

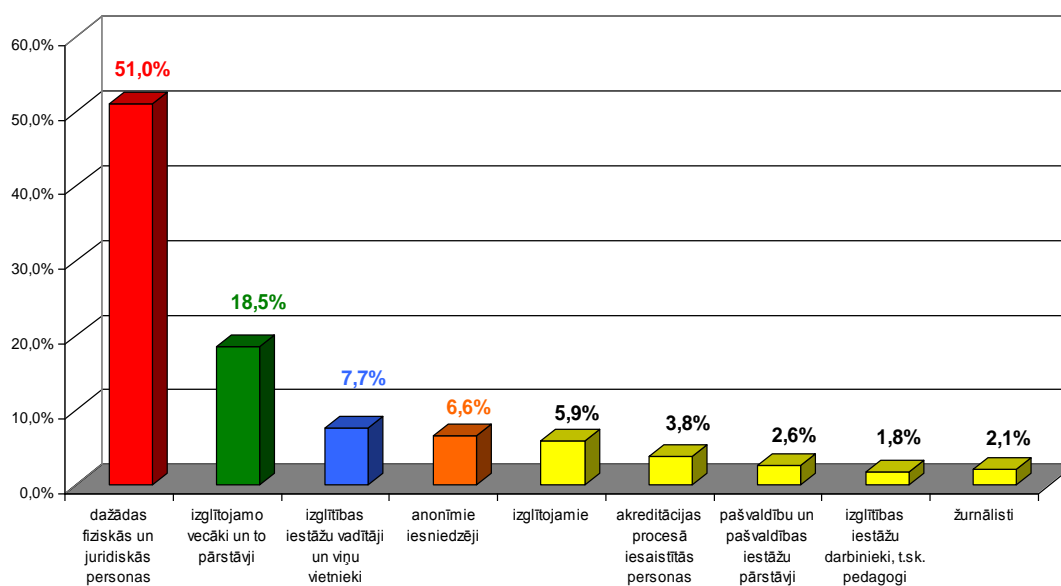
## INFORMATĪVAIS ZIŅOJUMS

# **„Par Izglītības kvalitātes valsts dienesta Uzraudzības departamenta iesniegumu izskatīšanas rezultātiem 2012. gadā”**

2012. gadā Izglītības kvalitātes valsts dienesta Uzraudzības departaments izskatījis 610 iesniegumus, kas saņemti no 859 iesniedzējiem. Ņemot vērā, ka iesniegumos ietvertā informācija visbiežāk saturēja vairāk nekā vienu konkrētu jautājumu/gadījumu, iesniegumu satura analizē jautājumi/gadījumi tika izdalīti, uzskatīti un analizēti atsevišķi. Kopumā 610 iesniegumos minēti 1225 problēmjautājumi/gadījumi (turpmāk – jautājumi).

No 610 iesniegumiem (sk. 1.attēlu):

- 311 iesniegumi saņemti no dažādām fiziskām un juridiskām personām;
- 113 iesniegumi saņemti no izglītojamo vecākiem un to pārstāvjiem;
- 47 iesniegumi saņemti no izglītības iestāžu vadītājiem un viņu vietniekiem;
- 40 iesniegumi saņemti no anonīmiem iesniedzējiem;
- 36 iesniegumi saņemti no izglītojamiem;
- 23 iesniegumi saņemti no akreditācijas procesā iesaistītām personām (iesnieguma formā) ar Kvalitātes novērtēšanas departamenta starpniecību vai Kvalitātes dienestā saņemtā informācija;
- 16 iesniegumi saņemti no pašvaldību un pašvaldības iestāžu, piemēram, Izglītības pārvalžu pārstāvjiem;
- 13 iesniegumi saņemti no žurnālistiem;
- 11 iesniegumi saņemti no izglītības iestāžu darbiniekiem, t.sk. pedagogiem.



1.attēls „Kvalitātes dienestā 2012. gadā saņemto iesniegumu iesniedzēji”

Iesniegumi pēc satura un formas ir dažādi, bet galvenokārt personas vērsušās Kvalitātes dienestā ar lūgumu izskatīt konfliktsituācijas. Iesniegumi bieži noformēti gan kā sūdzības par iespējamu prettiesisku, neētisku, neprofesionālu rīcību izglītības iestādes darbībā, gan kā lūgumi sniegt skaidrojumus par tiesību aizsardzību izglītībā un normatīvo aktu atbilstošu piemērošanu, gan arī kā lūgumi izvērtēt izglītības procesa nodrošināšanas tiesiskumu konkrētu izglītības iestāžu darbībā.

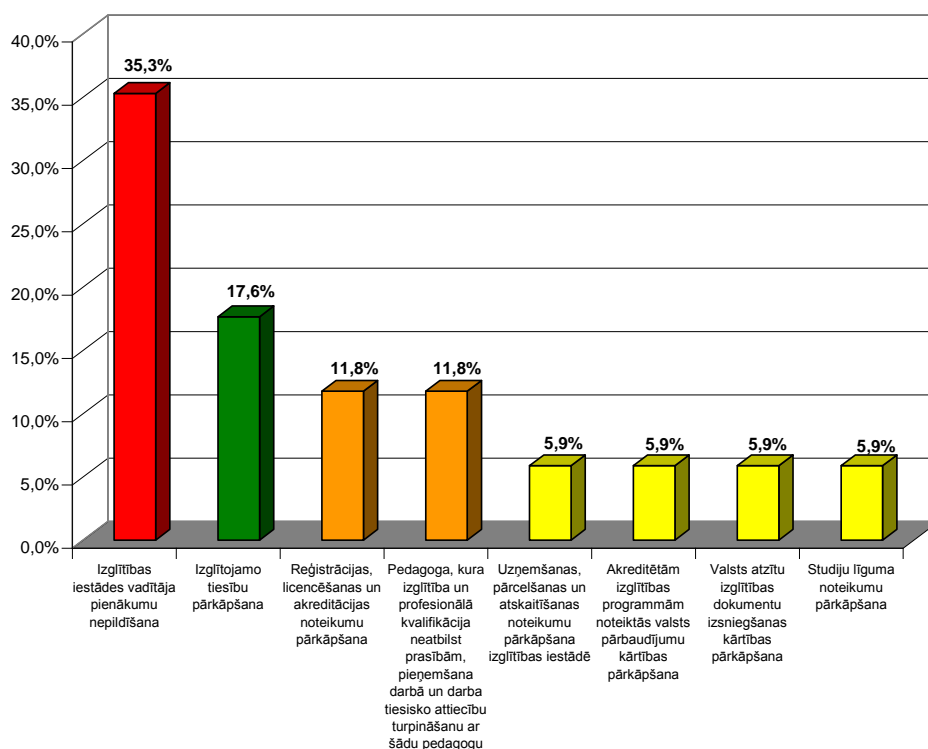
No 1225 jautājumiem par 529 jautājumiem iesniedzējiem sniegts skaidrojums un/vai vispārēja informācija par normatīvo aktu atbilstošu piemērošanu un tā ietvaros Uzraudzības departaments nav veicis pārbaudes izglītības iestādēs.

Savukārt, izskatot 696 jautājumus (no 1225 jautājumiem), Uzraudzības departaments veica pārbaudi un konstatēja, ka 502 jautājumos minētā informācija par iespējamiem normatīvo aktu pārkāpumiem neapstiprinājās, bet 194 jautājumos – apstiprinājās.

No 194 izskatītajiem jautājumiem, 24 jautājumos tika ierosināta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā, 41 jautājumā pārkāpums uz iesnieguma izskatīšanas brīdi bija novērsts un Uzraudzības departamenta amatpersonas, ievērojot lietderības apsvērumus, atzina tos par maznozīmīgiem un nerisināja lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā.

17 administratīvā pārkāpuma lietās tika pieņemts lēmums par administratīvā soda uzlikšanu (sk. 2.attēlu), t.sk.:

- 6 administratīvā pārkāpuma lietās par izglītības iestādes vadītāja pienākumu nepildīšanu;
- 3 administratīvā pārkāpuma lietās par izglītojamo tiesību pārkāpšanu;
- 2 administratīvā pārkāpuma lietās par reģistrācijas, licencēšanas un akreditācijas noteikumu pārkāpšanu;
- 2 administratīvā pārkāpuma lietās par pedagoga, kura izglītība un profesionālā kvalifikācija neatbilst prasībām, pieņemšana darbā un darba tiesisko attiecību turpināšanu ar šādu pedagogu;
- 1 administratīvā pārkāpuma lietā par uzņemšanas, pārceļšanas un atskaitīšanas noteikumu pārkāpšanu izglītības iestādē;
- 1 administratīvā pārkāpuma lietā par akreditētām izglītības programmām noteiktās valsts pārbaudījumu kārtības pārkāpšanu;
- 1 administratīvā pārkāpuma lietā par valsts atzītu izglītības dokumentu izsniegšanas kārtības pārkāpšanu;
- 1 administratīvā pārkāpuma lietā par studiju līguma noteikumu pārkāpšanu.



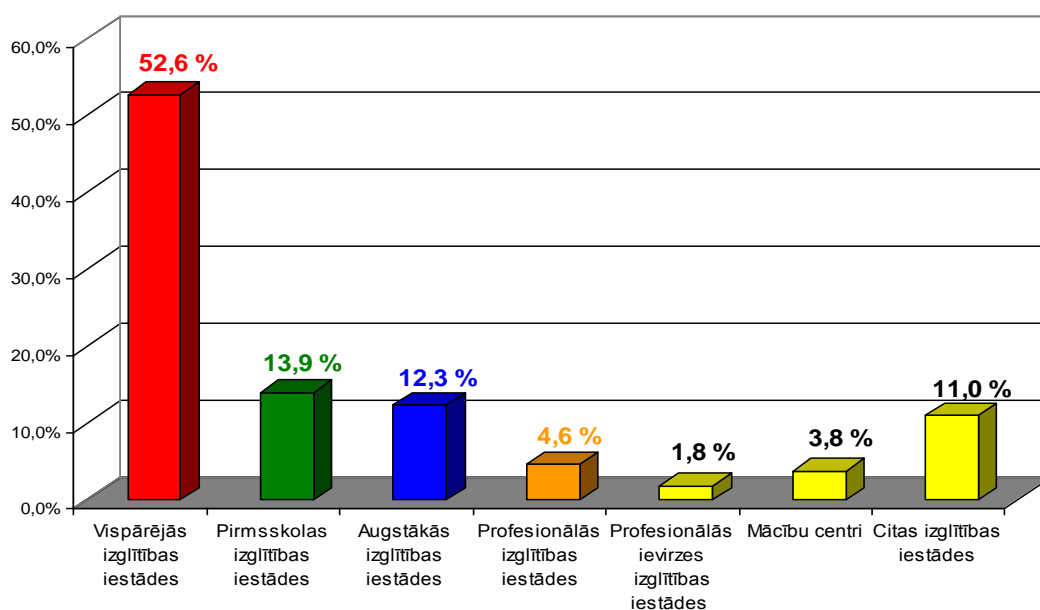
## 2.attēls „Kvalitātes dienestā 2012.gadā administratīvajās pārkāpuma lietās pieņemtie lēmumi”

Savukārt, 120 jautājumos konstatētie normatīvo aktu pārkāpumi netika klasificēti kā administratīvie pārkāpumi. Visos 194 jautājumos Uzraudzības departamenta amatpersona uzdeva novērst konstatētos normatīvo aktu pārkāpumus un veikt nepieciešamās darbības to turpmākai nepieļaušanai, vienlaicīgi nosakot pienākumu izglītības iestādei informēt Kvalitātes dienestu par uzdotā izpildi. Pēc nepieciešamās informācijas saņemšanas no izglītības iestādes Uzraudzības departaments veica pēcpārbaudi par uzdoto pasākumu izpildi, nepieciešamības gadījumā informējot izglītības iestādi par konstatētajām neatbilstībām un atkārtoti lūdzot tās novērst.

Izvērtējot saņemtos un izskatītos iesniegumus pēc izglītības iestāžu tipiem (sk. 3.attēlu), secināms, ka:

- 321 iesniegumā minēti jautājumi par vispārējās pamata un vidējās izglītības iestāžu darbību (izņemot speciālās izglītības iestādes), tas ir, sākumskolām, pamatskolām, vidusskolām un ģimnāzijām;
- 85 iesniegumos minēti jautājumi par pirmsskolas izglītības iestāžu darbību;
- 75 iesniegumos minēti jautājumi par augstskolu un koledžu darbību;
- 28 iesniegumos minēti jautājumi par profesionālās pamata un vidējās izglītības iestāžu (izņemot mācību centru) darbību;

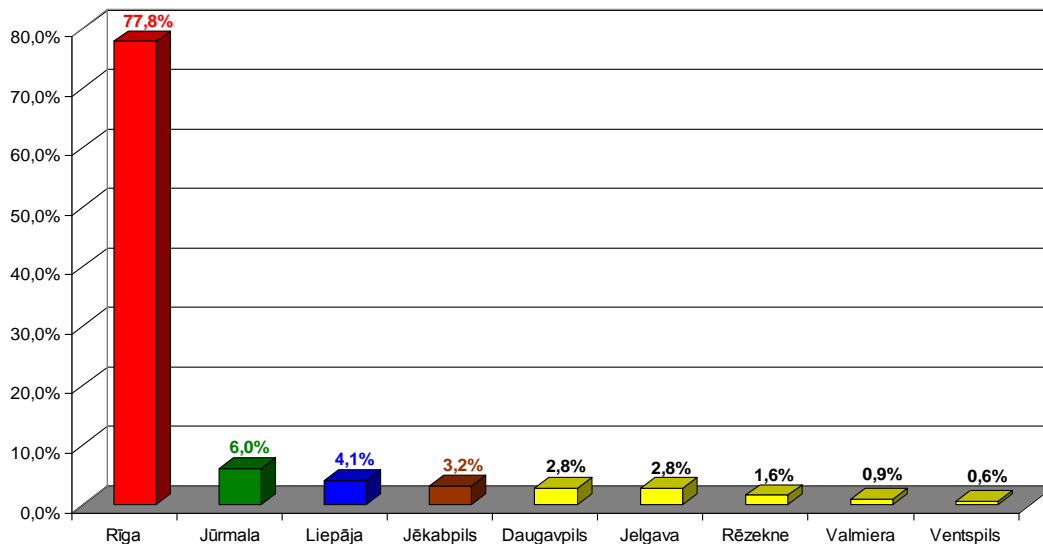
- 11 iesniegumos minēti jautājumi par profesionālās ievirzes izglītības iestāžu (izņemot sporta skolu) darbību;
- 23 iesniegumos minēti jautājumi par mācību centru darbību;
- 67 iesniegumos minēti jautājumi par citu izglītības iestāžu tipu darbību.



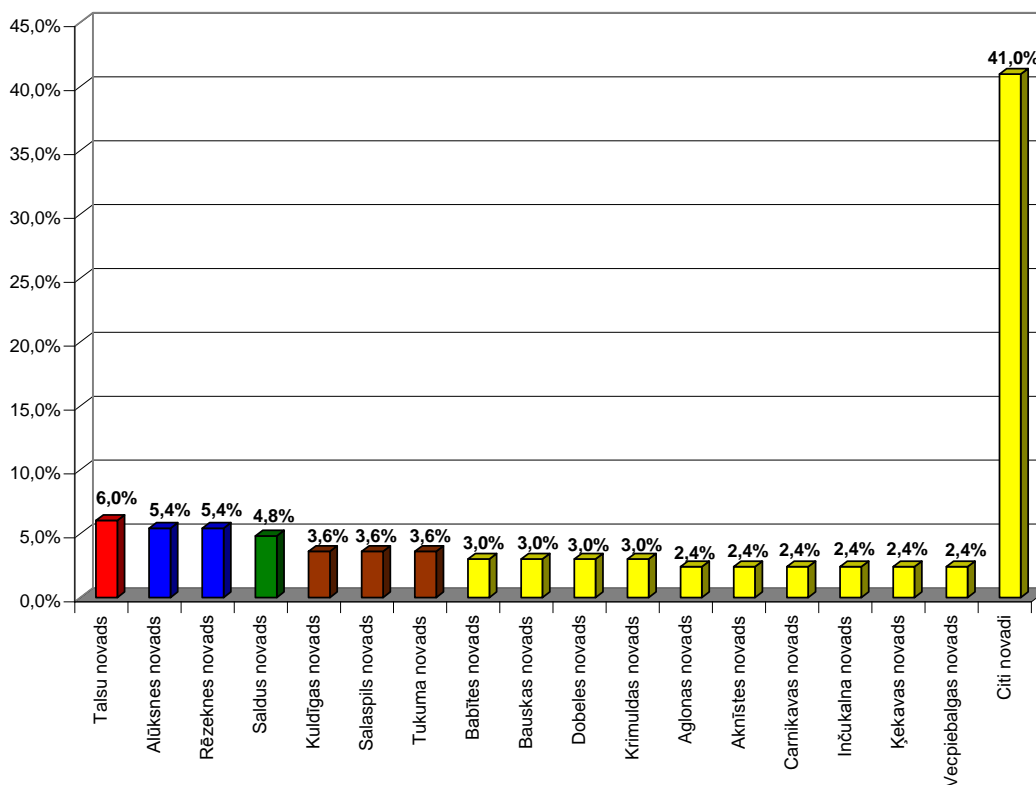
3.attēls „Kvalitātes dienestā 2012.gadā saņemto iesniegumu sadalījums pa izglītības iestāžu tipiem”

Izvērtējot saņemtos un izskatītos iesniegumus pa administratīvajām teritorijām (sk. 6.attēlu), secināms, ka:

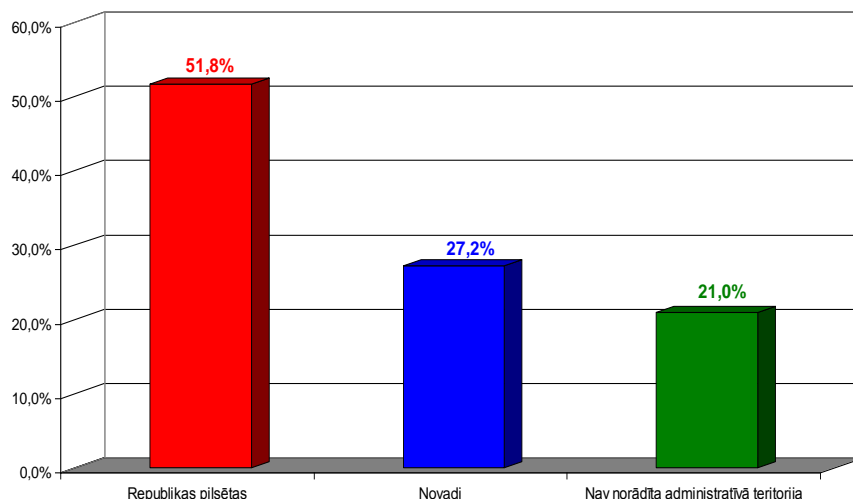
- 316 iesniegumi saņemti par republikas pilsētās esošajām izglītības iestādēm (sk. 4.attēlu un 1.pielikumu);
- 166 iesniegumi saņemti par novados esošajām izglītības iestādēm (sk. 5.attēlu un 1.pielikumu);
- 128 iesniegumos nav norādīta konkrēta administratīva teritorija.



4.attēls „Kvalitātes dienestā 2012.gadā saņemto iesniegumu sadalījums par republikas pilsētās esošajām izglītības iestādēm”



5.attēls „Kvalitātes dienestā 2012.gadā saņemto iesniegumu sadalījums par novados esošajām izglītības iestādēm”

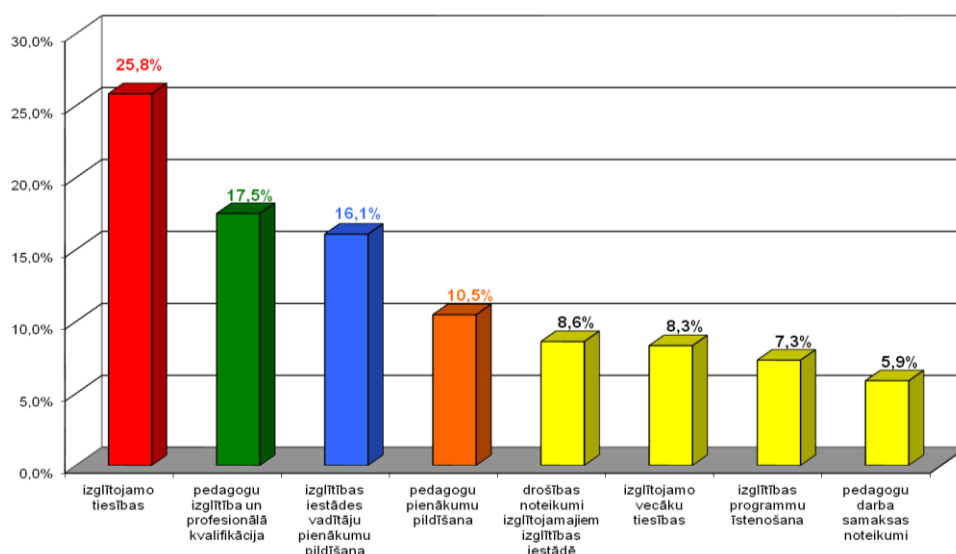


6.attēls „Kvalitātes dienestā 2012.gadā saņemto iesniegumu sadalījums pa administratīvajām teritorijām”

Biežāk minētie un izskatītie jautājumi saistīti ar šādām tēmām (sk. 7.attēlu):

- 133 problēmjaudājumi saistīti ar izglītojamo tiesībām, t.sk. izglītojamo vērtēšanas kārtības izglītības iestādē neatbilstība normatīvo aktu prasībām, piemēram, ieraksts „nav vērtējums” tiek pielietots kā vērtējums „0” vai „1”, atsevišķi ar atzīmi tiek vērtēta izglītojamā attieksme, negatīvs vērtējums tiek piemērots par neveiktu darbu vai kavējumu;
- 122 problēmjaudājumi saistīti ar pedagogu izglītības un profesionālās kvalifikācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- 112 problēmjaudājumi saistīti ar izglītības iestādes vadītāja pienākumu pildīšanu, t.sk. izglītības iestādes iekšējo normatīvo aktu neatbilstība ārējo normatīvo aktu prasībām, rīkojuma dokumentu neatbilstība normatīvo aktu prasībām, izglītojamo, pedagogu un vecāku tiesību un pienākumu ievērošanas nenodrošināšana;
- 73 problēmjaudājumi saistīti ar pedagogu pienākumu pildīšanu, t.sk. par pedagoga pienākumu ievērot profesionālās ētikas normas, izglītojamo tiesības, sadarboties ar izglītojamo ģimeni izglītības jautājumos, par konsultāciju norisi;
- 60 problēmjaudājumi saistīti ar drošības noteikumiem izglītojamajiem izglītības iestādē, t.sk. drošības noteikumi nav aktualizēti vai nav izstrādāti atbilstoši ārējo normatīvo aktu prasībām;
- 58 problēmjaudājumi saistīti ar izglītojamo vecāku tiesībām, t.sk. izglītības iestādes darbībā netiek nodrošinātas izglītojamo vecāku tiesības sniegt un saņemt informāciju par jautājumiem, kas saistīti ar bērna audzināšanu un mācībām;

- 51 problēmjaudājums saistīts ar izglītības programmas īstenošanu, t.sk. izglītības programmas tiek īstenotas neatbilstoši licencētajai un akreditētajai programmai, izglītības programma tiek īstenota ar neatrunātām izmaiņām, nav ievērots izglītības programmas akreditācijas beigu termiņš;
- 41 problēmjaudājums saistīts ar pedagogu darba samaksas noteikumiem, t.sk. netiek ievērota izglītības iestāžu direktoru vietniekiem noteiktā papildu pedagoģiskā darba slodze, nav skaidri noteikti pedagogu darba samaksas kritēriji, pedagoģiskās slodzes sadales kritēriji.



7.attēls „Kvalitātes dienestā 2012.gadā saņemtajos iesniegumos visbiežāk minētie problēmjaudājumi”

Biežāk minētie un izskatītie jautājumi saistībā ar:

1. Vispārizglītojošajām izglītības iestādēm:

- izglītojamo tiesības, t.sk. izglītojamo tiesības uz bezmaksas izglītību, atpūtu un brīvo laiku, mācību slodzes pārsniegšana, izglītojamo ieskaitīšanas un atskaitīšanas tiesiskums, neizprotami mācību sasniegumu vērtēšanas kārtības noteikumi, liegta/ierobežota iespēja uzlabot pārbaudes darbos iegūtos vērtējumus;
- pedagogu izglītības un profesionālās kvalifikācijas atbilstība normatīvajos aktos noteiktajām prasībām;
- izglītības iestādes vadītāja pienākumu pildīšana;
- izglītojamajiem noteiktie drošības noteikumi;



- izglītojamo vecāku tiesības, t.sk. vecāku tiesības saņemt informāciju par bērna mācībām un audzināšanu, par tiesībām izvēlēties izglītības iestādi, par izglītības iestādē noteikto izglītojamo vērtēšanas kārtību;
- izglītības programmu īstenošana, t.sk. interešu izglītības programmu īstenošana vienlaikus ar obligāto izglītības programmas saturu;
- nesaprotami pedagoģiskās darba slodzes un piemaksas sadales kritēriji.

## 2. Profesionālajām izglītības iestādēm:

- izglītojamo tiesības, t.sk. neizprotami izglītojamo mācību sasniegumu vērtēšanas kritēriji, izglītojamo ieskaitīšanas un atskaitīšanas tiesiskums;
- pedagogu izglītības un profesionālās kvalifikācijas atbilstība normatīvajos aktos noteiktajām prasībām;
- izglītības programmas īstenošana neievērojot mācību plānā konkrētajam mācību priekšmetam noteikto kontaktstundu apjomu;
- mācību prakses vietu izvēle un norise.

## 3. Augstākajām izglītības iestādēm:

- izglītojamo tiesības, t.sk. studējošo tiesības saņemt informāciju par studiju procesu, pieeja iekšējiem normatīvajiem aktiem, neizprotama studiju kursu pārbaudījumu vērtēšanas kārtība, studējošo imatrikulācijas un eksmatrikulācijas tiesiskums, stipendiju piešķiršanas un izmaksas noteikumi;
- studiju līgumos obligāti ietveramie nosacījumi, t.sk. studiju līgumā netiek konkretizēti intelektuālā īpašuma izmantošanas nosacījumi, kā arī netiek atrunāta studiju programmas apguvei nepieciešamā individuālā materiāli tehniskā nodrošinājuma iegāde;
- stipendijas piešķiršanas un izmaksas tiesiskums;
- studiju programmas īstenošana neievērojot studiju plānā norādīto studiju kursu apguves secību un apjomu;
- studējošo imatrikulācijas un eksmatrikulācijas tiesiskums;
- akadēmiskās izziņas izsniegšanas nesamērīgi augstā maksa.

## Secinājumi:

1. Joprojām noturīgais Kvalitātes dienesta Uzraudzības departamentā saņemtais iesniegumu skaits (vairāk nekā 600 iesniegumi gadā, salīdzinājumam, 2011. gadā – 615) liecina par sabiedrības interesi un satraukumu saistībā ar izglītības pakalpojumu kvalitāti un tiesiskumu Latvijā.
2. Iesniegumos minētā informācija un jautājumi vairumā gadījumu saistīti ar vispārējo izglītību, kas, galvenokārt, ir pamatojama ar izglītības programmas apguves ilgumu, proporcionāli lielāku vispārējās izglītības iestāžu skaitu, kā arī vispārējā izglītībā iesaistīto personu skaitu.
3. Vislielākais saņemto iesniegumu skaits ir par republikas pilsētās esošajām izglītības iestādēm, it īpaši – par Rīgā esošajām izglītības iestādēm, kas, galvenokārt, ir pamatojums gan ar proporcionāli lielāku galvaspilsētā reģistrēto izglītības iestāžu, gan arī ar tajās reģistrēto izglītojamo un nodarbināto skaitu.
4. Izskatot juridisko un fizisko personu iesniegumus, Kvalitātes dienesta Uzraudzības departaments visbiežāk konstatējis, ka daudzus jautājumus jau sākotnēji ir iespējams atrisināt izglītības iestādē. Tomēr praksē situācija ir citādāka, jo visbiežāk problēmu pamatā ir savstarpējās komunikācijas trūkums starp konfliktā iesaistītajām pusēm, t.i., starp pedagogu un izglītojamo, starp izglītojamo vecāku un pedagogu, starp pedagogu un izglītības iestādes vadītāju u. tml. Nevar noliegt arī sabiedrības (vecāku, izglītojamā) vēlmi neievērot subordinācijas principu un uzreiz vērsties ar problēmu augstākstāvošajā institūcijā, tomēr visbiežāk šādi rīkojoties vecāks vai izglītojamais ir bezizejas situācijā, jo nejūtas sadzirdēts.
5. Pārbaudēs konstatētais liecina, ka bieži vien tieši tiesību aktu nezināšana vai kļūdaina to interpretācija, attiecīgi kļūdainas rīcības sekas, izraisa izglītības procesā tiesiskuma pārkāpumus.
6. Visbiežāk izglītojamie un viņu vecāki neizprot pedagoga vērtēšanas sistēmu, t.sk. pārbaudes darba vērtēšanas kritērijus, tāpēc Kvalitātes dienests regulāri aicina izglītības iestādes izskaidrot visām ieinteresētajām pusēm izglītības iestādē noteikto izglītojamo mācību sasniegumu vērtēšanas kārtību, savukārt, pedagogus rosina noteikt skaidrus, nepārprotamus un objektīvus pārbaudes darbu (un kopumā izglītojamo zināšanu) vērtēšanas kritērijus.
7. Atsevišķos gadījumos, izskatot iesniegumus, Kvalitātes dienesta Uzraudzības departaments ir konstatējis, ka izglītības iestādes

pieprasa izglītojamo vecākiem veikt „obligātos” ziedojumus. Turklāt to iekasēšanā aktīvi piedalās vecāku padomes (sapulces) pārstāvji, kuri bieži vien veido sarakstus ar izglītojamo vecāku vārdiem un uzvārdiem, iekasētajām naudas summām, kā arī t.s. „parādniekiem”. Šajā procesā tiek aktīvi iesaistīti/piedalās arī izglītības iestāžu pedagogi. Minētais liecina, ka izglītības iestādē ziedojumi nav brīvprātīgi. Kvalitātes dienests uzsver, ka ziedojumi ir tikai izglītības iestādes papildu finanšu līdzeklis, līdz ar to nevar tikt veidota situācija, ka ziedojums ir obligāts nosacījums, lai izglītojamais pilnvērtīgi apgūtu izvēlēto izglītības programmu vai arī neveicot ziedojumu pret viņu tiktu piemērota jebkāda veida atšķirīga attieksme (piemēram, mutvārdu vai rakstveida aizrādījumi no pedagoga par nesamaksāto „skolas fonda naudu”).

8. Īpaši aktualizējams jautājums, ar ko arvien biežāk jāsaskaras Kvalitātes dienestam, izskatot iesniegumos minētās konfliktsituācijas, ir saistīts ar šķirto ģimeņu radītajiem apstākļiem un sarežģījumiem bērna dzīvē un ikdienā, kas tiešā veidā ietekmē arī mācību procesu. Minēto problēmu raksturo šķirto vecāku savstarpējo problēmu risināšana, iesaistot izglītības iestādes un citu institūciju personālu. Nereti, tieši izglītības iestādes personāls, kā arī izglītojamais nonāk ķīlnieka stāvoklī. Bieži vien Izglītības iestāde nav informēta par minētajām problēmām, piemēram, par katra vecāka saskarsmes tiesību apjomu ar bērnu.

#### Priekšlikumi:

1. Ņemot vērā iesniegumu saturu un iesniedzēju uzdotos jautājumus un lūgumus skaidrot normatīvo aktu prasības, Kvalitātes dienesta Uzraudzības departaments ierosina turpināt mērķtiecīgi informēt sabiedrību par Kvalitātes dienestu, tā misiju, funkcijām un uzdevumiem, preventīvajiem pasākumiem izglītības procesa kvalitātes celšanā un izglītības pakalpojumu sniedzēju darbības tiesiskuma nodrošināšanā (Kvalitātes dienests ir atsaucīgs izglītības pārvalžu aicinājumam un aktīvi piedalās dažādu Latvijas novadu izglītības iestāžu direktoriem/direktoru vietniekiem organizētajos semināros, kuros sniedz informāciju gan par Kvalitātes dienesta darbību, gan par aktualitātēm iesniegumu izskatīšanas procesā un izglītības jomu regulējošajos normatīvajos aktos, kā arī sniedz atbildes uz interesējošajiem jautājumiem).
2. Informēt sabiedrību par Kvalitātes dienesta operatīvo rīcību problēmjaudājumu savlaicīgā risināšanā sadarbībā ar izglītības iestādēm, vecākiem un izglītojamajiem (Kvalitātes dienesta tīmekļa vietnē ir

pieejams skaidrojums par apzīmējuma „nav vērtējuma” lietojuma klases žurnālā un citos izglītības iestādes dokumentos).

3. Informēt sabiedrību par primārajām iespējām problēmjautājumu risināšanā (Kvalitātes dienesta tīmekļa vietnē ir ievietota „Iespējamā esošās problēmas risināšanas shēma vispārizglītojošajās izglītības iestādēs”), kā arī par iespējām saņemt informāciju Kvalitātes dienesta tīmekļa vietnē vai pa kontakttālruniem, sazinoties ar Kvalitātes dienesta speciālistiem un jau iepriekš noskaidrojot iespējamās situācijas risinājumus/iznākumus.
4. Rosināt izglītības iestādes vadītājus uz savstarpējo sapratni un operatīvo rīcību, kas iespēju robežās palīdz atrisināt konkrēto jautājumu bez rakstveida iesnieguma saņemšanas tiesībsargājošās iestādēs. Protams, ir gadījumi, kad neuzklausot otras konfliktā iesaistītās puses viedokli, nemaz nevar pateikt, kurš dotajā situācijā ir vainojams un kas nav ticis darīts pareizi.
5. Vērst sabiedrības uzmanību un atgādināt, ka atbildīga rīcība ietver ne tikai tiesības, bet arī pienākumus, piemēram, vecākiem ir pienākums sadarboties ar izglītības iestādi, kurā mācās bērns, ar pedagogiem un citām mācību procesā iesaistītām personām, savukārt, izglītības iestādei (vadītājam, pedagogam) ir pienākums sniegt informāciju un sadarboties ar izglītojamo un viņa vecākiem jautājumos, kas tiešā veidā saistīta ar izglītojamā audzināšanu un mācību procesu.
6. Ņemot vērā iesniegumu izskatīšanas rezultātā konstatēto atšķirīgu praksi izglītības iestāžu rīkojuma izdošanā, Kvalitātes dienestam sagatavot un tīmekļa vietnē publicēt informatīvo materiālu izglītības iestādes rīkojumu izdošanai (Kvalitātes dienesta tīmekļa vietnē ir publicēts informatīvais materiāls izglītības iestādes rīkojumu izdošanai), kuram ir ieteikuma raksturs, un tajā iekļautā informācija attiecināma uz vispārējās izglītības, tai skaitā pirmsskolas, un profesionālās izglītības (arī – profesionālās ievirzes) iestādēm. Minētais materiāls sniedz vadlīnijas par obligātajiem vai citiem, pēc izglītības iestādes ieskatiem nepieciešamajiem rīkojumiem un to pielikumiem (ja tādi ir), kurus atbilstoši ārējiem normatīvajiem aktiem ir jāizdod, lai pilnveidotu un atbalstītu izglītības darbību un veicinātu izglītības procesa īstenošanas kvalitāti).
7. Turpināt visām izglītības jomā iesaistītajām pusēm skaidrot izglītības jomu regulējošajos ārējos normatīvajos aktos noteikto tiesisko regulējumu (Kvalitātes dienesta tīmekļa vietnē ir pieejams apkopots un sistematizēts normatīvo aktu saraksts), kurā jebkurš interesents (gan

izglītības iestādes speciālists, gan izglītojamais, gan vecāks) var sameklēt ar izglītības iestādes darbību saistītos ārējos normatīvos aktus).

Pielikumā:

1. pielikums „Kvalitātes dienestā 2012. gadā saņemto iesniegumu skaits par republikas pilsētās un novados esošajām izglītības iestādēm”
2. pielikums „Iespējamā esošās problēmas risināšanas shēma vispārizglītošajās iestādēs”