

**Sabiedrības līdzdalība  
Rīgas pašvaldības  
lēmumu pieņemšanā:  
etniskie aspekti**



Pētījumu sagatavojis Latvijas Cilvēktiesību un etnisko studiju centrs ar Sorosa Fonda – Latvija un pašvaldību un valsts pārvaldes reformu iniciatīvu programmas (*Local Government and Public Service Reform Initiative; LGI*) finansiālu atbalstu.

Autori:

Projekta vadītāja – Svetlana Djačkova

Projekta asistente – Indra Strautiņa

Projekta konsultante – Andra Indriksone

Sagatavots SIA PUSE PLUS

KOPSAVILKUMS .....	4
IEVADS .....	6
1. IEDZĪVOTĀJU AKTIVITĀTES INFORMĀCIJAS IEGŪŠANĀ .....	9
1.1. Iedzīvotāju interese par informāciju, kas saistīta ar pašvaldības darbu .....	11
1.2. Informācijas avoti par Rīgas pašvaldības darbu .....	15
1.3. Informācijas pieejamība un tās iegūšanas šķēršļi .....	20
1.4. Iedzīvotāju valodas lietojums saziņā ar Rīgas pašvaldības iestādēm .....	27
1.5. Secinājumi .....	33
2. IEDZĪVOTĀJU LĪDZDALĪBA VIEDOKĻA IZTEIKŠANĀ UN LĒMUMU IETEKMĒŠANĀ .....	36
2.1. Iedzīvotāju līdzdalības aktivitātes un vēlme izteikt viedokli .....	37
2.2. Šķēršļi un iemesli, kāpēc iedzīvotāji neizsaka viedokli .....	41
2.3. Viedokļi par līdzdalību ietekmējošajiem faktoriem .....	48
2.4. Secinājumi .....	52
3. NEVALSTISKĀS ORGANIZĀCIJAS KĀ INFORMĀCIJAS IZPLATĪŠANAS UN LĪDZDALĪBAS KANĀLI .....	54
3.1. NVO aktivitātes informācijas iegūšanā .....	54
3.2. NVO līdzdalība viedokļa izteikšanā .....	57
3.3. Šķēršļi un iespējas NVO līdzdalībai .....	60
3.4. NVO sadarbība ar iedzīvotājiem: etniskie aspekti .....	62
3.5. Secinājumi .....	64
4. NOBEIGUMS .....	66
5. PRIEKŠLIKUMI .....	67
PIELIKUMI .....	69
BIBLIOGRĀFIJA .....	75

## KOPSAVILKUMS

Sabiedrības līdzdalība politikas lēmumu pieņemšanā pakāpeniski kļūst par neatņemamu sabiedriskās politikas daļu. Tomēr pagaidām vispārējā iedzīvotāju pilsoniskā līdzdalība nav plaša un aktīva. Tādēļ nepieciešams rast atbildi uz jautājumu, kuri faktori ir tie, kas ietekmē iedzīvotāju līdzdalības iespējas un aktivitātes. Tie analizēti tikai retos no līdz šim Latvijā veiktajiem pētījumiem.

Šī pētījuma mērķis ir izvērtēt, kā sabiedrības informētību un līdzdalību lēmumu pieņemšanā Rīgas pašvaldībā<sup>1</sup> ietekmē iedzīvotāju tautība un valodas lietojums, kā arī citi faktori, ņemot vērā Rīgas multietnisko sastāvu.<sup>2</sup> Pētījumā galvenā uzmanība pievērsta tādiem līdzdalības jautājumiem kā iedzīvotāju iespējas saņemt informāciju un izteikt viedokli par pašvaldības darbu un lēmumiem, kā arī nevalstisko organizāciju loma iedzīvotāju līdzdalības veicināšanā.<sup>3</sup>

Pētījuma dati neliecina par būtiskām tautību noteiktām atšķirībām informācijas iegūšanā un līdzdalībā Rīgas pašvaldības lēmumu pieņemšanā. Dažādu tautību pārstāvji informācijas iegūšanu un viedokļa izteikšanu par Rīgas pašvaldības darbu saista vispirms ar individuālo jautājumu risināšanu, savukārt interese par Rīgas domes lēmumiem kopumā ir zema. Motivācijas trūkums iegūt informāciju un izteikt viedokli ir būtisks līdzdalības šķērslis. 60% iedzīvotāju pēdējā gada laikā nav mēģinājuši uzzināt informāciju par pašvaldības darbu, tikai 12% iedzīvotāju ir izteikuši savu viedokli par kādu ar pašvaldības darbu saistīto jautājumu.

Svarīgi līdzdalību kavējošie faktori ir iedzīvotāju neziņa par informācijas iegūšanas un viedokļa izteikšanas iespējām, par pašvaldības darbu, laika trūkums, nepietiekoša Rīgas domes deputātu un pašvaldības darbinieku pieejamība iedzīvotājiem (ir pieprasījums pēc "piekļūšanas" Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem un pašvaldības iestāžu sazvanīšanas iespēju uzlabošanas, regulārākām sanāksmēm ar iedzīvotājiem un iedzīvotāju viedokļa uzklaušīšanas, uzmanīgākas attieksmes pret klientiem, lietu kārtēšanas procedūras vienkāršošanas), iedzīvotāju neticība savām spējām ietekmēt pašvaldības lēmumus un neuzticēšanās pašvaldībai, viedokļa paušanas iemaņu, prasmju un pieredzes trūkums. Informācijas iegūšanu par pašvaldību darbu ierobežo ne vienmēr precīza un iedzīvotāju interesēm atbilstoša informācija masu medijos un informatīvajos materiālos, kā arī rakstveida informācijas (bukletu, izdales materiālu, bezmaksas laikraksta *Rīgas Vēstis*) nepietiekoša pieejamība iedzīvotājiem.

Salīdzinot ar latviešiem, mazākumtautību pārstāvji ir nedaudz aktīvāki informācijas iegūšanā un mēģinājumos ietekmēt lēmumus par individuālajiem jautājumiem. Šīs tendences ne tikai liecina par lielāku līdzdalības aktivitāti, bet arī par informācijas trūkumu, ko rada lielāka paļaušanās uz neformālajiem kontaktiem un pašvaldību darbiniekiem informācijas iegūšanā, kā arī latviešu valodas zināšanu trūkumu, kas ierobežo citu informācijas kanālu izmantošanu. Mazākumtautību pārstāvjiem salīdzinoši biežāk trūkst informācijas par iespējām iegūt informāciju, kā arī prasmju, iemaņu un pieredzes viedokļa izteikšanā. Šīs tendences ir īpaši raksturīgas vidējā un vecākā gadagājuma mazākumtautību pārstāvjiem un iedzīvotājiem ar zemākiem ienākumiem.

Kaut gan LR likumdošana garantē iedzīvotāju iespējas saņemt rakstiskās atbildes tikai latviešu valodā, pašvaldībai ir būtiska loma informācijas pieejamības nodrošināšanai krievu valodā tiem pašvaldības

<sup>1</sup> Šajā pētījumā ar jēdzienu "Rīgas pašvaldība" ir apzīmētas visas Rīgas pašvaldības iestādes, ieskaitot Rīgas domi, Rīgas domes komitejas, Rīgas domes departamentus, pašvaldības policiju, rajonu un priekšpilsētu izpildinstitūcijas, tai skaitā sociālās palīdzības dienestus, namu pārvaldes un citas institūcijas.

<sup>2</sup> 2004.gada 1.janvārī Rīgas iedzīvotāju etnisko sastāvu veidoja 41.9% latviešu, 42.9% krievu, 4.5% baltkrievu, 4.0% ukraiņu, 2.1% poļu, 1.1% ebreju un 3.4% citu tautību pārstāvji. LR Pilsonības un migrācijas pārvaldes dati.

<sup>3</sup> Pētījuma gaitā veikta reprezentatīva Rīgas iedzīvotāju aptauja, kas raksturo rīdzinieku līdzdalības aktivitātes un viedokļus. Pētījumā piedāvāta arī padziļināta situācijas analīze sociālo pabalstu jomā, kuras pamatā ir intervijas ar pašvaldības darbiniekiem, klientiem un nevalstisko organizāciju pārstāvjiem.

klientiem, kam ir vājas latviešu valodas zināšanas. Tomēr nepietiekošas latviešu valodas zināšanas daļēji ierobežo efektīvu informācijas kanālu (vispirms rakstiskās informācijas) izmantošanu. Situācija valodas lietojumā pašvaldībā ir stipri atkarīga no katra pašvaldības darbinieka nostājas valodas izvēlē mutiskajā un rakstiskajā saziņā.

Ziņojumā ir sniegti sekojoši galvenie ieteikumi Rīgas pašvaldībai un citām institūcijām efektīvākai sabiedrības līdzdalības veicināšanai Rīgas pašvaldības lēmumu pieņemšanā:

- Vairāk informēt sabiedrību par informācijas iegūšanas un viedokļa izteikšanas iespējām, popularizēt informācijas izplatīšanas tīklu.
- Aktivizēt jau esošos informācijas iegūšanas un viedokļa izteikšanas kanālus, kur lielāka loma ir rakstveida informācijas (bukletu, izdales materiālu) pieejamības paplašināšanai, iedzīvotāju sanāksmēm ar pašvaldības pārstāvjiem, informācijas paplašināšanai un diskusijām masu medijos.
- Paplašināt informācijas pieejamību krievu un citās valodās, kā arī uzlabot garantijas iedzīvotāju iespējām saņemt informāciju un izteikt viedokli mutiski un rakstiski viņiem saprotamā valodā.
- Līdzdalības veicināšanā svarīga ir NVO potenciāla aktivizēšana. Sociālo pabalstu jomā NVO norāda, ka to kapacitāte neļauj pilnvērtīgi līdzdarboties informācijas izplatīšanā un lēmumu pieņemšanā. Tādēļ nepieciešama pretimnākšana no pašvaldības, lai veicinātu regulāru informācijas apmaiņu un sistemātiskas konsultācijas ar NVO, kā arī organizāciju iesaisti iedzīvotāju konsultēšanā un informēšanā.

## IEVADS

Līdzdalību ietekmējošie faktori ir svarīga tēma sabiedriskās un demokrātiskās politikas attīstībā. Iedzīvotāju informētībai un līdzdalībai pašvaldības lēmumu pieņemšanā ir īpaša nozīme, jo pašvaldības pienākumos ietilpst vietējā pārvalde un vairākas sociāli ekonomiskās, kā arī kultūras un izglītības veicināšanas funkcijas. Tās jārealizē, ievērojot attiecīgās pašvaldības iedzīvotāju intereses.

Iedzīvotāju līdzdalību lēmumu pieņemšanā ietekmē sabiedriskās aktivitātes līmenis, spēja uzņemties atbildību par savas rīcības rezultātiem, ticība iespējām ietekmēt lēmumus, kā arī laiks, ko var ziedot līdzdalībai. Aptaujās kā svarīgi līdzdalības aktivitāti ietekmējoši faktori parādās arī iedzīvotāju izglītības un ienākumu līmenis.<sup>4</sup> Kā liecina viens no līdzšinējiem pētījumiem, Latvijā lielāko līdzdalības aktivitāti izrāda latvieši, lauku iedzīvotāji, pirmspensijas un agrīnā pensijas vecuma cilvēki, kā arī cilvēki ar augstāku izglītības līmeni.<sup>5</sup>

Neapšaubāmi iedzīvotāju līdzdalību ietekmē arī informācijas pieejamība, valsts un pašvaldību lēmumu pieņemšanas procedūru pārzināšana un mehānismi, kurus izvēlas valsts un pašvaldības, lai veicinātu iedzīvotāju līdzdalību. Pētnieki atzīst, ka līdzdalību visbiežāk kavē laiks, resursi, sabiedrības intereses trūkums, kā arī pašvaldības ierēdņu un deputātu atbalsta trūkums un sarežģīti normatīvie akti.<sup>6</sup>

Pieejamie dati vedina domāt, ka iedzīvotāju etniskā piederība kopumā krasi neietekmē līdzdalības aktivitāti. 2000.gadā veiktā aptauja liecina, ka būtiskas atšķirības latviešu un nelatviešu līdzdalībā dažās politiskajās aktivitātēs nepastāv (piemēram, līdzdalībā protesta akcijās, streikos u.c.).<sup>7</sup> Taču citās politiskajās aktivitātēs, kuras ir neatņemama konstruktīvas līdzdalības sastāvdaļa (piemēram, tikšanās ar deputātiem, ministriem un žurnālistiem, piedalīšanās sabiedriskās apspriešanas pasākumos, savas pilsētas, pagasta attīstības plāna apspriešanā) mazākumtautību pārstāvji iesaistās retāk nekā latvieši. Tā, piemēram, latvieši divreiz vairāk piedalījušies sabiedriskās apspriešanas pasākumos, salīdzinot ar citu tautību pārstāvjiem.<sup>8</sup>

Līdzšinējie pētījumi arī liecina, ka daži būtiski mazākumtautību pārstāvju un nepilsoņu sabiedriskās un politiskās līdzdalības rādītāji (piemēram, līdzdalība dažādās sabiedriskajās un politiskajās aktivitātēs, informētība par politiskajiem notikumiem un lēmumiem, ticība savai politiskajai ietekmei u.c.) ir nedaudz zemāki, salīdzinot ar latviešiem un LR pilsoņiem.<sup>9</sup> Dažos līdz šim veiktajos pētījumos un aptaujās analizēta arī etniskās piederības ietekme uz līdzdalības aktivitāti Latvijā. Kaut arī ir bijuši apzināti atsevišķi mazākumtautību līdzdalību kavējošie faktori (informācijas trūkums, vājas valsts valodas zināšanas, Latvijas pilsonības trūkums, atsvešinātības izjūta u.c.), esošo aptauju dati neļauj izdarīt viennozīmīgus secinājumus. Joprojām trūkst informācijas par galvenajiem līdzdalības veidiem, kādos iesaistās iedzīvotāji, un šķēršļiem, kas tos kavē aktīvi līdzdarboties pašvaldību lēmumu pieņemšanā.

<sup>4</sup> Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS, LR Tieslietu ministrijas Sabiedrības integrācijas departaments. Iedzīvotāju integrācija: sabiedriskās aktivitātes. Aptauja. 2002. gada marts.

<sup>5</sup> Apvienoto Nāciju Attīstības programma. Pārskats par tautas attīstību 2000/2001: Sabiedriskās politikas process Latvijā. Rīga, 2001. [http://ano.deac.lv/html\\_1/index\\_09.htm](http://ano.deac.lv/html_1/index_09.htm) (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 8.martā)

<sup>6</sup> Enhancing Public Participation in Local Government. Department of the Environment, Transport and the Regions: London. 1998.

<sup>7</sup> LU Filozofijas un socioloģijas institūts. Iedzīvotāju aptauja par politikas un reģionu attīstības jautājumiem. 2000.

<sup>8</sup> Turpat.

<sup>9</sup> Skat. šādus pētījumus: Baltijas Sociālo Zinātņu institūts, LR Naturalizācijas pārvalde. Pētījumu un rīcības programma "Ceļā uz pilsonisku sabiedrību". Latvijas iedzīvotāju aptauja. 2000.gada novembris. Atskaite. 2001; LU Filozofijas un socioloģijas institūts. Iedzīvotāju aptauja par politikas un reģionu attīstības jautājumiem. 2000; Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS, LR Tieslietu ministrijas Sabiedrības integrācijas departaments. Iedzīvotāju integrācija: sabiedriskās aktivitātes. Aptauja. 2002. gada marts. Piemēram, aptaujā "Iedzīvotāju integrācija: sabiedriskās aktivitātes", analizējot dažādu aktivitāšu veikšanas biežumu, jāsecina, ka latvieši (22.8%) biežāk nekā citu tautību respondenti (17.3%) ir vērsušies pašvaldībā. Cittautieši aktīvu sabiedrisko līdzdalību vērtējuši skeptiskāk nekā latvieši – citu tautību respondentu vidū biežāk norādīts, ka viņu un tuvāko cilvēku dzīvēs tā neko nemaina (attiecīgi: 33.5% un 29.7%). Pēc aptaujas "Ceļā uz pilsonisku sabiedrību" datiem, pilsoņi, kam dzimtā valoda nav latviešu, biežāk atzīmē, ka nav piedalījušies nevienā no anketā minētajām politiskajām aktivitātēm (59,3% latviešu, 73,2% krievu un 73,6% cittautiešu). (Jautājumā netika iekļauta piedalīšanās vēlēšanās.) Nevienā no politiskajām aktivitātēm nav piedalījušies 88% nepilsoņi.

**Pētījuma mērķis** ir noskaidrot, vai atkarībā no tautības un valodas lietojuma pastāv atšķirības sabiedrības informētībā un līdzdalībā lēmumu pieņemšanā Rīgas pašvaldībā, ņemot vērā Rīgas iedzīvotāju multietnisko sastāvu. Ja šādas atšķirības pastāv, izvērtēt galvenos iemeslus. Analizēti arī citi ietekmējošie faktori: vecums, dzimums, izglītība un ienākumi.

Pētījuma mērķis un uzdevumi izvirzīti, ņemot vērā pašreizējo etnisko un valodas situāciju Latvijā. Latviešu valodas zināšanas un lietojumu Latvijā joprojām raksturo relatīvi zems latviešu valodas prasmes līmenis to iedzīvotāju vidū, kam dzimtā valoda nav latviešu, it īpaši vecāka gadagājuma cilvēkiem.<sup>10</sup> Trūkst informācijas par valodu lietojumu iedzīvotāju komunikācijā ar pašvaldības iestādēm. Padziļināta līdzdalību ietekmējošo faktoru izpēte ir aktuāla diskusijās par Vispārējo mazākumtautību aizsardzības konvencijas ratifikāciju, kas skar valodas lietojumu ar pašvaldības iedzīvotājiem. Šajā gadījumā svarīgi analizēt valodas lietojuma prakses atbilstību Valsts valodas likumam un iedzīvotāju vajadzībām (sk. analīzi 1.4. apakšnodaļā).

Politiskā un pilsoniskā līdzdalība, tai skaitā līdzdalība pašvaldības lēmumu pieņemšanā, uzskatāmas par neatņemamu sabiedrības integrācijas politikas un procesa sastāvdaļu.<sup>11</sup> Viena no valsts sabiedrības integrācijas programmas prioritātēm ir pašvaldību iesaistīšanās integrācijas politikas īstenošanā, veicinot integrācijas aktivitātes vietējā līmenī. Rīgā, atšķirībā no vairākām citām lielajām pilsētām ar multietnisku iedzīvotāju sastāvu, nav veikti īpaši sabiedrības integrācijas veicināšanas pasākumi (piemēram, sabiedrības integrācijas komisijas vai mazākumtautību/nepilsoņu padomes izveidošana, integrācijas programmas izstrāde u.c.). Projekta gaitā uzmanība tiks pievērsta arī jautājumam, vai ir vajadzīgi īpaši pasākumi, lai veicinātu Rīgas sabiedrības (etniskās) integrāciju un līdzdalību lēmumu pieņemšanā.

Lai izpētītu iedzīvotāju vispārīgas līdzdalības tendences Rīgā, tai skaitā līdzdalības etniskos aspektus dažādu Rīgas pašvaldības kompetencē esošo jautājumu risināšanā, tika veikta arī Rīgas iedzīvotāju aptauja. Līdzdalību ietekmējošo faktoru padziļinātai analīzei ir izvēlēta **sociālo pabalstu joma**, jo zināšanas par to ir potenciāli nozīmīgas iedzīvotājiem neatkarīgi no etniskās piederības.<sup>12</sup> Tādēļ, izvēloties sociālās palīdzības sfēru, pastāv plašākas iespējas iegūt ticamus datus par to, vai līdzdalības praksē pastāv atšķirības, kas balstītas uz etniskajiem faktoriem. Situācijas analīzē sociālo pabalstu jomā veiktas padziļinātās intervijas ar pašvaldības darbiniekiem, pašvaldības klientiem un nevalstisko organizāciju (NVO) pārstāvjiem (sk. metodoloģijas aprakstu). Veikta arī dokumentu (normatīvo aktu un citas pašvaldības sniegtās informācijas) analīze.

Šajā projektā līdzdalība lēmumu pieņemšanā pašvaldībā definēta šādi<sup>13</sup> :

***Līdzdalība** ir process, ar kura palīdzību ieinteresētie indivīdi un grupas – plašāka sabiedrība, nevalstiskās organizācijas, pašvaldības institūcijas saņem nepieciešamo informāciju, ietekmē un kopīgi pārrauga kādu noteiktu pakalpojumu sfēru (pakalpojumu izvirzīšanu, to satura precizēšanu un realizēšanu), kā arī pārrauga šo sfēru ietekmējošos lēmumus un resursus. Līdzdalība ir uzskatāma par divpusēju procesu, kura norisi nosaka gan sabiedrības, gan pašvaldības aktivitātes.*

<sup>10</sup> Pēc Lāvijas iedzīvotāju aptaujas "Valoda" datiem, 10% Rīgas iedzīvotāju, kam dzimtā valoda nav latviešu, latviešu valodu prata brīvi, 29% - vidējā līmenī, 49% - zemākajā līmenī, bet 12% - latviešu valodu neprata nemaz vai gandrīz nemaz. Aptuveni līdzīgs latviešu valodas zināšanu līmenis ir raksturīgs mazākumtautību pārstāvjiem arī vidēji Latvijā. Latviešu valodas apguves valsts programma, Baltijas Sociālo Zinātņu institūts, Valoda, 2002.gada novembris – 2003.gada februāris, 2003.

<sup>11</sup> Sk. Valsts programma "Sabiedrības integrācija Latvijā" Rīga, 2001.

<sup>12</sup> Rīgas domes Labklājības departamenta apkopotā statistika rāda, ka informācija par pašvaldības sniegtajiem sociālajiem pakalpojumiem un pabalstiem ir viena no pieprasītākajām. Rīgas domes Labklājības departaments. Sociālā palīdzība Rīgā 2000.gadā: Gadagrāmata, Rīga, 2001.

<sup>13</sup> Pēc Crosby Benjamin. Participation Revisited: A Managerial Perspective. USAID (United States Agency for International Development) Implementing Policy Change Project, Monograph No.6 (April 2002). <http://www.usaid.gov/cgi-bin/jumper.pl?url=%2Fdemocracy%2Fipc%2FMn-6-ms.pdf> (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 8.martā)

Lai padziļināti izpētītu tautības, valodas un citu sociāli demogrāfisko faktoru lomu līdzdalībā, pētījumā par analīzes pamatu ir izvēlēti šādi līdzdalības līmeņi: informācijas iegūšana (viszemākais līdzdalības līmenis) un viedokļa izteikšana par pašvaldības darbu un lēmumiem, kā arī lēmumu ietekmēšana (visaugstākais līdzdalības līmenis) (skat. metodoloģijas aprakstu pielikumā). 2004.gada februārī tika organizēta apaļā galda diskusija, kuras rezultāti arī iekļauti analīzē.<sup>14</sup>

Svarīga sabiedrības līdzdalības daļa ir NVO dalība pašvaldības lēmumu pieņemšanā un iedzīvotāju līdzdalības veicināšanā. Ja cilvēki apvienojas domubiedru grupās un rod apstiprinājumu saviem uzskatiem, viņi izjūt spēcīgāku pārliecību par to, ka ir iespējams aizstāvēt savas tiesības. Ar NVO palīdzību iespējams arī uzlabot informācijas apriti, sniedzot plašākai sabiedrībai ieskatu noteikta lēmuma pieņemšanas gaitā, kā arī uzzinot sabiedrības pārstāvju viedokļus<sup>15</sup>. Nevalstisko organizāciju dalībnieki aktīvāk nekā pārējie iedzīvotāji iesaistās sabiedriskās politikas procesos, taču, kā liecina dažādu pētījumu dati, NVO darbojas mazs īpatsvars Latvijas iedzīvotāju.<sup>16</sup> Cittautieši (61.8%) biežāk nekā latvieši (54.8%) ir atzinuši, ka organizāciju un neformālo grupu darbā nepiedalās<sup>17</sup>. Līdz šim veiktajos pētījumos trūkst informācijas par NVO ietekmi uz dažādu tautību pārstāvju līdzdalību sabiedriskās politikas lēmumu pieņemšanā.

Ziņojuma struktūru veido trīs nodaļas. Nodaļās “Iedzīvotāju aktivitātes informācijas iegūšanā” un “Iedzīvotāju līdzdalība viedokļa izteikšanā un lēmumu ietekmēšanā” izmantoti Rīgas iedzīvotāju aptaujas dati un padziļināto interviju dati. Šajās nodaļās analizētas rīdzinieku informācijas un viedokļa izteikšanas iespējas, iedzīvotāju aktivitātes un šķēršļi to izmantošanā, kā arī viedokļi par līdzdalības iespējām nākotnē. Apskatīts arī valodas lietojums iedzīvotāju saziņā ar pašvaldības iestādēm un ar to saistītās problēmas.

Nodaļā “Nevalstiskās organizācijas kā informācijas izplatīšanas un līdzdalības kanāli” analizēti dati no padziļinātajām intervijām ar NVO pārstāvjiem, kuri darbojas Rīgā un ir saskārušies ar iedzīvotāju interesi par sociālās palīdzības jautājumiem. Kaut arī intervēto NVO skaits ir neliels un tām ir dažāds kapacitātes līmenis un darbības specifika, nodaļā ir pievērsta uzmanība tam, kādas ir NVO aktivitātes un iespējas darboties kā informācijas izplatītājiem dažādu tautību vidū, kā arī sadarboties ar pašvaldību.

<sup>14</sup> Apaļā galda diskusijas mērķis bija iegūt pašvaldības, NVO un citu ekspertu komentārus par pētījuma pirmajiem secinājumiem un apspriest ieteikumus sabiedrības līdzdalības veicināšanai.

<sup>15</sup> Participatory democracy – the role of NGOs in developing process of local authorities. Kaido-Allan Lainurm. Tallinn, 2003.

<sup>16</sup> Skat., piemēram, Apvienoto Nāciju Attīstības programma. Pārskats par tautas attīstību 2000/2001: Sabiedriskās politikas process Latvijā. Rīga, 2001. [http://ano.deac.lv/html\\_l/index\\_09.htm](http://ano.deac.lv/html_l/index_09.htm) (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 8.martā)

<sup>17</sup> Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS, LR Tieslietu ministrijas Sabiedrības integrācijas departaments. Iedzīvotāju integrācija: sabiedriskās aktivitātes. Aptauja. 2002. gada marts.



# 1. IEDZĪVOTĀJU AKTIVITĀTES INFORMĀCIJAS IEGŪŠANĀ

Informācijas iegūšanu mēdz uzskatīt par intensitātes ziņā viszemāko līdzdalības pakāpi, tomēr tas ir nepieciešams līdzdalības priekšnoteikums. bezmaksas informācijas sniegšana iedzīvotājiem par pašvaldības darbu ietilpst pašvaldības pienākumos, ko nosaka dažādu struktūrvienību normatīvie akti (sk. 1. informāciju). Informācijas veidi raksturo dažādas līdzdalības pakāpes. Individuāla līmeņa līdzdalības un lēmumu ietekmēšanas aktivitātēm raksturīga interese par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem, individuālo problēmu risināšanas iespējām. Savukārt, lai realizētu augstākas līdzdalības pakāpes, kas saistītas ar plašākai sabiedrībai nozīmīgu lēmumu ietekmēšanu, nepieciešama informācija par normatīvajiem aktiem, iespējām iesniegt priekšlikumus par pašvaldībā gatavotajiem lēmumiem.

Šajā nodaļā galvenā uzmanība pievērsta etniskajiem aspektiem, kas raksturo iedzīvotāju iespējas iegūt informāciju par pašvaldības darbu (sk. informācijas izplatīšanas kanālus sociālo pabalstu jomā 2. informācijā). Analizēta iedzīvotāju aktivitāte informācijas iegūšanā, interese par dažādiem informācijas veidiem, informācijas iegūšanas kanāli, to efektivitāte un izmantošana dažādu tautību vidū, kā arī informācijas iegūšanas šķēršļi. Atsevišķā apakšnodaļā apskatīts valodas lietojums iedzīvotāju saziņā ar pašvaldības iestādēm.

## 1. informācija. Pašvaldības pienākumi informācijas sniegšanā iedzīvotājiem

Saskaņā ar likumu “Par pašvaldībām” pašvaldības pienākums ir nodrošināt bezmaksas publisku pieejamību pašvaldības lēmumiem un atklāto sēžu protokoliem ikvienam pašvaldības iedzīvotājam.<sup>18</sup> Lai gan normatīvie akti reglamentē pašvaldības sniedzamās informācijas veidus un to, ka informācija pašvaldības domē un tās izveidotajās institūcijās ir sniedzama saskaņā ar Valsts valodas likumu<sup>19</sup>, kārtība (tostarp informācijas izplatīšanas kanālu izvēle), kādā tiek nodrošināta Rīgas domes pieņemto lēmumu (tajā skaitā par sociālo palīdzību) publiska pieejamība, pamatā tiek atstāta pašas domes kompetencē.<sup>20</sup>

Bez maksas un iedzīvotājiem saprotamā veidā jābūt pieejamai informācijai gan par tiesībām saņemt sociālo palīdzību, gan par kārtību, kādā tā iegūstama.<sup>21</sup> Līdztekus pašvaldības atbildīgās institūcijas pienākums ir paziņot pieņemto lēmumu sociālās palīdzības pieprasītājam (pēc pieprasītāja lūguma darot to arī rakstiski), atteikuma gadījumā izskaidrojot arī noraidījuma iemeslus un lēmuma pārsūdzības kārtību.<sup>22</sup>

<sup>18</sup> Likuma “Par pašvaldībām” (izdots 09.06.1994. ar grozījumiem, kas izsludināti līdz 2003.gada 9.janvārim) 26.panta 5.daļa. Skat.: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=57255> (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 23.februārī)

<sup>19</sup> Likuma “Par pašvaldībām” (izdots 09.06.1994. ar grozījumiem, kas izsludināti līdz 2003.gada 9.janvārim) 3.panta 4.daļa. Sk. atsauci uz Valsts valodas likumu 1.4.apakšnodaļā.

<sup>20</sup> Likuma “Par pašvaldībām” 26.panta 6.daļa paredz, ka pašvaldības nolikumā ir jānosaka, kura pašvaldības amatpersona izsniedz augstāk minēto informāciju pašvaldības iedzīvotājiem.

<sup>21</sup> “Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma” (izdots 31.11.2002.) 6. pants paredz, ka pašvaldības sociālajam dienestam informācija iedzīvotājiem ir jāsniedz bez maksas. Skat.: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=68488> (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 23.februārī)

<sup>22</sup> “Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums” 6.panta un Ministru Kabineta noteikumu Nr.96 “Kārtība, kādā piešķirams, aprēķināms un izmaksājams pabalsts garantētā minimālā ienākumu līmeņa nodrošināšanai” (izdoti 25.02.2003.) 21. un 22.pants.

Rīgas domes izdotie normatīvie akti paredz, ka Sociālo jautājumu komitejas kompetencē ietilpst informācijas sniegšana masu medijos par Rīgas domes veiktajiem pasākumiem sociālās palīdzības sfērā<sup>23</sup>, kas tiek realizēta ar Rīgas domes Informācijas un sabiedrisko attiecību nodaļas starpniecību.<sup>24</sup> Informācijas par sociālās palīdzības apjomu un saņemšanas iespējām nodrošināšana, kā arī informēšana par iedzīvotāju tiesībām uz sociālo palīdzību un šo tiesību realizācijas veidiem ietilpst Rīgas domes Labklājības departamenta un tā pakļautībā esošās Sociālās palīdzības pārvaldes kompetencē.<sup>25</sup>

## 2.informācija. Rīgas pašvaldības informācijas izplatīšanas kanāli sociālo pabalstu jomā

**Informatīvie bukleti** sniedz ziņas par Sociālās palīdzības dienestu (turpmāk tekstā – SPD) sniegtajiem pakalpojumiem un to koordinātām, par pabalstu veidiem un formalitātēm, kas jākarāto, lai tos iegūtu, par klienta un sociālā darbinieka tiesībām un pienākumiem, kā arī par Labklājības departamenta bezmaksas informatīvo tālruni. Informācija bukletos galvenokārt ir latviešu valodā. Viens no astoņiem bukletu veidiem ir izdots krievu valodā (bukletā ir apskatīta divu visbiežāk pieprasīto pabalstu veidu – Pamatpabalsta un Mājokļa pabalsta – saņemšanas kārtība). Bukleti bez maksas ir pieejami Sociālās palīdzības dienestos un citās pašvaldības iestādēs (piemēram, izpilddirekcijās, dzimtsarakstu nodaļās), Rīgas pašvaldības veselības aprūpes institūcijās, kā arī sabiedriskajās organizācijās, kas izrādījušas interesi šo bukletu izplatīšanā. Kā atzīmēts 1.2.apakšnodaļā, bukletus krievu valodā sociālie darbinieki izsniedz klientiem pēc saviem ieskatiem.

**Plašsaziņas līdzekļi.** Republikas un Rīgas mēroga plašsaziņas līdzekļos (preses izdevumos, radio, televīzijās, ziņu aģentūrās, interneta portālos) tiek izplatīta informācija par pašvaldības pieņemtajiem lēmumiem sociālās palīdzības sfērā, kā arī par jauniem pakalpojumu veidiem vai izmaiņām jau esošo pakalpojumu sniegšanas kārtībā. Ar plašsaziņas līdzekļu starpniecību pēc pašvaldības iniciatīvas tiek realizētas arī lielākas kampaņas par kādu konkrētu pakalpojumu. Pēc plašsaziņas līdzekļu pārstāvju iniciatīvas tiek sniegta arī dziļāka informācija. Viena no informācijas izplatīšanas formām ir arī domes apmaksātas informācijas sniegšana elektroniskajos plašsaziņas līdzekļos. Informācijas izplatīšanas valoda ir atkarīga no katra informatīvā kanāla izmantotās valodas.

**Bezmaksas laikrakstā “Rīgas Vēstis”** latviešu valodā tiek publicēta informācija par Rīgas domes un pašvaldības iestāžu aktualitātēm, arī sociālo pabalstu jomā. Laikraksta tirāža ir 10 000 eksemplāru un tas pieejams sociālās palīdzības dienestos, Rīgas pilsētas izpilddirekcijās, namu pārvaldēs un citās pašvaldības institūcijās, kā arī lielveikalos.

Ar **Labklājības departamenta bezmaksas informatīvā tālruni** starpniecību iespējams iegūt informāciju par sociālās palīdzības veidiem, kas iedzīvotājam pienākas konkrētajā situācijā, un sociālās palīdzības dienestu, kurā viņam būtu jāvērsas, lai palīdzību saņemtu.<sup>26</sup> Informācija tiek sniegta klienta izvēlētajā valodā.

<sup>23</sup> Rīgas domes nolikuma Nr. 11 “Rīgas pašvaldības nolikums” (izdots 19.08.1997) 34.panta 2.daļa. Skat.: <http://www.rcc.lv/doc0.asp> (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 23.februārī)

<sup>24</sup> Rīgas domes Informācijas un sabiedrisko attiecību nodaļas nolikums paredz, ka cita starpā tās funkcijās ietilpst Rīgas domes oficiālā viedokļa un informācijas izplatīšana un izskaidrošana, sadarbība ar masu medijiem, informējot iedzīvotājus par Rīgas domes aktualitātēm, pieņemto lēmumu izpildi un skaidrojot jaunu lēmumu pieņemšanas nepieciešamību, kā arī žurnālistu tikšanās ar Domes amatpersonām organizēšana un piedalīšanās informācijas aktualizēšanā Rīgas domes interneta mājas lapā. Nolikums publicēts jaunajā Rīgas pašvaldības portālā: [www.riga.lv](http://www.riga.lv).

<sup>25</sup> Rīgas domes nolikuma Nr.71 “Rīgas domes Labklājības departamenta nolikums” (spēkā no 29.12.1999. ar grozījumiem 15.10.2002.) 2.6. pants un “Rīgas domes Labklājības departamenta Sociālās palīdzības pārvaldes nolikuma” (izdots 26.02.1999.) 2.7. pants.

<sup>26</sup> Statistikas dati liecina, ka 2002.gadā 45% zvanītāju interesējās par sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību, 22% vēlējās iegūt informāciju par institūcijām, kas sniedz sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību, 24% interesējās par veselības aprūpes jautājumiem, bet 9% - par valsts sociālajiem pabalstiem. 52% no zvanītājiem runāja latviski, bet 48% krieviski. Sk.: Rīgas domes Labklājības departaments Sociālā palīdzība Rīgā 2002.gadā. Gadagrāmata, 2003

**Sociālās palīdzības dienesta informators** uzklausa klienta problēmu klātienē vai pa tālruni un iesaka viņam sociālo darbinieku, kura kompetencē ir atrisināt klienta problēmu. Pie informatora ir iespējams iepazīties arī ar normatīvajiem aktiem, kas regulē sociālās palīdzības apjomu un tās sniegšanas kārtību Rīgas pilsētā. Mutiskās konsultācijas notiek klienta izvēlētajā valodā, rakstveidā atbildes tiek sniegtas tikai latviešu valodā.

**Apmeklētāju pieņemšanas centrā “Vienas pieturas aģentūra”** un tā filiālēs var saņemt bezmaksas informāciju, kā arī konsultatīvo un juridisko palīdzību par pašvaldības kompetencē esošiem jautājumiem, par pašvaldības institūciju nodrošināto pakalpojumu veidiem, pēc apmeklētāju pieprasījuma izsniedz arī Rīgas domes normatīvos aktus. Aģentūra konsultācijas sniedz gan klātienē, gan telefoniski pa bezmaksas informatīvo tālruni. Līdz ar e-pārvaldes ieviešanu aģentūrā un tās filiālēs Ziemeļu un Latgales priekšpilsētās darbojas arī publiski pieejamais interneta punkts, kas ļauj klientam pašam sameklēt vajadzīgos normatīvos aktus. Atkarībā no informācijas veida to var saņemt vai nu tikai latviešu valodā (piemēram, rakstiskas atbildes uz iedzīvotāju jautājumiem vai Rīgas domes normatīvie akti) vai arī latviešu un krievu valodās (mutiskas konsultācijas klātienē vai pa telefonu).

**Rīgas domes Labklājības departamenta interneta mājas lapa (<http://www.ld.riga.lv/welfare/>)** piedāvā informāciju par Labklājības departamenta bezmaksas informatīvo tālruni, par Rīgas domes normatīvajiem aktiem, kas reglamentē sociālās palīdzības piešķiršanu (ar iespēju tos izlasīt), par pabalstu veidiem, ieskaitot sīkāku informāciju par katru pabalstu, tā aprēķināšanas kārtību, sociālās palīdzības dienestu adreses un to darbinieku tālrunu numurus, pieņemšanas laikus. Lai gan mājas lapa piedāvā divu valodu izvēli – latviešu un angļu –, izvērstā informācija pieejama tikai latviešu valodā. Rīgas domes lapā ([www.rcc.lv](http://www.rcc.lv)) var atrast MK noteikumus, kas attiecas uz šo sfēru.

**Rīgas domes amatpersonu tikšanās ar iedzīvotājiem** laikā tiek apspriesti iedzīvotājus interesējoši jautājumi sociālās palīdzības jomā. Šo pasākumu pamatvaloda ir latviešu, taču nepieciešamības gadījumā iedzīvotāju jautājumi tiek uzklautāti un uz tiem atbildēti arī krievu valodā.

**Konsultācijas ar Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem** viņu pieņemšanas laikā ir vēl viens informācijas iegūšanas veids sociālo pabalstu jomā.<sup>27</sup>

Avots: Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem, 2003.gada augusts – septembris, dokumentu analīze.

## **1.1. Iedzīvotāju interese par informāciju, kas saistīta ar pašvaldības darbu**

Šajā apakšsadaļā ir raksturotas gan iedzīvotāju reālās aktivitātes dažādu informācijas veidu iegūšanā par pašvaldības darbu, gan vēlme iegūt šo informāciju.

### **Informācijas veidi, ko iedzīvotāji ir centušies uzzināt**

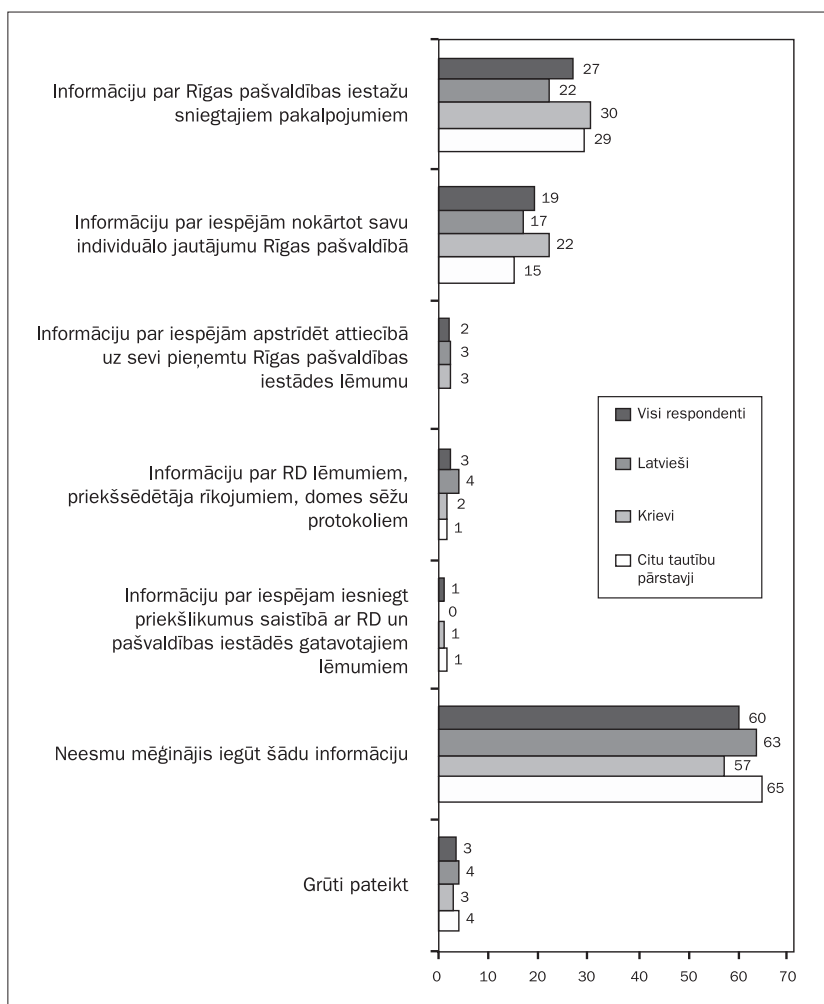
Gan Rīgas iedzīvotāju aptauja, gan situācijas analīze sociālo pabalstu jomā liecina par to, ka kopumā dažādu tautību Rīgas iedzīvotājiem vispirms interesē informācija, kas attiecināma uz individuālo līmeni (par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un individuālo problēmu risināšanu) (sk.1.attēlu). Savukārt aktivitāte citu informācijas veidu izziņāšanā, kas nepieciešami līdzdalībai sabiedriski nozīmīgu lēmumu pieņemšanā (piemēram, saistībā ar Rīgas domes lēmumiem) ir zema. Tomēr daudzi Rīgas iedzīvotāju aptaujas dalībnieki un pašvaldības klienti vēlētos iegūt dažāda veida informāciju par pašvaldības darbu un lēmumiem. Šī interese ir svarīgs priekšnosacījums sabiedrības aktīvākai līdzdalībai Rīgas pašvaldības darbā.

<sup>27</sup> Jāatzīmē, ka informācijas sniegšana sociālo pabalstu jomā ir Labklājības departamenta bezmaksas tālruna referenta, SPD informatora un Vienas pieturas aģentūras konsultantu kompetencē. Pārējo amatpersonu pienākums ir risināt problēmas savas kompetences robežās, bet ne īstenot informatīvās funkcijas.

Jāatzīst, ka mazākumtautību pārstāvji, sevišķi krievi, nedaudz biežāk nekā latvieši ir centušies iegūt individuālā līmeņa informāciju (sk.1.attēlu). Šī tendence attiecas uz vairākām respondentu grupām ar vienādu vecuma, izglītības un ienākumu līmeni.<sup>28</sup> Piemēram, latvieši vecuma grupās no 18 līdz 24 gadiem un no 35 līdz 44 gadiem biežāk nekā mazākumtautību pārstāvji griežas pēc informācijas par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem. Tomēr citās respondentu grupās (sevišķi vecumā no 25 līdz 34 gadiem un virs 55 gadiem, kā arī ar vidējiem ienākumiem līdz 42 latiem uz vienu ģimenes locekli) mazākumtautību pārstāvji vairāk nekā latvieši griežas pēc šīs informācijas. Tāpat arī mazākumtautību pārstāvji virs 55 gadiem un no 45 līdz 54 gadiem ievērojami biežāk nekā latvieši šajā vecumā ir interesējušies par informāciju, kas saistīta ar individuālo jautājumu risināšanu.

Biežāk nekā vidēji pēc informāciju par pašvaldības pakalpojumiem un individuālo jautājumu risināšanu meklē respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem un no 45 līdz 54 gadiem, ar augstāko izglītību, arī aptaujātie, kuru vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī nepārsniedz Ls 42. Nepilsoņi biežāk nekā pilsoņi vērsas pēc šāda veida informācijas.

1.attēls. **Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat mēģinājis iegūt šādu informāciju?** (atbilde "jā"; % no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris

<sup>28</sup> Vairākos aptaujas jautājumos tika veikta papildus analīze, salīdzinot latviešu un citu tautību pārstāvju atbildes vienādās vecuma, izglītības un ienākumu līmeņa grupās. Jāatzīmē, ka respondentu skaits bija salīdzinoši neliels, tomēr papildus datu analīze ļāva izdarīt pieņēmumus par to, vai dažādu tautību atšķirīgās atbildes ietekmējusi tautība vai citi sociāli demogrāfiskie blakus faktori.

Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem sociālo pabalstu jomā liecina par to, ka mazākumtautību pārstāvju vērsanos pie pašvaldības darbiniekiem pēc informācijas zināmā mērā izraisa neinformētība par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem, citu informācijas kanālu neizmantošana un nepietiekamas latviešu valodas zināšanas.<sup>29</sup>

Kaut arī nav vērojamas būtiskas atšķirības informācijas veidu pieprasīšanā atkarībā no tautības vai valodas un dažādu tautību pārstāvjiem informācijas meklējumos rodas līdzīgas problēmas, pēc vairāku darbinieku atziņām:

- mazākumtautību pārstāvji nereti ir sliktāk informēti vai viņiem ir ar lielākas grūtības informācijas saņemšanā. Daļēji tas saistīts ar normatīvo aktu sarežģīto valodu:

*“Atkarībā no tautības dažkārt ir grūtības izprast terminus un specifiku. Cilvēki pārvalda sarunvalodu... Bet, ziniet, tās varbūt nav tik ļoti valodas atšķirības, bet tas, ka normatīvajos dokumentos mēs rakstām profesionālos terminus, nepaskaidrojot.” (Vienas pieturas aģentūra)*

- pašvaldības darbiniekiem jāsniedz papildus paskaidrojumi mazākumtautību pārstāvjiem, tai skaitā tulkojot mutiski dokumentus latviešu valodā.

*“Viņš ir no namu pārvaldes saņēmis kādu rēķinu vai kādu vēstuli, un viņš nesaprot valodas dēļ. Tādēļ, ka tas ir latviešu valodā, to viņš izlasīt var, bet šo profesionālo terminu dēļ, kuri mums liekas saprotami savā vidē, bet cilvēkam nav paskaidrojums. Un tad viņi atnāk un saka, ko viņi te ir sarakstījuši. Cilvēks ir ļoti uztraucies. Izrādās, kas tas lēmums ir viņam ļoti labvēlīgs bijis, bet citās valodās teikumi tiek veidoti stilistiski citādi, un izejot no savas valodas pamatnostādēm, viņš saprot negatīvi... Cilvēki kādreiz nāk pēc šāda veida izskaidrojuma, jo ir redzams, ka tik labi un dziļi viņš nepārvalda šo valodu, lai tādā orientētos.” (Vienas pieturas aģentūra)*

- mazākumtautību pārstāvji biežāk izsaka neapmierinātību par pašvaldības iestāžu lēmumiem – arī tas dažkārt saistīts ar informētības trūkumu:

*“Mēs stāstām, ka noteikumi paredz tādu un tādu minimālo ienākumu vai apgādniekus, vai līdzdarbības pasākumus. Un cilvēkam ir pretenzijas, ka mēs nemaksājam pabalstu, un kāpēc mēs noraidām. Un es domāju, ka šie ir tie jautājumi, par ko krievu cilvēki griežas biežāk.” (Labklājības departaments)*

## **Iedzīvotāju vēlme iegūt informāciju**

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, vairāk ir to iedzīvotāju, kas vēlas iegūt dažāda veida informāciju par pašvaldības darbu, nekā to, kuri vispār interesējušies par šādas informācijas iegūvi (sk.2.attēlu). Visbiežāk informāciju vēlas uzzināt vidējā vecuma respondenti (no 25 līdz 34 gadiem, no 35 līdz 44 gadiem), ar augstāko izglītību, ar augstākiem ienākumiem.<sup>30</sup>

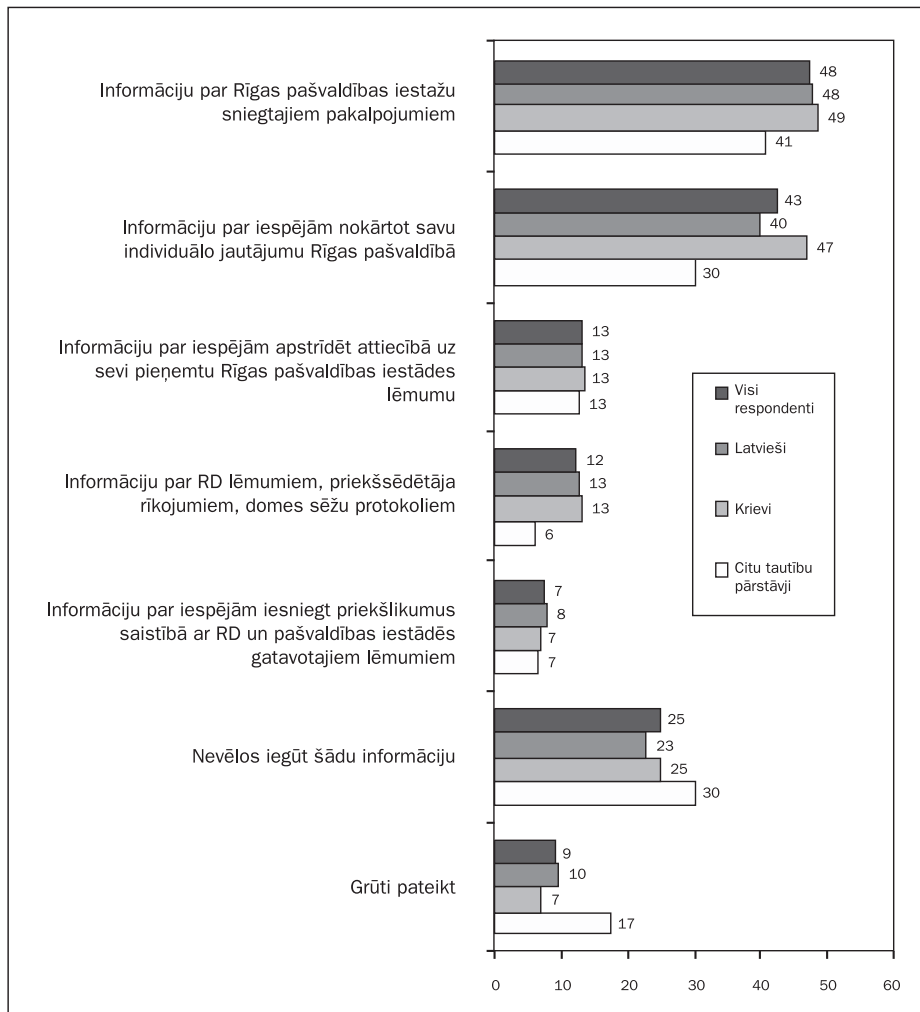
Nepastāv būtiskas atšķirības dažādu tautību iedzīvotāju motivācijā iegūt informāciju. Krievi biežāk nekā latvieši un citu tautību pārstāvji vēlētos uzzināt par iespējām atrisināt individuālo jautājumu pašvaldībā. Tai pašā laikā nelatvieši, sevišķi nekrievu minoritātes, arī nedaudz biežāk atzīmē, ka nevēlētos iegūt

<sup>29</sup> Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, informāciju par pašvaldības pakalpojumiem un individuālo jautājumu risināšanu un lēmumu apstrīdēšanu biežāk vēlas uzzināt respondenti ar vājākām latviešu valodas zināšanām vai tie, kas latviešu valodu neprot. Par cita līmeņa informāciju vairāk interesējas respondenti ar labākām latviešu valodas iemaņām. Iedzīvotāji ar labākām latviešu valodas iemaņām arī biežāk ir norādījuši, ka nav mēģinājuši iegūt nekādu informāciju.

<sup>30</sup> Jāatzīmē, ka iedzīvotāji ar zemākiem ienākumiem biežāk vēlas uzzināt par pašvaldības pakalpojumiem un individuālo jautājumu risināšanu, kā arī par lēmumu apstrīdēšanu. Iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem biežāk nekā iedzīvotāji ar zemākiem ienākumiem vēlas iegūt informāciju par iespējām iesniegt priekšlikumus saistībā ar pašvaldībā gatavotajiem lēmumiem. Iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem (tāpat kā respondenti ar viszemākajiem ienākumiem) arī vēlas iegūt informāciju par Rīgas domes lēmumiem, priekšsēdētāja rīkojumiem, domes sēžu protokoliem un iespējām apstrīdēt pašvaldības lēmumus.

nevienu no informācijas veidiem. Citu tautību pārstāvji salīdzinājumā ar latviešiem un krieviem kopumā ir mazāk motivēti iegūt jebkādu informāciju. Nepilsoņi biežāk nekā LR pilsoņi vēlas uzzināt par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un individuālo jautājumu risināšanu.

2.attēls. **Kādu informāciju Jūs vēlētos uzzināt?** (% no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris

### Galvenie secinājumi

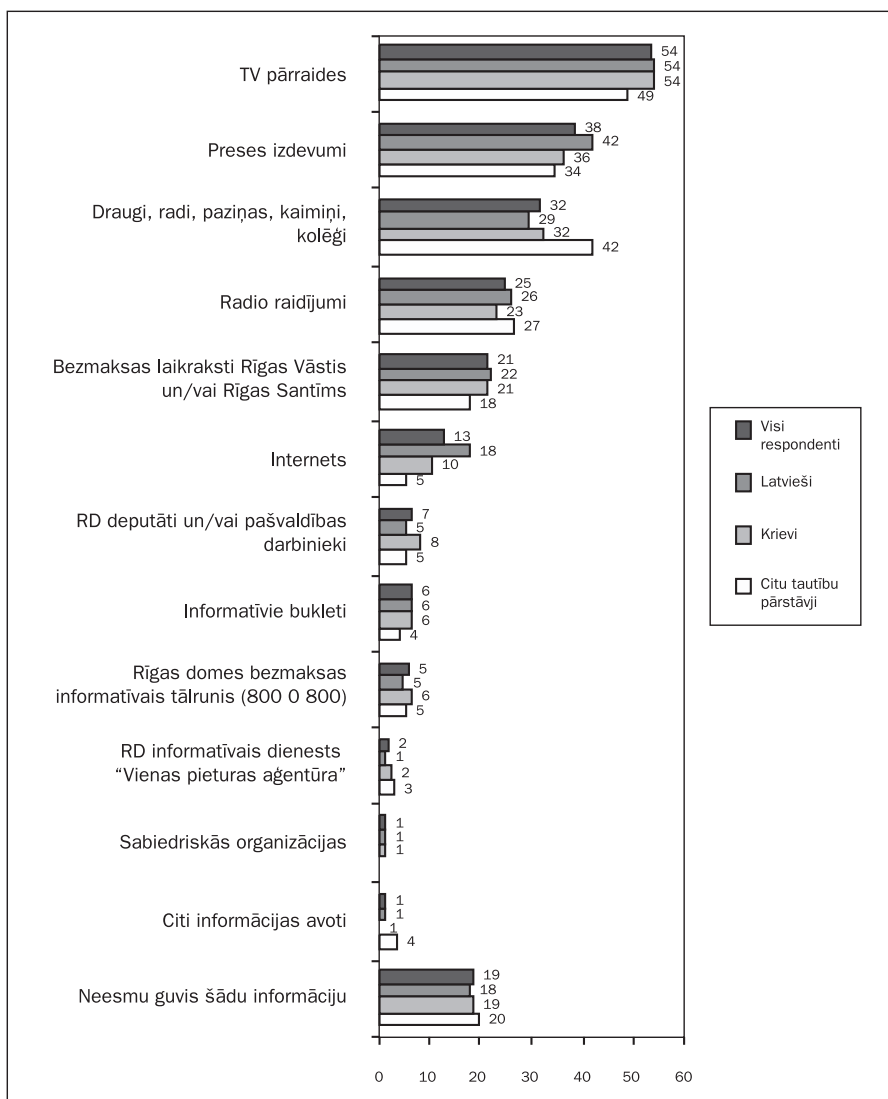
- Visbiežāk iedzīvotāji interesējas par individuālā līmeņa informāciju – pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un savu problēmu risināšanu;
- Mazākumtautību pārstāvji vairākās vecuma, ienākumu un izglītības līmeņa respondentu grupās nedaudz aktīvāk nekā latvieši cenšas iegūt šo informāciju;
- Vieni no iemesliem šai tendencei ir mazākumtautību pārstāvju lielāka neinformētība par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem, kā arī nepietiekamas latviešu valodas zināšanas.
- Vairāk ir to latviešu un mazākumtautību pārstāvju, kas vēlas iegūt dažāda veida informāciju par pašvaldības darbu, nekā to, kuri vispār interesējušies par šo informāciju.

## 1.2. Informācijas avoti par Rīgas pašvaldības darbu

Analizējot to, kādus informācijas avotus par pašvaldības darbu izmanto dažādu tautību pārstāvji, var secināt, ka šajā jomā būtiskas atšķirības atkarībā no tautības nav vērojamas. Mazākumtautību pārstāvji salīdzinoši retāk izmanto presi un internetu kā informācijas kanālus un salīdzinoši biežāk pēc informācijas vēršas pie neformāliem kontaktiem un pašvaldības darbiniekiem. Informācijas trūkums, kā arī nepietiekamas latviešu valodas zināšanas ir iemesli, kāpēc mazākumtautību pārstāvji biežāk nekā latvieši vēršas pie citiem cilvēkiem un pašvaldības iestādēs pēc individuāla līmeņa informācijas. Latviešu valodas nepietiekamās zināšanas ir arī viens no šķēršļiem latviešu valodā pieejamās rakstiskās informācijas izmantošanā.

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem rīdzinieku visbiežāk izmantotie kanāli informācijas ieguvei par Rīgas domes lēmumiem un pakalpojumiem ir TV pārraides, preses izdevumi, draugi, radi un citi neformālie kontakti, radio raidījumi, kā arī bezmaksas laikraksti *Rīgas Vēstis* un *Rīgas Santīms* (sk.3.attēlu).

3.attēls. Kur pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat guvis informāciju par Jūs interesējošajiem Rīgas domes lēmumiem un / vai pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem? (% no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris

**Neformālos kontaktus** kā informācijas iegūšanas veidu mazākumtautību (sevišķi nekrievu minoritāšu) pārstāvji izmanto biežāk nekā latvieši.<sup>31</sup> Vairākās vienādās vecuma, izglītības un ienākumu līmeņa grupās, mazākumtautību pārstāvji vidēji par 5–7% aktīvāk nekā latvieši griežas pie citiem cilvēkiem pēc informācijas. Mazākumtautību pārstāvji virs 55 gadiem un ar viszemākajiem ienākumiem, salīdzinot ar latviešiem, krietni biežāk izmanto neformālos kontaktus. Sociālo pabalstu jomā, pēc pašvaldības darbinieku atziņām, neformālie kontakti ir neefektīvi, jo nereti šādā veidā iegūtā informācija ir nepilnīga vai nepareizi interpretēta:

*“Padzird, ka kaimiņš kaut ko dabūjis, tad uzreiz cilvēkam arī uzreiz jānāk, viņš arī uzreiz sarosās un: mņje toze pologajetsja [man arī pienākas]...Bet es saku, ka mūsu valstī ir nevis pologajetsja, bet mums ir iespējas. Nu, labi, tad piekrit, ka ir iespējas. Un tad mēs iztirzājam tās iespējas, kādas varētu būt, un tiek piedāvāts, kas ko var” (Ziemeļu rajona SPD).*

Kaut arī neformālos kontaktus aktīvi izmanto cilvēki, kas brīvi pārvalda latviešu valodu, intervijas ar pašvaldības klientiem liecina, ka mazākumtautību pārstāvji vēršas pie citiem cilvēkiem nepietiekamo latviešu valodas zināšanu dēļ<sup>32</sup>:

*“Ja man kaut kas ir nesaprotams, es varu palūgt saviem draugiem vai savai meitai, lai man pārtulko. Ja ir kaut kas tāds rakstīts, ko es nesaprotu, tad es tā arī daru, un tādējādi es saprotu man adresēto informāciju.” (krieviete, nepilnsona, vecums līdz 30 gadiem, vidējā izglītība)*

*“Protams, ka gribētu uzzināt informāciju. Bet kā? No kurienes? Pie tam krievu valodā. Krievu valodā nav, tikai latviešu. Tie, kuri saprot, tas vēl var gūt informāciju. Bet, teiksim, mums, draugi, pensionāri arī latvieši ir. Viņi vairāk var gūt informāciju, jo informācija pamatā ir latviešu valodā...Bet draugi latvieši – lūk, viņi mani arī informē.” (krievs, nepilnsonis, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem latvieši, salīdzinot ar mazākumtautību pārstāvjiem, biežāk izmanto **preses izdevumus** un **internetu**. Tas attiecas praktiski uz visām vecuma, izglītības un ienākumu līmeņa grupām. Kopumā preses izdevumus kā informācijas avotu biežāk nekā vidēji minēja aptaujas dalībnieki vecumā no 35 līdz 54 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību, aptaujātie, kuru vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī ir no Ls 85 līdz Ls 126 vai pārsniedz Ls 127, LR pilsoņi. Internetu visbiežāk izmanto gados jaunāki cilvēki vecumā no 18 līdz 34 gadiem, aptaujātie ar augstākiem ienākumiem, vīrieši, LR pilsoņi.

Mazākumtautību pārstāvji, kam ir labākas latviešu valodas zināšanas, biežāk izmanto preses izdevumus, TV un internetu. Respondenti, kas neprot latviešu valodu, krietni biežāk atzīmē, ka nav guvuši nekādu informāciju.

Sociālo pabalstu jomā situācijas analīze liecina, ka laikraksti (tāpat kā radio) krievu valodā ir būtisks informācijas ieguves avots mazākumtautību vidū (sk.3.informāciju). Pašvaldības darbinieki vairākkārt ir uzsvēruši preses īpašo lomu mazākumtautību auditorijas informēšanā. Ir izskanējis viedoklis, ka krievu prese publicē vairāk rakstu par sociālo palīdzību nekā laikraksti latviešu valodā. Tomēr attiecībā uz krievu presi biežāk minētas arī informācijas objektivitātes problēmas (sk.1.3. apakšnodaļu).

<sup>31</sup> Neformālos kontaktus respondenti ar augstāko un vidējo izglītību izmanto biežāk nekā aptaujātie ar pamatzglītību. Šo kanālu biežāk nekā vidēji izmanto respondenti vecumā no 45 līdz 54 gadiem, aptaujātie, kuru vidējie ienākumi mēnesī uz vienu ģimenes locekli ir robežās no Ls85 līdz 126, vīrieši.

<sup>32</sup> Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, jo labāka ir mazākumtautību pārstāvju rakstītprasme latviešu valodā, jo mazāks ir to respondentu skaits, kuri izmantojuši neformālos kontaktus.



### 3. informācija. Pašvaldības klientu izmantotie informācija avoti sociālās palīdzības jomā

Mazākumtautību pārstāvji	Latvieši
<ul style="list-style-type: none"><li>• Laikraksti<sup>33</sup></li><li>• Radio<sup>34</sup></li><li>• Pašvaldības darbinieki</li><li>• TV<sup>35</sup></li><li>• Citi cilvēki<sup>36</sup></li><li>• Bukleti</li><li>• Bezmaksas tālrunis</li><li>• NVO<sup>37</sup></li><li>• Tiesas, senāti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laikraksti<sup>38</sup></li><li>• Pašvaldības darbinieki</li><li>• TV</li><li>• Radio</li><li>• Citi cilvēki (kaimiņi, paziņas, juristi)</li><li>• Bukleti</li><li>• Bezmaksas tālrunis</li><li>• Vienas pieturas aģentūra</li><li>• NVO</li><li>• Internets</li></ul>

Avots: Intervijas ar pašvaldības klientiem, 2003.gada oktobris. Informācijas avoti ir sarindoti dilstošā kārtībā pēc to aptuvenā minēšanas biežuma.

Mazākumtautību pārstāvji, salīdzinot ar latviešiem, nedaudz biežāk vēršas pie **pašvaldības darbiniekiem** pēc informācijas (sk.4.attēlu). Kopumā visbiežāk pie pašvaldības darbiniekiem griežas respondenti virs 55 gadiem, nepilsoņi, respondenti ar vizzemākajiem ienākumiem, iedzīvotāji ar pamatizglītību. Pašvaldības iestādēs biežāk vēršas latvieši ar pamatizglītību, bet mazākumtautību pārstāvji – ar vidējo izglītību. Vecuma grupās virs 55 gadiem un no 25 līdz 34 gadiem mazākumtautību pārstāvji ievērojami biežāk nekā latvieši ir gājuši uz pašvaldības iestādēm pēc informācijas, savukārt latvieši vairāk griežas pašvaldībā vecumā no 35 līdz 44 gadiem. Mazākumtautību pārstāvji ar vizzemākajiem ienākumiem ievērojami biežāk nekā latvieši šajā ienākumu grupā ir meklējuši informāciju pašvaldības iestādēs.

Pašvaldības darbinieku un klientu atziņas sociālo pabalstu jomā liecina par to, ka mazākumtautību biežāka vēršanās pašvaldības iestādēs daļēji norāda uz informācijas trūkumu vai citu kanālu neizmantošanu, kā arī uz nepietiekamajām latviešu valodas zināšanām, kas daļēji ierobežo iespēju izmantot citus kanālus. Pašvaldības darbinieki šo tendenci izskaidro arī ar dažādām tautībām piedēvētajām rakstura īpašībām:

*“Latvieši ir kūtri nācēji, ja tā atklāti, viņiem ir neērti nākt. Viņi pasaka: citiem vēl sliktāk iet, man neērti nākt. Krievu tautības cilvēki, viņi ir atvērtāki un, kā lai pasaka, “man pienākas”, nu tā viņi saka.” (Ziemeļu rajona SPD)*

Daži aptaujātie pašvaldības klienti – mazākumtautību pārstāvji – uzsver pašvaldību darbinieku palīdzību, sniedzot paskaidrojumus krievu valodā:

*“Krieviski, gribu pateikt, ka man pagaidām nav bijušas nekādas problēmas valodas jautājumā attiecībā uz paskaidrojumu un ziņojumu saņemšanu. Ziniet, šeit strādā arī labsirdīgi cilvēki, kas vēlas cilvēkiem palīdzēt, un tas priecē...” (baltkrieviete, nepilsoņe, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

<sup>33</sup> Rīgas Santīms, Rīgas Vēstis, Vesti Segodņa, Čas, Večernaja Rīga, Subota.

<sup>34</sup> Domskaļa Ploščad, Radio pik, SWH plus

<sup>35</sup> 5.kanāls, 7.kanāls, LNT, ziņas krievu valodā

<sup>36</sup> Draugi, latvieši, kaimiņi.

<sup>37</sup> Latvijas Cilvēktiesību komiteja, arodbiedrības

<sup>38</sup> Rīgas Vēstis, Rīgas Santīms, Diena, Neatkarīgā Rīta Avīze, Rīgas Balss, Lauku Avīze

Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem un klientiem liecina, ka informācijas kanālu izmantošanu un efektivitāti mazākumtautību vidū daļēji ierobežo pašvaldības sagatavotās **rakstveida informācijas** (bukletu, Rīgas domes bezmaksas avīžu, informatīvo materiālu) trūkums krievu valodā. Tas ir viens no iemesliem, kas liek mazākumtautību pārstāvjiem izmantot masu saziņas līdzekļos sniegto informāciju un meklēt citus informācijas kanālus krievu valodā.

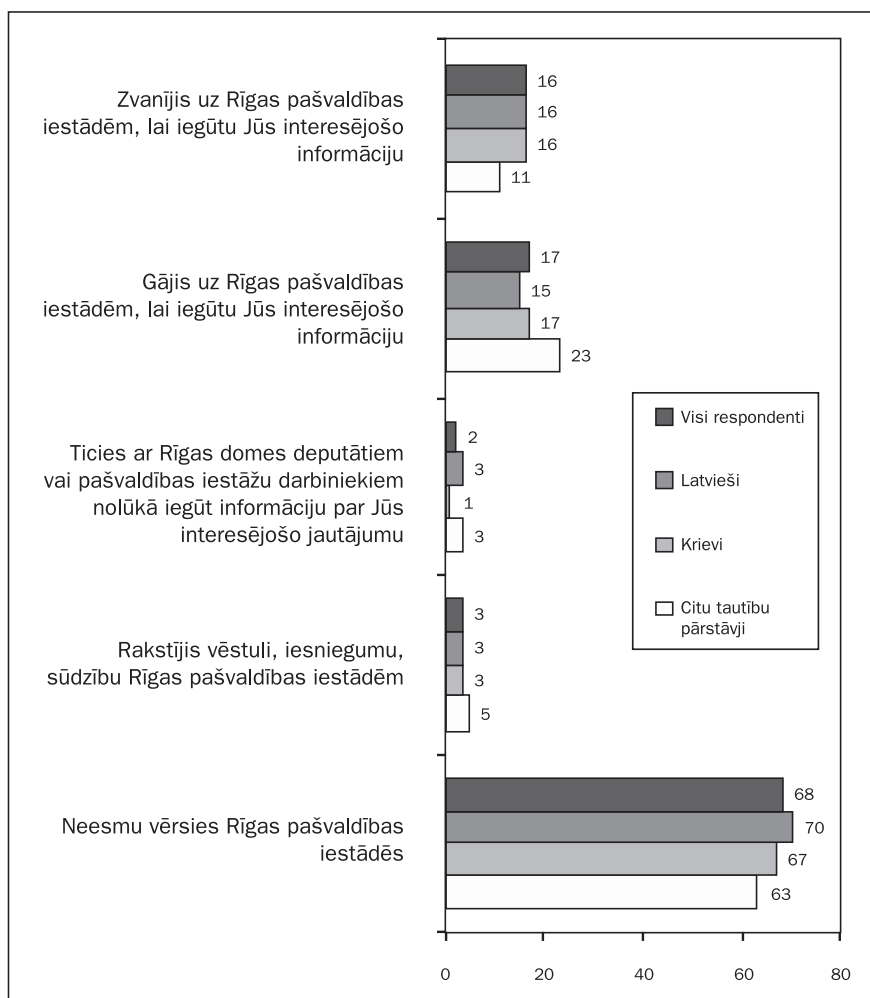
*“Jaunieši un cilvēki līdz 40 gadiem, krievi, ukraiņi, kas prot latviešu valodu, viņi prot runāt un saprot, viņiem vienai, vai tas ir laikraksts, vai tie ir televīzijas raidījumi, vai pie mums viņi var atnākt un saņemt tās izdrukas, kas ir noteikumos fiksētas. Pārējiem, kas ir vecāki, viņiem, protams, ir bišķiņ smagāk, un viņi informāciju ņem no laikrakstiem, TV un radio raidījumiem. Pie mums arī – mēs cenšamies kaut ko paskaidrot, kaut ko pārtulkot, nu, bet principā tas nav mūsu pienākums – tulkot.”*  
(Vienas pieturas aģentūra)

No otras puses, pēc dažu pašvaldības darbinieku un nevalstisko organizāciju atziņām, kā arī Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, informatīvo bukletu izmantošana dažādu tautību vidū nav bieži izplatīta. Viens no iemesliem ir šo bukletu nepietiekoša pieejamība (sīkāk skat. 1.3. apakšnodaļu).

Jāatzīmē, ka tie respondenti, kuru dzimtā valoda nav ne latviešu, ne krievu, informācijas ieguvei nedaudz biežāk izmanto domes bezmaksas informatīvo tālruni, Vienas pieturas aģentūru un tikšanās ar Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem. Citu tautību pārstāvji retāk nekā latvieši un krievi izmanto vairākus aptaujas anketā minētos informācijas kanālus, biežāk izmantojot arī citus (aptaujas anketā nenosauktus) informācijas avotus.

Pēc intervētāju novērojumiem, kaut arī pašvaldības klienti vēlētos iegūt vairāk informācijas, viņi bieži vien neizmanto esošos informācijas kanālus. Tas vedina domāt par iespējām, kā uzlabot esošo informācijas kanālu pieejamību un efektīvāku izmantošanu.

4.attēls. **Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat griezies Rīgas pašvaldības iestādēs šādu iemeslu dēļ?**  
(% no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris

### Galvenie secinājumi

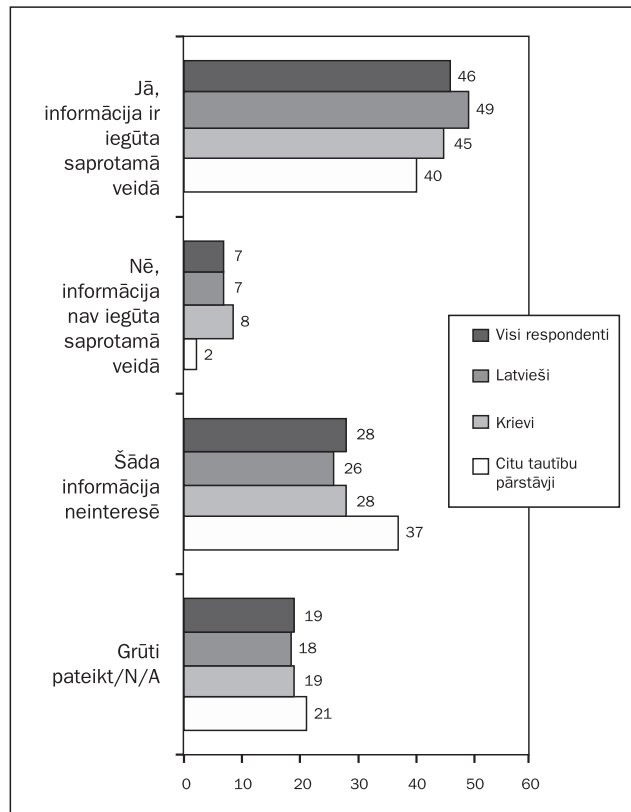
- Informācijas avotu izmantošanā nav vērojamas būtiskas atšķirības atkarībā no tautības.
- Mazākumtautību pārstāvji, sevišķi virs 55 gadiem un ar vizemākajiem ienākumiem, biežāk nekā latvieši izmanto neformālos kontaktus informācijas iegūšanai.
- Mazākumtautību pārstāvji salīdzinoši retāk izmanto presi un internetu kā informācijas kanālus.
- Iedzīvotāji, kam ir labākas latviešu valodas zināšanas, biežāk izmanto plašsaziņas līdzekļus.
- Mazākumtautību pārstāvji salīdzinoši biežāk vērsas pēc informācijas pie pašvaldības darbiniekiem.
- Informācijas trūkums, kā arī nepietiekamas latviešu valodas zināšanas ir intervijās minētie iemesli, kāpēc mazākumtautību pārstāvji biežāk nekā latvieši vērsas pie citiem cilvēkiem un pašvaldības iestādēs pēc informācijas.
- Latviešu valodas nepietiekamās zināšanas ir viens no šķēršļiem latviešu valodā pieejamās rakstiskās informācijas izmantošanā.

### 1.3. Informācijas pieejamība un tās iegūšanas šķēršļi

Šajā apakšsadaļā ir analizēts, vai iedzīvotāji iegūst informāciju sev saprotamā veidā un kādi faktori ierobežo informācijas iegūšanu un sekmīgu informācijas kanālu izmantošanu.

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, būtiskas atšķirības informācijas pieejamībā atkarībā no tautības nav vērojamas (sk.5.attēlu). Mazākumtautību pārstāvji biežāk atzīmējuši, ka šāda informācija viņus neinteresē. Lielākā daļa dažādu tautību pašvaldības klientu informāciju par sociālajiem pabalstiem ir ieguvuši sev saprotamā veidā.

5.attēls. **Vai Jūs interesējošo informāciju par Rīgas domes lēmumiem un/vai pašvaldības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem esat ieguvis Jums saprotamā veidā?** (% no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

### Motivācijas trūkums

Lielākā daļa aptaujāto Rīgas iedzīvotāju pēdējā gada laikā neko nav mēģinājuši uzzināt par pašvaldības darbu. Tas liecina arī par motivācijas trūkumu iegūt informāciju (sk.1.attēlu). Tajā pašā laikā nezināšana par iespējām uzzināt nepieciešamo bieži vien ierobežo iedzīvotāju aktivitāti iegūt informāciju. Citi visbiežāk minētie šķēršļi ir laika trūkums, kā arī grūtības tikt pie Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem: vairāki respondenti pauduši neapmierinātību ar pašvaldības amatpersonu attieksmi un sarežģītu lietu kārtšanas procedūru pašvaldības iestādēs (sk.1.tabulu pielikumā). Kā liecina intervijas ar pašvaldības darbiniekiem, neticība spējām mainīt pašvaldības lēmumus attur iedzīvotājus interesēties Rīgas domes lēmumiem un iespējām tos ietekmēt.

## **Neinformētība par iespējām iegūt informāciju**

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, mazākumtautību pārstāvji biežāk nekā latvieši apgalvo, ka viņi nezina, kur iegūt informāciju par pašvaldības darbu. Taču latvieši ar pamatizglītību min šo faktoru biežāk nekā mazākumtautību pārstāvji ar pamatizglītību. Tomēr citās izglītības līmeņa, kā arī visās vecuma un ienākumu grupās mazākumtautību personu skaits, kas min šo problēmu, pārsniedz latviešu skaitu. Sevišķi tas attiecas uz mazākumtautību pārstāvjiem vecumā no 35 līdz 44 gadiem, virs 55 gadiem, ar augstāko izglītību, ar ienākumiem zem Ls 42. Kopumā biežāk nekā vidēji šo informācijas ieguves šķēršļi ir nosaukuši respondenti ar viszemākajiem ienākumiem, aptaujātie ar pamatizglītību, nepilsoņi; biežāk to atzīmē aptaujātie, kas latviešu valodu prot zemākajā līmenī vai neprot vispār.

No otras puses, pētījuma gaitā organizētajā apaļā galda diskusijā izskanēja atziņa, ka šādas nezināšanas cēlonis ir iedzīvotāju neprasme meklēt informāciju un zems informācijas pieprasījums. Bez tam apaļā galda diskusijā bieži izskanēja atziņa par nepieciešamību aktīvāk popularizēt informācijas iegūšanas iespējas. Piemēram, daudzi iedzīvotāji nezina par Vienas pieturas aģentūru un neizmanto tās pakalpojumus. Viena no ierosinātajām iespējām – ievietot vairāk šāda veida informācijas Rīgas domes izdotajā laikrakstā Rīgas Vēstis.

## **Šķēršļi plašsaziņas līdzekļu izmantošanā**

Iespējams, minētā tendence daļēji saistīta ar informācijas trūkumu plašsaziņas līdzekļos un līdzekļu trūkumu laikrakstu iegādei: pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem mazākumtautību pārstāvji min šos faktorus nedaudz biežāk nekā latvieši. Tajā pašā laikā jāatzīst, ka sociālo pabalstu jomā latvieši biežāk nekā citu tautību pašvaldības klienti ir minējuši līdzekļu trūkumu laikrakstu iegādei un novecojušos televizorus un radio aparātus.

Situācijas analīze sociālo pabalstu jomā liecina, ka masu mediju sniegtās informācijas izmantošanu ierobežo šo informācijas kanālu nepieejamība daudziem maznodrošinātiem iedzīvotājiem, klientus interesējošās informācijas trūkums, kā arī nepilnīgs informācijas saturs. Vairāki pašvaldības darbinieki norāda uz nepilnīgu, neskaidru un neprecīzu informāciju presē, pirmām kārtām laikrakstos krievu valodā:

*“Man personīgi visvairāk krīt acīs krievu prese... Ir kaut kāds skandalozs raksts, kur kāds kaut ko sev ir panācis, un cilvēks redz, ka viņa situācija ir līdzīga, un arī grib tāpat, grib panākt labu rezultātu. Bet biežāk gan atnāk cilvēki ar kādu nepilnīgi uzrakstītu rakstu, vai vienpusēju informāciju par to, ka varēs saņemt, bet, ka priekš tam būs kaut kas jādara, tas tai rakstā nav rakstīts...” (Latgales priekšpilsētas SPD)*

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem visbiežāk minētie ieteikumi informācijas pieejamības uzlabošanai iedzīvotājiem ir saistīti ar informācijas sniegšanu TV, presē un radio (sk.2.tabulu pielikumā). Ņemot vērā to, ka visbiežāk iedzīvotāji par pašvaldības darbu un pakalpojumiem uzzina no plašsaziņas līdzekļiem, var secināt, ka ir svarīgi paplašināt saziņas līdzekļu sniegto informāciju par pašvaldības darbu, kā arī veicināt šīs informācijas precizitāti. Tas ļautu uzlabot dažādu tautību iedzīvotāju zināšanas par pašvaldības darbu.

To apliecina arī apaļā galda diskusijā izskanējušie viedokļi. Dalībnieki atzina, ka informācijas izplatīšanas tīkls par pašvaldības darbu netiek pietiekoši popularizēts pilsētā. NVO pārstāvji uzsver pašvaldības informācijas izplatīšanas stratēģijas trūkumu, bet Rīgas domes amatpersonas atzīst, ka nepieciešams popularizēt pašvaldības uzturēto informācijas tīklu pilsētā. No otras puses, diskusijas dalībnieki norāda, ka īpaša uzmanība būtu jāvelta informācijas sniegšanai tieši pašvaldības institūcijās, ņemot vērā bieži sastopamās neprecizitātes masu medijos.

## Rakstveida informācijas pieejamība

Kaut arī samērā neliels iedzīvotāju skaits izmanto pašvaldības sagatavoto rakstveida informāciju (bukleti, izdales materiāli), sabiedrībā ir jūtams pieprasījums pēc tās palielināšanas, bieži vien ir izteikta vēlme to saņemt pa pastu (sk.4.tabulu pielikumā). Šie atzinumi liek domāt, ka šāda veida informācija iedzīvotājus ne vienmēr sasniedz vai arī tā neatbilst iedzīvotāju vajadzībām.

Pašvaldības klienti kā problēmu min visaptverošas vai noderīgas informācijas trūkumu bezmaksas laikrakstos un bukletos. Kopumā klienti jūt vajadzību pēc plašāka skaidrojuma par iedzīvotāju tiesībām saņemt pabalstus, konkrētākas informācijas par individuālo vai arī noteiktu iedzīvotāju grupu problēmu risināšanu (piemēram, informāciju par invalīdu tiesībām, juridiskajiem pakalpojumiem, vairāk atsauču uz normatīvajiem aktiem bukletos).

### 4.informācija. **Sociālo pabalstu jomas informatīvo bukletu izmantošanas šķēršļi**

- Netiek izplatīti, nav pieejami.
- Informācija var būt neprecīza, novecojusi.
- Informācija nav pietiekama.
- Nav atsauces uz normatīvajiem aktiem.
- Bukleti galvenokārt ir latviešu valodā.
- Veciem cilvēkiem ir grūtības uztvert rakstveida informāciju.
- Laika trūkums.

Avots: Intervijas ar pašvaldības klientiem, 2003.gada oktobris, pašvaldības darbiniekiem 2003.gada augusts–septembris un NVO pārstāvjiem, 2003.gada novembris. Šķēršļi ir nosaukti neatkarīgi no to minēšanas biežuma.

Pašvaldības darbinieki ir minējuši arī to, ka nav izstrādāta pietiekoši efektīva bukletu un Rīgas domes informatīvā laikraksta *Rīgas Vēstis* izplatīšanas sistēma. Ir vairāki ieteikumi padarīt informāciju iedzīvotājiem saprotamāku, paplašināt sniegto informāciju, sevišķi bezmaksas avīzēs (sk.5.informāciju).

*“Rīgas Vēstis nav veiksmīgs projekts, jo, pirmkārt, tās ir pārpildītas ar pārlietu informāciju... Un, otrkārt, nav izplatīšanas sistēma izveidota. Tas, kas šodien notiek, notiek bez sistēmas. 10 000 metiens ir pietiekošs metiens, bet tie eksemplāri stāv pietiekami ilgi, un netiek izdalīti. Tur nav pietiekami daudz informācijas, kas būtu praktiski pielietojama” (Apaļā galda diskusija)*

Sociālo pabalstu jomā informācijas kanālu izmantošanu un efektivitāti mazākumtautību vidū (sevišķi vecāka gadagājuma cilvēkiem) daļēji ierobežo rakstveida informācijas trūkums krievu valodā. Mazākumtautību pārstāvji biežāk izsaka vajadzību pēc rakstveida informācijas un tās izplatīšanas kanālu paplašināšanas. Daži mazākumtautību pārstāvji norādījuši, ka tas ļautu izvairīties no nejaušas informācijas ieguves neformālos kontaktos vēl pirms došanās pie sociālajiem darbiniekiem.

Arī apaļā galda diskusijā tika skarts jautājums, kādā apjomā informatīvie bukleti sasniedz mazākumtautību pārstāvjus. Krievu valodā izdotie bukleti parasti nav pieejami standos kopā ar bukletiem latviešu valodā, un tos klientam iedod sociālais darbinieks pēc saviem ieskatiem:

*“Reālā situācija ir tāda, ka bukletu formātā ir pieejama tā aktuālākā informācija, tā jau ir krievu valodā. Mums ir par visiem dokumentiem, par dokumentiem, kas nepieciešami, lai saņemtu palīdzību. Bukleti nav standos krievu valodā, tos sociālais darbinieks iedod. Ir saruna, kuras rezultātā, kad cilvēks izstāsta savu problēmu, tad sociālais darbinieks nosecina, kāda informācija viņam ir nepieciešama un iedod viņam šo bukletu” (Apaļā galda diskusija)*

Kaut arī MK Noteikumi par valodu lietošanu informācijā paredz iespēju pēc fizisko vai juridisko personu pieprasījuma līdztekus latviešu valodai arī svešvalodās izplatīt publisko informāciju, kas skar iestāžu darbību (sk.1.4. apakšnodaļu), pašvaldības darbinieki tomēr neizliek stendos bukletus krievu valodā. Kā viens no izskaidrojumiem tam minētas pašvaldības darbinieku bailes no soda par Valsts valodas likuma neievērošanu. Tas norāda uz valsts valodas lietojuma regulējošo normatīvo aktu interpretācijas problēmām.

Daži pašvaldības darbinieki šaubās, vai informācijas izplatīšana pa pastu veicinātu iedzīvotāju motivāciju iegūt informāciju un izteikt viedokli. Viņuprāt, svarīgāk būtu informēt par to, kur iedzīvotāji var iegūt vajadzīgās uzziņas:

*“Ziniet, būtu svarīgi, ja cilvēkiem rodas problēma, lai viņš zinātu, kur un kādā veidā viņš var saņemt informāciju. Jo jūs varat šīs lapiņas simtiem ielikt tajā pastkastītē, bet tās visas tiks izmestas laukā, jo to cilvēku tā problēma var neinteresēt... Pārsvārā būtu svarīgi, lai cilvēks zinātu, ja ir problēma, kur es iešu un kā es to meklēšu” (Apaļā galda diskusija)*

#### 5.informācija. **Pašvaldības darbinieku ierosinājumi par nepieciešamajiem pasākumiem informācijas pieejamības uzlabošanai**

- Pilnveidot normatīvo aktu valodu, padarot to saprotamāku iedzīvotājiem;
- Padarīt informāciju saprotamāku *Rīgas Vēstis*;
- Izdot vairāk bukletu un izdales materiālu, padarīt tos pieejamākus cilvēkiem;
- Ievietot vairāk informācijas par sociālajiem pabalstiem bezmaksas laikrakstā *Rīgas Santīms*;
- Sniegt vairāk informācijas *Rīgas Vēstis* par sociālajiem pabalstiem un Sociālās palīdzības dienestu darbu;
- Paplašināt Rīgas domes izdevuma *Rīgas Vēstis* izplatīšanas vietas;
- Sniegt vairāk informācijas pa radio;
- Izveidot katrā Rīgas domes departamentā “Vienas pieturas aģentūru” vai klientu apkalpošanas istabu;
- Sniegt informāciju par dažādu institūciju (piemēram, Sociālās palīdzības dienestu, Sociālās apdrošināšanas aģentūras) kompetenci;
- Ieviest datu bāzes, lai paplašinātu informācijas apriti pašvaldības iestādēs;
- Organizēt seminārus sabiedriskajām organizācijām (NVO), padarot tās par palīgiem informācijas izplatīšanā;
- Organizēt vairāk tikšanos ar iedzīvotājiem un veicināt iedzīvotāju lielāku iesaisti.

#### **Pašvaldības darbinieku ieteikumi par informācijas sniegšanas valodu**

- Izdot bukletus latviešu un krievu valodā par dažādiem jautājumiem, kas skar pašvaldības darbu;
- Dokumenti būtu jātulko sabiedrībā biežāk lietotajās valodās;
- Izdot krieviski *Rīgas Vēstis*;
- Pārtulkot citās valodās virsrakstus vai atsevišķus rakstus *Rīgas Vēstis* par jautājumiem, kas skar daudzus cilvēkus;
- Publicēt svarīgāko Rīgas domes lēmumu virsrakstus portālā svešvalodās (angļu, krievu, vācu).

Avots: Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem, 2003.gada augusts–septembris. Ieteikumi ir sarindoti dilstošā kārtībā pēc to aptuvenā minēšanas biežuma (1–3 gadījumi).

## Informācijas sniegšanas valoda: problēmas un iespējas

Svarīgs informācijas iegūšanas šķērslis ir saistīts ar informācijas sniegšanas valodu: **“sarežģīts stils”** ir visbiežāk minētais iemesls, kāpēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas dalībnieki nav saņēmuši informāciju saprotamā veidā (sk.6.informāciju). Sociālo pabalstu jomā pašvaldības darbinieki uzsver normatīvo aktu valodas sarežģītību, mazākumtautību pārstāvjiem šāda veida informācijas uztveršanu apgrūtina latviešu valodas, tai skaitā specifisko terminu, nezināšana. Pētījums arī liecina, ka pieprasījums pēc normatīvajiem aktiem no iedzīvotāju puses ir visai neliels.

6.informācija. **Galvenie iemesli, kāpēc informācija bija respondentam grūti saprotama** (% no respondentiem, kuri interesējošos jautājumus par Rīgas domes lēmumiem un/vai pašvaldības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem informāciju nav ieguvuši sev saprotamā veidā, n=56)

- Pārāk sarežģīts stils (36%)
- Ierēdnis negribīgi izskaidroja, vienaldzīga attieksme (16.7%)
- Respondents nepietiekami pārzina latviešu valodu (8.8%)
- Amatpersonas ir grūti pieejamas (7.5%)
- Informācija bija tikai latviešu valodā (7.4%)
- Informācija netiek sniegta (vai tas netiek darīts laikā) (7%)
- Nekompetenti ierēdņi (5.1%)
- Informācija ir pretrunīga (3.8%)
- Nav attiecīgas izglītības (3.7%)
- Informācija nepārtraukti mainās (1.5%)
- Cita atbilde (5.3%)
- Nezinu/Nav atbildes (10.6%)

Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

Kaut arī latviešu valodas zināšanas ietekmē informācijas kanālu izvēli un izmantošanu, **latviešu valodas zināšanu trūkumu** nevar uzskatīt par visai būtisku informācijas iegūšanu ierobežojošo faktoru; to minējuši tikai 4% no aptaujātajiem rīdziniekiem (sk.1.tabulu pielikumā).<sup>39</sup> Salīdzinoši neliela (10%) rīdzinieku daļa (15% mazākumtautību pārstāvju, pārsvarā ar vājām latviešu valodas zināšanām) atzīmē nepieciešamību sniegt informāciju ne tikai latviešu, bet arī citās valodās.

Sociālo pabalstu jomā aptaujāto pašvaldības darbiniekiem un klientiem ir kopīgs viedoklis, ka informācija par sociālajiem pabalstiem būtu jāsniedz gan latviešu, gan krievu valodā. Pašvaldības darbinieki atzīst klientu grūtības saprast informāciju latviski un sociālo darbinieku vajadzību sniegt papildus paskaidrojumus. Vajadzību pēc informācijas krievu valodā dažādu tautību pašvaldības klienti visbiežāk argumentē ar vājām latviešu valodas zināšanām, sevišķi veco cilvēku vidū, krievvalodīgo lielo īpatsvaru un nepieciešamību padarīt informāciju saprotamāku iedzīvotājiem (sk.7.informāciju).

Pašvaldības darbinieki visbiežāk ierosina izdot vairāk bukletu krievu valodā par dažādiem jautājumiem, kas skar pašvaldības darbu. Ir izskanējuši arī viedokļi par *Rīgas Vēstis* tulkošanu krievu valodā, virsrakstu tulkošanu *Rīgas Vēstis* par jautājumiem, kas ietekmē lielu cilvēku daļu, svarīgāku Rīgas domes lēmumu virsrakstu publicēšanu svešvalodās internetā u.c. (sk.4.informāciju). Daži respondenti uzskata, ka īpaši pasākumi mazākumtautību pārstāvjiem nav nepieciešami, jo pašvaldības darbinieki jau pašreiz sniedz informāciju arī krievu valodā. Pastāv arī citas iespējas saņemt informāciju krievu valodā. Daži darbinieki

<sup>39</sup> Latviešu valodas zināšanu trūkumu kā informācijas ieguves šķērslis biežāk ir norādījuši aptaujātie ar zemākiem ienākumiem. Respondenti ar labākām latviešu valodas zināšanām ir biežāk atzīmējuši, ka viņiem esošā informācija ir pietiekama vai nav bijusi nepieciešamība pēc šāda veida informācijas.



min arī citas plašāk lietojamās valodas, kurās vajadzētu sniegt informāciju mutiski un rakstiski, piemēram, ukraiņu, poļu, angļu, vācu valodu. Ir ierosinājums mazākumtautību sabiedriskajām organizācijām tulkot šo informāciju savas kopienas locekļiem.

Lielākā daļa aptaujāto latviešu tautības pašvaldības klientu piekrīt, ka informācija par sociālajiem pabalstiem būtu jāsniedz arī krievu valodā. Daļa latviešu pasvītroja, ka informācijai latviešu valodā jābūt plašākai nekā krievu valodā. Vairāki aptaujātie latvieši ir atzīmējuši mazākumtautību pārstāvju nevēlēšanos mācīties latviešu valodu. Daži no viņiem uzskata, ka primāras informācijas nodrošināšana latviešu valodā varētu veicināt citu tautību pārstāvju motivāciju apgūt šo valodu. Citi respondenti ir norādījuši uz to, ka cilvēkiem, kuri labi nepārvalda latviešu valodu, jau ir iespēja lūgt papildus pašvaldības darbiniekiem paskaidrojumus krievu valodā.

*“Viņiem pašiem ir jāmācās latviešu valoda, un šis ir lielisks veids, kā to ir iespējams izdarīt, jo ja kaut ko arī viņi nesaprot, tad es esmu pārliecināta, ka tās sociālās darbinieces jau viņiem prātīs atbildēt krieviski.” (latviete, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

Praktiski visi mazākumtautību pārstāvju uzskata, ka informāciju par sociālajiem pabalstiem vajadzētu sniegt latviešu un krievu valodā. Mazākumtautību pārstāvju skatījumā krievu valodā vajadzētu sniegt jebkuru informāciju visos kanālos, paziņojumos SPD, bukletos, biļetenos, masu medijos, normatīvajos aktos.

#### **7.informācija. Rīgas pašvaldības klientu viedokļi par to, kāpēc informācija sociālo pabalstu jomā būtu jāsniedz gan latviešu, gan krievu valodā**

- *“Es taču arī gribu uzzināt un visu saprast, nevis tā kā ir tagad, kad man visu laiku ir jālūdz kāds cilvēks, kas man varētu pārtulkot to, ko es nesaprotu, jo kā jau es iepriekš minēju, tad ļoti daudz situāciju, kad tiešām nav skaidrs, kas tās ir par izziņām, kur šādas izziņas var saņemt!” (baltkrieviete, nepilsoņe, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība).*
- *“Un sakiet man, kādēļ Latvija visu laiku informāciju cenšas sniegt tikai latviešu valodā? Ar ko mēs esam sliktāki, tādēļ ka mātes valoda ir cita?” (krievs, nepilsoņs, vecums no 31 līdz 49 gadiem, nepabeigta augstākā izglītība)*
- *“Piemēram, paziņojumi Sociālās palīdzības dienestā varētu būt arī krievu valodā, jo vecie cilvēki var nezināt latviešu valodu un tāpēc viņi pilnīgi nezin savas tiesības. Un es, piemēram, atceros gadījumu, kad vecā sieviete bija atnākusi, lai saņemtu palīdzību, bet viņai pateica, ka durvīs viss ir rakstīts. Viņa pateica, ka nesaprotot. Un viņai pateica, lai ved sev līdzī tulkus.” (tatāriete, nepilsoņe, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*
- *“Kāda starpība, kāda ir cilvēka dzimtā valoda, vai kādā viņš sarunājas ikdienā! Cilvēka dzimtā valoda var būt pilnīgi vienalga kāda, bet tā informācija šajā te sociālo pabalstu jomā vienkārši ir jāpadara pieejamāka cilvēkiem.” (latviete, vecums no 31 līdz 49 gadiem, augstākā izglītība)*

Avots: Intervijas ar pašvaldības klientiem, 2003.gada oktobris.

Lielākā daļa dažādu tautību klientu norādījuši uz **vecu cilvēku** īpašām grūtībām saņemt informāciju latviešu valodā (sk.9.informāciju). Mazākumtautību pārstāvji min tādas problēmas kā vājā atmiņa, iespēju trūkums apgūt latviešu valodu, stress. Interesanti, ka latvieši mazliet biežāk nekā citu tautību pārstāvji norāda, ka iedzīvotāju vecums nav arguments par labu vienas vai otras valodas izvēlei informācijas ieguvē un ka informācija krieviski jāsniedz dažāda vecuma cilvēkiem.

## 8.informācija. **Vecuma faktors informācijas sniegšanas valodas izvēlē: pašvaldības klientu viedokļi**

- *“Tāpēc, ka cilvēki noveco, viņiem ir bijušas daudzas problēmas. Es agrāk labi runāju latviski. Tagad, kad man ir bijis tik daudz stresa, man vajag sākt domāt. Es visu esmu aizmirsusi. Man vajag izdzīvot, es varu domāt tikai to, lai man pietiktu maizei... Es krievu valodā atnākšu un aizmirsīšu, ko man vajag. Jaunatne ir jaunatne. Es saprotu, ka vajag mācīties valodu. Tas, kurš nemācās valodu, pats sev sagādā neērtības. Tādā vecumā kā man, 60 gados, šeit...aizmirstu visu, ko zinu.” (poliete, pilsone, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*
- *“Vecākās paaudzes krievu okupantiem – viņi līdz šai dienai nav mācījušies un nav iemācījušies latviešu valodu. Viņi nesaprot latviešu valodu, tāpēc viņiem vajag speciāli iztulkot un uzdrukāt.” (latvieties, vecums no 31 līdz 49 gadiem, pamatizglītība)*
- *“Tieši vecākiem vajadzētu zināt valodu, jo nodzīvojuši visu mūžu Latvijā. Tāpēc informācija krieviski nav nepieciešama” (latviete, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

Avots: Intervijas ar pašvaldības klientiem, 2003.gada oktobris.

Vairāki pašvaldības mazākumtautību klienti ir izteikuši nožēlu par savām vātajām latviešu valodas zināšanām un pauduši savu vēlmi to apgūt. Pēc intervētāju novērojumiem, nelatvieši uzskata, ka latviešu valoda jāzina tāpēc, ka viņi dzīvo Latvijā, nevis tāpēc, ka valodas nezināšana traucētu iegūt kāda veida informāciju.

*“Jā, problēmas, protams. Gribētos, gribētos... Kādreiz es mēģināju uzzināt katru reizi, kad dzirdu jaunu latviešu vārdu. Bet ļoti maz ko zinu. Un protams, ļoti nožēloju par to, ka dzīvojot Latvijā, es nezinu latviešu valodu” (krieviete, nepilsone, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*

### **Pašvaldības darbinieku attieksme un pieejamība iedzīvotājiem**

Daudzi iedzīvotāji (gan Rīgas aptaujas dalībnieki, gan pašvaldības klienti) ir izteikuši neapmierinātību par pašvaldības amatpersonu attieksmi un jautājumu sarežģītu kārtošanu pašvaldības iestādēs. Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, grūtības tikt pie Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem ir trešais visbiežāk minētais šķērslis informācijas ieguvei, mazākumtautību pārstāvji salīdzinājumā ar latviešiem to minējuši nedaudz biežāk. Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, iemesli, kāpēc respondenti neiegūst informāciju saprotamā veidā, ir šādi: “ierēdnis negribīgi izskaidroja, vienaldzīga attieksme”, “informācija netiek sniegta (vai tas netiek darīts laikā)”, “amatpersonas ir grūti pieejamas” (sk.6.informāciju). Jāatzīmē, ka sociālo pabalstu jomā vairāki aptaujātie pašvaldības klienti ir arī bijuši neapmierināti ar ilgu dokumentu kārtošanas procedūru, paužot neizpratni par prasību pēc vairākām izziņām pabalstu saņemšanai. Apaļā galda diskusijā ir izskanējusi atziņa par sociālo darbinieku kā informācijas sniedzēju nepietiekamo skaitu.

Jāatzīmē, ka Rīgas iedzīvotāju aptaujā latvieši biežāk min dažādus pasākumus informācijas pieejamības uzlabošanai. Mazākumtautību pārstāvji biežāk atzīst, ka nekādi informācijas pieejamības uzlabošanas pasākumi nav nepieciešami. Tas var liecināt, ka mazākumtautību pārstāvju vidū trūkst intereses un / vai motivācijas iegūt informāciju.

## Secinājumi

- Gan latvieši, gan mazākumtautību pārstāvji interesējošo informāciju pamatā iegūst viņiem saprotamā veidā.
- Iedzīvotāju neziņa par iespējām iegūt informāciju ir būtisks informācijas iegūšanas šķērslis.
- Mazākumtautību pārstāvji, sevišķi vidējā un vecākā gadagājuma pārstāvji ar zemiem ienākumiem, biežāk nekā latvieši apgalvo, ka viņi nezina, kur iegūt informāciju par pašvaldības darbu.
- Informācijas iegūšanu no plašsaziņas līdzekļiem kavē tas, ka sniegtā informācija ne vienmēr ir precīza un iedzīvotāju interesēm atbilstoša.
- Sabiedrībā ir pieprasījums pēc pašvaldības sagatavotās rakstveida informācijas (bukleti, izdales materiāli) pieejamības palielināšanas un to satura pilnveidošanas.
- Sociālo pabalstu jomā informācijas kanālu izmantošanu un efektivitāti mazākumtautību vidū ierobežo rakstveida informācijas trūkums krievu valodā vai tās nepietiekoša nepieejamība.
- Aptaujātajiem pašvaldības darbiniekiem un klientiem kopumā ir vienots viedoklis, ka informācija sociālo pabalstu jomā pašvaldībai būtu jāsniedz gan latviešu, gan krievu valodā.
- Svarīgi informācijas iegūšanas šķēršļi ir iedzīvotāju laika trūkums, grūtības tikt pie pašvaldības darbiniekiem, kā arī sarežģīta normatīvo aktu un pašvaldības sagatavoto materiālu valoda.

### 1.4. Iedzīvotāju valodas lietojums saziņā ar Rīgas pašvaldības iestādēm

Valodas lietojums iedzīvotāju saziņā ar pašvaldības darbiniekiem ir svarīgs nosacījums informācijas iegūšanas efektivitātei, īpaši tāpēc, ka daudzi iedzīvotāji vēršas pie pašvaldības darbiniekiem pēc informācijas. Kā jau minēts, nepietiekama latviešu valodas prasme ir viens no faktoriem, kas daļēji ierobežo informācijas iegūšanas iespējas un dažu informācijas kanālu izmantošanu. Šajā apakšnodalā galvenā uzmanība pievērsta tam, kādā valodā notiek iedzīvotāju komunikācija ar pašvaldības iestāžu darbiniekiem un kādā veidā pašvaldības darbinieki un klienti pārvar saziņas un informācijas apmaiņas problēmas, kuras var rasties nepietiekamo latviešu valodas zināšanu dēļ. Šis jautājums ir aktuāls, runājot arī par latviešu valodas zināšanu uzlabošanu un to praktiskā pielietojuma paplašināšanu.

LR Satversmes 104. pantā pēc 2002. gadā veiktajiem grozījumiem ir paredzēts, ka “[i]kvienam ir tiesības likumā paredzētajā veidā vērsties valsts un pašvaldību iestādēs ar iesniegumiem un saņemt atbildi pēc būtības”<sup>40</sup>. Tajā pašā laikā pants arī nosaka, ka “[i]kvienam ir tiesības saņemt atbildi latviešu valodā”. Tas nozīmē, ka ir garantētas iedzīvotāju tiesības saņemt atbildes no pašvaldības iestādēm tikai latviešu valodā, kamēr nav skaidri pateikts par iespējām saņemt atbildes citās valodās.

Attiecībā uz **mutvārdu saziņu**, arī Valsts valodas likums nenosaka kārtību, kurā lietot citas valodas vietā. Saskaņā ar Valsts valodas likuma 3. panta 2. punktu, “Latvijas Republikā ikvienam ir tiesības vērsties ar iesniegumiem un sazināties valsts valodā iestādēs, sabiedriskajās un reliģiskajās organizācijās, uzņēmumos (uzņēmējsabiedrībās)”<sup>41</sup>.

Attiecībā uz **rakstisku saziņu** Valsts valodas likuma 10.panta 2.punkts nosaka, ka “Valsts un pašvaldību iestādes, tiesas un tiesu sistēmai piederīgās iestādes, kā arī valsts vai pašvaldību uzņēmumi (uzņēmējsabiedrības) no personām pieņem un izskata dokumentus tikai valsts valodā, izņemot šā panta trešajā un ceturtajā daļā un citos likumos noteiktos gadījumus. Šā panta noteikumi neattiecas uz personu iesniegumiem policijas un ārstniecības iestādēm, glābšanas dienestiem un citām iestādēm steidzamos medicīniskās palīdzības izsaukuma gadījumos, noziegumu izdarīšanas vai citu likumpārkāpumu

<sup>40</sup> Skat.: [http://www.saeima.lv/Likumdosana/likumdosana\\_satversme.html](http://www.saeima.lv/Likumdosana/likumdosana_satversme.html) (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 23.februārī).

<sup>41</sup> Skat.: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=14740> (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 5.februārī).

gadījumos, kā arī tad, kad tiek izsaukta neatliekamā palīdzība ugunsgrēka, avārijas vai citos nelaimes gadījumos.” Likuma 10.panta 3.punkts nosaka: “Dokumentus svešvalodā no personām pieņem, ja tiem pievienots Ministru kabineta noteiktajā kārtībā<sup>42</sup> vai notariāli apliecināts tulkojums valsts valodā”.<sup>43</sup>

Saskaņā ar MK Noteikumiem par valodu lietošanu informācijā (2000) 5.1. punktu, “publisko informāciju svešvalodā var sniegt prospektos, biļetenos, katalogos un citos materiālos (piemēram, brošūrās, bukletos, vienlapēs), kuri atspoguļo iestāžu, uzņēmumu (uzņēmējsabiedrību), organizāciju un pašnodarbināto personu darbību un kurus nosūta vai izsniedz fiziskajām vai juridiskajām personām pēc to pieprasījuma”. Saskaņā ar 5.3. punktu, informāciju svešvalodās var sniegt arī “pēc personas lūguma – informējot personu mutiski un rakstiski”.<sup>44</sup>

## Mutiskā saziņa

Mutvārdu saziņā starp pašvaldības darbiniekiem un klientiem pastāv dažādi valodas lietojuma veidi. Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, vairāk nekā puse no respondentiem, kuri zvanījuši vai gājuši uz pašvaldības iestādēm, norādījuši, ka saruna notikusi latviešu valodā (tā ir atbildējuši arī 1/3 mazākumtautību pārstāvju, pārsvarā iedzīvotāji pēc 45 gadiem un nepilsoņi). Aptuveni 1/3 aptaujāto ir atbildējuši, ka saruna notikusi krievu valodā, bet 9% – ka respondents (pamatā gados jaunākie cilvēki) runājis krieviski, bet Rīgas pašvaldības iestādes darbinieks vai Rīgas domes deputāts runājis latviski. Ar pašvaldības darbiniekiem krieviski runā arī aptuveni puse mazākumtautību pārstāvju, kas atzīst, ka latviešu valodā ar nelielām grūtībām var sarunāties par jebkuru jautājumu.

Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem un klientiem sociālo pabalstu jomā liecina par to, ka komunikācija krievu valodā tiek uzskatīta par ierastu praksi. Visbiežāk **pašvaldības darbinieki runā klienta izvēlētajā valodā** – pārsvarā latviešu vai krievu valodā.

*“Nu, ņemot vērā to, ka tā ir, ka katru reizi, kad cilvēks ir ienācis, viņš ir izvēlējis to valodu, kurā runāt. Es pat nezinu, varbūt viņš ļoti labi runā arī tajā otrajā valodā, ko viņš tajā brīdī nelieto, bet tā ir viņa izvēle”. (Latgales priekšpilsētas SPD)*

Tomēr nereti **darbinieki paši piedāvā klientam runāt krieviski**. Visbiežāk tas notiek tad, ja darbinieks jūt, ka runāšana latviski klientam sagādā grūtības:

*“Ja es redzu, ka viņš normāli runā, ka viņš prot runāt, un ka viņam tas nav par grūtu, tad, lūdzu, protams, mēs runāsim latviski. Ja es redzu viņš mēģina atcerēties, slikti runā, tad es piedāvāju runāt krieviski.” (Vienas pieturas aģentūra)*

Retāk ir gadījumi, kad **pārslēgšanās uz krievu valodu notiek “automātiski”**, tikai tāpēc, ka klients nav latvietis:

*“Ir bieži, kad jautā, es redzu, tas cilvēks ir nelatvietis, es viņu mudinu runāt krieviski” (Labklājības departaments)*

Citos gadījumos **klienti paši pāriet uz krievu valodu** un lūdz darbinieku runāt krieviski.

*“Mums jau parasti ir vai nu latviešu vai krievu valoda. Tas atkarīgs no tā, kādā valodā cilvēks kontaktējas. Ja viņš ienāk un pasveicina mani krieviski, tad es runāju krieviski. Ir tie, kas pasaka: “Es nesaprotu” un runā tālāk krieviski, un es turpinu runāt krieviski.” (Latgales priekšpilsētas SPD)*

<sup>40</sup> Skat. LR Ministru kabineta noteikumus Nr. 291. Kārtība, kādā apliecināmi dokumentu tulkojumi valsts valodā. <http://pro.nais.dati.lv/naiser/text2.cfm?Key=0101032000082200291> (pēdējo reizi skatīts 2004. gada 22. martā)

<sup>43</sup> Skat.: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=14740> (pēdējo reizi skatīts 2003. gada 5. februārī).

<sup>44</sup> Skat.: LR Ministru kabineta 22.08.2000, noteikumi Nr.292. Sk.:

[http://www.minelres.lv/NationalLegislation/Latvia/Latvia\\_LangRegInformation\\_Latvian.htm](http://www.minelres.lv/NationalLegislation/Latvia/Latvia_LangRegInformation_Latvian.htm) (pēdējo reizi skatīts 2004.gada 9.februārī).

Daži **darbinieki iedrošina klientu runāt latviski**, tomēr neuzspiežot; pajautā, vai klients ir sapratis stāstīto.

*“Jauni cilvēki, gados jaunāki cilvēki, kaut gan tagad ir palielinājies to cilvēku skaits, kuri ir arī pensijas vecuma cilvēki, jo viņi saka, ka vajag mācīties. Un sevišķi, ja saņem to iedrošinājumu, tad tas nav svarīgi, cik perfekti pareizi Jūs runāsi, ja jūs cenšaties, tad mēs jums atbildam tā. Bet mēs vienmēr pajautājam, vai viņi ir sapratuši jēgu, jo mums griežas brīdi pa brīdim cilvēki, es nevaru pateikt cik, jo mēs nefiksējam...” (Vienas pieturas aģentūra)*

*“Ja cilvēks cenšas runāt latviski, es arī cenšos runāt latviski, pārjautājot brīdi pa brīdim vai viņi saprata, jo ir novērojama tendence, ka cilvēki cenšas runāt valsts valodā” (Vienas pieturas aģentūra)*

Dažreiz **saruna notiek bilingvāli**. Kā minēts iepriekš, pašvaldības darbinieki arī nereti mutiski pārtulko dokumentus, paskaidro klientiem, kas rakstīts.

Daži darbinieki atzīst, ka darbā krieviski parasti runā biežāk nekā latviski. Vairākkārt ir minēta atziņa, ka informācijas sniegšana krievu valodā atvieglo darbinieka un klienta savstarpējo saprašanos un darbiniekam atvieglo izskaidrošanas darbu. Darbinieki izskaidro, ka runā krieviski, lai klientam informācija būtu skaidra vai arī lai saņemtu no klienta saprotamu informāciju:

*“Nu, ja es nevaru klausīties, es jūtu, ka es nesapratīšu neko, tad, protams, man ir jāpāriet uz tādu valodu, lai es varu saprast. Citādi mums būs rinda apkārt iestādei divas reizes, tas būs ļoti ilgi, kamēr latviešu valodā cilvēks pastāstīs, ko viņš īsti grib. Un vēl nepareizi pastāstīs.” (Latgales priekšpilsētas SPD)*

Apaļā galda diskusijā izskanēja viedoklis, ka pašvaldības darbinieku komunikācijas prasme ar klientiem ir darbinieku kvalifikācijas sastāvdaļa, kurā ietilpst arī biežāk lietojamo valodu zināšanas.

Arī lielākā daļa dažāda vecuma aptaujāto mazākumtautību pārstāvju (pašvaldības klientu) mutiski pie pašvaldības darbiniekiem ir vērsušies krievu valodā un arī saņēmuši atbildi krievu valodā.

Latviski klienti darbiniekus uzrunā ļoti reti (pēc dažu pašvaldības darbinieku atziņām, “no desmit varbūt divi–viens”, “no desmit kādi seši vai septiņi ir tādi, ar kuriem būtu vēlamāks runāt krievu valodā”). Tajā pašā laikā (pretēji uzskatam, ka mazākumtautību pārstāvji nevēlas runāt latviski) visi aptaujātie pašvaldības darbinieki min gadījumus, kad dažāda vecuma klienti cenšas runāt latviski, arī tad, ja valodu nezina labi un jūtas nedroši par savām zināšanām. Klienti cenšas runāt latviski arī tādā gadījumā, ja viņiem ir bažas, ka, runājot krieviski, viņus neuzklausīs.

Par iemesliem, kāpēc klienti nerunā latviski, daži pašvaldības darbinieki min valodas neprasmu, iespēju trūkumu to iemācīties, kautrību runāt, arī negatīvo attieksmi pret runāšanu latviski. Cilvēki runā krievu valodā arī tāpēc, lai tiktu labāk saprasti un veiksmīgāk atrisinātu savu problēmu. Komentējot savu izvēli runāt krievu valodā, aptaujātie pašvaldības klienti minējuši vājo latviešu valodas prasmi, uztraukumu runāt latviešu valodā, bažas, ka darbinieks varētu pārprast viņa runāto latviski (sk.9.informāciju). Dažu respondentu atbildes liecina par to, ka dažreiz klienti runāšanu krieviski ar pašvaldības darbiniekiem uzskata par ierastu un dabisku procesu.

#### 9.informācija. **Iemesli, kāpēc klienti runā krievu valodā ar pašvaldības darbiniekiem**

- *“Kautrējas runāt latviski. Es saku, kāpēc Jūs kautrējaties... Jaunieši it kā cenšas, bet viņi švaki ir mācījušies skolā. Viņi saprot, bet kautrējas runāt. Viņiem ir bailes, ka viņus izsmies. Es saku: es jūs neizsmiešu, runāsim, trenēsimies. Tie vecāka gadagājuma cilvēki, tie ļoti maz saprot. Kaut ko minimāli...dabīgi, ka tagad viņi nevarēs iemācīties...” (Ziemeļu rajona SPD)*
- *“Cilvēks grib runāt un izteikties tā, kā viņam ir vieglāk, un viņš, protams, tā var savu problēmu izstāstīt vieglāk. Ja viņš redz, ka viņš tāpat tiek saprasts, tad labi! Viņi izvēlas vieglāku ceļu. Varbūt*

sākumā pirmo minūti lauzās, neko saprast nevar, un varbūt es pati pajautāju krievu valodā kādu vārdu, kas viņu iedrošina.” (Latgales priekšpilsētas SPD)

- “Latviski nevarētu kaut ko konkrētu paprasīt. Paprasīt varētu, bet ko man atbildētu, tur varētu kaut ko pārprast.” (krieviete, pilsone, vecums virs 50 gadiem, augstākā izglītība)
- “...kaut arī es protu runāt arī latviski, taču kaut kā neuzdrīkstos un baidos, jo ne vienmēr man viss sanāk pareizajos locījumos, tādēļ ir tā, ka es drīzāk baidos runāt un lūgt kaut ko latviešu valodā, jo man ir bailes no tā, ka var sanākt kādi nepatīkami pārsteigumi.” (krieviete, nepilsone, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)
- “tā nav problēma, jo viņas visas ļoti labi saprot un prot sarunāties krieviski” (krievs, LR pilsonis, vecums no 31 līdz 49 gadiem, augstākā izglītība)
- “Nu krieviski, protams! Es vispār uzskatu, ka cilvēks labi zina valodu tikai tad, ja viņš var un prot arī domāt tajā svešvalodā, kuru viņš pārzina, bet es latviski domāt nevaru, tādēļ es griežos pie Sociālās palīdzības dienesta darbiniekiem krieviski un man tiek atbildēts” (krievs, nepilsonis, vecums no 31 līdz 49 gadiem, nepabeigtā augstākā izglītība)
- “Nu es saprotu arī latviski, bet tā uzrakstīt, lai viss būtu pareizi, tā tik pareizi es gan nemāku” (krieviete, nepilsone, vecums virs 50 gadiem, augstākā izglītība)
- “lai kur es aizeju, ar mani visur laipni runā manā dzimtajā valodā. Tas ir patīkami. Ir, protams, atsevišķi elementi, bet nu tas tā.” (krieviete, nepilsone, virs 50 gadiem, vidējā izglītība)
- “Vai Jūs saprastu, ja Jums būtu atbildējuši latviešu valodā? – Principā jā, taču es pieļauju, ka varbūt man tad gan paliktu kaut kas neskaidrs, ja vien man pēc tam nebūtu iespējas pārjautāt man neskaidros jautājumus. Taču es uzskatu, ka to, ko man stāsta, es principā saprastu.” (krieviete, nepilsone, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)

Avots: Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem 2003.gada augusts–septembris un pašvaldības klientiem, 2003.gada oktobris.

### Rakstiskā saziņa

Arī rakstiskās saziņas veidi starp iedzīvotājiem un pašvaldības ietādēm ir visai dažādi. Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, no nelielā respondentu skaita (25 personas), kuri pēdējā gada laikā ir rakstījuši vēstules, iesniegumus un/vai sūdzības Rīgas pašvaldības iestādēm: 1/3 ir rakstījuši iesniegumus latviešu valodā (viņiem palīdzējusi rakstīt cita persona, bet ne pašvaldības iestādes darbinieks), 1/3 – krievu valodā, 1/3 – latviešu valodā (pats rakstījis) (sk.10.informāciju). Citiem cilvēkiem (ne pašvaldības darbiniekiem) palīdzību lūguši galvenokārt mazākumtautību pārstāvji.

10.informācija. **Kādā valodā Jūs esat rakstījis vēstules, iesniegumus un/vai sūdzības Rīgas pašvaldībai?** (respondentu skaits, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir rakstījuši Rīgas pašvaldības iestādēm, n=25)

- Latviešu valodā (palīdzēja uzrakstīt cita persona (ne pašvaldības darbinieks)) – 8
- Krievu valodā – 7
- Latviešu valodā (pats rakstīja) – 7
- Latviešu valodā (palīdzēja uzrakstīt pašvaldības iestādes darbinieks) – 2
- Krievu vai citā valodā ar pievienotu notariāli apliecinātu tulkojumu latviešu valodā – 1

Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

Sociālās palīdzības jomā vēstules krievu valodā ir visai izplatītas, kaut arī to aptuvenais skaits dažādās struktūrvienībās ir dažāds (“Kāda puse raksta šāda veida iesniegumus krievu valodā”, 50%, “3–4 vēstules no 30”).<sup>45</sup> Tajā pašā laikā dažas amatpersonas atzīmē, ka tādu iesniegumu skaits ir neliels un

<sup>45</sup> Pēc Rīgas domes pārstāvja novērojumiem, pēdējo 2,5 gadu laikā sūdzību, iesniegumu un ierosinājumu skaits krievu valodā ir pieaudzis salīdzinājumā ar iesniegumiem latviešu valodā.

klienti cenšas rakstīt iesniegumus latviski. Ir gadījumi, kad klienti vēršas pēc palīdzības iesniegumu rakstīšanā pie kaimiņiem vai citām personām.

*“Iesniegumi pārsvarā latviešu valodā. Krievu valodā ir ļoti maz iesniegumu. Man ir grūti nosaukt, vai tie ir 4 vai 10%. 10% varētu būt apmēram, krievu valodā rakstīti no tiem, kas nāk aprītē. Bet tur nav tikai pabalsti... Kādi 3–4 no 30 varētu būt krievu valodā...Es pieļauju, ka ir cilvēki, kas iet pie kaimiņiem un...krievu cilvēks, parakstās krievu valodā, un kāds ir rakstījis latviski. Pierādīt nevaru, bet spriest pēc tā paša paraksta.” (Labklājības departaments).*

Visi aptaujātie darbinieki ir teikuši, ka pieņem un izskata iedzīvotāju iesniegumus arī krievu valodā, bet rakstiskās atbildes sniedz tikai latviešu valodā. Valodas problēmas risināšanā vērojamas vairākas pašvaldības **“stratēģijas”**.

- Tāpat kā mutiskā saziņā, arī rakstiskā saziņā vairāki **pašvaldības darbinieki piedāvā vai atļauj klientiem rakstīt iesniegumus krieviski.**
- **Daži darbinieki lūdz klientam rakstīt iesniegumu latviski.** Ja klients to nevar, ļauj rakstīt krieviski.
- **Pašvaldības darbinieki palīdz klientam uzrakstīt iesniegumu latviski:**

*“Iesniegumu sociālais darbinieks var palīdzēt uzrakstīt. Arī tad, kad nāk, teiksim, pēc palīdzības, datorā var izdrukāt inspektors un nolasīt tam cilvēkam... Inspektors datorā uzraksta un ... ja ir problēmas ar to rakstīšanu latviski, tad var uzdrukāt uz datora.” (Ziemeļu rajona SPD)*

- **Vienas pieturas aģentūra pieņem mutiskus iesniegumus:**

*“Mēs pieņemam arī mutiskus iesniegumus. Jā, piemēram, atnāk kāda tante, krievu, tāda, kura vispār neko nesaprot un nemāk runāt, mēs varam aizpildīt...mums ir blanka, mēs aizpildām mutvārdu iesniegumu, un tad, atkarībā no tā, vai tas jautājums ir mums un mēs to risinām, vai arī mēs to pārsūtām citai iestādei...” (Vienas pieturas aģentūra)*

- Latgales priekšpilsētas SPD palīdz klientam uzrakstīt iesniegumu, **izmantojot speciāli izveidotu veidlapu:**

*“Ir daudzi cittautieši, kas cenšas rakstīt latviešu valodā, bet, ja viņiem vieglāk ir uzrakstīt krievu valodā, tad mēs esam izveidojuši tādā veidā, ka šo iesniegumu veidlapu mēs varam sākt rakstīt datorizēti. Tiek uzrakstīti visi dati par cilvēku, kam ir jābūt uz šī iesnieguma, varbūt kaut kādi šie jautājumi ir elementāri, tad arī šis teksts tiek uzrakstīts. Un tālāk viņš pats papildina, kādā valodā viņš vēlas, un paraksta. Tātad, tas ir iesniegums, kas ir viņa iesniegums. Un mēs attiecīgi reaģējam uz šo iesniegumu, kā jebkuru iesniegumu”. (Latgales priekšpilsētas SPD)*

- Dažas pašvaldības struktūrvienības **nodrošina iesniegumu tulkojumu latviešu valodā.** Pilnīgs vai daļējs tulkojums tiek nodrošināts gadījumos, kad iesniegums jāpāradresē citām pašvaldības struktūrvienībām. Piemēram, Vienas pieturas aģentūra cenšas pārtulkot iedzīvotāju (ne juridisko personu) iesniegumus (gadījumos, kad darbinieki zina svešvalodas, kurās iesniegti dokumenti) steidzamos gadījumos un, lai izvairītos no situācijām, kad attiecīgās iestādes nesniedz iedzīvotājiem atbildes uz pāradresētajiem iesniegumiem krievu valodā. Iesniegumus nodod bezmaksas tulkošanai Ārlietu nodaļā. Sociālo jautājumu komitejas sekretāre pārtulko iesniegumus no krievu uz latviešu valodu gadījumā, ja ir nepieciešamība tos novirzīt citās pašvaldības iestādēs. Tomēr jāatzīmē, ka iesniegumu tulkošana nav sistemātiska.

*“Mēs cenšamies tomēr pārtulkot uz latviešu valodu, jo bija ļoti daudz gadījumu, kad ir iesniegts iesniegums pat krievvalodīgām amatpersonām – Dolgopolovam, Zaļetajevam, Kurdjumovam...bet cilvēkiem nāca atbildes, lūdzu, sniedziet valsts valodā...un tāpēc mēs cenšamies tomēr pārtulkot uz latviešu valodu. Ārlietu nodaļā ir tulks, kurš tulko no krievu valodas uz latviešu valodu... Pirmkārt, var*

būt gadījums, ka mēs to vēstuli nevaram izlasīt. Likums nosaka, ka jāsniedz ir valsts valodā. Tad mēs cilvēkam paskaidrojam, ka viņam ir jāgriežas licenzētā, sertificētā firmā, tulkošanas birojā. Ja viņš grib, lai tie mūsu darbinieki izskata, tad tiem mūsu darbiniekiem būtu jāsaprot jēga. Ja mēs pēc tās sarunas saprotam, ka tas ir ļoti degoši un ļoti svarīgi, mēs cenšamies sarunāt ar Ārlietu nodaļu, ja kāds no viņiem ir brīvs, lai nokontaktē ar to cilvēku un iztulko.” (Vienas pieturas aģentūra)

Daži darbinieki ir akcentējuši **ieneslus, kāpēc viņi pieņem un izskata iesniegumus krieviski:**

- Ir svarīgi saprast cilvēka problēmu:

*“...ja Jūs pajautātu klientam, viņš teiks, ka ierobežojumi ir. Es tiešām neredzu, ka būtu. Runājam, atbildam, rakstām, pretēji Valsts valodas likumam, jo mums tiešām ir svarīgi, lai mēs varam izdarīt to darba saturu.” (Sociālo jautājumu komiteja)*

- Iesniedzot sūdzību vai iesniegumu sociālās palīdzības jomā, iedzīvotāji bieži vien jūtas apdraudēti:

*“No likumdevēju puses, kā viņi uzskata, es nezinu, jo likumā ir teikts – ja saskatāmi draudi – bez paskaidrojumiem. Tas, ka iedzīvotājs ir uzrakstījis ne latviešu valodā, ka viņam tek jumts. Tas ir drauds vai nav? Likums to nepaskaidro. Bet varbūt tas jumts tā tek, ka ieņēms tie griesti, un tad būs īssavienojums un būs aizdegšanās. Tas ir konkrēts gadījums jāizrauga. Tātad būtībā, ja iedzīvotājs mums par kaut ko sūdzas, tad viņš ir apdraudēts. Ja viņš apdraudēts likuma normu ietvaros, tad palīdzība ir jāsniedz, un mēs to arī darām. Amatspersona izvērtē, kā tas ir attiecībā uz likumu. Ja mūsu apmeklētājs uzskata, ka viņš jūtas apdraudēts, tātad mums tas ir jāizskata.” (Vienas pieturas aģentūra)*

Tajā pašā laikā pašvaldības darbinieki reti pauž uzskatu, ka būtu nepieciešams grozīt Valsts valodas likumu. Apaļā galda diskusijā kāda Rīgas domes amatpersona uzsvēra, ka, pieņemot rakstiskus dokumentus no iedzīvotājiem citās valodās, pašvaldība nepārkāpj Valsts valodas likumu, jo ir uzlikta vadības rezolūcija:

*“Ja ir iesniegts iesniegums citās valodās – krievu, lietuviešu, poļu utt., jūs varat lūgt to iztulkot, bet parasti tas nenotiek. Jo, kad jūs tiekaties ar to cilvēku pieņemšanā, jūs liekat savu vadības rezolūciju, kur jūs divos teikumos sakāt par to, kas ir šajā te iesniegumā. Un pašvaldības iestādes strādā nevis ar šo dokumentu, kas ir tikai kā palīgmateriāls, bet ar manis, kā vadītāja, uzlikto rezolūciju. Tur ir skaidri un gaiši uzrakstīts, kas ir jādara konkrētajā situācijā.*

*Un otrs ir, kad cilvēki griežas citā valodā [mutiski], viņa iesniegums tiek uzlikts uz papīra, un viņš paraksta to, ko darbinieks ir ierakstījis. Ļoti īsi atkal, tur nav runa par to, ka jāatkārto viss tas teksts, kas tiek teikts. Var būt divas frāzes, jautājuma būtība. Un to, man liekas, arī dara sociālās palīdzības dienesti.” (Apaļā galda diskusija)*

Rakstiskajā komunikācijā **pašvaldības klienti izvēlas šādas stratēģijas:** vēršas pēc palīdzības pie citiem cilvēkiem (kaimiņiem), lūdz pašvaldības darbiniekus uzrakstīt iesniegumu latviski, raksta iesniegumus gan latviešu, gan krievu valodā, raksta iesniegumus ar notāra palīdzību vai izmanto iesniegumu paraugus:

*“Esmu jā, bet tas vairāk ir tieši iesniegumu formā, mājās trenējos: lūdzu piešķirt pamata pabalstu... No sākuma bija kļūdas, pēc tam no lapas norakstīju iesnieguma paraugu, to, ko man mājās uzrakstīja, to vienkārši norakstīju”. (lietuviete, nepilsons, vecums no 31 līdz 49 gadiem, pamatizglītība)*

Saņemot rakstisku atbildi uz rakstisku iesniegumu vai sūdzību, ir bijuši šādi gadījumi: uz iesniegumu krievu valodā klienti saņēma atbildi latviski; atkarībā no apstākļiem vai nepieciešamības pašvaldības



darbinieki ir lietojuši gan latviešu, gan krievu valodu; ir gadījumi, kad pašvaldības darbinieki neizskata iesniegumus krievu valodā, atsaucoties uz prasību iesniegt tos valsts valodā.

Var secināt, ka pašiem pašvaldības darbiniekiem atvēlēta liela loma informācijas pieejamības nodrošināšanā tiem pašvaldības klientiem, kuru latviešu valodas zināšanas ir nepietiekamas jautājumu risināšanai pašvaldībā. Ir bijuši gadījumi, kad pašvaldības institūcijās darbā netika pieņemti cilvēki, kas prot tikai latviešu valodu. Tomēr intervijās ar pašvaldības darbiniekiem ir izskanējusi arī atziņa par jaunākās paaudzes sociālo darbinieku nepietiekamajām krievu valodas zināšanām, kas kavē saprašanos ar klientiem. Kaut gan parasti arī rakstiska saziņa tiek risināta elastīgi, no intervijām ar pašvaldības darbiniekiem un klientiem izriet, ka ir sastopami gadījumi, kad klientu iesniegumi krievu valodā:

- netika izskatīti,
- netika iztulkoti,
- netika pilnībā iztulkoti,
- iedzīvotāji nav rakstījuši iesniegumu, baidoties kļūdaini lietot latviešu valodu.

Apaļā galda diskusijā tika uzsvērts, ka valodas lietojums starp pašvaldības pārstāvjiem un klientiem ir stipri atkarīgs no pašvaldības nostājas saziņas valodas izvēlē.

Sabiedrībā ir izplatīts uzskats, ka pašvaldības iestādēs pastāv atšķirīga attieksme pret apmeklētājiem atkarībā no viņu latviešu valodas zināšanu līmeņa (šis jautājums sīkāk apskatīts 2.3. apakšnodaļā). Kaut arī trūkst datu par to, cik precīzi šie uzskati atspoguļo reālo situāciju, tie ir vērtējami kā papildus barjera veiksmīgai komunikācijai ar pašvaldību un var norādīt uz neuzticēšanos pašvaldības iestādēm.

### **Galvenie secinājumi**

- Mutvārdu saziņā starp pašvaldības darbiniekiem un klientiem pastāv dažādi valodas lietojuma veidi: latviski, krieviski un bilingvāli.
- Sociālo pabalstu jomā visbiežāk pašvaldības darbinieki runā klienta izvēlētajā valodā – pārsvarā latviešu vai krievu valodā.
- Retāk ir gadījumi, kad pārslēgšanās uz krievu valodu notiek “automātiski” – tikai tāpēc, ka klients nav latvietis. Citos gadījumos klienti paši pāriet uz krievu valodu un lūdz darbinieku runāt krieviski. Daži darbinieki iedrošina klientu runāt latviski, tomēr neuzspiežot un pārliecinoties, vai klients ir sapratis stāstīto.
- Latviski klienti darbiniekus uzrunā ļoti reti, tomēr visi aptaujātie pašvaldības darbinieki min gadījumus, kad dažāda vecuma klienti cenšas runāt latviski, arī tad, ja valodu nezina labi un jūtas nedroši par savām zināšanām.
- Arī rakstiskās saziņas veidi starp iedzīvotājiem un pašvaldības iestādēm ir visai dažādi. Sociālās palīdzības jomā vēstules krievu valodā ir visai izplatītas, kaut arī to aptuvenais skaits dažādās struktūrvienībās ir dažāds.
- Tajā pašā laikā ir sastopami gadījumi, kad klientu iesniegumi krievu valodā netika izskatīti, iztulkoti vai pilnībā iztulkoti; iedzīvotāji nav rakstījuši iesniegumu, baidoties kļūdaini lietot latviešu valodu.

## **1.5. Secinājumi**

### ***Vispārējās tendences***

Kopumā rīdzinieku vēlmi iegūt informāciju par pašvaldības darbu vispirms raksturo interese par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un individuālo problēmu risināšanu. Zema aktivitāte novērojama tādas informācijas ieguvē, kas nepieciešama, lai līdzdarbotos plašākai sabiedrībai nozīmīgu lēmumu pieņemšanā Rīgas domē. Daudzi iedzīvotāji nav informēti par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem, iespējām uzzināt par pašvaldības darbu. No vienas puses, nezinašana par informācijas ieguves iespējām ierobežo iedzīvotāju centienus iegūt nepieciešamās ziņas, taču no otras puses, liecina

par iedzīvotāju pasivitāti un motivācijas trūkumu. Lielākā daļa aptaujāto Rīgas iedzīvotāju pēdējā gada laikā nav mēģinājuši uzzināt informāciju par pašvaldības darbu. Citi visbiežāk minētie informācijas iegūšanas šķēršļi ir laika trūkums, kā arī grūtības tikties ar Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem: vairāki respondenti ir pauduši neapmierinātību par pašvaldības amatpersonu attieksmi un sarežģīto jautājumu risināšanas procedūru pašvaldības iestādēs.

Dažas problēmas ir saistītas ar esošo informācijas kanālu izmantošanu. Visbūtiskākie informācijas kanāli ir masu mediji. Tomēr to izmantošanu ierobežo tas, ka sniegtā informācija ne vienmēr ir precīza un iedzīvotāju interesēm atbilstoša. Masu mediji, īpaši prese, ne vienmēr ir pieejami maznodrošinātiem iedzīvotājiem. Vairāki iedzīvotāji un pašvaldības darbinieki iesaka masu medijos vairāk ziņot par pašvaldības darbu un iespējām iegūt informāciju, kā arī uzlabot informācijas izplatīšanas tīkla popularizēšanu. Savukārt Rīgas domes izdotais bezmaksas laikraksts *Rīgas Vēstis* ne vienmēr sasniedz iedzīvotājus neefektīvas izplatīšanas sistēmas dēļ.

Kaut arī samērā neliels iedzīvotāju skaits izmanto pašvaldības sagatavoto rakstveida informāciju (bukleti, izdales materiāli), sabiedrībā ir jūtams pieprasījums pēc šādas informācijas palielināšanas. Bieži tika izteikta vēlme to saņemt pa pastu. Šie atzinumi liek domāt, ka pašreiz rakstveida informācija nepietiekami sasniedz iedzīvotājus vai arī neatbilst iedzīvotāju vajadzībām. Arī pašvaldības darbinieki nereti min, ka šie materiāli jāpadara pieejamāki iedzīvotājiem. Tāpēc pašvaldībai būtu ieteicams pasūtīt pētījumus par iedzīvotāju pieprasījumu pēc noteiktiem informācijas veidiem un izplatīšanas kanāliem dažādās pašvaldības darba jomās.

Neformālie kontakti, kā arī vēršanās pie pašvaldības darbiniekiem tāpat ir izplatīti informācijas avoti par pašvaldības darbu. Tomēr nereti šo kanālu izmantošana liecina par to, ka iedzīvotāji nepārzina citus informācijas iegūšanas veidus. Bieži vien no neformālajiem kontaktiem iegūtā informācija ir nepilnīga.

Efektīvu informācijas iegūvi nereti ierobežo arī sarežģītā pašvaldības izstrādāto materiālu, tai skaitā normatīvo aktu, valoda.

### ***Etniskie un valodas aspekti***

Kopumā būtiskas atšķirības dažādu tautību cilvēku interesē par dažādiem informācijas veidiem, kā arī informācijas avotu izmantošanā nav vērojamas. Tomēr mazākumtautību pārstāvju, sevišķi krievu, aktivitāte, informācijas ieguvē (par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un individuālo jautājumu risinājumiem) salīdzinājumā ar latviešiem un citu tautību iedzīvotājiem ir nedaudz lielāka. No vienas puses, tas apliecina iniciatīvu, no otras – informācijas trūkumu. Mazākumtautību pārstāvji, it sevišķi vidējās un vecākās paaudzes un ar zemākiem ienākumiem, vairāk nekā latvieši šajās respondentu grupās vēršas pie citiem cilvēkiem pēc informācijas, biežāk nāk pie pašvaldības darbiniekiem, lai saņemtu paskaidrojumus un informāciju. Viņi biežāk nekā latvieši saka, ka viņiem trūkst zināšanu par informācijas iegūšanas iespējām. Šīs tendences ir saistītas ar informācijas un latviešu valodas zināšanu trūkumu un, iespējams, lielāku sociālo izolētību. Dažāda vecuma mazākumtautību pārstāvji ar dažādu izglītības un ienākumu līmeni retāk izmanto presi un internetu kā informācijas kanālus. Viņi arī retāk izsaka priekšlikumus informācijas pieejamības uzlabošanai.

Pētījums liecina, ka latviešu valodas neprasme būtiski neierobežo iedzīvotāju iespējas iegūt informāciju, jo latvieši un mazākumtautību pārstāvji pamatā saņem viņus interesējošo informāciju saprotamā veidā. To lielā mērā nosaka pašvaldības darbinieku nostāja valodas lietojumā: bieži krievu valoda pašvaldības iestādēs tiek lietota gan mutiskā, gan rakstiskā saziņā, lai atvieglotu komunikāciju ar klientu. Ir pieejami arī informācijas kanāli krievu valodā (pirmām kārtām masu mediji un citi cilvēki). Pētījuma dati liek secināt, ka kopumā informācijas ieguve no pašvaldības lielai daļai mazākumtautību iedzīvotāju nav pietiekošs stimuls latviešu valodas apguvei.

Tajā pašā laikā nepietiekamas latviešu valodas zināšanas daļēji samazina citu informācijas kanālu izvēli un izmantošanu, tādējādi ierobežojot efektīvu un daudzpusīgu informācijas iegūšanu. Kopumā mazākumtautību pārstāvji ar labām latviešu valodas zināšanām ir aktīvāki informācijas ieguvē un zinošāki par iespējām iegūt informāciju. Tomēr jāņem vērā, ka latviešu valodu sliktāk pārvalda vecāka gadagājuma cilvēki, iedzīvotāji ar pamatizglītību un zemākiem ienākumiem – tieši tie, kuriem ir būtiski saņemt informāciju par pašvaldības sociālo palīdzību.

Iedzīvotāju valodas lietojums saziņā ar pašvaldības darbiniekiem ir stipri atkarīgs no pašvaldības pārstāvju nostājas valodas izvēlē gan mutiskā, gan rakstiskā saziņā. Valodas lietojuma veidi starp pašvaldības darbiniekiem un klientiem ir visai dažādi un atkarīgi no katras konkrētās amatpersonas attieksmes un valodas zināšanām. Kaut arī ir tendence, ka pašvaldība ir pretimnākoša praksē klientu apkalpošanā, tomēr nav garantijas, ka latviešu valodu neprotošie iedzīvotāji saņems informāciju sev saprotamā veidā.

Kaut arī Valsts valodas likums neparedz dokumentu iesniegšanu citās valodās, nepievienojot tulkojumu latviski, Rīgas pašvaldības prakse liecina par pretējo: šī likuma norma netiek vienmēr īstenota, jo par primāru parasti tiek uzskatīta klienta problēmas atrisināšana. Šī likuma norma liek dažādām pašvaldības struktūrvienībām meklēt dažādus risinājumus (piedāvā vai atļauj klientam rakstīt iesniegumus krieviski, pieņem mutiskus iesniegumus, palīdz klientam uzrakstīt iesniegumu latviski, nodrošina iesniegumu pilnīgu vai daļēju tulkojumu gadījumos, kad iesniegums jāsūta citām pašvaldības struktūrvienībām). Klienti bieži vērsas pēc palīdzības pie citiem cilvēkiem vai vadās pēc iesniegumu paraugiem. Tomēr jāatzīmē, ka netulkotie iesniegumi ne vienmēr tiek izskatīti un tulkošana nav sistemātiska. Aptaujā un intervijās ir izskanējusi atziņa, ka iedzīvotāji neizsaka savu viedokli rakstiski, jo baidās, ka viņus neuzklausīs latviešu valodas kļūdu dēļ vai arī tādēļ, ka viņi lietos krievu valodu. No šāda viedokļa raugoties, nepietiekama latviešu valodas prasme ir viens no faktoriem, kas ierobežo informācijas iegūvi un viedokļa izteikšanu. To nesekmē arī sabiedrībā izplatītais uzskats, ka pašvaldības iestādēs pastāv atšķirīga attieksme pret apmeklētājiem atkarībā no viņu latviešu valodas zināšanu līmeņa.

## 2. IEDZĪVOTĀJU LĪDZDALĪBA VIEDOKĻA IZTEIKŠANĀ UN LĒMUMU IETEKMĒŠANĀ

Kā minēts ievadā, viedokļa izteikšana ir intensīvāka līdzdalības pakāpe, salīdzinot ar informācijas iegūšanu. Tā ir uzskatāma par lēmumu ietekmēšanas sastāvdaļu. Viedokli var izteikt gan par individuāli svarīgiem lēmumiem (piemēram, par konkrētām cilvēkiem piešķirtā pabalsta apmēru, par darbinieku izturēšanos un attieksmi), gan par plašākai sabiedrībai nozīmīgiem lēmumiem (piemēram, par atsevišķu pašvaldības sniegto pakalpojumu kvalitāti, par nepieciešamību ieviest jaunus pakalpojumus, budžeta sadali u.c.).

Šajā nodaļā analizētas vispārējās tendences viedokļa izteikšanā par Rīgas pašvaldības institūciju lēmumiem, galveno uzmanību pievēršot etniskajiem aspektiem. Nodaļā izvērtēts, cik efektīvi darbojas viedokļa izteikšanas kanāli dažādu tautību iedzīvotāju vidū. Raksturota iedzīvotāju aktivitāte dažāda veida viedokļu izteikšanā, interese un aktivitātes pašvaldības lēmumu ietekmēšanā, šķēršļi, kas kavē iedzīvotājus izteikt viedokli, kā arī vērtējums par līdzdalību ietekmējošiem blakusfaktoriem.

### 11.informācija. Viedokļa izteikšanas kanāli sociālo pabalstu jomā

**Pašvaldības lēmuma pārsūdzēšana.** Iedzīvotājam ir iespējams ietekmēt uz sevi attiecinātu lēmumu, pārsūdzot to Rīgas domes Labklājības departamentā, bet tā lēmumu var pārsūdzēt tiesā.<sup>46</sup>

**Priekšlikumi un ierosinājumi.** Iesnieguma formā iespējams izteikt arī ierosinājumus un priekšlikumus, kas attiecas uz sociālās palīdzības politiku, adresējot tos Sociālās palīdzības dienesta, Rīgas domes Labklājības departamenta, Rīgas domes Sociālo jautājumu komitejas vai Rīgas domes vadībai.

**Piedalīšanās Rīgas domes un Sociālo jautājumu komitejas sēdēs.** Saskaņā ar Rīgas pašvaldības nolikumu, atklātajās Rīgas domes sēdēs iedzīvotājiem ir iespēja būt klāt, taču ne viņiem, ne personām, kuras ir uzaicinātas uz domes sēdi, "nav tiesību piedalīties debatēs un traucēt sēdes gaitu".<sup>47</sup>

**Tikšanās ar Rīgas domes un tās pakļautībā esošo izpildinstitūciju amatpersonām un deputātiem.** Gan Sociālo jautājumu komitejas vadītājs, gan Labklājības departamenta direktors un departamenta Sociālās palīdzības pārvaldes priekšnieks, gan Sociālās palīdzības dienestu vadītāji apmeklētājus pieņem reizi nedēļā. Ierosinājumus un priekšlikumus par Sociālo jautājumu komitejā apspriežamu jautājumu, pēc amatpersonu teiktā, iespējams sniegt arī, piedaloties komitejas sēdēs.

**Pašvaldības iestāžu darbinieku tikšanās ar iedzīvotājiem,** iedzīvotāju sapulces organizē Labklājības departaments, kā arī Sociālās palīdzības dienesti.

**Sadarbība ar NVO.** Rīgas pašvaldības nolikums paredz, ka Sociālo jautājumu komiteja "sadarbojas ar invalīdu, pensionāru, bērnu aizsardzības sabiedriskajām organizācijām un fondiem, atbalsta to

<sup>46</sup> Skat., piemēram, Rīgas domes noteikumu Nr.56 "Par dzīvokļa pabalstu Rīgas iedzīvotājiem" 4.3.punktu (izdoti 17.02.04.), Rīgas domes noteikumu Nr.48 "Noteikumi par Rīgas pašvaldības pabalstu veselības aprūpei" (izdoti 17.02.2004.) 4.3. punktu, Rīgas domes noteikumu Nr.49 "Noteikumi par transporta pakalpojumu samaksas kārtību Rīgas pašvaldībā personām, kurām ir apgrūtināta pārvietošanās un kuras nevar pārvietoties ar sabiedrisko transportu" (izdoti 17.02.2004.) 4. punkta 1. un 2.daļu, Rīgas domes noteikumu Nr.41 "Noteikumi par pašvaldības pabalstu jaundzimušo aprūpei" (izdoti 09.12.03.) 3.punktu. Sk.: [www.ld.riga.lv/welfare](http://www.ld.riga.lv/welfare) (pēdējo reizi skatīts 2004.gada 12.martā). Līdzšinējie Rīgas domes noteikumi (Nr.45) par pabalstu piešķiršanu paredzēja, ka uz sevi attiecinātu lēmumu iedzīvotājiem bija iespējams pārsūdzēt SPD Sociālajā komisijā, RD Labklājības departamentā un RD Sociālo jautājumu komitejā. Savukārt MK noteikumi Nr.96 "Kārtība, kādā piešķirams, aprēķināms un izmaksājams pabalsts garantētā minimālā ienākumu līmeņa nodrošināšanai" (izdoti 25.02.2003) 23.punkts paredz, ka pašvaldības padomes (domes) pieņemto lēmumu var pārsūdzēt tiesā. Sk. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=72051> (pēdējo reizi skatīts 2003.gada 15.martā). Kopš 2003.gada 1.janvāra ir stājies spēkā Administratīvā procesa likums, kas regulē juridisko un fizisko personu tiesības griezties administratīvajā tiesā. Sk. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=55567> (pēdējo reizi skatīts 2004.gada 12.martā).

<sup>47</sup> Rīgas pašvaldības nolikums, 75.punkts. Skat.: <http://www.riga.lv> (Pēdējo reizi skatīts 2004. gada 22. martā)

pasākumus, izskata un izvērtē priekšlikumus komitejā un sagatavo izskatīšanai Domē”.<sup>48</sup> Arī Labklājības departaments veic konsultācijas un tikšanās ar sabiedriskajām organizācijām (sūta lēmumprojektus NVO, kas jau sadarbojas ar Rīgas pašvaldības institūcijām un izteikušas vēlēšanos sagatavot viedokli par lēmumprojektu).

Pēc dažādas sociālās palīdzības mērķa grupas (pensionāru, invalīdu, daudz bērnu ģimeņu) pārstāvošu NVO iniciatīvas tiek organizētas šo grupu pārstāvju tikšanās ar pašvaldības darbiniekiem. Tikšanās laikā iedzīvotāji var apspriest interesējošos jautājumus sociālās palīdzības jomā ar Sociālās palīdzības institūciju vadītājiem.

Viedokli iespējams paust anonīmi, iemetot savu **sūdzību vai priekšlikumu anonīmo ierosinājumu kastītē**, kā arī iesaistoties Rīgas pašvaldības veiktajās iedzīvotāju un sabiedrisko organizāciju aptaujās par sociālās palīdzības jautājumiem. Piemēram, šāda kastīte ir Latgales priekšpilsētas SPD.

**Klientu anketēšana.** Pētījuma dati liecina, ka periodiski to veic Ziemeļu rajona SPD un Latgales priekšpilsētas SPD.

**Informācijas sniegšana masu medijos par viedokļa izteikšanas iespējām.** Piemēram, Vienas pieturas aģentūra publicē speciālista viedokli un aicinājumu iedzīvotājiem izteikties. *Rīgas Vēstis* ir publicēts informatīvais tālrunis un e-pasta adrese ar aicinājumu iedzīvotājiem iesniegt priekšlikumus.

Avots: Normatīvie akti, intervijas ar pašvaldības darbiniekiem.

## 2.1. Iedzīvotāju līdzdalības aktivitātes un vēlme izteikt viedokli

Šajā apakšnodaļā analizēta dažādu tautību pārstāvju aktivitāte viedokļa izteikšanā un pašvaldības lēmumu ietekmēšanā, kā arī motivācija un plāni ietekmēt lēmumus.

### Iedzīvotāju aktivitāte viedokļa izteikšanā un pašvaldības lēmumu ietekmēšanā

Intervijas liecina, ka dažādu tautību iedzīvotāji nav aktīvi, izsakot viedokļus vai ietekmējot Rīgas pašvaldības lēmumus. Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, tikai 12% no aptaujātajiem pēdējā gada laikā ir izteikuši savu viedokli mutiski vai rakstiski (visbiežāk par pašvaldības iestāžu sniegto pakalpojumu kvalitāti un individuālo lēmumu pieņemšanu).

Arī situācijas analīze sociālo pabalstu jomā liecina, ka pašvaldības klienti reti izsaka konkrētus ierosinājumus sociālās politikas jomā. Visbiežāk tiek izteikti viedokļi par lēmumiem, kas attiecas uz noteiktu indivīdu un saistīti ar sociālā pabalsta piešķiršanu. Iedzīvotāji uzskata, ka viņi pauž savu viedokli arī tad, ja vērsas pašvaldības institūcijās, lai noskaidrotu savu situāciju, saņemtu paskaidrojumus vai izteiktu neapmierinātību. Aptaujātie pašvaldības klienti visbiežāk savu viedokli dara zināmu, tiekoties ar pašvaldības darbiniekiem vai rakstot sūdzības par savas problēmas risināšanu.

Kopumā būtiskas atšķirības viedokļa izteikšanā atkarībā no tautības nav vērojamas. Tomēr pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem no relatīvi nelielā respondentu skaita (131), kam ir bijušas problēmas saistībā ar kādu pašvaldības lēmumu, mazākumtautību pārstāvji (tāpat kā vīrieši, vecāka gadagājuma cilvēki, respondenti ar augstākiem ienākumiem) ir aktīvāki mēģinājumos tos ietekmēt.<sup>49</sup> Vēl biežāk šo atbildi ir izvēlējušies respondenti ar zemiem ienākumiem un nepilsoņi.

Tajā pašā laikā mazākumtautību pārstāvji biežāk nekā latvieši (tāpat kā nepilsoņi, salīdzinot ar pilsoņiem, un sievietes, salīdzinot ar vīriešiem), atzīst, ka viņiem nav izdevies panākt nekādas izmaiņas.

<sup>48</sup> Rīgas pašvaldības nolikums, 34.punkts, 5.apakšpunkts.

<sup>49</sup> 17% latviešu un 16% atbildēja, ka viņiem pēdējo 12 mēnešu laikā ir radušās problēmas saistībā ar kādu Rīgas domes vai kādas citas Rīgas pašvaldības iestādes pieņemto lēmumu. No respondentiem, kam ir bijušas problēmas saistībā ar kādu pašvaldības lēmumu, aptuveni 1/3 aptaujāto (23% latviešu un 31% mazākumtautību pārstāvju) ir mēģinājuši ietekmēt Rīgas domes vai kādas citas Rīgas pašvaldības iestādes lēmumu, izsakot savu viedokli vai apstrīdot pieņemto lēmumu.

Arī vairāki pašvaldības darbinieki un daži pašvaldības latviešu tautības klienti konstatē, ka krievu tautības pārstāvji vai krievvalodīgie iedzīvotāji, salīdzinot ar latviešiem, ir aktīvāki un uzstājīgāki sūdzību un viedokļu izteikšanā. Pēc pašvaldības darbinieku atziņām, neapmierinātības izteikšana nereti apliecina arī informācijas trūkumu par klientu tiesībām un pienākumiem. Tomēr vairāki pašvaldības darbinieki, kā arī pašvaldības latviešu tautības klienti krievu aktivitāti viedokļa izteikšanā izskaidro ar piedēvētajām atšķirīgajām īpašībām, kas liecina arī par gadījumiem, kad pastāv etniskie stereotipi un pat neiecietība:

Pašvaldības darbinieki

*“Cittautieši ir aktīvāki savas mentalitātes dēļ. Latvieši ir tādi mierīgi, pēc savas dabas, cilvēki. Viņi tā...ir slikti, nu tad mēģinās paciest varbūt. Bet ir atkal šie te citi cilvēki, kas ir savādāki...Krievu tautība ir pieradusi, ka viņiem ir visādi partkomi, zināmā mērā tas patīk: viņš draud: es jūs tur visus noslaucīšu no zemes, es visu to darišu! Un tāpēc noteikti, ka nāk un tā uzstājas un šausmīgi aizstāv savas tiesības. Es nerunāju par objektivitāti, vai viņi objektīvi aizstāv savas tiesības”. (Latgales priekšpilsētas SPD)*

*“Ir ļoti liela atšķirība starp latviešu mentalitāti un krievu mentalitāti...Latviešu cilvēks, lai viņš nāktu, lai viņš sistu ar kulaku un teiktu: mne polozeno (man pienākas)?! Vai man pienākas, dodiet. Latvietis tomēr ir kulturālāks daudz.” (Labklājības departaments)*

*“Krievu mentalitāte ir mazliet atšķirīga citu tautību cilvēkiem. Un krievu tautības cilvēkiem, viņiem jau tā mentalitāte ir mazliet spēcīgāka nekā latviešiem. Ja viņus kaut kas neapmierina, tad viņi nāk un visu pasaka, kas ir un kas nav. Latvieši, savukārt, neko nedara. Viņi saņem savu atteikumu un aiziet uz mājām. (Ziemeļu rajona SPD)*

Pašvaldības klienti

*“Tie, kas ir krievvalodīgie, tie burkšķ vienmēr. Viņiem tā komunistiskā “lafa” ir beigusies, ka varēja dzīvot uz partijas naudas, un tagad viņiem jādzīvo uz sava rēķina, vai privātā biznesa vai zagšanas.” (latvietis, vecums no 31 līdz 49 gadiem, pamatizglītība)*

*“Nu tautība pilnīgi izslēgts. Krievu valodas cilvēki dabū vairāk kā latvieši. Tas ir nozīmīgi, jo mēs neprotam tā pavēlošā tonī kaut ko..., jo krievu tautības cilvēks dabūs visu, ko viņam vajag.” (latvieta, vecums virs 50 gadiem, nepabeigta augstākā izglītība)*

Taču intervijas ar pašvaldības darbiniekiem un klientiem neliecina par būtiskām atšķirībām viedokļa izteikšanā atkarībā no tautības. Pēc klientu interviju datiem, latvieši nedaudz biežāk izsaka viedokļus vai ierosinājumus par jautājumiem, kuri tiešā veidā neskar individuālo problēmu, bet vairāk saistīti ar sociālās palīdzības sistēmu kopumā (piemēram, par pabalstu piešķiršanas kārtību).

### **Iedzīvotāju vēlme un plāni ietekmēt pašvaldības lēmumus**

Neliels ir to iedzīvotāju skaits, kas nosauc konkrētus lēmumus, kurus viņi vēlētos ietekmēt: pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, tikai 1/3 respondentu nosaukuši šādus lēmumus. 1/3 aptaujāto nevēlētos ietekmēt lēmumus, bet ap 40% respondentu bija grūti atbildēt uz šo jautājumu. Nevēlēšanos ietekmēt lēmumus biežāk pauduši jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, citu tautību pārstāvji (nekrievu minoritātes), respondenti, kas latviešu valodu neprot nemaz vai gandrīz nemaz.

Kaut arī lielākā daļa aptaujāto pašvaldības klientu kopumā vēlētos ietekmēt pašvaldības lēmumus, ieteikumi ir ļoti vispārīgi un ir maz konkrētu priekšlikumu uzlabojumiem sociālo pabalstu jomā:

*“Ja man būtu iespēja, es labprāt to darītu. Es labprāt piedalītos. Neesmu naida cēlājs, negribētu nekādu bļautīšanos, neko tādu. Bet vienīgais, ja kaut kā rakstiski varētu iesniegt... Jūs mani pamudinājat, ka tiešām varētu griezties uz domi un piedāvāt, lai izskata tādu lietu.” (latviete, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*

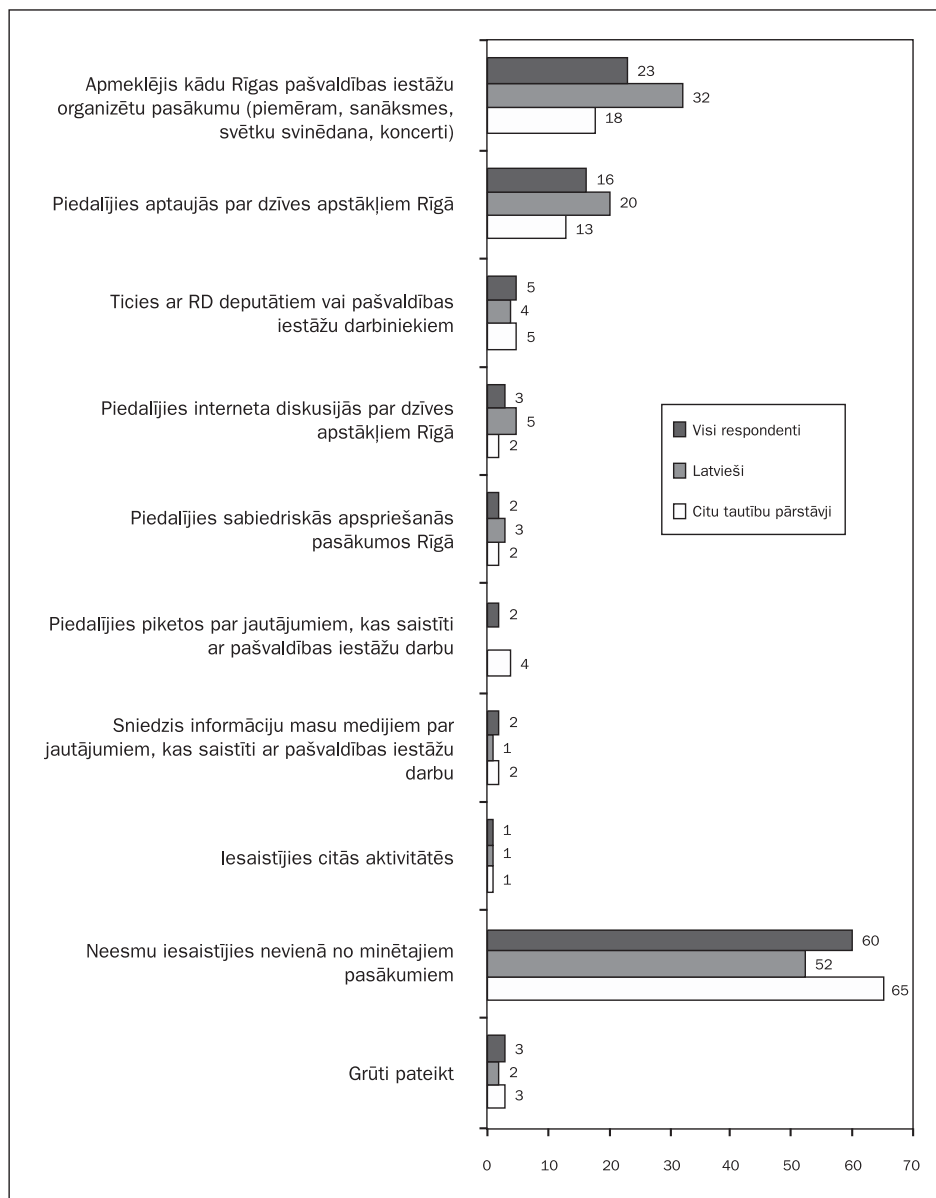
Gan latvieši, gan citu tautību pārstāvji visbiežāk vēlētos ietekmēt pabalstu apjomu (tos palielināt). Tomēr jāatzīmē, ka latvieši biežāk nekā citu tautību pārstāvji nosaukuši arī citas lēmumu ietekmēšanas jomas.

No Rīgas iedzīvotāju aptaujas respondentiem, kas vēlētos ietekmēt kādu pašvaldības lēmumu, tikai ap 20% plāno tam nepieciešamās aktivitātes (griezties Rīgas domē, pašvaldības iestādēs, valdībā, sabiedriskā organizācijā, masu informācijas līdzekļos). Biežāk kā vidēji šādu atbildi norādīja aptaujātie, kuri vecāki par 55 gadiem, respondenti ar pamatizglītību un viszemākajiem ienākumiem. Arī daudzi pašvaldības klienti dziļajās intervijās norādīja, ka neplāno nekādas aktivitātes šajā jomā. Latvieši nedaudz biežāk pauduši vēlēšanos plānot aktivitātes, lai ietekmētu pašvaldības lēmumus. Visbiežāk ir minētas ieceres ietekmēt individuālu jautājumu risināšanu.

Visbiežākie iemesli, kāpēc pašvaldības klienti neplāno lēmumu ietekmēšanu, ir: neticība, ka viņi varētu kaut ko panākt, jau spēkā esošie likumi, pilsonības trūkums, pašu klientu rakstura īpašības.

Pretēji iepriekš minētajiem stereotipiem par mazākumtautību lielāko aktivitāti piedēvētās “atšķirīgās mentalitātes” dēļ, latvieši kopumā ir sabiedriski aktīvāki nekā mazākumtautību pārstāvji. Nelatvieši, sevišķi nekrievu minoritāšu pārstāvji, retāk piedalījušies ar viedokļa izteikšanu un līdzdalību saistītās aktivitātēs (sk.6.attēlu). Šo atbildi samērā bieži atzīmējuši arī aptaujātie, kuri ir vecāki par 55 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, nepilsoņi, un aptaujātie ar zemākiem ienākumiem. Visās vecuma, izglītības un ienākumu līmeņa grupās latviešu skaits, kas ir apmeklējuši kādu pašvaldības organizētu pasākumu, pārsniedz mazākumtautību skaitu. Mazākumtautību jaunieši ievērojami retāk nekā latviešu jaunieši iesaistījušies dažādos anketā minētajos pasākumos.

6.attēls. **Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat piedalījis kādās no sekojošajām aktivitātēm?** (% no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

### Galvenie secinājumi

- Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, tikai 12% no aptaujātajiem pēdējā gada laikā ir izteikuši savu viedokli mutiski vai rakstiski (visbiežāk par pašvaldības iestāžu sniegto pakalpojumu kvalitāti un individuālo lēmumu pieņemšanu).
- Kopumā būtiskas atšķirības viedokļa izteikšanā atkarībā no tautības nav vērojamas.
- Mazākumtautību pārstāvji ir nedaudz aktīvāki mēģinājumos ietekmēt uz sevi attiecinātos pašvaldības lēmumus. Tajā pašā laikā viņi biežāk nekā latvieši atzīst, ka viņiem nav izdevies panākt nekādas izmaiņas.
- Pēc pašvaldības darbinieku atziņām, neapmierinātības izteikšana nereti apliecina arī informācijas trūkumu par klientu tiesībām un pienākumiem.



- Vairāki pašvaldības darbinieki, kā arī pašvaldības latviešu tautības klienti mazākumtautību pārstāvju aktivitāti viedokļa izteikšanā izskaidro ar piedēvētajām atšķirīgajām īpašībām, kas liecina arī par gadījumiem, kad pastāv etniskie stereotipi un neiecietība.
- Neliels ir to iedzīvotāju skaits, kas nosauc konkrētus lēmumus, kurus viņi vēlētos ietekmēt.
- Lielākā daļa iedzīvotāju neplāno nekādas aktivitātes, lai ietekmētu viņus interesējošos pašvaldības lēmumus.
- Mazākumtautību pārstāvji, ieskaitot jauniešus, retāk nekā latvieši ir piedalījušies dažādās ar viedokļa izteikšanu un līdzdalību saistītās aktivitātēs (aptaujās, interneta diskusijās u.tml.) un ievērojami retāk nekā latvieši ir apmeklējuši pašvaldības organizētos pasākumus.

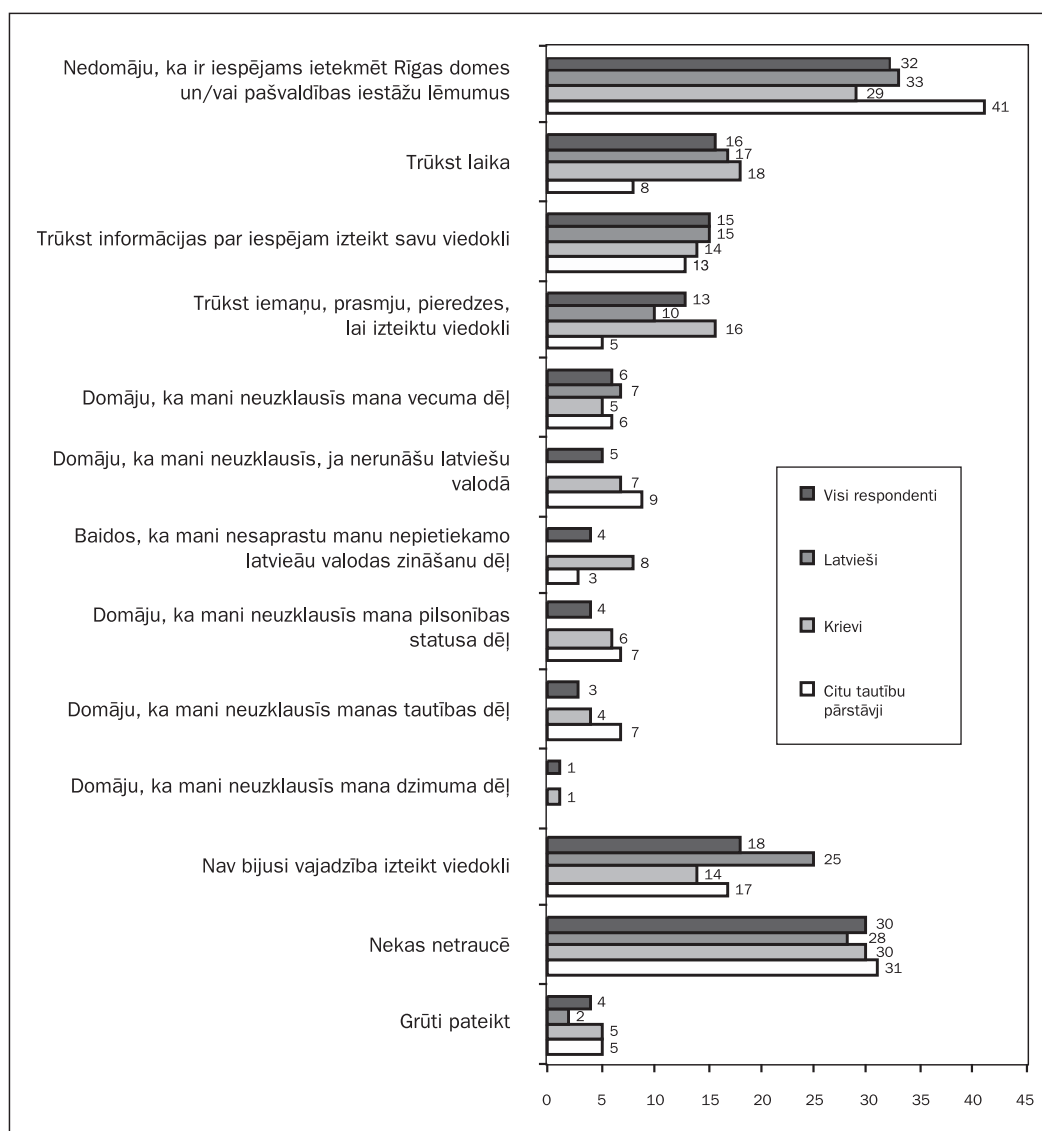
## **2.2. Šķēršļi un iemesli, kāpēc iedzīvotāji neizsaka viedokli**

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, visbiežāk minētie šķēršļi viedokļa izteikšanai ir neticība spējai ietekmēt pašvaldības lēmumus, laika trūkums, informācijas trūkums par viedokļa izteikšanas iespējām, iemaņu, prasmju, kā arī pieredzes trūkums, lai izteiktu savu viedokli (sk.9.attēlu).

### **Neticība iespējai ietekmēt pašvaldības lēmumus**

Būtisks iemesls, kāpēc iedzīvotāji neizsaka savu viedokli un necenšas ietekmēt pašvaldības lēmumus, ir neticība iespējai ietekmēt pašvaldības lēmumus (sk.7.attēlu). Visbiežāk šo iemeslu ir nosaukušas sievietes, vidējā (35–44) un vecākā (55 un vairāk) gadagājuma cilvēki, nepilsoņi, respondenti ar zemākiem ienākumiem. Kopumā atšķirības starp latviešiem un mazākumtautību pārstāvjiem šajā jautājumā nav būtiskas, taču citu tautību pārstāvji to ir nosaukuši biežāk.

7.attēls. **Kādi ir galvenie iemesli, kas Jūs kavē izteikt savu viedokli Rīgas domei un/vai pašvaldības iestādēm?** (% no respondentiem, N=800)



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, tikai viena trešdaļa rīdzinieku uzskata, ka Rīgas domes deputāti un pašvaldības iestāžu darbinieki darbojas Rīgas iedzīvotāju interesēs. Par samērā zemu uzticības līmeni pašvaldībai liecina arī tas, ka tikai 1/4 aptaujas dalībnieku uzskata, ka Rīgas pašvaldības iestādēs pret visiem apmeklētājiem izturas vienādi (sk.2.3.sadaļu).

Sociālo pabalstu jomā intervijas ar pašvaldības klientiem parāda, ka neticība ir saistīta ar šādiem apstākļiem: pārliecību, ka Rīgas dome nav ieinteresēta ieklausīties klienta (vai iedzīvotāju) viedoklī un vajadzībās; iepriekšēju negatīvu pieredzi viedokļa izteikšanā; klientu samierināšanos ar Rīgas domes ierobežotajiem līdzekļiem sociālo pabalstu izmaksāšanai; sarežģītu viedokļa izteikšanas procedūru (stāvēšana rindās, papīru kārtošana); pieņēmumu, ka viedokļi būtu jāizteic citiem cilvēkiem; klientu samierināšanos ar to, ka pašvaldības darbinieki vadās pēc Rīgas domes normatīvajiem aktiem un domes lēmumiem (sk.12.informāciju).

## 12.informācija. **Neticība iespējai ietekmēt pašvaldības lēmumus sociālo pabalstu jomā: pašvaldības klientu viedokļi**

- *“Es uzskatu, ka tas kaut kā ir bezjēdzīgi. Jūs ziniet, visus likumus, visu pieņem politiski, kuri visu pārdomā, izvērtē. Mums taču neviens neko neprasa. Un ko mēs tur. Pat ja... Iesniegums paliks iesniegums. Un viss.” (krieviete, nepilsone, vecums virs 50 gadiem, augstākā izglītība)*
- *“Jūs ziniet, ka es viena pati risināšu šo jautājumu, tad man to neatrisināt. Ja dome izdarīs, viss vienlīga būs tā kā pie viņiem. Mēs neko neizlemsim. Ja pat piketēt iesim. Tas neko nedod.” (krieviete, nepilsone, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*
- *“Man liekas, ka neviens nevar apstrīdēt. Tur tā ir, un tur tā arī paliks. Neskatoties ko es teikšu.” (latviete, vecums līdz 30 gadiem, nepabeigta vidējā izglītība)*
- *“Man pilnīgi pietiek uzzināt ziņas par valsts budžetu, ka sociālie pabalsti tiks nevis palielināti bet var būt tikai pazemināti. Tad kādus es ieteikšu ierosinājumus: “dodiet man lielākus?” Kur tad ņems naudu? Viss ir par maz.” (latvietis, vecums virs 50 gadiem, nepabeigta augstākā izglītība)*
- *“Tad atkal jāiet, jāstāv rindā atkal rindā, jābrauc atkal, nervi jābojā. Un vai tur kaut kāda jēga būs, es nezinu. Man bija jautājums, kas mani ļoti uztrauca. Man bija 50 lati, kas man likās ļoti pazemojoši tā staigāt, ko es te visu gadu dežurējusi. Atkal par tiem 3 latiem esmu atnākusi. Un otrs, ko uzskatu, ir tas, ka par dzīvokli tas nebūtu pareizi, ka nepalīdz. Man personīgi.” (latviete, vecums virs 50, nepabeigtā augstākā izglītība)*
- *“Ne jau man kaut kas ir jāizsaka. Vajag labāk, lai mums palīdz. Nu ko mans viedoklis? Pa radio, ziniet, cik daudz viedokļus izsaka? Jūru jautājumu. Nu un kas no tā mainās? Prasīt var daudz. Bet lai iedod to, kas ir likuma līmenī.” (latviete, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*
- *“Rīgas domē strādā pietiekoši gudri cilvēki, kas pie tam vēl ir tautas pārstāvēti un ievēlēti, tādēļ es domāju, ka nav tā, ka viņi sociālās problēmas nerisinātu.” (krievs, vecums no 31 līdz 49 gadiem, augstākā izglītība)*
- *“Jūs ziniet, viņi izņem ārā domes lēmumu, kur ir rakstīts, ka Jums pienākas 50 lati un bērnam 30. Un viss. Nu ko es varu piedāvāt, ja mums pienākas tik daudz. Piedāvāt, lai sniedz lielāku palīdzību?” [Smaida]. (tatāriete, nepilsone, vecums no 31 līdz 50 gadiem, vidējā izglītība)*

Avots: Intervijas ar pašvaldības klientiem, 2003.gada oktobris.

### **Viedokļa izteikšanas iemaņu, prasmju un pieredzes trūkums**

Mazākumtautību pārstāvji, īpaši krievi, salīdzinoši biežāk nekā latvieši ir minējuši arī to, ka viņiem trūkst iemaņu, prasmju, pieredzes, lai izteiktu viedokli. Visbiežāk šo faktoru ir norādījuši respondenti ar pamatizglītību, iedzīvotāji ar zemākiem ienākumiem, nepilsoņi, iedzīvotāji vecumā virs 55 gadiem, kā arī tie mazākumtautību pārstāvji, kas neprot latviešu valodu.<sup>50</sup> Intervijās ar pašvaldības darbiniekiem ir izskanējusi atziņa, ka informācijas vai kompetences trūkums konkrētos jautājumos arī ierobežo viedokļa izteikšanas iespējas.

Latvieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem, no 45 līdz 54 gadiem un ar pamatizglītību šo faktoru min nedaudz biežāk nekā mazākumtautību pārstāvji šajās respondentu grupās. Savukārt mazākumtautību pārstāvji biežāk nekā latvieši atzīmē šo šķērslī vecumā no 25 līdz 34 gadiem, no 35 līdz 44 gadiem un īpaši virs 55 gadiem, ar ienākumiem zem Ls 42 un no Ls 43 līdz Ls 84.

<sup>50</sup> Piemēram, šo atbilstošu variantu ir atzīmējuši 11% mazākumtautību pārstāvju, kas latviski runā brīvi, un 42%, kas latviski neprot nemaz vai gandrīz nemaz; 10% – kas latviski lasa brīvi un 32% – kas latviski lasīt neprot nemaz vai gandrīz nemaz.

## Nepietiekamas latviešu valodas zināšanas

Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, 7% mazākumtautību pārstāvju nosaukuši arī tādus šķēršļus viedokļa izteikšanai kā bailes, ka viņus nesapratīs nepietiekamo latviešu valodas zināšanu dēļ vai arī, ja viņi nerunās latviešu valodā. Intervijās ar pašvaldības klientiem ir izskanējušas šādas atziņas:

*“Nē, neko neesmu izteikusi. Es ticu, ka viņi paši nokārtos visu. Saprotiet, es latviešu valodu nezinu. Krievu – neklausīsies. Vispār es nekur neesmu gājusi, ne pie viena neesmu griezusies. Tikai šeit, Sociālās palīdzības dienestā” (krieviete, nepilnsone, vecums virs 50 gadiem, augstākā izglītība)*

*“Informācija ir jāsniedz tā, lai tā nonāktu līdz cilvēkiem. Kur griezties, pie kā, un saprotami, lai viņš saprastu. Ja būs latviski, es nevaru, es neko nesaprotu” (krievs, nepilsonis, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*

Pašvaldības darbinieki arī minējuši dažus gadījumus, kas ierobežo klientu viedokļa izteikšanas iespējas: piemēram, grūtības atbildēt uz aptaujas anketas jautājumiem latviešu valodā, uzrakstīt sūdzību latviski:

*“Krievvalodīgie baidās kaut ko rakstīt, jo saprot, ka viņiem atteiks valodas dēļ. Viņi kautrējas, ka viņiem būs kaut kādas kļūdas, ka viņus nesapratīs.” (Vienas pieturas aģentūra)*

Ir arī pretējs viedoklis, ka latviešu valodas neprasme nav šķērslis līdzdalībai, ja ir citi cilvēki, kas var palīdzēt uzrakstīt iesniegumu latviski:

*“Ja cilvēkam ir kāda problēma vai sūdzība, vai arī ieteikums, var atrast arī kādu, kurš uzraksta to tekstu. Var aiziet pie kaimiņa vai paziņas un uzrakstīt. Es domāju, ka latviešu valodas neprasme nav problēma.” (Vienas pieturas aģentūra)*

## Priekšlikumi iedzīvotāju viedokļa izteikšanas iespēju uzlabošanai

Par iedzīvotāju informētības problēmām un zemu motivāciju izteikt viedokli liecina tas, ka daudziem iedzīvotājiem (gan Rīgas iedzīvotāju aptaujas, gan pašvaldības klientu interviju dalībniekiem) bija grūti piedāvāt priekšlikumus, kā uzlabot iespējas izteikt viedokli. Pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas datiem, biežāk nav varējuši atbildēt respondenti ar zemiem ienākumiem, pamatizglītību un mazākumtautību (visbiežāk – citu tautību) pārstāvji.

Daļa Rīgas iedzīvotāju aptaujas dalībnieku ir norādījuši, ka būtu **jāsniedz vairāk iespēju iedzīvotājiem tikties ar pašvaldības pārstāvjiem**: nodrošināt lielāku iespēju tikties ar Rīgas domes deputātiem, organizēt tikšanos ar domes darbiniekiem, amatpersonām, speciālistiem, padarīt Rīgas domes telpas pieejamas visiem, rīkot iedzīvotāju sapulces, pagarināt pašvaldības iestāžu darba laikus. Jāatzīmē, ka sociālo pabalstu jomā daži pašvaldības darbinieki, kuri ir atbildīgi par sociālo pabalstu politikas veidošanu un īstenošanu, arī ir minējuši vajadzību biežāk tikties ar iedzīvotājiem un sabiedriskajām organizācijām.

NVO intervijās izskanēja doma, ka par būtiskiem jautājumiem (kas ietekmē lielāko pašvaldības iedzīvotāju daļu) pašvaldības deputātiem un amatpersonām jāorganizē sanāksmes ar NVO un dažādu etnisko grupu pārstāvjiem (iedzīvotājiem). NVO pārstāvjiem varētu izsūtīt ielūgumus, jo tā varētu ievērojami palielināt organizāciju pārstāvju dalību pasākumos.

Šo ieteikumu ir minējuši arī vairāki pašvaldības klienti:

*“Nu vispirms vajadzētu domāt par to, kā uzlabot informācijas pieejamību, jo tas šobrīd vismaz man ir viens no būtiskākajiem traucēkļiem, kas liedz man pilnvērtīgi izteikt savu viedokli. Tāpat varētu atvieglināt šo ierosinājumu izteikšanas procedūru. ...Pieļauju, ka varētu veidot tādas sapulces, kur*

interesentiem būtu iespējams piedalīties un uzzināt, protams, šajās sapulcēs būtu obligāti jāpiedalās arī Bojāra kungam un citiem deputātiem, tādēļ viņi būtu spiesti uzklausiēt visus šos mūsu ierosinājumus” (latvietis, vecums no 31 līdz 49 gadiem, augstākā izglītība)

“Varbūt kaut kādas tikšanās ar sociālajiem darbiniekiem vajadzētu rīkot, kur varētu pastāstīt un paskaidrot, kādēļ tas viss ir nepieciešams. Jā, tas vispār palīdzētu arī mēģināt apstrīdēt šo visu pastāvošo kārtību.” (latvieta, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)

Apaļā galda diskusijā izskanēja atziņa, ka iedzīvotāju sapulces palīdzētu stiprināt saikni starp pašvaldību un iedzīvotājiem un šādi tiešie kontakti veicinātu iedzīvotāju uzticēšanos pašvaldībai.

### 13.informācija. Klientu viedokļi par nepieciešamajiem pasākumiem, lai pilnveidotu iedzīvotāju iespējas izteikt savu viedokli

Mazākumtautību pārstāvji	Latvieši
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatīvās sanāksmes</li><li>• Iedzīvotāju aptaujas</li><li>• Piketi</li><li>• Anonīmas kastītes Sociālās palīdzības dienestos</li><li>• Lēmumu ietekmēšanas procedūru atvieglināšana</li><li>• Pašvaldības darbinieku ieklausīšanās iedzīvotāju viedokļos</li><li>• Vairāk informācijas par iespējām izteikt viedokli</li><li>• Karstais telefons</li><li>• Informācija par pabalstu saņemšanas iespējām</li><li>• Lielāki pabalsti</li><li>• Lielākas darba iespējas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatīvās sanāksmes<sup>51</sup></li><li>• Iedzīvotāju aptaujas</li><li>• Izskaidrot cilvēkiem viņu tiesības apstrīdēt lēmumus</li><li>• Sociālo darbinieku vizītes pie klientiem mājās</li><li>• Mazāk izziņu</li><li>• Vairāk informācijas masu informācijas līdzekļos</li><li>• Jāiet uz augstākām instancēm un jāpaskaidro</li><li>• Jāmaina valdība</li><li>• Jābūt informācijai</li></ul>

Avots: Intervijas ar pašvaldības klientiem. Minēto klientu viedokļu secība nav atkarīga no to minēšanas biežuma (1–2 gadījumi).

Interviju dalībnieki iesaka nodrošināt arī citus viedokļa izteikšanas kanālus. Daudzi Rīgas iedzīvotāju aptaujas darbinieki uzskata, ka **iespēja piezvanīt** (pa bezmaksas vai “karsto” tālruni) palīdzētu iedzīvotājiem izteikt savu viedokli.

“Vajag, lai tajos viedokļos ieklausītos. Un lai cilvēks kaut kā sajustu, ka viņš nerunā vienkārši gaisā, tukšumā. Lūk, kas. Es nezinu, kā to nosaukt. Agrāk tā bija karstā līnija. Visas savas bēdas tur varēja izstāstīt. Un tagad es vairs neredzu tādas tēmas (pa televīziju vai vēl kaut kur), lai tiktu atspoguļots tieši tas, ko Jūs man prasāt.” (krieviete, nepilsone, vecums virs 50 gadiem, augstākā izglītība)

Daļa aptaujāto bija norādījuši, ka iespējai izteikt viedokli jābūt vienkāršākai, vieglāk pieejamai. Ir ieteikumi nodrošināt **pastkastītes**, kurās Rīgas iedzīvotāji varētu iemest bezmaksas vēstules (t.sk. sabiedriskās vietās). Līdzīgu ieteikumu ir minējuši arī daži pašvaldības darbinieki un pašvaldības klienti.

<sup>51</sup> ar sociālajiem darbiniekiem, Rīgas domes deputātiem

Salīdzinoši liela daļa aptaujāto bija vienkārši ieteikuši **sniegt vairāk informācijas un uzlabot informācijas kvalitāti** – padarīt to skaidrāku, vienkāršāku. Daļa respondentu atzina vajadzību arī pēc konkrētākas informācijas – kur un kā var izteikt savu viedokli, citi aptaujātie norādīja, ka ir nepieciešama informācija par pieņemtajiem lēmumiem, aktualitātēm.

Kāda mazākumtautību NVO ir uzsvērusi nepieciešamību sniegt informāciju ne tikai pašvaldības institūciju telpās, bet arī citur – tuvāk potenciālajiem lietotājiem, kuri vēl nav vērsušies pašvaldībā pēc palīdzības.

Iedzīvotāju vēlmi izteikt viedokli par dažādiem jautājumiem, pēc Rīgas iedzīvotāju aptaujas dalībnieku domām, veicinātu arī **informācija masu informācijas līdzekļos un internetā**. Vairāki respondenti bija ieteikuši publicēt iedzīvotāju jautājumus un amatpersonu atbildes. Līdzīgs ierosinājums veicināt diskusijas plašsaziņas līdzekļos un internetā minēts arī intervijās ar NVO. Izskanējis arī aicinājums piegādāt informāciju mājās (piemēram, pa pastu) un veidot vairāk bukletu.

Salīdzinoši bieži norādīts uz nepieciešamību **mainīt pašvaldības iestāžu darbinieku attieksmi**: veicināt pašvaldības darbinieku atsaucību, ieinteresētību, atbildēt uz vēstulēm. Gandrīz vienlīdz bieži norādīts, ka pašvaldībai vajadzētu aktīvi aicināt iedzīvotājus paust savu viedokli, uzklaut viņus un likt notice, ka šādi viedokļa izteikšanai ir arī kāda jēga un tas tiek ņemts vērā, kā arī veikt dažādas iedzīvotāju aptaujas. Plašākās aptaujās izplatīt anketas mērķa grupām ar NVO starpniecību. Pašvaldības darbinieku vidū izskanējis viedoklis par nepieciešamību veicināt pašvaldības amatpersonu uzmanīgāku attieksmi pret iedzīvotāju viedokļiem un priekšlikumiem.

Iedzīvotāju līdzdalības iespējas ietekmē pašvaldības darbinieku nostāja. Pašvaldības darbinieki ir minējuši savu vadīšanu pēc normatīvajiem aktiem, kas, viņuprāt, padara lēmuma pārskatīšanu nevajadzīgu un liek iedzīvotājiem ar to samierināties:

*“Viņi nekad tā īpaši neizsaka savas pretenzijas. Mēs viņiem parādām tos noteikumus, pēc kuriem mēs strādājam, un viss, viņiem jautājumu nav! Punkts!” (Labklājības departaments)*

*“Gan mēs, gan sabiedriskās organizācijas saprot, nu ko, tādi ir likumi. Ik pa laikam jau kaut ko arī pamainām, bet ļoti lēni un atbilstoši budžeta iespējām un ne pēc sabiedrisko organizāciju ierosinājumiem. (Latgales priekšpilsētas SPD)*

Intervijas ar dažiem pašvaldības darbiniekiem liecina arī par nereti sastopamu kritisku attieksmi pret viedokļa izteikšanu sociālo pabalstu jomā, pieņemot, ka jebkurš iedzīvotājs ieteiktu palielināt pabalstu apjomu, tāpēc šajā sfērā iedzīvotāju līdzdalībai nav lielas jēgas. Bieži tiek uzsvērtas pašvaldības klientu nepamatotas prasības un neapmierinātība.

Tādējādi, no vienas puses, informācija par viedokļa izteikšanas iespējām un Rīgas domes amatpersonu pieejamība ietekmē iedzīvotāju motivāciju izteikt viedokli. No otras puses, daži pašvaldības darbinieki apgalvo, ka **trūkst iedzīvotāju intereses par iespējām izteikt savu viedokli** (piemēram, nabadzīgie cilvēki neinteresējas par budžeta sadali konkrētiem pabalstu veidiem).

*“Pirmām kārtām ir jābūt pašu iedzīvotāju vēlmei izteikt savu viedokli. Katrs, kurš vēlas izteikties, viņam ir iespējas to izteikt.” (Sociālo jautājumu komiteja)*

Ir minēta arī iedzīvotāju pasivitāte, nepiedalīšanās sanāksmēs:

*“Bija sanāksmes, piemēram, “Ziemeļblāzmā”, un tad tur esot trīs vai četri cilvēki atnākuši. Cilvēki ir kūtri paši kaut kur iesaistīties. Pārsvārā viņi tās runās...nē, viņiem vajag konkrēti, lai uz galda būtu naudiņa, lai viņš var sataustīt pats ar savām rokām.” (Ziemeļu rajona SPD)*

*“Draudzībā” bija laikam vienu reizi domāts, arī ļoti maz cilvēku atnāca, cik es atceros. Viņi tiešām...viņiem negribas izkustēties, viņiem labāk ir mājās.” (Vienas pieturas aģentūra)*

Vairāki Rīgas iedzīvotāju aptaujas respondenti bija norādījuši – lai uzlabotu iedzīvotāju iespējas izteikt viedokli, **Rīgas domei jāuzlabo savs darbs** (jāstrādā godīgi, atbilstoši iedzīvotāju interesēm), labāk jāpilda dažādas pašvaldības funkcijas, bet daži aptaujas dalībnieki atbildēja, ka nepieciešams uzlabot labklājības līmeni kopumā, lai varētu domāt ne tikai par to, kā nopelnīt iztiku.

#### 14.informācija. **Pašvaldības darbinieku atziņas par nepieciešamajiem pasākumiem, lai uzlabotu iedzīvotāju iespējas izteikt viedokļus**

- Jāmaina amatpersonu attieksme pret cilvēku (uzmanīgāka attieksme pret priekšlikumiem)
- Jāmaina Valsts valodas likums, lai ļautu izskatīt iesniegumus arī krievu valodā
- Valsts valodas likumā skaidrāk definēt draudus, kuru gadījumā iesniegumi no iedzīvotājiem var tikt izskatīti arī krievu valodā
- Veikt pētījumus par iedzīvotāju vēlmēm un vajadzībām
- Iespēja anonīmi paust viedokli par atsevišķiem darbiniekiem un iestādēm, izmantojot kastītes
- Vairāk tikt ar iedzīvotājiem pašvaldības mērogā
- Atbalstīt latviešu valodas apguves pasākumus visiem iedzīvotājiem, kas to vēlas
- Vajadzīga iedzīvotāju vēlēšanās līdzdarboties pasākumos
- Ierobežojumu viedokļa izteikšanai nav

Avots: Intervijas ar pašvaldības darbiniekiem. Atziņu secība nav atkarīga no to minēšanas biežuma (1–2 gadījumi).

#### **Galvenie secinājumi**

- Būtisks iemesls, kāpēc iedzīvotāji neizsaka savu viedokli un necenšas ietekmēt pašvaldības lēmumus, ir neuzticēšanās pašvaldībai un neticība iespējai ietekmēt pašvaldības lēmumus.
- Mazākumtautībām ir lielāka distance no pašvaldības nekā latviešiem, vairāk ir mazākumtautību pārstāvju, kuri apšaubā Rīgas pašvaldības darbu iedzīvotāju interesēs.
- Citi būtiski šķēršļi viedokļa izteikšanai ir iedzīvotāju laika trūkums, neinformētība par viedokļa izteikšanas iespējām, iemaņu, prasmju un pieredzes trūkums izteikt viedokli.
- Mazākumtautību pārstāvji, sevišķi gados vecākie un ar zemākiem ienākumiem, salīdzinoši biežāk nekā latvieši ir minējuši arī to, ka viņiem trūkst iemaņu, prasmju, pieredzes, lai izteiktu viedokli; savukārt latviešu vidū šo faktoru biežāk nosauc cilvēki ar pamatizglītību.
- Gan iedzīvotāji, gan pašvaldības un NVO pārstāvji bieži vien labākas viedokļa izteikšanas iespējas saista ar Rīgas domes deputātu un pašvaldības darbinieku lielāku pieejamību, nepieciešamību organizēt vairāk tikšanos un sanāksmju ar iedzīvotājiem.
- Intervijās bieži vien ir uzsvērtas informācijas loma viedokļa izteikšanā – gan par pašvaldības lēmumiem, gan viedokļa izteikšanas iespējām.
- Iedzīvotāji ierosina uzlabot iespēju izteikt viedokli pa bezmaksas tālruni, vairāk izmantot kastītes sūdzībām un ierosinājumiem, piedalīties diskusijās masu medijos un internetā, veikt vairāk iedzīvotāju aptauju.

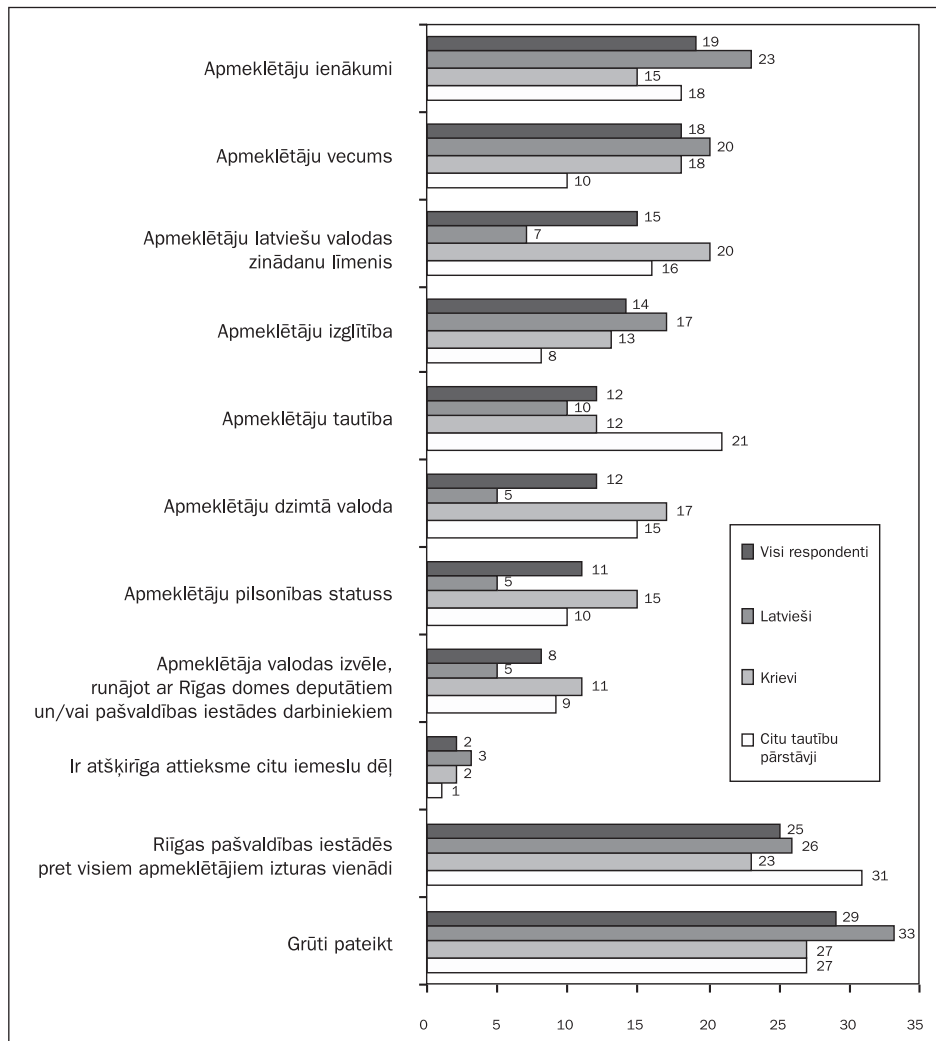
### 2.3. Viedokļi par līdzdalību ietekmējošajiem faktoriem

Šajā apakšsadaļā ir analizēti iedzīvotāju un NVO pārstāvju viedokļi par to, kādi sociāli demogrāfiskie un citi faktori ietekmē (veicina vai kavē) iedzīvotāju līdzdalības iespējas un komunikāciju ar pašvaldības iestādēm.

Atbildot uz jautājumu “Vai, Jūsaprāt, Rīgas pašvaldības iestādēs ir atšķirīga attieksme pret apmeklētājiem šādu iemeslu dēļ?” visbiežāk Rīgas iedzīvotāju aptaujas dalībnieki ir minējuši attieksmes atšķirības ienākumu un vecuma dēļ (sk.8.attēlu).

Latvieši biežāk nekā citu tautību pārstāvji ir nosaukuši sekojošus faktoros: apmeklētāju vecums (to biežāk nekā vidēji ir norādījuši respondenti, kas vecāki par 55 gadiem), izglītības līmenis (visbiežāk atzīmējuši respondenti ar pamatzglītību), ienākumi (to biežāk atzīmēja respondenti ar viszemākajiem un visaugstākajiem ienākumiem). Savukārt mazākumtautību pārstāvji biežāk atzīmējuši šos faktoros: apmeklētāju latviešu valodas zināšanu līmenis, tautība, dzimtā valoda, apmeklētāja valodas izvēle, runājot ar Rīgas domes deputātu un/vai pašvaldības iestādes darbinieku un pilsonības statuss.

8.attēls. **Vai, Jūsaprāt, Rīgas pašvaldības iestādēs ir atšķirīga attieksme pret apmeklētājiem šādu iemeslu dēļ?**



Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.



Rīgas iedzīvotāju aptaujā apmeklētāja **tautību** kā līdzdalību ietekmējošu faktoru ir nosaukuši 10% latviešu, 12% krievu un 21% citu tautību pārstāvju. Neliels pašvaldības klientu skaits, galvenokārt mazākumtautību pārstāvji, atzīmējuši tautību kā līdzdalību ietekmējošo faktoru. Ir izskanējušas šādas atziņas attiecībā uz tautību:

- pieņēmums, ka latvieši saņem lielākus pabalstus:

*“Varbūt, ka ir tā, ka pie inspektora ieiet latviešu tautības cilvēks, un viņš saņem kaut ko vairāk, nekā es, ja es esmu krieviete, taču es nezinu, jo tādu neko neesmu dzirdējusi, tādēļ šajā jautājumā es neko pilnīgi nevaru pateikt. Bet tā kopumā ņemot, es uz latviešiem ne par ko nevaru apvainoties! Cik man ir bijusi saskarsme, ne par ko nevaru apvainoties! Cik man ir bijusi saskarsme, vienmēr viss ir bijis normāli!” (baltkrieviete, nepilsoņe, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*

- mazākumtautību pārstāvji saņem lielākus pabalstus:

*“Nu tautība pilnīgi izslēgta. Krievu valodas cilvēki dabū vairāk kā latvieši. Tas ir nozīmīgi, jo mēs neprotam tā pavēlošā tonī kaut ko..., jo krievu tautības cilvēks dabūs visu, ko viņam vajag” (latviete, vecums virs 50 gadiem, nepabeigta augstākā izglītība)*

- Daži respondenti, runājot par tautību, izcēla pilsonības un valodas lietojuma faktoru, uzskatot, ka kopumā tautībai nav nozīmes:

*“Pie mums dzīvo daudz tautību. Pagaidām vienīgais, ko viņi skatās, ir pilsonība. Bet tautība – krievs, latvietis, ukraiņis – tas vienalga. Vienā vārdā – viņi ir nepilsoņi. Tautība, es teiktu, īpaši neietekmē.” (krievs, nepilsoņs, vecums virs 50 gadiem, vidējā izglītība)*

*“Atšķirība ir, vai tu runā latviski vai krieviski. Man viens cilvēks aizgāja uz domi risināt problēmu, bet viņam teica “ko Jūs krieviski? Latviski vajag!” (baltkrieviete, nepilsoņe, vecums no 35 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

- Pastāv arī viedoklis, ka sabiedrību var iedalīt latviešos un “pārējos”, ar to domājot visu citu tautību pārstāvjus kopumā:

*“Ja nav latvietis, tad visi pārējie ir vienas tautības” (tatāriete, nepilsoņe, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

Komentējot **dzimto valodu** kā līdzdalību ietekmējošo faktoru, pašvaldības klienti ir izteikuši viedokli:

- iedzīvotājus uzklaušis, ja viņi runās latviešu valodā;
- latviešu valodas zināšanas, nevis dzimtā valoda, ietekmē iedzīvotāju iespējas iegūt informāciju un līdzdalības aktivitātes;
- dzimtā valoda tiek saistīta ar pilsonību:

*“Nu, kā, ja atnāks nepilsoņs, krieviski runās, es domāju, ka vienīgais, ko viņš saņems, tas būs tieši atteikums. Pilsonība taču visur ir vajadzīga!” (latviete, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

*“Dzimtā valoda, manuprāt, spēlē jau kaut kādu lomu. Tomēr ir atšķirība, pilsonis vai nepilsoņs. Pilsoņiem tomēr ir priekšrocība, tu esi šīs valsts pilsonis. Nepilsoņs ir tā un pēc tam.” (latviete, vecums līdz 30 gadiem, nepabeigtā vidējā izglītība)*

Vairāki dažādu tautību pašvaldības klienti uzskata, ka **pilsonības statuss** ietekmē līdzdalības iespējas. Tomēr jāņem vērā, ka ir vērojams informētības trūkums par nepilsoņu tiesībām un pilsonības situāciju Latvijā. Līdztekus argumentam, ka nepilsoņi nevar balsot pašvaldības vēlēšanās, ir minēti arī citi apsvērumi:

- Nepilsoņiem citādāk piešķir pensijas;
- Nepilsoņi runā krieviski;
- Nepilsoņi nesaņem pabalstu vai viņiem pienākas mazāks pabalsts:

*“Nu pret pilsoņiem varbūt vairāk...labāk attiecas. Vairāk palīdz. Jo nepilsoņi taču ir kādas citas valsts pilsoņi. Tur viņiem jāsaņem pabalsts.” (latviete, vecums no 31 gadiem līdz 49 gadiem, pamatizglītība)*

*“Ja nerakstīsiet, pateikšu. Varbūt viņiem kā pilsoņiem pienākas, bet mums nepienākas”. (poliete, nepilsone, vecums virs 50 gadiem, pamatizglītība)*

- Pret nepilsoņiem neizturas ar cieņu;
- Aizvainojums par savu nepilsoņa statusu, uzskats, ka nepilsoņi ir zemākā pozīcijā par pilsoņiem:

*“Tādēļ, ka Latvijā mūs, nostādot nepilsoņu statusā, vienkārši apmānīja! Un tagad, gribi vai negribi, esi zemākā pozīcijā kā pilsoņi!” (krievs, nepilsonis, vecums no 31 līdz 49 gadiem, nepabeigta augstākā izglītība)*

- Nepilsoņi savas līdzdalības iespējas saista tikai ar piedalīšanos pašvaldības vēlēšanās:

*“Redziet, ja man būtu balsošanas tiesības, tad arī man, kaut niecīgas, tomēr man vismaz būtu iespēja un tiesības ietekmēt Rīgas domes lēmumus. Redziet, es tagad esmu nonākusi sociālajās grūtībās, taču es nevaru rēķināties ar to sociālo palīdzību, ar kādu var rēķināties pilsoņi, kaut arī es Latvijā esmu nodzīvojusi visu savu mūžu. Protams, ka es mēģinātu ietekmēt Rīgas domes lēmumus, ja vien es to varētu.” (baltkrieviete, nepilsone, vecums no 31 līdz 49 gadiem, vidējā izglītība)*

## 15.informācija. **NVO pārstāvju viedokļi par sociāli demogrāfisko faktoru ietekmi uz līdzdalības iespējām**

### **Vecums**

- Vecums ietekmē attiecīgajam cilvēkam svarīgo problēmu loku, tomēr būtiski nemaina iespējas ietekmēt pašvaldības politiku. (*Sociālā atbalsta NVO*)
- Pensionāri var veltīt vairāk laika politikas ietekmēšanas aktivitātēm. (*Mazākumtautību NVO*)
- Pensijas vecuma cilvēkiem ir mazāk ticības, ka tie varētu ietekmēt savu situāciju. (*Sociālā atbalsta un mazākumtautību NVO*)
- Cilvēkam var pietrūkt spēka apmeklēt iestādes, tādēļ vecāki cilvēki vēršas pie NVO, lai tās veiktu nepieciešamās darbības. (*Sociālā atbalsta NVO*)

### **Izglītības līmenis**

- Jo cilvēks ir izglītotāks, jo labāk apzinās savas tiesības un pienākumus, spēj savietot normas un likumdošanas aktus, novērtēt savu situāciju daudz objektīvāk. (*Mazākumtautību NVO*)
- Izglītots cilvēks prot labāk izteikties un pārliecināt, līdz ar to ir labākas izredzes atrisināt problēmas. (*Mazākumtautību NVO*)
- Izglītība dod cilvēkam pārliecību par savu kompetenci un iespējām ietekmēt lēmumus. (*Sociālā atbalsta NVO*)

### **Ienākumu līmenis**

- Ja cilvēkam ir pietiekami augsts ienākumu līmenis, zūd motivācija ietekmēt noteikta veida sabiedrisko politiku, piemēram, sociālās palīdzības jomā. (*Mazākumtautību NVO*)

- Ja cilvēkam ir pietiekami ienākumi, tas var vērsties pie advokāta vai jurista pēc palīdzības. (*Mazākumtautību NVO*)
- Iedzīvotāji, kuru ienākumu līmenis ir zemāks, vairāk izjūt sociālās politikas nepilnības. (*Sociālā atbalsta NVO*)

### **Tautība**

- Sociālā atbalsta NVO uzskata, ka tautība īpaši neietekmē līdzdalības iespējas – lielāka ietekme ir personas aktivitātei, personiskajām īpašībām.
- Mazākumtautību NVO šajā jautājumā ir dažādi viedokļi: tautībai var būt nozīme, jo ierēdņi, amatpersonas pārsvarā ir latvieši, kas mēdz būt negatīvi noskaņoti pret nelatviešiem, taču pastāv arī uzskats, ka tautība neiespaido iespējas ietekmēt politiku.

### **Latviešu valodas zināšanas**

- Galvenokārt valodas zināšanas nepieciešamas, lai sagatavotu dokumentus – te NVO mēdz palīdzēt. (*Sociālā atbalsta NVO*)
- Daudz ir atkarīgs no amatpersonu atsaucības. (*Mazākumtautību NVO*)
- Daudz atkarīgs no paša cilvēka personības, viņa centības runāt latviski. (*Mazākumtautību NVO*)
- Latviešu valodas zināšanu trūkums var būt šķērslis, jo cilvēks nevar pietiekami skaidri formulēt savas vajadzības. (*Sociālā atbalsta NVO*)
- Latviešu valodas zināšanām ir nozīme, – jāpārvalda valsts valoda, lai varētu griezties pie pašvaldības amatpersonām. (*Mazākumtautību NVO*)

### **Apmeklētāja izvēlētās valodas sarunā ar pašvaldības amatpersonām;**

- Ja amatpersona ir latviešu tautības, tai ir patīkami, ja to uzrunā latviešu valodā. (*Mazākumtautību NVO*)
- Parasti izvēlētā valoda ir latviešu. Daudzi apmeklētāji uzskata, ka pastāv iespēja – ja viņi runās latviski, pret viņiem izturēsies citādi (labāk), bet, ja runās citā valodā – viņus var neuztvert. Tādēļ apmeklētāji bieži griežas NVO pēc palīdzības, lai aizsūta viņiem līdzīgu cilvēku, kas runātu viņu vietā. Tā var būt ļoti subjektīva sajūta, trūkst faktu, vai patiesībā valodas izvēle ietekmē personas izredzes atrisināt savu problēmu. (*Sociālā atbalsta NVO*)

### **Pilsonība**

- Pilsonība neietekmē līdzdalības iespējas. (*Mazākumtautību NVO*)
- Lai gan nepilsonis tiek uzklausīts, attieksme var būt jūtami atšķirīga. (*Sociālā atbalsta NVO*)
- Lai gan pēc likumdošanas var nebūt atšķirīgas normas pilsoņiem un nepilsoņiem, tomēr ierēdņi (tai skaitā Rīgas domē) labāk izturas pret pilsoņiem. “Nepilsonis” reizēm ir stereotips, svešķermenis. (*Mazākumtautību NVO*)
- Pilsonībai var būt ietekme, jo nepilsoņiem pilsonības trūkums šķiet kā barjera. (*Mazākumtautību NVO*)

### **Citi faktori**

- Personas aktivitātes un personiskās īpašības.
- Pašvaldības amatpersonu individuālais kultūras līmenis.
- Atbildības izjūta un pretimnākšana.
- Individīda pārliecība par to, ka iecerētais izdosies, neatlaidība.
- Laika resurss.
- Personiskie sakari.
- Iepriekšējā sadarbības pieredze.

Avots: Intervijas ar NVO pārstāvjiem, 2003.gada novembris. Atziņu secība nav atkarīga no to minēšanas biežuma (1–2 gadījumi).

### **Galvenie secinājumi**

- Tikai 1/4 aptaujāto Rīgas iedzīvotāju uzskata, ka Rīgas pašvaldības iestādēs pret visiem apmeklētājiem izturas vienādi.
- Visbiežāk aptaujas dalībnieki ir minējuši atšķirības attieksmē ienākumu, vecuma, latviešu valodas zināšanu un izglītības līmeņa dēļ.
- Tautību kā līdzdalību ietekmējošu faktoru ir nosaukuši 10% latviešu, 12% krievu un 21% citu tautību pārstāvju.
- Sabiedrībā samērā izplatīts uzskats, ka nepilsoņa statuss kavē viedokļa izteikšanas iespējas. Ir vērojams arī informētības trūkums par nepilsoņu tiesībām un pilsonības situāciju Latvijā.

## **2.4. Secinājumi**

### ***Vispārējās tendences***

Kopumā dažādu tautību iedzīvotāju līdzdalība, izsakot viedokli, nav aktīva. Viedokļi tiek izteikti lielākoties par pašvaldības sniegto pakalpojumu kvalitāti un par lēmumiem, kas attiecas uz pašu klientu. Daudzi iedzīvotāji vai nu nav informēti, vai arī esošos viedokļa izteikšanas kanālus neuzskata par pietiekamiem, kā arī neizmanto tos.<sup>52</sup>

Iedzīvotāju neticība savām spējām ietekmēt pašvaldības lēmumus ir būtisks šķērslis līdzdalībai. Cilvēki nereti atzīst, ka pašvaldībai vajadzētu vairāk ieklausīties viņu viedokļos, uzlabot savu darbu, lai kalpotu iedzīvotāju interesēm. Savukārt pašvaldības darbinieki un NVO pārstāvji uzsveruši nepieciešamību pēc iedzīvotāju lielākas motivācijas paust savu viedokli.

Ļoti bieži iedzīvotāji labākas viedokļa izteikšanas iespējas saista ar Rīgas domes deputātu un pašvaldības darbinieku lielāku pieejamību, nepieciešamību organizēt vairāk tikšanos un sanāksmju ar iedzīvotājiem. Šādus ieteikumus, kā arī vajadzību pēc sanāksmēm ar NVO ir minējuši arī pašvaldības darbinieki un NVO pārstāvji. Intervijās bieži vien ir uzsvērtas informācijas loma viedokļa izteikšanā – gan par pašvaldības lēmumiem, gan viedokļa izteikšanas iespējām. Būtisks šķērslis viedokļa izteikšanā ir lēmumu ietekmēšanas iemaņu, prasmju un pieredzes trūkums, kā arī laika trūkums. Iedzīvotāji ierosina uzlabot iespēju izteikt viedokli pa bezmaksas tālruni, vairāk izmantot kastītes sūdzībām un ierosinājumiem, diskutēt masu medijos un internetā, veikt vairāk iedzīvotāju aptauju.

### ***Etniskie, valodas un pilsonības aspekti***

Tāpat kā informācijas iegūšanā, arī viedokļa izteikšanā par individuālajiem jautājumiem mazākumtautību pārstāvji ir nedaudz aktīvāki, salīdzinot ar latviešiem. Tomēr šis fakts neļauj izdarīt secinājumus par līdzdalības efektivitāti un var liecināt arī par informācijas trūkumu: mazākumtautību pārstāvji retāk nekā latvieši atzīst, ka viņiem ir izdevies panākt kādas izmaiņas viņus interesējošajā lēmumā. Mazākumtautību pārstāvji, sevišķi gados vecākie un ar zemākiem ienākumiem, arī biežāk atzīmē, ka viņiem trūkst iemaņu, prasmju, pieredzes, lai izteiktu viedokli, savukārt latviešu vidū šo faktoru biežāk nosauc cilvēki ar pamatizglītību. Arī dažos citos aspektos mazākumtautību distance no pašvaldības ir lielāka, salīdzinot ar

<sup>52</sup> Jāatzīmē, ka aktīvākas viedokļa izteikšanā par pašvaldības pakalpojumu kvalitāti un individuālajiem jautājumiem ir bijušas sievietes, vecāka gadagājuma cilvēki, ar pamatizglītību un augstāko izglītību, nepilsoņi, iedzīvotāji ar viszemākiem un visaugstākajiem ienākumiem. Vīrieši, respondenti vecumā virs 55 gadiem, aptaujātie ar augstāko izglītību, nepilsoņi, kā arī respondenti ar viszemākajiem ienākumiem ir bijuši aktīvāki pašvaldības lēmumu ietekmēšanā, ar ko viņi saskārušies. Ietekmēt lēmumus visbiežāk nevēlas jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, citu tautību pārstāvji (nekrievu minoritātes), respondenti, kas latviešu valodu neprot nemaz vai gandrīz nemaz.

latviešiem: mazāks ir mazākumtautību cilvēku skaits, ieskaitot jauniešus, kuri ir apmeklējuši pašvaldības organizētos pasākumus, vairāk ir mazākumtautību pārstāvju, kuri apšaubā Rīgas pašvaldības darbu iedzīvotāju interesēs.

Kā jau iepriekš minēts, mazākumtautību vidū samērā bieži ir izplatīti uzskati, ka iedzīvotāju viedokli neņems vērā vai attieksme atšķirsies pret apmeklētājiem, ja viņi nerunās latviski vai nepietiekamo latviešu valodas zināšanu dēļ. Līdzīgu viedokli min arī vairākas mazākumtautību un sociālā atbalsta NVO. No otras puses, intervijas ar pašvaldības darbiniekiem liecina, ka viedokļi bieži vien tiek izteikti un uzklauti arī krievu valodā. Arī aptaujas dati neliecina par būtiskām atšķirībām atkarībā no tautības. Tomēr šādi uzskati ir vērtējami kā papildus barjera līdzdalībai. Tie veidojas gan no tā, ka praksē valodas ietekme uz iespējām izteikt savu viedokli ir atkarīga no attiecīgā pašvaldības darbinieka vai amatpersonas, ar kuru kontaktējas iedzīvotājs, kā arī no pašu iedzīvotāju mazvērtības izjūtas, ko rada nepietiekamas latviešu valodas zināšanas vai pilsonības trūkums.

Tautību kā atšķirīgas attieksmes cēloni min gan latvieši, gan krievi, taču nekrievu minoritātes pauž šādu uzskatu krietni biežāk. Tas liek domāt par iespējamiem diskriminācijas gadījumiem tieši attiecībā uz citām tautībām. Tomēr kopumā mazākumtautību pārstāvji par svarīgākajiem līdzdalību ietekmējošiem faktoriem uzskata dzimto valodu un latviešu valodas zināšanas, kā arī pilsonību, mazāk tautību.

Runājot par pilsonības faktoru līdzdalībā, jāsaprot, ka būtiskas atšķirības viedokļa izteikšanā starp LR pilsoņiem un nepilsoņiem nav vērojamas. Tomēr nepilsoņi jūtas atsvešinātāki, salīdzinot ar pilsoņiem. Kopumā nepilsoņi nedaudz biežāk kā pilsoņi netic savām spējām ietekmēt lēmumus un ir mazāk motivēti ietekmēt lēmumus. Sevišķi vidējā un vecākā gadagājuma nepilsoņi ar zemākiem ienākumiem biežāk nekā pilsoņi šajā vecumā un ar zemiem ienākumiem atzīmē, ka viņiem trūkst prasmju ietekmēt lēmumus. Intervijas ar klientiem liecina par to, ka nepilsoņa statuss rada papildus šķēršļus līdzdalībai: aizvainojuma izjūtu, pārliecību, ka nepilsoņi nevar ietekmēt lēmumus. Pašvaldības klientu vidū (gan latviešu, gan citu tautību pārstāvju vidū) ir diezgan izplatīti viedokļi (vai stereotipi) par nepilsoņu valodu nezināšanu, nepilsoņa statuss bieži vien asociējas ar zemāku sociālo stāvokli un mazākām tiesībām iegūt pabalstus, atšķirīgu attieksmi no pašvaldības darbinieku puses. Dažreiz nepilsoņi līdzdalības iespējas saista ar līdzdalību pašvaldības vēlēšanās un tāpēc ir pārliecināti, ka nevar ietekmēt pašvaldības lēmumus.

### 3. NEVALSTISKĀS ORGANIZĀCIJAS KĀ INFORMĀCIJAS IZPLATĪŠANAS UN LĪDZDALĪBAS KANĀLI

Šajā nodaļā apskatītas un izvērtētas deviņu Rīgā darbojošos nevalstisko organizāciju aktivitātes, iegūstot informāciju, izsakot viedokli un iesaistoties Rīgas domes lēmumu pieņemšanā sociālo pabalstu jomā, kā arī izplatot informāciju par Rīgas domes darbu dažādu tautību iedzīvotāju vidū.

Pētījuma gaitā tika intervēti deviņu nevalstisko organizāciju vadītāji, kuru pārstāvētās organizācijas var iedalīt divās grupās:

- **Sociālā atbalsta NVO**, kas savu darbību velta noteiktu sociālo grupu interešu aizstāvēšanai
- **Mazākumtautību NVO**, kas darbojas ar mērķi sniegt palīdzību noteiktu mazākumtautību pārstāvjiem.

Jautājumi par sadarbību ar nevalstiskajām organizācijām tika uzdoti arī dziļajās intervijās ar pašvaldības amatpersonām.

Piecas intervētās sociālā atbalsta NVO galvenokārt ir daudznacionālas organizācijas, kas sadarbojas ar savas mērķa grupas (piemēram, pensionāri, invalīdi) pārstāvjiem un sniedz tiem pakalpojumus neatkarīgi no to tautības. NVO klientu etniskā piederība parasti arī nekur netiek fiksēta. Šīm organizācijām jau bijusi pieredze sadarbībā ar Rīgas pašvaldību sociālās palīdzības jomā. Četras intervētās mazākumtautību NVO galvenokārt aktivitātēs iesaista attiecīgo mazākumtautību pārstāvjus, tomēr tajās var iesaistīties arī ikviens persona neatkarīgi no tautības, kurai ir interese par attiecīgās mazākumtautības kultūru un NVO aktivitātēm. Šīm organizācijām ir interese par atsevišķiem, galvenokārt individuāla līmeņa sociālās palīdzības jautājumiem. Lai gan nevalstiskās organizācijas iespējams klasificēt atbilstoši to darbības pamatmērķiem, mazākumtautību iedzīvotāju intereses pārstāv ne tikai mazākumtautību nevalstiskās organizācijas, bet arī sociālā atbalsta organizācijas. Šīs NVO vieno uzskats, ka sociālajā sfērā mazākumtautību pārstāvjiem ir tādas pašas problēmas kā latviešiem.

Lielākā daļa intervēto NVO vadītāju apstiprināja, ka viņu pārstāvētās organizācijas mēdz sniegt iedzīvotājiem informāciju un konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar pašvaldības sociālajiem pakalpojumiem un palīdzību (piemēram, konsultācijas par pabalstiem, iedzīvotāju individuālo problēmu risināšana, konsultācijas par pašvaldības kompetencē esošiem jautājumiem). Šos izteikumus apstiprina arī pašvaldības darbinieki, galvenokārt pieminot sociālā atbalsta NVO, kā arī vienu mazākumtautību NVO, ar kurām bijusi saskare. Apaļā galda diskusijā izskanēja atziņa, ka, ņemot vērā iedzīvotāju neuzticēšanos pašvaldībai, lielāka loma būtu jāpiešķir NVO aktivitātēm iedzīvotāju informācijas izplatīšanā un diskusiju organizēšanā. Tomēr kopumā pašvaldības darbinieki norādīja, ka NVO interese par sociālās palīdzības jautājumiem uzskatāma par salīdzinoši retu parādību.

#### 3.1. NVO aktivitātes informācijas iegūšanā

Šajā apakšnodaļā ir apskatīti NVO interesējošie informācijas veidi, kā arī sastopamās problēmas informācijas iegūšanā. Analizēti informācijas avoti, kurus izmanto NVO, iegūstot informāciju par pašvaldības darbu.

#### NVO interesējošie informācijas veidi sociālo pabalstu jomā

Visbiežāk NVO meklē informāciju par sociālo pabalstu veidiem un to saņemšanas kārtību un par Rīgas domes lēmumiem, kā arī citiem pašvaldības izdotajiem dokumentiem. Par sociālo pabalstu veidiem un to saņemšanas kārtību Rīgas pašvaldībā galvenokārt interesējas sociālā atbalsta NVO, taču šādu informāciju ieguvusi arī viena mazākumtautību NVO. Viena mazākumtautību NVO interesējusies par

iespējām apstrīdēt Sociālās palīdzības dienesta pieņemtos lēmumus individuālā līmenī, veikusi izpēti un tās rezultātā sagatavojuši īpašu formu, ko iedzīvotāji var izmantot par paraugu iesniegumu sagatavošanai Rīgas domē, lai apstrīdētu atteikumus sociālās palīdzības sniegšanā. Piecas NVO mēģinājušas iegūt informāciju par Rīgas domes lēmumiem, priekšsēdētāja rīkojumiem un domes sēžu protokoliem. Divos gadījumos NVO nepieciešamo informāciju par pašvaldības lēmumiem izdevies iegūt tikai daļēji. Lai uzzinātu ko vairāk par iespējām ietekmēt Rīgas domes un pašvaldības institūciju pieņemtos politikas lēmumus sociālo pabalstu jomā, divu NVO pārstāvji norāda, ka var izmantot attiecīgajai organizācijai pieejamus īpašus kanālus (piemēram, NVO biedru darbu pašvaldībā).

NVO atzinīgi piemin arī iespējas iegūt cita veida informāciju no Rīgas pašvaldības – viena sociālā atbalsta NVO norāda uz labu sadarbību ar Rīgas domes Kultūras pārvaldi, kas izrāda iniciatīvu, sniedzot NVO informāciju par savām aktivitātēm. Savukārt cita NVO pozitīvi vērtē savstarpējo komunikāciju ar Rīgas domes Attīstības un Vides departamentiem jautājumos par vides pieejamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

#### 16. informācija. **Tēmas, par kurām NVO vēlas iegūt informāciju**

Mazākumtautību NVO:

- Iespējas sadarboties ar Rīgas domi
- Pašvaldības piedāvātās sociālās palīdzības iespējas kopumā
- Pabalsti maznodrošinātām ģimenēm
- Pabalstiem studējošajiem
- Pabalsti, kas saistīti ar mājokļiem

Sociālā atbalsta NVO:

- Sociālā budžeta apjoms un izlietojums
- Informācija par konkrētiem problēmjautājumiem, ar kuriem attiecīgā NVO saskaras savā ikdienas darbā
- Iespējas saņemt atbalstu bērnu – invalīdu nosūtīšanai uz sanatorijām
- Pašvaldības lēmumi, kas ietekmē bērnus ar īpašām vajadzībām

Avots: Dziļās intervijas ar NVO pārstāvjiem, 2003.gada novembris. Tēmu secība nav atkarīga no to minēšanas biežuma (1–2 gadījumi).

#### **NVO izmantotie informācijas avoti**

Populārākais informācijas avots par pašvaldības darbu kā sociālā atbalsta, tā mazākumtautību NVO vērtējumā ir preses izdevumi (sk.17.informāciju). NVO iegūst informāciju arī no TV un radio, kā arī pašas organizē informatīvas tikšanās ar amatpersonām. Kopumā sociālā atbalsta NVO izmanto daudzveidīgākus informācijas ieguves avotus, salīdzinot ar mazākumtautību NVO – internetu, telefona zvanus vai personīgas vizītes un apspriešanos ar Rīgas domes amatpersonām par noteiktiem jautājumiem, normatīvo aktu informatīvo sistēmu "NAIS", Sociālās palīdzības dienestus, Rīgas domes informācijas un sabiedrisko attiecību nodaļu. Mazākumtautību NVO informācijas ieguvē dod priekšroku personiskiem kontaktiem: informatīvu tikšanos organizēšanai ar amatpersonām, vajadzības gadījumā nodrošinot tulkojumu, kā arī nepieciešamo informāciju uzzina ar to NVO biedru palīdzību, kuri ir Rīgas domes deputāti vai darbinieki.

Tomēr nevienu no minētajiem informācijas avotiem neizmanto vairāk kā četras no intervētajām deviņām nevalstiskajām organizācijām. Tas liek domāt, ka organizācijas nav īpaši aktīvas, iegūstot informāciju par pašvaldības darbu.

## 17.informācija. NVO izmantotie informācijas avoti par Rīgas pašvaldības darbu

- Prese<sup>53</sup>
- TV, radio<sup>54</sup>
- Īpaši organizētas tikšanās ar amatpersonām
- Internets (t. sk. RD mājas lapa)
- Telefona zvani vai personīgas vizītes (apspriešanās ar RD amatpersonām par noteiktiem jautājumiem)
  - Nepieciešamo informāciju uzzina ar NVO biedru, kuri ir RD deputāti vai darbinieki, palīdzību
  - RD informācijas un sabiedrisko attiecību nodaļa
  - Normatīvo aktu informatīvā sistēma "NAIS"
  - Pašvaldības sociālās palīdzības dienesti

Avots: Dziļās intervijas ar NVO pārstāvjiem, 2003.gada novembris. Informācijas avoti ir uzskaitīti, ņemot vērā aptuveno to minēšanas biežumu (dilstošā kārtībā) (1–4 gadījumi).

Lielākā daļa intervēto NVO norāda, ka saņemt informāciju par Rīgas pašvaldības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem nav bijis problēmu. Lielākoties tam nepieciešama pašas organizācijas iniciatīva:

*"Nu, te es atkārtošos un teikšu, ja mēs gribam kāda veida informāciju dabūt, un, ja mēs zinām to struktūru un shēmu, kāda Rīgas domē ir, tad, bez šaubām, mēs to informāciju iegūt varam ar lielākām vai mazākām problēmām" ( Sociālā atbalsta NVO)*

Gadījumos, kad organizācijām nemaz nav bijusi pieejama kāda informācija, tās atzīst, ka arī pašas nav aktīvi mēģinājušas šo informāciju iegūt.

Viena no intervētajām sociālā atbalsta NVO pārstāvēm uzsver – iedzīvotājiem un NVO arī pašiem jābūt aktīvākiem, vairāk jāinteresējas par sev svarīgajiem jautājumiem un politikas ietekmēšanu. Līdzīgas domas apaļā galda diskusijā pauda arī pašvaldības institūcijas pārstāvji, kas vēlētos, lai NVO būtu aktīvākas, uzņemoties līdzdalības iniciatīvu un pašorganizējoties:

*"Es gan domāju, ka šoreiz vairāk ir jautājums par NVO motivāciju, cik viņi daudz grib ietekmēt šo politiku, jo šobrīd likumdošana atļauj piedalīties jebkurā domes sēdē, jebkurā komitejas sēdē. Tātad te ir jautājums par to, vai viņi vēlas tikai saņemt pakalpojumu, vai būt pakalpojumu sniedzēji, vai viņi vēlas veidot šo te politiku" (Apaļā galda diskusija)*

*"Ja NVO ir tik stipri un grib runāt ar pašvaldību, tad arī NVO ir jāsanāc kopā un tas jāizlemj, un es domāju, ka Rīgas dome neatteiktu. Vai arī tad noskaidrotos, vai RD ir gatava šim solim" (Apaļā galda diskusija)*

### Galvenie secinājumi

- Kaut arī lielākā daļa NVO mēdz sniegt iedzīvotājiem informāciju un konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar pašvaldības sociālajiem pabalstiem, vairākas NVO necenšas uzzināt informāciju par pašvaldības darbu.
- Preses izdevumi ir NVO populārākais informācijas avots par pašvaldības darbu.
- Sociālā atbalsta NVO izmanto daudzveidīgākus informācijas avotus, salīdzinot ar mazākumtautību NVO.
- Lielākā daļa intervēto NVO norāda, ka saņemt informāciju par Rīgas pašvaldības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem nav bijis problēmu, taču lielākoties tam nepieciešama pašas organizācijas iniciatīva.

<sup>53</sup> Diena, Neatkarīgā Rita Avize, Rīgas Balss, Latvijas Vēstnesis un Rīgas Vēstis

<sup>54</sup> "Domskaļa ploščadj" Latvijas Radio 4



### 3.2. NVO aktivitātes viedokļa izteikšanā

Analizējot NVO aktivitātes viedokļa izteikšanā, jāņem vērā biežāk izteikto viedokļu veidus, izmantotos viedokļa izteikšanas kanālus, pārmaiņas, ko NVO ir panākušas, izsakot savu viedokli, kā arī NVO motivāciju ietekmēt pašvaldības lēmumus.

#### Viedokļa izteikšanas veidi un kanāli, ko izmanto NVO

Septiņas intervētās NVO, tai skaitā divas mazākumtautību un piecas sociālā atbalsta organizācijas, intervijās atzina, ka savā darbībā izmantojušas vairākus viedokļa izteikšanas un pašvaldības lēmumu ietekmēšanas kanālus.

Visbiežāk NVO raksta **sūdzības vai vēstules ar mērķi ietekmēt Rīgas pašvaldības iestādes pieņemtu lēmumu** attiecībā uz klientiem. Viena mazākumtautību NVO sagatavojusi īpašu iesnieguma formu Rīgas domei, kas ierosina atteikumu pārskatīšanu par sociālās palīdzības sniegšanu. Šāda forma atvieglo iedzīvotājiem iesnieguma sagatavošanu. Organizācija turpina izplatīt šo formu, kā arī sniedz konsultācijas iedzīvotājiem, kā apstrīdēt viņiem nelabvēlīgus Rīgas domes lēmumus. Cita mazākumtautību NVO rakstījusi vēstules ar mērķi panākt Rīgas domes palīdzību atsevišķos gadījumos, kas saistīti ar dzīvojamās platības piešķiršanu, kā arī, lai apstrīdētu kāda maznodrošinātā izlikšanu no dzīvokļa. Kāda sociālā atbalsta organizācija palīdz saviem klientiem (mērķa grupas pārstāvjiem) panākt sev labvēlīgu lēmumu sociālās palīdzības jomā, ja viņu tiesības nav tikušas ievērotas. Citai NVO izveidojusies ļoti pozitīva sadarbība ar Rīgas domes Labklājības departamentu, kur šī organizācija iesniedz savus priekšlikumus un arī vēršas atsevišķos gadījumos, ja nepieciešams pārskatīt kādu lēmumu, kas nav labvēlīgs kādam šīs NVO klientam.

*“Visbiežāk klients ir vērsies attiecīgi nevalstiskajā organizācijā, viņš meklē aizstāvību, un viņi grib zināt, vai tikai mēs šeit kaut ko neesam nodarījuši pāri. Un viņi zvana un runā jau kā cilvēks no organizācijas. Informāciju vienkārši grib, ko mēs piešķiram tam cilvēkam, ko viņš šeit saņem, kādā apmērā un tā”  
(Latgales priekšpilsētas SPD)*

Ja NVO nav apmierinātas ar kādu pašvaldības sabiedriskās politikas aspektu, tās reizēm mēdz izstrādāt un iesniegt priekšlikumus Rīgas domē, galvenokārt vērstoties pie augstākajām amatpersonām vai deputātiem.

Vairākas NVO piemin savas individuālas **tikšanās ar Rīgas domes deputātiem vai amatpersonām**. Piemēram, viena mazākumtautību NVO regulāri tiekas ar tiem Sociālo jautājumu komitejas deputātiem un amatpersonām, kuri ir šīs organizācijas biedri. Tā konsultējas arī par atsevišķām klientu problēmām un iegūst informāciju, lai varētu dot padomu klientiem. Daži sociālā atbalsta NVO pārstāvji tiekas ar Rīgas domes amatpersonām un deputātiem, lai risinātu organizācijas mērķa grupai svarīgus jautājumus, piemēram, saistībā ar lēmuma pieņemšanas procedūru par vides pieejamības palīgīdzekļa ierīkošanu un šī lēmuma realizēšanu.

Piedalīšanās sabiedriskās apspriešanas pasākumos par Rīgas domes kompetencē esošajiem jautājumiem nav plaši izplatīts līdzdalības veids. Viena sociālā atbalsta NVO min, ka tās pārstāvji piedalījušies Labklājības departamenta izstrādātās koncepcijas “Vienādas iespējas visiem” apspriešanā (koncepcijas mērķis – uzlabot dzīves apstākļus Rīgā cilvēkiem ar invaliditāti, tai skaitā pilnveidojot sociālās palīdzības sistēmu Rīgas pilsētā). NVO izteiktie viedokļi koncepcijā iekļauti, taču nav zināms, kur būtu pieejams koncepcijas teksts. Organizācijas pārstāvji piedalījušies arī Rīgas domes Labklājības departamenta rīkotās tikšanās, lai apspriestu ar sociālo palīdzību saistītus jautājumus. Viņi norāda, ka bijusi iespēja izteikt viedokli, taču uz lēmuma pieņemšanu organizācija netika aicināta. Cita sociālā atbalsta NVO piedalās sabiedriskajās apspriešanās pēc Rīgas Bērnu tiesību aizsardzības centra (Rīgas domes pārraudzībā esoša pašvaldības iestāde) aicinājuma.

*“Bet principā citas tādas sabiedriskās apspriešanas, es domāju, mūsu valstī kā tādā ir zemā līmenī. Bet tas ir labs veids, kā iesaistīties” (Sociālā atbalsta NVO)*

Apaļā galda diskusijā tika izteiktas šaubas par to, cik efektīvi pašvaldība informē par sabiedrības iesaistīšanas iespējām:

*“Tā kā es regulāri sekoju līdzī preses relīzēm, ko Rīgas dome izdod, tad patiesībā man ļoti bieži ir tas, ka aicina cilvēkus uz sabiedrisko apspriešanu. Pēc tam, protams, var tālāk runāt par to, kā tas tālāk aiziet.” (Apaļā galda diskusija)*

No otras puses, pēc pašvaldības amatpersonu teiktā, dalībnieku skaits publiskajās diskusijās par vairākiem jautājumiem parasti ir neliels, ja diskusijas temats neskar personiskās vai tuvu cilvēku intereses.

**Rīgas domes vai to institūciju organizētās konsultācijās** ir piedalījušās tikai sociālā atbalsta NVO. Trīs no intervētajām NVO sniedz Rīgas domes institūcijām konsultācijas par jautājumiem, kas ietilpst šo NVO kompetencē, piemēram, iesaka un nosaka vides pieejamības palīgīdzekļu (uzbrauktuvi, pacēlāju, utt.) ierīkošanas apjomu un vietas, apspriež transporta pabalsta izmaksas invalīdiem, piedalās arī nolikumu izstrādē par grupu dzīvokļiem un sociālajām darbnīcām – kopumā saistībā ar sociālajiem pakalpojumiem, nevis sociālo palīdzību.

*“... Labklājības departaments reizēm rīko tādas tikšanās, kur, piemēram, pagājušajā gadā mēs [NVO pārstāvji] apspriedām par to, kādi tad būs tie pabalsti apkures sezonā, un tamlīdzīgi, un tad nu vienkārši katrs varēja izteikt savu viedokli par to, ka (...) šis ir atbalstāms, bet šis – pilnīgi neatbalstāms punkts. Tur varēja izstrīdēties, bet tajā lēmumu pieņemšanā mēs tik un tā klāt nebijām, vienkārši, ka tur bija mūsu viedoklis. Vai kāds to ņēma vērā vai neņēma vērā, tas ir cits jautājums.” (Sociālā atbalsta NVO)*

**Piedalīšanās Rīgas pašvaldības sniegta pakalpojuma novērtēšanā** (monitoringā) nav īpaši izplatīta. Viena sociālā atbalsta NVO veikusi monitoringu par dažādiem sociālās palīdzības pakalpojumiem cilvēkiem ar invaliditāti Rīgas pilsētā. Ieteikumi ņemti vērā. Arī viena mazākumtautību NVO ir piedalījusies šādā novērtēšanā.

Nav izplatīta arī **piedalīšanās piketos un mītiņos par jautājumiem, kas saistīti ar pašvaldības iestāžu darbu** – tādos piedalījušās tikai divas sociālā atbalsta organizācijas, kuru darbība veltīta cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.

**Piedalīšanās Rīgas domes rīkotās aptaujās** piemin trīs sociālā atbalsta NVO. Viena no tām minēja, ka diezgan bieži aizpilda anketas – tas ir visai populārs iedzīvotāju un NVO viedokļa izziņāšanas veids. Tomēr nav zināms, “kur tas viss aiziet.”

**Piedalīšanās interneta diskusijās** nav izplatīts NVO viedokļa izteikšanas veids Rīgā. Kādas sociālā atbalsta NVO pārstāvis saka, ka šādas diskusijas nav efektīvas, lai uzzinātu viedokli no cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, jo internets un dators izmaksā pārāk dārgi, lai šis komunikācijas veids būtu pieejams lielākajai daļai mērķa grupas pārstāvju.

NVO nav raksturīga arī **masu mediju informēšana par jautājumiem, kas saistīti ar pašvaldības iestāžu darbu**. Tikai viena sociālā atbalsta NVO sadarbojas ar laikrakstu *Rīgas Vēstis*.

**Iesaistīšanās citās aktivitātēs** raksturīga tikai sociālā atbalsta NVO un izpaužas kā kopīgi sadarbības projekti ar pašvaldības institūcijām, piemēram, ar Rīgas domes Labklājības departamentu, nodrošinot darbu cilvēkiem ar invaliditāti, vai aktīva darbība, lai nepieļautu kādu mērķa grupai nelabvēlīgu

sabiedriskās politikas lēmuma pieņemšanu. Sadarbības projektu gadījumā pašvaldībā tiek atbalstītas tās NVO, ar kurām pašvaldībā jau ir iepriekšēja sadarbības pieredze. Tomēr Rīgas domē pastāv arī konkursu rīkošanas prakse.

*“Mums ir īpašs punkts Labklājības departamenta budžetā, kas saucās “sadarbība ar nevalstisko organizāciju”, kura ietvaros tiek rīkoti konkursi un mēs izdalām līdzekļus sabiedrisko organizāciju projektiem, kas vērsti uz sociālajām vajadzībām” (Sociālo jautājumu komiteja)*

Divas no četrām NVO atzīmē, ka līdzdalības pasākumi notikuši abpusējas iniciatīvas rezultātā. Viena no šīm NVO norāda, ka veiksmīgākā sadarbība bijusi tieši pašvaldības amatpersonu, ne deputātu līmenī. Divas pārējās NVO apgalvo, ka līdzdalības aktivitātes notikušas pēc NVO iniciatīvas.

### **Pārmaiņas, kuras NVO izdevies panākt, izsakot viedokli**

Runājot par pārmaiņām, kuras izdevās panākt, izsakot viedokli, savā pozitīvajā pieredzē dalījās četras sociālā atbalsta un viena mazākumtautību NVO:

- Sociālā atbalsta NVO pārstāvji piedalījušies apspriedēs un konsultācijās, taču norāda, ka ne vienmēr pēc tam izdodas uzzināt, vai izteiktais viedoklis ir ietekmējis lēmumu vai ne. Sniedzot konsultācijas Rīgas domes institūcijām saistībā ar vides pieejamības nodrošināšanu, šī organizācija ir ietekmējusi vairāku vides pieejamības projektu realizāciju.

*“...Vispār es jūtu, ka pēdējā laikā nevalstisko organizāciju spiedienam ir ārkārtīgi liela nozīme, un, veicot šo spiedienu, ir iespējams izdarīt kādus grozījumus, vai vienkārši nolobēt savas sociālās grupas intereses” (Sociālā atbalsta NVO)*

- Cita sociālā atbalsta NVO panākusi pabalsta palielinājumu aizbildņiem.
- Vēl cita sociālā atbalsta NVO kā panākumu min finanšu piešķiršanas ietekmēšanu elektrisko pacelēju ierīkošanai kāpņu telpās mājās, kur dzīvo cilvēki ar kustību traucējumiem. Izdevies arī apstrīdēt vairākus šīs NVO mērķa grupas pārstāvjiem nelabvēlīgus lēmumus (šādu veiksmīgu pārsūdzību min vismaz vēl trīs sociālā atbalsta NVO).
- Kādas citas sociālā atbalsta NVO pārstāvji, balstoties savā pieredzē, ietekmējuši atsevišķu sociālo pakalpojumu sniegšanas kārtību.
- Savukārt vienīgajai mazākumtautību NVO, kura atzīst, ka ar savām aktivitātēm panākusi pārmaiņas, izdevies samazināt gadījumu skaitu, kad iedzīvotājus izliek no pašvaldības dzīvokļiem.

### **NVO vēlme ietekmēt pašvaldības lēmumus**

Atbildot uz jautājumu, kādu lēmumu pieņemšanu organizācija vēlētos ietekmēt, sociālā atbalsta NVO minēja lēmumus, kas tieši saistīti ar šo organizāciju ikdienas darbu un mērķa grupu interesēm, piemēram:

- Lēmumus par mājokļa nodrošināšanu tiem klientiem, kuriem jāatbrīvo dzīvokļi privātpašnieku mājās;
- Piedalīšanos Rīgas domes Sociālo jautājumu komitejas sēdēs, it īpaši tajās, kurās tiek skatīti jautājumi, kas ietekmē trūcīgo pensionāru stāvokli;
- Izmaiņu novēršanu Rīgas domes saistošajos noteikumos nr. 45 “Noteikumi par pašvaldības sociālajiem pabalstiem” (14.03.2000);
- Lēmumus, kas skar invalīdu tiesības, panākt invalīdu dzīves līmeņa pielīdzināšanos situācijai ES valstīs;
- Lēmumus, kas saistīti ar sociālo palīdzību, kā arī iespējām samazināt to iedzīvotāju skaitu, kam nepieciešami pabalsti.

Mazākumtautību NVO sniedza vispārīgākas atbildes, izrādot interesi par jomām, kas ne vienmēr tieši saistītas ar šo organizāciju darbību:

- Apbūves jautājumi, pilsētplānošana, sabiedriskā transporta maršruti. Labprāt izplatītu informāciju par līdzdalības iespējām;
- Līdzdalība lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar izglītību, sociālo palīdzību un pakalpojumiem, kā arī jautājumos, kuri ietekmē etnisko minoritāšu stāvokli Rīgā.

Runājot par nākotnes plāniem lēmumu ietekmēšanā, divas mazākumtautību NVO, kuras līdz šim nav bijušas aktīvas līdzdarbībā, iecerējušas veikt šādas aktivitātes: tikšanās ar Rīgas domes deputātiem, amatpersonām, piedalīšanās pašvaldības organizētās konsultācijās, tai skaitā par sociāliem jautājumiem un kultūras pasākumiem, piedalīšanās aptaujās.

#### **Galvenie secinājumi**

- Visbiežāk NVO raksta sūdzības vai vēstules pašvaldības iestādēm, kā arī individuāli tiekas ar Rīgas domes deputātiem vai pašvaldības darbiniekiem ar mērķi ietekmēt Rīgas pašvaldības iestādes pieņemtu lēmumu attiecībā uz klientiem.
- Citi viedokļa izteikšanas un lēmumu ietekmēšanas kanāli NVO vidū ir samērā reti izmantoti; tos izmanto lielākoties sociālā atbalsta NVO.
- Sociālā atbalsta NVO pārstāvji, kuri ir piedalījušies apspriedēs un konsultācijās, norāda, ka ne vienmēr pēc tam izdodas uzzināt, vai izteiktais viedoklis ir ietekmējis lēmumu vai ne.
- Runājot par pašvaldības lēmumiem, ko NVO vēlētos ietekmēt, mazākumtautību NVO sniedza vispārīgākas atbildes nekā sociālā atbalsta NVO, izrādot interesi par jomām, kas ne vienmēr tieši saistītas ar šo organizāciju darbību.

### **3.3. Šķēršļi un iespējas NVO līdzdalībai**

#### **Šķēršļi NVO līdzdalībai pašvaldības lēmumu pieņemšanā**

Sociālā atbalsta NVO, kurām jau ir līdzdarbības pieredze, uzsver, ka kvalitatīvu un sistemātisku NVO līdzdalību lēmumu pieņemšanā kavē **kapacitātes trūkums** – NVO jārūpējas par ikdienas problēmu risināšanu un līdzekļu piesaisti savas pamatdarbības nodrošināšanai, projektu realizēšanai (sk.18.informāciju). Turklāt darbošanās NVO tikai retajam aktivīstam var nodrošināt iztiku.

*“...Ko nozīmē nevalstiska organizācija – mēs visi paralēli strādājam vēl kaut kādu darbu, un šis mums ir hobijs, (...) ja ir laiks, mēs to varam padarīt, ja nav laika, tad nav (...) Tā ir ne tikai goda lieta, bet tā ir arī atbildība, un tās ikdienas rūpes un tas viss jau prasa diezgan lielu darbu” (Sociālā atbalsta NVO)*

Līdzdalība lēmumu pieņemšanā prasa ievērojamus līdzekļus: kompetentus un pieredzējušus darbiniekus, kas gatavi uzņemties iniciatīvu un meklēt sadarbības ceļus ar Rīgas domi un tās institūcijām, kā arī finansiālos līdzekļus. Par spīti tam, divi no intervētajiem NVO pārstāvjiem (viens sociālā atbalsta, viens – mazākumtautību NVO pārstāvis), kuriem jau ir sadarbības pieredze ar pašvaldību, atzīst, ka iesaistīšanās lēmumu pieņemšanas procesos ir nepieciešama. Šie organizāciju pārstāvji min, ka ir bijuši gadījumi, kad NVO nav izdevies ietekmēt atsevišķus lēmumus tāpēc, ka **informācija par šiem lēmumiem nonāk pie organizācijām ar novēlošanos**, visbiežāk, kad lēmums jau pieņemts. Būtisks traucēklis kvalitatīvai līdzdalībai ir arī tas, ka **NVO viedoklis tiek prasīts pēdējā brīdī** un nav iespējams tik īsā laikā veikt nepieciešamo papildizpēti, piemēram, aptaujāt klientus – mērķa grupas pārstāvjus.

Viens no intervijās iesaistītajiem sociālā atbalsta NVO pārstāvjiem savas organizācijas pasivitāti priekšlikumu iesniegšanā, lai uzlabotu pastāvošo kārtību sociālo pabalstu jomā, pamato ar **līdzekļu**

**trūkumu pašvaldībā** un uzskata, ja šādu priekšlikumu izstrādei un realizēšanai jau iepriekš nav paredzēti līdzekļi pašvaldības budžetā, NVO iesniegtie priekšlikumi paliks nerealizēti.

Kāda mazākumtautību NVO, kurai nav sadarbības pieredzes ar Rīgas domi un tās institūcijām, atbildot uz jautājumu, vai ir bijuši mēģinājumi sadarboties ar Rīgas pašvaldību, norāda, ka, ja trūkst sadarbības un atbalsta valsts līmenī, organizācijai ir mazas cerības uz pašvaldības atsaucību.

#### 18.informācija. **Šķēršļi NVO līdzdalībai lēmumu pieņemšanā**

Sociālā atbalsta NVO:

- Kapacitātes trūkums;
- Informācija par lēmumprojektiem sasniedz NVO, kad lēmumi jau pieņemti;
- NVO viedoklis tiek prasīts pēdējā brīdī;
- Sociālā atbalsta NVO viedoklis nav koordinēts, mēdz notikt konsultācijas tikai ar atsevišķām NVO;
- Pārliecības trūkums par līdzdalības efektivitāti.

Mazākumtautību NVO:

- Informācija par lēmumprojektiem sasniedz NVO par vēlu;
- Pārliecības trūkums par līdzdalības efektivitāti;
- Politiski apsvērumi.

Avots: Intervijas ar NVO pārstāvjiem, 2003.gada novembris Informācijas avoti ir uzskaitīti, ņemot vērā aptuveno to minēšanas biežumu (dilstošā kārtībā) (1–3 gadījumi).

#### **Viedokļi par NVO un pašvaldības sadarbības iespējām**

Vienas sociālā atbalsta NVO pārstāvis norāda uz **konsultatīvu padomju izveides nepieciešamību Rīgas domē**, kas ļautu risināt vēl kādu būtisku līdzdalības problēmu – NVO viedokļu koordināciju.

*“...Lielākā problēma ir tāda, ka nav izveidotas tādas kā lietotāju padomes. Es šeit nedomāju tikai cilvēkus ar invaliditāti, bet dažādas sociālās grupas, kuras vienkārši izteiktu viedokļus par Rīgas domes dažādiem lēmumiem” (Sociālā atbalsta NVO)*

Kā lielāko problēmu šādu padomju izveidošanā viņš min, ka Rīgā vienu jomu (piemēram, palīdzību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām) pārstāv daudzas dažādas organizācijas, kuru viedokļi ne vienmēr sakrīt. Arī kādas citas sociālā atbalsta NVO pārstāvis atzīst, ka reizēm pašvaldība varbūt nav konsultējusies ar vienu invalīdu organizāciju, bet gan ar kādu citu. Tāpēc būtu lietderīgi, ja attiecīgās sfēras organizācijas būtu iesaistītas konsultatīvajās padomēs un varētu zināt, vai konsultācijas vispār notikušas, un, ja ir, ar kādām organizācijām. Tas padarītu lēmumu pieņemšanas procedūru pašvaldībā pārskatāmāku.

Pašvaldības amatpersonas intervijās norāda, ka NVO līdzdalības aktivitātēm ir tendence paplašināties un kļūt kvalitatīvākām. Atsevišķas amatpersonas arī norāda, ka NVO zināšanas un pieredze darbā ar noteiktām iedzīvotāju grupām ir dziļākas un noderīgas pašvaldības darbā. Atzinīgi tiek vērtētas organizācijas, kas ne vien protestē, bet arī sagatavo konstruktīvus priekšlikumus. Uz pozitīvu attieksmi norāda arī tās NVO, kurām ir iedibināta sadarbība ar pašvaldības institūcijām.

*“[Piedalīšanās] priekšlikumu izstrādē sociālo pabalstu politikas uzlabošanai, jaunu pabalstu ieviešanai. (...) mēs vairāk ar Labklājības departamentu esam strādājuši, un jāteic, ka tādas labas, pozitīvas iniciatīvas, kas nāk no nevalstisko organizāciju puses parasti tiek ņemtas vērā” (Sociālā atbalsta NVO pārstāvis)*

Divu intervēto NVO pārstāvji atzīst, ka par cēloni NVO neinformētībai ir pašu organizāciju intereses trūkums un pasivitāte, taču norāda, ka NVO daudz iegūtu, ja būtu iespēja **sistemātiski (vismaz reizi mēnesī) saņemt informāciju par pašvaldības aktualitātēm.**

Intervēto NVO pārstāvji neuzsvēra, ka būtu nepieciešami īpaši pasākumi, kas veicinātu mazākumtautību NVO līdzdalību lēmumu pieņemšanā un viedokļa izteikšanu, tikai viena mazākumtautību NVO minēja, ka būtu nepieciešami īpaši informatīvi pasākumi par pašvaldības sniegto sociālo palīdzību, kuros varētu piedalīties mazākumtautību un tās pārstāvošo NVO pārstāvji. Arī apaļā galda diskusijā tika izteikti viedokļi par nepieciešamību organizēt sanāksmes ar NVO, lai pārrunātu sadarbības iespējas.

#### 19.informācija. **Nepieciešamie pasākumi, lai veicinātu NVO informētību vai līdzdalību**

- **Regulāra informācijas nosūtīšana NVO** (tai skaitā mazākumtautību NVO) par šādām tēmām:
  - Pašvaldības piedāvāto sociālo palīdzību;
  - Topošajiem pašvaldības lēmumiem;
  - Rīgas domes komiteju sēžu darba kārtību (lai NVO varētu plānot savu līdzdalību);
- **Izplatīt informāciju pa e-pastu** pēc vēstkopu – LISTSERV principa, lai organizācijas var reģistrēties un saņemt tām interesējošo.
- **Nodrošināt, lai informācija būtu pieejama ne tikai pašvaldības institūciju telpās, bet arī citur** – tuvāk potenciālajiem lietotājiem, kuri vēl nav vērsušies pašvaldībā pēc palīdzības.
- **Pašvaldības deputātu un amatpersonu dalība sanāksmēs ar NVO un dažādu sociālo un etnisko grupu pārstāvjiem** (iedzīvotājiem), **lai skaidrotu topošos lēmumus un to ietekmi uz sabiedrību.**
- **Iedibināt sadarbības mehānismu ar Rīgas domi politikas izstrādē.**
- **Iedzīvotāju aptaujas, izplatot anketas mērķa grupām ar NVO starpniecību.**
- **Pilnveidot RD mājas lapu**, publicējot vairāk informācijas par pašvaldības lēmumiem un NVO iespējām sniegt ierosinājumus.
- **Organizēt NVO forumu**, lai identificētu potenciālos sadarbības partnerus.
- **Paplašināt Vienas pieturas aģentūras funkcijas**, lai tā sniegtu informāciju NVO par pašvaldībā pieņemtajiem lēmumiem

Avots: Intervijas ar NVO pārstāvjiem, 2003.gada novembris; Apaļā galda diskusija, 2004.gada februāris. Informācijas avoti ir uzskaitīti, ņemot vērā aptuveno to minēšanas biežumu (dilstošā kārtībā) (1–4 gadījumi).

#### **Galvenie secinājumi**

- Galvenie sekmīgas līdzdalības šķēršļi, ko min NVO pārstāvji, ir šo organizāciju kapacitātes trūkums; novēlota informācija par pašvaldības lēmumiem un aicinājums izteikt viedokli.
- Lai pilnveidotu sadarbības iespējas starp NVO un pašvaldību, NVO ierosina Rīgas domē izveidot konsultatīvas padomes kas uzlabotu NVO viedokļu koordināciju; sistemātisku informācijas nosūtīšanu NVO par pašvaldībā gatavotajiem lēmumiem un citiem NVO interesējošajiem jautājumiem.
- Pašvaldības darbinieki intervijās norāda, ka NVO līdzdalības aktivitātēm ir tendence paplašināties un kļūt kvalitatīvākām.

### **3.4. NVO sadarbība ar iedzīvotājiem: etniskie aspekti**

Šajā apakšnodaļā galvenā uzmanība ir pievērsta tam, kā NVO vērtē dažādu tautību pārstāvju aktivitāti, iesaistoties NVO darbībā un līdzdarbojoties pašvaldības lēmumu ietekmēšanā, kā arī valodas lietojumam starp NVO un pašvaldības pārstāvjiem.

## Dažādu tautību līdzdalība NVO aktivitātēs

Kā jau iepriekš minēts, gan sociālā atbalsta NVO, gan mazākumtautību NVO darbībā var iesaistīties dažādu tautību iedzīvotāji.

*“Parasti sabiedriskajās organizācijās ir dažādu tautību [cilvēki], un kontaktēt viņi nenāk vienatnē. Parasti atnāk kādi divi, trīs, un tad ir skaidri un gaiši, ka viņi ir dažādu tautību pārstāvji. Es saprotu, ka viņiem ir vienalga tajā nozīmē, kāda ir šī te etniskā pārstāvniecība, kādas tautības, viņus vieno sociālā problēma, un tādēļ viņi ir apvienojušies” (Sociālo jautājumu komiteja)*

Pieci no intervētajiem NVO pārstāvjiem (trīs sociālā atbalsta NVO, divi – mazākumtautību NVO) īpaši uzsver krievvalodīgo iedzīvotāju lielāko aktivitāti salīdzinājumā ar latviešiem, mēģinot saņemt interesējošo informāciju, kā arī panākt labvēlīgu problēmas risinājumu.

*“Cik es sastopos, tad pie mums pēc konsultācijām lielākoties nāk krievu tautības pārstāvji, tā kā viņi ir tā aktīvākā daļa” (Sociālā atbalsta NVO)*

Raksturojot dažādu tautību pārstāvju dalību NVO organizētajos pasākumos un aktivitāti, izsakot savu viedokli, NVO sniedza šādas atbildes:

### Sociālā atbalsta NVO

- NVO rīkotajās aktivitātēs (piemēram, piketos) vairāk piedalās krievu tautības cilvēki;
- Uz tikšanos ar Rīgas domes Labklājības departamenta amatpersonām galvenokārt dodas latviešu tautības pārstāvji;
- Līdzdalības un informācijas sniegšanas aktivitātes, kā arī sadarbību ar domi realizē latviešu tautības pārstāvji.

### Mazākumtautību NVO

- Uz tikšanos un konsultācijām ar pašvaldības amatpersonām no šīs NVO galvenokārt dodas poļu tautības pārstāvji, taču tie visi brīvi pārvalda latviešu valodu;
- Galvenokārt līdzdarbojas krievvalodīgie organizācijas pārstāvji;
- Līdzšinējās aktivitātēs piedalījušies tikai tatāru tautības pārstāvji.

## NVO valodas lietojums saziņā ar pašvaldības iestādēm

Sociālā atbalsta NVO norāda, ka saskarsmē ar Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem tās izmanto kā krievu, tā latviešu valodu (galvenokārt – atkarībā no sarunas biedru tautības).

Tāpat rīkojas arī pašvaldības pārstāvji, un to NVO uzskata par ļoti pozitīvu tendenci.

*“Un ka mums ar viņiem [NVO pārstāvjiem] ir tikšanās, tad tikšanās notiek bez liekas spriedzes – mēs runājam gan latviešu, gan krievu valodā” (Labklājības departaments)*

Rakstiskā formā tiek izmantota latviešu valoda. NVO bieži palīdz sagatavot dokumentus tiem klientiem, kuru dzimtā valoda nav latviešu.

Mazākumtautību NVO biežāk nekā sociālā atbalsta organizācijas atzīst, ka NVO un iedzīvotāju komunikācija ar pašvaldības darbiniekiem notiek krievu valodā, īpaši, ja apmeklētājam ir grūtības runāt latviešu valodā. Kāda mazākumtautību NVO norāda, ka pašvaldības darbinieki labprāt palīdz izlabot kļūdas latviski sagatavotajos dokumentos.

Citas mazākumtautību NVO pārstāvis min, ka Rīgas domes sēdēs tiek lietota latviešu valoda, bet tikšanās reizēs ar Rīgas domes deputātiem un pašvaldības darbiniekiem, it īpaši, ja deputāts vai darbinieks ir krievu tautības, var tikt izmantota arī krievu valoda. Šīs NVO konsultanti pietiekami brīvi pārvalda latviešu valodu. Lielākos pasākumos atsevišķas mazākumtautību NVO ir nodrošinājušas tulkojumu no latviešu uz krievu valodu, taču amatpersonas parasti neatsakās sniegt informāciju krievu valodā.

Intervētie pašvaldības darbinieki norāda, ka sarunas ar NVO visbiežāk notiek latviešu valodā, kaut gan ir gadījumi, kad tiek izmantota arī krievu valoda. Lielākajām, "stabilākajām" NVO latviešu valoda nesagādā grūtības.

#### **Galvenie secinājumi**

- Vairāku NVO pārstāvji uzsver krievvalodīgo iedzīvotāju lielāku aktivitāti, salīdzinājumā ar latviešiem, interesējošās informācijas iegūšanā, kā arī labvēlīga problēmas risinājuma panākšanā.
- Pēc sociālā atbalsta NVO atziņām, NVO rīkotajās aktivitātēs (piemēram, piketos) vairāk piedalās krievu tautības cilvēki, turpretī tikšanos ar pašvaldības pārstāvjiem un citas aktivitātes realizē lielākoties latvieši.
- Saksarsmē ar pašvaldības pārstāvjiem NVO izmanto kā latviešu valodu, tā krievu valodu (galvenokārt – atkarībā no sarunas biedru tautības). Tāpat rīkojas arī pašvaldības darbinieki.
- Rakstiskajā formā tiek izmantota latviešu valoda.
- NVO bieži palīdz sagatavot dokumentus tiem klientiem, kuru dzimtā valoda nav latviešu.
- Iedzīvotāju sanāksmēs pašvaldības pārstāvji nereti izmanto krievu valodu.

### **3.5. Secinājumi**

#### ***Vispārējās tendences***

Lielākā daļa intervēto NVO, tai skaitā divas mazākumtautību NVO savā darbībā saskaras ar sociālās palīdzības jautājumiem un samērā bieži sniedz interesentiem atbildes uz dažādiem jautājumiem, kas saistīti ar sociālo palīdzību. Tādos gadījumos NVO pārstāvji parasti veic patstāvīgu izpēti, lai sagatavotu atbildi uz konkrēto jautājumu. NVO palīdz saviem klientiem iegūt nepieciešamo informāciju par dažādiem jautājumiem, skaidro, kuras institūcijas kompetencē ir noteiktas klienta problēmas risināšana, palīdz sagatavot iesniegumus un pieteikumus (tai skaitā – krievvalodīgajiem iedzīvotājiem sagatavot dokumentus latviešu valodā) un bieži palīdz iedzīvotājam nelabvēlīga individuāla lēmuma pieņemšanas gadījumā.

Kaut arī pašvaldības darbinieki atzīst, ka NVO spētu veicināt iedzīvotāju informētību un līdzdalību, sociālo pabalstu jomā NVO informācijas izplatīšanas un līdzdalības veicināšanas potenciāls šobrīd tiek izmantots samērā reti. NVO ļoti reti ir iesaistītas iedzīvotāju informēšanā par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un lēmumiem, nav informācijas par NVO iesaisti konsultāciju un sabiedrisko apspriešanu organizēšanā, anketēšanā.

NVO informācijas iegūšanas un viedokļa izteikšanas aktivitātes bieži ir pašu NVO iniciatīvas rezultāts. Gadījumos, kad konsultācijas vai anketēšanu uzsāk Rīgas pašvaldība, organizācijām mēdz pietrūkt atgriezeniskās saites (piemēram, informācijas par to, kā izteiktais viedoklis ietekmējis lēmuma pieņemšanu). Tam par iemeslu ir gan NVO kapacitātes trūkums (tām nepietiek cilvēkresursu vai laika, lai tālāk izsektu attiecīgā jautājuma risināšanai pašvaldībā), gan iniciatīvas trūkums no pašvaldības puses – tā aprobežojas tikai ar NVO viedokļu iegūšanu.



## ***Etniskie aspekti***

Kā sociālā atbalsta, tā mazākumtautību nevalstiskās organizācijas iesaista savās aktivitātēs visus interesentus un sniedz pakalpojumus iedzīvotājiem neatkarīgi no to etniskās piederības.

Aptaujātajām mazākumtautību NVO ir grūtības sniegt interesentiem informāciju par jautājumiem, kas saistīti ar sociālo palīdzību, ja to darbs ikdienā nav saistīts ar sociālā atbalsta pakalpojumiem vai interešu aizstāvību. Tajā pašā laikā mazākumtautību NVO vidū ir interese par sociālās palīdzības jautājumiem. Potenciāli tās varētu kļūt par pašvaldības partneriem, pašas apgūstot un tālāk veicinot izpratni par pašvaldības sociālās palīdzības sistēmu, tai skaitā mazākumtautību valodās, savu biedru un mērķauditoriju vidū. Tomēr pašreiz šo NVO aktivitāte viedokļa izteikšanā un līdzdalībā ir neliela. Bieži trūkst arī izpratnes par sociālās palīdzības jautājumiem un atšķirībām valsts un pašvaldību kompetencēs.

## IV. NOBEIGUMS

Pētījuma dati neliecina par būtiskām atšķirībām atkarībā no tautības līdzdalībā Rīgas pašvaldības lēmumu pieņemšanā. Dažādu tautību pārstāvji informācijas ieguvu un viedokļa izteikšanu par Rīgas pašvaldības darbu vispirms saista ar individuālo jautājumu risināšanu, savukārt interese par Rīgas domes lēmumiem un politiku kopumā ir zema. Informācijas ieguve ir ievērojami izplatītāka parādība nekā viedokļa izteikšana. Salīdzinot ar latviešiem, mazākumtautību pārstāvji izrāda nedaudz lielāku aktivitāti informācijas iegūšanā un mēģinājumos ietekmēt lēmumus par individuālajiem jautājumiem. Šīs tendences ne vien liecina par lielāku līdzdalības aktivitāti, bet arī par informācijas trūkumu, ko nosaka lielāka paļaušanās uz neformālajiem kontaktiem un pašvaldību darbiniekiem informācijas iegūšanā, kā arī latviešu valodas zināšanu trūkumu, kas ierobežo citu informācijas kanālu izmantošanu. Mazākumtautību pārstāvjiem salīdzinoši biežāk trūkst gan informācijas par iespējām iegūt informāciju, gan arī prasmju, iemaņu un pieredzes viedokļa izteikšanā. Šīs tendences ir īpaši raksturīgas vispirms vidējā un vecākā gadagājuma mazākumtautību pārstāvjiem un iedzīvotājiem ar zemākiem ienākumiem.

Ņemot vērā, ka iedzīvotāju informētība par pašvaldības darbu ir būtisks priekšnoteikums līdzdalībai lēmumu pieņemšanā un politikas veidošanā, aktuāls ir uzdevums veicināt dažādu tautību iedzīvotāju informētību un līdz ar to motivāciju iegūt ziņas un izteikt savu viedokli par pašvaldības lēmumiem. Zināšanām par informācijas ieguves un viedokļa izteikšanas iespējām vajadzētu kļūt sasniedzamākām dažādu tautību pārstāvjiem. Ņemot vērā daudzu iedzīvotāju, īpaši mazākumtautību pārstāvju, neuzticēšanos pašvaldībai un savām spējām ietekmēt lēmumus, pašvaldībai būtu ieteicams aktivizēt esošos līdzdalības kanālus. Lielāku lomu varētu piešķirt rakstveida informācijas (bukletu, izdales materiālu) izplatīšanai, iedzīvotāju sanāksmēm ar pašvaldības pārstāvjiem, bagātīgākai informācijai un diskusijām masu medijos, iespējām izteikt viedokli pa telefonu. Svarīga ir sabiedriskās apziņas celšana par iedzīvotāju līdzdalības nozīmi un iespējām ar informācijas palīdzību.

Vērtējot valodas faktoru līdzdalībā var secināt, ka pašvaldībai ir būtiska loma, nodrošinot informācijas pieejamību krievu valodā tiem pašvaldības klientiem, kam ir vājas latviešu valodas zināšanas. Tomēr, kaut arī nepietiekamas latviešu valodas zināšanas būtiski neierobežo informācijas ieguvu par iedzīvotājus interesējošajiem jautājumiem, tās daļēji ierobežo efektīvu informācijas kanālu (vispirms rakstiskās informācijas) izmantošanu. Valodas lietojums pašvaldībā lielā mērā ir atkarīgs no pašvaldības darbinieku nostājas saziņas valodas izvēlē. Tādējādi, šajā jomā plašākas līdzdalības iespējas veicinātu informācijas pieejamības paplašināšana krievu un citās valodās, kā arī garantiju uzlabošana iedzīvotāju iespējām saņemt informāciju viņiem saprotamā valodā.

Samērā plaši ir izplatīts viedoklis, ka nepilsoņa statuss rada šķēršļus līdzdalībai. Kaut arī kopumā nav būtisku atšķirību līdzdalības tendencēs starp pilsoņiem un nepilsoņiem, nepilsoņu motivācijas veicināšana piedalīties lēmumu pieņemšanā un uzticības celšana pašvaldībai ir aktuāls jautājums, domājot par plašāku sabiedrības līdzdalību pašvaldības darbā.

Sociālo pabalstu jomā nevalstiskās organizācijas norāda, ka to kapacitāte neļauj pilnvērtīgi līdzdarboties informācijas izplatīšanā un lēmumu pieņemšanā. Tādēļ nepieciešama pretimnākšana no pašvaldības, lai veicinātu regulāru informācijas apmaiņu un sistemātiskas konsultācijas ar NVO, kā arī organizāciju iesaisti iedzīvotāju konsultēšanā un informēšanā. Nepieciešamību vairāk izmantot NVO potenciālu apliecina arī fakts, ka informācijas ieguvē iedzīvotāji bieži dod priekšroku neformāliem kontaktiem, tādēļ NVO, tai skaitā mazākumtautību NVO, nākotnē varētu apvienot divas īpašības – precīzu informāciju par pašvaldības lēmumiem un pakalpojumiem un konsultāciju formu, kas ir tuva un piemērota iedzīvotājiem. Turklāt pašvaldības iestādēs izvietotā informācija ne vienmēr sasniedz iedzīvotājus, kuriem tā visvairāk nepieciešama, un NVO varētu sasniegt šos cilvēkus ikdienas darba gaitā. Jūtot pretimnākšanu no pašvaldības puses, lielākā daļa aptaujāto NVO ir pietiekami motivētas piedalīties minētajās aktivitātēs. Tai pašā laikā būtu vērts apsvērt domu par regulāriem projektu konkursiem, kas ļautu pašvaldībai finansiāli atbalstīt tās NVO aktivitātes, kuru realizēšanai nepieciešams vairāk līdzekļu.

## **PRIEKŠLIKUMI**

### **Rīgas domei un Rīgas pašvaldības iestādēm**

1. Izstrādāt sistemātiskas informācijas izplatīšanas stratēģiju iedzīvotājiem un NVO par iespējām iegūt informāciju un izteikt viedokli par jautājumiem, kas skar pašvaldības darbu un lēmumus;
2. Sistemātiski informēt iedzīvotājus par pašvaldības un citu institūciju kompetenci;
3. Izvērtēt Rīgas domes bezmaksas laikraksta *Rīgas Vēstis* efektīvākas izplatīšanas vietas;
4. Paplašināt pašvaldības apmaksātas informācijas apjomu plašsaziņas līdzekļos vai arī izstrādāt stratēģiju ciešākai sadarbībai ar plašsaziņas līdzekļiem sabiedrības informēšanā un diskusiju veicināšanā par pašvaldības darbu un lēmumiem;
5. Organizēt Rīgas domes deputātu un pašvaldības darbinieku informatīvās tikšanās ar iedzīvotājiem un sabiedriskās apspriešanas pasākumus, nodrošinot arī atgriezenisko saiti – publiski pieejamu informāciju par izteiktajiem viedokļiem un pieņemtajiem lēmumiem;
6. Apsvērt iespējas izplatīt informāciju par iedzīvotājiem aktuāliem jautājumiem pa pastu, tai skaitā par informācijas un viedokļa izteikšanas iespējām;
7. Pilnveidot Rīgas domes mājas lapu internetā, regulāri publicējot informāciju par komisiju sēžu darba kārtību un pašvaldības lēmumiem;
8. Budžeta iespēju robežās rast līdzekļus pētījumiem par iedzīvotāju vajadzībām informācijas iegūšanā (saturu un efektīvākajiem izplatīšanas kanāliem);
9. Vienkāršot sniegtās informācijas valodu;
10. Publicēt iedzīvotājiem svarīgu informāciju krievu valodā bezmaksas izdevumā *Rīgas Vēstis* vai apsvērt iespēju izdot šo izdevumu arī krievu valodā;
11. Iesaistīt NVO, tai skaitā mazākumtautību NVO, informācijas tulkošanā un izplatīšanā, radot iespējas arī to finansiāli atbalstīt projekta konkursa veidā;
12. Budžeta iespēju robežās rast iespēju nodrošināt vienotu rakstisko iesniegumu tulkošanas sistēmu pašvaldības struktūrvienībās, algot tulkus iedzīvotāju iesniegumu tulkošanai pēc klientu pieprasījuma. Informēt iedzīvotājus par šādām iespējām.

### **Rīgas domes Sociālo jautājumu komitejai un Labklājības departamentam sociālo pabalstu jomā**

13. Pilnveidot rakstiskās informācijas (bukletu, izdales materiālu) izplatīšanas stratēģiju, lai veicinātu šo materiālu lielāku pieejamību iedzīvotāju vidū. Apsvērt iespējas izplatīt informāciju klientiem pa pastu.
14. Palielināt izdoto informatīvo bukletu un citu informatīvo materiālu skaitu krievu valodā;
15. Nodrošināt, lai krievu valodā izdotie bukleti būtu pieejami pašvaldības iestādēs līdzās bukletiem latviešu valodā.
17. Sniegt vairāk ikdienā pielietojamas un skaidrojošas informācijas par sociālajiem pabalstiem bezmaksas laikrakstos *Rīgas Vēstis* un *Rīgas Santīms*;
18. Organizēt regulārākas informatīvās sanāksmes ar iedzīvotājiem, kuru laikā varētu uzklaut iedzīvotāju viedokļus un apspriest lēmumprojektus;

19. Veikt NVO aptauju vai organizēt sanāksmi, lai noskaidrotu ieinteresētās NVO (tai skaitā mazākumtautību NVO), kas varētu iesaistīties informācijas izplatīšanā, un nodrošināt regulāru informācijas apriti ar šīm organizācijām, piemēram, ļaujot tām reģistrēties Rīgas domes mājas lapā regulārai informācijas saņemšanai dažādās jomās, kas tiek izsūtīta pēc vēstkopu – LISTSERV – principa. Cits variants: regulāras amatpersonu un deputātu sanāksmes ar NVO;

20. Izveidot konsultatīvu NVO padomi pie Rīgas domes Sociālo jautājumu komitejas, kura ir atklāta – tajā varētu reģistrēties un līdzdarboties visas ieinteresētās NVO, ne tikai pastāvīgie partneri.

21. Organizēt konsultācijas ar NVO savlaicīgi, dodot NVO pietiekami daudz laika viedokļa formulēšanai.

22. Konsultāciju un sabiedrisko apspriešanu gadījumos informēt dalībniekus (NVO un sabiedrības pārstāvjus), kur un kad tie varēs iegūt informāciju par tālāko attiecīgā lēmuma pieņemšanas gaitu.

### **Latvijas Republikas Saeimai**

23. Ņemot vērā valodas lietojuma prakses neatbilstību Valsts valodas likuma prasībām iedzīvotāju rakstiskā saziņā ar pašvaldības iestādēm, kā arī to, ka šāda prakse pietiekami nestimulē iedzīvotājus apgūt latviešu valodu, apsvērt iespēju nodrošināt garantijas pašvaldībā dokumentu izskatīšanai un informācijas sniegšanai arī krievu valodā un citās svešvalodās. Otra alternatīva ir sistemātiskas rakstisko dokumentu tulkošanas nodrošināšana un tulku pieejamība pašvaldības iestādēs (sk. 12. ieteikumu).

24. Ņemot vērā to, ka krievu valodas lietojums saskarsmē ar iedzīvotājiem lielā mērā ir atkarīgs no pašvaldības darbinieku valodas izvēles un politiskās gribas, izanalizēt, kādā veidā nostiprināt garantijas likumdošanā par iedzīvotāju iespējām vajadzības gadījumā saņemt mutisku atbildi krievu un citās svešvalodās.

# PIELIKUMI

## 1. Metodoloģijas apraksts

### **Definīcijas**

Pētījumā analizēti šādi **līdzdalības līmeņi**: informācijas iegūšana un viedokļa izteikšana par pašvaldības darbu un lēmumiem, kā arī lēmumu ietekmēšana.

Lai gan informācijas aprite intensitātes ziņā nepieder augstākajām līdzdalības pakāpēm, informācijas iegūšana ir viens no līdzdalības priekšnoteikumiem.

Viedokļa izteikšana un konsultācijas ar iedzīvotājiem un sabiedriskajām organizācijām ir uzskatāma par lēmumu ietekmēšanas procesa sastāvdaļu, kuru drīzāk var uztvert kā vienreizēju pasākumu.

Lēmumu ietekmēšana ir sistemātisks pasākumu kopums, kas parasti ietver sekošanu līdz lēmuma pieņemšanas procedūrai, kā arī pieņemtā lēmuma izvērtēšanu.

Šis sadalījums ņemts vērā, veidojot interviju jautājumus. Tādējādi pētījuma metodoloģija ir izstrādāta, lai projekta gaitā apkopotā informācija raksturotu dažādu tautību pārstāvju dalību katrā no šiem līmeņiem.

Gan informācijas iegūšanas, gan viedokļa izteikšanas jautājumi analizēti, ņemot vērā lēmumus, kuri skar individuālas problēmas risināšanu (izpildvaras institūcijās pieņemtos lēmumus attiecībā uz konkrētu pašvaldības klientu), kā arī plašākai sabiedrībai nozīmīgus lēmumus (pašvaldības lēmēj institūciju pieņemtos sabiedriskās politikas lēmumus, piemēram, budžeta sadale, sociālās palīdzības stratēģijas izstrāde u.tml.).

### **Galvenie izpētes jautājumi**

- Vai pastāv atšķirības atkarībā no etniskās piederības un valodas iedzīvotāju/NVO informācijas ieguves iespējās un praksē? Ja jā, kādas atšķirības? Kādi ir galvenie iemesli?
- Vai pastāv atšķirības atkarībā no etniskās piederības un valodas iedzīvotāju/NVO iespējās un praksē, izsakot savu viedokli un piedaloties Rīgas domes lēmumu pieņemšanā?
- Vai Rīgas pašvaldības iestādes ņem vērā etniskos un valodas apsvērumus, plānojot iedzīvotāju/NVO informēšanas un iesaistīšanas pasākumus?
- Kādi ir Rīgas pašvaldības iestāžu viedokļi par informācijas pieejamību un līdzdalību veicinošiem pasākumiem dažādu tautību iedzīvotājiem nākotnē?
- Cik veiksmīgi NVO spēj darboties kā informācijas izplatītājas dažādu tautību iedzīvotāju vidū, tādējādi veicinot iedzīvotāju informētību un līdzdalības iespēju izmantošanu?

### **Pētījumā izmantotās metodes**

Rīgas iedzīvotāju aptauja

Sadarbībā ar Pētījumu centru SKDS 2003. gada novembrī tika veikta Rīgas iedzīvotāju aptauja. Aptaujas mērķis bija noskaidrot, vai atkarībā no tautības, valodas un citiem faktoriem pastāv atšķirības informācijas iegūšanā no Rīgas pašvaldības, viedokļa izteikšanā un Rīgas pašvaldības lēmumu ietekmēšanā. Aptaujā piedalījušies 800 Rīgas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem. Aptauja tika veikta, izmantojot tiešās (personīgās) intervēšanas metodi respondentu dzīves vietās.

## Iedzīvotāju līdzdalība sociālo pabalstu jomā: situācijas analīze

Pētījumā tika aptvertas šādas Rīgas domes struktūrvienības: Sociālo jautājumu komiteja, Vienas pieturas aģentūra, Labklājības departaments, Latgales priekšpilsētas un Ziemeļu rajona Sociālās palīdzības dienesti. Situācijas analīzei tika veiktas intervijas ar Rīgas pašvaldības darbiniekiem, Rīgas pašvaldības iestāžu klientiem un NVO pārstāvjiem.

- Intervijas ar Rīgas pašvaldības iestāžu darbiniekiem

Interviju mērķis bija noskaidrot Rīgas pašvaldības (gan lēmumu pieņemšanas institūciju, gan izpildvaras līmeņa iestāžu) aktivitātes dažādu tautību iedzīvotāju informēšanā par sociālajiem pabalstiem un viedokļa izteikšanā (varbūt – Rīgas pašvaldības nodrošinātās iespējas izteikt viedokli), kā arī šo institūciju pārstāvju viedokļus par etnisko un valodas faktoru ietekmi līdzdalībā.

Tika intervēti 12 minēto Rīgas pašvaldības institūciju darbinieki. Kā interviju metode tika izmantotas dziļās daļēji strukturētās intervijas. Intervijas notika 2003.gada septembrī un oktobrī.

- Intervijas ar Rīgas pašvaldības iestāžu klientiem

Interviju mērķis bija noskaidrot dažādu tautību Rīgas domes klientu iespējas un praksi informācijas ieguvē, kā arī izsakot viedokli un iesaistoties Rīgas domes lēmumu pieņemšanā sociālo pabalstu jomā.

Kopumā veikta 51 intervija ar Rīgas pašvaldības iestāžu klientiem, kuri ir interesējušies par sociālo pabalstu jautājumiem pie Rīgas pašvaldības darbiniekiem. Latgales priekšpilsētā intervēti klienti, kuri ir griezušies pie sociālā darba organizatoriem Sociālās palīdzības dienesta teritoriālajos centros "Centrs" un "Kengarags". Ziemeļu rajonā intervijas notika Sociālās palīdzības dienesta teritoriālajos centros Pētersalas ielā un Čiekurkalna ielā. Intervijas notika, uzrunājot klientus, un norisinājās atsevišķā telpā. Tika intervēti arī klienti, kuri bija ieradušies pie Sociālo jautājumu komitejas vadītāja un Labklājības departamenta Sociālās palīdzības pārvaldes priekšnieces pieņemšanas laikā.

Intervijas ar klientiem notika 2003.gada septembrī un oktobrī.

1.tabula. Rīgas pašvaldības intervējamo klientu sociāli demogrāfiskais raksturojums.

	Latvieši	Mazākumtautību pārstāvji	Visi respondenti
<b>Tautība</b>	22	29 <i>tai skaitā:</i> krievi – 19 poļi – 4 baltkrievi – 3 lietuvieši – 2 tatāri – 1	51
<b>Dzimtā valoda</b>			
Latviešu	19	1	20
Krievu	1	25	26
Lietuviešu		2	2
Ukraiņu		1	1
Latviešu un krievu	2		2
<b>Vecums</b>			
Līdz 30	1	1	2
31 – 49	8	10	18
Virs 50	13	18	31
<b>Dzimums</b>			
Sievietes	16	24	40
Vīrieši	6	4	10
Nav atbildes		1	1
<b>Izglītība</b>			
Pamatizglītība	5	3	8
Vidējā izglītība	12	17	29
Augstākā izglītība	4	9	13
Nav atbildes	1		1
<b>Pilsonība</b>			
LR pilsonis	20	6	26
Nepilsonis		23	23
Nav atbildes	2		2
<b>Ienākumi uz vienu ģimenes locekli vidēji mēnesī</b>			
Līdz Ls30	9	4	13
Ls31–50	4	4	8
Ls50–70	8	21	29
	1		1
<b>Intervijas norises vieta</b>			
Latgales priekšpilsētas SPD	7	16	23
Ziemeļu raj.SPД	7	6	13
Labklājības departaments	3	4	7
Sociālo jautājumu komiteja	1	3	4
Nav atbildes	4		4

- Intervijas ar nevalstisko organizāciju (NVO) pārstāvjiem

Interviju mērķis bija noskaidrot NVO iespējas un praksi, iegūstot informāciju, izsakot viedokli un iesaistoties Rīgas domes lēmumu pieņemšanā sociālo pabalstu jomā, kā arī darbojoties kā informācijas izplatītājiem dažādu tautību iedzīvotāju vidū.

Tika intervēti 9 sabiedrisko organizāciju pārstāvji. Intervējamo NVO pārstāvju atlasē tika ņemti vērā pašvaldības darbinieku ieteikumi, nosaucot sadarbības partnerus sociālo pabalstu jomā un pastāvošos sadarbības veidus. Tā kā pašvaldības partneri šajā jomā lielākoties ir sociālā atbalsta NVO, papildus tika atlasītas arī mazākumtautību NVO, kurām bijusi saskare vai interese par sociālo pabalstu jautājumiem. Lai atlasītu mazākumtautību organizācijas, notika konsultācijas ar mazākumtautību NVO līderiem.

Intervijas notika 2003.gada novembrī.

## 2. Rīgas iedzīvotāju aptaujas dati

2.tabula. **Kas Jums traucēja iegūt informāciju par Rīgas domes lēmumiem un/vai pašvaldības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem?** (% no respondentu skaita, N=800)

	<b>Visi respondenti</b>	Latvieši	Krievi	Citu tautību pārstāvji
Trūkst informācijas par to, kur iegūt šādu informāciju	<b>17</b>	12	<b>20</b>	<b>17</b>
Trūkst laika	<b>16</b>	16	<b>17</b>	12
Grūti tikt pie Rīgas domes deputātiem vai pašvaldības iestāžu darbiniekiem	<b>10</b>	8	<b>11</b>	<b>10</b>
Šī informācija parasti tiek sniegta grūti saprotamā veidā	<b>6</b>	7	6	4
Rīgas domes deputāti un/vai pašvaldības darbinieki nesniedz informāciju, vai tā ir nepilnīga	<b>5</b>	6	6	2
Trūkst līdzekļu, lai iegādātos laikrakstus	<b>3</b>	2	<b>5</b>	1
Masu informācijas līdzekļos trūkst šāda veida informācijas	<b>5</b>	3	<b>7</b>	<b>6</b>
Trūkst naudas transportam, lai nokļūtu Rīgas pašvaldības iestādēs	<b>2</b>	1	3	–
Trūkst latviešu valodas zināšanu	<b>4</b>	0	7	5
Man šie jautājumi vispār neinteresē	<b>3</b>	2	3	4
Nekas netraucē	<b>19</b>	19	19	15
Man esošā informācija ir pietiekama	<b>8</b>	9	8	3
Nav bijusi nepieciešamība pēc šāda veida informācijas	<b>32</b>	<b>36</b>	26	<b>45</b>

Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.



3.tabula. **Kas būtu visvairāk nepieciešams, lai pašvaldības iestāžu sniegtā informācija kļūtu iedzīvotājiem pieejamāka?** (% no respondentu skaita, N=800)

	<b>Visi respondenti</b>	Latvieši	Krievi	Citu tautību pārstāvji
Sniegt vairāk informācijas TV	<b>47</b>	51	47	35
Sniegt vairāk informācijas presē	<b>36</b>	38	36	36
Veicināt labvēlīgāku un/vai uzmanīgāku RD deputātu un/vai pašvaldības darbinieku attieksmi pret apmeklētājiem	<b>29</b>	29	29	31
Izplatīt informāciju pa pastu	<b>29</b>	34	27	18
Sniegt vairāk informācijas radio	<b>20</b>	19	22	16
Sagatavot vairāk izdales materiālu (bukletus, brošūras, informācijas lapas)	<b>17</b>	20	16	11
Nodrošināt, lai izdales materiāli būtu pieejami pašvaldības iestādēs	<b>14</b>	13	14	13
Sniegt informāciju iedzīvotājiem arī citās valodās, ne tikai latviešu	<b>10</b>	3	16	12
Organizēt informatīvas pašvaldības iestāžu darbinieku tikšanās ar iedzīvotājiem	<b>9</b>	10	8	13
Atbalstīt latviešu valodas pasākumus iedzīvotājiem	<b>5</b>	6	5	3
Nodrošināt informāciju ar sabiedrisko organizāciju starpniecību	<b>4</b>	5	3	2
Nekādi īpaši pasākumi nav nepieciešami	<b>11</b>	9	12	13
Grūti pateikt	<b>8</b>	7	7	17

Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

4.tabula. **Ko, Jūsaprāt, būtu nepieciešams darīt, lai uzlabotu iedzīvotāju iespējas izteikt viedokli par dažādiem jautājumiem Rīgas pašvaldībā?** (% no respondentu skaita, N=800)

	Minēšanas biežums
Telefons, iespēja sazvanīt	6.5%
t.sk. bezmaksas tālrunis	2.6%
t.sk. karstais telefons	0.8%
Vairāk tikšanos ar deputātiem	4.5%
Tikšanās ar Domes darbiniekiem, amatpersonām, speciālistiem	4.4%
Vairāk informācijas	4.1%
t.sk. popularizēt "Vienas pieturas aģentūru"	0.1%
Vairāk informācijas masu informācijas līdzekļos	3.8%
t.sk. vairāk informācijas presē	1.9%
t.sk. vairāk informācijas radio	0.8%
t.sk. vairāk informācijas TV	1.5%
Vairāk iedzīvotāju aptauju par dažādiem jautājumiem	3.6%
Lai cilvēki jūt, ka viņu viedoklis tiek ņemts vērā	3.3%
Uzlabot Domes darbinieku atsaucību, iejutību, ieinteresētību	3.2%
Domi – pieejamāku visiem	3.0%
t.sk. atvērto durvju dienas RD	0.6%

Publiska pastkastīte, iespēja atstāt priekšlikumus	3.0%
t.sk. sabiedriskās vietās – pastkastītes, kur atstāt ieteikumus	1.1%
Uzklausīt iedzīvotāju domas	2.8%
Padarīt iespēju izteikt viedokli vienkāršāku, vieglāk pieejamu	2.6%
Aktīvi aicināt iedzīvotājus izteikt savas domas	2.5%
Vairāk informācijas par to, kur un kā var izteikt savu viedokli	2.5%
Informācija internetā	1.9%
t.sk. e – Rīga	0.3%
Vairāk informēt par pieņemtajiem lēmumiem, aktualitātēm	1.9%
Rīkot iedzīvotāju sapulces	1.8%
Krievvalodīgo, nepilsoņu problēmas, saziņas valoda	1.8%
Uzlabot Domes darbu (strādāt iedzīvotāju interesēs, godīgāk, šobrīd pārāk lēni risina problēmas)	1.6%
Garākus darba laikus RD iestādēs	1.5%
Piegādāt iedzīvotājiem informāciju mājās	0.8%
Vairāk dažādu bukletu	0.7%
Apmeklētāju kabinets	0.6%
Atbildēt uz iedzīvotāju vēstulēm	0.5%
Informāciju skaidrāku, vienkāršāku	0.5%
Labāk pildīt pašvaldības funkcijas (sociālie jaut., infrastruktūra u.c.)	0.7%
Uzlabot labklājību	0.4%
Nekas nav jādara	2.4%
Iespēja izteikties ir pietiekama	2.8%
Cita atbilde**	1.7%
Šie jautājumi ir vienaldzīgi, neinteresē	1.6%
Neredz jēgu, netic iespējai kaut ko mainīt	2.8%
Nezinu/NA	30.9%

Avots: Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris.

## BIBLIOGRĀFIJA

1. Apvienoto Nāciju Attīstības programma. Pārskats par tautas attīstību 2000/2001: Sabiedriskās politikas process Latvijā. Rīga, 2001. [http://ano.deac.lv/html\\_/index\\_09.htm](http://ano.deac.lv/html_/index_09.htm)
2. Baltijas Sociālo Zinātņu institūts, LR Naturalizācijas pārvalde. Pētījumu un rīcības programma "Ceļā uz pilsonisku sabiedrību". Latvijas iedzīvotāju aptauja. 2000.gada novembris. Atskaite. 2001
3. Crosby Benjamin. Participation Revisited: A Managerial Perspective. USAID (United States Agency for International Development) Implementing Policy Change Project, Monograph No.6 (April 2002). <http://www.usaid.gov/cgi-bin/jumper.pl?url=%2Fdemocracy%2Fipc%2FMn-6-ms.pdf>
4. Enhancing Public Participation in Local Government. Department of the Environment, Transport and the Regions: London, 1998
5. Latviešu valodas apguves valsts programma, Baltijas Sociālo Zinātņu institūts, Valoda, 2002.gada novembris – 2003.gada februāris, 2003
6. LR Centrālā statistikas pārvalde. Latvijas Statistikas gadagrāmata, Rīga, 2002
7. LU Filozofijas un socioloģijas institūts. Iedzīvotāju aptauja par politikas un reģionu attīstības jautājumiem. 2000
8. Participatory democracy – the role of NGOs in developing process of local authorities. Kaido-Allan Lainurm. Tallinn, 2003.
9. Rīgas domes Labklājības departaments. Sociālā palīdzība Rīgā 2002.gadā. Gadagrāmata, 2003
10. Rīgas Domes Labklājības departaments. Sociālā palīdzība Rīgā 2000.gadā: Gadagrāmata, Rīga, 2001
11. Tirdzniecības un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS, LR Tieslietu ministrijas Sabiedrības integrācijas departaments. Iedzīvotāju integrācija: sabiedriskās aktivitātes. Aptauja. 2002. gada marts.
12. Tirdzniecības un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS. Uzskati par lēmumu pieņemšanas procesu Rīgas pašvaldībā. Rīgas iedzīvotāju aptauja, 2003.gada novembris
13. Valsts programma "Sabiedrības integrācija Latvijā", Rīga, 2001