DAUGAVPILS VALSTSPILSĒTAS PAŠVALDĪBA
DAUGAVPILS PILSĒTAS 12. PIRMSSKOLAS IZGLĪTĪBAS IESTĀDE

Reģ. Nr. 40900030036, Muzeja iela 10, Daugavpils, LV-5401, tālr. 65427490,
e-pasts: 12pii@daugavpils.edu.lv

APSTIPRINĀTS
Daugavpils pilsētas
12. pirmsskolas izglītības iestādes
vadītāja _____S.Špandaruka
2026. gada 22.oktobrī

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Daugavpilī

22.10.2026. **Nr. 34**

Kārtība, kādā tiek risinātas domstarpības un konfliktsituācijas ar izglītojamo vecākiem vai citiem bērna likumiskajiem pārstāvjiem

1. Vispārīgie jautājumi

1.1.Šī kārtība (turpmāk – Kārtība) ir izstrādāta, saskaņā ar 21.10.2026.Daugavpils pilsētas Izglītības, jaunatnes un sporta pārvaldes(turpmāk-Pārvalde) "Metodiskajām vadlīnijām sarunu organizēšanai un dokumentēšanai, rīcībai konfliktsituācijās, sadarbībai ar mediatoriem un zvērinātiem advokātiem pašvaldības izglītības iestādēs". Kārtības mērķis ir noteikt principus un kārtību, kādā Daugavpils pilsētas 12. pirmsskolas izglītības iestādē (turpmāk – Iestāde) tiek risinātas domstarpības un konfliktsituācijas ar izglītojamo vecākiem vai citiem bērna likumiskajiem pārstāvjiem (turpmāk – vecāki), vienlaikus nodrošinot bērna labāko interešu ievērošanu un Iestādes darbinieku tiesisko interešu aizsardzību

1.2. Domstarpības tiek risinātas, ievērojot tiesiskumu, objektivitāti, savstarpēju cieņu, samērīgumu un konfidencialitāti.

1.3. Kārtība neaizstāj normatīvajos aktos un Iestādē noteikto iesniegumu un sūdzību izskatīšanas kārtību, kā arī neierobežo vecāku tiesības vērsties kompetentajās institūcijās.

2. Domstarpību, konfliktu risināšana un sarunu organizēšana

2.1. Ja domstarpības ir saistītas ar mācību procesu, bērna vērtēšanu, saziņu vai ikdienas kārtību un nepastāv tūlītējs bērna drošības apdraudējums, vispirms organizē lietišķu sarunu ar iesaistīto pedagogu vai Iestādes vadītājas norīkotu pārstāvi.

2.2. Ja jautājumu neizdodas atrisināt sākotnējā sarunā, vecāki var vērsties pie Iestādes vadītājas vai viņas norīkota pārstāvja.

2.3. Iestādes vadītāja vai viņas norīkots pārstāvis izvērtē saņemto informāciju un nepieciešamības gadījumā organizē sarunu, iepriekš nosakot tās mērķi un informējot iesaistītās puses par sarunas norisi. Sarunas laikā tiek uzklausīti iesaistīto pušu viedokļi, noskaidroti situācijas apstākļi un nepieciešamības gadījumā izvērtēti iesniegtie dokumenti vai rakstveida viedokļi. Ja konflikts ir ieildzis vai situācija ir īpaši sensitīva, sarunu vada Iestādes vadītāja.

2.4. Lai nodrošinātu objektīvu situācijas izvērtēšanu, Iestāde fiksē būtiskos sarunas apstākļus, iesaistīto pušu viedokļus un panāktās vienošanās, norādot atbildīgās personas un termiņus, ja tādi noteikti. Ja vienošanos neizdodas panākt, tiek fiksēti pušu viedokļi un noteikti turpmākie situācijas risināšanas soļi.

2.5. Ja konfliktsituācijā rodas draudi vai personu drošības apdraudējums, Iestāde veic nepieciešamos pasākumus bērnu, darbinieku un citu personu drošības nodrošināšanai. Ja pastāv drošības risks, darbinieks nepaliek vienatnē ar personu, kura uzvedas draudīgi.

2.6. Ja konfliktsituācijā tiek apdraudēta personu drošība, saruna tiek pārtraukta. Nepieciešamības gadījumā tiek izsaukta pašvaldības policija vai Valsts policija atbilstoši situācijas raksturam un apdraudējuma pakāpei.

2.7. Ja rodas aizdomas par likumpārkāpumu pret bērnu vai bērna dzīvības vai veselības apdraudējumu, Iestāde nekavējoties ziņo kompetentajām institūcijām normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā, tostarp atbilstoši Bērnu tiesību aizsardzības likuma 73. pantam.

2.8. Ja Iestādē notikusi konfliktsituācija, izteikti draudi vai radies fizisks apdraudējums, Iestāde dokumentē notikuma laiku un vietu, iesaistītās personas, būtiskos izteikumus, liecinieku sniegto informāciju, ja tāda ir pieejama, kā arī veiktās darbības un informāciju par kompetento institūciju iesaisti.

2.9. Vecāku tiesības iesniegt Iestādei rakstisku iesniegumu vai sūdzību, kā arī vērsties kompetentajās institūcijās netiek ierobežotas.

3. Mediācija kā domstarpību risināšanas iespēja

3.1. Ja domstarpības ir ilgstošas vai atkārtotas un tiešās sarunās nav izdevies panākt risinājumu, Iestāde var piedāvāt izvērtēt mediācijas iespēju.

3.2. Mediācija ir brīvprātīgs domstarpību risināšanas process, kurā neitrāla trešā persona — mediators — palīdz pusēm uzklausīt vienai otru, izprast atšķirīgos viedokļus un meklēt abpusēji pieņemamu risinājumu.

3.3. Mediācija notiek tikai tad, ja iesaistītās puses tai piekrīt. Vecāku atteikums piedalīties mediācijā nedrīkst radīt nelabvēlīgas sekas bērnam vai ietekmēt iesnieguma vai sūdzības izskatīšanu.

3.4. Mediatora izvēle, procesa organizēšana un ar to saistītie izdevumi tiek saskaņoti starp iesaistītajām pusēm atbilstoši konkrētajai situācijai un piemērojamajai kārtībai.

3.5. Mediācija neaizstāj Iestādes pienākumu rīkoties normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos, tostarp, ja nepieciešams nekavējoties aizsargāt bērna tiesības, dzīvību vai veselību.

3.6. Mediācijas procesā iegūtā informācija tiek aizsargāta atbilstoši Mediācijas likumam un piemērojamajām personas datu aizsardzības prasībām.

4. Objektivitāte un darbinieku tiesisko interešu aizsardzība

4.1. Saņemtās sūdzības un apgalvojumi par darbinieku rīcību tiek izvērtēti objektīvi, noskaidrojot faktiskos apstākļus un uzklausot iesaistītās puses.

4.2. Sūdzības saņemšana vai domstarpību rašanās pati par sevi nenozīmē, ka Iestādes darbinieks ir pārkāpis savus pienākumus. Secinājumi tiek izdarīti pēc situācijas izvērtēšanas.

4.3. Iestāde nodrošina darbiniekam iespēju sniegt paskaidrojumu un paust savu viedokli par izteiktajiem apgalvojumiem. Izvērtējot situāciju, netiek pieņemti secinājumi, balstoties tikai uz vienas puses apgalvojumiem, ja nepieciešams noskaidrot arī citus būtiskus apstākļus.

4.4. Iestāde aizsargā savu darbinieku tiesiskās intereses un, ja konfliktsituācija rada būtisku tiesisku risku, tiek izteikti draudi vai darbinieks saskaras ar agresīvu vai aizskarošu izturēšanos, izvērtē nepieciešamos aizsardzības pasākumus. Nepieciešamības gadījumā Iestāde var lūgt Pārvaldes atbalstu un izvērtēt juridiskās palīdzības nepieciešamību, tostarp zvērināta advokāta konsultāciju vai pārstāvību.

4.5. Iestāde nodrošina ar situāciju saistīto dokumentu saglabāšanu un aizsardzību. Informācija tiek izmantota tikai tiesiska mērķa sasniegšanai un nepieciešamajā apjomā.

5. Savstarpējās komunikācijas principi

5.1. Domstarpību risināšanā Iestādes darbinieki un vecāki ievēro savstarpēju cieņu, lietišķu komunikāciju un korektu izturēšanos.

5.2. Draudi, personiski apvainojumi, pazemojoša izturēšanās un agresīva uzvedība nav pieļaujami.

5.3. Ja sarunas laikā rodas draudi, agresija vai cits drošības risks, Iestādes pārstāvis ir tiesīgs sarunu pārtraukt. Nepieciešamības gadījumā Iestāde vēršas atbildīgajās institūcijās.

5.4. Ja mutiska komunikācija nenodrošina konstruktīvu domstarpību risināšanu, Iestāde var turpmāko saziņu organizēt rakstiski. Šis nosacījums neattiecas uz gadījumiem, kad nepieciešama tūlītēja saziņa par bērna drošību, veselību vai neatliekamu lēmumu pieņemšanu.

6. Bērna tiesību un personas datu aizsardzība

6.1. Domstarpības starp vecākiem un Iestādes darbiniekiem nedrīkst negatīvi ietekmēt attieksmi pret bērnu. Iestāde nodrošina bērna tiesību, drošības un labāko interešu ievērošanu.

6.2. Nelabvēlīga vai atšķirīga attieksme pret bērnu nav pieļaujama arī saistībā ar vecāku iesniegtu sūdzību, atteikumu piedalīties mediācijā vai vēršanos kompetentajā institūcijā.

6.3. Informācija par bērniem, vecākiem un darbiniekiem tiek aizsargāta atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Informācija par citām ģimenēm un bērniem netiek izpausta, ja tam nav tiesiska pamata.

6.4. Ja domstarpību risināšanas laikā tiek konstatēts iespējams bērna tiesību apdraudējums vai apdraudējums bērna dzīvībai vai veselībai, Iestāde rīkojas atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai.

7. Noslēguma jautājumi

7.1. Kārtība ir pieejama izglītojamo vecākiem Iestādē un tiek izmantota kā informācija par Iestādes pieeju domstarpību risināšanai un darbinieku tiesisko interešu aizsardzībai.

7.2. Kārtības piemērošana nedrīkst ierobežot bērna tiesības, vecāku likumīgās tiesības vai darbinieku tiesības uz cieņpilnu attieksmi un tiesisko aizsardzību.

7.3. Jautājumos, kas nav noteikti šajā Kārtībā, Iestāde rīkojas atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, Iestādes iekšējajiem noteikumiem un piemērojamajām vadlīnijām.