



Latvijas Republikas tiesībsargs

leskats pētījumā par ministriju sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem iedzīvotājiem katastrofu gadījumos

Ruta Siliņa

1

Juridiskais ietvars

- **Ministrija** un valsts institūcija atbilstoši savai darbības jomai izstrādā un sniedz rekomendācijas valsts un pašvaldību institūcijām, objektu un paaugstinātas bīstamības objektu īpašniekiem un tiesiskajiem valdītājiem, kā arī **sniedz iedzīvotājiem ieteikumus par rīcību katastrofas vai katastrofas draudu gadījumā** (9.panta 5.daļa)
- Juridisko un **fizisko personu pienākumi** civilās aizsardzības jomā ir šādi: [...] katastrofas vai katastrofas draudu gadījumā **rīkoties saskaņā ar atbildīgo valsts vai pašvaldību institūciju sniegto informāciju** un šo institūciju amatpersonu norādījumiem; (12.panta 1.daļa 3.punkts)
- Juridisko un **fizisko personu tiesības** civilās aizsardzības jomā ir šādas: **saņemt agrīno brīdināšanu un ieteikumus rīcībai** katastrofas vai katastrofas draudu gadījumā; (12.panta 2.daļa 1.punkts)

Civilās aizsardzības un katastrofas pārvaldīšanas likums (CAKPL)

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

2

Juridiskais ietvars jeb katastrofu «īpašnieki»

- Katastrofas pārvaldīšanu koordinē:
 - Aizsardzības ministrija
 - Ārlietu ministrija
 - Ekonomikas ministrija
 - Iekšlietu ministrija
 - Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
 - Satiksmes ministrija
 - Veselības ministrija
 - Zemkopības ministrija
 - pašvaldības

CAKPL 6.pants, 1.daļa
LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

3

Teorētiskais ietvars

- Vadlīnijas no pētnieciskā projekta 'Developing a crisis scorecard'



- Iveskiles universitāte (University of Jyväskylä), Somija
- Pieejams <http://www.crisiscommunication.fi>

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

4

Teorētiskais ietvars: komunikācija

- Krīžu komunikāciju nevar plānot «plašai sabiedrībai»
- Daudz reālāka pieeja ir definēt mērķa grupas

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

5

Teorētiskais ietvars

4 vispārīgās kategorijas mērķa grupu definēšanā

1. Iespējamo krīzes faktoru **sociāldemogrāfiska karte**, piemēram, valoda un piekļuve mediju kanāliem
2. Dažādu iedzīvotāju grupu **komunikācijas paradumi**: mediju kanālu lietojums, informācijas ieguves ieradumi vai ignorance, komunikācijas kanālu nozīme, t.sk., nepastarpināta interpersonāla komunikācija
3. **Uzticēšanās** institūcijām un dažādiem informācijas avotiem
4. **Mazaizsargātās mērķa grupas**

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

6

Teorētiskais ietvars

Krīžu komunikācijas vēstījumu ietekmes faktori

1. **Krīzes tips un uztvertie draudi** dzīvībai un veselībai
2. **Laiks** atbilstoši nedēļas un dienas ciklam, sezonai; vai tā ir darba diena vai brīvdiena, darba laiks vai nakts, laiks ceļā utt.
3. **Reakcijas laiks** starp brīdinājuma ziņu un apdraudējuma parādīšanās brīdi
4. **Iepriekšēja** dažādu krīžu tieša un pastarpināta **pieredze**, kas ietekmē krīzes vēstījuma uztveri («krīžu pratība»)
5. **Vēstījuma saturs** (kā tas veidots)

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

7

Pētījums

- Lūgums visām ministrijām «katastrofu īpašniecēm» sniegt iedzīvotājiem (to grupām) sagatavoto informāciju

Piemērs:

«Lūdzu sniegt informāciju par Aizsardzības ministrijas un tās padotībā esošu iestāžu pēdējo trīs gadu laikā sagatavotajiem izglītojošajiem un informatīvajiem materiāliem iedzīvotājiem vai to grupām par sagaidāmo rīcību katastrofu vai katastrofu draudu gadījumā, norādot šādas ziņas:

Materiāla nosaukums, tā izstrādes gads, saite uz materiāla elektronisko versiju (vai informācija, kur iespējams iepazīties ar materiāla saturu), informācija par materiāla mērķa grupu;

Kontaktpersona, ar kuru sazināties papildu jautājumu gadījumā.»

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

8

Pētījuma fokuss

- Profesionālismu vai mazpazīstamu jēdzienu, abreviatūras u.c. lietojums
- Skaidra norāde par apdraudējumu / katastrofu / tās draudiem
- Norāde par sagaidāmo rīcību (ko darīt un / vai ko nedarīt)
- Informācija negatīvā formā / negatīva apgalvojuma veidā (p., nesatraucieties)
- Informācija, kur vērsties pēc palīdzības
- Informatīvā materiāla adresēts (visa sabiedrība, konkrēta tās grupa)
- Informatīvais materiāls mazaizsargātajām sabiedrības grupām (bērnodarziem; skolām; slimnīcām; jaunāka vecuma skolēniem, kas dienas laikā ir vieni paši mājās; vecākiem cilvēkiem; cilvēkiem ar speciālām vajadzībām; ārzemniekiem, kas nepārvalda vietējo valodu; cilvēkiem, kas nelieto tradicionālos mediju kanālus)
- Secinājumi un priekšlikumi

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

9

Īpašs paldies

Analīzi veica RSU maģistratūras studiju programmas «Stratēģiskā un sabiedrisko attiecību vadība» studenti studiju kursā «Riska un krīžu komunikācija»

Pētījuma fokuss ir tikai uz komunikāciju, nevis uz pārvaldību

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

10

Dažas atziņas

- Nav vienotas pieejas (iespējams, arī izpratnes) informatīvo materiālu izstrādē un izplatīšanā sabiedrībai, tās grupām par krīzes situāciju
 - Labie piemēri Lauksaimniecības ministrija, Veselības ministrija
- Atraktīvi un skaidri informatīvo materiālu nosaukumi:
 - Atpūties no sirds, ēd un dzer ar prātu!
 - PVD ieteikumi, lietojot uzturā zivis
 - Putnu gripa. Mājputni / Biodrošība
- Daudz negatīvu apgalvojumu un vārdu, specifisku jēdzienu, abreviatūras un liekvārdības
- Komiksu lietojums, vizuālie materiāli

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

11

Dažas atziņas

- Labie piemēri – vairāku iestāžu kopīgi izstrādāti materiāli ar visaptverošu informāciju par krīzes situāciju
 - Fokusa maiņa no iestādes kompetences uz personas vajadzībām krīzes situācijā
- Iespēja pilnveidei – materiāli mazaizsargātajām grupām

LATVIJAS REPUBLIKAS
TIESĪBSARGS

12



Latvijas Republikas tiesībsargs

Ieskats pētījumā par ministriju sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem iedzīvotājiem katastrofu gadījumos