



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

Rīgā

31.01.2023. Nr. 6-1/50

Rīgas valstspilsētas pašvaldība
riga@riga.lv

Par skaidras un saprotamas informācijas sniegšanu

Tiesībsarga birojā ir saņemts iesniegums, kurā iesniedzēja atklāj, ka nolūkā saņemt sociālo palīdzību persona vērsās Rīgas Sociālā dienesta (turpmāk-SD) teritoriālajā centrā pēc dzīvesvietas. Taču, ierodoties klātienē, durvis bija aizslēgtas, uz iesniedzējas zvaniem neviens nereaģēja, kā rezultātā iesniedzēja nesaņēma ne iesnieguma, ne iztikas līdzekļu deklarācijas veidlapas, kuras saņemt aicināja SD pārstāve. Iesniedzējas ieskatā, šāda izturēšanās apstākļos, kad līdz SD ir jāmēro garš un ziemas apstākļos arī slidens ceļš, ir uzskatāma par necilvēcīgu.

Atbilstoši SD mājaslapā pieejamai informācijai klientu pieņemšana klātienē notiek tikai pēc iepriekšēja pieraksta. Tādēļ iedzīvotāji ir aicināti pieteikties apmeklējumam, zvanot uz savai dzīvesvietai tuvāko teritoriālo centru.

Lai arī no iesniedzējas iesniegumam pievienotās e-pasta sarakstes ar SD pārstāvi izriet, ka darbiniece iesniedzējai ir norādījusi, ka sociālās palīdzības saņemšanai personai ir jāvēršas tuvākajā teritoriālajā centrā pēc dzīvesvietas, norādot konkrētu centra adresi un pieraksta tālruņa numuru bez jebkādiem papildu paskaidrojumiem, jāatzīst, no iesniedzējai sniegtās atbildes (ja vien iesniedzēja patstāvīgi nav iepazinusies ar SD mājaslapas saturu vai šo informāciju saņēmusi telefonsarunā ar SD) nav iespējams pilnībā saprast, ka apmeklētāju pieņemšana SD ir iespējama tikai ar iepriekšēju pierakstu un pretējā gadījumā iedzīvotāji pieņemti netiek.

Laba pārvaldība ietver atklātību pret sabiedrību, tai skaitā iedzīvotājiem skaidras, precīzas un saprotamas informācijas sniegšanu cita starpā par iestādes pieejamību un procesu organizēšanu tajā, arī apmeklētāju pieņemšanas kārtību, ne tikai ar iestāžu mājaslapu starpniecību, bet izmantojot arī citus saziņas līdzekļus. **Tādējādi aicinām Rīgas valstspilsētas pašvaldību kā SD uzraugošo institūciju turpmāk nodrošināt, ka tik būtiskas informācijas saņemšana kā apmeklētāju pieņemšanas kārtība klātienē iedzīvotājiem tiek sniegta skaidrā un saprotamā veidā ne tikai ar SD mājaslapas starpniecību, bet izmantojot arī citus saziņas līdzekļus gan elektroniskā veidā, gan arī konsultācijās telefoniski.**

Tādējādi būs iespējams izvairīties no situācijām, kad, nenojaušot par noteiktas kārtības esamību apmeklētāju pieņemšanai klātienē, SD pārstāvju nepilnvērtīgi sniegta informācija, īpaši apstākļos, kad personai nav pienākuma iepazīties ar iestādes mājaslapas saturu, klientam var rezultēties situācijā, kad persona netiek pieņemta apmeklējumam, radot nepareizu priekšstatu par iestādes klientu pieņemšanas politiku.

Ar cieņu
tiesībsarga pilnvarojumā
Sociālo, ekonomisko un kultūras tiesību
nodaļas vadītāja

Ineta Rezevska

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu