

Studējošo priekšlikumu un sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība Daugavpils Universitātē

1. Vispārīgie jautājumi

Mērķis: Nodrošināt efektīvu, caurspīdīgu un taisnīgu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas procesu, veicinot studiju kvalitātes uzlabošanu, studējošo tiesību aizsardzību un konfliktu risināšanu; sekmēt studējošo iniciatīvu un iesaisti studiju procesa un universitātes vides uzlabošanā, nodrošinot to ideju un ierosinājumu savlaicīgu izskatīšanu un ieviešanu.

Kārtība balstās uz Augstskolas likumu, DU Satversmi un iekšējiem normatīvajiem aktiem.

Definīcijas:

- Sūdzība – studējošā rakstisks iesniegums par iespējamiem pārkāpumiem, nepilnībām vai ieteikumiem studiju procesā, akadēmiskajā vidē vai administratīvajos lēmumos (piemēram, vērtējumu apstrīdēšana, diskriminācija, resursu pieejamība).
- Priekšlikums – ieteikums uzlabojumiem, kas nav saistīts ar pārkāpumu, bet veicina kvalitāti.
- Principi – konfidencialitāte (izņemot gadījumos, kad nepieciešams atklāt informāciju izskatīšanai), objektivitāte, savlaicīgums un tiesību ievērošana. Sūdzības netiek izmantotas, lai sodītu iesniedzēju.
- Piemērošanas sfēra – attiecas uz priekšlikumiem un sūdzībām par DU akadēmisko darbību.

2. Priekšlikuma vai sūdzības iesniedzējs

- 2.1. Priekšlikumu vai sūdzību DU ir tiesīgs iesniegt DU studējošais vai studējošo grupa (ieskaitot Studentu pašpārvaldi).
- 2.2. Anonīmas sūdzības netiek izskatītas, izņemot gadījumus, ja tajās sniegtā informācija norāda uz iespējamiem būtiskiem pārkāpumiem studiju procesa nodrošināšanā vai DU iekšējo normatīvo aktu ievērošanā (piemēram, ētikas vai drošības jautājumi).

3. Priekšlikuma vai sūdzības saturs un forma

3.1. Priekšlikumu vai sūdzību iesniedz:

- 3.1.1. rakstveidā papīra formā Studiju kvalitātes novērtēšanas centrā, vai elektroniski, nosūtot uz oficiālo centra e-pasta adresi sknc@du.lv.

3.1.1.1. Sūdzībā norāda:

- 3.1.1.1.1. studējošā vārdu, uzvārdu;
- 3.1.1.1.2. studiju programmu un studiju kursu (ja attiecināms);
- 3.1.1.1.3. sūdzības būtību un faktiskos apstākļus;

- 3.1.1.1.4. iesaistītās personas (ja zināmas);
- 3.1.1.1.5. vēlamo situācijas risinājumu (pēc iespējas);
- 3.1.1.1.6. iesniegšanas datumu.

3.1.2. anonīmi DU mājas lapas sadaļā Studiju kvalitātes novērtēšanas centrs <https://du.lv/par-mums/struktura/studiju-kvalitates-novertesanas-centrs/> vai nosūtot aizpildītu trauksmes cēlēja ziņojuma veidlapu uz e-pasts trauksme@du.lv.

3.2. Sūdzībai var pievienot dokumentus vai citus pierādījumus, kas pamato sūdzībā norādītos apstākļus. Priekšlikumam var pievienot materiālus, kas palīdz ilustrēt vai pamatot iesniegto ideju (piemēram, aptauju rezultātus, statistiku, fotogrāfijas, shēmas, salīdzinājumus ar citām augstskolām vai labās prakses piemērus).

4. Priekšlikuma vai sūdzības iesniegšanas kārtība

4.1. Pirms formālas sūdzības iesniegšanas studējošais tiek aicināts risināt jautājumu neformāli, vēršoties pie attiecīgā studiju kursa docētāja vai studiju programmas direktora vai citas tieši iesaistītas personas.

4.2. Ja jautājumu nav iespējams atrisināt neformāli, studējošais iesniedz sūdzību:

- 4.2.1. studiju programmas direktoram;
- 4.2.2. vai attiecīgās struktūrvienības vadītājam, piemēram, studiju virziena vadītājam, fakultātes dekānam;
- 4.2.3. vai Studiju daļai;
- 4.2.4. vai Studiju kvalitātes novērtēšanas centram, ja sūdzība saistīta ar studiju kvalitātes nodrošināšanu.

4.3. Ja sūdzības izskatīšana nav minēto struktūrvienību kompetencē, tā ne vēlāk kā 7 darbdienu laikā pēc sūdzības saņemšanas tiek nodota izskatīšanai DU Ētikas komisijā, citā DU institucionālajā struktūrā vai kompetentai institūcijai ārpus DU, par ko tiek informēts sūdzības iesniedzējs.

4.4. Sūdzība iesniedzama ne vēlāk kā viena mēneša laikā no pārkāpuma konstatēšanas vai lēmuma saņemšanas. Lai studējošie varētu jebkurā laikā brīvi iesniegt idejas un ierosinājumus studiju procesa kvalitātes uzlabošanai, priekšlikumu iesniegšanai termiņa ierobežojumi netiek noteikti.

5. Priekšlikuma vai sūdzības izskatīšana

5.1. Saņemtais priekšlikums vai sūdzība tiek reģistrēta DU noteiktajā kārtībā.

5.2. Priekšlikuma vai sūdzības izskatīšanas procesā DU ir tiesīga pieprasīt papildu informāciju no studējošā vai citām iesaistītajām pusēm.

5.3. Izskatīšanā tiek nodrošināta visu iesaistīto pušu uzklauššana un objektīvs situācijas izvērtējums.

5.4. Ja priekšlikumu vai sūdzību nav iespējams nodot izskatīšanai kompetentai institūcijai, studējošais par to tiek informēts.

5.5. Priekšlikums vai sūdzība tiek izskatīta un atbilde studējošajam sniegta ne vēlāk kā 30 dienu laikā no sūdzības reģistrēšanas dienas, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi.

6. Lēmuma pieņemšana un informēšana

- 6.1. Par sūdzību tiek pieņemts pamatots lēmums DU kompetences ietvaros.
- 6.2. Studējošais tiek informēts par priekšlikuma vai sūdzības izskatīšanas rezultātu rakstveidā vai elektroniski šīs kārtības 5.5. punktā noteiktajā termiņā.
- 6.3. Ja sūdzība tiek atzīta par pamatotu, DU veic nepieciešamos pasākumus konstatēto trūkumu novēršanai.
- 6.4. Ja sūdzība ir saistīta ar studiju programmas vai studiju kursa kvalitāti, tās izskatīšanas rezultāti tiek ņemti vērā DU Studiju kvalitātes novērtēšanas centra vai Studiju daļas darbā.

7. Noslēguma jautājumi

- 7.1. Studējošam netiek radītas nelabvēlīgas sekas sūdzības iesniegšanas dēļ.
- 7.2. Šī kārtība ir publiski pieejama DU tīmekļvietnē.
- 7.3. Jautājumos, kas nav noteikti šajā kārtībā, DU rīkojas saskaņā ar DU Satversmi, DU iekšējo normatīvo regulējumu un spēkā esošajiem LR normatīvajiem aktiem.