



RĪGAS 1. KRISTĪGĀ PAMATSKOLA

A. Deglava iela 3, Rīga, LV-1009, tālrunis 67273824, fakss 67295615, e-pasts rkrvs@riga.lv

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rīgā

10.09.2021.

Nr. VSKR-21-6-nts

PRIEKŠLIKUMA, SŪDZĪBAS, JAUTĀJUMA VAI LŪGUMA IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

*Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas
likuma 72.panta pirmās daļas 2.punktu un
Bērnu tiesību aizsardzības
likuma 70. panta otro daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Iekšējo noteikumu mērķis ir nodrošināt Iesniegumu likuma prasības Rīgas 1. Kristīgajā pamatskolā (turpmāk – izglītības iestāde), nosakot kārtību darbam ar fizisku un juridisku personu (turpmāk – persona) iesniegumiem (turpmāk – kārtība).

2. Kārtība nosaka, kā izglītības iestāde izskata un sniedz atbildi personai uz iestādes kompetencē esošu personas priekšlikuma, sūdzības, jautājuma vai lūguma (turpmāk – iesniegumu). Kārtību piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu (Elektronisko dokumentu likums).

3. Kārtības 10. un 11. punktā ir noteikta kārtība par to elektroniskā veidā saņemto personu iesniegumu saņemšanu, reģistrāciju, izskatīšanu un atbildes sniegšanu, kuri atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai nav parakstīti ar drošu elektronisko parakstu (vienkārši elektroniski sūtījumi).

II. Iesnieguma saņemšanas un reģistrācijas kārtība

4. Ikvienai personai ir tiesības vērsties izglītības iestādē ar mutvārdu vai rakstveida iesniegumiem (lūgumiem, sūdzībām, priekšlikumiem vai jautājumiem) un saņemt atbildi pēc būtības.

5. Iesniegumā norādāmas ziņas par tā iesniedzēju (fiziskajai personai – vārds un uzvārds, adrese un, ja nepieciešams, citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju; juridiskajai personai – nosaukums un juridiskā adrese). Uz iesnieguma jābūt iesniedzēja parakstam.

6. Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, elektroniskā veidā vai izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, personas klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.

7. Iesniegumi un atbildes tiek reģistrētas saskaņā ar izglītības iestādes lietvedības iekšējiem noteikumiem. Telefoniskie iesniegumi netiek reģistrēti.

III. Elektronisko iesniegumu saņemšanas un reģistrācijas kārtība

8. Elektroniskos iesniegumus izglītības iestādē saņem elektroniskā pasta adresē: r1krps@riga.lv, sociālajā mācību tīklā E-klasē, skolas tīmekļvietnē vai nododot ar datu nesēju gan drukātajā, elektroniskajā, kā arī verbālajā komunikācijā.

9. Atbildīgais lietvedības darbinieks ne retāk kā divas reizes dienā, izskata elektroniskajā pastā saņemtos sūtījumus.

10. Darbības ar iesniegumiem (reģistrācija, izskatīšana, atbildes sniegšana), kas saņemti pa e-pastu un kas nav parakstīti ar elektronisko parakstu, tiek organizētas tāpat, kā ar elektronisko parakstu saņemtajiem dokumentiem. Uz šādiem iesniegumiem izglītības iestāde ir tiesīga sniegt atbildi kā vienkāršu elektronisko vēstuli.

11. Iesnieguma, kas nav parakstīts ar drošu elektronisko parakstu, iesniedzējs nav tiesīgs prasīt atbildes sniegšanu tiesas ceļā saskaņā ar Iesniegumu likuma 10. panta piekto daļu.

IV. Iesniegumu izskatīšana un atbildes sniegšana

12. Ja izglītības iestāde saņēmusi iesniegumu, kas attiecas uz citu valsts vai pašvaldības iestādi, tā ne vēlāk kā 7 (septiņu) darbdienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas par to informē iesniedzēju un, ja iespējams, norāda kompetento iestādi.

13. Reģistrētos dokumentus, atkarībā no piekritības, nodod izskatīšanai iestādes vadītājam vai nepieciešamības gadījumā tā vietniekiem, kuru kompetencē ir iesniegumā minētais jautājums.

14. Ja iesniegumā ietverta sūdzība, kurā izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par izglītības iestādes kompetencē esošu jautājumu vai kāda darbinieka rīcību, atbildē uz iesniegumu norāda apsvērumus, kāds pamatojums bija šādai rīcībai.

15. Atbildi uz iesniegumu izglītības iestāde sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā 1 (viena) mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas, ja likumā nav noteikts citādi. Ja objektīvu iemeslu dēļ mēneša termiņu nav iespējams ievērot, par to rakstiski paziņo iesniedzējam.

16. Ja iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības, izglītības iestāde 7 (septiņu) darbdienu laikā informē iesniedzēju, ka attiecīgo iesniegumu ir saņēmusi.

17. Ja persona norādījusi, ka uz tās iesniegumu nav nepieciešams atbildēt, izglītības iestāde uz šādu iesniegumu var neatbildēt.

18. Atbildi uz iesniegumu nosūta ierakstītā vēstulē uz iesniedzēja norādīto pasta adresi. Ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā persona nav devusi norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, atbildi nosūta tikai elektroniskā veidā. Atbildi sniedz, ievērojot Paziņošanas likumā noteikto kārtību.

19. Atbildi uz vairāku personu kopīgu iesniegumu nosūta tai personai, kura attiecīgo iesniegumu parakstījusi pirmā, ja iesnieguma iesniedzēji nav norādījuši citu personu. Ja minētā persona nav sasniedzama, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.

20. Izglītības iestāde ir tiesīga atstāt iesniegumu bez izskatīšanas šādos gadījumos:

20.1. ja iesniegumā nav norādīts iesniedzējs (fiziskajai personai – vārds, uzvārds un adrese; juridiskajai personai – nosaukums un juridiskā adrese);

20.2. ja iesniegums nav parakstīts, izņemot gadījumus, kad tas saņemts pa e-pastu un parakstīts ar drošu elektronisko parakstu;

20.3. ja iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;

20.4. ja iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;

20.5. ja atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.

21. Šo noteikumu 20. punktā noteiktajos gadījumos izglītības iestāde, norādot pamatojumu, informē personu, ka iesniegums tiek atstāts bez izskatīšanas.

22. Ja no personas saņemts rakstveida iesniegums un elektroniskais iesniegums par identisku jautājumu, atbildes sagatavošanas termiņu skaita no pēdējā iesnieguma saņemšanas dienas.

V. Bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

23. Kārtība nosaka bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību (turpmāk – kārtība).
24. Kārtības mērķis ir identificēt bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu un to novērst.
25. Par bērnu šīs kārtības izpratnē uzskatāms jebkurš izglītības iestādes izglītojamais.
26. Bērns mutvārdos vai rakstiski apraksta situāciju kādam no izglītības iestādes darbiniekiem.
27. Izglītības iestāde veic Bērnu tiesību aizsardzības likumā paredzētās darbības pārkāpuma, ja tāds tiek konstatēts, novēršanai, kā arī atbalsta un palīdzības sniegšanai bērnam, nodrošinot:
 - a. tūlītēju palīdzību un atbalstu bērnam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā bērna vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;
 - b. bērna drošību, ne vēlāk kā tajā pašā dienā ziņot policijai, bāriņtiesai vai citai bērna tiesību aizsardzības institūcijai par jebkādu vardarbību un noziedzīgu nodarījumu vai administratīvu pārkāpumu pret bērnu, par viņa tiesību pārkāpumu vai citādu apdraudējumu, kā arī tad, ja izglītības iestādes darbiniekam ir aizdomas, ka bērnam ir priekšmeti, vielas vai materiāli, kas var apdraudēt paša bērna vai citu personu dzīvību vai veselību;
 - c. vecāku informēšanu, ja tas iespējams un informēšana neapdraud bērna intereses.
28. Sūdzība tiek nodota rakstiski izglītības iestādes vadītājam, kurš nekavējoties lemj par bērna tiesību aizsardzību un rīkojas saskaņā kārtības 27. punktu. Ja bērna sūdzības jautājuma izpēte nepieciešams ilgāks laika periods un tā nav saistīta ar tūlītēja bērna tiesību aizskāruma novēršanu, vadītājs nosaka atbildīgo pedagogu sūdzības izskatīšanā.
29. Sūdzību izskatīšana parastā kārtībā notiek 3 darba dienu laikā, par kuras rezultātu izglītības iestāde informē bērnu un/vai bērna vecākus (aizbildņus) rakstiski. Steidzamības kārtībā sūdzība tiek izskatīta nekavējoties, rīkojoties atbilstoši Bērnu tiesību aizsardzības likumam, lai bērnu tiesības un likumīgās intereses netiktu aizskartas.
30. Sūdzības izskatīšanas laika tiek aizpildīta šāda dokumentācija (ja iespējams):
 - a. sūdzības fiksēšana e-žurnāla sadaļā individuālās sarunas;
 - b. rakstisks ziņojums vecākiem e-žurnālā un/vai dienasgrāmatā;
 - c. individuālās pārrunas;
 - d. pārrunas klases kolektīvā;
 - e. telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem;
 - f. tikšanās ar izglītības iestādes vadību;
 - g. izglītības iestādes vadības sapulce.
31. Ja uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, tad bērnam un viņa vecākiem (aizbildņiem) ir tiesības vērsties pie izglītības iestādes dibinātāja vai jebkuras citas personas, kas noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā.
32. Kārtība ir bērniem zināma un pieejama, izskaidrojot to vienlaikus ar bērnu drošības pasākumu ikreizēju instruktāžu. Iepazīšanās apliecina ar parakstu atbilstoši bērna spējām. Vecāku informēšana par kārtību ir obligāta.

VI Apmeklētāju pieņemšana

33. Izglītības iestāde nodrošina, ka persona ar rakstisku vai mutvārdos izteiktu

lūgumu, ieteikumu, sūdzību vai jautājumu darbdienu laikā saskaņā ar šīs kārtības 24. punktu no plkst. 14.00 līdz 16.00 var vērsties izglītības iestādē. Ārkārtas gadījumā jebkurā darba dienas laikā.

34. Izglītības iestādes vadība apmeklētāju pieņemšanu veic periodiski un atbilstoši savai kompetencei, izskata apmeklētāju mutvārdos izteiktās sūdzības vai priekšlikumus. Apmeklētājiem, kuri dodas pie izglītības iestādes ir jāreģistrējas pie skolas dienas dežuranta, norādot konkrētu iemeslu (sūdzība, priekšlikums, ierosinājums, iebildums u.c.).

35. Ja tas ir iespējams, apmeklētājam tūlīt tiek sniegta atbilde uz mutvārdu jautājumu, sūdzību vai priekšlikumu, un par sniegto atbildi nepieciešamības gadījumā izdara atzīmi attiecīgajā lietvedības reģistrā.

36. Ja uz mutvārdu jautājumu, sūdzību vai priekšlikumu nav iespējams tūlīt atbildēt (atbildes sagatavošanai nepieciešams ievākt papildus ziņas vai ir citi objektīvi apstākļi), apmeklētājam par to tiek paziņots un mutvārdu iesniegums tūlīt tiek noformēts rakstveidā, atbilstoši lietvedības noteikumiem. Iesniegums tiek reģistrēts attiecīgajā lietvedības žurnālā, un uz to sniedz atbildi noteiktajā kārtībā.

VII Informācijas izpaušanas ierobežojumi

37. Izglītības iestādei aizliegts bez iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj iesniedzēja identitāti, izņemot gadījumu, kad izglītības iestādei saskaņā ar normatīvajiem aktiem šāda informācija ir jāizpauž.

38. Ja persona nevēlas, lai iesniegumā minētie fakti tiktu izpausti, viņa to norāda iesniegumā. Ja šādas norādes nav, izglītības iestāde nepieciešamības gadījumā ir tiesīga iesniegumā minētos faktus izpaust, ievērojot normatīvo aktu prasības.

39. Atbildot uz mutvārdu vai rakstveida iesniegumiem, ievēro fizisko personu datu aizsardzības prasības.

VIII Nobeiguma jautājumi

40. Izglītības iestādes vadībai ir tiesības mutvārdu iesniegumu izskatīt vadības sēdē kopā ar iesniedzēju. Šajā gadījumā saruna tiek protokolēta.

41. Izveidojušā konflikta situācijā tiek ievērota skolas Iekšējās kārtības noteikumi Nr. 10 Problēmjautājumu risināšanas shēma (pielikumā).

42. Ar 2021. gada 1. septembri, lai izteiktu Iesnieguma likumā paredzēto priekšlikumu, sūdzību, jautājumu vai lūgumu iestādes pārvaldītājā jomā, tai skaitā, par izglītības iestādes darbu, elektroniski izmantot Portālu Latvija.lv.

43. Atzīt par spēku zaudējušiem 2018. gada 16. marta iekšējos noteikumus Nr. VSKR-18-2-nts "Kārtība par iesniegumu (iebildumu, ierosinājumu un priekšlikumu) iesniegšanu un izskatīšanu".

Direktore

I. Gaile

Raudiņa
67273824