

VIDEOKONFERENČU IZMANTOŠANAS PERSPEKTĪVAS VALSTS PĀRVALDES UN PRIVĀTPERSONU SAZIŅĀ

PERSPECTIVES OF VIDEOCALL USE IN COMMUNICATION BETWEEN GOVERNMENT AND PRIVATE PERSONS

Edvīns Danovskis, Dr. iur.

Latvijas Universitātes Juridiskās fakultātes
Valststiesību zinātņu katedras docents

Summary

The article analyses the legal regulation of videocall use in administrative procedure, administrative offence procedure and other legally relevant communication between the government and private persons. The context of this analysis is the COVID-19 pandemics, which was the reason to cease in-person customer service in many government institutions. The article provides legal preconditions to create a multifunctional on-line platform, which could offer clients of government institutions customer service that is equivalent to in-person service.

Atslēgvārdi: administratīvais process, videokonference, attālinātais darbs, saziņa.

Keywords: administrative procedure, videocalls, telework, communication.

Ievads

Covid-19 pandēmija un tās dēļ noteiktie ierobežojumi būtiski ietekmēja arī lēmumu pieņemšanu valsts pārvaldē, jo sevišķi iestādēs, kurās tradicionāli klientu apkalpošana pārsvarā notiek klātienē. Saeima, Ministru kabinets un tiesas salīdzinoši ātri un sekmīgi pielāgojās attālinātā darba režīmam, izmantojot videokonferences un citus digitālos risinājumus, bet valsts pārvalde pandēmijas laikā nav demonstrējusi vērā ņemamus uzlabojumus sasniedzamībai attālinātā formā. To apliecina kaut vai ārkārtējās situācijas laikā pieņemtais likums “Par valsts institūciju darbību ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19 izplatību”¹, kurš paredzēja privātpersonu iespējas sasniegt valsts pārvaldi vien rakstveidā vai elektroniski, bet izņēmuma gadījumos – arī iespēju iesniegt iesniegumu pa telefonu (likuma 3. panta pirmā daļa). Pandēmijas laikā novērotais būtiskais videokonferenču lietojumprogrammu izmantošanas pieaugums gan privātajām, gan darba vajadzībām rada pamatu apsvērt šīs tehnoloģijas izmantošanas juridisko

¹ Par valsts institūciju darbību ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19 izplatību: LV likums. Pieņemts 03.04.2020.

pieļaujamību saziņā starp valsts un privātpersonām administratīvajā procesā, administratīvo pārkāpumu procesā un Iesniegumu likuma kārtībā izskatāmo iesniegumu izskatīšanā.

Šis pētījums ir radīts valsts pētījumu programmā “Ekonomiskais, politiskais un juridiskais ietvars Latvijas tautsaimniecības potenciāla saglabāšanai un konkurētspējas pieauguma veicināšanai pēc pandēmijas izraisītas krīzes (reCOVery-LV)”, lai analizētu 2020. gada pavasarī ārkārtas situācijas laikā uzkrāto pieredzi valsts pārvaldes darbības juridiskajos aspektos un sniegtu rekomendācijas šo institūciju darbībai noteiktā tiesiskā ietvara pilnveidošanai. Šī pētījuma mērķis ir noteikt, vai un kādā veidā videokonferenču kā attālinātās saziņas formu ir pieļaujams izmantot tiesiskajās attiecībās starp valsts pārvaldi un privātpersonām.

Pētījuma mērķa sasniegšanai bija izvirzīti šādi uzdevumi:

- 1) apzināt tiesiskās iespējas videokonferenču lietošanai administratīvajā procesā, administratīvo pārkāpumu procesā un Iesniegumu likuma kārtībā izskatāmo iesniegumu izskatīšanā;
- 2) apzināt privātpersonu un valsts pārvaldē nodarbināto pieredzi pandēmijas laikā par saziņas iespējām ar valsts pārvaldi un viedokli par vēlamākajām saziņas formām, kā arī iespējām saziņā ar valsts pārvaldi izmantot videokonferenci;
- 3) sniegt priekšlikumus par nepieciešamajiem juridiskajiem risinājumiem attālināto saziņas formu pilnveidošanā valsts pārvaldē.

Pētījumam nepieciešamie dati par valsts pārvaldē nodarbināto un iedzīvotāju pieredzi un viedokli par attālinātajām saziņas formām valsts pārvaldē iegūti sadarbībā ar Turgus un sabiedriskās domas pētījumu centru SKDS, veicot vairākas aptaujas.²

1. Attālināto saziņas formu izmantošana valsts pārvaldes un privātpersonu saziņā pirms pandēmijas un pandēmijas laikā

1.1. Saziņas iespējas administratīvajā procesā

Juridiski nozīmīgākā daļa no komunikācijas starp privātpersonām un valsts pārvaldi notiek administratīvajā procesā. Administratīvā procesa likums regulē ikviena privātpersonām labvēlīga administratīva akta izdošanu (piemēram, dažādu pabalstu un atļauju piešķiršanu). Tāpat administratīvā procesa kārtībā valsts pārvalde uzliek privātpersonām saistošus pienākumus, aizliegumus un atceļ

² Privātpersonu pieredze un viedoklis par saziņas iespējām ar valsts pārvaldi izziņāts vairākās aptaujās. 1. aptauja veikta no 11.09.2020. līdz 22.09.2020., dzīvesvietās visos Latvijas reģionos intervējot 1011 Latvijas iedzīvotājus vecumā no 18 līdz 75 gadiem. 2. aptauja veikta no 30.10.2020. līdz 10.11.2020., dzīvesvietās visos Latvijas reģionos intervējot 1013 Latvijas iedzīvotājus vecumā no 18 līdz 75 gadiem. Publiskajā sektorā nodarbināto aptauja organizēta interneta aptaujas veidā no 23.10.2020. līdz 10.11.2020. Aptaujā piedalījās 1021 respondents ar dažādiem pienākumiem (iestādes vai struktūrvienības vadība, privātpersonām saistošu lēmumu sagatavošana vai pieņemšana, kura pārsvarā ietver saziņu ar privātpersonām, privātpersonām saistošu lēmumu sagatavošana vai pieņemšana, kura pārsvarā neietver saziņu ar privātpersonām, klientu apkalpošana (dokumentu pieņemšana, saņemšana, konsultāciju sniegšana) vai cits darbs, kas pārsvarā ietver saziņu ar cilvēkiem (piemēram, skolotāji, ārsti, u. tml.), administratīvas palīgdarbības, kas nav saistītas ar klientu apkalpošanu (piemēram, IT speciālisti, grāmatveži u. tml.)), kā arī citās darbības jomās publiskajā sektorā nodarbinātie. Lielākā daļa aptaujas dalībnieku (343) bija tieši klientu apkalpošanā iesaistītie.

iepriekš pieņemtos administratīvos aktus. Administratīvajā procesā valsts pārvaldes saziņa ar privātpersonu var būt nepieciešama ikvienā procesa posmā, bet jo sevišķi – lietas ierosināšanas un informācijas iegūšanas posmā.

2001. gadā pieņemtais Administratīvā procesa likums³ saziņas formas administratīvajā procesā regulē minimāli, neierobežojot iespējamās valsts pārvaldes un privātpersonas saziņas veidus. Piemēram, ja persona vēlas saņemt labvēlīgu administratīvu aktu par bezdarbnieka statusa piešķiršanu, dažādu sociālo pabalstu saņemšanu u. tml., attiecīgu iesniegumu ir iespējams iesniegt gan mutvārdos, gan rakstveidā. Administratīvā procesa likuma 56. panta pirmā daļa noteic: “Iesniegumu var iesniegt mutvārdos vai rakstveidā. Iesniegumā norādāms iesniedzēja vārds un uzvārds, dzīvesvieta (juridiskajai personai – nosaukums, adrese, reģistrācijas numurs), prasījums; uz tā jābūt iesniedzēja parakstam. Mutvārdu iesniegumu iestāde tūlīt noformē rakstveidā, un iesniedzējs to paraksta.” Mutvārdos iesniegti iesniegumi lielākoties tiek iesniegti iestādēs ar attīstītu klientu apkalpošanas sistēmu un salīdzinoši lielu apkalpojamo privātpersonu skaitu – Valsts ieņēmumu dienestā, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē, Nodarbinātības valsts aģentūrā, arī atsevišķās pašvaldību iestādēs un valsts pārvaldes vienotajos klientu apkalpošanas centros. Šajos gadījumos iestāde, ņemot vērā privātpersonas vēlmi, izmantojot jau sagatavotas iesniegumu formas, parasti datorā sagatavo iesniegumu un privātpersona paraksta attiecīgā dokumenta izdrukā. Iesnieguma iesniegšana mutvārdos ir ērta privātpersonām, kuras nepārzina nedz attiecīgo jomu reglamentējošos normatīvos aktus, nedz iesnieguma iesniegšanas un lēmumu pieņemšanas kārtību. Šajā gadījumā iestādes klientu apkalpošanas speciālists informē par privātpersonas tiesībām un nereti jau pirms iesnieguma iesniegšanas pārliecina personu, ka tā neatbilst likumā noteiktajiem priekšnoteikumiem tiesību saņemšanai (šādā gadījumā mazinot resursus attiecīga iesnieguma izskatīšanai), vai informē par personai izdevīgāko risinājumu. Šādu iesniegumu privātpersona var iesniegt, apmeklējot iestādi klātienē.

Administratīvā procesa likums noteic, ka iesniegumu var iesniegt arī rakstveidā. Administratīvā procesa likuma izstrādes laikā iesniegumu rakstveidā bija iespējams iesniegt tikai papīra formā, taču rakstveidā iesniegtu iesniegumu formas laika gaitā ir papildinājušās ar divām alternatīvām elektroniskām formām, kuras ir pielīdzināmas rakstveida iesniegumam: 1) elektronisks dokuments, kurš parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un nosūtīts uz iestādes e-pastu vai oficiālo elektronisko adresi (reglamentē Elektronisko dokumentu likums⁴); 2) iesniegumi, kurus iesniedz, izmantojot tiešsaistes formas (jo sevišķi vienotais valsts pārvaldes pakalpojumu portāls *latvija.lv*), un paraksta ar drošu elektronisko parakstu vai izmantojot citu fiziskās personas elektroniskās identifikācijas līdzekli (piemēram, identifikāciju, izmantojot internetbanku – reglamentē Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums⁵).

Administratīvajā procesā nozīmīga var būt arī privātpersonu uzklausišana. Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 62. panta pirmo daļu, “Iemjot par tāda administratīvā akta izdošanu, kurš varētu būt nelabvēlīgs adresātam vai trešajai personai, iestāde noskaidro un izvērtē adresāta vai trešās personas viedokli un

³ Administratīvā procesa likums: LV likums. Pieņemts 25.10.2001.

⁴ Elektronisko dokumentu likums: LV likums. Pieņemts 31.10.2002.

⁵ Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums: LV likums. Pieņemts 05.11.2015.

argumentus šajā lietā”. Administratīvā procesa likums nenoteic uzklausišanas formu, un tā var būt arī iespējas sniegšana viedokli izteikt rakstveidā, klātienē, telefoniski vai videokonferencē.⁶

Attiecībā uz tiesas sēžu norisi Administratīvā procesa likums paredz iespēju atsevišķas procesuālās darbības veikt, izmantojot videokonferenci, taču aprobežo šo iespēju ar gadījumiem, kad procesa dalībnieks, liecinieks vai eksperts tiesas sēdes laikā atrodas citā vietā un nevar ierasties tiesas sēdes norises vietā (Administratīvā procesa likuma 204. panta septītā daļa un 210. pants).

Iedzīvotāju aptaujas rezultāti parāda, ka administratīvajā procesā tieša komunikācija ar iestādi ir ļoti svarīga. 2. aptaujā 29,5% no visiem respondentiem norādīja, ka vispirms priekšroku dotu rakstveida iesnieguma iesniegšanai klātienē, un 25% norādīja iesnieguma iesniegšanu klātienē kā otro viņiem vēlamāko iesnieguma formu. 33,3% par piemērotāko iesnieguma iesniegšanas formu uzskatīja iesnieguma iesniegšanu elektroniski, izmantojot internetbanku vai citas identificēšanās iespējas, bet ne drošu elektronisko parakstu. 13,9% prioritāri vēlētos iesniegumu iesniegt klātienē mutvārdos. Savukārt 9,7% kā primāro iesniegumu iesniegšanas veidu norādījuši iesniegumu, kas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu, savukārt 9,2% primāri vēlētos iesniegt iesniegumu rakstveidā, nosūtot to pastu.

Tabula. Kurām no šīm iesniegumu iesniegšanas iespējām valsts pārvaldes iestādēs Jūs dotu priekšroku? Lūdzu, sarindojiet visus šos variantus secībā, sākot ar to, kuru Jūs izmantotu vispirām kārtām, tad – kuru kā nākamo, ja pirmā izvēle nebūtu pieejama, un tā tālāk līdz pašam “nevēlamākajam” variantam

	1. izvēle	2. izvēle	3. izvēle	4. izvēle	5. izvēle
Rakstveida iesnieguma iesniegšana, nosūtot pa pastu	9,2%	18,1%	26,9%	14,4%	22,6%
Rakstveida iesnieguma iesniegšana, iesniedzot klātienē	29,5%	25,0%	17,1%	16,9%	5,0%
Iesnieguma iesniegšana mutvārdos (došanās uz iestādi klātienē, un iestādes darbinieks uzklausa Jūsu lūgumu un sagatavo iesniegumu, kuru Jūs parakstāt)	13,9%	22,4%	30,7%	14,1%	10,7%
Iesnieguma iesniegšana elektroniski, izmantojot drošu elektronisko parakstu	9,7%	18,0%	7,3%	21,6%	28,2%
Iesnieguma iesniegšana elektroniski, izmantojot internetbanku vai citas identificēšanās iespējas, bet ne drošu elektronisko parakstu	33,3%	10,4%	9,9%	17,5%	16,0%
Grūti pateikt / NA	4,3	6,1	8,2	15,6	17,5
Kopā	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

⁶ Sal. sk.: Briede J. Administratīvā procesa likuma 62. panta komentārs. Grām.: Administratīvā procesa likuma komentāri. A un B daļa. Sagatavojis autoru kolektīvs. Dr. iur. J. Briedes zinātniskajā redakcijā. Rīga: Tiesu namu aģentūra, 2013, 585.–586. lpp.

Šie rezultāti parāda, ka no iedzīvotāju skatpunkta iestādes apmeklēšana klātienē, lai iesniegtu iesniegumu, ir visnotaļ svarīga. Būtiska ir arī iespēja iesniegumu iesniegt attālināti, izmantojot internetbanku vai citas identificēšanās iespējas. Lai arī aptaujā nav noskaidroti iemesli vēlmei doties uz iestādi klātienē, kā ticami šādas tendences iemesli var būt vēlme saņemt atbalstu iesnieguma sagatavošanā, jo sevišķi gadījumos, kad privātpersona nepārzina attiecīgās jomas tiesisko regulējumu vai nav pārliecināta par iesniegumā norādāmo informāciju. Tāpat arī klātienes apmeklējuma laikā ir iespējams iegūt papildu informāciju par iespējamo lēmuma pieņemšanas termiņu vai citu iesniedzējam būtisku informāciju.

Salīdzinājumam: no iestādēs nodarbināto personu skatpunkta uz jautājumu "Vai saziņai ar privātpersonām Jūs izmantotu videokonferenci (audio un video attēla pārraidi reālajā laikā, izmantojot atbilstošu programmatūru un interneta pieslēgumu)?" 17,8% atbildēja apstiprinoši, jo šāds saziņas veids ir ērtāks par saziņu klātienē, 41,5% atbildēja apstiprinoši ar piebildi, ka priekšroku dotu saziņai klātienē, 34,1% norādīja, ka nevēlētos izmantot saziņu videokonferences režīmā, bet 6,6% bija grūti atbildēt vai atbildes nebija. Tātad lielākā daļa no valsts pārvaldē nodarbinātajiem (59,3%) būtu gatavi ar privātpersonām sazināties, izmantojot videokonferences iespēju.

Lai arī Administratīvā procesa likuma elastīgais regulējums pieļauj administratīvajā procesā iestādē gan iesnieguma iesniegšanas stadijā, gan informācijas ievākšanas (uzklausišanas) stadijā izmantot arī videokonferences, šī iespēja administratīvajā procesā iestādē nav izmantota ne līdz pandēmijai, ne tās laikā. Tas ir skaidrojams nevis ar juridiskiem šķēršļiem šīs tehnoloģijas izmantošanā, bet ar pieradumu pie ierastajām iesniegumu iesniegšanas formām un klientu apkalpošanas metodēm. Jāņem vērā, ka videokonferenču lietojums cilvēku savstarpējā komunikācijā un darba vajadzībām bija krasi atšķirīgs pirms pandēmijas un tās laikā.

Pandēmijas dēļ izsludinātā ārkārtējā situācija un saistībā ar to noteiktie ierobežojumi klientu apkalpošanā klātienē prasīja arī izmaiņas tiesiskajā regulējumā. 2020. gada 3. aprīlī pieņemtais likums "Par valsts institūciju darbību ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19 izplatību"⁷ noteica dažādus ierobežojumus privātpersonu saziņā ar valsts pārvaldi. Tādi paši ierobežojumi tika noteikti arī pēc ārkārtējās situācijas beigām 2020. gada 5. jūnijā pieņemtajā Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumā.⁸ Attiecībā uz administratīvo procesu minētais likums noteic, ka "iestāde atsevišķos gadījumos var pieņemt telefonisku iesniegumu par administratīvā akta izdošanu, ja tai ir citas iespējas identificēt iesniedzēju un viņa izteikto prasījumu". Savukārt attiecībā uz procesa dalībnieku uzklausišanu klātienē Iepirkumu uzraudzības birojam likuma 8. panta ceturrtā daļā noteica, ka "iepirkumu uzraudzības birojam ir tiesības izskatīt apstrīdēšanas iesniegumus bez lietas dalībnieku uzklausišanas klātienē. Lietas dalībniekiem ir tiesības iesniegt papildu viedokli rakstveidā, to nosūtot elektroniski Iepirkumu uzraudzības birojam ne vēlāk kā vienu darbdienu pirms paziņotā iesnieguma

⁷ Par valsts institūciju darbību ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar Covid-19 izplatību: LV likums. Pieņemts 03.04.2020.

⁸ Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likums: LV likums. Pieņemts 05.06.2020.

izskatīšanas sēdes datuma”. Šis regulējums netieši apliecina, ka pirms pandēmijas valsts pārvaldē videokonferences nebija plaši izmantotas, jo likums paredzēja salīdzinoši arhaisku regulējumu attiecībā uz iesnieguma iesniegšanu pa telefonu, kā arī attiecībā uz to, ka lietas dalībnieku uzklauššana klātienē tiek aizstāta ar iespēju sniegt viedokli rakstveidā. Vienlaikus jāuzsver, ka iedzīvotāju vērtējums par valsts pārvaldes iespējām pildīt funkcijas kopumā ir bijis pozitīvs. 1. aptaujā apgalvojumam, ka “ārkārtējās situācijas dēļ valsts pārvalde savas funkcijas spēja pildīt tāpat kā iepriekš vai vēl labāk”, piekrita 50,5% respondentu, nepiekrita 32,7% respondentu, bet salīdzinoši lielam skaitam – 16,8% – bija grūti uz šo jautājumu atbildēt vai nebija atbildes.

1.2. Attālinātu konsultāciju sniegšana un iesniegumu iesniegšana saskaņā ar Iesniegumu likumu

Valsts pārvaldes darbā ļoti nozīmīga ir arī iedzīvotāju saziņa ar valsts pārvaldi ārpus administratīvā procesa. Šādu saziņu pārsvarā reglamentē Iesniegumu likums.⁹ Saskaņā ar Iesniegumu likumu tiek izskatīti iesniegumi, kuros privātpersonas izsaka priekšlikumus valsts pārvaldes darba uzlabošanai, jautājumus un vispārēja rakstura sūdzības par valsts pārvaldes darbību. Iesniegumu likums regulē arī kārtību, kādā iestāde pieņem apmeklētājus klātienē. Šā likuma 8. panta pirmā daļa noteic, ka “iestāde, ievērojot normatīvajos aktos tai noteiktās kompetences specifiku, nodrošina, ka tā ir pieejama apmeklētājiem”. Savukārt minētā panta otrā daļa noteic, ka “papildus šā panta pirmajā daļā minētajam iestādes amatpersona, ja privātpersona ir iepriekš pieteikusies un norādījusi risināmo jautājumu, šo privātpersonu pieņem atbilstoši iestādes un savai kompetencei. Iestāde nodrošina, ka apmeklētāji šādā kārtībā tiek pieņemti periodiski, taču ne retāk kā reizi mēnesī”. Iesniegumu likumā kopš 2012. gada ir paredzēta iespēja iesniegt iesniegumu, izmantojot tiešsaistes formas, kuras pieejamas Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā (www.latvija.lv).¹⁰

Pandēmijas laikā noteikto ierobežojumu dēļ Iesniegumu likumā paredzētais pienākums nodrošināt iestādes pieejamību apmeklētājiem nebija izpildāms. Arī iesniegumu iesniegšana bija iespējama vienīgi rakstveidā, tostarp elektroniski. Vienlaikus pandēmijas laikā pieaugoša videokonferenču programmatūras popularitāte un iespējas, ko tā sniedz saziņā, prasa apsvērt šo iespēju izmantošanu arī Iesniegumu likuma kontekstā. Šobrīd normatīvie akti neliedz, bet arī neuzliek par pienākumu nodrošināt saziņu ar privātpersonām, arī izmantojot videokonferences. Arī publiski nav zināms par gadījumiem, kad kāda valsts pārvaldes iestāde būtu izziņojusi arī šādu saziņas formu. Taču tieši pandēmijas radītie apstākļi un mūsdienu tehnoloģiju iespējas ir atklājušas jaunu komunikācijas formas potenciālu – videokonferenču izmantošanu gan iesniegumu iesniegšanā, gan iedzīvotāju uzklauššanā.

Iesniegumu likumā paredzēto “apmeklētāju pieņemšanu”, izmantojot videokonferenci, ir iespējams īstenot jau šobrīd. Taču to kavē vairāki galvenokārt praktiski apsvērumi: vienotu programmatūras risinājumu neesība un videokonferenču praktiskās norises jautājumi (piemēram, pieteikšanās videokonferenci, rindu organizēšana u. tml.). Šobrīd praktiski vienīgais veids, kā privātpersona varētu

⁹ Iesniegumu likums: LV likums. Pieņemts 27.09.2007. [26.12.2020. red.].

¹⁰ Grozījumi Iesniegumu likumā: LV likums. Pieņemts 15.03.2012.

sazināties ar iestādi, izmantojot videokonferenci, ir iepriekš to saskaņojot. Savukārt šādu “priekšdarbu” veikšana var nebūt efektīva un atturēt no šīs tehnoloģijas izmantošanas, ja vien netiek nodrošināts ērts un lietderīgs tās lietojums.

1.3. Attālināto saziņas formu lietojums administratīvo pārkāpumu procesā

2018. gadā pieņemtais Administratīvās atbildības likums¹¹ regulē kārtību, kādā amatpersonas izskata administratīvo pārkāpumu lietas, piemēro sodus un kādā tiek pārsūdzēti administratīvo pārkāpumu procesā pieņemtie lēmumi. Likums paredz iespēju dažādās administratīvo pārkāpumu procesa stadijās izmantot arī videokonferenci, taču tikai tad, “ja procesa dalībnieks vai citas personas atrodas citā vietā un nevar ierasties administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas vietā” (Administratīvās atbildības likuma 139. panta pirmā daļa). Administratīvās atbildības likums noteic, ka administratīvo pārkāpumu lietu iestādē izskata mutvārdu procesā (Administratīvās atbildības likuma 137. panta pirmā daļa). Lai arī likums noteic, ka lietu ar lietas dalībnieku piekrišanu var izskatīt arī rakstveida procesā (137. panta ceturrtā daļa), lietas izskatīšana mutvārdu procesā ir samērā ierasta prakse.

Pandēmijas laikā administratīvo pārkāpumu procesā iestādei tika piešķirtas tiesības lemt par lietas izskatīšanu “rakstveida procesā, ja tā nav atzinusi par nepieciešamu lietu izskatīt mutvārdu procesā. Institūcija (amatpersona) rakstveida procesa būtībai atbilstošā veidā nodrošina procesa dalībniekiem tādu pašu tiesību apjomu kā mutvārdu procesā”¹². Pandēmijas laikā iestāde administratīvo pārkāpumu lietu varēja izskatīt arī mutvārdu procesā, izmantojot videokonferenci. Taču statistika par šīs iespējas izmantošanu nav pieejama. Domājams, ka videokonferenču izmantošanu kavē gan iestāžu nepilnīgais tehniskais nodrošinājums, gan šīs tehnoloģijas salīdzinoši nesēnā pieejamība. Vienlaikus nav juridisku šķēršļu izmantot videokonferences formātu arī normālos apstākļos, turklāt ne tikai tad, kad procesa dalībnieks nevar ierasties administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas vietā, bet arī tad, kad viņam tas kaut kādu iemeslu dēļ nav ērti.

2. Attālināto saziņas formu izmantošanas veicināšana tiesiskajās attiecībās starp valsts pārvaldi un privātpersonām

2.1. Saziņas formu pilnveidošana kā valsts pārvaldes pienākums

Valsts pārvaldes iekārtas likuma¹³ 10. panta sestā daļa noteic: “Valsts pārvalde savā darbībā pastāvīgi pārbauda un uzlabo sabiedrībai sniegto pakalpojumu kvalitāti. Tās pienākums ir vienkāršot un uzlabot procedūras privātpersonas labā.” Savukārt tā paša panta astotajā daļā ir noteikts, ka “valsts pārvaldi organizē pēc iespējas ērti un pieejami privātpersonai”. No šajās normās ietvertajiem principiem izriet arī valsts pārvaldes pienākums atbilstoši tehnoloģiju radītajām iespējām paplašināt privātpersonu iespējas saziņai ar valsts pārvaldi. Publisko pakalpojumu digitalizācija un proaktīva rīcība to pieejamībā ir īpaši uzsvērtā arī Latvijas

¹¹ Administratīvās atbildības likums: LV likums. Pieņemts 25.10.2018.

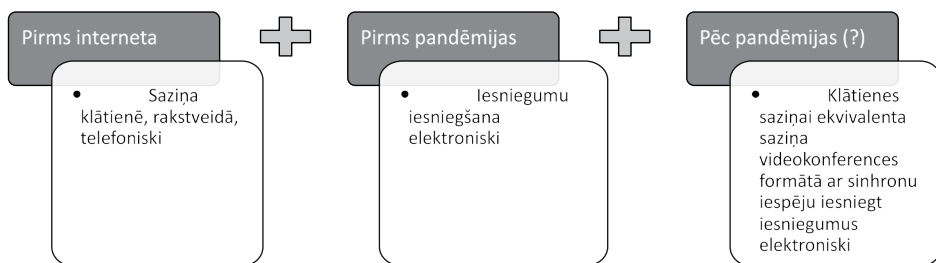
¹² Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 9. panta pirmā daļa.

¹³ Valsts pārvaldes iekārtas likums: LV likums. Pieņemts 06.06.2002.

Nacionālajā attīstības plānā 2021.–2027. gadam. Viens no rīcības virziena “Tehnoloģiskā vide un pakalpojumi” mērķiem ir “Digitalizējot transformēta publiskā pārvalde, racionāli pārvaldīta organizatoriskā un tehnoloģiskā ekosistēma, kas ir iekšēji integrēta un ārēji atvērta kopīgas vērtības radīšanai, inovācijām un lietotāji orientētai pieejai publisko pakalpojumu sniegšanā fiziskajā un digitālajā vidē”¹⁴. Savukārt kā šā rīcības virziena uzdevumi ir “Mūsdienu tehnoloģiju un racionālas, resursu efektīvas, lietotāji orientētas un atvērtas pārvaldības ieviešana, lai kvalitatīvi nodrošinātu publiskos pakalpojumus, ievērojot “primāri digitāls”, proaktīvas pakalpojumu sniegšanas un vienreizes principu, t. sk. pārrobežu, kā arī veiktu valsts pārvaldes un pašvaldību IKT infrastruktūras un atbalsta procesu optimizāciju un centralizāciju”, kā arī “Fiziskās un digitālās vides pieejamības un piekļūstamības palielināšana valsts un pašvaldību infrastruktūrā, kā arī digitālo risinājumu izmantošanas veicināšana”¹⁵. Tātad valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamība un digitalizācija ir noteikta gan kā juridisks pienākums, gan kā valsts politikas rīcības virziens.

Līdz šim, rodoties jauniem tehniskiem risinājumiem, atbilstoši ir pielāgota arī valsts pārvaldes pieejamība privātpersonām. Laika posmā līdz interneta straujai attīstībai vienīgās saziņas formas ar valsts pārvaldi bija rakstveida iesniegumi, saziņa klātienē vai telefoniskas konsultācijas. Kopš interneta tehnoloģijas ieviešanas valsts pārvaldes un privātpersonu saziņā, arī juridiskos procesos, pakāpeniski ieviestas un normatīvajos aktos nostiprinātas tādas saziņas formas kā elektroniska dokumenta iesniegšana un elektroniskais paraksts, iesniegumus iesniegšana tiešsaistē (valsts pārvaldes pakalpojumu portāls *latvija.lv*) un oficiālā elektroniskā adrese. 2020. gada pandēmija un tās radītais pieprasījums pēc attālinātas saziņas digitālajā vidē radīja strauju videokonferenču lietojumprogrammu attīstību. Tieši šis apstāklis – videokonferenču lietojumprogrammu tehnoloģijas attīstība – arī rada potenciālu ieviest šo tehnoloģiju valsts pārvaldē, sniedzot iespēju nodrošināt klātienē saziņai un dokumentu aprītei ekvivalentu attālinātu digitālu risinājumu, kas integrētu gan saziņu videokonferences formātā, gan iespēju iesniegt vai parakstīt iesniegumus valsts pārvaldei un veikt citas juridiski nozīmīgas procesuālas darbības administratīvajā procesā un administratīvo pārkāpumu procesā.

Saziņas formas valsts pārvaldē:



¹⁴ Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2021.–2027. gadam, 295. punkts. Pieejams: https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/NAP2027_apstiprin%C4%81ts%20Saeim%C4%81_1.pdf.

¹⁵ Turpat, 316.–317. punkts.

2.2. Konceptija par vienotu valsts pārvaldes digitālo pakalpojumu platformu

2.2.1. Minimālās prasības platformas funkcionalitātei

Ņemot vērā tehnoloģiju radītās iespējas, kā arī šo tehnoloģiju izmantošanai nepieciešamo viedierīču (viedtālrunu, klēpj datoru u. tml.) izplatību, valsts pārvaldē ir iespējams izveidot digitālu pakalpojumu platformu, kurā attālināti ir iespējams saņemt tādu pašu pakalpojumu kvalitāti kā klātienē, proti, saziņu ar klientu apkalpošanas speciālistu vai amatpersonu videokonferences formātā un vienlaicīgu iespēju tajā pašā lietojumprogrammā radīt un parakstīt juridiski nozīmīgus dokumentus. Piemēram, privātpersona var sazināties ar Nodarbinātības valsts aģentūras klientu apkalpošanas speciālistu, lūdzot palīdzēt sagatavot iesniegumu par bezdarbnieka statusa piešķiršanu. Videokonferences formātā sarunas laikā Nodarbinātības valsts aģentūras speciālists sagatavo elektronisku iesniegumu, kuru tajā pašā vietnē/lietojumprogrammā klients var izlasīt un parakstīt.

Šādas platformas radīšanā jāievēro turpmāk minētās funkcionalitātes prasības.

I. Pieeja, izmantojot drošu identifikāciju

Pieeja platformai ir iespējama, tikai izmantojot fiziskās personas elektroniskās identifikācijas līdzekli (piemēram, drošu elektronisko parakstu vai identifikāciju, izmantojot internetbanku) Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likuma izpratnē. Šajā likumā paredzētie risinājumi jau tiek izmantoti valsts pārvaldes pakalpojumu *latvija.lv* un citu pakalpojumu pieejamībā un ir uzskatāmi par adekvātiem identifikācijas līdzekļiem. Drošības aspektā elektroniskie identifikācijas līdzekļi no klientu apkalpošanas viedokļa ir drošticamāki nekā pa pastu nosūtīti rakstveida dokumenti, jo valsts pārvaldei faktiski nav efektīvas metodes, lai noteiktu, ka pa pastu sūtītā rakstveida dokumentā norādītais autors ir arī tā īstais parakstītājs. Nav izslēgts, ka arī elektroniskās identifikācijas līdzekļus faktiski izmanto cita persona, tomēr iespējamība, ka dokumentā norādītais autors un tā parakstītājs ir viena un tā pati persona, ir ticamāka.

Fiziskās personas identifikācija kā platformas lietošanas priekšnoteikums ir nepieciešama, lai novērstu negodprātīgu platformas izmantošanu un nodrošinātu ērtu un netraucētu tās lietošanu visā pieslēguma laikā. Piemēram, ja persona ir pieslēgusies platformai, izmantojot drošus identifikācijas līdzekļus, tad arī gribas izteikumus viņa var izteikt vienkāršotā formā, piemēram, klientu apkalpošanas speciālista sagatavoto iesniegumu parakstīt, nospiežot uz attiecīgas izvēlnes. Nozīmīgākiem gribas izteikumiem varētu prasīt arī atkārtotu identifikāciju.

II. Iespēja izmantot videokonferenci – attēla un skaņas pārraidi – reālajā laikā

Attēla un skaņas pārraide reālajā laikā ir nepieciešama, lai nodrošinātu klātienes konsultācijām līdzvērtīgu efektu. Šai funkcionalitātei ir jābūt pieejamai sinhroni ar citām platformā veicamajām darbībām (piemēram, vienlaicīgu iespēju veidot dokumentu sagataves). Ievērojot, ka arī attēla pārraide ir uzskatāma par fizisko personu datu apstrādi, ievērojot “Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz

personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK” ietverto datu minimizēšanas principu, nepieciešams nodrošināt, ka attēla pārraide ir brīvprātīga, ciktāl tā nav nepieciešama attiecīgās procesuālās darbības veikšanā vai personu identifikācijas pārbaudē.

III. Iespēja veidot un parakstīt dokumentus

Platformā ir nepieciešama iespēja lejuplādēt dokumentus un attēlus, teksta redaktora iespēja un iespēja parakstīt dokumentus (izteikt juridiski nozīmīgu gribas izteikumu). Tāpat nepieciešams nodrošināt, ka klients var iepazīties ar iestādes sagatavotā iesnieguma vai cita dokumenta projektu un to parakstīt. Šī funkcionalitāte ir ļoti svarīga, lai samazinātu papīra apriti valsts pārvaldē un nodrošinātu ērtu dokumentu pārvaldību. Vienlaikus ar iespēju veidot dokumentus nepieciešama arī to automātiska arhivēšanas funkcija, piešķirot katram dokumentam nepieciešamos rekvizītus (datumu, autoru un numuru).

IV. Video un skaņas attēla ierakstīšanas iespēja

Video un skaņas attēla ierakstīšanas iespēja var būt nepieciešama gan tādēļ, lai nostiprinātu procesuālās darbības administratīvajā procesā vai administratīvo pārkāpumu procesā, gan tādēļ, lai nodrošinātu klientu apkalpošanas kvalitātes kontroli. Video un skaņas attēla ierakstīšana var būt perspektīva arī tādēļ, lai sniegtu iespēju privātpersonām iesniegt iesniegumu saskaņā ar Iesniegumu likumu arī īsā video (skaņas) ierakstā.

V. Iespēja reģistrēties gaidīšanai rindā

Lai nodrošinātu klātienē konsultācijas un pieeju klientu apkalpošanas speciālistam, nepieciešams nodrošināt iespēju reģistrēties klientu apkalpošanas rindā identiski sistēmai, kāda pastāv daudzās iestādēs attiecībā uz numuru izņemšanu gaidīšanai rindā.

VI. Universālas izmantošanas iespēja

Platformas tehniskajam un vizuālajam kodolam jābūt vienotam visā valsts pārvaldē, pieļaujot atsevišķus funkcionālus risinājumus atsevišķām iestādēm. Šis aspekts ir svarīgs, lai nodrošinātu centralizētu sistēmas uzturēšanu, atvieglotu tā uztveramību un pieejamību un samazinātu uzturēšanas izmaksas.



3. Platformas izmantošanas iespējas valsts pārvaldes un privātpersonu saziņā

Platformas izmantošana varētu būt iespējama administratīvajā procesā, administratīvo pārkāpumu procesā, kā arī apmeklētāju pieņemšanā un iesniegumu iesniegšanā saskaņā ar Iesniegumu likumu.

Administratīvajā procesā platforma vismaz sākotnēji ir izmantojama galvenokārt iestādēs, kurās ir liels apkalpojamo privātpersonu skaits un attīstīta klientu apkalpošanas sistēma (piemēram, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Nodarbinātības valsts aģentūra, Valsts ieņēmumu dienests), kā arī valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru darbībā. Administratīvajā procesā platformas funkcionalitāte ir izmantojama, lai privātpersona varētu saņemt konsultācijas un nepieciešamības gadījumā iesniegt mutvārdu iesniegumu, kuru iestādes klientu apkalpošanas speciālists sagatavo un privātpersona paraksta, izmantojot platformas funkcionalitātē paredzēto fiziskās personas elektroniskās identifikācijas iespēju.

Platforma var būt noderīga arī jebkurā citā administratīvajā procesā, kad nepieciešama privātpersonas viedokļa noskaidrošana. Jāuzsver, ka saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 62. panta pirmo daļu, "Iemjot par tāda administratīvā akta izdošanu, kurš varētu būt nelabvēlīgs adresātam vai trešajai personai, iestāde noskaidro un izvērtē adresāta vai trešās personas viedokli un argumentus šajā lietā". Personas viedokļa noskaidrošana attālinātā saziņā, izmantojot videokonferenci, var būt alternatīva līdz šim praksē visbiežāk īstenotajai viedokļa iesniegšanai rakstveidā.

Administratīvo pārkāpumu procesā platformu var izmantot procesuālo darbību veikšanā, tostarp lietas izskatīšanas iestādē, izmantojot videokonferences funkciju.

Tāpat platformas funkcionalitāte var būt noderīga tiesas procesā, atvieglojot šobrīd smagnējo fizisko personu identificēšanas procedūru (iepriekš iesūtītu personu apliecinošu dokumentu kopijas)¹⁶ ar ērtāku un ātrāku fizisko personu elektronisko identifikāciju.

Platforma var nodrošināt arī Iesniegumu likumā noteikto pienākumu nodrošināt apmeklētāju pieņemšanu, kā arī iespējas iesniegt iesniegumus mutvārdos. Iesniegumu likuma 3. panta trešā daļa noteic: "Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, elektroniskā veidā vai izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, privātpersonas klātbūtnē noformē rakstveidā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam." Iesniegumu likums jau šobrīd pieļauj mutvārdos iesniegta iesnieguma iesniegšanu un tikai nepieciešamības gadījumā paredz pienākumu iestādei to noformēt rakstveidā. Izmantojot platformā paredzēto iespēju ierakstīt video un skaņas attēlu un sasaistot ieraksta iesniegšanu ar fiziskās personas elektronisko identifikāciju, ir iespējams paredzēt arī tiesības iesniegt iesniegumu audiovizuālā ierakstā. Taču, lai nodrošinātu ātru un efektīvu šādi iesniegtu iesniegumu apstrādi, būtu nepieciešams paredzēt arī maksimālo ieraksta laiku, piemēram, piecas minūtes. Šāda kārtība varētu palīdzēt privātpersonām operatīvāk un ērtāk sniegt informāciju vai viedokli valsts pārvaldei par dažādiem valsts

¹⁶ Vadlinijas *Microsoft Teams* izmantošanai tiesas sēžu organizēšanā rajona (pilsētu) tiesās un apgabaltiesās. Pieejams: <https://tiesas.lv/aktualitates/vadlinijas-microsoft-teams-izmantosanai-tiesas-sezu-organizesana-rajona-pilsetu-tiesas-un-apgabaltiesas>.

pārvaldes iestāžu kompetencē esošiem jautājumiem, kā arī samazināt papīra apripi valsts pārvaldē. Kā nākotnes funkcionalitāti var paredzēt arī aplikāciju, kurā ir iespējams izsaukt operatīvos dienestus (Valsts policiju, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestu, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu) un, izmantojot videokonferences funkciju, pārraidīt informāciju par apstākļiem notikuma vietā.

Galvenie platformas ieviešanas ieguvumi:

- 1) valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības uzlabošana – iespēja saņemt tiešsaistes konsultācijas un vienkāršota iesniegumu iesniegšana, neierodoties iestādē klātienē, taupa klientu laiku un resursus – valsts pārvalde var nodrošināt klātienē servisu identisku servisu klienta atrašanās vietā;
- 2) iespēja ietaupīt klientu apkalpošanai klātienē nepieciešamos resursus;
- 3) papīra aprites mazināšana – papildu iespēja iesniegt dažādus iesniegumus elektroniskā formā, kā arī iespēja veikt procesuālās darbības, izmantojot videokonferenci, var samazināt papīra resursu patēriņu valsts pārvaldē;
- 4) automātiska datu apstrāde un arhivēšana – resursu (personāla, papīra, telpu) ietaupījums, jo automātiska datu apstrāde un arhivēšana elektroniskiem dokumentiem attiecīgi samazina resursus, kas jāiegulda papīra formātā radītu dokumentu apstrādei un arhivēšanai.

Galvenie platformas ieviešanas riski:

- 1) nepieciešams nodrošināt augstas datu drošības prasības – ievērojot, ka platformā tiktu glabāti personas dati un nodrošināta juridiski nozīmīgu dokumentu iesniegšana, nepieciešams samazināt iespējas neatļautai piekļuvei datiem vai manipulācijām ar tiem;
- 2) nepieciešamība platformu izmantot pakāpeniski un ierobežotā apjomā – platformas ieviešanai jābūt pakāpeniskai, tā nevar aizstāt nepieciešamību pēc klātienē komunikācijas tajos procesos, kur iespējama tikai klātienē saziņa (piemēram, eksāmens praktisko iemaņu pārbaudei transportlīdzekļa vadīšanas tiesību iegūšanai), vai aizstāt saziņu klātienē vispār;
- 3) nepieciešamība daļu personāla resursu, kas apkalpo klientus klātienē, novirzīt klientu apkalpošanai attālināti.

Platformas ieviešana ir iespējama, izdarot vien dažus grozījumus normatīvajos aktos. Administratīvā procesa likumā grozījumi, kas paredzētu iespēju iesniegt iesniegumu, izmantojot platformas funkcionalitāti vai iespēju veikt procesuālās darbības attālināti iestādē, nav nepieciešami, jo šajos jautājumos Administratīvā procesa likumā nav attālinātās formas ierobežojošu noteikumu. Piemēram, Administratīvā procesa likuma 55. panta pirmā daļa noteic, ka “iesniegumu var iesniegt mutvārdos vai rakstveidā”. Ievērojot, ka Administratīvā procesa likumā attiecībā uz rakstveidā iesniegta iesnieguma iesniegšanu ir noteikta nepieciešamība identificēt iesnieguma autoru un viņa juridisku gribas izteikumu, praksē rakstveida iesniegumiem tiek pielīdzināti elektroniski iesniegti iesniegumi, ja fiziskās personas identitātes apliecināšana attiecībā uz viņas gribas izteikumu notiek saskaņā ar Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likumu. Līdz ar to nav juridisku šķēršļu platformas ieviešanai administratīvā procesā jau šobrīd. Jāuzsver, ka jau šobrīd iestādēm ir iespēja vairākas procesuālās darbības, jo sevišķi privātpersonu uzklaušīšanu, organizēt arī videokonferences formātā.

Lai nodrošinātu iespēju privātpersonām iesniegt iesniegumus audiovizuālā veidā, kā arī nodrošinātu iespēju sazināties ar valsts pārvaldi Iesniegumu likumā

paredzētajos gadījumos, Iesniegumu likumā būtu nepieciešami daži grozījumi. Šobrīd Iesniegumu likums neparedz iespēju iesniegt iesniegumu audiovizuālā formā. Lai šo iespēju nodrošinātu, pēc tam, kad būtu radīta attiecīga platformas funkcionalitāte, Iesniegumu likuma 2. pantu vajadzētu papildināt ar 3.¹ daļu šādā redakcijā: “(3¹) Šo likumu piemēro arī audiovizuālā veidā iesniegtam iesniegumam, kurš iesniegts, izmantojot Vienotajā valsts un pašvaldību portālā *www.latvija.lv* pieejamos digitālos risinājumus.” Savukārt attiecībā uz iestādes pienākumu nodrošināt apmeklētāju pieņemšanu arī attālināti, izmantojot videokonferenci, Iesniegumu likuma 8. panta pirmo daļu vajadzētu izteikt šādā redakcijā: “Iestāde, ievērojot normatīvajos aktos tai noteiktās kompetences specifiku, nodrošina, ka tā ir pieejama apmeklētājiem, arī izmantojot videokonferenci.”

Savukārt, lai padarītu plašāku videokonferenču lietojumu administratīvo pārskatīšanu procesā, Administratīvās atbildības likuma 139. panta pirmo daļu vajadzētu izteikt šādā redakcijā: “Amatpersona var noteikt, ka procesuālās darbības tiek veiktas, izmantojot videokonferenci, ja procesa dalībnieks vai citas personas atrodas citā vietā un nevar ierasties administratīvā pārskatīšanas vieta vai ir lūdzis procesuālo darbību veikšanā izmantot videokonferenci.” Šāds grozījums paredzētu iespēju izmantot videokonferenci ne tikai tad, kad procesa dalībnieks nevar ierasties pārskatīšanas vieta, bet arī tad, kad citu iemeslu dēļ (piemēram, ērtības apsvērumu dēļ) lūdzis lietu izskatīt vai citas procesuālās darbības veikt, izmantojot videokonferenci. Amatpersonai būtu saglabājama iespēja lemt par to, vai šādu lūgumu apmierināt.

Jāuzsver, ka fizisko personu elektroniskajā identificēšanā tiesiskais regulējums jau ir paredzēts 2015. gadā pieņemtajā Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likumā. Viens no šā likuma mērķiem ir “noteikt prasības elektroniskajai identifikācijai, lai fiziskajai personai nodrošinātu iespēju pieprasīt vai saņemt elektronisko pakalpojumu, ko publiska persona sniedz, pildot tai noteiktās funkcijas vai uzdevumus” (likuma 2. panta pirmās daļas 1. punkts). Likuma 3. panta pirmā daļa noteic, ka “fiziskās personas identitāte elektroniskajā vidē ir pārbaudīta, ja fizisko personu identificē, izmantojot elektroniskās identifikācijas līdzekli, un elektroniskā identifikācija notikusi saskaņā ar normatīvo aktu prasībām attiecībā uz elektroniskās identifikācijas pakalpojuma sniegšanu un izmantošanu”. Šie risinājumi jau tiek izmantoti daudzu valsts pārvaldes elektronisko pakalpojumu pieprasīšanā un ir pietiekami, lai varētu nodrošināt drošu elektronisko pakalpojumu izmantošanu.

Kopsavilkums

1. Lai arī pandēmijas laikā privātpersonu saziņā un darba pienākumu pildīšanā ievērojami pieaudzis videokonferenču lietojumprogrammu lietojums, videokonferenču izmantošana valsts pārvaldes un privātpersonu saziņā vēl nav attīstījusies. Valsts pārvalde pandēmijas apstākļos izmantojusi līdzšinējās neklātienas saziņas formas (rakstveida saziņu un saziņu, izmantojot elektroniskos sakarus (e-pasta vēstules, telefonu)). Klātienes saziņas samazināšanās iedzīvotāju vērtējumā nav būtiski ietekmējusi valsts pārvaldes iestāžu iespējas īstenot to uzdevumus.

2. Administratīvajā procesā iestādē videokonferenču izmantošana ir iespējama uzklausišanas stadijā, kā arī salīdzinoši plaši tiek izmantota administratīvajā procesā tiesā. Tomēr šobrīd nav nedz tehnisku, nedz juridisku instrumentu, lai nodrošinātu mutvārdu iesnieguma iesniegšanai ekvivalentu iespēju saņemt sinhronu tiešsaistes palīdzību iesnieguma sagatavošanā un iesniegt iesniegumu, izmantojot elektroniskos identifikācijas līdzekļus. Šī iespēja iedzīvotāju vērtējumā ir pietiekami būtiska.
3. Iesniegumu likumā paredzētajai apmeklētāju pieņemšanai klātienē videokonference ir adekvāta alternatīva. Tomēr praksē šāda iespēja netiek nodrošināta un likums neuzliek pienākumu iestādei būt sasniedzamai, izmantojot videokonferenci. Savukārt Administratīvo pārkāpumu procesā likums paredz videokonferenču izmantošanu, taču tikai tad, ja procesa dalībnieks nevar atrasties lietas izskatīšanas vietā.
4. Tehnoloģiju radīto iespēju – videokonferenču lietojumprogrammu – un to izmantošanai nepieciešamo viedierīču pieejamība un izplatība rada pienākumu valsts pārvaldei radīt jaunu saziņas formu ar privātpersonām – videokonferenci.
5. Valsts pārvaldē videokonferenci atsevišķu procesuālo darbību veikšanā var izmantot jau šobrīd (piemēram, uzklusot privātpersonas administratīvajā procesā vai veicot procesuālās darbības administratīvo pārkāpumu procesā). Taču šīs tehnoloģijas izmantošanu ir nepieciešams paplašināt, radot klātienē saziņai ekvivalentu saziņu digitālajā vidē ar iespēju videokonferences laikā radīt un parakstīt dokumentus (piemēram, iesniegumu administratīva akta izdošanai).
6. No juridiskā un praktiskā viedokļa minimālās prasības klātienē saziņai ekvivalentas digitālas platformas funkcionalitātei ir šādas: 1) iespēja veikt fiziskās personas elektronisko identifikāciju; 2) videokonferences iespēja; 3) dokumentu veidošanas un parakstīšanas iespēja; 4) attēla un skaņas ierakstīšanas iespēja; 5) iespēja reģistrēties apmeklētāju rindā; 6) universalitāte – vienots dizains, bet daudzveidīgs lietojums.
7. Klātienē ekvivalentas digitālas saziņas galvenās priekšrocības ir iespēja taupīt kā privātpersonu, tā valsts pārvaldes resursus, jo sevišķi sniedzot iespēju samazināt papīra aprites lietojumu valsts pārvaldē. Platformas ieviešanai administratīvajā procesā iestādē grozījumi likumos nav nepieciešami. Atsevišķi grozījumi nepieciešami Iesniegumu likumā (lai sniegtu iespēju iesniegt iesniegumus īsa audiovizuālā ieraksta veidā un digitālai apmeklētāju pieņemšanai), kā arī Administratīvās atbildības likumā (paredzot plašāku iespēju videokonferenču izmantošanai).

