Efektīvas strīdu izšķiršanas tiešsaistē attīstība Latvijā

Finansē
Eiropas Savienība

OECD

Efektīvas strīdu izšķiršanas tiešsaistē attīstība Latvijā

OECD

BETTER POLICIES FOR BETTER LIVES

Šis dokuments tika sagatavots ar Eiropas Savienības finansiālu atbalstu. Šeit paustie viedokļi nekādā gadījumā nevar tikt uzskatīti par Eiropas Savienības oficiālo viedokli.

Šis dokuments, kā arī visi tajā iekļautie dati un karte neietekmē nevienas teritorijas statusu vai suverenitāti, starptautisko robežu un robežu noteikšanu, kā arī nevienas teritorijas, pilsētas vai teritorijas nosaukumu.

Lūdzu, citējiet šo publikāciju kā:
OECD (2024), *Efektīvas strīdu izšķiršanas tiešsaistē attīstība Latvijā*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/03bf2cc4-lv.

ISBN 978-92-64-34502-7 (Drukāt)
ISBN 978-92-64-48954-7 (PDF)
ISBN 978-92-64-71041-2 (HTML)
ISBN 978-92-64-94045-1 (epub)

Atjaunināta versija, Září 2024
Sīkāka informācija par atjauninājumiem pieejama: https://www.oecd.org/en/publications/support/corrigenda.html

Oriģināls nosaukums: OECD (2024), *Developing Effective Online Dispute Resolution in Latvia*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/75ef5c4c-en.
Tulkojumu veicis ārējs uzņēmums/tulkotājs, kas nav iekļauts EXD tulkotāju datubāzē: Šo tulkojumu ir pasūtījis Valsts pārvaldes direktorāts, un ESAO nevar garantēt tā precizitāti. Vienīgā oficiālā versija ir teksts angļu un/vai franču valodā.

Foto titri: Vāks © VectorHot/Shutterstock.com.

Publikāciju labojumus iespējams atrast tiešsaistē vietnē: https://www.oecd.org/en/publications/support/corrigenda.html.

© OECD 2024

Šī darba izmantošanu digitālā vai drukātā veidā regulē vietnē https://www.oecd.org/termsandconditions atrodamie noteikumi.

Priekšvārds

Latvija pēdējos gados ir uzsākusi visaptverošu tiesu sistēmas reformu procesu, ieguldot līdzekļus procedūru modernizācijā un digitalizācijā, lai izpildītu savu apņemšanos atvieglot visiem tiesu pieejamību. Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam ("Latvija 2030"), Nacionālās politikas attīstības plāns 2021. –2027. gadam, Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021. –2027. gadam un Tieslietu ministrijas darbības stratēģija 2022.–2026. gadam ir daži no stratēģiskajiem dokumentiem, kas veido vīziju, kura atbilst Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) Ilgtspējīgas attīstības mērķa (IAM) 16.3. punktam, kas aicina visas dalībvalstis "Veicināt tiesiskumu valstu un starptautiskā līmenī un nodrošināt visiem vienlīdzīgu piekļuvi taisnīgai tiesai".

Latvija ir jau daudz ko paveikusi, tostarp izmantojusi digitālās tehnoloģijas un datus nejaušai tiesu lietu sadalei, autentifikācijas mehānismam, elektroniskam parakstam un tiesu informatīvai sistēmai (TIS), attīstījusi e-lietu platformu un vienas pieturas aģentūras portālu "Latvija.lv".

Balstoties uz šiem sasniegumiem, Latvija varētu izstrādāt saskaņotu pieeju strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) ieviešanai un netraucētai nodrošināšanai. Turklāt tiesvedības un ārpustiesas SIT attīstība ir viena no Latvijas saistībām Tieslietu ministrijas darbības stratēģijā 2022. –2026. gadam.

Šajā ziņojumā SIT izprasta visplašākajā šī jēdziena nozīmē, kas ietver visus strīdu izšķiršanas mehānismu veidus, piemēram, samierināšanu, starpniecību, ombuda procedūru, šķīrējtiesu un tiesvedību tiesā.

Šis ziņojums tika izstrādāts, balstoties uz faktu noskaidrošanas intervijām ar Latvijas ieinteresētajām pusēm, koleģiālu sesiju ar citām ESAO valstīm, lai apmainītos ar labo praksi, sanāksmēm ar speciālistiem, tiesiskuma ceļu un alternatīvo strīdu izšķiršanas mehānismu kartēšanu, uzņēmēju aptauju, kontaktgrupu diskusijām un plašu literatūras pārskatu. Tajā izvērtēti Latvijas izaicinājumi un iespējas paātrināt pāreju uz efektīvu, lietderīgu, taisnīgu un pieejamu tiesu sistēmu. Ziņojumā apkopotas līdz šim īstenotās iniciatīvas, sniegts pārskats par valsts tiesisko, normatīvo un politisko regulējumu, kā arī apzinātas vājās vietas un sinerģijas, kas saistītas ar plašas, efektīvas un taisnīgas SIT īstenošanu. Tajā sniegti politikas ieteikumi, kā uzlabot strīdu izšķiršanas kārtību un metodes, kā arī kā izmantot digitālās tehnoloģijas un datus, lai pārveidotu strīdu izšķiršanu. Ziņojumā sniegti arī ieteikumi, kā pārskatīt trīs šajā ziņojumā novērtētos prasību veidus - vienkāršotās procedūras, brīdinājuma procedūras un patērētāju prasības.

Ziņojums balstās uz ESAO ieteikumiem par digitālās pārvaldes stratēģijām, tiesu pieejamību un uz cilvēkiem orientētām tiesu sistēmām, uz cilvēkiem orientēta tiesiskuma un labās prakses principu ietvaru, ESAO kritērijiem uz cilvēkiem orientētu juridisko un tieslietu pakalpojumu sniegšanai un gaidāmo ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvaru ("ESAO SIT ietvars").

Šis ziņojums ir projekta "Efektīvas strīdu izšķiršanas tiešsaistē koncepcijas izstrāde Latvijā", ko atbalsta Eiropas Komisija saskaņā ar Regulu (ES) 2021/005, ar ko izveido tehnisko atbalsta instrumentu ("TAI regula"), galvenais rezultāts. Šo projektu finansēja Eiropas Savienība ar Tehniskā atbalsta instrumenta starpniecību, un to īstenoja ESAO sadarbībā ar Eiropas Komisijas Strukturālo reformu atbalsta ģenerāldirektorātu. Ziņojums piemēro topošo ESAO SIT ietvaru Latvijas kontekstam un konkrētiem lietu veidiem, lai strīdu izšķiršanas ceļus padarītu vairāk orientētus uz lietotāju, vienlaikus nodrošinot pamattiesību aizsardzību atbilstoši valsts prioritātēm un starptautiskajiem standartiem.

Pateicības

Šo ziņojumu sagatavoja ESAO Publiskās pārvaldības direktorāts (GOV) Publiskās pārvaldības direktores Elsas Pilihovskas (*Elsa Pilichowski*) vadībā, un to kopumā uzraudzīja Ilgtspējīgas attīstības mērķu politikas saskaņotības nodaļas vadītāja un vecākā padomniece tieslietu jautājumos Tatjana Teplova (*Tatyana Teplova*) un Digitālās pārvaldes un datu nodaļas vadītāja Barbara-Kiara Ubaldi (*Barbara-Chiara Ubaldi*).

Ziņojumu koordinēja un sagatavoja Mariana Pikinīni Barbieri (*Mariane Piccinin Barbieri*), ESAO politikas analītiķe, un tā izstrādē piedalījās Seongs Ju Parks (*Seong Ju Park*), ESAO politikas analītiķis, Fēlikss Stafeks (*Felix Steffek*), Kembridžas Universitātes asociētais profesors, un Aleksandrs Fillers, vietējais konsultants tieslietu jautājumos un Rīgas Juridiskās augstskolas docents. Tajā ir iekļauts Sindijas Boreiljo (*Cindy Boreillo*) un Renanas Barbosas Fernandesas (*Renan Barbosa Fernandes*) rakstiskais darbs. Redakcionālo palīdzību sniedza Melisa Sandera (*Melissa Sander) u*n Džūlija Harisa (*Julie Harris*). Ziņojumā tika izmantoti arī Spānijas Prezidentūras, tieslietu un parlamentāro attiecību ministrijas ģenerāldirektora Aitora Kubo Kontrerasa (*Aitor Cubo Contreras*), biroja vadītājas Fabiolas Solino Diaza (*Fabiola Solino Díaz*) un starptautiskās informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sadarbības koordinatora Alehandro Fernandesa Mūnoza (*Alejandro Fernández Muñoz*) komentāri un ieteikumi.

ESAO ir ļoti pateicīga Latvijas valdībai par tās pastāvīgo iesaisti un atbalstu šajā unikālajā projektā, kā arī iesaistītajām Latvijas institūcijām par viņu izcilo sadarbību. ESAO īpaši vēlas pateikties šādām personām:

- Tiesu administrācijā: Andris Munda, direktors; Anna Skrjabina, Attīstības departamenta ģenerāldirektora vietniece; Dace Kazāka, Attīstības departamenta direktora vietniece; Andreta Balševica, departamenta direktore; Agnija Karlsone Djomkina, Projektu vadības un starptautiskās sadarbības departamenta vadītāja; Inese Kalniņa, direktora vietniece attīstības un juridiskajos jautājumos; Inta Salinieka, Starptautiskās sadarbības un analīzes nodaļas vadītāja vietniece; Jana Zemberga, Informācijas sistēmu un tehnoloģiju departamenta Informācijas sistēmu un tehnoloģiju attīstības nodaļas vadītāja vietniece; Māris Kumerdanks, Informācijas tehnoloģiju attīstības nodaļas vadītājs; Elīza Kārkliņa, Attīstības nodaļas Informācijas sistēmu vecākā referente; Roberta Zariņa, Attīstības nodaļas Informācijas sistēmu vecākā referente; Ilze Piševa, Tiesu informācijas sistēmu attīstības projekta koordinatore un tiesu informācijas sistēmu attīstības koordinatore; Līva Matuzele, Attīstības nodaļas projektu koordinatore; Elīna Šķipare, Attīstības nodaļas projektu koordinatore; Inese Ūdre, Attīstības nodaļas projektu koordinatore; Lauma Legzdina, ESF projektu koordinatore.
- Tieslietu ministrijā: Inita Ilgaža, valsts sekretāra vietniece tiesu jautājumos; Inguna Preisa, tiesnese, tieslietu ministra padomniece; Agris Batalauskis, Projektu departamenta direktors; Eva Krjukova, Tiesu politikas departamenta direktora vietniece; Dagnija Palčevska, Civilprocesa tiesību darba grupas pārstāve; Guna Žvīgure, Administratīvo tiesību departamenta vadītāja; Jolanta Laura, Valsts tiesību departamenta Administratīvās atbildības politikas nodaļas vadītāja;Uldis Kārklevalks, Projektu plānošanas un ieviešanas nodaļas vadītājs; Iveta Gedus, Civiltiesību departamenta Starptautisko un procesuālo tiesību nodaļas vadītāja; Gunta Degle, Valsts probācijas dienesta vecākā referente; Maija Laure, Civiltiesību departamenta juriste; Megija Paula Bērziņa, Tiesu sistēmas politikas departamenta juriste; Vineta Reinika, Tiesu politikas departamenta juriste; Jorens Liopa, Projektu vadības un starptautiskās sadarbības nodaļas vadītājs.
- Ekonomikas ministrijā: Didzis Brūklītis, Iekšējā tirgus departamenta Konkurences, tirdzniecības un patērētāju tiesību nodaļas vadītājs, Dana Vaivare, Iekšējā tirgus departamenta Konkurences, tirdzniecības un patērētāju tiesību nodaļas vadītāja vietniece, un Arnis Latišenko, Konkurences, tirdzniecības un patērētāju tiesību nodaļas vecākais eksperts.

- Tiesu sistēmas pārstāvjiem: Aldis Laviņš, Satversmes tiesas tiesnesis; Adrija Kasakovska, Latvijas tiesnešu biedrības prezidente un Zemgales apgabaltiesas tiesnese; Aigars Sniedzītis, Latvijas tiesnešu biedrības viceprezidents un Zemgales apgabaltiesas tiesnesis; Marianna Terjuhana, Zemgales apgabaltiesas priekšsēdētāja vietniece un Civillietu tiesu kolēģijas priekšsēdētāja; Daiga Vilsone, Rīgas apgabaltiesas priekšsēdētāja, tiesnese; Lelde Grauda, Rīgas apgabaltiesas tiesnese un priekšsēdētāja vietniece; Ināra Zariņa, Rīgas rajona tiesas priekšsēdētāja vietniece; Kristīne Kalvāne, Rīgas Administratīvās rajona tiesas tiesnese; Līga Ašmane, Zemgales rajona tiesas tiesnese un priekšsēdētāja; Elga Guitāne, Kurzemes rajona tiesas tiesnese; Anda Kraukle, Rīgas pilsētas tiesas priekšsēdētāja; un Žanna Zujeva, Rīgas pilsētas Vidzemes priekšpilsētas tiesas tiesnese.
- Latvijas Finanšu nozares asociācijā: Aivars Graudiņš, priekšsēdētāja vietnieks, un Laima Letiņa, padomniece.
- Eiropas Patērētāju informēšanas centrā: Kristīna Proškoviča, direktora vietniece.
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrā: Baiba Vītoliņa, direktore, un Edīte Drozda, departamenta direktore.
- Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamerā: Raimonds Āboliņš, Juridiskās nodaļas vadītājs.
- Ārvalstu investoru padomē Latvijā: Linda Helmane, izpilddirektore, Baiba Strupiša, Nodokļu politikas un administrācijas darba grupas līdzvadītāja, Daiga Zivtiņa, pārstāve, un Roberts Alhimionoks, politikas eksperts.
- Latvijas Apdrošinātāju asociācijā: Jānis Abāšins, prezidents, un Kristīna Pētersone, tiesību speciāliste.
- Juridiskās palīdzības administrācijā: Jeļena Bārbale, Juridiskās palīdzības administrācijas Juridiskās palīdzības nodrošinājuma nodaļas vadītāja un direktora vietniece, un Egita Lapa, Juridiskās palīdzības administrācijas Juridiskās palīdzības nodrošinājuma nodaļas vadītāja vietniece.
- Latvijas Zvērinātu advokātu padomes locekļi: Arta Snipe, juriste, Jānis Zuļķis, jurists, RIMI Baltic Group, un Kārlis Tračums, ZAB Protectum partneris, advokāts.

ESAO vēlas arī sirsnīgi pateikties Kristofam Berlinam (*Christof Berlin*), Sabiedriskā pasažieru transporta arbitrāžas padomes *Söp* (Vācija) Samierināšanas padomes vadītājam; *Mediate* prezidentam un izpilddirektoram Kolinam Rūlam (*Colin Rule*) (Amerikas Savienotās Valstis); Dijānam Sevatikam (*Dejan Savatic*), Valoņu Brabantes Uzņēmumu tiesas priekšsēdētājam (Beļģija); Evijai Klavei, Eiropas Sociālās politikas tīkla nacionālajai ekspertei (ESPN); Grahamam Rosam (*Graham Ross*), akreditētam uzņēmējdarbības mediatoram, Civilās mediācijas padome (Apvienotā Karaliste); Ilonai Boisai-Drivetei (*Ilona Bois-Drivet*), Kibertiesiskuma laboratorijas partnerei (Kanāda); Jūlijai Kreidelei (*Julia Kreidel*) un Paulīnai Stabenovai (*Pauline Stabenow*), juridiskajām padomniecēm, Eiropas SIT platforma, Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (Vācija); Valentīnam Kalipelam (*Valentin Callipel*), Kibertiesiskuma laboratorijas misijas vadītājam (Kanāda); Īvam Delakoletē (*Yves Delacollette*), Valoņu Brabantes Uzņēmumu tiesas konsulārajam tiesnesim un Federālās mediācijas komisijas akreditētam mediatoram (Beļģija); un Jakobam Tevisam (*Jakob Thevis*), Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centra kontaktpunkta vadītājam (Latvijā) par to, ka viņi darbojās kā izvērtēšanas speciālisti un eksperti, kas veltīja savu laiku, lai apmainītos ar savu valstu praksi, piedaloties speciālistu apmācības sesijā un faktu apzināšanas intervijās ar Latvijas ieinteresētajām pusēm.

ESAO pateicas arī par sadarbību ar biznesa pārstāvjiem: Dace Cīrule, AS "Idea Port Riga" biznesa attīstības vadītāja; Edgars Pastars, juriskonsults, ACAMS sertificēts noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas speciālists (CAMS) un sertificēts globālo sankciju speciālists (CGSS), COBALT Latvia NILLN nodaļas vadītājs.

Turklāt ESAO izsaka pateicību Emīlijai Pehai (*Emilia Pech*), Tieslietu ministrijas (Kanāda) mediatorei un juriskonsultei; Nikolā Vermejam (*Nicolas Vermeys*), Publisko tiesību pētniecības centra direktoram, Kibertiesiskuma laboratorijas asociētajam direktoram un Monreālas Universitātes (Kanāda) Juridiskās skolas profesoram, SIT mehānismu ekspertiem, kuri palīdzēja precizēt projekta darbības jomu un pielāgot jautājumus, gatavojoties faktu vākšanas sanāksmēm.

ESAO arī izsaka visdziļāko pateicību Eiropas Savienībai par tās finansiālo ieguldījumu projektā, izmantojot Tehniskā atbalsta instrumentu.

Saturs

Priekšvārds 3

Pateicības 4

Kopsavilkums 9

1 Strīdu izšķiršanas tiešsaistē izstrāde Latvijā Novērtējums un rekomendācijas 11
1.1. Ievads 12
1.2. Tālāks ceļš uz tiesiskuma pieeju, kas vērsta uz cilvēkiem 12
1.3. Digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana, lai pārveidotu strīdu izšķiršanu 13
1.4. Vienkāršotās procedūras pārskatīšana Latvijā 14
1.5. Brīdinājuma procedūras pārskatīšana Latvijā 14
1.6. Patērētāju prasījumu tiesību aizsardzības uzlabošana Latvijā 15
Atsauces 16

2 Strīdu izšķiršanas transformācija Latvijā: Ceļā uz tiesiskuma pieeju, kas vērsta uz cilvēkiem 17
2.1. Strīdu izšķiršana tiešsaistē, lai nodrošinātu tiesu pieejamību 18
2.2. Strīdu izšķiršanas pārveide Latvijā 19
2.3. ESAO tiešsaistes strīdu izšķiršanas ietvara piemērošana Latvijā 19
2.4. ESAO SIT ietvara piemērošana Latvijai 21
Atsauces 50
Piezīmes 54

3 SIT (strīdu izšķiršanas tiešsaistē) potenciāla atraisīšana efektīvai strīdu izšķiršanai Latvijā 55
3.1. Nesenie centieni veicināt Latvijas tieslietu sistēmas digitālo pārveidi 56
3.2. SIT piemērošana strīdu novēršanai un risināšanai 62
3.3. Diagnostikas un strīdu šķirošanas automatizēšana 66
3.4. Izplatīšanās ceļi un netraucēta informācijas un lietu nodošana 69
3.5. Lēmumu izpilde 73
Atsauces 77

4 SIT piemērošana noteikta veida prasībām Latvijā: Vienkāršotas procedūras, brīdinājuma procedūras un patērētāju prasījumi 80
4.1. Ievads 81
4.2. Vienkāršota procedūra 81
4.3. Brīdinājuma procedūra 86

4.4. Patērētāju prasības 93
Atsauces 107
Piezīmes 109

Pielikums A. Pakalpojumu kartēšanas metodika 111
Fokusa jomas 111
Objektīvs 111

Tabulas

Tabula 2.1. Koordinācijas mehānismi Latvijas valdībā, lai virzītu stratēģiskās pieejas par digitālo pārveidi tieslietu jomā īstenošanu. 25

Tabula A A.1. Kartēšanas metodoloģija īsumā 112

Attēli

Attēls 2.1. ESAO pamatprincipi par datu pārvaldību publiskajā sektorā 42
Attēls 2.2. Elastīga pieeja politikas veidošanā, pakalpojumu sniegšanā un nepārtrauktā darbībā. 44
Attēls 3.1. Diagnostikas un strīdu šķirošanas automatizēšana lietas agrīnā stadijā 67
Attēls 3.2. Lietu netraucētas nodošanas starp pirmstiesas ASI un tiesām uzlabošana 70
Attēls 3.3. Mediācijas izlīgumu izpildes uzlabošana tiesā 75
Attēls 4.1. Vienkāršotās procedūras kartēšana 83
Attēls 4.2. Brīdinājuma procedūras kartēšana 88
Attēls 4.3. Brīdinājuma procedūras automatizēšana 91
Attēls 4.4. Patērētāju prasību kartēšana 94

Logi

Logs 2.1. Gaidāmais ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvars 20
Logs 2.2. Stratēģiskas pieejas izstrāde SIT 21
Logs 2.3. Publiskā sektora kapacitātes uzlabošana, lai uzlabotu tiesu pakalpojumu pieejamību tiešsaistē. 27
Logs 2.4. Sadarbība ar pakalpojumu sniedzējiem, lai uzlabotu ASI pakalpojumus 32
Logs 2.5. Izstrādājot piemērotu tiesisko un normatīvo regulējumu SIT. 34
Logs 2.6. Eiropas Savienība: Priekšlikums regulai par tiesu iestāžu sadarbības un piekļuves tiesai pārrobežu lietās digitalizāciju 37
Logs 2.7. SIT piemērošana tiesību jomām un prasību veidiem ESAO valstīs 37
Logs 2.8. Eiropas Savienība: Mākslīgais intelekts tieslietu sistēmās un plašākā nozīmē 48
Logs 3.1 Latvija: Tiesu pakalpojumu un informācijas par lietām sniegšana, izmantojot “e-lieta” portālu 56
Logs 3.2 Vienas pieturas aģentūras platformas tieslietās 57
Logs 3.3. Portugāle: Dabiskās valodas apstrādes izmantošana, lai uzlabotu tiesas pieejamību 58
Logs 3.4. Ukraina: Uzlabo piekļuvi juridiskajai palīdzībai, izmantojot digitālo pārveidi 59
Logs 3.5. Amerikas Savienotās Valstis: Tiešsaistes uzklausīšanas vadlīniju sniegšana 60
Logs 3.6 Nīderlande: Soli-pa-solim juridisko konsultāciju rīks, lai novērstu tiesvedību tiesā 63
Logs 3.7. Šķirošanas mehānismi un automatizācija efektīvai lietu pārvaldībai tieslietu jomā 68
Logs 3.8 Kibertiesiskuma laboratorija: Pirmstiesas ASI un e-tiesu sistēmu integrēšana 72
Logs 3.9 CEPEJ Labas prakses rokasgrāmata par tiesu nolēmumu izpildi 74
Logs 3.10 Igaunija: Tiesu izsoļu rīkošana ar īpašu tiešsaistes platformu 75
Logs 4.1. Šķīrējtiesa Latvijā un piemērotība maza apmēra prasībām: Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras (LTRK) Šķīrējtiesas piemērs 82
Logs 4.2 Eiropas Savienība: Pārrobežu prasību vienkāršošana, izmantojot Eiropas procedūru maza apmēra prasībām 84
Logs 4.3 Eiropas Savienība: Eiropas maksājuma rīkojuma procedūra 89
Logs 4.4 Vācija: Automatizēta maksājuma rīkojuma procedūra 91
Logs 4.5. Norvēģija: Saziņas uzlabošana starp iedzīvotājiem un valdību ar digitālā pasta palīdzību 93
Logs 4.6. Patērētāju SIT platformas 96
Logs 4.7. Ombuda shēmas ar saistošiem lēmumiem 99

Logs 4.8. Ombudu uzlabošana ar vienkāršotu platformu palīdzību 100
Logs 4.9. Vācija: Federālās ombuda shēmas un Vācijas Vispārējā samierināšanas iestāde (*Universalschlichtungsstelle*) 101

Follow OECD Publications on:

https://twitter.com/OECD

https://www.facebook.com/theOECD

https://www.linkedin.com/company/organisation-eco-cooperation-development-organisation-cooperation-developpement-eco/

https://www.youtube.com/user/OECDiLibrary

https://www.oecd.org/newsletters/

Kopsavilkums

Latvija ir paveikusi lielu darbu, lai modernizētu savu tieslietu sistēmu un izpildītu apņemšanos uzlabot tiesu pieejamību saskaņā ar Ilgtspējīgas attīstības mērķa (IAM) 16.3. punktu. Tiesu pieejamība visiem ir būtiska demokrātijai, iekļaujošas un ilgtspējīgas ekonomiskās izaugsmes veicināšanai un cilvēku vispārējās labklājības uzlabošanai.

Strīdu izšķiršanai tiešsaistē (SIT) ir būtiska nozīme tieslietu sistēmu modernizācijā, lai uzlabotu tiesu pieejamību efektīvā un rentablā veidā un apmierinātu iedzīvotāju, uzņēmumu un kopienu juridiskās vajadzības. Pamatojoties uz virkni stratēģisku dokumentu un spēcīgu pamudinājumu pārmaiņām, Latvija ir spējīga izstrādāt visaptverošu SIT stratēģiju, lai īstenotu un sniegtu nepārtrauktus SIT pakalpojumus, kas ietver pilnu strīdu izšķiršanas mehānismu klāstu - no samierināšanas, mediācijas, ombuda procesa un šķīrējtiesas līdz tiesvedībai tiesā.

Panākumu pamatu veido stratēģisko dokumentu kopums, kas atspoguļo Latvijas apņemšanos. Inovācijas ir viena no Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijas līdz 2030. gadam ("Latvija 2030") prioritātēm, kas atspoguļo valsts ilgtermiņa attīstības redzējumu. Nacionālajā attīstības plānā 2021.-2027. gadam ir noteiktas Latvijas apņemšanās sasniegt ilgtspējīgas attīstības mērķus līdz 2030. gadam, kā prioritātes izvirzot strīdu risināšanas kultūru, izmantojot alternatīvas strīdu izšķiršanas metodes (ASI), pieejamas un efektīvas tiesu un tiesībaizsardzības sistēmas un digitālo tehnoloģiju un datu pielietojumu. Turklāt Latvijas Tieslietu ministrijas darbības stratēģija 2022.–2026. gadam ir noteiktas tādas prioritātes kā taisnīga tiesu sistēma, droša uzņēmējdarbības vide un tieslietu pakalpojumu digitalizācija, ko atbalsta arī Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam. Šīs augsta līmeņa apņemšanās redzamas arī praksē, jo Latvija ir sākusi izmantot digitālās tehnoloģijas un datus nejaušai tiesu lietu sadalei, autentifikācijas mehānismiem, elektroniskajam parakstam un tiesu informatīvo sistēmai (TIS), e-lietu platformai "e-lietas platforma" un vienas pieturas aģentūrai "Latvija.lv". Tas viss norāda uz skaidru izpratni par digitālo pārveidi, lai uzlabotu tiesu pieejamību valstī.

Lai gan līdz šim ir paveikts daudz, jārisina vairāki uzdevumi, lai pilnībā atraisītu SIT potenciālu Latvijā. ASI joprojām trūkst uzticības kā efektīvam un uzticamam strīdu izšķiršanas līdzeklim, daļēji tāpēc, ka pastāv bažas par objektivitāti un interešu konfliktiem, kā arī tāpēc, ka strīdu izšķiršanas rezultāti ir reti izpildāmi un paredzami. Kā citas svarīgas problēmas ir minētas zems informētības un prasmju līmenis, tostarp nepieciešamība uzlabot tieslietu ierēdņu digitālās lietošanas prasmes, padarīt ASI pievilcīgāku dažādu profilu pārstāvjiem un veicināt iedzīvotāju tiesisko informētību par strīdu izšķiršanas iespējām ārpus tiesas. Gaidāmā ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvara ("ESAO SIT ietvars") kartēšana un piemērošana konkrētiem prasību veidiem - vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām un patērētāju prasībām - arī norāda uz jomām, kurās nepieciešami uzlabojumi, tostarp tiesiskās reformas attiecībā uz naudas līdzekļu maksimālajiem ierobežojumiem, procesuālajiem termiņiem un automatizācijas iespējām.

Latvijas turpmākās stratēģijas un īstenošanas ceļus varētu atbalstīt skaidra un visaptveroša pieeja SIT un plašāki tieslietu nozares modernizācijas darbi. Veicot nemitīgus uzlabojumus, Latvijā pastāv neizmantota iespēja paplašināt digitālās transformācijas centienus, lai uzlabotu strīdu izšķiršanu tiesās un ārpus tām. Raugoties no digitālās pārvaldības viedokļa, nepieciešams atteikties no "digitalizācijas pēc noklusējuma", pieņemot pieeju, kas paredz digitālo tehnoloģiju un datu iekļaušanu tieslietu politikas un pakalpojumu

izstrādē un sniegšanā. Digitālās pārveides vadības struktūras iecelšana būtu svarīgs solis, lai nodrošinātu stratēģisko pārraudzību un atvieglotu digitālās pārveides projektu, tostarp SIT, koordināciju un īstenošanu.

Ieguldījumi stabilā digitālā un datu pārvaldībā, tostarp datu arhitektūrā un infrastruktūrā, ir būtiski, lai Latvijas tieslietu sistēmā ieviestu digitālos rīkus, kas ir svarīgi veiksmīgai SIT nodrošināšanai, piemēram, e-parakstu un sadarbspējīgas sistēmas. Tas var arī palīdzēt nodrošināt automatizāciju, ko var izmantot, racionalizējot tehniskos, procesuālos un laika ziņā ierobežotos izpildes posmus, ja neviena no iesaistītajām pusēm neceļ iebildumus. Turklāt ir vērts apsvērt arī visaptverošu juridiskās palīdzības pakalpojumu novērtēšanas, koncepcijas izstrādes un sniegšanas automatizāciju. Tehnoloģiski neitrāla tiesību sistēma, atvērtu standartu atbalstīšana un novecojušu pakalpojumu ekspluatācijas pārtraukšana var palīdzēt mazināt tehnoloģiju mantojuma riskus. Cenšoties modernizēt tieslietu nozari, jāveic pasākumi, lai izstrādātu ētiskas un pārredzamas pamatnostādnes digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanai.

Šajā ziņojumā ir uzsvērtas dažas jomas, kurās turpmākas darbības varētu veicināt sekmīgu SIT īstenošanu, lai uzlabotu tiesas pieejamību. Šajā sakarā Latvija varētu apsvērt turpmākus pasākumus, lai padarītu tieslietu sistēmu vairāk vērstu uz cilvēkiem, tostarp izmantojot universālu vārteju, kas palīdzētu personām, kurām ir juridiskas problēmas, vērsties pie atbilstošiem pakalpojumiem un kanāliem. Ieinteresēto pušu iesaistīšana no paša sākuma un visā SIT risinājumu izstrādes un īstenošanas gaitā ir citi svarīgi aspekti uz cilvēkiem vērstas tiesiskuma sistēmas un veiksmīgas SIT īstenošanas procesā. Regulāru juridisko vajadzību apsekojumu un periodisku tieslietu pakalpojumu novērtējumu veikšana var sniegt vērtīgu ieskatu par iedzīvotāju vajadzībām un esošo politiku un iniciatīvu efektivitāti. Arī tieslietu sistēmas ierēdņu apmācības veicināšana un cilvēku iespēju stiprināšana, uzlabojot juridisko pratību un informētību, tostarp par ASI, var uzlabot SIT izmantošanu Latvijā.

Lai paplašinātu SIT, tostarp ASI, izmantošanu, Latvijai jāturpina stiprināt sabiedrības uzticību ombudu sistēmām. Īpaša uzmanība jāpievērš tam, lai nodrošinātu procesa un tā rezultātu objektivitāti. Latvija varētu apsvērt arī tiesiskās reformas, tostarp veicināt tiesisko noteiktību un šķīrējtiesas un mediācijas līgumu izpildāmību, risināt jautājumus, kas saistīti ar advokātu honorāriem, kā arī pārskatīt naudas līdzekļu ierobežojumus un procesuālos termiņus attiecībā uz vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām un patērētāju prasībām. Īpaši attiecībā uz pēdējo minēto jomu Latvija varētu apsvērt arī iespēju ļaut ombudiem izlemt lietu kopumā un neierobežot savu kompetenci ar patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktiem, ieviest vienotu kontaktpunktu visiem patērētāju un komersantu strīdiem, lai palīdzētu centralizēt un sadalīt ienākošās sūdzības kompetentajām iestādēm, kā arī savienot ombudu platformas ar tiesu sistēmām.

Šo ieteikumu izpilde bruģēs ceļu sekmīgai SIT īstenošanai Latvijā.

1 Strīdu izšķiršanas tiešsaistē izstrāde Latvijā Novērtējums un rekomendācijas

Šajā nodaļā izklāstīti galvenie secinājumi, kas izriet no ESAO veiktā strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) novērtējuma Latvijā, un apkopoti galvenie politikas ieteikumi šī procesa attīstībai. ESAO ieteikumi ir izstrādāti, lai palīdzētu Latvijai sasniegt tās stratēģiskos mērķus - modernizēt tieslietu sistēmu un sekmīgi īstenot ESAO.

1.1. Ievads

Šajā ziņojumā aprakstīti Latvijas veiktie pasākumi digitālās transformācijas jomā tieslietu nozarē, novērtētas iespējas un izaicinājumi, kā arī sniegti ieteikumi veiksmīgai strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) ieviešanai, pamatojoties uz ESAO tiešsaistes strīdu izšķiršanas ietvaru ("ESAO SIT ietvars"). (OECD, forthcoming[1]). Ziņojumā apzinātas potenciālās jomas, kurās Latvijā varētu izmantot SIT, un piemērots gaidāmais ESAO SIT ietvars trīs konkrētiem prasījumu veidiem - vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām un patērētāju prasījumiem. Pamatojoties uz ESAO Ieteikumu par tiesu pieejamību un uz cilvēkiem vērstām tiesu sistēmām (OECD, 2023[2])un citu ESAO valstu pieredzi, šajā nodaļā ir apkopoti galvenie politikas ieteikumi, lai atbalstītu Latvijas pašreizējos pasākumus, lai modernizētu tieslietu nozari un palīdzētu saskaņoti īstenot SIT.

1.2. Tālāks ceļš uz tiesiskuma pieeju, kas vērsta uz cilvēkiem

Saskaņā ar Ilgtspējīgas attīstības 16. mērķi un 16.3. punktu par to, ka nevienu nedrīkst atstāt novārtā, Latvija ir apņēmusies savā tieslietu sistēmā izmantot uz cilvēkiem vērstu pieeju, lai nodrošinātu efektīvus, iedarbīgus un pieejamus tieslietu pakalpojumus. Pēdējos gados valsts ir veikusi pasākumus, lai reformētu tieslietu nozari, ņemot vērā uz cilvēkiem vērstu perspektīvu, uzlabotu tieslietu ierēdņu un plašākas sabiedrības daļas prasmes un tiesisko informētību, kā arī paplašinātu alternatīvo strīdu izšķiršanas (ASI) mehānismu izmantošanu.

Tomēr ir iespējams uzlabot koordinācijas un sadales mehānismus, lai palīdzētu novirzīt personas ar juridiskām vajadzībām uz atbilstošiem pakalpojumiem. Plašākā nozīmē, lai stiprinātu tieslietu pakalpojumu vispārējo orientāciju uz cilvēkiem, ir iespējams uzlabot juridisko lietpratību un informētību, it īpaši neaizsargāto grupu vidū; regulāri veikt juridisko vajadzību apsekojumus, lai uzlabotu izpratni par iedzīvotāju un uzņēmumu juridiskajām vajadzībām; un novērtēt esošās politikas un iniciatīvu efektivitāti. Turklāt, lai maksimāli palielinātu SIT izmantošanu, jāpaplašina juridiskā palīdzība, jāstiprina lēmumu izpildāmība un noteiktība, kā arī jāveicina pasākumi, kuru mērķis ir palielināt mediācijas pakalpojumu pievilcību.

Taču ir jārisina arī noteiktas citas problēmas. Ņemot vērā advokāta honorāru apmēru, kas zaudējušajai pusei ir jākompensē, pašreizējā sistēma var veicināt pārmērīgu skaitu iebildumu pret prasībām. Viens no šķēršļiem mediatoru kā efektīvas strīdu izšķiršanas metodes izmantošanai tika konstatēts mediatoru daudzveidības trūkums, tostarp attiecībā uz pieredzi un kompetences jomām.

Lai šie pasākumi turpinātu attīstīties, Latvija varētu apsvērt šādus ieteikumus:

- Pieņemt pieeju "nav nepareizo durvju", lai palīdzētu nodrošināt pareizu koordināciju un sadali, novirzot cilvēkus ar juridiskām problēmām uz pareizajiem dienestiem un kanāliem.
- Veicināt izpratni par ētiskajām vērtībām un to iekļaušanu visos SIT pakalpojumu izstrādes un sniegšanas posmos.
- Turpināt nodrošināt, ka ieinteresētās personas tiek iesaistītas pēc iespējas agrāk un visā SIT izstrādes un īstenošanas procesā Latvijā.
- Uzlabot juridisko pratību un informētību, tostarp par SIT, kā līdzekli, lai dotu iespēju cilvēkiem, jo īpaši neaizsargātām grupām.
- Apsvērt iespēju periodiski veikt juridisko un tieslietu vajadzību apsekojumus, lai palīdzētu izprast iedzīvotāju un uzņēmumu vajadzības un novērtēt tieslietu sistēmas politikas un iniciatīvu efektivitāti.
- Apsvērt tiesisko reformu veicināšanu, lai nodrošinātu juridisko noteiktību un SIT (piemēram, šķīrējtiesas, mediācijas) lēmumu izpildāmību.

- Apsvērt iespēju pārskatīt zaudējušajai pusei kompensējamo advokāta honorāru apmēru, lai novērstu juridisko mehānismu ļaunprātīgu izmantošanu, iebilstot pret prasībām.
- Apsvērt iespēju paplašināt juridiskās palīdzības izmantošanu ASI, lai palielinātu tiesas pieejamību un veicinātu to, ka ASI izmanto ekonomiski nelabvēlīgā situācijā esoši cilvēki.
- Palielināt mediācijas pievilcību, uzlabojot apmācību un radot stimulus, lai piesaistītu daudzveidīgāku potenciālo mediatoru loku.
- Noteikt periodiskus novērtējumus, lai palīdzētu novērtēt reformu atbilstību, efektivitāti, lietderību, lietderīgumu, ilgtspēju un ietekmi arbitrāžas procesā, ņemot vērā jaunās stratēģiskās pieejas un mērķus.

1.3. Digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana, lai pārveidotu strīdu izšķiršanu

Latvija pēdējos gados ir veikusi pasākumus, lai ieviestu digitālās tehnoloģijas tieslietu nozarē. Daži no šiem pasākumiem ir atspoguļoti tās tieslietu sistēmā, tostarp digitālās pārveides stratēģiskās pamatnostādnes, portāla “Elieta.lv” (tiešsaistes portāls, kurā izmeklēšanas, tiesvedības un izpildes procesa pusēm ir pieejami pakalpojumi, informācija un lietas materiāli) ieviešana, digitālo rīku ieviešana tiesu zālēs, autentifikācijas mehānismi, elektroniskais paraksts un tiesu informātīvā sistēma (TIS).

Tomēr ir iespējams uzlabot digitālo un datu pārvaldību tieslietu jomā, tostarp uzticot atbildību digitālās pārveides vadības struktūrai un turpmāk saskaņojot koordinācijas mehānismus ar centrālo valdību, pieņemot stratēģisku pieeju, kas paredz pāreju no koncepcijas "digitāli pēc noklusējuma", un uzlabojot informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) infrastruktūru. Nepieciešams arī attīstīt datu infrastruktūru un arhitektūru, tostarp standartus, atsauces datus un sadarbspēju starp sistēmām (piemēram, TIS un e-lietas), lai uzlabotu tieslietu pakalpojumu izstrādi un sniegšanu, kā arī noteiktu pakalpojumu, piemēram, juridiskās palīdzības un tiesvedības posmu automatizāciju. Tāpat, šķiet, trūkst drošības pasākumu un vadlīniju datu ētiskai izmantošanai tieslietu nozarē. Turklāt ir iespējams uzlabot elastīgas pieejas piemērošanu tehnoloģiju pārvaldības praksē, stiprināt sadarbības ekosistēmu starp tieslietu nozari un nevalstiskajiem un privātajiem pakalpojumu sniedzējiem, kā arī uzlabot digitālās prasmes tieslietu sistēmas dalībnieku un visu tieslietu sistēmas dalībnieku vidū.

Varētu apsvērt šādus ieteikumus:

- Apsveriet iespēju iecelt digitālās pārveides vadības struktūru, kas nodrošinātu stratēģisko pārraudzību un atvieglotu digitālās pārveides projektu, tostarp SIT, īstenošanu.
- Izstrādājot SIT pakalpojumus, izmantojiet digitālo dizaina pieeju.
- Īstenojiet pienācīgu datu pārvaldību, lai atbalstītu uz datiem balstītu SIT politikas un pakalpojumu izstrādi un sniegšanu.
- Izveidojiet nepieciešamos aizsardzības pasākumus un pamatnostādnes, lai nodrošinātu digitālo tehnoloģiju un datu pārredzamu un ētisku izmantošanu tieslietu nozarē.
- Atbalstiet nevalstisko un privāto pakalpojumu sniedzēju sadarbības ekosistēmu ar SIT pakalpojumu sniedzējiem.
- Turpiniet ieguldījumus digitālajās tehnoloģijās, koplietošanas pakalpojumos un instrumentos ilgtermiņā (piemēram, izmitināšana un infrastruktūra, digitālā identitāte un paraksts), lai nodrošinātu ilgtspējīgu tieslietu nozares digitālo pārveidi Latvijā.
- Nodrošiniet sadarbspēju starp dažādām tieslietu sistēmām, jo īpaši TIS, e-lietu platformu un SIT platformām, lai nodrošinātu visaptverošus pakalpojumus.
- Turpiniet uzlabot TIS sistēmu, jo īpaši, lai uzlabotu tieslietu pakalpojumu izmantošanu.

- Izstrādājiet pieejas, kas palīdz pārvaldīt tehnoloģisko progresu, piemēram, tehnoloģiski neitrālu tiesību sistēmu, priekšroku atvērtiem standartiem un pakalpojumu ekspluatācijas pārtraukšanai, lai samazinātu nolietotu tehnoloģiju riskus.
- Stipriniet tieslietu sistēmas dalībnieku digitālās prasmes un turpināt uzlabot visu tieslietu sistēmas dalībnieku, tostarp SIT iesaistīto, digitālo prasmju līmeni.
- Apņemieties sistemātiski piemērot elastīgu pieeju SIT pakalpojumu izstrādē un sniegšanā Latvijā.
- Apsveriet iespēju izpildes posmā automatizēt stingri tehniskus, procesuālus un/vai laika ziņā ierobežotus pasākumus, ja neviena no pusēm nav iesniegusi iebildumus.
- Apsveriet iespēju automatizēt visu juridiskās palīdzības pakalpojumu novērtēšanas, koncepcijas izstrādes un sniegšanas procesu.

1.4. Vienkāršotās procedūras pārskatīšana Latvijā

Vienkāršotā procedūra, kas piemērojama maza apmēra prasībām līdz EUR 1500, īpašu uzmanību pievēršot parādnieku prasībām, piedāvā priekšrocības pusēm, kuras izvēlas šo ceļu, tostarp rentabilitāti, elastīgumu un mazāk formalitāšu strīdu risināšanā.

Šī ziņojuma vajadzībām veiktā kartēšana ļāva noteikt dažus vienkāršotās procedūras aspektus, kurus būtu lietderīgi reformēt. Tas ietver turpmāku norādījumu izstrādi tiesnešiem par tiesas sēžu vadību un attiecīgas informācijas sniegšanu cilvēkiem par vienkāršoto procedūru. Turklāt ir nepieciešams pārskatīt naudas prasību vērtību un, izmantojot automatizāciju, racionalizēt tehniskos, procesuālos un laika ziņā ierobežotos pasākumus.

Lai vēl vairāk uzlabotu vienkāršoto procedūru, Latvija var apsvērt šādus ieteikumus:

- Sniegt turpmākus norādījumus tiesnešiem par to, vai un kā vienkāršotā procedūrā rīkot klātienes vai tiešsaistes tiesas sēdes, kad lieta tiek iztiesāta tiesas sēdē, ņemot vērā tiesnešu rīcības brīvību, dalībnieku tiesības efektīvi piedalīties un godprātību attiecībā uz liecinieku, ekspertu dalību un pierādījumu sniegšanu.
- Uzlabot e-lietu portālu “Elieta.lv”, lai tiesiskuma sadaļā iekļautu skaidras vadlīnijas ar visaptverošu informāciju par vienkāršoto procedūru, tostarp par piemērojamību, nosacījumiem prasības iesniegšanai un pakāpenisku procesu.
- Apsvērt iespēju palielināt vienkāršotajai procedūrai pakļauto naudas prasību vērtību līdz vismaz EUR 3500, grozot Civilprocesa likuma 259.[19] panta 2. daļu.
- Apsvērt iespēju automatizēt vienkāršotās procedūras aspektus, tostarp atkārtotus uzdevumus, kas rada ievērojamu darba slodzi (piemēram, procesuālās darbības, kas nav pretrunīgas vai kas neprasa padziļinātu faktu vai tiesību aktu analīzi, piemēram, termiņa pagarinājumu piešķiršana; laikā ierobežotu lēmumu pieņemšana pēc tam, kad nav saņemta pušu atbilde; un pušu informēšana par noteiktu prasību izpildi, piemēram, par nodevu samaksu, dokumentu vai informācijas pieprasījumu iesniegšanu vai trūkstošo prasību vai lietas elementu identificēšanu), vienlaikus vajadzības gadījumā saglabājot tiesneša kontroli.

1.5. Brīdinājuma procedūras pārskatīšana Latvijā

Kopumā brīdinājuma procedūra sniedz virkni priekšrocību strīdu izšķiršanai Latvijā. Tā ir pievilcīga iespēja strīdu risināšanai, kas ir efektīva, rentabla un mazāk strīdīga nekā tradicionālās tiesvedības procedūras. Konkrēti, tas ļauj kreditoram iegūt izpildu dokumentu pret parādnieku, neveicot pilnu tiesvedības procedūru. Šādas procedūras izmantošanu ierobežo maksimālā naudas summa EUR 15 000 apmērā.

Brīdinājuma procedūras kartēšana šim ziņojumam arī palīdzēja identificēt vājās vietas, kas kavē efektivitāti un raitumu. Piemēram, trīs mēnešu termiņš parastas tiesvedības uzsākšanai no brīdinājuma procedūras pabeigšanas var novest pie nevajadzīgi ilga procesa. Tāpat pastāv neizmantotas iespējas automatizēt dažus brīdinājuma procedūras posmus.

Lai risinātu šos jautājumus, varētu apsvērt šādus ieteikumus:

- Apsvērt iespēju palielināt to naudas prasību vērtību, kurām piemēro brīdinājuma procedūru, līdz vismaz EUR 25 000, grozot Civilprocesa likuma 406.[1] panta 2. daļas 6. punktu.
- Apsvērt iespēju saīsināt parādniekam noteikto termiņu parastās procedūras uzsākšanai no trim līdz diviem mēnešiem pēc brīdinājuma procedūras pabeigšanas ar pozitīvu lēmumu kreditoram, grozot Civilprocesa likuma 406.[10] panta 1. daļu.
- Apsveriet iespēju automatizēt dažus brīdinājuma procedūras aspektus (tostarp laika ziņā ierobežotus procesus, prasību novērtēšanu, brīdinājuma izdošanu un izpildes lēmumu pieņemšanu), jo tā notiek pēc ļoti skaidriem posmiem, pamatojoties uz noteiktām prasībām, ko varētu pārvērst vienkāršos noteikumos.

1.6. Patērētāju prasījumu tiesību aizsardzības uzlabošana Latvijā

Patērētāju strīdi izriet no patērētāju tiesībām un ietver konfliktus starp personu, kas iegādājusies preces vai pakalpojumus no citas fiziskas vai juridiskas personas, kura rīkojas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros. Tiesu sistēma Latvijā dod priekšroku neformalitātei un attiecību saglabāšanai, lai risinātu patērētāju strīdus. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC), Patērētāju strīdu izšķiršanas komisija (PSRK), nozaru ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismi un tiesvedība tiesā ir dažas no pieejamajām patērētāju strīdu izšķiršanas iespējām.

Tomēr, ņemot vērā iespējamās bažas par objektivitāti un interešu konfliktiem pagātnē, joprojām ir iespējams uzlabot sabiedrības uzticēšanos ombudu sistēmām. Salīdzinoši augsts neievērošanas līmenis, kas saistīts ar to, ka lēmumi nav izpildāmi, mazais ombudu piedāvājums, ierobežotā kompetence patērētāju tiesību aizsardzības jomā un piekļuves ombudiem centralizācijas trūkums ir citi šķēršļi, ar kuriem cilvēki var saskarties, mēģinot atrisināt savas patērētāju problēmas. Šī ziņojuma vajadzībām veiktā patērētāju prasību kartēšana ļāva konstatēt, ka PTAC un nozaru ombudu platformu integrācija ar tiesu sistēmām ir ierobežota, kas ir būtisks šķērslis patērētājiem, kuri cenšas apmierināt savas juridiskās vajadzības.

Lai novērstu šos trūkumus, Latvija varētu:

- Turpināt strādāt, lai stiprinātu sabiedrības uzticību ombudu sistēmām, īpašu uzmanību pievēršot interešu konfliktiem.
- Apsvērt iespēju ieviest saistošus lēmumus, kurus var pārskatīt tiesā, attiecībā uz dažiem patērētāju prasību veidiem (piemēram, banku un apdrošināšanas jomā), jo īpaši tāpēc, ka strīdu izšķiršana PTAC ir ātrāka un nerada finansiālu slogu patērētājiem.
- Apsvērt iespēju atļaut ombudiem izlemt lietu kopumā un neierobežot savu kompetenci tikai ar patērētāju tiesību aizsardzības tiesībām, lai veicinātu strīdu risināšanas izmantošanu Latvijā.
- Apsvērt iespēju ieviest vienotu kontaktpunktu (piemēram, izmantojot vienas pieturas aģentūru/Latvijas e-lietas platformu) visiem patērētāju un komersantu strīdiem, lai palīdzētu centralizēt un sadalīt ienākošās sūdzības kompetentajām iestādēm, tādējādi uzlabojot ombuda sistēmu pieejamību patērētāju un komersantu strīdiem, sniedzot patērētājiem visaptverošu piedāvājumu.
- Apsvērt iespēju sasaistīt PTAC un nozaru ombudu platformas ar tiesu sistēmām.

Atsauces

OECD (2023), *Recommendation of the Council on Access to Justice and People-Centred Justice Systems*, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0498. [2]

OECD (forthcoming), *OECD Conceptual Framework for Online Dispute Resolution*. [1]

2 Strīdu izšķiršanas transformācija Latvijā: Ceļā uz tiesiskuma pieeju, kas vērsta uz cilvēkiem

Šajā nodaļā, pamatojoties uz gaidāmo ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvaru ("ESAO SIT ietvars"), apzināts pašreizējais stāvoklis Latvijas digitālās transformācijas jomā, novērtētas iespējas un izaicinājumi un sniegti ieteikumi veiksmīgai strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) ieviešanai valstī. Lai panāktu saskaņotu pieeju SIT pakalpojumu īstenošanai un netraucētai sniegšanai, kas ir būtiska tiesiskuma pieejamības uzlabošanai, nodaļā aplūkoti trīs pareizas SIT sistēmas pīlāri: pārvaldība, politikas sviras un ētika un aizsardzības pasākumi. Tādā veidā tiek likts arī pamats SIT koncepcijas piemērošanai konkrētiem strīdu izšķiršanas veidiem, piemēram, mediācijai, iztiesāšanai un šķīrējtiesai, kā arī trīs īpašiem procedūru veidiem, kas turpmāk aplūkoti šajā ziņojumā - vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām un patērētāju prasībām.

2.1. Strīdu izšķiršana tiešsaistē, lai nodrošinātu tiesu pieejamību

Tiesu pieejamība visiem ir būtisks demokrātijas pamats un stipra sociālā līguma stūrakmens. Tā ir būtiska daļa no institucionālā pamata iekļaujošai un ilgtspējīgai ekonomikas izaugsmei un plaukstošai ieguldījumu videi. Tam ir būtiska nozīme, lai nodrošinātu plašāku rezultātu sniegšanu cilvēkiem, tostarp veicinātu viņu spēju piedalīties ekonomikā, strādāt, veidot attiecības un saņemt veselības aprūpes pakalpojumus. (OECD, 2023[1]) Ņemot vērā iepriekšminētā nozīmi labklājības un ilgtspējīgas attīstības nodrošināšanā, līdz ar starptautisku standartu izstrādi arvien lielāku nozīmi pasaulē ir ieguvusi piekļuve tiesām. Daži spilgti piemēri ir Programma 2030. gadam un tās Ilgtspējīgas attīstības mērķi (IAM), jo īpaši IAM 16.3. punkts "veicināt tiesiskumu valstu un starptautiskā līmenī un nodrošināt visiem vienlīdzīgu piekļuvi taisnīgai tiesai" (United Nations, 2019[2]), kā arī nesen pieņemtais *ESAO iet*eikums par tiesu pieejamību un uz cilvēkiem orientētām tiesu sistēmām. (OECD, 2023[1])

Tiesu pieejamība konkrēti attiecas uz iedzīvotāju, uzņēmumu un kopienu spēju novērst konfliktus un saņemt efektīvu, taisnīgu, vienlīdzīgu un savlaicīgu risinājumu savām juridiskajām un ar tiesiskumu saistītajām vajadzībām. (OECD, 2023[1]). Tiesiskuma sistēmā, kuras centrā ir cilvēks, lietotāja perspektīva tiek pieņemta kā sākumpunkts, un, izstrādājot un sniedzot juridiskos un tiesvedības pakalpojumus tiesas telpās un ārpus tām, centrā ir cilvēks. Juridiskie un tiesiskuma pakalpojumi aptver virkni klātienes, tiešsaistes vai hibrīda juridisko un ārpustiesas pakalpojumu, kas iedzīvotājiem un uzņēmumiem piedāvā atbalstu juridiskās informācijas, padomu, resursu un pārstāvības veidā, kā arī formālus vai neformālus mehānismus, lai atrisinātu strīdus vai apmierinātu juridiskās vajadzības.

Strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) attīstība ir daļa no notiekošajām pārmaiņām, kuru mērķis ir padarīt tiesu sistēmas pieejamākas un vairāk vērstas uz cilvēkiem. Cilvēki un uzņēmumi saskaras ar konfliktiem jaunos veidos un kļūst prasīgāki attiecībā uz to, kā risināt konfliktus. Lielākas gaidas no sabiedriskajiem pakalpojumiem, ko izvirza zinošāki lietotāji, ņemot vērā pieaugošo iekšējo un ārējo spiedienu, piemēram, zemāku uzticības līmeni valsts iestādēm (OECD, 2022[3]), digitālā laikmeta solījumus un ekonomikas krīzi, ir galvenie virzītājspēki, kas prasa pārmaiņas tieslietu sistēmās. Tas nozīmē, ka tieslietu pakalpojumu izstrādē un sniegšanā galvenā uzmanība jāpievērš cilvēku vajadzībām. Digitālās tehnoloģijas un dati ir svarīgs līdzeklis tieslietu pakalpojumu pārveides procesā.

Nav vispārpieņemtas SIT definīcijas. Tomēr katrā definīcijā ir divi kopīgi būtiski elementi - strīdu izšķiršanas procesu veidi un tas, kā digitālās tehnoloģijas un dati tiek izmantoti, lai uzlabotu ar SIT saistītos procesus un pakalpojumus - neatkarīgi no tā, vai tie tiek izmantoti, lai pārveidotu procesus un sniegtu inovatīvus tiesu pakalpojumus (piemēram, nodrošinot nepārtrauktu pirmstiesas un tiesas pakalpojumu integrāciju; piemērojot algoritmus, lai uzlabotu lietu pārvaldību vai ierosinātu izlīguma iespējas; uzlabojot identitātes un paraksta autentifikācijas mehānismus pusēm un ierēdņiem), vai lai operatīvi izmantotu citādi tradicionālus strīdu izšķiršanas mehānismus (piemēram, dematerializācija, tiesas sēžu rīkošana tiešsaistē, nodrošinot piekļuvi lietām, izmantojot platformu).

SIT ir liels potenciāls, lai maksimāli palielinātu tiesas pieejamību. Lai nodrošinātu, ka iedzīvotāji un uzņēmumi var efektīvi un savlaicīgi atrisināt savas tiesvedības un juridiskās vajadzības un īstenot savas tiesības saskaņā ar cilvēktiesībām, ir svarīgi pieņemt uz cilvēkiem vērstu tiesiskuma pieeju digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanas procesā, lai izstrādātu un nodrošinātu SIT mehānismus (OECD, 2023[1]). Turklāt SIT var veicināt tiesu pieejamības uzlabošanu, uzlabojot strīdu izšķiršanas pieejamību un tuvumu pusēm, kā arī piekļuvi informācijai (piemēram, paziņojumiem, lietām un lēmumiem, kas pieejami tiešsaistē). (OECD, 2021[4]). SIT var arī veicināt tieslietu pakalpojumu nepārtrauktību un efektivitāti. Piemēram, SIT palielina iedzīvotājiem un uzņēmumiem pieejamos strīdu izšķiršanas kanālus. Tāpat SIT var palīdzēt piedāvāt vienkāršu, efektīvu un ārpustiesas risinājumu strīdu izšķiršanai, pozitīvi ietekmējot darba slodzi, resursus un tiesas pakalpojumu kvalitāti.

2.2. Strīdu izšķiršanas pārveide Latvijā

Efektīvs, lietderīgs un uz cilvēkiem vērsts tiesiskums arvien vairāk tiek atzīts par būtisku iekļaujošas izaugsmes dimensiju un par līdzekli iedzīvotāju labklājības un ekonomikas rādītāju uzlabošanai (OECD, 2015[5]; 2021[6]).

Šajā kontekstā valstis izstrādā uz cilvēkiem vērstas pieejas juridisko un tieslietu pakalpojumu sniegšanai. Latvija ir pievienojusies šai globālajai tendencei. Tā ir apņēmusies modernizēt savu tieslietu sistēmu un atvieglot tiesu pieejamību visiem saskaņā ar 16. ilgtspējīgas attīstības mērķi un 16.3. punktu par visu cilvēku iekļaušanu. Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam ("Latvija 2030"), Nacionālās politikas attīstības plāns 2021-2027. gadam, Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021-2027. gadam un Tieslietu ministrijas darbības stratēģija 2022.–2026. gadam ir daži no stratēģiskajiem dokumentiem, kas atspoguļo veiktos pasākumus.

Latvija ir veikusi vairākus pasākumus, lai uzlabotu tiesu pieejamības līmeni, ņemot vērā iedzīvotāju (OECD, 2021[7]), uzņēmumu (OECD, 2018[8]) un neaizsargāto grupu vajadzības (OECD, 2023[9]) un izvērtējot juridiskās un tiesiskās vajadzības un savu tiesu sistēmu (CEPEJ, 2022[10]). Valsts ir vadījusi vairākas reformas un iniciatīvas efektivitātes uzlabošanai, tostarp izstrādājusi pamatnostādnes un rezultatīvos rādītājus par lietu pārvaldību un resursu izmantošanu (European Union, 2023[11]) un paplašinājusi alternatīvu strīdu izšķiršanas (ASI) izmantošanu tādās jomās kā ģimenes un patērētāju tiesības. Tomēr Latvijā vēl ir iespējams uzlabot uzticēšanos tieslietu iestādēm (OECD, 2022[3]).

Arī Latvija pēdējos gados ir veikusi pasākumus, lai ieviestu digitālās tehnoloģijas publiskajā sektorā. 2022. gadā valsts uzrādīja apmierinošu līmeni digitālo publisko pakalpojumu jomā, kas ir augstāks par ES vidējo līmeni. (European Union, 2022[12]). Daži no šiem pasākumiem ir atspoguļoti Latvijas tieslietu sistēmā, tostarp valsts digitālās pārveides stratēģiskajās pamatnostādnēs (sk. Stratēģiska pieeja strīdu risināšanai), e-lietu portāla (kas ļauj pusēm iesniegt tiesvedības dokumentus un piekļūt tiem) ieviešanā, videokonferenču rīku nodrošināšanā tiesu zālēs, kā arī autentifikācijas mehānismu, elektroniskā paraksta un tiesu informatīvās sistēmas (TIS) ieviešanā.

Salīdzinot Latviju ar citām ES dalībvalstīm, joprojām pastāv problēmas saistībā ar savienojamību (piemēram, platjoslas pārklājums, cena) un digitālo tehnoloģiju integrāciju (piemēram, sadarbspēja, mākonis) (European Union, 2022[12]). Tas ietekmē vairākas pakalpojumu sniegšanas dimensijas, tostarp Latvijas tieslietu sistēmas pieejamību un efektivitāti (sadalas Tehnoloģiskā progresa pārvaldība, Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana, Digitālās transformācijas attīstība sk. 3.nodaļā un Ceļi un netraucēta informācijas un lietu nodošana sk. 3.nodaļā). Lai gan Latvijā ir pieejami vairāki tiešsaistes tiesu pakalpojumi, šobrīd nav izstrādāts visaptverošs SIT plāns, kas nodrošinātu to stratēģisku izstrādi un sniegšanu.

2.3. ESAO tiešsaistes strīdu izšķiršanas ietvara piemērošana Latvijā

Likumdevēji, regulatori, starptautiskās organizācijas un zinātnieki atkarībā no konteksta ir izmantojuši dažādas pieejas SIT definēšanai. Tādēļ, regulējot SIT, ir svarīgi vienoties par kopīgu izpratni par terminu (OECD, forthcoming[13]). Saskaņā ar pieeju, kas ierosināta gaidāmajā ESAO tiešsaistes strīdu izšķiršanas ietvarā ("ESAO SIT sistēma"), šajā ziņojumā ir aplūkota plaša SIT definīcija, ar to **saprotot digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanu, lai atbalstītu strīdu izšķiršanu tiesu sistēmas ietvaros un ārpus tās.**

ESAO SIT ietvara mērķis ir veicināt saskaņotu SIT pakalpojumu īstenošanu un uzlabot netraucētu informācijas un strīdu nodošanu starp dažādiem strīdu izšķiršanas veidiem. Šāda pieeja atbilst iniciatīvu kopumam, ko Latvija ir pieņēmusi, lai veicinātu tiesu pieejamību, palīdzot iedzīvotājiem un uzņēmumiem

efektīvi un savlaicīgi atrisināt savas juridiskās vajadzības un īstenot savas tiesības saskaņā ar cilvēktiesību saistībām.

Pamatojoties uz šīm iniciatīvām un valsts stratēģiskajiem dokumentiem (sk. Stratēģiska pieeja strīdu risināšanai), Latvija ir sākusi virzīties uz efektīvākas strīdu izšķiršanas sistēmas izveidi, izmantojot SIT.

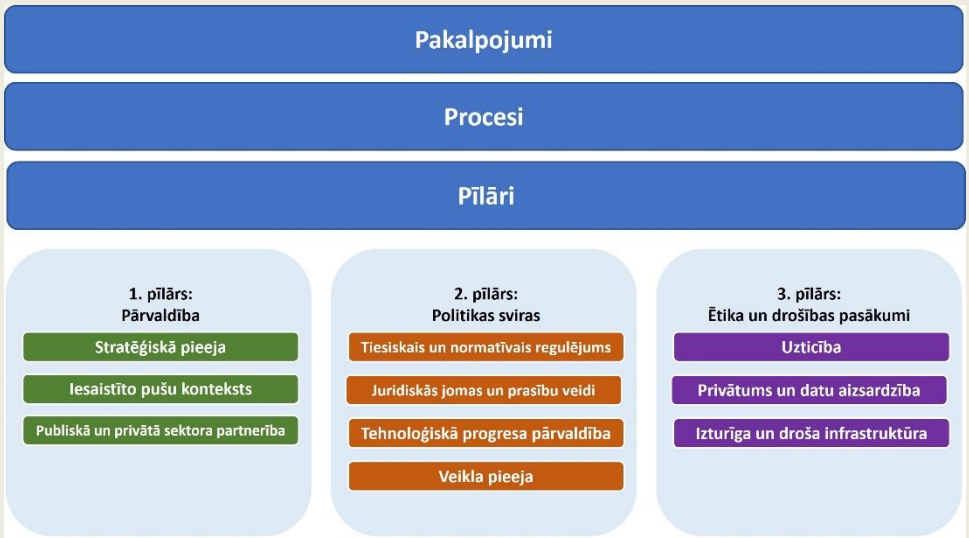
Pamatojoties uz ESAO SIT ietvaru (sk. Logs 2.1), šajā nodaļā ir noteikti pīlāri un koncepcijas principi, novērtētas iespējas un problēmas, kā arī sniegti ieteikumi veiksmīgai SIT īstenošanai Latvijā. Šajā nodaļā ir arī likti pamati SIT koncepcijas piemērošanai konkrētiem strīdu izšķiršanas mehānismiem (piemēram, mediācijai, iztiesāšanai, šķīrējtiesai) un trim īpašiem procedūru veidiem, kas vēlāk aplūkoti šajā novērtējuma ziņojumā - vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām un patērētāju prasībām.

Logs 2.1. Gaidāmais ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvars

ESAO SIT sistēmu veido trīs pīlāri strīdu izšķiršanas modernizēšanai:

- **1. pīlārs - Pārvaldība** uzsver stratēģisku pieeju strīdu izšķiršanai, nodrošinot, ka SIT vispārējais virziens atbilst plašākiem pieejamu un efektīvu tiesu sistēmu mērķiem. Šis pīlārs arī atzīst dažādos SIT ekosistēmā iesaistītos dalībniekus un veicina publisko un privāto struktūru sadarbību, lai izmantotu to attiecīgās stiprās puses SIT labā.
- **2. pīlārs - Politikas sviras** nosaka SIT pamataspektus. Tajā uzsvērta nepieciešamība pēc stingra tiesiskā un normatīvā regulējuma, kas būtu SIT pamatā un nodrošinātu stabilu pamatu īstenošanai. Šajā pīlārā aplūkotas juridiskās jomas un prasību veidi, ko SIT var efektīvi risināt. Turklāt tehnoloģiskā progresa pārvaldība ir neatņemama daļa no SIT platformu atjaunināšanas un pielāgošanas lietotāju un ieinteresēto personu mainīgajām vajadzībām.
- **3. pīlārs - Ētika un aizsardzības pasākumi** uzsver, ka SIT ir ārkārtīgi svarīgi pievērst uzmanību ētikas standartiem un aizsardzības pasākumiem. Šie principi nodrošina taisnīgumu, pārredzamību un pārskatatbildību, kas ir būtiski svarīgi, lai panāktu uzticību SIT.

Kopā šie trīs pīlāri veido visaptverošu sistēmu, kuras mērķis ir virzīt SIT izstrādi un īstenošanu un plašāku tieslietu sistēmu modernizāciju.



Avots: Pamatojoties uz ESAO (forthcoming[13]) *ESAO konceptuālais ietvars strīdu izšķiršanai tiešsaistē.*

2.4. ESAO SIT ietvara piemērošana Latvijai

Turpinājumā aprakstīta ESAO SIT ietvara trīs pīlāru piemērošana Latvijas kontekstā. Šis pīlāru kopums uzsver, cik svarīgi ir strīdu izšķiršanas pakalpojumu izstrādē un sniegšanā galveno uzmanību pievērst digitālo tehnoloģiju un datu iekļaušanai procesā, neaprobežojoties tikai ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) infrastruktūras apsvēršanu.

2.4.1. 1. pīlārs: Pārvaldība

Stratēģiska pieeja strīdu risināšanai

Stratēģiska pieeja strīdu izšķiršanai var palīdzēt uzlabot efektivitāti, rentabilitāti un lietotāju apmierinātību, vienlaikus veicinot sistēmu, kas reaģē uz indivīdu un kopienu mainīgajām vajadzībām. Labi izstrādātas strīdu izšķiršanas stratēģijas mērķim jābūt nodrošināt efektīvus, iedarbīgus, taisnīgus un pieejamus strīdu izšķiršanas mehānismus neatkarīgi no lietotāju izvēlētajiem kanāliem. Neatkarīgi no tā, vai tiek izmantota īpaša stratēģija, daļa no plašākas digitālās pārveides stratēģijas vai nozares valsts stratēģijas (piemēram, valsts tiesiskuma stratēģija), tajā būtu jāņem vērā tiesiskums un juridiskie pakalpojumi, strīdu izšķiršana, digitālās tehnoloģijas un dati.

Lai sekmīgi īstenotu digitālo transformāciju strīdu izšķiršanas jomā, valdībām ir jāizvirza skaidrs redzējums un mērķi, jāizstrādā visas valdības pieeja, jāiesaista ieinteresētās puses, efektīvi jāpiešķir resursi un jāizstrādā skaidri definēts ceļvedis ar mērķiem un galvenajiem darbības rādītājiem (GDR) īstenošanai (sk. Logs 2.2).

Logs 2.2. Stratēģiskas pieejas izstrāde SIT

Skaidra redzējuma, mērķu un principu noteikšana

Strīdu izšķiršanas stratēģijā jābūt skaidram un pārliecinošam nākotnes redzējumam un precīzi definētiem mērķiem, kas kalpotu par pamatu un virzītu tās īstenošanu. Šiem mērķiem jābūt konkrētiem, izmērāmiem, sasniedzamiem, atbilstošiem un ierobežotiem laikā (SMART). Šiem mērķiem būtu jāvadās pēc noteiktiem principiem.

Demokrātiskās un iekļaujošās sabiedrībās galvenajam mērķim vajadzētu būt visiem pieejamu un uz cilvēkiem orientētu tiesu sistēmu veicināšanai. Kā uzsvērts *ESAO Ieteikumā par tiesu pieejamību un uz cilvēkiem vērstām tiesu sistēmām*, tiesiskuma stratēģijā jāietver uz cilvēkiem vērsta pieeja, kurā par sākumpunktu ņemta cilvēku perspektīva, un, izstrādājot, sniedzot un izvērtējot tiesiskuma pakalpojumus, centrā jāatrodas cilvēkiem. Tiesu sistēmās būtu jāņem vērā potenciālo lietotāju un konkrētu kopienu, tostarp marginalizētu vai nepietiekami iesaistītu grupu un neaizsargātu grupu, perspektīvas un vajadzības. Tāpat arī no tieslietu sistēmām visā pasaulē tiek sagaidīts, ka tās īstenos digitālā laikmeta solījumus. Tāpēc tām būtu jācenšas panākt efektivitāti un lietderību, vienlaikus nodrošinot SIT mehānismu taisnīgumu, pārredzamību un uzticamību.

Digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana

Labi izstrādātā stratēģijā digitālās tehnoloģijas un dati jau no paša sākuma būtu jāiekļauj strīdu izšķiršanas mehānismu izstrādē un īstenošanā. Saskaņā ar ESAO ilgtermiņa pieeju digitālajai transformācijai publiskajā sektorā digitālās tehnoloģijas un dati būtu jāuzskata par obligātu transformācijas elementu, kas jāiekļauj visos politikas procesos. Tas nozīmē mobilizēt esošās un jaunās tehnoloģijas un datus, lai pārdomātu un pārveidotu valdības procesus un tieslietu politikas un pakalpojumu izstrādi un sniegšanu.

Tieslietu nozarē stratēģiska pieeja digitālajām tehnoloģijām ļauj tieslietu sistēmām nodrošināt piemērotus, pieejamus, netraucētus un efektīvus strīdu izšķiršanas mehānismus, kas atbilst cilvēku juridiskajām un tiesvedības vajadzībām un ļauj laikus atrisināt konfliktus. Digitālo tehnoloģiju kā stratēģiskas vērtības iekļaušana strīdu risināšanā ļauj arī izveidot daudzkanālu pieredzi, kas nozīmē, ka lietotāja ceļojumi nodrošina vienādus rezultātus visos kanālos.

Dati ir vēl viens elements, kas jāņem vērā stratēģijā. Pareiza datu pārvaldība nodrošina sadarbspējīgu un netraucētu strīdu izšķiršanas pakalpojumu sniegšanu. Tāpat datus var izmantot kā stratēģisku līdzekli, lai paredzētu vajadzības, palīdzētu valdībām labāk plānot un izstrādāt pakalpojumus, uzraudzīt un novērtēt rezultātus, veicināt atgriezeniskās saites ciklus, balstīties uz pierādījumiem un nodrošināt elastīgu pieeju strīdu izšķiršanas pakalpojumu izstrādē un sniegšanā.

Valdības mēroga pieejas pieņemšana

Strīdu izšķiršanas mehānismu modernizācija skar vairākas jomas, sākot no ASI pakalpojumu sniedzējiem un ierēdņiem tiesās, līdz pat lēmumu pieņēmējiem ministrijās un centrālajā valdībā. Visas valdības pieeja strīdu izšķiršanas modernizācijai ļauj dažādām iestādēm dažādās varas nozarēs novērst izolētību un apvienot savus resursus, zināšanas un veiktos pasākumus, lai risinātu problēmas, kas prasa visaptverošus un integrētus risinājumus. Izsakoties konkrētāk, ieviešot pieeju, kas aptver visu valdību, var veicināt netraucētu, saskaņotu, vienotu un augstas kvalitātes strīdu izšķiršanas pakalpojumu sniegšanu.

Ieinteresēto pušu iesaistīšana

Attiecīgo ieinteresēto pušu, piemēram, valdības aģentūru, privātā sektora struktūru, pilsoniskās sabiedrības organizāciju un iedzīvotāju, iesaistīšana stratēģijas izstrādē un īstenošanā nodrošina labāku līdzdalību un sadarbību. Runājot īpaši par mazāk izmantotiem kanāliem (piemēram, tiešsaistē) un strīdu izšķiršanas metodēm (piemēram, mediācija, šķīrējtiesa), iesaistīšanās visā politikas dzīves ciklā veicina augstāku lietpratības un uzticības līmeni.

Resursu norādīšana

Lai sekmīgi sasniegtu mērķus, nepieciešams atbilstošs finansējums, infrastruktūra un kvalificēts personāls. Labi izstrādātā strīdu izšķiršanas stratēģijā jābūt iekļautam skaidram īstermiņa, vidēja termiņa un ilgtermiņa resursu sadales plānam. Tas arī palīdz nodrošināt ilgtspējīgu redzējumu un strīdu izšķiršanas reformu īstenošanu laika gaitā.

Informēšanas un izpratnes veicināšanas kampaņu organizēšana

Stratēģijā jāiekļauj informēšanas pasākumi, lai informētu potenciālos lietotājus par dažādu kanālu pieejamību un priekšrocībām, ko sniedz gan alternatīvie, gan tiesas strīdu izšķiršanas mehānismi. Tas var palīdzēt paplašināt stratēģijas ietekmi un ieinteresēto personu iesaistīšanos. Tāpat regulāri atjaunināta informācija par progresu un rezultātiem palīdz vairot uzticēšanos un atbildību.

Skaidrs īstenošanas plāns ar mērķiem un GDR.

Regulāra stratēģijas efektivitātes novērtēšana, izmantojot iepriekš noteiktus veiktspējas rādītājus, var palīdzēt noteikt problēmpunktus un nodrošināt uzlabojumus, izmantojot elastīgu pieeju. Lietotāju apmierinātības novērtējumu veikšana var arī papildināt stratēģijā iepriekš noteiktos rādītājus un palīdzēt izprast strīdu izšķiršanas pakalpojumu sniegumu saistībā ar lietotāju vajadzībām un gaidām.

Avots: ESAO (2023[1]), *Padomes ieteikums par tiesu pieejamību un uz cilvēkiem vērstām tiesu sistēmām,* https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0498; CEPEJ (2021[14]), *Eiropas Padomes Ministru komitejas pamatnostādnes par strīdu izšķiršanas mehānismiem tiešsaistē civillietu un administratīvo lietu tiesvedībā,* https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2cf96; ESAO (2020[15]), *ESAO Digitālās pārvaldības politikas ietvars: Sešas digitālās pārvaldības dimensijas,* https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en; ESAO (2022[16]), *ESAO labas prakses principi publisko pakalpojumu izstrādei un sniegšanai digitālajā laikmetā*, https://doi.org/10.1787/2ade500b-en; ESAO (2019[17]), *Ceļš uz to, kā kļūt par uz datiem orientētu publisko sektoru,* https://doi.org/10.1787/059814a7-en; Baredes (2022[18]), *Kalpošana pilsoņiem Pakalpojumu veiktspējas mērīšana, lai uzlabotu lietotāju pieredzi*, https://doi.org/10.1787/65223af7-en.

Latvijas stratēģiskā pieeja strīdu risināšanā

Latvijas pieeja tiesu pieejamībai un tieslietu sistēmas modernizācijai ietver virkni stratēģisku dokumentu, proti, Latvija 2030, Nacionālo attīstības plānu 2021.-2027. gadam, Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam un Tieslietu ministrijas darbības stratēģija 2022.–2026. gadam. Latvija 2030 definē Latvijas ilgtermiņa attīstības redzējumu. Stratēģijas prioritāšu vidū ir uzsvērtas inovācijas (Government of Latvia, 2010[19]). Nacionālais attīstības plāns 2021.-2027. gadam ir Latvijas vidēja termiņa attīstības plānošanas dokuments. Tas nosaka Latvijas apņemšanos sasniegt ilgtspējīgas attīstības mērķus līdz 2030. gadam un balstās uz Latvija 2030. Stratēģija ietver visus iepriekš minētos punktus, tostarp skaidra redzējuma un mērķu noteikšanu, visas valdības pieejas pieņemšanu un ieinteresēto pušu iesaistīšanu, resursu precizēšanu, kā arī skaidru finansējuma avotu, mērķu un par īstenošanu atbildīgo struktūru noteikšanu.

Nacionālā attīstības plāna 2021.-2027. gadam 6. prioritātē ("Virziens: tiesiskums un pārvaldība") ir ietverti vissvarīgākie pasākumi saistībā ar tiesu pieejamību un SIT. Tajā noteikti mērķi "attīstīt strīdu risināšanas kultūru, izmantojot ASI metodes, tostarp palielināt mediācijas lomu" (427. pasākums) un nodrošināt pieejamas un efektīvas tiesu un tiesībaizsardzības sistēmas (429. pasākums). Viens no līdzekļiem šo pasākumu īstenošanai ir spēju stiprināšana, sadarbības uzlabošana un tiesas un ārpustiesas strīdu mehānismu procesa vienkāršošana. Digitālās tehnoloģijas un dati ir vienlīdz minēti kā galvenie transformācijas aspekti šo mērķu sasniegšanai. Tieslietu ministrija kopā ar citām ministrijām, pašvaldībām un nevalstiskajām organizācijām (NVO) ir izraudzītas par atbildīgajām iestādēm, kas atbild par programmas īstenošanu, un valsts budžets ir galvenais finansējuma avots (Government of Latvia, 2020[20]).

Talantīgs un kvalificēts darbaspēks un sabiedrība ir citas prioritārās jomas, kas pelnījušas uzmanību Latvijā (2. un 4. prioritāte). Nacionālajā attīstības plānā 2021.-2027. gadam ir atzīta nepieciešamība uzlabot digitālās prasmes, lai veicinātu sabiedrības iekļaušanu un efektīvi sniegtu sabiedriskos pakalpojumus. Tas apstiprina intervijās konstatēto, kad vairākas ieinteresētās puses uzsvēra, ka digitālo prasmju trūkums ir viena no galvenajām problēmām, kas kavē SIT ieviešanu Latvijā (sk. Iesaistīto pušu konteksts).

Neraugoties uz to, ka tiek atzīta digitālo tehnoloģiju nozīme publisko pakalpojumu izmantošanā (4. prioritāte - "Virziens: tehnoloģiskā vide un pakalpojumi"), stratēģijā ir pieņemta "digitāls pēc noklusējuma" pieeja digitālai transformācijai publiskajā sektorā jeb, vienkāršāk sakot, pakalpojumu un informācijas ievietošanai tiešsaistē. Lai gan šāda pieeja var šķist lietderīgs risinājums, tajā bieži vien netiek ņemta vērā digitālās transformācijas un pakalpojumu izstrādes un sniegšanas sarežģītība, tostarp lietotāju vajadzību un vēlmju daudzveidība.

Latvija, izstrādājot savu nākamo stratēģiju, varētu apsvērt virzību uz "digitāls pēc noklusējuma" pieeju. Šāda pieeja ietver digitālo tehnoloģiju un datu iekļaušanu jau no paša sākuma tieslietu politikas un pakalpojumu izstrādē un sniegšanā. Tā atzīst, ka digitālās tehnoloģijas un dati tiek rūpīgi izmantoti, lai uzlabotu efektīvu pakalpojumu sniegšanu un lietotāju pieredzi neatkarīgi no izvēlētā kanāla (piemēram, tiešsaistē, telemātikā, klātienē). Tas palīdz izvairīties no neiekļaušanas riska un universāliem risinājumiem.

Pašreizējā Tieslietu ministrijas darbības stratēģijā tiesiskums ir izvirzīts kā redzējuma, vērtību un prioritāšu pamats 2022.-2026. gadam. Stratēģija ietver skaidru redzējumu un mērķus, visas valdības pieeju, ieinteresēto pušu iesaistīšanu, kā arī skaidrus finansējuma avotus, mērķus un par īstenošanu atbildīgās iestādes. Stratēģijā tiesiskums definēts kā izpratne par tiesībām un pienākumiem, tiesiskās aizsardzības līdzekļu pieejamība, tiesībaizsardzība un drošība, kas veicina vispārējo labklājību un izaugsmi. Tiesiskuma stratēģijas piecas galvenās prioritātes ir taisnīgas tiesu sistēmas veicināšana, tieslietu pakalpojumu digitalizācija un droša uzņēmējdarbības vide.

Saistībā ar redzējumu un prioritātēm dokumentā ir atjaunota Latvijas apņemšanās un pašreizējie digitālās pārveides pasākumi, lai veicinātu tiesu pieejamību (Government of Latvia, 2022[21]). Starp stratēģijas mērķiem Latvija uzsver strīdu izšķiršanas tiešsaistes kanālu attīstību strīdu izšķiršanai tiesas un ārpustiesas kārtībā. Stratēģijā kā viens no priekšnoteikumiem mērķu ilgtspējai ilgtermiņā ir minēta arī vadība, prasmes un tieslietu sistēmas digitalizācija (Government of Latvia, 2022[21]). Šīs iezīmes ir kopīgas un savstarpēji saistītas ar 12 īpašajām politikas jomām, kas iekļautas stratēģijā (piemēram, konstitucionālās tiesības, administratīvās tiesības, komerctiesības un pilsoņu tiesības).

Viens no galvenajiem vadības mērķiem ir paplašināt iespējas iesaistīt ieinteresētās puses politikas veidošanā un lēmumu pārskatatbildībā, uzlabot komunikāciju ar sabiedrību un veicināt tiesiskuma ekosistēmu un sadarbību Latvijā un ārpus tās. Tas izpaužas, piemēram, veicinot ieinteresēto pušu, tostarp neaizsargāto grupu, jēgpilnu līdzdalību konstitucionālo un reālo valsts tiesību politikā, kā arī pārskatatbildības mehānismus, lai pamatotu, kā iesaistīšanās tiek ņemta vērā politikas un lēmumu pieņemšanā.

Stratēģijā ir arī paustas bažas par darbaspēka nākotni tieslietu jomā. Atspoguļojot Nacionālajā attīstības plānā 2021.-2027. gadam noteiktās prioritātes, Latvijas valdība apņemas veicināt institucionālās pārmaiņas, tostarp organizatorisko struktūru, mācīšanās kultūru un darba veidus, kā arī atbalstīt kvalifikācijas celšanu (piemēram, komunikācijas, analītiskās prasmes, elastīgu domāšanu, digitālās lietotāju prasmes) un valsts civildienesta ierēdņu noturēšanu atbilstoši pašreizējām un turpmākajām tieslietu nozares vajadzībām. Šīs saistības ir iekļautas, piemēram, Tiesnešu mācību centrā un labas prakses apmaiņas iniciatīvās.

Spēcīga, uzticama un droša infrastruktūra, tiešsaistes pakalpojumi un pakāpeniska jauno tehnoloģiju ieviešana ir galvenās Tieslietu ministrijas saistības, lai nodrošinātu modernu un uz cilvēkiem vērstu tiesiskumu. Latvijas tiesiskuma stratēģija izvirza digitālo transformāciju kā līdzekli, lai uzlabotu tiesu pieejamību valstī (Government of Latvia, 2022[21]). Tas ietver pārrobežu juridisko sadarbību un tieslietu pakalpojumu sasaisti ar klientu apkalpošanas centriem. Stratēģijā uzsvērtas citas svarīgas jomas, kurās digitālās tehnoloģijas un dati var būt noderīgi uzņēmējdarbības videi, piemēram, ES Direktīvas 2-19/1151 par digitālo rīku un procesu izmantošanu uzņēmējdarbības tiesībās īstenošana, Biznesa reģistru savstarpējās savienošanas sistēmas (BRIS) un Faktisko īpašnieku reģistru savstarpējās savienojamības sistēmas (BORIS) procesu attīstība.

Stratēģijā uzsvērta digitālo tehnoloģiju un datu nozīme, lai izmantotu ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismus un turpinātu attīstīt e-lietu platformu, lai nodrošinātu efektīvu piekļuvi tiesas procesiem tiešsaistē. Stratēģijā minēta arī sadales mehānismu nozīme, ASI integrēšana tiesu sistēmās un tiesu nolēmumu publicēšana tiešsaistē. Digitālās tehnoloģijas un dati tiek minēti kā svarīgi līdzekļi tiesu iekšējo procesu efektivitātes uzlabošanai un tiesībaizsardzības uzlabošanai. Latvijas tiesiskuma stratēģija ir vērsta uz uzticamu un drošu datu izmantošanu, jo īpaši ņemot vērā iespējamos riskus, ko tiesiskuma dati var radīt datu subjektiem. Sabiedrības līmenī stratēģijas mērķis ir veicināt komunikācijas kampaņas, lai sniegtu informāciju par datu vērtību publiskajā sektorā un informētu cilvēkus par viņu tiesībām un iespējām izmantot datu aizsardzības līdzekļus.

Vienlaikus Digitālās pārveides pamatnostādnēs 2021.-2027. gadam tieslietu digitālā pārveidošana ir viena no darbības jomām. Stratēģijā ir uzsvērta pakalpojumu pieejamība, tiesvedības vienkāršošana un tieslietu jomas darbinieku kvalifikācijas celšana. Dokumentā aplūkoti arī dati par tieslietām, jo īpaši minēto datu

strukturēšana. Svarīgi, ka pamatnostādnes digitālās pārveides jomā ir starpnozaru plānošanas dokuments, kas nosaka valsts prioritātes digitālās pārveides jomā, kā arī pamatprincipus digitālās pārveides aspektos, kas būtu jāņem vērā, plānojot un īstenojot nozaru politiku. Stratēģijā īpaši uzsvērta strīdu izšķiršanas mehānismu (tiesas un ārpustiesas) digitalizācija un e-lieta programmas 2. posma īstenošana, norādot detalizētus pasākumus un "nepieciešamās darbības".

Iesaistīto pušu konteksts

Lai īstenotu ESAO SIT ietvaru, jāņem vērā plašs ieinteresēto personu loks dažādos līmeņos (OECD, forthcoming[13]). Politikas veidotājiem jāapsver noteikumu un iestāžu izveide un uzturēšana saskaņotā sistēmā. Tas ietver iestāžu izveidi, tiesiskā regulējuma izveidi vai pārveidošanu, personāla pieņemšanu darbā, apmācību un noturēšanu, IKT infrastruktūras izveidi un atjaunināšanu, kā arī ar to saistīto kultūras pārmaiņu pārvaldību, kas saistītas ar SIT (OECD, 2021[22]).

Latvijā publiskā sektora digitālo pārveidi koordinē Informācijas sabiedrības padome, kuras loceklis ir tieslietu ministrs. Vadošā loma ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (VARAM). Šī ministrija koordinē darbību visā Latvijā. Turklāt starpinstucionālās darba grupas nodarbojas ar digitālās tiesiskuma stratēģijas detalizētu izstrādi. Tāpat Latvija ir izveidojusi vairākas darba grupas un koordinācijas komitejas, lai virzītu Latvijas tieslietu digitālās pārveides stratēģiju īstenošanu. Daži piemēri ir E-lietas uzraudzības padome, Starpinstitucionālā darba grupa, Informācijas sistēmu lietotāju darba grupas un E-lietas programmas padome (sk. Tabula 2.1).

Tabula 2.1. Koordinācijas mehānismi Latvijas valdībā, lai virzītu stratēģiskās pieejas par digitālo pārveidi tieslietu jomā īstenošanu.

Koordinācijas mehānisms	Dalībnieki	Skatītās jomas	Koordinējošā iestāde	Sanāksmju/sadarbības biežums
E-lietas uzraudzības padome	Balsstiesības: Tieslietu ministrs, vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs, iekšlietu ministrs, ģenerālprokurors Konsultants: Finanšu ministrs	Koleģiāla institūcija, kas pārrauga e-lietas darbību un koordinē tās darbību un attīstību, apstiprinot vienotu valsts līmeņa e-lietas koncepciju, arhitektūru, rīcības plānus un finansējuma avotus.	Priekšsēdētājs Tieslietu ministrs Sekretariāts: Tieslietu ministrija	Vismaz divas reizes gadā
Starpinstitucionālā darba grupa	To veido informācijas tehnoloģiju (IT) eksperti no katras iestādes, kas ir pievienojusies vai plāno pievienoties E-lietu datu apmaiņas platformai (piemēram, Ekonomikas ministrija, Ieslodzījuma vietu pārvalde, Juridiskās palīdzības administrācija, Konkurences padome, Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs, Latvijas Pašvaldību savienība, Latvijas Republikas Prokuratūra, Latvijas Zvērinātu advokātu padome, Latvijas Zvērinātu notāru padome, Satversmes tiesa, Valsts ieņēmumu dienests, Valsts probācijas dienests).	Sadarbība un darba grupu koordinācija, lai nodrošinātu vienotas valsts e-lietas koncepcijas un vienotas e-lietas arhitektūras ieviešanu un attīstību, kā arī turpmāku e-lietas darbību, informācijas un dokumentu sagatavošanu E-lietas uzraudzības padomei.	Priekšsēdētājs Tiesu administrācijas eksperts IKT jautājumos Sekretariāts: Tiesu administrācija	Vismaz četras reizes.
Informācijas sistēmu lietotāju darba grupas	Tiesu pārstāvji (piemēram, tiesneši, tiesnešu palīgi), advokāti, pieteikumu iesniedzēji.	Darba grupas katrā tiesvedības procesā (piemēram, e-civillietās, e-kriminālllietās), ar advokātiem, pieteikuma iesniedzējiem, kuri	Priekšsēdētājs Tiesu administrācijas eksperts IKT jautājumos	Katra darba grupa parasti tiekas vismaz reizi divos mēnešos.

Koordinācijas mehānisms	Dalībnieki	Skatītās jomas	Koordinējošā iestāde	Sanāksmju/sadarbības biežums
		izmanto e-lietu portālu, lai iesniegtu pieteikumus par saistību piespiedu izpildi saskaņā ar brīdinājuma procedūru. Darba grupās tiek apspriesti jautājumi par informācijas sistēmu uzlabojumiem un lietotāju pieredzi.		
E-lietas programmas padome	Tieslietu ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas, Iekšlietu ministrijas, Latvijas Republikas Prokuratūras, Tiesu administrācijas, Iekšlietu ministrijas Informācijas centra, Tieslietu ministrijas pārstāvji. Konsultanti: Centrālās finanšu un līgumu aģentūras, Ieslodzījuma vietu pārvaldes, Juridiskās palīdzības pārvaldes, Valsts probācijas dienesta un citu Tieslietu ministrijas iestāžu pārstāvji.	Koleģiāla institūcija par ES atveseļošanas un noturības mehānisma (ANM) līdzekļu izlietojumu E-lietas programmai.	Sekretariāts: Tieslietu ministrijas Projektu departaments	Vismaz divas reizes gadā

Avots: Latvijas Tiesu administrācijas sniegtā informācija.

Kopumā Latvijas iestādes ir apņēmušās uzlabot tiesvedības efektivitāti un pieejamību, tostarp ieviešot digitālās tehnoloģijas un jo īpaši tādus rīkus kā SIT. Latvijas Tiesu administrācija tic, ka SIT var vēl vairāk uzlabot tiesas pieejamību, palīdzot sniegt tiesas pakalpojumus vienkāršāk, ātrāk un ar zemākām izmaksām (Government of Latvia, 2021[23]).

Citas ieinteresētās puses ir ļoti ieinteresētas SIT īstenošanā. Intervijas, kas tika veiktas, lai sagatavotu šo ziņojumu, atspoguļoja viņu informētību un iesaistīšanos dažās valdības iniciatīvās SIT jomā. Finanšu un apdrošināšanas iestādes pārstāvošās uzņēmēju asociācijas pauda vēlmi paplašināt SIT Latvijā kā iespēju standartizēt strīdu izšķiršanas procesu, uzlabot strīdu iznākuma noteiktību, samazināt maksājumu laiku, ietaupīt cilvēkresursus, veicināt jaunu dalībnieku ienākšanu Latvijas tirgū un uzlabot ekonomisko labklājību.

Šķiet, ka SIT atbalsta arī pakalpojumu sniegšanas priekšplānā iesaistītās ieinteresētās puses. Tiesnešu, šķīrējtiesnešu, ombudu un mediatoru, advokātu un valsts ierēdņu profesionālās asociācijas izrādīja interesi par to, lai viņu rīcībā būtu ar digitālajām tehnoloģijām un datiem uzlaboti rīki automātiskai informācijas aizpildīšanai, adrešu un jurisdikcijas pārbaudei, valsts nodevu aprēķināšanai un attālinātām konsultācijām. Šīs ieinteresēto personu grupas uzsvēra, ka ir svarīgi, izstrādājot tieslietu pakalpojumus, galveno uzmanību pievērst lietotājiem un apsvērt daudzkanālu pieeju, lai nodrošinātu efektīvu piekļuvi tiesai neatkarīgi no lietotāju izvēlētajiem juridisko un tieslietu pakalpojumu saņemšanas kanāliem.

Tajā pašā laikā daži no lielākajiem SIT izaicinājumiem Latvijā ir saistīti ar kultūru, digitālajiem speciālistiem un prasmēm, kā arī IKT infrastruktūru (piemēram, interneta pieslēgums, aparatūra). Faktu noskaidrošanas intervijas atklāja zināmu skepsi attiecībā uz turpmāku inovāciju ieviešanu tieslietu jomā no dažādu tieslietu nozares ieinteresēto personu puses, kuras skars šīs pārmaiņas. Šāda skepse varētu būt saistīta ar iepriekšējiem digitalizācijas mēģinājumiem, kurus tiesu iestāžu darbinieki un pakalpojumu lietotāji ne vienmēr uztvēra kā veiksmīgus.

Lai nākotnē risinātu šīs problēmas, būtu svarīgi iesaistīt ieinteresētās personas (piemēram, likumdevējus, politikas veidotājus, tiesu administratorus, tiesnešus, ierēdņus, juristus, ombudu sistēmas, šķīrējtiesnešus, mediatorus, profesionālās asociācijas, tulkotājus, notārus, IKT darbiniekus, tehnoloģiju pakalpojumu sniedzējus, uzņēmumus un iedzīvotājus) pēc iespējas agrāk un visā SIT pakalpojumu izstrādes un sniegšanas procesā Latvijā, kā arī uzraudzīt šķēršļus ieinteresēto personu līdzdalībai. Ieinteresēto pušu iesaistīšana ne tikai palielinātu atbildības sajūtu par SIT pakalpojumiem, bet arī veicinātu dialogu un izpratni par digitālo pārveidi tieslietās, kā arī kultūras pārmaiņas tieslietu nozarē iesaistīto personu vidū.

SIT pakalpojumu sniegšanas līmenī (piemēram, tiesu administrācijas, tiesneši, ombudu sistēmas, šķīrējtiesneši un mediatori) tiesiskais regulējums un politika ir jāpārvērš konkrētā ikdienas praksē. Ar SIT pārvaldību saistītie izaicinājumi attiecas ne tikai uz likumdevējiem, politikas veidotājiem un tieslietu administratoriem. Tā vietā, izstrādājot un sniedzot uz cilvēkiem orientētus SIT pakalpojumus, būtu jāņem vērā pakalpojumu lietotāju (sk. Neaizsargātās grupas, Uzņēmumi puses statusā, SIT, kurā iesaistītas publiskas struktūras), profesionālo apvienību, notāru, mediatoru, advokātu, tiesnešu un ierēdņu, IKT darbinieku un pakalpojumu sniedzēju vajadzības un vēlmes.

Vadībai jāturpina īstenot iniciatīvas, kas veicina atvērtību inovācijām un mācību kultūru tieslietu iestādēs. Piemēram, Latvija varētu atbalstīt iniciatīvas, kurās ierēdņi tiek mudināti mācīties un apmainīties ar labo praksi, piemēram, tieslietu nozares un starpnozaru darba grupās un komitejās. Tas palīdz veicināt ierēdņu zinātkāri un mazināt viņu nevēlēšanos riskēt.

Publiskajā sektorā mācību kultūras veicināšana, kurā ierēdņi tiek mudināti attīstīt jaunas prasmes, pielietot zināšanas un izkopt savu zinātkāri, var palīdzēt palielināt viņu iesaistīšanos un atbalstu digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanai SIT. Tas arī ļauj tieslietu nozarei sniegt labākus pakalpojumus iedzīvotājiem (OECD, 2021[24]). Turklāt saskaņā ar praksi dažās ESAO valstīs, piemēram, Kanādā un Francijā (sk. Logs 2.3), publisko sektoru un iedzīvotājus var pamudināt izmantot SIT, nodrošinot apmācības ierēdņiem, lai palīdzētu pašu pārstāvētām personām, kuras nepārzina digitālos rīkus vai kurām ir neērti tos izmantot (sk. Neaizsargātās grupas un SIT un tieslietu iestādes), vai iesaistot kopienas bibliotekārus, lai sniegtu pamata norādījumus par tiešsaistes juridiskajiem un tiesvedības pakalpojumiem.

Logs 2.3. Publiskā sektora kapacitātes uzlabošana, lai uzlabotu tiesu pakalpojumu pieejamību tiešsaistē.

Kanāda: Kopienas bibliotekāru apmācība, lai atbalstītu tiesu pieejamību

Izveidota partnerība starp Ontārio Kopienas interešu aizstāvības un juridisko centru (CALC), Ontārio Kopienas juridiskās izglītības centru (CLEO) un publiskajām bibliotēkām. Iniciatīvas mērķis ir iesaistīt kopienu bibliotekārus juridisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanā, jo īpaši attālu un lauku apvidu kopienām. Partnerība ir vērsta uz bibliotekāru apmācību, lai sniegtu ticamu informāciju cilvēkiem, kas meklē padomu par tieslietām un juridiskajiem pakalpojumiem. CALC un CLEO organizēja vairākus seminārus, lai apmācītu bibliotēku darbiniekus sniegt atbalstu tieslietu un juridisko tiešsaistes resursu, tostarp CALC un CLEO tīmekļa vietņu, piekļuvē un izmantošanā. Publiskajās bibliotēkās tika atjauninātas juridiskās uzziņas, un bibliotekāri tika apmācīti pārzināt tiešsaistes resursus.

Apmācības kopienu bibliotekāriem ļauj labāk atbildēt uz pieprasījumiem pēc tiesiskuma un juridiskās informācijas resursiem un uzlabo juridiskās izglītības un sabiedrības informēšanas iespējas. Šī iniciatīva mazina plaisu tiesu pieejamības jomā, un tā ir arī nostiprinājusi bibliotekāru lomu kopienā. Bibliotekāri ir kļuvuši par uzticamiem kontaktpunktiem, kas palīdz vietējām kopienām piekļūt tiesiskumam un juridiskajiem pakalpojumiem un ir svarīgi dalībnieki tiesiskuma plaisas mazināšanā.

Francija: Digitālo konsultantu ieviešana, lai atbalstītu piekļuvi tiešsaistes sabiedriskajiem pakalpojumiem

Francijā ir pieņemti darbā un apmācīti 4000 digitālo konsultantu (*conseillers numériques*), lai palīdzētu iedzīvotājiem un mazajiem un vidējiem uzņēmumiem (MVU) piekļūt publiskajiem pakalpojumiem tiešsaistē un iemācīties tos izmantot ikdienā. Šo iniciatīvu uzsāka valsts sekretārs, kas atbildīgs par pāreju uz digitālo tehnoloģiju un elektronisko komunikāciju, kā daļu no Francijas atveseļošanās plāna pēc COVID-19. Šīs iniciatīvas mērķis ir cieši atbalstīt iedzīvotājus un uzņēmumus, lai tie pēc vajadzības varētu izmantot tiešsaistes pakalpojumus, un mudināt tos īstenot digitālo pārveidi.

Digitālie konsultanti tiek izvietoti vietās, kur viņi var būt ciešā kontaktā ar vietējiem iedzīvotājiem (piemēram, bibliotēkās, biedrībās, pilsētas domēs). To iespējo partnerattiecības starp centrālo valdību un vietējām iestādēm, asociācijām un sociālajiem un solidārajiem uzņēmumiem. Privātpersonas un MVU var apmeklēt digitālo konsultantu tīmekļa vietni, lai atrastu sev tuvāko digitālo konsultantu. Digitālie konsultanti organizē seminārus, lai apmācītu un atbalstītu iedzīvotājus un MVU tiešsaistes pakalpojumu un rīku (piemēram, interneta, e-pasta, viedtālruņu lietojumprogrammu, teksta apstrādes un digitālā satura pārvaldības) izmantošanā. Atbalstu var pielāgot konkrētām vajadzībām un mērķiem, piemēram, tiešsaistes administratīvo procedūru veikšanai, darba meklēšanai vai apmācībai. Tas ietver arī palīdzību lietotājiem tiesvedības vai strīda gadījumā.

Digitālie konsultanti ne tikai palīdz pārvarēt digitālo plaisu Francijā, bet pilda arī citu svarīgu lomu. Tie ir svarīgs informācijas avots un palīdz novirzīt lietotājus uz atbilstošiem pakalpojumu kanāliem vai vietējām iestādēm, lai saņemtu sīkāku informāciju vai atbalstu konkrētu pakalpojumu sniegšanā. Piemēram, digitālie konsultanti var sniegt kontaktinformāciju par tieslietu iestādēm (advokātu asociācija, juridiskā palīdzība, notāri, tiesu izpildītāji).

Avots: Kopienas interešu aizstāvības un juridiskais centrs (2015[25]), *Bibliotekāri un tiesu pieejamības veicināšana: Projekta ziņojums un resursi*, https ://communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2018/03/Librarians-and-access2justice-report.pdf ; Francijas valdība (2023[26]), *Conseiller numérique France services*, https://www.conseiller-numerique.gou v.fr/; Francijas valdība (2023[27]), *Conseiller numérique : Lieux de médiation numérique par région*, https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/regions.

Īpaša ieinteresēto personu grupa, kuru nepieciešams integrēt dažādos strīdu izšķiršanas pakalpojumu izstrādes un sniegšanas posmos, ir tehnoloģiju pakalpojumu sniedzēji - gan iekšējie (piemēram, kā daļa no tiesas, šķīrējtiesas, ombuda vai mediācijas iestādēm), gan ārējie/ārpakalpojuma (sk. Publiskā un privātā sektora partnerības SIT jomā). Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka IKT komandas, kas darbojas tieslietu iestādēs Latvijā, saņem juridisku un institucionālu atbalstu (piemēram, no likumdevējiem, politikas veidotājiem). Turklāt digitālās pārveides projektu izstrādes un īstenošanas posmos tiek izmantota visaptveroša pieeja, iesaistot visu valdību, piemēram, darba grupas un komitejas.

Nevalstiskie un privātie pakalpojumu sniedzēji ir neatņemama juridisko un tieslietu pakalpojumu ķēdes sastāvdaļa. Tieslietu pakalpojumu sniedzēju un tehnoloģiju pakalpojumu sniedzēju iesaistīšana ļauj apkopot to cilvēku viedokļus un pieredzi, kuri saskaras ar juridiskām un tiesvedības vajadzībām, un rada iespēju uzklausīt tieslietu sistēmu lietotājus (OECD, 2021[6]). Neskatoties uz to, joprojām ir grūti izveidot sadarbības, atvērtu un elastīgu vidi, kas ļautu apvienot tieslietu un tehnoloģiju pakalpojumu sniedzējus. Uz cilvēkiem vērsta tiesiskuma īstenošana ir saistīta ar plašu valsts un nevalstisko struktūru pienākumu klāstu, un ir nepieciešama sadarbība, lai efektīvāk un savlaicīgi apmierinātu cilvēku juridiskās un tiesiskās vajadzības. Lai sasniegtu vēlamos rezultātus un apmierinātu lietotāju vajadzības un vēlmes, ir svarīgi izprast un ieviest sadarbības kultūru starp dažādiem pakalpojumu sniedzējiem.

Neaizsargātās grupas

SIT rada iespējas un riskus neaizsargātām grupām.[1] Izstrādājot un sniedzot pakalpojumus, galveno uzmanību pievēršot lietotāju vajadzībām, digitālās tehnoloģijas un dati var pielāgot tieslietu pakalpojumus īpašām vajadzībām un pietuvināt tiesiskumu cilvēkiem. Faktu vākšanas sanāksmēs vairākas ieinteresētās personas uzsvēra priekšrocības, ko SIT potenciāli varētu sniegt, lai uzlabotu neaizsargāto grupu piekļuvi

tiesai Latvijā. Starp piemēriem ieinteresētās personas minēja, cik svarīgi ir atvieglot piekļuvi tiešsaistes pakalpojumiem un informācijai, tostarp katalogiem un tiešsaistes vienas pieturas aģentūrām cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, ar noteiktiem veselības traucējumiem vai dzīvojošiem attālos rajonos. SIT ir arī potenciāls padarīt tiesu iestāžu pieejamību ekonomiski izdevīgāku, ļaujot cilvēkiem iepazīties ar informāciju un pakalpojumiem, nemērojot lielus attālumus vai nepārtraucot savu ikdienas darbu, lai apmeklētu valsts iestādes.

Tomēr, raugoties no citas perspektīvas, digitālās tehnoloģijas un dati var izslēgt tos lietotājus, kuri nevar vai nevēlas mijiedarboties, izmantojot tiešsaistes kanālus. Piekļuve tiešsaistes tiesvedības pakalpojumiem Latvijā var radīt bažas jo īpaši vecāka gadagājuma cilvēkiem. Salīdzinot ar citām valstīm, interneta lietotāju skaits ievērojami samazinās starp cilvēkiem, kas vecāki par 55 gadiem (OECD, 2020[28]). Intervijas ar ieinteresētajām pusēm atklāja, ka tās labi apzinās iespējamos riskus, kas varētu rasties saistībā ar SIT. Piemēram, vairākkārt faktu noskaidrošanas intervijās ieinteresētās puses pauda bažas par to, ka Latvijas mājsaimniecībām trūkst digitālo lietotāju prasmju (piemēram, lietot datoru vai piekļūt informācijai tiešsaistē), piekļuve infrastruktūrai (piemēram, platjoslas pieslēgumam, datoram), kā arī līdzekļi, lai iegādātos ierīces vai programmatūru, ir potenciāli šķēršļi SIT pakalpojumu pieejamībai noteiktai daļai Latvijas iedzīvotāju.

Uz cilvēkiem vērstas pieejas pieņemšana, izstrādājot tieslietu pakalpojumus, ir sākumpunkts, lai sasniegtu augstāku tieslietu pakalpojumu kvalitātes un iekļaušanas līmeni. Dažādu kanālu principa ievērošana var īpaši palīdzēt izstrādāt lietotāja pieredzi, kas netraucēti darbojas visos kanālos (piemēram, ekrānos, tālruņa zvanos, virtuālajā palīdzībā vai klātienē). Kanālu konsolidācija un pakalpojumu integrācijas un sadarbspējas nodrošināšana var uzlabot pakalpojumu rezultātu saskaņotību neatkarīgi no izmantotā(-o) kanāla(-u) (OECD, 2022[16]). Vēl viens veids, kā vidējā termiņā un ilgtermiņā pietuvināt lietotājus, jo īpaši neaizsargātās grupas, digitālās transformācijas procesam, ir izmantot analogos kanālus, lai iesaistītu, informētu un mudinātu lietotājus atbalstīt pāreju uz digitālo kanālu lietošanu. Latvija jau ir veikusi pasākumus šajā jomā, apmācot kopienu bibliotekārus un padarot publiskās bibliotēkas pieejamas kā piekļuves punktus cilvēkiem, kuri apmeklē tiesas sēdes vai tiešsaistē meklē informāciju par savām lietām.

Lai pilnībā izmantotu digitālo tehnoloģiju un datu potenciālu, īstenojot SIT pakalpojumus neaizsargātām grupām, Latvijas valdībai būtu jāpieiet pie publisko pakalpojumu izstrādes un sniegšanas, uzskatot datus par stratēģisku aktīvu (sk. Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana). Tas nozīmē, ka ir jāizprot nepieciešamība pēc kvalitatīviem un kvantitatīviem datiem un pienācīgi jāizmanto tie, lai veiktu uzlabojumus visā pakalpojuma dzīves ciklā (OECD, 2022[16]). Šāda pieeja var pozitīvi ietekmēt cilvēku, jo īpaši neaizsargāto grupu, vajadzību apmierināšanu.

Intervijas arī atklāja, ka dažas neaizsargātas grupas (piemēram, romu kopiena) bieži cieš no līdzīgiem ierobežojumiem attiecībā uz tradicionālajiem tieslietu pakalpojumu kanāliem. Piemēram, zems izglītības līmenis var traucēt noteiktām grupām izprast tiesu sistēmu un adekvāti reaģēt, piemēram, iesniegt un/vai atbildēt uz prasību, iesniegt dokumentus un aizpildīt veidlapas. Tika konstatēti arī citi nozīmīgi šķēršļi, proti, saziņas saprašana tiem valsts iedzīvotājiem, kuri nerunā latviski, un vispārēja izpratnes trūkums par tieslietu iestādēm. Piemēram, intervijas liecināja, ka daži iedzīvotāji nezina, kā izskaidrot savus pieteikumus un kādus pieteikumus ņemt līdzi, pat gadījumos, kad saņemtie dokumenti ir uzrakstīti salīdzinoši viegli saprotamā valodā.

Lai gan SIT ir liels potenciāls atbalstīt neaizsargātās grupas, intervijas un dokumentu izpēte liecina, ka Latvijai, iespējams, būtu jāapsver iespēja uzlabot digitālo pratību un tiesisko informētību, lai dotu iespēju saviem iedzīvotājiem, jo īpaši neaizsargātajām grupām, un palielinātu inovatīvu risinājumu ieviešanu tieslietu jomā. Lai uzlabotu izpratni par tiesībām, pienākumiem un iespējām vērsties tiesā, var apsvērt iespēju stiprināt kopienas juridisko izglītību, prasmes sniegt pašpalīdzību un izmantot vadītu palīdzību. Sadarbība ar pilsoniskās sabiedrības organizācijām un kopienas dienestiem (piemēram, vietējām iestādēm, uzticamiem kopienas locekļiem vai valsts amatpersonām) ir vēl viens veids, kā iesaistīt vietējo kopienu tieslietu pakalpojumu sniegšanā (sk. Logs 2.3) (OECD, 2021[6]).

Uzņēmumi puses statusā

Izstrādājot SIT mehānismus, kuros iesaistīti uzņēmumi no vienas vai abām strīda pusēm, ir jāņem vērā dažādi uzņēmumu veidi. Piemēram, mikrouzņēmumiem un mazajiem uzņēmumiem ir atšķirīgas vajadzības attiecībā uz piekļuvi tiesai nekā lieliem uzņēmumiem. Latvijas gadījumā tas ir īpaši svarīgi, jo valstī ir liels mikrouzņēmumu skaits[2] - 2022. gadā to bija 97 220. (Statista, 2022[29]). 2022. gadā 92,7% no visiem uzņēmumiem Latvijā bija mikrouzņēmumi (European Union, 2022[30]).

Mikrouzņēmumiem un mazajiem uzņēmumiem bieži vien ir grūtības iesaistīties tradicionālajās tiesu sistēmās (OECD, forthcoming[13]). Mazāki uzņēmumi bieži uzskata, ka tiesvedības iespējas ir pārāk dārgas, lēnas un apgrūtinošas. (Blackburn, Saridakis and Kitching, 2015[31]). Ņemot vērā šo uzņēmumu grupu ierobežotās spējas un mazākos resursus, ar konfliktiem saistītās izmaksas un nemonetārais slogs tiem ir relatīvi lielāks (OECD, 2017[32]). Ņemot to vērā, Latvija varētu apsvērt iespēju ieviest īpašus SIT veidus mikrouzņēmumiem un mazajiem uzņēmumiem. Piemēram, varētu ieviest ombuda sistēmas vai samierināšanas procedūras uzņēmumu savstarpējiem konfliktiem (B2B). Šobrīd šādas pieejas Latvijā ir ierobežotas. Tomēr ir liels potenciāls piedāvāt uzņēmumiem ātru un pieejamu tiesvedību, izmantojot šādas shēmas, jo īpaši attiecībā uz nelielas vērtības strīdiem.

Tāpat kā attiecībā uz iedzīvotājiem, jāsaprot uzņēmumu tiesvedības vajadzības, lai izstrādātu tiem noderīgas SIT iespējas. Īstenojot elastīgu pieeju tieslietu pakalpojumu izstrādē, Latvija gūtu labumu no mehānismiem, kas ļautu labāk izprast uzņēmumu, jo īpaši mikrouzņēmumu, īpašās vajadzības tieslietu jomā. Juridisko vajadzību aptaujas ir viens no veidiem, kā iegūt nepieciešamos empīriskos pierādījumus (OECD/Open Society Foundations, 2019[33]). Tas ļautu Latvijas valdībai apmierināt uzņēmumu vajadzības attiecībā uz tiesu pieejamību to atrašanās vietā, nevis likt tiem pielāgoties neefektīvām valsts struktūrām. Piemēram, empīriskie pētījumi liecina, ka uzņēmumi dod priekšroku strīdu izšķiršanas mehānismiem, kas tiem nodrošina lielāku kontroli (PricewaterhouseCoopers and Europa-Universität Viadrina, 2005[34]). SIT pieeja tam atbilst, jo tā nodrošina uzņēmumiem lielāku kontroli, kā piemēru minot mediāciju un samierināšanu.

SIT, kurā iesaistītas publiskas struktūras

SIT mehānismu izmantošana strīdu izšķiršanā ir saistīta ar īpašām problēmām. SIT mehānismiem, jo īpaši ASI, varētu būt nepieciešami pielāgojumi, jo strīdu izšķiršanas mehānismi tradicionāli balstās uz pieņēmumu par privātām attiecībām starp pusēm, nevis asimetriskām attiecībām, kurās vienai pusei (valstij) ir publiska vara pār otru pusi. Tomēr SIT var sniegt pievienoto vērtību arī strīdu izšķiršanā, kuros iesaistītas valsts iestādes.

Papildus laika un izmaksu ietaupījumam SIT var palielināt iedzīvotāju un uzņēmumu uzticību valsts iestādēm (Noone and Ojelabi, 2020[35]). Piemēram, piedāvājot ātru un efektīvu ar nodokļiem saistītu SIT , var veicināt labas valdības un nodokļu maksātāju attiecības (Sourdin et al., 2016[36]). Latvijā ļoti veiksmīga ir izrādījusies “vispirms konsultē” pieeja. Tajā pašā laikā lietotāji varētu būt jutīgi pret to, vai iespējamā valsts iesaistīšanās abās pusēs (t.i., kā strīdu izšķiršanas pakalpojumu sniedzējam un pusei) var ietekmēt piedāvāto pakalpojumu neitralitāti.

Tāpat jāpievērš uzmanība valsts iestāžu un valsts dienestu iesaistei strīdu izšķiršanas procesos. SIT jau var sākties kā daļa no konkrētas valsts iestādes pakalpojumiem. Piemēram, publiskais reģistrs savā tīmekļa vietnē var pievienot SIT mehānismu un juridisko palīdzību. Intervijas liecina, ka šajā jomā ir panākts zināms progress. Tomēr saikni starp dažādiem pakalpojumiem varētu uzlabot, izmantojot vienas pieturas aģentūras platformas (sk. 3.nodaļā "Vienas pieturas aģentūra").

SIT un tieslietu iestādes

Tieslietu sistēmu modernizācijai bieži nepieciešamas būtiskas izmaiņas prasmēs un institucionālajā vidē, un tā var prasīt esošo procesu vienkāršošanu un standartizāciju (Reiling and Contini, 2022[37]).

Būtisks jautājums, īstenojot digitālās pārveides iniciatīvas, piemēram, SIT, ir digitālo prasmju trūkuma novēršana. SIT ir nepieciešams, lai ierēdņi apgūtu nepieciešamās prasmes un zināšanas, lai maksimāli izmantotu SIT sniegtās priekšrocības. Lai integrētu SIT un veicinātu plašākas digitālās pārveides reformas tieslietu sistēmā, jārada vide, kas nodrošina un veicina prasmju un speciālistu attīstību. Visos līmeņos jāievieš digitālās transformācijas veicinoša mācību kultūra (OECD, 2021[24]). Tas sākas ar organizācijas vadību, kas veicina un nodrošina drošu vidi, kurā ierēdņi var eksperimentēt, mācīties un attīstīt savas spējas, lai ilgtermiņā sniegtu labākus tieslietu pakalpojumus.

Latvija ir veikusi pasākumus, lai novērstu digitālo prasmju trūkumu tieslietu iestādēs. Tiesu administrācija regulāri organizē tiesnešu un administratīvā personāla apmācības par jaunākajām TIS funkcijām. Šo apmācību mērķis ir palīdzēt lietotājiem iepazīties ar platformu, tostarp izmantot jaunpieņemtos rīkus, un palielināt tiesas procesa efektivitāti. Civildienesta ierēdņi atzina, ka semināri par TIS funkcionalitātēm (piemēram, e-lietas ieviešana) bija vienas no vērtīgākajām apmācībām 2021. gadā. (Latvia, 2021[38]).

2022. gadā Latvijā noslēdzās četru gadu apmācību periods par IKT prasmju efektīvu izmantošanu 3470 tieslietu sistēmas un saistīto iestāžu darbiniekiem (piemēram, tiesnešiem, tiesu darbiniekiem, prokuroriem, tiesībaizsardzības iestāžu darbiniekiem, izmeklētājiem, tiesu medicīnas ekspertiem, politikas veidotājiem un īstenotājiem, notāriem, advokātiem). Apmācības notika Eiropas Sociālā fonda projekta "Tiesiskums attīstībai" ietvaros, un tajās tika aplūkotas vairākas tēmas, tostarp tiesu prakses un tiesvedības datubāzu izmantošana, labas prakses piemēri ikdienas datoru lietošanai tiesās un elektronisko dokumentu izmantošana, digitāli pierādījumi, informācijas drošība, kiberdrošība un personas datu aizsardzība. (Latvia, 2022[39]).

2023. gadā Latvijā darbu uzsāka Tieslietu akadēmija - mācību centrs kvalifikācijas celšanai un civildienesta ierēdņu prasmju nepārtrauktai pilnveidei tieslietu jomā, pildot savus pienākumus. No 2025. gada apmācības un semināri būs paredzēti tiesnešiem, tiesu palīgiem, prokuroriem, prokuroru palīgiem, izmeklētājiem un advokātiem. Latvija pašlaik strādā pie normatīvo aktu apstiprināšanas saistībā ar Tieslietu akadēmijas izveidi un tās mācību programmas izstrādi.

Lai gan likums paredz, ka tiesnešiem ir jāapmeklē mācības (Latvia, 1993[40]), pārējiem tiesu sistēmas ierēdņiem šādas prasības nav. Tāpat šķiet, ka digitālās prasmes nav aplūkotas nevienā īpašā tiesību aktā vai prasmju sistēmā tieslietu nozarei. Lai nodrošinātu konsekventu digitālo prasmju līmeni visiem tieslietu sistēmas dalībniekiem, tostarp ASI, Latvija varētu apsvērt digitālo lietotāju prasmju iekļaušanu tieslietu nozares prasmju ietvarstruktūrā un mācību pienākumu attiecināšanu arī uz citiem ierēdņiem. Arī Latvijai būtu lietderīgi, ja Tieslietu akadēmija savā programmā integrētu prasmes par datu pārvaldību un izmantošanu, kā arī par digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanas ētiskajiem apsvērumiem. Tas palīdzētu mazināt riskus, kas saistīti ar digitālo tehnoloģiju, tostarp jauno tehnoloģiju un datu, iespējamu ļaunprātīgu izmantošanu tieslietu nozarē Latvijā. Tāpat būtu lietderīgi apsvērt iespēju integrēt apmācību visā tieslietu civildienesta ierēdņu karjeras ciklā. To varētu darīt, piemēram, saistībā ar Tieslietu akadēmijas projektu.

Publiskā un privātā sektora partnerības SIT jomā

Mainīgā SIT ekosistēma rada jautājumus par publiskā un privātā sektora pakalpojumu sniedzēju lomu pakalpojumu sniegšanā. Nevalstiskie un privātie pakalpojumu sniedzēji varētu izstrādāt pievilcīgus strīdu izšķiršanas pakalpojumus, izmantojot elastīgas un inovatīvas pieejas (OECD, forthcoming[13]). Radot piemērotus apstākļus, lai privātie pakalpojumu sniedzēji varētu izveidot ASI platformas, var veicināt ASI ieviešanu Latvijā un, iespējams, palīdzēt samazināt to lietu skaitu, kas nonāk tiesā. Iesaistot šādus dalībniekus, procesā būtu jāapsver, piemēram, pasūtīšanas procesi, kuros tiek novērtēta uz cilvēkiem vērsta pieeja.

Dažās jurisdikcijās ir parādījušies privāti pakalpojumu sniedzēji, kas papildina valsts iestāžu piedāvātos SIT pakalpojumus. Tam var būt dažādi veidi. Piemēram, uzņēmumu apvienības var izveidot klientu strīdu izšķiršanas sistēmu. Dažās lietās, piemēram, maza apmēra prasībās vai patērētāju strīdos, būtu iespējams izveidot arī privātas SIT platformas. Citos gadījumos laboratorijas un jaunuzņēmumi ir izstrādājuši

risinājumus, kas palīdz cilvēkiem un uzņēmumiem izprast iespējamā konflikta juridiskos aspektus, norīkot neitrālas trešās puses lietām, sagatavot vēstules pusēm un strīdu izšķiršanas iestādēm, vākt attiecīgo informāciju no pusēm, lai diagnosticētu konfliktu vai problēmu, izveidot risināšanas plūsmas un izveidot pielāgojamas dokumentu un e-pasta veidnes, reāllaika vadības paneļus, iepriekš konfigurētus lēmumus un ziņojumus.

SIT mehānismu integrēšana tiesu sistēmās ir ļoti svarīga, lai cilvēkiem, uzņēmumiem, tiesnešiem, tiesu palīgiem, advokātiem un mediatoriem, kas iesaistīti pirmstiesas un tiesas strīdu risināšanā, nodrošinātu vienotu pieredzi. Nevainojama SIT sistēmu integrācija uzlabo publisko un privāto pakalpojumu sniedzēju veiksmīgas sadarbības iespējas. Piemēram, ja Latvijā tiktu izveidota privāta SIT platforma noteiktām lietām, piemēram, vienkāršotajai procedūrai vai patērētāju lietām, būtu būtiski saglabāt ciešu saikni ar tiesu sistēmu. Tas nodrošinātu, ka puses rīkojas godprātīgi un ka SIT izlīgumi ir izpildāmi tiesā (sk. Logs 2.4). SIT risinājumam varētu būt juridiski saistošs spēks.

Logs 2.4. Sadarbība ar pakalpojumu sniedzējiem, lai uzlabotu ASI pakalpojumus

Tyler Technologies: Tiesām piemērotu risinājumu izstrāde.

Tyler Technologies ir privāts uzņēmums, kura galvenais birojs atrodas ASV un kurš piedāvā integrētus tehnoloģiju un pārvaldības risinājumus publiskajam sektoram, tostarp integrētu programmatūru, kas paredzēta ASI, tiesām un tieslietu iestādēm. Šī programmatūra aptver dažādus aspektus, piemēram, tiesas lietu pārvaldību, elektronisko dokumentu iesniegšanu, izmeklēšanu un auditu, zvērināto vadību un virtuālos tiesu produktus.

Tyler SIT risinājums soli pa solim vada puses tiešsaistes procesā, lai ātri atrisinātu strīdus. Produktu nodrošina Modria platforma, kuras mērķis ir mazināt tiesu slogu, dodot iedzīvotājiem iespēju risināt strīdus tiešsaistē, sev ērtā laikā un no jebkuras vietas. Asinhronā saziņa dod pusēm laiku pārdomāti apsvērt savas atbildes. Ja puses nevar atrisināt jautājumu vienas pašas, jebkura no tām var uzaicināt mediatoru vai ekspertu no platformas, lai palīdzētu atrisināt problēmu.

Īsumā, Modria platforma ļauj:

- diagnosticēt problēmu;
- nodrošināt tiešsaistes sarunas starp pusēm;
- vajadzības gadījumā nodrošināt piekļuvi mediatoram;
- nodot lietu izvērtēšanai.

Tyles Technologies atvieglo SIT risinājuma integrāciju ar Uzņēmumu tieslietu sistēmu, nodrošinot pusēm, juristiem un tieslietu ierēdņiem vienotu pieredzi.

Resolver: Patērētāju savienošana ar SIT

Apvienotās Karalistes piemērs - Resolver - ir privāts SIT rīks, kas palīdz patērētājiem un uzņēmumiem risināt un atrisināt strīdus ārpus tiesas. Risinājums ir bezmaksas un neitrāla platforma, kas atvieglo saziņu starp pusēm un strīdu izšķiršanu. Darbojoties kā neitrāla trešā puse, Resolver piedāvā arī ieteikumus patērētājiem, palīdzot viņiem pieņemt informētus lēmumus un savienot ar valsts vai privātām organizācijām, kas pielāgotas viņu vajadzībām.

Resolver sniedz pielāgotus norādījumus, lai palīdzētu patērētājiem atrisināt problēmas. Risinājumā ir meklēšanas rīks, kas ļauj patērētājiem atrast viņu problēmām piemērotas sūdzību procedūras. Resolver dod patērētājiem lielāku tiesībspēju, sniedzot viņiem informāciju par tiesībām un norādījumus par to, kā atrisināt savas juridiskās un tiesiskās vajadzības. Resolver piedāvā arī veidnes, lai patērētāji varētu sagatavot pielāgotus paziņojumus uzņēmumiem. Gadījumos, kad uzņēmums nereaģē uz

patērētāja sūdzību, Resolver automātiski par to paziņo uzņēmumam. Ja puses nevar atrisināt savu lietu, pakalpojums piedāvā informācijas paketi, lai palīdzētu patērētājiem plānot nākamos soļus juridisko vai tieslietu jautājumu risināšanā. Piemēram, Resolver var pāradresēt patērētājus uz publiskiem vai privātiem ASI pakalpojumu sniedzējiem.

Kibertiesiskuma laboratorija: Strīdu izšķiršanas pieredzes pārveidošana attiecībā uz ikdienas jautājumiem

Kanādas piemērs - PARLe - ir pasaulē atzīts līderis SIT jomā. Platforma PARLe (Platforma, kas palīdz risināt tiesvedības elektroniski) dod iespēju tiesām un valsts iestādēm pārveidot strīdu izšķiršanas pieredzi ikdienas cilvēkiem. PARLe palielina tiesu pieejamību, atvieglojot strīdu izšķiršanu, pirms lietas nonāk tiesās, tribunālos un administratīvajās iestādēs.

Šis risinājums ir ļoti modulārs un pielāgojams katras jurisdikcijas un prasības veida vajadzībām un kontekstam. PARLe nodrošina arī netraucētu un nevainojamu pirmstiesas ASI mehānismu un e-tiesu sistēmu integrāciju. Viena no platformas funkcijām ir iespēja tieši pārsūtīt lietas no ASI iestādēm tiesām. Šī funkcija ir īpaši izdevīga, jo tā atvieglo izpildi, ātri pārsūtot dokumentus un neatbilstošus norēķinu līgumus ar vienu pogas klikšķi. PARLe ir pieņemts vairākās jurisdikcijās, tostarp Kvebekā (Office de la protection du consommateur, OPC) un Ontario (Ontario Condominium Authority Tribunal, CAT).

Avots: Tyler Technologies (2022[41]), *Tiesas un tiesiskums: Tiesas un sabiedrības drošība*, https://www.tylertech.com/solutions/courts-public-safety/courts-justice; Tyler Technologies (2022[42]), *Brošūra: Strīdu izšķiršana tiešsaistē - pārbaudīta tehnoloģija*, https://www.tylertech.com/resources/resource-downloads/brochure-online-dispute-resolution-proven-technology; Tyler Technologies (2022[43]), *Uzņēmumu tieslietu programmatūra*, https://www.tylertech.com/products/enterprise-justice; Resolver (2022[44]), *Par Resolver*, https://www.resolver.co.uk/about; Kibertiesiskuma laboratorija (2022[45]), *PARLe – Plateforme d'Aide au Règlement de Litiges en ligne*, https://www.cyberjustice.ca/logiciels-cyberjustice/nos-solutions-logicielles/parle-2/.

Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka Latvijā reti tiek piedāvāti uz tehnoloģijām balstīti strīdu risināšanas pakalpojumi privātpersonām. Jo īpaši Latvijā, šķiet, nav plaukstošas tieslietu tehnoloģiju jaunuzņēmumu vides, kāda ir citās ESAO valstīs, piemēram, Igaunijā, Vācijā un Apvienotajā Karalistē. Potenciāls veids, kā attīstīt SIT Latvijā, ir izveidot ekosistēmu, kas sekmē juridisko tehnoloģiju iniciatīvas un veicina privātu SIT pakalpojumu sniegšanu. Šādas ekosistēmas attiecīgie elementi ietver regulatīvo praksi, kas veicina privāto pakalpojumu sniedzēju inovācijas SIT pakalpojumu jomā, līdzekļu pieejamību tieslietu tehnoloģiju jaunuzņēmumiem un prasmju attīstības veicināšanu, lai atbalstītu konkurētspējīgu jaunuzņēmumu vadību.

Varētu apsvērt finansējuma piešķiršanu tieslietu tehnoloģiju jaunuzņēmumiem konkursa kārtībā. Pastāv līdzīgi finansēšanas mehānismi, piemēram, tie, ko piedāvā Apvienotās Karalistes valsts inovāciju aģentūra *Innovate UK.* Tieslietu tehnoloģiju jaunuzņēmumi var pieteikties vispārējām inovāciju dotācijām, un ir arī īpašas finansējuma kārtas, kas paredzētas tieslietu tehnoloģiju nozarei.

Citas iniciatīvas tieslietu tehnoloģiju popularizēšanai un inovāciju veicināšanai ir hakatoni, ko organizē valsts iestādes (piemēram, Tieslietu ministrija, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs) sadarbībā ar universitātēm, asociācijām un profesionālajām organizācijām. Tāpat sadarbība ar reģionāliem un vietējiem jaunuzņēmumu pasākumiem (piemēram, Techchill, Startup Days Latvia, sTARTUp Day Estonia, Deep Tech Atelier) vēl vairāk saskaņotu SIT programmu ar pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vajadzībām.

1.1.2. 2. pīlārs: Politikas sviras

Tiesiskais un normatīvais regulējums

SIT ir nepieciešams tiesiskais un normatīvais regulējums, kas ne tikai atļauj noteiktu praksi, bet arī atbalsta turpmākus sasniegumus šajā jomā. Pirmais aspekts - prakses atļaušana - ir nepieciešams, lai nodrošinātu, ka procesuālās darbības var veikt tiešsaistē. Tas var attiekties, piemēram, uz dokumentu iesniegšanu un parakstīšanu, uzklausīšanu sēdēs vai identitātes apliecināšanu, izmantojot SIT platformas. Otrais solis, t.i., atbalsts turpmākai attīstībai, attiecas uz iespēju un darbības ceļu radīšanu tiesām, šķīrējtiesām, ombudiem un mediācijas dienestiem pieņemt jaunu tiešsaistes praksi vai sadarboties ar privātiem SIT pakalpojumu sniedzējiem.

Logs 2.5. Izstrādājot piemērotu tiesisko un normatīvo regulējumu SIT.

Lai izstrādātu piemērotu tiesisko un normatīvo regulējumu SIT, nepieciešams pievērsties regulatīvā plāna darbības jomai, mērķauditorijai, attiecīgajiem dalībniekiem, piemērotiem regulatīviem pasākumiem, principiem un saturam. Šie aspekti ir sīki izklāstīti turpinājumā:

1. **Kāda ir ierosinātā regulatīvā plāna darbības joma?** Šī jautājuma mērķis ir uzsvērt aspektus, kas saistīti ar strīdu izšķiršanas digitālo pārveidi. Kā uzsvērts šajā ziņojumā, SIT ir piemērota visām tiesību jomām un lietu veidiem civiltiesību un komerctiesību jomā. Atkarībā no valsts konteksta, īstenošanas iespējām, ieinteresēto pušu ieinteresētības un pieejamajiem resursiem dažas valdības var izvēlēties vispirms pievērsties noteiktām jomām. Piemēram, īstenojot Latvijas valdības apņemšanos veicināt SIT (sk. Stratēģiskā pieeja strīdu izšķiršanai), valsts uzmanība ir pievērsta tādām jomām kā vienkāršotas un brīdinājuma procedūras. Turpinot īstenot tieslietu digitalizācijas programmu, Latvija, iespējams, vēlēsies apsvērt iespēju paplašināt SIT, iekļaujot tajā arī citas jomas vai procedūru veidus.
2. **Kas ir mērķauditorija?** Pamatojoties uz regulatīvo plānu, jānosaka mērķauditorija, uz kuru reforma attiecas. Tas var attiekties, piemēram, uz tiem, kas iesaistīti tiesvedības pakalpojumu sniegšanā (piemēram, tiesnešiem, ombudiem, mediatoriem, administratīvajiem darbiniekiem), iesaistītajām pusēm, padomdevējiem, kas atbalsta šīs puses (piemēram, advokātiem, grāmatvežiem, nodokļu konsultantiem), un tiem, kas piegādā aparatūru un programmatūru, kas ļauj īstenot strīdu izšķiršanu tiešsaistē (sk. Publiskā un privātā sektora partnerības SIT jomā). Mērķauditorijas noteikšana ir svarīga, lai apzinātu vajadzības, un palīdz paredzēt tiesisko un regulatīvo reformu ietekmi uz noteiktām grupām. Tas var palīdzēt pieņemt pielāgotu pieeju, lai risinātu konkrētās problēmas un prasības, kas attiecas uz skartajām personām. Tāpat mērķauditorijas noteikšana ir svarīga, lai nodrošinātu iekļaujošu lēmumu pieņemšanu un tādējādi uzlabotu reformu leģitimitāti un efektivitāti.
3. **Kas ir attiecīgie regulatīvie dalībnieki?** Saskaņā ar ESAO SIT ietvaru (ESAO, gaidāms[1]) efektīvam tiesiskajam un normatīvajam regulējumam ir nepieciešama plaša ieinteresēto personu spektra, tostarp parlamenta un citu politikas veidotāju (piemēram, valdību un ministriju), tiesu, juristu, IT speciālistu, lietotāju, strīdu izšķiršanas iestāžu (piemēram, ombudu) un profesionālo organizāciju līdzdalība. Intervijas un semināri, kas tika rīkoti šī projekta laikā, liecina par labu koordinācijas līmeni starp ieinteresētajām pusēm. Kā piemēru var minēt e-lietu platformas 2. posma īstenošanu, iesaistot Tieslietu ministriju, Tiesu administrāciju un Latvijas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju. Latvijai jāturpina līdz šim iesāktais darbs, iesaistot ieinteresētās puses tiesiskā un normatīvā regulējuma izstrādē SIT jomā.
4. **Kāda ir vispiemērotākā regulatīvā forma?** Lai izveidotu stabilu SIT ekosistēmu, varētu izmantot plašu iespējamo regulatīvo un citu valdības instrumentu klāstu, piemēram, tiesību

aktus, valdības noteikumus, tiesu praksi un prakses norādījumus. Tas varētu ietvert arī nesaistošo tiesību pieejas, piemēram, rīcības kodeksus, iestāžu noteikumus, solījumus un līguma punktus. Turklāt regulatīvo vidi var ietekmēt arī piedāvājuma un pieprasījuma tirgus spēki. Tas jo īpaši attiecas uz tiem SIT veidiem, kuros valstij nav monopola, kā tas ir vairumā SIT veidu, izņemot e-tiesas procesu (International Finance Corporation, 2016[48]).

5. **Kāds ir formulējamais noteikums vai princips?** Būtisks solis efektīvas SIT tiesiskā regulējuma izveidē ir noteikumu vai principu noteikšana. Jauni noteikumi var būt vispārīgi un abstrakti vai kodolīgi un konkrēti. Latvijas kontekstā esošās tiesību normas un principi var prasīt atjauninājumus, ja jaunas jomas pāriet uz SIT.
6. **Kāds ir regulatīvais saturs?** SIT regulējuma saturs ir sabiedriskās politikas jautājums. Piemēram, šajā ziņojumā SIT piemēro trīs izvēlētās politikas jomās: vienkāršotās un brīdinājuma procedūras un patērētāju prasības. Juridisko vajadzību apsekojumi un administratīvie dati varētu būt noderīgi resursi, lai atbalstītu tiesību aktu izstrādi un regulatīvos lēmumus. Piemēram, dati par kopējo gadā saņemto noteikta veida lietu skaitu, aizmuguriski notikušajām tiesas sēdēm un digitāli iesniegto prasību skaitu var kalpot kā aptuvenie rādītāji, lai noteiktu jomas, kurās SIT var panākt progresu. Ziņojumi par tiesību aktu īstenošanas gaitu, piemēram, Eiropas Komisijas ziņojums par ārpustiesas patērētāju strīdu izšķiršanu (Eiropas Komisija, 2022[49]), arī var būt noderīgs veids, kā palīdzēt apzināt problēmas un informēt par iespējamiem turpmākiem apsvērumiem attiecībā uz SIT ieviešanu.
7. **Kā saskaņot formu ar saturu?** Dažādām SIT jomām un aspektiem var būt nepieciešamas dažādas regulatīvās pieejas un dažādi regulējuma kombinācijas vai līmeņi. Piemēram, tiešsaistes ombuda procedūru regulējums var balstīties uz tiesību aktiem, ministrijas instrumentu, ombuda iestādes statūtiem un līguma noteikumiem starp pusēm, kuras izmanto ombuda procedūru.
8. **Kā noteikt piemērotu regulatīvo kombināciju?** Dažādās jurisdikcijās ir pieņemtas dažādas regulatīvās pieejas SIT. Atkarībā no SIT institucionālā statusa un iesaistītajiem dalībniekiem dažas pieejas galvenokārt balstās uz normatīvajiem noteikumiem, savukārt citas vairāk orientējas uz privātu autonomiju un līgumiskiem risinājumiem. Citi izmanto jauktas pieejas (International Finance Corporation, 2016[48]).

Avots: International Finance Corporation (2016[46]), *Mediācijas likuma veidošana,* https://doi.org/10.1596/28297; OECD (forthcoming[47]), *ESAO konceptuālā sistēma strīdu izšķiršanai tiešsaistē*; European Commission (2022[48]), *Patērētāju strīdu risināšana ārpus tiesas (ziņojums),* https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13417-Resolving-consumer-disputes-out-of-court-report- en.

Lai efektīvi ieviestu SIT, būtu jāgroza Latvijas Civilprocesa likums un citi attiecīgie likumi, kas regulē tiesvedību, jo īpaši šķīrējtiesas, mediācijas un patērētāju tiesību aizsardzības likumi. Dažas reformas arī veicinātu ASI mehānismu ieviešanu Latvijā.

Attiecībā uz Šķīrējtiesu likumu Latvija varētu apsvērt šķīrējtiesu iestāžu un šķīrējtiesnešu neatkarības, objektivitātes un taisnīguma stiprināšanu. Tas varētu ietvert turpmāku augstu ētikas standartu detalizēšanu, kas noteikti Šķīrējtiesu likuma 14. panta piektajā daļā, 16. panta otrajā daļā, 17. panta pirmajā un otrajā daļā un 22. pantā (Government of Latvia, 2014[49]). Lai uzlabotu šķīrējtiesu kvalitāti un uzticēšanos tām, Latvija varētu apsvērt arī iespēju grozīt Šķīrējtiesu likumu, paredzot atcelšanas procedūru šķīrējtiesas lēmuma neatkarības, objektivitātes un taisnīguma pārkāpuma gadījumā. Tāpat šķīrējtiesas procesu varētu stiprināt ar reformām, kas nodrošina tiesisko noteiktību attiecībā uz šķīrējtiesas spriedumiem.

Lai atbalstītu šķīrējtiesu pakalpojumu digitālo pāreju, Latvija varētu standartizēt un precizēt noteiktu digitālo rīku izmantošanu šķīrējtiesās. Ieinteresētās puses ir ziņojušas, ka likumi dažkārt liek apšaubīt to šķīrējtiesas nolēmumu spēkā esamību, kas izriet no tiešsaistes procedūrām. Ņemot vērā ieinteresēto pušu bažas, varētu būt nepieciešami grozījumi Šķīrējtiesu likumā, lai noteiktu precīzu mehānismu tiešsaistes tiesas sēžu dalībnieku identificēšanai.

Turklāt ir iespējams pilnveidot Mediācijas likumu kā daļu no juridiskajām reformām, lai veicinātu pāreju uz SIT. Jāatzīmē, ka strīdu izšķiršanas tiešsaistes aspektiem mediācijai ir nepieciešams mazāk tiešs regulatīvais atbalsts. Tā vietā varētu apsvērt iespēju padarīt mediāciju pievilcīgāku, lai pilnībā izmantotu tās potenciālu gan tiešsaistē, gan bezsaistē. Patiešām, kā uzsvērts iepriekšējā ESAO valsts pārskatā "Tiesiskuma pieejamība uzņēmējdarbībai un iekļaujošai izaugsmei Latvijā" (OECD, 2018[8])un faktu noskaidrošanas intervijās ar ieinteresētajām pusēm, mazāka mediācijas izmantošana galvenokārt ir saistīta ar tās nepietiekamo pievilcību, nevis ar jautājumiem, kas saistīti ar pašiem digitālajiem rīkiem (sk. 3. nodaļā "Progress digitālās pārveides jomā").

Lai uzlabotu mediācijas izmantošanu Latvijā, varētu veikt vairākus pasākumus. Piemēram, valsts varētu apsvērt iespēju grozīt Mediācijas likuma 14. pantu, lai mainītu mediācijas līguma būtību. Mediācijas rezultātā varētu sniegt nevis apliecinājumu, bet nekavējoties izpildāmu izlīgumu. Kompromisa risinājums varētu būt piedāvāt pusēm iespēju noslēgt izpildāmu izlīgumu. Tāpat Latvija varētu apsvērt iespēju pārskatīt Civilprocesa likumu, lai precizētu, ka mediācijas līgums ir pamats izpildu raksta izsniegšanai pēc grozījumiem Mediācijas likuma 14. pantā. Pēc grozījumiem Mediācijas likuma 14. pantā Latvija varētu arī pārskatīt Civilprocesa likumu, lai precizētu procedūru, kurā uzskaitīti mediācijas līguma pārskatīšanas iemesli.

Iespējams, ka nepieciešamās korekcijas Latvijas tiesiskajā regulējumā attiecībā uz SIT nevar konsolidēt vienā vienotā SIT likumā, jo tas varētu radīt iespējamu pārklāšanos ar citiem spēkā esošajiem tiesību aktiem konkrētās strīdu risināšanas jomās (piemēram, likums "Par tiesu varu", Civilprocesa likums, Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likums, Šķīrējtiesu likums, Mediācijas likums). Šajā sakarā viena no iespējām varētu būt izmaiņu ieviešana tiesvedības procesā, izmantojot Civilprocesa likumu. Ombuda regulējumu varētu ieviest ar atsevišķu likumu vai grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā. Ņemot vērā straujās pārmaiņas digitālajā laikmetā un SIT rīku straujo attīstību, būtu svarīgi, lai tiesību aktos un tiesiskajā regulējumā netiktu noteikti konkrēti rīki vai risinājumi.

Nākamais solis ir saistīts ar mākslīgā intelekta (AI) izmantošanas ieviešanu un precizēšanu ārpustiesas un tiesas strīdu risināšanā, jo īpaši dažu procesu un lēmumu pieņemšanas automatizācijā. Dažas mākslīgā intelekta lietojumprogrammas Latvijā var saskarties ar juridiskiem šķēršļiem. Latvijas Republikas Satversmes 92. pants nosaka: "Ikviens var aizstāvēt savas tiesības un likumiskās intereses taisnīgā tiesā." Pašlaik tiek uzskatīts, ka šim nolūkam ir nepieciešama cilvēka - tiesneša klātbūtne. Jāatzīmē, ka ir arī tādi MI izmantošanas gadījumi, kas paši par sevi nav saistīti ar lēmumu pieņemšanu un sagatavošanu un tāpēc ir mazāk strīdīgi.

Attiecībā uz SIT pārrobežu aspektu varētu apsvērt iespēju uzlabot mediācijas starptautisko izpildi. Nesen tika pieņemta Singapūras Mediācijas konvencija, precīzāk sakot Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencija par mediācijas rezultātā noslēgtajiem starptautiskajiem izlīgumiem. Ņemot vērā Latvijas kā ES dalībvalsts statusu, lēmumi šajā jautājumā būtu jāpieņem ES līmenī. Latvija varētu atbalstīt Singapūras konvencijas parakstīšanu ES līmenī (United Nations, 2018[50]).

Pašlaik daudzās jurisdikcijās, tostarp Vācijā, Apvienotajā Karalistē un Eiropas Savienībā, tiek pārskatīti strīdu izšķiršanas tiesību akti, lai iekļautu un atbalstītu SIT. ES jurisdikcijā, piemēram, Latvijā, papildu stimuls reformām nāk no Eiropas Savienības, ietverot gan nacionālo, gan starptautisko pieeju. Papildus jau esošajiem ES instrumentiem, piemēram, Eiropas SIT platformai patērētāju prasībām un FIN-NET (Finanšu strīdu izšķiršanas tīkls) prasībām, kas saistītas ar finanšu pakalpojumiem, tiek apspriestas arī citas reformas iniciatīvas SIT jomā (sk. Logs 2.6).

Logs 2.6. Eiropas Savienība: Priekšlikums regulai par tiesu iestāžu sadarbības un piekļuves tiesai pārrobežu lietās digitalizāciju

Eiropas Savienība pašlaik izstrādā priekšlikumu regulai par pārrobežu tiesiskās sadarbības digitalizāciju, kuras galvenais mērķis ir izmantot jaunus digitālos rīkus saziņai tiešsaistē pārrobežu tiesvedībā civillietu, komerclietu un krimināllietu jomā. Šā ierosinātā tiesību akta mērķis ir uzlabot pārrobežu piekļuvi tiesiskumam Eiropas Savienībā, nosakot, ka visai ES pārrobežu tiesiskās sadarbības saziņai un datu apmaiņai starp kompetentajām valstu iestādēm, izņemot atsevišķus pamatotus izņēmumus, ir jāizmanto digitālais kanāls.

Saskaņā ar priekšlikumu iedzīvotājiem un uzņēmumiem būtu iespēja elektroniski sazināties ar ES dalībvalstu tiesām un citām tiesu iestādēm, izmantojot valstu portālus, ja tādi ir pieejami, vai arī Eiropas e-tiesiskuma portālā izvietotu Eiropas piekļuves punktu. Lai izmantotu šo iespēju, iedzīvotājiem un uzņēmumiem būs nepieciešams kvalificēts vai uzlabots elektroniskais paraksts un/vai zīmogi. Turklāt sistēma ļautu elektroniski maksāt tiesas nodevas.

Ierosinātais tiesību akts nodrošina elektronisko dokumentu derīgumu un novērš to noraidīšanu tikai elektroniskā formāta dēļ. Eiropas Savienības priekšlikums regulai par pārrobežu tiesu iestāžu sadarbības digitalizāciju var veicināt tieslietu pakalpojumu savlaicīgumu un samazināt birokrātijas apjomu valstu tiesās.

Avots: Eiropas Savienība (2020[51]), *Eiropas Parlamenta un Padomes 2020. gada 25. novembra Regula (ES) 2020/1784 par tiesas un ārpustiesas civillietu un komerclietu dokumentu izsniegšanu dalībvalstīs (dokumentu izsniegšana) (pārstrādāta redakcija)*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020R1784; Eiropas Savienība (2020[52]), *Eiropas Parlamenta un Padomes 2020. gada 25. novembra Regula (ES) 2020/1783 par dalībvalstu tiesu sadarbību pierādījumu iegūšanā civillietās vai komerclietās (pierādījumu iegūšana) (pārstrādāta redakcija)*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020R1783; Eiropas Savienība (2022[53]), *Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par tiesiskās sadarbības un tiesu pieejamības digitalizāciju pārrobežu civillietās, komerclietās un krimināllietās un par grozījumiem dažos tiesību aktos tiesiskās sadarbības jomā*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/HIS/?uri=CELEX%3A52021PC0759.

Juridiskās jomas un prasību veidi

Efektīva pieeja, nosakot juridiskās jomas un prasību veidus, kas piemēroti SIT, ietver apsvēršanu, vai tiešsaistes process pienācīgi atbilst pušu vajadzībām un strīdu problēmām. Politikas veidotājiem, izstrādājot tiesību aktus un iestādes, ir svarīgi, vai SIT ir piemērots konkrētām tiesību jomām un prasību veidiem. SIT piemērotība var atšķirties arī atkarībā no katras valsts tiesiskā, institucionālā, tehnoloģiskā un kultūras konteksta.

Konceptuāli civiltiesībās un komerctiesībās visas tiesību jomas un visu veidu prasības ir potenciāli piemērotas SIT. Tomēr, analizējot SIT īstenošanu dažādās jurisdikcijās, var secināt, ka atsevišķas tiesību jomas un prasību veidi ir īpaši piemēroti (sk. Logs 2.7).

Logs 2.7. SIT piemērošana tiesību jomām un prasību veidiem ESAO valstīs

Daudzas jurisdikcijas ir sākušas ieviest SIT attiecībā uz naudas piedziņas prasībām un patērētāju un komersantu strīdiem. Šāda veida strīdi ir īpaši piemēroti SIT, jo tie ir salīdzinoši standartizēti. Turklāt, tā kā šādu prasību vērtība bieži vien ir neliela, SIT rentabilitāte labi atbilst šo prasību būtībai.

Svarīgi apzināties, ka SIT potenciāls attiecas uz daudziem strīdu veidiem. Turpmākajās apakšiedaļās ir aprakstīti daži visbiežāk sastopamie prasību veidi, kuros ir ieviesta SIT.

Maza apmēra prasības

Maza apmēra prasības ir vienkāršotas procedūras sūdzības, kas saistītas ar nelielu naudas summu (atkarībā no valsts). Maza apmēra prasības ir īpaši piemērotas SIT izmantošanai, jo tiesvedības izdevumi par nelielām summām var atturēt no procesa uzsākšanas. Tāpat maza apmēra prasību procedūrās parasti nav nepieciešama jurista klātbūtne, kas atvieglo SIT īstenošanu.

Valstis ir progresējušas SIT piemērošanā maza apmēra prasībām. Piemēram, Amerikas Savienotajās Valstīs Ohaio štats izmanto SIT, lai risinātu maza apmēra prasības, tostarp nodokļu lietas. Kanādā Britu Kolumbijas Civillietu izšķiršanas tribunāls ieviesa SIT attiecībā uz maza apmēra prasībām līdz 35 000 Kanādas dolāriem.

Patērētāju prasības

Šādi strīdi rodas starp patērētājiem, ar ko saprot personu, kura iegādājusies preces vai pakalpojumus, un citu personu, kura rīkojusies savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros. Patērētāju prasības bieži attiecas uz tādiem jautājumiem kā preču vai pakalpojumu kvalitāte, saistību izpildes kavējumi vai negodīgi līguma noteikumi. Ņemot vērā to bieži vien zemo vērtību, SIT piedāvā efektīvu un rentablu risinājumu patērētāju prasībām.

Eiropas Savienības SIT platforma ir piemērs tam, kā risināt patērētāju strīdus ārpus tiesas. Vācijā patērētāju sūdzības tiek risinātas tiešsaistē, izmantojot Vācijas Vispārējās samierināšanas iestādes ombuda sistēmu.

Ceļu satiksmes un autostāvvietu noteikumu pārkāpumi

SIT ir noderīga, lai nokārtotu nelielus civiltiesiskus pārkāpumus vai nelielus likumpārkāpumus, piemēram, satiksmes un autostāvvietu pārkāpumus. Šādu lietu lielais skaits noved pie tiesu pārslodzes, tāpēc SIT ir praktisks risinājums.

Mičiganā (ASV) vairāk nekā 20 atsevišķas tiesas izmanto SIT, lai atrisinātu ceļu satiksmes un autostāvvietu pārkāpumus. Ņūdžersijas tiesu sistēma ir izstrādājusi SIT programmu, lai atrisinātu 37 ceļu satiksmes pārkāpumu veidus.

Īpašums

Īpašuma strīdi ir saistīti ar nekustamā īpašuma konfliktiem, bieži starp īrniekiem, izīrētājiem vai mājokļu īpašnieku apvienībām. SIT var būt piemērots risinājums strīdos par īpašumu, jo tā ļauj strīdā iesaistītajām pusēm censties panākt abpusēji izdevīgu lēmumu ātri un ar zemām izmaksām.

Kanādā, Britu Kolumbijā, īpašumtiesību strīdu risināšanai starp izīrētājiem un īrniekiem izmanto SIT ar tiešsaistes civillietu izšķiršanas tribunāla starpniecību. Amerikas Savienotajās Valstīs Delavēras miertiesa risina strīdus starp izīrētājiem un īrniekiem, nosūtot tos pie tiešsaistē apmācīta mediatora.

Nodokļu aprēķinu pārsūdzības

Nodokļu aprēķinu pārsūdzības attiecas uz lietām, kurās iedzīvotāji apstrīd nodokļu vērtības. Šāda veida strīds parasti ir saistīts ar aktīva vērtības salīdzināšanu ar līdzīga aktīva vērtību. Lai pārsūdzētu nodokļu aprēķinu, jāiesniedz daudz dokumentāru pierādījumu, piemēram, fotogrāfijas un novērtējumi. SIT var palīdzēt, vienkāršojot dokumentāro pierādījumu iesniegšanas procesu. Dinamiska kartēšanas sistēma varētu palīdzēt tiesvedības dalībniekiem viegli atrast salīdzināmus aktīvus, lai pamatotu savas prasības.

Amerikas Savienotajās Valstīs Ohaio Nodokļu apelāciju padome izmanto SIT, lai atrisinātu sūdzības. Tiesvedības dalībnieki var iesniegt prasības, vienoties par izlīgumu un sekot līdzi progresam tiešsaistē.

Kolorādo Nodokļu aprēķinu apelāciju padome piedāvā arī tiešsaistes rīkus nodokļu aprēķinu pārsūdzībām. Iedzīvotāji var iesniegt pārsūdzību tiešsaistē un piedalīties tiešsaistes tiesas sēdēs.

Ģimenes prasības

Ģimenes prasības ietver juridiskus jautājumus ģimenes ietvaros, piemēram, laulības šķiršanu vai bērnu audzināšanas jautājumus. Ģimenes lietās bieži vien ir nesarežģīti konflikti, kurus var viegli atrisināt, pusēm savstarpēji vienojoties bez būtiskas iejaukšanās no malas. Šādi nesarežģīti konflikti bieži vien ir labi piemēroti SIT izmantošanai. Sarežģītu prasību gadījumā SIT ir izdevīga arī vecākiem un bērniem, jo piedāvā iespēju piekļūt tiešsaistes juridiskajiem resursiem un risināt strīdus tieši no mājām, bez nepieciešamības izmantot tiesas zāli.

Mičiganā, Amerikas Savienotajās Valstīs, tiešsaistes rīki (piemēram, tiešsaistes kalkulatori) palīdz vecākiem atrisināt strīdus par bērna uzturlīdzekļu maksājumiem. Mičiganas Ģimenes lietu tiesa ieviesa arī tiešsaistes rīkus lietu pārvaldībai un uzklausīšanai. Apvienotās Karalistes ģimenes mediācijas kuponu shēma atbalsta ģimenes strīdu risināšanu, izmantojot ārpustiesas vienošanās. Spānijā digitālās mediācijas virtuālā darbvirsma ļauj noformēt laulības šķiršanu no mājām. Arī vecāka gadagājuma cilvēki un personas ar garīga rakstura traucējumiem var ierasties piedalīties tiesas sēdē no pansionātiem vai medicīnas centriem, tādējādi izvairoties no ceļošanas sloga un vienlaikus garantējot tiesas sēdes juridisko noteiktību.

Avots: ESAO (forthcoming[13]), *ESAO konceptuālā sistēma strīdu izšķiršanai tiešsaistē; Valsts tiesu nacionālais centrs.* (2017[54]), *JTC Resursu biļetens,* https://www.ncsc.org/__data/assets/pdf_file/0031/18499/2017-12-18-odr-for-courts-v2-final.pdf'; Spānijas valdība (2023[55]), *Tieslietu digitālā transformācija Spānijā: Prezentācija Brandenburgas parlamenta delegācijai,* https://www.mjusticia.gob.es/es/JusticiaEspana/ProyectosTransformacionJusticia/Documents/Digital%20Transformation%20of%20Justice.pdf.

Intervijas liecināja, ka Latvijas ieinteresētās personas kopumā uzskata, ka SIT ir potenciāls visās tiesību jomās un prasību veidos civiltiesību un komerctiesību jomā. Dažas ieinteresētās personas pauda bažas par to, vai atsevišķiem strīdu izšķiršanas procedūras elementiem nebūtu lietderīgāk izmantot neklātienes formu. Piemēram, daži Latvijas tiesneši uzsvēra, ka liecinieka vai puses personīga klātbūtne dažkārt ir būtiska, lai gūtu vispusīgu priekšstatu par viņu mutiskajiem paskaidrojumiem. Tomēr tam nevajadzētu apšaubīt SIT vispārējo piemērotību ar nosacījumu, ka ir iespējams elastīgi iekļaut tiesvedībā elementus, kas nav balstīti tiešsaistē, ja iesaistītās puses vai lietas apstākļi to vēlas vai prasa, galu galā uzsverot, cik svarīga ir digitāli izstrādāta pieeja SIT (sk. Tehnoloģiskā progresa pārvaldība).

Latvijas iedzīvotāji un uzņēmumi pārsvarā atbalsta SIT civillietās un komerclietās, kas liecina par spēcīgu atbalstu. Šis viedoklis intervijās tika īsi raksturots kā "jo vairāk SIT, jo labāk". Izpratne par neaizsargātām grupām, jo īpaši tiesu administrācijā, ir acīmredzama un uzsvērta īpašā sadaļā (sk. Iesaistīto pušu konteksts).

Tehnoloģiskā progresa pārvaldība

Digitālā transformācija būtiski maina mijiedarbību starp cilvēkiem, uzņēmumiem un valsts iestādēm. Sabiedrībai un ekonomikai kļūstot aizvien digitālākai, valdībām ir jāpieņem digitālā transformācija, lai apmierinātu prasīgāku un spēcīgāku pakalpojumu lietotāju gaidas (OECD, 2020[15]). Tā kā iedzīvotāji un uzņēmumi sagaida, ka publiskais sektors nodrošinās pakalpojumus un politiku, kas atbilst digitālā laikmeta solījumiem, publiskās iestādes pastāvīgi saskaras ar izaicinājumiem, ko rada straujās pārmaiņas sabiedrībā, pieaugošās iedzīvotāju prasības, kā arī resursu un iekšējo spēju, piemēram, prasmju un infrastruktūras, sadalījums.

Pārdomās par tieslietu sistēmas digitālo pārveidi bieži vien tiek pieņemts, ka tā ir tehniska problēma, kurai nepieciešams tehnoloģisks risinājums. Vēsturiski e-pārvaldes pieeja noteikti veicināja šādu viedokli par analogu procesu pārņemšanu un to pieejamības nodrošināšanu tiešsaistē (OECD, 2020[56]). Tomēr šādā

pieejā nav ņemtas vērā plašākas problēmas, kas saistītas ar "digitāls pēc noklusējuma" pieejas piemērošanu, kas var mainīt rezultātus.

Digitālās tehnoloģijas kopīgu komponentu un rīku veidā vispirms jāuzskata par līdzekli, kas palīdz komandām apmierināt cilvēku vajadzības, nevis par pašmērķi (OECD, 2020[56]). Strīdu izšķiršanas mehānismu pārveidošana digitālajā laikmetā ir saistīta ne tik daudz ar digitālajām tehnoloģijām, cik ar tehnoloģijām un platformām, kas var palīdzēt valdībām reaģēt uz to pakalpojumu lietotāju vajadzībām. Vispiemērotākā pieeja ir apvienot kopīgus komponentus (mitināšanu un infrastruktūru) ar pareizu digitālo un datu pārvaldību (sk. Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana).

Neraugoties uz to, ka digitālā transformācija ir viena no valsts galvenajām prioritātēm (sk. Stratēģiska pieeja strīdu risināšanai), šī projekta novērtēšanas posmā atklājās ievērojamas nepilnības pamata mitināšanas, infrastruktūras un kopējo komponentu, piemēram, programmatūras, mākoņrisinājumu, datu reģistru un katalogu, jomā. Ieguldījumiem nevajadzētu aprobežoties tikai ar tehnoloģijām, bet arī ar spēju atbalstīt īstenošanu. Tas var ietvert sadarbību ar dienestu komandām, aktīvi demonstrējot to, kas ir pieejams visā publiskajā sektorā, atbalstot produktu komandas, lai novērstu šķēršļus ieviešanai, un palīdzot kvantitatīvi noteikt ieguvumus no kopīgu komponentu un rīku izmantošanas, nevis atsevišķu risinājumu izstrādes. Šādas holistiskas pieejas pieņemšana var palīdzēt pakalpojumu komandām nodrošināt ne tikai tempu un mērogu, bet arī lietotāju pieredzes kvalitāti un konsekvenci, kas veicina sabiedrības uzticību un saskaņotību starp citādi atšķirīgām publiskā sektora organizācijām. (OECD, 2020[56]).

Vēl viens sarežģītības līmenis ir saistīts ar valstu reformu iniciatīvām un to īstenošanu. Tas ir īpašs izaicinājums ES dalībvalstīm, piemēram, Latvijai, kam jāievēro gan ES reformas, gan iekšējās programmas. SIT ir daļa no izaicinājumiem, ar kuriem saskaras tieslietu nozare, lai neatpaliktu no mainīgās pasaules un turpinātu apmierināt iedzīvotāju un uzņēmumu vajadzības attiecībā uz tiesu pieejamību. Dažas no šīm problēmām ir aplūkotas citās šī ziņojuma sadaļās, tostarp ētikas jautājumi saistībā ar digitālo un jauno tehnoloģiju izmantošanu (sk. 3. pīlārs: Ētika un drošības pasākumi) un nepieciešamība uzlabot prasmes un spējas tieslietu nozarē un sabiedrībā kopumā (sk. Iesaistīto pušu konteksts, Neaizsargātās grupas un SIT un tieslietu iestādes).

Lai veicinātu SIT īstenošanu Latvijā, nepieciešams izpētīt finansējumu un pārvaldību Latvijā. Valdības līdzekļi tieslietu nozares digitalizācijai joprojām ir ierobežoti. Tas ir novedis pie pasākumu sadrumstalotības starp tieslietu nozares dalībniekiem. Inovācijai SIT jomā būtu lietderīgi izveidot centrālu vadības mehānismu/struktūru, kas būtu atbildīga par digitalizācijas projektu un reglamentējošo noteikumu stratēģisko pārraudzību un īstenošanu.

Lai palīdzētu Latvijai orientēties straujajā tehnoloģiju attīstības tempā tieslietu nozarē, ESAO SIT ietvars iesaka apsvērt noteiktas pieejas digitālo tehnoloģiju ieviešanai tieslietu nozarē. Būtiska pieeja strauji notiekošo pārmaiņu pārvaldībai ir tehnoloģiski neitrāla likumdošana. Tas nozīmē, ka likumdevēji atturas no konkrētas tehnoloģijas izmantošanas un tā vietā atliek konkrētu tehnisku lēmumu pieņemšanu uz vēlāku posmu, piemēram, par iepirkumu vai tehnoloģisko risinājumu ieviešanu. Tehnoloģiski neitrālas pieejas pieņemšana ir ļoti svarīga, lai izstrādātu tiesību aktus, kas abstrahējas no konkrētām tehnoloģijām. Tas ļauj likumiem laika gaitā pielāgoties dažādām tehnoloģijām, vienlaikus veicinot juridisko paredzamību. Šāda pieeja ļauj pieņemt jaunus digitālo tehnoloģiju veidus, neprasot veikt juridiskas reformas katru reizi, kad parādās jauna tehnoloģija. Līdz ar to no juridiskā viedokļa jaunos tehnoloģiskos sasniegumus var ātri integrēt, neprasot veikt plašus juridiskus grozījumus.

Kopumā intervijās atklājās, ka Latvijā likumdošanas procesā tiek izmantota tehnoloģiski neitrāla pieeja. Šīs pieejas pozitīvie rezultāti atspoguļoti intervijās ar Latvijas Tieslietu ministriju un Tiesu administrāciju, kas ir atbildīga par tieslietu nozares digitālās pārveides vadību. Piemēram, digitālās pārveides projektos iesaistītie Latvijas Tiesu administrācijas ierēdņi neizteica bažas par juridiskiem šķēršļiem šo projektu īstenošanā. Šādas tehnoloģiski neitrālas pieejas pieņemšana ir mācību procesa rezultāts, kas izriet no juridisko reformu drudžainās norises pagātnē (OECD, 2018[8]).

Integrējot mākslīgo intelektu un automatizāciju tieslietu procesos, Latvijai būs svarīgi ņemt vērā dažus aspektus, piemēram, privātumu un ētiku, taisnīgumu un valsts kultūras kontekstu. Pirmkārt, jānodrošina, lai mākslīgā intelekta lietojumi atbilstu Latvijā noteiktajam tiesiskajam regulējumam, kas ietver Civilprocesa likumu, ES un nacionālos datu aizsardzības noteikumus un starptautiskos standartus, piemēram, *ESAO ieteikumu par mākslīgo intelektu* (sk. Logs 2.8 tālāk). Turklāt, izstrādājot mākslīgā intelekta sistēmas, būtu jāņem vērā Latvijas unikālā juridiskā kultūra un tradīcijas, nodrošinot to savietojamību ar vietējo praksi. Datu privātuma aizsardzība saskaņā ar ES un valsts tiesību aktiem un pamatnostādnēm ir ārkārtīgi svarīga (sk. Logs 2.8tālāk), jo īpaši, lai aizsargātu tiesvedībā iesaistīto personu konfidencialitāti (sk. Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana un 3. pīlārs: Ētika un drošības pasākumi).

Ņemot vērā Latvijas iedzīvotāju daudzveidību, mākslīgā intelekta sistēmas būtu jāveido tā, lai mazinātu neobjektivitāti. Tas palīdzētu izvairīties no iespējamiem diskriminējošiem rezultātiem. Mākslīgā intelekta izmantošanas pārredzamības nodrošināšana palīdzētu veicināt sabiedrības uzticēšanos un pieņemšanu. To būtu iespējams panākt, izveidojot mehānismus, kas ļautu cilvēkam pārraudzīt mākslīgā intelekta lēmumu pieņemšanu, veicinot pārskatatbildību un taisnīgumu, kā arī Latvijas tieslietu sistēmai pielāgotas ētikas vadlīnijas (sk. 3. pīlārs: Ētika un drošības pasākumi). Sadarbības veicināšana starp tiesību ekspertiem, mākslīgā intelekta speciālistiem un ieinteresētajām pusēm tieslietu nozarē un ārpus tās palīdzētu Latvijai izstrādāt savam kontekstam piemērotus mākslīgā intelekta risinājumus. Visbeidzot, izpratni un sabiedrības atbalstu veicinātu izpratnes veicināšanas kampaņas, kurās tiktu uzsvērtas mākslīgā intelekta priekšrocības un ierobežojumi. Ievērojot šos apsvērumus, Latvija var izmantot mākslīgā intelekta potenciālu, lai uzlabotu tiesvedības procesus, vienlaikus ievērojot taisnīguma, pārredzamības un tiesiskuma principus.

Atvērto standartu atbalstīšana SIT mehānismu izstrādē un ieviešanā var būtiski veicināt efektīvu tehnoloģiskās attīstības straujā tempa pārvaldību. Sistēmas vai vadlīnijas, kas nosaka un precizē atvērto standartu, prakses, ietvaru, atkārtoti izmantojamu komponentu un datu izmantošanu, ir ļoti svarīgas, lai laika gaitā mazinātu nespēju mainīt pakalpojumu sniedzēju vai patentētu tehnoloģiju risku. Tāpat savlaicīgi sniegti ekspluatācijas pārtraukšanas pakalpojumi var palīdzēt mazināt problēmas, kas saistītas ar mantotajām tehnoloģijām. To var panākt, nosakot skaidrus nosacījumus, saskaņā ar kuriem sistēmas un pakalpojumi tiks izņemti no ekspluatācijas vai to līgumi tiks izbeigti.

Īstenojot ar SIT saistītus risinājumus, svarīgi uzturēt labu sadarbību ar ieinteresētajām pusēm. Intervijās daži tiesneši norādīja, ka tiešsaistes tiesu platforma tika ieviesta īsā laikā, atstājot maz iespēju ieinteresētajām pusēm tikt pienācīgi apmācītām un pielāgoties jaunajam instrumentam. Intervijās arī atklājās, ka priekšroka tiek dota sākt ar maziem pasākumiem un rast veidus, kā iekļaut SIT lietās, kas nav saistītas ar tiesvedību, vai lietās, kurās ir mazāk interpretējamu vai strīdīgu elementu, koncentrējoties uz digitalizācijas pamatlīmeni.

Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana

Datu pārvaldība ir obligāti nepieciešama, lai datus varētu izmantot kā stratēģisku vērtību publiskajā sektorā. Lai kontrolētu, pārvaldītu, kopīgotu, aizsargātu datus un gūtu no tiem vērtību, jānodrošina atbilstoša kultūras, politikas, tiesiskā, normatīvā, institucionālā, organizatoriskā un tehniskā vide. (OECD, 2019[17]).

ESAO ietvars par datu pārvaldību publiskajā sektorā (sk. Attēls 2.1) ietver stratēģisko, taktisko un izpildes līmeni, ko veido:

- vadība un redzējums, lai nodrošinātu stratēģisko virzību un mērķi datu stratēģiskai izmantošanai publiskajā sektorā;
- nepieciešamība saskaņoti īstenot un vadīt datu politiku un iniciatīvas visā valdībā kopumā un atsevišķās organizācijās;
- noteikumu, tiesību aktu, vadlīniju un standartu, kas saistīti ar datiem, izstrāde vai pārveidošana;

- nepieciešamās datu infrastruktūras (piemēram, mākoņdatošanas pakalpojumi, lietojumprogrammu saskarnes [API], datu ezeri), lai atbalstītu stratēģiskajā līmenī noteiktos politikas mērķus, izstrāde;
- datu arhitektūra, kas atspoguļo standartus, sadarbspēju un semantiku visā datu ģenerēšanas, vākšanas, glabāšanas un apstrādes procesā.

Attēls 2.1. ESAO pamatprincipi par datu pārvaldību publiskajā sektorā

Avots: ESAO (2019[57]), *Argentīnas digitālās valdības pārskats: Publiskā sektora digitalizācijas paātrināšana,* https://doi.org/10.1787/354732cc-en.

Datus var izmantot, lai novērtētu SIT pirmstiesas un tiesas pakalpojumu darbību, palīdzot paredzēt, plānot, sniegt, novērtēt un uzraudzīt tieslietu politiku un pakalpojumus. Attieksme pret datiem kā pret stratēģisku aktīvu var palīdzēt iegūt vērtību no datiem, nodrošinot plašāku piekļuvi datiem, to koplietošanu un integrāciju organizācijas līmenī un ārpus tās, kā arī palielinot kopējo efektivitāti un pārskatatbildību.

Novērtējot reformas, lai modernizētu strīdu izšķiršanas mehānismus Latvijā, var secināt, ka valsts varētu apsvērt iespēju izveidot visaptverošu datu pārvaldību, lai atbalstītu stratēģisku datu izmantošanu tieslietu nozarē, tostarp uz datiem balstītu strīdu izšķiršanas politikas un pakalpojumu izstrādi un sniegšanu. Lai palīdzētu uzlabot tieslietu pakalpojumu sniegšanu Latvijā, jāievieš vienots pamatreģistrs, kas būtu daļa no plašākām datu arhitektūras un infrastruktūras reformām visā publiskajā sektorā.

Kā norādīts visā šajā ziņojumā (sk. 3. un 4. nodaļu, jo īpaši "Ceļi un netraucēta informācijas un lietu nodošana", "Vienkāršotās procedūras pilnveidošana", "Brīdināšanas procedūras pilnveidošana" un "Patērētāju strīdu izšķiršanas mehānismu pilnveidošana"), pastāv neizmantotas iespējas uzlabot datu sadarbspēju tieslietu nozarē. Patiesībā sadarbspējas uzlabošana palīdzētu Latvijai risināt vairākas problēmas, kas tika konstatētas kartēšanas un faktu vākšanas pasākumos. Dažas no šīm problēmām attiecas uz vairākkārt pieprasītiem datiem, datu bāzu (piemēram, tiesu sistēmas un publisko reģistru) integrācijas trūkumu un sarežģījumiem, kas saistīti ar pāreju starp sistēmām (piemēram, ASI un strīdu izšķiršanas mehānismiem tiesās).

Būtu vēlams, lai Latvija datus uzskatītu par stratēģisku aktīvu, kas ir pamatā pakalpojumu pārveidei saistībā ar “e-lieta" programmu. Tas ietver izpratni par datu vajadzībām un sadarbspējas veicināšanu, nodrošinot, ka visi savāktie dati ir viegli integrējami un atkārtoti izmantojami citās publiskā sektora organizācijās/pakalpojumos. Tas ne tikai ļautu lietotājiem sniegt datus tikai vienu reizi, ievērojot principu "tikai vienu reizi", bet arī kopumā samazinātu pieprasītās informācijas apjomu, ietaupot gan lietotāju, gan publiskā sektora dārgos resursus (OECD, 2022[16]).

Vēl Latvija varētu apsvērt iespēju iesaistīt plašu ieinteresēto pušu loku, lai sniegtu ieguldījumu tiesiskuma datu ekosistēmā. To varētu panākt, ļaujot viņiem piedalīties datu vākšanā, koplietošanā un atkārtotā izmantošanā. Tāpat Latvija varētu izveidot kopīgus standartus un vadlīnijas lielākai konsekvencei, kā arī koordinācijas un sadarbības protokolus un procesus, lai atvieglotu datu pārvaldību, drošību un apmaiņu.

Līdz šim Latvijā nav veikta fundamentālāka tiesu pakalpojumu sniegšanas pārorientācija. Pašlaik dati galvenokārt tiek izmantoti statistikas vajadzībām. Tādējādi ir iespējams uzlabot datu vākšanu un izmantošanu, lai prognozētu tiesiskuma vajadzības, kā arī uzraudzītu un novērtētu tieslietu iestāžu darbību. Tā vietā dati tiek izmantoti tikai ad hoc, lai analizētu juridiskās vajadzības. Šajā sakarā Latvija varētu izmantot tieslietu jomas datu potenciālu, lai pārveidotu tieslietu iestāžu darbības rezultātus, tādējādi panākot efektīvāku valsts resursu izmantošanu un attīstot nepārtrauktu uzlabojumu kultūru (OECD, 2019[17]).

Pakalpojumu kartēšanā un faktu noskaidrošanas intervijās dati tika identificēti kā būtisks aspekts, kam Latvijā nepieciešama reforma. Lai gan SIT iniciatīvās attiecībā uz tiesām Latvijā ir uzsākta zināma datu izmantošana, joprojām trūkst visaptverošas datu stratēģijas, kas attiektos uz strīdu izšķiršanas mehānismiem. Lai maksimāli izmantotu SIT priekšrocības Latvijā, iespējams izstrādāt un īstenot tiesvedības datu stratēģiju. Efektīvā Latvijas tieslietu nozares stratēģijā būtu jāiekļauj datu pārvaldība un datu standarti, kā arī jāietver šādi būtiski aspekti (OECD, 2019[17]):

- **Paredzēšana un plānošana:** Tas attiecas uz datu nozīmi politikas izstrādē, intervences pasākumu plānošanā, iespējamo izmaiņu paredzēšanā un vajadzību prognozēšanā (OECD, 2019[17]). Konkrēti tieslietu nozarē tas varētu izpausties kā Latvijas iedzīvotāju un uzņēmumu vajadzību pēc SIT paredzēšana.
- **Pakalpojuma sniegšana:** Tas ietver datu izmantošanu, lai pārveidotu strīdu izšķiršanas procesu un pakalpojumu sniegšanu, uzlabojot efektivitāti un lietotāju pieredzi. Kā piemēru var minēt juridisko vajadzību datu analīzi, lai uzlabotu SIT pakalpojumus.
- **Koordinācija un uzraudzība:** Tas ietver, piemēram, politikas pieeju izvērtēšanu un SIT ieviešanas ietekmes novērtēšanu, lēmumu revīziju un pakalpojumu snieguma uzraudzību.

Lai gan pareizai datu pārvaldībai ir būtiska nozīme datu izmantošanas paplašināšanā, pieaugošā datu pieejamība un piekļuve tiem rada jaunas problēmas saistībā ar ētisku datu vākšanu, glabāšanu, izmantošanu un apstrādi, kā arī pārskatatbildību, taisnīgumu un cilvēktiesību ievērošanu (OECD, 2019[17]). Tas ir īpaši svarīgi, ņemot vērā to, ka valdības pieeja šiem jautājumiem ir būtiska, lai vairotu uzticēšanos saistībā ar pieaugošo cilvēku un uzņēmumu informētību par saviem datiem (sk. 3. pīlārs: Ētika un drošības pasākumi). Tāpēc valdības tiek aicinātas izveidot tiesisko un normatīvo regulējumu, datu principus un pamatnostādnes, lai veicinātu datu izmantošanu, vienlaikus saglabājot, atjaunojot vai palielinot sabiedrības uzticību.

Latvija gūtu lielu labumu no saskaņotas datu ētikas pieejas, kas aptver ētikas, privātuma un piekrišanas, pārredzamības un drošības pamatelementus (OECD, 2019[17]). SIT kontekstā tas ietvertu, piemēram, drošas infrastruktūras nodrošināšanu, datu izmantošanu sabiedrības interesēs atbilstoši mērķim un skaidru robežu noteikšanu datu vākšanai, piekļuvei, koplietošanai un izmantošanai, jo īpaši saistībā ar lielām datubāzēm un sadarbspējīgām platformām. Ņemot vērā straujās izmaiņas tehnoloģiskajā vidē, elastīga, bet stabila un visaptveroša pieeja šiem izaicinājumiem veicinātu uzticamību, tādējādi nodrošinot ieinteresēto personu atbalstu un jaunu risinājumu ieviešanu, kas ir efektīvi, taisnīgi un atbilst labākajiem standartiem.

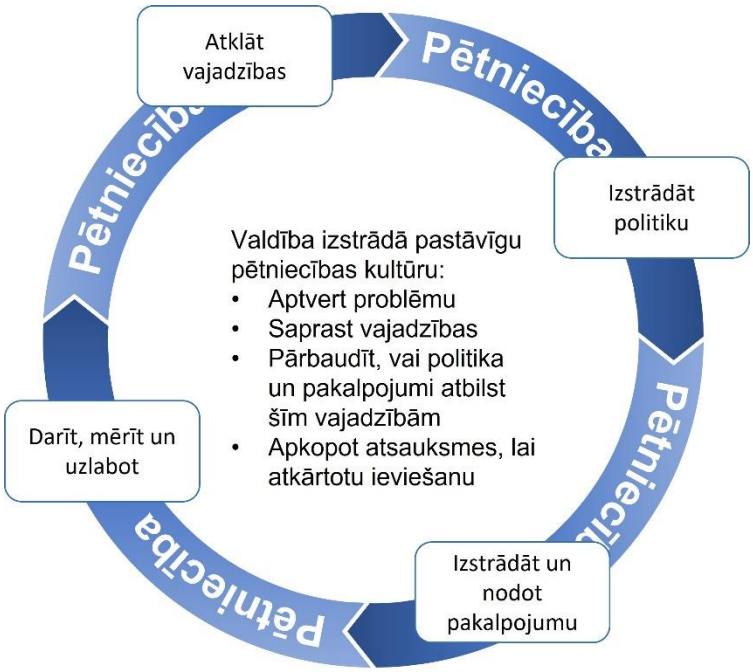
Elastīga pieeja SIT izstrādē un īstenošanā

SIT īstenošana Latvijā rada izaicinājumus, reaģējot uz tehnoloģiju attīstību, pārvaldot notiekošo tieslietu pakalpojumu pārveidi, veicinot digitalizācijas praksi un atspoguļojot sabiedrības prasības. Lai tiktu galā ar šādām problēmām, ir ieteicams izmantot elastīgu pieeju SIT izstrādē un īstenošanā. Šāda pieeja var arī

palīdzēt tieslietu nozarei labāk izprast lietotājus un padarīt strīdu izšķiršanas pakalpojumus piemērotākus viņu vajadzībām. Tam varētu būt pozitīvi rezultāti, piemēram, procesa vienkāršošana, tiesvedības nepilnību mazināšana un strīdu izšķiršanas pakalpojumu efektivitātes palielināšana.

Elastīga pieeja ietver projekta darbības jomas noteikšanu, lietotāju vajadzību izpratni, strīdu izšķiršanas funkciju izstrādi, testēšanu, īstenošanu, uzraudzību un novērtēšanu (sk. Attēls 2.2).

Attēls 2.2. Elastīga pieeja politikas veidošanā, pakalpojumu sniegšanā un nepārtrauktā darbībā.



Avots: *ESAO* (2020[56]), *Digitālā pārvalde Čīlē: Publisko pakalpojumu izstrādes un sniegšanas uzlabošana,* https://www.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-in-chile-improving-public-service-design-and-delivery_b94582e8-en.

Šie soļi nav lineāri, novedot pie galīga un statiska dizaina (sk. Attēls 2.2). Elastīgas pieejas pamatā esošais process ir iteratīvs, un tā mērķis ir nepārtraukti uzlabojumi. Elastīgas pieejas pieņemšana nozīmē pieņemt nenoteiktību un sagaidīt nepārtrauktu mācīšanos un uzlabojumus. Tā vietā, lai to ierosinātu valdība, pakalpojumu izstrādē tiek ņemta vērā izpratne par iedzīvotāju vajadzībām, kas balstīta uz pētījumiem, kuri veikti kopā ar iedzīvotājiem, atspoguļojot plašā iedzīvotāju izlasē paustos viedokļus un balstoties uz atziņām, kas iegūtas no sabiedrības datiem, kuri apkopoti, piemēram, administratīvo vai juridisko un tieslietu vajadzību aptaujās. Tas ļauj pakalpojumus veidot, vadoties pēc lietotāju vajadzībām, nevis īstenot pieņemtus vai paternālistiskus risinājumus, ko izstrādājuši valsts ierēdņi pie saviem galdiem. Uzsākot darbību un tiesas pakalpojumu ietekmi uz cilvēku dzīvi, elastīga, pētniecībā balstīta pieeja uzsver nepārtrauktu lietotāju pieredzes izpratni, lai noteiktu ietekmi un reaģētu uz jebkādām atziņām, lai saprastu, vai pakalpojums sniedz vēlamos rezultātus. (OECD, 2020[56])

Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka SIT pakalpojumu izstrādē un sniegšanā Latvijā sistemātiski netiek ievērota elastīga pieeja. Ieinteresētās puses apstiprināja, ka, neraugoties uz IKT infrastruktūras ieviešanu pēdējos gados, ar strīdu izšķiršanu saistīto procesu un pakalpojumu izstrādē un sniegšanā netiek izmantota elastīga pieeja.

Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka dati netiek izmantoti, lai saprastu, vai SIT pakalpojumi atbilst lietotāju vajadzībām, vai lai tos prognozētu, mērītu un novērtētu. Tas attiecas, piemēram, uz juridiskās palīdzības pakalpojumu izstrādi un sniegšanu Latvijā. Pašlaik juridiskās palīdzības dienesti darbojas,

izvērtējot katru gadījumu atsevišķi vai pamatojoties uz anekdotisku lietotāju pieredzi. Piemēram, juridiskās palīdzības dienesti nekonstatē, vai tas pats klients ir zvanījis un/vai apmeklējis juridiskās palīdzības dienesta birojus. Tas var izraisīt kontaktu kavēšanos un atšķirības klientam sniegtajās konsultācijās. Dati netiek sistemātiski apkopoti un tādējādi izmantoti, lai uzlabotu lietotāju pieredzi saistībā ar juridiskās palīdzības pakalpojumiem. Tas var negatīvi ietekmēt tiesiskuma pieejamību, kavējot tiesiskuma nepilnību apzināšanu un to, kā tās varētu novērst, lai atbalstītu personas, kas vēlas saņemt juridisko palīdzību.

Problēma, kas ir pamatā tam, ka netiek ievērota elastīga pieeja, varētu būt saistīta ar tiesiskuma un lietotāju datu trūkumu. Latvija varētu veikt papildu pasākumus šajā jomā un apsvērt datu vākšanu, izmantojot tieslietu iestādes un to mijiedarbību ar lietotājiem, juridisko un tieslietu vajadzību apsekojumus, atgriezeniskās saites anketas, sadarbību ar kopienām un novērtēšanas pasākumus. Jāatzīmē, ka datu izstrādes un sniegšanas spējas ir sadalītas starp dažādām valsts un nevalstiskajām pusēm, piemēram, tiesām, juridiskās palīdzības aģentūrām, kopienas juridiskajiem centriem, privātprakses speciālistiem un citiem. Lai nodrošinātu pietiekamu vienotību un sadarbspēju, Latvijas valdībai ir iespēja uzņemties vadošo lomu, jo īpaši iesaistot plašu ieinteresēto pušu loku kā tiesiskuma datu ekosistēmas dalībniekus datu vākšanā, pārvaldībā un paziņošanā; sadarbībā ar citiem datu sniedzējiem izveidot kopīgus standartus un minimālās datu kopas, lai nodrošinātu lielāku konsekvenci; sadarbībā ar citiem datu sniedzējiem izveidot koordinācijas un sadarbības protokolus un procesus, lai atvieglotu datu pārvaldību, drošību un koplietošanu (OECD, 2021[6]).

Juridiskā palīdzība ir konkrēta joma, kurā Latvija varētu gūt labumu no elastīgas pieejas pakalpojumu izstrādē un sniegšanā. Attiecīgu datu vākšana un elastīgas pieejas piemērošana varētu palīdzēt, piemēram, izstrādāt juridiskās palīdzības tiešsaistes platformu, kas soli pa solim sniedz norādījumus par to, kā pieteikties juridiskajai palīdzībai. Šāda platforma varētu aizstāt pašreizējās elektroniskās veidnes un uzlabot gan lietotāju pieredzi, gan juridiskās palīdzības dienestu datu vākšanu. Tāpat lietotāju pieredzi varētu uzlabot, piemēram, sniedzot norādījumus lietotājiem par veidlapu aizpildīšanu, jo, kā ziņots faktu noskaidrošanas intervijās, daži no viņiem pašlaik saskaras ar grūtībām, aizpildot piedāvātās veidlapas. Turklāt platforma varētu vākt datus, lai palīdzētu noteikt lietotāju paradumus un vājās vietas juridiskās palīdzības pakalpojumu sniegšanā.

2.4.2. 3. pīlārs: Ētika un drošības pasākumi

Neraugoties uz pozitīvo ietekmi uz tiesu pieejamības uzlabošanu, plašā digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana rada neatliekamas un savā ziņā jaunas ētiskas problēmas. Piemēram, pieaugošā personas datu un datu, kas nav personas dati, pieejamība un piekļuve tiem rada daudz jautājumu ne tikai par to ētisku vākšanu, apstrādi, glabāšanu un izmantošanu, bet arī par atbildību, pārskatatbildību, taisnīgumu un tiesiskuma un cilvēktiesību ievērošanu, izmantojot digitālās, īpaši jaunās tehnoloģijas.

Svarīgs aspekts SIT īstenošanā ir ētiskās sekas un drošības mehānismi, lai aizsargātu puses, jo īpaši neaizsargātās grupas, neitrālo trešo personu, padomdevēju un atbalsta personālu. Iedzīvotāju un uzņēmēju bažas par datu apstrādes praksi strauji mainās, un pieaug interese par ētisku pieeju datu pārvaldībai. Plaši izplatīti datu aizsardzības pārkāpumi, lielo tehnoloģiju uzņēmumu ("tehnoloģiju gigantu") ietekme privātajā sektorā un regulējuma attīstība ir pievērsusi sabiedrības uzmanību tam, kā tiek apstrādāti dati. Faktu noskaidrošanas intervijās iestāžu pārstāvji pauda entuziasmu par jaunajiem risinājumiem, taču izteica arī bažas par to ieviešanu, piemēram, saistībā ar datu aizsardzību un drošību. Tas ir pozitīvs apliecinājums tam, ka Latvijas ieinteresētās puses apzinās un ņem vērā šīs vērtības.

Uzticēšanās ir viens no uz datiem balstīta publiskā sektora pamataspektiem, un tā priekšnoteikums ir jau esošie pareizie datu pārvaldības mehānismi (sk. Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana). Uzticēšanās ietver to, kā uz datiem balstīts publiskais sektors var reaģēt uz izaicinājumiem, ko rada datu izmantošana. Tas ietver ētiskas sistēmas pieņemšanu, lai vadītu lēmumu pieņemšanu un liktu pamatu rīcībai; privātuma aizsardzību un datu īpašumtiesību un atļauju precizēšanu; datu izmantošanas pārredzamības nodrošināšanu; un drošības infrastruktūras un pasākumu nozīmes atzīšanu, netraucējot

jauninājumu ieviešanu un progresīvu, uz cilvēkiem orientētu tiesiskuma pakalpojumu sniegšanu (OECD, 2019[17]).

Starp visaptverošajiem jautājumiem par ētisku un uzticamu datu izmantošanu tieslietu nozarē Latvija varētu apsvērt šādus aspektus (OECD, 2021[58]):

- **Datu izmantošana, lai kalpotu sabiedrības interesēm un nodrošinātu sabiedrisko vērtību:** Valdībām, publiskā sektora organizācijām un ierēdņiem, izmantojot datus, būtu jātiecas kalpot sabiedrības interesēm un nodrošināt sabiedrisko vērtību saskaņā ar ESAO Ieteikumu par datu pieejamības un kopīgas lietošanas uzlabošanu (OECD, 2021[59]). Šajā nolūkā tieslietu iestādēm un ierēdņiem vienmēr par prioritāti būtu jānosaka sabiedrības intereses un jāņem vērā ieinteresēto personu, piemēram, privātpersonu, kopienu un privātā sektora, likumīgās vajadzības, lai maksimāli palielinātu ieguvumus no datu pieejamības, kopīgas lietošanas un izmantošanas visai sabiedrībai kopumā. Tas palīdzētu palielināt valdības leģitimitāti datu apstrādē un izmantošanā, kā arī uz cilvēku orientētas politikas un pakalpojumu sniegšanā.
- **Cieņpilna datu pārvaldība:** Tieslietu ierēdņiem vienmēr būtu jānodrošina uzticama datu pārvaldība dažādos datu vērtības cikla posmos, tostarp, bet ne tikai, datu radīšanā, vākšanā, atlasē, glabāšanā, iznīcināšanā, piekļuvē, koplietošanā un izmantošanā. Tas ietver rīcību saskaņā ar sabiedrības interesēm, savām funkcijām un piemērojamiem stingrajiem un nesaistošajiem regulatīvajiem noteikumiem.
- **Datu atbilstība mērķim:** Tieslietu civildienesta ierēdņiem būtu jāapsver datu vākšanas, piekļuves, koplietošanas vai izmantošanas mērķis. Tas nozīmē, ka ir jānodrošina skaidrība starp mērķi un likumīgajām interesēm, kas pamato datu vākšanu, piekļuvi, kopīgošanu un izmantošanu. Tas palīdz saglabāt uzticību un mazināt ar datu ļaunprātīgu izmantošanu saistītos riskus.
- **Datu ētikas apsvērumu iekļaušana tieslietu nozares pārvaldībā un iestādēs:** Tas ietver pamatnostādņu, sistēmu un rīku izstrādi un apmaiņu par datu izmantošanu, ievērojot ētisku pieeju. Tas var palīdzēt stiprināt pārskatatbildību, izstrādāt mācību un veiktspējas uzlabošanas materiālus, lai veicinātu tieslietu ierēdņu informētību. Tas ietver procedūru izveidi, lai sistemātiski risinātu datu iespējamās ļaunprātīgas izmantošanas problēmas; tieslietu ierēdņu savstarpēju novērtējumu par datu izmantošanu uz datiem balstītos projektos; regulāru un izlases veidā veiktu datu auditu (tostarp kvalitātes, atbilstības standartiem, paraugprakses un noteikumu ievērošanas jomā); kā arī drošu vidi, lai ziņotu par datu ļaunprātīgu izmantošanu.
- **Datu vākšanas, piekļuves, koplietošanas un izmantošanas robežu noteikšana:** Latvija varētu apsvērt iespēju ievērot līdzsvarotu pieeju datu vākšanai un izmantošanai, izsverot attiecīgos kompromisus un sabiedrības izmaksas un ieguvumus, kā arī izvērtējot ierobežojumus, riskus un noteikumus saistībā ar datu koplietošanu, vākšanu un izmantošanu. Izsakoties precīzāk, robežas var ietvert tādu normu pieņemšanu kā datu minimizēšana un proporcionalitāte, kā arī sadalītu datu un šifrēšanas rīku izmantošana.
- **Skaidra un atklāta attieksme pret datu izmantošanu tieslietās:** Laba komunikācija ir būtiska, lai informētu un iesaistītu attiecīgās ieinteresētās puses iekļaujošā sociālā dialoga procesā par datu ētisku izmantošanu tieslietās. Šajā sakarā Latvijas tieslietu nozares vadībai ir jābūt atklātai par to, kā dati tiek izmantoti, kādiem mērķiem un kas tos izmanto. Tas var ietvert izpratnes veicināšanu un datu pārvaldības un vadības politikas, prakses un procedūru publicēšanu, jo īpaši attiecībā uz personas datu izmantošanu. Tas ietver arī iesaistīšanos sociālajā dialogā ar attiecīgajiem dalībniekiem tieslietu publiskajā sektorā un ārpus tā (dalībniekiem, kuru dati tiek izmantoti, vai viņu pārstāvjiem, un sekundārajām ieinteresētajām pusēm, kuras datu izmantošana var ietekmēt vai kurām tā var nodarīt kaitējumu).
- **Ļaut datu subjektiem kontrolēt savus datus:** Kad personas ir informētas par to, kā un ar ko dati tiek kopīgoti, tām būtu jādod tiesības pieņemt lēmumu par savu datu autonomiju, kontroli un pārstāvību, kā arī brīvi dot vai atsaukt piekrišanu to izmantošanai. Latvija var apsvērt ieviest tādus

pasākumus kā piedāvāt datu subjektiem vai viņu pārstāvjiem iespēju un rīkus, lai tie varētu izvēlēties un atteikties no konkrētas datu izmantošanas, kā arī izstrādāt un ieviest rīkus (vai izmantot esošos mehānismus, piemēram, informācijas brīvības pieprasījumus), lai cilvēki varētu pieprasīt informāciju no publiskā sektora organizācijām par to rīcībā esošajiem datiem.

Jauno tehnoloģiju, piemēram, mākslīgā intelekta un sadalītās virsgrāmatas (blokķēdes), izmantošana strīdu izšķiršanā rada dažus jautājumus un bažas tieslietu jomā ieinteresētajām pusēm saistībā ar pašreizējām tieslietu vērtībām un principiem. Šī jautājuma pamatā ir apsvērums par to, vai tehnoloģiju attīstība pārveido tieslietu pakalpojumus tik būtiski, ka ir nepieciešamas jaunas vērtības (OECD, forthcoming[47]). Lai gan joprojām ir spēkā vispāratzīti cilvēktiesību, procesuālo tiesību un politikas ieteikumi, piemēram, *ESAO Ieteikums par tiesu pieejamību un uz cilvēkiem vērstām tiesu sistēmām* un *Kritēriji uz cilvēkiem vērstu juridisko un tieslietu pakalpojumu izstrādei un sniegšanai*, SIT īstenošanai šīs vērtības ir jāpiemēro jaunā kontekstā un ar papildu pieejām.

Uzticēšanās ir galvenais digitālās transformācijas un mākslīgā intelekta ieviešanas veicinātājs. Lai gan mākslīgā intelekta lietojumu raksturu nākotnē un tā ietekmi var būt grūti paredzēt, mākslīgā intelekta sistēmu uzticamība ir būtisks faktors to ieviešanai tieslietu nozarē un ieinteresēto pušu piekrišanai. (OECD, 2019[60]). Ētiskas pieejas un drošības pasākumu pieņemšana ir būtiska, lai saglabātu uzticību tieslietu iestādēm, un veicina ieinteresēto pušu atbalstu digitālo tehnoloģiju un datu ieviešanai tieslietu nozarē.

Tā kā mākslīgā intelekta izmantošana tieslietu sistēmā kļūst arvien izplatītāka un vairs nav nekas neparasts automatizētu lēmumu ģenerēšanai, Latvijas vadībai un politikas veidotājiem, izstrādājot un sniedzot politiku un pakalpojumus, būtu jāapņemas ievērot vērtību kopumu saskaņā ar *ESAO Ieteikumu par mākslīgo intelektu.* Šīs vērtības ietver tiesiskuma, cilvēktiesību un demokrātijas ievērošanu. Dažas konkrētas šo vērtību izpausmes ir brīvība, cieņa un autonomija, privātums un datu aizsardzība, nediskriminācija, vienlīdzība un taisnīgums attiecībā uz mākslīgā intelekta sistēmu radītajiem rezultātiem (OECD, 2019[60]).

Lai ievērotu AI uzticamības principus, Latvija varētu apsvērt atbilstošu mehānismu un drošības pasākumu ieviešanu visā AI sistēmas dzīves ciklā. Šie mehānismi ietver MI sistēmu pārredzamību un izskaidrojamību, tostarp jēgpilnas informācijas sniegšanu, kas sniedz vispārēju izpratni par izmantotajām MI sistēmām; informētības veicināšanu, kad ieinteresētās puses mijiedarbojas ar MI sistēmu un/vai tās ietekmē šādas sistēmas; un iespēju tiem, kurus negatīvi ietekmē MI sistēma, apstrīdēt tās rezultātus, pamatojoties uz vienkāršu un viegli saprotamu informāciju par faktoriem un loģiku, kas kalpoja par pamatu prognozei, ieteikumam vai lēmumam (OECD, 2019[60]).

Latvijā aptaujātās ieinteresētās puses izrādīja lielu interesi un labu izpratni par attiecīgajām vērtībām, jo īpaši SIT kontekstā. Tajā pašā laikā viņi apzinājās iespējamos riskus, kas saistīti ar datu apstrādi, privātumu un drošību. Tomēr tika paustas zināmas neskaidrības un bažas par mākslīgā intelekta piemērošanu dažāda veida strīdu izšķiršanas procedūrām. Tāpēc ir ieteicams turpināt apspriest strīdu izšķiršanas vērtības un to, kā tās ietekmē digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana, jo īpaši mākslīgā intelekta izmantošana SIT sistēmās.

Ieviešot mākslīgā intelekta sistēmas, Latvijai būtu arī jādomā par stabilu, drošu un drošu infrastruktūru visā to dzīves ciklā, lai normālas lietošanas apstākļos tās neradītu nepamatotus drošības riskus. Tāpat katrā mākslīgā intelekta sistēmas dzīves cikla posmā būtu pastāvīgi jāpiemēro sistemātiska riska pārvaldības pieeja, lai risinātu ar mākslīgā intelekta sistēmām saistītos riskus, tostarp privātuma, digitālās drošības, drošības un neobjektivitātes riskus. MI pārstāvjiem vajadzētu būt atbildīgiem par MI sistēmu pareizu darbību un iepriekšminēto principu ievērošanu (OECD, 2019[60]).

Ieviešot mākslīgā intelekta sistēmas tieslietu sistēmā, Latvijai papildu *ESAO Ieteikumam par mākslīgo intelektu* un *Eiropas Ētikas hartai par mākslīgā intelekta izmantošanu tiesu sistēmās un to vidē* (sk. Logs 2.8) jāņem vērā spēkā esošie saistošie tiesību akti un norādījumi. Tas attiecas arī uz Vispārīgo datu aizsardzības regulu (VDAR) un gaidāmo ES Likumu par mākslīgo intelektu, kuram pēc pieņemšanas

varētu būt regulas spēks. Projektā jau ir iezīmēts, kā Eiropas Savienība plāno noteikt mākslīgā intelekta sistēmu standartus, regulēt un dažos gadījumos ierobežot to izmantošanu (sk. LogsLogs 2.8).

Logs 2.8. Eiropas Savienība: Mākslīgais intelekts tieslietu sistēmās un plašākā nozīmē

Eiropas Savienība: Eiropas Ētikas harta par mākslīgā intelekta izmantošanu tiesu sistēmās

Līdz ar mākslīgā intelekta ieviešanu tieslietu sistēmu darbībā nepieciešamība pēc ētiskas pieejas un drošības pasākumiem kļūst būtiska. Eiropas Ētikas harta par mākslīgā intelekta izmantošanu tiesu sistēmās ir principu kopums, ko pieņēmusi Eiropas Padomes Tiesas spriešanas efektivitātes komisija (CEPEJ). Hartas mērķis ir nodrošināt, lai mākslīgā intelekta straujā attīstība tiesu sistēmās atbilstu pamattiesībām. Tās mērķis ir arī nodrošināt sistēmu gan politikas veidotājiem, gan publiskā un privātā sektora ieinteresētajām personām, kas atbildīgas par mākslīgā intelekta rīku izstrādi un ieviešanu tiesu nolēmumu un datu apstrādē.

Harta parāda, cik svarīgi ir izveidot tiesisko regulējumu, lai stiprinātu pārredzamību, pārskatatbildību un cilvēktiesību ievērošanu, tādējādi veicinot atbildīgu mākslīgā intelekta izmantošanu tieslietu nozarē. Tajā uzsvērti šādi pamatprincipi, kas jāievēro MI un tiesiskuma jomā:

1. **Pamattiesību ievērošanas princips:** Nodrošināt, lai mākslīgā intelekta rīku un pakalpojumu izstrāde un ieviešana būtu saderīga ar pamattiesībām.
2. **Nediskriminācijas princips:** Īpaši novērst jebkādas diskriminācijas veidošanos vai pastiprināšanos starp cilvēkiem vai cilvēku grupām.
3. **Kvalitātes un drošības princips:** Attiecībā uz tiesu nolēmumu un datu apstrādi, izmantojot sertificētus avotus un nemateriālus datus ar modeļiem, kas izstrādāti starpdisciplinārā veidā drošā tehnoloģiskā vidē.
4. **Pārredzamības, objektivitātes un taisnīguma principi:** Datu apstrādes metožu pieejamības un saprotamības nodrošināšana, ārējo auditu atļaušana.
5. **"Lietotāja kontrolē" princips:** Nepieļaut iepriekš skaidri paredzētu pieeju un nodrošināt, ka lietotāji ir informēti dalībnieki un kontrolē savu izvēli.

Hartā ne tikai uzsvērti pamatprincipi, bet arī uzsvērta nepieciešamība veikt pasākumus, lai uzraudzītu un novērtētu, kā ieinteresētās puses tos piemēro, lai uzlabotu un pielāgotu praksi strauji mainīgajai tehnoloģiju videi.

ES Likums par mākslīgo intelektu

Eiropas Savienības Likums par mākslīgo intelektu (ES MI likums) ir normatīvais regulējums, ko Eiropas Komisija ir izstrādājusi, lai regulētu mākslīgā intelekta sistēmas un izveidotu globālu standartu mākslīgā intelekta politikai. Ierosinātās regulas mērķis ir nodrošināt tādu mākslīgā intelekta sistēmu saskaņotu izmantošanu un attīstību, kas atbilst pamattiesībām un ES vērtībām.

ES MI likumā ir pieņemta uz risku balstīta pieeja, lai klasificētu MI praksi un sistēmas. Pirmkārt, tā aizliedz praksi, kas nav saderīga ar Eiropas Savienības garantētajām tiesībām un vērtībām. Piemēram, tā ir vērsta pret "sistēmām, kas izmanto kādas konkrētas personu grupas (...) neaizsargātības (...), lai būtiski izkropļotu šai grupai piederošas personas uzvedību tādā veidā, kas rada vai var radīt šai personai vai citai personai fizisku vai psiholoģisku kaitējumu". Pēc tam ES MI likumā ir identificētas augsta riska MI sistēmas un noteiktas ar tām saistītās prasības un pienākumi ieinteresētajām pusēm, kas iesaistītas šīs augsta riska kategorijas nodrošināšanā, izplatīšanā un izmantošanā.

Lai gan priekšlikums vēl tiek apspriests, ES MI likums liecina par izpratni par mākslīgā intelekta izmantošanas iespējamo negatīvo ietekmi un uzsver starptautiskās sadarbības nozīmi, lai izveidotu kopēju sistēmu.

Arī Dalībvalstis spēlē vadošo lomu: Spānijas Mākslīgā intelekta uzraudzības aģentūra

Saskaņā ar Spānijas valsts stratēģiju mākslīgā intelekta jomā un programmu "Digitālā Spānija 2026" Spānija nesen izveidoja Spānijas Mākslīgā intelekta uzraudzības aģentūru, kas ir pirmā šāda veida aģentūra Eiropā. Līdz ar šīs aģentūras izveidi 2023. gada augustā Spānija kļuva par pirmo Eiropas Savienības dalībvalsti, kas izveidoja mākslīgā intelekta regulatīvo iestādi.

Šīs organizācijas galvenais mērķis ir mazināt riskus, ko var radīt mākslīgā intelekta izmantošana, un veicināt mākslīgā intelekta sistēmu atbilstošu attīstību un pilnveidošanu. Spānijas valdība būs iestāde, kas būs atbildīga par mākslīgā intelekta sistēmu uzraudzību un, ja nepieciešams, par sankciju piemērošanu, lai novērstu vai mazinātu riskus integritātei, privātumam, vienlīdzīgai attieksmei, jo īpaši, lai novērstu ar dzimumu saistītos aizspriedumus, un riskus citām pamattiesībām, ko var ietekmēt mākslīgā intelekta sistēmu nepareiza izmantošana.

Avots: Eiropas Padome (2018[61]), *Eiropas Padome pieņem pirmo Eiropas Ētikas hartu par mākslīgā intelekta izmantošanu tiesu sistēmās*, https://www.coe.int/en/web/cepej/cepej-european-ethical-charter-on-the-use-of-artificial-intelligence-ai-in-judicial-systems-and-their-environment; Eiropas Savienība (2023[62]), ES *MI likums: Pirmā regula par mākslīgo intelektu*, https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence; Spānijas valdība (2023[63]), *Karaļa 22. augusta dekrēts 729/2023, ar ko apstiprina Spānijas Mākslīgā intelekta uzraudzības aģentūras statūtus*, https://boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-18911.

Visos gadījumos, kad tiesa pieņem automatizētu lēmumu, tiek piemēroti spēkā esošie VDAR noteikumi un valsts datu aizsardzības tiesību akti (t. i., Personas datu apstrādes likums). VDAR ir skaidri noteikts, ka personas ir pienācīgi jāinformē par to, ka lēmumi tiek pieņemti automātiski, un par to loģiku, atspoguļojot arī ESAO ieteikumā par mākslīgo intelektu noteiktos principus. Turklāt saskaņā ar VDAR personām ir tiesības iebilst pret lēmumiem, kas pieņemti, izmantojot tikai automatizētus līdzekļus. 71. apsvērumā skaidri noteikts, ka uz šādu apstrādi "būtu jāattiecina atbilstošas garantijas, kurām būtu jāaptver konkrētas informācijas sniegšana datu subjektam un tiesības panākt cilvēka līdzdalību, tiesības paust savu viedokli, saņemt paskaidrojumu par lēmumu, kas pieņemts pēc šādas izvērtēšanas, un apstrīdēt lēmumu".

Lai nodrošinātu jurisdikcijas neatkarību, saskaņā ar VDAR tiesas nepakļaujas uzraudzības iestādei (Latvijā - Datu valsts inspekcija), ja personas dati tiek apstrādāti, īstenojot tiesas jurisdikcijas funkciju. Tomēr tiesām joprojām ir jāievēro VDAR un citu Latvijā piemērojamo privātuma tiesību aktu noteikumi.

Atsauces

Baredes, B. (2022), "Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience", *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 52, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/65223af7-en. [18]

Blackburn, R., G. Saridakis and J. Kitching (2015), *The legal needs of small businesses: An analysis of small businesses' experience of legal problems, capacity and attitudes*, https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5039.0488. [31]

CEPEJ (2022), *Evaluation of the Latvia justice system*, https://www.coe.int/en/web/cepej/cooperation-programmes/evaluation-of-the-latvian-justice-system. [10]

CEPEJ (2021), *Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on online dispute resolution mechanisms in civil and administrative court proceedings*, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2cf96. [14]

Community Advocacy and Legal Centre (2015), *Librarians and Access to Justice Outreach: Project Report and Resources*, https://communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2018/03/Librarians-and-access2justice-report.pdf (accessed on 22 November 2022). [25]

Council of Europe (2018), *Council of Europe adopts first European Ethical Charter on the use of artificial intelligence in judicial systems*, https://www.coe.int/en/web/cepej/cepej-european-ethical-charter-on-the-use-of-artificial-intelligence-ai-in-judicial-systems-and-their-environment (accessed on 12 December 2022). [61]

Cyberjustice Laboratory (2022), *PARLe – Plateforme d'Aide au Règlement de Litiges en ligne*, https://www.cyberjustice.ca/logiciels-cyberjustice/nos-solutions-logicielles/parle-2/. [45]

European Commission (2022), *Resolving consumer disputes out of court (report)*, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13417-Resolving-consumer-disputes-out-of-court-report-_en (accessed on 12 December 2022). [48]

European Union (2023), *2023 Rule of Law Report - Country Chapter Latvia*, https://commission.europa.eu/publications/2023-rule-law-report-communication-and-country-chapters_en. [11]

European Union (2023), *EU AI Act: first regulation on artificial intelligence*, https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20230601STO93804/eu-ai-act-first-regulation-on-artificial-intelligence (accessed on 30 August 2023). [62]

European Union (2022), *Digital Economy and Society Index*, https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi%22,%22breakdown-group%22:%22desi%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi%22,%22time-period%22:%222022%22}. [12]

European Union (2022), *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on the digitalisation of judicial cooperation and access to justice in cross-border civil, commercial and criminal matters, and amending certain acts in the field of judicial cooperat*, COM (2021) 759, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/HIS/?uri=CELEX%3A52021PC0759. [53]

European Union (2022), *SME Performance Review 2021/2022 - Latvia country sheet*, https://ec.europa.eu/docsroom/documents/50694 (accessed on 1 December 2022). [30]

European Union (2020), *Regulation (EU) 2020/1783 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on cooperation between the courts of the Member States in the taking of evidence in civil or commercial matters (taking of evidence) (recast)*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020R1783. [52]

European Union (2020), *Regulation (EU) 2020/1784 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on the service in the Member States of judicial and extrajudicial documents in civil or commercial matters (service of documents) (recast)*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020R1784. [51]

European Union (2019), *Directive (EU) 2019/1151 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 amending Directive (EU) 2017/1132 as regards the use of digital tools and processes in company law*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L1151. [66]

Government of France (2023), *Conseiller numérique : Lieux de médiation numérique par région*, https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/regions (accessed on 5 December 2022). [27]

Government of France (2023), *Conseiller numérique France services*, https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/ (accessed on 5 December 2022). [26]

Government of Latvia (2022), *Latvia Justice Strategy for 2022 - 2026*, https://www.tm.gov.lv/lv/media/10187/download. [21]

Government of Latvia (2021), *Digital Transformation Guidelines for 2021 – 2027*, https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/actions/national-initiatives/national-strategies/latvia-digital-transformation-guidelines-2021-2027. [64]

Government of Latvia (2021), *Jānis Bordāns: Latvia and the OECD are starting co-operation for the introduction of a new court service - online dispute resolution*, https://www.tm.gov.lv/en/article/janis-bordans-latvia-and-oecd-are-starting-co-operation-introduction-new-court-service-online-dispute-resolution. [23]

Government of Latvia (2020), *National Development Plan 2021-2027*, https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/NAP2027__ENG.pdf. [20]

Government of Latvia (2014), *Arbitration Law*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/266615. [49]

Government of Latvia (2010), *Latvian Sustainable Development Strategy until 2030*, https://www.varam.gov.lv/sites/varam/files/content/files/lias_2030_parluks_en.pdf. [19]

Government of Spain (2023), *Digital Transformation of Justice in Spain: Presentation to the delegation of the Brandenburg Parliament*, https://www.mjusticia.gob.es/es/JusticiaEspana/ProyectosTransformacionJusticia/Documents/Digital%20Transformation%20of%20Justice.pdf. [55]

Government of Spain (2023), *Royal Decree 729/2023, of August 22, which approves the Statute of the Spanish Agency for the Supervision of Artificial Intelligence*, https://boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-18911. [63]

International Finance Corporation (2016), *Making Mediation Law*, https://doi.org/10.1596/28297. [46]

Latvia (2022), *Extensive digital skills training for law enforcement officers is coming to an end*, https://www.ta.gov.lv/lv/jaunums/nosledzas-apjomigas-digitalo-prasmju-macibas-tieslietu-darbiniekiem?utm_source=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F. [39]

Latvia (2022), *Latvia Justice Strategy for 2022 - 2026*, https://www.tm.gov.lv/lv/media/10187/download (accessed on 7 December 2022). [65]

Latvia (2021), *Court Administration*, https://www.ta.gov.lv/lv/media/2183/download?attachment (accessed on 30 August 2022). [38]

Latvia (1993), *On Judicial Power*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/62847-on-judicial-power. [40]

National Center for State Courts (2017), *JTC Resource Bulletin*, https://www.ncsc.org/__data/assets/pdf_file/0031/18499/2017-12-18-odr-for-courts-v2-final.pdf. [54]

Noone, M. and L. Ojelabi (2020), "Alternative dispute resolution and access to justice in Australia", *International Journal of Law in Context*, Vol. 16/2, pp. 108-127, https://doi.org/10.1017/S1744552320000099. [35]

OECD (2023), *Recommendation of the Council on Access to Justice and People-Centred Justice Systems*, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0498. [1]

OECD (2023), *Towards a Child-friendly Justice System in Latvia: Implementing the Barnahus model*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/83ab7bf5-en. [9]

OECD (2022), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/b407f99c-en. [3]

OECD (2022), *Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age v1 - OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age*, https://engagement.oecd-opsi.org/engagement/processes/9/draft_versions/6 (accessed on 15 November 2022). [16]

OECD (2021), *Good Practice Principles for Data Ethics in the Public Sector*, https://www.oecd.org/digital/digital-government/good-practice-principles-for-data-ethics-in-the-public-sector.htm (accessed on 10 November 2021). [58]

OECD (2021), *Government at a Glance 2021*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/1c258f55-en. [4]

OECD (2021), *OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/cdc3bde7-en. [6]

OECD (2021), *Performance of the Prosecution Services in Latvia: A Comparative Study*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/c0113907-en. [7]

OECD (2021), *Recommendation of the Council on Enhancing Access to and Sharing of Data*, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0463. [59]

OECD (2021), *The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/ac7f2531-en. [22]

OECD (2021), "The OECD Framework for digital talent and skills in the public sector", *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 45, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/4e7c3f58-en. [24]

OECD (2020), *Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/b94582e8-en. [56]

OECD (2020), *OECD Digital Economy Outlook 2020*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/bb167041-en. [28]

OECD (2020), "The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 02, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en. [15]

OECD (2019), *Digital Government Review of Argentina: Accelerating the Digitalisation of the Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/354732cc-en. [57]

OECD (2019), *Recommendation of the Council on Artificial Intelligence*, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449. [60]

OECD (2019), *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/059814a7-en. [17]

OECD (2018), *Access to Justice for Business and Inclusive Growth in Latvia*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264303416-en. [8]

OECD (2017), *Small, Medium, Strong. Trends in SME Performance and Business Conditions*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264275683-en. [32]

OECD (2015), *Equal Access to Justice - 2nd Expert Roundtable Background Notes*, https://www.oecd.org/gov/Equal-Access-Justice-Roundtable2-background-note.pdf (accessed on 14 December 2022). [5]

OECD (forthcoming), *Conceptual Framework for Online Dispute Resolution*. [47]

OECD (forthcoming), *OECD Conceptual Framework for Online Dispute Resolution*. [13]

OECD/Open Society Foundations (2019), *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en. [33]

PricewaterhouseCoopers and Europa-Universität Viadrina (2005), "Commercial Dispute Resolution Konfliktbearbeitungsverfahren im Vergleich". [34]

Reiling, D. and F. Contini (2022), "E-Justice Platforms: Challenges for Judicial Governance", *International Journal for Court Administration*, Vol. 13/1, https://doi.org/10.36745/ijca.445. [37]

Resolver (2022), *About Resolver*, https://www.resolver.co.uk/about. [44]

Sourdin, T. et al. (2016), "Evaluating Alternative Dispute Resolution in Taxation Disputes", *SSRN Electronic Journal*, https://doi.org/10.2139/ssrn.2706879. [36]

Statista (2022), *SMEs in Latvia in 2022, by size*, https://www.statista.com/statistics/879095/number-of-smes-in-latvia/ (accessed on 1 December 2022). [29]

Tyler Technologies (2022), *Brochure: Online Dispute Resolution - Proven Technology*, https://www.tylertech.com/resources/resource-downloads/brochure-online-dispute-resolution-proven-technology. [42]

Tyler Technologies (2022), *Courts and Justice: Courts and Public Safety*, https://www.tylertech.com/solutions/courts-public-safety/courts-justice. [41]

Tyler Technologies (2022), *Enterprise Justice Software*, https://www.tylertech.com/products/enterprise-justice. [43]

United Nations (2019), *SDG Indicators Metadata: SDG 16.3.3*. [2]

United Nations (2018), *United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation*, https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=XXII-4&chapter=22&clang=_en (accessed on 19 December 2022). [50]

Piezīmes

1. Šajā kontekstā ar neaizsargātām grupām saprot cilvēkus neaizsargātās situācijās (piemēram, sievietes, bērnus, pamatiedzīvotāju grupas, bēgļus, cilvēkus ar zemiem ienākumiem, vecāka gadagājuma cilvēkus un invalīdus).

2. Šajā ziņojumā mikrouzņēmumi ir tādi, kuros ir 0-9 darbinieki.

3 SIT (strīdu izšķiršanas tiešsaistē) potenciāla atraisīšana efektīvai strīdu izšķiršanai Latvijā

Šajā nodaļā aplūkotas pieejas strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) potenciāla atraisīšanai Latvijā, izmantojot digitālās tehnoloģijas un datus. Nodaļā aplūkota digitālo rīku, piemēram, e-lietu platformu un portālu un vienas pieturas aģentūru, izmantošana, lai uzlabotu lietotāju pieredzi ar SIT, strīdu novēršanu, diagnostikas un strīdu šķirošanas mehānismu automatizāciju, kā arī uzlabotu izplatīšanās ceļus un netraucētu lietu nodošanu. Nodaļā ir aplūkota pašreizējā situācija mediācijas un šķīrējtiesas jomā un izklāstītas pašreizējās problēmas un iespējas, kā uzlabot strīdu izšķiršanu. Turklāt tajā uzsvērts, cik svarīgi ir nodrošināt ASI (Alternatīvas strīdu izšķiršanas) līgumu izpildi, un analizētas alternatīvas uzlabojumiem.

3.1. Nesenie centieni veicināt Latvijas tieslietu sistēmas digitālo pārveidi

Strīdu izšķiršanas digitalizācijai Latvijā ir liels potenciāls (sk. 2. nodaļu "Strīdu izšķiršanas transformācija Latvijā": Uz cilvēkiem vērstas tiesiskuma pieejas attīstība). Digitālo tehnoloģiju integrēšana strīdu izšķiršanas procesos un pakalpojumos pašlaik notiek saskaņā ar "digitālo pēc noklusējuma" pieeju (t.i., koncentrējoties uz analogo pakalpojumu atkārtošanu, digitalizējot informāciju un procedūras, bet nepārdomājot digitālo tehnoloģiju un datu stratēģisko izmantošanu, lai pārveidotu procesus un pakalpojumus tiešsaistes videi).

Turpmākajās sadaļās ir novērtēta digitālo rīku izmantošana Latvijas tieslietu sistēmā. Īpaša uzmanība tiek pievērsta e-lietu portālam ("Elieta.lv") un platformai ("e-lietas platforma"), e-ID un vienas pieturas aģentūrai. Šajās sadaļās ir norādītas problēmas, kas saistītas ar šo digitālo rīku pašreizējo stāvokli, un sniegti ieteikumi šo problēmu risināšanai.

3.1.1. Digitālie rīki Latvijas tieslietu sistēmā

E-lieta portāls un platforma

Latvijā ir izveidota e-lietu portāls un platforma, lai digitalizētu atsevišķus tiesas procesa elementus, ļaujot pusēm piekļūt lietas materiāliem attālināti digitālā formātā. Platforma ļauj administratīvo, civillietu, kriminālllietu un administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšanu veikt ātrāk, lētāk, efektīvāk un pārredzamāk, kā arī drošāk visiem tiesas procesā iesaistītajiem (sk. Logs 3.1).

Logs 3.1 Latvija: Tiesu pakalpojumu un informācijas par lietām sniegšana, izmantojot "e-lieta" portālu

Latvijas Tiesu administrācija pēdējos gados ir strādājusi pie "e-lieta" portāla ("Elieta.lv") izveides. Jaunais produkts ir uzlabota tīmekļa vietnes manas.tiesas.lv versija. Portāls nodrošina pilsoņiem piekļuvi tiešsaistes tiesvedības pakalpojumiem un lietas dalībniekiem - informācijai par lietu, ļaujot tiem iepazīties ar savu lietu materiāliem un saņemt lēmumus un paziņojumus. Portāls nodrošina arī centralizētu, drošu un efektīvāku veidu, kā iesniegt dokumentus, piemēram, prokuratūrai, tiesām vai probācijas dienestiem. Turklāt tiesas procesu pārredzamību un efektivitāti uzlabo juridisko nodevu kalkulators un iespēja maksāt tiešsaistē.

Papildus tiesvedībai tiesā portāls piedāvā arī ārpustiesas rokasgrāmatu par ASI. Rokasgrāmata novirza lietotājus uz piemērotu ASI mehānismu atkarībā no strīda summas un veida.

Avots: Latvijas valdība (2023[1]), *E-lieta*, https://elieta.lv/web/#/sakums; Latvijas laboratorijas (2021[2]), *COVID-19 pandēmija ievērojami paātrināja e-pakalpojumu attīstību*, https://labsoflatvia.com/en/news/e-services-development-significantly-accelerated-by-covid-19-pandemic.

Lai gan "e-lieta" portāls ("Elieta.lv") un e-lietas platforma ir bijuši galvenie soļi, lai uzsāktu digitālo tehnoloģiju un datu ieviešanu tiesas procesos, ir iespējams izmantot šo e-lietas platformu, lai atspoguļotu visas tiesas procesu daļas. Turpinot pilnveidot platformas funkcionalitāti, ir liels potenciāls palielināt tiesu pakalpojumu lietošanas ērtumu un efektivitāti.

Nepārtraukti uzlabojot e-lietas un citas platformas, būtu lietderīgi nodrošināt lietotājiem iespēju piekļūt saviem failiem un paziņojumiem vienuviet. Pašlaik kanālu (piemēram, manas.tiesas.lv, e-lieta un tiesas.lv) skaita palielināšanās, lai sekotu līdzi lietām, var radīt sajaukumu. Centralizēta piekļuve visām lietām un paziņojumiem palielinātu efektivitāti (piemēram, samazinot tiesas paziņojumu nokavējuma risku un ļaujot pusēm pārraudzīt visus attiecīgos procesus) un uzlabotu platformas vispārējo lietošanas ērtumu. Šajā

sakarā Latvija varētu apsvērt iespēju nodrošināt sadarbspēju starp dažādām tieslietu sistēmām, jo īpaši TIS ("Tiesu informatīvā sistēma"), e-lietas un ASI platformām, lai nodrošinātu visaptverošus pakalpojumus.

Pastāvīgi uzlabojot "e-lieta" un citas platformas, pēc iespējas būtu jāapvieno atsevišķu organizāciju un izplatīšanās ceļu kanāli; jāpārskata TIS un tās sadarbspēja ar citām sistēmām, lai nodrošinātu, ka lietotāji var sniegt datus tikai vienu reizi; pastāvīgi jāiesaista ieinteresētās personas no tiesām, mediācijas centriem, šķīrējtiesām, privātajiem pakalpojumu sniedzējiem visā pakalpojumu izstrādes un sniegšanas ciklā; un jāturpina attīstīt "e-lietas" platforma. Papildu uzlabojumi varētu ietvert visu tiesas procesu daļu atspoguļojumu un lietotājam draudzīgāku lietojumu (piemēram, centralizēt piekļuvi visām lietām un paziņojumiem, nodrošināt tiesu un ASI platformu un publisko reģistru sadarbspēju, unificēt videokonferenču rīkus, lai aizstātu pašreizējo dažādu platformu izmantošanu).

Vienas pieturas aģentūras platforma: Latvija.lv

Latvijas vienas pieturas aģentūras platforma ("Latvija.lv") kopš 2015. gada pakāpeniski paplašinās. Platforma, ko pārvalda Valsts reģionālās attīstības aģentūra, ir redzamā daļa no attīstītās valsts koplietošanas pakalpojumu platformas (Government of Latvia, 2023[3]). Vienas pieturas aģentūra ietver vairākas pakalpojumu kategorijas iedzīvotājiem un uzņēmumiem, tostarp izglītības, veselības, mājokļu, transporta, sociālos un konsulāros pakalpojumus. Platforma nodrošina vietu informācijai un novirza lietotājus uz tīmekļa vietnēm vai birojiem, kur viņi var piekļūt pakalpojumiem. Latvija.lv arī ļauj lietotājiem autentificēties un piekļūt tiešsaistes pakalpojumiem.

Neraugoties uz Latvija.lv un "e-lieta" portāla ("Elieta.lv") un e-lietas platformas sasniegumiem pēdējos gados (OECD, 2018[4]), ir liels potenciāls strīdu izšķiršanu un citus tiesiskuma pakalpojumus padarīt pieejamus vienotā platformā. Tāpat kā veselības, izglītības un sociālo pakalpojumu gadījumā, iedzīvotājiem un uzņēmējiem būtu ļoti noderīga atsevišķa sadaļa par tieslietām Latvija.lv sākumlapā vai to apkopošana portālā "Elieta.lv". Tas palīdzētu izmantot SIT pakalpojumus Latvijā un dotu lietotājiem lielākas iespējas, uzlabojot piekļuvi juridiskajai un tiesiskajai informācijai (sk. Logs 3.2). Vēl viena neizmantota iespēja būtu sasaistīt Latvija.lv ar citām platformām, piemēram, "e-lieta" portālā, veicinot pieeju "bez nepareizu durvju".

Logs 3.2 Vienas pieturas aģentūras platformas tieslietās

Apvienotā Karaliste: Vienkāršāka, skaidrāka un ātrāka piekļuve pakalpojumiem.

Apvienotās Karalistes valdība ir izveidojusi vienas pieturas aģentūru (GOV.UK), lai palīdzētu iedzīvotājiem un uzņēmumiem atrast informāciju un valdības pakalpojumus. Satura dizains un lietotāja pieredze ir galvenie elementi, kas palīdz platformai maksimāli uzlabot lietotāja pieredzi. GOV.UK arī centralizē valdības darbību, tostarp oficiālos dokumentus, piemēram, norādījumus, ziņojumus, statistikas datus un politikas dokumentus. Piedāvājot efektīvu un pārredzamu informāciju, platforma veicina arī uzticības valsts iestādēm stiprināšanu.

Šī platforma ir centrālais valdības portāls, kas aizstāj vairākas departamentu tīmekļa vietnes, tādējādi sadalot valdības "silosus". Pakalpojumi ir iedalīti 17 kategorijās, apvienojot 23 departamentus un organizācijas un vairāk nekā 400 aģentūras un valsts iestādes. GOV.UK ir īpaša sadaļa "Noziedzība, tiesiskums un likums", kurā apkopota visa nepieciešamā informācija par tiesībām un juridisko atbalstu; kompensācijām un atbalstu cietušajiem; tiesām, tribunāliem un pārsūdzībām; ziņošanu par noziegumiem; sodiem, sankcijām un policiju; cietumiem un probāciju; un jauniešiem. Piemēram, cilvēki var atrast juridisku konsultāciju, pārbaudīt, vai viņiem ir tiesības uz juridisko palīdzību, vai tiešsaistē iesniegt prasību.

Lai palīdzētu cilvēkiem efektīvi piekļūt tiesai, vietnē GOV.UK ir interesantas funkcijas. Piemēram, vienas pieturas aģentūra nodrošina vienkāršotu pakāpenisku veidlapu, kas palīdz cilvēkiem saprast, vai viņi ir tiesīgi saņemt juridisko palīdzību. Tāpat platformā ir pieejams plašs ceļvedis par mediāciju civillietās, tostarp informācija par piemērotiem strīdiem, saistītajām maksām un reģistrēto mediatoru un mediācijas pakalpojumu sniedzēju saraksts. Platforma sniedz iestāžu sarakstu, kurās cilvēki var atrast juridiskas konsultācijas un informāciju, kā arī ļauj lietotājiem atrast juridisko konsultantu, izmantojot pasta indeksu meklēšanu.

Francija: Platforma, kas kalpo tiesvedības dalībniekiem

Justice.fr ir vienas pieturas aģentūras platforma, kuras mērķis ir sniegt pieejamu un visaptverošu informāciju par juridiskajiem pakalpojumiem, procedūrām un resursiem Francijas iedzīvotājiem un uzņēmumiem. Platforma ir izstrādāta, lai atvieglotu piekļuvi dažādiem juridiskajiem un tiesvedības pakalpojumiem, tādējādi veicinot pārredzamību, efektivitāti un tiesu pieejamību Francijā. Lietotāji var izveidot drošu personisko telpu, lai tiešsaistē sekotu līdzi savām lietām un veiktu tiešas juridiskas darbības tiesvedībā. Justice.fr ir pieejams gan kā tīmekļa vietne, gan kā mobilā lietotne.

Platforma piedāvā vairākas funkcijas. Informācija par tiesībām, procedūrām un nosūtīšanas iespējām tiek parādīta draudzīgā un interaktīvā veidā, kas dod priekšroku lietotāju pieredzei un pieejamai valodai, tostarp juridisko terminu skaidrojumiem gan tekstā, gan video. Tā piedāvā arī interaktīvu un dinamisku tēmu koku, kas sazarojas, kad lietotājs ar to mijiedarbojas, meklējot konkrētu jautājumu vai tematu. Platformā lietotāji var atrast sev tuvumā esošās tiesas vai tiesu punktus, kā arī informāciju par faktu lapām, tostarp par ģimenes tiesībām, darba tiesībām un patērētāju tiesībām. Katrā sadaļā ir norādītas iespējas nosūtīt uz saistītiem tiešsaistes pakalpojumiem, un veidlapās, kad tādas ir pieejamas, ir skaidri norādītas visas procedūras, kurās jurists nav nepieciešams, un tiek veicināta samierināšana un mediācija. Pakalpojums nodrošina arī piekļuvi juridisko profesionāļu, piemēram, advokātu, tiesu komisāru, notāru, samierinātāju un mediatoru sarakstiem. Visbeidzot, vietnē Justice.fr ir pieejams juridiskās palīdzības un uzturlīdzekļu simulators.

Avots : Apvienotās Karalistes valdība (2023[5]), *Laipni lūgti vietnē GOV.UK*, https ://www.gov.uk; Francijas valdība (2023[6]), *Justice.fr*, https ://www.justice.fr/; Francijas valdība (2023[7]), *La transformation numérique du Ministère de la Justice*, https ://www.cours-appel.justice.fr/nancy/la-transformation-numerique-du-ministere-de-la-justice.

Plašākā nozīmē tērzēšanas roboti ir rīki, kas varētu palīdzēt uzlabot piekļuvi informācijai par juridiskajiem un tieslietu pakalpojumiem. Šāds rīks varētu viegli palīdzēt atbildēt uz iedzīvotāju jautājumiem, piemēram, par tiesībām uz juridisko palīdzību, pieejamajām iespējām, lai apmierinātu juridiskās un tiesvedības vajadzības, tiesvedības ceļiem, tiesībām uz noteiktām procedūrām (piemēram, vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām) un pieejamajiem ASI centriem, kā arī citu noderīgu informāciju. Praksē tas ir iespējams, ieviešot skaidrus standartus un maksimāli vienkāršojot procesus, kuru rezultātā iegūst vienu vai vairākus informācijas elementus. Tērzēšanas roboti ir plaši izmantoti SIT risinājumos, piemēram, Portugālē (sk. Logs 3.3), un tos ir izstrādājušas Kibertiesiskuma laboratorija (Cyberjustice Laboratory) un Tyler Technologies (sk. 2.4. logu 2. nodaļā).

Logs 3.3. Portugāle: Dabiskās valodas apstrādes izmantošana, lai uzlabotu tiesas pieejamību

Portugāles Tieslietu ministrija izstrādāja Praktisko ceļvedi tieslietās (GPJ) - inovatīvu tērzēšanas robotu, kura mērķis ir palīdzēt lietotājiem atrast viņu juridiskajām un tieslietu vajadzībām atbilstošu informāciju. GPJ ir daļa no nesen uzsāktās GovTech tiesiskuma stratēģijas (GovTech Justice Strategy), kuras mērķis ir uzlabot tiesu sistēmas pieejamību, iekļautību un atsaucību. Pamatojoties uz mākslīgā intelekta tehnoloģijas vadītu dabiskās valodas apstrādes rīku ChatGPT, GPJ reaģē uz dažādiem jautājumu formulējumiem un sniedz atbildes vienkāršā un pieejamā veidā.

Pašlaik tā ir beta versijā, un sākotnēji platformas uzmanības centrā ir laulības, laulības šķiršana un uzņēmējdarbības uzsākšana. Lietotāji var izvēlēties no biežāk uzdotajiem jautājumiem vai brīvi rakstīt savus jautājumus. Šis rīks sniedz atbildes dabiskā valodā, novirzot lietotāju uz attiecīgo pakalpojumu. Tieslietu ministrijas mērķis ir pakāpeniski paplašināt platformā ietvertos tematus un ar laiku iekļaut citus pakalpojumus, piemēram, ASI un reģistrus, lai lietotājiem nodrošinātu vienotu visaptverošu pieredzi.

Avots: Portugāles valdība (2023[8]), *Guia Prático de Justice Versão Beta*, https://justica.gov.pt/Servicos/Guia-pratico-da-Justica-Versao-Beta.

Viena no īpašām tieslietu jomām, kurai būtu ļoti noderīgi, ja tā būtu pieejama tiešsaistē portālā Latvija.lv vai "e-lieta" portālā, ir juridiskās palīdzības pakalpojumi (sk. Logs 3.4). Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka iedzīvotāji par juridisko palīdzību galvenokārt uzzina no pašvaldību sociālajiem dienestiem. Pieteikumus juridiskās palīdzības saņemšanai var iesniegt klātienē un tiešsaistē. Tomēr faktu vākšanas intervijas liecināja, ka Latvija.lv un e-pasta kanāli veido tikai līdz 20 % no visiem juridiskās palīdzības pieteikumiem. Neraugoties uz to, ka lietotāji pamazām apgūst veidlapu aizpildīšanu un e-paraksta lietošanu juridiskās palīdzības pieprasījumiem, nelielais to cilvēku skaits, kuri piesakās juridiskajai palīdzībai tiešsaistē, liecina, ka vismaz daļa tieslietu nozares klientu Latvijā joprojām izmanto analogos pakalpojumus.

Logs 3.4. Ukraina: Uzlabo piekļuvi juridiskajai palīdzībai, izmantojot digitālo pārveidi

Ukrainā digitālā transformācija ir ļāvusi iedzīvotājiem piekļūt plašam administratīvo pakalpojumu klāstam. Viens no Ministru kabineta rīcības plānā noteiktajiem mērķiem ir stiprināt bezmaksas juridiskās palīdzības pieejamību, digitalizējot attiecīgos pakalpojumus. Digitālie risinājumi jau ir ieviesti juridiskās palīdzības pakalpojumu jomā. Tas ietver pieprasījumu iesniegšanu tiešsaistē un sazināšanos ar dienestiem, izmantojot dažādus kanālus, piemēram, uzticības tālruņus, tiešsaistes tērzēšanas pakalpojumus vai pieteikumus.

Digitālā transformācija juridiskās palīdzības jomā ir ļāvusi iedzīvotājiem labāk piekļūt juridiskajai informācijai un pakalpojumiem, uzlabojot viņu iespējas aizsargāt savas tiesības un piekļūt tiesai. Šo pakalpojumu mērķis ir vienkāršot piekļuvi praktiskai informācijai un palīdzībai, lai cilvēki nenovērstos no sistēmas. Tiešsaistes pakalpojumi arī uzlabo iespēju neaizsargātām grupām, piemēram, personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, personām ar invaliditāti vai personām, kuras vēlas palikt anonīmas, piekļūt juridiskajiem pakalpojumiem. Piekļuves nodrošināšana juridiskās palīdzības pakalpojumiem, izmantojot tiešsaistes kanālus, kaitē arī tiesu pieejamības nepārtrauktībai krīzes situācijās, piemēram, pandēmiju vai karu laikā.

Avots: Ukrainas valdība (2020[9]), *Programmas darbības kabinets*, https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/Program/diyalnosti-kmu-20.pdf; Apvienoto Nāciju Organizācija (2021[10]), *Digitālā transformācija juridiskajai palīdzībai: Izaicinājumi un risinājumi*, https://www.undp.org/ukraine/blog/digital-transformation-legal-aid-challenges-and-solutions.

Juridiskās palīdzības administrācija ir veikusi aktīvus pasākumus attiecībā uz informācijas izplatīšanu par juridisko palīdzību, sagatavojot seminārus pašvaldībām, lai izskaidrotu juridisko palīdzību, nosūtot informāciju tiesām, apmeklējot pansionātus un sazinoties ar cilvēkiem, izmantojot X (Twitter). Nākotnē Latvija varētu apsvērt iespēju piedāvāt tērzēšanas robotus vai juridiskās palīdzības simulatoru. Tiešsaistes informācijas par juridisko palīdzību sniegšana pieejamā veidā arī atbrīvotu Juridiskās palīdzības administrācijas resursus, lai koncentrētos uz tieslietu klientiem, kuriem nav resursu vai iespēju izmantot tiešsaistes pakalpojumus.

3.1.2. Galvenās infrastruktūras trūkums Latvijas tieslietu sistēmā

Papildus pareizam tiesiskajam regulējumam un digitālajām un datu pārvaldības pieejām infrastruktūra joprojām ir šķērslis digitālo rīku plašai īstenošanai un izmantošanai (sk. "Tehnoloģisko sasniegumu pārvaldība" 2. nodaļā). Kā šķēršļi SIT ieviešanai Latvijā tika konstatēts zems joslas platums, nekonsekvents interneta pieslēgums un bāzes reģistru un aprīkojuma (piemēram, aparatūras un programmatūras) trūkums. Lai gan Tiesu administrācija nodrošina tiesām nepieciešamo infrastruktūru, joprojām pastāv virkne nepilnību gan no tiesu, gan tieslietu iestāžu un lietotāju puses. Tam ir svarīgas sekas. Piemēram, trūkumi infrastruktūrā var izraisīt uzklausīšanu plūsmas pārtraukumu vai kavēšanos. Tas var arī apgrūtināt lietotāju piekļuvi saziņas līdzekļiem (piemēram, e-pastam, datoriem, printeriem, programmatūrai), piekļuvi dokumentiem un to iesniegšanu tiešsaistē. Drošas digitālās un datu infrastruktūras trūkums var arī kavēt sadarbspēju un līdz ar to tieslietu pakalpojumu raitu sniegšanu (piemēram, saiknes starp pirmstiesas ASI un tiesu platformām).

Ņemot vērā šos izaicinājumus, Latvijai būtu lietderīgi turpināt ieguldījumus digitālajās tehnoloģijās, koplietošanas pakalpojumos un instrumentos ilgtermiņā (piemēram, tīmekļa mitināšana un infrastruktūra, digitālā identitāte un paraksts), lai nodrošinātu ilgtspējīgu tieslietu sistēmas digitālo pārveidi. Lai to panāktu, būtu jānostiprina Tieslietu ministrijas koordinēšanas pienākumi; jāizstrādā koplietošanas pakalpojumi un rīki; jāturpina ieguldīt resursu palielināšanā, lai atbalstītu visu attiecīgo dalībnieku koplietošanas rīku un pakalpojumu ieviešanu un izmantošanu; un jāapsver izmēģinājuma projekti par mākslīgā intelekta (AI) izmantošanu pirmstiesas un tiesas strīdu izšķiršanas mehānismos, jo īpaši procesuālos un neanalītiskos jautājumus.

Papildus trūkstošajai infrastruktūrai tika uzsvērti arī specifiski izaicinājumi, kurus ir svarīgi risināt, lai attīstītu SIT Latvijā. Tie ietver pušu identifikācijas sistēmas tiesas sēžu laikā, tiesas sēžu pieejamību tiešsaistē personām ar invaliditāti un liecinieku ticamības novērtēšanu bez pilnīga skata uz liecinieka ķermeņa valodu un apkārtni. Īpaši jāatzīmē, ka visas ieinteresētās personas uzsvēra, ka tiesības uz taisnīgu un pieejamu tiesu sistēmu ir prioritāte, un funkcionalitātei ir jābūt jebkuras inovācijas pamatā. Ir radušās bažas par problēmām saistībā ar virtuālo uzklausīšanu derīgumu vai elektronisko veidlapu pilnvarošanu, jo īpaši, ja tas apgrūtina tiesu pieejamību lietotāju neizpratnes vai infrastruktūras nepieejamības dēļ.

Šīs problēmas neattiecas tikai uz Latviju. Patiesībā ar tām saskaras daudzi kolēģi, kas izmanto tiešsaistes rīkus. Būtu lietderīgi izpētīt labo praksi attiecībā uz attālinātām tiesas sēdēm, sekojot Apvienotās Karalistes Tiesnešu kolēģijas (Judicial College, 2020[11]) vai ASV Valsts štata tiesu centra piemēram (sk. Logs 3.5), lai palīdzētu Latvijai pielāgot tiešsaistes tiesas sēdes, ņemot vērā lietotāju vajadzības. Iespējams, būtu vērts izpētīt arī to, kā citās nozarēs, piemēram, veselības vai finanšu, tiek pārbaudīta identitāte un vairota patērētāju uzticēšanās. Ideālā gadījumā pamatnostādnes sniegtu skaidrību tiesnešiem un pusēm un palīdzētu viņiem saprast, kad tiešsaistes tiesas sēdes var vai nevar uzskatīt par izvēles iespēju, ņemot vērā arī procesuālo taisnīgumu.

Logs 3.5. Amerikas Savienotās Valstis: Tiešsaistes uzklausīšanas vadlīniju sniegšana

Kalifornijas Tiesiskuma pieejamības komisija ir izstrādājusi vadlīnijas, lai palīdzētu tiesām izlemt, kad un kā izmantot tiešsaistes tiesas sēdes. Vadlīnijās ir sniegta labā prakse, lai palīdzētu noteikt un pārvarēt šķēršļus, kas kavē tiesu pieejamību tiešsaistes tiesas sēžu laikā. Nosakot, vai, kad un kā izmantot tiešsaistes uzklausīšanu, jāņem vērā šādi aspekti:

1. **Kādas uzklausīšanas veikt tiešsaistē:** Tiesām priekšroka būtu jādod tiesvedībām, kurās tiesvedības dalībnieks var būt pašpārstāvēts (piemēram, vardarbība ģimenē), tiesvedībām, kas ir viegli piemērotas attālinātās uzklausīšanas tehnoloģijām un procedūrām (piemēram, jāizvairās no lietām, kas saistītas ar būtiskiem dokumentāriem pierādījumiem), un strīdiem, kas

varētu samazināt tiesu neizskatīto lietu skaitu, tādējādi labāk kalpojot iedzīvotājiem un uzlabojot tiesas pieejamību.

2. **Digitālā plaisa:** Tiešsaistes uzklausīšanā jāizmanto lietotājiem viegli pieejamas digitālās tehnoloģijas. Tiesām būtu jāparedz iespējas, kā mazināt nesaderību ar noteiktām ierīcēm (piemēram, dalība tikai balss režīmā, bezmaksas tālruņa numurs).
3. **Atbilstība pieejamības prasībām personām ar invaliditāti:** Tiesām jāgarantē pieejamība personām ar invaliditāti. Piekļuves nodrošināšana personām ar invaliditāti ir būtiska, lai izveidotu iekļaujošu tiesu sistēmu, kas darbojas attālināti. Papildus tam, ka attālinātās tehnoloģijas ir tehniski nepieejamas, tās var izraisīt reiboni, sliktu dūšu un citas slimības sajūtas. Tiešsaistes uzklausīšanas procedūrām jāatbilst attiecīgajiem standartiem, piemēram, tīmekļa satura pieejamības vadlīnijām 2.1.11 un 21. gadsimta sakaru un video pieejamības likumam (CVAA). Tas nozīmē, ka tiešsaistes uzklausīšanas ir jāpielāgo tā, lai tās būtu iekļaujošas, piemēram, nodrošinot slēgtos titrus, automātisku transkripciju un ekrānlasītāja atbalstu.
4. **Programmatūras lietojamība:** Tiesām būtu jānodrošina ceļveži, lai palīdzētu lietotājiem izprast, kā programmatūra darbojas, un atrisināt biežāk sastopamās problēmas, kas saistītas ar platformas lietošanu, bez tiesas darbinieku iejaukšanās.
5. **Lietas, kurās iesaistītas pašpārstāvētas puses:** Tiesām būtu jāpielāgo tiešsaistes tiesas sēdes to personu vajadzībām, kuras nepārvalda attiecīgās valsts valodu. Jānodrošina attālinātais tulkojums. Tiesām ir jāapzinās, ka piekļuve tiesai var būt ierobežota personām, kuras nerunā brīvi valsts valodā un nevar piekļūt tiešsaistes uzklausīšanas programmatūrai.
6. **Lietas, kurās iesaistītas analfabētiskas puses:** Tiesām ir jāapzinās, ka tiešsaistes tiesas sēdes var ierobežot tiesu pieejamību analfabētiskām pusēm vai pašpārstāvētām pusēm, kurām nav pazīstama juridiskā leksika. Jāveic pasākumi, lai mazinātu šo risku (piemēram, jāsniedz vienkāršotas instrukcijas vienkāršā valodā vai vizuāli).
7. **Lietas, kurās nepieciešami dokumentāri pierādījumi:** Tiešsaistes uzklausīšanas nav ieteicamas, ja ir jāiesniedz dokumentāri pierādījumi. Tomēr, ja attālinātās tehnoloģijas ir jāizmanto uzklausīšanā, kas saistīta ar dokumentiem un jo īpaši ar dokumentāro pierādījumu iesniegšanu, tiešsaistes uzklausīšanas tehnoloģijai ir jānodrošina iespēja iesniegt un reģistrēt dokumentāros pierādījumus tiešsaistē. Tiesām jāapzinās, ka pierādījumu sniegšana, izmantojot tiešsaistes platformu, var ierobežot vienlīdzīgas iespējas nevienlīdzīgas piekļuves tehnoloģijām gadījumā. Var veikt pasākumus, lai nodrošinātu lietas dalībnieku vienlīdzību, piemēram, pirms tiesas sēdēm izdalīt dokumentāro pierādījumu kopijas.
8. **Tiesas rīki, lai īstenotu kontroli pār tiesas sēdēm:** Tiesām būtu jāizmanto platformas, kas ļauj tām kontrolēt tiešsaistes tiesas sēdes, lai nodrošinātu taisnīgu un efektīvu procesu (piemēram, dalībnieku identifikācija un pārvaldība, konfidencialitāte).
9. **Izmantojamu oficiālo dokumentu izveide:** Pieņemot lēmumu par to, kuru platformu izmantot, tiesām jāapsver, vai tās nodrošina rīkus oficiālu protokolu un stenogrammu ģenerēšanai un iespēju pusēm tos apstrīdēt.

Avots: Nacionālais Valsts tiesu centrs (2020[12]), *Uzklausīšana attālināti un tiesas pieejamība: COVID-19 pandēmijas laikā un pēc tās*, https://www.ncsc.org/__data/assets/pdf_file/0018/40365/RRT-Technology-ATJ-Remote-Hearings-Guide.pdf.

No 2023. gada maija lielākajai daļai Latvijas iedzīvotāju ir pienākums saņemt elektronisko identifikāciju ("e-ID"), kas nodrošina iespēju sazināties ar valsts strīdu risināšanas iestādēm. Tāpat kopš 2023. gada janvāra visiem uzņēmumiem ir pienākums aktivizēt oficiālo elektronisko adresi. Valsts iestādēm, rezerves

karavīriem un atsevišķām fiziskām personām (tiesu izpildītājiem, maksātnespējas administratoriem, karavīriem u. c.) šī prasība bija arī pirms 2023. gada janvāra. Tas ir stingrs solis ceļā uz e-ID izmantošanu attālinātai identifikācijai publiskā sektora iestādēs, tostarp tiesu sistēmā (piemēram, personu un uzņēmumu identifikācija attālināti pirms tiesas sēdēm bez tiesas administratīvā personāla līdzdalības). E-ID izmantošana, kas ļautu veikt identifikāciju attālināti, palīdzētu samazināt tieslietu ierēdņu darba slodzi un ļautu automātiski reģistrēt pušu datus e-lietu portālā un platformā.

3.1.3. Raugoties nākotnē: ceļā uz digitāli nobriedušu tieslietu sistēmu Latvijā

Ir iespējams pārskatīt līdzšinējo Latvijas pieeju tieslietu un strīdu izšķiršanas mehānismu modernizācijai. Tas var prasīt pārdomātu tieslietu, digitālo un datu pārvaldību, kā arī pārdomāt un pārveidot publiskos procesus un vienkāršot procedūras.

Pieejai "digitālā pēc noklusējuma", nevis "digitālā pēc projekta", ir vairākas sekas attiecībā uz strīdu izšķiršanas izstrādi un īstenošanu. Pakalpojumu kartēšana un intervijas ar ieinteresētajām personām atklāja sadarbspējas un saiknes trūkumu starp dažādām sistēmām, kas parasti nozīmē instrumentu un saziņas kanālu sadrumstalotību un daudzveidību. Ziņojumos minētās problēmas (piemēram, rīku skaita palielināšanās, grūtības pārvietoties pa platformām, un informācijas pieprasīšana vairākas reizes) saistībā ar lietotāju pieredzi ar tiešsaistes uzklausīšanu, platformām un saziņas rīkiem arī liecina, ka Latvija ir koncentrējusies uz esošo procesu un procedūru digitalizāciju, neņemot vērā lietotāju vajadzības.

Iespējamo reformu ietvaros Latvijai būtu lietderīgi turpināt pilnveidot elektroniso parakstu un tiesu informatīvo sistēmu (TIS) un e-lieta portālu (Elieta.lv), jo īpaši, lai nodrošinātu tieslietu pakalpojumu lietojamību. Tas ietver centralizētu vadlīniju un standartu noteikšanu, lai nodrošinātu dokumentu koplietošanu un jau iesniegto dokumentu atkārtotu izmantošanu, nodrošinot piekļuvi gan tiesas, gan ārpustiesas prasību (alternatīva strīdu izšķiršana, ASI) lietu vēsturei un cenšoties labāk izprast lietotāju vajadzības, lai uzlabotu sistēmas funkcijas atbalsta un priekšgala dimensijās (piemēram, palielināt pielikumu lielumu, iepriekš aizpildīt informāciju). Tas palīdzētu novērst atšķirības, par kurām ziņots, piemēram, starp papīra un elektroniskajiem ierakstiem attiecībā uz vienas un tās pašas datnes pieprasījumu. Tas nozīmē nepārtraukti sameklēt un iesaistīt dažādas lietotāju grupas (piemēram, juristus, iedzīvotājus, uzņēmumus), lai izprastu viņu vajadzības un piešķirtu prioritāti lēmumu pieņēmēju ērtībām. Tāpat ir ļoti svarīgi sadarboties ar iedzīvotājiem, lietotājiem un visām ieinteresētajām personām pakalpojumu izstrādes un sniegšanas sākumposmā un turpmākajos posmos. Konkrēti tas nozīmē ieviest koprades un kopīgas pakalpojumu izstrādes metodes, pastāvīgi meklēt iespējas iesaistīt lietotājus testēšanā, atkārtojot un izmantojot atgriezeniskās saites, lai informētu lietotāju segmentāciju, kā arī mērķtiecīgāku un pielāgotāku pakalpojumu pieredzi (sk. "Dinamiska pieeja SIT izstrādē un sniegšanā" 2.nodaļā).

3.2. SIT piemērošana strīdu novēršanai un risināšanai

Strīdu risināšanas modernizācija un SIT ieviešana Latvijā galvenokārt ir vērsta uz strīdu risināšanu pēc to rašanās. Lai gan SIT var turpināt sniegt labumu tiesiskuma lietotājiem, ļaujot viņiem piekļūt tiesas procesiem tiešsaistē, pastāv neizmantots potenciāls pārveidot visu strīdu novēršanas un izšķiršanas iestatījumu spektru, tostarp ASI un procesus (piemēram, automatizācija, šķirošana, izplatīšanās ceļi).

SIT var būtiski palīdzēt apturēt strīdus un novērst to eskalāciju. Lai uzlabotu strīdu novēršanu, Latvija varētu apsvērt e-lieta portāla (Elieta.lv) uzlabošanu, lai palīdzētu iedzīvotājiem un uzņēmumiem izprast savus konfliktus un izpētīt iespējas ārpus tiesas. Papildus SIT mehānismiem digitālās tehnoloģijas un dati var gūt lielu labumu no juridiskajiem pakalpojumiem, kas ļauj pusēm novērtēt ārpustiesas (OECD, 2022[13]).

Nodrošinot skaidrus norādījumus un pārredzamu informāciju par dažādām strīdu izšķiršanas iespējām, to piemērotību, izmaksām, ilgumu un panākumu iespējamību, būtu vieglāk izdarīt apzinātu izvēli. Konkrēti,

e-lieta portālā varētu iekļaut pašnovērtējuma rīkus un sniegt informāciju, lai palīdzētu pusēm reāli izprast savas problēmas un iespējas ārpus tiesas (sk. Logs 3.6). Tāpat Latvija varētu paplašināt savus centienus, iekļaujot citus elementus, piemēram, piedāvājot informāciju par pieejamo juridisko atbalstu vai strīdu izšķiršanas iespējām, kā arī par tiesu vai citu lēmumu pieņemšanas procesu termiņiem (sk. Logs 3.6). Šādas pieejas ievērošana mudinātu puses izvēlēties miermīlīgus strīdu risināšanas veidus un atbalstītu tās, lai strīdus risinātu, savstarpēji vienojoties, ārpus tiesas ceļā.

Logs 3.6 Nīderlande: Soli-pa-solim juridisko konsultāciju rīks, lai novērstu tiesvedību tiesā

Nīderlandes "He Jurisdisch Loket" sniedz interaktīvas juridiskas konsultācijas soli pa solim, lai palīdzētu cilvēkiem risināt juridiskās problēmas ārpus tiesas. Platformā tiek ievērota pieeja "bez nepareizo durvju", nodrošinot universālas vārtejas uz tieslietu dienestiem. Dažām tēmām tiek parādīts lēmumu pieņemšanas koks, lai palīdzētu iedzīvotājiem soli pa solim atrast risinājumu viņu vajadzībām. Platforma sniedz arī bezmaksas juridiskās konsultācijas un palīdzību. Tas palīdz mazināt strīdus un novērst to eskalāciju.

Platformā ir pieejama juridiska informācija un vēstuļu paraugi, lai palīdzētu lietotājiem risināt dažādus juridiskus un tiesiskus jautājumus (piemēram, par darbu, ģimeni, parādiem). Platforma informē cilvēkus par viņu tiesībām un spēkā esošajiem tiesību aktiem saistībā ar viņu problēmām. He Jurisdisch Loket arī nosūta iedzīvotājus pie juristiem vai mediatoriem, ja jautājuma risināšanai nepieciešamas īpašas juridiskās zināšanas vai ja sniegtie pakalpojumi nav pietiekami, lai atrisinātu situāciju. Platforma ir pielāgota arī personām ar zemiem ienākumiem, un, lai nodrošinātu piekļuvi juridiskajiem un mediācijas pakalpojumiem, šīm grupām ir paredzētas zemākas maksas. Visā valstī ir izvietoti arī klātienes piekļuves punkti, un ir pieejams arī uzticības tālrunis.

Avots: Het Jurisdisch Locket (2023[14]), *Kā mēs darbojamies*, https://www.juridischloket.nl/hoe-we-werken/.

3.2.1. ASI Latvijas tieslietu sistēmā

Faktu noskaidrošanas intervijas liecināja, ka Latvijā ir neizmantots potenciāls visaptverošas pieejas pieņemšanai SIT, kas neaprobežotos tikai ar tiesām. Pašlaik iniciatīvas ir vērstas uz tādu tipisku tiesu funkciju digitalizāciju kā dokumentu iesniegšana, datu glabāšana e-lietā un tiesvedības un tiesas sēžu veikšana tiešsaistē. Atbilstoši labākajai praksei, piemēram, izlīguma institucionālai ieviešanai Vācijas tiesvedībā (*Güterichterverfahren*), tiesu strīdu risināšanā Latvijā papildus tiesvedībai varētu izmantot alternatīvus strīdu risināšanas veidus (sk. “Ombuda shēmas patērētāju un tirgotāju strīdos” un 4.9. logu 4. nodaļā).

Alternatīvo strīdu izšķiršanas mehānismu, piemēram, mediācijas un šķīrējtiesas, iekļaušana Latvijas plašākos centienos var palīdzēt valstij uzlabot tiesu pieejamību un sekmēt tieslietu sistēmas modernizāciju.

Mediācija Latvijā

Mediāciju var definēt kā "nesaistošu iesaistīšanos, ko veic neatkarīga trešā persona, kura palīdz strīdā iesaistītajām pusēm panākt vienošanos" (Carroll, 1997[15]). Ar mediācijas palīdzību strīdus var atrisināt rentabli, izmantojot pušu vajadzībām pielāgotus procesus. Mediācijas tiesiskais pamats Latvijā ir Mediācijas likums un ES Direktīva par atsevišķiem mediācijas aspektiem civillietās un komerclietās. Mediācijas likums neparedz nekādas atšķirības vai īpašu režīmu vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām vai patērētāju lietām. Mediācija attiecas uz visu veidu strīdiem, kurus puses vēlas atrisināt mierizlīguma ceļā, kā noteikts 8. sadaļā (Government of Latvia, 2014[16]).

Latvijā brīvprātīga vienošanās par mediāciju, neatkarīgi no tā, vai tā ir iekļauta līgumā kā klauzula vai noslēgta kā atsevišķa vienošanās, novērš tiesvedības izmantošanu, izņemot, ja:

1. viena puse ir rakstiski informējusi otru pusi par atteikšanos no mediācijas vienošanas, kas iekļauta starp pusēm noslēgtajā līgumā.
2. viena puse ir noraidījusi otras puses priekšlikumu atrisināt strīdu, izmantojot mediāciju.
3. mediācija ir izbeigta bez vienošanās (t. i., izlīguma), un mediators ir izdevis apliecinājumu par mediācijas iznākumu.

Iepriekš minētie izņēmumi liecina par mediācijas brīvprātīgo un konsensuālo raksturu, kas tiek uztverta kā iespēja pusēm, kuras vēlas panākt izlīgumu draudzīgā ceļā. Pusēm ne tikai nav pienākuma iesaistīties mediācijā, ja vien tās par to nav vienojušās, bet šāda vienošanās ne vienmēr novērš tiesvedību, ja viena vai abas puses nevēlas iesaistīties mediācijā vai nevar panākt izlīgumu.

Intervijas liecināja par vispārēju vienprātību, ka mediācija reti tiek izmantota ārpus ģimenes strīdiem. Daļēji tas ir saistīts ar mediācijas brīvprātīgo raksturu un neuzticēšanos tai kā efektīvai strīdu izšķiršanas metodei, arī tāpēc, ka mediācijas vienošanas izpildes iespējas ir ierobežotas. Patiesi, tika ziņots, ka mediācijas izlīgumu izpildāmības trūkums attur cilvēkus un uzņēmumus no mediācijas Latvijā (sk. Lēmumu izpilde). Mediācijas likuma 14. panta 3. punktā noteikts, ka mediācijas laikā panāktā vienošanās pusēm jāpilda labprātīgi (Government of Latvia, 2014[16]). Tomēr šāda vienošanās nav izpildāms dokuments. Tādējādi, ja viena no pusēm neievēro vienošanos, otrai pusei ir jāuzsāk tiesvedība, pieprasot ievērot vienošanos vai samaksāt kompensāciju par tās neievērošanu. Vienlaikus, ja izlīgums tiek panākts tiesvedības laikā un to apstiprina tiesa, tas var būt izpildāms kā tiesas spriedums (Civilprocesa likuma 228. pants) (Government of Latvia, 1998[17]).

Vēl viens minētais šķērslis, kas kavē mediācijas izmantošanu, ir šķietamā neatbilstība starp tehnisko prasību līmeni, kas nepieciešams noteiktās lietās, un specializētu mediatoru trūkumu, kas spētu izpildīt šo prasību (OECD, 2018[4]). Uzņēmēji ir īpaši uzsvēruši šīs bažas un apstiprina iepriekšējos secinājumus ESAO ziņojumā *"Tiesiskuma pieejamība uzņēmējdarbībai un iekļaujoša izaugsme Latvijā"*. Mediatori bieži specializējas humanitārajās zinātnēs (piemēram, psiholoģijā, socioloģijā, filozofijā), savukārt ieinteresētās personas uzskatīja, ka šādu pakalpojumu pievilcību palielinātu daudzveidīgāks mediatoru ar zināšanām citās jomās (piemēram, inženierzinātnēs, finansēs) loks. Šajā kontekstā Latvija varētu apsvērt iespēju palielināt mediācijas pievilcību, palielinot profilu daudzveidību, apmācību un radot stimulus, lai piesaistītu nākotnes mediatorus. Tas varētu ietvert arī stimulu un programmu izveidi, lai pārkvalificētu pensionētos tiesnešus par mediatoriem. Šo problēmu varētu palīdzēt risināt arī mediatoru spēju veidošanas programmu paplašināšana. To varētu papildināt ar ciešāku sadarbību starp valsti un starpniecības apvienībām, lai uzlabotu atbalstu un īstenotu pārkvalifikācijas iniciatīvas karjeras maiņai.

Šobrīd Latvijā juridiskā palīdzība netiek piemērota ASI (Government of Latvia, 2019[18]). Lai veicinātu ASI ieviešanu valstī, Latvija varētu apsvērt iespēju paplašināt juridisko palīdzību ASI, grozot Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma 9. pantu (Government of Latvia, 2019[18]). Tas dotu lielu labumu arī tai iedzīvotāju daļai, kurai nav finansiālu līdzekļu, lai segtu ar ASI saistītos izdevumus, un palīdzētu paplašināt tiesu pieejamību. Juridiskās palīdzības paplašināšana, attiecinot to uz ASI, varētu arī palīdzēt veicināt "tiesvedības kultūras" maiņu, ļaujot cilvēkiem izvēlēties alternatīvu metodi privātu strīdu risināšanai. Vēl viens pozitīvs rezultāts ASI iekļaušanai Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumā ir iespējamais tiesu noslodzes samazinājums. Mediācija varētu būt labs kandidāts valsts finansiālajam atbalstam juridiskajai palīdzībai, jo salīdzinājumā ar citiem ASI mehānismiem, piemēram, šķīrējtiesu, maksa ir zemāka.

Šķīrējtiesa Latvijā

Šķīrējtiesa ir ASI mehānisms, kas balstās uz pušu piekrišanu šķīrējtiesai. Ja nav šķīrējtiesas līguma, nav pienākuma iesaistīties šķīrējtiesā. Tomēr, ja puses ir likumīgi vienojušās par šķīrējtiesu, tās nevar tiesāties

tiesā. Šķīrējtiesa neattiecas uz visiem strīdu veidiem, pat ja puses vēlas strīdu izskatīt šķīrējtiesā. Latvijas Šķīrējtiesu likuma 5. pantā ir ietverts to tiesisko attiecību katalogs, kuras nav piemērojamas šķīrējtiesai (Government of Latvia, 2014[19]). Tas attiecas uz strīdiem starp darba ņēmējiem un darba devējiem par darba līgumiem (t. i., darba samaksas jautājumiem). Tāpat šķīrējtiesa nevar izskatīt strīdus, kuros ir iesaistīta valsts vai pašvaldības iestāde, vai strīdus, kuros šķīrējtiesas spriedums varētu tās aizskart (Government of Latvia, 2014[19]).

Fokusgrupu diskusijās, kas notika ar uzņēmējiem, daži no tiem kā vienu no iemesliem, kas kavē puses izvēlēties šķīrējtiesu Latvijā, minēja sabojātu reputāciju. Attiecībā uz ļoti lieliem strīdiem dažas ieinteresētās personas deva priekšroku šķīrējtiesas iespējām ārvalstīs.

Zinātnieki ir arī konstatējuši, ka pastāv neuzticēšanās šķīrējtiesai. Šķīrējtiesu sistēma Latvijā bieži tiek uzskatīta par "tik izkropļotu, ka šķīrējtiesas institūcijas darbojas nevis ar tiem mērķiem, kādiem tās ir paredzētas, bet gan lai īstenotu dažādas [nelikumīgas] shēmas" (Kačevska, 2014[20]; Krumins, 2017[21]). Cits autors šos vārdus ir raksturojis kā "ārkārtīgi spēcīgu apgalvojumu, kas kodolīgi atklāj Latvijas šķīrējtiesas drūmo realitāti" (Torgāns, 2012[22]). Faktu noskaidrošanas intervijas un zinātnieku atbalstītie viedokļi norāda uz daudz dziļāku problēmu - neuzticēšanos šķīrējtiesai Latvijā. Tas var būt šķērslis turpmākai SIT ieviešanai šķīrējtiesā.

Šajā kontekstā Latvija varētu gūt labumu no turpmākiem uzlabojumiem šķīrējtiesā kā taisnīga un efektīva strīdu izšķiršanas līdzekļa. Tehniskajā līmenī ir iespējams nostiprināt šķīrējtiesas nolēmumu atcelšanas procedūras juridisko pamatu. Tajā pašā laikā ad hoc tribunālu nolēmumiem būtu jābalstās arī uz stingrām izpildes procedūrām. Tāpat ir iespējams paplašināt iespēju šķīrējtiesas procesa laikā uzklausīt lieciniekus, lai nodrošinātu, ka strīdi tiek atrisināti rūpīgi un taisnīgi.

Ņemot vērā iespējamās reputācijas problēmas, uzlabojumi šķīrējtiesā varētu ietvert arī nepieciešamo aizsardzības pasākumu nodrošināšanu, lai novērstu jebkādus reālus vai iespējamus interešu konfliktus šķīrējtiesā, un ētikas prasību izstrādi šķīrējtiesnešiem, kas būtu jāpārvērš par šķīrējtiesas procedūras stūrakmeni, un šo prasību ievērošanu. Veicot uzlabojumus, Latvija varētu apsvērt iespēju sadarboties ar šķīrējtiesām, lai izstrādātu apmācību programmu šķīrējtiesnešiem. Stratēģisks dokuments vai programma būtu iespēja, kas palīdzētu atbalstīt šīs reformas un atjaunot šķīrējtiesu Latvijā.

Tāpat periodisku novērtējumu noteikšana varētu palīdzēt novērtēt šķīrējtiesas reformu atbilstību, efektivitāti, lietderīgumu, ilgtspēju un ietekmi, ņemot vērā jaunās stratēģiskās pieejas un mērķus. Novērtēšana ļauj labāk izprast politikas pamatproblēmas un palīdz politikas veidotājiem pieņemt pamatotus lēmumus par to, vai ir lietderīgi turpināt vai uzsākt jaunu politiku. Šādas reformas varētu palīdzēt uzlabot šķīrējtiesas darbību un tādējādi veicināt tās plašāku izmantošanu, palīdzot palielināt tieslietu sistēmas atsaucību Latvijā.

3.2.2. ASI iekļaušana Latvijas tieslietu sistēmas modernizācijas centienos

Nākamais solis ASI mehānismu izmantošanas atbalstam varētu būt tiešsaistes starpniecības un šķīrējtiesas ieviešana. Stratēģiskas pieejas izstrāde, kas paplašina SIT politikas darbības jomu, lai atbalstītu ASI attīstību un digitālo pārveidi (piemēram, mediācija, ombuds, šķīrējtiesa), būtu pirmais solis ceļā uz turpmāku SIT sistēmas attīstību valstī (sk. “Stratēģiskā pieeja strīdu izšķiršanai” 2. nodaļā). Šī pieeja varētu ietvert arī skaidrus SIT principus un mērķus Latvijā, pieņemot visas valdības pieeju, precizējot iestāžu lomas, pienākumus un procedūras, nosakot resursus, atspoguļojot dažādas lietotāju grupas un izstrādājot skaidru īstenošanas plānu ar mērķiem un galvenajiem darbības rādītājiem.

Strīdu izšķiršanas ceļu kartēšana Latvijā liecināja par to, ka trūkst kanālu, kas savienotu ASI pakalpojumus un tiesvedību tiesā. Tā vietā cilvēkiem sākotnēji ir jāmēģina risināt ASI pirms tiesas, ja viņi ir ieinteresēti to darīt, un, ja šāds ASI mēģinājums ir neveiksmīgs, viņiem ir jāuzsāk jauns tiesas process bez iespējas ātri pāriet no ASI uz tiesvedību tiesā. Šāda sadrumstalotība ceļos starp ASI un tiesu pakalpojumiem tiek uztverta kā diezgan apgrūtinoša un ilgstoša un rada šķēršļus, kas traucē apsvērt mediāciju, šķīrējtiesu un

ombuda sistēmas kā dzīvotspējīgu alternatīvu tiesu procesiem. Tāpat nav vienkāršu veidu, kā pēc tiesvedības uzsākšanas pārcelt lietu no tiesas uz ASI (un otrādi). Kā vēl vienu no veidiem, kā veicināt ASI un samazināt tiesu noslodzi, varētu izskatīt jautājumu par to, ka trūkst racionalizētu ceļu no tiesas procesa uz ASI mehānismiem. Jāatzīst, ka tas ir liels solis, jo tam nepieciešama pareiza datu pārvaldība, kas ir daļa no plašākām publiskā sektora reformām datu arhitektūras un infrastruktūras jomā (sk. “Datu pārvaldība un stratēģiskā izmantošana” 2. nodaļā).

Reformējot ASI Latvijā, varētu apsvērt arī izmaksu noteikumus. Rūpīgi izstrādāti ASI izmaksu noteikumi var uzlabot ASI pieejamību, pievilcību un efektivitāti, tādējādi nodrošinot efektīvākus un apmierinošākus rezultātus visām iesaistītajām pusēm. No intervijām izriet, ka mediācija un šķīrējtiesa reti tiek izmantotas vienkāršotajās procedūrās, jo ar tām ir saistītas augstas izmaksas (sk. "Ceļi uz vienkāršoto procedūru" 4.nodaļā). Izmaksu noteikumos būtu jāņem vērā taisnīguma princips (piemēram, vai ir iespējama vienošanās par izmaksu sadali, kad abas puses piedalās izmaksu segšanā, tādējādi veicinot problēmu risināšanu sadarbībā?); paredzamības princips (piemēram, vai ir skaidras un pārredzamas ASI maksu struktūras?); un pieejamības princips (piemēram, vai izmaksu noteikumi veicina ASI, piedāvājot zemākas maksas vai mazāku finansiālo slogu salīdzinājumā ar tradicionālo tiesvedību?; un vai ieviestie izmaksu noteikumi ļauj saglabāt ASI pieejamību visām pusēm neatkarīgi no to finansiālajām iespējām?).

Konfidencialitātes noteikumi ASI mehānismos ir vienlīdz svarīgi, lai pusēm radītu drošu un labvēlīgu vidi efektīvai strīdu izšķiršanai. Konfidencialitātes noteikumu galvenie apsvērumi ietver pārredzamus noteikumus par tās informācijas izmantošanu, ar kuru dalās, izmantojot ASI mehānismu (piemēram, informāciju, kas atklāta ASI, var vai nevar izmantot tiesā); privātuma un datu aizsardzību; komercnoslēpumu saglabāšanu; un reputāciju (sk. 3. pīlāru: “Ētika un drošības pasākumi” 2. nodaļā).

Viens no uzlabojumiem, ko varētu veicināt, reformējot ASI, ir stingra sistēma tiesas pievienotajai ASI. Tas ļauj uz laiku apturēt tiesvedību (*ad hoc* vai pēc pušu pieprasījuma), lai puses varētu iesaistīties ASI procesā. Ja ASI ir veiksmīga, puses var iesniegt savu vienošanos apstiprināšanai tiesā.

Vēl viens aspekts, ko varētu apsvērt, reformējot ASI, ir lēmumu izpilde. ASI rezultātu izpildes nodrošināšana nodrošina līdzsvaru starp ASI brīvprātīgā rakstura saglabāšanu un līdzekli, kas nodrošina, ka puses ievēro risinājumus, par kuriem tās vienojušās. Lai gan puses bieži vien ir apmierinātas, ka pēc ASI lēmumiem nav izpildāma instrumenta, iespēja tos izpildīt var arī uzlabot strīdu izšķiršanas efektivitāti un lietderību. Šajā sakarā, veicinot reformas ASI jomā, Latvija varētu apsvērt iespēju nodrošināt vieglu piekļuvi izpildāmiem instrumentiem vai izpētīt iespēju dažādus ASI/SIT izlīgumus padarīt izpildāmus (sk. Lēmumu izpilde).

Politikā, kas piedāvā visaptverošāku pieeju SIT, varētu arī apsvērt iespēju atbalstīt sadarbības ekosistēmu starp publiskā sektora, nevalstisko un privāto ASI pakalpojumu sniedzējiem. Publiskais sektors var sniegt ieguldījumu ar atjauninātu tiesisko regulējumu, nodrošinot iespējas un noteiktību attiecībā uz SIT sistēmu. Piemēram, Latvija varētu apsvērt iespēju ieviest tiesību aktus, kas palīdzētu novērst SIT šķēršļus un veicinātu SIT praksi (piemēram, ar izmaksu noteikumiem, kas atbalsta SIT, un veicinātu SIT juridisko profesiju pārstāvju vidū). Tas būtu jāpapildina ar privātām iniciatīvām, piemēram, šķīrējtiesu, ombuda sistēmām un starpniecības pakalpojumu sniedzējiem, kas izmanto tiešsaistes praksi. Turklāt būtu lietderīgi stiprināt LegalTech ekosistēmu, piešķirot līdzekļus un sniedzot atbalstu, lai uzlabotu jaunuzņēmumu digitālās prasmes un konkurētspēju. Pasākumu un valsts mēroga konkursu (piemēram, hakatonu) popularizēšana arī varētu palīdzēt rast inovatīvus risinājumus ASI pakalpojumu jomā.

3.3. Diagnostikas un strīdu šķirošanas automatizēšana

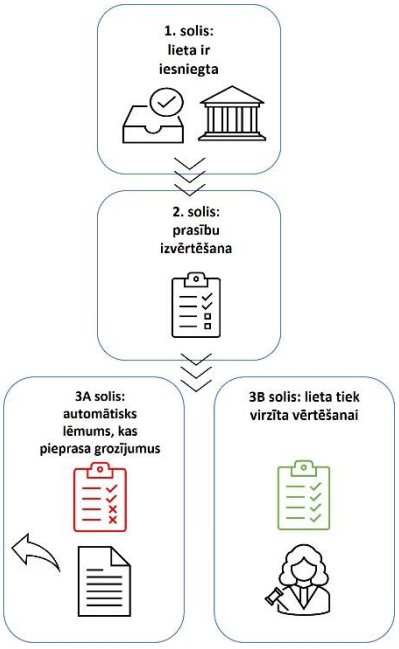
Diagnostika un strīdu šķirošana attiecas uz procesiem un sistēmām, kas identificē, novērtē un iedala lietas kategorijās atkarībā no to piemērotības juridiskajām prasībām, strīdu izšķiršanas mehānismiem un tieslietu lietotāju juridiskajām vajadzībām. Diagnostika un strīdu šķirošana palīdz nodrošināt, ka lietas tiek

pārvaldītas efektīvi, lietderīgi un savlaicīgi. Tā var palīdzēt noteikt labākās stratēģijas, lai risinātu juridiskās un tiesiskuma problēmas, kā arī veikt atbilstošu vēršanos strīdu izšķiršanas kanālos (OECD, 2021[23]). Diagnostika un šķirošana ir noderīgi instrumenti, lai novirzītu strīdus uz pareizajiem ceļiem un palīdzētu pusēm rast risinājumus, kas nav saistīti ar tiesvedību, un pēc iespējas izvairītos no tiesvedības. Diagnostikas un strīdu šķirošanas automatizācija palīdz samazināt tieslietu ierēdņu darba slodzi, novirzīt resursus pareizajām lietām un tiesvedības posmiem, kuros var būt nepieciešams analītisks novērtējums, un atturēt no negodprātīgas tiesvedības.

Saskaņā ar Tiesiskuma stratēģiju 2022.-2026. gadam (sk. "Stratēģiskā pieeja strīdu izšķiršanai" 2. nodaļā) Latvija varētu balstīties uz SIT koncepcijas īstenošanu, lai veicinātu reformas diagnostikas un strīdu izšķiršanas jomā. Piemēram, civilprocesuālajos likumos parasti ir ietvertas vispārīgas prasības, kas jāizpilda, lai nodrošinātu procesa nepārtrauktību (piemēram, nodevu maksājumi, vispārīga informācija par pusēm). Tāpat arī juridiskās palīdzības pieprasījumi lielā mērā balstās uz procesuālajām tiesībām. Faktu noskaidrošanas tikšanās ar juristiem un Juridiskās palīdzības administrāciju apstiprināja, ka šī ir vēl viena joma, kurā automatizācija Latvijai būtu ļoti noderīga. Šajā sakarā Latvija varētu apsvērt iespēju automatizēt visu juridiskās palīdzības pakalpojumu novērtēšanas, koncepcijas izstrādes un sniegšanas procesu. Lai to panāktu, būtu nepieciešams apzināt jomas, kurās juridisko palīdzību varētu automatizēt, tostarp, bet ne tikai, iepriekšēju novērtēšanu, pabalstu aprēķināšanu un automatizētu cilvēku sarunas apstrādi (tērzēšanas robotus), kā arī citus digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanas veidus juridiskās palīdzības uzlabošanai.

Turklāt Latvijas gadījumā vienkāršotajā procedūrā un brīdinājuma procedūrā ir ietvertas īpašas prasības (. "Vienkāršotā procedūra un brīdinājuma procedūra" 4. nodaļā), lai lietu varētu virzīt uz priekšu tiesā (piemēram, naudas ierobežojumi). Dažas no šīm prasībām, piemēram, nodevu vai vienreizēju maksājumu veikšana, var viegli identificēt ar automatizētām sistēmām. Turklāt parasti novērtējums par to, vai šīs prasības ir izpildītas, neprasa analītisku domāšanu vai būtiskus strīdus par to piemērojamību. Gadījumos, kas neatbilst procesuālajām prasībām, varētu izdot automātisku rīkojumu. Attēls 3.1 ilustrē šo procesu.

Attēls 3.1. Diagnostikas un strīdu šķirošanas automatizēšana lietas agrīnā stadijā



Avots: Paša autora dizains.

No lietotāja viedokļa vērtīgi varētu būt šķirošanas mehānismi, kas palīdzētu lietotājiem agrīnā posmā identificēt informāciju par viņu juridiskajiem un tieslietu jautājumiem un pieejamajiem resursiem. Tas arī mudinātu puses izmēģināt ASI, pirms tās izvēlas tiesvedību. Tiešsaistes rīki, piemēram, veidlapas un tērzēšanas roboti, kas integrēti e-lieta portālā un vienas pieturas aģentūrās (sk. Vienas pieturas aģentūras platforma: Latvija.lv), izmantojot lielos datus, algoritmus un mašīnmācīšanos, var palīdzēt cilvēkiem un uzņēmumiem īstenot diagnostiku un strīdu šķirošanu.

Platforma, kas palīdz risināt strīdus elektroniski (PARLe), ir labs piemērs SIT platformai ar šķirošanas mehānismu, kas palīdz novērtēt strīda pieņemamību (sk. 2.4. logu 2. nodaļā un Logs 3.8 tālāk tekstā). CyberJustice Kanādā izstrādātā PARLe ir integrēta vairākās Ziemeļamerikas un Eiropas organizācijās. Platforma nodrošina ērtu, pieejamu un efektīvu SIT zemas intensitātes konfliktiem civillietās, administratīvajās lietās un maznozīmīgu pārkāpumu lietās. Platformā ir arī tērzēšanas robots, kur puses var saņemt palīdzību informācijas identificēšanā un problēmu risināšanā.

Digitālās tehnoloģijas apvienojumā ar vienas pieturas aģentūrām varētu atbalstīt uz lietotāju orientētu pieeju Latvijā, palīdzot lietotājiem labāk izprast viņu konfliktu galvenās iezīmes un saskaņot šīs iezīmes ar piemērotu strīdu risināšanas veidu.

Latvija vēl varētu iedvesmoties no Singapūras valsts tiesu piemēra, lai īstenotu strīdu šķirošanu (sk. Logs 3.7). Singapūras valsts tiesas piedāvā tiešsaistes novērtēšanas rīku maza apmēra prasībām, lai palīdzētu pusēm pieņemt lēmumus. Šis rīks sniedz provizorisku novērtējumu par to, vai strīds ietilpst maza apmēra prasību tribunāla kompetencē. Tas arī sniedz atbalstu attiecībā uz pierādījumu identificēšanu, kā rīkoties ar prasību un atvieglo prasības pieteikuma veidlapas aizpildīšanu. Šis rīks ir pieejams datoriem un mobilajām ierīcēm, un tā aizpildīšana aizņem aptuveni desmit minūtes (Government of Singapore, 2022[24]). Tāpat Brazīlijas Augstākās darba tiesas izstrādātā sistēma Bem-te-Vi ir tiesas lietu pārvaldības rīks, kas veic lietu šķirošanu, izvērtējot pārsūdzību pieņemamību (sk. Logs 3.7).

Logs 3.7. Šķirošanas mehānismi un automatizācija efektīvai lietu pārvaldībai tieslietu jomā

Singapūra: Šķirošanas mehānismu ieviešana tieslietu sistēmā, izmantojot novērtēšanas rīku pirms prasības iesniegšanas

Singapūras Kopienas tieslietu un tribunālu sistēma (CJTS) ir tiešsaistes platforma prasību iesniegšanai Singapūras valsts tiesās. Platformā ir integrēts lietu šķirošanas mehānisms, nodrošinot unikālu novērtējumu pirms iesniegšanas katrā no četru veidu tiesām: Maza apmēra prasību tribunāli, Kopienas strīdu izšķiršanas tribunāli, Nodarbinātības prasību tribunāli un Aizsardzības pret uzmākšanos tiesa. Novērtējuma pirms prasības iesniegšanas mērķis ir izvairīties no tā, ka puses iesniedz savas lietas tiesai, kas nav kompetenta izskatīt strīdu. Prasību kontrolsaraksts arī palīdz izvairīties no tiesvedības, novirzot puses uz ASI mehānismiem.

Novērtējums pirms prasības iesniegšanas palīdz noteikt, vai strīda raksturs un nosacījumi attiecībā uz pusēm ir piemēroti konkrētās tiesas kompetencei. Tiešsaistes rīks sniedz arī padomus. Piemēram, ja lietotājs norāda, ka šāda veida risinājums nav ticis meklēts, tiek ieteikts panākt izlīgumu. Platformā ir norādīti arī to ASI struktūru kontakti, kas varētu viņiem palīdzēt (piemēram, Kopienas mediācijas centrs). Turklāt, ja ir nepieciešama iepriekšēja procedūra, lai iesniegtu prasību noteiktā tiesā, platforma novirza lietotāju uz pareizo iestādi. Piemēram, mēģinājums panākt izlīgumu, izmantojot Trīspusējo strīdu izšķiršanas aliansi (TADM), ir priekšnosacījums, lai iesniegtu prasību Nodarbinātības prasību tribunālā.

Brazīlija: Mākslīgā intelekta pielietošana šķirošanā un lietu pārvaldībā tiesās

Bem-te-Vi ir tiesas lietu pārvaldības sistēma, ko izstrādājusi Brazīlijas Augstākā darba tiesa (TST), lai efektīvi un savlaicīgi racionalizētu lietas. Sadarbībā ar Brazīlijas Universitāti (UnB) izstrādātā sistēma izmanto mākslīgo intelektu, lai automatizētu šķirošanu, novērtējot pārsūdzību pieņemamību. Atbilstoši parametriem,

kas balstīti uz dabiskās valodas apstrādi, sistēma automātiski iepriekš klasificē procedūras, tādējādi atvieglojot atbildīgā tiesneša veikto uzraudzību. Bem-te-Vi ir savietojama ar citām digitālajām tiesu sistēmām.

Tā veic arī automātisku procesu savlaicīguma analīzi. Lietotāji var noteikt procedūru pārvaldības prioritātes saskaņā ar dažādām stratēģijām un kombinētajām iespējām, izmantojot 38 filtrus 9 kategorijās: iekšējie rādītāji; daļas; tēma; procesa raksturojums; īpašas procedūras; preferenciālas procedūras; termiņi; procesa pašreizējais statuss; un jurists, kas darbojas lietā. Viena no funkcijām ir iespēja filtrēt procesus atbilstoši Nacionālās Tieslietu padomes noteiktajiem produktivitātes mērķiem, tādējādi nodrošinot vieglu piekļuvi lietām, kuras būtu ātri jāizskata.

Spānija: Ar dabiskās valodas apstrādi darbināms dokumentu šķirotājs, anonimizators un līdzības analīze, lai paātrinātu pilna cikla šķirošanu un lietu pārvaldību

Īstenojot Spānijas pastāvīgo apņemšanos uzlabot tiesu pieejamību, Spānijas Tieslietu ministrija lietotājiem nodrošina dabiskās valodas apstrādes (NLP) rīkus. Piemēram, Tieslietu ministrijas ierēdņi var piekļūt līdzības analīzes rīkam, kas ļauj identificēt vienu un to pašu vienību (vienu un to pašu personu) dažādās dokumenta daļās un atpazīt tās kā vienu un to pašu, neskatoties uz ievērojamām atšķirībām šīs vienības formulējumā visā dokumentā. Tāpat viņiem ir pieejams arī dokumentu šķirotājs, kas ļauj automātiski kataloģizēt tiesu iestāžu centrālajos dienestos saņemto dokumentāciju, pamatojoties uz Tieslietu padomes noteiktajiem standartiem. Viens no visvairāk izmantotajiem pakalpojumiem ir arī dokumentu anonimizācija - rīks, kas atpazīst nominālās vienības, kuras satur informāciju, kas saistīta ar īpaši aizsargājamiem subjektiem, un turpina to anonimizāciju.

Tieslietu iestādēm ir pieejami arī rīki, kas ļauj paātrināt lietu pārvaldību, tostarp juridiskā un tiesu ekspertīžu diktēšanas sistēma. Arī tiesas sēžu ierakstu tekstualizācija ļauj tiesnešiem, prokuroriem un citiem praktizējošiem juristiem ietaupīt laiku ikdienas uzdevumu veikšanai.

Avots: Singapūras valdība (2023[25]), *Kopienas tieslietu un tribunālu sistēma*, https://cjts.judiciary.gov.sg/home; Brazīlijas valdība (2023[26]), *Bem-te-vi*, https://www.csjt.jus.br/web/csjt/justica-4-0/bem-ti-vi; Spānijas Valdība (2022[27]), *Digitālā transformācija tieslietu pārvaldībā*, https://www.mjusticia.gob.es/es/JusticiaEspana/ProyectosTransformacionJusticia/Documents/202209%20Digital%20Transformation%20[ENG].pdf.

Līdzīgi automatizētu diagnostiku un šķirošanu varētu ieviest arī citos tiesvedības posmos, kas tiesu iestāžu amatpersonām rada ievērojamu darba apjomu, lielā mērā balstās uz procesuāliem aktiem, kuri nav pretrunīgi, vai ietver atkārtotus uzdevumus, kas neprasa analītisku novērtējumu. Tas attiecas, piemēram, uz lēmumiem, kas pieņemti pēc tam, kad puses nav savlaicīgi iesniegušas dokumentus vai rakstiskus apliecinājumus, termiņa pagarinājumiem, uzklausīšanas pārskatīšanu vai pieprasījumiem samaksāt nodevas.

Automatizēta diagnostika un šķirošana var būt ļoti noderīga arī lēmumu izpildei (sk. Lēmumu izpilde). Lai gan izpildes posms sastāv galvenokārt no tehnisko prasību novērtēšanas un procesuālo darbību veikšanas, Latvijā šis posms parasti ir visilgākais un dažkārt prasa vairākus gadus, līdz lieta tiek pabeigta. Tas ietekmē tiesiskumu, tiesu pieejamību un ekonomisko labklājību. Atsevišķu izpildes posmu automatizēšana ir labs kompromiss starp diezgan vienkāršu sistēmu ieviešanu un ieguvumiem, ietaupot resursus un samazinot lietu pabeigšanas laiku.

3.4. Izplatīšanās ceļi un netraucēta informācijas un lietu nodošana

Personām un uzņēmumiem, kas saskaras ar juridiskām un tieslietu problēmām, var nākties vērsties dažādos dienestos, un viņu juridiskie un tieslietu jautājumi var tikt risināti dažādās iestādēs vai strīdu risināšanas mehānismos. Vairāku strīdu izšķiršanas mehānismu un pakalpojumu sniedzēju kontekstā netraucēta informācijas un lietu nodošana var uzlabot tiesu sistēmu efektivitāti un lietderību.

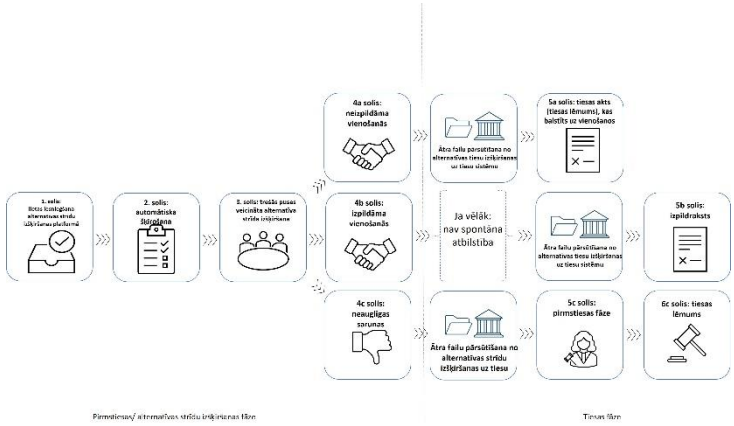
Izplatīšanās ceļiem un netraucētai informācijas un lietu nodošanai ir divas dimensijas - dažādos posmos vienā un tajā pašā tiesvedībā un dažādos strīdu mehānismu veidos.

Pirmkārt, SIT mehānismi būtu jāveido tā, lai nodrošinātu netraucētu lietas virzību, sākot no procedūras uzsākšanas un virzoties cauri dažādiem posmiem, piemēram, informācijas sniegšanai, līdz tās noslēgumam un rezultāta izpildei.

Faktu noskaidrošanas intervijās ar uzņēmumu pārstāvjiem tika noskaidrots, ka viņiem pastāvīgi ir nepieciešams piekļūt tiesu sistēmām un atkārtoti iesniegt vienu un to pašu informāciju un dokumentus vairākas reizes. Šķita, ka šis jautājums ir pastāvīgs, jo lielākā daļa ieinteresēto personu, ar kurām notika apspriešanās (piemēram, finanšu iestādes, apdrošināšanas sabiedrības), bija regulāri tieslietu iestāžu klienti un parasti bija iesaistīti daudzās notiekošās lietās. No lietotāja viedokļa būtu vēlams, lai tiesu sistēmas, tostarp e-lietu platforma, vajadzības gadījumā ļautu iepriekš aizpildīt informāciju un atkārtoti izmantot dokumentus.

Otrs nepārtrauktas SIT sistēmas aspekts ir tāds, ka sistēmām būtu jānodrošina ātra pāreja no viena strīdu izšķiršanas mehānisma uz citu (piemēram, no mediācijas uz tiesvedību tiesā) (sk. Attēls 3.2). Pašlaik Latvijā nepastāv saikne starp pirmstiesas strīdu izšķiršanas mehānismiem un tiesu sistēmu. Tas bieži vien ir tāpēc, ka SIT pakalpojumus galvenokārt ir virzījušas konkrētās nozares iniciatīvas. Tiesu sistēmā, šķīrējtiesā un mediācijā ir bijuši mēģinājumi uzlabot ceļus. Tomēr nav apsvērta integrēta pieeja visiem šiem dažādajiem strīdu izšķiršanas mehānismiem.

Attēls 3.2. Lietu netraucētas nodošanas starp pirmstiesas ASI un tiesām uzlabošana



Avots: Paša autora dizains.

Piemēram, mediācija un šķīrējtiesa var notikt digitāli, tiešsaistē iesniedzot dokumentus, rīkojot šķīrējtiesas sēdes un mediācijas sesijas, kas kļuva samērā plaši izplatītas, īpaši pēc COVID-19 pandēmijas. Tajā pašā laikā mediatori un šķīrējtiesas iestādes nav daļa no tiesu sistēmas vai valsts sektora. Tā vietā tie ir privāti starpnieki strīdu izšķiršanai. Tāpēc visas platformas, ko mediatori un šķīrējtiesas iestādes varētu izmantot, lai iesniegtu dokumentus vai organizētu tiešsaistes mediācijas konferences vai šķīrējtiesas procesu, pašlaik ir pilnībā neatkarīgas no tiesu tiešsaistes sistēmām. Tas pats attiecas uz īpašiem patērētāju ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismiem, piemēram, nozares ombuds un Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Tie abi izmanto savus digitālos risinājumus, kas atšķiras no tiesu iestāžu piedāvātajiem (sk. “Patērētāju prasību iesniegšanas ceļi” 4. nodaļā).

Tas, ka nav iespējams ātri pāriet no viena strīdu risināšanas mehānisma uz citu, rada konkrētas sekas. Piemēram, mediācijas vai šķīrējtiesas procesā iesniegtos dokumentus nevar automātiski pārsūtīt uz tiesu sistēmu, ja puses nolemj iesniegt lietu tiesā. Ja puses vienojas par šķīrējtiesu, bet pēc tam brīvprātīgi vienojas izbeigt šķīrējtiesas līgumu un pārcelt strīda izšķiršanu uz tiesu, tās nevar nodot dokumentus tiesu

sistēmai. Tāpat ombudam iesniegtie dokumenti par patērētāju strīdu nav pieejami tiesām, ja kāda no pusēm vēlāk izvēlas tiesvedību. Tas bieži vien ir saistīts ar vairākām problēmām, tostarp pusēm ir divreiz jāiesniedz dokumenti, rodas izmaksas, kas saistītas ar informācijas pārsūtīšanu, un kavējas laiks no ASI strīda slēgšanas līdz jaunas tiesvedības uzsākšanai tiesā. Savietojamības trūkums starp pirmstiesas strīdu izšķiršanas mehānismiem un tiesu sistēmām, piemēram, TIS un e-lietas platformu, var arī atturēt puses no ASI mehānismu izmantošanas pirms vēršanās tiesā vai tā vietā. Šajā ziņā integrēta sistēma var palīdzēt veicināt ASI mehānismu izmantošanu pirms tiesas procesa, tādējādi, iespējams, palīdzot izvairīties no tiesvedības.

Uzlabojot ASI un tiesu sistēmu savietojamību, varētu nodrošināt netraucētu pāreju no mediācijas un šķīrējtiesu centriem uz tiesām, ietaupīt resursus un uzlabot vispārējo tiesu pieejamību. Konkrēti, savietojamība ietvertu ASI pakalpojumu sniedzējam iesniegtās informācijas un dokumentu nodošanu tieši tiesu sistēmām, ja tas ir nepieciešams (piemēram, ja ASI nav atrisinājis strīdu). To varētu panākt, izstrādājot sistēmas, kas privātajiem pakalpojumu sniedzējiem piedāvā iespēju savienot sistēmas ar TIS. Uzlabojumi varētu ietvert arī iespēju ("pogu"), ar kuru jebkura no pusēm jebkurā laikā var pieprasīt lietas nodošanu tiesai (sk. Lēmumu izpilde).

Vienkārša pāreja starp strīdu izšķiršanas mehānismiem Latvijā ļautu lietotājiem arī labot kļūdas viņu sākotnējā konkrētu strīdu izšķiršanas mehānismu izvēlē. Konflikta sākumposmā pusēm var būt grūti noteikt strīda izšķiršanas procedūras veidu, kas vislabāk atbilst to vajadzībām. Ļaujot pusēm pāriet uz citu strīdu izšķiršanas veidu, tām ir lielākas iespējas rast piemērotu risinājumu. Turklāt tas ietaupītu gan pušu, gan tiesu iestāžu darbinieku dārgo laiku un resursus, piemēram, saistībā ar informācijas un dokumentu pieprasījumu dublēšanos.

Integrētas pieejas un nepārtrauktu ceļvežu pieņemšana, izstrādājot tieslietu pakalpojumus, prasītu sadarbspēju, ko nodrošina pareiza datu pārvaldība (sk. “Datu pārvaldība un stratēģiska izmantošana” 2. nodaļā). Savietojamība ļauj ātri pāriet no viena strīdu izšķiršanas mehānisma uz citu (sk. Attēls 3.2), nodrošina, ka atsevišķas piekļuves vietas ir integrētas (datu, informācijas, satura un noformējuma ziņā), un veicina konsekventus rezultātus neatkarīgi no izmantotā(-ajiem) kanāla(-iem).

ESAO valstīs ir izstrādātas vairākas iniciatīvas, lai uzlabotu izplatīšanas ceļus un netraucētu lietu nodošanu starp tiesām un tiesu sistēmām pirms SIT. Viens no iepriekš minētajiem piemēriem ir PARLe, ko izstrādājusi Kibertiesiskuma laboratorija (sk. Logs 3.8). PARLe nodrošina tiesvedības dalībniekiem tiešsaistes rīku, lai veicinātu strīdu izšķiršanu, sniedzot personalizētu atbalstu visos procesa posmos. PARLe var pielāgot atbilstoši dažādiem strukturētiem sarunu, starpniecības un, ja nepieciešams, iztiesāšanas procesiem. Platforma ir netraucētas un vienkāršas pirmstiesas ASI un e-tiesu sistēmu integrācijas piemērs, kas ļauj pusēm vajadzības gadījumā automātiski nodot lietu tiesai. PARLe ir arī citas svarīgas funkcijas (piemēram, šķirošana, elektroniskais paraksts un e-pasta vēstuļu, paziņojumu, veidlapu, darījumu līgumu un lēmumu paraugi), kas sīkāk aprakstītas šajā ziņojumā.

Kodeksa pieņemšana atvērtā formātā un modulāra pieeja ir vēl viens svarīgs aspekts, kas ļauj risinājumus pielāgot citiem kontekstiem, tostarp iestāžu lietu veidiem un tiesvedības jomām. PARLe, piemēram, ir integrēta vairākās Ziemeļamerikas un Eiropas organizācijās. Tas attiecas arī uz Dzīvokļu īpašumu pārvaldes tribunāls (Condominium Authority Tribunal - CAT), Standartu, vienlīdzības, veselības aizsardzības un darba drošības komisija (Commission des normes, de l’équité, de la santé et de la sécurité du travail, CNESST) un Patērētāju aizsardzības biroju (Office de la protection du consommateur) Kanādā (sk. Logs 3.8).

Logs 3.8 Kibertiesiskuma laboratorija: Pirmstiesas ASI un e-tiesu sistēmu integrēšana

Strīdu risināšana ar modulāru platformu

Platforma, kas palīdz elektroniski atrisināt strīdus (PARLe), ir SIT platforma, ko izstrādājusi Kibertiesiskuma laboratorija. Platforma nodrošina tiesvedības dalībniekiem tiešsaistes pakalpojumu, lai risinātu zemas intensitātes strīdus civillietās, administratīvajās lietās, krimināllietās vai disciplinārlietās. Platforma tika izstrādāta, pamatojoties uz atvērto pirmkodu. Platforma ir elastīga atkarībā no procedūras veida un iestādes vajadzībām, padarot to par pielāgotu risinājumu. PARLe atvieglo strīdu izšķiršanu sarunu un mediācijas ceļā un nodrošina piekļuvi virtuālajai tiesai.

Šī platforma ir piemērs netraucētai pirmstiesas ASI mehānismu un e-tiesu sistēmu integrācijai. Tas ļauj strīdā iesaistītajām pusēm tieši nodot lietu izskatīšanai tiesā, ja ar ASI mehānismiem neizdodas atrisināt lietu, bez jebkādām papildu procedūrām, kas pusēm un tiesu sistēmai būtu dārgas un laikietilpīgas. Augsti modulārais rīku kopums nodrošina ērtu lietošanu tiesu darbiniekiem, pilsoņiem, mediatoriem, šķīrējtiesnešiem un tiesnešiem. Platforma ir integrēta vairākās jurisdikcijās visā pasaulē. Augsti modulārais rīku kopums ļauj platformu pielāgot katras jurisdikcijas vajadzībām un tiesiskajam regulējumam, tiesvedības veidam un citām vajadzībām. Piemēram, dažos gadījumos, kur ir ievesta PARLe, mediācijas rezultātā pieņemtajam lēmumam ir līdzīgas sekas kā spriedumam. Citās jurisdikcijās mediācijas vienošanas pārkāpšana var likt tiesnesim uzskatīt, ja strīds tiek nodots tiesai, ka puse, kas ir pārkāpusi vienošanos, ir negodprātīga.

SIT integrēšana tiesās: Dzīvokļu īpašumu pārvaldes tribunāls (CAT)

PARLe ir integrēta vairākās Ziemeļamerikas un Eiropas organizācijās. Tas attiecas arī uz Dzīvokļu īpašumu pārvaldes tribunāls (CAT) Ontario, Kanādā. CAT ir pilnībā tiešsaistes tribunāls, kas paredzēts ar dzīvokļa īpašumiem saistītu strīdu risināšanai un izlemšanai. CAT balstās uz PARLe platformu, lai piedāvātu piekļuvi pirmstiesas ASI.

Platforma nodrošina ērtu, pieejamu un efektīvu SIT, izmantojot šķirošanas, pārrunu un mediācijas pakalpojumus, kā arī iztiesāšanu, turklāt visi šie pakalpojumi ir pilnībā dematerializēti. CAT SIT process sākas ar pieteikuma iesniedzēja pieteikuma iesniegšanu tiešsaistē un paziņojuma nosūtīšanu atbildētājiem un starpniekiem. Kad atbildētāji pievienojas lietai, CAT automātiski pāriet uz pirmo sarunu posmu, kurā puses strādā kopā, lai atrisinātu lietu savā starpā. Ja puses nepanāk vienošanos, lieta tiek nodota CAT mediatoram, kas pievienojas platformai. Visbeidzot, ja mediācijas posmā strīdu neizdodas atrisināt, lieta automātiski nonāk e-tiesas procedūrā, un CAT tiesnesis 30 dienu laikā pieņem lēmumu tieši ar platformas starpniecību.

Izpildi nodrošina tiesas, nevis CAT. Pusēm var būt nepieciešams izpildīt rīkojumu Maza apmēra prasību tiesā vai Kanādas Augstākajā tiesā. No 2020. gada 1. janvāra Maza apmēra prasību tiesai ir noteikts naudas limits 35 000 Kanādas dolāru (CAD) apmērā. Attiecībā uz summām, kas pārsniedz 35 000 CAD, izpildes rīkojumus apstrādā Ontario Augstākā tiesa. Maza apmēra prasību tiesa darbojas kā Ontario Augstākās tiesas nodaļa.

Avots: CyberJustice (2022[28]), *PARLe: Pārveidojiet tiesas pieredzi ar strīdu izšķiršanu tiešsaistē*, https://cyberjustice.openum.ca/files/sites/102/Livret_LABOCJ_PARLe_demilettre_GN-1-Corrige%CC%81-2.pdf; Ontārio dzīvokļu īpašumu pārvalde (2022[29]), *Pēc jūsu lietas*, https://www.condoauthorityontario.ca/tribunal/the-cat-process/after-your-case/; Ontārio dzīvokļu īpašumu pārvalde (2023[30]), *CAT process*, https://www.condoauthorityontario.ca/tribunal/the-cat-process/.

3.5. Lēmumu izpilde

Izpilde attiecas uz strīdu izšķiršanas rezultātu īstenošanu neatkarīgi no tā, vai tie ir tiesas vai šķīrējtiesas noteiktie rezultāti, sarunu ceļā panāktie rezultāti, izmantojot oficiālu ASI, vai neoficiāli nolīgumi un vienošanās, kas atrisina daudzus ikdienas juridiskos jautājumus un strīdus (OECD, 2021[23]). Efektīva izpilde ir viens no uzticības tieslietu iestādēm rādītājiem, (OECD, 2022[31]) un tai ir būtiska ietekme uz ekonomiku un sabiedrību. Ekonomiskajai un sociālajai labklājībai ir nepieciešama labi funkcionējoša tiesu sistēma, kas atrisina lietas un izpilda lēmumus saprātīgā laikā un ar paredzamiem rezultātiem. Tur, kur tiesas var efektīvi izpildīt saistības, ekonomikā ir labāks uzņēmējdarbības klimats un inovāciju līmenis (World Bank, 2022[32]).

Latvijā veiktais novērtējums par izpildes situāciju ASI un tiesvedībā apvienojumā ar iepriekš veikto ESAO novērtējumu (OECD, 2018[4]) liecina, ka tieslietu sistēmai būtu ļoti noderīgas reformas šajā jomā. Fokusa grupas ar uzņēmumiem un faktu noskaidrošanas intervijas ar citām ieinteresētajām personām parādīja, ka ASI lēmumu izpildāmības trūkums ir viens no galvenajiem iemesliem, kas attur cilvēkus un uzņēmumus no ASI izvēles. Tas jo īpaši attiecas uz mediāciju, jo pašlaik mediācijas struktūru noslēgtajiem izlīgumiem nav juridiska spēka tiesā. Tāpēc, ja pusēm neizdodas atrisināt savus jautājumus neformālās sarunās, tās parasti nolemj uzsākt tiesvedību, nevis izvēlēties mediāciju.

Lai risinātu izpildāmības trūkumu, Latvija varētu apsvērt tiesisko reformu veicināšanu, lai nodrošinātu juridisku atzīšanu un noteiktu atsevišķu ASI līgumu izpildāmību, piemēram, mediācijas gadījumā. Kā piemēru var minēt Ontārio dzīvokļu īpašumu pārvaldu (CAO), kas ir ieviesusi PARLe (skatīt Logs 3.8). Lai nodrošinātu nolīgumu juridisko atzīšanu un izpildāmību, būtu jāgroza ASI civilprocesa un ar ASI saistītie tiesību akti. Tāpat arī Latvijā būtu jāapsver apstākļi, kad puse spontāni neievēro mediācijas vienošanos. Tās varētu būt izmaksu sankcijas tiesā (t. i., pusei, kas, pārkāpjot šādu solījumu, nemēģina īstenot ASI, varētu nākties segt lielākus tiesas izdevumus nekā parasti) vai izpilde piespiedu kārtā, piemēram, automatizēti pieprasot izpildrakstu ar tiesas starpniecību, ja otra puse neiebilst, un bez nepieciešamības vēlreiz iziet pirmstiesas posmu.

Latvija varētu iedvesmoties no dažu valstu piemēriem attiecībā uz mediācijas rezultātā panākto izlīgumu izpildi. Piemēram, Francijā un Grieķijā mediācijas ceļā panāktos izlīgumus formāli pārbauda tiesa, un jebkuras puses iebildumu iespējas ir ļoti ierobežotas (Meidanis, 2020[33]). Līdzīgu mehānismu varētu ieviest arī Latvijā. Tas varētu padarīt mediāciju pievilcīgāku. Šajā gadījumā puse, kas vēlas izpildīt neizpildītu mediācijas izlīgumu, varētu lūgt tiesu automātiski izsniegt izpildu rakstu. Šādā gadījumā tiesnesis uzdotu valsts amatpersonai (piemēram, tiesu izpildītājam) izpildīt saistības, kuras citādi būtu jāizpilda vienai no pusēm saskaņā ar izpildāmo mediācijas vienošanos. Tiesa izdod dokumentu, ja otra puse nav iesniegusi iebildumus pret rīkojuma izdošanu. Iebildumu gadījumā tiesa pārskatītu izlīgumu, ļaujot iebildumus iesniegušajai pusei pierādīt tā spēkā neesamību. Būtu jādara viss iespējamais, lai automatizētu izpildes rīkojuma pieprasīšanas posmus saskaņā ar labu praksi un nodrošinātu efektīvu tiesu pieejamību.

Svarīgi, ka faktu noskaidrošanas intervijas aktualizēja nepieciešamību risināt izpildes jautājumus tiesvedības ietvaros Latvijā. Viena no alternatīvām izpildes uzlabošanai varētu būt dažu procesu daļēja izslēgšana no tiesu kontroles. Tiesībaizsardzības centralizēšana tikai vienā aģentūrā varētu atvieglot lietu izsekojamību un atslogot tiesas (sk. Logs 3.9).

Logs 3.9 CEPEJ Labas prakses rokasgrāmata par tiesu nolēmumu izpildi

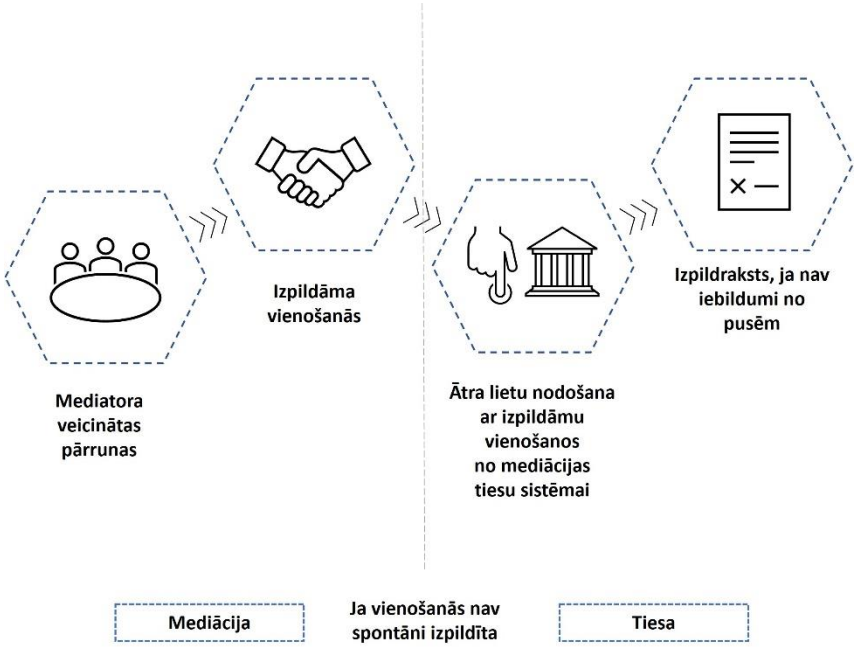
Labas prakses rokasgrāmatā par tiesu nolēmumu izpildi, kuras pamatā ir ideja par "ideālu izpildes sistēmu" un kuras mērķis ir iedvesmot Eiropas Padomes dalībvalstis vienādot savas izpildes sistēmas, ir uzsvērti daži ES dalībvalstīs piemēroti risinājumi. Rokasgrāmatā ir uzsvērti daži labas prakses piemēri, kas var ietekmēt uz cilvēkiem vērstu izpildi:

1. **Izpildes procesu daļēja izslēgšana no tiesu kontroles:** Parasti uzdevumu sadale var palīdzēt mazināt tiesu noslogotību un paātrināt izpildi. Centralizējot izpildi tikai vienā aģentūrā, tas var atvieglot tiesvedībā iesaistīto pušu - gan trešo personu, gan parādnieku, gan kreditoru - procesu norisi.
2. **Informētības veicināšana par izpildes procesu:** Rokasgrāmatā ieteikts izplatīt pusēm faktu lapas par valsts tiesību aktiem ar īsu un praktisku informāciju - vienkāršā valodā - par izpildes procedūrām un aģentiem. Tas ietver arī rakstiskas un mutiskas informācijas sniegšanu dokumentu saņēmējiem, konsultāciju sniegšanu kreditoriem, procesuālo dokumentu standartizāciju un skaidru paziņojumu par izpildes procedūru izmaksām, un tas viss ir jāizplata pēc iespējas plašāk.
3. **Veicināt "e-izpildi"**, lai palīdzētu paātrināt izpildi un ietaupīt laiku, īstenojot konkrētus aizsardzības vai izpildes pasākumus. Tā ir nozīmīga tendence visās Eiropas Padomes dalībvalstīs. Pašlaik šīs pārmaiņas galvenokārt attiecas uz tādām darbībām kā banku kontu iesaldēšana, nekustamā īpašuma un transportlīdzekļu apstrāde un publisko izsoļu rīkošana tiešsaistē.
4. **Aizsargāt parādnieku un viņu ģimenes locekļu privātumu**, nodrošināt viņu līdzdalību izpildes procedūrās (lai varētu pienācīgi izvairīties no traumējošiem pārdzīvojumiem, piemēram, pēkšņas izlikšanas no īpašuma), kā arī pienācīgi aizsargāt trešo personu tiesības.
5. **Vienotas juridiskās terminoloģijas lietošana** attiecībā uz izpildi dažādās valstīs.

Avots: CEPEJ (2015[34]), *Labas prakses rokasgrāmatā par tiesu nolēmumu izpildi*, Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei, Eiropas Padome, https://rm.coe.int/europeancommission-for-the-efficiency-of-justice-cepej-good-practice-/16807477bf.

Digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana var palīdzēt pārveidot informācijas apmaiņu starp ASI iestādēm un tiesām un vienkāršot izpildes pabeigšanu. To varētu panākt, nodrošinot pirmstiesas un tiesas pakalpojumu, piemēram, ASI un “e-lietas” platformu integrāciju (sk. Izplatīšanās ceļi un netraucēta informācijas un lietu nodošana). Tas attiecas uz PARLe (sk. 2. nodaļas 2.4. logu un Logs 3.8). Papildus citām funkcijām platforma ļauj tieši nodot lietas no ASI iestādēm tiesām (Cyberjustice Laboratory, 2019[35]). Tas ir īpaši noderīgi, jo ātra dokumentu un neizpildīta izlīguma nodošana, "nospiežot pogu", palīdz paātrināt izpildi (sk. Attēls 3.3).

Attēls 3.3. Mediācijas izlīgumu izpildes uzlabošana tiesā



Avots: Paša autora dizains.

Attiecībā uz digitālo rīku plašāku izmantošanu faktu noskaidrošanas sanāksmēs ar lēmumu izpildē iesaistītajām ieinteresētajām personām tika konstatēts, ka tie tiek plaši izmantoti izpildes posmā, un par to efektivitāti sūdzības netika izteiktas. Tāpat, ja uzvarētāja puse vēlas izpildīt nolēmumu, tiesu izpildītāji to var izdarīt, piekļūstot TIS datiem un norādot, ka spriedums ir izpildāms. Tomēr būtu vēlams vēl vairāk paplašināt digitālo rīku izmantošanu, piemēram, lai paplašinātu tiesu izsoļu potenciālo tirgu (sk. Logs 3.9 un Logs 3.10). Tiek ierosināts Civilprocesa likumā skaidri noteikt, ka tiesu izpildītājiem būtu jācenšas izmantot starptautiskās tiešsaistes izsoļu platformas angļu valodā, lai paplašinātu pārdotās mantas tirgu.

Logs 3.10 Igaunija: Tiesu izsoļu rīkošana ar īpašu tiešsaistes platformu

Igaunijā ir izveidota īpaša tiešsaistes platforma tiesu izsoļu rīkošanai. Platforma ir Tiesu izpildītāju un maksātnespējas procesa administratoru palātai. Platforma nodrošina unikālu portālu ar tiesas izsolēm saistītiem pakalpojumiem. Automatizējot tiesas izsoļu norisi, portāla mērķis ir atvieglot piekļuvi tiesas izsolēm, lai piesaistītu vairāk dalībnieku Igaunijā un ārpus tās.

Portālā ir centralizēti apkopoti visi paziņojumi par kustamo un nekustamo īpašumu, kas apķīlāts izpildes procesā. Paziņojumi par izsoli tiek publicēti arī oficiālajā tiešsaistes izdevumā “Ametlikud Teadaanded” vismaz desmit dienas pirms izsoles. Potenciālajiem pircējiem jāpiesakās portālā, izmantojot savu ID karti, mobilo ID vai lietotājvārdu un paroli. Pieteikšanās, izmantojot ES ID, arī ir pieejama dažās ES valstīs. Pievienojušies platformai, lietotāji noteiktā laikā var reģistrēties, lai piedalītos izsolē. Pēc tam lietotāji var iesniegt piedāvājumu tiešsaistē, izmantojot izsoļu portālu, un elektroniski samaksāt depozītu, ja tas ir obligāts nosacījums, lai piedalītos izsolē. Interesenti var arī sekot līdzi izsoles norisei tiešsaistes platformā.

Avots: Eiropas Savienība (2022[36]), *Tiesu izsoles*, https://e-justice.europa.eu/473/EN/judicial_auctions?ESTONIA&member=1; Igaunijas valdība (2023[37]), *Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite [Tiesu izpildītāji un bankrota administratori]*, https://www.oksjonikeskus.ee/.

Svarīgi ir tas, ka bieži vien pēc lēmumu pieņemšanas strīdā iesaistītajām pusēm ir jāpilda rīkojumi. Ņemot vērā dispozitivitātes principu, tiesas patlaban nevar automātiski uzsākt civiltiesisku parādu piedziņu, bet gan pieprasa, lai personas vēršas tiesā, lai tā uzsāktu šādu piedziņu. Tomēr papildu pasākumi var palielināt kavēšanos un izmaksas, kā arī radīt šķēršļus efektīvai strīdu izšķiršanai. Tāpat kā agrīnajos tiesvedības posmos (sk. Diagnostikas un strīdu šķirošanas automatizēšana), automatizācija varētu uzlabot izpildes posma efektivitāti un mazināt tiesu darba slodzi.

Izpilde lielākoties ir ļoti tehnisks posms, ko veido tehnisko prasību novērtēšana un procesuālo darbību veikšana. Latvijā šis posms parasti ir visilgākais un bieži vien ilgst vairākus gadus. Atsevišķu izpildes posmu automatizēšana ir labs kompromiss starp diezgan vienkāršu sistēmu ieviešanu un ieguvumiem, ietaupot resursus un samazinot lietu pabeigšanas laiku. Atkārtojami uzdevumi, procesuālie akti, kas nav pretrunīgi un rada ievērojamu darba slodzi (piemēram, rīkojumi, ar kuriem pieprasa samaksāt nodevas vai atkārtoti iesniegt dokumentus un informāciju, kas jau iesniegta pirmstiesas posmā; termiņu pagarināšanas pieprasījumu apstrāde; akti un lēmumi, kas izriet no laika ziņā ierobežotiem procesiem), ir labi kandidāti automatizācijai.

Atsauces

Carroll, E. (1997), "Arbitration and Mediation in International Business by Christian Buhring-Uhle", *Arbitration International*, Vol. 13/4, pp. 439-440, https://doi.org/10.1093/arbitration/13.4.439. [15]

CEPEJ (2015), *Good Practice Guide on Enforcement of Judicial Decisions, European Commission for the Efficiency of Justice*, Council of Europe, https://rm.coe.int/european-commission-for-the-efficiency-of-justice-cepej-good-practice-/16807477bf. [34]

Condominium Authority of Ontario (2023), *The CAT process*, https://www.condoauthorityontario.ca/tribunal/the-cat-process/ (accessed on 10 December 2023). [30]

Condominium Authority of Ontario (2022), *After your case*, https://www.condoauthorityontario.ca/tribunal/the-cat-process/after-your-case/ (accessed on 20 December 2022). [29]

CyberJustice (2022), *PARLe: Transform the Court Experience with Online Dispute Resolution*, https://cyberjustice.openum.ca/files/sites/102/Livret_LABOCJ_PARLe_demilettre_GN-1-Corrige%CC%81-2.pdf. [28]

Cyberjustice Laboratory (2019), *ODR: PARLe*, https://www.cyberjustice.ca/en/projets/odr-plateforme-daide-au-reglement-en-ligne-de-litiges/ (accessed on 21 December 2022). [35]

European Union (2022), *Judicial auctions*, https://e-justice.europa.eu/473/EN/judicial_auctions?ESTONIA&member=1 (accessed on 15 December 2022). [36]

Government of Brazil (2023), *Bem-te-vi*, https://www.csjt.jus.br/web/csjt/justica-4-0/bem-ti-vi (accessed on 24 August 2023). [26]

Government of Estonia (2023), *Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite [Bailiffs and Bankruptcy Administrators]*, https://www.oksjonikeskus.ee/. [37]

Government of France (2023), *Justice.fr*, https://www.justice.fr/ (accessed on 24 August 2023). [6]

Government of France (2023), *La transformation numérique du Ministère de la Justice*, https://www.cours-appel.justice.fr/nancy/la-transformation-numerique-du-ministere-de-la-justice (accessed on 24 August 2023). [7]

Government of Latvia (2023), *E-lieta*, https://www.elieta.lv/web/. [1]

Government of Latvia (2023), *Latvija.lv*, https://latvija.lv/ (accessed on 19 December 2022). [3]

Government of Latvia (2019), *State Ensured Legal Aid Law*, https://likumi.lv/ta/id/104831-valsts-nodrosinatas-juridiskas-palidzibas-likums (accessed on 9 November 2022). [18]

Government of Latvia (2014), *Arbitration Law*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/266615. [19]

Government of Latvia (2014), *Mediation Law*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/266615. [16]

Government of Latvia (1998), *Civil Procedure Law*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/50500. [17]

Government of Portugal (2023), *Guia Prático de Justiça Versão Beta*, https://justica.gov.pt/Servicos/Guia-pratico-da-Justica-Versao-Beta (accessed on 24 August 2023). [8]

Government of Singapore (2023), *Community Justice and Tribunals System*. [25]

Government of Singapore (2022), *Singapore State Courts*, https://cjts.judiciary.gov.sg/home (accessed on 4 December 2022). [24]

Government of Spain (2022), *Presentation "Digital Transformation within the Administration of Justice*, https://www.mjusticia.gob.es/es/JusticiaEspana/ProyectosTransformacionJusticia/Documents/202209%20Digital%20Transformation%20[ENG].pdf. [27]

Government of the United Kingdom (2023), *Welcome to GOV.UK*, https://www.gov.uk (accessed on 20 December 2022). [5]

Government of Ukraine (2020), *Program Activity Cabinet*, https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/Program/diyalnosti-kmu-20.pdf. [9]

Het Jurisdisch Locket (2023), *How we work*, https://www.juridischloket.nl/hoe-we-werken/ (accessed on 10 December 2022). [14]

Judicial College (2020), *Good Practice for Remote Hearings*. [11]

Kačevska, I. (2014), "Ir normāla situācija, un ir Latvijas situācija [There Is a Normal Situation, and There Is a Latvian Situation]", *Jurista Vārds*, pp. 23 - 24. [20]

Krumins, T. (2017), "Arbitration in Latvia: A cautionary tale?", *Journal of International Arbitration*, Vol. 34, pp. 303-331, https://doi.org/10.54648/JOIA2017016. [21]

Labs of Latvia (2021), *E-Services Development Significantly Accelerated by COVID-19 Pandemic*, https://labsoflatvia.com/en/news/e-services-development-significantly-accelerated-by-covid-19-pandemic. [2]

Meidanis, H. (2020), "Enforcement of mediation settlement agreements in the EU and the need for reform", *Journal of Private International Law*, Vol. 16/2, pp. 275-299, https://doi.org/10.1080/17441048.2020.1796226. [33]

National Center for State Courts (2020), *Remote Hearings and Access to Justice: During COVID-19 Pandemic and Beyond*, https://www.ncsc.org/__data/assets/pdf_file/0018/40365/RRT-Technology-ATJ-Remote-Hearings-Guide.pdf. [12]

OECD (2022), *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/b407f99c-en. [31]

OECD (2022), "OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 23, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/2ade500b-en. [13]

OECD (2021), *OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/cdc3bde7-en. [23]

OECD (2018), *Access to Justice for Business and Inclusive Growth in Latvia*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264303416-en. [4]

Torgāns, K. (2012), *Civilprocesa likuma komentāri [Commentaries on the Civil Procedure Law]*. [22]

United Nations (2021), *Digital Transformation for Legal Aid: Challenges and Solutions*, https://www.undp.org/ukraine/blog/digital-transformation-legal-aid-challenges-and-solutions. [10]

World Bank (2022), *Why it Matters in Enforcing Contracts - Doing Business*, https://subnational.doingbusiness.org/en/data/exploretopics/enforcing-contracts/why-matters (accessed on 8 December 2022). [32]

4 SIT piemērošana noteikta veida prasībām Latvijā: Vienkāršotas procedūras, brīdinājuma procedūras un patērētāju prasījumi

Šajā nodaļā ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) ietvars tiek piemērots trīs specifiskiem prasību veidiem – vienkāršotām procedūrām, brīdinājuma procedūrām un patērētāju prasījumiem— Latvijā. Tajā ir aprakstīti vienkāršotu procedūru, brīdinājuma procedūru un patērētāju prasījumu veidi no juridiskās, institucionālās un uz cilvēkiem vērstas perspektīvas. Pamatojoties uz kartēšanas vingrinājumiem, faktu vākšanas intervijām un ESAO valstu praksi, šajā nodaļā ir aplūkotas vairākas iespējas Latvijas SIT ainavas uzlabošanai, ieskaitot naudas prasību vērtību, norādījumus par strīdu mehānismiem un uzklausīšanas iespējām, integrāciju starp platformām un nevainojamiem veidiem. Turklāt tajā tiek izskatītas iespējas palielināt automatizāciju, ieskaitot mākslīgā intelekta izmantošanu, un atzīta nepieciešamība strīdu izšķiršanas mehānismos ņemt vērā ētikas, pārredzamības un godīguma standartus.

4.1. Ievads

Trīs specifisku prasību veidu — vienkāršotas procedūras, brīdinājuma procedūras un patērētāju prasījumu— analīzes mērķis ir sašaurināt ESAO strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvara ("ESAO SIT regulējums") piemērošanu konkrētām jomām un risināt konkrētas strīdu izšķiršanas vajadzības Latvijā.

Šīs konkrētās prasības ir apzinātas pēc plašas konsultācijas ar Latvijas Tieslietu ministriju un Tiesu administrāciju. Turklāt ESAO pārvaldīja anketu un vadīja fokusa grupu ar uzņēmumu ieinteresētajām personām (piemēram, uzņēmēju asociācijām, tirdzniecības palātu, investīciju padomi), lai informētu par lietu izvēli (sk. A pielikumu). Šīs konsultācijas ļāva gūt atsevišķu uzņēmumu iespaidus un alternatīvās strīdu izšķiršanas vajadzības, koncentrējoties uz strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT).

Katra prasības veida analīze ietvēra pakalpojumu kartēšanu un novērtēšanu gan no institucionālā, gan lietotāja viedokļa. Katrā lietā šādas analīzes mērķis bija arī izcelt juridisko un institucionālo kārtību, procesus un pakalpojumus, kā arī digitālo tehnoloģiju pielietojumu strīdu izšķiršanas mehānismu pārveidošanai. Ar pakalpojumu kartēšanas un novērtēšanas metodiku var iepazīties A pielikumā.

Pēc plašākas analīzes, kas atrodama iepriekš šajā ziņojumā, šajā nodaļā ir apskatīta SIT piemērošana trīs specifiskiem prasību veidiem.

1. **Vienkāršotā procedūra** attiecas uz maza apmēra prasību civillietām līdz EUR 2500, īpašu uzmanību pievēršot parādnieku prasībām.
2. **Brīdinājuma procedūra** ļauj kreditoram saīsinātā kārtībā saņemt izpildes rīkojumu pret parādnieku, ja parādnieks prasību neapstrīd. Šī procedūra parasti attiecas uz gadījumiem, kad summas ir nelielas, un tā ir atkarīga no parādnieka rīcības trūkuma.
3. **Patērētāju** prasījumi starp personu, kas iegādājusies preces vai pakalpojumus no kāda, kas rīkojas saskaņā ar savām ekonomiskajām vai profesionālajām spējām (tirgotājs vai pakalpojumu sniedzējs). Šādas lietas bieži vien ir saistītas ar jautājumiem par preču un pakalpojumu kvalitāti, tirgotāju vai pakalpojumu sniedzēju darbības kavējumiem vai negodīgiem līguma noteikumiem. Lai gan šai strīdu kategorijai nav sava īpaša tiesvedības veida, tai ir īpaša alternatīva strīdu izšķiršana un priekšnosacījumi tiesvedībai.

4.2. Vienkāršota procedūra

Vienkāršotās procedūras mērķis Latvijā ir samazināt ar parasto procedūru saistīto sarežģītību un izdevumus (aprakstīts Civilprocesa likuma 250.[18]-250.[27A] pantā) (Government of Latvia, 1998[1]). Šai procedūrai ir četras pamatiezīmes, kas to atšķir no parastās procedūras:

1. Tā neietver uzklausīšanu, ja vien tiesa to neuzskata par nepieciešamu vai ja kāda no pusēm ar pamatotu pieprasījumu nepieprasa uzklausīšanu.
2. Tiesas lēmumu var pārsūdzēt tikai vienu reizi, savukārt parastā kārtībā lēmumu var pārsūdzēt divās instancēs (Civilprocesa likuma 440.[12] pants).
3. Pilna motivēta sprieduma vietā tiesa pieņem saīsinātu spriedumu.
4. Svarīgi, ka gadījumā, ja kreditors izvēlas tiesvedību un ir izpildīti konkrēti kritēriji, ir jāievēro vienkāršotā procedūra. Ja šie kritēriji nav izpildīti, strīdi tiek izlemti saskaņā ar parasto procedūru.

Vienkāršotā procedūra ir pieejama divu veidu prasībām: naudas prasībām līdz 2 500 EUR apmērā (neieskaitot līgumsodus un procentus), un uzturlīdzekļu prasībām līdz 2 500 EUR apmērā.

Vienkāršoto procedūru var izmantot dažādas ieinteresētās personas, piemēram, patērētāji, īrnieki un darbinieki, kuri vēlas saņemt kompensāciju par zaudējumiem vai neizmaksāto algu. Šo procedūru var izmantot arī komercsabiedrības, piemēram, finanšu iestādes, lai atgūtu nelielus aizdevumus. Piemēram, bankas un nebanku aizdevēji var izmantot vienkāršoto procedūru, lai atgūtu patērētājiem izsniegtos mazos kredītus. Logs 4.1

Latvijā nav šķīrējtiesas sliekšņa, un izmaksas var atšķirties atkarībā no vairākiem faktoriem, tostarp strīda vērtības un sarežģītības (sk. Logs 4.1). Tādējādi mediācija un šķīrējtiesa var nebūt piemēroti varianti strīdiem strīdiem, kuros izmaksas var būt nesamērīgas. Piemēram, viena no šķīrējtiesām - Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras šķīrējtiesa - paredz, ka par prasībām līdz EUR 1000 šķīrējtiesneša samaksa ir EUR 125. Ja prasība ir no EUR 1001 līdz EUR 5000, tad šķīrējtiesneša samaksa ir EUR 175. Tomēr tajā pašā laikā par visiem strīdiem līdz EUR 10 000 šķīrējtiesas samaksa ir EUR 250. Šajās summās nav iekļauts pievienotās vērtības nodoklis (PVN) un papildu izdevumi, piemēram, maksa par šķīrējtiesas sēdes protokolu. Tādējādi par prasību EUR 1001 apmērā maksa būtu vismaz EUR 514,25 (EUR 425 + 89,25 PVN). Ņemot vērā ievērojamo atšķirību starp prasības vērtību un šķīrējtiesas izmaksām, puses bieži izvēlas tiesvedību, ja strīdu neizdodas atrisināt pārrunās. Līdzīgi arī par mediācijas pakalpojumiem Rīgas Šķīrējtiesā attiecībā uz prasībām līdz EUR 1 500 administratīvā nodeva ir 10% no prasības summas, bet ne mazāk kā EUR 70 apmērā. Turklāt par prasībām līdz EUR 1 500 apmērā ir vēl maksājama atlīdzība mediatoram EUR 70 apmērā.

Logs 4.1. Šķīrējtiesa Latvijā un piemērotība maza apmēra prasībām: Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras (LTRK) Šķīrējtiesas piemērs

Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras (LTRK) šķīrējtiesa ir pastāvīga, neatkarīga šķīrējtiesa, kuras kompetencē ir izskatīt visus civiltiesiskus strīdus, kas var būt tikt izskatīti šķīrējtiesā. LTRK izskata gan iekšzemes, gan starptautiskos civiltiesiskos strīdus, un tā ir pieejama gan komersantiem, gan citām personām, kuras darījumu dokumentos ir iekļāvušas LTRK šķīrējtiesas klauzulu. Tā nodrošina ātru šķīrējtiesas procesu ar saprātīgām šķīrējtiesas izmaksām. Puses var savstarpēji vienoties par šķīrējtiesnešu izvēli, šķīrējtiesas procesa valodu, procesa norises vietu un formu.

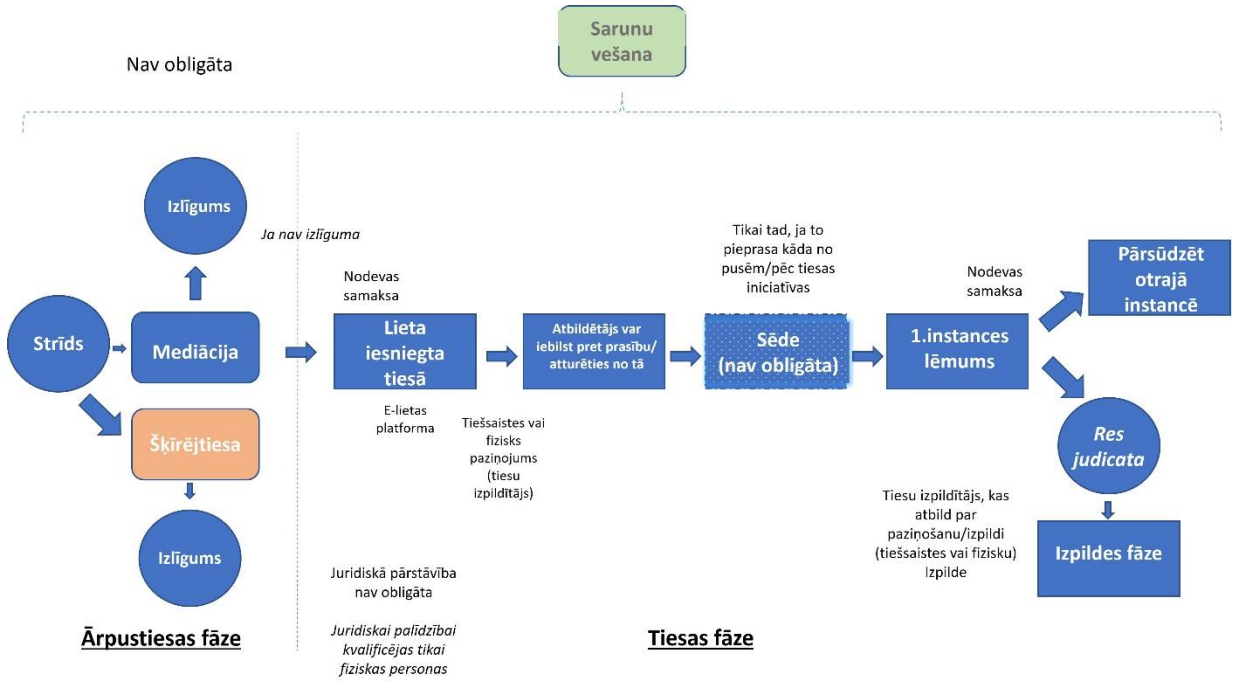
Neraugoties uz šķīrējtiesas priekšrocībām, izmaksas var būt atturošas, jo īpaši strīdos, kas saistīti ar nelielām summām, kas attiecas uz lielāko daļu no prasībām. Piemēram, ja prasības summa ir EUR 400 un lietu izskata viens šķīrējtiesnesis, piedaloties tikai vienam prasītājam un vienam atbildētājam, šķīrējtiesas pakalpojuma maksa būtu aptuveni EUR 450, kas pārsniedz sākotnējo prasības vērtību. Turklāt papildu maksa var tikt piemērota, ja tiek izvēlēta cita valoda, nevis oficiālā valoda, ja tiesas sēde tiek ierakstīta vai ja ir nepieciešams tulks.

Avots: Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras (LTRK) (2023[2]), *Par LTRK*, https://www.ltrk.lv/en/node/30.

4.2.1. Vienkāršotās procedūras veidi

Vienkāršotā procedūra sākas ar prasības pieteikuma iesniegšanu tiesā (sk. Attēls 4.1). Iesniegšanu var veikt vai nu tiešsaistē, izmantojot e-lieta portālu (“Elieta.lv”), sūtot elektroniski parakstītu prasības pieteikumu tiesai, izmantojot e-pastu, vai personīgi (papīra formāta prasības). Prasības pieteikumam tiek izmantota standartizēta veidne. Tiesvedības dalībnieki var piekļūt informācijai, izmantojot Juridiskās palīdzības birojus vai Latvijas vienas pieturas aģentūras platformu Latvija.lv (sk. vienas pieturas aģentūras 3. nodaļā). Vienkāršotajā procedūrā cilvēki var pārstāvēt sevi paši vai piesaistīt pārstāvi, kas var būt vai nebūt advokāts (Government of Latvia, 1998[1])

Attēls 4.1. Vienkāršotās procedūras kartēšana



Avots: Paša autora dizains.

Saņemot prasības pieteikumu un pavaddokumentus, tiesa dalās šo pakotni ar ar atbildētāju. Atbildētājam pēc to saņemšanas ir jāsniedz paskaidrojumi 30 dienu laikā ar iespēju pieprasīt izskatīšanu tiesas sēdē vai ierosināt pretprasību. Ja pretprasība pārsniedz EUR 2 500, lietu var nodot parastajai procedūrai. Atbildētāja paskaidrojumu neesamība neliedz tiesai taisīt spriedumu. Visi no atbildētāja saņemtie paskaidrojumi tiek pārsūtīti prasītājam (Government of Latvia, 1998[1]). Saziņā ar pusēm tiesa arī:

- izskaidro katrai pusei tās procesuālās tiesības
- sniedz informāciju par tiesu
- sniedz informāciju par tiesībām pieteikt noraidījumu tiesnesim.

Lai gan vienkāršotā procedūra parasti neietver izskatīšanu tiesas sēdē, tās var notikt, ja viena vai abas puses pieprasa izskatīšanu tiesas sēdē un tiesa tam piekrīt, vai ja tiesa uzskata, ka tiesas sēde ir nepieciešama.

Tiesas sēdes gadījumā tiesa izsniedz pusēm pavēstes, informējot tās, ka sēde notiks arī neierašanās gadījumā. (Government of Latvia, 1998[1]). Saīsinātais lēmums ir pieejams tiesu informatīvajā sistēmā (TIS) divu nedēļu laikā un pēc tam ir pieejams lietas dalībniekiem e-lieta portālā. Pēc tam pusēm ir 10 dienas, lai lūgtu sastādīt pilnu spriedumu, kas tiek nodrošināts 10 dienu laikā pēc saīsinātā lēmuma un 20 dienu laikā ir pieejams, izmantojot TIS vai e-lieta portālu. Tiesa var arī pēc savas iniciatīvas sagatavot pilnu spriedumu, ko pēc pieprasījuma var nosūtīt jebkurai pusei.

Ja tiesas sēde netiek noturēta, lietu izskata rakstveida procesā, tiesai izskatot materiālus bez lietas dalībnieku iesaistīšanas (Government of Latvia, 1998[1]). Tiklīdz ir pieņemts saīsinātais lēmums (spriedums), puses tiek informētas par tā pieejamības datumu e-lieta portālā. Tāpat 10 dienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas jebkura puse var lūgt sastādīt pilnu spriedumu, kas tiek sastādīts 20 dienu laikā. Alternatīvi, tiesa var patstāvīgi pieņemt pilnu spriedumu (tādos pašos termiņos), kas publicēts TIS. Ja rodas tehniskas problēmas ar TIS, spriedumam jābūt pieejamam Tiesas kancelejā tajā pašā datumā, kurā tiek pieņemts spriedums.

Vienkāršotā procedūra ļauj to vienu reizi pārsūdzēt, pamatojoties uz materiāltiesisku vai procesuālu iemeslu. Parasti apelācijas process neietver tiesas sēdi, ja vien tiesa nenolemj citādi. Tehnisku problēmu gadījumā apelācijas lēmums tiek publicēts TIS un pēc tam ir pieejams lietas dalībniekiem caur e-lieta portālu. Katrai pusei ir tiesības prasīt nosūtīt spriedumu (Government of Latvia, 1998[1]).

Saistībā ar vienkāršotās procedūras izmaksām tiek piemērota valsts nodeva, ievērojot tos pašus noteikumus kā parastajā procesā. Vairumā gadījumu valsts nodeva tiek aprēķināta, pamatojoties uz prasības apmēru. Ja pamatprasības summa, neskaitot procentus un līgumsodus, ir 2500 eiro vai mazāka, tad prasītājam ir jāmaksā 15% no summas, bet ne mazāk kā 70 eiro vai ne vairāk kā 320 eiro. Pēc sprieduma pasludināšanas atbildētājam pilnībā vai daļēji jāatlīdzina valsts nodeva, ja prasība ir pilnībā vai daļēji apmierināta.

Papildus valsts nodevai ir arī tiesāšanās izdevumi, kas galvenokārt ietver juridiskās palīdzības izmaksas. Ja procesa dalībnieks pieteikumu ir sagatavojis personīgi (vai ar cita jurista, bet ne advokāta palīdzību), tad ar juridisko palīdzību saistītās izmaksas netiek atlīdzinātas. Pieaicinot advokātu prasībām līdz 2500 EUR, uzvarējusī puse var atgūt faktiskos izdevumus līdz 30% apmērā no prasības apmierinātās daļas. Ja prasība tiek izskatīta tikai pirmās instances tiesā, atlīdzinātā summa nevar pārsniegt pusi no summas, ko atlīdzinātu zaudējusī puse (t.i., 15% no prasības apmierinātās daļas). Taču jebkurā gadījumā tiesai ir tiesības samazināt atlīdzināmo summu, ievērojot taisnīguma, samērīguma principus un citus būtiskus lietas objektīvos apstākļus, piemēram, sarežģītību, apjomu, tiesas sēžu skaitu un izskatīšanas tiesas instanci. Zaudētāja puse ir atbildīga par juridiskās palīdzības un valsts nodevu atlīdzināšanu uzvarētājai pusei.

Saskaņā ar šiem kritērijiem lielākā atlīdzība, ko uzvarējusī puse var prasīt par juridisko pārstāvību, varētu būt 750 EUR un 375 EUR, ja pirmās instances tiesas lēmums netiek pārsūdzēts. Tomēr, tā kā vienkāršotā procedūra parasti norit bez tiesas sēdēm, faktiskā summa varētu būt ievērojami mazāka. Šobrīd izpildu rakstā, kas izdots pēc galīgā lēmuma pieņemšanas, tiek izveidots TIS un tad nosūtīts tiesu izpildītājam. Tiesu izpildītājiem ir cita informatīvā sistēma.

Vēl viens veids, kā panākt vienkāršotu procedūru ES līmenī, ir Eiropas procedūra maza apmēra prasībām, kas ir pieejama pārrobežu prasībām līdz 5000 EUR (sk. Logs 4.2). Prasības pret uzņēmumiem, organizācijām vai klientiem var pilnībā iesniegt tiešsaistē, izmantojot Eiropas e-tiesiskuma portālu. Šī pārrobežu strīdu izšķiršanas mehānisma priekšrocība ir tā, ka tas veicina tirdzniecību, stiprina uzticēšanos ES vienotajam tirgum un nodrošina ES vienotā tirgus noteikumu izpildi saskaņā ar tā pamatvērtībām un "četrām brīvībām" (European Union, 2007[3]; 2002[4]).

Logs 4.2 Eiropas Savienība: Pārrobežu prasību vienkāršošana, izmantojot Eiropas procedūru maza apmēra prasībām

Eiropas procedūra maza apmēra prasībām ir alternatīva ES dalībvalstu tiesību aktos esošajām procedūrām. Šī procedūra attiecas uz pārrobežu maza apmēra prasībām, kas izriet no civiltiesiskiem strīdiem un komercstrīdiem līdz 5 000 EUR apmērā. Tā piedāvā lietas dalībniekiem ātru un rentablu alternatīvu valsts procedūrām. Šīs procedūras rezultātā pieņemtais spriedums tiek atzīts un ir izpildāms jebkurā citā ES valstī, izņemot Dāniju. Tiesa var atteikties izpildīt spriedumu tikai tad, ja tas ir pretrunā ar jau pastāvošu spriedumu starp tām pašām pusēm un par to pašu jautājumu.

Visu procedūru var pabeigt tiešsaistē, izmantojot Eiropas e-tiesiskuma portālu. Pretenzijas var iesniegt pret uzņēmumiem, organizācijām vai klientiem. Prasītājam jāaizpilda veidlapa un jānosūta kompetentajai tiesai. Tiesai 14 dienu laikā ir jāiesniedz atbildes veidlapa un jāizsniedz abu veidlapu kopijas atbildētājam. Atbildētājam ir 30 dienas, lai sniegtu atbildi, aizpildot atbildes veidlapu. Tiesai 14 dienu laikā ir jānosūta prasītājam jebkuras atbildes kopija. 30 dienu laikā pēc atbildētāja atbildes saņemšanas tiesai ir jāpieņem spriedums, rakstiski jāpieprasa jebkurai pusei sīkāka informācija vai

jāuzaicina puses uz mutisku uzklausīšanu. Ja tiesa ir tam aprīkota, uzklausīšanu var veikt videokonferences veidā. Puses var pieprasīt elektronisku sprieduma apliecinājumu tieši ar platformas starpniecību. Sprieduma pārsūdzēšanas iespēja ir atkarīga no katras ES dalībvalsts tiesību aktiem.

Vienkāršotā procedūra ļauj prasītājam ietaupīt gan naudu, gan laiku. Atkarībā no valsts neveiksmīgajai pusei ir jāmaksā tiesas nodeva, taču tā ir ievērojami mazāka nekā parastā procedūrā. Piemēram, Francijā tiesas nodeva ir EUR 18,72 bez tiesas sēdes un EUR 70 ar tiesas sēdi. Tiesas sēdes gadījumā advokāta klātbūtne nav obligāta.

Avots: Eiropas Savienība (2022[5]), *Maza apmēra prasības: Eiropas procedūra maza apmēra prasībām ir paredzēta, lai vienkāršotu un paātrinātu pārrobežu prasības līdz 5000 eiro apmērā*, https://e-justice.europa.eu/42/EN/small_claims?init=true.

Alternatīvas strīdu izšķiršanas izmantošana strīdos, uz kuriem attiecas vienkāršotā procedūra, notiek līdzīgi kā citos strīdos. Tā vietā, lai vērstos tiesā, puses var vienoties, uzsākt mediāciju vai griezties šķīrējtiesā, ja vien tas nav patērētāju strīds (sk. 3. nodaļu Digitālās transformācijas turpmāka virzība un Patērētāju prasību iesniegšanas veidi). Tomēr ir svarīgi uzsvērt, ka šīs izvēles var būt mazāk pievilcīgas nekā tiesvedība. Tādi faktori kā ar alternatīvu strīdu izšķiršanu saistītās izmaksas, netraucēta pāreja no alternatīvas strīdu izšķiršanas struktūrām uz tiesām, ierobežota izpildāmība un alternatīvas strīdu izšķiršanas uztvere Latvijā var atturēt puses, liekot tām sliekties uz tiesvedības kanāliem, piemēram, vienkāršoto procedūru (sk. SIT piemērošana strīdu novēršanai un risināšanai 3. nodaļā).

4.2.2. Vienkāršotās procedūras pārveidošana

Latvija varētu apsvērt atsevišķu vienkāršotās procedūras aspektu reformu, lai palielinātu tās izmantošanu. Tas var ietvert naudas piedziņas prasību sliekšņa izvērtēšanu, informācijas pieejamības uzlabošanu un noteiktu procedūras elementu automatizāciju, kā arī citas iespējamās izmaiņas. Turpmākajās sadaļās ir izklāstīti daži ieteikumi, kas palīdzēs Latvijai optimizēt vienkāršoto procedūru.

Iespējas palielināt naudas prasību slieksni apsvēršana

Iespējamās uzlabošanas jomas ir vienkāršotajā procedūrā piemēroto prasību maksimālās vērtības palielināšana, kas pašlaik ir ierobežota līdz 2500 eiro. Naudas prasību pieļaujamās vērtības palielināšana veicinātu vienkāršotās procedūras plašāku izmantošanu. Šīs reformas īstenošanai, iespējams, būtu jāgroza Civilprocesa likuma 250[19]. panta 2. daļa. (Government of Latvia, 1998[1]).

Lielāka naudas prasību vērtība var nebūt saistīta ar lielāku lietu sarežģītību un prasīt izskatīšanu kasācijas instancē. Lielāku summu varētu pamatot arī gan ar ES vienkāršoto procedūru, kurā maza apmēra prasības tiek uzskatītas par tādām, kas ir mazākas par 5000 eiro (sk. Vienkāršota procedūra), gan ar Latvijas augsto inflācijas līmeni salīdzinājumā ar citām ESAO valstīm (OECD, 2023[6]).

Piekļuves informācijai par vienkāršoto procedūru uzlabošana

Vienkāršotā procedūra ļauj pusēm būt pašpārstāvētām. Īpaši šādos gadījumos svarīga ir piekļuve informācijai vienkāršā valodā, lai nodrošinātu taisnīgu tiesu un tiesas pieejamību visiem (OECD, 2023[7]). Šajā sakarā Latvija varētu apsvērt vienas pieturas aģentūras platformas pilnveidošanu, lai platformā kā daļu no tieslietu sadaļas iekļautu skaidras vadlīnijas ar visaptverošu informāciju par vienkāršoto procedūru. Vadlīnijas varētu ietvert piemērojamību, prasības iesniegt prasību saskaņā ar vienkāršoto procedūru un soli pa solim izklāstītu procesu. Ņemot piemēru par īstenotajiem projektiem PARLe (Platforma palīdzības sniegšanai tiesvedību izšķiršanai elektroniski Kanādā; sk. 3. nodaļu un 4.6. logu), tērzēšanas robots būtu noderīgs, lai palīdzētu cilvēkiem novērtēt viņu juridiskās un tiesiskuma vajadzības un saprast, vai ir viņu lieta ir atbilstīga vienkāršotās procedūras izmantošanai (sk. “Vienas pieturas aģentūras“ 3. nodaļā).

Iespēju automatizēt dažus vienkāršotās procedūras aspektus apsvēršana

Atkārtoti uzdevumi, kas rada ievērojamu darba slodzi, ir labi automatizācijas kandidāti, jo īpaši procesuālās darbības, kas nav pretrunīgas vai kurām nav nepieciešama padziļināta faktu vai tiesību analīze. Konkrēti, Latvija varētu apsvērt atkārtotas izskatīšanas tiesas sēdē automatizāciju, termiņa pagarinājumu piešķiršanu, lēmumus ar noteiktu termiņu pēc tam, kad puses nav reaģējušas, paziņojumus pusēm par konkrētu prasību izpildi, piemēram, nodevu samaksu, dokumentu uzrādīšanu, vai atbildes sniegšanu uz informācijas pieprasījumiem.

Konkrētos gadījumos algoritmi varētu identificēt trūkstošās prasības vai elementus datnē, kā rezultātā prasība tiek noraidīta pēc vienkāršotās procedūras. Šobrīd Civilprocesa likumā (132.pants) ir paredzēti 11 vienkāršotā procesa atteikuma pamati. Lai gan dažiem no tiem var būt nepieciešama lietas faktu padziļināta analīze (piemēram, noteikti kritēriji, lai noteiktu tiesas jurisdikciju), noteiktu konkrētu elementu, piemēram, prasības kopējās summas vai prasības naudas vai uzturēšanas rakstura, identificēšanu (25019. panta 2. daļa) varētu viegli veikt mākslīgais intelekts. Šādā gadījumā varētu tikt pieņemts automatizēts lēmums, ar kuru noraida prasības ierosināšanu, un to pārskatītu tiesnesis pēc prasītāja lūguma saskaņā ar 132. panta 3. punktu (Government of Latvia, 1998[1]).

Papildu norādījumu sniegšana par uzklausīšanas iespējām

Latvija varētu apsvērt iespēju pusēm un tiesnešiem sniegt papildu norādījumus par to, vai un kā vadīt vai apmeklēt klātienes vai tiešsaistes tiesas sēdes vienkāršotā procedūrā, ja tiesa ir nolēmusi sēdi nozīmēt. Faktu noskaidrošanas intervijas liecināja, ka tiesneši labprāt atbalstītu vadlīnijas, kas varētu palīdzēt viņiem noteikt apstākļus, kad tiešsaistes tiesas ir piemērotākas nekā klātienes. Turklāt tika ierosināts, ka Civilprocesa likumā varētu paredzēt iespēju tiesai – pēc tās vēlēšanās vai pamatojoties uz puses motivētu lūgumu – noteikt tiesas sēdi, kas aprobežojas ar konkrēta jautājuma noskaidrošanu (piemēram, uzklausīt liecinieku liecības par vienu konkrētu jautājumu, kurā tiesa uzskata, ka rakstveida pierādījumi nav pietiekami). Lai gan ir ieteicamas skaidras norādes, galīgajiem lēmumiem par uzklausīšanu klātienē vai tiešsaistē ir jāpaliek tiesnešu ziņā.

Svarīgi aspekti, kas jāņem vērā šādās vadlīnijās, ir tiesības efektīvi piedalīties, liecinieku un ekspertu godprātība un pierādījumu uzrādīšana tiesas sēdēs. Konkrēti, vadlīnijas varētu sniegt norādījumus par iepriekšēju testēšanu un statista lomu, izmantojot videokonferenču rīkus/platformas; attēla un skaņas kvalitātes uzraudzību, lai mazinātu tehniskos incidentus; uzklausīšanas publiskā rakstura saglabāšanu, izņemot prasības, kas attiecas uz juridisku noslēpumu; un neaizsargāto grupu problēmu un īpašo vajadzību risināšanu, pieņemot lēmumu par attālinātu uzklausīšanu.

4.3. Brīdinājuma procedūra

Brīdinājuma procedūra tiek regulēta ar Civilprocesa likuma 406.[1]–406.[10] pantu un Ministru kabineta noteikumiem Nr. 792 „Noteikumi par saistību piespiedu izpildīšanas brīdinājuma kārtībā izmantojamām veidlapām“ (Government of Latvia, 2009[8]). Brīdinājuma procedūra nav obligāta, atšķirībā no vienkāršotās procedūras, kas noteiktos gadījumos var būt obligāts tiesvedības veids. Pēc Tiesu administrācijas datiem, 2019. gadā no kopumā saņemtajiem 41 384 pieteikumiem 152 pieteikumus (0,37%) bija iesniegušas fiziskas personas, bet pārējos – juridiskas personas (Government of Latvia, 2022[9]).

Brīdinājuma procedūra piedāvā iespēju kreditoriem, kuri nevēlas iesaistīties pilnvērtīgā tiesvedībā tiesā. Šī procedūra ir piemērojama monetārām saistībām ar skaidru izpildes datumu, pamatojoties uz dokumentētu vienošanos, un naudas saistībām bez noteikta laika, ja tās ir dokumentētas un saistītas ar samaksu par preču piegādi/iegādi vai pakalpojumu sniegšanu.

Brīdinājuma procedūrai ir īpašas iezīmes. Pirmkārt, tā neietver faktisku tiesas procesu vai uzklausīšanu. Otrkārt, tā nav obligāta procedūra [t.i. kreditors var izvēlēties starp parāda piedziņu, izmantojot brīdinājuma procedūru, (Torgāns, 2012[10]) vai parastu tiesvedību]. Treškārt, saskaņā ar Latvijas praktiķu, ar kuriem notika konsultācijas visā novērtējuma posmā, teikto brīdinājuma procedūru bieži izmanto komunālo pakalpojumu sniedzēji (piemēram, siltumenerģijas, ūdens, gāzes, elektrības pakalpojumu sniedzēji), lai iekasētu nesamaksātās maksas, un finanšu iestādes (piemēram, par kredītu piedziņu). Tomēr šīs nozares neaptver visu brīdinājuma procedūras darbības jomu. Piemēram, saimnieki to var izmantot, lai pieprasītu nomas maksu, vai darbinieki - lai pieprasītu algu.

Izņēmumi attiecas uz brīdinājuma procedūru, kas aizliedz tās izmantošanu. Šie gadījumi ietver:

1. par maksājumiem, kas saistīti ar neveiktu pretdarbību (piemēram, pārdevējs nevar pieprasīt cenas samaksu, ja maksājums ir atkarīgs no preču piegādes pircējam, un preces nav piegādātas) ja nav zināma parādnieka deklarētā dzīvesvieta
2. ja parādnieks ir fiziska persona un tās deklarētā dzīvesvieta ir ārpus Latvijas; vai ja parādnieks ir juridiska persona (piemēram, uzņēmums vai valsts iestāde) un tās likumā noteiktā adrese ir ārpus Latvijas
3. ja pieprasītais līgumsods ir lielāks par 10% no pamatparāda
   ja pieprasītie procenti ir lielāki par pamatparādu
4. ja pieprasītā summa pārsniedz 15 000 EUR
5. par saistībām, kas solidāri jāsedz[1] vairākām personām.

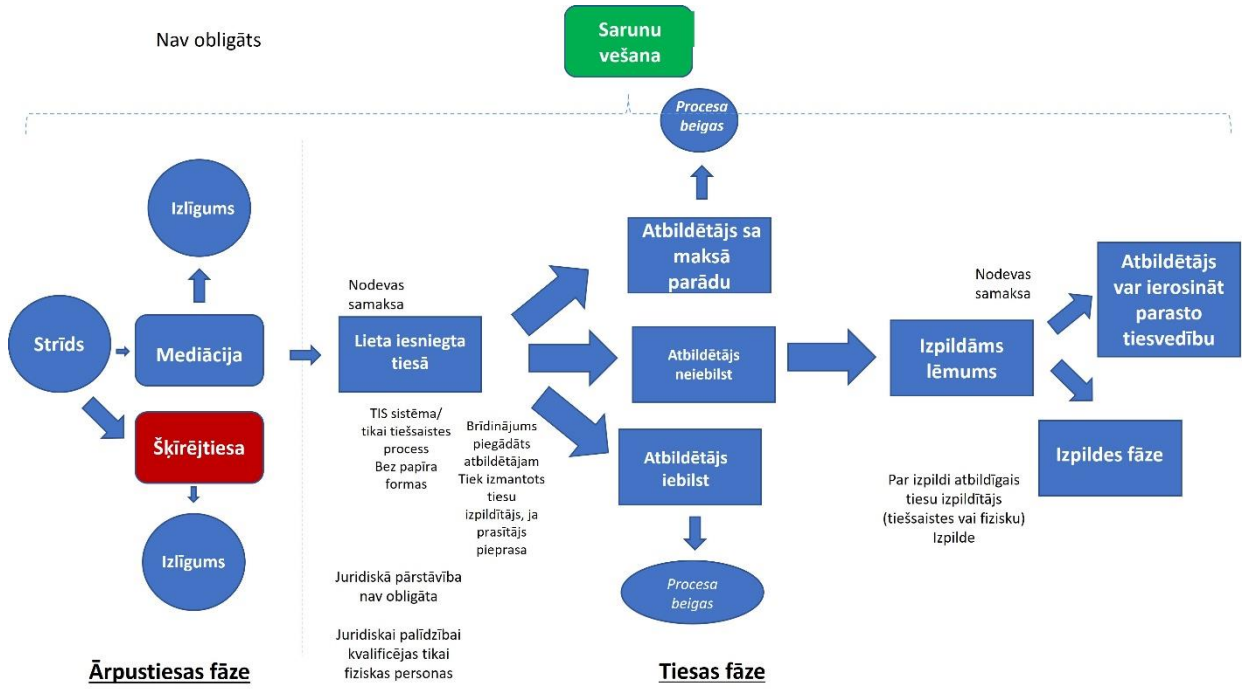
4.3.1. Brīdinājuma procedūras veidi

Lai sāktu brīdinājuma procedūru, prasītājam (kreditoram) tā ir jāuzsāk, izmantojot tiešsaistes pieteikumu ar e-lieta portāla palīdzību. Pieteikums2 tiek iesniegts rajona tiesā, kur rajona tiesas tiesnesis pārbauda tā formālo atbilstību Civilprocesa likumam. Ja pieteikumā nav sniegta likumā noteiktā informācija, rajona tiesas tiesnesis to noraida, pieņemot motivētu lēmumu, kas nav pārsūdzams (Government of Latvia, 1998[1]). Lēmums neliedz turpmāk iesniegt pieteikumus atkārtoti. Ja prasības ir izpildītas, tiesa izsaka brīdinājumu, kas kopā ar atbildes veidlapu tiek nosūtīts parādniekam (Government of Latvia, 2009[8]). Ņemot vērā šo darbību tehnisko raksturu, šie ir labi kandidāti potenciālajai automatizācijai (sk. Attēls 4.2). Pieteikuma iesniedzējs var arī izvēlēties, ka brīdinājumu parādniekam izsaka tiesu izpildītājs.

Pieteikumā ir jāiekļauj dokumenti, kas apliecina valsts nodevas un ar to saistīto izdevumu samaksu. Ja tiesa pieņem kreditora pieteikumu, tiesnesis parādniekam izsaka brīdinājumu[3], ko tiesnesim jāparaksta ar elektronisko parakstu. Brīdinājuma pakotne tiek izsniegta parādniekam pret parakstu par saņemšanu, kas tiek nosūtīta atpakaļ tiesai. Ja pieteicējs bija norādījis, ka brīdinājums jāizsaka tiesu izpildītājam, tad tiesa pieņem darbā tiesu izpildītāju vai viņa palīgu. Tādā gadījumā tiesu izpildītājs sagatavo aktu, kas apliecina, ka parādnieks ir saņēmis dokumentus vai atteicies tos saņemt. Šis akts tiek nosūtīts atpakaļ tiesai. Pieteikuma iesniedzējam ir jāatlīdzina tiesu izpildītāja izdevumi.

Ja nav iespējams brīdinājumu nogādāt parādniekam (pret parakstu) vai ja tika iesaistīts tiesu izpildītājs un tas mēneša laikā nav iesniedzis brīdinājumu vai nav iesniedzis tiesai paziņojumu, kas apliecina nodošanu/atteikumu, tad tiesnesis izbeidz procesu. Lēmumu pieteikuma iesniedzējam paziņo elektroniski. Šis lēmums neliedz pieteikuma iesniedzējam atkārtoti pieteikties brīdinājuma procedūrai vai izmantot parasto tiesvedību. Jau samaksātā valsts nodeva un ar brīdinājuma izteikšanu saistītie izdevumi pilnībā vai daļēji tiek ieskaitīti no valsts nodevas un izsniegšanas izdevumiem jaunajā tiesvedībā.

Attēls 4.2. Brīdinājuma procedūras kartēšana



Avots: Paša autora dizains.

Parādnieks var atbildēt uz brīdinājumu papīra formātā vai elektroniski. Ja parādnieks iebilst pret prasību, tiesnesis izbeidz procedūru. Tas pats tiek piemērots arī tad, ja atbildei ir pievienots maksājuma apliecinājums. Ja parādnieks atzīst parādu daļēji, tiesnesis pieņem lēmumu par saistību izpildi šajā daļā, bet pārējā daļā lietu izbeidz. Ja parādnieks 14 dienu laikā neatbild, tiesnesim 7 dienu laikā jāpieņem lēmums par pieteikumā norādītā pienākuma izpildi un tiesas izdevumu piedziņu. Lēmums stājas spēkā nekavējoties, un tam ir izpildu dokumenta spēks. Lēmums tiek izpildīts kā spriedums. Trīs dienu laikā lēmums tiek nosūtīts parādniekam. Lēmums kreditoram kalpo kā izpildu dokuments.

Ja tiesnesis pieņem lēmumu par procesa izbeigšanu saistībā ar saistību izpildi vai parādnieka iebildumiem, lēmums nav pārsūdzams. Šo lēmumu tiesnesis pieņem manuāli. Lēmumu un parādnieka atbildi paziņo pieteikuma iesniedzējam. Tomēr tas neliedz kreditoram celt prasību parastas tiesvedības kārtībā.

Ja parādnieks nepiekrīt lēmumam pēc būtības, viņam ir trīs mēneši no lēmuma iesniegšanas dienas, lai uzsāktu parasto tiesvedību pret kreditoru un apstrīdētu prasījumu. Uzsākot tiesvedību, parādnieks var arī lūgt tiesu apturēt brīdinājuma procedūras lēmuma izpildi. Ja tas jau ir izpildīts, parādnieks var lūgt tiesu nodrošināt prasību. Ja lūgums apturēt izpildi vai nodrošināt prasību tiek apmierināts, tas nav pārsūdzams un stājas spēkā nekavējoties. Ja tiesa noraida šos lūgumus, parādnieks var pārsūdzēt lēmumu.

Ja tiesa ir apturējusi izpildi, kreditors var iesniegt savu pieteikumu, lūdzot atcelt apturēšanu. Šim lūgumam jābūt motivētam. Ja tas tiek apmierināts, lēmums par apturēšanas atcelšanu stājas spēkā nekavējoties un nav pārsūdzams. Ja kreditora pieteikums tiek noraidīts, kreditors var to pārsūdzēt.

Brīdinājuma procedūras izdevumu standarta kategorija ir valsts nodeva. Valsts nodeva ir 2% no parāda. Līdz ar to maksimālā valsts nodeva ir 300 eiro. Turklāt kopš 2022.gada janvāra par brīdinājuma izsniegšanu pieteikuma iesniedzējam ir jāmaksā 4 EUR.[4] Gadījumā, ja tiesnesis pieņem lēmumu, šie izdevumi tiks pieskaitīti pieprasītajai summai un iekļauti lēmumā, tādējādi ir izpildāmi pret parādnieku. Ja pieteikuma iesniedzējs ir lūdzis tiesu iesaistīt tiesu izpildītāju, tad tiesu izpildītājam ir jāsaņem atlīdzība par

brīdinājuma izsniegšanu (40 EUR par adresi). Šie izdevumi lēmumā netiks iekļauti un tie ir jāsedz pieteikuma iesniedzējam, jo tiesu izpildītāja izmantošana nav obligāta.

Alternatīvas strīdu izšķiršanas izmantošana strīdos, par kuriem var piemērot brīdinājuma procedūru, ir līdzīga cita veida strīdiem, kas nepārsniedz noteiktus griestus. Tā vietā, lai uzsāktu tiesvedību, puses var izvēlēties vest sarunas, turpināt mediāciju vai šķīrējtiesu, ja jautājums nav saistīts ar patērētāju strīdu (sk. tālāk 3. nodaļu "Digitālās transformācijas virzība un SIT piemērošana strīdu novēršanai un izšķiršanai" un Patērētāju prasību veidi). Tomēr ir vērts atzīmēt, ka šīs iespējas varētu būt mazāk pievilcīgas nekā tiesvedība. Ar alternatīvu strīda izšķiršanu saistītas izmaksas; ātras lietas nodošanas no alternatīvas strīdus izšķiršanas iestādēm tiesām trūkums; ierobežota izpildāmība; un alternatīvai strīdu izšķiršanas reputācijai Latvijā varētu būt atturoša ietekme uz pusēm, mudinot tās izvēlēties tiesvedības veidus, piemēram, brīdinājuma procedūru (sk. 3. nodaļu „Digitālās transformācijas virzība").

4.3.2. Brīdinājuma procedūras pārveidošana

Raugoties nākotnē, Latvija varētu meklēt alternatīvas brīdinājuma procedūras optimizēšanai. Uzlabojumi varētu ietvert reformas naudas prasību vērtības robežās, procesu un lēmumu automatizāciju, un periodu parastās procedūras uzsākšanai pēc brīdinājuma procedūras slēgšanas. Nākamajās sadaļās sniegti ieteikumi brīdinājuma procedūras uzlabošanai Latvijā.

Iespējas palielināt naudas prasību vērtību apsvēršana

Pašreizējā Latvijas tiesiskajā regulējumā brīdinājuma procedūras pamatprasība nedrīkst pārsniegt 15 000 eiro. Šiem griestiem var būt vairākas saistības. Piemēram, finanšu iestādēm salīdzinoši zemā summa ierobežo procedūras izmantošanu patēriņa kredītiem, kredītkaršu kredītiem un līzingiem. Lielākus parādus, jo īpaši "hipotēku parādus", var izslēgt no procedūras to lieluma dēļ. Lai maksimāli izmantotu brīdinājuma procedūru, Latvija varētu apsvērt grozījumus Civilprocesa likumā, lai palielinātu naudas prasību vērtību vismaz līdz 25 000 eiro.

Šis priekšlikums tiek atbalstīts ar līdzīgiem juridiskiem instrumentiem. Eiropas maksājuma rīkojums ir pārrobežu naudas prasību vienkāršotās procedūras piemērs, kam nav nekādu ierobežojumu attiecībā uz prasības apjomu (European Union, 2008[11]) (sk. Logs 4.3). Vēl viens līdzīgs piemērs, kas varētu iedvesmot Latviju reformēt brīdinājuma procedūras griestus, ir Vācijas procedūra, kurai nav naudas griestu (Government of Germany, 2008[12]).

Logs 4.3 Eiropas Savienība: Eiropas maksājuma rīkojuma procedūra

Eiropas maksājuma rīkojums (*EOP*) ir vienkāršota procedūra pārrobežu civiltiesiskām un komerciālām neapstrīdētām naudas prasībām. Tā ir izvēles procedūra, kas nodrošina kreditoram ātru atmaksas veidu no parādnieka, kurš dzīvo citā ES valstī. Procedūru var izmantot jebkurai naudas summai, kas maksājama prasības iesniegšanas dienā.

Pieteikuma iesniedzējiem jāaizpilda standartizēta veidlapa, kas pieejama Eiropas e-tiesiskuma portālā, un tā jānosūta kompetentajai tiesai. Tiesa izdod *EOP* 30 dienu laikā. Atbildētājam ir 30 dienas, lai iesniegtu paziņojumu par iebildumiem pret *EOP*. Pēc šī perioda *EOP* kļūst automātiski izpildāms. Ja tiesa noraida atbildētāja pieteikumu, *EOP* paliek spēkā. Un otrādi, ja tiesa nolemj, ka izskatīšana ir pamatota, *EOP* zaudē spēku.

EOP nodrošina plašu un efektīvu alternatīvu valsts procedūrām, jo nepastāv ierobežojumu attiecībā uz prasības summu. Pēc izdošanas *EOP* tiek atzīts un ir izpildāms visās ES valstīs, izņemot Dāniju.

Avots: Eiropas Savienība (2008[11]), *Regula (EK) Nr. 1896/2006: ar ko izveido Eiropas maksājuma rīkojuma procedūru*, https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/european-order-for-payment-procedure.html.

Iespējas samazināt parastās procedūras uzsākšanas periodu pēc brīdinājuma procedūras apsvēršana

Ir iespēja samazināt trīs mēnešu termiņu parastās tiesvedības uzsākšanai no brīdinājuma procedūras slēgšanas ar kreditoram pozitīvu lēmumu. Tas varētu palīdzēt uzlabot procesa efektivitāti un palielināt juridisko noteiktību kreditoram. Ņemot vērā to, ka brīdinājuma procedūras posmā parādniekam bija iespēja izteikt iebildumus, parastās procedūras uzsākšanas termiņa samazināšana līdz diviem mēnešiem šķiet saprātīga un pietiekama, lai parādnieks varētu iebilst pret prasību. Šādām izmaiņām būtu nepieciešami grozījumi Civilprocesa likumā.

E-paraksta un autentifikācijas uzlabošana

Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka viens no laikietilpīgākajiem soļiem brīdinājuma izsniegšanas procesā ir parakstīšanas process ar elektronisko parakstu TIS . Intervijas liecina, ka pašreizējais e-parakstīšanas process varētu būt apgrūtinošāks un laikietilpīgāks nekā papīra parakstīšana e-paraksta sistēmas un autentifikācijas procesa dēļ.

Tas norāda uz nepieciešamību uzlabot pamata tehnoloģiju infrastruktūru, lai atbalstītu e-parakstīšanas procesu. Tas ietver serveru, datu bāzu un tīkla savienojumu drošību, lai atvieglotu dokumentu elektronisko parakstīšanu un glabāšanu. Tāpat e-paraksta sistēmai ir nemanāmi jābūt integrētai ar lietojumprogrammām un platformām, kurās tiek veidoti un pārvaldīti elektroniskie dokumenti. Sistēma ir jāveido tā, lai tā pielāgotos pieaugošam parakstu un dokumentu skaitam, jo vajadzības palielinās (sk. 1. nodaļu „Digitālo tehnoloģiju un datu izmantošana strīdu izšķiršanas pārveidošanai“).

Patlaban tiesnešiem ir jāievieto savi akreditācijas dati par katru lēmumu, kurā nepieciešams elektroniskais paraksts. Tas norāda uz nepieciešamību racionalizēt autentifikācijas procesu. Latvija varētu apsvērt iespēju pieprasīt tiesnešiem akreditācijas datus tikai vienu reizi, ļaujot viņiem noteiktā termiņā parakstīt tik daudz brīdinājumu, cik nepieciešams. Lai racionalizētu parakstīšanas procesu, būtu ieteicams ieviest automatizētu parakstīšanas un nosūtīšanas procesu TIS un deleģēt šo uzdevumu tiesnešu palīgiem. Šāds risinājums ir ieviests citās valstīs, piemēram, Vācijā, kur vēsturiski tiesu sekretāri ir pilnvaroti administrēt līdzvērtīgas procedūras. E-paraksta un autentifikācijas procesu uzlabošana palīdzētu palielināt brīdinājuma procedūras efektivitāti un samazināt tiesnešu darba slodzi, atstājot resursus pieejamus lietām, kurās nepieciešams analītisks darbs.

Daži tiesneši pauda bažas par iespējamo atbildību par šādu brīdinājumu automātisku parakstīšanu. Tomēr jāņem vērā, ka brīdinājumu automātiska parakstīšana nav lēmums. Brīdinājums ir procesa sākumpunkts, un vēlāk ar tiesneša lēmumu pieņemtā pirmā instance nav automātiska un nav galīga – to var apstrīdēt apelācijas instances tiesā. Tādējādi šādā gadījumā mākslīgais intelekts vai vienkārši algoritmu izmantošana netiktu attiecināta uz brīdinājuma procedūras pamatlēmumiem, bet gan uz ļoti specifisku administratīvu uzdevumu – brīdinājuma parakstīšanu un nosūtīšanu. Līdz ar to, ieviešot automatizāciju, visticamāk, būtu zems risks, ka tas varētu negatīvi ietekmēt negodīgus lēmumus vai ierobežot piekļuvi tiesai. Tā vietā parakstu automatizācija veicinātu administratīvā sloga mazināšanu tiesnešiem, paātrinātu procesus un veicinātu brīdinājuma procedūras plūdenumu Latvijā.

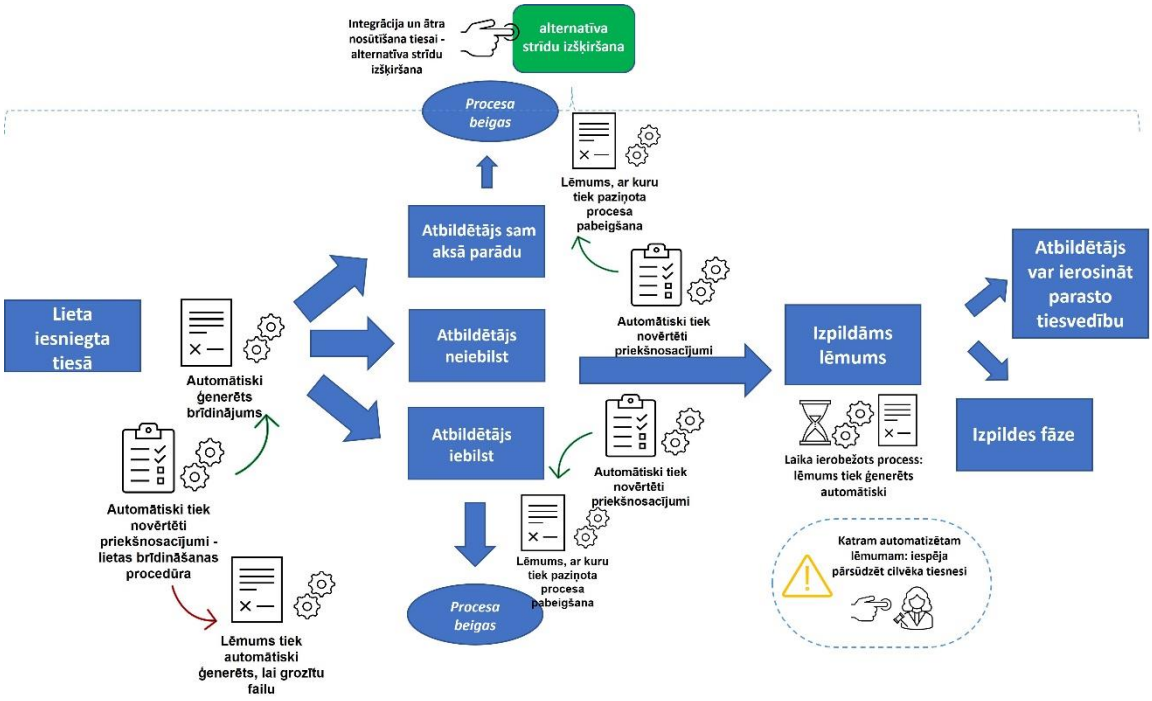
Iespējas automatizēt brīdinājuma procedūru apsvēršana

Brīdinājuma procedūras kartēšana (sk. Attēls 4.2) liecināja, ka tā ir lieliska iespēja automatizēšanai. Brīdinājuma procedūrai seko skaidras darbības, kuru pamatā ir noteiktas prasības, kuras var pārvērst vienkāršos noteikumos. Tomēr pašreizējā procesā brīdinājuma procedūra tieslietu amatpersonām ir laikietilpīga un ietver tikai formālu tiesvedību.

Starp automatizācijai piemērotajiem aspektiem Latvija varētu apsvērt ar laiku saistīto procesu automatizāciju. Piemēram, sistēma varētu automātiski ģenerēt lēmumu, ja parādnieks noteiktā laikā neveic

noteiktas darbības. Tāpat būtu vēlams automatizēt procedūras beigas, kad parāds tiek samaksāts vai apstrīdēts, vai turpināt procesu, ja atbildētājs neiebilst pret prasību (sk. Attēls 4.3).

Attēls 4.3. Brīdinājuma procedūras automatizēšana



Avots: Paša autora dizains.

Automatizācija varētu attiekties arī uz lēmumiem par brīdinājuma izteikšanu un izpildāmiem lēmumiem, jo tie ir pamatoti ar skaidrām formālām prasībām Civilprocesa likumā un Ministru kabineta noteikumos Nr.792. Līdzīga pieeja ir Vācijā, kur brīdinājums tiek automātiski ģenerēts kā oficiāls tiesas dokuments (sk. Logs 4.4). Šo aspektu automatizācija palīdzētu Latvijas tieslietu sistēmai pārdalīt un optimizēt ierobežotos resursus ar administratīviem uzdevumiem, piemēram, rīkojumiem par zīmogu, analītiskākiem uzdevumiem.

Logs 4.4 Vācija: Automatizēta maksājuma rīkojuma procedūra

ES valstis sāka īstenot Eiropas maksājuma rīkojuma regulu 2008. gadā. Īstenošanas process ES valstīs ir uzrādījis progresu virkni. Dažas valstis to ir efektīvi iekļāvušas savos tiesiskajos regulējumos, racionalizējot pārrobežu parādu piedziņu. Automatizācijai ir bijusi galvenā loma šajā procesā, uzlabojot procedūru efektivitāti un precizitāti. Tā tas ir Vācijas gadījumā.

Atšķirībā no citām valstīm, Vācijā maksājuma rīkojuma procedūras ir automatizētas visās federālajās zemēs. Pieteikumus var iesniegt vai nu uz iepriekš nodrukātām papīra veidlapām, vai arī izmantojot elektronisku datu apmaiņu, ievērojot digitālā dizaina principu un daudzkanālu pieeju. Vairāki pakalpojumu sniedzēji piedāvā programmatūras programmas elektroniskai pieteikumu iesniegšanai automatizētās maksājuma rīkojuma procedūrās. Dažās vietējās tiesās ir iespējams arī iesniegt pieteikumus tiešsaistē. Tiem, kas vēlas maksājuma uzdevumu iesniegt papīra formātā, kancelejas veikalos var iegādāties iepriekš nodrukātas papīra veidlapas.

Avots: Eiropas Savienība (2022[13]), *Eiropas maksājuma rīkojums: Vācija*, https://e-justice.europa.eu/41/EN/european_payment_order?GERMANY&member=1.

Tiesnešu un tieslietu ierēdņu atbalstam būtu noderīga informācijas iegūšana un datu bāzes ar meklēšanu, kas ļautu ģenerēt lēmumu paraugus, kas aizpildīti ar atbilstošu informāciju par lietu. Vienota brīdinājuma iesniegšanas sistēma ir vēl viens svarīgs aspekts, kas jāņem vērā, pilnveidojot brīdinājuma procedūru un atbalstot tiesnešu un tieslietu ierēdņu ikdienas darbu. Brīdinājuma procedūras kartēšanā atklājās, ka šobrīd nav iespējas nosūtīt brīdinājumu caur sistēmu Latvija.lv, un atbilde vienotās sistēmas ietvaros neatgriežas. Būtu vēlama turpmāka sistēmu integrācija (sk. 3. nodaļu "Kanāli un netraucēta informācijas un lietu pārsūtīšana").

Mākslīgā intelekta izmantošanas izvērtēšana

Tā kā mākslīgā intelekta izmantošana tieslietu sistēmā kļūst arvien izplatītāka un vairs nav nekas neparasts, vienlaicīgi ar korekcijām Civilprocesa likumā un Ministru kabineta noteikumos Nr. 792 būtu apsverama automatizācija un mākslīgā intelekta izmantošana. Vērā būtu ņemami īpaši apsvērumi, ņemot vērā Latvijas tiesisko un sociālo kontekstu (sk. 2. nodaļu „Tehnoloģiju sasniegumu pārvaldība un 3. pīlārs: Ētika un drošības pasākumi").

Dažas ieinteresētās puses ir paudušas bažas, ka automatizācijas ieviešana brīdinājuma procedūrā varētu būt pretrunā ar tiesībām uz pieeju tiesai, jo īpaši ar Latvijas Satversmes 92.pantā garantēto piekļuvi tiesai. Tomēr ir svarīgi uzsvērt, ka brīdinājuma procedūras automatizāciju var attaisnot vairāki apsvērumi. Pirmkārt, kā paskaidrots iepriekš šajā sadaļā, brīdinājuma procedūra ir neobligāts tiesvedības veids (sk. Brīdinājuma procedūra). Turklāt tiesas izdotais lēmums, izsakot brīdinājumu, nav galīgs, jo parādnieks saglabā tiesības uzsākt parasto procesu pret kreditoru un apstrīdēt parāda pamatotību vai izpildāmību. Visbeidzot, līdzīgas automatizētas procedūras jau tiek ieviestas citās ES valstīs, piemēram, Vācijā (sk. Logs 4.4). Proti, brīdinājuma procedūras kartēšana un tiesiskuma digitālās transformācijas plašāka aina Latvijā norādīja uz nepieciešamību nodrošināt digitālo infrastruktūru, lai atbalstītu mākslīgā intelekta ieviešanu, tostarp uzticamu interneta savienojumu un tehnoloģiju pieejamību. To varētu papildināt ar adekvātu apmācību par mākslīgā intelekta atbalstītu lēmumu izmantošanu un interpretāciju civildienesta ierēdņiem, nepārtraukti stiprinot vispārējo izpratni par jaunāko labāko praksi, regulējuma attīstību un norādījumiem, ieskaitot ES Mākslīgā intelekta likumu (sk. 2. nodaļas 2.8. logu). Šie centieni ir labi jāsaskaņo ar tiesiskumu, digitālo pārveidi un plašākām valsts stratēģijām (sk. 1. nodaļu un 2. nodaļu „Stratēģiskā pieeja strīdu izšķiršanai").

Iespējas ieviest citas funkcijas apsvēršana

Faktu noskaidrošanas intervijas aktualizēja tehniskos aspektus, kurus varētu uzlabot TIS un e-lietas platformā un portālā brīdinājuma procedūras kontekstā. Ieinteresētās personas minēja tehniskos aspektus, kurus varētu uzlabot, piemēram, pieļaujamo pielikumu izmēru, viena un tā paša dokumenta atkārtotas iesniegšanas iespēja vairākas reizes, un grūtības sekot līdzi jaunākajiem tiesu lietu atjauninājumiem TIS. Ir vērts atzīmēt, ka lielākā daļa šo problēmu atspoguļo nepilnības Latvijas plašākā digitālā un datu pārvaldības modelī, kas uzsvērtas visā šajā ziņojumā (sk. 2. nodaļu „Datu pārvaldība un tās stratēģiskā izmantošana" un 3. nodaļu „Digitālās transformācijas attīstība").

Intervijas un brīdinājuma procedūras pakalpojuma kartēšana norādīja arī uz citām tehniskām problēmām TIS lietošanā. Darbiniekiem manuāli jāpārbauda parādnieka vārds/uzvārds un viņa adrese, jo sistēma nav pieslēgta Fizisko personu reģistram. Īpaši problemātiski tas kļūst tad, ja parādniekam ir izplatīts uzvārds vai kreditors ir nepareizi norādījis vārdu/uzvārdu vai adresi. Šo problēmu varētu atrisināt, ja pieteikuma stadijā sistēma varētu automātiski savienot kreditora sniegto informāciju ar reģistros pieejamo informāciju. Tas ļautu izvairīties no nepareiziem uzvārdiem vai kļūdām parādnieku adresēs.

Tāpat šobrīd tiesām ir manuāli jāpārliecinās, vai valsts nodeva ir samaksāta, jo kreditori savam pieteikumam pievieno samaksu apliecinošu dokumentu. Latvija varētu apsvērt iespēju tiešsaistes pieteikumā iekļaut norēķinu iespēju. Pats brīdinājums, parādnieka atbildes veidne un lēmums par prasības izpildi var tikt ģenerēti automātiski, izmantojot sistēmai sniegto informāciju.

Ir iespējams panākt lielāku efektivitāti parādnieka apziņošanā, ieviešot elektroniskos paziņojumus saskaņā ar citu ESAO valstu labo praksi (sk. Logs 4.5). Saziņas paplašināšana ar pusēm un/vai to juridiskajiem pārstāvjiem, izmantojot tiešsaistes kanālus, varētu sniegt vairākus uzlabojumus, piemēram, atvieglotu un samazinātu izmaksas un samazinātu laiku, kas parasti tiek pavadīts, lai tās informētu. Reformas šajā sakarā jāvērtē uz Satversmes fona, kas paredz pienācīgā kārtā saņemt parādnieka brīdinājumu.

Logs 4.5. Norvēģija: Saziņas uzlabošana starp iedzīvotājiem un valdību ar digitālā pasta palīdzību

Norvēģija plaši izmanto digitālo saziņu starp pilsoņiem un valdību. Šī apņemšanās veicināt digitālo saziņu sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā ir ne tikai priekšrocība, bet arī Norvēģijas tiesību aktos juridiski noteikta prasība. Šīs iniciatīvas galvenais mērķis ir uzlabot sabiedrisko pakalpojumu efektivitāti, racionalizējot mijiedarbību un efektīvāk novirzot publiskos resursus.

Nozīmīgs šīs digitālās transformācijas aspekts ir digitālās pastkastes kā noklusējuma saziņas veida starp pilsoņiem un valsts iestādēm izveide. Tiklīdz valdībai ir pilsoņa digitālā kontaktinformācija (piemēram, ID-porten pieteikšanās, tālruņa numurs vai e-pasta adrese), visa oficiālā saziņa tiek automātiski novirzīta uz drošu digitālo pastkasti. Lai iedzīvotāji tiktu operatīvi informēti par jaunām ziņām, paziņojumi tiek nosūtīti arī ar SMS vai uz personīgo e-pastu. Svarīgi ir tas, ka iedzīvotāji saglabā iespēju "atteikties" no digitālās saziņas, ja viņi dod priekšroku saņemt tradicionālās vēstules papīra formātā.

Šī novatoriskā pieeja ne tikai atspoguļo Norvēģijas apņemšanos modernizēt savus sabiedriskos pakalpojumus, bet arī uzsver tās apņemšanos padarīt saviem pilsoņiem mijiedarbību ar valdību pēc iespējas ērtāku un efektīvāku.

Avots: Norvēģijas valdība (2022[14]), *Digitālā saziņa*, https://www.norge.no/en/digital-citizen/digital-communication.

4.4. Patērētāju prasības

Patērētāju strīdi izriet no patērētāju tiesību aktiem un ietver konfliktus starp personu, kas ir iegādājusies preces vai pakalpojumus no citas personas vai organizācijas, kas rīkojas saskaņā ar savām ekonomiskajām vai profesionālajām spējām. (Vītoliņa, 2015[15]). Praksē patērētāju strīdi ir saistīti ar konfliktiem, kas saistīti ar preču vai pakalpojumu kvalitāti, tirgotāju vai pakalpojumu sniedzēju darbības kavējumiem vai negodīgiem līguma noteikumiem.

Atšķirībā no diviem iepriekšējiem prasību veidiem – vienkāršotās procedūras un brīdinājuma procedūras — patērētāju lietas neietilpst atsevišķā civiltiesvedības kategorijā bez īpašiem Civilprocesa likuma noteiktiem noteikumiem. Tomēr šiem strīdiem pirms tiesvedības ir noteiktas īpatnības, lielākā daļa no tām ir paredzētas Patērētāju tiesību aizsardzības likumā.

4.4.1. Patērētāju prasību veidi

Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka, ka visi strīdi starp tirgotāju/pakalpojuma sniedzēju un patērētāju ir jārisina mierizlīguma ceļā, pirms mēģinājuma meklēt risinājumu ar kādu no strīdu risināšanas mehānismiem, kas sīkāk aprakstīti turpmākajās sadaļās. Pārrobežu konfliktu gadījumā prasītājiem ir jāsazinās ar Eiropas Patērētāju centru tīklu (European Union, 2022[16]).

Ja puses nevar atrisināt strīdu miermīlīgā ceļā, patērētājam jāiesniedz tirgotājam/pakalpojumu sniedzējam elektroniski vai papīra formātā iesniegums, kurā norādīts strīds, pievienojot darījumu apliecinošu dokumentu kopijas un, ja iespējams, iesniegumu pamatojošas kopijas.

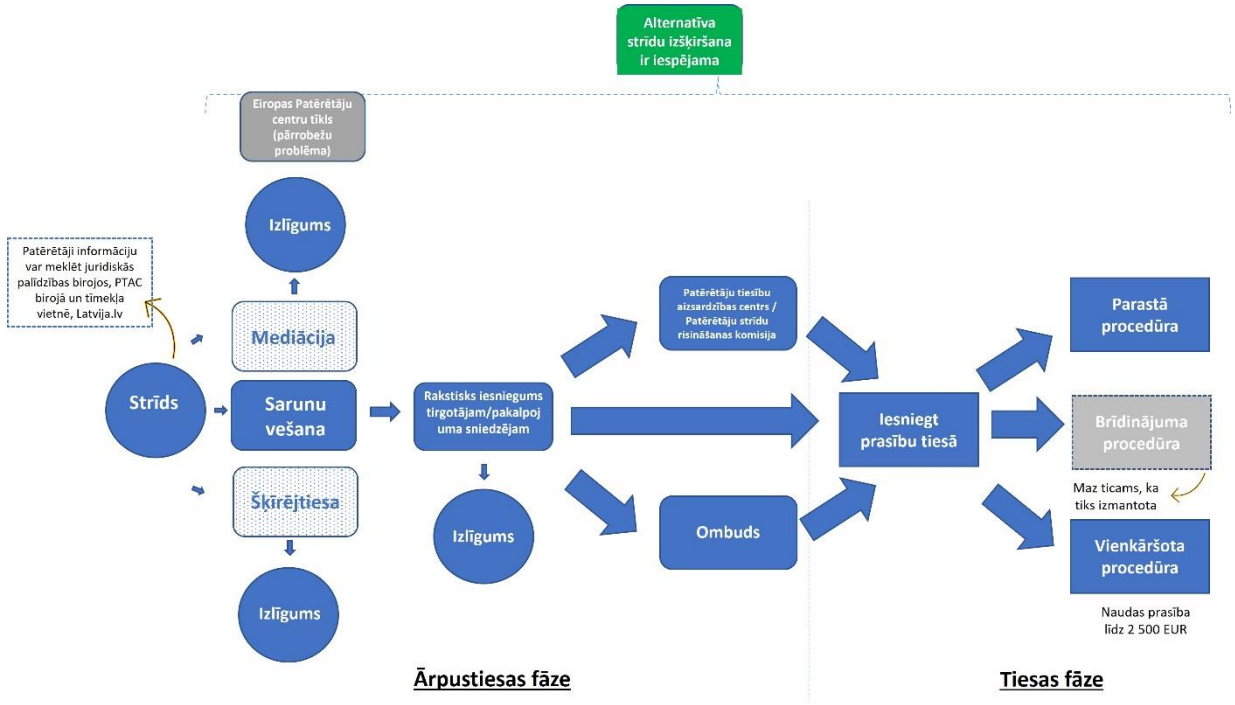
Pēc rakstiska iesnieguma saņemšanas, tirgotājs/pakalpojuma sniedzējs var:

1. Pieprasīt, lai patērētājs uzrāda vai nodod strīdīgās preces, pēc tam 15 darba dienu laikā tam ir jāsniedz rakstiska atbilde.
2. Nesniegt atbildi, kas tiks uzskatīta par prasījuma noraidīšanu.
3. Sniegt pamatotu prasījuma noraidīšanu (15 dienu laikā).
4. Piedāvāt alternatīvu strīda risinājumu, ja viņi uzskata, ka prasība nav nepamatota (15 dienu laikā). Ja piedāvātais risinājums patērētāju apmierina, strīds ir uzskatāms par atrisinātu.

Ja tirgotājs/pakalpojuma sniedzējs noraida prasījumu vai piedāvātais risinājums nav apmierinošs, patērētājs var vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC), kas galu galā var nonākt Patērētāju strīdu izšķiršanas komisijā (PTAC), vērsties pie nozares ārpustiesas strīda risinātāja (ombuda) attiecīgajā nozarē, ja tāds pastāv, meklēt alternatīvus strīda izšķiršanas mehānismus, vai iesniegt prasību tiesā — vienkāršotā, brīdinājuma vai parastā procedūrā — atkarībā no prasības vērtības.

Patērētāji var piekļūt informācijai par savām tiesībām un pieejamajām strīdu risināšanas iespējām, izmantojot Juridiskās palīdzības birojus, Latvijas visaptverošo vienas pieturas aģentūras platformu Latvija.lv (sk. 3 nodaļu „Vienas pieturas aģentūras“), PTAC vai to tīmekļa vietnēs (sk. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Patērētāju strīdu risināšanas komisija) (sk. Attēls 4.4).

Attēls 4.4. Patērētāju prasību kartēšana



Avots: Paša autora dizains.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Patērētāju strīdu risināšanas komisija

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir Ekonomikas ministrijas pārziņā esošā civiliestāde, kas ir atbildīga par patērētāju tiesību un viņu interešu aizsardzības nodrošināšanu (Government of Latvia, 2023[17]). PTAC piedāvā patērētājiem bezmaksas pakalpojumus un risina konfliktus starp patērētājiem un tirgotājiem saistībā ar preču vai pakalpojumu piegādi, tostarp sabiedrisko transportu. Centrs Latvijā gūst atzinību uzņēmēju un iedzīvotāju vidū.

No tā galvenajām kompetencēm PTAC sniedz juridiskas konsultācijas un palīdzību patērētāju sūdzību izskatīšanā, kas saistītas ar patērētāju tiesību pārkāpumiem. Atbalsts var ietvert palīdzību patērētājiem sarunās ar tirgotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem. Praksē faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka PTAC parasti nerisina gadījumus, kad konkrēta nozare ir nozīmējusi ārpustiesas strīdu risināšanas iestādi. Piemēram, ja patērētājs iesaistās strīdā ar banku vai apdrošinātāju, viņš tiek aicināts izmantot īpašas vidutāja shēmas šīm nozarēm. Līdz ar to šādus strīdus nevar risināt ar PTAC starpniecību.

PTAC kompetencei ir vairāki ierobežojumi. Centra kompetencē ir tikai strīdi, kas saistīti ar patērētāju tiesību aizsardzības tiesībām. Attiecībā uz konfliktiem un konflikta daļām, kas neatbilst patērētāju aizsardzības tiesību aktiem, patērētājiem ir jāvēršas tiesā. Šāds scenārijs rodas, piemēram, ja patērētājs pieprasa zaudējumu atlīdzību, pamatojoties uz juridiskiem pamatiem, kas nav saistīti ar patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktiem. Turklāt PTAC jurisdikciju vēl vairāk ierobežo speciāli izņēmumi, jo īpaši kosmētikas, ķīmisko vielu un mājokļu jomā. Šādās situācijās patērētājiem ir jāvēršas pēc palīdzības pie citām attiecīgajām iestādēm.

Konfliktu risināšanas ceļš ar PTAC starpniecību piedāvā divpakāpju procedūru. Pirmais solis notiek ar pašu PTAC. PTAC pārvalda otro posmu. PTAC darbojas kā PSRK sekretariāts. Gan patērētāji, gan tirgotāji var bez maksas izmantot sūdzību iesniegšanas procedūras abos posmos, ieskaitot komisijas piedāvāto risinājumu.

Pirmais solis PTAC tiek uzsākts, patērētājam iesniedzot prasību. Lai gan prasības var iesniegt arī, izmantojot ES SIT platformu (sk. LogsLogs 4.6), tas attiecas tikai uz diviem gadījumiem gadā. PTAC sazinās ar tirgotāju. Kā minēts iepriekš, patērētājiem ir tieši jāsadarbojas ar tirgotāju, lai ar divpusējiem mēģinājumiem censtos atrisināt strīdu pirms vēršanās centrā. Līdz ar to PTAC nodarbojas ar lietām, kuras nav izšķiramas divpusēji. Tas ietver gadījumus, kad tirgotāji neatbildēja uz patērētāju divpusējiem centieniem risināt konfliktu. Ja patērētājs nav sazinājies ar tirgotāju pirms vēršanās centrā, PTAC viņus virza vispirms sazināties ar tirgotāju. Centrs arī noraida gadījumus, ja viņiem trūkst kompetences to izskatīšanai. Rezumējot, galvenokārt patērētāji ir atbildīgi par atbilstošās vidutāja shēmas noteikšanu. Ja patērētājs vēršas pie nepareizas vidutāja shēmas, PTAC sniedz atbalstu virziena norādīšanas veidā. PTAC lēš, ka gadā tas saņem aptuveni 3000 patērētāju sūdzību.

Ja lieta ir pieņemama, centrs vispirms izskata patērētāja prasību un, ja nepieciešams, izskaidro viņa tiesības. Centrs vajadzības gadījumā sazinās ar tirgotāju un mēģina atvieglot risinājumu, apspriežoties ar tirgotāju, ja tas tiek uzskatīts par vajadzīgu. Ja sūdzība šajā pirmajā posmā netiek atrisināta, centrs pēc patērētāja pieprasījuma var nodot lietu[5] PSRK. PSRK ir neatkarīga koleģiāla lēmējinstitūcija, kurai ir tiesības izšķirt strīdus starp patērētājiem un pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem (Government of Latvia, 2021[18]). Komisija lietu izvērtē, pamatojoties uz patērētāja rakstisku iesniegumu un tirgotāja vai pakalpojuma sniedzēja sniegtajiem paskaidrojumiem, pēc vajadzības organizējot uzklausīšanu. Komisija pieņem lēmumu 90 dienu laikā no dokumenta saņemšanas dienas.

Iepriekš PSRK lēmumus izdeva aptuveni 150 reižu gadā. Tomēr 2022. gada pirmajos 6 mēnešos tas attiecās uz aptuveni 150 sūdzībām, kā rezultātā tiek lēsts, ka gadā ir 300 lietas. Kopumā, salīdzinot ar visiem Latvijas iedzīvotājiem, 150 līdz 300 lietu diapazons vispārējā ombuda shēmā šķiet salīdzinoši zems un rada bažas, ka daudziem patērētājiem var nebūt pieejama formāla strīdu izšķiršana mazāka apjoma strīdiem.

PSRK kompetencei ir arī daži ierobežojumi. No tās jurisdikcijas ir izslēgti strīdi (Government of Latvia, 1999[19]), kas:

1. ir nenozīmīgi vai kaitinoši
2. attiecas uz preču vai pakalpojumu cenu, kas nepārsniedz 20 EUR vai pārsniedz 14 000 EUR
3. ir par juridiskiem pakalpojumiem
4. ir par veselības aprūpes pakalpojumiem
5. ir par dzīvojamo telpu un ar to saistīto platību izmantošanu
6. ir par apdrošināšanas pakalpojumiem transportlīdzekļu īpašniekiem
7. ko vienlaikus izskata tiesa vai cita ārpustiesas strīdu risināšanas iestāde (ombuds)
8. kuru pārbaude būtiski traucētu PSRK efektīvu darbību.

PSRK lēmumus pieņem ar balsu vairākumu. PSRK var arī pieņemt lēmumu, ka ekspertīzes izmaksas tirgotājam vai pakalpojuma sniedzējam ir jāatmaksā patērētājam, ja patērētājs gūst virsroku, lieta ir atrisināta vai patērētājs ir apmierināts ar tirgotāja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvāto risinājumu. Lēmumā var piedāvāt arī savu tiesību aizsardzības līdzekli, ja patērētāja prasība ir nesamērīga vai neatbilst likumam. PSRK var arī izbeigt strīdu, ja patērētāja prasība ir nepamatota. Neatkarīgi no tā satura lēmumam ir jābūt pamatotam.

Lēmums nav saistošs; tas kalpo tikai kā ieteikums un nav pārsūdzams. Šis lēmums ir īstenojams 30 dienu laikā. Tiek lēsts, ka 50-60% tirgotāju lēmumus nepilda. Vienīgās sekas ir tādas, ka PTAC savā mājaslapā publicē to tirgotāju vai pakalpojumu sniedzēju nosaukumus, kuri nepilda viņu lēmumus. Tas nozīmē, ka lēmumu nevar izmantot, lai no valsts tiesu iestādēm pieprasītu izpildu dokumentus. Līdz ar to, ja tirgotājs vai pakalpojuma sniedzējs nepilda PTAC pieņemto lēmumu, patērētājam ir jāuzsāk tiesvedība, un PSRK lēmums būs tikai tiesā izskatāms fakts. Tas ir spēcīgs stimuls tirgotājiem ievērot komisijas lēmumu.

PTAC un PSRK izmantotie saziņas kanāli, galvenokārt, ir e-pasts un papīra pasts. Pašlaik abas iestādes neizmanto nekādas platformas, lai pārvaldītu iekšējo un ārējo komunikāciju. Piemēram, Latviju varētu iedvesmot starptautiskās iniciatīvas Eiropas Savienībā un Kanādā, lai uzlabotu patērētāju strīdu izšķiršanas tiešsaistē procesus un pakalpojumus (sk. Logs 4.6).

Logs 4.6. Patērētāju SIT platformas

ES SIT platforma

Eiropas Savienības strīdu izšķiršanas tiešsaistē (ES SIT) platforma piedāvā patērētājiem un tirgotājiem/pakalpojumu sniedzējiem tiešsaistes rīku, ar kura palīdzību viņi var atrisināt patērētāju problēmas ārpus tiesas. Platforma ir pieejama patērētājiem, kuri saskaras ar strīdiem saistībā ar produktiem un pakalpojumiem, kas iegādāti no tiešsaistes mazumtirgotājiem vai tirgotājiem. Tas veicina tiešas diskusijas un risinājumu starp iesaistītajām pusēm vai ar platformu saistītu strīdu izšķiršanas struktūru. Šī platforma ir pieejama patērētājiem un tirgotājiem, kas atrodas Eiropas Savienībā, Islandē, Lihtenšteinā un Norvēģijā. Turklāt tirgotāji var izmantot platformu, lai risinātu strīdus ar patērētājiem, kas dzīvo Beļģijā, Vācijā, Luksemburgā un Polijā, iesaistot apstiprinātu strīdu izšķiršanas iestādi. Puses var iesniegt savas pretenzijas tieši platformā no jebkura veida ierīces un visās ES valodās, islandiešu un norvēģu valodā.

ES regulas uzliek par pienākumu tiešsaistes tirgotājiem norādīt e-pasta adresi un viegli pieejamu saiti uz SIT platformu. Patērētāji var sazināties ar tirgotājiem, izmantojot šo platformu. Tirgotāji tiek informēti par pieprasījumu, un viņiem ir divas iespējas:

1. Piekrist sadarboties ar patērētājiem, izmantojot platformu, lai mēģinātu tieši atrisināt strīdu ne ilgāk kā 90 dienu laikā. Šajā gadījumā platforma atvieglo sapulču plānošanu un ziņojumu un dokumentu apmaiņu.
2. Noraidīt pieprasījumu. Ja patērētājs neatkāpjas no procesa 90 dienu laikā, puses var izvēlēties iesniegt savu strīdu strīdu izšķiršanas iestādei. Viņiem ir 30 dienas laika, lai vienotos par kompetentu strīdu izšķiršanas iestādi. Pretējā gadījumā viņi meklē citus strīdu izšķiršanas mehānismus.

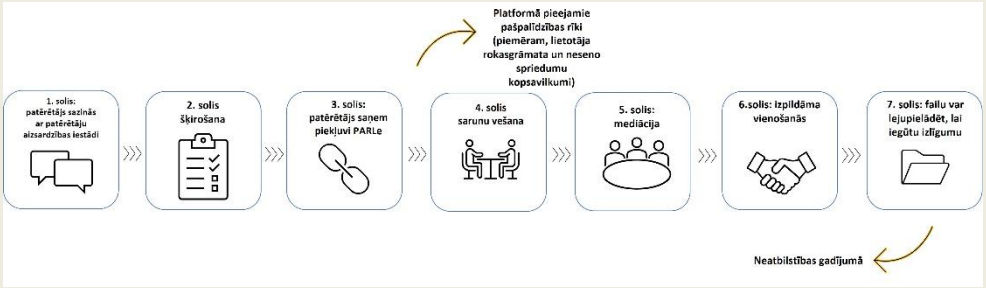
Platforma kalpo kā centrālais piekļuves punkts visām alternatīvo strīdu izšķiršanas iestādēm Eiropā, kas ir vērtīgs instruments, ja tirgotāji un patērētāji atrodas dažādās Eiropas valstīs. ES SIT platforma nodrošina vienkāršu un pieejamu rīku strīdu risināšanai tiešsaistē. Tas ir novatorisks rīks, kas palīdz patērētājiem un tirgotājiem ietaupīt laiku un naudu ar apgrūtinošām tiesas procedūrām. Platforma veicina uzticēšanos Eiropas digitālajam vienotajam tirgum, veicina tiešsaistes tirgus un pārrobežu tirdzniecību Eiropas Savienībā.

Kanāda: SIT platforma Kvebekas Patērētāju tiesību aizsardzības aģentūrai

Kvebekā Patērētāju aizsardzības aģentūra (*CPA*) piedāvā bezmaksas un objektīvu SIT platformu, kas paredzēta, lai risinātu konfliktus starp patērētājiem un tirgotājiem. Kopš 2016. gada PARLe ir bijusi izvēles platforma, kad *CPA* nolēma ieviest SIT mehānismu Kvebekā. PARLe nodrošina ātru un bezmaksas tiešsaistes pakalpojumu mazas intensitātes strīdu risināšanai saistībā ar patērētāju aizsardzību.

Tās modularitātes dēļ PARLe ir izstrādāta, lai sadarbībā ar Kanādas Tieslietu ministriju atbalstītu *CPA* SIT platformas ieviešanā, kas ir daļa no stratēģiskajiem mērķiem 2014.–2018. gadam. Patērētājiem, kuri vēlas uzsākt strīdu izšķiršanas procesu, izmantojot "*PARLe consommation*", vispirms jāsazinās ar *CPA.* Ja viņi atbildīs lietošanas noteikumiem, aģentūras darbinieks nosūtīs viņiem e-pastu ar saiti uz platformu un informāciju, kas viņiem palīdzēs šajā procesā. Lai piekļūtu platformai, patērētājiem ir jāizpilda divi nosacījumi: 1) iesaiste civiltiesiskā strīdā; un 2) otra puse ir iesaistītais tirgotājs. Kad šie nosacījumi ir izpildīti, patērētāji var atvērt kontu platformā un izveidot datni, lai iesniegtu priekšlikumu otrai pusei. Platforma nodrošina lietotāja rokasgrāmatu un jaunāko spriedumu kopsavilkumus, lai palīdzētu patērētājiem izveidot un pamatot savu piedāvāto risinājumu. Tirgotāji var pieņemt priekšlikumu vai iesniegt pretpriekšlikumu. Puses var pieprasīt sertificētu mediatoru, tiklīdz ir iesniegts priekšlikums un pretpriekšlikums.

Ja pēc 20 dienu sarunām netiks rasts risinājums, strīda izšķiršanai automātiski tiks iecelts mediators. Platforma piedāvā iespēju lejupielādēt līguma dokumentu, ko vēlāk var izmantot izlīguma noslēgšanai, iesniedzot pretenziju.



PARLe jau ir pārvaldījusi vairāk nekā 5 000 lietu saistībā ar *CPA*, un 70% gadījumu ir izdevies panākt vienošanos (45% tas notika sarunu posmā un 25 % — mediācijas posmā). PARLe panākumi patērētāju aizsardzības jomā ir acīmredzami dažādos aspektos. Lai gan lietu izskatīšana Kvebekā var ilgt līdz pat 1,5 gadiem, ar PARLe līgumiem izlīgums tiek panākts vidēji 28 dienu laikā par gandrīz 7% no izmaksām. Arī

klientu un tirgotāju apmierinātības rādītāji ar PARLe platformu ir ļoti augsti, un gandrīz 90% ir apmierināti ar *CPA*.

Avots: Eiropas Komisija (2023[20]), *Atrodiet risinājumu savai patērētāju problēmai*, https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN; Office de la Protection du Consommateur (2022[21]), *What is PARLe consommation?*, htttps://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/; Cyberjustice (2022[22]), *PARLe: Pārveidojiet tiesas pieredzi, izmantojot tiešsaistes strīdu izšķiršanu*, https://cyberjustice.openum.ca/files/sites/102/Livret_LABOCJ_PARLe_demilettre_GN-1-Corrige%CC%81-2.pdf.

Latvija varētu apsvērt, vai pašreizējā divpakāpju procedūra, ko piedāvā PTAC apvienojumā ar PSRK, nodrošina ērtu pieeju efektīvai strīdu izšķiršanai. Šīs divpakāpju procedūras priekšrocība ir tā, ka tā nodrošina, ka patērētāji tiek informēti par savu juridisko stāvokli pirms samierināšanas procedūras uzsākšanas. Trūkums varētu būt tas, ka patērētāji to var neuzskatīt kā taisnu un zemu šķēršļu ceļu uz strīdu izšķiršanu, jo viņiem vispirms ir jāiziet procedūra ar PTAC, pirms viņi nonāk strīdu izšķiršanas stadijā ar PSRK. Faktu noskaidrošanas intervijas un savāktie dati liecina, ka PSRK nonāk mazāk nekā 10% sūdzību. Tas var radīt jautājumus par to, vai pašreizējā divpakāpju procedūra piedāvā ātru piekļuvi strīdu izšķiršanai. Tāpēc ir ieteicams pārskatīt divpakāpju procedūru, izstrādājot pieejas, kurās patērētājiem rodas skaidrs un vienkāršs ceļš uz ombuda procedūru (sk. Patērētāju strīdu izšķiršanas mehānismu pārveidošana).

Ombuda shēmas patērētāju un tirgotāju strīdos

Ombuda shēmas ir bezmaksas un pieejamas iespēja pilsoņiem vai patērētājiem, kuri meklē tiesiskās aizsardzības līdzekļus kā valsts un/vai privātā sektora preču vai pakalpojumu saņēmēji. Tās tiek sauktas arī par “ombudiem” vai samierināšanas shēmām. Ombuda shēmas ir procedūras, kurās puses iesniedz savus faktus un viedokļus ombudam, kurš dalās ar šo saziņu ar otru pusi. Šī pieeja samazina tiesā iesniegto lietu skaitu, jo puses bieži vien atrisina strīdu ar ombuda procesa palīdzību bez nepieciešamības uzsākt tiesvedību.

Pēdējos gados ir ievērojami pieaudzis ombudiem iesniegto sūdzību skaits, kā arī politikas veidotāji lielu uzmanību pievērš efektīvu strīdu izšķiršanas sistēmu izstrādei patērētāju un tirgotāju strīdiem. Ombuda shēmu pieņemšanu patērētāju tirdzniecības strīdiem veicina divi galvenie faktori. Pirmais faktors ir apziņa, ka esošie strīdu izšķiršanas mehānismi bieži vien nespēj apmierināt patērētāju un tirgotāju strīdu vajadzības. Jo īpaši tiesvedība un mediācija var izrādīties pārāk dārga un laikietilpīga maziem tiešsaistes darījumiem. Piemēram, darījumi, kuru vērtība ir mazāka par 100 EUR, reti mudina patērētājus uzsākt pilnu tiesas procesu vai iesaistīties ilgstošās pārrunās ar tirgotāju (Bradford, Creutzfeldt and Steffek, 2022[23]).

Otrkārt, ombuda shēmas sakņojas atziņā, ka tiešsaistes tirdzniecības izaugsmei ir nepieciešami pievilcīgi SIT mehānismi. Pamatojoties uz principu “pielāgot forumu ķildai” (Sander and Goldberg, 1994[24]), tiešsaistes ombuda shēmas labi atbilst tiešsaistes patērētāju un tirgotāju darījumu būtībai. Ātrā procedūra labi atbilst pušu interesēm par ātriem un efektīviem darījumiem. Ja puses nespēj panākt risinājumu noteiktā termiņā (piemēram, mēneša laikā pēc visas informācijas iesniegšanas), ombuds izdod ieteikumu, kas parasti nav saistošs. Lai gan ieteikums nav obligāts, tas bieži tiek pieņemts, jo puses uzskata, ka ombuds ir godīga procedūra. Savukārt, ja abas puses piekrīt, ombudam var piešķirt pilnvaras pārveidot ieteikumu par izpildāmu instrumentu. Atsevišķos gadījumos likumdevēji var pilnvarot ombuda shēmas izdot saistošus ieteikumus. Piemēram, noteiktas ombuda shēmas var noteikt, ka ieteikumi ir saistoši tirgotājiem (bet ne patērētājiem) gadījumos, kas nepārsniedz noteiktu slieksni (piemēram, zem 500 EUR). Šis ir Apvienotās Karalistes gadījums (sk. Logs 4.7). Ja patērētājs pieņem Apvienotās Karalistes Finanšu ombuda dienesta lēmumu, tas kļūst saistošs uzņēmējiem (Financial Ombudsman Service, 2022[25]).

Logs 4.7. Ombuda shēmas ar saistošiem lēmumiem

Vācija: Vācijas Samierināšanas iestāde

Vācijas Samierināšanas iestāde (*Söp*) ir neatkarīga un neitrāla patērētāju strīdu risināšanas iestāde. Tā ir alternatīva tiesām attiecībā uz individuāliem strīdiem starp ceļotājiem un uzņēmumiem. *Söp* ir kompetenta izskatīt strīdus, kuros iesaistīti uzņēmumi, kas piedalās samierināšanas procedūrā. Tas attiecas uz gandrīz 100% tālsatiksmes tūrisma uzņēmumu, kas saistīti ar Vāciju. Sūdzības ir bez maksas.

Söp iesniedz rakstisku samierināšanas priekšlikumu pēc juridiskās izvērtēšanas un faktu pārbaudes. Ja puses piekrīt samierināšanas ieteikumam, dokuments kļūst juridiski saistošs. Jebkurā samierināšanas procedūras posmā sūdzības iesniedzēji var iesniegt lietu tiesā.

Apvienotā Karaliste: Finanšu ombuda dienests

Apvienotās Karalistes finanšu ombuda dienests ir bezmaksas un neatkarīgs alternatīvas strīdu izšķiršanas pakalpojums, kas izšķir sūdzības starp patērētājiem un uzņēmumiem, kas sniedz finanšu pakalpojumus. Ombuds ir kompetents izskatīt sūdzības par uzņēmumiem, kas sniedz mazumtirdzniecības finanšu produktus un pakalpojumus Apvienotajā Karalistē vai no tās. Tas nodrošina neformālu alternatīvu tiesu pakalpojumiem ar uzņēmumiem saistošiem lēmumiem.

Pirms sazināšanās ar Finanšu ombuda dienestu patērētājiem ir jāiesniedz sūdzība tieši finanšu uzņēmumam. Finanšu uzņēmumam ir astoņas nedēļas, lai sniegtu galīgo atbildi prasītājam. Ja klienti nav apmierināti ar uzņēmuma galīgo atbildi, viņi sešu mēnešu laikā var iesniegt sūdzību Finanšu ombuda dienestam. Tīmekļa vietne nodrošina tiešsaistes rīku, lai pārbaudītu strīda atbilstību. Pēc tam patērētāji var aizpildīt tiešsaistes sūdzības veidlapu. Abas puses var iesniegt pierādījumus. Patērētāji var izstāties no procesa jebkurā posmā pirms galīgā lēmuma pieņemšanas. Lēmums kļūst uzņēmumam juridiski saistošs, tiklīdz patērētājs to ir apstiprinājis. Uzņēmumi nevar izstāties no procesa, un tiem ir jāievēro galīgais lēmums.

Avots: Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (2023[26]),*Samierināšanas procedūra*, https://soep-online.de/en/the-conciliation-procedure/; Finanšu ombuda dienests (2022[25]), *Kā mēs pieņemam lēmumus*, https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/make-decisions.

Ombuda procedūras ļauj pusēm paust savu viedokli un iesniegt dokumentus. Parasti tas notiek tiešsaistē, ieejot informāciju tiešsaistes platformās, vai pa e-pastu. Vairumā gadījumu lietotājiem ir arī iespēja sūtīt izrakstus un dokumentus papīra formātā pa pastu. Taču praksē biežāk tiek izmantoti elektroniskie saziņas līdzekļi. Parasti ar ombuda shēmu var sazināties arī pa tālruni, galvenokārt, lai uzzinātu par procedūru. Lielākā daļa ombuda shēmu ir izveidojušas procesuālos un izmaksu noteikumus to izveides tiesiskajā regulējumā. Šie noteikumi parasti ļauj ombuda shēmai izmantot dažādus strīdu izšķiršanas mehānismus, tostarp samierināšanu un mediāciju. Lietas var tikt izlemtas ar vai bez tiesas sēdes, tai skaitā liecinieku nopratināšanu. Praksē tiesas sēdes parasti notiek reti. Parasti faktu konstatēšana un lēmumu pieņemšana ombuda shēmā ir vienkāršāka nekā tiesas procesā.

Iemesls tam, ka procedūra ir vienkāršota un ātrāka, parasti neprasot vākt pierādījumus vai uzklausīt lieciniekus, ir tāds, ka ombuda procedūras ir paredzētas, lai atrisinātu lietas, kas ir mazāk sarežģītas un ar mazāku vērtību. Ņemot to vērā, ombuda shēmas nevajadzētu uzskatīt par mazākas nozīmes alternatīvu tiesas procesam. Tā vietā tie ir vērtīgs līdzeklis konfliktu risināšanai noteikta veida lietās (piemēram, lietās, kuru vērtība ir mazāka, piemēram, par 5000 EUR, 10 000 eiro vai 20 000 eiro), kurās puses bieži vien dod priekšroku ātrai strīdu atrisināšanai, nevis ilgākam un dārgam tiesas procesam. Ombuda tiesvedība ir

efektīva gan tiešsaistes, gan klātienes darījumos ar šīm pazīmēm. Citiem vārdiem sakot, nav nepieciešams ierobežot ombuda shēmas ar tiešsaistes darījumiem.

Pēdējo desmit gadu laikā tiešsaistes ombuda tiesvedību skaits ir palielinājies (European Union, 2013[27]; 2013[28]). Tiešsaistes ombudu ieviešana ir labi saskaņota ar tiesiskuma vidi, kurai ir jāpārvalda liels skaits mazākas vērtības konfliktu, kuru pamatā jo īpaši, bet ne tikai, ir tiešsaistes darījumi. Citiem strīdu izšķiršanas mehānismiem, piemēram, tiesvedībai un mediācijai, bieži trūkst šiem strīdiem piemērota ietvara. Tiesas process bieži vien ir pārāk dārgs šādām mazvērtīgām prasībām, un puses bieži vien nav ieinteresētas uzsākt plašas diskusijas ar pretējo pusi, ko piedāvā mediācija.

Daudzas jurisdikcijas ir izveidojušas tiesisko regulējumu, lai nodrošinātu samierināšanas iestāžu un ombuda shēmu kvalitāti, godīgumu un efektivitāti. Spilgts piemērs ir ES direktīva par patērētāju alternatīvu strīdu izšķiršanu (European Union, 2013[28]) saistībā ar ES regulu par patērētāju alternatīvu strīdu izšķiršanu. (European Union, 2013[27]). Šis dokumentu kopums paver ceļu neatkarīgai, objektīvai, pārredzamai, efektīvai, ātrai un godīgai strīdu izšķiršanai tiešsaistē starp patērētājiem un tirgotājiem ārpus tiesas. Tas arī nodrošina kopīgu pamatu ombuda shēmu un citu alternatīvu strīdu izšķiršanas struktūru darbībai Eiropas Savienībā. Šīs sistēmas ir svarīgas arī, lai reģionā veicinātu sadarbību un paraugprakses apmaiņu pārrobežu un iekšzemes strīdos.

Visbeidzot, ombuda shēmu nodrošinātājiem ir izdevies piedāvāt pievilcīgas strīdu izšķiršanas platformas, kas ir pārredzamas un uz lietotāju orientētas. Piemēram, tās piedāvā ērti lietojamas tiešsaistes veidlapas, kas ir saprotamas nespeciālistiem. Pakalpojumi, ko sniedz ombuda shēmas, parasti ir pieejami par pieņemamu cenu un patērētājiem bieži vien ir bez maksas. Tie ļauj arī pusēm būt informētām par lietas attīstību, padarot visu attiecīgo informāciju pieejamu platformā. Pievilcīgu un uz lietotāju vērstu tiešsaistes platformu piemēri ir *Söp* (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.), Vācijas Federālā samierināšanas iestāde Vācijā, Apvienotās Karalistes Finanšu ombuda dienests Apvienotajā Karalistē (sk. Logs 4.7), Finanšu tirgu iestāde (Autorité des marchés financiers) un Patēriņa mediators (Médiateur de la consomation) Francijā (sk. Logs 4.8).

Logs 4.8. Ombudu uzlabošana ar vienkāršotu platformu palīdzību

Francijā patērētāju ombudiem ir jānodrošina tiešsaistes kanāls, lai lietotāji varētu iesniegt savus strīdus. Finanšu tirgus iestādes ombuds (*Autorité des marchés financiers, AMF*) ir viens no dažādajiem Francijas patērētāju ombudiem. *AMF* ir bezmaksas pakalpojums, kas ir kompetents risināt finanšu strīdus, kuros iesaistīts finanšu starpnieks vai emitents. *AMF* platforma nodrošina rīkus, kas atvieglo lietotāju materiālu iesniegšanu un lietu pārvaldību. Platformā ir iekļauts pieņemamības novērtēšanas rīks, kas palīdz patērētājiem vērsties ar savu tiesvedību attiecīgajā iestādē. Ja pieprasījums ir pieņemams, lietotāji var aizpildīt tiešsaistes veidlapu un tieši iesniegt apliecinošos dokumentus. Platforma arī ļauj lietotājiem sekot līdzi prasības gaitai, izmantojot personīgo mediācijas lietas numuru.

Citi ombudi piedāvā arī uz lietotāju vērstas strīdu izšķiršanas platformas, ko veicina tiešsaistes rīki. Vācijas Samierināšanas iestāde (*Söp*) nodrošina detalizētu tiešsaistes veidlapu, lai novērtētu samierināšanas pieprasījumu pieņemamību un iesniegtu pieprasījumus, izmantojot to pašu rīku. Vispārējās samierināšanas iestādes (*Universalschlichtungsstelle*) tīmekļa vietne nodrošina arī iespēju iesniegt pieteikumus tiešsaistē. Patērētāji var piekļūt savai tiešsaistes personiskajai telpai, lai sekotu līdzi un pārraudzītu savu pieprasījumu norisi. Apvienotajā Karalistē Finanšu ombuda dienests nodrošina tiešsaistes rīku, lai pārbaudītu strīda atbilstību. Ja ir tiesības, patērētāji var aizpildīt tiešsaistes sūdzības veidlapu un augšupielādēt pierādījumu datnes, lai pamatotu savus apgalvojumus.

Avots: Autorité des marchés financiers (Autorité des marchés financiers, 2023[29]), *Le Médiateur de l'AMF (The AMF Ombudsman)*, https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur; Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (2023[26]), *Jūsu samierināšanas pieprasījums*, https://soep-online.de/en/your-conciliation-request/; Vācijas federālā ombuda shēma (2023[30]), *Laipni lūdzam Universalschlichtungsstelle (Vispārējā samierināšanas iestāde) tīmekļa vietnē*, https://www.verbraucher-schlichter.de/english/english-version; Finanšu ombuda dienests (2022[31]), *Sūdzības iesniegšana*, https://www.financial-ombudsman.org.uk/make-complaint.

Cenšoties uzlabot strīdu izšķiršanas mehānismus valstī, Latvija varētu apsvērt iespēju paplašināt un modernizēt patērētāju un tirgotāju strīdu izšķiršanu, reformējot ombuda shēmu. Tas attiecas gan uz valsts mēroga ombuda ekosistēmas izveidi, gan uz atsevišķu ombuda shēmu organizēšanu.

Attiecībā uz valsts mēroga ombuda shēmas uzstādījumu Latvija varētu apsvērt iespēju nodrošināt ietvaru, kas ļautu visiem patērētājiem efektīvi atrisināt strīdus ar tirgotājiem. Šīs sistēmas mērķis varētu būt līdz minimumam samazināt šķēršļus ienākšanai tirgū, padarot patērētājiem vienkāršu ombuda procedūru ierosināšanu un iesaistīšanos tajās.

Svarīgs sākumpunkts, lai atvieglotu piekļuvi strīdu izšķiršanai, ir procesa uzsākšana. Šobrīd patērētājiem ir jānoskaidro, kurā iestādē vērsties, un PTAC gadījumā jāvirzās pa divpakāpju procedūru, lai atrisinātu strīdu. Varētu būt vērts apsvērt vienas pieturas aģentūras platformas izveidi visiem patērētāju un tirgotāju strīdiem vai, alternatīvi, izmantojot e-lieta portālu ("Elieta.lv"). Šādai platformai nebūtu nepieciešams apvienot visas esošās strīdu izšķiršanas struktūras vienā iestādē. Tā vietā viena ieejas platforma varētu sadalīt ienākošās sūdzības kompetentajām iestādēm, galvenokārt izmantojot algoritmus. Pārējos gadījumos ar sadali varētu tikt galā darbinieki. Šāds vienotas ieejas punkts sniegtu labumu patērētājiem, novēršot nenoteiktību vērsties nepareizajā iestādē. Turklāt pieteikumu vienotas ieejas punktā varētu izmantot, lai apturētu pretenziju termiņa ierobežojumu, piedāvājot patērētājiem pārliecību alternatīva strīda izšķiršanas mēģinājuma laikā.

Papildu potenciālu var izmantot, sniedzot plašu iespēju klāstu, nodrošinot vieglu piekļuvi ombuda shēmai jebkuram patērētāja un tirgotāja strīdam, kas varētu rasties. Šobrīd pastāv dažādi ierobežojumi. Pastāv dažas specializētas ombuda shēmas banku un apdrošināšanas strīdiem un vispārīgāka patērētāju strīdu izšķiršana, ko piedāvā PTAC kopā ar PSRK. Tomēr šīs specializētās shēmas neaptver daudzas juridiskās un tiesiskuma vajadzības, bet PTAC/PSRK kompetence daudzos aspektos ir ierobežota. Kopumā tas nozīmē, ka patērētājiem pašlaik ir tikai ierobežota piekļuve efektīvai patērētāju un tirgotāja strīdu izšķiršanai zemas vērtības prasību gadījumā. Tāpēc ir ieteicams nodrošināt visaptverošu ombuda piedāvājumu.

Pastāv vairāk alternatīvas, lai to panāktu (sk. Patērētāju strīdu izšķiršanas mehānismu pārveidošana). Viena pieeja ir veicināt nozarei raksturīgu ombuda shēmu izveidi (sk. LogsLogs 4.9). Vienlaikus cita dzīvotspējīga pieeja varētu būt vispārējas ombuda shēmas izveidošana, kas būtu kompetenta risināt visus strīdus, kuriem trūkst specializētas ombuda shēmas. Piemēram, Vācija ir izvēlējusies izveidot universālu ombuda shēmu. Vispārējā samierināšanas iestāde ir kompetenta izskatīt gandrīz visus patērētāju un tirgotāju strīdus, ja vien nepastāv augstākas prioritātes ombuda shēma (Universalschlichtungsstelle des Bundes, 2022[32]) (sk. Logs 4.9).

Logs 4.9. Vācija: Federālās ombuda shēmas un Vācijas Vispārējā samierināšanas iestāde (*Universalschlichtungsstelle*)

Vācijas Vispārējā samierināšanas iestāde ir neatkarīga, neitrāla, universāla ombuda shēma, kas ir kompetenta izskatīt visus strīdus, kas saistīti ar patērētāju līgumu, ja vien konkrētai alternatīvai strīda izšķiršanas struktūrai nav prioritāra kompetence strīda izšķiršanai. Tā piedāvā plašākas iespējas patērētājiem atrisināt savas lietas ārpus tiesas.

Strīdā jābūt iesaistītam tirgotājam, kas atrodas Vācijā, un patērētājam, kas dzīvo Eiropas Savienībā, Islandē, Lihtenšteinā vai Norvēģijā, un lietai jābūt brīvprātīgi ierosinātai. Dažu veidu strīdi ir izslēgti no Vispārējās samierināšanas iestādes kompetences, piemēram, tie, kas attiecas uz darba līgumiem, kas izriet no līgumiem par vispārējas nozīmes pakalpojumiem, veselības aprūpes pakalpojumiem vai tālākizglītību un augstāko izglītību, ko nodrošina sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji.

Patērētājs var aizpildīt sūdzību tiešsaistē, tieši savā tīmekļa vietnē, nosūtīt pa e-pastu vai vēstuli pa pastu vācu, angļu vai franču valodā. Procedūra patērētāju atbrīvo no maksas, savukārt tirgotājam ir jāmaksā nodeva saskaņā ar Vispārējās samierināšanas iestādes nolikumu. Līdz ar to Vispārējā samierināšanas iestāde piedāvā elastīgu, ātrāku un lētāku alternatīvu tiesas procesam.

Avots: Universalschlichtungsstelle des Bundes (2022[32]), *Par mums*, https://www.verbraucher-schlichter.de/english/english-version.

Lai atvieglotu piekļuvi strīdu izšķiršanai, būtu lietderīgi ļaut ombudiem pieņemt lēmumus par visu lietu, nevis ierobežot to tikai ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem. Šī pieeja tiek izmantota dažās citās jurisdikcijās, piemēram, Vācijā. Šķiet, ka nav nepārvarama iemesla ierobežot ombudu kompetenci ar patērētāju tiesību aizsardzības tiesībām Latvijā. Iemesls ir tāds, ka jo īpaši abas puses joprojām var tiesāties, ja tās nav apmierinātas ar ombuda lēmumu (neatkarīgi no tā, vai tas attiecas uz patērētāju aizsardzību vai kādu citu tiesību jomu). Šim nolūkam Latvija var apsvērt iespēju ļaut PSRK izlemt lietas, kas aptver visas tiesību jomas.

Vēl viens uzlabojums ir ombuda shēmu pārvaldības pārvērtēšana. Parasti labākā prakse ir nodrošināt šo tiesas iestāžu neitralitāti (sk. Patērētāju strīdu izšķiršanas mehānismu pārveidošana). Ombuda shēmu uzticamība var tikt apdraudēta, ja patērētājam vai tirgotājam ir bažas par procesa un iznākuma neitralitāti. Ņemot to vērā, ir ieteicams novērst interešu konfliktus, kas varētu radīt šaubas par lēmumu pieņemšanas objektivitāti. Piemēram, patērētāji varētu būt nobažījušies par PSRK neitralitāti, jo tās locekļus pašlaik deleģē tirgotāju asociācijas. Tas varētu likt patērētājiem apšaubīt, vai ir sagaidāms taisnīgs lēmums, ja lēmumu pieņēmējus ieceļ apvienība, kas pārstāv pretējo pusi.

Nozaru ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismi attiecīgajās nozarēs

Patērētāji var gūt labumu arī no nozaru ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismiem. Nozares var izveidot savus patērētāju strīdu ombudus, ko atbalsta nozaru asociācijas. Piemēram, asociācijai “Finance Latvia” ir savs ombuds strīdu risināšanai ar komercbankām, savukārt Latvijas Apdrošinātāju asociācijai ir ombuds strīdiem ar apdrošināšanas sabiedrībām, izņemot no transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšanas izrietošos strīdus. Turklāt katrs ombuds var noteikt savas kompetences jomu attiecībā uz konkrētiem lietu veidiem. Sūdzības iesniegšana ombudam nav priekšnoteikums tiesvedībai; patērētāji var apiet šo soli un vērsties uzreiz tiesā. Šīs shēmas ir jāreģistrē PTAC.

Ārpustiesas patērētāju strīdu izšķiršanas struktūras un procedūras ievēro vienotu standartu kopumu un vienotas prasības, kas izklāstītas īpašajā regulējumā, kas pazīstams kā Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums (Government of Latvia, 2015[33]). Šis regulējums palīdz nodrošināt to, ka Latvijas patērētāji var īstenot un aizsargāt savas tiesības, izmantojot objektīvu, caurskatāmu, efektīvu un taisnīgu nozaru strīdu ārpustiesas izšķiršanu.

Ja patērētāji izvēlas nozaru ārpustiesas strīdu izšķiršanu, ombudi var noteikt risinājumu, kas līdzinās kvazitiesai, piedāvāt risinājumu, līdzīgi kā samierinātājs, vai apvienot puses, lai veicinātu izlīguma panākšanu, līdzīgi kā to dara mediators.

Lēmumi pusēm nav saistoši, ja vien tās nav iepriekš informētas un devušas rakstisku piekrišanu (Government of Latvia, 2015[33]). Ja lēmums netiek uzspiests no paša sākuma, tas nav saistošs *a fortiori*, ja vien abas puses nepiekrīt piedāvātajam risinājumam vai nepanāk izlīgumu. Šie ombudi nosaka savas maksas. Piemēram, Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds nosaka, ka patērētājiem ir jāiemaksā

drošības nauda no 30 EUR līdz 250 EUR apmērā, pamatojoties uz prasības vērtību. Asociācijai "Finance Latvia" ir vienotas likmes depozīts 20 eiro apmērā. Depozīti tiek atmaksāti, ja patērētāja lieta ir veiksmīga.

Intervijās ar ieinteresētajām personām noskaidrojās, ka pašreizējā nozares ombudu struktūra pēc procedūrām ir līdzīga PTAC, un tie darbojas kā kvazitiesas. Katram ombudam ir savi procesuālie noteikumi, taču lēmumi parasti tiek pieņemti, pamatojoties uz iesniegtajiem dokumentiem bez tiesas sēdes, ja vien tas nav nepieciešams. Šie ombudi arī saskaras ar problēmām, kas saistītas ar viņu lēmumu nepildīšanu. Turklāt šķiet, ka patērētāji aktīvi neizmanto ombuda pakalpojumus. Gan PTAC, gan ombudiem lēmumu neievērošana nozīmē, ka patērētāji pēc šo alternatīvo procedūru izmantošanas uzsāk tiesvedību. Ņemot vērā patērētāju prasību kopumā nelielo vērtību, tas varētu atturēt patērētājus no strīdu izšķiršanas procedūru veikšanas.

Ja automatizācijai tiktu izvēlētas patērētāju prasības, būtu piemērojami daudzi secinājumi, kas attiecas uz prasībām automatizētai lēmumu pieņemšanai un iespējamai mākslīgā intelekta integrācijai, kas izklāstīti iepriekšējās sadaļās par vienkāršotām procedūrām un brīdinājuma procedūrām.

Intervijas ar lietotāju dienestiem un patērētāju prasību kartēšana liecināja, ka pusēm būtu liels ieguvums no PTAC un nozaru ombudu platformu savienošanas ar tiesu. Šāda pieeja varētu būt izdevīga arī no patērētāju aizsardzības viedokļa, jo tā piedāvātu patērētājiem ērtāku piekļuvi visaptverošai informācijai par visām pieejamajām SIT iespējām. Tam būtu nepieciešams izveidot vienotu tiešsaistes platformu vai īpašu sadaļu esošajā TIS vai e-lieta portālā alternatīvas strīdu izšķiršanas rīkiem.

Kā liecina pieejamā informācija, liela problēma, kas aktuāla daudzās valstīs, kā arī Latvijā, ir tirgotāju neieinteresētība ombuda procedūrās un piedalīšanās tajos. Dažas Eiropas dalībvalstis uz to ir reaģējušas, paredzot tirgotāju līdzdalību kopumā vai vismaz atsevišķās nozarēs. Piemēram, Vācija ir pilnvarojusi tirgotājus piedalīties elektroenerģijas un gāzes nozarē. Portugāle iet vēl tālāk, pilnvarojot tirgotājus piedalīties lietās, kuru vērtība ir mazāka par 5000 EUR, ja patērētājs izvēlas alternatīvu strīda izšķiršanu. Tomēr pilnvarotai tirgotāja dalībai ir arī negatīvās puses. Tirgotāji it sevišķi bieži piedalās tāpēc, ka viņiem tas ir jādara, nevis tāpēc, ka viņi saskata strīdu izšķiršanas vērtību. Tāpēc citu pieeju mērķis ir radīt vidi, kurā tirgotāji piedalās alternatīvā strīdu izšķiršanā pēc savas iniciatīvas. Piemēram, valsts mēroga ombuda shēma var mudināt tirgotājus apsvērt, vai šāda shēma ir pievilcīga un vai nozarei specifiskai shēmai varētu būt jēga.

Citi alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismi

Papildus iepriekš apspriestajām procedūrām patērētāju strīdus var atrisināt, izmantojot citus alternatīvus strīdu izšķiršanas mehānismus. Sākumā puses tiek aicinātas vienoties par strīda mierizlīgumu, kā to nosaka Patērētāju tiesību aizsardzības likums. Vēl viena iespēja ir mediācija, ja abas puses piekrīt turpināt ar šo mehānismu. Tomēr, kā minēts iepriekš (sk. 3. nodaļu „Mediācija Latvijā"), mediācija tiek reti izmantota iepriekš minēto iemeslu dēļ, kas ietver:

1. ierobežotu mediācijas līgumu izpildāmību (sk. 3.nodaļu „Lēmumu izpilde")
2. ievērojamas izmaksas, kas saistītas ar mediāciju mazos patērētāju strīdos
3. mediācijas nepiemērotību gadījumos, kad nav vēlamas turpmākas attiecības starp pusēm.

Šķīrējtiesas gadījumā šis īpašais alternatīvais strīdu izšķiršanas veids ir pieejams nomināli tikai patērētāju strīdiem. Šķīrējtiesas līguma spēkā esamība prasa iepriekšēju šķīrējtiesas klauzulas apspriešanu ar patērētājiem. Praksē ir svarīgi, lai tirgotājs pierāda, ka klauzula ir apspriesta un savstarpēji saskaņota ar patērētājiem, ko praksē var būt grūti panākt. Tāpēc šķīrējtiesa reti tiek izmantota patērētāju strīdos.

Tiesvedības iespējas

Lai celtu patērētāja prasību tiesā, ir nepieciešama iepriekšēja saziņa starp tirgotāju/pakalpojuma sniedzēju un patērētāju, kas ir priekšnoteikums, lai pēdējais varētu uzsākt vienkāršotu vai parastu tiesvedību atkarībā no prasības veida. Attiecībā uz naudas prasībām līdz 2500 EUR patērētājiem būtu jāizvēlas vienkāršotā procedūra. Ja šī robeža ir pārsniegta, tad piemēro parasto procedūru (sk. Vienkāršota procedūra).

Tāpat, lai uzsāktu brīdinājuma procedūru, ir nepieciešama informācijas apmaiņa starp patērētāju un tirgotāju/pakalpojuma sniedzēju, pat ja patērētājs, visticamāk, izvēlēsies šo ceļu. Brīdinājuma procedūra lielākoties joprojām ir teorētiska iespēja, jo tā ir pieejama tikai maksājuma pieprasījumiem saskaņā ar terminētiem līgumiem vai līgumiem par samaksu par precēm/pakalpojumiem. Patērētājiem reti ir maksājuma prasība saskaņā ar līgumu. Labākajā gadījumā patērētājiem var būt prasības atlīdzināt zaudējumus, uz kuriem neattiecas brīdinājuma procedūra, vai arī pavisam citas prasības, piemēram, atkāpšanās no līguma, preču remonts vai nomaiņa. Iespējams, apdrošināšanas līgumu ietvaros varētu būt noderīgi, ja līgums paredz, ka apdrošinātājam ir jāizmaksā atlīdzība līdz konkrētam datumam. Ieinteresētās personas atklāja, ka klienti to reti izmanto pret bankām.

Lietās, kurās izmanto vienkāršoto procedūru tiesā, primārie izdevumi ir valsts nodeva, ko parasti aprēķina pēc summas.[6] Parastā tiesvedībā valsts nodeva mainās atkarībā no patērētāja iesniegtajām prasībām.[7] Ja prasība ir saistīta ar līguma laušanu ar tirgotāju vai pakalpojumu sniedzēju, līguma vērtība ir maksas bāze.[8]

Juridiskās palīdzības izmaksas, kas radušās pirms tiesvedības, parasti netiek atlīdzinātas, ja vien tās nav iekļautas zaudējumu atlīdzības jēdzienā. Visās tiesvedības sākotnējās un apelācijas instancēs prasītāju var pārstāvēt jebkura persona, ja vien prasība nepārsniedz 150 000 EUR. Kasācijas instancē kā pārstāvis var būt tikai advokāts, kas neattiecas uz vienkāršoto procedūru. Pārstāvības izdevumus var pieprasīt tikai no zaudējušās puses, ja pārstāvis ir bijis advokāts. Tiesības pieprasīt advokāta honorāra atlīdzību ir atkarīgas no prasības lieluma. Par prasībām līdz 8 500 EUR prasītājs var saņemt atlīdzību par faktiskajiem izdevumiem, kas nepārsniedz 30% no apmierinātās prasības.

Šobrīd Latvijas civilprocesā trūkst konkrētas kārtības patērētāju lietu izskatīšanai. Iespējama pieeja būtu tādas procedūras modelēšana, kuras pamatā ir vienkāršotā procedūra. Parasti šāda procedūra notiktu, pamatojoties uz dokumentu apmaiņu bez tiesas sēdes organizēšanas. Tiesas sēde notiktu tikai tad, ja puse pārliecina tiesu, ka tiešsaistes vai klātienes uzklausīšana ir būtiska taisnīgai strīda izšķiršanai Kā ieteikts vienkāršotajai procedūrai (sk. Vienkāršotās procedūras pārveidošana), pusei savā pieprasījumā vajadzētu būt iespējai izlemt, vai tā lūdz tiesu sarīkot tiesas sēdi tiešsaistē vai klātienē. Pēdējais risinājums varētu būt noderīgs tajos retajos gadījumos, kad patērētāju strīdos ir nepieciešams plašs pierādījumu novērtējums.

4.4.2. Patērētāju strīdu izšķiršanas mehānismu pārveidošana

Iespējas padarīt saistošus noteiktus lēmumu veidus, kas attiecas uz patērētāju prasībām, apsvēršana

Faktu noskaidrošanas misijās tika apstiprināts, ka tirgotāju/pakalpojumu sniedzēju neatbilstību līmenis ir salīdzinoši augsts (sk. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Patērētāju strīdu risināšanas komisija). Iepriekšējā pieredze ar Vācijas federālo ombudu shēmu liecina, ka, jo labāka ir alternatīvā strīdu izšķiršanas procedūra taisnīga procesa ziņā, jo lielākas ir iespējas pildīt vienošanos. Pētījumi no dažādiem kontekstiem liecina, ka procesuālais taisnīgums ir nozīmīgs tāda iznākuma kā uzticēšanās, leģitimitāte, gatavība pieņemt alternatīvās strīdu izšķiršanas rezultātus un līdz ar to arī lēmumu pieņemšanas vai atbilstības prognozētājs (Bradford, Creutzfeldt and Steffek, 2022[23]). Likumīgums, pienākums ievērot un procesuālais taisnīgums ir svarīgi atbilstības aspekti, un tie ir saistīti ar izmaksu uztveri, lietu izskatīšanas laiku, ombuda darbinieku attieksmi un miermīlīgiem risinājumiem.

Lai risinātu šos jautājumus, Latvija varētu apsvērt saistošu lēmumu ieviešanu noteikta veida patērētāju prasībās (piemēram, banku un apdrošināšanas kontekstā), jo īpaši tāpēc, ka strīdu izšķiršana PTAC ir ātrāka un nerada patērētājiem finansiālu slogu. Šāds lēmums joprojām būtu pakļauts tiesas pārbaudei. Tam var būt nepieciešams noteikt strīdu veidus, attiecībā uz kuriem lēmumiem ir jābūt saistošiem. Tas attiecas uz prasību veidiem (piemēram, ar banku, apdrošināšanu saistītas prasības) un strīda vērtības ierobežojumu (piemēram, vai lēmumu saistošajam raksturam ir maksimālā vērtība). Var arī apsvērt iespēju ombudam pasludināt par saistošiem tos līgumus, par kuriem puses ir vienojušās.

Lai grozītu noteiktu lēmumu raksturu, būtu jānosaka to precīzs saistošais raksturs. Jo īpaši svarīgi būtu noteikt, vai lēmumam jābūt saistošam abām pusēm vai tikai uzņēmumam. Latvija potenciāli varētu apsvērt grozījumus Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, nosakot, ka PTAC (vai citas attiecīgas institūcijas) lēmumi ir saistoši. Attiecībā uz citām specifiskām ombuda shēmām lēmumu par saistošu lēmumu pieņemšanu varētu apspriest un saskaņot ar ombuda locekļiem. Visbeidzot, lai noteikta veida lēmumus padarītu par saistošiem, būtu jāgroza Civilprocesa un Administratīvā procesa likumi, lai precizētu, cik saistoši var būt PTAC un nozaru ombudu lēmumi, kā šos lēmumus var izskatīt tiesā, kā arī paredzēt izpildu rakstu uz alternatīvas strīdu izšķiršanas pamata.

Turpināt stiprināt sabiedrības uzticību ombuda shēmām

Latvijai jāturpina darbs, lai stiprinātu sabiedrības uzticēšanos ombuda shēmām. Īpašu uzmanību varētu pievērst jautājumiem, kas saistīti ar interešu konfliktiem. Neitralitāte var tikt apdraudēta, ja patērētājam vai tirgotājam ir bažas par procesa objektivitāti un tā iznākumu.

Lai risinātu šo problēmu, Latvija varētu uzskatīt par augstu prioritāti tādu politiku ieviešanu un esošo iniciatīvu paplašināšanu, kuru mērķis ir nodrošināt lēmumu pieņemšanas neitralitāti un kompetenci ombuda procedūrās.

Iespējas ombudos ieviest vienreizēju ieejas punktu patērētāju un tirgotāju strīdiem apsvēršana

Pašlaik katra nozare vada nozaru ombudu platformas/alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras atsevišķi pēc nozares izvēles tehniskajiem risinājumiem. Vairumā gadījumu dokumentus ir iespēja iesniegt digitāli. Nav nekas neparasts, ka dažreiz puses nav pilnībā apmierinātas ar ombuda lēmumu un izvēlas iesniegt prasību tiesā. Šādā situācijā tas nozīmētu, ka pusēm dokumenti un pierādījumi tiesā jāiesniedz vēlreiz. Tiesām nav tiešas piekļuves pirmstiesas strīda materiāliem, un tām ir pieeja tikai kopā ar prasību iesniegtajiem materiāliem pēc pušu izvēles. Saikne ar tiesu sistēmu nozīmētu, ka tiesas varētu iepazīties ar visu ombuda platformā iepriekš iesniegto dokumentu un lēmumu klāstu. Pusēm tas nozīmētu mazāk resursu, kas tērēti dokumentu un informācijas atkārtotai iesniegšanai.

Lai atvieglotu ombudu piekļuvi un ieviešanu, Latvija varētu apsvērt iespēju ieviest vienotu piekļuves punktu (piemēram, izmantojot vienas pieturas aģentūru/Latvijas e-lietu portālu) visiem patērētāju un tirgotāju strīdiem, lai palīdzētu centralizēt un sadalīt ienākošās sūdzības kompetentajām iestādēm. Tas palīdzētu stiprināt ombuda shēmu pieejamību patērētāju un tirgotāju strīdiem, sniedzot patērētājiem visaptverošu piedāvājumu.

Pirmais solis būtu noteikt, vai veikt centralizāciju, izmantojot kopēju ievades platformu (piemēram, e-lieta portālu), kurā dažādi strīdu izšķiršanas pakalpojumu sniedzēji varētu turpināt pastāvēt atsevišķi (t.i., platforma ir sākuma punkts, bet pēc tam sadala lietas), vai turklāt centralizēt patērētāju strīdu izšķiršanu vienā iestādē. Lai to īstenotu, Latvijai būtu nepieciešams aktualizēt procesuālos un ar tiem saistītos likumus, pieļaujot vienotās ieejas punktu, un reformēt tos, ja tiek plānota plašāka integrācija. Tāpat būtu nepieciešams integrēt veidus/saiknes starp e-lietas platformu/vienas pieturas aģentūrām un Latvija.lv platformām, uzlabojot informāciju un piekļuvi no vienas platformas otrai, lai palielinātu vienas pieturas

aģentūras platformas redzamību un piekļuvi tai. Tam būtu nepieciešama diskusija ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju portālā Latvija.lv un e-lietu platformās.

Tāpat būtu ieteicams izveidot platformas struktūru, kas atvieglo saziņu un informāciju starp strīdu risināšanas mehānismiem un pusēm. Piemēram, platforma nodrošina lielāku pārredzamību, jo lietotāji var jebkurā laikā pieteikties, lai pārbaudītu lietas virzību. Tas arī nodrošinātu, ka viņu dokumenti tiek augšupielādēti un saņemti organizācijā un ka tos neietekmē iespējamās cilvēka kļūdas un e-pasta servera kļūmes. Faktu noskaidrošanas intervijās atklājās, ka vēl viens aspekts, kas apsveram ieviešanai paralēli platformai, ir tiešsaistes autentifikācija, izmantojot e-ID un cita veida tiešsaistes autentifikācijas līdzekļus (piemēram, banku nodrošinātos autentifikācijas mehānismus).

Apsvērt iespēju sasaistīt PTAC un nozaru ombudu platformas ar tiesu sistēmām.

Patērētāju prasījumu veidu un interviju analīze liecina, ka PTAC un nozaru ombudu platformu sasaiste ar tiesu varētu sniegt būtiskas priekšrocības efektivitātes un lietojamības ziņā. Šī stratēģiskā saskaņošana varētu arī uzlabot patērētāju aizsardzību, atvieglojot racionālāku piekļuvi visaptverošai informācijai par visiem iespējamajiem SIT veidiem. Tam būtu jāizveido kopīga platforma vai esošajā TIS platformā alternatīvas strīdu izšķiršanas rīkiem jāatvēl atsevišķa sadaļa.

No tiesiskā un normatīvā viedokļa Latvijai būtu jāapsver iespēja reformēt iesaistīto iestāžu regulējošos likumus, proti, Procesu norises elektroniskā vidē valsts platformas likumu, Ministru kabineta noteikumus Nr.618 “Tiesu informatīvās sistēmas noteikumi”, Civilprocesa likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu.

Iespējas paplašināt un modernizēt ombuda ekosistēmu un individuālās ombuda shēmas apsvēršana

Cenšoties uzlabot strīdu izšķiršanas mehānismus valstī, Latvija varētu apsvērt iespēju paplašināt un modernizēt patērētāju un tirgotāju strīdu izšķiršanu, reformējot ombuda shēmu. Tas attiecas gan uz valsts mēroga ombuda ekosistēmas izveidi, gan uz atsevišķu ombuda shēmu organizēšanu. Šajā sakarā Latvija varētu izstrādāt ietvaru, kas piedāvā iespēju visiem patērētājiem efektīvi risināt strīdus ar tirgotājiem, lai patērētāji varētu uzsākt un veikt ombuda procesu. Tāpat valsts varētu izpētīt, vai pašreizējā divu līmeņu patērētāju sūdzību sistēma būtu jāaizstāj ar viena līmeņa ombuda procedūru patērētājiem.

Iespējas paplašināt ombudu kompetenci ārpus patērētāju aizsardzības tiesību aktiem apsvēršana

Patērētāju prasījumu kartēšana liecina, ka šobrīd Latvijā specializētās shēmas neaptver daudzas juridiskās un tiesiskās vajadzības, un specializēto ombudu un PTAC/PSRK kompetence daudzos aspektos ir ierobežota. Tāpēc ir ieteicams nodrošināt visaptverošu ombuda piedāvājumu valstī.

Šajā sakarā Latvija varētu apsvērt iespēju ļaut ombudiem izlemt lietu pilnībā, neierobežojot to kompetenci ar patērētāju tiesību aizsardzības likumu. Tas veicinātu strīdu risināšanas izmantošanu Latvijā. Lai paplašinātu ombudu kompetenci, būtu jāidentificē ombudiem nepieciešamās zināšanas un jāizveido kandidātu aptauja, lai risinātu ombudu kapacitātes un speciālo zināšanu vajadzības. Tāpat Latvijai, iespējams, būs jāidentificē, kāda veida prasību ombudi varētu paplašināt savu kompetenci (piemēram, darbaspēka, veselības aprūpes pakalpojumu jomā).

Atsauces

Arbitration Court of Latvian Chamber of Commerce and Industry (2023), *About the LCCI*, https://www.ltrk.lv/en/node/30. [2]

Association of Latvian Commercial Banks (2022), *Regulations on the Expenses of the Arbitration Court of the Association of Latvian Commercial Banks*, http://www.fstiesa.lv/lv/skirejtiesa/izdevumi.html. [34]

Autorité des marchés financiers (2023), *Le Médiateur de l'AMF (The AMF Ombudsman)*, https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur (accessed on 22 November 2022). [29]

Bradford, B., N. Creutzfeldt and F. Steffek (2022), "Thinking holistically about procedural justice in alternative dispute resolution: A case study of the German Federal Ombudsman Scheme", *Law & Social Inquiry*, Vol. 48/3, pp. 748-779, https://doi.org/10.1017/lsi.2022.55. [23]

CyberJustice (2022), *PARLe: Transform the Court Experience with Online Dispute Resolution*, https://cyberjustice.openum.ca/files/sites/102/Livret_LABOCJ_PARLe_demilettre_GN-1-Corrige%CC%81-2.pdf. [22]

European Commission (2023), "Find a solution to your consumer problem", *Online Dispute Resolution*, https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN (accessed on 22 November 2022). [20]

European Union (2022), *European Consumer Centres Network - ECC Net*, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en (accessed on 18 November 2022). [16]

European Union (2022), *European payment order: Germany*, https://e-justice.europa.eu/41/EN/european_payment_order?GERMANY&member=1. [13]

European Union (2022), *Small claims: The European Small Claims procedure is designed to simplify and speed up cross-border claims of up to €5000*, https://e-justice.europa.eu/42/EN/small_claims?init=true. [5]

European Union (2013), *Directive on Consumer ADR (Directive 2013/11/EU)*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0011 (accessed on 21 November 2022). [28]

European Union (2013), *Regulation on Consumer ODR (Regulation (EU) No 524/2013)*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524 (accessed on 21 November 2022). [27]

European Union (2008), *Regulation (EC) No 1896/2006: European Order for Payment Procedure*, https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/european-order-for-payment-procedure.html. [11]

European Union (2007), *Treaty of Lisbon*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=OJ%3AC%3A2007%3A306%3ATOC. [3]

European Union (2002), *Treaty of Rome*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:12002E/TXT. [4]

Financial Ombudsman Service (2022), *Make a complaint*, https://www.financial-ombudsman.org.uk/make-complaint (accessed on 15 December 2022). [31]

Financial Ombudsman Service (2022), *Who we are*, https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/make-decisions (accessed on 21 November 2022). [25]

German Federal Ombud Scheme (2023), *Welcome to the website of the Universalschlichtungsstelle (General Conciliation Body)*. [30]

Government of Germany (2008), *The German Order for Payment Procedure (Mahnverfahren)*, https://www.iuscomp.org/gla/literature/sijanski.htm. [12]

Government of Latvia (2023), *Consumer Rights Protection Centre*, https://registri.ptac.gov.lv/en/content/functions (accessed on 22 November 2022). [17]

Government of Latvia (2022), *Compulsory Enforcement of Obligations in Warning Procedure: A technologically neutral, electronic process that facilitates the circulation of electronic documents in civil proceedings*. [9]

Government of Latvia (2021), *Consumer Dispute Resolution Commission*, https://www.ptac.gov.lv/en/consumer-dispute-resolution-commission-0 (accessed on 22 November 2022). [18]

Government of Latvia (2015), *Law On Out-Of-Court Consumer Dispute Resolution Bodies*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/275063 (accessed on 22 November 2022). [33]

Government of Latvia (2009), *Regulations of the Cabinet of Ministers No. 792 - Rules on the Forms to be Used in the Enforcement Notice Procedure*, https://likumi.lv/ta/id/195361-noteikumi-par-saistibu-piespiedu-izpildisanas-bridinajuma-kartiba-izmantojamam-veidlapam. [8]

Government of Latvia (1999), *Consumer Rights Protection Law*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/23309. [19]

Government of Latvia (1998), *Civil Procedure Law*, https://likumi.lv/ta/en/en/id/50500. [1]

Government of Norway (2022), *Digital Communication*, https://www.norge.no/en/digital-citizen/digital-communication. [14]

OECD (2023), *Consumer price indices (CPIs) - Complete database*, https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=PRICES_CPI. [6]

OECD (2023), *Recommendation of the Council on Access to Justice and People-Centred Justice Systems*, https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0498. [7]

Office de la Protection du Consommateur (2022), *What is PARLe consommation?*, http://htttps://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/ (accessed on 5 December 2022). [21]

Sander, F. and S. Goldberg (1994), “Fitting the forum to the fuss: A user-friendly guide to selecting an ADR procedure”, *Negotiation Journal*, Vol. 10/1, pp. 49-68, https://doi.org/10.1007/BF02183377. [24]

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (2023), *The conciliation procedure*, https://soep-online.de/en/the-conciliation-procedure/ (accessed on 22 November 2022). [26]

Torgāns, K. (2012), *Civilprocesa likuma komentāri [Commentaries on the Civil Procedure Law]*. [10]

Universalschlichtungsstelle des Bundes (2022), *About us*, https://www.verbraucher-schlichter.de/english/english-version (accessed on 18 November 2022). [32]

Vītoliņa, B. (2015), *Fundamentals of Consumer Rights Protection*. [15]

Piezīmes

1. Solidaritāte nozīmē, ka diviem vai vairākiem parādniekiem ir solidāra atbildība.

2. Aizpildot pieteikumu, pieteikuma iesniedzējam ir jānorāda: 1) informāciju par sevi un jāsniedz apstiprinājumu par pieejamību saziņai ar tiesu, izmantojot tiešsaistes platformu; 2) informāciju par parādnieku (piemēram, vārds, uzvārds, adrese); 3) informāciju par juridisko pārstāvi, ja tāds ir; 4) informāciju par saistībām, tostarp attiecīgos dokumentus (piemēram, līgums), kas pamato parādu un izpildes termiņu; 5) kredītiestādes/maksājuma kontu; 6) pieprasītu summu, summas aprēķinus, līgumsodus, procentus un tiesas izdevumus; 7) deklarāciju, kas apliecina, ka prasība nav atkarīga no korelatīvas darbības vai ka ir veikta korelatīva izpilde; 8) lūgumu tiesai izteikt parādniekam brīdinājumu; 9) lūgumu lemt par maksājuma pienākuma izpildi un tiesas izdevumu piedziņu; 10) deklarāciju, kas apliecina dokumentu un ziņu patiesumu, uzņemoties atbildību nepatiesu apgalvojumu gadījumā.

3. Brīdinājumā ir norādīts: 1) tā unikālais numurs un tiesas nosaukums; 2) informācija par pieteicēju, saistību, saistību pamatojošā dokumenta identifikācija, saistības samaksas termiņš, pieprasītā summa un tās aprēķins, informācija par bankas kontu maksājuma veikšanai (ja tāds ir); 3) informācija par parādnieku; 4) norāde, ka tiesa nav pārbaudījusi, vai prasība ir pamatota; 5) ierosinājums parādniekam 14 dienu laikā pēc brīdinājuma izteikšanas (par to paziņojot tiesai) samaksāt parādu vai iesniegt tiesā iebildumus; 6) ka brīdinājumā norādītais pienākums tiks nodots izpildei, ja noteikto 14 dienu laikā netiks iesniegti iebildumi vai pierādījumi par samaksu.

4. Šīs likmes atbilst 2022. gada novembrī noteiktajām likmēm. Pieteikuma iesniedzējs var aprēķināt izmaksas, izmantojot manas.tiesas.lv pieejamo kalkulatoru.

5. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 267. panta 2. daļu iesniegumā jānorāda vārds, uzvārds, adrese, informācija par līgumu, informācija par tirgotāju vai pakalpojuma sniedzēju, strīda būtība, pretenzijas un to pamatojums, informācija par iepriekšējām darbībām, kas veiktas, lai panāktu vienošanos ar tirgotāju vai pakalpojumu sniedzēju, un apstiprinājums, ka strīdu neizskata neviens tiesībsargs vai tiesa. Iesniegumam jāpievieno dokumenti, kas pamato iesniegumu. Ja iesniegums tiek iesniegts pa e-pastu, paraksts nav nepieciešams.

6. Ja pamatprasība (bez procentiem un līgumsodiem) ir 2 134 eiro vai mazāka, tad prasītājam jāmaksā 15% no summas, bet ne mazāk kā 70 eiro. Tātad šādām prasībām mazākā summa būtu 70 eiro, bet lielākā – 320 eiro. Ja pamatprasības summa ir no 2 135 EUR līdz 7 114 EUR, tad valsts nodeva ir 320 eiro plus 4% par summām, kas pārsniedz 2 134 EUR. Tā kā maksimālā summa, uz kuru attiecas vienkāršotā procedūra, ir 2500 eiro, tad lielākā valsts nodeva būs 334,64

EUR (320 EUR + 14,64 EUR). Spriedumā tiesa pieprasīs atbildētājam pilnībā vai daļēji atlīdzināt valsts nodevu, ja prasība ir pilnībā vai daļēji apmierināta.

7. Ja patērētājs pieprasa naudu (piemēram, zaudējumu atlīdzība), tad aprēķins ir šāds: 1) prasība līdz 2 134 EUR, maksa ir 15% no prasības, bet ne mazāka par 70 EUR; 2) ja prasījuma summa ir lielāka par 2 134 EUR, bet nepārsniedz 7 114 EUR, tad maksa ir 320 EUR + 4% no summas virs 2 134 EUR; 3) ja prasība ir lielāka par 7 115 EUR, bet nepārsniedz 28 457 EUR, tad maksa ir 520 EUR + 3,2% no summas, kas pārsniedz 7 114 EUR; 4) ja prasījuma summa pārsniedz 28 458 EUR, bet nepārsniedz 142 287 EUR, tad maksa ir 1 200 EUR + 1,6% no summas virs 28 457 EUR; 5) ja prasījuma summa ir lielāka par EUR 142 288, bet nepārsniedz EUR 711 435, tad maksa ir 3 025 EUR + 1% no summas, kas pārsniedz 142 287 EUR; 6) ja prasījuma summa pārsniedz 711 435 EUR, maksa ir 8 715 EUR + 0,6% no summas, kas pārsniedz 711 434 EUR.

8. Piemēram, ja līgumcena ir 3000 EUR, tad maksa būs 320 EUR + 4% no summas virs 2134 EUR. Nav skaidrs, kā novērtēt prasības par preču nomaiņu vai remontu. Ja tie tiek uzskatīti par prasījumiem bez naudas vērtības, maksa būs 70 EUR.

Pielikums A. Pakalpojumu kartēšanas metodika

Fokusa jomas

Pakalpojumu kartēšana koncentrējās uz trim konkrētām tiesiskuma prasību jomām pirms un pēc tiesiskuma prasības oficiālā sākuma tiesā:

1. **Vienkāršota procedūra:** Attiecas uz prasībām līdz 2500 EUR, īpašu uzmanību pievēršot parādnieku prasībām.
2. **Brīdinājuma procedūra:** Koncentrējas uz brīdināšanas procedūrām (Civilprocesa likuma 50.1. daļa). Šī procedūra ir piemērota mazākām prasībām un ir atkarīga no parādnieka parāda vai bezdarbības atzīšanas. Pamatā tiesa lemj par kreditoru, ja parādnieks neiebilst pret prasību.
3. **Patērētāju prasījumi:** Par šīs trešās jomas tvērumu lēma Latvijas valdība, balstoties uz atziņām, kas gūtas aptaujā un fokusa grupu sesijā ar uzņēmumu pārstāvjiem. Šajā ziņojumā patērētāju prasības izriet no patērētāju tiesību aktiem un ietver konfliktus starp personu, kas iegādājusies preces vai pakalpojumus no citas personas vai organizācijas, kas rīkojas saskaņā ar savām saimnieciskajām vai profesionālajām spējām.

„Kā“

ESAO rīkoja semināru, kura mērķis bija palīdzēt Latvijas valdībai identificēt trešo Latvijas kontekstā nozīmīgu lietu veidu, kas jāiezīmē un kam jāpiemēro ESAM strīdu izšķiršanas tiešsaistē ietvars (ESAO SIT ietvars). Lai šis uzdevums būtu efektīvs, pirms sanāksmes tika izplatīta anketa, lai apkopotu uzņēmēju viedokļus un veicinātu diskusijas semināra laikā. Izmantotais rīks bija *Microsoft Forms*.

Uzņēmumiem tika izplatīta arī anketa ar iespējamiem jautājumiem, kas tiks uzdoti fokusa grupas semināra laikā, lai tie varētu pārdomāt un sagatavoties seminārām. Uzņēmumi tika mudināti pirms vai pēc sanāksmes dalīties ar visiem attiecīgajiem dokumentiem. Seminārs bija arī paredzēts kā laba iespēja tvert dažus uzņēmumu iespaidus un vajadzības saistībā ar alternatīvo strīdu izšķiršanu, īpašu uzmanību pievēršot strīdu izšķiršanai tiešsaistē (SIT), pirms faktu noskaidrošanas intervijām.

Pēc rūpīgas izskatīšanas Latvijas valdība pieņēma lēmumu par patērētāju pretenzijām un pēc semināra paziņoja ESAO sekretariātam. Juridiskā, institucionālā un lietotāja perspektīva, kas aprakstīta zemāk, tika veikta pēc tam, kad Latvijas valdība paziņoja par savu lēmumu par trešo fokusa jomu.

Objektīvs

Kā minēts iepriekš, papildus ESAO SIT ietvara piemērošanai novērtējumā galvenā uzmanība tika pievērsta trim prioritārajām jomām: vienkāršotām un brīdināšanas procedūrām un patērētāju prasībām. Novērtējumā tika aplūkots tiesiskais un institucionālais ietvars, digitālo rīku izmantošana, kā arī procesi un pakalpojumu sniegšana, izmantojot gan institucionālo, gan lietotāju (indivīdu un uzņēmumu) perspektīvu.

Tabula A A.1. Kartēšanas metodoloģija īsumā

	Metodoloģija	Institucionāls	Lietotāji
Vienkāršota procedūra	Juridiska/institucionāla	Latvija/Vietējie konsultanti	ESAO
Brīdinājuma procedūra	Procesi/ pakalpojumi	Latvija	ESAO
Patērētāju prasījumi	Digitāli	Latvija	ESAO

Kartēšana ļāva izpētīt iespēju ieviest SIT trīs fokusa jomās, identificējot konkrētas vājās vietas un iespējas digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanā, lai racionalizētu procesus un izstrādātu lietotājam draudzīgāku tiesiskuma ceļu.

Institucionālā perspektīva

Tiesu administrācija piedāvāja sagatavot aprakstošas piezīmes, aptverot visus trīs lietu veidus un izmantojot visus trīs aspektus, balstoties uz savām iekšējām zināšanām. Tika veiktas trīs sesijas, katra veltīta noteiktai jomai, lai apspriestu piezīmes, kas ļāva vietējiem konsultantiem un ESAO komandai uzdot jautājumus. Rakstiskajās piezīmēs tika apkopoti galvenie secinājumi no institucionālās perspektīvas.

Balstoties uz piezīmēm, ESAO komanda organizēja vairāk nekā 20 faktu vākšanas intervijas ar galvenajām iestādēm, lai padziļinātu izpratni par institucionālo perspektīvu un salīdzinātu to ar lietotāju viedokļiem un pieredzi. Turklāt vietējie konsultanti veica papildu pētījumus un papildināja iestāžu kartēšanu ar atbilstošu informāciju.

Lietotāju perspektīva

Ar Latvijas valdības palīdzību lietotāju grupas – valsts iestādes (tiesu ierēdņi, piemēram, tiesneši un amatpersonas) un indivīdi/uzņēmumi (uzņēmējdarbības asociācijas, juristi, mediācijas centri, tirdzniecības kamera, investīciju padome, juridiskās palīdzības birojs) – sniedza ieguldījumu darbībās attiecībā uz lietotāju perspektīvu procesiem un pakalpojumiem. Šo darbu vadīja ESAO komanda kopā ar starptautiskiem ekspertiem un vietējiem konsultantiem. Turklāt Tiesu administrācija palīdzēja identificēt lietotāju grupu (pamatojoties uz pakalpojumu sniedzēju datiem par katru fokusa jomu), ar kuriem notika konsultācijas, izmantojot aptauju, kā arī fokusa grupu diskusija, lai savāktu tiešus pierādījumus.

ESAO noteica daudzsološu praksi un iespējas, kā vienkāršot un izmantot digitālās tehnoloģijas un datus, lai uzlabotu lietotāju pieredzi ar SIT. Analīze integrēja dažādu grupu perspektīvas un salīdzināja pieredzi, tostarp vidējo prasītāju un neaizsargāto iedzīvotāju grupu.

Juridiskā/institucionālā analīze

Institucionālā perspektīva – "kā"

Tika veikta dokumentu izpēte un attiecīgo tiesību aktu analīze, lai izpētītu katra konkrēta veida lietas tiesisko pamatu un procedūru. Analīze ietvēra civilprocesa, komerctiesību un patērētāju tiesību aizsardzības likumus un Ministru kabineta noteikumus, kā arī citus būtiskus tiesību aktus.

Šajā uzdevumā tika aplūkota arī strīdu izšķiršanas procesā iesaistīto institūciju loma un sniegtie pakalpojumi. Institucionālā analīze arī centās izcelt esošos koordinācijas mehānismus, iekšējos procesus, sistēmu savietojamību un datu apmaiņas protokolus starp dažādām ieinteresētajām personām. Latvijas valdības sagatavoto kartējumu papildināja faktu noskaidrošanas intervijas, kas nodrošināja visu būtisko punktu analīzi. Analīze identificēja procesuālās robežas, institucionālās vājās vietas un iespējas ieviest un turpināt uzlabot SIT un citu digitālo rīku izmantošanu.

Lietotāju perspektīva – "kā"

Juridiskā/institucionālā analīze no lietotāja viedokļa mēģināja noteikt, vai lietotāji (indivīdi un uzņēmumi) spēj un kā izprast ceļus uz taisnīgumu, jo īpaši alternatīvo strīdu izšķiršanu un SIT.

Ar vietējo konsultantu un Tiesu administrācijas atbalstu ESAO izveidoja intervēto personu sarakstu (advokāti, mediācijas centri, juridiskā palīdzība, juridiskās klīnikas), sagatavoja jautājumu saraksta projektu un organizēja faktu vākšanas intervijas, lai cita starpā izpētītu, kā lietotāji uztvēra likumu un procedūru skaidrību, kāda ir viņu pieredze ar valsts iestādēm un kāds atbalsts un norādījumi tika piedāvāti.

Papildu dokumentu izpēte un informācija no Latvijas valdības apzināja vadlīnijas, komunikācijas kampaņas un metodes, kas pieņemtas, lai skaidrā un pieejamā veidā informētu iedzīvotājus par viņu tiesībām un tiesiskuma ceļiem, izmantojot digitālos un nedigitālos līdzekļus.

Procesi un pakalpojumi

Institucionālā perspektīva – "kā"

Tika veikta rūpīga procesu un pakalpojumu kartēšana, ņemot vērā iekšējos procesus un pakalpojumus.

Lietotāju perspektīva – "kā"

Tika organizētas faktu noskaidrošanas intervijas pēc "klienta ceļojuma" metodes, lai novērtētu indivīdu un uzņēmumu spēju apmierināt savas juridiskās un tiesiskuma vajadzības.

Lietotāju perspektīvas procesos un pakalpojumos kartēšana iesaistīja daudzveidīgu intervējamo grupu (kā iepriekš, juristi, mediācijas centri, juridiskā palīdzība, juridiskās klīnikas u.c. un cilvēkiem "tuvi" dienesti, kas pārstāv viņu intereses u.c.), lai izprastu veidus, kā atrisināt strīdus saistībā ar piekļuvi pakalpojumiem (analogajiem vai digitālajiem), tiesām un izpildi.

Digitāls (tiek izmantots visā analīzē/kartēšanā)

Institucionālā perspektīva – "kā"

Dokumentu izpēte un informācija no Latvijas kolēģiem ļāva labāk izprast digitalizācijas pašreizējo stāvokli Latvijas tieslietu nozarē.

Faktu noskaidrošanas intervijas ar iestādēm palīdzēja identificēt iespējas un izaicinājumus digitālo tehnoloģiju un datu izmantošanā iestāžu līmenī, kā arī procesos un pakalpojumu sniegšanā. Pamatojoties uz konstatējumiem, komanda noteica, kā digitālās tehnoloģijas un datus varētu izmantot, lai uzlabotu pakalpojumus un procesus no institucionālā viedokļa.

Lietotāju perspektīva – "kā"

Fokusa grupu diskusijas un faktu vākšanas intervijas atklāj lietotāju digitālo prasmju līmeni, digitālo pakalpojumu pieejamību un viņu vajadzības.

Efektīvas strīdu izšķiršanas tiešsaistē attīstība Latvijā

Šajā ziņojumā novērtēts strīdu izšķiršanas tiešsaistē (ODR) izmantojums Latvijā. Tajā aplūkoti valsts centieni modernizēt tieslietu sistēmu un attīstīt strīdu izšķiršanas mehānismus, noteiktas jomas, kurās nepieciešami uzlabojumi saskaņā ar ESAO ODR sistēmu, un sniegti ODR piemērošanas piemēri citās valstīs. Novērtējumu papildina ESAO ODR regulējuma piemērošana trīs īpašiem prasību veidiem - vienkāršotām un brīdinājuma procedūrām, kā arī ar patērētāju tiesībām saistītām prasībām. Tajā sniegti ieteikumi, kā sekmīgi īstenot ODR Latvijā un kopumā modernizēt tieslietu nozari, lai nodrošinātu labāku tiesu pieejamību visiem.

Finansē
Eiropas Savienība

DRUKĀT ISBN 978-92-64-34502-7
PDF ISBN 978-92-64-48954-7

9 789264 345027