

 <p>LATVIJAS UNIVERSITĀTES RĪGAS MEDICĪNAS KOLEDŽA</p>	<p>Latvijas Universitātes Rīgas Medicīnas koledža</p> <p>STUDĒJOŠO IESNIEGUMU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA</p>	<p>ATB-Iesn-01 Versija 01</p> <p>APSTIPRINĀTS LU Rīgas Medicīnas koledžas Padomē</p> <p>Sēdes protokola Nr. 88 Rīgā, 15.12.2020.</p>
---	--	--

STUDĒJOŠO IESNIEGUMU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

Mērķis

Nodrošināt Iesniegumu likuma ievērošanu Latvijas Universitātes Rīgas Medicīnas koledžā, reglamentējot darbinieku rīcību darbā ar studējošo iesniegumiem.

Dokumenti

Reglamentējošie dokumenti

Iesniegumu likums

Terminoloģija - definīcijas un saīsinājumi

LU RMK – Latvijas Universitāte Rīgas Medicīnas koledža

I. Vispārīgie jautājumi

1. Kārtība nosaka veidu, kādā LU RMK izskata un sniedz atbildes uz saņemtiem studējošo iesniegumiem (lūgumiem, sūdzībām, priekšlikumiem vai jautājumiem). Kārtību piemēro arī elektroniskā veidā saņemtu iesniegumu izskatīšanai.
2. LU RMK nodrošina studējošo mutvārdos, rakstveidā vai elektroniskā veidā iesniegto iesniegumu pieņemšanu, izskatīšanu un atbilžu sniegšanu.
3. LU RMK Lietvedībā studējošie rakstveidā var iesniegt sūdzības, bet Studiju daļā iesniedz iesniegumus, kas saistīti ar studiju procesu (imatrikulācija, eksmatrikulācija, studiju pārtraukums, atgriešanās no studiju pārtraukuma, sesiju pagarinājumi, citi iesniegumi).
4. LU RMK studējošo iesniegumus var saņemt:
 - 4.1. **rakstveidā:**
 - 4.1.1. LU RMK Lietvedībā darba dienās laikā no plkst. 9.00 līdz 17.00;
 - 4.1.2. pa pastu.
 - 4.2. **mutvārdos:**
 - 3.2.1. telefoniski, saņemot zvanu uz LU RMK mājaslapā norādīto telefona numuru 67840744 ;
 - 3.2.2. klātienē, uz klausot studējošā sūdzību.
 - 4.3. **elektroniski:**
 - 4.3.1. elektroniskā vēstule - e-pastā koledza@rmkoledza.lv.

II. Sūdzību saņemšanas kārtība, studējošajam iesniedzot rakstveidā noformētu sūdzību klātienē

5. Ja students vēlas izteikt sūdzību, atrodoties Lietvedībā, lietvedis piedāvā to uzrakstīt.
6. Telefoniski izteiktu mutvārdu sūdzību LU RMK lietvedis pieņem un:
 - 5.1. gadījumā, ja iesnieguma saturu novērtē kā sūdzību, lūdz to noformēt rakstiski:
 - 5.2. gadījumā, ja iesniegums ir cita rakstura (pateicība, jautājums, ierosinājums vai cits) un to nevar atrisināt uzreiz - piedāvā studentam noformēt to rakstveidā vai elektroniski.
7. Ja kāda iemesla dēļ nepieciešams, sūdzību studenta klātbūtnē lietvedis noformē rakstveidā.

III. Elektroniskā veidā iesniegto iesniegumu saņemšanas kārtība

8. Elektroniskā veidā iesniegtos iesniegumus saņem Studiju daļa, bet sūdzības elektroniskā pasta adresē koledza@rmkoledza.lv.
9. Elektroniski nosūtītos dokumentos no studentiem, jābūt norādīts vārds, uzvārds. Ja iesniegums atsūtīts anonīmi, LU RMK ir tiesīga sniegt tikai vispārīgu atbildi vai atbildi nesniegt.
10. Lietvedis ne retāk kā vienu reizi dienā izskata RMK elektroniskajā pastā saņemtos sūtījumus.
11. Lietvedis ar elektroniskā pasta atbildes ziņojumu 2 (divu) stundu laikā informē iesniedzēju par to, ka LU RMK pa elektronisko pastu sūtītais iesniegums ir saņemts.

IV. Iesniegumu reģistrācijas kārtība

12. Rakstveidā un elektroniskā veidā iesniegtus **identificējamus** iesniegumus reģistrē Studiju daļa Iesniegumu reģistrā.
13. Sūdzības reģistrē lietvedis. Reģistru uztur elektroniski ar mērķi veikt sūdzību uzskaiti un to analīzi.
14. **Neidentificējamu iesniegumu** reģistrāciju, veic tikai gadījumā, ja iesnieguma saturu novērtē ka sūdzību.

V. Iesniegumu izskatīšana un virzība

15. Ja saņemts iesniegums, kas pilnībā vai daļēji nav LU RMK kompetencē, LU RMK 7 (septiņu) darbdienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas par to informē iesniedzēju un, ja iespējams, norāda kompetento iestādi.
16. Lietvedībā saņemtās sūdzības izskata saturiski, reģistrē, ja iesniegums ir identificējams. Ja izpildei saņemtā sūdzība nav norādītā darbinieka kompetencē, organizē izpildes pāradresāciju darbiniekam, kura kompetencē ir minētais jautājums, izdarot par to atzīmi

reģistros.

17. Nepieciešamības gadījumā sūdzības izskatīšanai, analīzei un atbildes sagatavošanai LU RMK direktors nozīmē atbildīgo/-os darbinieku/-us un nosaka izpildes termiņus. Nepieciešamības gadījumā atbildīgais piesaista citus darbiniekus.

VI. Atbildes sniegšana

18. Atbildes, uz Lietvedībā iesniegtajiem iesniegumiem, sagatavošanas termiņa ievērošanu kontrolē lietvedis.
19. Ja rezolūcijā nav minēts izpildes datums, un iesnieguma izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai papildu ziņu pieprasījums, atbildi uz iesniegumu LU RMK sniedz **saprātīgā termiņā**, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet **ne vēlāk kā viena mēneša laikā** no iesnieguma saņemšanas, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi. Ja objektīvu iemeslu dēļ viena mēneša termiņu nav iespējams ievērot, par to rakstiski paziņo iesniedzējam.
20. Ja iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības vai studējošais ir norādījis, ka uz iesniegumu nav nepieciešams atbildēt, LU RMK attiecīgo iesniegumu pieņem zināšanai un izmanto savā darbā atbilstoši iesnieguma saturam.
21. Atbildi uz iesniegumu lietvedis nosūta ierakstītā vēstulē uz iesniedzēja norādīto pasta adresi vai izsniedz iesniedzējam personīgi pret parakstu.
22. Atbildi uz iesniegumu var nosūtīt elektroniskā veidā, ja elektroniskā veidā saņemtajā iesniegumā studējošais nav devis norādījumus par citu atbildes nosūtīšanas veidu vai, ja iesniegumā ir izteikts lūgums saņemt atbildi elektroniski. Ja atbilde uz elektroniski saņemtu iesniegumu satur fiziskas personas datus, kas ir aizsargājami saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, atbildi elektroniski var sūtīt tikai tad, ja ir saņemta studenta pašrocīgi parakstīta piekrišana vai, ja par elektroniskā iesnieguma studenta identitāti un piekrišanu atbildes saņemšanai elektroniski iespējams pārliecināties citā veidā.
23. Atbildi uz vairāku studentu kopīgu iesniegumu nosūta tam studentam, kurš attiecīgo iesniegumu parakstījis pirmais, ja iesniegumā nav norādīta cita privātpersona. Ja minētais students nav sasniedzams, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.
24. LU RMK ir tiesīga atstāt iesniegumu bez atbildes sagatavošanas šādos gadījumos:
 - 24.1. ja iesniegumā nav norādīts iesniedzējs;
 - 24.2. ja iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
 - 24.3. ja iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
 - 24.4. ja atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tās saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.
25. Kārtības 24.2. – 24.4 punktos minētajos gadījumos lietvedis, norādot pamatojumu, informē studentu, ka iesniegums tiek atstāts bez atbildes sagatavošanas.

VII. Apmeklētāju pieņemšana

26. LU RMK nodrošina, ka studentu pieņem RMK direktors, direktora vietnieki, ja students ir iepriekš pieteicies un norādījis risināmo jautājumu. Pieteikumu apmeklējumam pieņem lietvede.
27. LU RMK iepriekš pieteikušos studentu pieņemšanu veic periodiski, pēc iespējas ievērojot abpusēji izdevīgu pieņemšanas laiku, ne retāk kā vienu reizi mēnesī.
28. Ja tas ir iespējams, studentam uz mutvārdu jautājumu, sūdzību vai priekšlikumu atbildi sniedz tūlīt.
29. Ja uz mutvārdu jautājumu, sūdzību vai priekšlikumu nav iespējams tūlīt atbildēt (atbildes sagatavošanai nepieciešams ievākt papildu ziņas vai ir citi objektīvi apstākļi), par to paziņo studentam, un mutvārdu iesniegumu noformē rakstveidā. Iesniegumu reģistrē attiecīgajā reģistrā, un uz to sniedz atbildi normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

VIII. Informācijas izpaušanas ierobežojumi

30. Aizliegts bez iesnieguma autora piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumu, kad RMK saskaņā ar normatīvajiem aktiem šāda informācija ir jāizpauž.
31. Ja students nevēlas, lai iesniegumā minētie fakti tiktu izpausti, viņš to norāda iesniegumā. Ja šādas norādes nav, LU RMK nepieciešamības gadījumā ir tiesīga iesniegumā minētos faktus izpaust, ievērojot normatīvo aktu prasības.
32. Atbildot uz mutvārdu vai rakstveida iesniegumiem, ievēro fizisko personu datu aizsardzības regulējošajos normatīvajos aktos noteiktās prasības.