

## **APSTIPRINĀTS**

09.07.2020. BSA Senāta sēdē

(protokols Nr.143)

*Ar grozījumiem,*

*kas apstiprināti*

11.07.2024. BSA Senāta sēdē

(protokols Nr.165)

## **Studējošo iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība**

### **I. Vispārīgie noteikumi**

- 1.1. Studējošo iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk – Kārtība) nosaka procedūru, kādā Baltijas Starptautiskās akadēmijas (turpmāk – BSA) studējošie var iesniegt iesniegumus, priekšlikumus un sūdzības (turpmāk – Pieteikums) par studiju procesa īstenošanu, darba kārtību, darba laiku un citiem jautājumiem. Par sūdzību/priekšlikumu tiek uzskatīta viena vai vairāku studējošo izteikta neapmierinātība vai priekšlikums par kādu no BSA darbību vai bezdarbību, novirzi no procedūru, kārtību vai apkalpošanas standarta, ko nodrošina BSA.
- 1.2. Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas procedūra ietver sūdzības un priekšlikumus, kas saistīti ar:
  - BSA sniegto pakalpojumu kvalitāti;
  - studiju procesa kvalitāti;
  - tehniskā nodrošinājuma vai mācību līdzekļu kvalitāti;
  - negodīgu vai neētisku rīcību no studējošo, mācītbspēku vai administratīvā personāla puses.
- 1.3. Pieteikums un ar to saistītiem dokumentiem ir ierobežotas pieejamības informācija saskaņā ar BSA Privātuma politiku.
- 1.4. Bez sūdzības vai priekšlikuma iesniedzēja piekrišanas publicēt ziņas par viņu ir aizliegts.
- 1.5. Šī kārtība neattiecas uz iesniegumiem par studiju maksu, studiju pārtraukšanu un citiem oficiāliem iesniegumiem, kas tiek izskatīti Iesniegumu likumā noteiktajā kārtībā.

- 1.6. Šī kārtība neattiecas uz apelācijām par studiju rezultātu vērtējumu vai pārbaudījumu norisi, kas tiek izskatītas BSA studiju rezultātu vērtēšanas nolikuma un Nolikuma par valsts un galapārbaudījumiem noteiktajā kārtībā.
- 1.7. Šī kārtība neattiecas uz trauksmes celšanu, kura kārtību nosaka BSA Trauksmes celšanas kārtība.
- 1.8. Studējošo Pieteikumus par akadēmiskā godīguma pārkāpumiem izskata, ievērojot BSA Akadēmiskā godīguma un ētikas kodeksa kārtību.

## **II. Iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību izskatīšanas kārtība**

- 2.1. Pieteikumu var iesniegt elektroniski vai klātienē BSA Informācijas centrā Rīgā vai attiecīgajā BSA filiālē.
- 2.2. Pieteikumu studējošie var iesniegt individuāli vai apvienojoties grupā (vismaz 51% studējošo no vienas studentu grupas, t.sk. BSA Studentu parlaments) neatkarīgi no studiju programmas vai studiju formas. Ja Pieteikumu gatavo grupa, tā iesniegumā norāda kontaktpersonu, kurai adresēt atbildi uz Pieteikumu
- 2.3. Ja Pieteikumā norāda:
  - iesniedzēja vārds, uzvārds un studentu apliecības numurs vai studentu grupas numuru un datumu;
  - elektroniskā pasta adrese, uz kuru vēlas saņemt atbildi;
  - lietas būtība, konkrēti fakti un/vai ierosinājuma formulējumu (laiks, iesaistītās personas u.c., ja tādi ir) (paraugs *Pielikumā Nr.1*).
- 2.4. Saņemot rakstisku Pieteikumu, BSA Informācijas centra vai BSA filiālēs darbinieks reģistrē Pieteikumu iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību reģistrā, nosaka atbildīgu personu par atbildes sniegšanu (saskaņā ar *Pielikumu Nr.2*), ieskenē un elektroniski nosuta Pieteikumu atbildīgai personai vai struktūrvienībai atbildes sniegšanai.
- 2.4. Ja rakstiskais Pieteikums nesatur 2.3. punktā norādīto informāciju un/vai tās saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs, BSA Informācijas centra vai BSA filiāles darbinieks ir tiesīgs to nepieņemt un nevirzīt tālākai izskatīšanai.
- 2.5. Elektroniski Pieteikums var iesniegt BSA studiju portālā (Mans BSA) vai BSA interneta vietnē (<http://bsa.edu.lv>) vai nosūtot to uz e-pastu: [info.md@bsa.edu.lv](mailto:info.md@bsa.edu.lv), aizpildot elektronisko formu.
- 2.6. Ja elektroniska Pieteikuma iesniedzējs vēlas saņemt atbildi, Pieteikumā jānorāda 2.3. punktā norādītā informācija.

2.7. Saņemot elektronisku Pieteikumu, atbildīgais darbinieks pārbauda, vai tas saturs atbilst izvēlētajai tēmai un Pieteikums nonācis pie īstā adresāta. Ja nepieciešams, to pāradresē atbilstošajam adresātam un reģistrē to iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību reģistrā.

2.8. Ja Pieteikumā iesniedzējs nevēlas, lai Pieteikuma minētie fakti tiktu izpausti, viņš to norāda Pieteikumā. Ja Pieteikumā nav ietverta norāde par aizliegumu izpaust tajā minētos faktus, BSA ir tiesīga tos izpaust, ievērojot normatīvo aktu prasības.

2.9. Pieteikumu ir aizliegts nodot atbildes sagatavošanai vai sniegšanai tai personai vai struktūrvienībai, kuras rīcība Pieteikumā tiek apstrīdēta. Atbildes sagatavotājs ir tiesīgs prasīt paskaidrojumu no personas vai struktūrvienības, kuras rīcība Pieteikumā tiek apstrīdēta.

2.10. Atbildes uz studējošo Pieteikumu tiek sniegtas **divdesmit darba dienu laikā** no Pieteikuma saņemšanas brīža. Pieteikuma izskatīšanas termiņš var tikt pagarināts, ja to prasa objektīva nepieciešamība, bet ne ilgāk par mēnesi no Pieteikuma saņemšanas brīža.

2.11. Pieteikumu vadības kārtība:

2.11.1. Iesniegšana;

2.11.2. Reģistrācija;

2.11.3. Nosūtīšana atbildīgai personai;

2.11.4. Informācijas precizēšana, faktu un apstākļu noskaidrošana;

2.11.5. Izvērtēšana (pamatota vai nepamatota);

2.11.6. Risinājums;

2.11.7. Atbildes sniegšana iesniedzējam;

2.11.8. Lietas slēgšana.

# Pieteikumu vadības kārtība



## III. Noslēguma noteikumi

3.1. BSA Informācijas centra un BSA filiāles darbinieks kontrolē Pieteikuma izskatīšanas termiņa ievērošanu un reizi gadā pēc studiju gada beigām apkopo Pieteikumu statistiku un iesniedz to BSA vadībai un Studiju daļas prorektoram.

3.2. Studiju daļas prorektors analizē Pieteikumu statistiku un izvērtē Pieteikumu izskatīšanas procesa gaitu, pamatojoties uz Pieteikumu iesniedzēju sniegto procesa vērtējumu.

*Pielikums Nr.1 Pieteikuma paraugs*

Informācija par studējošo

Vārds, uzvārds:

Studējošā apliecības Nr.:

E-pasts:

Kontakttālrunis:

**IESNIEGUMS VAI PRIEKŠLIKUMS VAI SŪDZĪBA**

**SATURS**

(būtiskākā informācija, minot konkrētus faktus vai apstākļus, kā arī pievienojot nepieciešamus dokumentus)

Vieta,

Datums

(Paraksts)

Paraksta atšifrējums

Saņemts BSA Informācijas centrā (BSA filiālē)

---

Vieta,

Datums

(Paraksts)

Paraksta atšifrējums

**Studējošo iesniegumu, sūdzību un ierosinājumu tēmas un atbildi sniedošas personas  
un struktūrvienības**

<b>Tēma</b>	<b>Atbildīgā persona (struktūrvienība)</b>	<b>e-pasta adrese</b>
Studiju process un kvalitāte Rīgā un filiālēs	Studiju darba prorektors	prorektor@bsa.edu.lv
Zinātnes process	Zinātniskā darba prorektors	vladislavs.volkovs@bsa.edu.lv
Doktorantūras studijas	Zinātniskā darba prorektors	vladislavs.volkovs@bsa.edu.lv
Ārzemju studentu jautājumi	Starptautisko sakaru prorektors	inta.buka@bsa.edu.lv
Studiju maksa, kredīti, stipendijas	BSA grāmatvedība	kreditu.dala@bsa.edu.lv
Bibliotēka	Zinātniskā bibliotēka	biblio@bsa.edu.lv
Saimnieciskie jautājumi	Saimniecības daļa	irinakuzenko@inbox.lv
IT jautājumi	Datorcentrs	it@bsa.edu.lv
Interneta vietne, Moodle sistēma	Datorcentrs	moodle@bsa.edu.lv