

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Aušra TAMULAITIENĖ
Viešojo valdymo studijų programos studentas

VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS
PLĖTRAVIETOS SAVIVALDOJE: MAŽEIKIŲ RAJONO
ATVEJIS

Šiauliai, 2016

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Aušra TAMULAITIENĖ

**VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS
PLĖTRA VIETOS SAVIVALDOJE: MAŽEIKIŲ RAJONO
ATVEJIS**

Magistro darbas

Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (N700)

Darbo vadovė:

prof. dr. Diana ŠAPARNIENĖ

Teigiū,kad magistro darbas, kurį teikiu Viešojo administravimomagistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti, yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

Tamulaitienė Aušra. Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra vietos savivaldoje: Mažeikių rajono atvejis. Magistro darbas. Magistro darbo vadovė prof. dr. D. Šaparnienė, Šiaulių universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas, Viešojo administravimo katedra. – Šiauliai, 2016. – 81 p.

SANTRAUKA

Magistro darbe nagrinėjamos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtos Mažeikių rajono savivaldybėje problemos ir plėtotės galimybės. Internetinės technologijos ne tik greitai diegiamos į verslą, politiką, valstybės valdymą, bet ir transformuoja tarpinstitucinius ir tarpsektorinius santykius visuomenėje (formuojasi virtualinės bendruomenės, nustatomi informacinės partnerystės santykiai, vyksta vartotojų grupavimasis pagal įvairius informacinius interesus), keičia verslo vykdymo principus, kinta santykiai tarp įvairių teisinių santykių subjektų, kompanijų ir valstybės valdymo. Magistrinio darbo tikslas – ištirti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtos situaciją ir probleminius aspektus Mažeikių rajono savivaldybėje ir numatyti galimas sąveikos plėtos užtikrinimo prielaidas. Mokslinės literatūros analizės pagrindu valdžios ir piliečių elektroninės sąveika atskleista e. valdžios, e.valdymo, e.demokratijos ir e.dalyvavimo sąvokų ir jų tarpusavio sąsajų kontekste. Teisinių norminių aktų analizės pagrindu atskleistos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos realizavimo teisinis reglamentavimas. Empirinio tyrimo metu Mažeikių rajono savivaldybėje atliktos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos situacijos analizė bei identifikuotos šios sąveikos plėtos problemos ir galimybės.

Atlikto empirinio tyrimo rezultatai parodė, kad realizuojant valdžios ir piliečių elektroninę sąveiką savivaldos lygmenyje pirmiausia susiduriama su finansavimo problemomis. Priemonės, kurios realizuojamos centralizuotai ES struktūrinių fondų lėšomis yra diegiamos sėkmingai, o priemonės (informacinių ir telekomunikacinių komunikacijų priemonės, e. demokratijos elementai ir kt.), kurių realizacija reikalauja savivaldybės lėšų, stokojama dėmesio. Tyrimas parodė, kad Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninių paslaugų plėtra yra nepakankama, elektroninės demokratijos vystymasis yra dar tik pradinėje stadijoje, nors poreikis valdžios ir piliečių sąveikai yra akivaizdus. Savivaldybei rekomenduotina sudaryti detalų valdžios ir piliečių sąveikos priemonių diegimo planą. Neužtenka tik tokias priemones įrašyti į plėtos strateginį planą. Reikalinga detalizuoti jį pagal etapus, su tiksliais sumomis ir terminais kiekvienam etapui, įvertinant tai, kad informacinės ir telekomunikacinės technologijos turi būti adekvačios elektroninės sąveikos priemonėms, kad galėtų efektyviai jas palaikyti.

Raktiniai žodžiai: elektroninė sąveika, elektroninės paslaugos, elektroninė valdžia, elektroninė demokratija.

Tamulaitienė Aušra. Government and citizens electronic interaction expansion in local district: Mazeikiai district case. Master's thesis. Master's thesis supervisor prof. dr. D. Šaparnienė, Šiaulių university, Faculty of social sciences, humanities and art. Department of public administration. – Šiauliai, 2016. – 81 p.

SUMMARY

Master's theses analyzes governments and citizens electronic interaction expansion issues and development opportunities of Mazeikiai district municipality. Internet technologies are introduced quickly not only to business, politics, state management, but also transforms inter – institutional and inter-sectorial relations in society (virtual communities are formed, information partnership relationships are established, classification of consumers based on various information interests), changes business principles, changes relationships between various legal subjects, companies and state management. Master's thesis goal – to investigate governments and citizens electronic interaction expansion issues and problematic aspects of Mazeikiai district municipality and to predict possible expansions of potential interaction. Based on scientific literature analysis, government and citizens electronic interaction disclosed e. government, e. management, e. democracy and e. participation concepts and their interconnectedness context. Based on analysis of legal regulations was revealed legal regulations of government and citizens electronic interaction. During empirical study of Mazeikiai district municipality were conducted government and citizens of electronic interaction analysis of the situation and identified this interaction development problems and opportunities.

The results of conducted empirical study showed that implementing government and citizens electronic interaction at municipal level, the first encountered problem is financing. The measures that are implemented centrally by the EU structural funds are implemented successfully, but the measures (information and telecommunication technology products, e. democracy elements etc.), which require implementation of municipal resources, are not paid enough attention to. The study showed that the Mazeikiai District Municipality's development of e-services is insufficient, development of e-democracy is still in its infancy, although the need for interaction between government and citizens is obvious. It is advised for municipality to draw up a detailed government and citizens interfaces deployment plan. It is not enough only to include such measures in the development of the strategic plan. It is required to elaborate it by stages, with exact amounts and time tables for each stage, taking into consideration that the information and telecommunication technologies should be adequate means of electronic interaction in order to effectively support them.

Keywords: electronic interaction, e-services, e-government, e-democracy

TURINYS

PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ANALIZĖ	6
LENTELĖS	7
PAVEIKSLAI	8
PRIEDAI	9
ĮVADAS.....	10
1. VALDŽIOS IR PILIEČIŲ SĄVEIKOS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS KONTEKSTE TEORINIS PAGRINDIMAS	15
1.1.Elektroninės valdžios samprata ir raida.....	15
1.2.Valdžios ir piliečių sąveika elektroninės valdžios ir elektroninio valdymo teorijų kontekste	22
1.3.Elektroninis valdymas ir jo kritika	24
1.4.Elektroninės valdžios ir demokratijos santykis	29
1.5.Piliečių dalyvavimas sprendimų priėmimo plėtojant elektroninės valdžios koncepciją	33
2.VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS PLĖTROS MAŽEIKIŲ RAJONETYRIMO METODOLOGIJA	38
2.1.Tyrimo metodai ir organizavimas	38
2.2.Tyrimo problemų laukas.....	40
2.3.Magistro darbo loginė schema.....	41
2.4.Tyrimo instrumento pagrindimas	43
2.5.Tyrimo imties charakteristika ir tyrimo etika	44
3.VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS PLĖTROS MAŽEIKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI	45
3.1. Elektroninės sąveikos realizavimo Lietuvos savivaldybėse situacija.....	45
3.2. Elektroninės sąveikos situacijos Mažeikių savivaldybėje tyrimas	49
3.3. E. valdžios įgyvendinimas plėtojant valdžios ir piliečių sąveiką Mažeikių rajono savivaldybėje: informantų nuomonės raiška	53
3.4. Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrosužtikrinimo prielaidos.....	61
IŠVADOS	64
REKOMENDACIJOS	66
LITERATŪRA	67
PRIEDAI	73

PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ANALIZĖ

D

Dalyvavimas – galimybė pasinaudotikonstitucijos suteiktomis demokratinės politikos teisėmis (Raipa, 2010).

E

Elektroninė demokratija – informacinių ir telekomunikacijų priemonių panaudojimas, demokratijos praktikos ir demokratijos proceso plėtrai, įtraukiant gyventojų ir bendruomenių dalyvavimą į sprendimo priėmimų procesą, visuose valdžios lygiuose ir sustiprinant piliečių ir juos atstovaujančių valdžios atstovų ryšius (Petrauskas ir kt., 2007).

Elektroninė sąveika – valdžios ir piliečių bendravimas ir bendradarbiavimas informacinių-telekomunikacinių priemonių pagalba (Butkevičienė, Rutkauskienė, 2008).

Elektroninė valdžia – Valstybės valdymo organizavimo būdas, kuris pagrįstas elektroninėmis informacijos perdavimo, apdorojimo ir sklaidos priemonėmis, kurių pagalba taip pat teikiamos visų lygių valstybinės valdžios organų paslaugos visoms piliečių kategorijoms, o taip pat tų pačių priemonių pagalba vykdomas piliečių informavimas apie valdžios veiklą (Thompson, Srivastava, Jiang, 2008).

Elektroninės paslaugos – viešosios paslaugos, teikiamos elektroninėmis priemonėmis. Gali būti teikiamos gyventojams bendrai arba individualiu užsakymu, jas gali finansuoti vyriausybė arba už jas mokėti paslaugos vartotojai (Žilinskas, 2014).

I

Informacinėtelekomunikacinės technologijos – visuma informacijos rinkimo, kaupimo, saugojimo, apdorojimo ir pateikimo priemonių bei metodų (Yildiz, 2007).

S

Savivaldybės institucijos – institucijos, kurių veiklą pagal Lietuvos Respublikos įstatymus apibrėžtoje teritorijoje ir įtakoja kasdieninį žmonių gyvenimą (Smalskys, 2008).

LENTELĖS

1.1 lentelė. Elektroninės valdžios apibrėžimai	15
1.2 lentelė. Lietuvoje teikiamos (planuojamos teikti) elektroninės viešosios paslaugos	20
2.1 lentelė. Ganto grafikas.....	39
2.2 lentelė. Problemos formuluotė.....	40
3.1 lentelė. Mažeikių rajono savivaldybės elektroninės sąveikos plėtros priemonių planas 2014 - 2020	50
3.2 lentelė. Mažeikių rajono savivaldybės interneto svetainės atitikimo bendriesiems reikalavimams procentinė išraiška	52
3.3 lentelė. KATEGORIJA: sąveikos vertinimas.....	54
3.4 lentelė. KATEGORIJA: valdžios ir piliečių teisinės prielaidos	56
3.5 lentelė. KATEGORIJA: techninių priemonių būklė, užtikrinant efektyvią valdžios ir piliečių sąveiką	57
3.6 lentelė. KATEGORIJA: valdžios ir piliečių sąveikos žmogiškųjų išteklių kokybė.....	58
3.7 lentelė. KATEGORIJA: valdžios ir piliečių sąveikos priemonių veiksmingumas institucijos požiūriu.....	58
3.8 lentelė. KATEGORIJA: valdžios ir piliečių sąveikos priemonių kokybė piliečių požiūriu	59
3.9 lentelė. Valdžios ir piliečių sąveikos priemonių vystymosi perspektyvos	60

PAVEIKSLAI

1.1 pav. Visuomeninio gyvenimo subjektai	16
1.2 pav. Valdžios sąveika su piliečiais ir verslu	21
1.3 pav. Elektroninės demokratijos modelis.....	31
1.4 pav. Elektroninės demokratijos klasifikavimas	32
2.1 pav. Magistro darbo loginė schema.....	42
2.2 pav. Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros Mažeikių rajono savivaldybėje tyrimo modelis	43
3.1 pav. Miestų ir rajonų savivaldybių teikiamos elektroninės paslaugos	46
3.2 pav. Įmonių, vykdančių administracines procedūras elektroniniu būdu (be papildomų popierinių procedūrų), dalis 2010-2014 metais	47
3.3 pav. Gyventojų įsitraukimas į elektroninės demokratijos procesus	48
3.4 pav. Mažeikių rajono savivaldybės geografinis išdėstymas.....	49
3.5 pav. Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita(2015).....	51
3.6 pav. Elektroninės demokratijos priemonių diegimo Mažeikių rajono savivaldybėje schema ..	63

PRIEDAI

1. priedas. Pusiau struktūruoto intervių klausimai	74
2. priedas. Interviu protokolas	76
3.priedas. Savivaldybių internetinių svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams procentinė išraiška	80
4. priedas. PROJEKTAS: „Tarybos posėdžių vaizdo įrašymas, transliavimas savivaldybės interneto svetainėje bei įrašų archyvavimas“	81

IVADAS

Temos aktualumas: Informacinės ir komunikacinės technologijos sparčiai vystosi ir plečiasi tiek į asmeninę erdvę, tiek į valdžios institucijų, verslo ir kitų sferų kasdieninę veiklą, sudarydamos sąlygas efektyvinti veiklos rezultatus, kurti ir įgyvendinti inovacijas.

Lietuvos pažangos strategijoje „LIETUVA 2030“ akcentuojama, kad viešąsias paslaugas visuomenei teikiantis „viešasis sektorius užtikrina aukštą paslaugų kokybę ir tenkina paslaugų vartotojų poreikius. Paslaugų kokybė yra nuolat vertinama, paslaugų vartotojai plačiai įtraukiami į jų tobulinimo procesus. Viešųjų paslaugų teikimo mastas atitinka visuomenės lūkesčius, jos lengvai prieinamos visiems Lietuvos žmonėms jiems patogiu būdu, atsižvelgiant į technologinių galimybių pokyčius" (Lietuva 2030).

Informacinių komunikacinių technologijų (toliau IKT) tobulėjimas gerokai keičia valdymo sampratą, keičiasi pats požiūris į tai, kaip atliekama kontrolė, vyksta atsiskaitymas už darbo rezultatus, o tai turi įtakos tiek gyventojams, tiek įvairioms institucijoms. R. Garuckas ir A. Kaziliūnasteigia, kad IKT plėtotė reikšmingai prisideda prie pokyčių informacijos valdymo, gyventojų aptarnavimo ir sprendimų priėmimo srityse.

Anot A. Krupavičiaus (2013), sąvoka, viešasis valdymas (*public governance*) tapo populiari Lietuvoje neseniai, ji pakeitė XX a. pabaigoje vyravusią naująją viešąją vadybą. Pagal N. Gupta ir K. Chaturvedi (2008), vyriausybės veiklos realizavimas, naudojant elektronines technologijas, keičia patį valdymo pobūdį. Jos esmė yra ta, kad valdymo veiksmai ir organizacijos tampa lankstesnėmis, mažiau detaliomis ir normatyvais ribojamos, pats valdymas remiasi labiau horizontaliais, nei vertikaliais ryšiais.

Remiantis F. Kettl (2005), faktiškai, vadovavimas skiriasi ir nuo paprasto administravimo, kada politinių sprendimų šaltinis yra valstybinės valdžios hierarchinės struktūros politinė viršūnė, o visuomeninės struktūros daro tik ribotą įtaką šiam procesui. Vadovavimas realizuojamas organizuojant bendras derybas tarp vyriausybinių ir nevyriausybinių struktūrų, realizuojant abipusį interesą bendromis pajėgomis, o tuo pačiu ir priimant politinį sprendimą, tenkinantį visas susitarimo šalis. Vadovavimas skiriasi ne tik nuo rinkos ir hierarchinio valdymo modelių; jis efektyvesnis patenkinti visuomeninius poreikius.

Kaip rašo Dž. Fontein (2001), bendradarbiavimo tema tampa viena iš naujų temų viešame valdyme. Bendradarbiavimas skiriasi nuo kitų viešos ir privačios sferų santykių tipų. Priešingai paprastai tarpusavio sąveikai, kuri remiasi sutartimi, kur pagrindinį vaidmenį vaidina administracija, besirenkanti tikslus, galimus sutarties objektus, kooperacijos tipą ir kt. L. Meuleman (2008) teigia, kad bendradarbiavimas remiasi tokiu tarpusavio sąveikos modeliu, kada bendrai

kuriama vieninga tarpusavio sąveikos platforma su bendra rizika, o taip pat yra bendra atsakomybė už pasiektus rezultatus.

Remiantis A. Manoharan (2014), iš esmės yra išskiriami trys pagrindiniai elektroninės vyriausybės elementai: *elektroninė demokratijair dalyvavimas (e-democracy and participation)*, kurių paskirtis formuoti visuomenės nuomonę ir sprendimus, naudojant elektronines priemones (balsavimas, pilietiniai tinklai ir t.t.); *elektroniniai gamybiniai tinklai (electronic production networks)*, kurie yra bendradarbiavimo forma tarp viešų, viešų ir privačių institutų, naudojant elektronines priemones; *elektroninės viešosios paslaugos (electronic public services)*, kurios skirtos paslaugų teikimui jų gavėjų (privatų asmenų ar kompanijų) naudai per vietinius, regioninius ar nacionalinius portalus.

Tokiu būdu galime pasakyti, kad informacinėje visuomenėje lygiagrečiai su įvairių tinklinės informacinės ekonomikos dedamųjų formavimusi vyksta įvairių tinklinių institucijų valdymo struktūrų formavimasis, įskaitant valstybinės valdžios institutus globaliame, regioniniame ir vietiniame lygiuose. Internetinės technologijos ne tik greitai diegiamos į verslą, politiką, valstybės valdymą, bet ir transformuoja tarpasmeninius santykius visuomenėje (formuojasi virtualinės bendruomenės, nustatomi informacinės partnerystės santykiai, vyksta vartotojų grupavimasis pagal įvairius informacinius interesus), keičia verslo vykdymo principus, kinta santykiai tarp įvairių teisinių santykių subjektų, kompanijų ir valstybės valdymo.

Kaip teigia D. Šaparnienė (2013), elektroninės valdžios idėjos yra neatsiejamoms nuo kryptingo viešojo valdymo modernizavimo tiek valstybės, tiek vietos savivaldos lygmenimis, kuriuose vis ryškesnės atvirumo ir demokratijos dimensijos. Todėl modernizuoti e. valdžią reikia taip, kad jos prioritetas būtų teikti vartotojui patogias, greičiau prieinamas ir naudingas e. paslaugas. Teigiamą įtaką Lietuvoje, modernizuojant valstybės valdymą turėjo 2002 m. pabaigoje Vyriausybės patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“, jos siekis gerinti viešųjų paslaugų pateikimą verslui, Lietuvos piliečiams, įvairioms institucijoms.

Vienas iš svarbiausių demokratiškos ir efektyvios viešojo valdymo sistemos kūrimo aspektų yra piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo ir politikos formavimo procesuose užtikrinimas. Piliečių aktyvus dalyvavimas demokratiname valdymo procese užtikrina šio proceso skaidrumą bei šio proceso kontrolę. Piliečių dalyvavimą viešojo valdymo procese užtikrina Konstitucijoje įtvirtinta teisė dalyvauti įvairaus lygio rinkimuose į valstybinės valdžios organus, kuriuose piliečiui užtikrinama teisė laisvai pareikšti savo valią apie tai, kas atstovaus jo interesus valstybės valdyme.

Siekdama skatinti piliečių e. dalyvavimo plėtrą, 2014 metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino visuomenės plėtros 2014-2020 metų programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ (2014). Šios programos tikslas ir uždaviniai yra skirti Lietuvos gyventojų skaitmeninės atskirties mažinimui, įgūdžių ir žinių, reikalingų efektyviam ir sėkmingam darbui su

šiuolaikinėmis informacinėmis – komunikacinėmis priemonėmis, įgijimui. Šios programos sėkmingas realizavimas paskatintų e. piliečių ugdymą, jų dalyvavimą sprendimų priėmimo procesuose.

Nežiūrint į tai, kad Informacinės visuomenės plėtros komiteto duomenimis 2015 metais 15 proc. Lietuvos gyventojų dalyvavo demokratiniuose procesuose, institucijos atlikto Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo (2014) rezultatai parodė, kad tik 2 proc.respondentų (iš 1004 apklaustų) yra išreiškę savo nuomonę apie viešojo sektoriaus institucijų planuojamus priimti ar priimtus sprendimus ir tik 1 proc respondentų yra teikę savo siūlymus dėl šių institucijų priimamų sprendimų tobulinimo.

Lietuva, kaip ES narė, skatiną informacinės visuomenės plėtros priemones: kurdama ir modernizuodama Seimo, Vyriausybės ir kitų institucijų informacines bazines. 2011 m. spalio 11 – 12 d. Regionų komitetas pritarė 2011–2015 m. Europos e. valdžios veiksmų plano parengimui. Šio plano prioritetai – tarpvalstybinės paslaugos, naudotojų įgalinimas, sektoriaus informacijos (VSI) pakartotinis naudojimas, e. dalyvavimas, e. bendroji rinka. Visa tai pritaria Europos administravimo institucijų pastangoms įgalinti piliečius ir įmones teikiant e.valdžios paslaugas, sudarant geresnę prieigą prie viešosios informacijos ir užtikrinant didesnę skaidrumą.

2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos vienas iš prioritetų yra „Padidinti plačiajuosčių elektroninių ryšių tinklų infrastruktūros prieinamumą ir naudojimą vietovėse, kuriose naujos kartos prieigos infrastruktūros plėtros ir paslaugų teikimo negali užtikrinti rinka“. 2020 m. Strategijoje didelis dėmesys yra skiriamastoms priemonėms, kuriomis būtų galim padidinti galimybes ir gebėjimus pasinaudoti viešosiomis paslaugomis ir taupiau naudoti skaitmeninis pasitikėjimas, ir didėtų elektroninių priemonių sąveika.

Kaip teigia R. Garuckas (2008), e. valdžios projektų įgyvendinimas sudaro prielaidas struktūrinėms permainoms, ir tai yra didžiulis išbandymas institucijoms, nes iškyla daug problemų dėl pakitusių valdymo struktūrų ir sprendimų priėmimo modelių, įgūdžių stokos, netinkamos informacijos ir komunikacijos infrastruktūros. Iki šio laikotarpio yra atlikta daug darbų ir įgyvendinta įvairių e. valdžios projektų, bet yra dar nemažai ir neįgyvendintų plėtros planuose numatytų projektų.

Apie e. valdžios raidos tendencijas, prieinamumą, plėtrą ir jos svarbą valdžios įstaigų efektyvumui didinti bei demokratijai plėtoti, mokslinėje literatūroje analizuojama įvairiais požiūriais. E. valdžios sampratą ir jos plėtrą nagrinėjo: T. Limba (2009), T. Thompson, S. Srivastava, L. Jiang (2008), P. McDermott (2010) ir kt. Kaip įgyvendinami e. paslaugų projektai analizavo M.Pliauga. L. Sommer ir R. Cullen(2009) atliko elektroninio dalyvavimo pagal modelį „informavimas, konsultavimas, bendradarbiavimas ir įgalinimas“, tyrimą. Elektroninės demokratijos plėtros galimybių savivaldybių lygyje empirinį tyrimą atliko R. Dapkus ir R.

Kmieliauskaitė (2011). Informacinių ir telekomunikacinių technologijų svarbą viešajame sektoriuje analizavo R. Milė ir A. Junevičius (2013), o valdžios institucijų ir visuomenės bendravimo problematiką tyrė T. Limba (2007).

Tyrimo problema. Padidėjus gaunamos informacijos kiekiui, modernėjant informacinėms technologijoms, atsiranda didesnis poreikis viešas paslaugas teikti internetu ir kad jos būtų prieinamos visai visuomenei. Kaip teigia T. Limba (2009), visuomenė nori, kad informacija būtų pasiekama kuo greičiau ir be kliūčių. Įvairioje literatūroje nuolat pabrėžiama, kad elektroninė valdžia ir jos teikiamos paslaugos yra vienas iš patikimiausių būdų modernizuojant valstybės valdymą, padedantis sėkmingai vykdyti viešojo sektoriaus reformas, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, gerinti ryšių tarp piliečių ir valdžios efektyvumą, ir kokybę. Tik vis dar atsiranda daugybė techninių, teisinių ir metodologinių problemų, kurios negaliužtikrinti e. valdžios veiksmingumo. E. Raginytė (2009) pastebi, kad e. valdžios plėtros svarbumą rodo ir tai, jog šalys, kurios nekreipia dėmesio į e. valdžios tobulinimo galimybes, investuotojų vertinamos vis nepalankiau.

M. Kiškis ir A. Kraujelytė (2005) teigia, kad tik technologinėmis priemonėmis tvarkant žinių visuomenės procesus, galima sukelti socialinio priešinimosi reakciją, sudarant atskirtį tarp įvairių socialinių grupių, valstybės institucijų. Kadangi e. paslaugomis dažniausia naudojasi jauni, išsilavinę ir miestuose gyvenantys asmenys, ši atskirtis sunkina ir tuo pačiu skatina pritaikyti ar sukurti tokį e. valdžios modelį, kuris pagerintų įvairių institucijų tarpusavio bendradarbiavimą ir tų pačių institucijų bendradarbiavimą su visuomene.

Tyrimo problemą konkretina įvardinti probleminiai klausimai:

1. Kokiomis teorinėmis priegomis galima konceptualizuoti piliečių ir valdžios sąveiką vietos lygmeniu?
2. Kokie trukdžiai egzistuoja realizuojant valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos įgyvendinimą?
3. Kaip paspartinti Lietuvos savivaldybėse e. valdžios plėtrą?

Tyrimo objektas: valdžios ir piliečių elektroninė sąveika.

Tyrimo dalykas: valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos vystymas vietos savivaldoje.

Tyrimo tikslas: ištirti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros situaciją ir probleminius aspektus Mažeikių rajono savivaldybėje ir numatyti galimas sąveikos plėtros užtikrinimo prielaidas

Tyrimo uždaviniai:

1. Teoriniu požiūriu išanalizuoti ir jai giminingų sąvokų: e. valdžios, e.valdymo, e.demokratijos ir e.dalyvavimo konceptus valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros kontekste;

2. Apžvelgti valdžios ir piliečių elektroninę sąveiką reglamentuojančią teisinę bazę,
3. Išanalizuoti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros situaciją ir problemas Mažeikių rajono savivaldybės kontekste;
4. Identifikuoti ir pateikti galimas valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros užtikrinimo prielaidas

Pagrindinis ginamas teiginys:

Vietos valdžios institucijų elektroninės sąveikos su piliečiais plėtra ribojama dėl savivaldos institucijų veiklą elektroninėje erdvėje reglamentuojančios teisės aktų nebuvimo ir dėl teikiamų elektroninių paslaugų žemo brandos lygio.

Tyrimo metodai: Įgyvendinant užsibrėžtus uždavinius šiame darbe bus naudojami šie tyrimo metodai:

Mokslinės literatūros analizė, sudarė galimybę atskleisti Lietuvos ir užsienio mokslinės literatūros požiūrį į e. valdžios ir piliečių sąveiką ir jos plėtrą.

Dokumentų ir teisinės bazės (LR teisės aktų, projektų ataskaitų) analizavimas, sudarė galimybę nustatyti e. valdžios ir piliečių sąveikos situaciją Lietuvoje.

Kokybiniam tyrimui buvo pasirinktas pusiau struktūruoto interviu metodas, kurio metu siekiama ištirti ir įvertinti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos situaciją, Mažeikių rajono savivaldybėje ir pateikti galimus šios sąveikos plėtros būdus.

Tyrimo teorinis ir praktinis reikšmingumas: Iš mokslinių straipsnių ir atliktų tyrimų galima matyti, kad tiek Lietuvos, tiek užsienio mokslininkai analizuoja piliečių ir valdžios elektroninės sąveikos būseną ir perspektyvas. Galima pastebėti, kad XXI amžiuje tvirtesnes pozicijas pradeda užimti nauji požiūriai į demokratiją ir valdymą, kuriuose labiau akcentuojamas piliečių dalyvavimas valdyme, atskaitomybės, atsakomybės, skaidrumo ir kitos vertybės. Tokiu būdu valdymo ir demokratijos kokybė, piliečių dalyvavimas tampa aktualiomis problemomis ne tik akademiniau, bet ir praktiniu požiūriais. Tai apsprendžia šio darbo aktualumą.

Atlikto tyrimo rezultatai leido padaryti išvadą, kad Mažeikių rajono savivaldybėje piliečių ir valdžios elektroninė sąveika dar yra žemame lygyje. Nors pačioje savivaldybėje daugelis gyventojų turi kompiuterius ir galimybę naudotis internetu, savivaldybės svetainėje elektroninės paslaugos yra žemame brandos lygyje. Iš elektroninės sąveikos priemonių savivaldybės svetainėje realizuotos tik galimybė gyventojams dalyvauti apklausoje ir stebėti tarybos posėdžius. Tyrimo metu identifikuotos pagrindinės priežastys, kurios apsprendžia menką elektroninės sąveikos ir elektroninės demokratijos priemonių diegimą Mažeikių rajono savivaldybės svetainėje. Šių identifikuotų priežasčių pagrindu pateiktos rekomendacijos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos Mažeikių rajono savivaldybėje plėtrai.

1. VALDŽIOS IR PILIEČIŲ SĄVEIKOS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS KONTEKSTE TEORINIS PAGRINDIMAS

1.1. Elektroninės valdžios samprata ir raida

Visų pirmareikia pažymėti, kad mokslininkai pateikia įvairių elektroninės valdžios apibrėžimų, priklausomai nuo šių mokslininkų pozicijos šios sąvokos apibrėžimo principų atžvilgiu. Vieni autoriai išskiria elektroninės valdžios taikomąjį aspektą, išvardindami tokios valdžios instrumentų taikymo galimybes. Kiti autoriai elektroninę valdžią apibrėžia aprašomuoju būdu, akcentuodami šios valdžios įdiegimo sukeltus pokyčius visuomenėje ir atskirose struktūrose.

Labiausiai paplitę elektroninės valdžios apibrėžimai pateikiami 1.1 lentelėje.

1.1 lentelė.

Elektroninės valdžios apibrėžimai

Autorius	Apibrėžimas
T. Thompson, S. Srivastava, L. Jiang (2008)	Valstybės valdymo organizavimo būdas, kuris pagrįstas elektroninėmis informacijos perdavimo, apdorojimo ir sklaidos priemonėmis, kurių pagalba taip pat teikiamos visų lygių valstybinės valdžios organų paslaugos visoms piliečių kategorijoms, o taip pat tų pačių priemonių pagalba vykdomas piliečių informavimas apie valdžios veiklą.
T. Limba (2009)	Informacinės-komunikacinės technologijos valstybės valdyme.
L. Schaupp, L. Carter, M. McBride (2010)	Elektroninio verslo vykdymo principų perkėlimas valstybinėms ir valdžios institucijoms ir organizacijoms. Šiame modelyje valstybė dalyvauja kaip korporacinis informacinių technologijų vartotojas.
P. McDermott (2010)	Automatizuotos valstybinės tarnybos, kurių pagrindinė funkcija yra laisvos piliečių prieigos prie visos būtinos valstybinės informacijos užtikrinimas, o taip pat tokių paslaugų, kaip patentų transporto priemonių registravimas, mokesčių rinkimas, reikalingos informacijos pateikimas, sutarčių sudarymas ir vyriausybiniam aparatui reikalingų medžiagų ir įrengimų pateikimas ir kt. teikimas. Tai gali sumažinti mokesčių mokėtojų išlaidas valstybės aparato išlaikymui ir finansavimui, padidinti valstybinės valdžios institutų veiklos efektyvumą, atvirumą ir skaidrumą
R. Garuckas (2008)	Valstybės ir savivalybių institucijų reguliavimas piliečių santykių plėtrą, turint tikslą – padidinančios valdžios priimtų sprendimų kokybę, per teikiamas viešąsias paslaugas visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms, pasinaudojant informacinėmis technologijomis.
E. Barcevičiaus (2008)	Informacinių komunikacinių technologijų taikymas įgyvendinant viešąsias valdžios funkcijas.

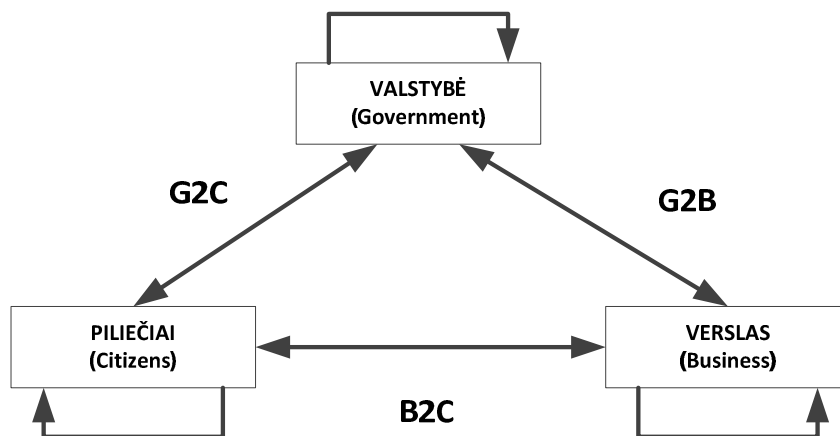
Šaltinis: sudarytas darbo autorės remiantis moksliniais šaltiniais

Pagal D. Kim ir G. Grant (2010), galima pastebėti, kad kiekvienas iš šių apibrėžimų elektroninę valdžią pateikia kaip jau egzistuojančių struktūrų modifikavimą arba eilinį taikomąjį sprendimą, kurie pabrėžia valdžios struktūrų aprūpinimą informacinių – komunikacinių technologijų priemonėmis, o ne kaip iš esmės naują ir valstybės valdymo principų bendrą transformavimą, nors E. Barsevičius (2008), e. valdžią apibūdina, kaip „vis dar besivystančią sritį“, kuriai dar trūksta „nusistovėjusių terminų“.

Taip pat egzistuoja ir apibrėžimai, kuriuose elektroninė valdžia apibrėžiama jos realizavimo priemonių technologinių sprendimų aprašais ir programinių priemonių specifikacijomis. N. Helbig ir kt (2009), pažymėjo ir ekonominių elektroninės valdžios apibrėžimų egzistavimą, kuriuose tokio pobūdžio valdžia apibrėžiami jos poveikiu valstybės valdymo efektyvumo maksimizavimui. Kiekviena iš šių pozicijų yra teisinga, nes atstovauja tam tikram elektroninės valdžios funkcionavimo aspektui.

Kaip pažymėjo D. Kim, G. Grant (2010) laikui bėgant susiformavo tokia elektroninės valdžios koncepcija, pagal kurią elektroninė valdžia nagrinėjama kaip visos valstybės valdžios ir jos institucijų veiklos efektyvumo didinimo priemonė.

Anot R. Petrausko ir E. Malinauskienės (2007), remiantis tokia koncepcija elektroninė valdžia suvokiama kaip trijų modulių G2C (*government to citizens* – vyriausybė piliečiams), G2B (*government to business* – vyriausybė verslui) ir G2G (*government to government* – vyriausybė vyriausybei) visuma. Pagal R. Heeks ir S. Bailur (2007) šie trys moduliai gali būti nagrinėjami kaip trys elektroninės valdžios paslaugų teikimo modeliai. Formaliai kiekvienoje valstybėje bei jos visuomeniniame gyvenime yra išskiriami trys subjektai: verslas (verslo organizacijos), piliečiai ir valstybė (valdžia) (1.1.pav.). Verslas atstovauja šalies ekonomiką, piliečiai – pilietinę visuomenę, o valstybė šiuo atveju yra integruojanti sistema.



1.1. pav. Visuomeninio gyvenimo subjektai (pagal Heeks, Bailur, 2007)

Elektroninės valdžios ir jos teikiamų paslaugų esmę, kaip teigia J. Gil-Garcia ir kt. (2007), labiausiai apibendrintai nusako pats požiūris, jog elektroninė valdžia yra bendradarbiaujantis valdymas (angl. *Collaborative governance*). Tuo pačiu reikia pripažinti ir tai, kad šis valdymas yra prieštaringas ir sudėtingas, nes viešasis valdymas didele dalimi remiasi kontrole ir administravimu, kad daro poveikį valstybės tarnautojų elgsenai, tuo tarpu kai įsireikia padidinti visuomenės dalyvavimą šiame valdyme, reikalinga didinti abipusę sąveiką. R. Petrausko ir kt. (2009) nuomone, tos elektroninės valdžios iniciatyvos, kurios laikomos pirmaujančiomis pasaulyje, elektroninę valdžią traktuoja, kaip elektroninio visuomenės įtraukimo į sprendimų tvarką (elektroninio dalyvavimo) ir elektroninių viešųjų paslaugų sąveikos rezultata. Minėti elektroninės valdžios aspektai yra glaudžiai tarpusavyje susieti ir jų realizavimas turi būti atliekamas lygiagrečiai.

V. Smalskys (2008) pabrėžia, jog viešosios paslaugos yra traktuojamos, kaip viešojo administravimo funkcija. Savo ruožtu, viešasis administravimas teisiniu aspektu yra viešojo administravimo subjektų veikla, kuri reglamentuota įstatymais ir kitais teisės aktais. Ši veikla nukreipta įstatymų ir kitų norminių teisės aktų realizavimui, priimant atitinkamus administracinius sprendimus, teikiant įstatymais numatytas viešąsias paslaugas, administruojant šių paslaugų teikimą ir atliekant vidinį viešojo administravimo subjekto administravimą.

Svarbiausia valdymo problema yra jos kaina valdomiesiems. Galima pastebėti, kad demokratinėje visuomenėje susiformavo ypatingai brangi valdymo sistema. Tokią situaciją lėmė tai, jog bendruomenė siekė kuo didesnio neigiamos biurokratijos įtakos apribojimo ir kuo didesnės valdžios kontrolės. Tai lėmė įvairių kontroliuojančių institucijų, priklausančių įvairiems valdžios lygiams, kontroliuojančių ne tik visą valdymo grandį, tačiau ir vieną kitą, susiformavimą.

Reikia pažymėti, kad viešasis administravimas yra procesas, kuris apjungia individus ir organizacijas, veikiančias pagal tam tikras taisykles ir įstatymus, kuriuos yra paruošę įstatymų leidėjai, vykdomosios valdžios ir teisinės institucijos. Viešojo administravimo praktikoje yra apjungtas įvairių lygių valdininkų, teismų, įstatymų leidėjų, masinės informacijos priemonių, interesų grupių, politinių partijų, jų lyderių galimybės, potencialas ir perspektyvos. Remiantis A. Raipa (2010), viešasis administravimas tradiciškai yra suprantamas trejopai: kaip valstybės tarnybos veikla, profesija ir studijų sritis. Svarbiausi administracinės metodikos elementai yra sprendimų priėmimas, lėšų paskirstymas ir planavimas, viešųjų programų vertinimas, kas sudaro viešojo administravimo veiklos turinį.

Kaip viešojo administravimo funkcijas A. Raipa (2010) išskiria:

- Paskirstymą. Mokestinių įplaukų panaudojimas individualių poreikių tenkinimui;
- Perskirstymą. Vienos grupės apmokestinimas, kai naudos gavėjas yra kita grupė;
- Reguliavimą. Šios funkcijos pagalba piliečiams neleidžiama pažeisti priimtino elgesio normų ribų, taikant tam tikrus draudimus ir baudžiamąją teisę;

- Paslaugų teikimą;
- Institucijų formavimą.

D. Baker (2009) elektronines paslaugas apibrėžia kaip informacinėmis – komunikacinėmis technologijomis pagrįstas, lanksčias ir modulines paslaugas, kurios įgyvendina iškeltas užduotis. Galimas ir kitas elektroninių paslaugų apibrėžimas, pagal kurį elektroninė paslauga yra susieta su vartotojo informacijos perdavimu per nesaugius (atvirus) tinklus. Šis perdavimas, kad būtų pasiektas pageidaujamas rezultatas, inicijuoja tam tikrus procesus organizacijoje. T. Limbos (2009) teigimui rezultatas yra elektroniniame pavidale, jis gali būti perduodamas vartotojui per tuos pačius tinklus. Pagal dar vieną e. paslaugų apibrėžimą, pateiktą T. Thompson ir kt. (2008), daroma prielaida, kad asmuo norintis gauti e. paslaugą turi kreiptis į šios paslaugos tiekėją. Tiekėjo informacinė sistema duomenų mainų platformos pagalba gauna paslaugos sudėtinių dalių iš kitų viešąsias paslaugas teikiančių ar administruojančių institucijų.

Pagal vieną iš išsamesnių e. paslaugų apibrėžimų, kurių pateikia D. Belanche ir kt. (2012), asmuo, patvirtinęs savo tapatybę, gali pasirinkti paslaugą, atlikti mokėjimą už ją, stebėti jos vykdymo eigą, gauti rezultatą. Savo ruožtu paslaugos teikėjo portalas, gavęs patvirtinimą apie pasirinktą paslaugą ir apmokėjimą už ją, kreipiasi į paslaugą tiekiančio tiekėjo informacijos apdorojimo sistemą, inicijuoja paslaugos teikimą, kuris atliekamas taip pat, kaip ir e. paslaugos atveju.

Pagal M. Yildiz (2007) išskiria tokius principus, kuriuos turi atitikti elektroninių viešųjų paslaugų teikimas:

- Naudojimosi patogumas ir paprastumas. Visų viešųjų paslaugų teikime naudojamų elektroninių sprendimų tikslas turi būti piliečių užklausų greičio padidinimas, laukimo laiko sutrumpinimas, naudojimosi sistema palengvinimas;
- Orientacija į piliečius. Piliečiai, ne tik kaip vyriausybės paslaugų vartotojai, tačiau ir kaip vyriausybės savininkai apsprendžia elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi kryptis ir teikimo politiką;
- Sudėtingumas ir kaina turi būti minimizuoti, kad elektroninių paslaugų teikimas nei piliečiams, nei verslo atstovams nekeltų problemų;
- Transformacija į verslą. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo architektūra, infrastruktūra, programinės priemonės bei politika turi būti nukreipti į tai, sistemai, realizuojančiai elektroninių viešųjų paslaugų teikimą, galima būtų suteikti verslo modelio, pasižyminčio atitinkama vertybių sistema, efektyvumą;
- Sprendimų suderinamumas. Visi sprendimai (programiniai ir techniniai) turi užtikrinti įvairių organų bei struktūrų, kurie sudaro sistemą, pilną suderinamumą ir tarpusavio sąveiką;

- Aptarnavimas. E. paslaugų teikimo efektyvumas pasireiškia galimybe minimaliomis sąnaudomis ir greitai aptarnauti galimai maksimalų vartotojų skaičių ir užtikrinti aukštos kokybės aptarnavimą;
- Reikšmingumas. Vieningo tinklo erdvėje pagrindinis valdžios tikslas turi būti e. paslaugų teikimas;
- Atskaitomybė. Sprendimai turi užtikrinti duomenų archyvavimo galimybę ir didinti šių duomenų tikslumą, o taip pat užtikrinti išorinį ir vidinį auditą;
- Vykdytas. Visi e. paslaugų teikimo sprendimai turi užtikrinti transakcijų tobulinimą, jų sudėtingumo ir laiko mažinimo dėka.

R. Garuckas ir A. Kaziliūnas (2008) išskiria tokius e. paslaugų lygius:

- Informacinio pobūdžio e. paslaugos. Viešąją informaciją atitinkama institucija pateikia internetu.
- Dalinė transakcija. Savo svetainėje institucija pateikia vartotojui pusiau automatizuotas anketas ir formas, kurias vartotojas išspausdinęs ir užpildęs gali pateikti institucijai.
- Dalinis interaktyvumas. Sistemoje nustatoma vartotojo tapatybė. Elektroniniu pavidalu vartotojas gali institucijai pateikti užklausas, o institucija šių užklausų pagrindu atsako į šią užklausą. Tačiau viešojo paslauga (pavyzdžiui, pažyma) vartotojui pateikiama ne elektroninėje formoje.
- Visiškas interaktyvumas. Vartotojas, elektroninėje erdvėje identifikavęs save ir pateikęs užklausą, gauna galiojančią, atitinkančią užklausą, elektroninę viešąją paslaugą.

P. Gottschalk (2009) teigimu, dėl didelės viešųjų paslaugų įvairovės, aukščiausio lygio prioritetą turi būti suteikiamas toms paslaugoms, kurios vartotojams turi didžiausią vertę ir įtaką. Kaip jau minėta, yra išskiriami trys elektroninių viešųjų paslaugų teikimo modeliai.

G2C ir G2B. J. Rowley (2011) nuomone, šie modeliai gali būti nagrinėjami lygiagrečiai, nes tiek verslas, tiek ir piliečiai, kaip mokesčių mokėtojai, yra jos pagrindiniai savininkai, tačiau tuo pačiu jie yra ir jos klientai. Analizuojant elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pagal minėtus modelius uždavinius, galima išskirti: valdžios vadybos optimizavimas, eilių valdžios institucijose panaikinimas, orientacijos į piliečius įdiegimas valdžios institucijose, biurokratijos įveikimas, išteklių išlaisvinimas, smulkaus ir vidutinio verslo aktyvumo didinimas, privačios iniciatyvos legalizavimo versle supaprastinimas.

G2G. „Vyriausybė – vyriausybei“ modelio funkcijas N. Helbig ir kt. (2009) apibrėžia kaip valdžios skaidrumo didinimą ir korupcijos mažinimą, tarnautojų kvalifikacijos ir konkurencingumo tarp jų didinimą, atskirų tarnautojų ir valdžios organų kontrolės galimybių didinimą, dokumentų kelio tarp įvairių valdžios struktūrų trumpinimą ir, kaip svarbiausia, valstybės išlaidų mažinimą. Kalbant apie elektroninės valdžios paslaugų teikimo G2G modelį, kalbama apie visų tarpžinybinių

santykių informatizavimą, visų valdžios lygių organų valdymo procesų informatizavimą, apie kompiuterinių informacinių sistemų, kurios gali palaikyti valstybinės valdžios organų sąveiką su verslu ir visuomene.

Elektroninės viešosios paslaugos, kurios teikiamos ar planuojamos teikti Lietuvoje ir numatytos ES programiniuose dokumentuose, pateiktos 1.2 lentelėje.

1.2 lentelė.

Lietuvoje teikiamos (planuojamos teikti) elektroninės viešosios

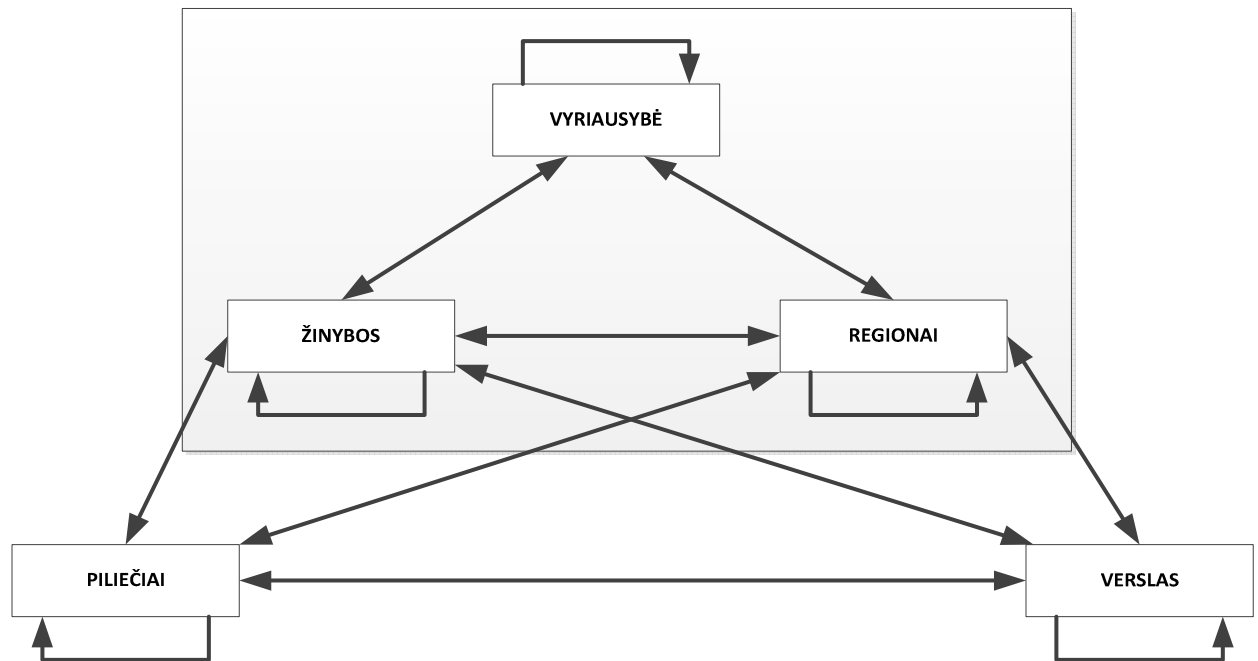
Piliečiams	Verslui
<ul style="list-style-type: none">• asmens dokumentų išdavimas;• laisvų darbo vietų paieška;• transporto priemonės registravimas;• socialinio draudimo kompensacijų ir išmokų skyrimas;• pranešimų policijai teikimas;• statybos leidimų išdavimas;• santuokos, ištuokos, gimimo ir mirties liudijimų išdavimas;• informacijos paieška viešosiose bibliotekose;• paraiškų mokytis universitete, kvalifikacijos kėlimui teikimas;• gyvenamosios vietos deklaracijų priėmimas;• registracija pas sveikatos priežiūros specialistą, konsultacijų apie sveikatos priežiūros įstaigų teikiamas paslaugas	<ul style="list-style-type: none">• muitinės deklaracijų pateikimas;• naujų įmonių registravimas;• viešieji pirkimai naudojant informacines-telekomunikacines technologijas;• duomenų teikimas Statistikos departamentui;• leidimų, reikalingų derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, išdavimas;• valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėjimas.

Šaltinis: Dzemydienė, D.; Naujikienė, 2007

Reikia pabrėžti, kad viena iš svarbiausių viešųjų paslaugų teikimo pagal G2C ir G2B modelius prielaida yra vieningas prieigos taškas. C. Reddick ir M. Turner (2012) teigimu, tuo atveju, kai informacija apie visas valdžios institucijų ir žinybų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas yra viename portale, mokesčių mokėtojai įgyja papildomus patogumus. Vienas iš tokių patogumų yra tai, kad nebereikia daug kartų pildyti įvairias formas su tais pačiais asmeniniais duomenimis. Šie duomenys vieną kartą įtraukiami į duomenų bazę ir kiekvieną kartą, kai vartotojas save identifikuoja, automatiškai atsiranda vartotojo pildomose formose. Taip pat kaip privalumą galima išskirti ir tai, jog vieningas prieigos taškas mokesčių mokėtojui suteikia kompleksinę paslaugą, kuri vartotoją skatina kuo greičiau į elektroninę erdvę perkelti savo sąveiką su valdžia.

Praktiškai visos pasaulio šalių vyriausybės internete turi patalpinusios savo svetaines. Tačiau reikia pažymėti, kad dalies šalių vyriausybių svetainėse patalpinta informacija yra nepilna ir nepakankama, šių svetainių turinys yra statiškas, retai atnaujinamas. Tokių svetainių turinys dažniausiai yra tik viešųjų ryšių su stipriais politiniais akcentais pobūdžio. Nežiūrint į labai spartų informacinių – komunikacinių technologijų vystymąsi, vyriausybių veiklos perkėlimo į elektroninę

erdvę procesas yra sudėtingas ir ilgas. Tačiau reikia pažymėti, kad verslas ir piliečiai su valstybe sąveikauja, kaip su įvairiais departamentais, žinybomis, regioninėmis struktūromis ir pan. Todėl e. paslaugų tiekimo modelių sąveiką valstybėje galima atvaizduoti schema, pateikta 1.2 pav.



1.2 pav. Valdžios sąveika su piliečiais ir verslu (pagal Reddick, Turner, 2012, p. 5)

Šalys skiriasi savo išsivystymo lygiu, socialiniu – ekonominiu požiūriu, o taip pat ir sąlygomis, kurios skatina ar stabdo elektroninės vyriausybės įdiegimą ir vystymą. Šiuo atveju didelę svarbą įgauna elektroninės vyriausybės vertinimas. Tai leidžia lengviau suvokti, kokiame savo vystymosi etape yra vienos ar kitos šalies elektroninė vyriausybė, jos teikiamos paslaugos, ką ir kaip reikia tobulinti.

Apibendrinant galima pasakyti, kad paprastai visos vyriausybės paslaugos yra klasifikuojamos į tris grupes: interaktyvios, informacinės ir transakcinės. Kaip reikšmingiausias reikia išskirti informacines paslaugas. Informacija yra bet kurio atsakymo, sprendimo priėmimo, iniciatyvos, veiklos, sandorio ir sąveikos tarp vyriausybės ir gyventojų, vyriausybės ir verslo, tarp vyriausybių pagrindas. Nuo to, kaip kokybiškai ir pilnai informacija yra surinkta, apdorota, atlikta jos analizė, pateikimas ir sklaida, priklauso ir valstybės veiklos kokybė.

Reikia dar pažymėti, kad vyriausybių pateikiami kiekiai yra milžiniški, kas tik padidina informacijos surinkimo, apdorojimo ir pateikimo proceso svarbą. Pirminis elektroninių vyriausybių iniciatyvų tikslas yra efektyvios vartotojų ir viešojo sektoriaus institucijų bendravimo priemonės suteikimas. Tai įmanoma pasiekti tobulinant informacijos apdorojimo priemones ir metodus, gerinant informacinius srautus tiek viduje, tiek ir išorėje.

1.2. Valdžios ir piliečių sąveika elektroninės valdžios ir elektroninio valdymo teorijų kontekste

N. Gupta ir K. Chaturvedi (2008) teigimu, Vyriausybės veiklos, naudojant elektronines technologijas, realizavimas keičia patį valdymo pobūdį. Informacinėje visuomenėje, lyginant su tradicinėmis valdžios įgaliojimų realizavimu vyksta naujos valdymo struktūros ir principų formavimasis, kuris konceptualiam lygyje koncentruojasi „*governance*“ sąvokoje. Šią sąvoką yra pakankamai sunku išversti į lietuvių kalbą. Yra šie galimi variantai: vadovavimas, reguliavimas, bendras valdymas, politinis valdymas. Jos esmė yra ta, kad valdymo veiksmai ir organizacijos tampa lankstesnėmis, mažiau detaliomis ir normatyvais ribojamos; valdymas remiasi labiau horizontaliais, nei vertikaliais ryšiais.

Remiantis F. Kettl (2011), faktiškai, vadovavimas skiriasi ir nuo paprasto administravimo, kada politinių sprendimų šaltinis yra valstybinės valdžios hierarchinės struktūros politinė viršūnė, o visuomeninės struktūros daro tik ribotą įtaką šiam procesui, ir nuo valstybinio valdymo rinkos modelio, kai akcentuojamas prekybinis sandoris, kuriame kiekvienas dalyvis stengiasi maksimalizuoti savo ypatingą interesą. Vadovavimas realizuojamas organizuojant bendras derybas tarp vyriausybinių ir nevyriausybinių struktūrų, realizuojant abipusį interesą bendromis pajėgomis, o tuo pačiu ir priimant politinį sprendimą, tenkinantį visas susitarimo šalis. Vadovavimas skiriasi ne tik nuo rinkos ir hierarchinio valdymo modelių; jis efektyvesnis patenkinti visuomeninius poreikius.

Kaip teigia A. Krupavičius (2013) valdymas yra tai, ką valdžia valdo. Kaip teigia H. Rainey (2014), galima išskirti skirtumus tarp tradicinio valdžios realizavimo ir naujo valdymo pagal įvairius kriterijus. Pavyzdžiui, sprendimų priėmimas tradiciškai buvo vykdomas remiantis kontrole ir komandų vykdymu, o dabar pagrindiniais parametrais tampa susitarimas ir sutartis. Tradicinis valdymas didelę reikšmę teikė teisei ir reglamentams, šiuolaikinis – nepriverstinėms normoms, kolektyvinėms rekomendacijoms, moraliniams susitarimams. Tradicinę valdžią vykdė vyriausybės, biurokratija ir parlamentai, o naujas valdymas informacinės visuomenės atveju vis labiau įtraukia į viešą valdžią tokias formas, kaip komisijos, forumai, didelės demokratiškai organizuotos grupės. Jei anksčiau informacija valdymui buvo centralizuota ir slapta, tai šiuo metu informacija tampa paskirstyta, atvira, o informaciniai procesai, susiję su sąsajomis ir protokolais, tampa tinkliniais, apjungia tinklinius forumus ir įvairius tinklinius darinius.

„Governance“ sąvoka atspindi pokyčius, kuriais apibūdinami pilietinės visuomenės ir viešosios valdžios santykiai, o taip pat santykiai valstybės organizacinėje struktūroje. Kaip teigia D. Apostolou ir kt. (2011), kad suformuoti tarp organizaciniai tinklai naujo viešo valdymo sistemoje

skiriasi nuo vidinių organizacijų tinklų biurokratinio valdymo sistemoje. Tinklai hierarchijų viduje, arba vidiniai organizacijų tinklai kuria santykius tarp aktorių pagal valdymo struktūrą, kuri reguliuoja konfliktų sprendimą ir kreipia elgseną. Vidinės organizacijų tinklinės formos apima bendras įmones, strateginius aljansus, dalykines grupes, įmones su ypatingomis teisėmis, ministerijų, šakų ir tarp šakinius junginius. Nors šiuose tinkluose yra konfliktai, tačiau jeigu pasitikėjimo ir kooperacijos lygis pakankamai aukštas, galima pastebėti transakcinių išlaidų mažėjimą, geresnį bendrų išteklių panaudojimą, didesnę inovacijų diegimo lygį, t.y. daugiau sąlygų, užtikrinančių valdymo ir bendros veiklos efektyvumą. Šiuo požiūriu internetas ir naujos informacinės technologijos sukuria papildomą bazę efektyvumo padidinimui, nors vyriausybinėse organizacijose pastebimas priešingasis pokyčiams.

Kaip rašo E. Klijn ir J. Koppenjan (2012), bendradarbiavimo tema tampa viena iš naujų temų viešame valdyme. Ji atskleidžia papildomą tinklinio tipo valdymo charakteristiką, kuri remiasi trimis pagrindinėmis prielaidomis:

- Visi aktoriai, įjungti į tinklą, turi bendrą interesą, o ne privačių interesų siekimą;
- Aktoriai keičiasi ištekliais, kurių reikšmingumas pripažįstamas apsikaitimo procese, t.y. reikšmingumas nėra užduotas, o priklauso nuo vertės, kurią priskiria kiti; šiuo požiūriu moralinis palaikymas yra svarbus išteklius sprendimų priėmimo procese;
- Tarpusavio sąveikos proceso pagrindu laikomas sudėtingumas, o ne šios sąveikos supaprastinimas; sudėtingumas yra tarpusavio sąveikos ir derybinių procesų tarp atskirų aktorių, kurių ištekliai dalyvauja tarpusavio sąveikos procese, rezultatas.

M. McGuire ir R.Agranoff (2011) nuomone, bendradarbiavimas skiriasi nuo kitų viešos ir privačios sferų santykių tipų. Priešingai paprastai tarpusavio sąveikai, kuri remiasi sutartimi, kur pagrindinį vaidmenį vaidina administracija, besirenkanti tikslus, galimus sutarties objektus, kooperacijos tipą ir kt., bendradarbiavimas remiasi tokiu tarpusavio sąveikos modeliu, kada bendrai kuriama vieninga tarpusavio sąveikos platforma su bendra rizika, o taip pat yra bendra atsakomybė už pasiektus rezultatus.

A. Raipos (2009) teigimu, tarp mokslininkų nėra vieningos nuomonės dėl to, kaip susijusios netolimos praeities administracinės reformos (nauja valstybinė vadyba) ir elektroninės vyriausybės formavimas. Kai kurie (pavyzdžiui, E. Klijn, J. Koppenjan, (2012)) mano, kad yra formuojamas naujas viešo valdymo modelis. Kiti elektroninę vyriausybę laiko kaip naują priemonę išspręsti valstybinės vadybos keltus uždavinius (išlaidų mažinimas, efektyvumas, konkurencingumas ir kt.). Iš esmės galima išskirti tris pagrindinius elektroninės vyriausybės elementus:

- **Elektroninė demokratija** ir dalyvavimas (*e-democracy and participation*), kurių paskirtis formuoti visuomenės nuomonę ir sprendimus, naudojant elektronines priemones (balsavimas, pilietiniai tinklai ir t.t.);

- **Elektroniniai gamybiniai tinklai** (*electronic production networks*), kurie yra bendradarbiavimo forma tarp viešų, viešų ir privačių institutų, naudojant elektronines priemones;
- **Elektroninės viešosios paslaugos** (*electronic public services*), kurios skirtos paslaugų teikimui jų gavėjų (privačių asmenų ar kompanijų) naudai per vietinius, regioninius ar nacionalinius portalus.

Tokiu būdu galime pasakyti, kad informacinėje visuomenėje lygiagrečiai su įvairių tinklinės informacinės ekonomikos dedamųjų formavimusi vyksta įvairių tinklinių institucijų valdymo struktūrų formavimasis, įskaitant valstybinės valdžios institutus globaliame, regioniniame ir vietiniame lygiuose. Internetinės technologijos ne tik greitai diegiamos į verslą, politiką, valstybės valdymą, bet ir transformuoja tarpasmeninius santykius visuomenėje (formuojasi virtu alinės bendruomenės, nustatomi informacinės partnerystės santykiai, vyksta vartotojų grupavimasis pagal įvairius informacinius interesus), keičia verslo vykdymo principus, kinta santykiai tarp įvairių teisinių santykių subjektų, kompanijų ir valstybės valdymo.

1.3. Elektroninis valdymas ir jo kritika

Požiūris į administracinių reformų, vykusių 1980 – 1990 metais, teoriją ir praktiką šiandien pasikeitė. Nors „naujoji vadyba“ skatino paslaugų, kurios teikiamos gyventojams, kokybės padidėjimą ir valstybės tarnybos darbo krizės metu pagyvėjimą, administracinės veiklos „ekonomizacija“ sutiko pasipriešinimą tų, kurie laikė administravimą viešoje ir privačioje sferose nevienodą savo esme, o šios aplinkybės neįvertinimas sukelia reformos pasiekimų deformaciją. Sąvokos „visuomeninės vertybės“, „politinė atsakomybė“, „demokratija“, „visuomeninis pasitikėjimas“, „pilietinis bendradarbiavimas“, „Valstybės tarnybos viešumas ir atvirumas“ pasirodė sunkiai suderinamos su naujojo viešojo administravimo ideologija. S. Mutula ir J. Mostert (2010) teigimu, demokratijos požiūriu pilietį nebuvo galima nagrinėti tik kaip valstybės paslaugų pirkėją, o valstybę – kaip tokių paslaugų teikėją.

Kaip teigia A. Krupavičius (2013), sąvokos, viešojo valdymas ir naujo viešojo valdymo, pastaruoju metupradėjo užimtiypač „svarbią vietą bendrame socialinių tyrimų lauke“. Naujoj viešojo valdymo sąvokos koncepcijoje valstybė vaidina pagrindinį vaidmenį kuriant palankias sąlygas formuoti visuomenės susitelkimą šalies valdymo struktūros ir šalies ekonominio konkurencingumo parinkimo atžvilgiu, nacionalinės strategijos makro ekonominės ir biudžetinės–finansinės politikos palaikymu, inovacijų vystymu, reguliavimu. Svarbiausia valstybinio valdymo sektoriaus savybė yra jo atskaitomybė gyventojams, vystymo tikslų suderinimas su visuomenės ir privataus sektoriaus pagrindinėmis vertybėmis. Valdymo proceso sudėtingumo didėjimas vyksta dėl

to, kad realybėje jis tampa labiau visuomenišku, o ne biurokatiškai uždaru. Partnerystės santykiai ir visų suinteresuotų šalių vietiniame, regioniniame, nacionaliniame ir tarpvalstybiniame lygiuose susitelkimas užtikrina stabilų valstybės vystymąsi. Pagal F. Berkes (2010), naujojo valdymo koncepcijoje valdymo sistema apibrėžiama kaip įvairiapusis kompleksinis derinys įstaigų, sistemų, struktūrų, procesų, procedūrų, metodų, santykių ir vadovų veiksmų, vykdanč socialinius, politinius ekonominius ir vadovavimo administracinius įgaliojimus valstybiniame ar privačiame sektoriuje, o geras vadovavimas (*good governance*) – tokių įgaliojimų vykdymas dalyvaujant tiems, ką valdo ir kas yra varomoji jėga, įvertinant jų praktinius ir gyvybiškus interesus.

Valstybės dirba ir dirba efektyviai įvairiais būdais ir su skirtingais ištekliais. G. Blakeley (2010) teigimu, valdymo koncentracija rodo tam tikros struktūros ar tam tikros tvarkos, kuris negali būti primestas iš išorės, bet kuris yra įvairių valdymų tarpusavio sąveika ir partnerių tarpusavio įtaka. Tiesinio autoritarinių valstybių vystymasis į konsoliduotos liberalios demokratijos pusę per pereinamus etapus – autoritarizmo erozija ir subyrėjimas – režimo liberalizavimas – institucinė demokratija – nekonsoliduota demokratija – demokratinė konsolidacija – reikalauja peržiūrėjimo šalių, esančių tranzite, vystymosi eigos. Pagal J. Eymeri-Douzans ir J. Pierre (2011), perėjimo tempų ir formų įvairovė yra tokia didelė, kad vienareikšmių, daugelio mokslininkų pripažįstamų modelių, aprašančių realų režimo poveikį į valdymo pagerinimą ir valstybės stiprinimą, nėra. Konceptualūs rėmai išplėsti nenumatytais režimų pokyčiais ir apjungia tokias kategorijas kaip konsoliduoti nedemokratiniai režimai, režimų hibridai, valdoma demokratija, autoritarinė demokratija, nekonsoliduota demokratija.

Kaip teigia B. Peters (2011), bet kokia valdžia vienu ar kitu laipsniu visada yra autoritarinė, nes riboja privačius ir grupinius interesus bei siekius visuomenės interesų vardu. Svarbu suprasti koku būdu turimais ištekliais galima sukurti efektyvų socialinio ir ekonominio valdymo mechanizmą, užtikrinančio šaliai suverenumą ir pastovų vystymąsi. Įstatymų, kurie apsprendžia kaip turi būti naudojamos lėšos išleidimas – aukščiausios valdžios, turinčios prievartos išteklius teisės normų vykdymui, kurių pagalba valdoma visuomenė, uždavinys.

Pagal E. Ahmad ir G. Brosio (2009), naujojo viešojo valdymo esmė – tai interaktyvūs santykiai tarp vyriausybinių ir nevyriausybinių organizacijų; bendros pastangos ir bendri siekiai, bendros vertybės ir normos, pastovi tarpusavio sąveika ir noras pasiekti kolektyvinę naudą, kurios negali pasiekti veikiant atskirai. Tai valstybės ir pilietinės visuomenės tarpusavio santykiai. Matome, kad „*new public governance*“ yra efektyvaus valdymo savybių apibrėžimas, besiremiantis prielaida apie valdymo funkcijų ryšį su politinių ir administracinių sistemų ir kultūrų pobūdžiu, t.y. didele dalimi sutampa su politinio režimo apibrėžimu, kuris suprantamas kaip visuma įvairių santykių tarp valdžios ir visuomenės. D. Booth (2011) nuomone, naujasis valdymas gali būti vykdomas valstybėje, kuri vysto savo gebėjimus (*state capacity*): teisinėje valstybėje, kuri remiasi

nepriklausoma teismų sistema, kuri yra pagrindas konfliktams spręsti, užtikrinti nuosavybės ir kontraktų teises, užkirsti kelią neteisėtiems valstybės veiksams.

Pagal E. Ahmad ir G. Brosio (2009), vyriausybė (valdymas) kaip oficiali organizacinė struktūra ir sprendimų priėmimo vieta, apima įstatyminę ir vykdomąją valdžios šakas, o taip pat tuos, kurie jas kontroliuoja. Kadangi vyriausybė negali pasiekti visuomenės vystymo tikslų viena, plečiasi kitų visuomenės grupių dalyvavimas kuriant ir įgyvendinant politiką. Jungtinių Tautų lygyje pagal Pasaulio Banko rekomendacijas (The World Bank, 2009) nagrinėjami klausimai, susiję su vietinės savivaldos lygio aktyvizavimą per atsiskaitomybės, skaidrumo ir vietinės savivaldos integracijos organizavimą. Vietinė savivalda gali geriau įvertinti poreikius tų, kuriems reikalinga visuomenės pagalba, efektyviai vykdant vietinės savivaldos lygyje strateginio planavimo diegimą (projektinis metodas), racionalizuojant finansinį valdymą ir užtikrinant prieigą prie rinkos kredito ir pan. Anot R. Holton (2011), pilietinės visuomenės bendrijų ir grupių mobilizavimas dalyvauti vietiniuose ir nacionaliniuose institutuose, visuomeniniuose procesuose, pritraukimas konsultacijoms ir aptarimams, vietinės savivaldos organų finansavimo mechanizmų kūrimui ir vertinimui, pilietinės visuomenės ir valstybės gebėjimų (*state capacity*) organizavimui.

R. Holton (2011) teigia, kad atvirų ir teisėtų rinkimų pravedimas nustatytais terminais užtikrina politiniams išrinktiesiems mandatą vykdomosios valdžios valdymui. Masinės informacijos priemonių laisvė, nuomonių reiškimo ir asociacijų laisvė, politinės kultūros formavimas ir atsiskaitomybės didinimas (reagavimas į liaudies reikalavimus), skaidrumas, orientaciją į visos visuomenės vystymą ir pertvarką, kompetencija ir valdymo efektyvumas sudaro sąlygas stiprinti valstybės gebėjimus (*state capacity*).

I. Lapsley (2009) pabrėžia, kad ekonominis valdymas – tai sprendimų, betarpiškai įtakojančių ekonominę veiklą, priėmimas; politinis valdymas – įstatyminės galios sprendimams kūrimas, priėmimas ir suteikimas; administracinis valdymas – sprendimų vykdymas per efektyvų, autonominį ir ataskaitingą valstybinį sektorių ir sisteminį struktūrų ir procesų valdymą, kuriuos apsprendžia socialiniai-ekonominiai ir politiniai santykiai, per kultūrinių ir religinių vertybių apsaugą, sąlygų, užtikrinančių laisvę, sveikatą, saugumą ir gyvenimo kokybę, kūrimą.

Taip pat pagal I. Lapsley (2009), demokratija aplamai yra lydima demokratine decentralizacija. Šiuolaikinė demokratija remiasi greičiau moraliniu aukščiausių valdžios organų išrinkimo ir jų santykių su visuomene vertinimu. Demokratija apsprendžia, kas yra teisėtas valdovas ir naudojasi įgaliojimais, susijusiais su valstybe, kaip jie įgavo valdžią (laisvų rinkimų pravedimas) ir koku būdu jie ją vykdo, plačiai suderindami su visuomenės nuomone.

Šiuo požiūriu demokratinio režimo ir naujojo valdymo apibrėžimai yra panašūs. Lygybės visuomenėje, teisingumo, solidarumo principai, priskiriami social – demokratinei politinei kryptčiai

suderinami su liberaliu asmenybės laisvės principu, kurį taip pat sudaro ir padidintą atsakomybę ir kelio užkirtimą išlaikymui, biurokratijos visagališkumui.

Elektroninio valdymo (*e-governance*) koncepcija formavosi ir elektroninės vyriausybės (*e-government*) koncepcijos kritikos pagrindu. Radikali elektroninės vyriausybės radikali kritika remiasi naujomis tendencijomis, atsiradusiomis kaip ir informacinių technologijų vystymėsi, taip ir šio amžiaus politikoje ir visuomenėje. Aišku, daugelis iš šių tendencijų jau pasireiškė ir praeitame amžiuje, tačiau jų didėjanti reikšmė tapo suprantama tik dabar. E. Ahmad ir G. Brosio (2009) išskiria penkias elektroninės vyriausybės teorijos ir praktikos kritikos kryptis:

- Informacinių–komunikacinių technologijų panaudojimo oportunistinio pobūdžio politikoje ir viešame administravime kritika;
- elektroninės vyriausybės orientacijos į vartotoją, dėl vyraujančios naujojo viešojo administravimo ideologijos, kritika;
- vyraujančio informacijos, jos saugojimo, skleidimo ir naudojimo vyriausybinuose portaluose akcentavimo kritika;
- reprezentatyvios demokratijos modelio, kuriuo rėmėsi elektroninė vyriausybė, kritika.

Visos šios pagrindinės kritikos kryptys vienaip ar kitaip susijusios su valstybės gebėjimų vystymo klausimu, siauru elektroninės vyriausybės koncepcijos supratimu ir naujojo valdymo koncepcija.

Informacinių– komunikacinių technologijų kritika.

Elektroninės vyriausybės diegimas turi būti nagrinėjamas ne tik, kaip reformų instrumentas, bet ir jų modelių kaitos stimulatorius. A. Lindgren ir G. Jansson (2013) teigimu, remiantis Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (*Organisation for Economic Co-operation and Development* – OCED) Viešojo administravimo komiteto traktuote, šiuolaikinės administracinės reformos siejamos su perėjimu nuo naujam viešajam administravimui būdingo instrumentalizmo į sisteminius būdus, nukreiptus į politinių ir moralinių administravimo aspektų atstatymą ar įvertinimą. Elektroninė vyriausybė, šiuo atveju, nagrinėjama ne tik kaip reformos politinių – administracinių tikslų sprendimo priemonė ir svarbiu jų vystymo stimulu. Tokiu būdu, elektroninės vyriausybės terminas reiškia informacinių – komunikacinių technologijų panaudojimą kaip instrumentą geresniam valdymui pasiekti. Elektroninė vyriausybė nėra paprastas verslas, bet turi būti sukoncentruota į tai, kad šios technikos panaudojimas transformuotų valdymo struktūras, operacijas ir, kas svarbiausia, valdymo kultūrą. Tuo pačiu pabrėžiama, kad elektroninė vyriausybė turi potencialą, kad taptų pagrindiniu naujo valdymo (*new governance*) adaptacijos instrumentu. Akcentuojama ne techninė ar technologinė klausimo pusė, o tai, kaip naujos informacinės – komunikacinės technologijos pakeis viešąjį administravimą, jo vidinę struktūrą ir santykius su visuomene, išvystys jos gebėjimus valdyti visuomeninius procesus.

Elektroninės vyriausybės orientacijos į vartotoją kritika.

Elektroninės vyriausybės diegimo programos 1990-ais metais ir vėliau orientavosi į naujojo viešojo administravimo ideologiją, kurio pagrindinė idėja buvo „padaryti vyriausybę efektyvia ir pigia“. Iš esmės tai reiškė, kad panaudojant elektroninę vyriausybę, galima teikti viešąsias paslaugas piliečiams ir verslui efektyviau ir su mažesnėmis išlaidomis. Tačiau pasirodė, kad daugiavartotojiškas požiūris į elektroninę vyriausybę turi labai daug trūkumų, kaip ir naujojo viešojo administravimo ideologija. Iš esmės niekas neginčijo elektroninių paslaugų tikslingumo, tačiau šio akcento aiškiai nepakanka, kai nagrinėjamos naujos informacinių – komunikacinių technologijų ir interneto galimybės. Ypač tai pasireiškia, kai nagrinėjamos vyriausybės paslaugų teikimo funkcijos per socialinę – politinę prizmę. R. Mac Ginty (2010) atkreipia dėmesį į ribotą vyriausybės ir piliečių santykių pobūdį, kai piliečiai yra vyriausybės „klientais“. Informacinės – komunikacinės technologijos stiprins paslaugų teikimą su tiksliau nukreipta komunikacija į piliečių užklausas ir greitesniu reagavimu į jas, bet demokratinis tokios komunikacijos pobūdis iš esmės yra ignoruojamas.

Vyraujančio informacijos akcentavimo kritika.

Elektroninės vyriausybės teorijoje ir praktikoje dominuoja informacijos dedamoji. Pripažinta, kad elektroninė vyriausybė yra efektyvus būdas kaupti vyriausybinius dokumentus, teikti informacines paslaugas piliečiams, verslui, platinti informaciją ir keistis ja tarp valstybės departamentų, kad tobulinti sprendimų priėmimą ir valdymą aplamai. Pagal A. Cordella (2010), informacijos sukaupta daug, tačiau ji dažnai nepanaudojama sprendimų priėmimo procese. Informacijos kaupimo pasyvus pobūdis yra būdingas tradicinio elektroninės vyriausybės diegimo strategijos bruožas. Informaciniai šaltiniai elektroninėje vyriausybėje kritikuojami dėl vienos krypties. Ar būtų kalbama apie G2C (vyriausybė-pilietis), G2B (vyriausybė-verslas) ar G2G (Vyriausybė-vyriausybė) sistemas, bet kurioje iš šių sistemų informacija juda pagal principą „siuntėjas-gavėjas“ be apsikeitimo ar aptarimo. Čia nėra to, kas vadinama „informacijos pasiskirstymas“ (*shared informatikon*) ta prasme, kad kartu priimti idėjas aktyvioje informacinėje sąveikoje. Informacijos atvirumo problema dažnai buvo sprendžiama vienašališkai, be sudėtingo valstybės gebėjimo dalyvauti žinių valdyme įvertinimo.

Reprezentatyvios demokratijos modelio kritika.

Daugelis mokslininkų kalba apie tai, kad elektroninės vyriausybės koncepcija mažai skiria dėmesio demokratijai aplamai. Kritika mano, kad naujos informacinės – komunikacinės technologijos radikaliai keičia visuomenines sąlygas, o jos apsprendžia elektroninių „dalyvavimo demokratijos“ ir „įtraukimo demokratijos“ poreikius ir gebėjimus. Iš esmės laikoma, kad atsiranda poreikis įvairioms tiesioginės demokratijos formoms, o elektroninė technika ir technologija skatina

tokias demokratijas. A. Styhre (2007) teigia, kad elektroninis valdymas plečia demokratinius valstybės gebėjimus.

Apibendrinant galima pasakyti, kad elektroninė vyriausybė, – tai naujo valdymo diegimo priemonė, tačiau jos pagrindinis trūkumas yra ribotumas, nes ji buvo diegiama tuo metu, kai vyravo koncepcija, kad teikiant pigesnes ir efektyvesnes paslaugas vyriausybė skatins piliečių dalyvavimą valstybės valdyme. Tačiau piliečiams tai tik palengvino kai kurių paslaugų gavimą. Elektroninės vyriausybės koncepcija buvo kritikuojama iš demokratijos teorijos pozicijų, kur pilietis negalėjo būti nagrinėjamas kaip valstybės paslaugų pirkėjas, o valstybė tik kaip šių paslaugų tiekėjas. Pagrindinis tokios koncepcijos trūkumas buvo tai, kad buvo ignoruojamas demokratiškumo ir piliečių dalyvavimo principas.

1.4. Elektroninės valdžios ir demokratijos santykis

Kaip pastebėjo A. Michels ir L. De Graaf (2010), XX amžiaus pabaiga pažymėjo perėjimą nuo „tikslų ir interesų politikos“ į „vertybių politiką“. Šiuolaikinis politikos mokslas remiasi tuo, kad „sena politika“ – „partinė politika“ (*party politics*), seno tipo partijos, besiremiančios klasiniu požymiu, socialinių grupių interesais, partijų spektro dalijimu į „kairiuosius“ ir „dešiniuosius“, tradicinės elektoralinės sistemos ir atstovavimo sistemos – palaipsniui grimzta į praeitį. Į jų vietą ateina nauji socialiniai judėjimai ir naujos socialinės praktikos, tame tarpe ir atstovavimo sistemose, plečiasi „atstovavimo demokratija“, vėl į dienotvarkę įtrauktas „tiesioginės demokratijos“ taikymo plėtimo uždavinys. Svarbų vaidmenį šiame procese vaidina internetas.

O. Lawrence (2011) pažymi, kad masinis politinis dalyvavimas yra tik viena iš pagrindinių politikos funkcijų interneto priemonėmis. Tokios pačios pagal reikšmingumą interneto funkcijos, galinčios sustiprinti atstovaujamos demokratijos institutus yra: sąlygų partijų ir kandidatų konkurencijai sudarymas, pilietinės visuomenės aktyvizacija ir pritraukimas, skaidrumo užtikrinimas ir atsakomybės padidinimas priimant sprendimus, o taip pat efektyvus valdžios struktūrų priartinimas prie piliečių.

A. Krupavičiaus ir A. Lukošaičio (2004) nuomone, pagrindinis klausimas vertinant informacinių technologijų vaidmenį demokratijai yra tai, kiek vyriausybės ir pilietinė visuomenė išmoks naudotis galimybėmis, kurias suteikia nauji informacijos ir komunikacijos kanalai, kad remti ir stiprinti bazinius atstovavimo institutus, jungiančius piliečius ir visuomenę. Taip nagrinėjant, galimybės visuomeniniam dalyvavimui, sukuriamos naujų technologijų pagalba, yra svarbios, bet internetas gali ir generuoti informaciją, didinančią nacionalinio ir tarpnacionalinio lygių valdžios veiklos skaidrumą, atvirumą ir atsakomybę, o taip pat stiprinti interaktyvaus bendravimo kanalus tarp piliečių ir tarpininkavimo institutais. Tai ypatingos funkcijos ir internetas

kai kurias iš jų realizuoja geriau nei bet kokios kitos priemonės. A.Cordella (2010) nuomone, internetas gali pateikti labiau tinkamas priemones tarpusavio sąveikai mažumos politinėms partijoms, nei tradicinės masinės informacijos priemonės (laikraščiai, radijas, televizija); užtikrinti platesnę prieigą prie informacijos žurnalistams).

Greitas Interneto paplitimas suteikia galimybes operatyviai neribotam žmonių skaičiui prieiti prie įstatymų projektų dar jų pradinio kūrimo stadijoje, o taip pat prie maksimalios apimties analitinės neslapto pobūdžio informacijos. Dėka išlaidų informacijos gavimui ir perdavimui sumažinimo, grupė žmonių, turinčių galimybę dalyvauti politiškai reikšmingų sprendimų kūrimo ir priėmimo, praktiškai gali išsiplėsti iki visų politiškai aktyvių piliečių. To rezultate, kaip teigia G. Spirakis ir kt. (2009), susidaro prielaidos laipsniškai mažėti smarkai jaučiamos piliečių politinių galimybių nelygybės formaliai demokratinėse valstybėse, ką apsprendė nuosavybės ir pajamų nelygė.

Tačiau negalima nekreipti dėmesio į problemas, susijusias su elektroninės demokratijos pavojais ir rizikomis. Ypač tai liečia balsavimų ir rinkimų duomenų manipuliavimo pavojų dėl silpnos duomenų apsaugos, pavojų dėl visuomenės pasidalinimą į tuos, kas turi informacijos ir tuos, kas jos neturi (skaitmeninė atskirtis) ir, kaip taisyklė, rinkimų demokratijos pažeidimas. Egzistuoja taip pat nusikalstamų ir ekstremistinių grupuočių propagandos ir jų įtakos, ypač jaunai kartai, pavojus.

Tokiu būdu, technologija gali pakeisti reguliavimo metodus, bet nekeičia jo esmės ir informacinio atvirumo atsiradimas, kaip piliečių ir valstybinių institutų santykių elektronizavimo pasekmė negalima pavadinti tiesiogine. S. Goldfinch, J. Wallis(2010) pastebėjimu, „elektroninės demokratijos“ įdiegimas negali padaryti politinę valstybę atviresne, tačiau leidžia tobulinti valios išreiškimo sistemą ir padidinti kiekvieno visuomenės nario politinį dalyvavimą sveikai funkcionuojant vienai ar kitai politinei sistemai (Goldfinch, Wallis, 2010, p. 1107).

Tokiu būdu elektroninė demokratija, kaip ir elektroninis valdymas, nėra naujasis valdymas, o tik priemonė tokio valdymo diegimui ir funkcionavimui, jo technologinė dedamoji.

A. Rudzkienė ir A. Augustinaitis (2010) pažymi, kad iki šiol nėra aiškiai suformuluoto elektroninės demokratijos apibrėžimo, kuris tiksliai ir išsamiai nusakytų pačios elektroninės demokratijos esmę. Daroma prielaida, kad jei informacinės visuomenės ir elektroninės valdžios sąvokos yra įtvirtintos įvairiuose instituciniuose dokumentuose, elektroninė demokratija yra tikslas, kurio siekiama šiuose dokumentuose įtvirtintais uždaviniais.

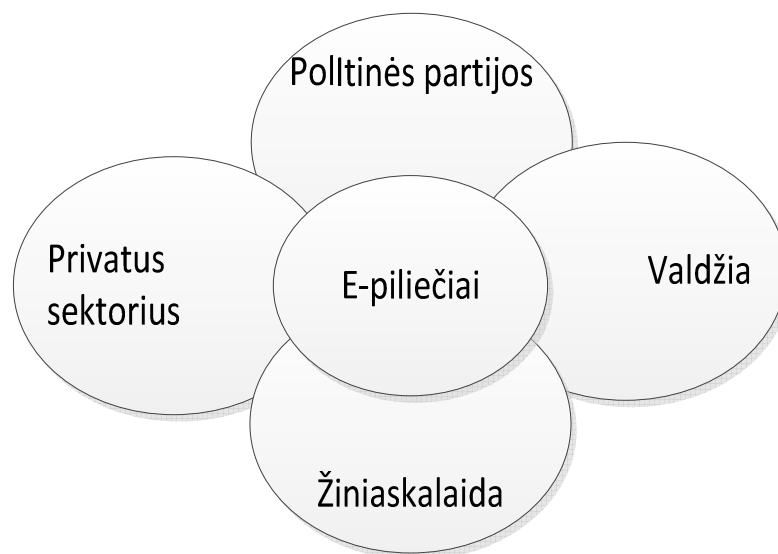
M. Hilbert (2009) teigimu, elektroninė demokratija bus visuomenei labiau prieinama ir skaidresnė, lengviau bus galima realizuoti demokratinius principus. Tam minėtas autorius siūlo plėsti elektroninės valdžios teikiamų elektroninių paslaugų asortimentą. Tačiau, kita vertus, nors elektroninė demokratija ir yra platesnė sąvoka nei informacinė visuomenė ar elektroninė valdžia, be

elektroninės valdžios ar informacinės visuomenės elektroninė demokratija negali būti realizuota. A. Macintosh ir I. Whyte (2008) pažymi, kad elektroninė demokratija yra galimybė bet kokio lygio demokratinuose procesuose naudotis informacinėmis ir telekomunikacinėmis technologijomis.

Elektroninė demokratija, kaip ir elektroninė valdžia gali būti suvokiama tiek plačiau, tiek ir siaurąja prasme. Reikia pažymėti, kad šiuo metu dominuoja siaurasis elektroninės demokratijos sąvokos apibrėžimas, pagal kurį elektroninės demokratijos pagrindas yra valdžios teikiamos elektroninės paslaugos ir valdžios institucijų interneto svetainės. Tokį apibrėžimą galima dar pavadinti instrumentiniu. M. Hilbert (2009) teigimu, elektroninė demokratija piliečių galimybė dalyvauti demokratinuose procesuose, kurių eigoje yra įgyvendinama valstybės politika ir išrenkami tautos atstovai. Tokiu būdu tai reikštų, jog elektroninė demokratija yra tokia politinė sistema, kurioje informacinės ir telekomunikacinės technologijos atlieka tokias svarbiausias demokratinų procesų funkcijas, kaip komunikavimas, informavimas, sprendimų priėmimas, interesų derinimas.

A. Kardan ir A. Sadeghiani (2011) teigimu, elektroninė demokratija neapsiriboja masiniu dalyvavimu politikoje, tačiau apima ir rinkimų kampanijų sąlygų pagerinimą bei informacijos šaltinių apie politiką skaičiaus didinimą tam, kad piliečiai galėtų susidaryti labiau pilną realizuojamos politikos vaizdą, įvertinti priimamus sprendimus, o pats tokių sprendimų priėmimo procesas taptu aiškesniu ir skaidresniu. A. Krupavičiaus ir A. Lukošaičio (2004) nuomone, elektroninė valdžia yra centrinis elektroninės demokratijos elementas. Ši valdžia turi užtikrinti piliečių ir valdžios sąveiką, teikti piliečiams rūpimą informaciją politiniais klausimais, užtikrinti priimamų politinių sprendimų skaidrumą.

A. Macintosh ir I. Whyte (2008) pasiūlė vieną iš paprasčiausių elektroninės demokratijos modelių (1.3 pav.).



1.3 pav. Elektroninės demokratijos modelis (pagal Macintosh, Whyte, 2008)

Modelis yra sudarytas iš keturių sektorių (privataus sektoriaus, politinių partijų, valdžios ir žiniasklaidos). Šie sektoriai sąveikauja su elektroniniais piliečiais, kurie, savo ruožtu, yra elektroninės demokratijos centras. Elektroninė demokratija nukreipta į piliečius ir yra skirta tam, kad juos labiau įtraukti į savivaldos valdymą. Kitos suinteresuotos šalys yra laikomos antraeilėmis.

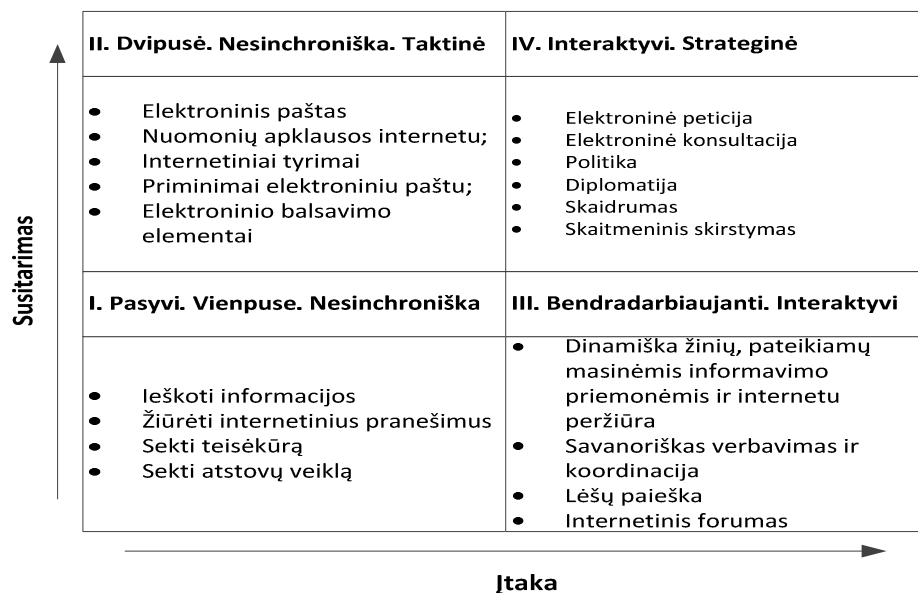
Dėl to, kad iki šiol dar nėra vieningo elektroninės demokratijos apibrėžimo, elektroninės demokratijos modeliai taip pat pasižymi didele įvairove. Pavyzdžiui Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija tris elektroninės demokratijos modelius (OECD, 2003):

- informacija teikiama į viena pusę;
- vyksta dvipusis bendradarbiavimas, kai piliečiai gali pareikšti savo nuomonę apie valdžios priimamus sprendimus ir jos vykdomą politiką;
- dvipusis bendradarbiavimas, kai piliečiams suteikta galimybė aktyviai dalyvauti kuriant politiką.

G. Spirakis ir kt. (2009) pateikia keturių stadijų elektroninės demokratijos modelį:

- buvimas – statinė informacija pateikiama valdžios institucijų svetainėse;
- sąveika – piliečiai aktyviai ieško informacijos, jiems suteikiam galimybė parsiųsti įvairias formas ir gauti nuorodas į susijusias internetines svetaines;
- susitarimas – kai reikalingas susitikimas ar dokumentų pateikimas, piliečiai apie tai susitaria su valdžios atstovais elektroniniu paštu;
- kintanti stadija, kurios vienas iš pagrindinių atributų yra bevielė prieiga, kuri piliečiams leidžia stiprinti jų ryšį su valdžios atstovais ir dalyvauti kuriant valstybės politiką.

B. Dixon (2010) savo darbe siūlo elektroninės demokratijos skirstymą, apimančią visus elektroninės demokratijos bruožus, priemones ir vystymosi stadijas.



1.4 pav. Elektroninės demokratijos klasifikavimas (pagal Dixon, 2010)

Pateidamas šį klasifikavimą B. Dixon (2010) teigia, kad elektroninė demokratija yra neišvengiama kaip ir jos poveikis valstybės valdymui: reprezentacinis valdžios modelis bus pakeistas naujos tiesioginės demokratijos forma. Elektroninei demokratijai taip pat lemta prigyti visuomenėje, nes valdžia ugdo pilietinę visuomenę, kuri su dideliu susidomėjimu stebi valdžios vykdomą politiką ir suvokdama demokratijos esmę, siekia paveikti valdžios vykdomą politiką, ypatingais tais atvejais, kai ši politika neatitinka pilietinės visuomenės interesų. Informacinių ir komunikacinių technologijų vystymasis ir jų teikiamos galimybės palengvina piliečiams daryti poveikį valdžios institutams. Elektroninės valdžios projektų tikslų ir uždavinių plėtra sąlygoja elektroninės demokratijos kūrimą. Elektroninės demokratijos realizavimo priemonėmis tampa elektroninis balsavimas, elektroninis referendumas, elektroninė konsultacija, elektroninė peticija ir kt. Reikalinga, kad valstybė priimtų sprendimą kurti elektroninę demokratiją, atlikti jos teisinį reglamentavimą ir užtikrinti technologinius jos realizavimo sprendimus. Šiuo metu jau realizuota elektroninė valdžia leidžia tikėtis, kad greitai piliečiai patys galės prisidėti prie šalies teisėtvarkos ir valstybės politikos kūrimo.

Apibendrinant galima pasakyti, kad elektroninė demokratija plačiaja prasme suprantama kaip visi demokratiniai procesai, kuriuose dalyvauja elektroniniai piliečiai. Tai atmeta tokį požiūrį, kai elektroninė demokratija traktuojama kaip tradicinių demokratijos procesų ir informacinių bei komunikacinių technologijų konvergencija. Šiuo požiūriu elektroninė demokratija demonstruoja kaip informacinės ir komunikacinės technologijos gali būti panaudotos visų demokratinų procesų stiprinimui, o piliečiams bei jų grupėms gali suteikti platesnes galimybes sąveikauti su valdžios institutais. Elektroninė demokratija apima ne tik tokius globalius reiškinius, kaip internetiniai portalai, žiniasklaida, elektroninė vyriausybė, elektroninė agitacija, elektroninis lobizmas, tačiau pačią pilietišką informacinę visuomenę. Savo ruožtu siaurąja prasme elektroninė demokratija suvokiama kaip procesai, kurių pagalba naudojant informacines ir komunikacines technologijas vykdomi vis valdymo ir demokratiniai procesai. Abi šios sampratos leidžia atskleisti elektroninės demokratijos esmę bei svarbą realizuojant valdymą šiuolaikinėje valstybėje.

1.5. Piliečių dalyvavimas sprendimų priėmimo plėtojant elektroninės valdžios koncepciją

Norint suprasti, kas tai yra politinis dalyvavimas, negalime remtis vienu apibrėžimu. E. Petukienė ir kt. (2007) politinį dalyvavimą supranta, kaip veiksmus, kuriais eilinis politinės sistemos narys veikia arba bando paveikti veiklos rezultatus. Kiti apibūdina, kaip veiklą, kuria

savanoriškai vykdo piliečiai, siekdami paveikti sprendimus įvairiais politinės sistemos lygiais. Šis apibūdinimas tinka tik demokratijom, nors politinis dalyvavimas nėra tik demokratinėms politinėms sistemoms būdingas bruožas.

Atstovaujamoje demokratijoje piliečių dalyvavimo terminas siekia akcentuoti, kad kiekvienas pilietis gali tiesiogiai dalyvauti politikos kurime ir jos įgyvendinime. Kaip teigia R. Petrauskas (2009) piliečių įtraukimas į viešąją politiką dažnai akcentuojamas kaip „neprivilegiuotų piliečių“ noras dalyvauti, kuriant ir vykdant sprendimus, galinčius įtakoti jų gyvenimo lygmenį. Tokį dalyvavimą negalime tapatinti netiesioginio dalyvavimo formomis, tokiomis kaip buvimas interesų grupėje ir galimybė balsuoti, įstojimas į nevyriausybinės organizacijas.

Kai kurie teoretikai (pavyzdžiui V. Domarkas (2011)) piliečių dalyvavimą vertina, ne tik kaip kaip galimybę taisyti valdžios politikos klaidas, norint pasiekti iškeltus politikos uždavinius. Kiti autoriai pastebi, kad piliečių dalyvavimas turi įtakos sprendimų kokybei ir gali pagerinti vykdomos politikos esamą situaciją, nes piliečiai būdami esamų paslaugų vartotojai, daugiau žino visuomenės poreikius, ir gali juos išskirti geriau pagal svarbumą, nei didžioji dalis valdžios atstovų.

R. Riekašius (2011), remdamasis (Verba, Nie, Kim, Van Deth,) išskiria, politiniam bendradarbiavimui būdingas bendras ypatybes:

- Politinis dalyvavimas – akcentuojantis žmones, kurie veikia kaip piliečiai, t.y. dėmesys sukonzentruojamas tik į tuos, kurie nėra įtraukiami į politiką, ją formuojat profesionaliai ir į jos veiklą.
- Politinis dalyvavimas – suprantamas kaip paprasčiausias veiksmas. Pavyzdžiui: žiūrėti televiziją arba teigti, kad domina politika, dar nereiškia, kad dalyvauji politikoje. Analizuojant dalyvavimą politikoje svarbus yra psichologinis įtraukimas, bet tai labiau yra dalyvavimo šaltinis, bet ne dalyvavimo matas.
- Piliečių veikla, kuri laikoma politiniu dalyvavimu, negali būti primesta valdančios daugumos, ji turi būti savanoriška, nevaržoma jokių įstatymų.

Anot J. Imbrasaitės (2008), visuomenė pažangiai vystosi tik tuo atveju, kai žmonės gali realiai naudotis savo teisėmis, laisvai tenkindami materialinius ir dvasinius poreikius bei interesus. Jie steigia įvairias įstaigas ir įmones, užmezga santykius, kuria bendrijas, versloves, susivienijimus. Esant nepriklausomai valstybei ir bendrai įstatymų leidybai visos šios iniciatyvos konsoliduojasi į visuminę piliečių bendriją, kuriai būdinga vidinis pliuralizmas ir organizacinė autonomija valstybės atžvilgiu. Tuo pat metu valstybė objektyviai ir realiai reglamentuoja visuomenę savais, specifiniais būdais, renka iš piliečių mokesčius, atstovauja socialinei – politinei bendrijai tarptautinėje arenoje, taip pat vykdo teismines ir įstatymų leidybos funkcijas.

Piliečiai, kurie yra mūsų visuomenės dalis, įgijusi dalyvavimo patirties, yra tolerantiškesnė, išsilavinusi ir kilnesnė. Todėl dalyvavimas valstybės veikloje tampa svarbus ne kaip asmeninių norų tenkinimas, bet kaip visuomenės interesų gynimas. Dalyvavimas didina visos visuomenės augimą, skatina tobulinti vykdomos politikos kokybę, išlaikant piliečių nuostatas šiandienos technologiniame – informaciniame pasaulyje.

Kaip teigia J. McGinnis (2013), naujajame valdyme žmogiško faktoriaus reikšmė smarkiai padidėja. Akivaizdu, kad mąstantis žmogus gyvenimui pasirinks tą teritoriją, kuri jam užtikrins maksimaliai komfortiškas, jo supratimu, sąlygas. Didelis judėjimo mobilumo padidėjimas leidžia greitai palikti tas vietas, kur gyvenimo sąlygos jį netenkina. Tokių reiškinų masinis pobūdis sukels būtinybę perduoti įgaliojimus apie teritorijos tvarkymą išimtinai vietiniams valdžios lygiams. Sprendimai apie sugyvenimą bus priimami atskirų bendruomenių lygyje ir jie, savo ruožtu, didesne dalimi bus kultūrinio/socialinio pobūdžio. Kitaip tariant, neišvengiamas tokių socialinių – kultūrinių bendruomenių atsiradimas, kurios savarankiškai reglamentuos elgseną ir gyvenimo sąlygas. Biurokratinio aparato įsikišimas į atskiros bendruomenės vidaus santykių reguliavimą taps beprasmiškas, o per didelis išorinis reguliavimas – pavojingas. Dar daugiau, naujojo valdymo atveju ne biurokratinis aparatas formuoja nacionalinę ideologiją, o tinklas, kuris apima žmones, nešančius nacionalinio identiškumo našta. Tokių transformacijų rezultate, nacionalinės valstybės koncepcija XXI amžiuje bus kultūrologinių bendruomenių koncepcija, t.y. nacionalinis bendrumas bus kultūrologinio.

Vystantis informacinės technologijos, tinklinės visuomenės organizavimo formos, praplės erdvės ir laiko ribas, kas pagreitins visuomenės vystymosi procesus ir pašalins galimus teritorinius apribojimus. Naujasis viešasis valdymas skiriasi tuo, kad valdžios įteisinimas pagrįstas kultūrinėmis vertybėmis, žmonių plačiausiu dalyvavimu valdyme, didelės dalies valstybinės valdžios įgaliojimų perdavimų vietinei valdžiai, viešojo ir privataus sektoriaus partneryste. Naujojo viešojo valdymo atveju visuomenė nustato normų kompleksą, užtikrinantį pavaldumą visuomeniniams sprendimams.

Apibendrinant galima pasakyti, kad viešojo valdymo politinio aspekto reikšmingumo atstatymas naujoje viešojo valdymo koncepcijoje pasižymėjo ir naujais elementais, kuriuos išskiria J. McGinnis (2013):

- valstybinis (viešasis) valdymas nagrinėjamas kaip visuomenės koordinacijos funkcija, kurią vykdyti turi ne tik profesionalai vadovai, bet ir pilietinės visuomenės institutai. Čia kalbama ne tiek apie įtaką, bet apie dalyvavimą;
- valstybiniai reikalai, valstybiniai organai ir organizacijos tampa viešomis ir atviromis visuomeninei diskusijai, o ši tampa svarbiu politinių-valdymo sprendimų priėmimo ištekliu.

- politinių ir organizacinių – valdymo sprendimų sukūrimo pagrindu tampa visuomenės gerbūvio, bendro intereso siekis, kuriuos apsprendžia ir nustato valstybė bei visuomeniniai proceso dalyviai; nekas negali uzurpuoti bendro intereso išreiškimą;
- valstybės valdymas kaip visuomeninių reikalų valdymas vertinamas ne tik iš pragmatinių efektyvumo kriterijų pusės, bet turi ir politinius – moralinius kriterijus; etinis kodeksas tampa svarbia vadovavimo veiklos vertinimo dalis;
- politinio – valdymo veiklos procesas tampa prisotintas naujomis formomis ir mechanizmais, kuriuose yra tokios nebūdingos ankstesniems modeliams dedamosios, kaip visuomeninė ekspertizė, visuomeniniai forumai, valstybinės-visuomeninės komisijos ir pan.

Iš esmės galima pasakyti, kad tradicinė politikos ir valdymo santykio problema naujojo viešojo valdymo koncepcijoje buvo nukreipta į visuomenės ir valstybės tarpusavio ryšių suradimą. Naująjį viešąjį valdymą galima nagrinėti kaip ekonominę, politinę ir administracinę valdžios praktiką valdant valstybės reikalus visuose lygiuose. Ši sąvoka apjungia mechanizmus, procesus ir institutus, per kuriuos piliečiai gali siūlyti savo idėjas, įgyvendinant savo teisėtas teises, atlikti pareigas.

Pagal J. Dickinson, R. Bonney, (2014), pagrindinės naujojo viešojo valdymo charakteristikos yra:

- dalyvavimas (visi piliečiai turi balso teisę priimant sprendimus – tiesiogiai ar legitimų institutų, atstovaujančių jų interesus, pagalba; toks platus dalyvavimas grindžiamas asociacijų ir žodžio laisve, o taip pat gebėjimais konstruktyviam dialogui);
- teisės viršenybė (teisinių struktūrų bešališkumas ir sąžiningumas, ypač tų, kurios užtikrina žmogaus teisių gynimą);
- skaidrumas (informacijos laisvė; jos pilnumas ir prieinamumas visiems, kas ja suinteresuotas);
- jautrumas (visi institutai jautriai reaguoja į piliečių poreikius);
- orientacija į susitarimą (interesų balanso laikymasis, kad pasiekti platų konsensų klausime apie tai, kas labiau atitinka grupės poreikiams ir kokiais būdais, kokių procedūrų pagalba reikia to siekti);
- rezultatyvumas ir veiksmingumas (maksimaliai efektyvus išteklių panaudojimas piliečių poreikiams patenkinti);
- atskaitomybė (vyriausybė, privatus verslas ir pilietinės visuomenės struktūros atsiskaito visuomenei ir instituciniams teisės nešėjams);

- strateginis matymas (lyderiai ir visuomenė vadovaujasi ilgalaikėmis valdymo ir asmenybės vystymosi perspektyvomis ir aiškiai įsivaizduoja tas priemones, kurios būtinos tam realizuoti).

Naujasis viešasis valdymas yra valdžios ir autoriteto, kurie skirti saugoti konstitucines vertybes, užtikrinimas ir perskirstymas. Šiuolaikinės administracinės reformos naująjį viešąjį valdymą sieja nuo būdingo naujai viešajai vadybai instrumentalizmo prie sisteminių būdų, nukreiptų į politinių ir moralinių administravimo aspektų atstatymą ar didesnę įvertinimą.

2. VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS PLĖTROS MAŽEIKIŲ RAJONETYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodai ir organizavimas

Norint išsiaiškinti priežastis, kurios lemia lėtą valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrą, su kokiomis problemomis vis susiduriama e. valdžios diegimo etapuose, buvo išanalizuota Lietuvos ir užsienio autorių mokslinė literatūra, Lietuvos respublikos teisės aktų, strateginių planų, internetinių šaltinių analizė ir atliktas interviu Mažeikių rajono savivaldybėje. Tyrimui buvo pasirinktas kokybinis tyrimo metodas, kuris leido atskleisti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrą.

Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros aspektu tyrimo metodologija yra grindžiama Lietuvos ir užsienio autorių mokslinių publikacijų įžvalgomis ir dokumentų pagrindu:

1. Magistro darbe analizuojant valdžios ir piliečių e. sąveikos plėtrą buvo remtasi Limba (2009), L. Schaupp, L. Carter, M. McBride (2010), T. Thompson, S. Srivastava, L. Jiang (2008), D. Baker (2009), A. Raipa (2010), Gupta, Chaturvedi (2008), Kettl (2011) ir kitomis moksliniuose darbuose pateikiamomis įžvalgomis. Kaip įgyvendinami e. paslaugų projektai analizavo M. Pliauga. R. Cullen (2009) atliko elektroninio dalyvavimo pagal modelį „informavimas, konsultavimas, bendradarbiavimas ir įgalinimas“ tyrimą. Elektroninės demokratijos plėtos galimybių savivaldybių lygyje empirinį tyrimą atliko R. Dapkus ir R. Kmieliauskaitė (2011). Informacinių ir telekomunikacinių technologijų svarbą viešajame sektoriuje analizavo R. Milė ir A. Junevičius (2013), o valdžios institucijų ir visuomenės bendravimo problematiką tyrė T. Limba (2007).

2. Lietuvos Respublikos teisės aktais, 2014 – 2020 m Europos Sąjungos investicijų veiksmų programa, 2014-2020 metų programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, „Lietuvos e-savivaldybės strategijos metmenys“.

Tyrimo instrumento pagrindimas: Kokybiniam tyrimui buvo pasirinktas informantų struktūruoto interviu metodas. Pasak K. Kardelio (2007) informantai analizuoja iškeltą problemą, kiekybiškai vertindami ir apdorodami duomenis. Toks metodas pasirinktas todėl, kad darbą geriausiai išmano šioje srityje dirbantys informantai. Kaip teigia R. Tidikis (2003), informantai, beveik visada būna ir tos srities žinovai, labiausiai suprantantys esamą problemą. Informantai yra sukaupę didelį kiekį racionaliai apdorotos informacijos (turi daug žinių ir patirties, gali remtis intuicija), ir todėl ekspertai gali būti kokybinės informacijos šaltiniu. „Ekspertų grupės nuomonė nedaug skiriasi nuo tikrojo problemos sprendinio“ (Rudzikienė, 2005).

Kaip teigia R. Tidikis (2003) interviu metodas sudaro galimybę priartėti prie žmonių suvokimo ir pasiekti gerą tarpusavio supratimą.

Interviu metodai būna dviejų tipų: struktūrizuotas ir nestruktūrizuotas (laisvasis). D. Ketchen (2005), išskiria pusiau struktūrizuotą interviu, tai toks interviu, kai sudaromas preliminarus klausimynas – tačiau pokalbis vyksta laisvai, kiti klausimai gali atsirasti ir pokalbio metu. Kaip teigia, S. Girdzijauskienė (2006), jei tyrėjas interviu metu pastebi, jog sudarytas klausimynas, vykstant interviu neatskleidžia visos tyrimui svarbios temos, tada norint surinkti kuo daugiau informacijos ir pateikiami papildomi klausimai.

Atsižvelgiant į tyrimo problematiką, pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Jo atlikimui paruoštas preliminarus klausimynas. Klausimynas pateikiamas prieduose (1 priedas). Klausimai suformuluoti remiantis teorinėje dalyje atskleistais aspektais.

Tyrimo eiga. Interviu buvo atliekamas 2016 m. kovo 21-31 d. Interviu buvo tiesioginis (angl. *face-to-face*) prieš tai pateikiant informantams pusiau struktūruoto interviu klausimyną, kuris buvo nusiųstas elektroniniu paštu susipažinti. Interviu buvo organizuotas informantui įprastoje aplinkoje, suderinus jiems patogų laiką ir vedamas kasdienine kalba, nepateikiant informantams nesuprantamų klausimų. Iškilus neaiškumams, klausimai buvo paaiškinami plačiau, todėl laikas nebuvo ribojamas. Apklausiant informantus nebuvo naudojama garso ar vaizdo įranga, nes to pageidavo tyrime sutikę dalyvauti asmenys. Visi atsakymai buvo užrašomi protokole.

Tyrimo rezultatų analizė. Kokybinis turinio analizės (content) metodas, kurios pagrindinis principas - informantų pateiktų atsakymų į klausimus turinio analizė ir įvertinimas, išskiriant turinio kategorijas ir subkategorijas, jas interpretuojant ir pateikiant konkrečius atsakymus, tai padedageriau atskleisti tyrime apklaustų informantų nuomonę, identifikuoti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos problemas.

Ganto grafikas (juostinis), kurį pasiūlė H.Gantas, buvo sudarytas, kaip kontrolės ir planavimo priemonė, leidžianti laikytis numatytos darbų eigos.

2.1. lentelė

Ganto grafikas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
T	█	█	█	█	█															
TR												█	█					█		
M					█	█	█	█	█											
E										█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
I																		█	█	█

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

T – teorinė dalis; **TR** - teorinės dalies rekonstrukcija; **M** – metodologinė dalis; **E** – empirinė dalis; **I** – išvados ir rekomendacijos

Ganto grafike pavaizduota, kaip planuoti ir atlikti teoriniai, bei empiriniai darbai. Šis grafikas parodo atliktų darbų faktinį laiką. Pirmus 5 mėn buvo formuojamas įvadas ir analizuojama tiek

Lietuvos, tiek užsienio autorių mokslinės literatūros analizė. Penkto mėn pabaigoje, pradėta dėlioti metodologinė darbo dalis, kuri buvo baigta 9 mėn. Sekantis etapas, kuris prasidėjo nuo 10 mėn, tai empirinio tyrimo, gautų rezultatų sisteminimas ir analizavimas, kuris tęsėsi iki 18 mėn. Atliekant empirinį tyrimą, buvo grįžta prie mokslinės literatūros analizės, kuri buvo koreguojama. 18-20 mėn buvo skirti empirinės dalies užbaigimui ir išvadų, bei rekomendacijų formavimui, pačio darbo sutvarkymui, pagal universiteto reikalavimus. Viso darbo eigoje, buvo stengiamasi laikytis, numatyto darbo grafike plano.

2.2. Tyrimo problemų laukas

Problemų formuluotė padeda suformuluoti pagrindinius probleminius klausimus, kuriuos išskaidome į smulkesnius klausimus, susijusius su tyrimo problemomis (žr. 2.2 lentelę).

2.2 lentelė

Problemos formuluotė

PROBLEMOS FORMULUOTĖ		
Vienas iš svarbiausių demokratiškos ir efektyvios viešojo valdymo sistemos kūrimo aspektų yra piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo ir politikos formavimo procesuose užtikrinimas. Piliečių aktyvus dalyvavimas demokratiame valdymo procese užtikrintų šio proceso skaidrumą bei šio proceso kontrolę.		
Probleminiai klausimai:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kokiomis teorinėmis priegomis galima konceptualizuoti piliečių ir valdžios sąveiką vietos lygmeniu? 2. Kokie trikdžiai egzistuoja realizuojant valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos įgyvendinimą? 3. Kaip paspartinti Lietuvos savivaldybėse e. valdžios plėtrą? 		
Galima problemos paieškos schema:		
Probleminis klausimas	Problemų laukas	Tyrimo metodai ir instrumentai
1.Kokiomis teorinėmis priegomis galima konceptualizuoti piliečių ir valdžios sąveiką vietos lygmeniu?	1.1. Kokie autoriai nagrinėja e. valdžios sampratą valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtos kontekste? 1.2. Kokius e. valdžios modelius galime išskirti mokslų požiūriu?	1.1. Teorinių šaltinių ir užsienio šalių patirties analizė, interpretavimas 1.2. Mokslinės literatūros analizė
2.Kokie trikdžiai egzistuoja realizuojant valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos įgyvendinimą?	2.1. Kokie dokumentai reglamentuoja valdžios ir piliečių elektroninę sąveiką ? 2.2.Kokie trikdžiai egzistuoja. realizuojant valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos įgyvendinimą?	2.1.Dokumentų analizė ir apklausa viešosios įstaigose dirbančių vadovų 2.2. Informantų apklausa-interviu
3.Kaip paspartinti Lietuvos savivaldybėse e. valdžios plėtrą?	3.1Kokie galimi veiksmai modernizuojant viešąjį sektorių? 3.2.Kas pasikeitė patvirtinus Lietuvos Respublikos e. valdžios plėtos koncepciją?	3.1. Informantų apklausa-interviu 3.2. Dokumentų analizė

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

2.3. Magistro darbo loginė schema

Magistro darbo loginėje schemoje pavaizduota atliktų darbų loginė seka, kuri yra pateikta grafiniu būdu.

Kaip teigia T. Lukošius (2004), loginė schema, tai schemos elementų ir ryšio tarp jų nustatymas ir ją galima žiūrėti, kaip į grafiką. Formuojant magistro loginę schemą dėmesys buvo atkreiptas į visas darbo dalis: įvadą, teorinę dalį, praktinę dalį ir į išvadas, bei rekomendacijas.

Iš pateiktos loginės schemos, matyti, kad jos viršuje yra pateiktas magistro darbo pavadinimas ir suformuluota problema.

Teorinėje dalyje yra išskiriami konkretūs skyriai, kuriuose buvo atliekama mokslinės literatūros analizė. Praktinio konteksto dalyje buvo pateikta: elektroninės sąveikos realizavimo Lietuvoje situacija, elektroninės sąveikos situacijos Mažeikių savivaldybės tyrimas ir e. valdžios įgyvendinimas plėtojant valdžios ir piliečių sąveiką Mažeikių rajono savivaldybėje: informantų nuomonės raiška.

Magistro loginė schema baigiama išvadomis, rekomendacijomis ir mokslinių šaltinių sąrašu

Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra vietos savivaldoje: Mažeikių rajono atvejis

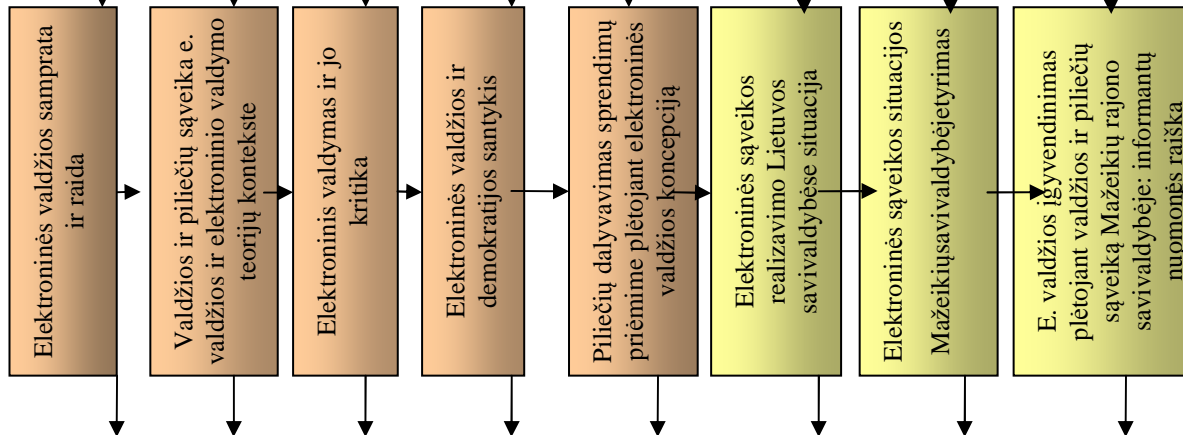
ĮVADAS

Problema: Pagrindinis aspektas, demokratiškos ir efektyvios viešojo valdymo kūrimo sistemos yra piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo ir politikos formavimo procesuose užtikrinimas. Piliečių aktyvus dalyvavimas demokratiniaame valdymo procese užtikrintu šio proceso skaidruma bei šio proceso kontrole.

VALDŽIOS IR PILIEČIŲ SĄVEIKOS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS KONTEKSTE TEORINIS PAGRINDIMAS

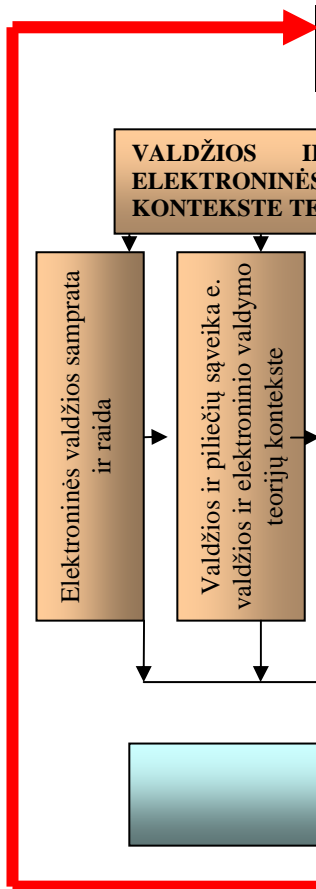
VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS PLĖTROS MAŽEIKIŲ RAJONOSAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI

Kokybinis tyrimas - struktūrizuotas ekspertų interviu- numatyta apklausti tik tuos asmenis, kurie tiesiogiai susiję e plėtra



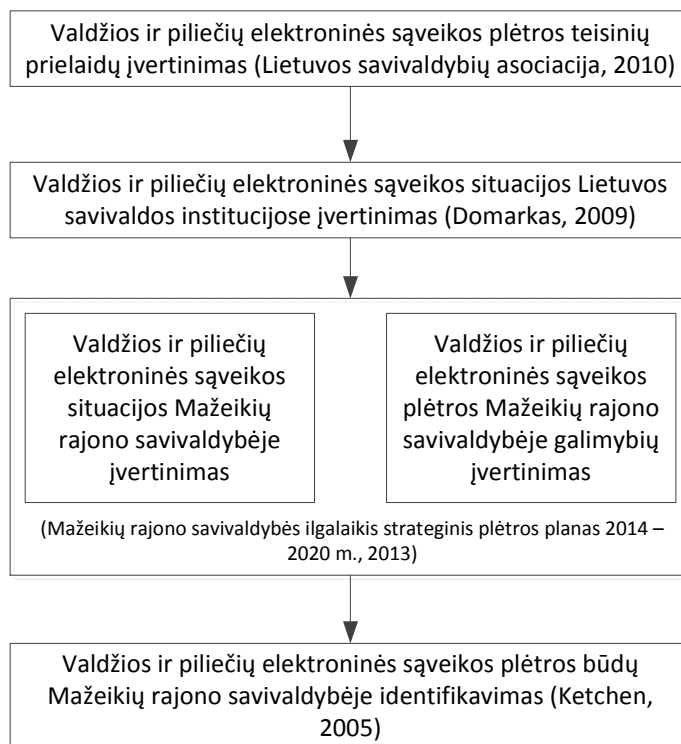
Statistinė duomenų analizė

IŠVADOS, REKOMENDACIJOS, LITERATŪRA



2.4. Tyrimo instrumento pagrindimas

Teorinės darbo dalies išvalgospadėjo suformuluoti tyrimo instrumentą. Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros galimybių Mažeikių savivaldybėje identifikavimui ir įvertinimui sudarytas tyrimo modelis pateikiamas 2.2.pav.



2.2 pav. Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros Mažeikių rajono savivaldybėje tyrimo modelis

Tyrimas pradedamas analizuojant ir apibendrinant Lietuvos ir užsienio autorių mokslinius šaltinius. Sudarytas tyrimo modelis apima keturis etapus. Pirmame etape, siekiant taikomuoju aspektu įvertinti šio darbo tyrimo objektą, reikalinga buvo įvertinti teisinę valdžios ir piliečių sąveikos realizavimo savivaldos institucijose aplinką. Įvertinus teisinę aplinką, reikalinga įvertinti bendrą valdžios ir piliečių sąveikos Lietuvos savivaldos institucijose situaciją. Šiam įvertinimui renkami duomenys apie Lietuvos rajonų savivaldybių svetainėse įdiegtas elektronines paslaugas, priemones, kurių pagalba realizuojama valdžios ir piliečių sąveika elektroninėje erdvėje, duomenys apie naudojimąsi šiomis paslaugomis ir priemonėmis. Šiam tyrimo etapui taip pat naudojami antriniai duomenys – kitų autorių tyrimų rezultatai. Analogiškai atliekamas ir valdžios ir piliečių sąveikos situacijos Mažeikių rajono savivaldybėje įvertinimas.

Šiam vertinimui atlikti renkami statistiniai duomenys apie piliečių naudojimąsi Mažeikių savivaldybės svetainėje teikiamomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis ir sąveikos priemonėmis. Siekiant atskleisti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros galimybes

Mažeikių rajono savivaldybėje, atliekamas kokybinis tyrimas, pusiau struktūruotas interviu su informantais – Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojais, atsakingais už valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos diegimą, palaikymą ir plėtrą.

2.5. Tyrimo imties charakteristika ir tyrimo etika

Tyrimė apklausti 5 savo srities informantai, kurie gerai žino valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos situaciją Mažeikių rajono savivaldybėje. Tai organizacijoje dirbantys asmenys, turintys ilgą darbo patirtį Mažeikių rajono savivaldybėje, žinantys šios veiklos ypatumus: stipriąsias ir silpnąsias puses. Informantai buvo atrenkami iš Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų pagal sekančius kriterijus: užimamos pareigos, darbo stažas organizacijoje (ne mažiau kaip 2 metai).

Norint išlaikyti interviu konfidencialumą, informantams buvo suteikti kodai, nes to reikalauja ir tyrimo etika. Interviu užkoduotas pagal informantų užimamas pareigas. Laikantis tyrimo etikos ir tyrimo dalyviams prašant užtikrinti anonimiškumo principą, vardai ir pavardės nebus atskleidžiamos ir jie tyrimo ataskaitoje bus įvardijami taip: „Ekspertas 1“ toliau (E1); „Ekspertas 2“ (E2); „Ekspertas 3“ (E3); „Ekspertas 4“ (E4); „Ekspertas 5“ (E5).

Interviu apklausoje dalyvavo šie informantai:

1. Administracijos direktorius (E1),
2. Viešųjų pirkimų skyriaus specialistas (E2),
3. Socialinės paramos skyriaus vadovė (E3),
4. Vidaus audito skyriaus viršininkas (E4),
5. Informacinių sistemų specialistas (E5).

Tyrimo etika. Informantams buvo pateikta informacija iš kokios aukštosios mokyklos yra magistrantas, kokio kurso ir mokymo programos. Taip pat nurodomas tyrimo objektas ir tikslas. Interviu anoniminis. Tyrimo metu buvo laikomasis etikos principų:

- laisvanoriškumo – informantas dalyvauja savanoriškai, niekieno neverčiamas;
- konfidencialumo – užtikrinamas apie tiriamąjį ir iš jo gautos informacijos konfidencialumas. Niekas be tiriamojo sutikimo negali naudotis jo pateikta informacija, išskyrus tyrėją;
- laikomasi etikos normų – vengiama šališkumo.

Norint užtikrinti informantų konfidencialumą gauti sutikimai niekur neviešinti asmens duomenų ir darbe nepateikiami.

3.VALDŽIOS IR PILIEČIŲ ELEKTRONINĖS SĄVEIKOS PLĖTROS MAŽEIKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI

3.1. Elektroninės sąveikos realizavimo Lietuvos savivaldybėse situacija

Plečiant elektroninę sąveiką savivaldybėms yra suteikiami pakankamai dideli įgaliojimai. Savivaldybėms priklauso gana daug gyventojams prieinamų centrų (bibliotekos, mokyklos, seniūnijos), kurios yra patogų diegti viešuosius interneto prieigos taškus. Šiuo metu jau sukurtas tokių viešųjų interneto prieigos taškų tinklas, kurį sudaro 875 interneto prieigos taškai bei 1712 kompiuterizuotų darbo vietų. Tokie taškai yra traukos centrai gyventojams, skatinantys juos domėtis įvairiomis elektroninės sąveikos priemonėmis.

Viena iš pagrindinių prioritetų, savivaldybių elektroninės sąveikos su piliečiais yra elektroninių paslaugų teikimas gyventojams ir verslui. Lietuvos Savivaldybių asociacijos parengtoje studijoje „e-Savivaldybė 2012“ teigiama, kad pagrindinis savivaldybių tikslas plečiant elektroninių paslaugų teikimą gyventojams ir verslui tikslas yra vidinių procesų efektyvumo padidinimas. O tokią plėtrą skatina sparčiai besivystančios informacinės ir telekomunikacinės technologijos bei didėjantis gyventojų noras sąveikauti su viešuoju sektoriumi naudojant elektroninius sprendimus (Lietuvos savivaldybių asociacija, 2008).

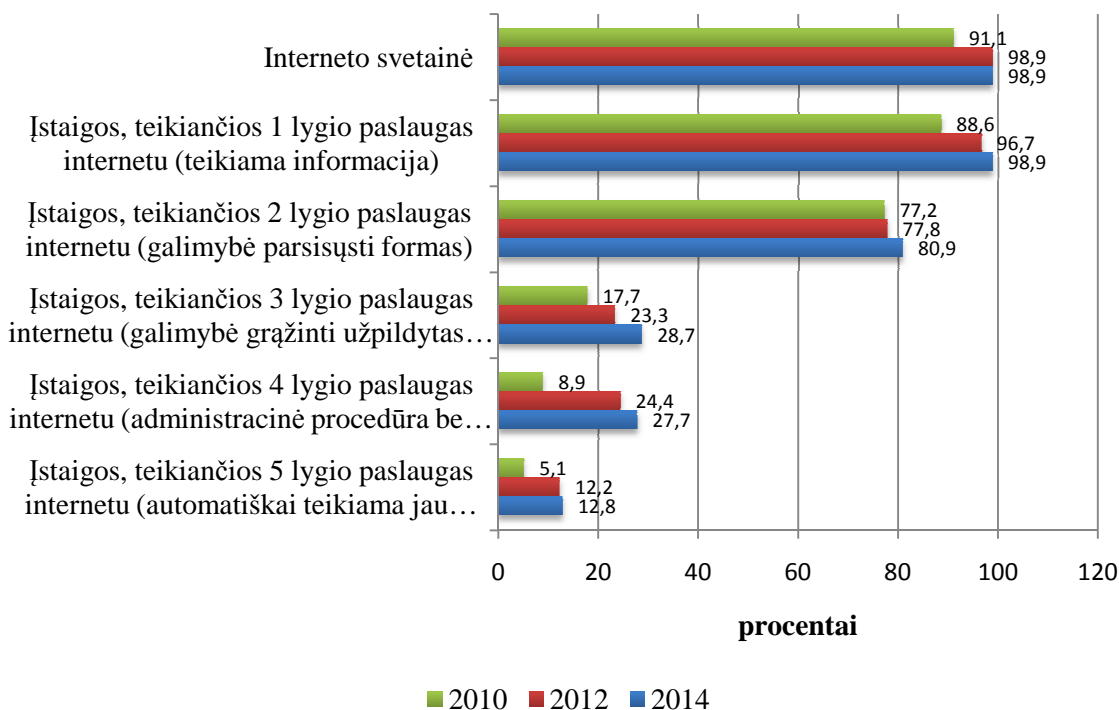
Reikia pažymėti, kad pastaruoju metu padaryti ženklūs poslinkiai perkeltiant savivaldybių teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę. Dar 2010 metais, kai buvo ruošiami „Lietuvos e-savivaldybės strategijos metmenys“ (Lietuvos savivaldybių asociacija, 2010), buvo pažymėta, kad savivaldybės nėra pakankamai pasiruošusios kokybiškai plėsti savo turimas informacinių ir telekomunikacinių technologijų priemones, o taip pat perkelti savo teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę.

Kaip pagrindinės problemos buvo įvardintos – finansų trūkumas, uždavinių apimtys ir problemų suvokimo bei patirties trūkumu. Siekiant supažindinti vietos savivaldos atstovus su geriausia tokių uždavinių ir problemų sprendimo patirtimi ir buvo paruošta minėta studija „Lietuvos e-savivaldybės strategijos metmenys“, kurioje buvo pabrėžta, jog tinkamas elektroninių paslaugų teikimo organizavimas ir pats teikimas savivaldybių administracijose yra pagrindinė sąlyga plėtojant informacinę visuomenę. Tokios strategijos paruošimas tapo teigiamu postūmiu, paspartinusių elektroninių paslaugų diegimą savivaldybėse.

2012 metų pradžioje buvo pradėtas realizuoti projektas „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“. Šio projekto tikslas buvo Lietuvos savivaldybių ir jų įmonių bei įstaigų administruojamas ir teikiamas paslaugas, skirtas gyventojams ir verslui, perkelti į elektroninę erdvę. Tam tikslui pasiekti į elektroninę erdvę buvo perkeliamos ir tiražuojamos 65

savivaldybių, jų įstaigų ir institucijų teikiamos paslaugos. Šio projekto realizavimas piliečiams ir verslui užtikrins lengvai pasiekiamą ir patogią prieigą prie savivaldybės ir jos institucijų teikiamų paslaugų, sutrumpins paslaugų teikimo trukmę ir padidins jų skaidrumą. Taip pat realizuoto techninės priemonės leis savivaldybių darbuotojams keistis informacija tarpusavyje, tarp savivaldybių, o taip pat naudotis kitų valstybės institucijų registru ir informacinių sistemų duomenimis.

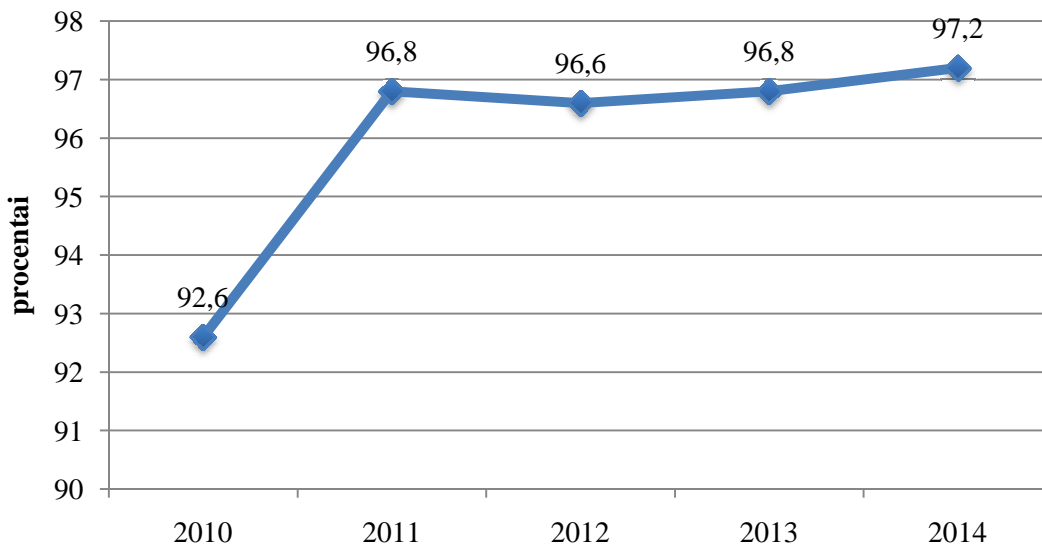
Šis projektas realizuojamas ir jį finansuoja iš Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto – „Informacinė visuomenė visiems“, priemonių Nr.VP2-3.1-IVPK-08-V „Elektroninės valdžios paslaugos savivaldybėje“.Bendra projekto vertė 6,545 mln.EUR, iš kurių 85 proc. sudaro Europos Sąjungos fondų lėšos.



3.1 pav. Miestų ir rajonų savivaldybių teikiamos elektroninės paslaugos

Iš 3.1 pav. pateiktos diagramos galima pastebėti, kad pradėjus realizuoti „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ projektą 2012 metais, pradėjo didėti ir penkto lygio paslaugų teikimas. Jei 2010 metais 4 lygio viešąsias elektronines paslaugas (klientui suteikiama galimybė dalyvauti visame paslaugos teikimo procese per interneto svetainę bei iš jo nereikalaujama atlikti formalių procedūrų) teikė 8,9 %. miestų ir rajonų savivaldybių institucijų, tai 2014 metais tokių institucijų dalis išaugo daugiau nei tris kartus ir siekė 27,7 %. Atitinkamai 5 lygio paslaugas, kurios teikiamos automatiškai, panaudojant ankstesnę vartotojo registraciją, 2010 metais teikė 5,1 %. miestų ir rajonų savivaldybių institucijų, o 2014 metais jau 12,8 %. Todėl čia galima

įžvelgti gana ženklia pažangą plėtojant piliečių ir valstybės institucijų elektroninę sąveiką. Tai taip pat rodo ir sumažėjusi viešųjų paslaugų, teikiamų tiesioginiu bendravimu, dalis. Nuo 2010 iki 2014 metų ši dalis sumažėjo 2,3 procentiniais punktais.

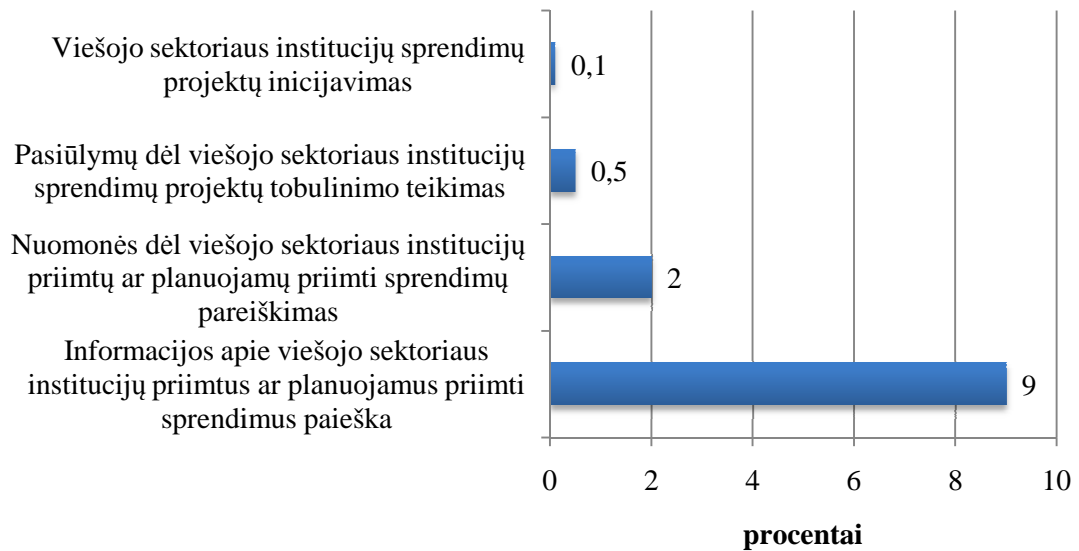


3.2 pav. Įmonių, vykdančių administracines procedūras elektroniniu būdu (be papildomų popierinių procedūrų), dalis 2010-2014 metais

Reikia pažymėti, kad ir verslas neatsilieka nuo gyventojų naudojimosi įvairiomis administracinėmis procedūromis elektroninėje erdvėje. Nuo 2010 metais tokių įmonių dalis padidėjo 4,6 procentiniais punktais ir 2014 metais ši dalis siekė 97,2 %.

Negalima nepaminėti ir elektroninės demokratijos vystymosi. Kaip vienas iš būdų, kurio pagalba būtų galima padidinti mažėjantį rinkėjų aktyvumą, valdžios priimamų sprendimų skaidrumą, pasitikėjimą politinėmis institucijomis, yra galimybė pasinaudoti elektroninės demokratijos teikiamais privalumais.

Kaip jau buvo minėta, visos savivaldybės turi savo svetaines, kuriose jos skelbia aktualijas, o piliečiams suteikiama galimybė komentuoti šią informaciją. Įdiegus elektroninės demokratijos priemones, gyventojai gali greitai gauti informaciją apie savivaldybės veiklą, priimtus sprendimus, tiesiogiai stebėti savivaldybių tarybos posėdžius. Galimybės gyventojams pareikšti savo nuomonę rūpimais klausimais, pateikti pasiūlymus įstatymų ar sprendimų projektams, inicijuoti atitinkamų sprendimų projektus, suteikimas leidžia užmegzti dialogą tarp savivaldybės institucijų ir gyventojų. Visa tai plečia demokratinį procesą visuomenėje.



3.3 pav. Gyventojų įsitraukimas į elektroninės demokratijos procesus

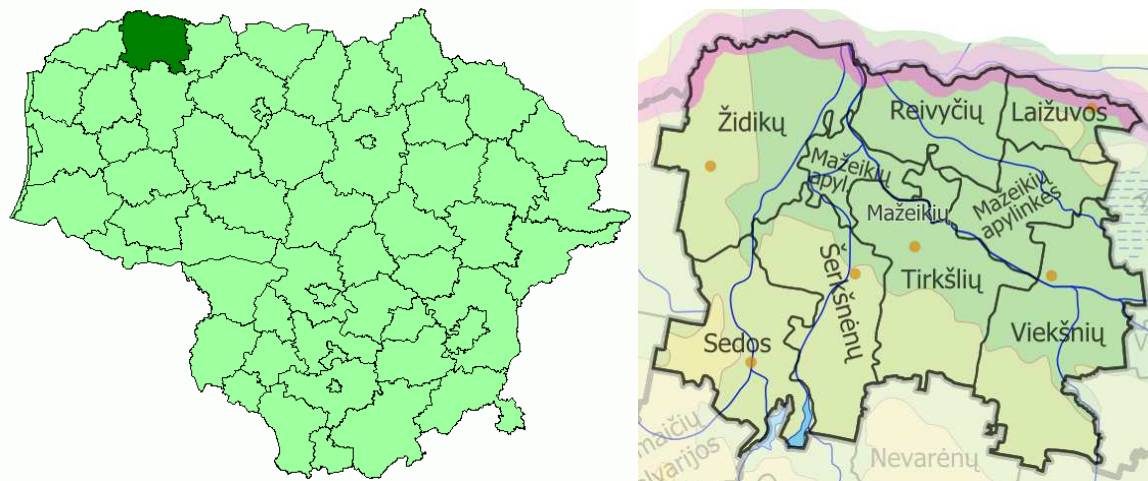
2014 metais Informacinės visuomenės plėtros komiteto atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad Lietuvoje pastebimos tik elektroninės demokratijos procesų užuomazgos. Tik labai nedidelė gyventojų dalis dalyvavo su elektroninės demokratijos procesais susijusiose veiklose. Daugiausia gyventojai ieškojo įvairios informacijos apie viešojo sektoriaus planuojamus priimti ar jau priimtus sprendimus (9 %). Net 4,5 karto mažiau gyventojų reiškė savo nuomonę apie planuojamus priimti ar priimtus viešųjų institucijų sprendimus (2 %). Dar mažiau gyventojų teikia pasiūlymus sprendimų, kuriuos priima viešojo sektoriaus institucijos, tobulinimui (0,5 %). Ir tik 0,1 % gyventojų yra inicijavę projektus tokių sprendimų, kuriuos priima viešojo sektoriaus institucijos.

Apibendrinant galima pasakyti, viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninės sąveikos situacija Lietuvoje gerėja, nors dar yra nepakankamame lygyje. Didelį postūmį elektroninės sąveikos plėtrai suteikė „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ projekto realizavimas. Šio projekto realizavimo dėka didelės dalies savivaldybių viešųjų elektroninių paslaugų teikimas persikėlė į kokybiškai aukštesnį lygį. Net 28% savivaldybių dabar teikiamos 4 bendradarbiavimo lygis. Nuo 2010 metų tokių savivaldybių dalis padidėjo 3 kartus. Taip pat reikia pažymėti ir naudojimosi elektroninės demokratijos priemonėmis augimą.

Nors Lietuvoje elektroninė demokratija yra tik vystymosi pradžios stadijoje, tačiau šis procesas juda į priekį ir tikėtina, kad dėl vis augančio susidomėjimo informacinėmis ir telekomunikacinėmis technologijomis augimo ir vis didesniu šių priemonių naudojimu gyventojų tarpe, didės ir naudojimas elektroninės demokratijos priemonėmis, o tai savo ruožtu skatins viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrą.

3.2. Elektroninės sąveikos situacijos Mažeikių savivaldybėje tyrimas

Mažeikių rajono savivaldybės teritoriją sudaro 9 seniūnijos. Mažeikių miestas yra Mažeikių rajono savivaldybės centras, turintis miesto seniūnijos statusą. Rajone yra 8 kaimiškos –seniūnijos.



3.4 pav. Mažeikių rajono savivaldybės geografinis išsidėstymas

2013 m. liepos 26 d. Mažeikių rajono savivaldybė savo sprendimu Nr. T1-219 „Dėl Mažeikių rajono savivaldybės ilgalaikio strateginio plėtros plano 2014–2020 m. patvirtinimo“ patvirtino Mažeikių rajono ilgalaikį strateginį plėtros planą“. Šiame plane yra išskirtos trys prioritetinės kryptys, iš kurių dvi apima savivaldybės ir gyventojų elektroninės sąveikos aspektus. Viena kryptis – darni ekonominė plėtra ir konkurencingumo augimas, kuri apima elektroninę sąveiką su Mažeikių rajono savivaldybės verslo atstovais, tame tarpe ir tokių elektroninių paslaugų kaip informavimas, teikimu. Kita kryptis - "aukštas socialinės gerovės kūrimas", kurios vienas iš uždavinių, apimantis ir elektroninę savivaldybės ir gyventojų elektroninę sąveiką, yra aukšta suteikta paslaugų kokybė.

Peržvelgus šias prioritetines kryptis, galima pasakyti, kad Mažeikių savivaldybės orientacija diegiant elektroninę viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninę sąveiką, orientuota į elektroninių paslaugų teikimo vystymą ir elektroninės demokratijos priemonių diegimą.

Strateginiame plane numatyto ir priemonės, šių prioritetinių kryptų tikslams pasiekti, kurios pateiktos 3.1 lentelėje (žiūrėti 50psl).

Mažeikių rajono savivaldybės plėtros priemonių planas 2014-2020

NE.	Priemonė	Rezultatas	Pasiekimo laikas (metai)	Atsakinga institucija
1.1.1.4.	Nuolat atnaujinti informaciją verslui internete apie: teisinės bazės pokyčius; investavimui tinkamų sklypų pasiūlą; verslo steigimo galimybes ir kt.	Viešinimo kanalų internetinėje erdvėje skaičius; publikuotų ir išplatintų pranešimų skaičius	2014-2020	MRSA Ryšių su visuomene skyrius, VšĮ Mažeikių turizmo ir verslo informacijos centras
2.7.1.1.	Organizuoti specializuotus administracijos darbuotojų ir politikų mokymus pagal tikslines grupes	Suorganizuotų mokymų ir juose dalyvavusių asmenų skaičius	2014-2020	MRSA Juridinis ir personalo administravimo skyrius
2.7.1.5.	Atnaujinti ir plėsti savivaldybės administracijos ir jai pavaldžių įstaigų IT ir ryšių infrastruktūrą	Atnaujintos ir naujai įsigytos įrangos skaičius	2014-2020	MRSA Informacinių technologijų skyrius
2.7.2.2.	Įdiegti 3 ir 4 e. paslaugų brandos lygių viešųjų paslaugų teikimo sistemą	Į internetinį tinklą perkeltos e. paslaugos sudaro 3-4 brandos lygio didžiąją paslaugų dalį, nuo visų elektroninių paslaugų	2014-2015	MRSA Bendrasis, Informacinių technologijų skyriai
2.7.2.3.	Plėsti elektroninės demokratijos priemonių skaičių	Naujų e. demokratiškos priemonių skaičių	2014-2020	MRSA Ryšių su visuomene, Bendrasis skyriai

Visas išvardintas priemones galima suskirstyti į priemones viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrai ir priemones, kurios užtikrintų šią plėtrą. Remiantis uždaviniais, visų pirma reikia pažymėti, kad Mažeikių rajono savivaldybė elektronines paslaugas dar teikia antru bendradarbiavimo lygiu, todėl ir vienas iš uždavinių yra perkelti šias paslaugas į trečią ir ketvirtą bendradarbiavimo lygius. Taip pat vienas iš uždavinių yra užtikrinti pastoviai atnaujinamą verslo informavimą apie verslo galimybes Mažeikių rajono savivaldybės teritorijoje. Tai viena iš viešųjų elektroninių paslaugų, kuri tikėtina nebuvo teikiama. Tai svarbus žingsnis didinant savivaldybės veiklos skaidrumą, nes viena iš informacijos rūšių, kuri turi būti pastoviai atnaujinama ir viešai skelbiama yra informacija apie investavimui tinkamų sklypų pasiūlą. Trečias uždavinys – plėsti elektroninės demokratijos priemonių skaičių – nėra labai konkretus. Sveikintina, kad tokios priemonės bus diegiamos, tačiau nėra aišku, kokios konkrečiai. Tai leidžia padaryti prielaidą, kad diegimas gali vykti chaotiškai, o tai gali užimti daug laiko ir pareikalauti daug lėšų. Reikalinga įvertinti, kad šios priemonės gali būti viena su kita susijusios, ir nerealizavus ar nepilnai realizavus vieną, gali būti nerealizuotos kitos.

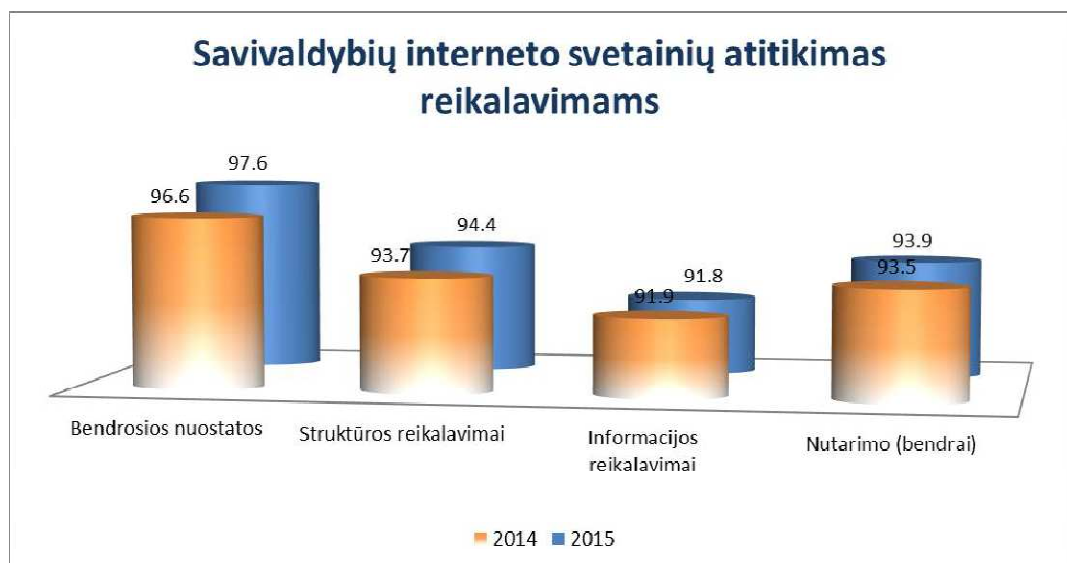
Du uždaviniai skirti užtikrinti jau minėtų elektroninės sąveikos uždavinių realizavimą. Visų pirma, tai savivaldybės darbuotojų mokymai, kaip teikti elektronines paslaugas ir kaip naudotis elektroninės demokratijos priemonėmis. Kitas uždavinys apie informacinių ir telekomunikacinių

priemonių atnaujinimą Mažeikių rajono savivaldybėje, leidžia padaryti prielaidą, kad būtent šios priemonės neleido iki šio tinkamai diegti viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninės sąveikos priemonių.

Taip pat reikia pažymėti, kad nors ir ties kiekviena priemone yra pasiekimo rodikliai, tačiau jie nėra konkretūs, o tai neleidžia adekvačiai nustatyti ar pasiekti numatyti elektroninės sąveikos plėtros tikslai. Todėl gali būti, kad jei tokie rodikliai nebus konkretizuoti, nebus galima įvertinti kaip vyksta viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Mažeikių rajono savivaldybėje.

Apibendrinant galima teigti, kad remiantis Mažeikių rajono savivaldybės strateginio plėtros plano analize gali padaryti išvadą, kad analizuojamoje savivaldybėje pastebimi ženkliūs pokyčiai plečiant viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninę sąveiką: vystomas elektroninių paslaugų teikimas, perkeliant jas į aukštesnį brandos lygį, diegiamos elektroninės demokratijos priemonės, atnaujinamos informacinės ir telekomunikacinės technologijos, keliama darbuotojų kvalifikacija naudotis šiomis priemonėmis, teikti elektronines paslaugas ir naudotis elektroninės demokratijos priemonėmis.

Siekiant išsiaiškinti Mažeikių rajono savivaldybės viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninės sąveikos priemonių realizavimo situaciją, tikslinga atlikti šios savivaldybės internetinės svetainės analizę. Remiantis Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaitos (2015) duomenimis, 3.5 pav galime matyti, kad Savivaldybių internetinių svetainių puslapiai atitinka reikalavimus, jų atitikimo rodiklis 2015 m siekia beveik 94 proc, kai 2014 m. – 93,5 proc. Savivaldybės atitinka 97,6 proc. Aprašo bendrųjų nuostatų reikalavimų (palyginimui, 2014 m. – 96,6 proc.), gerai atitinka interneto svetainės struktūros reikalavimus – 94,4 proc. (palyginimui, 2014 m. - 93,7 proc.), o atitikimas informacijos reikalavimams per metus sumažėję, 2015 m. savivaldybės informacijos reikalavimus atitiko 91,8 proc., o 2014 m. – 91,9 proc.



3.5 pav Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita (2015)

Savivaldybių interneto svetainių atitikimo Aprašo reikalavimams procentinės išraiškos pateikiamos 3.2 lentelėje pateikiami „Mažeikių rajono savivaldybės interneto svetainės atitikimo Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašui“ (Žin., 2003, Nr. 38-1739).

3.2. lentelė.

Mažeikių rajono savivaldybės interneto svetainės atitikimo bendriesiems reikalavimams procentinė išraiška

	Bendrųjų nuostatų	Struktūros	Informacijos	Nutarimo (bendras)
Atitikimas (proc.)	100,0	94,4	96,4	96,6

Visų pirma reikia pažymėti, kad analizuojamos savivaldybės svetainė 100 proc. atitinka bendrosiems reikalavimų nuostatomis. Tai reiškia, kad svetainėje yra aiškiai yra išdėstyti pagrindiniai rekvizitai (adresas, pavadinimas, valstybės herbas, buveinės adresas, telefono, fakso numeriai, el. pašto adresas), taip pat svetainė yra pritaikyta neįgaliems, informacija svetainėje pateikta ir užsienio kalba (anglų ir rusų), numatytas grįžtamasis ryšys („susisieki“), galimybė užsiprenumeruoti naujienų srautą, o taip pat vieta reklamai.

Struktūros reikalavimai atitinka 94,4 proc. Struktūros reikalavimus sudaro tokie elementai, kaip struktūra ir kontaktai, teisinė informacija, o taip pat veiklos informacija (nuostatai, planavimo dokumentai, viešieji pirkimai, darbo užmokestis, finansinių ataskaitų rinkiniai ir kt.), o taip pat paslaugų ir nuorodų skiltys. Visa ši informacija yra Mažeikių rajono savivaldybės svetainėje, o įvertinimas nesiekia 100 proc. dėl to, kad pagal reikalavimus svetainėje nepateikiama informacija apie paskatinimus ir apdovanojimus, dėl to atitikimo procentas yra mažesnis nei 100 proc.

Informacijos reikalavimus Mažeikių rajono savivaldybė atitinka 96,4 proc. Šiuose reikalavimuose nurodyti reikalavimai informacijos, esančios svetainėje, turiniui. Tai tokia informacija kaip savivaldybės struktūra ir kontaktai (struktūros schema, vadovo nuotrauka ir gyvenimo aprašymas, priimamojo informacija ir pan.) Taip pat Mažeikių rajono savivaldybės svetainės turinys pilnai atitinka ir reikalavimus, keliamus teisinės informacijos, talpinamos savivaldybių svetainėse, turiniui (teisės aktai, teisės aktų projektai, tyrimai ir analizės ir kt.). Reikia pažymėti, kad atitikimo procentas sumažėjo dėl to, kad Mažeikių savivaldybės svetainėje nėra informacijos apie paskatinimus ir apdovanojimus, teikiamus savivaldybės darbuotojams.

Susumavus galimus gauti įvertinimus ir palyginus su realiais atitikimais, gaunama, kad bendras Mažeikių rajono savivaldybės svetainės įvertinimas yra 96,6 proc. Tai pakankamai aukštas įvertinimas. Palyginimui galima teigti, kad aukščiausius įvertinimus yra gavusios 10 savivaldybių svetainės iš 65 savivaldybių (pavyzdžiui, Druskininkų, Ignalinos, Joniškio ir kt.). Mažeikių rajono savivaldybė pagal svetainės atitikimą bendriesiems reikalavimams yra 26 vietoje.

Tačiau reikia pažymėti, kad Mažeikių rajono savivaldybės svetainėje praktiškai nėra įdiegta elektroninės demokratijos priemonių. Išskyrus tiesiogines tarybos posėdžių transliacijas ir gyventojų apklausų savivaldybei rūpimais klausimais, kitų elektroninės demokratijos priemonių nėra. Pagal savo kokybę Mažeikių rajono savivaldybės svetainėje galėtų būti įdiegtos tokios elektroninės demokratijos priemonės, kaip elektroninis forumas, tinklaraščiai ir kt.

Įvertinus ir apibendrinus statistinius duomenis apie Mažeikių savivaldybės gyventojų elektroninę sąveiką galima padaryti sekančias išvadas:

- Mažeikių rajono savivaldybėje teikiamos tik antro lygio viešosios elektroninės paslaugos ir tik iki 2020 metų elektroninių paslaugų teikimą planuojama perkelti į trečią ir ketvirtą bendradarbiavimo lygius;
- nors Mažeikių rajono savivaldybės svetainės atitikimo bendriesiems reikalavimams yra vertinamas pakankamai aukštai, tačiau elektroninės demokratijos priemonių įdiegta labai mažai. Iki 2025 metų numatyta įdiegti elektroninės demokratijos priemones, todėl tikėtina, kad elektroninėje erdvėje bus galima diskutuoti, teikti teisėkūros iniciatyvas, reikšti savo nuomonę apie nutarimų projektus;
- įdiegtų elektroninės demokratijos priemonių faktinis naudojimas atitinka elektroninės demokratijos procedūrų aprašyme numatytas nuostatas.
- dalis elektroninės demokratijos priemonės naudojamos žemiausiu lygiu, tačiau tokį panaudojimo lygį lemia vartojamos pasenusios informacinės ir telekomunikacinės priemonės, kurių atnaujinimas numatytas Mažeikių rajono savivaldybės strateginiame plėtros plane iki 2020 metų.

3.3. E. valdžios įgyvendinimas plėtojant valdžios ir piliečių sąveiką Mažeikių rajono savivaldybėje: informantų nuomonės raiška

Atliekant empirinio tyrimo rezultatų analizę, pirma pusiau struktūruoto interviu klausimų grupė buvo skirta išsiaiškinti informantų nuomonę apie valdžios ir piliečių sąveikos situaciją Lietuvoje. Atlikta teiginių kategorizacija leido struktūriškai apibendrinti informantų nuomonę.

Tyrimo kontekste siekta išsiaiškinti informantų nuomonę apie elektroninės sąveikos projektų diegimo Lietuvos Respublikos viešajame sektoriuje sėkmingumą. Reikia pripažinti, kad šiuo klausimu informantų nuomonė buvo vieninga ir galima teigti, kad Lietuvoje elektroninės sąveikos projektų diegimas vyksta netolygiai.

KATEGORIJA: sąveikos vertinimas

Klausimas	Teiginiai
Ar valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektų diegimas Lietuvos viešajame sektoriuje vyksta tolygiai ir sėkmingai?	„Manau, kad sėkmingai“; „valstybės institucijose tokių projektų diegimas vyksta tolygiai, pagal numatytas gaires ir didesne dalimi sėkmingai“
Ar valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektų diegimas pagerina viešojo sektoriaus efektyvumą Lietuvoje?	„Darbuotojai gali greičiau sutvarkyti dokumentus, nes reikiau aptarnauti klientų“; „dabartinė tokių paslaugų kokybė yra nepakankamo lygio“
Ar, Jūsų manymu, valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektai tinkamai finansuojami?	„Mūsų savivaldybėje buvo finansuojama iš ES fondų“; „apie finansavimą neturiu informacijos“

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Kaip pažymėjo informantas E1, „*viešajame sektoriuje galima išskirti dvi sritis, kuriose diegiami tokie projektai: tai valstybės institucijos ir savivaldybės. Jei valstybės institucijose tokių projektų diegimas vyksta tolygiai, pagal numatytas gaires ir didesne dalimi sėkmingai, tai to negalima pasakyti apie elektroninės sąveikos projektų diegimą savivaldybėse*“. Kaip elektroninės sąveikos projektų sėkmingo diegimo valstybinėse institucijose pavyzdžius informantas paminėjo e. sveikatos, transporto priemonių registracijos perkėlimo į elektroninę erdvę projektus. Taip pat informantas pažymėjo, kad elektroninės sąveikos projektų diegimo tolygumui ir sėkmei užtikrinti „trūksta efektyvaus ir veiksmingo koordinavimo“. 2010 ir 2012 metais Lietuvos Savivaldybių asociacija buvo parengusi „e. savivaldybės strategijos metmenis“, kuriuose buvo numatytos bendros visoms savivaldybėms e. paslaugų, e. dokumentų apdorojimo sistemų diegimo, informacinių sistemų suderinamumo kryptys. Kaip pažymėjo informantas E2, „*tokios strategijos aišku yra gerai, tačiau jos nėra patvirtintos atitinkamais teisiniais aktais*“. Tokie teisiniai aktai galėtų įpareigoti savivaldybes parengti e. sąveikos priemonių diegimo strategijas, o taip pat šio diegimo konkretizuotus etapus, už kurių realizavimą savivaldybės būtų įpareigos atsiskaityti e. sąveikos priemonių diegimą koordinuojančiai institucijai (pavyzdžiui, Lietuvos Savivaldybių asociacijai).

Kiti informantai įvardino ir kitas priežastis, dėl kurių, jų nuomone, e. sąveikos projektų diegimas savivaldybėse vyksta lėtai, netolygiai ir nepakankamai sėkmingai. E2 pažymėjo, kad tokiems projektams skiriama per mažai finansavimo, o teisės aktai, reglamentuojantys šią sritį, didesne dalimi yra rekomenduojamo pobūdžio. Kaip pažymi informantas, „*papildomas finansavimas tokio pobūdžio projektams yra neskiriamas, o didesnė dalis savivaldybių ir taip turi skolų, todėl e. sąveikos projektai atidedami geresniems laikams, nes įstatymai neįpareigoja jų vykdyti*“.

Kita vertus, kaip pažymi informantas E5, „*jei būtų tik įpareigojančio pobūdžio teisės aktai, o nebūtų papildomo finansavimo, projektai būtų realizuoti be reikiamos kokybės, be duomenų suderinimo su kitomis institucijomis ar savivaldybėmis*“. Taip pat, kai vieną iš priežasčių,

trukdančių efektyvų e. sąveikos projektų diegimą, informantas E5 įvardina ir vienareikšmiško vartotojo identifikavimo problemas: „*elektroninio parašo sistema nėra pakankamai pačiai išplitusi tarp gyventojų, o autentifikavimas, pavyzdžiui, per bankus reikalauja diegti papildomas ir brangias duomenų apsaugos priemones*“.

Apibendrinant galima pasakyti informanto E1 nuomonę, kad didžiausia valdžios institucijų vadovų e. sąveiką supranta tik kaip paprasčiausią elektroninių viešųjų ir informavimo paslaugų perkėlimą į savivaldybių svetaines ir neįvertina būtinumo pertvarkyti vidines institucijų sistemas, neturi vizijos visų savivaldybių e. sąveikos priemonės apjungti į vieningą tinklą ir dėl to šioms priemonės praktiškai lėšos neskiriamos, o e. sąveikų priemonių realizavimą savivaldybės didesne dalimi vykdo per projektinę veiklą be tarpinstitucinio suderinimo.

Atsakymą į klausimą apie e. sąveikos projektų diegimo vaidmenį gerinant viešojo sektoriaus efektyvumą, informantų nuomonės išsiskyrė. E1, E2 ir E5 informantai pažymėjo, kad tokių projektų diegimas „*pagreitina savivaldybės ir jos klientų sąveikos greitį*“ (E5), „*taupomas klientų laikas*“ (E2), „*padidėja savivaldybės veiklos skaidrumas*“ (E1). Vienas informantas pažymėjo, kad e. sąveikos priemonių nedidina viešojo sektoriaus efektyvumo, nes „*tam, kad naudotis kad ir e. paslaugomis, reikia mokėti, o daugeliui gyventojų yra paprasčiau ateiti į savivaldybę*“. Informantas E3 pažymi, kad yra nuomonė, jog bet kuriuo atveju reikės kaupti ir popierinius dokumentus ir jų elektronines kopijas, o tai „*nesumažins popierizmo*“ ir nepadidins įstaigos veiklos efektyvumo. Kaip vieną iš pasiūlymų padidinti savivaldybės veiklos efektyvumą, informantas E5 pažymėjo, jog būtina sukurti patikimą savivaldybės vidinį tinklą, kuriame „*visi savivaldybės dokumentai cirkuliuotų elektroniniame pavidale, o atitinkami asmenys juos galėtų pasirašyti elektroniniu parašu*“. Tačiau, kaip pažymi informantas, tai vėl sunkiai realizuojama šiuo metu, nes čia viskas vėl atsiremia į finansus ir įstatyminės bazės trūkumą. Savo ruožtu informantas E4 pažymi, kad efektyvumo padidėjimas gali būti sunkiai pasiekiamas, nes viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę ir e. sąveikos priemonių diegimas reikalauja papildomų investicijų techninėms priemonėms, darbuotojų mokymams, kad padidina teikiamų paslaugų kainą, o „*dabartinė tokių paslaugų kokybė yra nepakankamo lygio, kad jos vartotojai galėtų būti patenkinti*“.

Tokiu būdu apibendrinant galima pasakyti, kad e. sąveikos priemonių diegimas gali padidinti viešojo sektoriaus įstaigų (savivaldybių) veiklos efektyvumą ilguoju laikotarpiu. Tačiau trumpuoju laikotarpiu savivaldybės gali patirti finansinių nuostolių, jei nebus papildomo tokių priemonių finansavimo. Efektyvumas bus didesnis tuo atveju, kuo daugiau viešojo sektoriaus institucijų integruosis į vieningą e. sąveikos su gyventojais tinklą. Tokiu būdu, diegiant e. sąveikos projektus atskirose savivaldybėse, turi būti įvertinta ir galimybė juos integruoti į aukštesnio lygio e. sąveikos tinklą, apimančią kaip galima platesnį viešojo sektoriaus institucijų ratą.

Kalbant apie finansavimą buvo siekta išsiaiškinti informantų nuomonę apie finansavimo valdžios ir piliečių sąveikos priemonių diegimo finansavimą. Informantai E1 ir E2 nurodė, kad valdžios ir piliečių sąveikos priemonių diegimas „savivaldybėje buvo finansuojamas iš ES fondų“ Galima padaryti prielaidą, kad šiuo atveju informantai kalbėjo apie „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ projekto priemonių diegimą Mažeikių rajono savivaldybėje. Šis projektas 85 proc. buvo finansuojamas ES struktūrinių fondų lėšomis. Atlikta elektroninės sąveikos priemonių Mažeikių savivaldybėje analizė parodė, kad savivaldybė numachiui elektroninės demokratijos priemonių diegimą ir IT priemonių atnaujinimą. Tačiau E3, E4 ir E5 informantai pažymėjo, kad „apie finansavimą neturiu informacijos“, o tai reiškia, kad nors elektroninės sąveikos tobulinimas yra įtrauktas į savivaldybės plėtros strateginį planą, tačiau lėšos tokioms priemonėms dar nėra suplanuotos.

Apibendrinant galima pasakyti, kad Mažeikių savivaldybėje, realizuojant valdžios ir piliečių elektroninę sąveiką, susiduriama su finansavimo problemomis. Tos priemonės, kurios realizuojamos centralizuotai ES struktūrinių fondų lėšomis yra diegiamos sėkmingai. Tačiau savivaldybei, realizuojant tokias priemones savo lėšomis, reikalinga rasti lėšų net šių priemonių diegimui, tačiau ir informacinių ir telekomunikacinių priemonių, naudojamų savivaldybėje, atnaujinimui. Todėl savivaldybei rekomenduotina sudaryti detalų valdžios ir piliečių sąveikos priemonių diegimo planą. Neužtenka tik tokias priemones įrašyti į plėtros strateginį planą. Reikalinga detalizuoti jį pagal etapus, su tiksliais sumomis ir terminais kiekvienam etapui, įvertinant tai, kad informacinės ir telekomunikacinės technologijos turi būti adekvačios elektroninės sąveikos priemonėms, kad galėtų efektyviai jas palaikyti.

Kita klausimų grupė siekta išsiaiškinti informantų nuomonę apie valdžios ir piliečių sąveikos diegimui sudarytas teisinės prielaidas savivaldybėje.

3.4 lentelė.

KATEGORIJA: Valdžios ir piliečių teisinė prielaidos

Klausimas	Teiginiai
Ar jūsų institucijos strateginiame plane yra numatytos priemonės, padedančios įgyvendinti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrą?	„Taip“, „nežinau, neskaičiau“
Ar Jūsų institucijoje vidaus taisyklės pakankamai apibrėžia procesus, susijusius su valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos diegimu?	„Taip“; „yra elektroninių paslaugų teikimo taisyklės“; „nežinau“

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Kalbant apie Mažeikių savivaldybės plėtros strateginiame plane numatytas priemones valdžios ir piliečių sąveikos priemones informantai E1, E2 ir E5 pažymėjo, kad tokios nuostatos yra įrašytos, o du informantai apie jas nieko negalėjo pasakyti. Kaip jau minėta, strateginiame plane yra įrašytos tos priemonės ir čia mes matome paprasčiausią nesusikalbėjimą. Galima padaryti prielaidą,

kad vadovai supažindinimą su strateginiu planu palikę patiems darbuotojams, o šie domisi tik tomis strateginio plano vietomis, kurios tiesiogiai susijusios su jų darbu. Tačiau reikia pastebėti, kad elektroninė sąveika liečia visus savivaldybės darbuotojus. Todėl vadovams tikslinga būtų išskirti bendrus strateginio plano uždavinius, kurie liečia visus padalinius ir atskirus padalinių uždavinius, ir pagal tai paskirstyti susipažinimą tarp savivaldybės darbuotojų.

Kitas klausimas lietė vidaus taisyklių, reglamentuojančių elektroninės sąveikos priemonių naudojimą, buvimą. Reikia pažymėti, kad tik vienas informantas patvirtino apie tokių taisyklių egzistavimą. Tačiau informantas E3 sukonkretino, kad savivaldybėje „yra elektroninių paslaugų teikimo taisyklės“. Tačiau niekas neužsiminė apie tokių taisyklių, kaip elektroninių dokumentų tvarkymo taisyklės, informacinių sistemų saugumo nuostatus ir šių sistemų naudojimo taisyklės. Šios taisyklės yra labai svarbios užtikrinant elektroninių paslaugų teikimo efektyvumą ir saugumą. Todėl galima padaryti prielaidą, kad tokių instrukcijų nebuvimas savivaldybėje ar savivaldybės darbuotojų nesupažindinimas su jomis iš dalies ir lemia silpną valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos išsivystymo lygį Mažeikių rajono savivaldybėje.

Sekančiu klausimu siekta išsiaiškinti informantų nuomonę apie techninių priemonių būklę, užtikrinant efektyvią valdžios ir piliečių sąveiką.

3.5 lentelė.

KATEGORIJA: Techninių priemonių būklė užtikrinant efektyvią valdžios ir piliečių sąveiką

Klausimas	Teiginiai
Ar Jūsų institucijos informacinių-telekomunikacinių technologijų (ITK) lygis atitinka parametrus, kurie reikalingi naudojantis informacines sistemas?	„Atitinka“; „mano akimis taip, bet piliečių – nežinau“; „neatitinka, darbuotojų kompiuteriai jau pasenę“

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Atsakant į šį klausimą informantų nuomonės išsiskyrė. E1 ir E2 informantai teigė, kad jų požiūriu tokios priemonės atitinka, kiti du informantai teigė, kad „atitinka darbuotojų požiūriu, o apie piliečių – nežinau“. Plačiausiai techninių priemonių situaciją pakomentavo informantas E5. Jo teigimu, „kai diegėme centralizuotas paslaugas, tai buvo pakeistas serveris ir tinklo palaikymo įranga, todėl vartotojai sutrikimų neturėtų jausti“. Tačiau, kaip pastebėjo informantas, „reikalinga keisti darbuotojų kompiuterius, nes jie visi yra mažiausiai 5 metų senumo, o jų tarnavimo laikas 3 metai“. Toks atnaujinimas yra įtrauktas į savivaldybės strateginį planą, tačiau nėra detalizuotas pagal etapus ir lėšas, todėl, „kiekvieną kartą, norint atnaujinti darbuotojo kompiuterį, reikia kreiptis į administracijos direktorių ir laukti sprendimo, kuris dažniausiai būna „palauk“.

Apibendrinant galima pasakyti, kad Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninių sąveikos priemonių diegimas vyksta lėtai ir dėl pasenusios įrangos, kurios atnaujinimui savivaldybėje yra skiriama labai mažai lėšų.

Sekančiu klausimu siekta išsiaiškinti žmogiškųjų išteklių kokybės atitikimą valdžios ir piliečių sąveikos realizavimui.

3.6 lentelė.

KATEGORIJA: Valdžios ir piliečių sąveikos žmogiškųjų išteklių kokybė

Klausimas	Teiginiai
Ar Jūsų institucijos darbuotojų kvalifikacijos kėlimui (ITK srityje) skiriama lėšų?	„Manau, kad taip“; „darbuotojai siunčiami į kompiuterių kursus“; „...daugiau mokymui IT buvo skiriamos lėšos. Nepakankamai“; „šiuo metu tokių mokymu nėra, tai buvo anksčiau“

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Reikia pažymėti, kad darbuotojų kvalifikacijos kėlimui IT srityje skiriamas nepakankamas dėmesys. Aišku, „*anksčiau daugiau mokymui IT buvo skiriamos lėšos*“, kas didino darbuotojų kompiuterinį raštingumą. Tačiau dabar, kad informacinės ir telekomunikacinės priemonės yra taip plačiai paplitusios, didesnei daliai darbuotojų tokie mokymai tampa nebeaktualūs. Todėl mokymai turėtų būti perkelti į kokybiškai kitą lygį ir darbuotojai turi būti mokomi ne kaip naudotis kompiuteriu, o kaip panaudoti kompiuterį gerinant valdžios ir piliečių sąveiką. Mokymuose turėtų vyrauti kūrybiškumo elementas. Pavyzdžiui, socialinių tinklų panaudojimo valdžios ir piliečių sąveikai vystyti mokymai. Turi būti sudaryta tokių mokymų metinis planas, nurodant konkrečius darbuotojus, kurie turėtų būti siunčiami į tokius kursus.

Kita klausimų grupė siekta išsiaiškinti informantų nuomonę apie valdžios ir piliečių sąveikos veiksmingumą institucijos požiūriu.

3.7 lentelė.

KATEGORIJA: Valdžios ir piliečių sąveikos priemonių veiksmingumas institucijos požiūriu

Klausimas	Teiginiai
Ar institucijos darbuotojai lengvai prisitaiko prie valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos priemonių diegimo?	„Manau, kad taip“; „sunkiai“; „vieni darbuotojai lengvai įsisavina naujoves, kiti mano, kad tai papildomas krūvis“
Ar vykdomi bendri valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektai su kitomis savivaldybėmis?	„Buvo vykdomas 2007-2013 m. ES struktūrinės paramos programos projektas su Telšių, Mažeikių ir Plungės savivaldybėmis“

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Dėl darbuotojų prisitaikymo prie valdžios ir piliečių sąveikos priemonių diegimo ir naudojimo vertinimo, informantų nuomonės išsiskyrė. Vieni informantai (E1 ir E2) teigia, kad darbuotojai „... *prisitaiko nesunkiai*“, kiti (E3 ir E5), kad „*sunkiai*“. Tik viena informantas (E4) pažymėjo, kad dalis darbuotojų prisitaiko lengvai, o kiti tokias priemones laiko „*papildomu darbo krūviu*“. Todėl tokią situaciją galima būtų paaiškinti tiek ir tuo, kad trūksta mokymų darbuotojams, o taip ir tuo, kad darbuotojams buvo per menkai išsiaiškinti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos privalumai. Tai tik dar kartą patvirtina palyginant silpnos kokybės vidinę komunikaciją

savivaldybėje, kurią reikalinga tobulinti, o taip pat kokybiškai naujų mokymų informacinių ir telekomunikacinių priemonių naudojimo srityje. Šiuo atveju mokymai turėtų būti tarpdisciplininiai, supažindinantys ne tik su techninėmis priemonėmis ir naudojimosi jomis būdais. Į mokymus turi būti įtraukti viešojo administravimo elektroninės priemonės, psichologijos, komunikacijos, lyderystės elementų mokymas.

Apie valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos bendrus projektus su kitomis savivaldybėmis, visi ekspertai pažymėjo tik vieną projektą: 2007-2013 m. ES struktūrinės paramos programos projektą su Telšių, Mažeikių ir Plungės savivaldybėmis „Tarybos posėdžių vaizdo įrašymas, transliavimas savivaldybės interneto svetainėje bei įrašų archyvavimas“. Tokiu būdu galima padaryti išvadą, kad bendrų projektų vykdymas yra silpnas. Informantas E5 pažymėjo, kad „pažvelgus į Mažeikių rajono savivaldybės svetainę...“, galima teigti, kad valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos priemonių bendri projektai nėra vykdomi ne tik su kitomis savivaldybėmis, tačiau ir su kitomis savivaldybės institucijomis: „... svetainėje nėra nuorodų į bibliotekos, ligoninės, poliklinikos, turizmo informacinio centro svetaines“. Todėl tai tik patvirtina menką valdžios ir piliečių sąveikos išsivystymą Mažeikių rajono savivaldybėje ir nurodo tokios sąveikos vystymo kryptis ir net priemones.

Sekančia klausimų grupe siekta išsiaiškinti informantų nuomonę apie valdžios ir piliečių sąveikos kokybę piliečių požiūriu.

3.8 lentelė.

KATEGORIJA: Valdžios ir piliečių sąveikos priemonių kokybė piliečių požiūriu

Klausimas	Teiginiai
Ar piliečiai aktyviai naudojami elektroninėmis paslaugomis?	„... klausimus užduoda elektroninėje erdvėje ir atsakymus gali pasiskaityti visi piliečiai“
Ar yra galimybė gauti pageidaujama paslauga, neišeinant iš namų?	„Ne visas paslaugas“; „paklausimus ir prašymus konkrečiais klausimais gali pateikti ir iš namų“
Kaip vertinate įdiegtas Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninės demokratijos priemones: elektroninės naujienos, elektroninės aktualijos, elektroninių pranešimų ir problemų žemėlapiai, gyventojų apklausa, elektroniniai skundai ir peticijos, politikų tinklaraščiai?	„Teigiamai. Yra Ryšių su visuomene skyrius“;

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Į klausimą apie piliečių aktyvumą naudojantis elektroninėmis paslaugomis, informantai atsakė, kad „tomis, kurios pateiktos – naudojasi“. Kaip pažymėjo informantas E5, piliečiai pateiktomis savivaldybės svetainėje paslaugomis naudojami, tačiau „tos paslaugos yra labai paprastos“. E3 informantas pažymėjo, kad „per e-valdžios prieigą, gali nusiųsti prašymus soc. rūpybos skyriui, dėl vaiko vienkartinės išmokos“. Todėl galima padaryti prielaidą, kad daugiausia

naudojasi tomis elektroninėmis paslaugomis, kurios buvo perkeltos centralizuotai. Iš pačios savivaldybės sukurtų paslaugų galima paminėti tik klausimų pateikimą ir atsakymų į jas gavimą.

Sekančiu klausimu siekta išsiaiškinti ar yra tokių paslaugų, kurias vartotojai gali gauti neišeidami iš namų (4 brandos lygio paslaugos). Informantų atsakymų pagrindu galima teigti, kad ne visos tokios paslaugos yra perkeltos į elektroninę erdvę: „paklausimus ir prašymus konkrečiais klausimais“. Tokie atsakymai tik patvirtina prielaidą, kad didžiausia elektroninių paslaugų dalis Mažeikių savivaldybėje yra teikiamos antrame brandos lygyje ir dalis – trečiame. Todėl čia Mažeikių rajono savivaldybei yra dar kur tobulėti. Suprantama, kad techninės priemonės ir darbuotojų kompetencija neleidžia iš karto visas elektronines paslaugas perkelti į aukštesnį lygį, tačiau vėl iškyla tokio perkėlimo plano, kaip kompleksinio valdžios ir piliečių sąveikos plėtros Mažeikių savivaldybėje plano dalies, būtinumas.

Vertinant elektroninės demokratijos priemonių diegimą Mažeikių rajono savivaldybėje visi informantai pažymėjo ryšių su visuomene skyrių, kuriam deleguotos šių priemonių realizavimas. „Yra Ryšių su visuomene skyrius, kuris atsakingas už informacijos atnaujinimą, bei naujos informacijos perteikimą piliečiams“. Tačiau, kaip pažymi informantas E5, iki šiol yra „įdiegtos tik vaizdo transliacijos iš Tarybos posėdžių ir palikta galimybė skelbti apklausas“. Tačiau tokia apklausų galimybė praktiškai nėra naudojama, nes „niekam nereikėjo“, o ryšių su visuomene skyrius „užsiima tik atsakymais į piliečių klausimus“.

Galima padaryti išvadą, kad Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninės paslaugos yra žemame lygyje ir reikalauja perkėlimo, nes yra jaučiamas piliečių ir verslo poreikis naudotis tokiomis paslaugomis. Elektroninė demokratija, kaip ir visose Lietuvos savivaldybėse, Mažeikių rajono savivaldybėje yra dar tik užuomazgos stadijoje

Kita klausimų grupė siekta išsiaiškinti valdžios ir piliečių sąveikos vystymo perspektyvas.

3. 9.lentelė.

KATEGORIJA: Valdžios ir piliečių sąveikos priemonių vystymosi perspektyvos

Klausimas	Teiginiai
Kokie, Jūsų nuomone, neigiami veiksniai turi įtakos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrai?	„Kompiuterinis neraštingumas“; „noras tiesiogiai bendrauti su specialistu“
Kokias, Jūsų nuomone, priemones turėtų įdiegti Mažeikių rajono savivaldybė, kad el. demokratijos procesas vystytųsi ir tobulėtų?	„Elektroninių pranešimų ir problemų žemėlapiai“; „elektroniniai skundai ir peticijos“; „politikų tinklaraščius“

Sudaryta pagal informantų atsakymus

Remiantis informantų nuomone, pagrindinės priežastys, dėl kurių Mažeikių rajone silpnai vystoma valdžios ir piliečių elektroninė sąveika, yra gyventojų „kompiuterinis neraštingumas“ ir „noras tiesiogiai bendrauti su specialistu“. Visa tai teisinga, tačiau didesne dalimi tai liečia vyresnio amžiaus gyventojus. Atlikta Mažeikių rajono savivaldybės svetainės analizė leidžia

padaryti išvadą, kad savivaldybė pati silpnai skatina piliečius dalyvauti elektroninėje sąveikoje su valdžia. Tam svetainėje galėtų būti diegiamos ir pritraukimo dalyvauti priemonės: pavyzdžiui konkursai įvairiais klausimais, nuomonės reiškimas miesto vystymo klausimais. Susidomėjimą tokiomis galimybėmis galėtų paskatinti biblioteka, ugdymo įstaigos, sveikatos priežiūros įstaigos, turizmo informacinis centras. Jų realizuojamos svetainėje įvairios priemonės leistų padidinti svetainės lankomumą, o tuo pačiu gyventojai labiau susipažintų su svetainėje teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, elektroninės demokratijos priemonėmis ir galimybėmis.

Informantų nuomone elektroninės demokratijos tobulinimas turėtų vykti palaipsniui. Pavyzdžiui, „politikų tinklaraščiai“ galėtų pritraukti gyventojus reikšti nuomonę apie savivaldybėje vykstančius politinius procesus, apie kuriuos informuotų ir savo nuomonę pareikštų politikai savo tinklaraščiuose. Tuo labiau, kad tokia priemonė nereikalauja specialaus teisinio reglamentavimo. Taip pat informantai siūlo diegti „elektroninių pranešimų ir problemų žemėlapius“, kuriuose gyventojai galėtų nurodyti pastebėtas problemas ir negeroves.

Apibendrinant informantų interviu rezultatus, galima padaryti sekančias išvadas:

- savivaldybės plėtros strateginiame plane numatytos piliečių ir valdžios elektroninės sąveikos vystymo priemonės;
- savivaldybėje nepilnai suformuota valdžios ir piliečių sąveikos priemonių naudojimo teisinė bazė;
- savivaldybės darbuotojams trūksta kompetencijų sėkmingai naudotis elektroninėmis piliečių ir valdžios sąveikos priemonėmis;
- silpnai vykdomas bendradarbiavimas su savivaldybės įstaigomis ir kitomis savivaldybėmis realizuojant bendrus piliečių ir valdžios elektroninės sąveikos projektus.

3.4. Valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtros užtikrinimo prielaidos

Remiantis atliktu tyrimu, galima padaryti išvadą, kad nepaisant atnaujintų elektroninių paslaugų teikimo Mažeikių rajono savivaldybės svetainėje, pastebimas elektroninės demokratijos priemonių trūkumas. Tokių priemonių diegimo tikslai būtų gyventojų dalyvavimo rajono valdžios priimamuose sprendimuose padidinimas ir tokių sprendimų skaidrumo užtikrinimas. Elektroninę demokratiją kuria tokios veiklos rūšys, kaip elektroninės konsultacijos, apklausos internete, atviros diskusijos bei bendruomenių susirinkimai virtualioje erdvėje, elektroninis balsavimas ir kt. Todėl siekiant įgyvendinti tokius uždavinius, kaip padidinti Mažeikių rajono valdžios ir gyventojų sąveiką, padidinti Mažeikių rajono savivaldybės priimamų sprendimų skaidrumą ir veiklos efektyvumą, o taip pat didinti vietos gyventojų bendruomeniškumą, tikslinga savivaldybės svetainėje diegti elektroninės demokratijos priemones.

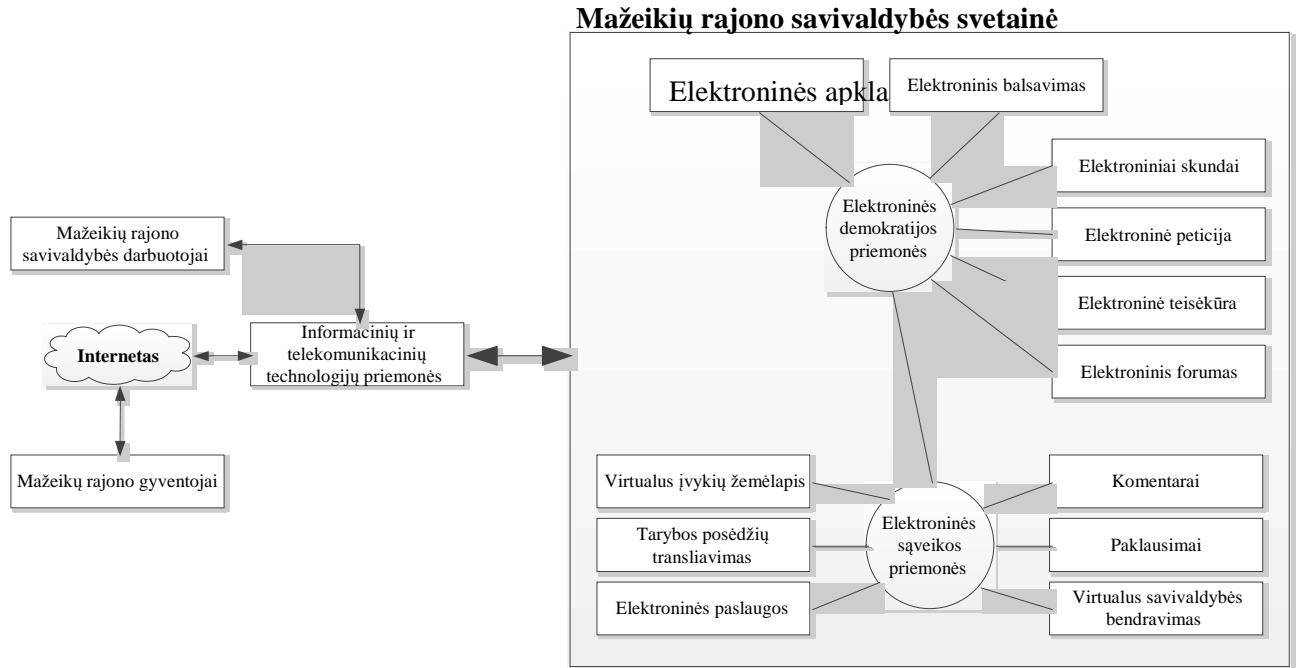
Galima įvardinti tokius šių priemonių diegimo projekto uždavinius:

- Mažeikių savivaldybėje ruošiamus priimti ir priimtus sprendimus perkelti į elektroninę erdvę, juos pateikiant savivaldybės svetainėje ir įdiegti efektyvią šių sprendimų paieškos sistemą;
- užtikrinti grįžtamą ryšį apie savivaldybėje priimamus ir ruošiamus sprendimus;
- realizuoti techninius sprendimus, kurie leistų realiame laike savivaldybės svetainėje skelbti Tarybos balsavimų rezultatus atskirais klausimais;
- savivaldybės svetainėje įdiegti gyventojų apklausas, rūpimais savivaldybei klausimais;
- užtikrinti gyventojams teikti pastabas, pageidavimus, klausimus konkrečioms savivaldybės darbuotojams ir užtikrinti, kad į kiekvieną paklausimą būtų atsakyta;
- užtikrinti savivaldybės vadovų ir atsakingų darbuotojų gyventojų konsultavimą jiems rūpimais klausimais realiame laike. Tam gali būti nustatytos valandos, kai su atsakingais darbuotojais ar vadovais būtų galima susiekti realiame laike (pavyzdžiui, Skype programos pagalba). Darbuotojų virtualaus priėmimo grafikas turi būti skelbiamas savivaldybės svetainėje;
- įdiegti Mažeikių savivaldybės svetainėje „probleminių vietų žemėlapi“, kuriame gyventojai galėtų konkrečiai nurodyti įvykius ar negeroves, pastebėtas konkrečioje Mažeikių rajono savivaldybės vietoje.

Šių uždavinių sprendimui Mažeikių rajono savivaldybės administracija turėtų parengti projektą. Lėšas projektui finansuoti galima gauti iš ES struktūrinių fondų pagal priemonę 02.3.1-CPVA-V-529 Pažangių elektroninių paslaugų kūrimas. Laukiami šio projekto realizavimo rezultatai yra:

- savivaldybės veiklos procesų viešinimas elektroninėje erdvėje;
- elektroninių paraiškų, elektroninių apklausų, elektroninių apklausų, elektroninių skundų, elektroninės valdžios ir piliečių sąveikos realiame laike įdiegimas;
- savivaldybės Tarybos balsavimo rezultatų atvaizdavimas Mažeikių savivaldybės svetainėje realiu laiku.

Tokių uždavinių realizavimą ir rezultatų pasiekimą įgalina jau Mažeikių rajono savivaldybės plėtros strateginiame plane numatyti uždaviniai atnaujinti egzistuojančias savivaldybėje informacines ir telekomunikacines priemones ir plėsti elektroninę demokratiją skatinančias priemones. Tokiu būdu realiai teisinis pagrindas projekto ruošimui ir realizavimui yra jau paruoštas. Bendra elektroninės demokratijos priemonių diegimo Mažeikių rajono savivaldybėje schema pateikta 3.6 pav.



3.6 pav.Elektroninės demokratijos priemonių diegimo Mažeikių rajono savivaldybėje schema

Sudaryta darbo autorės

Apibendrinant galima teigti, kad realizavus šį projektą pagerės Mažeikių rajono savivaldybės valdžios ir gyventojų sąveika. Gyventojai bus labiau įtraukti į savivaldybės veiklą ir jos priimamus sprendimus, kad savo ruožtu padidins ir savivaldybės veiklos ir jos priimamų sprendimų skaidrumą. Tai padidins pasitikėjimą Mažeikių rajono savivaldybe, o kartu ir visomis savivaldos institucijomis, kurios savo ruožtu privalės geriau ir efektyviau vykdyti savo funkcijas. Atnaujinta informacinė ir telekomunikacinė įranga pagerins gyventojų prieinamumą prie savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų, kas savo ruožtu padidins šių paslaugų kokybę ir gyventojų pasitenkinimą savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis.

IŠVADOS

Išvados, išplaukiančios iš teorinės analizės:

1. Teorinė tyrimo analizė parodė, kad elektroninė valdžia traktuojama kaip elektroninio visuomenės įtraukimo į sprendimų tvarką (elektroninio dalyvavimo) ir elektroninių viešųjų paslaugų sąveikos rezultatas. Elektroninės valdžios tikslas yra valstybės institucijų teikiamų paslaugų perkėlimas į internetinę erdvę, šių valdžios teikiamų paslaugų efektyvumo padidinimas, biurokratijos įsimažinimas ir valstybės valdžios institucijų veiklos nukreipimas į piliečių ir verslo poreikių tenkinimą. Elektroninė demokratija plačiąja prasme suprantama kaip visi demokratiniai procesai, kuriuose dalyvauja elektroniniai piliečiai. Šiuo požiūriu elektroninė demokratija demonstruoja kaip informacinės ir telekomunikacinės technologijos gali būti panaudotos visų demokratinų procesų stiprinimui, o piliečiams bei jų grupėms gali suteikti platesnes galimybes sąveikauti su valdžios institutais. Siaurąja prasme elektroninė demokratija suvokiama kaip procesai, kurių pagalba naudojant informacines ir telekomunikacines technologijas vykdomi vis valdymo ir demokratiniai procesai. piliečių elektroninį dalyvavimą galima suvokti kaip priemonę informacinių ir telekomunikacinių priemonių pagalbą pakoreguoti valdančių sluoksnių politikoje padarytas klaidas, per įgyvendintus politikos uždavinius.
2. Lietuvos Respublikos Vyriausybė skiria daug dėmesio piliečių ir valdžios elektroninės sąveikos plėtrai. Tačiau tokią plėtrą reglamentuojančių teisės aktų analizė leido padaryti išvadą, kad didžiausias dėmesys skiriamas elektroninių paslaugų diegimui, o kiti piliečių ir valdžios sąveikos elementai yra paliekami nuošalyje ar pačioms savivaldybėms. Didelį postūmį elektroninės sąveikos plėtrai suteikė „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ projekto realizavimas. Šio projekto realizavimo dėka didelės dalies savivaldybių viešųjų elektroninių paslaugų teikimas persikėlė į kokybiškai aukštesnį lygį.

Išvados, išplaukiančios iš empirinio tyrimo:

3. Atliktas elektroninės sąveikos įgyvendinimo situacijos tyrimas Mažeikių rajono savivaldybėje leido padaryti išvadas:
 - Mažeikių savivaldybės orientacija diegiant elektroninę viešojo sektoriaus ir piliečių elektroninę sąveiką orientuota į elektroninių paslaugų teikimo vystymą ir elektroninės demokratijos priemonių diegimą;

- Mažeikių rajono savivaldybėje teikiamos tik antro lygio viešosios elektroninės paslaugos ir tik iki 2020 metų žadama elektroninių paslaugų teikimą planuojama perkelti į trečią ir ketvirtą bendradarbiavimo lygius;
- dalis elektroninės demokratijos priemonės naudojamos žemiausiu lygiu, tačiau tokį panaudojimo lygį lemia maitojamos pasenusios informacinės ir telekomunikacinės priemonės, kurių atnaujinimas numatytas Mažeikių rajono savivaldybės strateginiame plėtros plane iki 2020 metų;
- Mažeikių savivaldybėje, realizuojant valdžios ir piliečių elektroninę sąveiką, susiduriama su finansavimo problemomis. Tos priemonės, kurios realizuojamos centralizuotai ES struktūrinių fondų lėšomis yra diegiamos sėkmingai. Tačiau savivaldybei, realizuojant tokias priemones savo lėšomis, reikalinga rasti lėšų net šių priemonių diegimui, tačiau ir informacinių ir telekomunikacinių priemonių, naudojamų savivaldybėje, atnaujinimui;
- Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninės paslaugos yra žemame lygyje ir reikalauja perkėlimo, nes yra jaučiamas piliečių ir verslo poreikis naudotis tokiomis paslaugomis. Elektroninė demokratija, kaip ir visose Lietuvos savivaldybėse, Mažeikių rajono savivaldybėje yra dar tik užuomazgos stadijoje

Patvirtintas pagrindinis ginamas teiginys, jog vietos valdžios institucijų elektroninės sąveikos su piliečiais plėtrai trukdosavivaldos institucijų veiklą elektroninėje erdvėje reglamentuojančių dokumentų trūkumas.

REKOMENDACIJOS

Mažeikių rajono savivaldybei

1. Savivaldybei rekomenduotina sudaryti detalų valdžios ir piliečių sąveikos priemonių diegimo planą. Neužtenka tik tokias priemones įrašyti į plėtros strateginį planą. Reikalinga detalizuoti jį pagal etapus, su tiksliais sumomis ir terminais kiekvienam etapui, įvertinant tai, kad informacinės ir telekomunikacinės technologijos turi būti adekvačios elektroninės sąveikos priemonėms, kad galėtų efektyviai jas palaikyti.
2. Savivaldybių darbuotojams reikalingi kokybiškai nauji mokymai informacinių ir telekomunikacinių priemonių naudojimo srityje. Šiuo atveju mokymai turėtų būti tarpdisciplininiai, supažindinantys ne tik su techninėmis priemonėmis ir naudojimosi jomis būdais. Į mokymus turi būti įtraukti viešojo administravimo elektroninėmis priemonėmis, psichologijos, komunikacijos, lyderystės elementų mokymas.
3. Siekiant padidinti Mažeikio rajono gyventojų ir valdžios elektroninę sąveiką, reikalinga paruošti projektą, pagal kurį savivaldybės svetainėje būtų diegiamos elektroninės demokratijos priemonės. Pagal šį projektą turi būti įgyvendinti sekantys uždaviniai:
 - Mažeikių savivaldybėje ruošiamus priimti ir priimtus sprendimus perkelti į elektroninę erdvę, juos pateikiant savivaldybės svetainėje ir įdiegti efektyvią šių sprendimų paieškos sistemą;
 - užtikrinti grįžtamą ryšį apie savivaldybėje priimamus ir ruošiamus sprendimus;
 - realizuoti techninius sprendimus, kurie leistų realiaame laike savivaldybės svetainėje skelbti Tarybos balsavimų rezultatus atskirais klausimais;
 - savivaldybės svetainėje įdiegti gyventojų apklausas, rūpimais savivaldybei klausimais;
 - užtikrinti gyventojams teikti pastabas, pageidavimus, klausimus konkreitiems savivaldybės darbuotojams ir užtikrinti, kad į kiekvieną paklausimą būtų atsakyta;
 - užtikrinti savivaldybės vadovų ir atsakingų darbuotojų gyventojų konsultavimą jiems rūpimais klausimais realiaame laike. Tam gali būti nustatytos valandos, kai su atsakingais darbuotojais ar vadovais būtų galima susiekti realiaame laike (pavyzdžiui, Skype programos pagalba). Darbuotojų virtualaus priėmimo grafikas turi būti skelbiamas savivaldybės svetainėje;
 - įdiegti Mažeikių savivaldybės svetainėje „probleminių vietų žemėlapi“, kuriame gyventojai galėtų konkrečiai nurodyti įvykius ar negeroves, pastebėtas konkrečioje Mažeikių rajono savivaldybės vietoje.

LITERATŪRA

1. Ahmad, E., Brosio, G. (2009). Does Decentralization Enhance Service Delivery and Poverty Reduction? London: Edward Elgar Pub. ISBN 978-1848445529
2. Apostolou, D., ir kt. (2011). A collaborative decision framework for managing changes in e-Government services. *Government Information Quarterly*.
3. Barcevičius, E. (2008). Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link. *Politologija*.
4. Baker, D. (2009). Advancing E-Government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. *Government Information Quarterly*.
5. Belanche, D., Casalo, V. L., Guinaliu, M. (2012). Guinaliu, M. How to make online public services trustworthy. *Electronic government, an international journal*.
6. Berkes, F. (2010). Devolution of environment and resources governance: trends and future. *Environmental Conservation*.
7. Blakeley, G. (2010). Governing ourselves: citizen participation and governance in Barcelona and Manchester. *International Journal of Urban and Regional Research*.
8. Booth, D. (2011). Aid, institutions and governance: what have we learned?. *Development Policy Review*.
9. Butkevičienė, E., Rutkauskienė, D. (2008). Development of Electronic Interaction among Government, Business and Citizens in Lithuania: The Need for E-Services in Rural Regions. *Viešojo Politika ir Administravimas*.
10. Cordella, A., Iannacci, F. (2010). Iannacci, F. Information systems in the public sector: The e-Government enactment framework. *The Journal of Strategic Information Systems*. Iss. 1, p. 52-66.
11. Dagilis, S., Wallis, J. (2010). Du mitai apie konvergenciją viešojo valdymo reformos. *Viešasis administravimas*.
12. Dapkus, R., Kmieliauskaitė, R. (2011). E-demokratijos plėtros perspektyvos kaimiškuosiuose regionuose. *Vadybos mokslas ir studijos–kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*.
13. Dixon, B. (2010). Towards e-government 2.0: An assessment of where e-government 2.0 is and where it is headed. *Public Administration and Management*.
14. Dickinson, J., Bonney, R. (2014). *Citizen Science: Public Participation in Environmental Research*. London: Comstock Publishing Associates. ISBN 978-0801456749
15. Domarkas, V. (2011). Viešojo administravimo paradigmos kaitos atspindžiai dešimtmečio pabaigos publikacijose. *Viešojo politika ir administravimas*.

16. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. (2007). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė. Informacijos mokslai.
17. Eymeri Douzans, J., Pierre, J. (2011). Administrative Reforms and Democratic Governance. London: Routledge. ISBN 978-0415557214.
18. Europos Tarpdisciplininių Tyrimų Institutas. (2015). Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita. [interaktyvus], 2015, [žiūrėta 2016 m. balandžio 1 d.]. Prieiga per internetą:http://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos_sritys/Reikalavimai_interneto_svetainems/2015_m_tyrimas/Ataskaita.pdf
19. Fountain, J. (2001). Building the virtual state. Information technology and institutionalIss. 6, p. 61-82.
20. Garuckas, R., Kazilūnas, A. (2008). E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 23, p. 59-67.
21. Girdzijauskienė, S. (2006). Kokybinis interviu. Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija. Vilnius.
22. Gil-Garcia, J., Chengalur, S., Duchessi, P. Bendradarbiavimo E-valdžia: kliūtys ir nauda keitimosi informacija projektų viešajame sektoriuje. Europos leidinys informacinių sistemų, t. 16, Iss. 2, p. 121-133.
23. Goldfinch, S., Wallis, J. (2010). Two myths of convergence in public management reform. Public Administration.
24. Gottschalk, P. (2009). Maturity levels for interoperability in digital government. Government Information Quarterly. Iss. 1, p. 75-81.
25. Gupta, N., Chaturvedi, K. (2008). E-Governance: A Comprehensive Framework. NY: New Century Publications. ISBN: 978-8177081695.
26. Heeks, R., Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. Government information quarterly.
27. Helbig, N., Gil-Garcia, R., Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. Government Information Quarterly.
28. Hilbert, M. (2009). The maturing concept of e-democracy: From e-voting and online consultations to democratic value out of jumbled online chatter. Journal of Information Technology & Politics.
29. Holton, R. (2011). Globalization and the Nation State. London: Palgrave Macmillan. ISBN 978-0230274563
30. Imbrasaitė, J. (2008). Politinio dalyvavimo dinamika Lietuvoje 1999-2006 m. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 216 p. ISBN 978-9955-12-387-3

31. INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS KOMITETAS PRIE LR SUSISIEKIMO MINISTERIJOS. (2014). Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas. Vilnius.
32. Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*.
33. Kardan, A., Sadeghiani, A., (2011). Is e-government a way to e-democracy?: A longitudinal study of the Iranian situation. *Government Information Quarterly*.
34. Kardelis, K. (2007). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai.
35. Kettl, F. (2011). *The Politics of the Administrative Process*. London: CQ Press. ISBN: 978-1608716883
36. Ketchen, D. (2005). *Tyrimų metodologija, strategija ir valdymas*. Amsterdamas: Elsevier.
37. Kim, D., Grant, G. (2010). E-government maturity model using the capability maturity model integration. *Journal of Systems and Information Technology*.
38. Kiškis, M., Kraujelytė, A. (2005). Informacinių technologijų įtaka teisiniams – politiniams procesams e – valdžios kontekste. Socialinės informatikos katedra. Mykolo Riomerio universitetas.
39. Klijn, E., Koppenjan, J. (2012). *Governance network theory: past, present and future*. *Policy & Politics*.
40. Krupavičius, A., Lukošaitis, A. (2004). *Lietuvos politinė sistema: sąranga ir raida*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
41. Lapsley, I. (2009). *New Public Management: The Cruellest Invention of the Human Spirit?* Abacus.
42. Lawrence, O. (2011). *Technology for Committees: online deliberations, discussions, and decision-making*. London: Wadsworth Publishing. ISBN 978-1412916288
43. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas. (2010). *Valstybės žinios*, Nr. 81-4228
44. LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ. (2014). 2014 m. kovo 12 d. nutarimas Nr. 244 Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo. Teisės aktų registras. Nr. 2014-03386
45. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. Nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. Nr. 38-1739.
46. LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ ASOCIACIJA. (2008). *E –Savivaldybė 2012 – skaitmeninė savivaldos darbotvarkė*. Oslo: Kommuneforlaget.
47. Limba, T. (2009). Elektroninės valdžios paslaugų pakopų modeliai: jų lyginamoji analizė. *Informacijos mokslai*, Nr. 50, p. 30-39.

48. Limba, T. (2007). Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika. Informacijos mokslai.
49. Lindgren, A., Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. Government Information Quarterly.
50. Lukošius, T (2004). Loginių schemų struktūros analizė. Magistro darbas. Kaunas.
51. Luobikienė, I. (2007). Socialinių tyrimų metodika. Mokomoji knyga. Kaunas, Technologija.
52. Pečiulytė, A. (2014). El Vyriausybė ir svetainės: viešosios Sprendimai vadovas. Londonas: Routledge.
53. Mac Ginty, R. (2010). Hybrid peace: The interaction between top-down and bottom-up peace. Security dialogue.
54. Macintosh, A., Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for eParticipation. Transforming Government: People, Process and Policy.
55. Manoharan, A. (2014). A. E-Government and Websites: A Public Solutions Handbook. London: Routledge.
56. Mažeikių rajono savivaldybės ilgalaikis strateginis plėtros planas 2014 –2020 m. [interaktyvus], 2013, [žiūrėta 2016 m. balandžio 1 d.]. Prieiga per internetą: http://www.mazeikiai.lt/get_file.php?file=WUtGcW1tV3JabVJybnBabGJhVnVrVzZXbU15WHpXMMJhcVJybEdxc3g4cVRuWm1sYXBacnFHWmd4cHlab1p1ZWJaVnJsWm1SYkd4c1kyNmJiR09heUdHamFKeHBiR3VEbGFPYlpHdFlhWVpyWVdlUWw1TnVaMIJxYTRWcXBjYldaSjFwbnBXVmJwYVZwSnBrWlp4dG9adVRacDZYbkdzJTNE
57. Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2013 m. liepos 26 d. sprendimas Nr. T1-219 „Dėl Mažeikių rajono savivaldybės ilgalaikio strateginio plėtros plano 2014–2020 m. patvirtinimo“. [interaktyvus], 2013, [žiūrėta 2016 m. balandžio 1 d.]. Prieiga per internetą: http://www.mazeikiai.lt/get_file.php?file=bGFGcW1tYXJhMIJybnBsbG1hVnVrV21XWnN6RnpXeWJhNIJubEcyc21zcHBuVzZsYXBab3FHZGdtNXhwb1hHZWJwVm9sWINSYkd4c1kyeWFhbU9heUdLamJaeGxiR2FEYtZPZFPcHcFljSVp2WVdXUW1KTnNaMnBxYkIWbHFNZIVZYWFhbnBXZm01bVVtcHFqbXBsc3BXbGVITWVhMEd1WmJHeHJvR2sIM0Q
58. Mcdermott, P. (2010). Building open government. Government Information Quarterly.
59. McGinnis, J. (2013). Accelerating Democracy: Transforming Governance Through Technology. Princeton: Princeton University Press. ISBN 978-0691166643.
60. Mcguire, M., Agranoff, R. (2011). The limitations of public management networks. Public Administration.
61. Michels, A., De Graaf, L. (2010). Nagrinėjant piliečių dalyvavimas. Vietinis dalyvavimas, politikos formavimas ir demokratija. Vietos valdžios tyrimai.

62. Meuleman, L. (2008). *Public Management and the Metagovernance of Hierarchies, Networks and Markets*. Berlin: Physica-Verlag HD,
63. Michels, A., De Graaf, L. (2010). *Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy*. *Local Government Studies*.
64. Milė, R., Juknevičius, A. (2013). . Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje. *Viešoji politika ir administravimas*. Nr. 12 (3).
65. Milner, E. (2000). *Managing Information and Knowledge in the Public Sector*. N.Y.: Routledge.
66. Mutula, S., Mostert, J. (2010). *Challenges and opportunities of e-government in South Africa*. *The Electronic Library*.
67. ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. (2003). *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. OECD.
68. Peters, B. (2011). *Steering, rowing, drifting, or sinking? Changing patterns of governance*. *Urban Research & Practice*.
69. Petrauskas, R., ir kt. (2009). Elektroninis dalyvavimas ir Lietuvos atstovaujamoji valdžia. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 27, p. 45-53.
70. Petrauskas, R., Malinauskienė, E. (2007). Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste. *Viešasis administravimas*, Nr. 3 (15).
71. Petukienė, E., Tijūnaitienė, R., Raipa, V. (2007). Visuomenės dalyvavimas: socialinio kapitalo, demokratijos ir racionalaus pasirinkimo teorijų apžvalga. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 21.
72. Rainey, H. (2014). *Understanding and Managing Public Organizations*. London: Jossey-Bass. ISBN: 978-1118583715.
73. Raipa, A. (2010). Metodologiniai viešojo valdymo demokratizavimo aspektai. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 32.
74. Raipa, A. (2009). Šiuolaikinio viešojo valdymo pokyčių kryptys ir tendencijos. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 30.
75. Raipa, A. (2010). Viešojo valdymo teorijų ir modelių interpretavimas. *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 31.
76. Raginytė, E. (2009). *Elektroninė valdžia Lietuvoje: savivaldos pjūvis*. Vilniaus gedimino universitetas, verslo technologijų katedra.
77. Reddick, C., Turner, M. (2012). *Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery*. *Government Information Quarterly*.
78. Riekašius, R. (2011). *Politinis dalyvavimas: samprata ir tipologija*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.

79. Rowley, J. (2011). E-Government stakeholders - Who are they and what do they want? International journal of Information management.
80. Rudzikienė, V. (2005). Socialinė statistika. Vilnius, Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
81. Rudzikienė, V., Augustinaitis, A. (2010). Lietuvos e-valdžios gairės: ateities įžvalgų tyrimas. Vilnius.
82. Schaupp, L., Carter, L., McBride, M. (2010). E-file adoption: A study of US taxpayers' intentions. Computers in Human Behavior.
83. Smalskys, V. (2008). Viešojo valdymo modernizavimo aspektai ir įgyvendinimo problemos. Viešoji politika ir administravimas, Nr. 24.
84. Sommer, L., Cullen, R. (2009). Participation 2.0: A case study of e-participation within the New Zealand Government. System Sciences.
85. Spirakis, G., Spiraki, C., Nikolopoulos, K. (2009). The impact of electronic government on democracy: e-democracy through e-participation. Electronic Government, an International Journal.
86. Styhre, A. (2007). The Innovative Bureaucracy: Bureaucracy in an Age of Fluidity. London: Routledge. ISBN 0415395976
87. Šaparnienė, D., Krupavičius, A. (2013). Viešasis valdymas: koncepcijos ir dimensijos. Mokslų studija. Vilnius
88. THE WORLD BANK. World Bank Urban and Local Government Strategy. [interaktyvus], 2009, [žiūrėta 2016 m. sausio 28 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.wburbanstrategy.org/urbanstrategy/sites/wburbanstrategy.org/files/Urban%20Strategy%20Concept%20Note%20FINAL.pdf>
89. Thompson, T., Srivastava, S., Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. Journal of Management Information Systems.
90. Tidikis, R. (2003). Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, Vilnius.
91. Žilinskas, G. (2014). Elektroninės valdžios raida Europos Sąjungos rytinio pasienio valstybėse. Viešoji politika ir administravimas, Nr. 13(1).

PRIEDAI

Pusiau struktūruoto interviu klausimai

Valdžios ir piliečių sąveikos situacijos Lietuvoje vertinimas:

1. Ar valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektų diegimas Lietuvos viešajame sektoriuje vyksta tolygiai ir sėkmingai? Jei taip, tai pateikite pavyzdžių.
2. Ar valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektų diegimas pagerina viešojo sektoriaus efektyvumą Lietuvoje? Kodėl taip manote?
3. Ar, Jūsų manymu, valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektai tinkamai finansuojami? Jei ne, tai kokias pagrindines priežastis galite nurodyti?

Valdžios ir piliečių sąveikos diegimo teisinės prielaidos:

4. Ar jūsų institucijos strateginiame plane yra numatytos priemonės, padedančios įgyvendinti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrą? Jei taip, kokios tai priemonės?
5. Ar Jūsų institucijoje vidaus taisyklės pakankamai apibrėžia procesus, susijusius su valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos diegimu

Valdžios ir piliečių sąveikos techninės priemonės:

6. Ar Jūsų institucijos informacinių-telekomunikacinių technologijų (ITK) lygis atitinka parametrus, kurie reikalingi naudojantis informacines sistemas? Jei ne, tai kokios priežastys, tai lemia?

Valdžios ir piliečių sąveikos žmogiškųjų išteklių kokybė:

7. Ar Jūsų institucijos darbuotojų kvalifikacijos kėlimui (ITK srityje) skiriama lėšų?

Valdžios ir piliečių sąveikos veiksmingumas valdžios institucijos požiūriu:

8. Ar institucijos darbuotojai lengvai prisitaiko prie valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos priemonių diegimo? Kodėl taip manote?
9. Ar vykdomi bendri valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektai su kitomis savivaldybėmis? Jei vykdomi pateikite pavyzdžių.

Valdžios ir piliečių sąveikos priemonių kokybė piliečių požiūriu:

10. Ar piliečiai aktyviai naudojami elektroninėmis paslaugomis? Jei ne, kokios priežastys, tai lemia?
11. Ar yra galimybė gauti pageidaujamą paslaugą, neišeinant iš namų? Jei taip, kokios tai paslaugos?
12. Kaip vertinate įdiegtas Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninės demokratijos priemones: elektroninės naujienos, elektroninės aktualijos, elektroninių pranešimų ir problemų žemėlapiai, gyventojų apklausos, elektroniniai skundai ir peticijos, politikų tinklaraščiai?

Valdžios ir piliečių sąveikos vystymo perspektyvos:

13. Kokie, Jūsų nuomone, neigiami veiksniai turi įtakos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrai?
14. Kokias, Jūsų nuomone, priemones turėtų įdiegti Mažeikių rajono savivaldybė, kad el. demokratijos procesas vystytųsi ir tobulėtų?
15. Ar e. valdžios įgyvendinimo priemonės padeda stiprinti pasitikėjimą, kaip galėtumėt pagrįsti atsakymą?

DĖKOJU UŽ ATSAKYMUS

INTERVIU PROTOKOLAS

Apklaustos tikslas- įvertinti valdžios ir piliečių elektroninė sąveikos plėtros situaciją ir probleminius aspektus Mažeikių rajono savivaldybėje.

DUOMENYS APIE INFORMANTĄ:

I. TYRIMO SRYTIS -Valdžios ir piliečių sąveikos situacijos Lietuvoje vertinimas:

1. Ar valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektų diegimas Lietuvos viešajame sektoriuje vyksta tolygiai ir sėkmingai?	Taip	ne

Jei taip, tai pateikite pavyzdžių.

2. Ar valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektų diegimas pagerina viešojo sektoriaus efektyvumą Lietuvoje?	Taip	ne

Kodėl taip manote?

3. Ar, Jūsų manymu, valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektai tinkamai finansuojami?	Taip	ne

Jei ne, tai kokias pagrindines prižastis galite nurodyti?

II. TYRIMO SRITIS: Valdžios ir piliečių sąveikos diegimo teisinės prielaidos:

4. Ar jūsų institucijos strateginiame plane yra numatytos priemonės, padedančios įgyvendinti valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrą?	Taip	ne

Jei taip, kokios tai priemonės?

5. Ar Jūsų institucijoje vidaus taisyklės pakankamai apibrėžia procesus, susijusius su valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos diegimu	Taip	ne

III. TYRIMO SRITIS: Valdžios ir piliečių sąveikos techninės priemonės:

6. Ar Jūsų institucijos informacinių-telekomunikacinių technologijų (ITK) lygis atitinka parametrus, kurie reikalingi naudojantis informacines sistemas?	Taip	ne

Jei ne, tai kokios priežastys, tai lemia?

IV. TYRIMO SRITIS: Valdžios ir piliečių sąveikos žmogiškųjų išteklių kokybė:

7. Ar Jūsų institucijos darbuotojų kvalifikacijos kėlimui (ITK srityje) skiriama lėšų?	Taip	ne

V. TYRIMO SRITIS: Valdžios ir piliečių sąveikos veiksmingumas valdžios institucijos požiūriu:

8. Ar institucijos darbuotojai lengvai prisitaiko prie valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos priemonių diegimo??	Taip	ne

Kodėl taip manote?

9. Ar vykdomi bendri valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos projektai su kitomis savivaldybėmis?	Taip	ne

Jei vykdomi pateikite pavyzdžių.

VI. TYRIMO SRITIS: Valdžios ir piliečių sąveikos priemonių kokybė piliečių požiūriu:

10. Ar piliečiai aktyviai naudojami elektroninėmis paslaugomis?	Taip	ne

Jei ne, kokios priežastys, tai lemia?

11. Ar yra galimybė gauti pageidaujamą paslaugą, neišeinant iš namų?	Taip	ne

Jei taip, kokios tai paslaugos?

12. Kaip vertinate įdiegtas Mažeikių rajono savivaldybėje elektroninės demokratijos priemonės: elektroninės naujienos, elektroninės aktualijos, elektroninių pranešimų ir problemų žemėlapiai, gyventojų apklausos, elektroniniai skundai ir peticijos, politikų tinklaraščiai?	Taip	ne

VII. TYRIMO SRITIS: Valdžios ir piliečių sąveikos vystymo perspektyvos:

13. Kokie, Jūsų nuomone, neigiami veiksniai turi įtakos valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos plėtrai?	Taip	ne

14. Kokias, Jūsų nuomone, priemones turėtų įdiegti Mažeikių rajono savivaldybė, kad el. demokratijos procesas vystytųsi ir tobulėtų?	Taip	ne

15. Ar e. valdžios įgyvendinimo priemonės padeda stiprinti pasitikėjimą?	Taip	ne

Kaip galėtumėt pagrįsti atsakymą?

DĖKOJU UŽ ATSAKYMUS

3. PRIEDAS

Savivaldybių interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams procentinės išraiška

Savivaldybės		Atitikimas reikalavimams (proc.)		
Bendrosios nuostatos	Struktūros reikalavimai		Informacijos reikalavimai	Nutarimo (bendrai)
Druskininkų savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Ignalinos rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Joniškio rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Kaišiadorių rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Kėdainių rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Klaipėdos rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Kupiškio rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Pakruojo rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Šilutės rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Utenos rajono savivaldybė	100.0	100.0	100.0	100.0
Vilniaus rajono savivaldybė	100.0	100.0	96.4	98.3
Akmenės rajono savivaldybė	100.0	100.0	96.4	98.3
Kazlų Rūdos savivaldybė	92.3	100.0	100.0	98.3
Marijampolės savivaldybė	100.0	100.0	96.4	98.3
Panevėžio miesto savivaldybė	100.0	100.0	96.4	98.3
Šiaulių rajono savivaldybė	100.0	100.0	96.4	98.3
Tauragės rajono savivaldybė	100.0	100.0	96.4	98.3
Elektrėnų savivaldybė	100.0	100.0	92.9	96.7
Kauno miesto savivaldybė	100.0	100.0	92.9	96.7
Trakų rajono savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.7
Alytaus miesto savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Jonavos rajono savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Jurbarko rajono savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Kelmės rajono savivaldybė	92.3	100.0	96.4	96.6
Kretingos rajono savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Mažeikių rajono savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Radviliškio rajono savivaldybė	100.0	100.0	92.9	96.6
Šiaulių miesto savivaldybė	92.3	100.0	96.4	96.6
Telšių rajono savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Visagino miesto savivaldybė	100.0	94.4	96.4	96.6
Alytaus rajono savivaldybė	92.3	94.4	96.4	94.9
Kauno rajono savivaldybė	100.0	94.4	92.9	94.9
Molėtų rajono savivaldybė	100.0	94.4	92.9	94.9
Neringos savivaldybė	92.3	94.4	96.4	94.9
Panevėžio rajono savivaldybė	100.0	94.4	92.9	94.9
Plungės rajono savivaldybė	100.0	94.4	92.9	94.9
Rietavo savivaldybė	100.0	94.4	92.9	94.9
Šakių rajono savivaldybė	92.3	94.4	96.4	94.9
Pagėgių savivaldybė	100.0	100.0	85.7	93.2

4. PRIEDAS



EUROPOS SĄJUNGOS FONDŲ IR LIETUVOS RESPUBLIKOS BIUDŽETO LĖŠOMIS FINANSUOJAMAS PROJEKTAS PAGAL EKONOMIKOS AUGIMO VEIKSMŲ PROGRAMOS 3 PRIORITETO „INFORMACINĖ VISUOMENĖ VISIEMS“ ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖ NR. VP2-3.1-IVPK-05-R „ELEKTRONINĖ DEMOKRATIJA: REGIONAI“

PROJEKTAS „Tarybos posėdžių vaizdo įrašymas, transliavimas savivaldybės interneto svetainėje bei įrašų archyvavimas“

Projekto vykdytojas	<i>Mažeikių rajono savivaldybės administracija</i>
Projekto numeris	VP2-3.1-IVPK-05-R-81-001
Projekto vertė	952 928,20 Lt
ES lėšos	809 988,97 Lt
VB lėšos	142 939,23 Lt
Įgyvendinimo trukmė	18 mėn.

Projekto tikslas – užtikrinti elektroninės demokratijos kūrimąsi, plėtoti elektronines viešąsias paslaugas, aktyvinti visuomenės ir viešojo administravimo institucijų sąveiką.

Projekto esmė: - Šiuo metu visose regiono savivaldybėse egzistuoja problema - gyventojai neturi galimybės tiesiogiai išsakyti savo nuomonės iki sprendimo priėmimo. Ne visada yra prieinama informacija, kokie sprendimai yra rengiami, o jei tokia informacija pateikiama, vienintelė galimybė gyventojui pareikšti savo nuomonę yra tiesioginis kreipimasis į politikus priėmimų metu, raštu, viešuose susitikimuose.

Projektu siekiama sukurti viešai prieinamą galimybę gyventojams stebėti savivaldybės posėdžių video transliacijas internetu. Tokių video transliacijų pagalba bus pasiekama didesnė vietos gyventojų auditorija, atsiras galimybė gyventojams ne tik pasyviai stebėti posėdžius, bet ir juose tiesiogiai dalyvauti.

Įdiegus posėdžių stebėjimo internetu galimybę bus skatinami fundamentalūs demokratijos principai savivaldybėje – teisė į informaciją, teisė reikšti nuomonę, teisė balsuoti, teisė dalyvauti valdyme. Tokiu būdu savivaldybių priimami sprendimai bus atviresni ir skaidresni visuomenei, kas įtakos didesnį pasitenkinimą valdžia, jos priimamų sprendimų supratimą. Vienas iš elektroninės demokratijos skatinimo būdų yra visuomenės informuotumo didinimas, skatinimas aktyviau dalyvauti savivaldybėse vykstančiuose procesuose. Tarybos posėdžiai taps skaidresni, matomi visiems norintiems.

Projekto rezultatai: Mažeikių, Telšių ir Plungės rajonų bei Rietavo savivaldybės gyventojai – kurie naudosis projekto rezultatais.