

**Projekts**  
***Informācijas sniegšanas kvalitātes celšana valsts un pašvaldību iestādēs***

## **Pētījums**

**Informācijas pieejamība valsts un pašvaldību iestādēs**

*“Ienāk vienkāršs cilvēks no ielas un grib zināt!  
Kāpēc Jūs domājat, ka Jums tas ir jāzina?”*

Sabiedrība par atklātību – DELNA  
Linda Austere

Rīga, 2003

## Saturs

1.	<a href="#">Pētījuma priekšvēsture</a> .....	3
2.	<a href="#">Kopsavilkums</a> .....	4
	Secinājumi .....	4
	Visbiežāk sastopamie šķēršļi .....	5
3.	<a href="#">Pētījuma objekts un metodoloģija</a> .....	6
	Mērķis .....	6
	Aptaujājamo subjektu loks un izvēles kritēriji .....	6
	Metode un process .....	7
4.	<a href="#">Rezultāti</a> .....	8
	Pētījuma statistika .....	8
4.1.	<a href="#">Valsts pārvaldes institūcijas</a> .....	8
	Informācijas pieprasījums rakstiskā formā .....	8
4.2.	<a href="#">Pašvaldību institūcijas</a> .....	10
	Informācijas pieprasījums rakstiskā formā ..jeb drošs ceļš kā no sirds izrunāties ar priekšsēdētāju rīta agrumā .....	10
	Atbildes saņemšanas laiks...( Institūciju zināšanai! Pētnieki vēl joprojām gaida atbildes!) .....	10
	Pamatojuma pieprasījums...jeb vai tiešām vislabākie pratinātāji strādā policijā? .....	11
	Attieksme pret informācijas pieprasītāju ...jeb patiesība par to, no kā rodas problēmas .....	12
4.3.	<a href="#">Valsts institūcijas</a> .....	13
5.	<a href="#">Informācijas pieprasījums ar tālruna starpniecību...brīžiem, kad laiks nav nauda</a> .....	14
6.	<a href="#">Informācijas pieprasīšana klātienē</a> .....	16
7.	<a href="#">Īpašas institūcijas, īpašas problēmas</a> ...un bibliotekāri bija runājuši. ....	18
8.	Pozitīvā pieredze .....	19
9.	<a href="#">Secinājumi</a> .....	19
10.	<a href="#">"Sabiedrības par atklātību – Delna" ierosinājumi Informācijas pieejamības un atklātības stiprināšanai valsts un pašvaldību institūcijās</a> .....	21
10.1.	Normatīvie akti .....	21
10.2.	Institūciju darba pilnveidošana .....	21

## 1. Pētījuma priekšvēsture

No 1999. gada oktobra līdz 2001. gada februārim ar mērķi izvērtēt 1998. gadā pieņemtā *Informācijas atklātības likuma* kvalitāti un tā ieviešanu "Sabiedrība par atklātību – Delna" īstenoja projektu *Informācijas pieejamība valsts un pašvaldību iestādēs*<sup>1</sup>, kura mērķis bija izvērtēt 1998. gadā pieņemtā *Informācijas atklātības likuma* ieviešanu, tā normu piemērošanas praksi un sistemātiskumu. Izmantojot likumā noteiktās tiesības, informācija, tika pieprasīta gan rakstveidā, gan mutiski (pa tālruni vai klātienē), tādējādi vienlaicīgi nodrošinot iespēju izvērtēt arī citu tiesību normu, kas regulē cilvēka tiesības brīvi iegūt un izplatīt informāciju, piemērošanas kvalitāti. Uzmanība tika pievērsta arī uz ierēdņu un citu valsts institūciju darbinieku attieksmei pret informācijas pieprasītāju.

Viens no *Delnas* pētīnieku secinājumiem bija tas, ka valstī nepastāv vienota, tiesību normām atbilstoša, informācijas sniegšanas vai nesniegšanas prakse. Pētīnieki saskārās ar nevienlīdzīgu attieksmi, kas lielā mērā bija atkarīga no to vecuma, nodarbošanās un zināšanām par likumdošanu, kā arī institūcijas darbības principiem.

Laika posmā no 1999. līdz 2003. gadam svarīgākajos informācijas atklātību regulējošajos normatīvajos aktos izdarītas nelielas, tomēr nozīmīgas izmaiņas<sup>2</sup>. Saasinoties diskusijai par tiesību normu piemērošanas praksi un informācijas atklātības nozīmi pilsoniskās sabiedrības un demokrātijas stiprināšanā kopumā, atsevišķās jomās ir veikts izglītošanas un skaidrojošais darbs, kurā nozīmīgu ieguldījumu devusi arī *Delna*.

Tomēr valsts politiku informācijas atklātības jomā nav iespējams raksturot kā mērķtiecīgu un kompleksu darbību kopumu, kas skar visas sfēras un visus politikas subjektus. Līdz šim īpaša uzmanība pievērsta informācijas atklātībai atsevišķās nozarēs, piemēram, tiesu sistēmai, kuras institūcijas neieklaujas *Informācijas atklātības likuma* subjektu lokā un tika atzītas par vienu no nepieejamākajiem *informācijas cietokšņiem Delnas* 2000. gada pētījumā *Informācijas pieejamība valsts un pašvaldību iestādēs*. Šāda tendence - pievērst pastiprinātu uzmanību vienai jomai, kopumā vērtējama pozitīvi, tomēr, raugoties nākotnē, tas iespējami saasinās nevienlīdzību starp iestādēm informācijas atklātības nodrošināšanā.

2002. gada oktobrī *Delna* aizsāka projektu *Informācijas sniegšanas kvalitātes celšana valsts un pašvaldību iestādēs*, lai atkārtoti izvērtētu informācijas atklātības nodrošināšanu valstī.

---

<sup>1</sup> Pētījuma teksts pieejams *Delnas* mājas lapā [www.delna.lv](http://www.delna.lv) sadaļā *Projekti*.

<sup>2</sup> Likumā *Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtība valsts un pašvaldību institūcijās* izdarīti grozījumi, kas paredz tiesības iesniegt arī rakstveida iesniegumus valsts un pašvaldību. Izsludināti 2001. gada 18. aprīlī, stājas spēkā ar 2001. gada 2. maiju

2002. gada 27. decembrī *Informācijas atklātības likumā* izdarīti grozījumi attiecībā uz tās informācijas pieejamības nodrošināšanu, kas saistīta ar valsts un pašvaldību iepirkumu procedūru.

## 2. Kopsavilkums

Neskatoties uz plašu uzmanību, diskusijām kā profesionāļu vidū, tā sabiedrībā, iespēja brīvi iegūt informāciju šī jēdziena plašākajā nozīmē vēl joprojām ir ierobežota. Informācijas pieprasītājs bieži vien tiek uztverts kā pretinieks, kurš nācis cīnīties par neizprotamu mērķi nevis ar noteiktām tiesībām apveltīts sabiedrības loceklis, kurš no institūcijas darbinieka - tā kompetences ietvaros – tiesīgs prasīt palīdzību. Būtiskākās problēmas tiem izriet triju gadu gaitā palikušas gandrīz nemainīgas.

Laika posmā no 2002. gada novembra līdz 2003. gada februārim pētnieki (10 studenti) veica informācijas atklātības testus gandrīz 300 valsts un pašvaldību iestādēs. Par katru informācijas pieprasījumu pētnieks aizpildīja īpaši sagatavotu anketu. Apkopojot iegūtos datus, *Delna* izvērtēja informācijas sniegšanas praksi, mēģinot orientēties institucionālo pinekļu neprognozējamajā un allaž mainīgajā labirintā

### Secinājumi

Pētījuma mērķis bija noskaidrot, vai institūciju rīcībā esošā informācija ir sabiedrībai pieejama un vai tā tiek sniegta atbilstoši likuma prasībām. Pētījuma veikšanas gaitā tika konstatētas šādas problēmas:

- **Tiesību normu piemērošanas nekoncekvence.** Likuma norma tiek tulkota tā, lai atbilstu informācijas turētāja, bet ne informācijas pieprasītāja interesēm. Tas ir pretrunā ar Satversmē nostiprinātajām cilvēktiesību normām un visu ar informācijas brīvu pieejamību saistīto normatīvo aktu mērķi un jēgu. Tiesību normu piemērotāji – valsts un pašvaldības iestāžu darbinieki, tās vēl joprojām interpretē savās interesēs. Visas pretrunas, viennozīmīgi tiek izmantotas nevis, lai paplašinātu, bet gan lai ierobežotu cilvēka tiesības brīvi iegūt un paturēt informāciju.
- **Informācija pieejamāka personām ar juridiskajām zināšanām.** Cilvēkam, kuram nav kaut vai pamatzināšanu par normatīvajiem aktiem, kas nodrošina tā tiesības iegūt informāciju jebkādā formā, ierēdņu un institūciju gadiem veidotie, ne tikai birokrātiskie, bet arī cilvēciskas attieksmes (tās trūkuma) radītie šķēršļi ir praktiski nepārvarami.
- **Institūciju interešu pacelšana virs sabiedrības interesēm.** Visos jautājumos, kas skar informācijas brīvu pieejamību primāras ir institūcijas, nevis sabiedrības locekļu intereses. Netiek vērtēts informācijas saturs, būtība, iespējamās atklāšanas sekas. Nav izpratnes par informācijas (konkrēta dokumenta) piederību kādai informācijas grupai – pat visvienkāršākā informācija – statistikas dati, var tikt dēvēti ne tikai par ierobežotas pieejamības, bet pat par konfidenciālu vai slepenu informāciju.
- Informācijas pieprasītājs netiek informēts par tā tiesībām pārsūdzēt institūcijas nelabvēlīgu lēmumu, tādejādi radot bezspēcības sajūtu.
- Netiek pildīti normatīvie akti – iesniegumi var tikt vienkārši ignorēti, neapsverot iespēju atbildēt, kaut vai lai noraidītu pieprasījumu.
- **Institūciju darbinieku neizglītība.** Institūcijas nerēķinās arī ar izglītotiem apmeklētājiem, kas savas tiesības gatavi aizstāvēt pamatotiem argumentiem un ir pietiekami neatlaidīgi. Tādos gadījumos informācijas pieprasītājs nereti tiek uztverts pat kā pretinieks.

- **Tiesību normas netiek piemērotas.** Piemēram, institūcijās ir savi ilglaicīgi iestrādāti noteikumi par informācijas pieprasījumu pieņemšanu – parasti tikai rakstiski. Tai pat laikā netiek reģistrēti mutiski un telefoniski informācijas pieprasījumi, kas tādejādi vismaz dokumentāli nav pierādāmi. Līdz ar to institūcija atbildīga par to izpildi. Iedzīvotāji par to netiek informēti. Atkārtoti sastopoties ar šādu situāciju, sabiedrībā veidojas priekšstats ne tikai par konkrētu institūciju – tas tiek reproducēts arī uz citām sistēmas iestādēm, tādejādi radot neuzticību valstij kopumā.
- **Institūcijas ir visnotaļ kūtras, sniedzot pašu sagatavotu informāciju.** Nepastāvot vienotai izpratnei – normatīvam aktam, kurš noteiktu obligātu pienākumu darīt zināmu atklātībai konkrēta satura informāciju, vairumā gadījumu tiek izplatīta nevis informācija par institūcijas paveiktā vai plānotā darba saturu, kas neveicina izpratni Piemēram, ziņojot par amatpersonas komandējumu, neredzam tā pozitīvās sekas.

### Visbiežāk sastopamie šķēršļi

1. Neizpratne par vispārpieejamas un ierobežotas pieejamības informācijas jēdzienu būtību.
2. Tiesību normu nekonsekventa piemērošana. Nepastāv vienota prakse ne atļaujot ne liedzot pieeju informācijai.
3. Intereses pamatojuma pieprasīšana arī tad, ja pieprasītās ziņas ir vispārpieejama informācija.
4. Institūcijām nav ierobežotas pieejamības informācijas sarakstu, nav izpratnes par šī dokumenta būtību un nozīmi.
5. Mutisku informācijas pieprasījumu neregistrēšana.
6. Atturība vai atteikšanās atklāt noteikta rakstura – visbiežāk ar finansu līdzekļu izlietošanu saistītu - informāciju.
7. Atteikšanās nodrošināt informācijas pieprasītāju ar dokumentu kopijām normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apjomā.
8. Nesamērīgi augstas maksas pieprasīšana par dokumenta kopiju izgatavošanu.
9. Informācijas pieprasījumu ignorēšana (netiek sniegtas atbildes arī uz atkārtotiem informācijas pieprasījumiem).
10. Ierēdņu ētikas kodeksa normu neievērošana, pieklājības trūkums saskarsmē ar apmeklētājiem.
11. Informācijas pieprasītājs netiek informēts par tiesībām un iespējām pārsūdzēt negatīvu amatpersonas lēmumu – atteikumu sniegt informāciju.

### **Pētījuma rezultātā iegūtās atziņas īsumā:**

1. Valsts un pašvaldību institūciju darbiniekiem bieži vien nav zināšanu par informācijas atklātību regulējošām tiesību normām.
2. Tiesību normu izpratne un piemērošanas prakse ir nekonsekventa.
3. Informācijas pieprasītājam bieži ir jāstopas ar neiecietīgu un neizpratnes pilnu valsts un pašvaldību iestāžu darbinieku attieksmi.
4. Institūciju darbiniekiem raksturīga vēlme noskaidrot informācijas pieprasīšanas iemeslu un izmantošanas mērķi.
5. Informāciju pārsvarā iegūst uzstājīgākie un pacietīgākie.  
Jebkura finansiāla rakstura informācija gandrīz vienmēr tiek uzskatīta par slēpjamu

### 3. Pētījuma objekts un metodoloģija

#### Mērķis

Normatīvie akti nerada vienotu izpratni par subjektiem (institūcijām, amatpersonām), kuru pienākums ir nodrošināt katram interesentam brīvu pieeju informācijai. Nav vienotas nostājas arī par to, kāda informācija (analizējot tās saturu) uzskatāma par vispārpieejamu un pamatotiem iemesliem, lai atteiktu iespēju iepazīties ar vēlamajiem datiem. Visbeidzot, kaut arī informācijas jēdziens ir definēts, praksē sastopam izpratnes trūkumu un tiesību normu interpretācijas pārsteidzošu dažādību. Tādejādi aptaujas mērķis aptvēra ne tikai Informācijas atklātības likuma (jo tas garantē tiesības piekļūt tikai valsts pārvaldes un pašvaldību iestāžu rīcībā esošajai informācijai), bet arī citu normatīvo aktu, kas reglamentē tiesības iegūt informāciju, piemērošanas prakses analīzi.

#### Tika izvirzīti sekojoši uzdevumi:

- Analizēt to, kā valsts institūciju darbinieki izprot un piemēro likumdošanā nostiprināto informācijas atklātības principu.
- Konstatēt būtiskākos šķēršļus informācijas pieprasīšanas un saņemšanas procesa gaitā.
- Novērot un novērtēt normatīvo aktu piemērošanas praksi.
- Noteikt "pelēkās" zonas normatīvajos aktos. Pamatojoties uz iegūtajām zināšanām, izstrādāt ieteikumus normatīvo aktu grozījumiem.
- Salīdzinot iegūtos rezultātus ar *Delnas* agrākos pētījumos izdarītajiem secinājumiem, izvērtēt informācijas atklātības principa ieviešanas dinamiku publiskajā sektorā.

Pētnieka mērķis bija iegūt informāciju. Tādēļ, ja pēc pirmā informācijas pieprasījuma atbilde netika saņemta, pētnieki rakstīja atgādinājuma vēstules, zvanīja uz iestādi vai apmeklēja to klātienē.

#### Aptaujājamo subjektu loks un izvēles kritēriji

Nosakot institūcijas, kurās notika informācijas pieejamības testi, *Delna* par saistošu pieņēma plašāko likumdošanā rodamo formulējumu, pamatojoties uz Latvijas Republikas Satversmē nostiprinātajām cilvēka pamattiesībām. Satversmes 104. pants nosaka, ka *Ikvienam ir tiesības likumā paredzētajā veidā vērsties valsts un pašvaldību iestādēs ar iesniegumiem un saņemt atbildi pēc būtības. Ikvienam ir tiesības saņemt atbildi latviešu valodā.* Tas paplašināja apskatāmo institūciju loku, jo Informācijas atklātības likums attiecas tikai uz valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām. *Delnas* mērķis bija gūt pēc iespējas pilnīgāku priekšstatu par pētāmo jautājumu. Ņemot vērā ārvalstu pieredzi, pētījumā tika iekļauti arī valsts un pašvaldību uzņēmumi un uzņēmējsabiedrības.

Adresātu un jautājumu izvēle tika atstāta pētnieku ziņā, izvirzot tikai nedaudzus uzvedinošus kritērijus un ieteikumus, kuri izrietēja no projekta mērķiem:

- Uzkrātā pieredze liecina, ka lielākās valsts pārvaldes institūcijas, kā arī tās, kuru pamatpienākumos ietilpst informācijas apstrāde un tās nodošana ieinteresētām personām, parasti nodrošina pienācīgu šo pakalpojumu kvalitāti. Tādēļ *Delna* ieteica, vērsties pie šīm institūcijām, atturēties no rutīnas jautājumu uzdošanas, jo tas neļautu objektīvi novērtēt informācijas atklātības jautājumus.
- Pastiprināta uzmanība veltīta mazām valsts un pašvaldību iestādēm, kā arī valsts institūciju reģionālajām nodaļām, valsts uzņēmumiem un ārstniecības iestādēm.
- Par būtisku tika uzskatīts noskaidrot to, kā institūcijas izprot informācijas jēdzienu, kādi kritēriji tiek uzskatīti par būtiskiem, nosakot informācijas piederību vienai vai otrai grupai (vispārpieejama vai ierobežotas pieejamības informācija).

- Izpratne par ierobežotas pieejamības informācijas jēdzienu, kā arī šādas informācijas sarakstu būtību un mērķi.
- Mutiska pieprasījuma gadījumā lūdzām īpašu uzmanību pievērst attieksmei pret pieprasītāju, kā arī apstākļiem, kas palīdz vai traucē iegūt informāciju.

### Metode un process

Informācijas pieejamības testu veikšanai tika izraudzīti 10 dažādu specialitāšu studenti – socioloģijas, politoloģijas, žurnālistikas un ekonomikas. Pētniekiem tika izvirzīti šādi uzdevumi :

- Brīvi izvēlēties 30 valsts un pašvaldību institūcijas, kurās veikt informācijas aptauju.
  - Informācijas pieprasīšana notika divējādi – mutiski (īpaši tika izvērtēta iespēja iegūt informāciju ar tālruna starpniecību) un rakstiski, nosūtot izvēlētajai institūcijai rakstisku iesniegumu ar lūgumu sniegt vēlamu informāciju;
  - Informāciju pieprasot, pētnieki neatklāja savu saistību ar šo projektu un “Sabiedrību par atklātību – *Delna*”.
  - Pieprasījumu veidu skaitliskā attiecība bija sekojoša: 15 rakstiski informācijas pieprasījumi, 10 klātienē apmeklējumi, 5 informācijas pieprasījumi katram pētniekam.
- Veikt informācijas aptauju no 2002. gada 14. novembra līdz 2003. gada 15. februārim.
- Par katru informācijas pieprasījumu aizpildīt īpaši šim uzdevumam sastādītu anketu, kurā iekļauti gan objektīvi, gan subjektīvi novērtējami kritēriji, kas raksturo informācijas pieprasīšanas procesu un tā rezultātā saņemto informāciju. Pētniekiem bija jānorāda sekojoša informācija:
  - Datums, kad veikts informācijas pieprasījums.
  - Personiskā informācija – vārds, uzvārds.
  - Adresāts– iestādes/ uzņēmuma nosaukums.
  - Informācijas pieprasīšanas forma – rakstiska, mutiska, telefoniska.
  - Atzīme par pieprasījuma reģistrācijas faktu.
  - Pieprasītā informācija – jautājums/ -i.
  - Atbildes saņemšanas laiks (arī atzīmes par nosūtītiem atgādinājumiem, kopējais atbildes saņemšanas laiks).
  - Atbilde – atzīme par darba rezultātu. Pētnieka komentāri par atbildes kvalitāti un atbilstību iecerētajam.
  - Komentāri. Šajā sadaļā pētnieki varēja brīvi izteikt savu viedokli un dalīties iespaidos. Iegūtā informācija tika izmantota pētījuma secinājumu daļā kā papildus aprakstošais un izziņas avots.
- Reizi nedēļā, bet nepieciešamības gadījumā arī biežāk, projekta dalībniekiem notika tikšanās ar projekta koordinātoru, kuru gaitā tika pārrunāta darba gaita, problēmas, secinājumi.
- Darba noslēgumā katrs dalībnieks apkopoja savus iespaidus un secinājumus, kā arī iesniedza ieteikumus par viņa konstatēto problēmu vai nepilnību risināšanas iespējām.

## 4. Rezultāti

### Pētījuma statistika

- Projekta norises laikā no 2002. gada novembra līdz 2003. gada februāra kopumā reģistrēti 295 informācijas pieprasījumi. Par reģistrētiem uzskatāmi tie gadījumi, kad pētnieks saņēmis atbildi.
- Aptaujātas vairāk kā 200 valsts un pašvaldību iestādes un uzņēmumi.

Nemot vērā, ka šī pētījuma mērķis nebija izpētīt konkrētu valsts vai pašvaldību iestāžu darbu, bet izvērtēt vienu konkrētu aspektu - iespēju piekļūt, iegūt un paturēt informāciju (tai skaitā dokumentus) – par atskaites punktu statistikas datiem izmantots informācijas pieprasījumu nevis aptaujāto institūciju skaits.

Aptaujāto institūciju īpatsvars:

- Valsts pārvalde 38%
- Pašvaldību 35%
- Valsts 27%

Pieprasījumu formu īpatsvars:

- Rakstveidā 47%
- Klātienē 35%
- Ar tālruņa starpniecību 18%

- Delna reģistrēja gandrīz 300 informācijas pieprasījumus.
- Pozitīvs rezultāts bija aptuveni 230 gadījumos.
- Laikā saņemtas atbildes uz 88 no aptuveni 150 izsūtītajām vēstulēm
- Katrā trešajā gadījumā pētniekam tika lūgts pamatot interesi vai precizēt jautājumu.
- Tikai 4 no mutiskajiem informācijas pieprasīšanas gadījumiem tika reģistrēti. Par reģistrētiem uzskatīti visi rakstiskie pieprasījumi.

### 4.1. Valsts pārvaldes institūcijas

Raugoties no likumdošanas viedokļa, valsts pārvaldes institūcijām vajadzētu būt paraugam citu institūciju vidū, tādēļ *Delnas* un pētnieku mērķis bija noskaidrot, vai šis apgalvojums tik tiešām atbilst patiesībai.

Visdažādākie jautājumi tika uzdoti turpat 100 institūcijām, un, apkopojot rezultātus, vismaz skaitliskā izteiksmē situāciju var vērtēt pozitīvi.

Pozitīvs iznākums, kas šajā gadījumā nozīmē apmierinošu atbildi, vai vismaz tādu, no kuras iespējams noprast, kā un kur interesējošais jautājums noskaidrojams pilnībā, bijis turpat 9 no 10 gadījumos.

### Informācijas pieprasījums rakstiskā formā

Nosūtot iesniegumu valsts pārvaldes iestādei, jāatceras, ka vidējais atbildes saņemšanas laiks, kaut arī nesasniedz 15 dienas, stipri tuvojas šim skaitlim, kas situācijā, kad informāciju nepieciešams saņemt pēc iespējas ātrāk, var sagādāt ne mazums galvassāpju. Tas attiecas ne tikai uz komplikētiem jautājumiem (šajā pētījumā jautājumi, kuru atbildes sagatavošanai, objektīvi raugoties, nepieciešama īpaša informācijas apstrāde, tika uzdoti samērā reti).



Ne vienmēr atbilde tika saņemta pēc pirmā iesnieguma izsūtīšanas. Atgādinājuma nosūtīšana bija nepieciešama katrā trešajā no 150 gadījumiem, kad informācija tika pieprasīta rakstveidā (dati par visām aptaujātajām institūcijām).

*Lai atbildētu uz jautājumu, cik pensijas vecumu sasnieguši darbinieki strādā šajā institūcijā un vai nav jūtams jauna darbaspēka trūkums, Iekšlietu ministrijai bija nepieciešams viens mēnesis un atgādinājuma vēstule. Turklāt izrādījās, ka šāda gadagājuma cilvēki IeM nestrādā un arī jauna darbaspēka trūkuma neesot. Atbilde – īsa un kodolīga.*

Atšķirīga ir arī izpratne par normatīvajos aktos sīkāk nedefinēto jēdzienu *atbilde pēc būtības*. Nolūkā saņemt apmierinošu atbildi pētījuma gaitā tika nosūtītas 42 papildus vēstules – tāpat vidēji pēc katras trešās atbildes saņemšanas jautātājs ar saņemto atbildi nebija apmierināts. Tā, vairākumā gadījumu, vaicājot pēc iestādes darbinieku augstākās un zemākās algas kādā konkrētā laika posmā, atbildē tika norādīts, ka tās tiek aprēķinātas saskaņā ar MK noteikumiem un tādejādi, atbilde meklējama tajos. Iespējams, ka tā tik tiešām būtu atrodama, ja vien jautātājs skaidri zinātu, cik un kādas kvalifikācijas darbinieki strādā iestādē, kā arī iemanītos veikli risināt matemātiskus vienādojumus.

Pateicoties šādai praksei, tika uzkrāts ne mazums dažādu normatīvo aktu, kas reglamentē visdažādāko jomu pārstāvju darba samaksas aprēķināšanas kārtību.

*Valsts prezidentes drošības dienests, kā darbinieki saņem atalgojumu, kura apmērs tiek aprēķināts pamatojoties uz MK noteikumiem par Karavīru un ierindas zemessargu atalgojuma sistēmu, ir lielisks piemērs. Pat apņemoties pastāvīgi aprēķināt vidējo algu būtu jāzina vismaz darbinieku skaits, kas tomēr visticamāk nebūtu vispārpieejama informācija, arī amats un dienesta pakāpe un kvalifikācijas kategorija pēcāk pielietojot formulu. Autors acīmredzami pieņēma, ka vaicātajam ir pilnīgi skaidri tādi jēdzieni kā akordalga, zināms tas, kādās mērvienībās lieto aprēķinot darba normu utt. Līdzīga situācija izveidojās, aptaujājot arī citas no valsts budžeta finansētas iestādes.*

Arī normatīvajos aktos lietotais jēdziens *iepazīties* (ar informāciju), tiek tulkots neviennozīmīgi. Atļaujot iepazīties ar informāciju iestāde sniegt vaicātāju interesējošo dokumentu kopijas, tomēr vairumā gadījumu šis jēdziens tiek izprasts, kā pienākums nodrošināt informācijas fizisku pieejamību, lai interesents ar to varētu iepazīties, apmeklējot institūciju, dokumentu kopijas netika nodrošinātas. Pētnieki, neatkarīgi no dzīves vietas un iestāžu atrašanās vietas tika aicināti ierasties iestādēs personīgi. Īpaši, ja jautājums skāra valsts un pašvaldību iepirkuma procedūru un ar tās norisi saistītos dokumentus.

Būtisks rādītājs, kas nereti norāda uz eventuālo iespēju saņemt informāciju, ir institūcijas lielums. Jo lielāka institūcija, jo vieglāk ir saņemt konkrētu atbildi (ja atbilde tiek saņemta), kas īpaši attiecināms uz ministrijām, to pakļautībā un pārraudzībā esošajām iestādēm. Respektīvi, saņemta atbilde ir apmierinoša, vai arī tās, neskatoties uz atkārtotu atgādinājuma vēstuļu nosūtīšanu, nav nemaz. Tādēļ secinām, ka informāciju, īpaši, ja uzdotais jautājums nav komplicēts, iegūst neatlaidīgākie.

Samazinoties iestādes mērogiem, arvien biežāk nākas sastapties ar atteikumiem sniegt informāciju, ja iesniegumā nav ticis norādīts pamatojums savai interesei. Raksturīga vēlme interesentu satikt personīgi – tādejādi atbildes vietā tiek saņemta nevis informācija, bet ziņas par iestādes darbalaiku un iespējām iepazīties ar informāciju klātienē. Tāpat atkal jāmin neuzticība un bailes par savas rīcības iespējamām sekām.

Apkopojot iegūto informāciju, jāsecina – valsts pārvaldes institūcijas pret tām nosūtītiem iesniegumiem izturas atbildīgi. Tiesa, nereti pētniekiem nācās atgādināt, ka jautājums ticis uzdots, nosūtot atgādinājuma vēstuli, tomēr saņemtas atbildes vairākumā gadījumu bija pilnīgas un izsmeļošas, ar

nosacījumu, ka jautājums neskāra *ekonomiska satura informāciju*. **Izrādot interesi par finansu līdzekļu piešķiršanu vai izlietojumu, attieksme, arī rakstiskās atbildēs, ir atturīgāka, forma vienkāršāka, bet atbilde pēc iespējas īsāka.**

## 4.2. Pašvaldību institūcijas

Informācijas atklātības likuma definīcijas aptver arī pašvaldību institūcijas. Informācijas atklātības testu veikšanas laikā izrādījās, ka pašvaldību iestādes - tiklab lielākas kā mazas - ir visnepieejamākais cietoksnis. Pie tam šis secinājums vienlīdz attiecas uz visiem trim aptaujā izmantotajiem informācijas pieprasīšanas veidiem un gandrīz jebkura satura informāciju.

### **Informācijas pieprasījums rakstiskā formā „Jeb drošs ceļš kā no sirds izrunāties ar priekšsēdētāju rīta agrumā**

Aptaujas statistika:

Reģistrēti gandrīz 60 informācijas pieprasīšanas gadījumi pašvaldību iestādēs. Negatīvs rezultāts, kad informācijas pieprasījums atstāts bez atbildes, konstatēts 5% gadījumu. Apmierinoša atbilde saņemta nedaudz vairāk kā pusē reģistrēto pieprasījumu rezultāts bijis pozitīvs vai vismaz apmierinošs, bet 42% gadījumu – pētniekam, lai saņemtu atbildi, nācās pamatot savu interesi. Ar vairākām institūcijām izveidojās ieilgusi, pat azartiska sarakste.

Likumā noteikto 15 dienu laikā saņemtas 43% atbildes, līdz pat 30 dienas ilgs periods bija nepieciešams 26% gadījumu, savukārt ilgāk par 30 dienām kavējas 31% no visām saņemtajām atbildes vēstulēm.

Analizējot informācijas pieejamību pašvaldību institūcijās, līdzīgi kā valsts pārvaldē, jāizdala trīs kategorijas – laiks, kvalitāte un kaut kas tik netverams kā vēlme sniegt informāciju (jo, runājot par pašvaldībām, jāatzīst, ka kopumā atbildes sniegšana privātpersonai netiek uzskatīta par pienākumu). Mēģinājumam iegūt rakstisku atbildi uz jautājumu raksturīgas vairākas iezīmes. Ņemot vērā to atkārtotāns sistemātiskumu, par tādām uzskatāmas:

### Atbildes saņemšanas laiks... (Institūciju zināšanai! Pētnieki vēl joprojām gaida atbildes!)

Kaut arī, pamatojoties uz likumā *iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtība valsts un pašvaldību institūcijās*<sup>3</sup> noteikto, atbilde uz iesniegumu, sūdzību vai priekšlikumu būtu sagaidāma:

- septiņu dienu laikā (ja iesniegums tiek nosūtīts citai institūcijai),
- piecpadsmiit dienās, ja iesniegums nonācis īstajās rokās,
- trīsdesmit dienās (vai vairāk), ja iesniegums nonācis pēc piederības, tomēr atbildes sagatavošanai nepieciešams pieprasīt papildus informāciju vai arī nepieciešama papildus pārbaude (šādā gadījumā iesniedzējam jāpaziņo par termiņa pagarinājumu).

Likuma nosacījumi ir nepārprotami, tomēr pašvaldību institūciju attieksme pret rakstiskiem iesniegumiem nav tik atbildīga kā vajadzētu būt.

Vidējais atbildes saņemšanas laiks no pašvaldības institūcijas ir aptuveni 25 dienas, bet ilgākais gaidīšanas jeb savstarpējas sarakstes laiks pētījuma norises laikā bija 84 dienas (Balvu pilsētas dome – pilsētas pamatbudžeta izdevumi – ziedojumu un dāvinājumu apmērs 2002. gadā). Atbilde bez atgādinājuma vēstules nosūtīšanas bija retums, bet laikā saņemta atbilde (arī atteikums) - pavisam neierasta situācija.

<sup>3</sup> *Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtība valsts un pašvaldību institūcijās*. LR likums, izsludināts 1994. gada 5. novembrī

Arī tad, ja pieprasītā informācija ir vienkārša, jāreķinās ar to, ka iesniegums, kā arī visas turpmākās atgādinājuma vēstules, var tikt vienkārši ignorēti un atbilde saņemta tikai pēc hierarhiski augstākas institūcijas iejaukšanās. Atklāts paliek jautājums, ko darīt tad, ja augstākstāvošās institūcijas vadītājs neuzskata par iespējamu novērst padoto institūciju darbinieku likumpārkāpumus.

*Mēģinot uzzināt, cik darbinieku strādā Zvejnieciema vidusskolā un kāda ir augstākā un zemākā alga šajā iestādē, informācija sākotnēji tika pieprasīta, zvanot uz iestādi, tomēr tika noskaidrots, ka to nedrīkst sniegt, jo nav zināma jautātāja personība (!).*

*Arī uz rakstisku iesniegumu nebija atbildes, bet sazvanītā skolas sekretāre atkārtoti pauda neizpratni par šādu interesi.*

*Nesaņemot atbildi 15 dienu laikā, pētnieks vērsās pilsētas domē, kuras priekšsēdētājs, pēc pētnieka vārdiem, apgalvoja, ka kā darba devējs nav tiesīgs ietekmēt darba ņēmēja rīcību, bet nelikumības šobrīd esot visur un ieteica turpināt mēģinājumus paša spēkiem (tiesa, viņš piekrita piezvanīt vidusskolas direktoram).*

*Rīgas rajona Izglītības un kultūras pārvaldes priekšnieka vietniece, pārliecinājusies, ka visi pieprasījumi tikuši noformēti atbilstoši likuma prasībām, piekrita sazvanīties ar Zvejnieciema vidusskolas direktoru, piebilstot, ka šī tomēr esot lieta, kas jārisina savstarpējās sarunās, nevis rakstot obligātas sūdzības (!).*

*Visa šī visnotaļ garā procesa rezultātā no Zvejnieciema vidusskolas tika saņemta vēstule, kurā bez norādes, ka šāda informācija ir ierobežotas pieejamības informācija, tika atgādināts, ka nav tikuši norādīti informācijas izmantošanas mērķi, turklāt bija arī norāde uz MK noteikumiem, pēc kuriem tiek aprēķinātas algas. Tātad atbilde pēc būtības netika saņemta arī pēc pusotra mēneša un visiem aprakstītajiem pūliņiem.*

### [Pamatojuma pieprasījums...Ieb vai tiešām vislabākie pratinātāji strādā policijā?](#)

Neskatoties uz to, ka pētnieki pieprasīja tikai vispārpieejamu informāciju, gandrīz pusē no visiem gadījumiem pētniekam tika pieprasīts pamatot savu interesi par iesniegumā norādīto informāciju. Parasti ar tālruņa starpniecību, agrā rīta stundā, nereti pat vairākkārt. Sazvanīti tika pat tie pētnieki, kuri savu tālruņa numuru iesniegumā nebija norādījuši.

Kaut gan likums nepieprasa iesniegumā tālruņa numuru, šoreiz, pēc pētnieka izvēles un parasti tikai atgādinājuma vēstulēs, tas tika norādīts, lai institūcijas darbinieki nepieciešamības gadījumā varētu precizēt jautājumu. Pašvaldību iestāžu darbinieki tālruņa sarunas parasti izmantoja jautātāja iztincināšanai un mēģinājumiem atrunāt.

*Interesējoties par Rīgas Domes Satiksmes lietu komitejas priekšsēdētāja Gunta Pilsuma pēdējo komandējumu uz Franciju, kurš bija piesaistījis pētnieka uzmanību pēc publikācijām presē, pirms rakstiskas atbildes pētnieks saņēma tālruņa zvanu un pavisam pieklājīgi tika informēts, ka šādā atskaitē ir tikai formāla informācija, kas varbūt nemaz nebūs interesanta, atskaite arī esot samērā gara un tādēļ to nav tik viegli nosūtīt. Lūgums šo atskaiti tomēr nosūtīt tika izpildīts. Rezultāts - apjomīga 2 lapu gara komandējuma atskaite.*

Pa tālruni tika mēģināts noskaidrot pat to, kādēļ nepieciešama visvienkāršākā informācija. Ja šādas situācijas var izskaidrot ar cilvēcisku zinātkāri, aizdomīgumu vai tiesību normu nezināšanu, tad nav attaisnojams zvans nepieklājīgi agrā rīta stundā vai rupja izturēšanās no vadošu amatpersonu puses. Nereti pētnieki norāda, ka pamatojums prasīts, kā: "Cilvēks - cilvēkam", kas ir interesants veids kā nosacīti apiet likumu, kas to aizliedz amatpersonai!

Alūksnes rajona Izglītības pārvaldei tika lūgta informācija par kancelejas izdevumu apjomu 2001. gadā. Pēc vairākām dienām pētnieks saņēma tālruņa zvanu. Zvanītāja stādījās priekšā ar frāzi: "Te no Alūksnes rajona..". Tālāk sekoja jautājumi par pētnieka identitāti (kas neapšaubāmi jau bija norādīta rakstiskajā iesniegumā) un informācijas pieprasījuma iemeslu. Saņemot atbildi, ka vaicātājs ir vienkārša privātpersona, anonīmā zvanītāja teica: "Tad es Jums varu atbildēt, varu neatbildēt (..), ja katrs rakstīs šādus pieprasījumus, kas tad būs? Ja man prasītu kāda iestāde, tad es atbildētu, bet Jums es nerakstīšu". Lūgta ieskatīties Informācijas atklātības likumā, zvanītāja no Alūksnes atteica: "Ko Jūs man te vecu likumu bārstāt! Ir taču jaunais Darba likums! Es parakstīju līgumu un nevaru izpaust šādu informāciju, jo tā savā ziņā ir konfidenciāla."

Neskatoties uz šādu atbildi, pēc divām dienām pētnieks saņēma rakstisku atbildi uz iesniegumu, kurā vienā teikumā bija sniegta visa pieprasītā informācija.

Ozolnieku pagasta padomes darbinieka zvana iemesls bija – noskaidrot informācijas izmantošanas mērķi "Lai priekšniecība zinātu".

Tikai pēc atgādinājuma saņemšanas interesi par jautājumu, piezvanot pētniekam, izrādīja arī Saldus rajona padomes priekšsēdētāja. Uz pētnieka teikto, ka informācija nepieciešama studijām un šādas tiesības paredzētas likumā, viņa noteica: "Nav jau gan", bet atbilde tomēr tika saņemta. Tiesa, tajā bija norādītas vietas, piemēram, Saldus rajona padome un Internets, kur ar informāciju var iepazīties.

Arī no Carnikavas pagasta padomes tika saņemts tālruņa zvans, tomēr netika uzdoti jautājumi par pētnieka personību vai informācijas pieprasīšanas mērķiem. Zvanītājs vēlējās noskaidrot, cik ilgu laika periodu pētnieks interesējas.

Pēc šādām pārrunām saņemtā informācija parasti bija pilnīga un atbilstoša gaidītajam, tomēr ņemot vērā pietiekami garo laika periodu, ko tas prasījis, institūcijas darbinieku nelaižno un dažkārt pat rupjo izturēšanos, jāsecina, ka, nemaz nerunājot par informāciju, kas vairākumā gadījumu, acīmredzot, radīta tikai noteikta personu loka zināšanai, arī pagasta padome un pat pilsētas dome (vēlētas institūcijas) veidotas vien tādēļ, lai kalpotu to darbiniekiem. Saņemtās informācijas kvalitāte vairākumā gadījumu bija atkarīga no informācijas pieprasītāja pacietības, zināšanām likumdošanas jomā, kā arī, ņemot vērā ne tikai vēstulju saņemšanas vidējo laiku un pašvaldību institūciju darbinieku attieksmi pret informācijas, pieprasītāju uzstājības.

#### [Attieksme pret informācijas pieprasītāju ...jeb patiesība par to, no kā rodas problēmas](#)

Jāatzīst, ka informācijas sniedzēju attieksmi pret *dīvaino jautājumu* uzdevēju, ļoti ziņkārīgo vienkāršo Latvijas pilsoni, kurš bija pietiekoši uzstājīgs, lai atbildētu uz pašvaldības institūcijas atteikumu un, pamatojoties uz tiesību normām, turpinātu pieprasīt informāciju, bieži vien pavisam skaidri ir iespējams noprast no saņemtās vēstules teksta. Dažos gadījumos ir noprotams, ka iestādes darbiniekiem nācies vēltīt pietiekoši daudz laika tam, lai noskaidrotu rakstītāja personību un ar to saistītās ziņas, lai gan neviens normatīvais akts neprasa institūcijai veikt šādu izmeklēšanu. Pielikumā atrodam fragmenti no dažu institūciju atbildēm pētniekiem.

Jāpiemin arī tas, ka šādi izdevās noskaidrot, *ka problēmas nerodas pašas par sevi, bet lielākoties cilvēki tās rada, īpaši, ja cilvēku attiecībā nav elementāras pieklājības un cieņas, kā arī to, kam pētnieks ir pateicību parādā par veiksmīgu studiju uzsākšanu, kas institūciju darbinieku uztverē ir atbildes uz jautājumu būtiska sastāvdaļa.*

### 4.3. Valsts institūcijas

Informācijas atklātības likums neattiecas uz visām valsts iestādēm. Iespēja iegūt informāciju no šīm institūcijām definēta kā problēma arī *Delnas* 1999. / 2000. gadā veiktajā pētījumā.

Pētījuma gaitā reģistrēti 80 informācijas pieprasījumi valsts iestādēm – 30 rakstiski, 33 mutiski un 17 informācijas pieprasījumi pa tālruni. Pozitīva atbilde saņemta tikai nedaudz vairāk kā pusē gadījumā.

Tika aptaujātas veselības aizsardzības iestādes, tiesas un tiesu sistēmai piederīgās iestādes, valsts uzņēmumi, mācību iestādes.

Apkopojot iegūtos datus, jāatzīmē, ka arī valsts institūcijās pētniekiem nācās sastapties ar līdzīgām problēmām kā valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijās. Jautātāji sastapās ar neizpratni par vēlmi uzzināt konkrētu informāciju, kas parasti bija finansiāla vai saimnieciska rakstura, tādēļ gandrīz vienmēr tika pieprasīts pamatojums šādai interesei. Uzdotot jautājumu mutiski, (piemēram, Valsts Zemes dienestā) allaž tika lūgts noformēt rakstveida iesniegumu. Atbildes bieži kavējās, tādēļ pētniekiem nācās nosūtīt atkārtotus lūgumus sniegt informāciju.

Arī valsts institūciju darbinieku un amatpersonu vidū nav vienotas izpratnes par informācijas dalījumu, plaši izplatīts ir pieņēmums, ka ierobežotas pieejamības informācija ir visas ziņas, kas saistītas ar iestādes finansiālo darbību – neskatoties uz to, vai jautājums skar saņemtos vai izlietos naudas līdzekļus.

*Gandrīz par kuriozu uzskatāms piemērs, kad pētniece Latvijas Pastam telefoniski uzdeva jautājumu, vēloties uzzināt, no kā tiek iepirktas aplokšnes? Atbilde, kā norāda pētnieks, bijusi viennozīmīga – šāda informācijas klientiem netiek sniegta. Latvijas Pasta darbinieki neuzskatīja par nepieciešamu atbildēt arī uz rakstisku iesniegumu. Pēc atgādinājuma vēstules nosūtīšanas un atkārtotas tālruņa sarunas, kuras iniciatori šoreiz bija Latvijas Pasta darbinieki, un pētnieces paskaidrojumiem, ka šī nav ierobežotas pieejamības informācija, zvanītājs apsoltījis pārliecināties par šo faktu un ieskatīties Informācijas atklātības likumā. Gandrīz pēc trim mēnešiem kopš pirmā mēģinājuma iegūt šīs ziņas, atbilde tika saņemta.*

*Līdzīga diskusija izveidojās ar uzņēmumu Latvijas Dzelzceļš. Bija nepieciešami 3 mēneši, milzu pacietība un daudz dažādu argumentu, lai uzzināti divus skaitļus – augstāko un zemāko algu šajā uzņēmumā.*

Tiesa, minētais nav vienīgais precedents, kad Latvijas Pasts atsakās sniegt informāciju, piemēram, par nosūtīto sīkpaku skaitu vienā dienā (informācija par vēstuļu skaitu nebija noslēpums), turklāt atsakās arī no turpmākām diskusijām par informācijas atklātības jautājumiem. Uzņēmuma vadība, saņemot pētnieces sūdzību par rupju izturēšanos un atteikšanos sniegt informāciju, atbildēja, ka nav pamata neticēt savai darbiniecei, kura pētnieka apgalvojumus noliedza. Jautājums, kuru vēlējās noskaidrot pētniece, bija 2002. gada decembra mēnesī saņemto sīkpaku skaits, kas tika kvalificēts kā pasta noslēpums, uzskatot, ka uz B/O Latvijas Pasts neattiecas likuma *Par iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtību valsts un pašvaldību institūcijās* nosacījumi.

Aprakstītajām līdzīgās problēmas rodas arī pieprasot informāciju veselības aizsardzības un valsts dibinātās mācību iestādēs (šajā gadījumā Latvijas Universitātē).

Arī informāciju no paša interesenta slimības vēstures iespējams iegūt tikai klātienē un par maksu, kuras atlaišanas iespējamība, pat neskatoties uz to, ka pieprasītājs ir students, netika uzskatīta par pamatotu. Finansiālas dabas informācija, tai skaitā augstākās un zemākās, vai vidējās algas lielums, ir noslēpums.

Darbinieku attieksme pret informācijas pieprasītāju vairumā gadījumu tikusi raksturota kā pieklājīga, tomēr neizpratnes un aizdomu pilna, ko labi raksturo citāts no kāda pētnieka atskaites:

*“Ienāk vienkāršs cilvēks no ielas un grib zināt! Kāpēc Jūs domājat, ka Jums tas ir jāzina?”*

*“Tērēt darbalaiku Jūsu personīgām nolūkam? (.) Jūs varētu uzdot kādu prātīgāku jautājumu!”*

Aptaujātas tika arī neatkarīgās iestādes – Eiropas integrācijas birojs un Latvijas Banka. Kaut gan pēc ietilgušiem centieniem pētnieks tomēr saņēma atbildi no Latvijas Bankas, to neizdevās iegūt pirms tam, apmeklējot šo institūciju klātienē, bet par tās darbinieku savdabīgo izpratni par ierobežotas pieejamības informācijas un sarakstu būtību liecina fragments no LB atbildes vēstules:

*Latvijas Bankas ierobežotas informācijas saraksts neietilpst vispārpieejamas informācijas statusā.*

Tāpat ierobežotas informācijas saraksts ir ierobežotas pieejamības informācija, līdzīgi kā Drošības policijas gadījumā, kas ieteica to meklēt likumā par valsts noslēpumu.

## 5. Informācijas pieprasījums ar tālruņa starpniecību...brīžiem, kad laiks nav nauda

Nemot vērā telekomunikāciju attīstības pakāpi, par vienu no iespējamajiem informācijas iegūšanas veidiem tika izvēlēts tālrunis.

Kaut gan jautājumi vairumā gadījumu bija vienkārši un tikai retu reizi institūciju darbiniekiem nācās apmierināt pētnieku zinātkāri par kādu faktu vai skaitli, izrādījās, ka informācijas kvalitāte bieži neatbilst cerētajam, īpaši runājot par skaitļiem. Atklājās iestādes darba organizācijas iekšējā nesaskaņotība – sazvānītais darbinieks nezināja, pie kā vērsties, lai saņemtu atbildi uz jautājumu, kā arī, vai šādu informāciju vispār drīkst atklāt. Pētnieki bieži vien zvanīja un pārzvanīja vairākas reizes, turklāt informācijas iegūšanai pa tālruni nereti bija vajadzīgas vairākas stundas un pat dienas. Atbildi parasti sniedza atbildīgas amatpersonas – direktori, departamentu vadītāji, galvenie grāmatveži, valsts sekretāru vietnieki.

Kā raksturīgu piemēru var minēt sekojošu pētnieka stāstu: *Zvanot uz oficiāli norādīto telefonu, mani savienoja ar sekretāri, kas pārsūtīja mani pie cita darbinieka. Šī cita nebija, bet telefonu pacēla kāda sieviete, kas savienoja mani ar vadītāju. Galu galā uz jautājumu, vai vidusskolas eksaminācijas standarti ir saskaņoti ar ES prasībām, tomēr tika atbildēts. (Izglītības satura un eksaminācijas centrs)*

Citā gadījumā Labklājības ministrijas darbiniekiem tika uzdots jautājums par šīs institūcijas gada budžetu. *Zvanot uz norādīto telefona numuru, sekretāre gandrīz iespurdzās par manu jautājumu, bet vēlāk diezgan laipni norādīja, lai zvanu uz Budžeta un finansu departamentu. Mēģinājums sazvānīt šo departamentu aptuveni 28 minūtes bija neveiksmīgs. Kad tas izdevās, departamenta pārstāve laipnā balsī paskaidroja, lai meklēju informāciju pati.*

Aprakstītajā situācijā pētnieks tomēr uzzināja, ka šāda informācija “pilnā komplektā” atrodama Labklājības ministrijas interneta mājas lapā, kā arī laikrakstā Latvijas Vēstnesis (tiesa, netika pateikts kurā numurā). Identiskas informācijas saņemšana no Ārlietu ministrijas prasīja pusstundu.

Norāde uz iespēju atrast informāciju internetā ir viena no šo informācijas pieprasīšanas veidu raksturojošām īpatnībām. Līdzīgu ieteikumu bieži nācās dzirdēt arī apmeklējot institūcijas personīgi.

Šādos gadījumos pētnieki tik tiešām ielūkojās norādītajās interneta adresēs un dažkārt, īpaši attiecībā uz vispārīgu finansiālu informāciju, piemēram institūcijas budžetu, atzina, ka tā ir pilnīga un pietiekama, tomēr šādi nav iespējams iegūt sīkāku un pavisam konkrētu informāciju, arī komentārus vai viedokli..

Apkopojot pieredzi, tika konstatēts, ka :

- Neskatoties uz to, ka zvanītāji allaž stādījās priekšā, nosaucot savu vārdu un uzvārdu, kā arī nodarbošanos, to gandrīz nekad nedara otra puse, arī pēc īpaša lūguma. Tautāji pēc vārda un ieņemamā amata, institūcijas darbinieki mēdz to gluži vienkārši nenosaukt, kategoriski norādot, ka tas nav viņu pienākums.
- Informācijas pieprasījums netiek reģistrēts, kā to paredz likums<sup>4</sup>, kaut arī tas pēc savas būtības nav mazāk nozīmīgs kā rakstiskais. Tātad faktiski nav neviena, kas būtu atbildīgs par pieprasītās informācijas sniegšanu.
- Pieprasot informāciju telefoniski, jautātājs bieži tika sagaidīts labākajā gadījumā ar jūtam smaidu, bet sliktākajā nācās runāt ar neapmierinātas balss īpašnieku un justies nevis kā pilsonim, kuram ir tiesības, bet subjektam, kuram nav citas nodarbes kā vien *muļķīgu* jautājumu uzdošana.

Iespējas saņemt patiesi izsmēlošu un kompetentu atbildi ar tālruņa starpniecību ir ļoti mazas (tomēr pat vienas iestādes ietvaros tās var stipri atšķirties).

Tā, piemēram, Labklājības ministrijā, jautājot par interneta mājas lapas uzturēšanai nepieciešamajiem līdzekļiem, pētniekam tika iedots kompetenta speciālista tālruņa numurs. Šis cilvēks ne tikai ātri atbildēja uz jautājumu, bet izskaidroja arī to, kā izvēlas interneta mājas lapas uzturētājus.

Atliek secināt, ka šis saziņas līdzeklis, ka taču atbrīvotu iestāžu darbiniekus no papildus pūlēm rakstot atbildi, netiek izmantots pietiekami efektīvi. Vai situācija mainītos, ja darbinieki zinātu, kāda informācija ir brīvi atklājama, bet kāda nē, kā arī to, kurš speciālists būtu viskompetentākais konkrētajā jautājumā?

*Vai tiešām būtu jārunā ar Valsts augu aizsardzības dienesta direktori, lai uzzinātu, ka 2002./2003. gadā Latvijā reģistrētas 22 kviešu šķirnes? Savukārt Aizsardzības ministrijas ierēdņu augstāko un zemāko algu, acīmredzot, drīkst izpaust tikai valsts sekretāra vietniece finansu jautājumos.*

Raksturīgi, ka kompetentajām, parasti augstākajām, amatpersonām šādi jautājumi šķiet dīvaini un nereti uzjautriņoši, bet viņu padotie, parasti attiecībā uz *ekonomiskas dabas informāciju*, pat baidās to izpaust un uzņemties atbildību.

Visticamāk, ka attieksme pret informācijas pieprasītāju – žurnālistu būtu pavisam citāda, jo vairāki pētnieki norāda, ka tikuši iztaujāti par iespējamu piederību šīs profesijas pārstāvjiem (Pašvaldību lietu pārvalde).

Arī pašvaldību institūcijās mēģinājums iegūt informāciju piezvanot izraisa izbrīnu un apmulsumu. Pētnieki tika iztaujāti par informācijas izmantošanas mērķi, nevis par personas datiem. Dīvainā kārtā, lūdzot sniegt informāciju pa tālruni, slēpjama, jeb precīzāk sakot, ne katram atklājama, bija pat tāda informācija kā iedzīvotāju vai ārstu/feldšeru skaits pagastā.

Vērojams, ka lielāka neuzticība zvanītājam tiek izrādīta mazākās institūcijās. Atbildes ir strupākas, bet attieksme pret zvanītāju, ja arī pieklājīga, tomēr liek sajūties kā pilnīgi negaidītam viesim. Tiek izteiktas

---

<sup>4</sup> *Kārtība, kādā valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību iestāžu rīcībā esošā informācija nododama atklātībai.* MK noteikumi Nr. 275, 1999.gada 3.augustā

šaubas par to, ka šādi nav iespējams noskaidrot zvanītāja personu un pārliecināties, zvanītājs nosaucis savu patieso vārdu.

Problemātiski bija uzzināt jebkuru skaitli, īpašs noslēpums bija arī bibliotēku darbība (tiesa, šīs iestādes nelabprāt sniedza informāciju arī citā veidā – rakstiski vai klātienē) – zvanītājiem tikai pēc garām diskusijām un, protams, paskaidrojot interesi, tika atklāts par kādu summu bibliotēka iegādājusies grāmatas vai arī, no kādiem avotiem tā ieguvusi naudu (pat neskatoties uz to, ka šādu informāciju rajonu bibliotēkas mēdz publicēt vietējā avīzē).

Interesanti, ka nosūtot rakstveida iesniegumu, informācija tomēr tika sniegta, tiesa gan, pirms tam piezvanot un pārliecinoties par rakstītāja identitāti.

## 6. Informācijas pieprasīšana klātienē

Šo informācijas iegūšanas formu pētnieki raksturo kā piedzīvojumu, vienprātīgi norādot uz faktu, ka patiesas un steidzamas nepieciešamības gadījumā, tas var sagādāt ne mazums nepatīkamu brīžu.

Institūcijām bieži vien ir samērā neērti pieņemšanas laiki – dienas vidū, līdz agrai pēcpusdienai (Valsts darba inspekcija).

Tiesa, arī iestādes darba laikā apmeklētājs var sagaidīt gan ignoranci, gan nelaipnas replikas. Apmeklētāja ierašanās var pat sabiedēt, kā tas atgadījās pētniekam Valsts iekšējā tirgus aizsardzības birojā.

*Kamēr tika meklēta informācija, sievietē piebilda, ka mana ierašanās te daudzus sabiedēja, bet nepateica ar ko..(VITAB).*

Vēloties uzzināt, cik pasūtījumu Valsts Ģeodēzijas centrā veikusi valsts, apmeklētājam nācās atbildēt uz jautājumu: “Kas tu tāds esi?”, kā arī uzklaut pārdomas par to, ka “...šādi jautājumi nekad agrāk nav tikuši uzdoti.” Direktora attieksme bija laipna, tomēr uzdotajā jautājumā viņš neiedziļinājās.

Atsevišķos gadījumos nācās sastapties ar situācijām, kad jautājums vai atbildes sniegšana netiek uzverta ar atbilstošu nopietnību – gada skaitļi un cipari tiek noskaidroti pēc atmiņas, atbildes ir aptuvenas, paskaidrojumi skopi. Cilvēkiem tiek ļauts un ieteikts iepazīties ar informāciju patstāvīgi, to norakstot. Dokumentu kopēšana nav izplatīta, sak, ja varat norakstīt – informācija ir jūsu, lai gan MK noteikumos<sup>5</sup> skaidri noteikts: *Ja pieprasītā informācija ir informācijas kopuma daļa, iestāde izsniedz attiecīgu izrakstu.*

Tādejādi jāsecina, ka mutisks informācijas pieprasījums tikai atsevišķos gadījumos un iestādēs tiek uzskatīts par līdzvērtīgu rakstiskam, neskatoties uz to, ka normatīvie akti visas trīs informācijas pieprasījuma formas definē kā vienlīdzīgas.

Atsevišķas analīzes vērtā ir amatpersonas vai darbinieka attieksme pret informācijas pieprasītāju. Pētniekiem bieži vien bija sajūta, ka ir ieradušies nelaikā, nevietā, turklāt ar pilnīgi neizprotamu mērķi - uzdot jautājumus.

Pētniekiem nācās klausīties neapmierinātos ierēdņos, gaidīt kamēr beigsies tik ierastās kafijas pauzes, pilnībā apzināties, ka viņu uzdotais jautājums ir muļķīgs, un *varēja uzdot arī kādu sakarīgāku*, saprast,

<sup>5</sup> *Kārtība, kādā valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību iestāžu rīcībā esošā informācija nododama atklātībai.* MK noteikumi Nr. 275, 1999.gada 3.augustā



ka ar steigu jāmeklē dzīvesdraugs, lai prātā nenāktu pilnīgi neizprotamas idejas iegūt informāciju no kādas institūcijas ierēdņa.

Neskatoties uz to, ka pētniekiem tika sniegta tikai pamatinformācija par viņu tiesībām, atsevišķos gadījumos institūciju darbinieki, tikai izdzirdot par Informācijas atklātības likuma esamību, un, vēl jo vairāk, par pienākumu sniegt informāciju, kas no tā izriet, bija visnotaļ pārsteigti. Visvairāk diskusiju izraisīja informācijas pieprasītāja tiesības nepaskaidrot savas intereses iemeslus. Lielākajā daļā gadījumu prakse tomēr guva virsroku pār tiesību normām, un informācijas meklētājs piekāpās vai arī informācija palika pie tās turētāja, bet pētnieks nonāca pie secinājuma, ka likuma zināšanas būtībā ir mazsvarīgas vien tādēļ, ka sarunas biedrs par to gluži vienkārši nav neko dzirdējis.

Ar šādām situācijām nākas sastapties laikā, kad ne viena vien valsts pārvaldes institūcija, piemēram, Iekšlietu ministrija, ir paziņojusi, ka vēlas kļūt par *servisa agentūru*, aicinot apmeklētājus būt iecietīgiem un saprotošiem. Institūciju darbiniekiem allaž atrodas *liekas* 5 vai pat 25 minūtes, lai vienkāršu *cilvēku no ielas* tincinātu un mēģinātu pārliecināt, ka viņam nav tiesību saņemt atbildi, kamēr atbildes sagatavošanai vai informācijas meklēšanai laika mēdz nepietikt.

Jautājot par remontdarbu izmaksām Dekoratīvi lietišķās mākslas muzejā, pētnieks vispirms tika iztincināts par motivāciju, kā arī to, kādām vēl iestādēm uzdots šāds jautājums. Diemžēl arī pēc tam neko vairāk par remontu veikšanas gadiem uzzināt neizdevās, jo, kā izrādījās, “šīs lietas uzņēmums *Rīgas nami tur stingrā slepenībā*”. Sarunāties ar muzeja direktori šajā gadījumā nācās, uzturoties šaurā biļešu kasē, sarunājoties pa iekšējo tālruni. Jāpiebilst, ka citi aptaujātie muzeji šāda (ekonomiska rakstura) informāciju atklāja bez kavēšanās.

Divi visnepatīkamākie gadījumi saistīti ar Iekšlietu ministrijas struktūrvienību darbu. Tā, izvaicājot Daugavpils galveno policijas pārvaldi un izvaicājot par ar narkotikām saistītu noziedzīgu nodarījumu skaitu un raksturu šai rajonā, pētniekam nācās sastapties ar neizpratni par šādu jautājumu, kā arī atbildēt uz daudziem *kāpēc*, kā rezultātā informācija netika saņemta. Ar sekām nācās saskarties ne vairs pašam jautātājam, bet gan viņa radniekam, kurš pilda dienesta pienākumus kāda cita rajona policijas iecirknī. Viņš ticis izklausināts par šādas rīcības mērķiem un brīdināts par iespējamās sekām.

Slepenis izrādījās arī Drošības policijas ierobežotas pieejamības informācijas saraksts. Tomēr, lai par to pārliecināto galīgi, pēc ieilgušas sarakstes pētnieks saņēma tālruņa zvanu. Zvanītājs, kā norāda pētnieks, nevis piedāvāja ierasties policijā, bet gan *ieteica* ierasties *šodien pat*. Lieki teikt, ka vēlamā informāciju pētnieks tā arī neieguva, tikai uzzināja, ka šīs iestādes ierobežotas pieejamības informācijas saraksts ir atrodams likumā *Par valsts noslēpumu!*

Jo mazāka institūcija (tas īpaši raksturīgs pašvaldību institūcijām), jo lielāka kļūst tās darbinieku neizpratne un aizdomas pret nejauši iekļūdušu apmeklētāju, īpaši tad, ja jautājuma uzdevējs atsakās pamatot savu interesi par kādu jautājumu. Nepalīdz arī vēstulēs nereti piesauktā piederība konkrētai administratīvai teritorijai. Tā, mēģinot uzzināt Ķekavas pašvaldības komandējumu izdevumus, pētniecei nācās uzzināt, ka arī viņa pieder pie tiem Ķekavas pagasta iedzīvotājiem, *kuri iedomājas, ka ir tiesīgi prasīt un zināt visu – kur brauc, cik tērē..* Apmeklētājam nākas vairākkārt klauvēt pie vienām durvīm. Lai Rīgas Domes Izglītības, jaunatnes un sporta departamenta darbinieki nonāktu pie secinājuma, ka nespēs nosaukt tarificēto personu kopskaitu Rīgas pilsētas Ziemeļu rajonā, bija nepieciešama nedēļa, kuras laikā cilvēks, no kura, acīmredzot, bija atkarīga šīs informācijas sniegšana, darbā tā arī neieradās.

Pētnieks, kurš vērsās pie Jūrmalas Domes sabiedrisko attiecību daļas, ar nolūku uzzināt, ko Dome darījusi, lai noskaidrotu iedzīvotāju informētību par Domes darbu un ko plānots darīt, bija spiests stundas garumā pārrakstīt 2000. gadā veiktas SKDS aptaujas rezultātus, jo, maksa par vienas lapas

kopēšanu bija 0.08Ls. Uz citiem jautājumiem interesents atbildes nesaņēma. Rīgas Domē šāda informācija tika sniegta un materiāli nokopēti bez maksas.

## 7. Īpašas institūcijas, īpašas problēmas ...un bibliotekāri bija runājuši..

Bibliotēkas, skolas, slimnīcas, policijas iecirkņi un pilsētu domes –tieši šīs bija institūcijas, kurās pētniekiem nācās saskarties ar vislielākajiem šķēršļiem informācijas iegūšanas procesā. Parasti tādiem, kas pamatoti nevis ar tiesību normu, bet gan atbildes autora vai sastaptā darbinieka personisku pārliecību vai gadu gaitā iestrādātu praksi.

Pārsteidzoša situācija izveidojās saskarē ar bibliotēkām. Ilgu laiku nespējot saprast, kādēļ uz rakstisku informācijas pieprasījumu tā arī nav atbildes, pētniece tālruņa sarunā ar kādas bibliotēkas vadītāju noskaidroja, ka savā konferencē bibliotekāri vienojušies, ka uz šādiem iesniegumiem neatbildēs!

Uz izglītības institūcijām adresētajiem pieprasījumiem, vismaz rakstiskajiem, lielākoties netika atbildēts vai arī tika saņemta strupa atbilde, ka informācija ir slepena, bet algas izrādījās komercnoslēpums!

Attieksme pret informācijas pieprasītāju gan personiski, gan attiecībā uz nosūtīto iesniegumu ir ļoti mainīga un atkarīga, piemēram, no institūcijas lieluma vai atrašanās tuvāk vai tālāk no Galvaspilsētas vai rajona centra, arī no pilsētas!

Tradicionāli par noslēgtām un ar savdabīgu noslēpumainības auru iestādēm uzskatītie policijas iecirkņi atbilda šim stereotipam. Kaut arī pētnieki saņēma rakstiskas atbildes, iecirkņu darbinieki ar neizpratni uzņēma katru klātienē uzdotu jautājumu. Tā izrādījās, ka Rīgas pilsētas Latgales priekšpilsētā nav sīkā huligānisma, bet policijas iecirkņa galvenajam inspektoram nav jāatbild uz šādiem jautājumiem. Pētnieks tika palūgts iziet pa *laipni* atvērtām durvīm.

## 8. Pozitīvā pieredze

Darba gaitā pētnieki guva arī pozitīvu pieredzi. Par to liecina saņemtās vēstules, kurās sniegtas pilnīgas un izsmeļošas atbildes uz uzdotajiem jautājumiem, kā arī valsts un pašvaldību iestāžu darbinieku atsaucība un vēlme palīdzēt jautātājam. Aptaujātas tika gandrīz 300 iestādes, visu pozitīvo, tāpat kā negatīvo piemēru izsmeļošs uzskaitījums nav iespējams šī ziņojuma ietvaros, minēsim tos piemērus, kurus kā īpaši pozitīvus norādījuši pētnieki.

Atbildīga attieksme pret iesniegumiem un apmeklētāju uzdotajiem jautājumiem, kā arī izsmeļošas un laicīgas atbildes liecina par to, ka informācijas atklātības nomas var tikt un tiek ievērotas. Pētnieki minējuši:

Rīgas un citu Latvijas pilsētu un rajonu tiesu institūcijas, daļa aptaujāto rajonu un pilsētu ārstniecības iestādes, Privatizācijas aģentūra, Uzņēmumu reģistrs (arī citas Tieslietu ministrijas padotībā esošās iestādes), Zemkopības ministrija, Valsts darba inspekcija, Valsts prezidenta kanceleja, Akadēmiskās informācijas centrs, Zāļu cenu aģentūra, *Latvenergo*, Autobusu parks "Imanta" arī Cēsu, Jēkabpils, Dobeles, Alūksnes, Lielvārdes pilsētas un Ķeguma novada domes. Finanšu ministrija, Naturalizācijas pārvalde, Bēgļu lietu apelācijas padome.

## 9. Secinājumi

Pētījuma rezultātā iegūtās ziņas radījušas iespēju izvērtēt pašreizējo informācijas sniegšanas praksi valsts un pašvaldību institūcijās, salīdzināt ar iepriekš veikto pētījumu rezultātiem un konstatēt attīstības pozitīvās un negatīvās tendences.

### 1. Informācijas trūkums

Zināšanu par tiesībām un pienākumiem trūkst ne tikai iedzīvotājiem, bet arī informācijas turētāju pārstāvjiem, tādejādi radot sava veida noslēgtu loku.

- Institūciju darbiniekiem, trūkst zināšanu par informācijas atklātības jautājumiem, savstarpējām tiesībām un pienākumiem. Neskatoties uz to, ka *Informācijas atklātības likums* un tam pakārtotie MK noteikumi ir spēkā kopš 1998. gada, proporcionāli liels skaits valsts un pašvaldību iestāžu darbinieku, īpaši zemāka līmeņa, nav par šiem tiesību aktiem pat dzirdējuši.

### 2. Tiesību normu izpratne un piemērošanas prakse

- Izpratne par konkrētas informācijas piederību vispārpieejamas vai ierobežotas pieejamības informācijas grupai, kritērijiem, kas ir šīs klasifikācijas pamatā, ir daudzveidīga, kaut arī šie jēdzieni definēti *Informācijas atklātības likumā*. Apgalvojums vienlīdz attiecināms kā uz valsts, tā pašvaldību institūcijām.
- Informācijas atklātības princips tiek piemērots apgriezti – institūcijas neuzskata par nepieciešamu pamatot informācijas nesniegšanas iemeslu, bet tiecas pierādīšanas pienākumu pārņemt uz jautājuma uzdevēju, pieprasot pamatot interesi par konkrētu informāciju.
- Tiesību normas pretēji *Informācijas atklātības* un citu normatīvo aktu mērķim – nodrošināt brīvu pieeju informācijai - tiek interpretētas institūcijas, nevis sabiedrības interesēs. Šaubu gadījumā, pat tad, ja konkrētās ziņas ir vispārpieejama informācija, pieeja tiek liegta vai maksimāli ierobežota (atsakoties sniegt dokumentu kopijas, aicinot apmeklēt institūciju klātienē, izvairoties

vai atsakoties sniegt informāciju bez turpmākām diskusijām, sniedzot vispārējas, nekonkrētas ziņas).

- Jāņem vērā, ka tiesību normas var piemērot tikai tad, ja tās ir zināmas, tādēļ, nelielās iestādēs, nākas sastapties ar savdabīgu paražu tiesību eksistenci. Šādos gadījumos pārliecināt informācijas turētāja pārstāvi par tiesību normu virsvadību ir praktiski neiespējami.

### **3. Attieksme pret informācijas pieprasītāju**

- Neatkarīgi no pieprasījuma formas – mutiskas vai rakstiskas – informācijas pieprasītājam reti izdodas sastapt attieksmi, kas balstīta uz līdztiesības principiem. Neatkarīgi no zināšanu līmeņa, vecuma, nodarbošanās vai intereses iemesliem. Turklāt neviens no uzskaitītajiem iemesliem nav rodams starp tiem, kurus likumdevējs definējis kā būtiskus, lai gūtu iespēju brīvi piekļūt informācijai.
- Indikators ir arī attieksme pret uzdoto jautājumu - vēlme palīdzēt. Šeit būtiski uzsvērt informācijas pieprasījumu reģistrāciju, precīzāk – šādas prakses neesamību.

## 10. “Sabiedrības par atklātību – Delna” ierosinājumi Informācijas pieejamības un atklātības stiprināšanai valsts un pašvaldību institūcijās

### 10.1. Normatīvie akti

- Paplašināt Informācijas atklātības likuma kompetences sfēru, ietverot:
  - a. valsts un pašvaldību iestādes un institūcijas,
  - b. bezpeļņas organizācijas, fondus un uzņēmumus, kuru loceklis vai dibinātājs ir valsts vai pašvaldību institūcija vai privāto tiesību juridiska persona,
  - c. uzņēmumus ar vadošo lomu tirgū, dabiskus valsts monopolus attiecībā uz informāciju par preču vai pakalpojumu cenām, piegādes noteikumiem vai izmaiņām tajās. Attiecībā uz valsts vai pašvaldību līdzekļu izmantošanu
  - d. Privāto tiesību juridiskās un fiziskas personas, ja tās pilda valsts pienākumus saskaņā ar likumu vai līgumu (t.sk. izglītības veselības aprūpes, sociālos un citus publiskos pakalpojumus).
- Ietvert likumā pienākumu atklāt informāciju attaisnojamas sabiedrības intereses gadījumā (atklāt pēc būtības ierobežotas pieejamības informāciju, ja konstatēta pastiprināta sabiedrības interese par konkrētajām ziņām),
- Pārskatīt ierobežotas pieejamības sarakstu būtību, nozīmi un nepieciešamību,
- Izstrādāt vienotus vispārpieejamas informācijas uzskaites standartus,
- Precizēt Informācijas atklātības likuma normas, kas attiecas uz informācijas klasifikāciju, bet īpaši 5. pantu, kurš piedāvā divas, tādēļ savstarpēji konkurējošas, ierobežotas pieejamības informācijas definīcijas,
- Precizēt likuma par Pašvaldībām 26. pantu, kurš nosaka pašvaldības pienākumu padarīt publiski pieejamu noteikta satura informāciju, ņemot vērā, ka šīs normas neadekvāta piemērošana ierobežo iedzīvotāju iespējas iegūt informāciju par konkrētas pašvaldības darbību,
- Noteikt institūcijas obligāti publiskojamās informācijas apjomu un saturu,

### 10.2. Institūciju darba pilnveidošana

- Katrā valsts un pašvaldības iestādē nodrošināt vismaz vienu darbinieku, kurš būtu informēts par informācijas sniegšanas problemātiku, normatīvo aktu prasībām, darbinieku tiesībām un pienākumiem saskarsmē ar informācijas pieprasītāju.
- Veikt vispārēju amatpersonu un darbinieku izglītošanu par informācijas atklātības vispārējo problemātiku, normatīvajiem aktiem, kā arī tiesībām un pienākumiem amatpersonas/ darbinieka un iedzīvotāju savstarpējā saskarsmē.
- Veidot informācijas punktus lielākajās valsts un pašvaldību institūcijās, turpināt pilnveidot esošo l-punktu darbību.
- Nodrošināt mutisku informācijas pieprasījumu reģistrāciju atbilstoši likuma par iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas kārtību valsts un pašvaldību institūcijās nosacījumiem.
- Nodrošināt informācijas pieprasītāja tiesības bez maksas iegūt interesējošo dokumentu kopijas normatīvajos aktos noteiktajā apmērā un kārtībā.
- Veicināt institūciju interneta mājas lapu izveidošanu un pilnveidošanu.