



Latvijas Republikas tiesībsargs

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

Rīgā

10.12.2024.

Nr. 1-12/16

Valsts ieņēmumu dienestam

vid@vid.gov.lv

Lauku atbalsta dienestam

lad@lad.gov.lv

Liepājas valstspilsētas pašvaldībai

pasts@liepaja.lv

Par izpētes “Valsts un pašvaldību institūciju sasniedzamība un pakalpojumu pieejamība ikvienam neatkarīgi no viedierīču un interneta pieejamības, kā arī digitālām prasmēm” rezultātiem

Tiesībsargs, pamatojoties uz Tiesībsarga likuma 12. panta 10. punktu, š. g. pirmajā pusē veica izpēti saistībā ar valsts un pašvaldības iestāžu sasniedzamību un pakalpojumu pieejamību ikvienai personai neatkarīgi no viedierīču un interneta pieejamības, kā arī digitālām prasmēm. **Izpētes galvenais problēmjautājums bija:** Vai iedzīvotājs, kurš neprot vai nespēj lietot viedtelefonu, aplikācijas, datoru un internetu, var sasniegt valsts pārvaldes iestādes un brīvi saņemt to pakalpojumus, piemēram, iesniedzot ar roku rakstītu iesniegumu? **Izpētes metode:** Izlases kārtā izvēlētu valsts pārvaldes iestāžu aptauja, nosūtot jautājums, ņemot vērā iestādes statusu, kompetenci un pakalpojumus. **Izpētes tvērums:** Valsts ieņēmumu dienests (VID), Lauku atbalsta dienests (LAD) un Liepājas valstspilsētas pašvaldība (Liepājas pašvaldība).

Tiesībsargs pateicas par iestāžu atsaucību, sniedzot informāciju izpētes nolūkam. Informējam Jūs par gūtajiem secinājumiem.

1. Situācija Liepājas pašvaldībā

Lai arī Liepājas pašvaldība sevi pozicionē kā Latvijas “bezpapīra” pašvaldību, saņemtā informācija liecina, ka iedzīvotāji Liepājas pašvaldībā visus pakalpojumus var saņemt, iesniedzot arī ar roku parakstītus dokumentus, sūtot tos pa pastu vai iesniedzot personīgi klātienē pašvaldības iestādēs. Vienlaikus pašvaldība iedzīvotājiem uzsver digitālās saziņas priekšrocības: jo digitālajā vidē, piesakot pakalpojumus, iedzīvotājs ietaupa savu laiku un līdzekļus, kā arī pakalpojuma pieteikšana iespējama jebkurā laikā.

Tiem iedzīvotājiem, kuriem nav datora vai interneta, ir pieejami brīvpieejas datori (Liepājas Centrālās administrācijas Klientu apkalpošanas un pakalpojumu centrā, Liepājas pilsētas bibliotēkās un Sociālajā dienestā). Tur klientu apkalpošanas speciālista klātbūtnē viņi var saņemt nepieciešamos pakalpojumus, izmantojot digitālos rīkus. Personām, kurām nav nepieciešamo iemaņu, tiek piedāvāts arī informatīvs atbalsts vai praktiska palīdzība. Vairākiem pašvaldības darbiniekiem, kas strādā ar klientiem dažādās pašvaldības iestādēs ir Digitālā aģenta vai līdera sertifikāts. Līdz ar to pēc nepieciešamības viņi var pildīt atbalsta funkciju. Liepājā iedzīvotājiem ir pieejamas arī bezmaksas apmācības digitālo prasmju pilnveidei.

Rezumējums: Liepājas pašvaldība, neskatoties uz “bezpapīra” pašvaldības uzņemto kursu un iedzīvotāju digitalizācijas prasmju un iespēju veicināšanu, ir pilnībā saglabājusi iedzīvotājiem iespēju vērsties pašvaldības iestādēs “pa vecam”, izmantojot ar roku parakstītus papīra iesniegumus. Līdz ar to “nedigitalizētās” sabiedrības daļas tiesības vērsties iestādē nedigitalā veidā, nav liegtas vai ierobežotas.

2. Situācija LAD

Atbilstoši LAD sniegtajai informācijai ikviena persona, kura neizmanto viedierīces, e-pastu, elektronisko autentifikāciju, vēl joprojām var iesniegt LAD arī ar roku rakstītus iesniegumus vai vēstules, kā arī aizpildīt klientu reģistrācijas veidlapas un iesniegt tās personīgi. Vēstules LAD var sūtīt arī pa pastu papīra formātā. Taču, jautājot LAD, vai tas ir iespējams attiecībā uz pilnīgi visiem pakalpojumiem kā līdzvērtīgi pieejama alternatīva digitālai sarakstei ar iestādi, var secināt, ka tomēr, nē. Proti, lai pieteiktos Eiropas Savienības fondu un valsts atbalsta pasākumiem, pieteikumiem ir jāaizpilda Dienesta Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā (EPS). Šajā jomā LAD piedāvā tikai e-pakalpojumus. Taču klients var pilnvarot konsultantu vai citu fizisku personu viņa vārdā lietot EPS un iesniegt pieteikumus par vienu vai vairākiem EPS pakalpojumiem. LAD norāda, ka 10

Klientu apkalpošanas centros visā Latvijā ir pieejami publiskie datori klientu vajadzībām. Ja nepieciešams, klientu apkalpošanas speciālisti palīdz klientiem atrast vajadzīgo informāciju un aizpildīt atbalsta pieteikumu formas, lai saņemtu pakalpojumu. Tādējādi LAD piedāvā informatīvu atbalstu un praktisku palīdzību personām, kurām nav piekļuves viedierīcēm vai internetam, vai nav digitālo prasmju. Turklāt šādiem klientiem LAD palīdz aizpildīt pieteikumus gan klātienē, gan pa tālruni mutvārdos, gan arī attālināti, izmantojot LAD klientu apkalpošanas moduli.

Dienestā ir pieejamas rokasgrāmatas un dažādi izglītojoši un informatīvie materiāli, tos pēc nepieciešamības izdrukā Klientu apkalpošanas centros. Klientiem ir pieejama informācija TV monitoros visos LAD Klientu apkalpošanas centros. LAD organizē seminārus un vebinārus, kā arī piedalās citu partneru organizētajos pasākumos. Platību maksājumu sezonas laikā tiek organizēti ne tikai izbraukuma semināri, bet arī konsultācijas klātienē dažādās vietās Latvijā, lai palīdzētu aizpildīt pieteikumus.

Rezumējums: Visi LAD pakalpojumi, izņemot Eiropas Savienības fondu un valsts atbalsta pasākumi, ir pieejami arī nedigitālajā veidā. Vienlaikus LAD nodrošina atbalstu un palīdzību “nedigitalizētajiem” klientiem gan klātienē, gan attālināti un nodrošina tos ar dažādiem informatīviem materiāliem.

3. Situācija VID

Persona, kas nav reģistrējusies VID kā saimnieciskās darbības veicēja, var saņemt VID pakalpojumus, izmantojot alternatīvas iespējas. Piemēram, iesniegumu papīra dokumenta veidā, kas noformēts atbilstoši Iesniegumu likumam, var nosūtīt VID pa pastu vai to personīgi iesniegt VID klātienē.

Klientu, kuri nav EDS lietotāji, apkalpošanai VID klientu apkalpošanas centros izstrādāts VID darbinieka EDS darba vietas risinājums – iesniegumu EDS fiziskās personas vārdā iesniedz VID darbinieks, attiecīgi fiziskajai personai nekļūstot par EDS lietotāju. Savukārt valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (turpmāk – VPVKAC) klientiem dokumentu iesniegšanu EDS nodrošina ieviestais “pilnvarotais e-pakalpojums”, attiecīgi klientiem (fiziskajām personām) nekļūstot par EDS lietotājiem. Līdz ar to nav iespējams vērsties VID “nedigitālā veidā” attiecībā uz pilnīgi visiem pakalpojumiem. Personai, kurai nepieciešams iesniegt VID pārskatus un deklarācijas, vispirms ir jākļūst par EDS lietotāju. Izņēmums ir iespējams tikai uz tiem pakalpojumiem, attiecībā uz kuriem nav nepieciešams obligāti kļūt par EDS lietotāju, piemēram, elektroniskās algas nodokļa

grāmatiņas iesniegšanai darba vietā vai izmaiņu veikšanai tajā. Šajos gadījumos iesniegumu var nosūtīt pa pastu vai iesniegt papīra dokumenta veidā klātienē.

Lai nodrošinātu klientiem iesniegumu un deklarāciju iesniegšanu EDS, pašapkalpošanās EDS kioski (datori) ir izvietoti ne tikai visās VID klientu apkalpošanas zālēs, bet arī vairākos VPVKAC.

Personām, kurām nav pieejami elektroniskās identifikācijas līdzekļi (eID karte ar elektronisko parakstu vai internetbanka) vai nav iemaņu darbā ar datoru, VID darbinieki sniedz atbalstu dokumentu iesniegšanai EDS. Papildus izstrādāta e-pakalpojumu pieteikšanas funkcija – “e-asistents” jeb “pilnvarotais e-pakalpojums”. Šis risinājums dod tiesības VPVKAC darbiniekiem klientu uzdevumā izpildīt atsevišķus e-pakalpojumus (gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu EDS, atvieglojumu reģistrāciju un izmaiņu veikšanu algas nodokļa grāmatiņā) viņu vārdā uz klienta sniegtā rakstveida pilnvarojuma pamata. Visi izglītojošie materiāli, t. sk. par EDS lietošanu, tiek publicēti VID tīmekļvietnē gan latviešu, gan angļu valodā un pastāvīgi tiek aktualizēti.

Rezumējums: VID pārskatus un deklarācijas var iesniegt tikai elektroniski. VID darbinieki sniedz atbalstu dokumentu iesniegšanai EDS tiem klientiem, kas to neprot vai nespēj. Lai arī informācija par iespēju un veidu, kā pakalpojumus pieteikt un saņemt elektroniskā veidā, tiek sniegta arī klātienē un telefoniskā saziņā ar VID, domājams, “nedigitalizētajiem klientiem” noderētu arī papīra bukleti, rokasgrāmatas, brošūras, TV monitori ar izglītojošu informāciju, kā tas ir LAD gadījumā.

Secinājumi:

Valsts un pašvaldību institūciju vienlīdzīga sasniedzamība un pakalpojumu pieejamība ikvienam neatkarīgi no viedierīču un interneta pieejamības, kā arī digitālām prasmēm ir cilvēktiesības uz vienlīdzīgiem pamatiem piekļūt publiskajiem pakalpojumiem un ir arī labas pārvaldības izpausme. Cilvēktiesību un labas pārvaldības pārkāpums šajā jomā būtu, ja cilvēkam, trūkstot digitālām prasmēm un pieejai tehnoloģijām, publiskie pakalpojumi tiktu liegti vai nesamērīgi ierobežoti.

LAD un VID neliedz pakalpojumus klientiem bez digitālām prasmēm vai pieejas datoram, bet piedāvā praktisku palīdzību, resursus un alternatīvas iespējas, kas ievērojami mazina pieejamības problemātiku un norāda uz iestāžu centieniem nodrošināt piekļuvi pakalpojumiem ikvienam. Taču vienlaikus aktualizējas jautājums, vai šī palīdzība ir pietiekama, kvalitatīva, vai tā nav tikai formāli pieejama, vai tā ir ērti pieejama un īstenojama dzīvē, jo sevišķi sabiedrības mazaizsargātajai daļai –

cilvēkiem ar invaliditāti un vecāka gada gājuma cilvēkiem? **Valsts pārvaldes iestāžu digitalizācija nedrīkst izslēgt cilvēkus no pakalpojumu pieejamības vai radīt šķietamu ilūziju par to pieejamību. Ja digitālo risinājumu izmantošana liedz indivīdam tiesības saņemt pakalpojumus, to var uzskatīt par cilvēktiesību ierobežojumu.** Tādējādi, cik reāli efektīvi un pieejami ir piedāvātie palīgrisinājumi digitalizētajiem VID un LAD pakalpojumiem, varētu būt pašu iestāžu izpētes jautājums labas pārvaldības ietvaros.

Ar cieņu
tiesībsargs

Juris Jansons