RANKAS PAMATSKOLA
Reģistrācijas Nr. 40900019132
Izglītības iestādes reģistrācijas Nr. 4412900955
Skolas iela 5, Ranka, Rankas pag., Gulbenes nov., LV-4416
Tālrunis: 26147716, e-pasts: rankasskola@gulbene.edu.lv, E-adrese:DEFAULT@40900019132

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI
Gulbenes novada Rankas pagastā

14.10.2026. Nr. RAPSK/IEK/2026/19

Rankas pamatskolas izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

Izdota, pamatojoties uz Bērnu tiesību aizsardzības likuma 70. panta otro daļu un Izglītības likuma 55. pantu.

I. Vispārīgie jautājumi

1. Rankas pamatskolas (turpmāk – Skola) izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtības (turpmāk – Kārtība) mērķis ir identificēt ikvienu iespējamo izglītojamā interešu aizskārumu vai apdraudējumu, nodrošinot izglītojamo tiesību vērsties pēc palīdzības.
2. Kārtība nosaka izglītojamo mutvārdu un rakstveida sūdzību iesniegšanu, pieņemšanu, reģistrēšanu un izskatīšanu skolā, kā arī lēmuma paziņošanu un pārsūdzēšanu.
3. Kārtībā lietotie termini:
   a) izglītojamais – Skolas izglītojamais, tai skaitā bērns Bērnu tiesību aizsardzības likuma izpratnē (persona līdz 18 gadu vecumam);
   b) sūdzība – izglītojamā vai viņa vecāka (aizbildņa) mutvārdu vai rakstveida paziņojums par iespējamu izglītojamā tiesību vai likumīgo interešu aizskārumu vai apdraudējumu, kā arī par skolas darbinieku vai citu personu rīcību vai bezdarbību;
   c) sūdzības izskatītājs – skolas direktors vai viņa pilnvarots skolas darbinieks (piemēram, direktora vietnieks, sociālais pedagogs, psihologs), kā arī direktora izveidota komisija.
4. Sūdzību izskatīšanā tiek ievērots izglītojamā tiesību un interešu prioritātes princips, taisnīgums, objektivitāte un izglītojamā viedokļa uzklausīšana, atbilstoši viņa vecumam un brieduma pakāpei.
5. Darbā ar izglītojamo problēmsituāciju risināšanu tiek ievērota konfidencialitāte. Informācija, kuru par izglītojamo ieguvis darbinieks, ir ierobežotas pieejamības informācija. Ziņas, kas jebkādā veidā varētu kaitēt bērna turpmākajai attīstībai vai viņa psiholoģiskā līdzsvara saglabāšanai, nav izpaužamas. Personas datu apstrāde sūdzību

izskatīšanā notiek atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes regulai (ES) 2016/679 un Fizisko personu datu apstrādes likumam.

6. Jebkura persona, kura Skolā strādā vai uzturas, bet nav izglītojamais, nedrīkst vērsties pret sūdzības iesniedzēju par sūdzību. Izglītojamo nedrīkst sodīt vai citādi nelabvēlīgi vērtēt tikai tāpēc, ka viņš iesniedzis sūdzību.

II. Sūdzības iesniegšana

7. Izglītojamajam ir tiesības vērsties Skolā ar mutvārdu vai rakstveida sūdzību un saņemt atbildi pēc būtības šajā kārtībā noteiktajā laikā. Šīs tiesības ir arī izglītojamā vecākiem (aizbildņiem) un citām personām, kas ziņo par izglītojamā tiesību aizskārumu.

8. Izglītojamais mutvārdos vai rakstiski var aprakstīt situāciju jebkuram Skolas darbiniekam – klases/grupas audzinātājam, mācību priekšmeta skolotājam, sociālajam pedagogam, psihologam, direktora vietniekam vai direktoram. Darbinieks sūdzību pieņem un nodod tālāk šajā kārtībā noteiktajā veidā.

9. Rakstveida sūdzībā norāda:

   a) sūdzības iesniedzēja vārdu, uzvārdu un klasi (vecāka vai aizbildņa gadījumā – arī izglītojamā vārdu, uzvārdu un klasi/grupu);

   b) kontaktinformāciju atbildes saņemšanai (adrese, e-pasta adrese vai tālruņa numurs);

   c) situācijas aprakstu, vietu, laiku un iesaistītās personas;

   d) sūdzības iesniegšanas datumu un iesniedzēja parakstu.

10. Rakstveida sūdzību var iesniegt papīra formā Skolas lietvedei, nosūtīt pa pastu, uz Skolas e-pasta adresi rankasskola@gulbene.edu.lv (ar drošu elektronisko parakstu vai e-klases ziņojuma veidā) vai ievietot Skolas sūdzību kastītē. Sūdzības veidlapas paraugs ir šīs kārtības 1. pielikumā; tā nav obligāta, un sūdzību var iesniegt arī brīvā formā.

11. Ja sūdzība tiek sniegta mutvārdos, darbinieks, kurš to pieņēmis, to noformē rakstveidā (vai palīdz to uzrakstīt izglītojamajam), un iesniedzējs to paraksta. Sarunu par sūdzību darbinieks protokolē vai izdara ierakstu E-klases žurnāla sadaļā „Individuālās sarunas ar vecākiem un skolēniem".

12. Izglītojamais, vecāks (aizbildnis) vai cita persona var ziņot par iespējamu izglītojamā tiesību pārkāpumu arī anonīmi. Anonīma sūdzība netiek izskatīta kā iesniegums Iesniegumu likuma izpratnē, taču, ja tajā ir ziņas par iespējamu izglītojamā tiesību aizskārumu vai apdraudējumu, direktors informāciju izvērtē un rīkojas šajā kārtībā noteiktajā apjomā.

13. Kolektīvu sūdzību paraksta visi tās iesniedzēji. Atbildi uz kolektīvo sūdzību nosūta tam iesniedzējam, kurš sūdzībā norādīts pirmais, ja nav norādīts citādi.

III. Sūdzības reģistrācija un izskatīšana

14. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā nodod direktoram. Rakstveida sūdzību reģistrē Skolas lietvedībā, norādot saņemšanas datumu.

15. Direktors izvērtē sūdzības saturu un pieņem vienu no šādiem lēmumiem:

   a) izskatīt sūdzību pats;

b) uzdot sūdzības izskatīšanu atbildīgajam darbiniekam vai izveidot sūdzības izskatīšanas komisiju (tai skaitā iekļaujot sociālo pedagogu, psihologu, direktora vietnieku);

c) pārsūtīt sūdzību kompetentai institūcijai, ja sūdzības izskatīšana neietilpst skolas kompetencē, par to paziņojot iesniedzējam;

d) atteikties izskatīt sūdzību, ja tā neatbilst šīs kārtības prasībām un to nav iespējams precizēt, par to paziņojot iesniedzējam un norādot atteikuma pamatojumu.

16. Sūdzības izskatīšanā nedrīkst piedalīties darbinieks, kurš ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā vai kura rīcība ir sūdzības priekšmets. Ja sūdzība attiecas uz direktora rīcību, to izskata skolas dibinātājs – Gulbenes novada pašvaldība (Gulbenes novada Izglītības pārvalde); sūdzības pieņēmējs to nekavējoties nodod dibinātājam.

17. Sūdzības izskatītājs:

a) uzklausa sūdzības iesniedzēju un, ja nepieciešams, iesaistītās personas;

b) veic individuālas pārrunas ar izglītojamo, lai noskaidrotu situāciju; sarunas tiek protokolētas;

c) pēc nepieciešamības tiekas ar izglītojamā vecākiem (aizbildņiem), klases audzinātāju un citiem skolas darbiniekiem;

d) nodrošina tūlītēju palīdzību un atbalstu izglītojamajam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētās vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;

e) ja nepieciešams, iesaista sociālo pedagogu vai psihologu;

f) dokumentē visas sūdzības izskatīšanas gaitā veiktās darbības (sarunas, tikšanās, skolas vadības sapulces) E-klases žurnāla sadaļā „Individuālās sarunas ar vecākiem un skolēniem”.

18. Sūdzība, kas saistīta ar izglītojamā tiesību pārkāpumu vai izglītojamā drošības apdraudējumu, tiek izskatīta nekavējoties, bet ne vēlāk kā tajā pašā darba dienā tiek veikti pasākumi aizskāruma novēršanai.

19. Parastā kārtā sūdzības izskatīšana Skolā notiek piecu darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, par kuras rezultātu Skola informē sūdzības iesniedzēju un izglītojamā vecākus (aizbildņus). Ja sūdzības izskatīšanai nepieciešama papildu informācija, izvērtējums vai citu institūciju iesaiste, direktors par to paziņo iesniedzējam un atbildi sniedz ne vēlāk kā 30 dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, ievērojot Iesniegumu likumā noteikto.

20. Atbildi uz sūdzību vēlams noformēt rakstveidā. Tajā norāda izskatīšanas rezultātu, veiktās vai plānotās darbības, kā arī atbildes pārsūdzēšanas kārtību un termiņus. Atbildi paraksta skolas direktors (vai viņa pilnvarota persona).

21. Emocionālas vai fiziskas vardarbības gadījumā (arī aizdomu gadījumā) par to rakstiski tiek informēts direktors, kurš norīko atbildīgo darbinieku sūdzības izskatīšanai, lietvedis reģistrē iesniegumu šajā kārtībā noteiktajā veidā.

IV. Skolas sociālā pedagoga, psihologa un direktora rīcība izglītojamo tiesību aizsardzībā

22. Sociālais pedagogs vai psihologs:

    a) nodrošina bērna tiesību aizsardzību, ja nepieciešams, ne vēlāk kā tajā pašā dienā, ziņojot Valsts 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 Skolas darbiniekam ir aizdomas, ka bērnam ir priekšmeti, vielas vai materiāli, kas var apdraudēt paša bērna vai citu personu drošību, dzīvību vai veselību;

    b) nodrošina vecāku informēšanu, ja tas iespējams un informēšana neapdraud bērna intereses;

    c) sniedz atgriezenisko saiti direktoram.

23. Ja izglītojamajam nepieciešama neatliekamā medicīniskā palīdzība vai pastāv tūlītējs apdraudējums dzīvībai vai veselībai, Skolas darbinieks nekavējoties izsauc neatliekamo medicīnisko palīdzību vai policiju (tālr. 112) un informē Skolas direktoru.

24. Skolas darbinieki, saņemot informāciju par iespējamu vardarbību pret izglītojamo, ievēro Bērnu tiesību aizsardzības likumā noteikto pienākumu ziņot par vardarbību pret bērnu. Iesniegtās sūdzības un ziņojuma saturs neatbrīvo darbinieku no šī pienākuma.

V. Lēmuma pārsūdzēšana un citas institūcijas, kurās var vērsties

25. Ja pēc sūdzības izskatīšanas uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, izglītojamajam un viņa vecākiem (aizbildņiem) ir tiesības vērsties pie Skolas dibinātāja – Gulbenes novada pašvaldības, vai jebkuras citas personas, kas noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā.

26. Izglītojamais, viņa vecāki (aizbildņi) vai citas personas var vērsties pēc palīdzības šādās institūcijās:

    a) Gulbenes novada pašvaldībā (Gulbenes novada Izglītības pārvaldē);

    b) Gulbenes novada bāriņtiesā;

    c) Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijā;

    d) Izglītības kvalitātes valsts dienestā;

    e) Tiesībsargā;

    f) Valsts policijā (steidzamos gadījumos – pa tālruni 112).

27. Skolas lēmumu un faktisko rīcību var apstrīdēt un pārsūdzēt Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā, ja tas attiecas uz administratīvo aktu vai faktisko rīcību publisko tiesību jomā. Atbildē uz sūdzību šādā gadījumā norāda apstrīdēšanas iestādi un termiņu.

28. Bērnu un jauniešu anonīmai konsultācijai pieejams Bērnu un pusaudžu uzticības tālrunis 116111.

VI. Kārtības darbība un izziņošana

29. Kārtība ir izglītojamajiem zināma un pieejama. Klašu audzinātāji iepazīstina izglītojamos ar kārtību mācību gada sākumā, vienlaikus ar izglītojamo drošības pasākumu ikreizējo instruktāžu, par šo faktu veicot ierakstu E-klases instruktāžu sadaļā.

30. Kārtība ir pieejama Skolas mājas lapā, E-klasē, lietvedībā, skolas vestibilā un pirmsskolas kāpņu telpā ziņojumu stendā. Ar kārtību tiek iepazīstināti arī izglītojamo vecāki (aizbildņi) vecāku sapulcēs.

31. Direktors vai viņa norīkots darbinieks reizi mācību gadā apkopo informāciju par saņemtajām sūdzībām un to izskatīšanas rezultātiem (bez personu datu izpaušanas) un iepazīstina ar to Skolas pedagoģisko padomi.

VII. Grozījumu veikšanas kārtība noteikumos

32. Grozījumus un papildinājumus noteikumos var ierosināt Skolas pedagoģiskā padome, direktors, Skolas Iestādes padome un Gulbenes novada pašvaldība.

33. Kārtības noteikumi stājas spēkā ar parakstīšanas brīdi.

Direktors Aiga Loseva

1. pielikums
pie 14.10.2026. iekšējiem noteikumiem "Rankas pamatskolas izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība" Nr. RAPSK/IEK/2026/19

SŪDZĪBA

Rankas pamatskolas direktorei

Iesniedzēja vārds, uzvārds:

_____

Klase (ja iesniedz izglītojamais):

_____

Vecāka/aizbildņa vārds, uzvārds (ja attiecināms):

_____

Kontaktinformācija atbildes saņemšanai:

_____

Situācijas apraksts (kas, kur, kad, kuri iesaistīti):

_____

_____

_____

_____

_____

Mani ieteikumi situācijas risinājumam:

_____

_____

_____

Vēlos saņemt atbildi: ☐ rakstiski uz norādīto adresi ☐ e-pastā ☐ mutvārdos

Datums: ____.____.20___. Paraksts: _____

Aizpilda skola

Sūdzību pieņēma (vārds, uzvārds, amats):

_____

Saņemšanas datums un reģistrācijas Nr.:

_____

Nodota direktoram (datums):

_____