



Jelgavas pilsētas dome

Jelgavas pilsētas pašvaldības pirmsskolas izglītības iestāde „Zīlūks”

Skautu iela 1A, Jelgavā, LV–3002, tālr.: 26523828, e-pasts: ziluks@izglitiba.jelgava.lv

APSTIPRINĀTS

ar Jelgavas pilsētas pašvaldības pirmsskolas
izglītības iestādes “Zīlūks”

2020. gada 1. septembra rīkojumu Nr.1 – 12 / 28

Bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

Izdoti saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības likuma

70. panta otro daļu

I. Vispārīgie noteikumi

1. Kārtība nosaka bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību (turpmāk – kārtība) Jelgavas pilsētas pašvaldības pirmsskolas izglītības iestādē “Zīlūks” (turpmāk – Iestāde). Kārtības mērķis ir identificēt bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu un to novērst.
2. Par bērnu šīs kārtības izpratnē uzskatāms jebkurš izglītības iestādes izglītojamais.
3. Darbā ar izglītojamā interešu aizskāruma vai apdraudējuma novēršanu tiek ievērota konfidencialitāte. Informācija, ko par izglītojamo ieguvis pedagogs vai cits darbinieks un, kas jebkāādā veidā varētu kaitēt izglītojamam, ir ierobežotas pieejamības.

II. Bērna sūdzību iesniegšana un izskatīšanas

4. Bērnam ir tiesības vērsties ar sūdzību par iespējamu jebkāda veida bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu bērna drošībai pie jebkura Iestādes darbinieka.
5. Ikvienam iestādes darbiniekam ir pienākums pienācīgi un efektīvi reaģēt uz notiekošo vai notikušu bērna interešu aizskārumu vai aizdomām, ka šāds pārkāpums varētu notikt.
6. Ja bērns vērsas ar mutvārdu sūdzību, Iestādes darbinieks, kurš to ir saņēmis, nekavējoties noformē to rakstveidā.
7. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā nodod Iestādes vadītājam.
8. Iestāde pieņem sūdzību un savas kompetences ietvaros un šajos noteikumos noteiktajos termiņos to izskata, pieņemot attiecīgo lēmumu, un iesniedz iesniedzējam atbildi.

9. Sūdzība tiek izskatītā šajos noteikumos noteiktā kārtībā.
10. Ja sūdzības saturs prasa tūlītēju rīcību (bērns nav drošībā, apdraudējums notiek pašreiz) ikviena sūdzību saņēmēja atbildība ir vispirms darīt visu iespējamo, lai primāri novērstu tiešo apdraudējumu.
11. Saņemto sūdzību izskata vadītāja personīgi, vai norīko tā izskatīšanai atbildīgo darbinieku vai izveido komisiju sūdzības izskatīšanai, lai veicinātu turpmāko sadarbību ar bērna vecākiem un izstrādātus atbalsta pasākumus atbilstoši bērna vajadzībām un situācijai.
12. Darbinieks nav tiesīgs izskatīt sūdzību, ja tas ir personiski tieši vai netieši, ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā.
13. Sūdzību izskatīšanā tiek ievērota konfidencialitāte.
14. Iestāde saņemot sūdzību, to izskata un pieņem vienu no šādiem lēmumiem:
 - 14.1. septiņu dienu laikā nosūta sūdzību citai šajā lietā kompetentai institūcijai, par to paziņojot iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšana ir ārpus Iestādes kompetence;
 - 14.2. 15 dienu laikā atbild iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude, vai nav jāpieprasa papildu ziņas;
 - 14.3. 30 dienu laikā atbild iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas. Šādos gadījumos par papildu pārbaudi paziņo iesniedzējam. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to paziņo iesniedzējam.
15. Sūdzības, kas saistītas ar bērna tiesību pārkāpumiem, izskatāmas nekavējoties.
16. Atbildēm uz sūdzībām jābūt motivētām, un tajās jānorāda atbildes pārsūdzēšanas kārtība un termiņi. Rakstveida atbildi uz sūdzību paraksta Iestādes vadītāja.

III. Kārtība, kādā bērni un viņu likumiskie pārstāvji tiek iepazīstināti ar noteikumiem

17. Ar šo kārtību bērnus, bērniem saprotamā veidā, iepazīstina grupas pirmsskolas izglītības skolotājas katra mācību gada sākumā vai pēc nepieciešamības.
18. Izglītojamo likumiskie pārstāvji tiek iepazīstināti ar Kārtību, uzsākot jauno mācību gadu rudens vecāku sapulcēs, ko likumiskais pārstāvis apliecina ar parakstu. Ja izglītojamā likumiskais pārstāvis nav piedalījies grupas vecāku sapulcē, likumiskā pārstāvja pienākums individuāli iepazīties ar Kārtību un apliecināt to ar parakstu.
19. Kārtība ir izvietota grupu garderobēs “Informatīvajās mapēs” un Iestādes mājaslapā www.jelgavasziluks.lv sadaļā: Par mums, “Saistītie dokumenti un normatīvie akti”.