OGRES NOVADA PAŠVALDĪBA
ĶEGUMA PAMATSKOLA
Reģ.Nr.40900024792, Skolas iela 10, Ķegums, Ogres novads, LV-5020
Tālr.65055275, e-pasts:skola@kegumaskola.lv, www.kegumaskola.lv

01.09.2026. KVS/1-28/26/3

Izdoti saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības likuma 70.panta 2.daļu

SŪDZĪBU UN PRIEKŠLIKUMU IESNIEGŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

I. Vispārīgie jautājumi

1. Sūdzību un priekšlikumu iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk – Kārtība) nosaka kārtību, kādā Ķeguma pamatskola (turpmāk – Skola) saņem, reģistrē un izskata izglītojamo, izglītojamo vecāku vai likumisko pārstāvju, Skolas darbinieku un citu personu iesniegtās sūdzības un priekšlikumus, kā arī sniedz atbildes uz tiem.
2. Kārtības mērķis ir:
   2.1. nodrošināt savlaicīgu, objektīvu un taisnīgu sūdzību izskatīšanu;
   2.2. nodrošināt iespēju izteikt priekšlikumus Skolas darba un izglītības procesa pilnveidošanai;
   2.3. veicināt savstarpēju cieņu, sadarbību un konstruktīvu problēmsituāciju risināšanu;
   2.4. nodrošināt iesaistīto personu tiesību un interešu ievērošanu;
   2.5. izmantot saņemto informāciju Skolas darba kvalitātes pilnveidošanai.
3. Sūdzības un priekšlikumi tiek izskatīti objektīvi, ievērojot konfidencialitāti, personas datu aizsardzības prasības un iesaistīto personu tiesības tikt uzklausītām.

II. Sūdzības un priekšlikuma jēdziens

4. Sūdzība šīs Kārtības izpratnē ir mutiski vai rakstiski izteikta neapmierinātība par Skolas, tās darbinieka vai citas ar izglītības procesu saistītas personas rīcību, pieņemtu lēmumu, iespējamu bezdarbību, izglītības procesa organizāciju vai citiem apstākļiem, kas skar iesniedzēja vai izglītojamā tiesības un intereses.
5. Priekšlikums ir ierosinājums Skolas darba, mācību procesa, vides, sadarbības, drošības, atbalsta sistēmas vai citu Skolas darbības jomu pilnveidošanai.
6. Informācija par iespējamu izglītojamā drošības, veselības vai tiesību apdraudējumu tiek izvērtēta nekavējoties un netiek atlikta līdz vispārējās sūdzību izskatīšanas procedūras pabeigšanai.

III. Sūdzību un priekšlikumu iesniegšana

7. Sūdzību vai priekšlikumu var iesniegt:
   7.1. klātienē Skolas lietvedībā;
   7.2. nosūtot uz Skolas elektronisko adresi: skola@kegumaskola.lv
   7.3. nosūtot skolas direktorei skolvadības sistēmā E- klase;
   7.4. ievietojot pastkastē skolas vestibilā 1.stāvā pie 114.kabineta.

8. Rakstiskā sūdzībā norādīt:
   8.1. iesniedzēja vārdu, uzvārdu un kontaktinformāciju;
   8.2. izglītojamā vārdu, uzvārdu un klasi, ja sūdzība attiecas uz konkrētu izglītojamo;
   8.3. iespējami precīzu situācijas vai problēmas aprakstu;
   8.4. būtiskos faktus, notikuma laiku un iesaistītās personas, ja tās ir zināmas;
   8.5. iesniedzēja vēlamo situācijas risinājumu, ja tāds ir;
   8.6. dokumentus vai citu informāciju, kas var būt nozīmīga jautājuma izvērtēšanā.

9. Ja jautājumu iespējams atrisināt operatīvi un tas neskar būtisku tiesību vai interešu aizskārumu, iesniedzējs tiek aicināts vispirms to pārrunāt ar attiecīgo pedagogu, klases audzinātāju vai citu atbildīgo darbinieku.
10. 9. punkta nosacījums neierobežo personas tiesības nekavējoties vērsties pie Skolas direktores, ja sūdzība attiecas uz iespējamu vardarbību, diskrimināciju, bērna drošības vai tiesību apdraudējumu, būtisku profesionālās ētikas pārkāpumu vai citu situāciju, kuras risināšanai nepieciešama tūlītēja vadības iesaiste.

IV. Sūdzību izskatīšanas kārtība

11. Saņemtā rakstiskā sūdzība tiek reģistrēta atbilstoši Skolā noteiktajai dokumentu aprites kārtībai.
12. Skolas direktore vai viņa pilnvarota persona nosaka par sūdzības izskatīšanu atbildīgo personu.
13. Sūdzību nedrīkst nodot galīgai izvērtēšanai personai, par kuras rīcību vai lēmumu ir iesniegta attiecīgā sūdzība.
14. Izskatot sūdzību, atbildīgā persona:
   14.1. iepazīstas ar iesniegumā norādītajiem apstākļiem;
   14.2. nepieciešamības gadījumā pieprasa papildu informāciju;
   14.3. uzklausa iesniedzēju un citas iesaistītās personas;
   14.4. izvērtē dokumentus un citus ar konkrēto gadījumu saistītos materiālus;
   14.5. noskaidro faktisko situāciju un izvērtē tās atbilstību Skolas iekšējiem normatīvajiem aktiem un ārējiem normatīvajiem aktiem;
   14.6. nosaka nepieciešamo turpmāko rīcību.
15. Iesaistītajām personām tiek nodrošināta iespēja sniegt savu skaidrojumu par sūdzībā norādītajiem apstākļiem.
16. Sūdzība tiek izskatīta pēc iespējas īsākā termiņā. Atbilde iesniedzējam tiek sniegta normatīvajos aktos noteiktajā termiņā.
17. Ja situācija ir steidzama un saistīta ar iespējamu bērna drošības, veselības vai tiesību apdraudējumu, Skola rīkojas nekavējoties atbilstoši situācijai un normatīvajos aktos noteiktajai kompetencei.
18. Ja sūdzības izskatīšanas laikā tiek konstatēti apstākļi, kuru izvērtēšana nav Skolas kompetencē, informācija normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā tiek nodota kompetentajai institūcijai vai iesniedzējs tiek informēts par institūciju, kurā viņam ir tiesības vērsties.

V. Atbildes sniegšana un turpmākā rīcība

19. Pēc sūdzības izvērtēšanas iesniedzējam tiek sniegta atbilde, kurā atbilstoši konkrētajai situācijai norāda:
   19.1. izvērtēšanas rezultātu;
   19.2. būtiskos konstatētos apstākļus;
   19.3. pieņemto lēmumu vai turpmāko rīcību;
   19.4. informāciju par iespējamo turpmāko jautājuma izskatīšanas kārtību.

20. Sniedzot atbildi, Skola ievēro personas datu aizsardzības un konfidencialitātes prasības. Iesniedzējam netiek izpausta informācija par citām personām tādā apjomā, kādā tās izpaušanai nav tiesiska pamata.
21. Ja sūdzība atzīta par pamatotu vai tās izskatīšanas rezultātā konstatēta nepieciešamība pilnveidot Skolas darbu, Skolas direktors nosaka nepieciešamos pasākumus, atbildīgās personas un, ja nepieciešams, to izpildes termiņu.

VI. Priekšlikumu izskatīšana

25. Saņemtos priekšlikumus izvērtē Skolas direktore vai viņa norīkota persona atbilstoši priekšlikuma saturam.
26. Izvērtējot priekšlikumu, ņem vērā:
    26.1. tā atbilstību Skolas darbības mērķiem;
    26.2. izglītojamo intereses un vajadzības;
    26.3. normatīvo aktu prasības;
    26.4. priekšlikuma īstenošanai nepieciešamos resursus;
    26.5. priekšlikuma iespējamo ietekmi uz izglītības procesa kvalitāti, drošību un Skolas darba organizāciju.
27. Ja priekšlikuma īstenošanai nepieciešama plašāka apspriešana, to var nodot izskatīšanai Skolas pedagoģiskajā padomē vai Skolas padomē vai Skolas paplašinātajā vadības komandā.
28. Ja priekšlikumā ir norādīta kontaktinformācija un pēc būtības nepieciešama atbilde, iesniedzēju informē par priekšlikuma izvērtēšanas rezultātu.

VII. Konfidencialitāte un personas datu aizsardzība

29. Informācija par sūdzību, tās iesniedzēju un citām iesaistītajām personām ir pieejama tikai tām personām, kurām tā nepieciešama darba pienākumu veikšanai vai konkrētā jautājuma izvērtēšanai.
30. Personas dati tiek apstrādāti tikai tādā apjomā, kāds nepieciešams sūdzības vai priekšlikuma izskatīšanai un Skolas pienākumu izpildei.
31. Sūdzības, priekšlikumi un ar to izskatīšanu saistītie dokumenti tiek glabāti atbilstoši Skolas dokumentu pārvaldības un personas datu aizsardzības prasībām.

VIII. Noslēguma jautājumi

32. Skolas direktore nodrošina, ka Kārtība ir pieejama izglītojamajiem, vecākiem vai likumiskajiem pārstāvjiem un Skolas darbiniekiem.
33. Skolas darbinieki savas kompetences ietvaros ir atbildīgi par šīs Kārtības ievērošanu.
34. Skola periodiski izvērtē saņemto sūdzību un priekšlikumu raksturu un, ja nepieciešams, izmanto iegūto informāciju izglītības procesa, atbalsta sistēmas, iekšējās komunikācijas un Skolas darba organizācijas pilnveidošanai.
35. Kārtība stājas spēkā 2026.gada 01. septembrī.

Direktore I.Krastiņa