



APSTIPRINĀTS
ar Rīgas Juridiskās augstskolas
Senāta sēdes 11.12.2019.
lēmumu Nr. 3

Rīgas Juridiskās augstskolas sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas noteikumi

1. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas noteikumi ir attiecināmi uz Rīgas Juridiskās augstskolas (turpmāk – RJA) studējošajiem, darbiniekiem un citām ieinteresētajām pusēm.
2. Par sūdzību tiek uzskatīta viena vai vairāku studējošo, darbinieku vai citas ieinteresētās puses izteikta neapmierinātība par kādu no augstskolas darbību vai bezdarbību, piemēram, par augstskolas pakalpojumu kvalitāti, studiju procesa kvalitāti, tehniskā nodrošinājuma vai mācību līdzekļu kvalitāti, negodīgu vai neētisku rīcību no studējošo, mācītbspēku vai administratīvā personāla puses.
3. Par priekšlikumu tiek uzskatīts viena vai vairāku studējošo, darbinieku vai citas ieinteresētās puses izteikts ierosinājums par augstskolas darbības uzlabošanu, piemēram, par studiju procesa vai tehniskā nodrošinājuma pilnveidi, augstskolas pakalpojumu uzlabošana vai jaunu pakalpojumu izstrāde.
4. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas noteikumi neparedz izskatīt tādas sūdzības vai priekšlikumus, kuri ir nepamatoti, maldinoši, ļaunprātīgi, par koleģiāli pieņemta lēmuma rezultātu, kā arī gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs izrāda agresiju, aizvaino RJA darbiniekus vai ir pretrunā ar iekšējiem normatīvajiem aktiem.
5. Anonīmi izteiktas sūdzības tiek izskatītas, ja ir iespējams saņemt pilnīgu informāciju par notikumu no sūdzības iesniedzēja. Ja nav iespējama turpmāka komunikācija ar sūdzības iesniedzēju, sūdzība tiek izskatīta pēc būtības, bet atgriezeniskā saite, ievērojot procedūru, netiek nodrošināta.
6. Sūdzības vai priekšlikumus adresē RJA direktoram kas to reģistrē un nozīmē attiecīgo atbildīgo par sūdzības risināšanu, balstoties uz sūdzības saturu. RJA direktors lemj par to, vai sūdzība nododama izskatīšanai attiecīgajam RJA Studiju programmas direktoram vai Akadēmiskajai šķīrējtiesai.
7. Sūdzības, kas tiek nodotas Akadēmiskajai šķīrējtiesai, tiek izskatītas, pamatojoties uz RJA Akadēmiskās šķīrējtiesas nolikumu.
8. Lai iesniegtu sūdzību vai priekšlikumu, vēlams izmantot izstrādāto sūdzību un priekšlikumu veidlapu (pievienota pielikumā). Sūdzības un priekšlikumi tiek pieņemti arī mutiski klātienē vai pa telefonu, vai arī rakstot uz e-pasta adresi office@rgsl.edu.lv.

9. Sūdzībā ir jābūt minētam sūdzības būtības izklāstam, sūdzības līdzšinējās risināšanas izklāstam (ja attiecināms), iespējamais problēmas risināšanas veids. Ja ir iespējams, pielikumā būtu nepieciešams pievienot pamatojošos dokumentus (e-pastu saraksti, dokumentu kopijas, attēlus u.tml.).
10. Priekšlikuma izklāstā ir jābūt izklāstītam ierosinājuma būtībai.
11. Pēc priekšlikuma saņemšanas, RJA direktors reģistrē to sūdzību un priekšlikumu reģistrā. Priekšlikums tiek nodots atbildīgajam RJA darbiniekam par priekšlikuma iespējamo realizēšanu, kurš to izskata un 10 darba dienu laikā sniedz informāciju RJA direktoram par izteiktā priekšlikuma iespējamā ieviešanas plāna īstenošanu vai atteikumu priekšlikumu īstenot. RJA direktors pieņemto lēmumu reģistrē sūdzību un priekšlikumu reģistrā.
12. Sūdzības izskatīšana notiek trīs posmos:
 - 12.1. Pirmais posms – neformālās sūdzības izskatīšana;
 - 12.2. Otrais posms – formālās sūdzības izskatīšana;
 - 12.3. Trešais posms – apelācija augstākām institūcijām.
13. Ja sūdzību iespējams atrisināt neformāli un laika termiņā līdz 5 dienām, tad par sūdzības risinājumu var uzskatīt problēmsituācijas izskaidrošanu pie attiecīgā RJA darbinieka klātienē vai attālināti (pa e-pastu vai telefonu). Par radušos sūdzību sūdzības saņēmējam ir pienākums ziņot tiešajam vadītājam, nepieciešamības gadījumā informējot par to RJA direktoru. Ja sūdzību nevar atrisināt pirmajā posmā, sūdzības iniciators tiek aicināts sūdzību formalizēt un iestājas sūdzības izskatīšanas otrais posms.
14. Ja sūdzību nevar atrisināt neformāli, tad iestājas sūdzības izskatīšanas otrais posms – formālās sūdzības izskatīšana:
 - 14.1. Ja sūdzību saņem RJA darbinieks, tas sūdzību nodod RJA direktoram ne vēlāk kā 5 darba dienās no sūdzības saņemšanas;
 - 14.2. RJA direktors sūdzību reģistrē, pārbauda atbilstību pēc būtības un elektroniski nosūta attiecīgā RJA studiju programmas direktoram vai RJA darbiniekam risināšanai, kā arī sūdzībā minētām personām;
 - 14.3. Pēc sūdzības saņemšanas, atbildīgais RJA programmas direktors vai RJA darbinieks kopā ar RJA direktoru un citām iesaistītajām pusēm, meklē risinājumus un apspriež sūdzības risināšanas plānu. Izvērtējot sūdzības raksturu un seku nozīmīgumu, atbildīgais par sūdzības risinājumu var pieprasīt sūdzībā iesaistīto pušu rakstiskus paskaidrojumus pilnīgai lietas apstākļu noskaidrošanai.
 - 14.4. Pēc izmeklēšanas atbildīgais RJA programmas direktors vai RJA darbinieks apspriežas ar RJA direktoru galīgā lēmuma pieņemšanai pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas.
 - 14.5. Atbildīgais RJA Programmas direktors vai RJA darbinieks pieņemto lēmumu elektroniski nosūtīta sūdzības iesniedzējam, pievienojot elektronisku kopiju RJA direktoram.
15. Ja sūdzības iesniedzējs pēc otrā posma noslēgšanās joprojām ir neapmierināts ar sūdzības risinājumu, iestājas sūdzības izskatīšanas trešais posms - apelācija. Sūdzības iesniedzējs rakstiski pamato savu viedokli, iesniedzot to RJA rektoram kurš tālāk lemj par augstākās lēmēj institūcijas – Akadēmiskās šķīrējtiesas, Senāta u.tml. – iesaistīšanu lēmuma pārskatīšanā. Šajā posmā tiek pārskatīts tas pats lēmums

un apstākļi, kas izskatīti otrajā posmā, un jauni pierādījumi netiek ņemti vērā. Atbilde sūdzības iniciatoram rakstveidā tiek sniegta 30 dienu laikā no sūdzības apelācijas iesniegšanas.

Sūdzības vai priekšlikuma veidlapa

Vārds, uzvārds*	
e-pasts	
Studiju programma (ja attiecināms)	

*Ja anonīma, neraksta

Vēlos izteikt

SŪDZĪBU

PRIEKŠLIKUMU

RJA direktoram

1. Sūdzības vai priekšlikuma saturs

2. Līdzšinējais sūdzības risinājums (*aizpilda tikai sūdzības gadījumā*)

3. Vēlamais sūdzības risinājums (*aizpilda tikai sūdzības gadījumā*)

Esmu pievienojis pamatojošus dokumentus JA NĒ

Datums: