

## **Atskaite par projektu**

### **Situācijas izpēte un komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība attiecībā uz pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem (saīsinātā versija)**

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) ir īstenojis uzraudzības projektu “Situācijas izpēte un komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība attiecībā uz pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem”.

Projekts tika īstenots, ņemot vērā PTAC saņemtajās sūdzībās iezīmēto problemātiku saistībā ar pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī faktu, ka konkrēto pakalpojumu izmanto plašs iedzīvotāju loks. Saskaņā ar Izglītības un zinātnes ministrijas publicēto informāciju 2019./2020.gadā pavisam valstī pirmsskolas izglītības iestādēs bija iesaistīti 84 812 bērnu un kopā Latvijā darbojās 634 pirmsskolas izglītības iestādes, no kurām 496 ir pašvaldību pirmsskolas izglītības iestādes un 138 privātās pirmsskolas izglītības iestādes<sup>1</sup>.

No PTAC saņemtajām sūdzībām konstatējams, ka galvenās problēmas saistītas ar to, kāda informācija par pakalpojuma izmaksām pieejama patērētājiem pirms līguma noslēgšanas, tāpat arī atsevišķiem līgumu noteikumiem, piemēram, ēdināšanas izmaksām un vietas saglabāšanas izmaksām slimošanas, vasaras periodā, kā arī maksājumiem vienpusējas līgumu laušanas gadījumā.

Lai izpētītu pirmsskolas izglītības jomā pastāvošo problemātiku, iespējamo aizskārumu risku un lemtu par piemērotākajiem uzraudzības pasākumiem nepieciešamības gadījumā, ir būtiski veikt vispusēju situācijas izpēti, tostarp organizējot tikšanās ar konkrēto jomu regulējošajām un uzraugošajām valsts un pašvaldību iestādēm/citām organizācijām, kā arī virzot atsevišķu pilotlietu izpēti saistībā ar piedāvāto līgumu noteikumu izvērtējumu un atsevišķas svarīgākās informācijas iegūšanu, apkopšanu un analīzi.

Projekta galvenais mērķis bija izpētīt pirmsskolas izglītības jomā esošo situāciju Latvijā, apzināt galvenās problēmas, iespējamos aizskārumu riskus un iegūt informāciju, lai lemtu par lietderīgākajiem uzraudzības pasākumiem nepieciešamības gadījumā, kā arī atsevišķu ierosināto lietu ietvaros panākt, ka konstatētie pārkāpumi 80% gadījumos tiek novērsti, pakalpojumu sniedzējiem veicot labprātīgas darbības.

Projekta ietvaros tika organizētas tikšanās ar Izglītības un zinātnes ministriju, Izglītības kvalitātes valsts dienestu, Bērnu tiesību aizsardzības inspekciju, Latvijas Republikas Tiesībsargu, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju, Latvijas Pašvaldību savienību, Rīgas domes Izglītības pārvaldi, biedrību Pirmsskolas izglītības asociāciju, Latvijas privāto pirmsskolu biedrību, kuru ietvaros apspriesti aktuālie problēmjautājumi konkrētajā jomā. Tāpat tika izstrādāta aptauja patērētājiem/vecākiem par pirmsskolas izglītības iestādēm (turpmāk – Aptauja), kas ievietota aizpildīšanai PTAC mājas lapā, sociālo tīklu profilos, kā arī izsūtīta medijiem, tostarp, Māmiņu klubam, cālis.lv, mammamunteti.lv. Projekta ietvaros tika izvērtēta pakalpojumu sniedzēju tīmekļvietnēs (kurām tādas ir) pieejamā un sniegtā informācija, kā arī patērētājiem piedāvātie līgumu noteikumi.

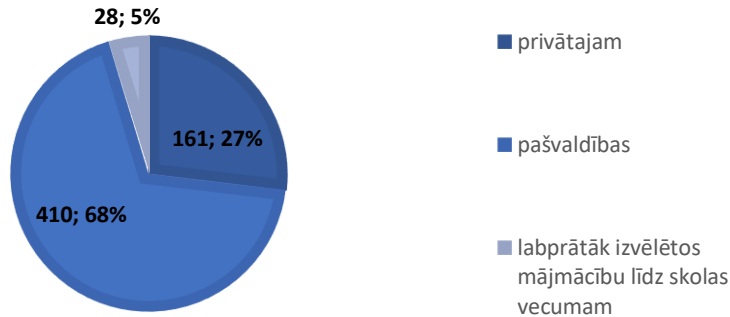
### **Galvenās konstatētās problēmas un secinājumi**

**1.** Viena no būtiskākajām un ilgstošākajām problēmām šajā jomā ir **vieta trūkums** pirmsskolas izglītības iestādēs. Saskaņā ar Izglītības likuma 17.panta pirmo daļu pašvaldībai ir pienākums nodrošināt bērniem, kuru dzīvesvieta deklarēta pašvaldības administratīvajā teritorijā, iespēju iegūt pirmsskolas izglītību bērna dzīvesvietai tuvākajā pašvaldības izglītības iestādē. Tomēr Rīgā un Pierīgas pašvaldībā jau vairāk kā desmit gadus ir ļoti garas rindas uz iespēju saņemt pašvaldību pirmsskolu izglītības pakalpojumus bērniem no pusotra gada

vecuma, jo īpaši valsts valodā. Patērētāji priekšroku dod pašvaldības pirmsskolas izglītības iestādēm tādu iemeslu dēļ kā ievērojami mazākas ikmēneša maksas, plašs pulciņu skaits bez maksas vai par salīdzinoši lētāku maksu, nekā tas ir privātajās pirmsskolas izglītības iestādēs. Turklāt bieži vien vecāki pēc iespējas vēlētos izmantot bērnudārzu, kas ir viegli pieejams, proti, atrodas pa ceļam vai netālu no vecāka darba vietas.

PTAC veiktajā Aptaujā uz jautājumu “Kādam bērnudārzam Jūs dotu priekšroku?” 68% jeb 410 respondentu no 621 aptaujātajiem priekšroku dotu pašvaldības pirmsskolas izglītības iestādei.

1.attēls



*Risinājums.* Ņemot vērā Izglītības un zinātnes ministrijas kā vadošās valsts pārvaldes iestādes izglītības politikas jomā un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas kā vadošās valsts pārvaldes iestādes pašvaldību attīstībā un pārraudzībā kompetenci, minētās iestādes informējamās par projekta rezultātiem, kā arī PTAC projekta gaitā iegūto informāciju no patērētāju anketām.

**2.** Otra visbiežāk minētā un akcentētā problēma saistībā ar pirmsskolas izglītības iestādēm ir **maksas jautājums** laikā, kad bērns neapmeklē pirmsskolas izglītības iestādi slimības vai atpūtas vasarā dēļ, tiek piemērota maksa. Patērētāju ieskatā maksas iekasēšana par vasaras mēnešiem, kad bērns neapmeklē pirmsskolas izglītības iestādi vai slimošanas laikā, nav samērīga un būtu jāveic pārrēķini, maksājot tikai par pirmsskolas izglītības iestādē apmeklētajām dienām. Tā, piemēram, problēmu par **maksas par vietas saglabāšanu** vasarā vai slimošanas laikā, PTAC aptaujā minēta vairākkārt. Patērētāju ieskatā maksas iekasēšana par vasaras mēnešiem, kad bērns neapmeklē pirmsskolas izglītības iestādi vai slimošanas laikā, nav samērīga un būtu jāveic pārrēķini, maksājot tikai par pirmsskolas izglītības iestādē apmeklētajām dienām.

Tāpat kā problēma minēta dažādu **maksājumu papildus ikmēneša maksai** nepieciešamība, piemēram, par mācību līdzekļiem u.c., kā arī **iestāšanās maksas un to atgūšana** gadījumā, ja bērns neuzsāk apmeklēt konkrēto pirmsskolas izglītības iestādi.

*Risinājums.* Veicot līgumu analīzi, tika secināts, ka maksas iekasēšana par neapmeklēto laiku ir saistāma ar dažādu izdevumu apmaksu pirmsskolas izglītības iestādei, piemēram, pedagogu algu maksājumiem, tādēļ lielākajā daļā gadījumu šādas maksas iekasēšana būs pamatota, ciktāl to nesedz pašvaldības līdzfinansējums, kā arī ciktāl attiecīgie izdevumi nav samazinājušies pirmsskolas izglītības neapmeklēšanas dēļ (piemēram, mazāki izdevumi par ēdināšanu, dažādiem palīgīdzekļiem). Ieteikumos pirmsskolas izglītības iestādes aicināmas nodrošināt skaidru un saprotamu informāciju par visiem maksājumiem patērētājiem pirms līgumu noslēgšanas, kā arī līgumu noteikumos skaidri un detalizēti atrunāt, kādas maksas un

kādos apmēros patērētājam ir saistošas (izvērtējot attiecīgo maksājumu pamatojumu un attiecināmību uz patērētāja darbību/bezdarbību).

**3.** Nereti problemātiska ir pirmsskolas izglītības **iestāžu maiņa**, proti, dažreiz patērētājs līguma izpildes laikā vēlas mainīt konkrēto pakalpojuma sniedzēju, līdz ar ko ir nepieciešams izbeigt noslēgto līgumu. Tāpat var būt gadījumi, kad patērētāja bērnam sākotnēji netika nodrošināta vieta pašvaldības bērnudārzā, līdz ar ko bērns uzsāka mācību gaitas kādā no privātajām izglītības iestādēm, tomēr pēc kāda laika viņa bērnam rodas iespēja apmeklēt pašvaldības izglītības iestādi. Šādā gadījumā var izveidoties situācija, kad vecākiem ir jāsniedz atbilde par piešķirto brīvo vietu pašvaldības pirmsskolas izglītības iestādei krietni ātrāk, nekā attiecīgi privātas pirmsskolas izglītības iestādes līgumā vai iekšējos noteikumos ir paredzēts šis informēšanas pienākums par līguma laušanu. Attiecīgi, neievērojot līgumā vai privātas pirmsskolas izglītības iestādes noteikumos atrunāto līguma pirmstermiņa izbeigšanas kārtību, tiek ieturēti dažādi maksājumi – līgumsodi, pirmās iemaksas, drošības naudas u.tml.

Informācijas izpētei un problēmjauditājumam identificēšanai Projekta ietvaros PTAC tikās ar šī pārskata 3.punktā norādītajām iestādēm. Tikšanās laikā PTAC saņēma dažādu informāciju katras iestādes kompetences ietvaros, tajā skaitā par saņemtajām sūdzībām. Iestāžu pārstāvji norādīja, ka pastāv problēmas par pirmsskolas izglītības pieejamību, saņemtas sūdzības par bērnu neuzņemšanu bērnudārzā, maksu par mācību līdzekļiem, pedagogu algām, kā arī medicīnas personāla nepieejamību pirmsskolas mācību iestādēs, tāpat saņemtas sūdzības par vardarbību pret bērniem. Tika saņemta informācija, ka nereti pirmsskolas izglītības iestādēs ir noteiktas dažādas patērētājam saistošas maksas (piemēram, dažādas iemaksas, iestāšanās maksas u.c.). Tāpat bērnu vecākiem bieži ir neskaidrības par to, kādas papildu izmaksas viņiem ir saistošas, saistošo izmaksu apmērs, kā arī rodas šaubas, vai attiecīgās izmaksas jau nav ietvertas veiktajā mācību maksā.

Atbilstoši tikšanos laikā saņemtajai informācijai VARAM savas kompetences ietvaros veic informācijas apkopošanu par esošajām rindām pirmsskolas izglītības iestādēs. Tāpat VARAM izstrādā metodiku, pēc kuras privātas pirmsskolas izglītības iestādes izstrādā tāmi pašvaldības atbalsta (līdzfinansējuma) saņemšanai. Ņemot vērā minēto, varētu veikt izpēti par bērnu vecuma struktūru pēc Centrālās statistikas pārvaldes datiem un veikt līdzfinansējuma izlīdzinājumu atbilstoši iedzīvotāju skaita pieauguma tendencēm (prognozēm). Šobrīd joprojām nav atrisināta situācija, ka vecākiem nebūtu jāveic maksa par pirmsskolas izglītības pakalpojumu, jo daudzos gadījumos līdzfinansējums nesedz visu pakalpojuma maksu. Konkrētās situācijas risinājumam VARAM savas kompetences ietvaros varētu veikt kontroli par publisko līdzekļu izlietojumu un pārstrādāt metodiku, lai vecākiem nav jāmaksā, piemēram, nosakot griestus pakalpojuma izmaksām, ja tas iespējams (jo saprotams, ka, lai arī pašvaldības atbalsts (līdzfinansējums) pieaug, attiecīgi pieaug arī dažādas ar pakalpojumu saistītās izmaksas).

Tikšanās laikā PTAC saņēma informāciju, ka ir plānoti dažādi grozījumi normatīvajos aktos, proti, ar 2023.gadu plānots veikt izmaiņas saistībā ar minimālo platību pakalpojuma nodrošināšanai, līdz ar ko tas ļoti iespējams varētu samazināt jau tā trūkstošo vietu skaitu pirmsskolas izglītības iestādēs.

*Risinājums.* Lai arī šajā punktā norādītā informācija ir saistīta ar pirmsskolas izglītības iestāžu pieejamības jautājumu, tomēr šobrīd, kamēr nav atrisināts pakalpojuma pieejamības jautājums, ieteikumos privātas pirmsskolas izglītības iestādes aicināmas līgumos paredzēt samērīgas un pamatotas līguma izbeigšanas maksas un termiņus.

**4.** Vērtējot līgumus, PTAC konstatēja **līguma izbeigšanas/laušanas** problemātiku, paredzot līguma laušanu un bērna izslēgšanu no pirmsskolas izglītības iestādes par cita starpā nebūtiskiem pārkāpumiem. Līguma noteikumi, kas paredz tiesības lauzt noslēgto līgumu, nevar būt pārāk plaši interpretējami, kā arī neskaidri, turklāt noteikumiem jābūt tādiem, kas pēc iespējas mazāk skar bērna tiesības un intereses. Svarīgi, lai līgumos (vai attiecīgos pielikumos vai papildu noteikumos) patērētājiem (vecākiem) būtu sniegta pilnīga un skaidra informācija saistībā ar pakalpojumu apmaksas kārtību, kā arī nelabvēlīgajām sekām, kādas varētu rasties līgumu noteikumu neizpildes gadījumā. Turklāt 5-6 gadu vecumā, kad paredzēta obligātā bērna sagatavošana skolai, pirmsskolas izglītības iestādes noteikumos nedrīkst tikt iekļauti nosacījumi par bērna izslēgšanu no iestādes, jo saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības likuma 11.panta otro daļu bērnam ir tiesības uz bezmaksas pirmsskolas sagatavošanu.

*Risinājums.* Ieteikumos pirmsskolas izglītības iestādes aicināmas līgumos neiekļaut noteikumus, kas paredz noslēgtā līguma laušanu un bērna izslēgšanu no pirmsskolas izglītības iestādes par nebūtiskiem līguma noteikumu pārkāpumiem.

**5.** Ņemot vērā konkrētā pakalpojuma specifiku, svarīgi, lai patērētājs pirms tas izvēlas pakalpojuma sniedzēju un noslēdz attiecīgu līgumu, **saņemtu pilnīgu informāciju par viņam piedāvāto pakalpojumu**. No tikšanos laikā iestāžu sniegtās informācijas izriet, ka patērētājam (bērna vecākam) ir svarīgi saņemt pilnīgu informāciju gan pirms pakalpojuma saņemšanas, tajā skaitā informāciju par savām tiesībām (iespējām), normatīvo aktu regulējumu, gan informāciju līguma izpildes laikā.

Tikšanos laikā iestādes arī norādīja, ka atsevišķi pakalpojumu sniedzēji, lai nodrošinātu pēc iespējas pilnīgāku pakalpojumu, veic vecāku anketēšanu, tādējādi ir iespējams regulēt atsevišķus jautājumus jau preventīvi. Patērētājiem ir pieejama Sabiedrības integrācijas fonda uzturētā interneta vietne [www.vietagimenei.lv](http://www.vietagimenei.lv), kurā vienkopus ir pieejama aktuālā informācija par Latvijas pašvaldību sniegto atbalstu ģimenēm ar bērniem un tām draudzīgu infrastruktūru. Dati iegūti no pašvaldību iesūtītās informācijas, kā arī papildināti no Labklājības ministrijas, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes un Valsts kases. Programma “Ģimenei draudzīga pašvaldība” ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) uzsākta iniciatīva. Tāpat patērētājiem pieejama vietne [www.eriga.lv](http://www.eriga.lv), kurā pieejams ar izglītību saistīto pakalpojumu apraksts, kā arī citi jautājumi, kas varētu būt aktuāli konkrētā pakalpojuma saņemšanai.

Projekta ietvaros PTAC konstatēja, ka atsevišķi pakalpojuma sniedzēji ir izveidojuši savas interneta vietnes (tajā skaitā sociālajos portālos), kur norādīta informācija par pakalpojumu: apraksts par līdzšinējo pieredzi, dienas ritmu, pakalpojuma sniedzēja kolektīvu, kā arī ievietotas fotogrāfijas, kas sniedz ieskatu par to, kāds pakalpojums tiek piedāvāts. Ļoti nedaudz pakalpojuma sniedzēji ir publicējuši pilnīgu informāciju par noteikumiem, kas saistīti ar pakalpojuma nodrošināšanu un saņemšanu (līgumu noteikumus, citus saistītos noteikumus). Svarīgi, lai patērētājs ar iepriekš norādīto informāciju netiktu maldināts par to, kādu pakalpojumu viņa bērns saņems. PTAC projekta ietvaros saņemtajā informācijā konstatēja, ka gan vecāki, gan paši pakalpojumu sniedzēji norāda uz, viņuprāt, kvalificētu darbinieku trūkumu pakalpojumu sniegšanā, kas varētu ietekmēt līguma noteikumiem atbilstoša pakalpojuma nodrošināšanu.

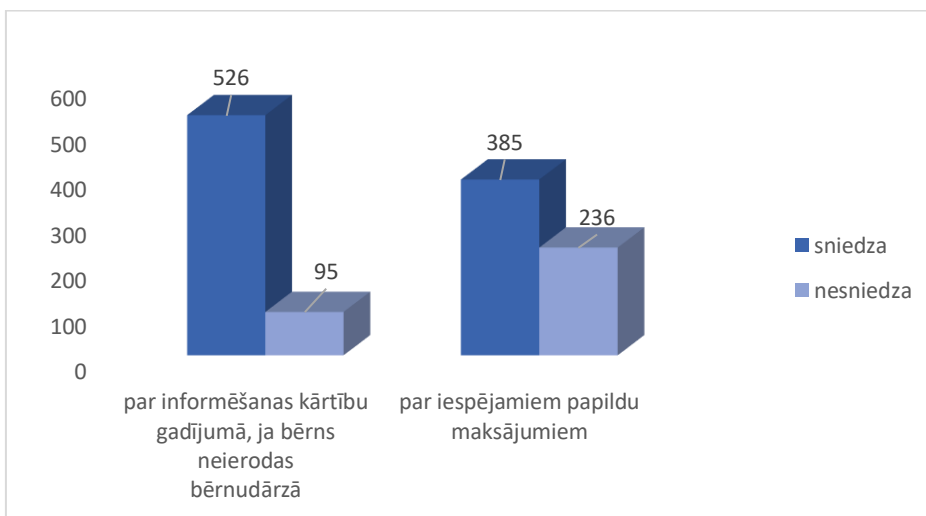
Maksa par pakalpojumu ir būtiska darījuma sastāvdaļa. Pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajam pakalpojumam ir sava specifika, proti, normatīvajos aktos noteiktos gadījumos pašvaldība sniedz atbalstu (līdzfinansējumu) pakalpojuma saņemšanai. Jautājums par pakalpojuma cenu patērētājam varētu šķist komplicēts, ņemot vērā apjomīgo normatīvo aktu bāzi, kas attiecināma uz pirmsskolas izglītības iestāžu nodrošinātajiem pakalpojumiem, kā arī tas, ka patērētājam var nebūt pieejama pilnīga informācija par pakalpojuma sniedzēja veiktajiem aprēķiniem pakalpojuma cenas noteikšanā. Informācija par finansēm regulēta ar

Izglītības likuma normām, tāpat, pamatojoties uz minēto likumu, izdoti 2015.gada 8.decembra Ministru kabineta noteikumi Nr. 709 “Noteikumi par izmaksu noteikšanas metodiku un kārtību, kādā pašvaldība atbilstoši tās noteiktajām vidējām izmaksām sedz pirmsskolas izglītības programmas izmaksas privātai izglītības iestādei” (turpmāk – Noteikumi Nr.709), kas nosaka metodiku, kādā pašvaldība nosaka vienam izglītojamam nepieciešamās vidējās izmaksas pirmsskolas izglītības programmā pašvaldības izglītības iestādēs, un kārtību, kādā pašvaldība atbilstoši tās noteiktajām vienam izglītojamam nepieciešamajām vidējām izmaksām attiecīgās pašvaldības izglītības iestādēs sedz pirmsskolas izglītības programmas (no pusotra gada vecuma līdz pamatizglītības ieguves uzsākšanai) izmaksas privātai izglītības iestādei Izglītības likuma 17.panta 2.1 daļā minētajā gadījumā (pašvaldības atbalsts). Pašvaldība ņem vērā pakalpojuma iesniegto tāmi, nosakot pašvaldības atbalsta apmēru. Lai arī Izglītības likuma 31.panta trešās daļas 5.punkts nosaka to, ka izglītības iestādes padome ir tiesīga lemt, kādus Izglītības likumā minētos individuālos mācību piederumus nodrošina izglītojamo vecāki (personas, kas realizē aizgādību), patērētājam būtu jābūt iespējai saņemt skaidru informāciju par katrām papildu izmaksām, proti, vai tās jau nav ietvertas ikmēneša pakalpojuma maksā.

Atbilstoši Noteikumiem Nr.709 (4.punktam) pašvaldības atbalsts nav paredzēts bērna ēdināšanas izdevumu segšanai. Likuma “Par pašvaldībām” 15.panta pirmās daļas 4.punkts nosaka, ka pašvaldībām viena no autonomajām funkcijām ir pirmsskolas un skolas vecuma bērnu nodrošināšana ar vietām mācību un audzināšanas iestādēs. Tiesībsargs veica izpēti un secināja, ka, ņemot vērā, ka pirmsskolas izglītības apguves process ir nesaraujami saistīts arī ar bērnu ēdināšanu pirmsskolas izglītības iestādē, ir nepieciešams noteikt vienotu metodiku ēdināšanas pakalpojuma izmaksu aprēķinam un skaidri noteikt, kādas izmaksas sedzamas no pašvaldības budžeta, bet kādas jāsedz bērnu vecākiem (pēc analogijas ar mācību līdzekļiem). Tiesībsarga ieskatā nav pieļaujama situācija, kad vecāki, apmaksājot bērna ēdināšanas pakalpojumu, sedz izmaksas par zemes nodokli, pavāru algām u.c. Saimnieciskās izmaksas ir jāsedz no pašvaldības budžeta. Tiesībsargs secināja, ka pastāv nevienlīdzīga prakse ēdināšanas pakalpojuma izmaksu segšanā, līdz ar ko aicināja Izglītības un zinātnes ministriju izstrādāt grozījumus Izglītības likumā, precizējot pašvaldības un bērnu vecāku pienākumus ēdināšanas pakalpojuma nodrošināšanā (apmaksāšanā), kā arī izstrādāt vienotu metodiku ēdināšanas pakalpojuma izmaksu aprēķinam.

Analizējot Aptaujā uz jautājumu “Vai pirms līguma noslēgšanas izvēlētajā pirmsskolas izglītības iestādē tās pārstāvji Jums sniedz pirmslīguma informāciju?” sniegtās atbildes, secināms, ka attiecībā uz iespējamiem papildu maksājumiem patērētājiem netiek sniegta pilnīga un saprotama informācija.

2.attēls



- Būtiskākie pārkāpumi un nepilnības **par patērētājiem sniedzamo informāciju**

### **Pirmslīguma informācija**

- Patērētājam pirms lēmuma pieņemšanas par konkrētā pakalpojuma iegādi un izmantošanu ir nepieciešams saņemt **pilnīgu informāciju par pakalpojumu**, savām tiesībām un pienākumiem, par pakalpojuma būtiskajiem noteikumiem.

*Iespējamais risinājums.* Pakalpojuma sniedzēja interneta vietne var būt pateicīga vieta, kur ievietot informāciju, kas patērētājam sniegtu ieskatu par piedāvāto pakalpojumu, kā arī saistošajiem noteikumiem. Normatīvie akti nenosaka par obligātu pienākumu publicēt līgumus, to pielikums un citus saistošos noteikumus interneta vietnēs, tomēr minētais atsevišķos gadījumos varētu atvieglot patērētāja iespējas izvēlēties viņam (un viņa bērnam) vispiemērotāko pakalpojuma sniedzēju un tā piedāvāto pakalpojumu. Pakalpojuma sniedzējs var piedāvāt iespēju nosūtīt līguma (un attiecīgo pielikumu) noteikumus e-pastā patērētājam izvērtēšanai. Atzīmējams, ka, izvēloties pakalpojuma sniedzēju, arī patērētājam būtu jābūt aktīvam informācijas noskaidrošanā un ievākšanā, tajā skaitā, uzdot viņam interesējošos jautājumus par pakalpojumu un tā izmantošanu. Gadījumos, ja pakalpojuma sniedzējs sava pakalpojuma popularizēšanai izmanto reklāmu, tai jāatbilst normatīvo aktu prasībām, proti, jāievēro Reklāmas likums un NKAL.

Ievietojot pirmsskolas izglītības iestāžu mājas lapās fotogrāfijas un aprakstus par pirmsskolas izglītības iestādes telpām, lietām, nodarbībām u.c., svarīgi, lai foto un apraksti atbilstu patiesībai, lai patērētāji netiktu maldināti par pakalpojumu, kāds tiks saņemts.

Pirmsskolas izglītības iestādes interneta vietņu kontaktu sadaļā jānorāda Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā noteiktās prasības, piemēram 4.pantā noteiktās prasības.

### **Līgumi**

- Projekta gaitā PTAC secināja, ka pirmsskolu pakalpojumu sniegšanas nozarē galvenokārt pastāv rakstisku līgumu slēgšanas prakse. Atsevišķas pašvaldības neslēdz līgumus ar bērna likumiskajiem pārstāvjiem par pirmsskolas izglītības pakalpojumu, pakalpojums tiek nodrošināts, pamatojoties uz vecāka iesniegumu par bērna uzņemšanu pirmsskolas izglītības iestādē. Savukārt citas pašvaldības savos saistošajos noteikumos ir ietvērušas līguma projekta paraugu, kāds izmantojams pašvaldības pirmsskolas iestādēs, un tas kopā ar iekšējiem noteikumiem ievietots pirmsskolas izglītības iestādes mājas lapā. Privātās pirmsskolas izglītības iestādes pamatā līgumus par pakalpojumu sniegšanu izstrādā patstāvīgi, atsevišķas iestādes par pamatu izmanto pašvaldības izstrādāto līguma paraugu. Tikai atsevišķām privātajām pirmsskolas izglītības iestādēm interneta vietnēs ir publiski pieejami līgumi un iekšējās kārtības noteikumi.

*Iespējamais risinājums.* PTAC ieskatā rakstiska līguma esamība veicina konkrēto pakalpojumu sniegšanas procesa vienkāršību un paredzamību, tai skaitā, atvieglo patērētājam būtiskāko informāciju atrast vienā avotā, tas ir, līgumā un izprast, apzināties un iepazīties ar saviem un otras puses – pakalpojuma sniedzēja pienākumiem un tiesībām. Minētais ir īpaši būtiski tāpēc, ka valstī nav vienota visaptveroša normatīvā regulējuma pirmsskolu pakalpojumu sniegšanas nozarē. Proti, likumdevējs ir izvēlējis katrai pašvaldībai piešķirt brīvību un kompetenci pielāgot konkrētā pakalpojuma normatīvo regulējumu individuālās teritorijas īpatnībām un iedzīvotāju dzīvesveida un situācijas nepieciešamībām. PTAC savas kompetences un pieejamās informācijas ietvaros nav iespējams sniegt viennozīmīgu viedokli, vai šādu līgumu slēgšanas prakse ir nepieciešama, vai to vajadzētu veicināt vai tieši pretēji – no tās atteikties. Proti, PTAC ņem vērā, ka pašvaldības skolas pakalpojumi tiek sniegti bez rakstveida pakalpojumu līgumu slēgšanas, un PTAC rīcībā nav informācijas, ka šī prakse radītu problēmas un to vajadzētu mainīt. Protams, jāņem vērā, ka skolas līmeņa izglītības pakalpojumi pamatā tiek regulēti valstiskā līmenī, līdz ar to tiek panākta lielāka vienotība un paredzamība pakalpojumu sniegšanas procesā un ar to saistītajos jautājumos.

Ievērojot to, ka patērētājiem ir būtiski saņemt pilnīgu informāciju par pakalpojumu pirms tiek pieņemts lēmums par konkrēta pakalpojuma izvēli, tajā skaitā informāciju, kas saistīta ar līgumisko attiecību nodibināšanu, izbeigšanu, izmaksu jautājumiem, kā arī citiem jautājumiem saistībā ar pušu tiesībām un pienākumiem, pakalpojumu sniedzēji aicināmi izvērtēt iespēju ievietot savās interneta vietnēs līgumu projektus, kā arī citus pusēm saistošus noteikumus.

- Līgumos ir ietverti neskaidri noteikumi, *piemēram, nav saprotams, kādas summas jāmaksā; lietoti termini, kas līgumā nav atrunāti, līdz ar to patērētājam nav pilnībā saprotamas viņam saistošās summas/pienākumi;*

*Piemērs:*

*Bērna vieta pirmsskolā tiek saglabāta: viņa slimības, karantīnas vai atvaļinājuma laikā. Saimniecības nauda par šo laika periodu ir jāmaksā samazinātā apjomā vai nav jāmaksā. (sk. iekšējās kārtības noteikumus).*

- Līgumos ir atsauces uz iestādes noteikumiem, pielikumiem, nolikumu, nav saprotams, vai patērētājam tas bija reāli pieejams, kad viņš pieņēma lēmumu par pakalpojuma sniedzēja izvēli un līguma noslēgšanu.

*Piemērs:*

*Patērētājam ir pienākums ievērot kārtības noteikumus vecākiem un Izglītības iestādes iekšējās kārtības noteikumus.*

#### **- Piedāvāti netaisnīgi līguma noteikumi, piemēram:**

- kas ļauj pakalpojuma sniedzējam vienpusēji grozīt līguma noteikumus bez pamatota iemesla. Jābūt pamatotam iemeslam, lai grozītu līgumos, piemēram, noteiktās maksas apmēru, turklāt patērētājs pirms tam attiecīgi un savlaicīgi brīdināms un viņam jādod iespēja izbeigt noslēgto līgumu bez jebkādam sankcijām. Pakalpojuma sniedzējam jāņem vērā konkrētā pakalpojuma specifika un sev pieligtās tiesības jāizmanto labticīgi, proti, nebūtu pieļaujams mainīt maksu bez pamatota iemesla, paaugstināt to vairāk kā nepieciešams vai arī paaugstināt to biežāk kā nepieciešams, piemēram, biežāk kā 1 reizi gada laikā.

*Piemērs:*

*Sabiedrībai ir tiesības pārskatīt un mainīt gan fiksēto maksas daļu, gan mainīgo maksas daļu, par to 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš informējot Pakalpojuma saņēmēju.*

*Ēdināšanas pakalpojuma maksa (mainīgā samaksa) var tikt pārskatīta, mainoties nodokļu politikai Latvijas Republikā, vai izejvielu un citu izmaksu strauja pieauguma dēļ, par to iepriekš rakstiski informējot Pakalpojuma saņēmēju.*

- pārāk plašas tiesības lauzt līgumu. Līguma laušana ir galējais līdzeklis pušu strīdu situācijas risināšanā, līdz ar to līguma laušanai jābūt nozīmīgai un pamatotai, kas neļauj turpināt uzsāktās līgumiskās attiecības. Līguma noteikumiem par tiesībām lauzt līgumu jābūt skaidriem, tajā skaitā, patērētājam konkrēti jāsaprot, par kādu konkrētu pārkāpumu līgums var tikt laužts. Turklāt nav pieļaujams un atbalstāma līguma laušana par nebūtiskiem pārkāpumiem. Par labu praksi uzskatāma patērētāja iepriekšēja brīdināšana par to, ka līgums var tikt laužts, it sevišķi uz tādiem gadījumiem, kas saistīti ar kādu maksājumu laicīgu neveikšanu, proti, šādos gadījumos nebūtu pieļaujams nekavējoties lauzt līgumu, ja patērētājs par to nav brīdināts.

*Piemērs:*

*Iestāde ir tiesīga vienpusīgi lauzt šo līgumu gadījumā, ja Vecāki neveic pakalpojumu samaksu pilnā apmērā, mēneša laikā pēc rēķina izrakstīšanas brīža, kā arī, ja Vecāki neievēro*

*Iestādes iekšējos kārtības noteikumus un darba kārtību, vai neievēro kādu no minētā līguma punktiem.*

▪ paredz līgumsodus par maksājumu neveikšanu par katru kavējumu dienu un līgumsods nav aprobežots. Līgumsods par saistību nepienācīgu izpildi vai neizpildīšanu īstā laikā (termiņā) var tikt noteikts pieaugošs, taču kopumā ne vairāk par 10 procentiem no parāda (kavētā maksājuma), savukārt noteikums, kas paredz citu aprobežojumu (piemēram, no visas līguma kopējo maksājumu summas), ir netaisnīgs.

*Piemērs:*

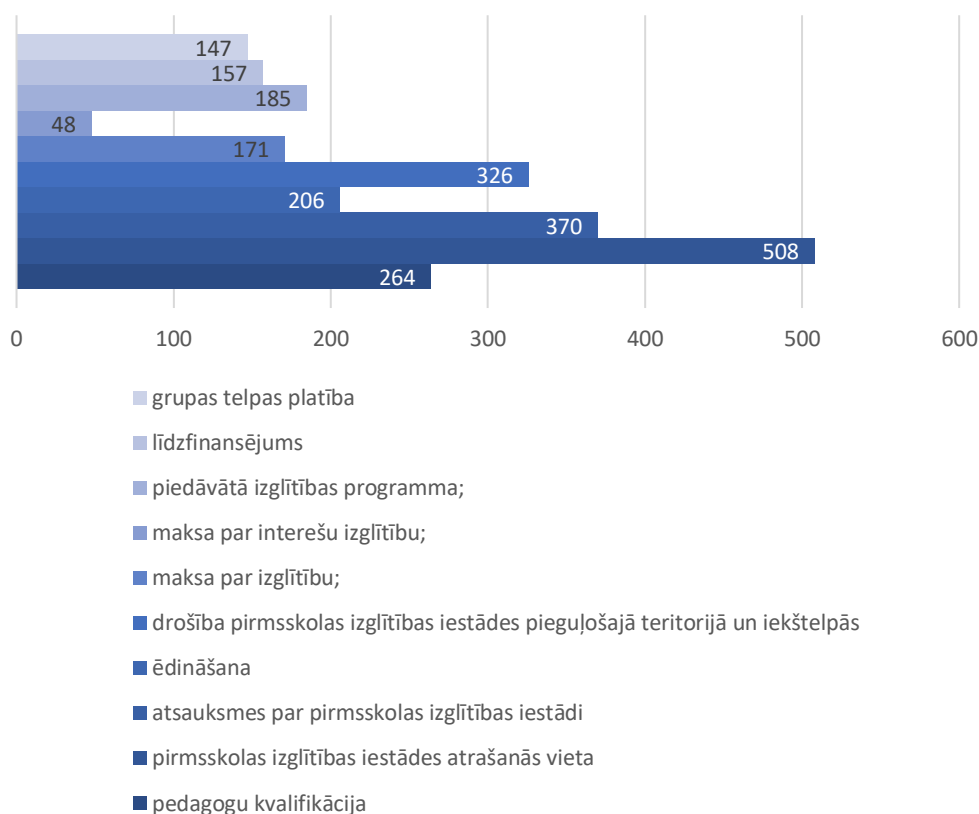
*Par katru maksājumu kavējuma dienu PAKALPOJUMA SAŅĒMĒJS maksā līgumsodu 0,5% (piecas desmitdaļas procenta) par katru kavējuma dienu no kavētā maksājuma kopsummas, bet ne vairāk kā 10% no Līguma kopējās Līguma summas.*

*Risinājums.* Rekomendācijās **pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumu sniedzējiem** būtu aicināms, piedāvājot un sniedzot pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumus, nodrošināt pirmslīguma un pakalpojuma sniedzēja tīmekļvietnē sniedzamās informācijas patērētājiem un līguma noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām, nodrošinot skaidru un saprotamu informāciju par piedāvāto pakalpojumu patērētājiem pirms līgumu noslēgšanas. [Skatīt Rekomendācijas pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumu sniedzējiem.](#) Tāpat būtu norādāms, ka patērētājiem (bērnu vecākiem) būtu tiesības saņemt skaidru un pilnīgu informāciju par visām saistošajām izmaksām, tajā skaitā, informāciju par līdzfinansējuma apmēru un izmaksām, kas ir jāveic patērētājam.

**6.** Svarīgs jautājums saistībā ar konkrētā pakalpojuma sniegšanu ir **drošības nodrošināšana**. Gan iestādes, ar ko PTAC tikās, gan arī paši pakalpojumu sniedzēji norādīja, ka ir tikušas saņemtas sūdzības par nepietiekamu bērnu uzraudzību, gūtajām traumām, kā arī vardarbību pret bērniem. Ņemot vērā, ka ne visiem pakalpojumu sniedzējiem ir savi rotaļu laukumi, bērni tiek vesti uz kopējiem rotaļu laukumiem, tajā skaitā ārpus pakalpojuma sniedzēja teritorijas, kur bērniem ir lielāka iespēja savainoties un/vai netikt pieskatītiem. Attiecībā uz fizisku vardarbību – tās vērtēšana neietilpst PTAC kompetencē, tomēr PTAC ieskatā ir būtiski, ka bērniem tiek nodrošināts gan drošs pakalpojums, gan pakalpojuma izpildē tiek ņemta vērā bērna emocionālā veselība (drošība).

Uz jautājumu “Kuri ir visbūtiskākie apstākļi, kuri Jums bija/ir svarīgi, izvēloties pirmsskolas izglītības iestādi?”, kā būtiskākos izvēles kritērijus aptaujātie minēja pirmsskolas izglītības iestādes atrašanās vietu – 508 respondentu, kas iezīmē teritoriālo kritēriju kā noteicošo. Tāpat būtiski faktori bērnu dārza izvēlē ir atsauksmes par konkrēto izglītības iestādi, drošības jautājums un pedagogu kvalifikācija. No aptaujas redzams, ka 325 no 621 ir atzīmējuši bērna drošību kā būtisku apstākli, kas bija/ir svarīgs, izvēloties pirmsskolas izglītības iestādi.





*Risinājums.* Par konkrēto problēmu informējama Izglītības un zinātnes ministrija kā vadošā valsts pārvaldes iestāde izglītības politikas jomā un Izglītības kvalitātes valsts dienests. Savukārt pakalpojumu sniedzēji būtu informējami par PTAC izstrādātajām [Vadlīnijām bērnu spēļu laukumu valdītājiem/apsaimniekotājiem par drošuma prasībām bērnu spēļu laukumiem publiskai lietošanai](#).

**7.** Līgumos pakalpojumu sniedzēji ietver noteikumus par pakalpojuma **cenās maiņu**. PTAC konstatēja, ka ne vienmēr līgumos ir norādīts pamatots iemesls, kas pakalpojuma sniedzējam dotu tiesības mainīt līguma noteikumus, tajā skaitā pakalpojuma cenas apmēru. Tāpat ne vienmēr ir paredzēta atbilstoša/savlaicīga patērētāja brīdināšana pirms cenas izmaiņām. Lai arī līgumu noteikumi pieļauj lauzt līgumu un mainīt pakalpojuma sniedzēju bez sankcijām, ja tiek mainīta pakalpojuma cena, būtu jāņem vērā konkrētā pakalpojuma specifika, proti, pakalpojuma sniedzēja mainīšana līguma termiņa vidū rada papildu apgrūtinājumus patērētājam, turklāt pakalpojuma saņemšanā tiek iesaistīts bērns, kura interesēs ne vienmēr ir mainīt līdzšinējos pakalpojuma saņemšanas apstākļus (konkrētu pakalpojuma saņemšanas vietu/vidi). Tādējādi pakalpojuma sniedzējam būtu pēc iespējas jāplāno sava darbība un izdevumi tā, lai cena tiktu mainīta tikai tad, ja cenas maiņa līguma izpildes vidū ir pamatota ar konkrētiem izdevumiem, dodot patērētājam vismaz 1 mēneša termiņu atkāpties, kā arī izvairīties paaugstināt maksu biežāk kā tas nepieciešams (piemēram, biežāk kā 1 reizi gada laikā).

*Risinājums.* Ieteikumos pirmsskolas izglītības iestādes aicināmas rūpīgi izvērtēt un līgumos atrunāt iespējamās nosacījumus pakalpojuma cenas maiņai, kā arī nepiemērot sankcijas attiecībā uz patērētājiem līguma laušanas gadījumā, ja tam iemesls ir cenas paaugstināšana.

**8.** Būtiska problēma nozarē ir pirmsskolas izglītības iestāžu **pedagogu trūkums**, nespējot piesaistīt atbilstošus darbiniekus, kas galvenokārt pamatojams ar zemo pirmsskolas izglītības iestāžu pedagogu atalgojumu un augstajām prasībām. Normatīvie akti paredz, ka par vispārējās izglītības pirmsskolas pedagogu ir tiesīga strādāt persona, kuras izglītība un profesionālā kvalifikācija atbilst vismaz 1.līmeņa augstākajai izglītībai ar pirmsskolas skolotāja kvalifikāciju. Tāpat pirmsskolas izglītības iestādēs, īpaši jaunāko bērnu grupiņās, kur bērniem nepieciešama papildus aprūpe, nav pietiekams skaits pedagogu, kas galvenokārt skaidrojams ar finansējuma trūkumu.

*Risinājums.* Ņemot vērā Izglītības un zinātnes ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas, kā arī Izglītības kvalitātes valsts dienesta kompetenci, minētās iestādes informējam par projekta rezultātiem un PTAC projekta ietvaros iegūto informāciju no patērētāju anketām.

Pēc Projekta pabeigšanas PTAC ir izstrādājis [Rekomendācijas pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumu sniedzējiem](#), kā arī [Ieteikums patērētājiem par pirmsskolas izglītības pakalpojumu saņemšanu](#).

Uzraudzības Projekta rezultāti nosūtīti atbildīgajām iestādēm, informējot par konstatētajām problēmām.