

05.09.2024.

Nr. 7.2.-11/6

Par ierosinājumu un sūdzību izskatīšanas procedūru

Ierosinājumu un sūdzību izskatīšanas procedūra

1. Ierosinājumu un sūdzību izskatīšanas procedūras nepieciešamības pamatojums

Ierosinājumu un sūdzību izskatīšanas procedūras nepieciešamību nosaka LBTU Kvalitātes vadības sistēma, kas ir balstīta uz starptautiskā izcilības standarta „Ieguldījums izcilībā” pamatprincipiem un prasībām. „Ieguldījums izcilībā” ir izcilības standarts, kas palīdz organizācijām nepārtraukti pilnveidot visas galvenās darbības jomas. Standarts nosaka labāko praksi ceļā uz izcilību, nodrošina organizācijām nepārtrauktu to jomu pilnveidošanu, kas ir vissvarīgākās organizācijas klientiem, darbiniekiem un citām ieinteresētajām pusēm. Standarta „Ieguldījums izcilībā” pamats ir izcilības principi, kas ir jāintegre ieguldītāja izcilībā pārvaldības sistēmā.

LBTU kvalitātes vadības politika nosaka, ka LBTU attīsta un realizē studiju programmas un pētniecības darbu, aktīvi sadarbojoties ar ieinteresētajām pusēm un ņemot vērā šo pušu vēlmes un vajadzības. Lai realizētu kvalitātes politiku, LBTU nepārtraukti strādā pie universitātes pārvaldības sistēmas, studiju procesa un pētniecības darba pilnveidošanas.

Divi no LBTU kvalitātes vadības politikas sešiem pamatprincipiem ir:

- (1) ieinteresēto pušu iesaiste universitātes produktu, pakalpojumu un procesu pilnveidē,
- (2) uz pozitīvu sadarbību vērsta pieeja.

Ierosinājumu un sūdzību izskatīšanas procedūras ieviešanas nepieciešamību nosaka arī divi no trim LBTU kvalitātes vadības sistēmas mērķiem:

- (1) Uzturēt kvalitātes vadības sistēmu un tās atbilstību starptautiskā standarta „Ieguldījums izcilībā” prasībām, nodrošinot nepārtrauktu pilnveidošanās procesu.
- (2) Nodrošināt visu ieinteresēto pušu apmierinātības līmeņa nepārtrauktu paaugstināšanu.

ESAF kā vienai no LBTU struktūrvienībām jādod ieguldījums LBTU kvalitātes vadības sistēmas mērķu sasniegšanā.

2. Ierosinājuma un sūdzības būtība

Par **ierosinājumu** tiek uzskatīts viena vai vairāku ESAF studējošo vai darbinieku izteikts priekšlikums, kādas ESAF darbības, procesa vai kārtības pilnveidošanai.

Par **sūdzību** tiek uzskatīta viena vai vairāku ESAF studējošo vai darbinieku izteikta neapmierinātība vai pretenzija, par kādu ESAF rīcību vai bezdarbību, novirzi no ESAF noteiktās kārtības.

Ierosinājumu un sūdzību izskatīšanas **procedūra attiecas uz:**

- studiju procesa kvalitāti;
- infrastruktūras un materiāltehnisko nodrošinājumu kvalitāti;
- metodiskā un informatīvā nodrošinājuma kvalitāti;
- apkalpošanas (funkcionālo) kvalitāti.

Sūdzību izskatīšanas **procedūra neattiecas uz studējošā sūdzību par:**

- pārbaudījuma/ studiju noslēguma darba vērtējumu;
- studiju procesa organizāciju un norisi;
- studiju maksu;
- eksmatrikulāciju,

jo šo sūdzību izskatīšanas kārtību reglamentē *LBTU Studiju nolikuma* 5. punkts.

Ierosinājumu un sūdzību **procedūra neparedz ierosinājumu un sūdzību izskatīšanu, kas:**

- jau ir skatīta un lēmums jau ir pieņemts;
- ir anonīma;
- ir bez pamatojuma un maldinoša;
- nav skaidri izteikta;
- ir vērsta uz kompensācijas pieprasījumu;
- ir attiecināma uz kopējo LBTU darbību, bezdarbību, procesu vai kārtību.

3. Ierosinājumu / sūdzību iesniedzējs

Ierosinājumu / sūdzību var iesniegt ESAF:

- studējošais,
- studējošo grupa,
- akadēmiskais un administratīvais personāls,
- kā arī personāla grupa vai struktūrvienība.

4. Ierosinājumu / sūdzību iesniegšana

Lai iesniegtu sūdzību vai ierosinājumu, ir jāaizpilda *Ierosinājuma / sūdzības veidlapa* (1. pielikums) (pieejama: <https://www.esaf.lbtu.lv/lv/par-mums>). Aizpildīto veidlapu **var iesniegt elektroniski vai klātienē** ESAF Studiju un zinātniskās informācijas centrā. Elektroniski ierosinājumu vai sūdzību var **iesniegt ESAF mājas lapā**, aizpildot elektronisko formu (pieejama: (<https://www.esaf.lbtu.lv/lv/par-mums>), **vai** aizpildīto veidlapu **sūtīt uz e-pastu** Aina.Muska@lbtu.lv

Prasības *Ierosinājuma / sūdzības veidlapas* aizpildīšanai:

- Veidlapa jāaizpilda salasāmi, ja tā tiek aizpildīta rokrakstā.
- Doma jāizsaka skaidri, pilnos teikumos.
- Jāaizpilda visas veidlapas sadaļas, pretējā gadījumā ierosinājums vai sūdzība tiks noraidīta.
- Anonīms ierosinājums un sūdzība netiek izskatīta.
- Veidlapa paredzēta **viena** ierosinājuma vai sūdzības iesniegšanai.

Visi saņemtie ierosinājumi un sūdzības tiek reģistrētas *ESAF ierosinājumu un sūdzību reģistrā* (2. pielikums), ierosinājuma/ sūdzības saņēmējs (A.Muška) nozīmē atbildīgo personu par saņemto ierosinājumu vai sūdzību, balstoties uz ierosinājuma vai sūdzības saturu. *ESAF ierosinājumu un sūdzību reģistrs* tiek kārtots elektroniskā veidā.

5. Ierosinājuma izskatīšanas kārtība

Atbildīgā persona pēc ierosinājuma saņemšanas izskata to **10 darba dienu laikā** un sniedz informāciju ierosinājuma saņēmējam (A.Muškai) par ierosinājuma iespējamo realizācijas plānu vai par pamatotu atteikumu ierosinājumu īstenot. Ierosinājuma saņēmējs pieņemto

lēmumu reģistrē *ESAF ierosinājumu un sūdzību reģistrā*, informē ierosinātāju par pieņemto lēmumu un izdara atbilstošo atzīmi *Ierosinājuma / sūdzības veidlapā*.

6. Sūdzību izskatīšanas kārtība

Par saņemto sūdzību sūdzības saņēmējs (A.Muška) ziņo ESAF darbiniekam, kurš ir atbildīgs par attiecīgā procesa norisi vai par radušās situācijas risinājumu, kā arī sūdzībā minētām personām.

Ja sūdzību iespējams atrisināt **nekavējoties, bet ne ilgāk kā piecu darba dienu laikā**, bez dziļākas izpētes, ar vai bez ESAF personāla iesaistes, tad par sūdzības risinājumu var uzskatīt:

- mutisku vienošanos,
- atvainošanos,
- problēmsituācijas izskaidrošanu sūdzības ierosinātājam

klātienē vai attālināti (elektroniski vai telefonsarunā).

Sūdzības saņēmējs (A.Muška) pieņemto risinājumu reģistrē „ESAF ierosinājumu un sūdzību reģistrā” un izdara attiecīgo atzīmi *Ierosinājuma / sūdzības veidlapā*.

Ja sūdzības izskatīšanai **ir nepieciešams laiks un padziļināta izpēte**, sūdzības saņēmējs **trīs darba dienu laikā par to informē** sūdzības iesniedzēju un sūdzību iesniedz ESAF darbiniekam, kurš ir atbildīgs par attiecīgā procesa norisi vai par radušās situācijas risinājumu. Pēc sūdzības saņemšanas atbildīgais ESAF darbinieks kopā ar citām iesaistītajām pusēm (ja tādas ir) meklē risinājumus un apspriež sūdzības risināšanas plānu. Izvērtējot sūdzības raksturu un seku nozīmīgumu, atbildīgais par sūdzības risinājumu var pieprasīt rakstiskus paskaidrojumus no sūdzībā minētajām personām, pilnīgai situācijas noskaidrošanai.

Sūdzības saņēmējs vai atbildīgais par sūdzības risinājumu, pieņemto lēmumu elektroniski nosūta sūdzības iesniedzējam **30 dienu laikā no sūdzības reģistrācijas dienas** *ESAF ierosinājumu un sūdzību reģistrā*.

Sūdzības saņēmējs (A.Muška) risinājumu reģistrē *ESAF ierosinājumu un sūdzību reģistrā*, izdara attiecīgo atzīmi *Ierosinājuma / sūdzības veidlapā*, analizē procesu (-us), kuru nepieciešams uzlabot un injicē nepieciešamo izmaiņu izskatīšanu un pieņemšanu attiecīgā ESAF institūcijā (Metodiskajā komisijā, Domē u.c.).

Dekāna p.i. /paraksts/

I.Pilvere

Izsūtīt: ESAF institūtiem.

I.Vetere 63020248
Inga.Vetere@lbtu.lv

Ierosinājuma un sūdzības veidlapa

LBTU
Ekonomikas un sabiedrības
attīstības fakultāte

IEROSINĀJUMA / SŪDZĪBAS VEIDLAPA

Iesniegšanas datums: _____

Reģ.nr. _____

Aizpilda atbildīgā persona

Iesniedzēja vārds, uzvārds	
E-pasts (saziņai ar iesniedzēju)	
Studiju programma vai ESAF struktūrvienība	
Prasības veidlapas aizpildīšanai	<ul style="list-style-type: none"> – Rakstiet salasāmi. – Izskaidrojiet savu domu skaidri, pilnos teikumos. – Aizpildiet visas sadaļas, pretējā gadījumā ierosinājums vai sūdzība tiks noraidīts. – Anonīms ierosinājums un sūdzība netiek izskatīta. – Veidlapa paredzēta viena ierosinājuma vai sūdzības iesniegšanai.
Sūdzību izskatīšanas procedūra neattiecas uz studējošā sūdzību par:	
<ul style="list-style-type: none"> – pārbaudījuma/ studiju noslēguma darba vērtējumu, – studiju procesa organizāciju un norisi, – studiju maksu, – eksmatrikulāciju. 	

1. Problēmas īss apraksts

2. Līdzšinējais problēmas risinājums

3. Jūsu ierosinājumi/ vēlamais sūdzības risinājums

Paldies par viedokli!

Aizpilda ierosinājuma/ sūdzības saņēmējs

4. Ierosinājuma/ sūdzības statuss:

Noraidīts

Realizēts

Daļēji realizēts

Izskatīšanas datums: _____

Atbildīgā persona: _____ /vārds, uzvārds/

paraksts

Komentāri/ piezīmes:

