

Latvijas sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuda

Edmunda Apsalona

ZIŅOJUMS

par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna izpildi

Kopsavilkums

Ziņojums par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna izpildi veidots, balstoties uz Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu un to pārvaldības likuma 10. panta sestajā daļā noteikto sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuda pienākumu savas kompetences ietvaros izvērtēt sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi.

Ziņojumā ietvertās informācijas periods aptver vienu gadu no 2024. gada 1. janvāra līdz 2024. gada 31. decembrim.

Ziņojums ir veidots par VSIA "Latvijas Televīzija" un VSIA "Latvijas Radio" sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānu izpildi. Ziņojuma sagatavošanas brīdī VSIA "Latvijas Televīzija" un VSIA "Latvijas Radio" vairs nepastāv kā atsevišķas valsts kapitālsabiedrības un atsevišķi sabiedriskie elektroniskie plašsaziņas līdzekļi, jo 2025. gada 2. janvārī tie tika reorganizēti un apvienoti, nodibinot jaunu valsts kapitālsabiedrību – VSIA "Latvijas Sabiedriskais medijs".

Līdz 2024. gada 31. jūlijam Latvijas sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuda funkcijas pildīja Anda Rožukalne, bet no 2024. gada 1. augusta šīs funkcijas uzsāka pildīt Edmunds Apsalons.

Ņemot vērā ombuda kompetences tvērumu, kas noteikts šī ziņojuma pirmajā daļā, ziņojumu veido VSIA "Latvijas Televīzija" un VSIA "Latvijas Radio" sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānos noteikto mērķu un uzdevumu, kā arī atskaitēs par sabiedriskā pasūtījuma plāna un uzdevumu izpildi aprakstīto sasniegumu vērtējumi trīs savstarpēji saistītos ombuda darbības prioritārajos virzienos:

- 1) iekšējā satura kvalitātes pārraudzība;
- 2) medijpratības veicināšana;
- 3) atgriezeniskās saites nodrošināšana.

Ombuda darbības prioritāšu savstarpējā saistība ir izsakāma sakarībā, ka kvalitatīvs sabiedriskā medija saturs un padziļināta auditorijas izpratne par sabiedriskā medija darbības principiem spēj pavērst atgriezeniskajā saitē no auditorijas saņemto informāciju pozitīvā, motivējošā virzienā.

Satura rādītājs

Kopsavilkums

1. Par ombuda kompetenci sniegt LSM sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildes izvērtējumu
 - 1.1. Par sabiedriskā pasūtījuma gada plānu un tā izvērtēšanas kārtību
 - 1.2. Par ombuda kompetenci
 - 1.3. Par ombuda ziņojuma saturu un struktūru
2. Iekšējā kvalitātes uzraudzības sistēma
 - 2.1. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izvērtējums iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos
 - 2.1.1. VSIA “Latvijas Radio” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un uzdevumi
 - 2.1.2. VSIA “Latvijas Televīzija” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un uzdevumi
 - 2.1.3. Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikumā – Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā – noteiktais iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jomā
 - 2.2. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izpildes izvērtējums iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos
 - 2.2.1. VSIA “Latvijas Radio” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos sasniegtie rezultāti
 - 2.2.2. VSIA “Latvijas Televīzija” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos sasniegtie rezultāti
 - 2.3. Ombuda vērtējums un rekomendācijas iekšējās kvalitātes vadības kontroles sistēmas jautājumos
3. Medijpratības veicināšana:
 - 3.1. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izvērtējums saistībā ar medijpratības veicināšanas uzdevumu

- 3.1.1. VSIA “Latvijas Radio” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie mērķi un uzdevumi medijpratības veicināšanā
- 3.1.2. VSIA “Latvijas Televīzija” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie mērķi un uzdevumi medijpratības veicināšanā
- 3.2. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izpildes izvērtējums medijpratības veicināšanas jautājumā
 - 3.2.1. VSIA “Latvijas Radio” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi medijpratības veicināšanas jautājumā sasniegtie rezultāti
 - 3.2.2. VSIA “Latvijas Televīzija” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi medijpratības veicināšanas jautājumā sasniegtie rezultāti
- 3.3. Ombuda vērtējums un rekomendācijas medijpratības veicināšanas jautājumos
- 4. Atgriezeniskās saites veidošana ar sabiedrību
 - 4.1. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izvērtējums jautājumā par komunikāciju ar sabiedrību
 - 4.1.1. VSIA “Latvijas Radio” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā komunikācijai ar sabiedrību noteiktie uzdevumi
 - 4.1.2. VSIA “Latvijas Televīzija” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā komunikācijai ar sabiedrību noteiktie uzdevumi
 - 4.1.3. Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikumā – Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā – noteiktais komunikācijai ar sabiedrību
 - 4.2. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izpildes izvērtējums jautājumā par komunikāciju ar sabiedrību
 - 4.2.1. VSIA “Latvijas Radio” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi komunikācijas ar sabiedrību jomā sasniegtie rezultāti
 - 4.2.2. VSIA “Latvijas Televīzija” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi komunikācijas ar sabiedrību jomā sasniegtie rezultāti
 - 4.3. Ombuda vērtējums un rekomendācijas sabiedriskā medija komunikācijai ar sabiedrību

Ziņojuma sagatavošanai izmantotie dokumenti un informācijas avoti

Tekstā biežāk lietotie saīsinājumi:

SEPLPL – Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu un to pārvaldības likums

SEPLP – Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome

LSM – VSIA “Latvijas Sabiedriskais medijs”

LR – VSIA “Latvijas radio”

LTV – VSIA “Latvijas televīzija”

NEPLP – Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome

1. Par ombuda kompetenci sniegt LSM sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildes izvērtējumu

1.1. Par sabiedriskā pasūtījuma gada plānu un tā izvērtēšanas kārtību

Saskaņā ar Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu un to pārvaldības likuma 11. panta otro daļu *sabiedriskā pasūtījuma gada plāns ietver vispārīgu sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa **programmu un pakalpojumu satura aprakstu**, kā arī sabiedriskajam elektroniskajam plašsaziņas līdzeklim Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomes izvirzītos **uzdevumus**, kas veicami noteiktā apmērā un kvalitātē.* [visi izcēlumi šeit un turpmāk mani – E.A.]

Saskaņā ar šī panta trešo daļu *sabiedriskā pasūtījuma gada plānā nosaka sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa **īstermiņa mērķus, uzdevumus, rezultatīvos rādītājus un budžetu**. Sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izstrādē ievēro šā likuma **1. pantā noteikto mērķi, 3. pantā noteiktos sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipus un apstiprināto vidējā termiņa darbības stratēģiju**.*

SEPLPL 11. panta piektajā daļā ir noteikta sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildes novērtēšanas kārtība: *Sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa valde katru gadu līdz 30. aprīlim iesniedz Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomei apstiprināšanai **pārskatu par sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi** iepriekšējā gadā. Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome **izvērtē** sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa valdes iesniegto pārskatu un to kopā ar valdes ziņojumu un **savu novērtējumu** publisko savā tīmekļvietnē.*

Savukārt šī panta sestajā daļā ir izteikts: *Sabiedriskā pasūtījuma **gada plāna izpildi savas kompetences ietvaros izvērtē sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuds**. Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuda ziņojums pievienojams pārskatam par sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi.*

Ombuds pieņem, ka SEPLPL neuzliek ombudam par pienākumu izvērtēt LSM valdes iesniegto pārskatu par sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi tādā pašā veidā un apjomā, kā to veic SEPLP, respektīvi, likums nenosaka, ka ombudam būtu jāveido SEPLP novērtējumam alternatīvs ziņojums, kas dublētu padomes novērtējuma struktūru un saturu, bet gan jāizvērtē sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi **savas kompetences ietvaros**. Līdz ar to ir

nepieciešams precizēt, kāds ir ombuda kompetences tvērums attiecībā uz sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildes izvērtējumu.

1.2. Par ombuda kompetenci

Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuda kompetence ir noteikta SEPLPL 18. panta pirmajā daļā: *Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombuds **pārrauga sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu **sniegto pakalpojumu** atbilstību šā likuma 1. pantā noteiktajam mērķim un 3. pantā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem, sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ētikas kodeksiem un redakcionālajām vadlīnijām un pēc savas iniciatīvas vai uz personu iesniegumu pamata sniedz atzinumus par sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu programmu un pakalpojumu atbilstību minētajiem dokumentiem, kā arī pilda citas šajā likumā noteiktās funkcijas.***

Ombuda funkcijas savukārt ir izklāstītas SEPLPL 19. pantā. Pirmā un svarīgākā no tām nosaka, ka ombuds *pēc savas iniciatīvas vai uz personu iesniegumu pamata sniedz atzinumus, kas saistīti ar sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu **programmu** un iepriekš sniegto **pakalpojumu** atbilstību sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ētikas kodeksiem un redakcionālajām vadlīnijām.*

– Par termina *programma* lietojumu;

Termins *programma* SEPLPL tiek lietots, lai apzīmētu noteiktā secībā sakārtotu un ar noteiktu regularitāti apraidītu *raidījumu* (pārraižu) kopumu lineārajā televīzijas vai radio apraidē, kurai Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome (NEPLP) ir izsniegusi apraides atļauju. Savukārt Elektronisko plašsaziņas līdzekļu likuma terminu sadaļā terminam *programma* tiek sniegta ambivalenta definīcija: *elektroniskā plašsaziņas līdzekļa veidots **raidījums** vai **raidījumu kopums ar kopēju nosaukumu***, kas ļauj secināt, ka ar terminu *programma* tiek apzīmēta gan programma kā raidījumu kopums, gan kā atsevišķa programmas sastāvdaļa – *raidījums*, kuram kā tādām apraides atļaujas izsniegšana nav paredzēta. Tas atbilst ikdienas valodas lietojumam, kurā abi vārdi – *programma* un *raidījums* – nereti tiek lietoti kā sinonīmi, bet tas rada domstarpības par šī termina precīzo nozīmi normatīvo dokumentu tekstos.

– par termina *raidījums* lietojumu;

Termins *raidījums* ir saprotams kā apzīmējums atsevišķai kādas programmas vienībai un Elektronisko plašsaziņas līdzekļu likuma terminu sadaļā terminam *raidījums* tiek sniegta šāda

definīcija: *Kustīgu attēlu kopums ar skaņu vai bez tās vai audio darbs radio programmā, kurš neatkarīgi no tā garuma veido **atsevišķu vienību programmā** vai katalogā un kuru izveidojis elektroniskais plašsaziņas līdzeklis.*

Tādējādi jāsecina, ka **raidījums** tiek pārraidīts kādas programmas ietvaros, bet **programma** tiek apraidīta – izplatīta, izmantojot elektroniskos sakaru tīklus un pamatojoties NEPLP izsniegtajā apraides atļaujā.

– **par termina *pakalpojums* lietojumu;**

Terminoloģiskā neskaidrība ir fiksējama arī saistībā ar termina **pakalpojums** lietojumu. Visplašākajā nozīmē SEPLPL ietvaros šis termins apzīmē visu to darbību un pasākumu kopumu, kas raksturo sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu pastāvēšanas mērķi un funkcijas sabiedrībā. Šādā nozīmē šis termins tiek lietots SEPLPL 18. panta pirmās daļas ievadā, definējot ombuda kompetenci: [...] *ombuds pārrauga sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu sniegto **pakalpojumu** atbilstību šā likuma 1. pantā noteiktajam mērķim un 3. pantā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem, sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ētikas kodeksiem un redakcionālajām vadlīnijām.* Šāds termina **pakalpojums** lietojums visplašākajā nozīmē ir atrodams arī SEPLPL 3. panta devītajā daļā.

Jāatzīmē, ka ombuda kompetencei veltītā SEPLPL 18. panta pirmās daļas teksta turpinājumā termins **pakalpojums**, vienlaicīgi tiek lietots arī būtiski sašaurinātā nozīmē, nodalot no tā apjoma LSM veidotās programmas: [...] *un pēc savas iniciatīvas vai uz personu iesniegumu pamata sniedz atzinumus par sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu **programmu** un **pakalpojumu** atbilstību minētajiem dokumentiem, kā arī pilda citas šajā likumā noteiktās funkcijas.*

Šāds LSM sniegto **pakalpojumu** norobežojums no to veidotajām **programmām**, ir atrodams arī SEPLPL 3. panta trešajā, septītajā daļā, 4. panta piektajā daļā; 7. panta otrajā un trešajā daļā, 8. pantā pirmajā, piektajā, septītajā, desmitajā daļā, 9. panta pirmajā daļā, 11.panta ceturtās daļas 2. punktā, 17. panta pirmās daļas 8. punktā, 18. panta otrajā daļā, 19. panta 1. un 2. punktos, 22. panta pirmajā un trešajā daļā, 23. panta pirmajā daļā,

Vienlaicīgi termins **pakalpojums** praksē tiek lietots pat vēl šaurākā nozīmē, lai apzīmētu to LSM satura daļu, kas tiek izplatīta interneta vidē – publikācijas, video materiāli LSM vienotā ziņu portāla “LSM.lv” platformā – kā informatīva pakalpojuma sniegšana.

– **par ombuda un SEPLP atbildības sfēru dalījumu;**

Jāsecina, ka no termina ***pakalpojums*** apjoma interpretācijas ir atkarīgs ombuda kompetences tvērums jeb SEPLPL 18. panta pirmās daļas – *ombuds **pārtrauga sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu sniegto pakalpojumu atbilstību*** [...] – interpretācija.

Ja ar terminu ***pakalpojumi*** visšaurākajā nozīmē tiek apzīmēti tie informatīvie pakalpojumi, kurus LSM sniedz vienotajā ziņu portālā “LSM.lv”, vai arī sašaurinātā nozīmē ar ***pakalpojumiem*** tiek apzīmētas tās LSM darbības, kas neattiecas uz ***programmu*** veidošanu un izplatīšanu, tad ombuda funkcijas SEPLPL 18. panta pirmās daļas kontekstā tiek nepamatoti sašaurinātas. Savukārt, ja ar ***pakalpojumiem*** šeit ir domāta visa LSM darbība kopumā, tad ombuda kompetence tiek nepamatoti paplašināta, tā būtiski pārklājas un dublējas ar SEPLP kompetenci kā kopīga atbildība par LSM darbības atbilstību SEPLPL 3. pantam, jo SEPLPL 17. panta astotajā daļā ir noteikts, ka arī SEPLP ***uzrauga sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbību***, kontrolējot tās atbilstību šajā likumā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ***darbības pamatprincipiem*** [SEPLPL 3. pants], *sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu programmu un pakalpojumu atbilstību sabiedriskajam pasūtījumam un finanšu līdzekļu izlietojuma atbilstību apstiprinātajam budžetam.*

Savulaik, atsaucoties uz ombuda lūgumu skaidrot šo atbildības pārklāšanos, 2024. gada 8. novembrī SEPLP sniedza savu skaidrojumu, ka, *ievērojot SEPLPL nostiprināto redakcionālo neatkarību, Padome **neiejaucas sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu redakcionālajos lēmumos par satura veidošanu.*** [...] *tai nav tiesību ietekmēt sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu redakcionālus lēmumus ne tiešā, ne pastarpinātā veidā, ne kolektīvi, ne caur atsevišķiem tās locekļiem, tostarp, tai nav tiesību noteikt konkrētu saturu un programmu plānus.* [...]

Tādējādi, *uzraugot sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības atbilstību SEPLPL noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem (SEPLPL 3. pants), Padome šo uzraudzību īsteno tiktāl, ciktāl šī uzraudzība neskar sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu redakcionālos lēmumus, kas tiek pieņemti un īstenoti gan sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu redakciju, gan žurnālistu līmenī.*

Papildus Padome skaidro, ka ņemot vērā tai ar SEPLPL noteikto funkciju (17. panta pirmās daļas 3. punkts) ***izstrādāt un apstiprināt sabiedrisko pasūtījumu***, tostarp sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa vidējā termiņa darbības stratēģiju un ***sabiedriskā pasūtījuma gada plānu***, Padome ir tiesīga ***izstrādāt sabiedrisko pasūtījumu un tā gada plānu***, kā arī

izvērtēt tā izpildes atbilstību sabiedriskajā pasūtījumā noteiktajam, ciktāl netiek ietekmēta sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa redakcionālā neatkarība. [..]

*SEPLPL 9. panta ceturtajā daļā noteikts, ka sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa vidējā termiņa darbības stratēģiju un sabiedriskā pasūtījuma gada plānu veido saskaņā ar šā likuma 3. pantā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem, bet šī panta piektā daļa noteic, ka **redakcionālās neatkarības nodrošināšanai konkrēti sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa raidījumi un programmu plāni paši par sevi nav uzskatāmi par atsevišķu sabiedriskā pasūtījuma priekšmetu.***

*No iepriekš minētā izriet, ka Padome ir tiesīga izstrādāt sabiedrisko pasūtījumu, kā arī vērtēt tā izpildes atbilstību, bet **nav tiesīga vērtēt konkrētus raidījumus un satura vienības.***

*Tādējādi, [..], Padome paskaidro, ka atbildību sadalījums starp Padomi un sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ombudu ir nosakāms tā, ka Padome SEPLPL 3. pantā minēto pamatprincipu uzraudzību nodrošina **lemjot par jautājumiem saistītiem ar sabiedrisko pasūtījumu** (stratēģiskās attīstības jautājumi un citi), kuri neskar redakcionālās politikas un lēmumus, savukārt sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu **ombuds nodrošina šo pamatprincipu pārraudzību jau redakcionālo politiku un lēmumu līmenī.***

– **par ombuda iespējām izvērtēt sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi.**

Tādējādi jāsecina, ka ombuda atbildība sākas tur, kur beidzas SEPLP atbildība – ombuds pārrauga to, vai konkrēti redakcionālie lēmumi, raidījumi un citas satura vienības atbilst SEPLPL 1. pantā noteiktajam mērķim un 3. pantā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem. Ņemot vērā, ka SEPLPL 1. pantā ir definēts šī likuma mērķis, ombuds, vērtējot konkrētu LSM satura vienību atbilstību SEPLPL prasībām, vienmēr ir orientējies uz to, lai noteiktu konkrētās satura vienības atbilstību SEPLPL 2. pantā noteiktajam sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu vispārējam stratēģiskajam mērķim un šī likuma 3. pantā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem, kuri ir integrēti un detalizēti izvērsti LSM Redakcionālajās vadlīnijās tā, lai ar to palīdzību varētu izvērtēt konkrēto satura vienību atbilstību iepriekš nosauktajām SEPLPL prasībām.

Vispārējais sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu stratēģiskais mērķis – *stiprināt Latvijas demokrātisko iekārtu, vārda brīvību un Latvijas iedzīvotāju sajūtu, ka viņi ir piederīgi Latvijai, kopt latviešu valodu un nacionālo kultūru saskaņā ar Satversmi, šo likumu un citiem*

likumiem – nav pilnībā sasniedzams ar vienu atsevišķu LSM programmu satura vienību, bet gan tikai ar visu LSM programmu un pakalpojumu kopumu, un tieši vispārējā stratēģiskā mērķa īstenošanai ir paredzēts sabiedriskais pasūtījums, vidējā termiņa darbības stratēģija un sabiedriskā pasūtījuma gada plāns, kuru uzraudzība ir SEPLP kompetence. Savukārt ombuda pārraudzības priekšmets ir jau konkrētas LSM satura vienības – raidījumi, publikācijas un to pamatā esošie redakcionālie lēmumi – nevis LSM programmu un pakalpojumu kopuma – kā sabiedriskā pasūtījuma sastāva – uzraudzība.

Nemot vērā, ka saskaņā ar SEPLPL 9. panta pirmo daļu *Sabiedriskais pasūtījums ir sabiedrības demokrātiskajām, sociālajām un kultūras vajadzībām un interesēm atbilstošs plašs un daudzveidīgs informatīva, analītiska, izglītojoša, izklaidējoša, iesaistoša un kultūras **satura un pakalpojumu kopums***, un saskaņā ar šī panta piektajā daļā noteikto – *Redakcionālās neatkarības nodrošināšanai **konkrēti** sabiedriskā elektroniskā plašsaziņas līdzekļa **raidījumi** un programmu plāni **paši par sevi nav uzskatāmi par atsevišķu sabiedriskā pasūtījuma priekšmetu***, tad ombuda kompetencē ir izvērtēt sabiedriskā pasūtījuma gada plānu izpildi, ciktāl tie skar konkrētus raidījumus, pakalpojumus un to pamatā esošās redakcionālās izvēles.

Sniegt šādu izvērtējumu nav ombuda iespējās divu iemeslu dēļ:

- 1) konkrēti raidījumi un pakalpojumi nav sabiedriskā pasūtījuma priekšmets, tāpēc attiecībā uz tiem netiek noteikti mērķi un uzdevumi vidējās darbības stratēģijā un sabiedriskā pasūtījuma gada plānā. Līdz ar to LSM atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildi netiek vērtēts tas, vai konkrētās satura vienības ir sasniegušas savus mērķus, jo šādi mērķi netiek noteikti sabiedriskā pasūtījuma gada plānā. Konkrētās satura vienības atskaitēs tiek pieminētas vienīgi kā piemēri tam, ar kādiem saturiskiem risinājumiem LSM centīsies (plāns) vai ir centusies (atskaite) sasniegt tos attīstības mērķus un izpildīt tos uzdevumus, kas ir definēti sabiedriskā pasūtījuma gada plānā kā **mērķi un uzdevumi LSM programmām un pakalpojumiem kopumā**;
- 2) ombuds varētu vērtēt konkrēto satura vienību ieguldījumu programmu un pakalpojumu kopuma mērķu sasniegšanai un uzdevumu izpildē, taču tas prasītu detalizēti analizēt visas visu LSM programmu un pakalpojumu apjomu veidojošās satura vienības, kas ar ombuda rīcībā esošajiem resursiem ir neizpildāms un arī nelietderīgs uzdevums. Jāņem vērā, ka ombuds nevis **uzrauga** (kontrolē) LSM satura vienību atbilstību SEPLP 1. pantā noteiktajam mērķim un 3. pantā noteiktajiem sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem, sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ētikas kodeksiem

un redakcionālajām vadlīnijām, bet gan **pārtrauga** šo atbilstību, sniedzot savu vērtējumu situācijās, kad radušās aizdomas, ka iepriekšminētās prasības kādā LSM satura vienībā vai tās sagatavošanas procesā ir pārkāptas. 2024. gada laikā, veidojot atzinumus par LSM satura vienību atbilstību profesionālo darbību regulējošajām prasībām, ombuds iepazīs ar ne vairāk kā 100 satura vienībām un detalizēti analizēja 46 no tām, kas ir absolūti niecīgs skaits no visu šī gada laikā LSM programmu un pakalpojumus veidojošajām satura vienībām, lai pamatoti veiktu kādus vispārinošus secinājumus. Ombuds savā ziņojumā varētu iekļaut visus 2024. gadā izveidotos atzinumus (kopskaitā 31), bet, pirmkārt, tie visi jau ir publiski pieejami, otrkārt, katrs no tiem ir veidots par kādu konkrētu raidījumu vai sižetu, vai publikāciju un neļauj izvērtēt, piemēram, visu ciklisko raidījumu kopumā. No tā, ka viena cikliska raidījuma sērijas vienā konkrētā raidījumā ir atzītas kādas satura kvalitātes problēmas, nevar pamatoti secināt par kvalitātes problēmām visos šī cikla raidījumos gada laikā un nekādā gadījumā – par problēmām tajā programmā, kurā šis raidījuma cikls ir ticis pārraidīts.

1.3. Par ombuda ziņojuma saturu un struktūru

Nemot vērā iepriekš izteiktos apsvērumus, ombuds ir pieņēmis lēmumu savā ziņojumā palikt ombuda kompetences ietvarā, kuru veido LSM atsevišķo satura vienību (raidījumu un publikāciju) atbilstības vērtējums sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu vispārējam stratēģiskajam mērķim un sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu darbības pamatprincipiem, kas integrēti un izvērsti LSM Redakcionālajās vadlīnijās un LSM Rīcības un ētikas kodeksā, turklāt aprobežojoties vienīgi ar trīs prioritārajiem ombuda darbības virzieniem:

- 1) satura kvalitātes iekšējā pārraudzība;
- 2) medijpratības veicināšana LSM auditorijā;
- 3) auditorijas atgriezeniskās saites nodrošināšana.

Katra nosauktā ombuda darbības prioritārā virziena ietvaros, ombuds izvērtēs:

- 1) sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānos noteiktos mērķus un uzdevumus, kuru sasniegšana un izpilde var veicināt attīstību ombuda prioritārajos darba virzienos;
- 2) atskaitēs par sabiedriskā pasūtījuma plāna un uzdevumu izpildi fiksētos sasniegumus saistībā ar tiem mērķiem un uzdevumiem 2024. gada plānā, kas attiecas uz ombuda darbības prioritārajiem virzieniem.

Par katru no ombuda darbības prioritārajiem virzieniem tiks sniegtas rekomendācijas, lai pilnveidotu sabiedriskā pasūtījuma gada plāna mērķus, uzdevumus un aktivitātes to sasniegšanai un izpildei.

2. Iekšējā kvalitātes uzraudzības sistēma

Nemot vērā, ka ārējo satura kvalitātes vadības uzraudzību īsteno SEPLP, un, vadot sabiedriskā pasūtījuma un gada plāna izstrādes procesu, izstrādā ārējās kvalitātes vadības sistēmu, un reizi gadā kopā ar sabiedriskā pasūtījuma gada plāna izpildes novērtējumu publisko pārskatu par ārējās kvalitātes vadības uzraudzības un sabiedriskā labuma rezultātiem pārskata gadā, ombuds savā ziņojumā koncentrēsies vienīgi uz **iekšējās satura kvalitātes kontroles** jautājumiem, ko, saskaņā ar sabiedriskā pasūtījuma gada plānu īsteno sabiedriskie elektroniskie plašsaziņas līdzekļi.

Iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķis ir nodrošināt, lai sabiedriskā medija programmu un pakalpojumu satura vienību (raidījumi, publikācijas) veidošanas procesā tiktu ievērotas augstas ētikas un kvalitātes prasības, žurnālistikas izcilības un visaugstākie starptautiskie profesijas un kvalitātes standarti, kas izteikti LSM Redakcionālajās vadlīnijās un LSM Rīcības un ētikas kodeksā. Konkrētie iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un veicamie uzdevumi ir noteikti ikgadējā sabiedriskā pasūtījuma gada plānā un, gadam noslēdzoties, to izpilde ir atspoguļota atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma plāna un uzdevumu izpildi.

Ombuda ieinteresētība iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības sistēmas pastāvēšanā un pilnveidošanā izriet no tā, ka ombudam adresētie sabiedrības pārstāvju iesniegumi attiecas uz LSM veidoto satura vienību un sniegto pakalpojumu atbilstību sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu ētikas kodeksiem un redakcionālajām vadlīnijām un vērtējami kā satura kvalitātes jautājums.

2.1. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izvērtējums iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos

Jāņem vērā, ka gada plānos un secīgi to izpildes izvērtējumos iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumi ir izklāstīti vairākās šo dokumentu vietās, tāpēc ombuda uzdevums bija tos izklāstīt apkopotā veidā.

2.1.1. VSIA “Latvijas Radio” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un uzdevumi

Iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un uzdevumi ir noteikti šādās LR gada plāna vietās:

1) definējot LR sabiedriskā pasūtījuma prioritātes:

- **satura kvalitātes stiprināšana**, nodrošinot sabiedriskā labuma visaptverošā izvērtējuma ieteikumu ieviešanu;
- ziņu, informatīvi analītiskā un pētnieciskā **satura kapacitātes un kvalitātes stiprināšana**;
- **redakcionālās atbildības un pārvaldības stiprināšana**, nodrošinot ciešāku struktūrvienību sadarbību un resursu koncentrēšanu;
- žurnālistu **profesionālās darbības pilnveidošana**, nodrošinot specializāciju un kā prioritāti nosakot tematisko (ekonomika un bizness, zinātne un tehnoloģijas, kultūras analītika u.c.) satura projektu attīstību.

2) sniedzot informāciju par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību, aprakstā par vidēja termiņa darbības stratēģijā noteiktajiem satura kvalitātes sistēmas mērķiem un rezultatīvajiem rādītājiem, un to izpildes plānu, ir noteikts, ka satura kvalitāte tiek vērtēta un uzraudzīta vairākos līmeņos:

- **ikdienas redakcionālā darba ietvaros** (operatīvā satura vērtēšana un atgriezeniskā saite raidījumu komandām);
- **konkrētu satura projektu** izvērtēšana un rekomendāciju gatavošana nākamā cikla projekta īstenošanai saskaņā ar Latvijas Radio Projektu vadības nolikumu;
- **satura vērtēšana [..] pēc gada plāna** (vidēji 20 dažādi raidījumi gadā) ar ārējo ekspertu piesaisti vai horizontālās sadarbības pieeju, vērtēšanas komisijās iesaistot dažādu struktūrvienību pārstāvjus. Prioritāri satura vērtēšanas gada plānā tiek iekļauti un vērtēti jaunie raidījumi / raidieraksti (ne ātrāk kā trīs mēnešus pēc to iekļaušanas Radio programmā), kā arī raidījumi, par kuru aktualitāti un atbilstību mūsdienu formātiem un auditorijas prasībām ir radušās šaubas vai ir saņemtas pamatotas sūdzības. 2024. gada satura vērtēšanas plāns tiks apstiprināts februārī;
- **satura vērtēšana, balstoties uz saņemtajām sūdzībām** (fiziskas un juridiskas personas, sabiedrisko mediju ombuda pieprasījumi, Latvijas Mediju ētikas padomes pieprasījumi u.c.), t.sk. par Redakcionālo vadlīniju pārkāpumiem un neatbilstībām profesionālas žurnālistikas standartiem. Sūdzības, atbilstoši to saturam, var tikt izvērtētas struktūrvienību / galvenā redaktora / Latvijas Radio Ētikas padomes līmenī;

- *SEPLP pasūtītās sabiedriskā pasūtījuma recenzijas par konkrētiem satura projektiem vai tematiku atspoguļojumu;*
 - *sabiedriskā labuma ikgadējs novērtējums (t.sk. kvalitātes jautājumi), kā arī padziļināts ekspertu izvērtējums reizi trijos gados;*
 - *pēc iespējām un nepieciešamības – starptautisku konsultantu piesaiste redakcionālo standartu pilnveidošanas un satura attīstības jautājumos (t.sk. satura vērtēšana, atbilstoši konkrētam darba uzdevumam).*
- 3) raksturojot vidēja termiņa darbības stratēģijā noteiktos satura kvalitātes sistēmas mērķus un rezultātīvos rādītājus, un to izpildes plānu, ir norādīts, ka:
- *rezultatīvais rādītājs satura kvalitātes vērtēšanā ir satura vērtēšanas plāna īstenošana, kas 2024. gadā tiks nodrošināta;*
 - *saturs tiek vērtēts pēc vairāku kritēriju kopuma – stratēģiskajiem kritērijiem (atbilstība sabiedriskā medija misijai un sabiedriskajam pasūtījumam, pieejamība dažādās platformās u.c.), satura, formas, raidījuma vadītāju profesionālās darbības, valodas, kā arī atbilstības konkrētā žanra specifikai;*
 - *Latvijas Radio pastāv atsevišķa sistēma žurnālistu runas prasmju un valodas lietojuma izvērtēšanai, un Latvijas Radio nodrošina gan individuālas runas prasmju un valodas konsultācijas, gan reizi nedēļā organizē grupas nodarbības. Valodas eksperte arī ikdienā vērtē valodas lietojumu ZD veidotajos raidījumos un regulāri sniedz vērtējumu, kā arī rekomendācijas uzlabojumiem;*
 - *[..] veikta virkne sistemātisku uzlabojumu, lai veicinātu izcilas kvalitātes un augstāko profesionālo standartu ievērošanu Latvijas Radio. Tostarp izstrādāti / aktualizēti šādi dokumenti:*
 - *“Latvijas sabiedrisko mediju redakcionālās vadlīnijas”, kas definē Latvijas Radio, LTV un “LSM.lv” vērtības un satura veidošanas principus;*
 - *“Latvijas sabiedrisko mediju kara un konfliktu žurnālistikas vadlīnijas”, piedāvājot risinājumus kara un konfliktu žurnālistikas profesionālās ētikas dilemmām;*
 - *“Latvijas Radio rīcības un ētikas kodekss”, kas reglamentē profesionālās ētikas un uzvedības pamatprincipus;*
 - *“Vadlīnijas Latvijas Radio satura kļūdu labošanai”;*

- *Citas iekšējās vadlīnijas pēc nepieciešamības, piemēram, Digitālās komunikācijas vadlīnijas, vadlīnijas žurnālistiem par faktiem un terminoloģiju Tuvajos Austrumos (Izraēlas – palestīniešu konflikts) u.c.*

Pēc šī ziņojuma izveides ombuda rīcībā nonāca VSIA “Latvijas Radio” dokuments – sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikums “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde – noteiktie plāni un izpildes rādītāji”, tāpēc ziņojuma teksts ir papildināts ar šajā dokumentā atrodamo informāciju, kas attiecas uz iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāniem un izpildi 2024. gadā. Pielikumā kā iekšējās satura kvalitātes vadības sistēmas mērķi un rezultatīvie rādītāji pārskata gadam ir noteikti šādi rezultatīvie rādītāji:

- izvērtēt 16 satura vienības saskaņā ar LR satura vērtēšanas plānu;
- novērtēt 20 audio satura veidotāju un 15 digitālā satura veidotāju runas prasmes un valodas lietojumu saskaņā ar LR darbinieku valodas un runas prasmju vērtēšanas un apmācību noliku.

Tādējādi jāsecina, ka Latvijas Radio pastāv un tiek īstenots **satura vērtēšanas plāns** un saturs tiek vērtēts pēc vairāku kritēriju kopuma – stratēģiskajiem kritērijiem (atbilstība sabiedriskā medija misijai un sabiedriskajam pasūtījumam, pieejamība dažādās platformās u.c.), satura, formas, raidījuma vadītāju profesionālās darbības, valodas, kā arī atbilstības konkrētā žanra specifikai. Satura veidotāju sasniegtie rezultāti tiek vērtēti arī ikgadējā **darbinieku novērtēšanas procesā**, kura ietvaros tiek pārrunātas arī mācību vajadzības, lai sastādītu Latvijas Radio **mācību plānu** kārtējam gadam. Satura kvalitātes kontroles process balstās virknē dokumentu, kuros ir definēti profesionālie standarti un praktiskas vadlīnijas satura veidošanai.

2.1.2. VSIA “Latvijas Televīzija” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un uzdevumi

Iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības mērķi un uzdevumi ir noteikti šādās LTV gada plāna vietās:

- 1) Ievada daļā, definējot LTV satura attīstības stratēģiskās prioritātes, tiek noteikti būtiskākie satura attīstības virzieni, no kuriem uz iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzību ir attiecināmi šādi:

- *satura kvalitātes stiprināšana, tādejādi nodrošinot sabiedriskā labuma visaptverošā izvērtējuma ieteikumu ieviešanu;*
- *ziņu, informatīvi analītiskā un pētnieciskā satura kapacitātes un kvalitātes stiprināšana;*
- *redakcionālās atbildības un pārvaldības stiprināšana.*

2) satura attīstībai 2024. gadā veltītajā sadaļā iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumi ir formulēti šādā veidā:

Lai pilnveidotu žurnālistu profesionālo darbību, paredzēta virkne apmācību, kā arī precizēta un pārskatīta žurnālistu specializācija Ziņu dienestā, kas ļaus pievērsties kvalitatīvu tematisku satura virzienu attīstībai. Nākamajā gadā plānotas apmācības digitālā satura veidošanā, datu žurnālistikā un analītiskā, informācijas analīzē, materiālu vizualizācijā, latviešu runas un rakstu valodā, režijā, scenāriju izveidē, video montāžā, projektu vadībā un citās profesionālās kompetences paaugstināšanas jomās (atbilstoši pieejamajam finansējumam).

3) sniedzot informāciju par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību, satura kvalitātes vadībai veltītajā sadaļā ir lasāma šāda informācija:

- *lai nodrošinātu pastāvīgu satura kvalitāti un uzlabotu to, uzraugot un sistemātiski vērtējot saturu gan lineārajās, gan digitālajās platformās, LTV kopš 2013. gada ir ieviesta **Satura profesionālās uzraudzības sistēma**, kas regulāri tiek papildināta un mainīta atbilstoši LTV veidotā satura specifikai un apjomam. Tās pamatā ir **visu līmeņu princips** (tiek vērtēts satura izstrādes process kopumā, visi iesaistītie darbinieki visos līmeņos), **līdzvērtības** (vienādi kritēriji), **atklātības** (zināmi, definēti kritēriji), **atbilstības, konkrētības, nepārtrauktības, attīstības un konstruktivitātes principi**;*
- *LTV satura kvalitātes vadības sistēma attiecas uz visu satura veidošanas procesu – sākot no atbilstošu uzdevumu un sasniedzamo mērķu definēšanas, beidzot ar snieguma kvalitātes izvērtējumu un rekomendāciju izstrādi. Tā attiecas uz visiem darbiniekiem un sadarbības partneriem, kuri iesaistīti satura veidošanā. Sabiedriskā labuma izvērtēšanas metodoloģija atbilst EBU definētajiem sabiedrisko mediju darbības pamatprincipiem, kuros ietverta arī satura kvalitātes nodrošināšana;*
- *ētikas un profesionālo standartu nodrošināšanai 2022. gadā tika izstrādātas **Sabiedrisko mediju redakcionālās vadlīnijas**, kas nosaka sabiedrisko mediju satura*

veidošanā iesaistīto darbinieku profesionālos principus, normas un rīcību kvalitatīva satura izveidei.

- **sistēmas mērķis** ir nodrošināt un pastāvīgi uzlabot LTV saturu, tiecoties uz profesionālo izcilību, kā arī atrast un definēt jaunus satura veidošanas paņēmienus, kas atbilst sabiedrības interesēm un sabiedriskā medija vērtībām, līdz ar **profesionālo kompetenču uzlabošanas programmu**, kas ietver dažādas mācības un seminārus, kā arī sabiedriskā labuma pētījumu;
- **satura profesionālās uzraudzības sistēma** nodrošina mērķtiecīgu satura kvalitātes attīstību atbilstoši standartiem. Tā aptver visus satura projektus, neraugoties uz to, kuram kanālam un platformai saturs tiek veidots, tādējādi ļaujot izvērtēt gan lineārā, gan digitālā satura projektus un izvērtējumā iekļaujot gan LTV redakcijās, gan sadarbībā ar neatkarīgajiem producentiem veidoto saturu;
- atbilstoši sabiedriskā pasūtījuma prioritātēm un tematiskajām vadlīnijām **papildus sistemātiskam cikliskā satura un vienreizējo projektu izvērtējumam regulāri tiek piesaistīti arī ārējie eksperti, kuri analizē un recenzē LTV satura projektus**. Vērtēšanas procesā iegūtās rekomendācijas un sasniegtie rezultatīvie rādītāji ir pamats katra satura projekta tālākās attīstības stratēģijas izveidei;
- 2024. gadā **plānots izvērtēt gan cikla raidījumus, gan vienreizējos projektus** (tiešraides, dokumentālās filmas u.c.);
- vērtēšana notiks gan **redakciju, gan Satura vērtēšanas padomes, gan ārējo ekspertu līmenī**. Īpaša vērība tiks pievērsta Eiropas Parlamenta vēlēšanu saturam, notikumu atspoguļojumam Ukrainā, kā arī jauniešu saturam;
- **tiks izvērtēti pastāvīgie ziņu raidījumi, kultūras saturs** – ziņas, raidījumi un kultūras pasākumu atspoguļojums –, arī sporta raidījumi un tiešraides, īpaši lielo sporta notikumu atspoguļojums;
- **tiks izvērtēts sniegums lielo satura projektu** – “Supernova”, Vecgada vakara šova u.c. – **īstenošanā**;
- ārpus kārtas **tiks vērtēts saturs, par ko saņemti skatītāju jautājumi vai iebildumi**;
- **tiks vērtēti gan lineārajā apraidē, gan digitālajā vidē iekļautie satura projekti** (gan LTV, gan trešo pušu platformās);

- lai pilnveidotu žurnālistu profesionālo darbību, **paredzēta virkne apmācību, kā arī precizēta un pārskatīta žurnālistu specializācija** Ziņu dienestā, kas ļaus pievērsties kvalitatīvu tematisku satura virzienu attīstībai. Nākamajā gadā plānotas apmācības digitālā satura veidošanā, datu žurnālistikā un analītikā, informācijas analīzē, materiālu vizualizācijā, latviešu runas un rakstu valodā, režijā, scenāriju izveidē, video montāžā, projektu vadībā un citās profesionālās kompetences paaugstināšanas jomās (atbilstoši pieejamajam finansējumam).
- 4) gada plāna sadaļā – LTV lineāro raidījumu un digitālā satura daudzpakāpju vērtēšanas veidi
- ir noteikti satura kvalitātes vērtēšanas līmeņi, izdalot:
 - **regulāro vērtēšanu.** Satura kvalitāti vērtē **LTV Satura vērtēšanas padome**. Izlases kārtībā tiek izvērtēti **gan jauni raidījumi un satura projekti, gan raidījumi, par kuriem saņemti aizrādījumi vai kur konstatētas kvalitātes problēmas, kā arī raidījumi, kuri pārskatāmā periodā nav izvērtēti.** Atkārtoti tiek vērtēti tās satura vienības, par kurām sniegtas rekomendācijas snieguma pilnveidei. Tiek vērtēts arī darbs digitālajā vidē. 2024. gadā tiks izvērtēts **saturs, kas veidots nozīmīgu notikumu atspoguļošanai:** Eiropas Parlamenta vēlēšanas, Latvijas dalības Eiropas Savienībā un NATO gadskārtas, vasaras olimpiskās spēles Parīzē, Pasaules čempionāts hokejā, Vecgada vakara šovs. Tāpat tiks vērtēta “Supernova”, sabiedrisko mediju gada balvas kultūrā “Kilograms kultūras” pasniegšanas ceremonija, “Eirovīzija” u.c.; Paredzēts realizēt bērnu un jauniešu auditorijas pētījumu, kā arī **izvērtēt jauniešu saturu, piem., “Skeči ziņas”, “Humpalu medības” u.c.;** Tāpat **plānots izvērtēt ziņu raidījumus un atsevišķus neatkarīgo producentu veidotos raidījumus.** Paredzēts **izvērtēt arī darbību digitālajās platformās un sociālās tīklošanas vietnēs;**
 - **patstāvīgo vērtēšanu.** Tiecoties uzlabot satura kvalitāti un sniegt radošajām komandām rekomendācijas par iespējamiem uzlabojumiem, **katras redakcijas vadītājs** (t.sk. “LSM.lv”), **regulāri izvērtē savas struktūrvienības radīto saturu,** izlases kārtībā izvēloties vērtējamus oriģinālr Raidījumus, īpašos projektus, oriģinālseriālus, digitālo oriģinālsaturu, dokumentālās filmas u.c.;
 - **ārkārtas vērtēšanu.** Ārkārtas vērtēšana tiek veikta, **reaģējot uz konkrētiem notikumiem:** acīmredzamām satura kvalitātes izmaiņām, nepieciešamību tūlītēji izvērtēt unikālu projektu vai arī LTV Redkolēģijas vai sabiedrisko mediju ombuda

uzmanības lokā nonākušu satura vienību. Satura profesionālo vērtēšanu var ierosināt jebkurš LTV darbinieks, vēršoties pie galvenā redaktora. Ārkārtas vērtēšanai nav noteikta kalendāra, tā notiek pēc nepieciešamības;

- *ārējo ekspertu veiktu vērtēšanu. Ārējie eksperti tiek aicināti izvērtēt īpašus prioritāru satura virzienu projektus. Ņemot vērā prioritātes, ārējie eksperti 2024. gadā tiks piesaistīti digitālā satura vērtēšanai.*

Tādējādi jāsecina, ka LTV satura kvalitātes vadības kontrole ir noteikta kā stratēģiska prioritāte, pastāv un tiek īstenota **satura profesionālās uzraudzības sistēma** visos vērtēšanas līmeņos, vērtējot gan cikla raidījumus, gan vienreizējus satura projektus. Satura vērtēšana ir paredzēta un tiek realizēta gan kā regulārā, gan patstāvīgā vērtēšana, gan arī kā ārkārtas vērtēšana, un arī kā ārējo ekspertu sniegtie vērtējumi. Ir plānota profesionālo kompetenču uzlabošanas programma satura veidotājiem.

2.1.3. Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikumā – Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā – noteiktais iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jomā

Iekšējās kvalitātes vadības kontroles 2024. gada mērķu un uzdevumu analīzei būtisks ir Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikums “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā”, kurā noteiktas:

1) prioritātes iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbībai pārskata gadā:

- *programmu un pakalpojumu atbilstība augstām ētikas un kvalitātes prasībām, nodrošinot žurnālistikas izcilību un ievērojot visaugstākos starptautiskos profesijas un kvalitātes standartus;*
- *objektivitātes, pienācīgas precizitātes un neitralitātes nodrošināšana;*
- *viedokļu daudzveidības nodrošināšana un vienlīdzīga attieksme pret visiem sabiedrības locekļiem.*

2) vidēja termiņa darbības stratēģijā noteiktie mērķi, uzdevumi un rezultatīvie rādītāji:

- *augstas kvalitātes standartu nodrošināšana satura kvalitātes vadības sistēmas īstenošanā;*
- *ārējā un iekšējā satura izvērtējuma vienību skaits: 20 raidījumi un / vai projekti.*

- 3) iekšējās satura kvalitātes vadības sistēmas mērķi un rezultatīvie rādītāji pārskata gadam:
- satura vērtēšanas plāna īstenošana, kopā 20 vienību;
 - satura vērtēšana, balstoties uz saņemtajām sūdzībām (fiziskas un juridiskas personas, sabiedrisko mediju ombuda pieprasījumi, Latvijas Mediju ētikas padomes pieprasījumi u.c.) – pēc pieprasījuma;
 - SEPLP pasūtītās sabiedriskā pasūtījuma recenzijas par konkrētiem satura projektiem vai tematiku atspoguļojumu;
 - sabiedriskā labuma ikgadējs novērtējums (t.sk. kvalitātes jautājumi);
 - satura veidošanā iesaistīto darbinieku apmācības.
- 4) iekšējās kvalitātes vadības sistēmas pasākumi:
- plānoto satura projektu, raidījumu izvērtējums, nodrošinot iekšējo vērtēšanu un ārējos ekspertu piesaisti: Latvijas Radio – 17, Latvijas Televīzija – 20, “LSM.lv” – 2.

2.2. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izpildes izvērtējums iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos

2.2.1. VSIA “Latvijas Radio” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos sasniegtie rezultāti

- 1) Saistībā ar Latvijas Radio vidēja termiņa darbības stratēģijas mērķi 2024. gadam – Satura politika un attīstība – ir atzīmēts:
- 2024. gada pavasarī pieņemtas **Kļūdu labošanas vadlīnijas** Latvijas Radio saturā. Vadlīnijas ir praktisks ceļvedis Latvijas Radio žurnālistiem un redaktoriem – kāda rīcība tiek sagaidīta kļūdu gadījumā. Bet vienlaikus vadlīnijas ir publisks dokuments, kas kļūdu labošanas procedūras izskaidro auditorijai, tādējādi ilgtermiņā veicinot sabiedrības uzticību medijam;
 - 2024. gadā Latvijas Radio veica nevalstiskās organizācijas “Reportieri bez robežām” veidoto Journalism Trust Initiative (JTI) programmas pirmo posmu un **izvērtējis savu redakcionālo procesu atbilstību starptautiskiem profesionālajiem un ētikas standartiem**. 2025. gadā plānots nākamais posms - redakcionālo standartu audits, ko veic starptautiski

auditori un kura rezultātā tiek piešķirts JTI sertifikāts. Pašlaik JTI ir iesaistījušies ap 1700 mediju no 100 valstīm.

2) Atskaites sadaļā – Pārskats par iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbību – ir atrodama šāda informācija:

- Latvijas Radio ir spēkā **Satura vērtēšanas nolikums**, kas nodrošina sistemātisku un plānveidīgu satura vērtēšanu gan ar ārējo ekspertu piesaistīties, gan starpkanālu jeb redkolēģiju sadarbības pieeju, iesaistot radio darbiniekus citu struktūrvienību veidotā lineārā un digitālā satura vērtēšanā;
- **ārējie eksperti** tiek piesaistīti gadījumos, kad Latvijas Radio iekšienē trūkst attiecīgās kompetences vai arī nepieciešams neitrāls skats no malas, kā arī budžetā ir nepieciešamie līdzekļi;
- iekšējo un ārējo ekspertu piesaiste tiek plānota, izstrādājot **satura vērtēšanas gada plānu**. Prioritāri satura vērtēšanas gada plānā tiek iekļauti un izvērtēti gan Latvijas Radio darbinieku, gan ārštata autoru veidotie jaunie raidījumi ne ātrāk kā trīs mēnešus pēc to iekļaušanas Latvijas Radio programmā, kā arī raidījumi, par kuru aktualitāti un atbilstību mūsdienu formātiem un auditorijas prasībām ir radušās šaubas vai ir saņemtas pamatotas sūdzības;
- raidījumi tiek vērtēti pēc **vairāku kritēriju kopuma** – stratēģiskajiem kritērijiem (atbilstība sabiedriskā medija misijai un sabiedriskajam pasūtījumam, pieejamība dažādās platformās u.c.), satura, formas, raidījuma vadītāju profesionālās darbības, valodas, kā arī atbilstības konkrētā žanra specifikai;
- 2024. gadā Satura vērtēšanas plāna ietvaros **veikti 16 izvērtējumi**, tai skaitā:
 - veikts atkārtots Ziņu dienesta programmas **“Labrīt”** izvērtējums;
 - veikts izvērtējums LR1 raidījumam **“Globālais latvietis – 21. gadsimts”**, veicot izmaiņas raidījuma pozicionējumā un paplašinot tematiku;
 - veikts izvērtējums LR1 raidījumam **“Laika ritu raksti”**, paredzot būtiskas izmaiņas raidījuma formātā no 2025. gadā;
 - veikts atkārtots izvērtējums **LR2 informatīvajām rubrikām** par 2023. gada izvērtējumā iekļauto secinājumu ieviešanu;
 - veikts izvērtējums LR2 raidījumam **“Nākotnes pietura”**, pieņemot lēmumu par raidījuma aizstāšanu ar citu saturu – raidījumu **“Latviešu dziesmu krātuve”**;

- veikts izvērtējums LR3 projekam **“Piccolo meistarklase”**, lemjot par cita (primāri digitāla formāta) attīstību 2025. gadā;
 - veikts izvērtējums LR4 raidījumam **“Tāds esmu” (Дело во мне)**, attīstot raidījuma struktūru un skanējumu;
 - ar ārējā eksperta vērtējumu attīstīts LR4 raidījums **“Doma laukums”** (darba dienās);
 - veikts izvērtējums LR4 raidījumam **“Maigais vakars”**;
 - veikts apjomīgs **Latvijas Radio 5 programmas vērtējums** pēc stratēģijas maiņas, piesaistot ārējos ekspertus gan satura vērtēšanai, gan mūzikas plūsmai;
 - veikts apjomīgs **Pieci.lv** (digitālā satura) snieguma vērtējums pēc stratēģijas maiņas;
 - izvērtēts oriģinālsatura podkāsta **“Normāla ģimene”** 1. sezonas sniegums, secinājumus iekļaujot 2. sezonas satura veidošanā;
 - veikts oriģinālsatura podkāsta **“Remarka”** izvērtējums, integrējot secinājumus darba uzdevumos nākamās sezonas veidošanai;
 - veikts oriģinālsatura podkāsta **“Uz redzi!”** izvērtējums, kas ticis augstu novērtēts gan no tematikas, gan izpildījuma un sasniegto rezultātu viedokļa;
 - ar ārējā eksperta palīdzību veikts Pētnieciskās žurnālistikas daļas veidotā raidījuma **“Atvērtie faili”** izvērtējums, sniedzot būtiskus ieteikumus gan darba organizācijas un plānošanas, gan profesionālo prasmju pilnveides jomā. Uz rekomendāciju pamata atjaunota arī raidījuma veidošanas rokasgrāmata;
 - pasūtītas 2 recenzijas (Elmārs Seņkovs un Toms Čevers) radiouzveduma **“Dzīvot, lai izstāstītu”**. Lidijas Lasmanes-Doroņinas dzīvesstāsts Ingas Ābeles grāmatas **“Lidijas ziediņi”** lappusēs, iestudējums 2. daļās izvērtēšanai.
- papildus Satura vērtēšanas plānā iekļautajam veikts ārpuskārtas izvērtējums eksperimentālajam oriģinālsatura podkāstam **“Noliktava”**, pieņemot lēmumu par formāta attīstību un otrās sezonas satura veidošanu arī 2025. gadā;
 - papildus Satura vērtēšanas plānam **pastāvīgi veikta visu satura projektu izvērtēšana** (piemēram, olimpiskās un paralimpiskās spēles, Eiropas parlamenta vēlēšanu saturs, sabiedrisko mediju labdarības maratona “Dod pieci!” norise u.c.);
 - Latvijas Radio pastāv atsevišķa **sistēma satura veidotāju runas prasmju un valodas lietojuma izvērtēšanai**. To reglamentē **Nolikums par ētera balsu vērtēšanu**, nosakot vērtēšanas kārtību, darbinieku loku, kurus nepieciešams vērtēt, ekspertu komisijas sastāvu un vērtēšanas kritērijus. 2024. gadā **novērtēti 20 ētera cilvēki** (valoda un runas prasme) un **15 digitālā satura veidotāji** (valoda un audiovizuālā satura veidošanas

prasmes). Latvijas Radio pastāv arī apmācību sistēma, nodrošinot runas pedagogu un valodas ekspertu grupu nodarbības vai individuālas konsultācijas.

- redakcionālajās vadlīnijās un Ētikas kodeksā noteiktie profesionālās darbības un ētikas standarti attiecas arī uz komunikāciju **Latvijas Radio sociālo mediju un interneta vietnēs, kā arī uz komunikāciju Latvijas Radio darbinieku privātajos kontos.** Komunikācijai un satura izplatīšanai digitālajā vidē papildu darbojas arī **Latvijas Radio Digitālās komunikācijas vadlīnijas**, kas precizē un apraksta konkrētus standartus Latvijas Radio darbībai visās pastāvošajās sociālo mediju un interneta vietnēs;
- 2024. gadā sabiedrisko mediju ombuds uz iesniegumu pamata par Latvijas Radio veidoto saturu, sniedzis 11 atzinumus, no tiem divos atzīti redakcionālo vadlīniju vai ētikas kodeksa pārkāpumi:
 - Par 19.02.2024. LR1 izskanējušo raidījumu ““Re:Baltica” faktu pārbaudes projekta “Re:Check” melu un maldu apskats”;
 - Par LSM.lv publicēto rakstu “Senioru divkaujā Baidens un Tramps apmainās pārmetumiem par ASV problēmu cēloņiem”;
 - Par 2024. gada 2. augusta iesniegumu vērtēt VSIA “Latvijas Radio” žurnālista **Aida Tomsona** rīcību;
 - Par Latvijas Radio žurnālistes **Olgas Kņazevas** rīcību;
 - Par Latvijas Radio žurnālistes **Annas Strojās** rīcību;
 - Par sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu **programmu un pakalpojumu atbilstību pārvaldības likumam**;
 - Par LR5 raidījumā “**Vēl viens starts**” pārraidīto klausītāja balss ziņu;
 - Par LR1 raidījumā “**Pēcpusdiena**” pārraidīto sižetu;
 - Par VSIA “Latvijas Radio” programmas “LR4” raidījumu “**Atklātā saruna**” un tā vadītājas **Olgas Kņazevas** rīcību;
 - Par “LR5” pārraidīto raidījumu “**Dzimtes R*sols**” (divi atzinumi).

2.2.2. VSIA “Latvijas Televīzija” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi iekšējās satura kvalitātes vadības uzraudzības jautājumos sasniegtie rezultāti

- 1) Atskaites daļā, kas veltīta 2024. gada prioritāšu izpildei, saistībā ar sabiedriskā labuma visaptverošā izvērtējuma ieteikumu ieviešanu, ir atrodama šāda informācija:

Sekojošajai rekomendācijai veicināt kultūras satura kvalitāti, vairākkārt tika izvērtētas “Kultūras ziņas” un sniegti ieteikumi. Notika raidījuma “Kultūršoks” un cita kultūras satura izvērtēšana, rekomendāciju izstrāde un ieviešanas kontrole.

- 2) Atskaides daļā, kas veltīta 2024. gada prioritāšu izpildei saistībā ar ziņu, informatīvi analītiskā un pētnieciskā satura kapacitātes un kvalitātes stiprināšanu, ir lasāma šāda informācija:

Tika strādāts pie ziņu, informatīvi analītiskā un pētnieciskā satura kapacitātes un kvalitātes stiprināšanas. Tika stiprināta datu analītika, kā arī profesionāli pilnveidoti jaunie korespondenti un nodrošinātas dažāda veida mācības. Tika analizēti ziņu raidījumi un izveidota Ziņu dienesta korespondenta rokasgrāmata.

- 3) Atskaides daļā, kas veltīta 2024. gada prioritāšu izpildei saistībā ar ziņu, redakcionālās atbildības un pārvaldības stiprināšanu, tiek sniegta šāda informācija:

Tika pārskatīta un apstiprināta žurnālistu tematiskā specializācija, tā veicinot to profesionālās kvalitātes un zināšanas konkrētās satura jomās.

2.3. Ombuda vērtējums un rekomendācijas iekšējās kvalitātes vadības kontroles sistēmas jautājumos

Abu sabiedrisko mediju dokumentos – gada plānos un atskaitēs – iekšējās kvalitātes vadības kontroles jautājums ir atrunāts pietiekamā mērā un rada pamatotu iespaidu, ka šis jautājums tiek risināts sistemātiski un plānoti kā būtisks sabiedrisko mediju ikdienas darba uzdevums. Satura kvalitātes un ar to saistītā redakcionālās atbildības stiprināšana, kā arī žurnālistu profesionālās kompetences paaugstināšana tiek skatīti kā prioritāri uzdevumi. Satura kvalitāte abos medijos tiek vērtēta gan ikdienas darbā, gan saskaņā ar satura vērtēšanas gada plāniem, gan arī atsaucoties uz saņemtajiem iesniegumiem un sūdzībām. Satura uzraudzības un vērtēšanas process ir sistematizēts regulārās, patstāvīgās un ārkārtas vērtēšanas procesā, un balstās gan LSM Redakcionālajās vadlīnijās, gan citos uzņēmumu iekšējos dokumentos, kas reglamentē satura vērtēšanas procedūras. Abos medijos tiek plānotas un realizētas mācības, darbinieku kompetences padziļināšanai satura veidošanas jautājumos. Pārskata gadā realizētās aktivitātes iekšējās kvalitātes vadības kontroles jautājumos ir atbilstošas gada plānos paredzētajām un pat pārsniedz sākotnēji plānoto apjomu.

Nemot vērā, ka iekšējās satura kvalitātes vadības kontroles uzdevums ir medija prioritāra aktivitāte, kas veicama patstāvīgi, plānoti un sistemātiski Ombuds iesaka:

1. Neskatoties uz to, ka sabiedriskā pasūtījuma izpildes gada plānu un secīgi – atskaišu par to izpildi – struktūras pamatā ir sabiedriskā labuma mērķu un uzdevumu struktūra, rast iespēju šajos dokumentos satura kvalitātes kontroles uzdevumu izdalīt atsevišķi kā to prioritāro, stratēģisko aktivitāšu kopumu, kuru realizācija ir sabiedriskā labuma mērķu un uzdevumu izpildes nepieciešams nosacījums. Ombuda vērtējumā sabiedriskā labuma mērķu sasniegšanas rādītāji tiešā veidā ir atkarīgi no tā, kā medijs strādā pie sava satura kvalitātes uzlabošanas. Regulāri kontrolējot un pilnveidojot satura kvalitāti, ir iespējams efektīvi paaugstināt sabiedriskā labuma mērķu radītājus, tāpēc **satura kvalitātes kontroles un pilnveidošanas uzdevumu risinājumiem ir jāatrodas medija stratēģisko un operatīvo plānu pamatā.**
2. Izmantojot sabiedrisko mediju integrācijas vienotā sabiedriskajā medijā procesa sniegtās iespējas, izveidot uzņēmumam **vienotu un unificētu iekšējās kvalitātes vadības kontroles sistēmu** (procesu un procedūras), kas apvienotu labākos risinājumus no LR un LTV līdzšinējās prakses, kā arī nosegtu tos sistēmiskos iztrūkumus, kurus nenosdz līdzšinējie risinājumi katrā medijā atsevišķi. Tas ļautu pārskatīt, uzlabot un efektīvizēt līdzšinējās procedūras un tās reglamentējošos normatīvus, lai iekšējā kvalitātes kontroles sistēma spētu aptvert lielāku programmu veidojošo satura vienību skaitu.
3. Nākamajos periodos rast iespēju sistemātiski vērtēt tieši **cikliskos raidījumus** garākā laika periodā, piesaistot vērtējumam arī ārējus ekspertus, kas ļautu izvērtēt ne tikai ciklisko raidījumu žurnālistiskās kvalitātes, bet arī sabiedriskās ietekmes aspektus. Ombuda vērtējumā, būtu ieteicams gada laikā veikt vismaz četru raidījumu ciklu padziļinātu analīzi. Vienlaicīgi ir jādomā par produktīvu formātu, kā analīzes rezultātus apspriest un izdiskutēt, lai vienotos par nepieciešamām izmaiņām un uzlabojumiem.

3. Medijpratības veicināšana

Medijpratība ir ne vien prasme lietot mediju saturu, kritiski izvērtējot tā konstruētos vēstījumus, bet vienlaicīgi tā ir arī izpratne, kā šie vēstījumi top, kāpēc tie ir tieši tādi un ne savādāki. Sabiedriskā medija gadījumā tā ir arī izpratne par medija pastāvēšanas mērķiem un to funkcijām demokrātiskā sabiedrībā. Šo informāciju nevar sniegt kampaņveidīgi un didaktiskā formā, tai ir jābūt klātesošai katrā aktuālajā medija satura vienībā kā sava veida metainformācijai, kas paskaidro, ko īsti medijs dara, kādēļ to dara un kāpēc dara tā un ne savādāk? Jo labāk auditorija sapratīs medija rīcību, jo lielāka būs tās uzticēšanās medijam un secīgi – sabiedriskā mediju ietekme sabiedrībā. Šis būtiskais medijpratības aspekts – sabiedrības izpratne par sabiedriskā medija darbu – ir vienīgi un tikai paša medija atbildība.

Ombuda ieinteresētība tajā, lai sabiedriskais medijs regulāri un sistemātiski veicinātu savas auditorijas medijpratību, izriet no tā, ka liela daļa ombudam adresēto sabiedrības pārstāvju iesniegumu demonstrē nepilnīgu izpratni vai pat pilnīgu izpratnes trūkumu par sabiedriskā medija mērķiem, uzdevumiem un darbības principiem.

3.1. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izvērtējums saistībā ar medijpratības veicināšanas uzdevumu

Jāņem vērā, ka gada plānos un secīgi to izpildes izvērtējumos medijpratības veicināšanas jautājums nav izdalīti atsevišķi, tāpēc ombuda uzdevums bija to atrast citiem jautājumiem veltītajās šo dokumentu sadaļās.

3.1.1. VSIA “Latvijas Radio” Sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie mērķi un uzdevumi medijpratības veicināšanā

LR sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā medijpratības veicināšanas jautājumi ir atrodamī:

- 1) Kopsavilkumā par LR uzdevumiem un darbības izmaiņām, balstoties uz vidēja termiņa darbības stratēģijā noteiktajiem attīstības mērķiem, kā tā 1. punktā definētais mērķis satura politikas un attīstības jomā – *radīt uzticamu, neatkarīgu un daudzveidīgu saturu:*

Tiks turpināts darbs pie sabiedrības informēšanas, skaidrojot redakcionālo politiku, tostarp, nodrošinot atklātas kļūdu labošanas procedūras;

- 2) informācijas par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību daļā, kurā tiek definēti sabiedriskā labuma mērķa DEMOKRĀTIJA sasniegšanas indikatori un mērķa vērtības:

[..] attīstīt analītisko žurnālistiku, kuras uzdevums ir **skaidrot, kontekstualizēt, interpretēt dažādos ziņu tematus**, īpaši ekonomikā, un šādi palīdzēt auditorijai izprast tos, radīt interesi par tiem;

3) informācijas par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību daļā, kurā tiek definēti sabiedriskā labuma caurviju rādītāja IETEKME sasniegšanas indikatori:

[..] **skaidrot sabiedrībai medija redakcionālo politiku, t.sk.:**

- **regulāri informējot un atgādinot pie publikācijām par redakcionālo izvēļu un ikdienas žurnālistikas prakšu principiem un vadlīnijām, tai skaitā konkrētu tematu atspoguļošanā, kā arī par faktu pārbaudes un kļūdu labošanas procedūrām;**
- **informējot par ilgtermiņa darbībām, kas vērstas uz kļūdu risku mazināšanu, uz kurām ir norādījušas sabiedrisko mediju darbu (paš)regulējošās institūcijas savos atzinumos.**

Pēc šī ziņojuma izveides ombuda rīcībā nonāca VSIA “Latvijas Radio” dokuments – sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikums “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde – noteiktie plāni un izpildes rādītāji”, tāpēc ziņojuma teksts ir papildināts ar šajā dokumentā atrodamo informāciju, kas attiecas uz medijpratības veicināšanas plāniem un izpildi 2024. gadā. Kā ekspertu ieteikums šī dokumenta sadaļā, kas veltīta sabiedriskā labuma mērķim IETEKME, ir norādīts:

*Paaugstināt uzticēšanos sabiedriskajiem medijiem, īstenojot **caurspīdīgu redakcionālo politiku, regulāri informējot un atgādinot pie publikācijām par redakcionālo izvēļu un ikdienas žurnālistikas prakšu principiem un vadlīnijām, tai skaitā konkrētu tematu atspoguļošanā, kā arī par faktu pārbaudes un kļūdu labošanas procedūrām, informējot par ilgtermiņa darbībām, kas vērstas uz kļūdu risku mazināšanu, uz kurām ir norādījušas sabiedrisko mediju darbu (paš)regulējošās institūcijas savos atzinumos.***

3.1.2. VSIA “Latvijas Televīzija” Sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā noteiktie mērķi un uzdevumi medijpratības veicināšanā

LTV Sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā medijpratības veicināšanas jautājumi ir atrodami:

1) uzdevumu un darbības izmaiņu kopsavilkuma daļas sadaļā – *Komunikācija*:

*Arī 2024. gadā tiks turpināta komunikācija, lai **skaidrotu sabiedrisko mediju jēgu un nozīmību, funkcijas un mērķus, redakcionālos lēmumus, satura veidošanas izaicinājumus***

u.tml. Lai uzrunātu gan iedzīvotājus, kas patērē sabiedrisko mediju saturu, bet **vēlētos saņemt redakcionālo izvēļu skaidrojumus**, gan iedzīvotājus, kas patērē sabiedrisko mediju saturu, bet noteiktās situācijās neatšķir to no komercmediju satura, kā arī iedzīvotājus, kas dažādu iemeslu dēļ neizprot, kā sabiedriskie mediji atšķiras no valsts medijiem, **tiks nodrošināta plānveida satura veidošana rakstu, interviju, raidierakstu un citu formātu veidā.**

LTV turpinās veidot raidierakstu **“Parunāsim”**, kurā uz interesantām sarunām par tēmām, kas skar ikvienu Latvijas Televīzijas darbinieku (un arī skatītāju), tiek aicinātas LTV personības, kā arī veidos publikācijas sabiedrisko mediju portāla “LSM.lv” sadaļai **“Ārpus ētera”**.

LTV viedokļa līderi piedalīsies citu mediju veidotajās diskusijās, kā arī mediju nozares un piemērotos citu nozaru semināros, konferencēs u.tml.

- 2) definējot sabiedriskā labuma mērķa DEMOKRĀTIJA sasniegšanas indikatorus un mērķa vērtības:

Mērķis: veidot sabiedrības izpratni par sabiedrībai nozīmīgiem lēmumiem, sekmēt pierādījumos balstītu lēmumu pieņemšanu, informēt sabiedrību par sociālpolitiskām aktualitātēm, veicināt politisko atbildīgumu un medijpratību, vairot izpratni par mediju lomu demokrātijā.

- 3) sabiedriskā labuma izvērtējuma rekomendācijās lasāmajā:

***Caurspīdīga redakcionālā politika** ir nozīmīga, lai veicinātu uzticēšanos sabiedriskajiem medijiem, tāpēc būtiska ir **katras satura veidošanā iesaistītās personas spēja izskaidrot un pamatot savus ikdienas lēmumus.** [...] LTV ir izveidojusi raidierakstu sēriju “Parunāsim”, arī turpmāk **tiks meklēti veidi, kā skaidrot redakcionālus lēmumus.** LTV aktīvi sadarbojas ar sabiedrisko mediju ombudu, skaidrojot dažādas redakcionālās izvēles, kā arī proaktīvi izvērtē saturu LTV Redkolēģijā.*

- 4) sabiedriskā pasūtījuma gada plānu uzdevumu daļas sadaļas, kas attiecas uz sabiedriskā labuma mērķim DEMOKRĀTIJA paredzētajiem uzdevumiem, apakšpunktā 5.2.4. **Nodrošināt saturu par medijpratību un mediju, tajā skaitā sabiedrisko mediju, nozīmi demokrātiskā sabiedrībā:**

*Plānots izstrādāt **jaunu pusaudžu un jauniešu satura projektu, ar kuru veicināt medijpratību, kritisko domāšanu un vairot izpratni par demokrātiju.***

***Kultūras redakcijas projekts “Kultūršoks”** pievērsīsies medijpratības un mediju jautājumiem, lai aktivizētu sabiedrības uzmanību aktualitātēm šajā jomā.*

Par sabiedrisko mediju darbiniekiem un profesionālo darbību tiks spriests LTV raidierakstā “Parunāsim”, kā arī portāla “LSM.lv” sadaļā “Ārpus ētera”. Satoru medijpratības jomā plāno arī mazākumtautību platforma “RUS.LSM.lv”.

3.2. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izpildes izvērtējums medijpratības veicināšanas jautājumā

3.2.1. VSIA “Latvijas Radio” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi medijpratības veicināšanas jautājumā sasniegtie rezultāti

LR sasniegtie rezultāti medijpratības veicināšanas jautājumos atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi ir izklāstīti:

- 1) informācijā par sabiedriskā pasūtījuma gada plāna uzdevumu izpildi sabiedriskā labuma mērķim DEMOKRĀTIJA veltītajā sadaļā saistībā ar plānoto uzdevumu – ***Nodrošināt satoru par medijpratību un mediju, tajā skaitā sabiedrisko mediju, nozīmi demokrātiskā sabiedrībā:***

LR1 attīstīja iknedēļas formātu par medijiem un medijpratību “Mediju anatomija”, kurā skaidroja mediju nozares izaicinājumus, aktuālos procesus un nozīmi.

LR1 raidījums “Krustpunktā” turpināja veidot diskusijas par aktuāliem mediju notikumiem.

LR4 aktualizēja medijpratības un mediju nozīmes jautājumus raidījumos “Mediju lauks” un “Atklātā saruna”.

- 2) atsaucoties uz VSIA “Latvijas Radio” sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikuma “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde – noteiktie plāni un izpildes rādītāji”, ekspertu ieteikumu saistībā ar sabiedriskā labuma mērķi IETEKME – īstenot *caurspīdīgu redakcionālo politiku, regulāri informējot un atgādinot pie publikācijām par redakcionālo izvēli un ikdienas žurnālistikas prakšu principiem un vadlīnijām, tai skaitā konkrētu tematu atspoguļošanā* – šī dokumenta izpildes un secinājumu daļā ir norādīts:

Raidījums “Mediju anatomija” skaidro mediju darbības jautājumus, tai skaitā, žurnālistikas praksi un principus. Latvijas Radio ir pieņemtas kļūdu labošanas vadlīnijas, kas nosaka caurskatāmas kļūdu labošanas procedūras, un redakcija tās arī ievēro. Ir apspriesti arī citi redakcijas darba skaidrošanas formāti, kuru ieviešana turpināsies nākamajos gados. Lai vairotu sabiedrības uzticēšanos, Latvijas Radio iesaistījās starptautiskās nevalstiskās

organizācijas “Reportieri bez robežām” iniciatīvā “Journalism Trust Initiative” un veica redakcionālo procedūru un vadlīniju auditu, kura rezultātā publicēja *Caurskatāmības ziņojumu* un 2025.gadā ieguva “Journalism Trust Initiative” sertifikātu, kas apliecina Latvijas Radio redakcionālās prakses atbilstību augstiem žurnālistikas profesionālajiem un ētikas standartiem.

3.2.2. VSIA “Latvijas Televīzija” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi medijpratības veicināšanas jautājumā sasniegtie rezultāti

LTV sasniegtie rezultāti medijpratības veicināšanas jautājumos atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi ir izklāstīti:

- 1) atskaite daļā, kas veltīta 2024. gada prioritāšu izpildei, saistībā ar sabiedriskā labuma visaptverošā izvērtējuma ieteikumu ieviešanu, ir rodama šāda informācija:

*LTV sekoja arī rekomendācijai **skaidrot savu darbu** – tika realizēta raidierakstu sērija “Parunāsim!”. “LSM.lv” digitālajā vidē tika skaidroti pieņemtie redakcionālie lēmumi un izvēles. LTV aktīvi sadarbojās ar sabiedrisko mediju ombudu, skaidrojot dažādas redakcionālās izvēles, kā arī proaktīvi izvērtēja saturu un redakcionālus lēmumus LTV redkolēģijā.*

- 3) sabiedriskā pasūtījuma gada plānā paredzēto uzdevumu izpildes daļas sadaļā, kas attiecas uz sabiedriskā labuma mērķa SABIEDRĪBA sasniegšanas uzdevumu **Nodrošināt saturu par medijpratību un mediju, to skaitā sabiedrisko mediju, nozīmi demokrātiskā sabiedrībā**, ir lasāmi šādi darba rezultāti:

Mediju, arī sabiedrisko mediju problemātikai pievērsies raidījums “Kultūršoks”, Ziņu dienesta raidījumi, ziņu portāls “LSM.lv”, podkāsts “Parunāsim!”, kā arī slejas “LSM.lv”. Skaidrotas redakcionālās izvēles, skaidrota sabiedrisko mediju loma, apvienošanās, sekots aktualitātēm, piedāvātas publikācijas par jaunākajiem medijpratības pētījumiem un to analīze, kā arī testi, kas palīdz pārbaudīt savas prasmes.

Bērnu un jauniešu digitālajās vietnēs atspoguļoti medijpratības un kritiskās domāšanas temati raidījumos “Reāli” platformā “+audzis”. Jautājumi integrēti arī spēlē “Gudrs, vēl gudrāks”.

3.3. Ombuda vērtējums un rekomendācijas medijpratības veicināšanas jautājumos

Abu sabiedrisko mediju dokumentos – gada plānos un atskaitēs – medijpratības veicināšanas jautājumam veltīto plānu un aktivitāšu apjoms ir neliels, it īpaši atskaitēs par plānotā izpildi.

Ombuds neapšaubā, ka gada plānos izteiktās apņemšanās *turpināt darbu pie sabiedrības informēšanas, skaidrojot redakcionālo politiku; skaidrot, kontekstualizēt, interpretēt dažādos ziņu tematus,[..], un šādi palīdzēt auditorijai izprast tos, radīt interesi par tiem; skaidrot sabiedrībai medija redakcionālo politiku; skaidrot sabiedrisko mediju jēgu un nozīmību, funkcijas un mērķus, redakcionālos lēmumus, satura veidošanas izaicinājumus; vairot izpratni par mediju lomu demokrātijā; u.c.* ir godprātīgi izpildīti ne tikai atskaitēs norādītajos raidījumos, bet vēl citā sabiedriskā medija saturā. Tomēr, analizējot paveikto šajā jomā, ir jāsecina, ka šis ombuda darbam svarīgais jautājums sabiedriskajam medijam ir ar ievērojami zemāku prioritāti. Un tas nav tādēļ, ka sabiedriskā medija redaktori un žurnālisti neapzinātos medijpratības (un informācijpratības kopumā) ārkārtējo svarīgumu, bet gan tāpēc, ka šī jautājuma risināšanai nav atrastas piemērotākās formas.

LR gada plānā uzdevumam – *skaidrot sabiedrībai medija redakcionālo politiku* – seko norāde – *regulāri informējot un atgādinot **pie publikācijām** par redakcionālo izvēļu un ikdienas žurnālistikas praksi principiem un vadlīnijām.* LTV gada plānā, ka viena no sabiedriskā labuma izvērtējuma rekomendācijām ir ieteikums par **caurspīdīgu redakcionālo politiku**, ar norādi uz to, cik būtiska ir katras satura veidošanā iesaistītās personas spēja izskaidrot un pamatot savus ikdienas lēmumus. Saistībā ar šo rekomendāciju LTV apsola, ka *tiks meklēti veidi, kā skaidrot redakcionālus lēmumus.*

Ombudam jāsecina, ka šie veidi vēl nav atrasti, lai gan abu mediju redakcionālā vadība apzinās virzienu, kurā tie ir jāmeklē. Medijpratības tēmai speciāli veidoti raidījumu cikli, raidījumi, sižeti vai publikācijas ir absolūti nepieciešami, un, jo vairāk, jo labāk, taču jāapzinās gan tas, ka no visām daudzajām satura tēmām, kas ir paredzētas, lai realizētu sabiedrisko pasūtījumu un sasniegtu sabiedriskā labuma mērķus, medijpratības tēma nav ar to augstāko prioritāti, gan arī jāapzinās tas, ka tiešā veidā šī tēma spēj ieinteresēt tikai nelielu auditorijas daļu. Tāpēc ombuda ieteikums ir **turpināt meklēt piemērotākos veidus, kā medijpratību veicinošo informāciju iekļaut sižetos, raidījumos un publikācijās, kas veltītas visām citām sabiedriski nozīmīgajām tēmām, kā sava veida metainformāciju**, kas palīdz labāk uztvert un saprast pamatinformāciju, kas palīdz neveidoties pārpratumiem un proaktīvi novērst tos. Rakstiskā publikācijā tas, šķietami, ir vienkāršs uzdevums, ieviešot vizuāli nodalītus “transparences logus”, kuros īsā, kodolīgā un vizuāli viegli uztveramā veidā paskaidrot gan publikācijas tapšanas iemeslu, gan tās veidošanas mērķus, gan izmantotos informācijas avotus un, protams, visa tā plašāko kontekstu. Sarežģītāk šo uzdevumu ir izpildīt laikā ierobežotā audio vai video sižetā, taču tas nav neiespējami, ja vien apzināties visa tā mērķi un jēgu –

palīdzēt auditorijai labāk saprast ne tikai to, ko medijs vēsta, bet arī to, kāpēc tas tiek darīts, ar kādu nolūku un kāpēc tieši tā un ne savādāk. Katra vēstījuma autors ir ieinteresēts, lai auditorija šo vēstījumu ne tikai saprastu, bet tai arī piekristu, to pieņemtu. Taču, lai kādam stāstam varētu piekrist, adresātam ir jāsaņem pilnvērtīga informāciju par visu to, kas nosaka piekrišanas iespēju. Ja šāda informācija netiek sniegta, tad nereti trūkstošo informāciju adresāts “piedomā” klāt pats, un tas, savukārt, ved pie dažādiem pārpratumiem, ar kuru skaidrojumu tad nodarbojas ombuds, atbildot uz sabiedriskā medija auditorijas pārstāvju iesniegumiem un sūdzībām.

Tādējādi medijpratības veicināšanas jomā runa ir mazāk par tiešu, didaktisku auditorijas “izglītošanu”, cik par **izmaiņām informācijas pasniegšanas, sižetu, raidījumu veidošanas paņēmienos, veidojot jaunu kvalitatīvas žurnālistikas standartu, kas paredz metainformācijas iekļaušanu katrā medija satura vienībā.**

4. Atgriezeniskās saites veidošana ar sabiedrību.

Sabiedriskā medija darbības būtība ir informatīvu pakalpojumu sniegšana Latvijas sabiedrībai. Tāpēc sabiedriskā medija darbības plānos netiek sistemātiski izvērsti jautājumi par komunikāciju ar sabiedrību, jo katras programmas vienības pārraidīšana jau ir šāda komunikatīva rīcība. Tomēr jāņem vērā, ka pilnvērtīga komunikācija veidojas tikai abpusējas mijiedarbības rezultātā, kad informācija netiek vienīgi sniegta vienā virzienā, bet tiek arī saņemta. Tikai komunikācijas abpusējība spēj sasniegt katras komunikācijas regulatīvo mērķi – attiecību veidošanos starp komunikācijā iesaistītajām pusēm. Komunikācija nav tikai par informāciju, bet gan par attiecībām, par pušu iespējām “kopīgoties”, lai kopīgi risinātu kopējus jautājumus, lai sadarbotos.

Līdz ar to aktualizējas jautājums par atgriezeniskās saites sniegšanu un saņemšanu kā pilnvērtīgas komunikācijas galveno pazīmi un noteicošo prasību – vai sabiedriskais medijs saņem atpakaļsaiti no savas auditorijas un vai tas sniedz atbildi auditorijai par saņemto informāciju?

Galvenais atgriezeniskās saites saņemšanas instruments sabiedriskajam medijam ir dažādo auditorijas pētījumu sniegtā informācija – gan regulārie medija auditorijas dati (reitingi), gan ikgadējā sabiedriskā labuma aptauja un citi LSM rīcībā esošie auditorijas pētījumu dati sniedz vērtīgu informāciju par to, kā auditorija vērtē un reaģē uz sabiedriskā medija izplatīto saturu.

Otrs būtisks atgriezeniskās saites saņemšanas veids ir tā informācija, kuru sabiedriskajam medijam sniedz auditorijas pārstāvji zvanot, rakstot tam, vai tā darbību uzraugošajām, pārraugošajām iestādēm (SEPLP, NEPLP, ombudam, Latvijas Mediju ētikas padomei). Lai arī ir daži pozitīvi izņēmumi, lielākoties šādā veidā tiek sniegta kritiskā atgriezeniskā saite – sūdzību, pārmetumu, ieteikumu veidā. Neapšaubāmi, uz klausīt kritiskus vērtējumus ir emocionāli apgrūtināši, jo ne vienmēr tie ir formulēti konstruktīvā veidā, taču tie ir ļoti vērtīgi, jo sniedz nereti tādu redzējumu “no malas”, kas ir sarežģīti iegūstams atrodoties “vidū”. Svarīgi ir, kā šī informācija tiek apstrādāta un analizēta, kā arī tas, kā uz to tiek atbildēts (cik ātrā laikā un kādā kvalitātē).

Ja organizācija vēlas saņemt regulāru un kvalitatīvu atgriezenisko saiti no sava pakalpojuma lietotājiem, ir nepieciešama pārdomāta programma un atbilstoša organizācija, kas nodrošina atgriezeniskās saites saņemšanu un sniegšanu sistemātiskā veidā, realizējot to kā organizācijas darbībai nozīmīgu, regulāru procesu.

Nemot vērā, ka komunikācijas būtība ir meklējama attiecību veidošanā, uzlabošanā un uzturēšanā, šādas programmas centrā ir jautājums par to – kādas attiecības sabiedriskais medijs vēlas un piedāvā savai auditorijai? Atbildi uz šo jautājumu sniedz sabiedriskā medija izvēlētais pozicionējums pret savu auditoriju – kas šī auditorija ir sabiedriskajam medijam un kas ir sabiedriskais medijs šai auditorijai?

4.1. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izvērtējums jautājumā par komunikāciju ar sabiedrību

Jāņem vērā, ka gada plānos un secīgi to izpildes izvērtējumos atgriezeniskās saites veidošana ar sabiedrību praktiski netiek pieminēta, tāpēc ombuds sev nepieciešamo informāciju meklēja plašākā tvērumā saistībā ar mediju plānos noteiktajiem mērķiem un uzdevumiem komunikācijas ar sabiedrību un medija tēla veidošanas jomās.

4.1.1. VSIA “Latvijas Radio” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā komunikācijai ar sabiedrību noteiktie uzdevumi

LR sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā komunikācijai ar sabiedrību veltītie jautājumi ir atrodami šādās dokumenta vietās:

- 1) kopsavilkumā par LR uzdevumiem un darbības izmaiņām, balstoties vidēja termiņa darbības stratēģijā, definējot Latvijas Radio mērķi komunikācijas jomā – *stiprināt Latvijas Radio zīmola kā **uzticamākā, neatkarīgākā un satura ziņā daudzveidīgākā** medija pozīcijas un nodrošināt pilna spektra iekšējo un ārējo komunikāciju:*

*2024. gads būs sagatavošanās gads “Latvijas Radio 100” svinībām 2025. gadā, kas nozīmēs gan darbu pie **Latvijas Radio tēla un pozicionējuma aktualizēšanas**, gan **komunikācijas un atpazīstamības veicināšanas pasākumu** virzīšanas publiskajā telpā. Komunikācijas aktivitātes tiks nodrošinātas gan **ētera**, gan **ārpusētera** produktiem – tai skaitā sabiedrisko mediju labdarības maratonam “Dod pieci!” un Latvijas Radio 2 vērtīgākās roka un popa dziesmas aptaujai “Muzikālā banka 2023”.*

- 2) jaunas auditorijas sasniegšanas plānā:

*2024. gadā plānots īstenot **trīs integrētās reklāmas kampaņas**, uzrunājot gan lojālo auditoriju un esošos Latvijas Radio satura patērētājus, gan arī to sabiedrības daļu, kas ikdienā Latvijas Radio neklausās. Kampaņas plānotas diviem lielākajiem Latvijas Radio projektiem: sabiedrisko mediju labdarības maratonam “Dod pieci!”, LR2 roka un popa dziesmu aptaujai “Muzikālā Banka 2023”, kā arī Latvijas Radio tēla kampaņa.*

- 3) informācijā par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību attiecībā uz sabiedriskā labuma mērķa SABIEDRĪBA sasniegšanas indikatoriem un mērķa vērtībām:

[..] *veicināt diskusiju un sarunāšanās kultūru, izvairoties no konfliktu žurnālistikas.*

- 4) informācijā par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību attiecībā uz sabiedriskā labuma mērķa ZINĀŠANAS sasniegšanas indikatoriem un mērķa vērtībām:

[..] *informācijas skaidrošanā atteikties no “no augšas uz leju” modeļa un stereotipiskā “vienkāršā cilvēka” tēla. Tā vietā veidot jēgpilnu sarunu ar dažādajām sabiedrisko mediju mērķgrupām atbilstoši to zināšanu un prasības līmenim.*

- 5) informācijā par sabiedriskā labuma rezultātiem un satura kvalitātes vadību attiecībā uz sabiedriskā labuma caurviju rādītāja IETEKME sasniegšanas indikatoriem un mērķa vērtībām:

[..] *vairāk darboties konstruktīvajā žurnālistikā, kas piedāvā risinājumus, sekmē auditorijas rīcībbspēju, līdzdalību, atbildību.*

- 6) sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikumā “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde – noteiktie plāni un izpildes rādītāji” kā ekspertu ieteikums sabiedriskā labuma mērķim SABIEDRĪBA veltītajā sadaļā norādīts: *Veicināt diskusiju un sarunāšanās kultūru, izvairoties no konfliktu žurnālistikas, kas izceļ pretēju viedokļu esamību, nevis meklē kopsaucējus un iespējamus risinājumus*

- 7) sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikumā “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde – noteiktie plāni un izpildes rādītāji” kā iekšējās kvalitātes vadības sistēmas pasākums ir norādīts – *Informācija par atgriezeniskās saites ar sabiedrību stiprināšanu* – kura plāna sadaļā lasāms šāds teksts:

Nemot vērā, ka Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikums “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde” apstiprināts 2024. gada 26. septembrī, 2024. gada Sabiedriskā pasūtījuma plānā nav iekļautas prioritātes, par kurām sniedzama atskaite.

4.1.2. VSIA “Latvijas Televīzija” sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā komunikācijai ar sabiedrību noteiktie uzdevumi

LTV sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plānā komunikācijai ar sabiedrību veltītie jautājumi ir atrodami uzdevumu un darbības izmaiņu kopsavilkuma 1.4. punktā – *Komunikācija*:

Lai uzrunātu gan iedzīvotājus, kas patērē sabiedrisko mediju saturu, bet vēlētos saņemt redakcionālo izvēļu skaidrojumus, gan iedzīvotājus, kas patērē sabiedrisko mediju saturu, bet noteiktās situācijās neatšķir to no komercmediju satura, kā arī iedzīvotājus, kas dažādu iemeslu dēļ neizprot, kā sabiedriskie mediji atšķiras no valsts medijiem, tiks nodrošināta plānveida satura veidošana rakstu, interviju, raidierakstu un citu formātu veidā.

4.1.3. Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes un izpildes uzraudzības nolikuma pielikumā – Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā – noteiktais komunikācijai ar sabiedrību

Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas pasākumu punktā – Informācija par atgriezeniskās saites ar sabiedrību stiprināšanu – ir lasāmi šādi uzdevumi:

- *kapacitātes stiprināšana medija komunikācijas stiprināšanai ar sabiedrību sociālo tīklu platformās;*
- *atbildes uz sabiedrības pārstāvju uzdotajiem jautājumiem (visas platformas un formāti);*
- *redakcionālo lēmumu skaidrošana platformā “LSM.lv”.*

4.2. VSIA “Latvijas Radio” un VSIA “Latvijas Televīzija” 2024. gada plānu izpildes izvērtējums jautājumā par komunikāciju ar sabiedrību

4.2.1. VSIA “Latvijas Radio” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi komunikācijas ar sabiedrību jomā sasniegtie rezultāti

- 1) LR atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi rezultāti attiecībā uz komunikācijā ar sabiedrību ir lasāmi šī dokumenta kopsavilkuma sadaļā *Komunikācija*:

2024. gadā realizētas kampaņas Latvijas Radio projektiem: gada vērtīgākās roka un popa dziesmas apbalvošanas ceremonijai “Muzikālā Banka 2023” un labdarības maratons “Dod pieci! 2024”, [..]. Nodrošināti sagatavošanās darbi “Latvijas Radio 100” atzīmēšanai 2025. gadā. Stiprināta iekšējā komunikācija, organizējot Latvijas Radio Gada balvas pasniegšanas ceremoniju, Latvijas Radio 99. gadadienas pasākumu, kā arī darbinieku saliedēšanas pasākumu.

- 2) sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikuma pielikumā “Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas plāns un izpilde – noteiktie plāni un izpildes rādītāji” kā atbilde uz ekspertu ieteikumu sabiedriskā labuma mērķim SABIEDRĪBA veltītajā sadaļā - *veicināt diskusiju un sarunāšanās kultūru* – izpildes un secinājumu daļā norādīts: *Šie ekspertu ieteikumi neattiecas uz Latvijas Radio saturu.*

4.2.2. VSIA “Latvijas Televīzija” atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi komunikācijas ar sabiedrību jomā sasniegtie rezultāti

LTV atskaitē par sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāna un uzdevumu izpildi nav atrodami rezultāti jautājumā par medija komunikāciju ar sabiedrību. Atskaites pielikumā – Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā –kā iekšējās kvalitātes vadības sistēmas pasākuma – *Informācija par atgriezeniskās saites ar sabiedrību stiprināšanu* –, izpildes sadaļā lasāms:

- *notikusi regulāra medija komunikācija sociālo tīklu platformās;*
- *uz visiem sabiedrības pārstāvju iesūtītiem jautājumiem sniegtas atbildes.*
- *redakcionālie lēmumi skaidroti LSM digitālajās platformās.*

4.3. Ombuda vērtējums un rekomendācijas sabiedriskā medija komunikācijai ar sabiedrību

Sabiedrisko mediju misija ir strādāt visas sabiedrības interesēs, ņemot vērā sabiedrībā pastāvošo vērtību priekšstatu, pārliecību, interešu un mērķu dažādību un daudzveidību, rosinot konstruktīvas diskusijas, kas ļautu atšķirīgu viedokļu izteicējiem ieinteresēties un labāk saprast pretējās puses pozīciju. Savukārt ombuda darba dziļākā jēga ir veicināt **dialogu** starp sabiedrību un tās mediju, sabiedrības un tās medija **sadarbību** kā regulāru, abpusēju atgriezeniskās saites sniegšanu un saņemšanu, kas medijam ļautu pilnveidot sava darba kvalitāti, bet sabiedrībai iegūt pilnvērtīgu informāciju par medija darbu.

Dialogs kā atklāta un atvērta saruna, kurā puses, savstarpēji sadarbojoties, kopīgi nonāk pie kopēja rezultāta, kļūst iespējams tikai ar nosacījumu, ka iesaistītās puses spēj atklāti un atvērti attiekties viena pret otru kā pret līdzvērtīgu sadarbības partneri. Sadarboties var tikai līdzvērtīgie, nelīdzvērtīgums provocē cīnīšanos kā iedarbības centienus un pretdarbības soļus otras puses spiedienam. Tas pieprasa abu pušu spēju atteikties no ierastajām (iedomātās) varas pozīcijām un pieņemt gan to, ka sabiedriskais medijs nekalpo sabiedrībai, bet sabiedrība

nediktē medijam tā dienas kārtību, gan arī to, ka sabiedriskais medijs aizbildnieciski nemāca sabiedrībai, ko un kā domāt, bet sabiedrība spēj kritiski attiekties pret medija konstruētajiem stāstiem.

Lai veidotos atklāta un atvērta sabiedriskā medija komunikācija ar sabiedrību, ombuds iesaka:

1. Papildināt sabiedriskā labuma mērķa SADARBĪBA sasniegšanai plānotos uzdevumus ar uzdevumiem, kas attiektos uz sabiedriskā medija sadarbību ar tās auditoriju un sabiedrību kopumā, šādā veidā integrējot atgriezeniskās saites saņemšanas un sniegšanas uzdevumu sabiedriskā medija stratēģijā un rīcības plānā.
2. Izveidot organizācijā struktūrvienību, kuras atbildība būtu nodrošināt klientu servisa funkcijas izpildi attiecībā uz sabiedriskā medija auditoriju. Ienākošo sabiedrības pārstāvju zvanu un vēstuļu pieņemšana, apkopošana, savlaicīga un kvalitatīva atbildēšana nevar būt vienīgi galvenā redaktora atbildība. Ir nelietderīgi izmantot galvenā redaktora kompetences tam, lai koordinētu atgriezeniskās saites sniegšanas procesu, jo viņa galvenā atbildība ir par sabiedriskā medija satura kvalitāti.
3. Izveidot rīcības programmu un izvēlēties piemērotākās formas regulārai klātienē komunikācijai ar LSM auditoriju, to veidojošajām interešu grupām – tikšanās, diskusijas, forumi. Maksimāli vienkāršot informācijas nodošanas procesu sabiedriskajam medijam tā mājaslapā un mobilajās aplikācijās. Pilnvērtīgi izmantot sociālo tīklu sniegtās iespējas ātras, taču kvalitatīvas atgriezeniskās saites saņemšanai sabiedriskā medija satura kvalitātes izvērtējumam.

Ombuda noteiktie trīs prioritārie uzdevumi – satura kvalitātes uzraudzība, medijpratības veicināšana, atgriezeniskās saites nodrošināšana – ir savstarpēji saistīti: jo kvalitatīvāks būs sabiedriskā medija saturs un dziļākā auditorijas izpratne par sabiedriskā medija mērķiem, funkcijām un darbības principiem, jo retāk tas no savas auditorijas saņems kritisku atgriezenisko saiti, tā vietā nākot pozitīvajai atpakaļsaitei, kas kā pozitīvs novērtējums, atzinības izteikšana un uzslava ir būtisks motivācijas avots, lai mērķtiecīgi turpinātu iesākto darbu sabiedrības interesēs.

Ziņojuma sagatavošanai izmantotie dokumenti un informācijas avoti

1. Sabiedriskā pasūtījuma izstrādes, uzskaites un izpildes uzraudzības kārtības nolikums;
2. Valsts SIA “Latvijas Sabiedriskais medijs” stratēģiskais ietvars un plāns sabiedriskā pasūtījuma izpildei 2025. gadā;
3. Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu sabiedriskā pasūtījuma vadlīnijas 2023.-2025. gadam un uzdevumi plāna sagatavošanai 2024. gadam;
4. Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu sabiedriskā pasūtījuma vadlīnijas 2023.-2025. gadam un uzdevumi plāna sagatavošanai 2025. gadam;
5. Rīcības plāna valdei mērķu un uzdevumu izpildei kopsavilkums 2025. gadam;
6. LTV Sabiedriskais pasūtījums 2024. gadam;
7. LTV 2024. gada sabiedriskā pasūtījuma atskaite;
8. LTV Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā;
9. LR Sabiedriskā pasūtījuma 2024. gada plāns;
10. LR atskaite par sabiedriskā pasūtījuma plāna un uzdevumu izpildi 2024. gadā;
11. LR Iekšējās kvalitātes vadības sistēmas darbības plāns un izpilde 2024. gadā;
12. “Latvijas sabiedrisko mediju sabiedriskais labums”, 2025. gada aptaujas rezultāti;
13. Andra Saulīša, Dr. sc. soc. sagatavotais pārskats “Sabiedrisko mediju sabiedriskais labums 2025: Iedzīvotāju aptaujas rezultāti”;
14. Latvijas Sabiedrisko mediju Eiropas Parlamenta priekšvēlēšanu satura novērtējums (01.04.2024.-9.06.2024.);
15. Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu sabiedriskā pasūtījuma 2023. gada plāna izpildes izvērtējuma ziņojums;
16. Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomes kvalitātes vadības un sabiedriskā labuma izpildes 2024. gadā pārskats.

Sabiedrisko elektronisko plašsaziņas

līdzekļu ombuds

(*paraksts*)*

Edmunds Apsalons

***DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU**