

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Eligijus STEPONAVIČIUS

**„VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS
SAVIVALDYBĖJE: SITUACIJOS ANALIZĖ IR PLĖTROS
GALIMYBĖS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2010

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Eligijus STEPONAVIČIUS

**„VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS
SAVIVALDYBĖJE: SITUACIJOS ANALIZĖ IR PLĖTROS
GALIMYBĖS**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)
Šaka – viešasis administravimas**

Teigiu, kad magistro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu vadybos studijų programos magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas:

Magistro darbo autorius Eligijus Steponavičius
(vardas, pavardė, parašas)

Vadovas doc. dr. Diana Šaparnienė
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Recenzentas doc. dr. Rimantas Krankalis
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

SANTRAUKA

Eligijus Steponavičius. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje: situacijos analizė ir plėtros galimybės. Magistro darbas.

Magistro baigiamojo darbo *tikslas* – ištirti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėje situaciją bei plėtros galimybes, nustatyti kylančias problemas ir pateikti galimus sprendimo būdus. Tyrimo tikslui įgyvendinti iškelti šie *uždaviniai*: išnagrinėti e. valdžios ir „vieno langelio“ principo sampratą, identifikuoti „vieno langelio“ principą kaip vieną viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentų; išanalizuoti „vieno langelio“ principo taikymą reglamentuojančius šalies teisės aktus; ištirti „vieno langelio“ principo taikymo situaciją ir egzistuojančias problemas savivaldybėje; nustatyti „vieno langelio“ principo taikymo plėtros galimybes. Pagrindiniai tyrimo *metodai*: dokumentų analizė, mokslinės literatūros analizė, sintezė ir apibendrinimas, internetinė ekspertų apklausa. Tyrimo pradžioje iškelta *hipotezė*, kad, įgyvendinus „vieno langelio“ principą savivaldybėje, pagerėtų administracinių paslaugų teikimo, besikreipiančių asmenų aptarnavimo kokybė ir efektyvumas bei išaugtų piliečių pasitenkinimas savivaldos institucijų veikla, *pasitvirtino*.

SUMMARY

Eligijus Steponavičius. **Implementation of the “Front Office” principle in the municipality: analysis of situation and opportunities of development.** Master’s work.

The object of the research: implementing the “Front office” principle into citizen service in municipalities. *The aim* of the research: conditions, opportunities and problems of applying the “Front office” principle while serving citizens. *The task* of the thesis of the Master’s work: analysing the situation of implementation and opportunities of development of the “Front office” principle in municipalities, identify problems and present possible solutions. The following *tasks* were raised to implement the aims of the research: analyse the conception of e-government and the „Front office“ principle, identify the „Front office“ principle as one of the components to modernise the services of the Public Sector; analyse the legal instruments of the country which regulate the implementation of the „Front office“ principle; analyse the situation and existing problems of the „Front office“ principle in municipalities; identify the development possibilities of implementation of the „Front office“ principle. The primary *methods* of the research: analysis of documents, scientific literature, synthesis and generalization, as well as a poll of experts in the internet. At the beginning of the research, the *hypothesis* was raised, that after implementing the „Front office“ principle in municipalities, the quality and efficiency of executive services towards the approaching individuals would increase, as well as citizens’ satisfaction with the work of the institutions of self-government. The research *proved* this hypothesis.

TURINYS

PAGRINDINIŲ SAŲVOKŲ ANALIZĖ	4
IVADAS	7
I. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPAS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS KONTEKSTE....	13
1. Elektroninės valdžios įgyvendinimas paslaugų piliečiams teikimo aspektu	13
1.1. Elektroninės valdžios sampratos kompleksiskumas	14
1.2. Elektroninės valdžios koncepcija ir prioritetai.....	19
1.3. Elektroninės valdžios strateginiai tikslai: valstybės institucijų darbo modernizavimas, IVPK projektų įgyvendinimas	21
1.4. Elektroninės valdžios raiška viešajame sektoriuje.....	25
2. „Vieno langelio“ principas kaip viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentas.....	27
2.1. „Vieno langelio“ principo samprata.....	27
2.2. „Vieno langelio“ principo taikymo geroji patirtis kitų šalių praktikoje.....	32
2.3. „Vieno langelio“ principo taikymas Lietuvoje	34
2.3.1. „Vieno langelio“ principas Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir kituose dokumentuose	34
2.3.2. „Vieno langelio“ atsiradimo ištakos Lietuvoje.....	41
2.3.3. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose: įstaigų ir visuomenės nuomonės tyrimo rezultatų apžvalga.....	44
II. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE: SITUACIJOS ANALIZĖS IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TYRIMO METODOLOGINIS PAGRINDIMAS	48
1. Tyrimo metodologija.....	48
2. Tyrimo imties charakteristikos.....	49
3. Tyrimo instrumento pagrindimas	55
III. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE: SITUACIJOS ANALIZĖS IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TYRIMO REZULTATAI	57
1. Situacijos analizė.....	57
2. Plėtros galimybės	69
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	73
ŠALTINIAI IR LITERATŪRA	76
PRIEDAI.....	83

LENTELĖS

1 lentelė. Lietuvos ir užsienio šalių mokslininkų e. valdžios termino apibrėžimai	14
2 lentelė. Lietuvos ir užsienio šalių mokslininkų „vieno langelio“ principo termino apibrėžimai	29
3 lentelė. Atliktų darbų analizė įgyvendinant „vieno langelio“ principą	61
4 lentelė. „Vieno langelio“ principo diegimo etapų sudėtingumo vertinimas	62
5 lentelė. Informacijos ir duomenų gavimo būdai savivaldybėje	66
6 lentelė. Asmenų aptarnavimo veiklos priežiūra ir kontrolė	67
7 lentelė. Probleminės savivaldybės tarnautojų kompetencijos sritys	68

PAVEIKSLAI

1 paveikslas. Paslaugos suteikimo procesas viešojo administravimo institucijoje	30
2 paveikslas. Elektroninės paslaugos suteikimo procesas viešojo administravimo institucijoje	31
3 paveikslas. Ekspertų užimamos pareigos	51
4 paveikslas. Ekspertų įgytas išsilavinimas	51
5 paveikslas. Einamoms pareigoms reikalingos specifinės kompetencijos	52
6 paveikslas. Gyventojų skaičius savivaldybėje	53
7 paveikslas. Gyventojų skaičiaus ir darbuotų savivaldybėse skaičiaus santykis	53
8 paveikslas. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo pažanga. 2009–2010 m. pokytis	54
9 paveikslas. Centralizuoto ir decentralizuoto aptarnavimo schema	55
10 paveikslas. Gyventojų skaičiaus ir asmenų aptarnavimo būdo savivaldybėse santykis	57
11 paveikslas. „Vieno langelio“ principo samprata respondentų nuomonės raiškoje	58
12 paveikslas. „Vieno langelio“ principo sampratos analizė	59
13 paveikslas. „Vieno langelio“ principo įdiegimas savivaldybėse pagal metus	59
14 paveikslas. „Vieno langelio“ principo diegimo savivaldybėse etapai	60
15 paveikslas. Savivaldybių įsteigusių „vieno langelio“ padalinių skaičius	63
16 paveikslas. Centralizuotų „vieno langelio“ padalinių savivaldybėse darbuotojų skaičius	64
17 paveikslas. „Vieno langelio“ padalinių savivaldybėse darbuotojų ir gyventojų santykis	64
18 paveikslas. Darbuotojų priėmimas į centralizuotą „vieno langelio“ padalinį	65
19 paveikslas. Priežasčių, stabdančių centralizuoto padalinio steigimą analizė	65
20 paveikslas. VAIISIS naudojimas savivaldybėje	66
21 paveikslas. Savivaldybėse vykdytos apklausos apie paslaugų ir darbo kokybę	68
22 paveikslas. Darbo kokybės pokyčių savivaldybėje analizė	70
22 paveikslas. Veiksmai sudarantys sąlygas „vieno langelio“ principo plėtrai savivaldybėje	70

PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ANALIZĖ

Žemiau pateikiamas sąvokų ir santrumpų, kurios yra naudojamos šiame magistro darbe, sąrašas abėcėlės tvarka, remiantis literatūros sąrašė nurodytais šaltiniais.

Asmuo – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), pilietis ir neturintis pilietybės asmuo.

Asmenų aptarnavimo specialistas – asmuo, kuris aptarnauja asmenį – interesantą.

Asmenų aptarnavimas – institucijos darbuotojo veiksmai, atliekami sutinkant interesantą bei pateikiant interesantui paslaugos rezultatą: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, išklausymas; susipažinimas su pateikto prašymo ir dokumentų turiniu; informavimas apie klausimo sprendimo etapus ir eigą, orientavimas ir konsultavimas; prireikus prašymo įforminimas raštu; prašymo įregistravimas ir perdavimas atitinkamam padaliniui; prireikus asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimą; prireikus paslaugos rezultato įteikimas asmeniui.

Administracinė paslauga (paslauga) – institucijos veiksmai, apimantys leidimų (licencijų), dokumentų, jų kopijų, nuorašų ar išrašų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų konsultavimą institucijos kompetencijos klausimais, įstatymu nustatytos informacijos, kurios valdytojas yra institucija, teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas – asmenų aptarnavimo forma, kai visus su asmenų aptarnavimu susijusius veiksmus atlieka specialus institucijos administracijos padalinys, dažnai vadinamas asmenų aptarnavimo arba „vieno langelio“ padaliniu, kurio darbuotojų pagrindinė ir svarbiausia pareiga yra tinkamai aptarnauti asmenis.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – asmenų aptarnavimo forma, kai asmenų aptarnavimo funkcija vykdoma kartu su prašymų, pranešimų ar skundų nagrinėjimu ir paslaugų suteikimu.

Dokumentas – institucijos veiklos procese sukurta arba gauta informacija, išreikšta rašytine, įskaitant elektroninę, ar kita forma (raštas, aktas, ataskaita, pažyma, pažymėjimas, nuostatai, taisyklės, tvarkų aprašai, instrukcijos, reglamentai, pareigybių aprašymai, paslaugų aprašai, protokolai ir kt.), kuri siunčiama kitai institucijai ar naudojama institucijos viduje.

Elektroninis parašas (e. parašas) – duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su kitais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiam asmeniui identifikuoti.

Elektroninis prašymas – prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ar ir sudarytas taip, kad prašymą gavusi institucija gali atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį atidaryti ir nustatyti prašymo turinį, identifikuoti prašymą padavusį asmenį ir apdoroti prašymą elektroniniu būdu kaip tai yra numatyta „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse (2007, Nr. 94-3779).

Elektroninė valdžia (e. valdžia) – tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomeninių santykių plėtros reiškinys, kurio paskirtis – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir kitoms valstybinio sektoriaus institucijoms informaciją, viešąsias paslaugas tam panaudojant informacinių technologijų teikiamas galimybes.

Informacija – žinios, susijusios su institucijos veikla, įvykiais, ryšiais su kitomis institucijomis ar asmenimis, kuriomis disponuoja institucija.

Interesantas – asmuo, kuris kreipiasi į instituciją asmeniškai, raštu (paštu ar elektroniniu paštu), telefonu ar per kurjerį su tikslu gauti paslaugą.

Paslaugos aprašas – konkrečios (unikalios) paslaugos teikimą, atlikimą, valdymą, intereso informavimą aprašančių bei reglamentuojančių tvarkų bei informacijos visuma.

Paslaugos atlikėjas – savivaldybės specialistas, kuris nagrinėja prašymą ar skundą ir suteikia atitinkamą administracinę paslaugą.

Paslaugų sąrašas – viešai paskelbtas institucijos teikiamų paslaugų sąrašas.

Paslaugos vadovas – savivaldybės specialistas, gerai išmanantis konkrečios paslaugos teikimo procesą ir atsakingas už tos paslaugos teikimo proceso aprašą ir paslaugos teikimo proceso tobulinimą.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens rašytinis ar žodinis kreipimasis į instituciją prašant suteikti teisės aktuose numatytą paslaugą.

Prašymų tvarkymas – darbuotojo veiksmai nuo prašymo priėmimo iki atsakymo įteikimo asmeniui ir jo įdėjimo į atitinkamą bylą.

Rašytinis prašymas – asmens kreipimasis į instituciją pateikiant prašymą raštu asmeniškai ar paštu prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus nustatyta tvarka.

„Vieno langelio“ principas – prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą, pranešimą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati prašymą, pranešimą ar skundą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti institucija, neįpareigodama to atlikti prašymą, pranešimą ar skundą padavusį asmenį.

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų numatytais atvejais bei tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir privatūs asmenys.

Viešojo administravimo įstaiga – viešojo administravimo institucija, veikianti tam tikrų įstaigų (biudžetinių, viešųjų ir kt.) įstatymų pagrindu

Žodinis prašymas – asmens kreipimasis prašant suteikti informaciją, konsultaciją, paaiškinimą ir pan. asmeniškai atvykus į instituciją, telefonu arba el. paštu.

SANTRUMPOS

DVS – dokumentų valdymo sistema.

ES – Europos Sąjunga.

IRT – informacinės telekomunikacinės (ryšio) technologijos.

IS – informacinė valdymo sistema – sudaroma kompiuterinės sistemos pagrindu ir skirta organizacijos, jos aplinkos duomenų kaupimui, apdorojimui, pateikimui patogia forma, informacijos saugojimui.

IT – informacinės (informacijos) technologijos – skaitmeninės informacijos (duomenų) valdymo ir apdorojimo technologijos, apimančios ryšio techniką, kompiuterinę techniką, programinę įrangą bei kitas aukštąsias gamybos ir valdymo technologijas, ir galinčios veikti kaip priemonės, kaip automatizuotos technologijos, kaip kontrolės įrenginiai, kaip organizacinės technologijos, kaip terpė, kuri draugėn sujungia kompiuterinę techniką ir žmogų.

ITT – informacinės ir telekomunikacinės technologijos.

IVPK – informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės.

LR – Lietuvos Respublika.

LSA – Lietuvos savivaldybių asociacija.

TVS – turinio valdymo sistema.

VRM – Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija.

IVADAS

Visų demokratiškos valstybių nuolatinis rūpestis yra piliečių teisių užtikrinimas jų santykiuose su viešojo administravimo institucijomis. Jis įgyvendinamas viešojo administravimo institucijų pastangomis siekiant teikti piliečiams galimai geriausias administracines paslaugas (toliau – paslaugas). Siekiant gerinti ir modernizuoti viešąjį sektorių kuriamos, plėtojamos ir tobulinamos e. valdžios, e. verslo, e. švietimo, e. sveikatos koncepcijos, strategijos ir programos. Elektroninio viešojo administravimo plėtros iniciatyvos, apimančios tiek technologinių sprendimų įdiegimą, tiek naujus poreikius, atitinkančios kvalifikacijos valstybės tarnautojų rengimą, lemia naujus valdžios institucijų ir piliečių sąveikos būdus, kintančius institucinius santykius ir partnerių – piliečių ir verslo – įtraukimą į valstybės valdymo procesus. Šie procesai, įgyvendinami efektyviai ir laiku, gali tapti pagrindu e. demokratijos plėtrai.

Pasak T. Limbos (2007), elektroninė valdžia (toliau e. valdžia) yra vienas efektyvesnių būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti viešojo sektoriaus reformą, prisitaikant prie informacinės visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę ir efektyvumą.

Viešajam administravimui e. valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformai, ir ji yra priemonė valstybės funkcijoms atlikti. Pasitelkus informacines technologijas, gali būti efektyviai įdiegtas skaidresnis valstybės valdymas, padidinta valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, sukurta aiški atskaitomybės sistema bei skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai (Garuckas, 2008).

E. valdžios plėtra Lietuvoje yra tęstinis procesas, įgyvendinamas etapais. Nuo e. valdžios koncepcijos projekto rengimo pradžios (2001 m.) numatyta pasiekti bei įgyvendinti daugelį projektų. Iki šios dienos atlikta nemažai darbų ir įgyvendinta smulkių e. valdžios koncepcijos projektų, tačiau pastebima planuose likusių neįgyvendintų uždavinių, neišspręstų problemų, o pagrindinės e. valdžios plėtrą stabdančios kliūtys nesudaro prielaidų pasiekti viešojo administravimo sektoriaus strateginio tikslo – sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą, viešojo administravimo sistemą. Įgyvendindama e. valdžią, valstybė turi spręsti kompleksinę problemą, kuri apima valstybės institucijų vidines problemas, „vieno langelio“ principo įgyvendinimo kliūtis, viešųjų e. paslaugų pateikimo, realizavimo, žinomumo kliūtis, informacinių technologijų prieinamumo, atskirties kliūtis ir, žinoma, su e. valdžios plėtra susijusius aktualius teisinius ir finansinius klausimus.

Anot I. Žilionienės (2004), lyginant Lietuvos, Europos Sąjungos ir Europos Tarybos dokumentuose pateikiamas elektroninės valdžios sampratas, galima teigti, kad lietuviškuose dokumentuose elektroninė valdžia suvokiama siauriausiai, jos procesus daugiausia siejant su

elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ir tik nedidele dalimi paliečiant susijusius procesus; tuo tarpu tiek ES, tiek Europos Tarybos iniciatyvose, nepaisant vartojamų skirtingų sąvokų (ES dokumente – „e-government“, Europos Tarybos – „e-governance“), šie procesai suvokiami plačiau, apimant ir susijusius aspektus, tokius kaip komunikavimo tarp valdžios institucijų ir piliečių plėtojimas, demokratijos plėtra, regiono konkurencingumo didinimas ir kita.

Vienas iš e. valdžios paslaugų teikimo kokybę užtikrinančių įrankių yra „vieno langelio“ principas, pradėtas diegti Europos demokratinėse valstybėse praėjusio šimtmečio 9 – ojo dešimtmečio viduryje. Dabartiniu metu, vystantis informacinėms technologijoms, šio principo taikymo plėtra į naujas visuomeninės veiklos sritis tampa akivaizdi. Institucijai nepradėjus dirbti „vieno langelio“ principu sėkmingas paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę taptų praktiškai neįmanomas.

E. valdžios ir „vieno langelio“ principo įvairius aspektus nagrinėja tiek užsienio (H. Zhou, 2001; C. David, 2001; R. Traunmuller, 2002; D. G. Lenihan, 2002; M. Wimmer, 2002; M. Dieter, 2004; A. Schellong, 2004; R. Heeks, 2004; G. Aicholzer, 2005; M. Asgarkhani, 2005; G. Kreizman, 2005; J. Roy, 2006; R. Kumar, 2006), tiek Lietuvos mokslininkai (A. Krupavičius, 1999; D. Gudelis, 2003; A. Guogis, 2003; M. Kiškis, 2004; A. Augustinaitis, 2004; V. Domarkas, 2004; I. Žilionienė, 2004; R. Ginevičius, 2006; E. Malinauskienė, 2007; T. Limba, 2007; A. Raipa, 2007; I. Verbienė, 2007; R. Čiupaila, 2007; A. Ilkevičius, 2007; R. Garuckas, 2008; R. Petrauskas, 2008). Mokslininkų aktualizuojami įvairūs valdymo, grįsto informacinių komunikacinių technologijų panaudojimu, klausimai, be abejonės, sąlygoja modernios, į efektyvesnes paslaugas orientuotos valdymo sistemos kūrimąsi ir plėtrą.

„Vieno langelio“ principo paskirtis – palengvinti piliečių rūpesčių naštą tvarkant reikalus institucijose, sumažinti vizitų skaičių renkant sprendimui priimti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, suteikti asmeniui galimybę pačiam sekti prašymo ar skundo nagrinėjimo būklę, taupyti laiką. Savo ruožtu, institucija, įsidiegusi „vieno langelio“ principą ir pritaikiusi modernius asmenų aptarnavimo metodus, taupo aukštos klasės specialistų laiką, žmogiškuosius ir finansinius resursus bei pasiekia pripažinimą tarp gyventojų, teikdama jiems aukštos kokybės paslaugas. Anot E. Barsevičiaus (2008), vadovaujantis „vieno langelio“ logika, piliečiai valdžios struktūrą turėtų suvokti orientuodamiesi į savo pačių situaciją ir poreikius, bet neturėtų gerai išmanyti atskirų institucijų funkcijų, atsakomybės ir ryšių tarp jų.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945) – pagrindinis teisės aktas, kuriame yra apibrėžtas „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principas ir nustatytas reikalavimas jo laikytis nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir teikiant jų prašomas paslaugas. Piliečiai iš viešojo sektoriaus institucijų tikisi kokybiškų, prieinamų ir per trumpą laiką atliekamų paslaugų. Dabartinė situacija reikalauja pasikeitimų viešojo sektoriaus institucijų

darbe aptarnaujant interesantus. „Vieno langelio“ principas turi būti vienas iš pagrindinių įrankių siekiant pagerinti viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų kokybę.

2009 m. IV ketvirtyje Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Vidaus reikalų ministerija ir Ūkio ministerija parengė valstybės institucijoms rekomendacijas, kuriose nurodė, kaip laikytis techninių ir kitų reikalavimų, susijusių su „vieno langelio“ principo įgyvendinimu paslaugų sektoriuje, tačiau ne visos savivaldybės jų laikosi.

Tyrimo aktualumas ir naujumas

Vienas iš aštuonių principų, kuriais savo veikloje turi vadovautis viešojo administravimo subjektai, – „vieno langelio“ principas. Dar 2007 m. buvo priimtas vyriausybės nutarimas, įpareigojantis ministerijas, įstaigas prie Vyriausybės, apskritis ir kitas viešojo administravimo institucijas iki 2007 m. rugsėjo 1 d. visiškai įdiegti „vieno langelio“ principą, tačiau dar ir šiandien šis procesas nėra visiškai įgyvendintas.

Nors jau yra priimti teisės aktai, galintys palengvinti sklandų „vieno langelio“ principo diegimą valdžios institucijose ir paruoštos „vieno langelio“ principo taikymo rekomendacijos bei praktinis vadovas, vis tik praktiškai įgyvendinti šį principą dar trūksta informacijos, patirties. Pasak R. Ginevičiaus (2006), priimtieji teisės aktai dažnai negarantuoja, kad procesas plėtosis ir nutarimai bus vykdomi, nes valdžios institucijos daugiausia dėmesio sutelkia į biurokratinius veiksmus. „Vieno langelio“ principas aptarnaujant piliečius ir kitus asmenis turi būti taikomas visose viešojo administravimo institucijose, bet iki šiol ne visos savivaldybės, ypač mažosios, taiko šį principą aptarnaudamos piliečius. „Vieno langelio“ principo taikymas Lietuvos savivaldos institucijose mažai iširtas, informacija apie šio principo taikymą randama tik publicistiniuose informacijos šaltiniuose ar institucijų vidaus dokumentuose. Praktinių tyrimų šioje srityje beveik nėra.

Pagal LR Vyriausybės nutarimu 2006 m. patvirtintą Elektroninės valdžios įgyvendinimo planą (Žin., 2006, Nr. 120-4568), 2010 metais 40 proc. gyventojų Lietuvos turėtų naudotis e. valdžios paslaugomis, o 70 proc. e. paslaugų turėtų būti pateikiamos „vieno langelio“ principu, tačiau akivaizdu, kad iki šių metų pabaigos užsibrėžto tikslo pasiekti nepavyks.

2009 m. Vidaus reikalų ministerijos užsakymu gyventojų apklausos metu pirmą kartą buvo tiriamas administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumas. Vertinant valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų tarnautojų veiklos kokybę, beveik pusė respondentų nurodė, kad valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų tarnautojų veiklos kokybę pastaruoju metu nesikeičia, tad norint pagerinti administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientą reiktų padidinti problemų sprendimo efektyvumą, pagerinti bendrą aptarnavimo kokybę, aptarnavimo greitį, ir kai kuriuos turininius aptarnavimo

aspektus, kad besikreipiantieji būtų labiau patenkinti atsakymais į jų prašymus, informacijos aiškumu ir pan.

Bendrasis e. valdžios tyrimų laukas yra itin platus ir margas ne tik atskiruose pasaulio regionuose (JAV, Japonija, Azija, Australija ir t.t.), bet ir ES šalyse. Vyksta pasaulinė konkurencija e. valdžios plėtros, modernizavimo ir efektyvumo srityse, pateikiant vis naujas e. valdžios politines, organizacines bei technologines inovacijas ir unikalius plėtros modelius bei sprendimus. E. valdžios koncepcinio modelio ir strategijos klausimai Lietuvoje svarbūs ir diskutuojami jau apie dešimtmetį. Šios problemos aktyviai svarstomos ir atsakingose už e. valdžios plėtrą valstybės institucijose, ir mokslo įstaigose, įvairiose visuomenės organizacijose, spaudoje (Lietuvos e. valdžios gairės, 2009).

„Vieno langelio“ principo taikymo svarba ir jo diegimo bei įgyvendinimo problematika paskatino atidžiau pažvelgti į šią temą. Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama **problema** gali būti išreikšta šiais **probleminiais klausimais**:

1. Kodėl savivaldybės neryžtingai pereina prie „vieno langelio“ principo, nors teisės aktų bazė nesudaro kliūčių šio principo įgyvendinimui?
2. Su kokiomis pagrindinėmis problemomis susiduria savivaldybės aptarnaudamos piliečius „vieno langelio“ principu?
3. Ar pastebimi savivaldybėse darbo kokybės pokyčiai pradėjus piliečius aptarnauti „vieno langelio“ principu?
4. Kokias „vieno langelio“ principo plėtros galimybes numato vietos savivaldybės?

Magistro baigiamojo darbo tikslas – ištirti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse situaciją bei plėtros galimybes, nustatyti kylančias problemas ir pateikti galimus sprendimo būdus.

Tyrimo tikslui įgyvendinti iškelti šie **uždaviniai**:

Teoriniu lygmeniu:

- išnagrinėti e. valdžios ir „vieno langelio“ principo sampratą, identifikuoti „vieno langelio“ principą kaip vieną iš viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentų;
- išnagrinėti elektroninės valdžios įgyvendinimą paslaugų piliečiams teikimo aspektu;
- apžvelgti kitų šalių patirtį aptarnaujant piliečius „vieno langelio“ principu viešojo sektoriaus institucijose;
- išnagrinėti Lietuvos elektroninės valdžios strategijos įgyvendinimo ypatybes;
- išanalizuoti „vieno langelio“ principo taikymą reglamentuojančius šalies teisės aktus;
- apžvelgti „vieno langelio“ Lietuvoje atsiradimo ištakas;

Praktiniu lygmeniu:

- ištirti „vieno langelio“ principo taikymo situaciją ir egzistuojančias problemas savivaldybėse;
- nustatyti „vieno langelio“ principo taikymo plėtros galimybes;
- pateikti siūlymus ir rekomendacijas, suponuojančias veiksmingą „vieno langelio“ principo taikymą savivaldybėse.

Tyrimo objektas – „vieno langelio“ principo taikymas aptarnaujant piliečius savivaldybėse.

Tyrimo dalykas – „vieno langelio“ principo taikymo sąlygos, galimybės ir problemos aptarnaujant piliečius.

Išskelta **hipotezė** – įgyvendinus „vieno langelio“ principą savivaldybėse, pagerėtų administracinių paslaugų teikimo, besikreipiančių asmenų aptarnavimo kokybė ir efektyvumas bei išaugtų piliečių pasitenkinimas savivaldos institucijų veikla.

Tyrimo metodologija

Norint nustatyti priežastis, kodėl savivaldybėse vis dar neryžtingai pereinama prie piliečių aptarnavimo „vieno langelio“ principu, su kokiomis problemomis susiduriama „vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse etapuose, kokie veiksniai galėtų paspartinti ar patobulinti „vieno langelio“ principo taikymą aptarnaujant piliečius, buvo atlikta Lietuvos bei užsienio autorių mokslinių publikacijų, Lietuvos Respublikos teisės aktų, strateginių planų, ataskaitų, paskelbtų tyrimų rezultatų, internetinių šaltinių analizė, atliktas „Vieno langelio“ principo“ įgyvendinimo savivaldybėje tyrimas.

Tyrimo **metodologija** grindžiama:

1. Lietuvos ir užsienio mokslininkų – A. Krupavičiaus (1999), D. Gudelio (2003), A. Guogio (2003), R. Ginevičiaus (2006), A. Raipos (2007), I. Verbienės (2007), R. Čiupailos (2007), A. Ilkevičiaus (2007), R. Garucko (2008), H. Zhou (2001), C. David (2001), R. Traunmuller (2002), D. G. Lenihan (2002), M. Wimmer (2002) M. Dieter (2004), A. Schellong (2004), R. Heeks (2004) ir kt. išvalgomis apie viešojo administravimo tobulinimą, veiksmingumo didinimą bei teorijomis apie „vieno langelio“ principo koncepcijas ir paslaugų kokybės gerinimą.
2. Elektroninės valdžios ir elektroninės demokratijos idėjomis, plėtros gairėmis ir koncepcijomis – M. Kiškis (2004), R. Petrauskas (2008), A. Augustinaitis (2004), E. Malinauskienė (2007), T. Limba (2007), V. Domarkas (2004), I. Žilionienė (2004) G. Aicholzer (2005), M. Asgarkhani (2005), G. Kreizman (2005), J. Roy (2006), R. Kumar (2006) ir kt.

3. Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų, rekomendacijų, strateginių planų – Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975; 2008, Nr. 123-4657; 2009, Nr. 75-3062), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių (Žin., 2007, Nr. 94-3779; 2008, Nr. 116-4422) koncepcijomis ir išvalgomis, Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijų (Žin., 2009, Nr. 145-6446), institucijų vidaus dokumentų ir kitų teisės aktų kurie reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimą nuostatomis.

4. Kiekybiniais ir kokybiniais tyrimo metodais, t.y. trianguliacijos principu.

Pagrindiniai tyrimo **metodai**: dokumentų analizė, mokslinės literatūros analizė, sintezė ir apibendrinimas, internetinė ekspertų apklausa.

Tyrimo mokslinis naujumas

Sukaupti ir išanalizuoti faktai apie „vieno langelio“ principo diegimą savivaldybėse padės priimti efektyvius vadybinius sprendimus gerinant viešųjų paslaugų teikimą piliečiams. „Vieno langelio“ principo diegimas Lietuvos savivaldybėse – nauja tema tiek teoriniu, tiek praktiniu aspektu. Tyrimo naujumas – ne tik pats tyrimo objektas („vieno langelio“ principas), bet ir pasirinkta imtis (analizuojami visų Lietuvos savivaldybių atvejai).

Tyrimo teorinis ir praktinis reikšmingumas

- teoriniu aspektu nauju požiūriu apibendrintos e. valdžios ir „vieno langelio“ principo koncepcijos, leidusios daryti prielaidą, kad nemažai įtakos savivaldybių apsisprendimui centralizuotu ar decentralizuotu būdu aptarnauti piliečius turi tiek išoriniai, tiek vidiniai veiksniai, lemiantys „vieno langelio“ principo taikymo ypatumus Lietuvos savivaldybėse;
- tyrimo duomenys atspindi savivaldybių administracijos, padalinių vadovų ir specialistų požiūrį, nuostatas į „vieno langelio“ principo diegimą savivaldybėse bei įvairius vidinius ir išorinius faktorius lemiančius šią nuomonę, todėl tyrimo duomenys reikšmingi viešojo administravimo politikos formuotojams;
- kasmet Lietuvos savivaldybių asociacija ir LR Vidaus reikalų ministerija tobulina, papildo ir atnaujina „vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodines rekomendacijas ir „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant „vieno langelio“ principą praktinį vadovą“, todėl su tyrimo išvadomis ir rekomendacijomis tikslinga supažindinti šių dviejų dokumentų rengėjus.

I. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPAS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS KONTEKSTE

1. Elektroninės valdžios įgyvendinimas paslaugų piliečiams teikimo aspektu

Elektroninė valdžia (toliau – e. valdžia) – tai viena šiuolaikinės visuomenės socialinių idėjų, t. y. atsakas į modernėjančios visuomenės poreikius bei apskritai valstybės modernizavimo iššūkis. Informacinės visuomenės ir e. valdžios sąryšis negali būti vienpusis: e. valdžia kuriama tik informacinėje visuomenėje, antra vertus, e. valdžios kūrimas daugelyje pasaulio valstybių vertinamas kaip informacinės visuomenės plėtros įrankis, siejamas su pilietinės visuomenės ir demokratiškos institucijų pažanga bei gyvenimo kokybės augimu. Pasak T. Limbos (2007), e. valdžia dažnai suvokiama kaip valstybinės valdžios tąsa elektroninėje erdvėje, pasireiškianti kaip valstybės funkcijų realizavimas, organizacinių pokyčių tobulinimas, pasitelkiant informacines technologijas. E. valdžia yra vienas efektyvesnių būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti viešojo sektoriaus reformą, prisitaikant prie informacinės visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę ir efektyvumą. Todėl e. valdžia turi tapti vienu iš valstybės strateginio valdymo įgyvendinimo efektyvių veiksmų ir prioritetų.

Dar 2002 m. pabaigoje Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtintoje Elektroninės valdžios koncepcijoje išdėstyti Vyriausybės programoje numatyti uždaviniai – kompiuteriniuose tinkluose sukurti visų valdžios institucijų teikiamų paslaugų sistemą, kuri veiktų „vieno langelio“ principu, ir ja galėtų operatyviai naudotis gyventojai bei verslo subjektai. Numatyta, kad, teikiant viešąsias paslaugas (įvairių dokumentų pildymas, atsiskaitymai, paklausimai ir atsakymai), būtų garantuojamas informacijos saugumas, kuriamos saugios ir tarpusavyje suderintos svarbiausių veiklos sričių valstybinės informacinės sistemos ir registrai, skatinami elektroniniai atsiskaitymai už paslaugas ir pirkimus bei skatinamas elektroninio parašo naudojimas tiek viešajame, tiek privačiajame sektoriuose.

E. valdžia siaurąja prasme dažniausiai suprantama kaip paslaugų teikimas elektroninėje erdvėje. Bendravimo priemonės tarp piliečių ir valdžios institucijų, informacijos teikimo kanalai bei būdai, valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompetencija informacinių technologijų srityje – informaciniai ir telekomunikaciniai e. valdžios diegimo viešajame sektoriuje aspektai – apimantys e. valdžią plačiąja prasme. Anot I. Žilionienės (2004), atskirų valstybių e. valdžios plėtros planavimo dokumentuose atsiskleidžia šios dvi skirtingos e. valdžios sampratos.

Šiame skyriuje bus apžvelgiamas elektroninės valdžios sampratos kompleksiskumas, elektroninės valdžios koncepcija ir jos prioritetai, e. valdžios strategijos: valstybės institucijų darbo modernizavimas, elektroninės valdžios raiška savivaldybėse, vieno iš e. valdžios įrankių – „vieno

langelio“ principo – įgyvendinimo siekiamybė, e. valdžios paslaugų teikimas „vieno langelio“ principu.

1.1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS SAMPRATOS KOMPLEKSIŠKUMAS

Nors įvairių valstybių mėginimai modernizuoti viešąjį sektorių suklestėjo XX a. dešimtajame dešimtmetyje, tačiau e. valdžia vis dar neturi aiškaus apibrėžimo tiek viešojo administravimo praktikos, tiek mokslinėje literatūroje. E. valdžios svarba valdžios įstaigų efektyvumui didinti ir demokratijai plėtoti, jos raidos tendencijos bei kiti bruožai mokslinėje literatūroje nagrinėjami įvairiais požiūriais, paprastai išryškinant vieną ar kitą aspektą. Iki šiol diskutuojama, kuris e. valdžios bruožas yra svarbiausias, ir pateikta daugybė elektroninės valdžios sąvokos aiškinimų bei jos esmės vertinimų (Garuckas, 2008). 1 lentelėje pateikti įvairių Lietuvos ir užsienio šalių mokslininkų e. valdžios termino apibrėžimai.

1 lentelė

Lietuvos ir užsienio šalių mokslininkų e. valdžios termino apibrėžimai

M. Sprecher (2000)	Tai valdžios paslaugų kūrimas ir tiekimas, naudojantis informacinėmis technologijomis.
A. Valenta (2002)	Tai viešojo administravimo paslaugų teikimas visais nuotoliniais būdais.
M. Moon (2002)	Tai informacinių ir telekomunikacinių (ryšių) technologijų (toliau – IRT) panaudojimas, siekiant palengvinti valdymo funkciją.
M. Vintar (2002)	Tai ekstensyvus informacinių technologijų ir interneto naudojimas valdžios struktūrų vidiniams poreikiams bei išoriniam bendravimui su gyventojais, verslo subjektais.
T. Limba, M. Kiškis (2004)	Tai vienas iš būdų pagerinti visuomenės ir valdžios komunikavimo kokybę, modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų.
G. Cairns (2004)	Tai IRT panaudojimas, įgyvendinant politinio dalyvavimo, sprendimų priėmimo ir paslaugų teikimo procesus politiniu, vykdomuoju bei administravimo lygmeniu. Pagal šį apibrėžimą, IRT taikomos ne tik administravimo ir vadybos, bet ir politinių bei valstybės finansų kontrolės procesų įgyvendinimui.
R. Petrauskas, A. Augustinaitis (2004)	Tai tam tikras demokratinis mechanizmas, kadangi e. valdžia susijusi su viešosios informacijos procesais, pilietinės informacijos sklaida ir viešosios sferos vystymusi.
I. Žilionienė (2004)	Tai viešųjų institucijų paslaugų ir informacijos teikimas informacinių technologijų priemonėmis.
G. Aicholzer (2005)	Tai valstybės valdymo gerinimas, naudojant IRT, o ypač internetą kaip pagrindinį įrankį.
M. Asgarkhani (2005)	Tai sąvoka, kuri vartojama siekiant pabrėžti informacinių komunikacinių technologijų taikymą valdžios sistemose ir procesuose.
G. Kreizman (2005)	Tai IRT (intraneto, ekstraneto, interneto ir mobiliųjų technologijų) taikymas valstybinės institucijos veikloje, siekiant transformuoti jos sąryšį su piliečiais, verslu bei kitomis valstybinėmis institucijomis. IRT gali būti pasitelkiamos siekiant įvairių veiklos tikslų: kokybiškesnio piliečių bei verslo aptarnavimo teikiant jiems viešąsias paslaugas, tampresnių bendradarbiavimo ryšių su verslu, piliečių įgalinimo, gerinant jų informavimą apie viešojo sektoriaus vykdomą veiklą, efektyvesnio viešojo sektoriaus valdymo ir kt. IRT taikymas leidžia sumažinti korupciją, padidinti valstybės valdymo skaidrumą, sustiprinti pasitikėjimą valdžia, sumažinti viešojo sektoriaus veiklos sąnaudas bei atnešti daugiau įplaukų į valstybės biudžetą.
J. Roy (2006)	Tai nuoseklus naujovių diegimas teikiant paslaugas, visuomenės įsitraukimas bei informacinėmis technologijomis, o ypač internetu,

	grindžiamas valdymas.
Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos (2006)	Tai yra viešųjų paslaugų teikimas panaudojant informacines ryšių technologijas.
R. Kumar (2006)	Tai informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimas viešajame sektoriuje, siekiant pagerinti jo veiklą ir paslaugų teikimą.
L. Anthopoulos (2006)	Tai viešojo administravimo ir socialinės partnerystės įgyvendinimo priemonė.
E. Malinauskienė (2007)	Tai IRT taikymas viešajame sektoriuje, siekiant organizacinių pokyčių bei naujų įgūdžių tam, kad būtų pagerintos viešosios paslaugos ir demokratiniai procesai bei išaugtų visuomenės palaikymas valstybės vykdomai politikai.
P. Duin (2008)	Tai interneto naudojimas valstybinės informacijos publikavimui bei viešųjų paslaugų teikimui.
R. Petrauskas (2008)	Tai viešųjų paslaugų teikimo, rinkėjų įtraukimo į politinius procesus ir valstybės valdymo modelio optimizavimas, transformuojant vidinius bei išorinius valdžios ryšius informacinių ir ryšio technologijų pagalba.

JAV Viešojo administravimo draugija (*American Society for Public Administration*) pateikia tokį apibrėžimą: e. valdžia – tai praktinis naujausių informacinių ir ryšio technologijų naudojimas viešajame sektoriuje, kurio dėka užtikrinimas ryšys tarp piliečių ir viešojo sektoriaus efektyviai teikiant kokybiškas ir pigias paslaugas, informaciją ir žinias; tai praktinis valdžios potencialo realizavimas bei įsipareigojimas skatinti bendradarbiavimą tarp viešojo ir privataus sektorių.

Anot H. Zhou (2001), išskiriamos trys pagrindinės e. valdžios veikimo sritys: valdžia – valdžiai (*government to government – G2G*); valdžia – piliečiams (*government to citizen – G2C*); valdžia – verslui (*government to business – G2B*). R. Heeks (2004), pabrėždamas e. valdžios sampratą, taip pat išskiria tris e. valdžios sritis: e. valdymą (procesų tobulinimą); e. piliečius ir e. paslaugas (piliečių įtraukimas); e. visuomenę (išorinės sąveikos kūrimas).

Kai kuriuose mokslinės literatūros šaltiniuose skiriami ne trys, o keturi e. valdžios paslaugų teikimo modeliai: e. valdžia – visuomenei; e. valdžia – verslui; e. valdžia – tarnautojui; e. valdžia – valdžiai (Ilkevičius, 2007). Modelis „e. valdžia – tarnautojui“ apima elektroninės valdžios priemones tarnautojų darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms bei žinioms ir kompetencijai valdyti. Pasak R. Garucko (2008), labiausiai apibendrintai e. valdžios (kartu ir jos teikiamų paslaugų) esmę nusako požiūris, kad e. valdžia – bendradarbiaujantis valdymas (angl. *collaborative governance*), pripažįstant, kad tas valdymas yra sudėtingas ir prieštaringas, kadangi viešasis valdymas daugiausia remiasi administravimu bei kontrole, ir tai daro įtaką valstybės tarnautojų elgsenai, o visuomenės dalyvavimo tame valdyme įtakai didinti reikalinga abipusė sąveika.

E. valdymas (valdžia – valdžiai) apima viešojo sektoriaus vidinių procesų tobulinimą – išlaidų mažinimą, procesų valdymą (planavimą, stebėseną, žmogiškųjų, finansinių ir kitų išteklių valdymo kontrolę), glaudesnę valdžios lygių bei atskirų valdžios institucijų bendradarbiavimą kuriant ir įgyvendinant valstybės strategiją bei politiką, o taip pat – valdžios ir išteklių persikirstymą. Valdžia – valdžiai sektorių galima laikyti e. valdžios pagrindu, nes tik modernizavus ir įdiegus tam tikrus vidinius mechanizmus, galima pradėti teikti elektronines paslaugas piliečiams ir verslo organizacijoms. E. piliečių ir e. paslaugų sritis (valdžia – piliečiams) būtent ir apima ryšius tarp

viešojo sektoriaus ir piliečių. Šią e. valdžios veikimo sritį daugelis autorių laiko prioritetiniu e. valdžios tikslu. E. visuomenės sritis apima ryšius tarp viešojo sektoriaus ir kitų institucijų – privataus sektoriaus, nevyriausybinių ir bendruomeninių organizacijų bei tų pačių viešojo sektoriaus institucijų. Tam, kad būtų galima šiuos ryšius bei ryšius su piliečiais tobulinti, visų pirma reikia pasiekti tam tikrą pačio viešojo sektoriaus kokybę (e. valdymas). E. valdžios sritys yra glaudžiai susijusios tarpusavyje. Be to, anot H. Zhou (2001), pagrindinis e. valdžios tikslas yra maksimaliai pagerinti sąveiką tarp trijų visuomenės dalių – valdžios, piliečių ir privataus sektoriaus – tuo būdu skatinant politinį, ekonominį ir socialinį visuomenės progresą.

Pasak D. G. Lenihan (2002) galima išskirti tris e. valdžios aspektus: paslaugų teikimo tobulinimą t. y. naujos viešosios infrastruktūros kūrimą, informaciją, t. y. naują visuomeninį išteklių, e. demokratiją – visuomeninės erdvės praplėtimą.

Paslaugų teikimo tobulinimas suprantamas kaip paslaugų teikimas piliečiams ir verslo atstovams efektyviau, pigiau ir greičiau, naudojantis IRT. Toks tikslas reikalauja vientisos, integruotos (*seamless*) valdžios, gebančios koordinuoti ir dalintis informacija tarpusavyje: aukščiausią e. valdžios vystymosi lygį išskiria Jungtinių Tautų organizacija ir Amerikos viešojo administravimo draugija tarptautiniame projekte „Pasaulinis e. valdžios tyrimas“ (*Benchmarking E-government: A Global Perspective, 2005*).

Naujoji informacinė infrastruktūra – tai informacinių (informacijos) technologijų (toliau – IT) teikiamos galimybės kurti, kaupti, integruoti, saugoti bei paskirstyti informaciją: t. y. naujieji valdžios informaciniai gebėjimai, leidžiantys teikti kokybiškas paslaugas visuomenei, priimti teisingesnius sprendimus, būti valdžiai atviresnei, skaidresnei, atskaitingesnei. Valdžios informacija tampa nauju ištekliu, kuriuo visuomenė gali naudotis daug laisviau nei tradicinės valdžios atveju.

Trečiasis e. valdžios aspektas – e. demokratija. D. G. Lenihan (2002) teigia, kad IRT keičia ir demokratinio dalyvavimo sąlygas: piliečiai turi galimybes tiesiogiai dalyvauti sprendimų priėmime, išreikšti savo požiūrį ir idėjas, todėl pradedama kalbėti apie dalyvavimo arba tiesioginės demokratijos atgimimo galimybę. A. Krupavičius (1999), nagrinėdamas informacijos visuomenės iššūkius demokratinėi politikai ir jos procedūroms, išskiria tris aspektus: pirma, „informacinės technologijos mažina fizinę distanciją, o centro ir periferijos konfliktas<...> gerokai praranda savo reikšmę; fizinė distancija tampa minimali geografijos, ekonomikos, politikos ir kultūros požiūriais“; antra, didėja politikos naujienų operatyvumas, dėl ko „sutrumpėja sprendimų priėmimo laikas bei spartėja politinė mobilizacija, jos greitis ir galimybės“; trečia, „kompiuterinės technologijos leidžia rinkėjų ryšį su politikais paversti faktiškai nuolatiniu“, t. y. keičia demokratinio dalyvavimo sąlygas, jas išplėsdamos ir supaprastindamos. Pasak A. Krupavičiaus (1999), „kompiuterinės technologijos yra pakankama techninė prielaida tiesiogiai dalyvauti priimant sprendimus<...>, tačiau platesnis informacinių technologijų taikymas dar nereiškia politikos modelio pasikeitimo“.

M. Moon (2002) pateikia tokią e. valdžios definiciją: e. valdžia – tai viešojo sektoriaus paslaugų gamyba ir jų teikimas naudojant IRT. Šią veiklą apibūdina keturi pagrindiniai vidiniai ir išoriniai aspektai: saugaus valstybinio vidinio tinklo ir centrinės duomenų bazės sukūrimas, užtikrinantis efektyvų ir glaudų bendradarbiavimą tarp valstybės institucijų; viešųjų paslaugų teikimas internetu; e. verslo modelio taikymas teikiant viešąsias paslaugas; e. demokratija, užtikrinanti valdžios veiklos skaidrumą. Duomenų bazės, pasak A. Krupavičiaus (1999), yra ne tik šiuolaikinės visuomenės sprendimų formulavimo bei priėmimo pagrindas, bet ir nemažiau svarbus konkurentiškų mokslo tyrimų elementas.

Naujausioje Jungtinių Tautų (JT) studijoje „E. valdžia kryžkelėje“ (*E-Government at the Crossroads*, 2003) pabrėžiama, kad e. valdžia – tai tokia valdžia, kuri naudoja modernias IRT savo vidiniams ir išoriniams ryšiams transformuoti. Ji yra pateisinama tik tada, kai gerina viešąjį administravimą, teikdama gyventojams vis daugiau viešųjų vertybių, t. y. dalykų, kurių žmonės pageidauja. Vis dėlto raktiniu žodžiu sąvokoje „e. valdžia“ yra ne žodis „elektroninė“, o žodis „valdžia“: pagrindinis vaidmuo tenka valdžiai, o ne informacinėms technologijoms; e. valdžios įgyvendinimas – ne techninis, o politinis klausimas. Kiekvienos šalies valdžia skirtingais būdais kuria ir diegia elektroninę valdžią: vienos kuria išsamius ilgo laikotarpio e. valdžios kūrimo strateginius planus, kitos renkasi tikslinius projektus. Tačiau, pasak „E. valdžios vadovo“ (*E-Government handbook*, 2002) autorių, yra naudinga visą e. valdžios diegimo procesą suskirstyti į 3 fazes: publikavimo (*publish*) fazę – priėjimo prie viešosios informacijos gerinimas, panaudojant IRT; sąveikos (*interact*) fazę – piliečių dalyvavimo viešojo valdymo procesuose galimybių praplėtimas; transakcijos (*transact*) fazę – viešųjų elektroninių paslaugų teikimas.

Publikavimo fazė – tai pirmasis žingsnis kuriant e. valdžią. Tačiau santykiai tarp valdžios ir piliečių yra pasyvūs: tai informacijos pateikimas viešojo sektoriaus institucijų tinklalapiuose (dokumentai, statistiniai duomenys, tam tikros formos, kontaktinė informacija ir kt.). E. valdžios sąveikos fazė – tai galimybė įtraukti daugiau piliečių į tam tikrus valdymo procesus, sudarant jiems sąlygas sąveikauti su visų lygių valdžios atstovais (elektroniniai laiškai, internetiniai forumai, kt.) Transakcijos fazė – daugiausiai pastangų ir lėšų reikalaujanti e. valdžios raidos pakopa, kai vien valdžios įstaigų kompiuterizavimo nepakanka, reikia jas transformuoti (valdžios paslaugos gyventojams, pavyzdžiui, mokesčių mokėjimas, dokumentų registravimas ir pratęsimas, kt.).

Jau minėtoje JT studijoje „*E-Government at the Crossroads*“ (2003) teigiama, jog daugiau nei 90 proc. šalių dirba „tinkle“, o skaičius JT šalių-narių, teikiančių savo piliečiams tokias paslaugas, nuo 2001 m. išaugo 30-čia šalių – nuo 143 iki 173. Pirmajame dešimtuose – JAV ir Skandinavijos šalys, Didžioji Britanija, Kanada, Šveicarija ir Vokietija. Studijos ataskaitoje pateikiama lyginamoji pasaulio šalių klasifikacija pagal du pirminius rodiklius: e. valdžios pasirengimo rodiklis (*E-Government Readiness Index*), apibūdinantį viešojo sektoriaus gebėjimus ar tinkamumą naudoti IRT

teikiant viešąsias elektronines paslaugas, ir e. dalyvavimo rodiklį (*E-Participation Index*), charakterizuojantį tokių paslaugų teikimą gyventojams, suteikiant jiems galimybę dalyvauti konsultuojantis, priimant sprendimus.

Elektroninių viešųjų paslaugų teikimas, kaip e. valdžios tikslas, orientuotas į išorę, į visuomenę. JT ataskaitoje pabrėžiama, kad vien viešųjų e. paslaugų egzistavimas dar nieko nepasako apie gyventojų naudojimąsi jomis, tad naujų IT įdiegimas tikslingas tik tuomet, kai jų pagalba pasiekiamas realių viešųjų e. paslaugų gyventojams teikimas, jų kokybės gerinimas, išlaidų paslaugoms mažinimas, didesnės gyventojų dalyvavimo „tinkle“ galimybės. Tokiu būdu didėja valdžios legitimumas bei pasitikėjimas ja. Svarbiausios priežastys, lemiančios paslaugų teikimo tobulinimo iniciatyvas, yra šios: visuomenės, piliečių lūkesčiai, politinis spaudimas, naujų IT suteikiamos galimybės, spaudimas didinti efektyvumą ir kt. Vis tik daug kas kelia ir rūpesčių: vyriausybės pasiūlymai nepasiekia gyventojų ir teikiamos paslaugos visiškai neišnaudojamos. Svarbus vaidmuo tenka gyventojų priėjimui prie interneto: 90% visų interneto vartotojų gyvena išsivysčiusiose šalyse. Tačiau palaipsniui auga interneto vartojimas ir Azijos bei Afrikos šalyse. O štai Čilė, Meksika, Filipinai ir Singapūras žymiai plačiau išnaudoja IRT potencialą nei skandinaviškos ar Vidurio Europos šalys ir siūlo savo piliečiams didesnes dalyvavimo galimybes (Schmitt, 2004).

Išskirtinos tokios tarptautiniu mastu ir valstybių viduje e. valdžios kūrimo procesus koordinuojančios institucijos (Domarkas, 2002): Jungtinių Tautų Ekonomikos ir viešojo administravimo skyrius Ekonomikos ir socialinių reikalų departamente; Europos Sąjungos Komisija ir Taryba; Valstybių parlamentai, vyriausybės ir specialios komisijos bei komitetai.

Visi valstybės valdyme ir elektroninių viešųjų paslaugų teikimo procese dalyvaujantys subjektai turi naudoti vieningą duomenų apsikeitimo ir integravimo sistemą, leidžiančią paimti duomenis iš skirtingų informacijos šaltinių, juos apdoroti ir suteikti viešąsias e. paslaugas. Vieniinga technologine platforma veikiantis duomenų apsikeitimas tarp valstybės institucijų įgalina efektyviai spręsti valstybės valdymo uždavinius, skatina elektroninių paslaugų plėtrą. Kompleksinis paslaugos teikimas t. y. „vieno langelio“ principas, neįmanomas be sukurtų sistemų interoperabilumo, t. y. neišsprendus duomenų apsikeitimo problemų tarp viešąsias paslaugas teikiančių valstybės institucijų. Interoperabilumas teisiškai suprantamas ir remiasi trimis tarpusavyje susietomis veiklos sritimis, vadinamomis organizacijų, informacijos ir techniniu interoperabilumu (Blizniuk, 2007). Vieniinga informacijos apsikeitimo sistema leidžia centralizuotai valdyti šalies informacinius išteklius, e. viešųjų paslaugų infrastruktūrą, kontroliuoti e. paslaugų suteikimo procesus ir užtikrinti viešųjų e. paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu, sudarydama tinkamas sąlygas paprastesniam ir efektyvesniam viešųjų paslaugų perkėlimui į elektroninę terpę.

Viešųjų e. paslaugų teikimas yra naudingas tiek tų paslaugų vartotojams, tiek pačiai valdžiai: vartotojams suteikia geresnę priėjimą prie informacijos ir viešųjų paslaugų, kurias galima gauti patogiu laiku (24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę) ir patogioje vietoje, negaištant eilėse; į vartotoją orientuotos paslaugos geriau tenkina jų poreikius, nuotoliniais būdais teikiamos paslaugos padeda neįgaliesiems lengviau integruotis į visuomenę; valdžiai viešųjų e. paslaugų teikimas reikalauja viešojo sektoriaus struktūrinių perversmų, plataus IT panaudojimo, naujos darbuotojų kokybės; visa tai yra pagrindas ne tik efektyvesniam sektoriaus funkcionavimui, skaidresniam valdymui, bet ir visuomenės požiūrio į valdžią kitimui. Be to, valdžios pastangos padaryti daugelį viešojo administravimo paslaugų prieinamas tiesiogiai (*online*) skatina plėtoti ir pačias IT, reikalingas tų paslaugų teikimui, didinti jų saugumą bei efektyvumą, kurti informacinę visuomenę.

1.2. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJA IR PRIORITETAI

Lietuvoje, kaip ir visame pasaulyje, vyksta permainos: sparčiai keičiasi valstybės valdymo metodai, verslo organizavimas, visuomenės veiklos ir gyvenimo poreikiai. Plečiasi informacijos technologijų kūrimo ir taikymo veikla. Atsiranda naujų bendravimo, elektroninio viešojo administravimo, darbo, mokymosi ir kultūros plėtros galimybių. Didelę reikšmę įgyja žinios apie šalies gyventojus, įmones, turtą, gamtą, veiklą. Tampa svarbus gebėjimas naudotis IT teikiamomis galimybėmis ir gauti tikslią bei išsamią informaciją apie dominančius objektus.

Lietuvos Nacionalinėje informacinės visuomenės plėtros strategijoje e. valdžia apibrėžiama kaip „valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą ir apykaitą bei teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu“. Kitaip tariant, tai – valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas – didinti Lietuvos Respublikos vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes.

Vienas iš svarbių žingsnių, siekiant šio tikslo, e. valdžios koncepcijos parengimas. 2002 m. LR Vyriausybė patvirtino Elektroninės valdžios koncepciją (Žin., 2003, Nr. 2-54), kurioje išdėstytas požiūris į e. valdžios reiškinį Lietuvoje, atsižvelgiant į specifines LR sąlygas ir Europos politinę iniciatyvą dėl e. valdžios: skatinti informacines paslaugas teikiančių įmonių konkurenciją, nepriklausyti nuo vienos įmonės, teikiančios IT paslaugas; užtikrinti IT saugumą, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos, skatinti elektroninio parašo vartojimą viešajame ir privačiame sektoriuose; įdiegti e. valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis; ypač didelį dėmesį atkreipti į neįgaliuosius, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos IRT; atsižvelgti į tai, kad šios paslaugos skiriamos

įvairaus amžiaus gyventojams; skatinti informacinių technologijų lietuviškos terminijos plėtotę; įgyvendinant e. valdžios projektus reorganizuoti valdymo struktūrą.

E. valdžios projektas – projektas, kuris apima vienos institucijos ar bendrus kelių institucijų telekomunikacijų, informacinių technologijų, teisės aktų rengimo, vadybos ir kitus projektus ir kurio tikslas – perkelti viešųjų paslaugų teikimą į skaitmenines technologijas. Pagrindiniai e. valdžios projektų bruožai ir privalumai: vienu metu galima diegti daug nedidelių projektų; jie yra autonomiški; skirtinga techninė, programinė bazė, juos įgyvendina skirtingi žmonės; mažesnių projektų trumpesnis įgyvendinimo laikas; galima palyginti efektyvumą; paprastesnis projektų valdymas (Petrauskas, 2001). Įgyvendinti e. valdžią LR Vyriausybė įgalioja institucijas, kurios atsakingos už e. valdžios projektų valdymą; e. valdžios projektų koordinavimą ir stebėjimą; viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas priežiūrą. Jau Lietuvos Nacionalinėje informacinės visuomenės plėtros koncepcijoje buvo numatyta, jog „būtina institucija, turinti LR Vyriausybės įgaliojimus, leidžiančius įveikti valstybinių institucijų žinybiškumą, atveriančius realias galimybes reguliuoti, derinti įvairių lygių institucijų veiklą, plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę“. Informacinės visuomenės plėtros komisija prie LRV pritarė nuostatai, kad tokia institucija, vadovaujanti e. valdžios projektų įdiegimui Lietuvoje ir vykdančia viešųjų paslaugų, teikiamų internetu, priežiūrą, tikslinga paskirti Vidaus reikalų ministeriją.

Svarbiausias Elektroninės valdžios koncepcijoje iškeltas uždavinys – pasiekti, kad nuo 2005 m. viešosios paslaugos LR gyventojams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas ir atsižvelgiant į viešąsias paslaugas, numatytas pagal ES programinius dokumentus. Šiandien turime konstatuoti, kad šis tikslas pasiektas nebuvo. El. valdžios koncepcijoje taip pat buvo teigiama, jog bus siekiama įgyvendinti „vieno langelio“ principą, kuris didina paslaugų naudingumą vartotojui ir turėtų didinti pačios paslaugos teikimo efektyvumą, tačiau šiandieniniuose el. valdžios sprendimuose šis principas įdiegtas tik atskirais atvejais.

Elektroninės valdžios koncepcijos prioritetai: e. valdžios koncepciją numatoma įgyvendinti visose viešojo administravimo institucijose – visais valdžios ir savivaldos lygiais; įgyvendinant e. valdžios projektus, kartu bus vykdomos ir viešojo administravimo reformos; tai leis išvengti neefektyvaus valdymo automatizavimo proceso; įgyvendinant šią koncepciją, ypatingas dėmesys skiriamas tų institucijų e. valdžios projektams, nuo kurių funkcionavimo priklauso ar priklausys kitų valstybės institucijų ar verslo veikla, susijusi su viešųjų paslaugų perkėlimu į internetą; projektams finansuoti gali būti pasitelkti ne tik institucijų vidiniai ištekliai, verslo investicijos, bet ir skiriamos papildomos biudžeto lėšos; kiekvienas e. valdžios projektas turi numatyti projekto galutinius bei tarpinius tikslus; jų siekiančios institucijos turi informuoti LR Vyriausybės įgaliojamą instituciją, atsakingą už e. valdžios projektų koordinavimą ir stebėjimą apie pasiektus tarpinius rezultatus; tais atvejais, kai tikslinį finansavimą iš biudžeto gaunantys projektai nepasiekia tarpinių

tikslų, jų statusą ir finansavimą gali peržiūrėti koordinuojančioji institucija ir juos pakeisti; ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas prioritetinių projektų kūrimo ir diegimo valdymui bei kontrolei; šie projektai bus planuojami ir finansuojami griežtai orientuojantis į rezultatus – įgyvendinimo laiką ir projekto suteikiamą funkcionalumą; IT projektuose prioritetas teikiamas valstybės integruotai registrų sistemai sukurti ir naudoti; bus baigta Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos IS integracija, kad jos taptų funkcionalios, įdiegta ir toliau plėtojama muitinės integruota informacinė sistema; taip pat ketinama sukurti juridinių ir fizinių asmenų tapatybės nustatymo sistemas.

E. valdžiai daug dėmesio skiriama ir Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje, kurioje numatyta „<...> nuosekliai plėtoti elektroninį turinį, skatinti paslaugų teikimą elektroniniais būdais, užtikrinti gyventojams ir verslo subjektams galimybę naudotis šiomis paslaugomis. Tam reikia sukurti viešųjų interneto centrų infrastruktūrą ir didinti vartotojų kompetenciją. <...> E. valdžios koncepcijos įgyvendinimas leis užtikrinti ir „vieno langelio“ principo įgyvendinimą, fiziniams ir juridiniams asmenims nesirūpinant viešojo administravimo procedūrų eiga, nes tai atliks valstybės informacinės sistemos, gyventojams ir verslo subjektams nedalyvaujant tiesiogiai“. Lietuvos elektroninės valdžios koncepcijoje nustatyti ne tik e. valdžios projektų kūrimo, funkcionavimo, bet ir finansavimo principai: finansavimas nebus skiriamas atskira eilute – su e. valdžios įdiegimu susijusios išlaidos traktuojamos kaip bet kurios kitos išlaidos institucijų funkcijoms atlikti. Tačiau e. savivaldybių vieta koncepcijoje nėra kaip nors ypatingai išskirta, todėl kyla pavojus, jog savivaldybėms dėmesio ir toliau bus skiriama nepakankamai.

1.3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS STRATEGINIAI TIKSLAI: VALSTYBĖS INSTITUCIJŲ DARBO MODERNIZAVIMAS, IVPK PROJEKTŲ ĮGYVENDINIMAS

Kuriant informacinę visuomenę, Lietuvoje pirmiausia plėtojama informacinė infrastruktūra, pozityviai veikianti rinkos ekonomiką, švietimą ir mokslą. Šalyje liberalizuota telekomunikacijų rinka, Lietuvos telekomunikacijų ir informatikos aktai suderinti su ES teisės aktais, jungiamasi į bendrus ES šalių informacinių technologijų projektus (IDA, TEN ir kt.), kuriama bendra Baltijos valstybių informacinė infrastruktūra, analogiška Šengeno šalių infrastruktūrai. Lygiagrečiai kuriamas ir pagrindas vyriausybinių, valstybinių ir savivaldos struktūrų darbui gerinti – kompiuterizuojami LR Seimas, Vyriausybės kanceliarija, ministerijos bei kitos valstybės valdymo institucijos, apskričių viršininkų administracijos, savivaldybės, plėtojamos mokesčių, muitinės ir kitos informacinės sistemos, valstybės registrai.

2008 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės programoje skelbiama 18 strateginių informacinės ir žinių visuomenės tikslų (III dalis), iš kurių svarbiausiais laikytini šie:

- parengti Lietuvos informacinės ir žinių visuomenės plėtros 2009–2015 m. strategiją;

- modernizuoti viešąjį administravimą, atsižvelgiant į šiuolaikinės visuomenės poreikius ir IRT teikiamas galimybes;

- atsižvelgiant į gyventojų ir verslo poreikius, plėtoti elektroninės valdžios paslaugas;

- sukurti IRT rinkos ekonominio reguliavimo teisinę bazę ir atitinkamai pertvarkyti institucinę sistemą, taikant bendrus principus visiems gretutiniams IRT rinkos segmentams, t. y. elektroninių ryšių, audiovizualinio ir kito elektroniniais tinklais teikiamo turinio, elektroninio parašo, informacinės visuomenės (elektroninės komercijos) paslaugų segmentuose, ir sutelkiant reguliavimą vienoje kompetentingoje institucijoje;

- užtikrinti nacionalinius sąveikumo pagrindus, reikalingus saugiam, efektyviam ir patikimam duomenų apsikeitimui tarp valstybės registų ir informacinių sistemų Lietuvoje ir Europos Sąjungos mastu. Įstatymiškai reglamentuoti elektroninės informacijos saugumo užtikrinimo politiką, strategiją ir koordinavimą;

- užtikrinti saugų asmens identifikavimą ir autentifikavimą elektroninėje erdvėje;

- centralizuotai modernizuoti savivaldybių teikiamas viešąsias paslaugas pasitelkiant IRT, kuriant bendrus reikalavimus savivaldybių teikiamoms elektroninėms paslaugoms;

- paspartinti viešojo sektoriaus paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę. Paslaugų perkėlimas turi būti pagrįstas ekonominiu ir antikorupciniu poveikiu. Šie kriterijai yra prioritetingai apsisprendžiant dėl elektroninių paslaugų kūrimo būtinybės ir prioritetų;

- plėtojant viešojo sektoriaus informacinę infrastruktūrą, siekti, kad bendros techninės informacinės infrastruktūros dalys būtų kuriamos bendrai, o ne kiekvienoje institucijoje atskirai. Tuo tikslu steigti bendrus paslaugų centrus;

- efektyviau naudoti IRT infrastruktūrą ir kompetencijas viešajame sektoriuje, taip pat ir bendrų paslaugų centrų veikimui. Sukurti išlaidų dalijimosi modelį, pagal kurį institucijos galės pirkti iš kitų institucijų joms reikalingas paslaugas.

2001 m. gegužės 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 599 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės įsteigimo“ (Žin., 2001, Nr. 44-1550), nuo 2001 m. liepos 1 d. buvo įsteigtas Informacinės visuomenės plėtros komitetas (IVPK) prie LR Vyriausybės. Svarbiausieji komiteto uždaviniai yra dalyvauti formuojant valstybės informacinės visuomenės plėtros Lietuvos Respublikoje politiką ir koordinuoti jos įgyvendinimą; pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus koordinuoti informacinės visuomenės plėtrą valstybėje – užtikrinti visiems Lietuvoje esantiems asmenims vienodas galimybes naudotis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis ir elektroniniu turiniu, skatinti fizinių ir juridinių asmenų bendravimą

elektroninėmis priemonėmis su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis, didinti viešųjų paslaugų prieinamumą elektroninėmis priemonėmis ir Lietuvos gyventojų kompetenciją IRT naudojimo srityje; koordinuoti elektroninio turinio, IRT infrastruktūros ir IRT inovacijų kūrimą ir diegimą. IVPK organizuoja ir vykdo jam pavestas priemones pagal LR Vyriausybės 2008 metų programos įgyvendinimo priemones bei Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginį planą 2009–2015. Šiame plane 2010 m. numatytiems prioritetams – sritims, kurioms skiriama ypač daug dėmesio, plėtojant informacinę visuomenę, skiriami asignavimai pateikiami 1 priede.

Pagrindiniai IVPK vykdomi projektai: valstybinių institucijų kompiuterių tinklo plėtra ir tolesnė integracija į pasaulinį interneto tinklą; valdžios „elektroninių vartų“ (internetų portalų) kūrimas; elektroninio parašo infrastruktūros sukūrimas; valstybinių telekomunikacinių tinklų laisvų resursų integravimas; valstybės institucijų programinės įrangos licencijavimas; informacinės visuomenės viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas.

Šių projektų įgyvendinimas – svarbus e. valdžios įsitvirtinimo Lietuvoje, o tuo pačiu ir informacinės visuomenės plėtros etapas. E. valdžios projektas Lietuvoje įgyvendinamas dviem lygiais. Pirmasis – tai valstybės institucijų informacijos valdymo kompiuterizavimas ir integravimas. Antrasis – greitas ir efektyvus pasikeitimas informacija bei viešųjų paslaugų teikimas gyventojams ir verslo struktūroms.

IRT pritaikymas viešojo administravimo sektoriuje atveria naujas asmenų bendravimo su viešojo administravimo institucijomis galimybes, asmenims bus sudarytos galimybės bendrauti su viešojo administravimo institucijomis jiems patogiu laiku, bet kurioje vietoje ir pasirinktu būdu. Sėkmingai informacinės visuomenės plėtrai būtina sąlyga yra saugi, patikėjimu ir apibrėžta atsakomybe paremta elektroninė erdvė. Bene svarbiausias, lemiamas veiksnys jos atsiradimui yra asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemonių infrastruktūros sukūrimas ir jos naudojimas. Šiuo metu gyventojai jau plačiai naudojami vienu iš asmens tapatybės elektroninėje erdvėje nustatymo būdu – elektroninės bankininkystės identifikavimo sistemomis. Lietuvoje jau yra galimybė asmens tapatybę nustatyti pasitelkus elektroninio parašo sertifikatą, kurį gyventojui išduoda kvalifikuoto e. parašo paslaugų teikėjas. Nuo 2009 m. pradėtos išduoti asmens tapatybės kortelės su lustuose įrašytais identifikavimo ir e. parašo sertifikatais gyventojams.

Valstybės investicijos į informacinės ir žinių visuomenės sektorių nuolat auga. 2009 m. sukauptos tiesioginės užsienio investicijos informacinių technologijų sektoriuje Lietuvoje sudarė 4 316,2 mln. Lt, t. y. 13,7 proc. visų tiesioginių užsienio investicijų Lietuvoje (palyginti 2008 m. – 4 098,0 mln. Lt, t. y. 11,5 proc.). „Eurostat“ duomenimis vis dar egzistuoja ryškūs IRT naudojimo skirtumai tarp Lietuvos ir kitų ES valstybių narių, kurie parodyti 2 priede.

2009 m. buvo parengtas Informacinės visuomenės plėtros 2009–2015 metų strategijos projektas ir pateiktas svarstyti Ministerijų atstovų pasitarime. Ministerijų atstovų pasitarime, vykusiame 2009

m. rugsėjo 15 d. (protokolo Nr. 37), buvo priimtas sprendimas šio klausimo svarstymą atidėti, nes nėra priimtas sprendimas dėl Komiteto atliekamų funkcijų, tolesnės veiklos tęstinumo ir vietos valstybės valdymo sistemoje. Komitetas 2010 m. planuoja parengti Informacinės visuomenės plėtros 2010–2015 metų strategiją.

2009 m. buvo pradėtas įgyvendinti projektas „Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo (sąveikumo) sistemos (toliau vadinama – VAIISIS) plėtra“. Projektas finansuojamas Valstybės investicijų programos lėšomis. Įgyvendinant šį projektą, 2009 m. įdiegtos elektroninio identifikavimo ir elektroninio parašo, naudojant asmens tapatybės kortelę ir VĮ „Registrų centras“ sertifikata, paslaugos bei sukurti papildomi VAIISIS funkcionalumai, taip pat atlikti informacinės sistemos modifikavimo darbai, t. y. sudaryta galimybė paslaugų savininkams (paslaugų teikėjams) patiems redaguoti paslaugų aprašus, parametrus ir nuorodas portalo teikėjų dalyje. Realizuota galimybė archyvuoti ir spausdinti Gyventojų registro tarnybos išduodamas pažymas. Taip pat modifikuotas mokėjimų blokas įgyvendinant galimybę mokėti už paslaugas, kurios inicijuotos ne „Valdžios elektroninių vartų“ portale. Įgyvendinant šį projektą, 2010 m. numatoma VAIISIS sukurti papildomus funkcionalumus ir (arba) juos modifikuoti.

Nuo 2005 m. buvo vykdomi elektroninio parašo infrastruktūros valstybės institucijose ir įstaigose kūrimo darbai, t. y. valstybės institucijoms ir įstaigoms sudaromos reikiamos sąlygos naudoti elektroninį parašą pasirašant dokumentus ir vykdant jų mainus tarp valstybės institucijų ir įstaigų ir elektroniniu būdu teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. 2010 m. numatoma atlikti elektroninio parašo naudojimą reglamentuojančių ES ir kitų šioje srityje pirmaujančių šalių teisinės bazės analizę ir jos praktiniame naudojime, iškilus poreikiui, parengti Lietuvos teisės aktų projektus, tobulinsiančius reikalavimus elektroninio parašo paslaugų teikėjams ir elektroninio parašo naudojimą reglamentuojančias nuostatas.

Informacinės visuomenės plėtros projektai yra finansuojami panaudojant ES struktūrinių fondų ir Valstybės investicijų programos lėšas. Komitetas, atlikdamas tarpinės institucijos funkcijas, administruoja ES struktūrinių fondų lėšas ir derina Valstybės investicijų projektus, kurie yra finansuojami iš Valstybės investicijų programos. Atliekant šiuos veiksmus, siekiama, kad skirtos lėšos kaip galima efektyviau prisidėtų prie informacinės visuomenės plėtros. Pastebėtina, kad Komiteto administruojamas prioritetas „Informacinė visuomenė visiems“, kuriam įgyvendinti iš ES fondų skirta 829 mln. litų, yra horizontalaus pobūdžio, o tai reiškia, kad pagal jį yra įgyvendinami įvairioms viešojo sektoriaus sritims priskiriami projektai. Komitetas, vykdydamas projektų planavimo ir atrankos funkcijas, priimdamas sprendimus dėl projektų finansavimo bei sudarydamas sutartis dėl projektų finansavimo, siekia užtikrinti, kad ES fondų parama būtų skirstoma taip, kad šalyje būtų užtikrinta tolygi informacinės visuomenės plėtra. Toki ES fondų paramos planavimą ir paskirstymą palengvina tai, kad už šio prioriteto įgyvendinimą yra atsakingas

Komitetas, kuris gali suplanuoti priemones, numatyti toms priemonėms įgyvendinti reikalingas lėšas, paskatinti atsakingas institucijas parengti šioms priemonėms įgyvendinti reikalingus projektus ir užtikrinti, kad informacinės visuomenės plėtrai skirtos ES fondų lėšos nebūtų sutelktos tik keliose viešojo sektoriaus srityse. Be to, skirdamas ES fondų finansavimą IRT projektams įgyvendinti, Komitetas reikalauja, kad projektų rezultatai būtų orientuoti į gyventojus ir verslo įmones, o ne į institucijų, įgyvendinančių projektus, administracinių poreikių tenkinimą.

E. valdžios planų įgyvendinimas keičia verslo bendrovių veiklą, sukuria naujas galimybes efektyviau bendrauti su viešojo administravimo institucijomis. Elektroninio verslo koncepcijoje e. verslas apibrėžiamas kaip verslo operacijų atlikimas ir įmonės veiklos organizavimas naudojant IT duomenų perdavimo tinklų aplinkoje. Šios koncepcijos pagrindinis tikslas – suteikti Lietuvos fiziniams ir juridiniams asmenims naujų galimybių plėtoti verslą, sukurti intelektinių produktų ir paslaugų rinką. E. verslo plėtrą labai skatina e. valdžios projektų įgyvendinimas: didėja paslaugų elektroninėje erdvėje paklausa, daugėja interneto vartotojų. Tai reikalauja iš Lietuvos verslo naujo mąstymo ir papildomų investicijų.

1.4. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS RAIŠKA VIEŠAJAME SEKTORIUJE

Gerinant piliečių aptarnavimą valstybės valdymo ir savivaldos institucijose, internete skelbiami kuriamų įstatymų projektai, esami teisės aktai, Vyriausybės nutarimai, Ministro Pirmininko potvarkiai, veikia apskričių viršininčių administracijų, savivaldybių interneto svetainės su vietos gyventojams rūpima informacija. SODROS, Darbo biržos, Gyvenamosios vietos deklaravimo, Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninio deklaravimo, ligonių kasų informacinės sistemos padeda greičiau aptarnauti gyventojus. Šalyje kuriamos sąlygos verslo ir finansavimo įstaigų veiklai plėtoti, naujoms technologijoms diegti, darbo našumui ir konkurencingumui kelti, veiklos sferoms plėsti.

Lietuvoje yra 60 savivaldybių, tarp kurių 12 miestų (Alytus, Birštonas, Druskininkai, Kaunas, Klaipėda, Marijampolė, Neringa, Palanga, Panevėžys, Šiauliai, Vilnius, Visaginas), 43 – buvę rajonai ir 5 kitos gyvenvietės (Elektrėnai, Pagėgiai, Rietavas, Kalvarija, Kazlų Rūda). Lietuvos savivaldybių asociacija, kurios misija – realizuoti esmines vietos savivaldos savarankiškumo ir plėtos nuostatas, darant įtaką valdžios bei tarptautinių institucijų veiklai, aktyviai dalyvauja informacinės visuomenės plėtos procese. Vienas iš jos komitetų, Savivaldybių administravimo komitetas, atsakingas už IS diegimą, patikimą jų funkcionavimą ir tobulinimą. Svarbiausias savivaldybių uždavinys plėtojant IT panaudojimą yra sėkmingai įgyvendinti ir naudoti e. valdžios programą „e. savivaldybė“, suteikiančia galimybes mažinti teikiamų viešųjų paslaugų išlaidas bei didinti valstybės valdymo efektyvumą.

Nagrinėjant IT panaudojimą savivaldybėse, IVPK prie LRV užsakymu 2007 m. spalio–lapkričio mėnesiais UAB „Baltijos Tyrimai“ atliko Viešojo sektoriaus informacijos pakartotinio panaudojimo poreikio ir prieigos prie informacijos galimybių įvertinimo Lietuvoje tyrimą. Tyrimo pagrindas: Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo pakeitimo įstatymas (Žin., 2005, Nr. 139-5008), užtikrina asmenims teisę gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, nustato šios teisės įgyvendinimo tvarką ir reguliuoja valstybės bei savivaldybių institucijų ir įstaigų veiksmus teikiant informaciją asmenims. Šis įstatymas įgyvendina 2003/98/EC direktyvą dėl viešojo sektoriaus informacijos pakartotino naudojimo, kuri nustato minimalias taisykles, reglamentuojančias esamų dokumentų, kuriais disponuoja ES valstybių narių viešojo sektoriaus institucijos, pakartotiną naudojimą ir tą naudojimą lengvinančias praktines priemones. Tyrimo uždaviniai: įvertinti valstybės ir savivaldybių įstaigų ir institucijų informacijos rinkmenų teikimo sąlygas Lietuvoje bei įvertinti privačių juridinių asmenų ir gyventojų viešojo sektoriaus informacijos poreikį. Statistinio tyrimo metu apklausta: 100 įstaigų, 710 (18–60 m.) Lietuvos gyventojų, 500 Lietuvos privačių įmonių. Įstaigų buvo klausama apie informacijos teikimo sąlygas, įmonių ir gyventojų – apie informacijos poreikį ir gavimo sąlygas.

Tyrimas atskleidė, kad viešojo sektoriaus informacijos per paskutinius 12 mėnesių reikėjo 68% apklaustų privačių Lietuvos įmonių (potencialių informacijos vartotojų). Dažniausiai per paskutinius 12 mėnesių įmonės ieškojo teisinės informacijos (43%). Tyrimo rezultatai rodo, jog 60% įmonių, gaunančių informaciją tiesiogiai iš institucijos darbuotojų arba paštu popierinėse ar elektroninėse versijose iš valstybės institucijų, informacija pasiekia greičiau nei per dvidešimt darbo dienų. Iš valstybės ir savivaldybių institucijų informaciją buvo gavusios 249 apklaustos įmonės. Didžioji dauguma įmonių vadovų gautą informaciją vertina kaip išsamią arba pakankamai išsamią (71%). Dažniausiai minima kliūtis, su kuria įmonės susiduria norėdamos gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės įstaigų, yra ta, kad internete sunku susirasti norimą informaciją (36%). Dažniausiai minimi sprendimo būdai, galintys palengvinti informacijos gavimą iš valstybės ir savivaldybių institucijų yra „didinti galimybes gauti informaciją internetu“ (55%) ir „supaprastinti informacijos teikimo/prieinamumo procedūras“ (49%).

Lietuva atsilieka nuo ES perkeltant pagrindines viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę. Europos Komisijos užsakyto tyrimo duomenimis, 2009 m. Lietuvoje 60 proc. pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų buvo perkeltos į elektroninę erdvę, tuo tarpu ES 27 šalių narių vidurkis – 71 proc.

Efektyviausias būdas pateikti gyventojams ir verslui viešąsias paslaugas – „vieno langelio“ principas, kuris, kaip duomenų mainų per vieningą sąsają dalyvis, tampa tarpininku tarp verslo subjektų, piliečių ir viešąsias paslaugas teikiančių valstybės institucijų. Didelį postūmį viešųjų paslaugų plėtros srityje duoda Europos Sąjungos paramos lėšos, naudojamos elektroninės valdžios

paslaugų projektams įgyvendinti, todėl viešųjų paslaugų pasiūla Lietuvoje bendraja prasme gerėja. Kitame skyriuje bus analizuojamas „vieno langelio“ principas kaip viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentas: aptariama „vieno langelio“ principo samprata, apžvelgiamos „vieno langelio“ principo atsiradimo ištakos, principo taikymo geroji patirtis kitų šalių praktikoje ir „vieno langelio“ principo taikymas Lietuvoje, išanalizuojamas „vieno langelio“ principas LR teisės aktuose ir kituose dokumentuose, išnagrinėjami 2009 m. valstybinių įstaigų ir visuomenės nuomonės tyrimo „vieno langelio“ principo įgyvendinimas Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose rezultatai.

2. „Vieno langelio“ principas kaip viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentas

2.1. „Vieno langelio“ principo samprata

Lyginant su praeito amžiaus viduriu, viešojo sektoriaus valdymo institucijos išaugo, padidėjo jų funkcijų ir atsakomybės sričių skaičius ir apimtis, vis naujai atsirandančioms aktualioms problemoms spręsti buvo sudaromi nauji padaliniai, padalinių struktūra tapo sudėtingesnė. Šioje situacijoje verslo subjektų, piliečių bendravimas su viešojo administravimo institucijomis yra sunkus, nes sudėtingoje struktūroje šio sektoriaus „klientai“ pasimeta, nežinodami kur ir kokia seka kreiptis. Tuo pačiu metu visiškai kitaip keičiasi bendravimo su klientais situacija verslo sektoriuje: sudaromi specialūs klientų aptarnavimo padaliniai, interneto svetainės, nemokamos „kokybės“ telefonų linijos. Geriausi verslo sferos bendravimo su klientais pavyzdžiai – ryšių ir banko sritys. Todėl viešojo sektoriaus „klientų“ poreikiai išaugo ir iš valdžios įstaigų reikalaujama greitesnio, aiškesnio aptarnavimo, kokybiškesnių viešųjų paslaugų.

Šiuo metu išgyvenama globali finansinė krizė iš esmės koreguoja e. valdžios plėtrai keliamus tikslus ir reikalavimus. E. valdžios sprendimai, jų sukuriama viešoji vertė ir įtaka institucijų veiklos našumui, efektyvumui, skaidrumui, pirmiausia turi būti nukreipti į daugiausiai problemų patiriančias valstybės valdymo sritis.

Pagrindinė e. valdžios idėja – siekti, kad valstybinių institucijų biurokratinė sistema būtų pigesnė, lankstesnė ir efektyvesnė nei yra dabar. Verta pabrėžti, kad e. valdžios politika siekiama ne tik padidinti viešojo sektoriaus efektyvumą ir skaidrumą, taupyti viešojo sektoriaus bei vartotojų išteklius, bet ir sumažinti prielaidas korupcijai, o taip pat didinti šalies konkurencingumą. E. valdžios samprata keičiasi kintant jos paslaugų diegimo akcentams, todėl itin svarbu įvertinti esamą e. valdžios būklę ir numatyti jos plėtros tendencijas (Garuckas, Kaziliūnas, 2008).

Vienas iš vadybinių instrumentų didinant viešojo sektoriaus veiklos efektyvumą – tai pasaulinėje praktikoje populiarus „vieno langelio“ principas, taikomas asmenims aptarnauti. Šio principo naudojimo paplitimas viešojo administravimo institucijose yra didžiųjų pokyčių, susijusių su Naujosios viešosios vadybos (NVV) taikymu, apraiška. Naujosios viešosios vadybos reformų esmė – privataus verslo sektoriaus vadybos metodus taikyti viešojo administravimo sektoriuje, išskyrus pelno naudojimą asmeniniams poreikiams tenkinti (Staponkienė, 2005). Viešasis sektorius turi perimti ne tik metodus ir priemones, bet ir verslo vertybes, orientaciją į klientą, ekonomiškumą, veiksmingumą, teikiamų paslaugų efektyvumą. Naujosios viešosios vadybos centre – vartotojas. Jis vertina viešojo sektoriaus organizacijų veiklą, teikiamų paslaugų kokybę. Administravimas tampa paslauga, o pilietis – klientu.

Naujosios viešosios vadybos modeliui būdingi „verslininkiškos valdžios“ bruožai. A. Guogis ir D. Gudelis (2003), atsižvelgdami į D. Osborne ir T. Gaebler mintis, išdėstytas 2002 metais išleistoje knygoje „Valdžios pertvarkymas“, rašė, kad pagrindiniai verslininkiškos valdžios bruožai yra šie: katalitinė valdžia (valdžia priima sprendimus, o paslaugų teikimą perduoda privačiam sektoriui), bendruomenės valdžia (valdžia ne tik teikia paslaugas piliečiams, bet ir skatina piliečius, kad jie patys spręstų savo problemas), konkurencinė valdžia (konkurencija kaip priemonė pagerinti teikiamų paslaugų kokybę), valdžia, kuri vadovaujasi misija, o ne taisyklėmis (veiklos orientyras – efektyvumas ir veiksmingumas), besiorientuojanti į rezultatus valdžia (veikla, biudžetas planuojamas pagal rezultatus), besiorientuojanti į klientus valdžia (siekiama tenkinti kliento, o ne biurokratijos poreikius), valdžia, veikianti kaip įmonė (uždirbti, o ne išleisti), prevencinė valdžia (sumažinama problemų atsiradimo galimybė), decentralizuota valdžia (didesnis savarankiškumas institucijoms, teikiančioms viešąsias paslaugas), į rinką besiorientuojanti valdžia (labiau išnaudojamos rinkos galimybės). Šiame darbe aktualiausias valdžios bruožas yra valdžios orientavimas į klientą, mokslininkai teigia, kad „valdžios institucijos įvairiais būdais tiria, kaip klientai vertina teikiamas viešąsias paslaugas – atlieka gyventojų apklausas, numato piliečių skundų ir prašymų nagrinėjimo procedūras. Įgyvendinamas visuotinės kokybės vadybos principas, teigiantis, kad svarbiausias asmuo organizacijai yra klientas“ (Guogis, Gudelis, 2003).

Kalbant apie pagrindinių NVV struktūrą, mokslininkai vardija šiuos struktūrinius elementus: decentralizacija (viešųjų organizacijų skaidymas į savarankiškas agentūras, valdymo funkcijų decentralizacija, atsakomybės delegavimas, hierarchijos mažinimas), privatizacija (išlaidų viešajame sektoriuje optimizavimas, viešojo sektoriaus mažinimas), rinkos sąlygų formavimas viešajame sektoriuje (orientacija į klientų poreikių tenkinimą, konkurencijos tarp paslaugų teikėjų skatinimas), dalyvavimas (gyventojų įtraukimas priimant

sprendimus), privataus sektoriaus valdymo metodai (kokybės vadybos metodų diegimas, naujų vadovavimo stilių taikymas, viešojo sektoriaus veiklos rezultatų matavimo rodiklių įvedimas) (Staponkienė, 2005).

„Vieno langelio“ principas yra NVV struktūrinio elemento, įvardijamo kaip rinkos sąlygų formavimas viešajame sektoriuje, sudedamoji dalis, nes „vieno langelio“ principo pagrindinė esminė funkcija – teikti paslaugas piliečiui tokiu būdu, kad jam būtų sumažinta administracinė našta: jis aptarnaujamas vienoje vietoje, kur jam turi būti suteikta visa su viešąja paslauga susijusi informacija, priimtas ir užregistruotas jo prašymas ar skundas, atsakymas (arba pažyma ir pan.) jam turi būti pateikiamas toje pačioje darbo vietoje. Pabrėžiama, kad iš piliečio neturi būti prašoma dokumentų, kuriuos gauti gali pati institucija, į kurią pilietis kreipiasi. Kitaip sakant, tai yra standartizuotas kliento aptarnavimas vienoje darbo vietoje per nustatytą terminą, kuriuo siekiama palengvinti piliečio ir valdžios institucijos bendravimą, padidinti teikiamų viešųjų paslaugų efektyvumą, užkirsti kelią korupcijos galimybei. Kęstutis Navickas (2005), nagrinėdamas NVV principus, pažymėjo, kad Naujojoje viešojoje vadyboje klientas yra „varomoji jėga“. Atsižvelgdamas į D. Osborne ir T. Gaebler darbus, mokslininkas teigia, kad „į klientus orientuotos valdžios verčia padidinti atsakomybės laipsnį savo klientams, sužadina daugiau inovacijų, leidžia klientams pasirinkti paslaugų pobūdį. Į savo klientus orientuota valdžia turėtų būti aiškiai suprantama ir „patogi vartotojui“: klientai neturėtų būti apkraunami įvairių reikalavimų ir dokumentų gausybe, be to, kiekvienas iš jų galėtų laisvai apsvarstyti ir pasirinkti pačius tinkamiausius variantus.“

Šiomis sąlygomis tinkamas klientų aptarnavimas tampa prioritetu. Kaip privačiajame, taip ir viešajame sektoriuje pradedamas taikyti „vieno langelio“ principas. Jo sąvoka apibrėžta Lietuvos viešojo administravimo įstatyme: „Šis principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus, – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį“. 2 lentelėje pateikti kitų autorių naudojami „vieno langelio“ principo termino apibrėžimai.

2 lentelė

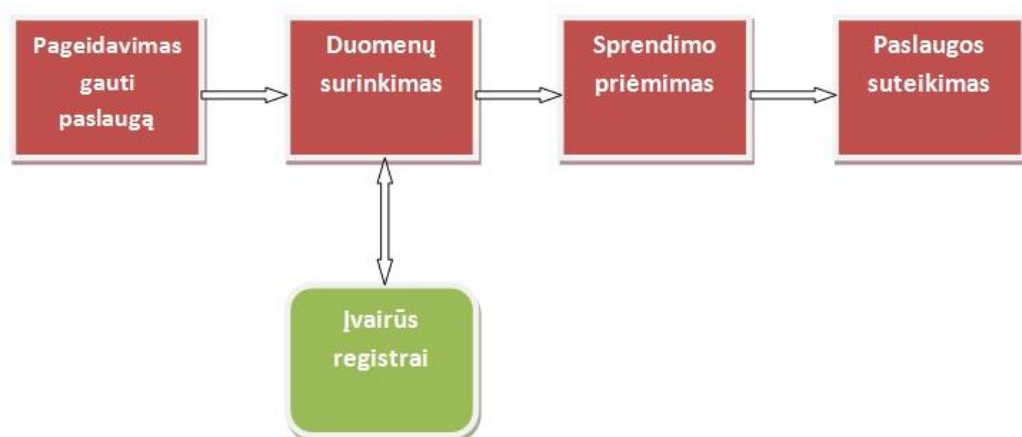
Lietuvos ir užsienio šalių mokslininkų „vieno langelio“ principo termino apibrėžimai

C. David (2001)	Asmenys ar įmonės gali gauti prieigą prie vyriausybės informacijos ir jų teikiamas paslaugas per internetą, asmeniškai, telefonu, paštu ar faksu vienoje vietoje.
R. Traunmuller, M. Wimmer (2002)	Įgalina visuomeninį sektorių aprūpinti gyventojus, įmones, kitas valstybines institucijas informacija, kuri susieja visus gyvenimo įvykius ir verslo situacijas, tokiu būdu didinamas vyriausybinių institucijų efektyvumas, paslaugų kokybė.

M. Dieter, A. Schellong, (2004)	Suteikia galimybę susisiekti visų vyriausybinių paslaugų tiekėjams per jų privilegijuotą kanalą ir be problemų susisiekti su skirtingais valdžios organų tarnautojais.
ŽŪM (2007)	Visus klausimus pilietis gali išspręsti vienoje vietoje ir visas paslaugas jam suteikia artimiausios institucijos – seniūnijos, savivaldybės.
I. Verbiėnė (2007)	Pilietis kreipiasi į vieną instituciją ir pateikia prašymą, o po kiek laiko, priklausomai nuo paslaugos sudėtingumo, gauna atsakymą iš tos pačios vietos.

„Vieno langelio“ principu įtvirtintas dvipusis reikalavimas: priimti asmens prašymą ar skundą ir pateikti jį atsakymą, suteikti paslaugą vienoje darbo vietoje bei gauti prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją iš prašymą nagrinėjančios institucijos pavaldžių padalinių ir kitų institucijų nedalyvaujant asmeniui. Kalbama apie tą informaciją, kuri yra valstybės registruose ir duomenų bazėse ir kurią prašymą ar skundą nagrinėjanti institucija pati gali gauti elektroniniu būdu ar kitomis ryšių priemonėmis. Dalį reikalingos informacijos, kurią gali turėti pats asmuo ir kuri negali būti įtraukta į valstybės registrus ar duomenų bazines, taigi yra neprieinama prašymą nagrinėjančiai institucijai, privalo pateikti pats asmuo.

Kalbant apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą praktikoje, susiduriama su „front-office“ ir „back-office“ sąvokomis, dažniausiai minimomis bankininkystės sityje. Pirmoji reiškia „priimamąjį“, kur klientas priimamas, identifikuojamas, nustatomas jo poreikis, priimamas jo prašymas atlikti paslaugą, kuris perduodamas sprendimo priėmimo institucijai, antroji – vykdomoji institucija, atsakinga už sprendimo priėmimą, paslaugos rengimo proceso kontrolę ir rezultato pateikimą klientui. Praktikoje viešojo administravimo institucijoje paslaugos suteikimo procesas gali būti suprantamas taip (Žr. 1 pav.).



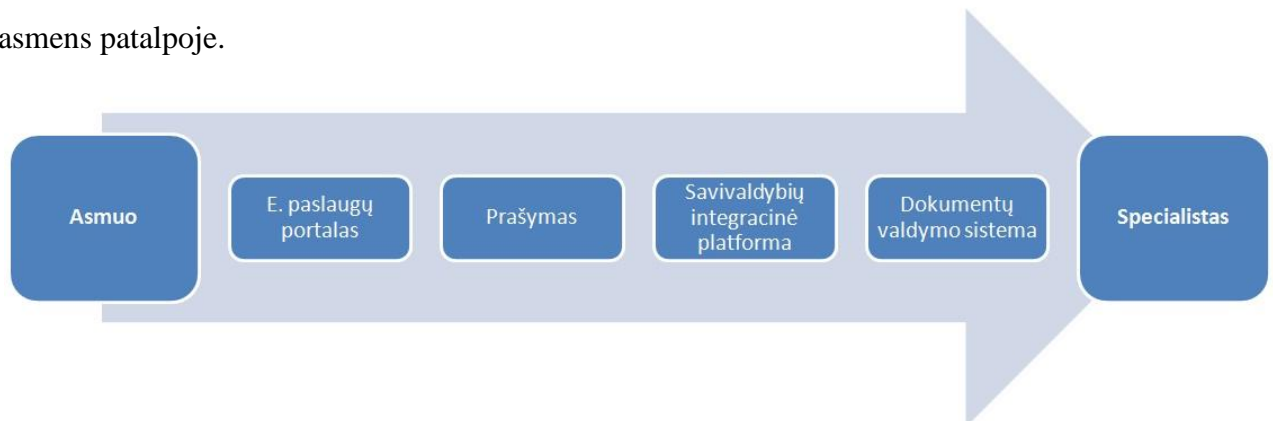
1 pav. Paslaugos suteikimo procesas viešojo administravimo institucijoje

Asmuo pareiškia pageidavimą gauti paslaugą, jis identifikuojamas, fiksuojamas jo pageidavimas („front-office“); prasideda reikiamų duomenų surinkimas iš įvairių turimų duomenų bazių (ar asmuo kreipėsi anksčiau, gavo paramą ir pan.) arba valstybės registrų – gyventojų, turto, SODROS ir kt. („back-office“); išanalizavus surinktus duomenis, organizacijoje priimamas sprendimas („back-office“); suteikiama paslauga („front-office“).

Šiuo metu daugumoje institucijų aptarnaujant interesantus naudojamos dokumentų valdymo sistemos, į kurias įvedami besikreipiančio asmens duomenys, skenuojamas jo pateiktas prašymas arba skundas. Specialistas, priimančias iš asmens dokumentą, veikia „front-office“ būdu, nes jis tik priima, surenka, apdoroja ir įveda informaciją į dokumentų valdymo sistemą. Toliau informacija perduodama institucijos vadovui, kuris nukreipia specialistui, o pastarasis kreipiasi į registrus, nagrinėja informaciją ir priima sprendimą.

Kalbant apie decentralizavimo procesus šalyje, reikia pastebėti, kad „back-office“ principu gerai veikia tos funkcijos, kurios decentralizavimo būdu „nuleistos“ į žemesnes valdžios įstaigas su visa reikiama infrastruktūra. Pavyzdžiui, nuo 2007 m. liepos 1 d. Lietuvoje gyvenamosios vietos deklaravimo funkcijos vykdymas pavestas savivaldybėms (ankščiau šią funkciją vykdė Migracijos tarnybos). Šiai funkcijai vykdyti savivaldybėms suteikta visa reikiama įranga: kompiuteriai, daugiafunkciai aparatai, sukurta vieninga duomenų bazė, sukurtos pažymų ir kitų blankų formos, registracijos žurnalai, suteikta įranga saugiam duomenų perdavimui ir IP telefonijai. Interesantas šiuo atveju iš tikrųjų aptarnaujamas „back-office“ principu, nes nuo pageidavimo išreiškimo iki paslaugos gavimo jis aptarnaujamas vienoje darbo vietoje. Šią paslaugą teikiantis specialistas pats įgaliotas priimti atitinkamus sprendimus.

Asmenų aptarnavimas elektroniniu būdu vyksta panašiu principu (Žr. 2 pav.): asmuo kreipiasi į elektroninių paslaugų teikimo portalą („front-office“); jis identifikuojamas („front-office“); pateikia elektroninį prašymą su elektroniniu parašu („front-office“); prašymas ateina į dokumentų valdymo sistemą („back-office“); visi kiti procesai vyksta analogiškai, jei prašymas ar skundas priimamas iš asmens patalpoje.



2 pav. Elektroninės paslaugos suteikimo procesas viešojo administravimo institucijoje

Apibendrinant galima teigti, kad globalių socialinių ir ekonominių pokyčių, demokratizavimo ir pilietinės visuomenės kūrimo kontekste viešojo administravimo sektoriuje yra vykdomi pakeitimai didinant viešąsias paslaugas teikiančių įmonių ir įstaigų veiklos efektyvumą, atvirumą ir skaidrumą. Šie pokyčiai susiję su naujosios viešosios vadybos elementų įgyvendinimu, kai privataus sektoriaus vadybos metodai taikomi viešajame sektoriuje. „Vieno langelio“ principas yra NVV sudedamoji dalis, e. valdžios,

besiorientuojančios į klientus, apraiška, vadybinis instrumentas, kuris vis plačiau naudojamas siekiant patenkinti klientą, sumažinti jam administracinę naštą bendraujant su viešojo administravimo institucijomis.

2.2. „Vieno langelio“ principo taikymo geroji patirtis kitų šalių praktikoje

Europos Sąjungos valstybėse „vieno langelio“ principas suprantamas kaip piliečių teisės į gerą administravimą t. y. greitą, nešališką principingą ir skaidrų jų prašymų nagrinėjimą valstybės institucijose, realizavimo dalis. Įgyvendinant šią teisę, valstybės institucijos įpareigojamos naikinti atotrūkį tarp institucijų ir piliečių; teikti žmonėms kuo geriausias administracines paslaugas; padaryti šias paslaugas prieinamas visiems; užtikrinti skaidrų ir atvirą jų teikimo administravimą. Piliečių aptarnavimo gerinimas, įskaitant ir „vieno langelio“ principo taikymą, įtraukiamas į bendrą valstybės valdymo modernizavimo procesą ir traktuojamas kaip aukščiausias tikslas (VRM, 2007).

Reikalavimas teikti piliečiams kokybiškas administracines ir kitas paslaugas įtvirtinamas chartijose, programose, taisyklėse, kituose specialiuose dokumentuose. Kai kuriose šalyse priimami specialūs įstatymai, nustatantys piliečio teises jo santykiuose su valstybės institucijomis. Piliečių aptarnavimui pagerinti valstybių vyriausybės naudoja įvairias priemones. Pirmiausia siekiama padaryti administracines paslaugas prieinamas kiekvienam šalies gyventojui, ypač tiems, kurie gyvena atokiose, nuo didesnių miestų ar centrų nutolusiose vietovėse. Taip atsirado ir specialiais teisės aktais buvo įtvirtintos tokios piliečių aptarnavimo organizacinės teisinės formos kaip viešųjų paslaugų namai, bendrojo intereso paslaugų centrai, viešųjų paslaugų langeliai, specializuoti bendri langeliai ir kitos. Prancūzijos tyrimų centro 2003 metais atlikto tyrimo duomenimis, dabartiniu metu tokio tipo struktūros veikia kiekvienoje Europos Sąjungos valstybėje, o jų veikla vertinama ypač teigiamai (VRM, 2007). Šiuo metu yra sukurta įvairių „vieno langelio“ nacionalinių modelių ir jų finansavimo būdų. Pavyzdžiui, Suomijoje, Švedijoje, Jungtinėse Valstijose šį modelį finansuoja valstybė, Gvatemaloje ir Vokietijoje – privatus sektorius, Kinijoje, Malaizijoje, Mauritanijoje, Senegale ir Singapūre – privataus ir viešo sektoriaus partneriai. Vienose valstybėse „vienas langelis“ privalomas, kitose – savanoriškas. Vienur už elektroniniu būdu pateiktą informaciją nereikia mokėti, kitur taikomos skirtingos „vieno langelio“ paslaugos mokesčio schemas. Italijoje gyventojai savo pageidavimus, prašymus gali atsiųsti ir e. paštu, o po to atvykti tik pasiimti pageidautų dokumentų.

Viešojo sektoriaus institucijoms būtina tobulėti ir ieškoti naujų veiklos gerinimo būdų. Vienas svarbiausių veiksnių, tobulinant savo veiklą, – galimybė šioms institucijoms tiek nacionaliniu, tiek Europos lygmeniu bendrauti tarpusavyje, bendradarbiauti ir dalintis geriausia patirtimi, kaip tobulinti savo veiklą ir teikti kokybiškas paslaugas verslui ir piliečiams. Europos viešojo sektoriaus

apdovanojimai (*angl. European Public Sector Award, EPSA*) – viena iš tokių galimybių. Šie apdovanojimai ne tik kuria modernią mokymosi aplinką viešajame sektoriuje. Dalyvavimas Europos viešojo sektoriaus apdovanojimuose gerina šalies įvaizdį, reprezentuoja šalies interesus ir sudaro sąlygas viešojo sektoriaus institucijoms savo veiklos gerinimo naujovėmis varžytis tarpusavyje, mokytis iš kitų Europos Sąjungos valstybių gerųjų pavyzdžių, numatyti naujas viešojo administravimo tobulinimo priemones. Šie apdovanojimai, tarptautinių ekspertų sprendimu, skiriami tik pažangiausioms, efektyviausiai dirbančioms, geriausiai viešąsias paslaugas teikiančioms Europos viešojo sektoriaus organizacijoms. 2009 m. balandžio 7 d., pasibaigus paraiškų dalyvauti Europos viešojo sektoriaus apdovanojimų konkurse priėmimui, paaiškėjo, kad iš viso konkursui pateikta 304 paraiškų. Konkurso organizatoriai informavo, kad šios paraiškos buvo gautos iš 27 Europos valstybių. Daugiausiai paraiškų pateikė Rumunija, Italija ir Ispanija. Lietuva, tik praėjusių metų rudenį oficialiai tapusi šio judėjimo dalyve, šiam konkursui pateikė 14 paraiškų.

„Vieno langelio“ principo taikymo viešajame sektoriuje idėja yra paplitusi įvairiose šalyse. Šio principo taikymo priežastys yra labai panašios kiekvienoje šalyje, tačiau taikymo formos ir metodai yra skirtingi. Stiprus viešojo sektoriaus modernizavimas Europos šalyse prasidėjo anksčiau, todėl šių šalių patirtis būtų labai naudinga.

Austrija pirmauja tarp viešąsias paslaugas internete teikiančių šalių. Kitos geriausių rezultatų pasiekusios valstybės yra Malta ir Slovėnija, o Portugalija nuo 2006 m. padarė didžiausią pažangą. Verslo įmonėms vis dar teikiamos geresnės paslaugos nei piliečiams, tačiau šis atotrūkis nyksta. Įgyvendinimo ataskaitose matyti, kad ir toliau vykdomas išsipareigojimas dėl elektroninės valdžios politikos kūrimo, vis didesnę dėmesį skiriant „vieno langelio“ elektroninės valdžios principui visose šalyse, skaitmeniniam parašui, elektroninėms asmens tapatybės kortelėms, elektroninės valdžios panaudojimui, siekiant pertvarkyti netiesioginio aptarnavimo centrus, modernizuojant viešąjį sektorių. Ši tendencija yra labai stipri naujosiose valstybėse narėse ir didelėse šalyse, tokiose kaip Italija, kuriai reikia pasivyti labiausiai pažengusiais šalis.

Daug valstybių ES narių įdiegė sistemą, kai privati ribotos atsakomybės bendrovė gali pradėti verslą vidutiniškai per 12 dienų, palyginti 2002 m. atitinkama įmonė buvo įsteigiama per 24 dienas. Sistema veikia „vieno langelio“ principu, nors kai kuriais atvejais ji neleidžia įregistruoti visų tipų bendrovių: tik 2 iš 3 „vieno langelio“ principu veikiančių sistemų gali įregistruoti privačią ribotos atsakomybės bendrovę. Visus tris uždavinius („vieno langelio“ principas, laikas ir sąnaudos) įgyvendino Belgija, Danija, Estija, Prancūzija, Vengrija, Portugalija, Rumunija, Slovėnija ir Jungtinė Karalystė. Apskritai registravimo laikas sutrumpėjo, o 13 valstybių narių jau galima įregistruoti įmonę per savaitę. Tačiau reikia pastebėti, kad čia kalbama tik apie įmonės registravimo etapus. Daugelyje šalių prireikia tolesnių administracinių etapų ir daugiau laiko, kad nauja įmonė galėtų pradėti verslo operacijas. Dauguma ES narių, jeigu ne visos, įgyvendina daugelį įvairių

kokybės iniciatyvų, susijusių su skirtingų formų paslaugų teikimu. Tokių iniciatyvų dėmesio centre dažniausiai būna santykiai su klientais („vieno langelio“ principas, e. valdžia), inovacijos ir įvairių sąlygų piliečiams gerinimas, administracinių procedūrų ir teisės aktų supaprastinimas bei siekis teikti aukštesnio standarto paslaugas. Dauguma šių veiklų yra dalis platesnės politikos, orientuotos į valdžios paslaugų reformavimą ir modernizavimą.

ES valstybių patirtis rodo, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra veiksminga priemonė, padedanti pasiekti aukšto lygio asmenų aptarnavimą institucijose, nesvarbu, ar jose yra centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys (tarnyba), ar jo nėra. Svarbiausia tai, kad asmuo vienoje vietoje gauna kokybiškas paslaugas su mažiausiomis laiko, materialinėmis ir finansinėmis sąnaudomis, kad mažėja jo vaikščiojimų po įvairias institucijas skaičius, renkant prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, o naujos informacinės ir ryšių technologijos priemonės suteikia galimybę pačiam asmeniui dalyvauti paslaugos teikimo procese. Kitų šalių praktika rodo, kad prieš pradėdant steigti aptarnavimo centrus sudaroma valstybės komisija (komitetas, darbo grupė ar pan.), atsakinga už reformų kryptį viešųjų paslaugų teikimo srityje. Pagrindinis komisijos uždavinys – pateikti rekomendacijas didinti valstybės teikiamų paslaugų kokybę steigiant „vieno langelio“ principu dirbančius centrus. Komisija siūlo šias aptarnavimo centrų formavimo kryptis: jų pavaldumą, organizacinę struktūrą, juridinį statusą, paslaugų rinkinį, paslaugų teikimo kanalus, bendradarbiavimo mechanizmus su kitomis įstaigomis, finansavimo šaltinius, stebėsenos mechanizmus, kontrolės organus, koncepcijos parengimą ir bandomąjį („pilotinį“) projektą. Dažniausiai centrų steigimas inicijuojamas valstybės valdymo organų, o konkretus įgyvendinimas vykdomas vietinės valdžios ir savivaldybių jėgomis.

Apibendrinant kitų šalių pavyzdžius taikant „vieno langelio“ principą klientų aptarnavime, galima pabrėžti, kad šis principas taikomas ten, kur vykdomos reformos dėl viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų kokybės didinimo, „vieno langelio“ taikymas šiuo atveju yra populiarus inovacinis būdas teikti efektyvesnes paslaugas stiprinant fizinių ir juridinių asmenų bendravimą ir bendradarbiavimą su valstybės ir savivaldybės institucijomis.

2.3. „Vieno langelio“ principo taikymas Lietuvoje

2.3.1. „Vieno langelio“ principas Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir kituose dokumentuose

Viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945) sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnio nuostatą, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Pirmą įstatymo redakciją priimta 1999 m. birželio 17 d. Vienas iš įstatymo tikslų – skatinti viešojo administravimo institucijų administracinius gebėjimus, didinti jų veiklos efektyvumą. Įstatyme nustatyti viešojo administravimo principai, sritys, subjektų sistema ir

administracinių procedūrų organizavimo pagrindai. Įstatymas garantuoja piliečių ir kitų asmenų teisę apskusti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat jame įtvirtinama teisė į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą. Pirmoje įstatymo redakcijoje nustatomi penki viešojo administravimo principai: įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo. Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymas, priimtas 2006 m. birželio 27 d., numato jau aštuonis principus, kuriais savo veikloje vadovaujasi viešojo administravimo subjektai, tarp jų – „vieno langelio“ principas.

2000 m. birželio 6 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 654 patvirtinta Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose pavyzdinė tvarka, kuri reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą telefonu ir jiems apsilankius valstybinio administravimo, savivaldybių administravimo ir kitose viešojo administravimo institucijose. „Aptarnavimo formą – telefonu, organizuojant „vieno langelio“ aptarnavimo tarnybą arba abiejų formų derinimą – institucija pasirenka savarankiškai, įvertinusi interesantų srautą, pareiškimų įvairovę, institucijos materialinį, techninį ir informacinį aprūpinimą, taip pat valstybės tarnautojų, atliekančių šias funkcijas, kvalifikaciją ir profesinį pasirengimą. Asmenys taip pat gali būti aptarnaujami interneto priemonėmis“. Nutarime aprašoma „vieno langelio“ tarnybos esmė, funkcijos, nustatomi reikalavimai jai, tarp jų: patogus ir viešai paskelbtas darbo laikas; pritaikytas neįgaliems ir pagyvenusiems žmonėms priėjimas prie pastato; matomoje vietoje įrengtas stendas, informuojantis apie institucijos padalinius ir jų vadovus; pakankamai erdvi laukimo patalpa, kurioje pakaktų sėdimų vietų ir būtų įrengta atskira vieta konfidencialiam pokalbiui; kvalifikuoti tarnautojai. „Vieno langelio“ aptarnavimo tarnybos sąvoka: „institucijos padalinys, kuriam asmenys pateikia prašymus ir iš kurio gauna atsakymus į šiuos prašymus. Prašymas nagrinėjamas, sprendimas derinamas su kitais institucijos padaliniais ir sprendimas įforminamas asmeniui praktiškai nedalyvaujant“. Nutarime nustatyti ir reikalavimai tarnybos darbuotojams: jie turi puikiai išmanyti savo institucijos tikslus, uždavinius, funkcijas, tarnautojų teises ir pareigas, taip pat savo kompetencijos ribas; gebėti skirti klausimus, kurie išsprendžiami iš karto, nuo tų, kuriems reikia taikyti administracinę procedūrą; mokėti vartoti specialią terminiją, gebėti operatyviai organizuoti asmens klausimo svarstymą ir sprendimą, prireikus, užtikrinti kitų reikalingų asmenų dalyvavimą aptarnaujant asmenį; gebėti laiku apsirūpinti visais dokumentais ir informacine medžiaga, kurių reikia operatyviam ir dalykiškam aptarnavimui. Verta paminėti, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 12 d. nutarimu Nr. 681 buvo patvirtinta Piliečių ir kitų asmenų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo institucijose, kurios nėra viešojo administravimo subjektai, tvarka. Ši tvarka ir minėtas nutarimas pripažinti netekusiais galios 2002

m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1491 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“. Čia „vieno langelio“ tarnybos sąvoka yra šiek tiek išplėsta: „specialus asmenų aptarnavimo padalinys, iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete patvirtintų bendrųjų asignavimų institucijai steigiamas viešojo administravimo institucijose, į kurias atvyksta daug asmenų, prašančių priimti tam tikrą individualų administracinį aktą, išduoti pažymą ar kitą dokumentą, patvirtinantį tam tikrus juridinius faktus, arba atlikti kitokį administracinį veiksma. Tarnyba steigama institucijos vadovo sprendimu, ji aprūpinama reikiama organizacine technika, ryšių priemonėmis ir dokumentais“. „Vieno langelio“ tarnybos steigimas nebūtinai (13 ir 15 straipsniuose pažymima „jeigu ji įsteigta“). Pati tvarka Lietuvos Respublikos Seimui ir Respublikos Prezidentui atskaitingoms valstybės institucijoms, savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, visuomeninėms organizacijoms, kitiems viešiesiems juridiniams asmenims aptarnaujant piliečius ir kitus asmenis yra rekomendacinio pobūdžio. Šis nutarimas buvo pakeistas 2006 m. gegužės 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 463. Ši nutarimo redakcija iš esmės nekeičia „vieno langelio“ aptarnavimo tarnybos sąvokos. Nutarimas galiojo iki 2007 m. rugsėjo 1 d.

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintos Asmenų aptarnavimo taisyklės viešojo administravimo subjektuose, vykdančiuose įstatymų nustatytas valstybės ar savivaldybės funkcijas. Šis teisės aktas rekomenduoja viešiesiems juridiniams asmenims, neturintiems viešojo administravimo įgaliojimų, nagrinėjant asmenų prašymus ir organizuojant jų aptarnavimą, vadovautis šiuo nutarimu patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis. Taisyklės numato ir fizinį, ir juridinių asmenų prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimą. Minėtų taisyklių IV skyrius skirtas fizinį ir juridinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui taikant „vieno langelio“ principą. Skyriuje aprašoma „vieno langelio“ principo sąvoka: šis principas reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų, gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi. Minėtame skyriuje nustatomos devynios „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio funkcijos: priimti prašymus (skundus); nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numatyti, kokią informaciją institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašyti asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija

pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia, užregistruoti gautus prašymus ir perduoti juos institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui; perduoti prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoti jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiūsti jį kitai institucijai, pasilikus prašymo kopiją; įteikti ar išsiūsti asmenims atsakymus; asmens pageidavimu jį informuoti apie prašymo nagrinėjimo eigą; konsultuoti, informuoti asmenį pagal institucijos vadovo nustatytą kompetenciją; rengti pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus; kartą per metus atlikti asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoti institucijos vadovą; atlikti kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir institucijos vadovo pavedimus.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarime „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ nurodoma, kad „vieno langelio“ principo esmė yra tai, kad fiziniams ir juridiniams asmenims nereikės rūpintis viešojo administravimo procedūrų eiga, nes tai atliks valstybės informacinės sistemos, gyventojams ir verslo subjektams nedalyvaujant tiesiogiai. Tačiau „vieno langelio“ principo taikymas nereiškia, kad bus kuriamas centralizuotas valstybės informacinis centras. Minėtas principas yra įrankis didinti viešojo administravimo sprendimų priėmimo efektyvumą ir skaidrumą. Nutarime „vieno langelio“ principo įgyvendinimas siejamas su Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginiu planu ir Elektroninės valdžios koncepcija.

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginis planas patvirtintas 2001 m. rugpjūčio 10 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 984. Jis priimtas vadovaujantis Lietuvos nacionaline informacinės visuomenės plėtros koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“. Koncepcija įvardija valstybės ir savivaldybių misiją: sudaryti sąlygas informacinės visuomenės plėtrai ir skatinti šį procesą, padėti gyventojams integruotis į pasaulio informacinę visuomenę, panaudoti jos teikiamas galimybes. Vykdamas minėtąją misiją, koncepcijoje numatomi tikslai, tarp kurių – modernizuoti valstybės valdymą. Siekiant šio tikslo, numatoma išspręsti daugybę uždavinių, taip pat sukurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų informavimo sistemą, nustatyti gyventojų ir privataus sektoriaus informavimo tvarką, įgyvendinti „vieno langelio“ principą. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginis planas nustato tikslą sukurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų informavimo sistemą, nustatyti gyventojų ir privataus sektoriaus informavimo tvarką, įgyvendinti „vieno langelio“ principą. Vykdytojai: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Vidaus reikalų ministerija, Teisingumo ministerija. Siekiami

rezultatai: sukurtas specialus interneto portalas, per kurį gyventojai gali gauti reikiamą viešą informaciją ir paslaugas iš valstybės ir savivaldybių institucijų. Terminas – 2002 metų IV ketvirtis.

Elektroninės valdžios koncepcija patvirtinta 2002 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 2115. Po šios koncepcijos priėmimo, 2003 m. lapkričio 25 d. patvirtintas Koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas, kuriame buvo nuspręsta, kad 2004–2005 m. Lietuvos apskričių viršininkų administracijos sukurs tokias kompiuterizuotas informacines sistemas, kurios tarnaus kaip regiono informacinės sistemos, skirtos gyventojams aptarnauti „vieno langelio“ principu, teikti gyventojams elektronines paslaugas, paramą verslui ir savivaldybėms. Minėtas planas buvo tobulinamas ir keičiamas, 2006 m. plano redakcija numatė, kad iki 2008 m. III ketvirčio bus siekiama pasiūlyti „vieno langelio“ principą verslo subjektams Klaipėdos valstybiniame jūrų uoste, iki 2012 m. IV ketvirčio „vieno langelio“ principą pradėti taikyti muitinėse. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plane, siekiant didinti viešojo administravimo sprendimų priėmimo efektyvumą ir skaidrumą, buvo numatyta parengti teisės aktų, skirtų „vieno langelio“ principui įgyvendinti, pakeitimo ir papildymo projektus. Tai turėtų sudaryti sąlygas valstybės ir savivaldybių institucijoms rengti, siųsti ir saugoti elektroninius dokumentus. Atsakingos institucijos: Lietuvos archyvų departamentas ir Vidaus reikalų ministerija. Terminas – 2005 metų III ketvirtis. Siekiant teikti viešąsias paslaugas naudojant saugias informacines technologijas, buvo numatyta, kad Žemės ūkio ministerija ir viešoji įstaiga Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras iki 2006 m. II ketvirčio sukurs „vieno langelio“ principu pagrįstą žemės ūkio specialistams ir kaimo gyventojams skirtą internetinę informacinę sistemą, kurioje būtų pateikiama informacija, susijusi su žemės ūkio ir kaimo plėtra, informacinės ir žinių visuomenės plėtra bei elektroniniu ryšiu teikiamomis paslaugomis, taip pat nuorodos į kitas internetines informacines sistemas; Sveikatos apsaugos ministerija ir Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos iki 2005 m. II ketvirčio sukurs „vieno langelio“ principu pagrįstą pažymų išdavimo elektroninėje terpėje sistemą.

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plane, patvirtintame 2006 m. lapkričio 6 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1097, numatyta kad 2008 m. I ketvirtyje Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Vidaus reikalų ministerija ir Ūkio ministerija, siekdamos įgyvendinti Europos Sąjungos paslaugų sektoriaus reformas, numatančias informacijos teikimą ir administracinių procedūrų tvarkymą elektroninėmis ryšio priemonėmis ir „vieno langelio“ principu, turi parengti valstybės institucijoms rekomendacijas, kaip laikytis techninių ir kitų reikalavimų, susijusių su administracinių procedūrų tvarkymu elektroninėmis ryšio priemonėmis ir „vieno langelio“ principo

įgyvendinimu paslaugų sektoriuje. Tačiau 2008 m. gegužės 28 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 519 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimo Nr. 1097 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plano patvirtinimo“ pakeitimo“ minėtas rekomendacijas numatyta parengti iki 2009 m. IV ketvirčio. 2008 metais buvo paruoštas „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant „vieno langelio“ principą praktinis vadovas“, papildytas ir atnaujintas 2010 m. kovo mėn., „Vieno langelio principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos“ buvo paruoštos 2009 m., o šiuo metu ruošiamas atnaujintas ir papildytas jų variantas. Priemonių planas papildomas naujais punktais – 2008–2010 m. siekiant tobulinti piliečių aptarnavimą viešojo administravimo institucijose ir įstaigose, viešojo administravimo institucijos ir įstaigos turi įgyvendinti atitinkamus Europos Sąjungos struktūrinės paramos lėšomis finansuotinus projektus, skirtus tinkamam „vieno langelio“ principo įgyvendinimui viešojo administravimo institucijose ir įstaigose užtikrinti ir piliečių aptarnavimui valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose gerinti. Siekiant gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, iki 2010 m. IV ketvirčio Ūkio ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas ir Vidaus reikalų ministerija turi sudaryti organizacines, teisines, technines ir finansines sąlygas veikti kontaktinei institucijai paslaugų sektoriuje ir nustatyti valstybės institucijų sąveiką su ja tam, kad būtų pradėtos teikti elektroninės viešosios paslaugos paslaugų sektoriuje „vieno langelio“ principu; naudojantis portalu su centralizuota vartotojų prieiga.

2009 m. spalio 28 d. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės vadovaudamasis Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimu Nr. 1097 (Žin., 2006, Nr. 120-4568; 2008, Nr. 64-2415; 2009, Nr.62-2494), 1.3.20 punktu, patvirtino „Administracinių paslaugų teikimo panaudojant informacinių ir ryšių technologijų priemones rekomendacijas“ (Žin., 2009-11-03, Nr. 131-5727). Rekomendacijos skirtos valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, kurios, įgyvendindamos „vieno langelio“ principą viešųjų paslaugų sektoriuje, teikia ar ketina teikti administracines paslaugas panaudodamos Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemą (toliau vadinama – VAIISIS) ir kitas IRT priemones.

2008 m. sausio mėnesį ministerijoms, Vyriausybės įstaigoms, apskričių viršininkų administracijoms ir savivaldybėms buvo išsiųsta Ministro Pirmininko Gedimino Kirkilo 2007 m. gruodžio 28 d. rezoliucija Nr. 14-7847 „Vieno langelio“ principo samprata ir pagrindinės etinės-teisinės jo įgyvendinimo sąlygos“, kurioje aiškinama, kad „vieno langelio“ principui yra būdingi du turinio elementai: formaliuoju požiūriu asmuo viešojoje valdžios įstaigoje

aptarnaujamas vienoje darbo vietoje (suteikiama informacija, priimamas prašymas, pateikiamas atsakymas); materialiuoju požiūriu, iš besikreipiančio asmens negalima reikalauti tokios informacijos ar dokumentų, kuriuos turi ar gali gauti pati viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga (prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ar viešojo paslauga turi būti suteikta naudojantis ta informacija, kurią valdžios įstaiga gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, kitų viešojo administravimo subjektų).

Rezoliucijoje pabrėžiama, kad „vieno langelio“ principas yra kiekvienos viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos veiklos principas, o ne organizacijos forma. Įstaiga gali pati pasirinkti vieną iš keturių „vieno langelio“ principo įgyvendinimo formų, atsižvelgdama į besikreipiančių asmenų srautą: keisti ne organizacijos struktūrą, o jau esamų struktūrinių padalinių darbo procedūras ir tarpusavio bendradarbiavimą; įkurti papildomą etatą arba padalinį, kuris koordinuotų informacijos, prašymų ir skundų, paklausimų srautą, o po to su interesantais susisiektų, į jų klausimus atsakytų, prašymus ir skundus nagrinėtų kiti atitinkamos srities darbuotojai; įkurti savarankišką padalinį, kuriame nuolat ar pagal nustatytą grafiką būtų sutelkti besikreipiantiems asmenims dažniausiai rūpimais klausimais besispecializuojantys darbuotojai, kurie galėtų ne tik priimti informaciją iš interesantų, bet ir iš karto suteiktų visą rūpimą informaciją, priimtų prašymus ir pateiktų atsakymus vienoje darbo vietoje; įkurti visiškai atskirą organizaciją, kurios steigėjas būtų viena ar keletas suinteresuotų viešąją valdžią įgyvendinančių įstaigų, teikiančių susijusias viešas paslaugas; šioje organizacijoje būtų sutelkiami tų įstaigų darbuotojai; nauja organizacija taptų ta vieta (tikroju „vienu langeliu“), kuriame interesantams būtų teikiama informacija, priimami jų prašymai ir išduodami atsakymai.

Galima apibendrinti pateiktus teisės aktus ir kitus dokumentus: „vieno langelio“ principo sąvoka atsirado Lietuvos teisinėje bazėje 2000 m., ji siejama su valstybės valdymo modernizavimu; „vieno langelio“ aptarnavimo tarnybos sąvoka po nutarimo redakcijų keičiasi ne iš esmės, viešojo administravimo institucijoms „vieno langelio“ principo taikymas yra rekomendacinio pobūdžio iki 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo, ten rekomendacinis pobūdis taikomas tik viešiesiems juridiniams asmenims, neturintiems viešojo administravimo įgaliojimų; nuo 2005 m. taikomi priemonių planai, kuriuose pavieniai minimos viešojo administravimo institucijos ar jų grupės arba funkcijos, kur planuojama įgyvendinti „vieno langelio“ principą; 2006 m. „vienas langelis“ įteisintas kaip vienas iš aštuonių viešojo administravimo principų; 2007 m. patvirtintos Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose taisyklės, kuriose aiškina, kaip „vieno langelio“ principas turi veikti viešojo administravimo institucijose; svarbus žingsnis, kuris turėtų palengvinti valstybės ir savivaldybių įstaigų „vieno langelio“ principo įgyvendinimą, užfiksuotas Viešojo

administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plane. Jame numatytas rekomendacijų su „vieno langelio“ principo įgyvendinimu paslaugų sektoriuje parengimas valstybės ir savivaldybės institucijoms; 2009 m. VRM paruoštos „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos ir 2010 m. kovo mėn. VRM atnaujintas „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant „vieno langelio“ principą praktinis vadovas“ yra patys aiškiausias dokumentai, kuriuose pateikiama ne tik principo sąvoka, bet ir jo įgyvendinimo formos.

Išanalizavus ir apibendrinus šalies teisės aktus, kuriuose įteisintas „vieno langelio“ principas, galima padaryti šias išvadas: „vieno langelio“ principo sąvoka Lietuvos teisės aktuose atsiranda 2000 m., nuo 2006 m., kai „vieno langelio“ principas įteisintas kaip vienas iš aštuonių viešojo administravimo principų, šalies teisės aktuose ir kituose dokumentuose vis dažniau atsiranda įvairių minėto principo įgyvendinimo priemonių, siekiant viešojo administravimo sistemos tobulinimo ir modernizavimo. Bet šio principo įgyvendinimo etapai, priemonės nėra iki galo išaiškinti ir susisteminti, tai matyti iš to, kad Vyriausybės Strateginio planavimo komitetas, kuriam vadovavo Ministras Pirmininkas Gediminas Kirkilas, nutarė įpareigoti ministerijas, įstaigas prie Vyriausybės, apskritis ir kitas viešojo administravimo institucijas iki 2007 m. rugsėjo 1 d. visiškai įdiegti „vieno langelio“ principą, bet rekomendaciją, kaip įgyvendinti „vieno langelio“ principą, buvo numatyta parengti 2008 m. I ketvirtyje, tačiau vėliau šis terminas pratęstas iki 2009 m. IV ketvirčio, o tarpinstitucinių duomenų mainų bendrą sąsają, kuri ir leistų užtikrinti tikrąjį „vieną langelį“, kai iš piliečio nereikalaujama jokių papildomų dokumentų ir pažymų, numatoma įgyvendinti iki 2010 m. IV ketvirčio.

Praktiškai vienintelis „palengvinimas“ savivaldybės institucijoms ir yra 2010 m. „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant „vieno langelio“ principą praktinis vadovas“ ir 2009 m. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos“, kuriose įvardijami konkretūs „vieno langelio“ principo įgyvendinimo variantai institucijose.

2.3.2. „Vieno langelio“ atsiradimo ištakos Lietuvoje

Lietuva, kaip ir daugelis Europos šalių, eina demokratizavimo keliu. Pastaruoju metu pastebimi viešojo sektoriaus modernizavimo reiškiniai, kurie atsiranda taikant šiuolaikiškus vadybos modelius. R. Čiupaila (2007) išreiškė nuomonę, kad siekdama padidinti viešojo administravimo efektyvumą „Lietuva turėjo pasirinkti vieną iš dviejų galimų strategijų: arba sustiprinti esamą biurokratinį valdymą, daryti truputį daugiau ir geriau to paties, pavyzdžiui,

užtikrinti geresnį planavimą, administracinę priežiūrą, sustiprinti vykdymo kontrolę ir t. t., arba modernizuoti viešojo sektoriaus valdymą ir administravimą, t. y. kitais principais organizuoti valdymo struktūras, vidaus administravimą, pagerinti sprendimų priėmimą, sumažinti administracinę našta, pagerinti gyventojų aptarnavimą ir jų poreikių tenkinimą. Pasirenkant antrąją, t. y. valstybės valdymo ir administravimo modernizavimo strategiją, oficialiai to nevardijant, buvo atvertas kelias naujai viešajai vadybai.“ (Čiupaila, 2007). Pasak mokslininko, NVV paradigmos įgyvendinimą Lietuvoje užtikrina šie dokumentai: strategijos (Valstybės ilgalaikės raidos strategija; Nacionalinė darnaus vystymosi strategija; Lietuvos regioninės politikos iki 2013 m. strategija; Valstybinio reguliavimo mažinimo strateginės kryptys; Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų strategija; Nacionalinė Lisabonos strategijos įgyvendinimo programa; Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija); koncepcijos (kai kurių centrinio valdymo institucijų vykdomų funkcijų decentralizavimo ir dekoncentravimo koncepcija; LR teritorijos administracinių vienetų sistemos tobulinimo koncepcija; Informacinės visuomenės plėtros koncepcija); politikos ir strategijos įgyvendinimą užtikrinantys teisės aktai (Viešojo administravimo įstatymas; Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės; Strateginio planavimo metodika; Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004–2008 m. programa ir jos įgyvendinimo priemonės) (Čiupaila, 2007).

Minėtuose dokumentuose akcentuojami naujosios viešosios vadybos principai: funkcijų ir atsakomybės tolygaus pasiskirstymo, subsidiarumo, dalyvavimo, asmeninės atsakomybės už priimtus sprendimus, orientacijos į žmogų ir jo teisėtą interesų tenkinimą, efektyvumo ir veiksmingumo. Didelį vaidmenį šalies viešojo sektoriaus reformoje vaidina Viešojo administravimo įstatymo naujoji redakcija, kurioje „įtvirtinti efektyvumo ir „vieno langelio“ principai, iš esmės priskirtini naujai viešajai vadybai, įtvirtintas viešojo administravimo kokybės valdymo reikalavimas; nustatytas reikalavimas derinti su visuomenės organizacijomis, atskirais atvejais ir su gyventojais, sprendimus, susijusius su jų teisėtais interesais; nustatyti centrinių ir teritorinių viešojo administravimo subjektų santykiai su savivaldybėmis administruojant viešąsias paslaugas; patikslinta administracinė procedūra, atsižvelgiant į žmonių teisėtus interesus ir Europos administracinėje erdvėje galiojančius teisės aktus; reglamentuotas institucijų vidaus administravimas ir administravimo kontrolės organizavimas“ (Čiupaila, 2007). Vidaus reikalų ministras pabrėžė, kad pirmose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose ir įstaigose taisyklėse „įtvirtintas „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principas, užtikrinantis greitą ir skaidrų prašymo nagrinėjimą, galimybę stebėti ir vertinti suinteresuotų institucijų nuomonę

prašyme keliamu klausimu ir prireikus įsikišti į sprendimo priėmimo procesą.“ (Vienažindienė, Sakalas, 2007).

Kiti šalies mokslininkai pirmaisiais žingsniais diegiant NVV elementus Lietuvoje įvardija „A. Kubiliaus Vyriausybės valdymo laikotarpį, sudarant „Saulėlydžio“ ir „Saulėtekio“ komisijas, kurių uždavinys buvo sumažinti ir racionalizuoti valdymo išlaidas, supaprastinti verslo reguliavimą“. Taip pat – 2005 m. įsteigtą Naujosios viešosios vadybos fondą, kurio misija – kurti valstybę, kuri dirbtų geriau ir kainuotų mažiau, vizija – tapti pirmu patarėju valstybės valdymo reformų klausimais, tikslai – didinti viešojo sektoriaus efektyvumą bei lankstumą, kelti teikiamų paslaugų piliečiams ir verslui kokybę, kelti piliečių bei verslo pasitikėjimą viešuoju sektoriumi. M. Vienažindienės ir A. Sakalo darbe „vieno langelio“ principas aprašomas kaip patobulinto vadybinio proceso pavyzdys NVV elementų kontekste. Vertėtų paminėti, kad „Saulėlydžio“ komisija buvo sudaryta 1999 m. gruodžio 3 d., jos oficialus pavadinimas – Komisija pasiūlymams dėl valstybės valdymo sistemos tolesnės struktūrinės reformos rengti. Iš komisijos nuveiktų darbų struktūrinės reformos, išlaidų mažinimo, valdžios artinimo prie žmonių, viešojo administravimo sistemos efektyvumo didinimo srityse mus domina valdžios artinimo prie žmonių sritis, kurioje komisija pasiūlė naują asmenų aptarnavimo tvarką: „Viešojo administravimo tobulinimas nėra vien tik atliekamų funkcijų reorganizavimas. Ne mažiau svarbu valdymą sužmoginti, priversti tarnauti piliečiams. Tuo tikslu buvo parengta pavyzdinė asmenų aptarnavimo tvarka. Šioje tvarkoje numatyta galimybė institucijoms organizuoti pažangų „vieno langelio“ piliečių aptarnavimo būdą, kiti reikalavimai susiję su gyventojų aptarnavimo kokybe“.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 18 d. nutarimu Nr. 1274, siekiant tobulinti valstybės valdymo sistemą bei viešąjį administravimą ir efektyviau naudoti Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšas, sudaryta nuolatinė Valstybės valdymo sistemos tobulinimo komisija, kuriai vadovo Vyriausybės kancleris Valdemaras Sarapinas, nuo 2009 m. – Valentinas Milaknis. Šios komisijos tikslas – padėti Vyriausybei tobulinti valstybės valdymo sistemą. Komisijos nuostatuose numatyta, kad komisija teiks savo veiklos ataskaitas kas pusmetį. 2007 m. I pusmečio ataskaitoje rašoma, kad „atsižvelgdama į Strateginio planavimo komiteto priimtą sprendimą nuo 2007 m. rugsėjo 1 d. užtikrinti „vieno langelio“ principo įgyvendinimą ir peržiūrėti teisinę bazę, komisija suformulavo ir pasiūlė Vyriausybei rekomenduoti ministerijoms, Vyriausybės įstaigoms, apskričių viršininkams teisės aktų peržiūrą atlikti vadovaujantis informacijos keitimosi, perteklinių procedūrų atsisakymo, reguliavimo atsisakymo, e. paslaugų teikimo ir „nebylaus sutikimo“ principais. Kadangi komisija nepajėgtų vykdyti stebėsenos, kaip visos institucijos įgyvendina „vieno langelio“ principą, pasiūlyta pavesti Vyriausybei atskaitingoms institucijoms sudaryti prioritetinių paslaugų piliečiams sąrašą ir numatyti prioritetinių paslaugų procedūrų supaprastinimo

priemonės.“ 2007 m. II pusmečio ataskaitoje „vieno langelio“ principas minimas tik tarp artimiausio laikotarpio prioritetų „vykdyti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo stebėseną.“ 2008 m. I pusmečio ataskaitoje komisija konstatuoja, kad jos posėdžiuose nemažai dėmesio buvo skiriama ir „vieno langelio“ principui įgyvendinti. Komisija konstatavo, kad dar daug paslaugų teikiamos neįgyvendinant „vieno langelio“ principo. Komisija ministerijas ragino nuodugniai atlikti teisės aktų peržiūrą ministerijų teisinio reguliavimo srityje, identifikuoti teisės aktus, reglamentuojančius teikiamų paslaugų piliečiams procedūras, prieštaraujančius „vieno langelio“ principui, ir inicijuoti jų pakeitimus. Institucijos, komisijos nuomone, teikdamos paslaugas privalo užtikrinti, kad piliečiai nebūtų įpareigojami pateikti tos informacijos, kuri jau yra valstybės institucijų informacinėse sistemose ar registruose. Taip pat komisija pažymėjo, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra svarbi, bet ne vienintelė administracinės naštos mažinimo priemonė, todėl reikia ne tik atsisakyti iš piliečių reikalauti pateikti perteklinę informaciją, bet ir diegti elektronines paslaugas, supaprastinti prašymų formas, didinti paslaugų prieinamumą.

Apibendrinant vertėtų atkreipti dėmesį, kad „vieno langelio“ principas Lietuvoje minimas ir taikomas ten, kur kalbama apie valstybės valdymo, o konkrečiau – viešojo sektoriaus valdymo – reformas. Lietuva, eidama demokratizavimo keliu, valstybės valdymo srityje pradėjo taikyti Naujosios viešosios vadybos principus. NVV elementų diegimų pradžią šalyje mokslininkai sieja su „Saulėlydžio“ ir „Saulėtekio“ komisijų veikla. A. Kubiliaus Vyriausybės valdymo laikotarpio metu „Saulėlydžio“ komisija pasiūlė ir „išjudino“ „vieno langelio“ principo taikymą aptarnaujant asmenis viešajame sektoriuje, buvo priimti pirmieji šalies teisės aktai, kuriuose įteisintas „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principas. Pakartoti teigiamą valstybės valdymo reformos vykdymo patirtį 2007 m. sudaryta nauja valstybės valdymo sistemos tobulinimo komisija.

Reikia pažymėti, kad kitų šalių praktikoje irgi pastebima, tai kad prieš pradėdant steigti asmenų aptarnavimo centrus sudaromas valstybės organas, atsakingas už reformų kryptį viešųjų paslaugų teikimo srityje. Pagrindinis šio vieneto uždavinys – pateikti rekomendacijas didinti valstybės teikiamų paslaugų kokybę steigiant „vieno langelio“ principu dirbančius centrus.

2.3.3. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose: įstaigų ir visuomenės nuomonės tyrimo rezultatų apžvalga

Bendrą situaciją Lietuvoje įgyvendinant „vieno langelio“ principą viešojo sektoriaus institucijose atskleidė 2009 m. LR Vidaus reikalų ministerijos užsakymu Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro „Vilmorus“ atliktos apklausos: „Pažangos, įgyvendinant „vieno langelio“ principą valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose, įvertinimas“ ir „Lietuvos gyventojų

apklausa apie pasitikėjimą valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis“. Šių apklausų tikslas – nustatyti, kokia pažanga pasiekta nagrinėjant asmenų prašymus: ar pasiektas aukštesnis „vieno langelio“ principo suvokimo laipsnis, ar diegiamos šiuolaikiškos informacinės technologijos, palengvinančios asmenų aptarnavimą ir jų prašymų nagrinėjimą, ar sukurta teisinė bazė, padedanti įgyvendinti šį principą ir užtikrinti institucijų keitimąsi informacija. Pirmoje VRM surengtoje apklausoje dalyvavo ir į anketos klausimus atsakė: 11 ministerijų, 18 Vyriausybės įstaigų ir Vyriausybei atskaitingų ir joms pavaldžių įstaigų (toliau – Vyriausybės įstaigos), 66 įstaigos prie ministerijų ir joms pavaldžios įstaigos (toliau – įstaigos prie ministerijų), 8 apskričių viršininkų administracijos, 52 savivaldybės. Buvo klausama, kaip įgyvendinamas „vieno langelio“ principas; kaip panaudojamos informacinės technologijos aptarnaujant asmenis ir teikiant jiems administracines paslaugas; koks yra metodinio pasiruošimo taikyti „vieno langelio“ principą lygis; kokios yra sudarytos asmenų aptarnavimo sąlygos.

Ministerijų administracijų atsakymai parodė, kad visose ministerijose iš asmens nereikalaujama pateikti informacijos ir dokumentų iš ministerijos administracijos padalinių; 50% – kad nereikalaujama pateikti informacijos ir dokumentų iš kitų institucijų; 50% – kad asmens prašoma pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų, jeigu tai numatyta teisės aktuose. Metodinio pasiruošimo taikyti „vieno langelio“ principą lygis: 30% – yra sudariusios administracinių paslaugų sąrašus; 10% – parengusios dalį arba visus administracinių paslaugų teikimo aprašymus. Vyriausybės įstaigos, aptarnaudamos asmenis ir teikdamos administracines paslaugas, nereikalauja iš asmens pateikti prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos ir dokumentų, kurie yra Vyriausybės įstaigos administracijos padaliniuose ar jų pavaldžiose įstaigose, tačiau 83% prašo pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų, jeigu tai numatyta teisės aktuose. Metodinio pasiruošimo taikyti „vieno langelio“ principą lygis – 60% Vyriausybės įstaigų atlieka administracinių paslaugų inventorizavimą, grupavimą, analizavimą, rengia kai kurių administracinių paslaugų teikimo aprašymus. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei teikiant administracines paslaugas, visose įstaigose prie ministerijų nereikalaujama pateikti reikalingos informacijos ir dokumentų iš įstaigos prie ministerijos administracijos padalinių; 75% – iš kitų institucijų, išskyrus atvejus, jeigu tai numatyta teisės aktuose. Metodinio pasiruošimo įgyvendinti „vieno langelio“ principą lygis: 30% įstaigų prie ministerijų inventorizuoja teikiamas administracines paslaugas; 25% – rengia administracinių paslaugų teikimo aprašymus; 42% – atlieka kitus metodinio pasiruošimo darbus. 88% apskričių viršininkų administracijų, nagrinėdamos asmenų prašymus ir skundus ir teikdamos administracines paslaugas, iš asmens nereikalauja pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš apskrities viršininko administracijos padalinių ir jai pavaldžių įstaigų; 12% – tokios informacijos reikalauja, jeigu tai numatyta teisės aktuose. Metodinio pasiruošimo lygis: 50% apskričių viršininkų

administracijų yra parengusios teikiamų administracinių paslaugų sąrašus, 38% – parengusios teikiamų administracinių paslaugų aprašymus.

Iš 52 apklausoje dalyvavusių savivaldybių 75%, aptarnaudamos asmenis „vieno langelio“ principu, nagrinėdamos jų prašymus ir teikdamos administracines paslaugas, iš asmenų nereikalauja pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš savivaldybės administracijos padalinių ir joms pavaldžių įstaigų, 25% – reikalauja pateikti tokią informaciją, jeigu tai numatyta teisės aktuose. Metodinio pasiruošimo taikyti „vieno langelio“ principą lygis: 41% savivaldybių yra parengusios teikiamų administracinių paslaugų aprašymus; 43% – rengia tokius aprašymus. Apklausa parodė, kad apklaustų įstaigų dauguma pritaikė teisinį reglamentavimą „vieno langelio“ principo įgyvendinimui ir priėmė taisykles, reglamentus, standartus, atmintines ar kitokius reglamentuojančius aktus, apibrėžiančius reikalavimus asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu kokybei, nustatančius šios funkcijos vykdymo priežiūrą ir kontrolę.

Antroje 2009 m. liepos m. VRM organizuotoje gyventojų apklausoje dalyvavo 1 006 Lietuvos gyventojai. Apklausos metu nustatyta, kad bendras asmenų aptarnavimo valstybės ir savivaldybių institucijose efektyvumo koeficientas lygus 0,81 (didžiausia koeficiento reikšmė – 1), kuri sociologai vertina kaip gana aukštą. Šis apibendrintas rodiklis apima kelių asmenų aptarnavimo aspektų vertinimą: kaip greitai buvo surandamas asmeniui (interesantui) reikalingas padalinys ir valstybės tarnautojas; ar ilgai teko laukti priėmimo; ar greitai asmuo buvo aptarnaujamas; ar aptarnavimas buvo mandagus; ar buvo suteikta reikalinga informacija; ar buvo suteikta aiški informacija; ar greitai buvo išspręsta problema; ar sprendimas patenkino interesantą; kaip asmuo apskritai vertina aptarnavimo kokybę institucijose.

Absoliuti dauguma respondentų teigiamai įvertino paminėtus aptarnavimo aspektus, tačiau ne vienoda reikšme. Remdamasis visais apklausos duomenimis, Visuomenė nuomonės ir rinkos tyrimų centras „Vilmorus“ padarė išvadą, kad jeigu anksčiau valstybės tarnautojai dažniau būdavo apibūdinami kaip negerbiantys žmonių, nepakankamai išmanantys savo darbą ir dažnai nesąžiningai atliekantys savo pareigas, šios apklausos rezultatai liudija apie pagerėjusią asmenų aptarnavimo kokybę ir teigiamą poslinkį asmenų bei institucijų santykiuose apskritai.

Pusė respondentų, kurie per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi į kurią nors instituciją, pripažino, kad „vieno langelio“ padaliniai padeda asmeniui greičiau ir su mažesnėmis darbo, laiko ir energijos sąnaudomis išspręsti rūpimus klausimus. Maždaug pusė respondentų, kurie per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi į kurią nors valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, manė, kad „vieno langelio“ padaliniai padėtų ar greičiau padėtų žmonėms greičiau išspręsti jiems rūpimus klausimus minėtose įstaigose. Abiejų apklausų rezultatai parodė, kad pasiekta ženkli pažanga taikant „vieno langelio“ principą. Jeigu 2007 ir 2008 metais gauti atsakymai į klausimus leido manyti, kad ne visos institucijos supranta „vieno langelio“ principo esmę, šios apklausos duomenys rodo, kad jau tapo

taisykle nereikalauti iš asmens pateikti informacijos ir dokumentų iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių ar pavaldžių institucijų.

Apibendrinant šio darbo teorinę dalį minėtina, kad viešajam administravimui elektroninė valdžia yra ir visada liks priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą. Pagrindiniai tiesiogiai su valdymu susiję aspektai būtų: valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, skaidresnis valstybės valdymas, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai, aiški atskaitomybės sistema. Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas yra viena iš svarbiausių daugelio pasaulio valstybių vyriausybių strategijos dalis: e. valdžios projektus vykdo vis daugiau šalių, o jau esamos iniciatyvos vis labiau tobulinamos. Perėjimas nuo viešųjų paslaugų teikimo įprastais būdais prie jų teikimo elektroninėmis formomis (daugiausia – internetu) yra ne tik pageidaujamas piliečių, bet ir suteikia pranašumų pačioms vyriausybėms. Įvairiose šalyse atlikti tyrimai rodo, kad daugelis paslaugų pradėjus jas teikti elektronine forma, davė labai gerų rezultatų ir ne tik pagerino patį paslaugos teikimą, bet ir leido sumažinti paslaugų teikimo kaštus. Europos Sąjungos valstybių patirtis rodo, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra veiksminga priemonė, padedanti pasiekti aukšto lygio asmenų aptarnavimą institucijose. Lietuvos e. valdžios plėtrą reglamentuojančiame pagrindiniame dokumente – Elektroninės valdžios koncepcijoje – elektroninė valdžia iš esmės siejama tik su elektroninių paslaugų plėtra, beveik neskiriant dėmesio platesniems su elektronine valdžia susijusiems procesams, tokiems kaip komunikavimo ir bendravimo tarp valdžios institucijų ir piliečių skatinimas, panaudojant informacines ir telekomunikacijų technologijas, viešojo administravimo struktūrų ir procedūrų reformos ir kita (Žilionienė, 2004).

E. valdžios koncepcijoje numatyta, kad rengiant ir įgyvendinant e. valdžios projektus turi dalyvauti visos LR institucijos. Kad e. valdžios projektai sėkmingai veiktų, reikia juos koordinuoti, stebėti, atlikti viešųjų paslaugų teikimo, naudojant skaitmenines technologijas, priežiūrą. E. valdžios kūrimo iniciatyvos turi būti įtraukiamos į svarbiausius regionų bei savivaldybių plėtros planavimo dokumentus, nes e. valdžios procesai ir jų rezultatai tiesiogiai ir būtinai skatina informacinės visuomenės ir žinių ekonomikos plėtrą.

Apibendrinant analizuotų tyrimų rezultatus, pastebėtina, kad per praėjusius 2009 metus teigiama linkme pasikeitė institucijų požiūris į „vieno langelio“ principo taikymą, padidėjo jų dėmesys ir pastangos diegiant asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu. Dauguma institucijų patobulino galiojančius ir priėmė naujus vidaus administravimo teisės aktus, susijusius su „vieno langelio“ principo įgyvendinimu. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimą stabdo reikalingų techninių ir technologinių sąlygų, taip pat metodinės–praktinės paramos organizuojant centralizuotą ir decentralizuotą asmenų aptarnavimą nebuvimas, mažas institucijų dėmesys asmenis aptarnaujančių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimui, jų vertinimui ir skatinimui, materialinių ir finansinių išteklių stoka.

II. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE: SITUACIJOS ANALIZĖS IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TYRIMO METODOLOGINIS PAGRINDIMAS

1. Tyrimo metodologija

Norint nustatyti priežastis, kodėl savivaldybėse vis dar neryžtingai pereinama prie piliečių aptarnavimo „vieno langelio“ principu, su kokiomis problemomis susiduriama „vieno langelio“ principo įgyvendinimo etapuose, buvo atlikta Lietuvos Respublikos teisės aktų, Lietuvos bei užsienio autorių mokslinių publikacijų, strateginių planų, ataskaitų, paskelbtų tyrimų rezultatų, internetinių šaltinių analizė, jų susistemimas ir atliktas kiekybinis tyrimas – internetinė ekspertų apklausa: „vieno langelio“ principo taikymas savivaldybėje.

Tyrimo metodologija grindžiama Lietuvos ir užsienio mokslininkų – A. Krupavičiaus (1999), D. Gudelio (2003), A. Guogio (2003), R. Ginevičiaus (2006), A. Raipos (2007), I. Verbienės (2007), R. Čiupailos (2007), A. Ilkevičiaus (2007), R. Garucko (2008), H. Zhou (2001), C. David (2001), R. Traunmuller (2002), D. G. Lenihan (2002), M. Wimmer (2002) M. Dieter (2004), A. Schellong (2004), R. Heeks (2004) ir kt. įžvalgomis apie viešojo administravimo tobulinimą, veiksmingumo didinimą bei teorijomis apie „vieno langelio“ principo koncepcijas ir paslaugų kokybės gerinimą. Elektroninės valdžios ir elektroninės demokratijos idėjomis, plėtros gairėmis ir koncepcijomis – M. Kiškis (2004), R. Petrauskas (2008), A. Augustinaitis (2004), E. Malinauskienė (2007), T. Limba (2007), V. Domarkas (2004), I. Žilionienė (2004) G. Aicholzer (2005), M. Asgarkhani (2005), G. Kreizman (2005), J. Roy (2006), R. Kumar (2006) ir kt. Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų, rekomendacijų, strateginių planų – Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975; 2008, Nr. 123-4657; 2009, Nr. 75-3062), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių (Žin., 2007, Nr. 94-3779; 2008, Nr. 116-4422) koncepcijomis ir įžvalgomis, Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijų (Žin., 2009, Nr. 145-6446), institucijų vidaus dokumentų ir kitų teisės aktų, kurie reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimą, nuostatomis. Šiame magistro darbe buvo taikomi šie pagrindiniai teoriniai, empiriniai ir statistiniai tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, sintezė, dokumentų analizė ir apibendrinimai, internetinė ekspertų apklausa.

Šis tyrimas grindžiamas kiekybinio tyrimo strategija (G. Merkys, 1995; K. Kardelis, 2002; B. Bitinas, 2006). Kiekybinio tyrimo taikymas orientuotas ištirti „vieno langelio“ principo taikymo savivaldybėse tendencijas ir problemas bei plėtros galimybes. Tyrimas vyko keturiais etapais: mokslinės literatūros analizė – leido išanalizuoti elektroninės valdžios įgyvendinimą paslaugų

piliečiams teikimo aspektu bei „vieno langelio“ principą, kaip viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentą; dokumentų analizė – leido apibendrinti LR teisės aktus, reglamentuojančius elektroninės valdžios koncepciją ir „vieno langelio“ principo įgyvendinimą Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose; internetinė ekspertų apklausa – leido išanalizuoti kvalifikuotą informaciją apie „vieno langelio“ principo taikymą Lietuvos savivaldybėse; tyrimo duomenų analizė – leido pagrįsti iškeltą hipotezę, parengti išvadas ir praktines rekomendacijas.

Analizuojant mokslinę literatūrą ir dokumentus pasirinktu tyrimo aspektu buvo nagrinėjamas elektroninės valdžios sampratos kompleksiskumas, „vieno langelio“ principo samprata, elektroninės valdžios koncepcija ir jos prioritetai, „vieno langelio“ principo taikymo geroji patirtis kitų šalių praktikoje, elektroninės valdžios strategijos: valstybės institucijų darbo modernizavimas, IVPK projektai, „vieno langelio“ atsiradimo ištakos, „vieno langelio“ principas Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir kituose dokumentuose bei principo taikymo Lietuvoje ypatumai. Anot K. Kardelio (2002), literatūros šaltinio analizė – tęsiasi per visą mokslinio tyrimo procesą ir yra neatsiejama mokslinio darbo dalis. Prasidėjus tyrimams, literatūros studijavimas sudaro sąlygas atskleisti tyrimų faktus patvirtinančią arba prieštaraujančią jiems medžiagą; prirėkus pakoreguoti tyrimų eigą; išnagrinėti naujausius kitų specialistų darbus; parengti paaiškinimus, jeigu literatūros duomenys neatitinka tyrime gautų rezultatų.

Kiekybinio tyrimo metodas – internetinė ekspertų apklausa buvo taikytas realizuojant kiekybinio tyrimo strategiją, kuri padėjo ištirti „vieno langelio“ principo taikymo Lietuvos savivaldybėse tendencijas, padedančias nustatyti „vieno langelio“ principo taikymo problemas ir plėtros galimybes. Tyrimo metu surinkti duomenys buvo lyginami, analizuojami ir vertinami, siekiant išanalizuoti esamą situaciją, identifikuoti problemas bei pateikti rekomendacijas problemų sprendimui ir plėtrai. Kiekybinio tyrimo duomenims apdoroti naudota kompiuterinė programa MS Excel 2007 ir statistinis paketas socialiniams mokslams SPSS 17.0. Taikyti statistinio apdorojimo metodai: procentinis duomenų įvertinimas, porinių dažnių lentelės, Chi kvadrato (χ^2) kriterijus.

2. Tyrimo imties charakteristikos

Pagal G. Merkį (1997), K. Kardelį (2002), B. Bitiną (2006), viena iš svarbiausių tyrimo metodologinių charakteristikų yra imtis, jos sudarymo būdas, dydis ir pan. Lietuvos ir užsienio šalių metodologai, socialiniai tyrinėtojai, taikomosios statistikos specialistai teigia, kad patikimiausias būdas sudaryti imtį ir išvengti tyrimo klaidų yra dirbti su didelės apimties atsitiktinėmis imtimis.

Tyrimo metu ekspertams, Lietuvos savivaldybių administracijų vadovams, kuruojantiems piliečių aptarnavimą, savivaldybių padalinių vadovams ir tarnautojams, teikiantiems piliečiams viešąsias paslaugas elektroniniu paštu, buvo išsiųsta tikslinė e-nuoroda į internetinę ekspertų apklausą „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje.

Kiekvienai savivaldybei buvo išsiųsta po tris elektroninius laiškus, adresuotus administracijai, padalinio, aptarnaujančio piliečius, vadovui ar specialistui ir informacinių technologijų padalinio vadovui ar specialistui su prašymu dalyvauti tyrime – iš viso 180. Internetinė ekspertų apklausa buvo anoniminė – nei vardo, nei pavardės tyrimo instrumente užrašyti nereikėjo. Reikia pažymėti, kad tyrimo anonimiškumas paprastai nėra tyrėjo įgeidis. Juo siekiama gauti autentiškus, nuoširdžius tiriamųjų atsakymus (Šaparnienė, 2002).

Tyrimo duomenų rinkimas vyko gana sklandžiai, 60% ekspertų internetinę apklausą užpildė pirmąją savaitę, o po pakartotinio elektroninio laiško su prašymu dalyvauti tyrime išsiuntimo ir kelių pokalbių telefonu tyrime jau buvo dalyvavę 89,4% ekspertų (N=180) ir visų 60 Lietuvos savivaldybių. Į duomenų bazę buvo įtrauktos tik pilnai užpildytos anketos, tik trys anketos buvo sugadintos. Vidutinė apklausos trukmė 2492 sek. (41 min.) rodo, kad į anketos klausimus ekspertai atsakinėjo atsakingai, neskubėdami.

Ekspertai buvo suskirstyti į šias grupes: pagal išsilavinimą (vidurinis, profesinis, aukštesnysis, aukštasis neuniversitetinis, aukštasis universitetinis), pagal užimamas pareigas (specialistas, vyresnysis specialistas, vyriausiasis specialistas, padalinio vadovas, administracijos vadovas); pagal savivaldybes, kompetencijų svarbą, pagal savivaldybių dydį (gyventojų skaičių), pagal savivaldybių dydį (darbuotojų skaičių) ir pagal tai, koku būdu taiko savivaldybė „vieno langelio“ principą (centralizuotai, decentralizuotai, ar netaiko „vieno langelio“ principo aptarnaudami piliečius).

Kaip buvo minėta, tyrime dalyvavo 161 ekspertas, susijęs su gyventojams teikiamomis viešosiomis paslaugomis iš visų 60 Lietuvos savivaldybių, trys anketos buvo sugadintos duomenų išsaugojimo/perkėlimo metu, todėl apdoroti 158 anketų duomenys. 40,51% ekspertų (N=158), dalyvavusių tyrime, yra administracinių paslaugų vadovai – tai yra institucijų administracinių padalinių vadovai, atsakingi už administracinės paslaugos kokybę ir paslaugos suteikimą per nustatytą terminą. Paprastai administracinės paslaugos vadovas yra administracinės paslaugos teikėjo tiesioginis vadovas (pvz., skyriaus vedėjas, esant skyrių struktūrai, departamento direktorius, esant departamentinei struktūrai), su kuriuo paslaugos teikėjas pirmiausia derina atsakymą į asmens prašymą. 50 % tyrime dalyvavusių ekspertų (N=158) yra administracinių paslaugų teikėjai, t.y. specialistai, kurie savo tiesioginio vadovo pavedimu suteikia asmeniui atitinkamą administracinę paslaugą: išnagrinėja prašymą, parengia atsakymą ir jį atitinkamai informina bei suderina pagal galiojančius teisės aktus su kitais paslaugos teikimu suinteresuotais asmenimis. 5,70% respondentų nurodė savo pareigas, susijusias su piliečių aptarnavimu detalizuodami skiltyje „Kita“, tai yra departamento direktorius, sekretorė, mero patarėja, poskyrio vedėjas. Institucijos vadovas, įvertinęs teikiamų administracinių paslaugų poreikį ir įvairovę, savo įstaigos žmogiškuosius išteklius, finansines, technines ir kitas aplinkybes, sudaro „vieno langelio“ principo diegimo planą, kuriame numato priemones ir atsakomybę už jų įgyvendinimą, svarbiausių darbų atlikimo terminus, kitus, jo

manymu, svarbius dalykus: pvz., sudaryti specialią darbo grupę „vieno langelio“ principui diegti, priežiūros komisiją vykdomiems darbams koordinuoti ir kt., todėl tyrimui svarbi ir savivaldybių administracijos nuomonė. Išsamus respondentų pasiskirstymas pagal pareigas matomas 3 paveiksle.

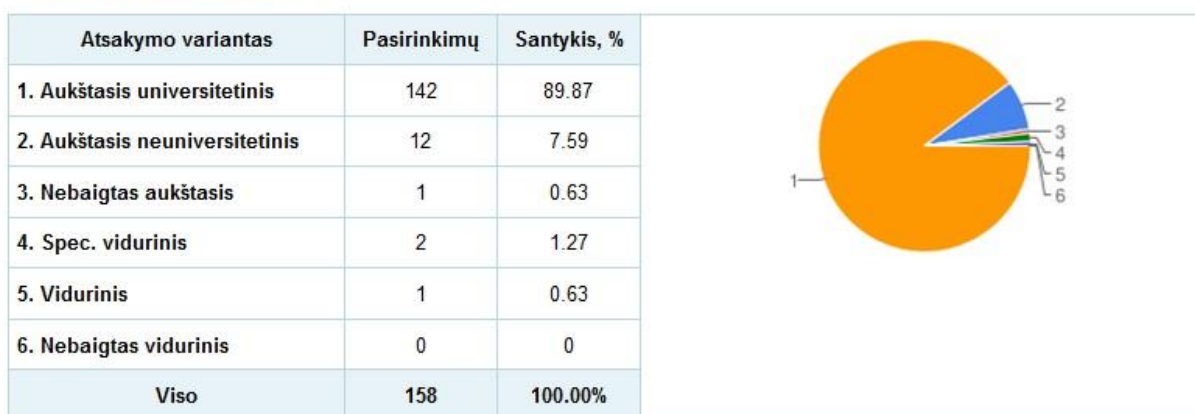
Jūsų pareigos:



3 pav. Ekspertų užimamos pareigos

Net 89,87% ekspertų yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą, todėl galime daryti prielaidą apie aukštą ekspertų profesinę kvalifikaciją. Viešąsias paslaugas teikiantis ir piliečius aptarnaujantis personalas turi būti aukštos kvalifikacijos, tai yra turėti tokių mokėjimų, gabumų ir savybių, kurios nulemia kokybišką, efektyvų ir malonų aptarnavimą. Išsamus respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą matomas 4 paveiksle.

Jūsų išsilavinimas:



4 pav. Ekspertų įgytas išsilavinimas

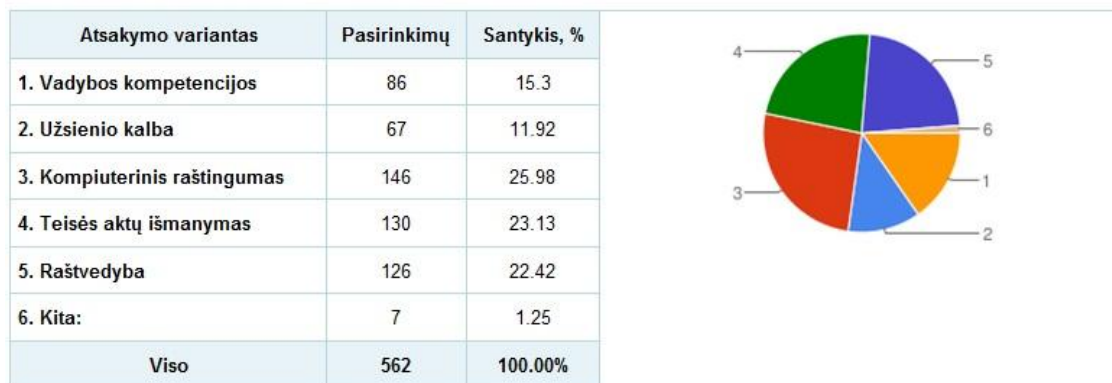
Ekspertai išskyrė svarbiausias specifines kompetencijas, reikalingas viešosioms administracinėms paslaugoms teikti. Klausimas apie būtiną kompetenciją tyrime buvo užduodamas su hipotetine prielaida, kad specifinės kompetencijos reikalingos institucijos specialistų veiksmams, apimantiems leidimų (licencijų), dokumentų, jų kopijų, nuorašų ar išrašų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų konsultavimą institucijos kompetencijos klausimais, įstatymu nustatytos informacijos, kurios valdytojas yra institucija, teikimą asmenims, administracinių procedūrų vykdymą. Kompetencijų reikalauja ir institucijos darbuotojo veiksmi, sutinkant interesantą bei pateikiant interesantui paslaugos rezultatą: asmens sutikimas ir pirmojo

kontakto užmezgimas, išklausymas; susipažinimas su pateikto prašymo ir dokumentų turiniu; informavimas apie klausimo sprendimo etapus ir eigą, orientavimas ir konsultavimas; prireikus prašymo įforminimas raštu; prašymo įregistravimas ir perdavimas atitinkamam padaliniiui; prireikus asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimą; prireikus paslaugos rezultato įteikimas asmeniui.

Diskusijose kompetencija dažnai vartojama kaip žinių ir gebėjimų atributas siekiant apibūdinti žmogaus gebėjimus atlikti užduotis labai gerai. D. Šaparnienės (2002) nuomone, kompetenciją būtų galima apibrėžti kaip asmenybės kognityvinių ir nekognityvinių savybių raišką sėkmingoje ir efektyvioje profesinėje veikloje. Tyrimu buvo siekta nustatyti, kokios kompetencijos labiausiai reikalingos respondentams jų profesinėje veikloje. Specifinės kompetencijos – kompiuterinis raštingumas (25,98%), teisės aktų išmanymas (23,13%), raštvedyba (22,42%), vadyba (15,30%) – respondentų nuomone, yra svarbiausios kompetencijos aptarnaujant piliečius (Žr. 5 pav.).

Jūsų einamosios pareigoms reikalingos specifinės kompetencijos:

(pažymėkite visus tinkančius variantus arba įrašykite)

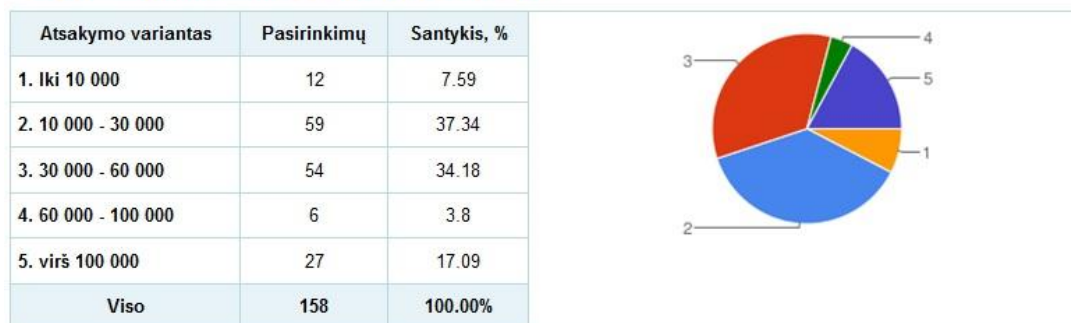


5 pav. Einamoms pareigoms reikalingos specifinės kompetencijos

Iš 6 ir 7 paveikslų matome kaip respondentai pasiskirstė pagal savivaldybių dydį – gyventojų skaičius, darbuotojų skaičius. Nuo gyventojų skaičiaus priklauso interesantų skaičius savivaldybėje, didesniai srautui aptarnauti taikomas centralizuotas būdas, mažesniai – decentralizuotas. Interesantų skaičiaus identifikavimas atliekamas siekiant nustatyti interesantų srautą per tam tikrą laikotarpį, o išsamesnė analizė – naudojama aptarnavimo forma, būdą, jų privalumus bei trūkumus, institucijos darbuotojų darbo krūvį ir kt. Gauti duomenys parodo, iš kur ir kiek žmonių apsilanko institucijoje asmeniškai, kiek kreipiasi paštu, elektroniniu paštu, telefonu. Pagal tai institucijos vadovas gali spręsti, ar reikalinga iš pagrindų pertvarkyti esamą asmenų aptarnavimo tvarką, ar pakanka patobulinti kai kuriuos procesus ar veiklos sąlygas. Interesantų skaičiaus, aptarnavimo formos ir būdo analizė yra svarbi tose institucijose, kuriose asmenys aptarnaujami decentralizuotai. Analizės rezultatai padeda institucijos vadovui nuspręsti, ar reikalinga decentralizuotą asmenų aptarnavimo formą keisti į centralizuotą, pvz. įsteigiant „vieno langelio“ padalinį, didinti darbuotojų skaičių. Galimas ir priešingas sprendimas, pvz., panaikinti „vieno langelio“ padalinį dėl

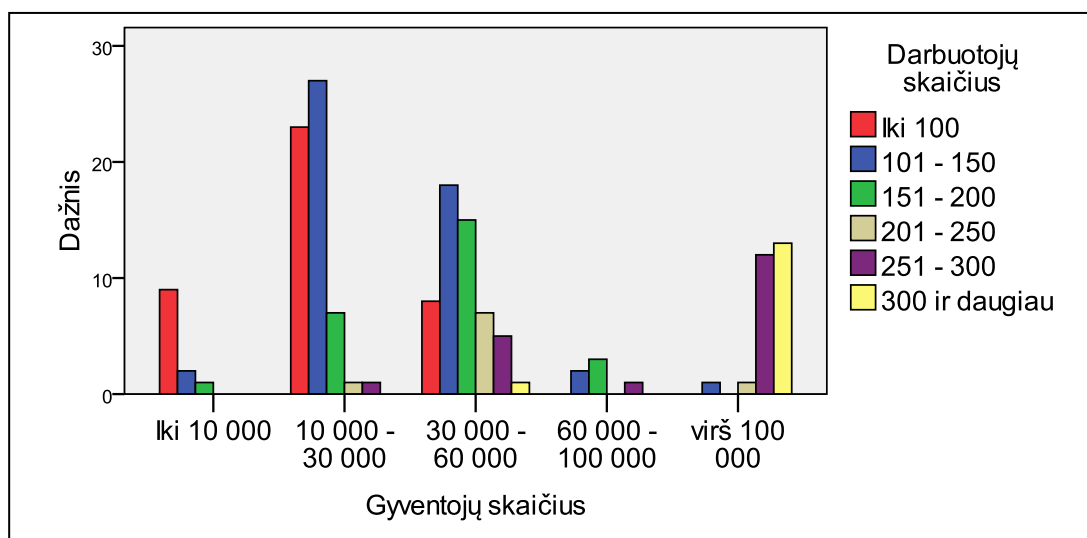
sumažėjusio interesantų srauto ir atsiradusios realios galimybės gauti administracines paslaugas elektroniniu būdu.

Gyventojų skaičius Jūsų savivaldybėje:



6 pav. Gyventojų skaičius savivaldybėje

Norėta pagrįsti prielaidą, kad darbuotojų skaičius savivaldybėse priklauso nuo gyventojų skaičiaus. Panaudojus Chi kvadrato kriterijų nustatyta, kad savivaldybės darbuotojų skaičius didėja priklausomai nuo gyventojų savivaldybėse skaičiaus ($\chi^2=147,4$; $p<0,05$) Ekspertų pasiskirstymas pagal santykį gyventojų skaičius – darbuotojų skaičius, išanalizavus porinių dažnių lentelės duomenis, pateiktas 7 paveiksle.

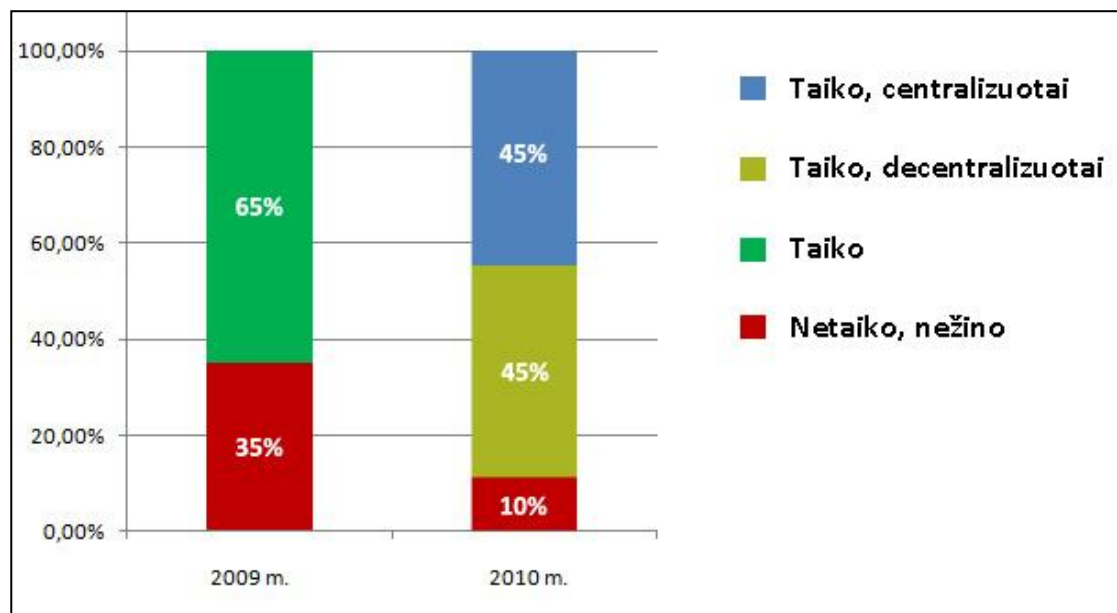


7 pav. Gyventojų skaičiaus ir darbuotojų savivaldybėse skaičiaus santykis

Pagal tai, koku būdu „vieno langelio“ principą taiko savivaldybė, ekspertai pasiskirstė taip: centralizuotai – 41,14% , decentralizuotai – taip pat 41,77%, tai rodo, kad tyrime vienodai buvo ištirtos abiejų „vieno langelio“ principo taikymo būdų įgyvendinimo savivaldybėse tendencijos. Neteisinga manyti, kad „vieno langelio“ principas negali būti įgyvendinamas esant decentralizuotam asmenų aptarnavimui, taip pat kad įsteigus centralizuotą asmenų aptarnavimo padalinį pvz., „priimamąjį“, „vieno langelio tarnybą“, „vieno langelio“ principas savaime bus įgyvendintas net ir tuo atveju, kai visą reikalingą informaciją ir dokumentus surinks ir pristatys prašymą nagrinėjančiai institucijai pats prašymą padavęs asmuo. Taip manant ignoruojama „vieno langelio“ principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti žmonių administracinę naštą jiems

tvarkant reikalus institucijose. Nereikalauti iš asmens pateikti prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos ir dokumentų (tai ir sudaro „vieno langelio“ principo taikymo esmę) privalu kiekvienam asmeniui aptarnaujančiam ir paslaugas teikiančiam institucijos darbuotojui tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui.

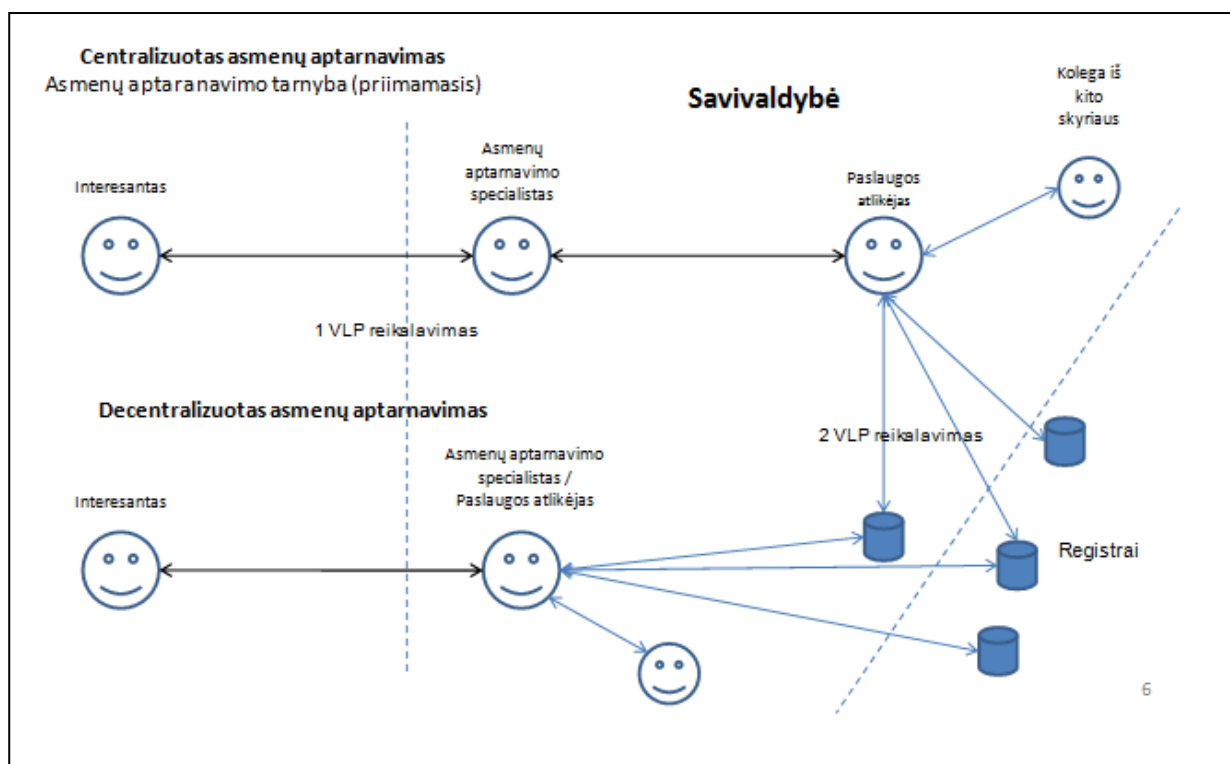
Palyginus 2009 m. VRM inicijuotos apklausos „Pažangos, įgyvendinant „vieno langelio“ principą valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose, įvertinimas“ ir šio tyrimo rezultatus, matyti, kad pasiekta ženkli pažanga taikant „vieno langelio“ principą: 2009 m. 65% Lietuvos savivaldybių taikė „vieno langelio“ principą, 2010 m. – 90% (Žr. 8 pav.).



8 pav. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo pažanga. 2009–2010 m. pokytis

Duomenų šaltinis: šio tyrimo ir VRM 2009 m. apklausos rezultatai

„Vieno langelio“ principas taikomas tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui. Centralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia aptarnavimo forma, kai asmens aptarnavimą: jo sutikimą ir pirmojo kontakto užmezgimą, išklausymą, susipažinimą su pateiktu prašymu ar skundu ir pateikta informacija ar dokumentais, informacijos apie problemos sprendimą pateikimą, kitus darbus, atlieka specialus įvairiai vadinamas institucijos administracijos padalinys – priimamasis, asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tarnyba, tiesiog „vieno langelio“ tarnyba, piliečių aptarnavimo tarnyba ir pan. Prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyta, kad centralizuoto asmenų aptarnavimo arba „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys steigiamas institucijoje, į kurią atvyksta daug interesantų, gaunama daug prašymų suteikti paslaugas ar daug skundų, pranešančių apie pažeistas teises, ir kai tampa nebeįmanoma išdalinti su asmenų aptarnavimu susijusių darbų institucijos darbuotojams nepažeidžiant jų teisių ir teisėtų interesų ir nepakenkiant pagal pareigas atliekamų darbų kokybei. 9 paveiksle pavaizduota centralizuoto ir decentralizuoto asmenų aptarnavimo schema.



9 pav. Centralizuoto ir decentralizuoto aptarnavimo schema

Šaltinis: „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos, 2009. VRM, Vilnius.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia asmenų aptarnavimo forma, kai prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka valstybės tarnautojai ir darbuotojai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis. Dėl to klaidinga manyti, kad, įsteigus centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinį, savaime bus įgyvendintas „vieno langelio“ principas ir, priešingai, esant decentralizuotam asmenų aptarnavimui „vieno langelio“ principas nebus įgyvendintas. Apibendrinus respondentų bendrąsias charakteristikas galima teigti, kad tyrimo imtis nenukrypsta nuo faktinių tendencijų ir atitinka tyrimo iškeltus tikslus bet uždavinius.

3. Tyrimo instrumento pagrindimas

Tyrimo instrumentu buvo pasirinkta internetinė ekspertų apklausa. Formuojant ekspertų grupę buvo remtasi vienu bendru kriterijumi: sudaryta grupė turi būti pajėgi patikimai ir efektyviai išspręsti nagrinėjamą problemą – ištirti „vieno langelio“ principo taikymo savivaldybėse situaciją bei plėtros galimybes, nustatyti kylančias problemas. Todėl pasirinkta apklausti savivaldybių administracijų vadovus, kuruojančius viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėse, administracijų padalinių vadovus, atsakingus už administracinių paslaugų kokybę ir paslaugų suteikimą per nustatytą terminą, bei administracinių paslaugų teikėjus – savivaldybių specialistus, susijusius su viešųjų paslaugų teikimu ir piliečių aptarnavimu. Tyrimo klausimynas ekspertams

buvo patalpintas internetinių apklausų svetainėje www.publika.lt pavadinimu: „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje“. Tyrimo dalyviams e-paštu buvo išsiųsta nuoroda į klausimyną – <http://www.publika.lt/apklausa-15-4b65ec4574b7d.html>. E-laiške buvo pateikta glausta instrukcija ir paaiškinimai, kaip klausimynas turi būti užpildytas, iš anksto padėkota už išreikštą nuomonę ir už sugaištą laiką, bei tyrimo dalyviai buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir uždaviniais. Tyrimo metu respondentams apklausti naudotas klausimynas yra pateiktas 9 priede.

Klausimyno įžangoje trumpai pristatytas tyrimo tikslas, pabrėžtas tyrimo anonimiškumas, tyrėjo prisistatymas. Klausimyną sudaro šešios dalys. Pirmąją klausimyno dalį sudaro bendri klausimai (1–6 kl.) apie respondentą, antroje – klausimų blokas (7–10 kl.) „vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje: situacijos analizė, trečioje klausimyno dalyje sudarytas klausimų blokas (11–19 kl.) – „vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje: pasirengimas principo diegimui, ketvirtojoje – (20–25 kl.) „vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje: centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys, penktąją klausimyno dalį – „vieno langelio“ principo įgyvendinimo procesas savivaldybėje – sudaro klausimų blokas (26–39 kl.), šeštojoje dalyje – „vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje: darbo kokybės pokyčiai ir problemos (40–45 kl.). Tyrimo instrumentą sudarė uždari, pusiau uždari ir atviri klausimai.

55% klausimų buvo uždaro tipo klausimai, reikalaujantys pasirinkti ir pažymėti pateiktus atsakymus. Šio tipo klausimų atsakymai apdorojami statistikos priemonėmis. Juos nesunku palyginti, įvertinti kiekybiškai ir yra pakankamai patikimi, kadangi išvengiama subjektyvumo dėl to, kad nereikia klasifikuoti atsakymų. 37% klausimų buvo pusiau uždari – respondentai, kurių netenkino nė viena atsakymo alternatyva, galėjo formuluoti savo atsakymą, įskaitant ir tuos atvejus, kai buvo pateikiami teiginiai, matuojami remiantis Likerto skalės principu. Klausimo bloke buvo pateikiami visi galimi atsakymo variantai, respondentas turėjo pasirinkti ir pažymėti vieną ar kelis atsakymus, bet buvo paliekama tuščia eilutė respondento nuomonei įrašyti, jei jis nerado tinkamo jam varianto. Taip pat ekspertų buvo prašoma atsakyti ir į tris atviro tipo klausimus: „Jeigu dabar imtumėtės tobulinti paslaugų teikimą piliečiams, nuo ko pirmiausia pradėtumėte?“, „Paminėkite pagrindines kliūtis, kurios kyla savivaldybėje aptarnaujant asmenis „vieno langelio“ principu“; ; „Kaip šias kliūtis stengiatės įveikti?“. Respondentas atsakymą turėjo parašyti laisva forma. Tokių klausimų analizė reikalauja taikyti turinio analizės metodą.

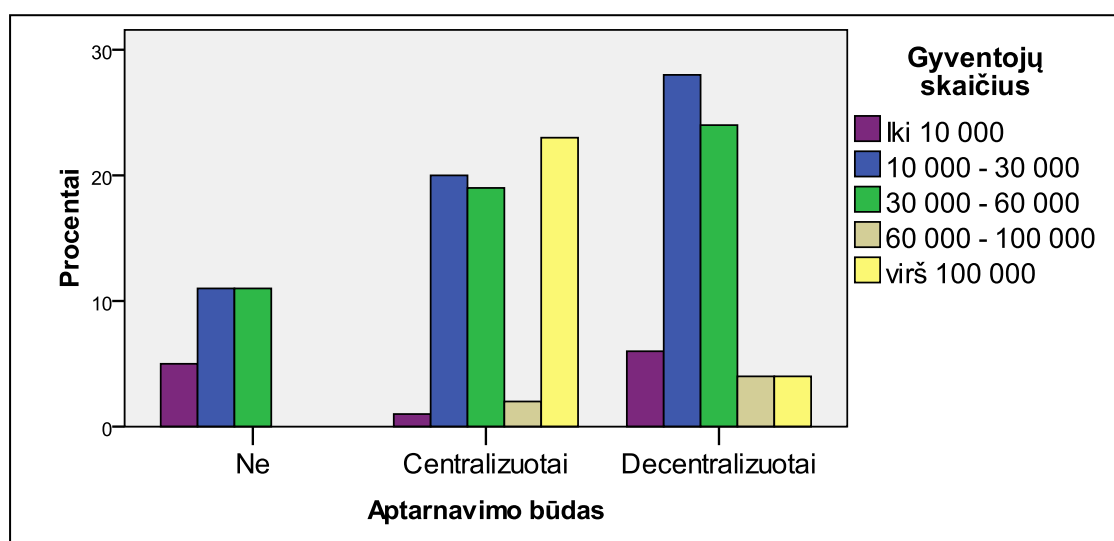
Tyrimo metu surinkti duomenys buvo lyginami, analizuojami ir vertinami, siekiant išanalizuoti esamą situaciją, identifikuoti problemas bei pateikti rekomendacijas problemų sprendimui ir plėtrai. Nuostatų, vertinimų matavimams tyrime naudotos Likerto arba susumuoto reitingo skalės – dažniausias duomenų grupavimo ir įvertinimo būdas socialiniuose tyrimuose, leidžiantis įvertinti nuostatas, įsitikinimus ir t.t. Diagnostiniame instrumente buvo naudojamas trijų, keturių ir penkių pakopų atsakymų formatas.

III. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE: SITUACIJOS ANALIZĖS IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TYRIMO REZULTATAI

1. Situacijos analizė

Iš 60 tyrime dalyvavusių savivaldybių tik šešių savivaldybių tarnautojai nurodė, kad savivaldybė šiuo metu vis dar neaptarnauja piliečių „vieno langelio“ principu, tai yra asmuo pats turi pateikti visą informaciją, reikalingą sprendimui priimti ar paslaugai suteikti. Likę 90% savivaldybių aptarnauja asmenis „vieno langelio“ principu – 45% savivaldybių asmenis aptarnauja centralizuotu būdu, 45% savivaldybių asmenis aptarnauja decentralizuotu būdu.

Buvo padaryta prielaida, kad savivaldybės renkasi asmenų aptarnavimo būdą priklausomai nuo savivaldybės dydžio. Prielaidai pagrįsti naudotas Chi kvadrato kriterijus. Nustatyta, kad savivaldybės asmenų aptarnavimo būdą renkasi priklausomai nuo gyventojų savivaldybėse skaičiaus ($\chi^2=33,8$; $p<0,05$) (3 priedas). Išanalizavus porinių dažnių lentelę pastebima, kad centralizuotu būdu asmenis aptarnauja didesnių miestų ar rajonų savivaldybės, kurių gyventojų skaičius didesnis kaip 60 000, o decentralizuotą aptarnavimą renkasi mažesnių rajonų ar miestų savivaldybės (Žr. 10 pav.).

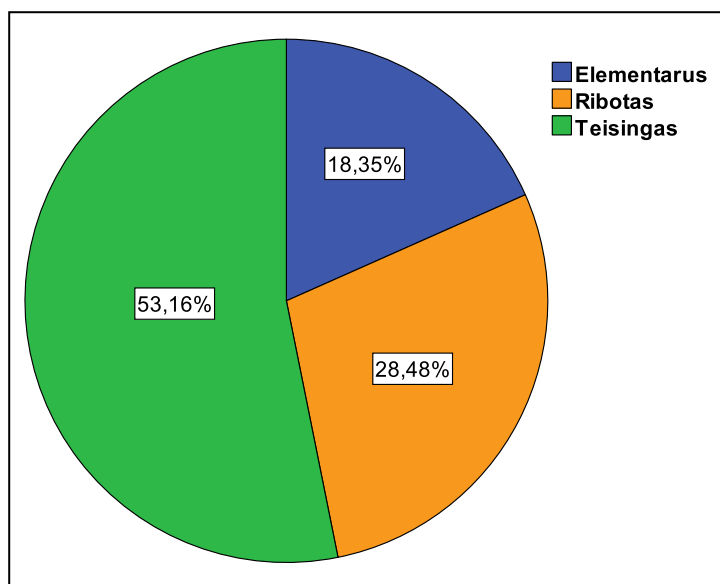


10 pav. Gyventojų skaičiaus ir asmenų aptarnavimo būdo savivaldybėse santykis

„Vieno langelio“ principas traktuojamas nevienareikšmiškai, atsižvelgiant į informacijos pateikimo būdą bei informacijos kiekį. „Vieno langelio“ principo samprata, detalizuota 2008 m. spalio – lapkričio mėn. VRM apklausus viešojo administravimo institucijas ir įstaigas, pateikta 4 priede. „Vieno langelio“ principas bus įgyvendintas iš dalies arba ir visiškai neįgyvendintas, jeigu institucija ribotai arba elementariai interpretuos šį principą. Ar principas yra įgyvendinamas, gali padėti atsakymas į paprastą klausimą: „ar palengvėjo žmonių našta tvarkant savo reikalus valstybės institucijose, ar iš tiesų realizuojama jų konstitucinė teisė į gerą aptarnavimą?“ Jeigu informaciją,

reikalingą atsakymui į prašymą ar skundą parengti, turės pateikti pats asmuo, jo našta nėra nepalengvės, net jeigu institucijoje funkcionuotų speciali asmenų aptarnavimo tarnyba, vadinamas „vienas langelis“. Ir priešingai, kiekvienas darbuotojas, kuris aptarnauja asmenis, įgyvendins šį principą, jeigu vadovausis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtinta jo samprata. Tiksliai tada, kai sprendimui reikalingą informaciją gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija nedalyvaujant interesantui ir sutaupomos jo laiko ir kitos sąnaudos, interesantas pajunta pagerėjus aptarnavimo kokybę ir padidėjus institucijos ar įstaigos dėmesį jam.

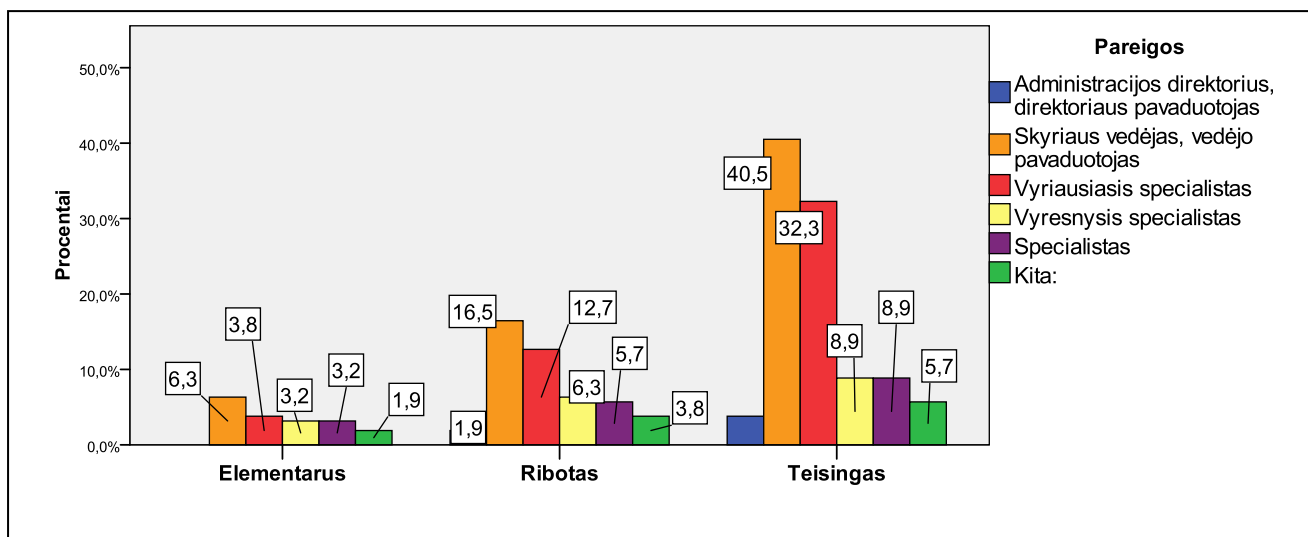
Internetinės ekspertų apklausos metu taip pat buvo pateiktas klausimas apie tai, kuris teiginys geriausiai tinka Jūsų savivaldybei, kalbant apie asmenų aptarnavimą. Šiuo klausimu norėta atskleisti, kaip „vieno langelio“ principą suvokia savivaldybių tarnautojai. Iš 11 paveikslo matome, kad iki šiol „vieno langelio“ principas yra suvokiamas skirtingai.



11 pav. „Vieno langelio“ principo samprata respondentų nuomonės raiškoje

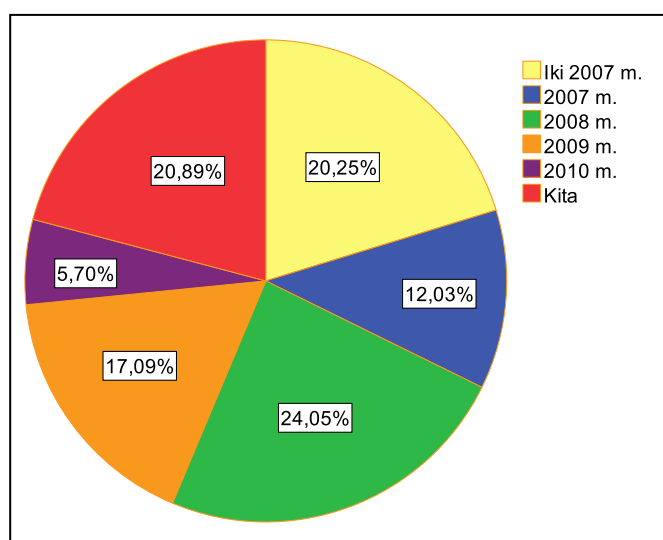
Vis dar 18,35% visų tyrime dalyvavusių savivaldybių tarnautojų, susijusių su viešųjų paslaugų teikimu piliečiams, elementariai interpretuoja „vieno langelio“ principo įgyvendinimą savivaldybėse. Ribotai „vieno langelio“ principo įgyvendinimą savivaldybėse suvokia 28,48% visų tyrime dalyvavusių savivaldybių tarnautojų, susijusių su viešųjų paslaugų teikimu piliečiams. Palyginus šio tyrimo ir VRM 2007 m. organizuotos apklausos rezultatus, pastebima, kad situacija gerėja ir vis daugiau savivaldybių specialistų „vieno langelio“ principą suvokia teisingai.

Išanalizavus porinių dažnių lentelę (5 priedas) stebina tai, kad tarp elementariai arba ribotai „vieno langelio“ principą suvokiančių informantų (net 22,80%) yra administracijų ir administracinių padalinių vadovai, atsakantys už administracinės paslaugos kokybę ir paslaugos suteikimą per nustatytą terminą. Tai rodo, kad administracinių padalinių vadovai, patys tinkamai nesuvokia, nėra išnagrinėję ar klaidingai interpretuoja „vieno langelio“ principo sampratą (Žr. 12 pav.).



12 pav. „Vieno langelio“ principo sampratos analizė

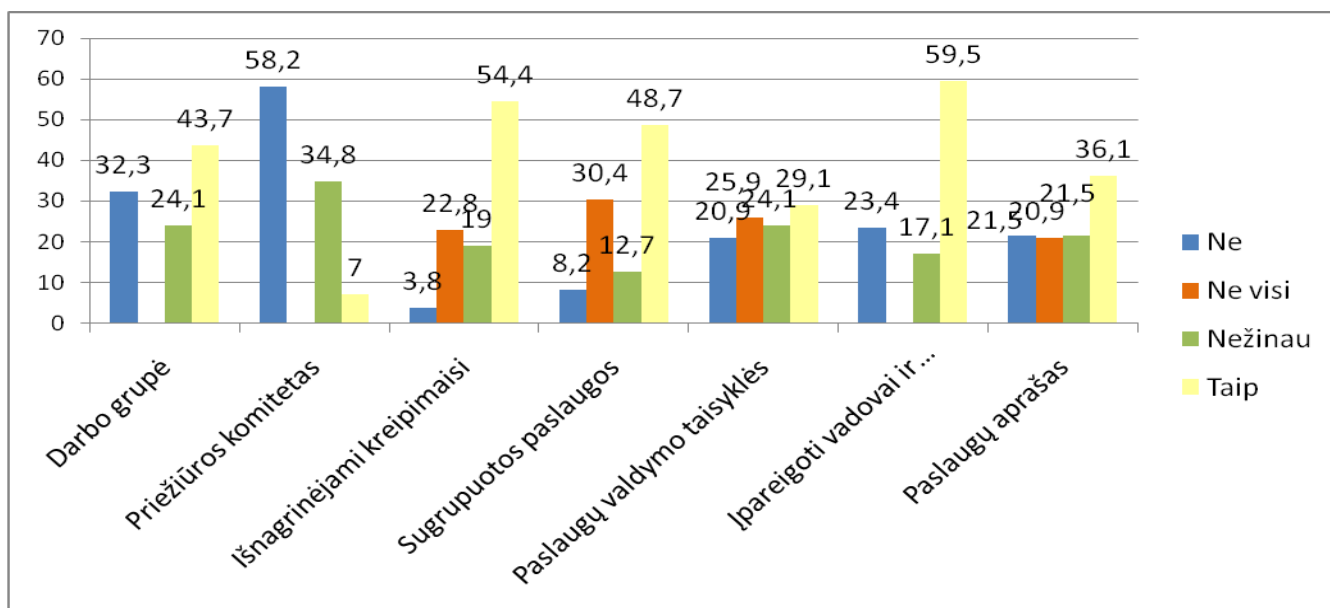
Nors „vieno langelio“ koncepcija Lietuvoje įtvirtinta dar 2006 m. birželio mėn. Viešojo administravimo įstatymo pakeitimu (Žin., 2006, Nr. 77 – 2975) ir Vyriausybės Strateginio planavimo komitetas (2007), įpareigojo ministerijas, įstaigas prie Vyriausybės, apskritis ir kitas viešojo administravimo institucijas iki 2007 m. rugsėjo 1 d. visiškai įdiegti „vieno langelio“ principą, tačiau iš tyrimo rezultatų matome, kad įpareigojimas dar ir šiandien nėra įvykdytas. Kada savivaldybės asmenis ėmė aptarnauti „vieno langelio“ principu, matyti iš 13 paveikslo, skiltyje „Kita“ 20,89% respondentų nurodė, kad savivaldybė „vieno langelio“ principą yra įdiegusi tik iš dalies, „vieno langelio“ principą taiko tik kai kurioms paslaugoms, planuoja įdiegti iki 2012 metų ar dar vėliau.



13 pav. „Vieno langelio“ principo įdiegimas savivaldybėse pagal metus

„Vieno langelio“ principo diegimas vyksta keliais etapais, rengdamasi principo įgyvendinimui institucija turi atlikti įvairius darbus. Pasirengimas „vieno langelio“ principo diegimui: institucijos vadovas, įvertinęs esamą situaciją asmenų aptarnavimo srityje, sudaro darbo grupę „vieno langelio“

principo diegimui pasirengti. Darbo grupės uždavinys – nuosekliai įgyvendinti „vieno langelio“ principo diegimo etapus siekiant iškeltų tikslų – greitesnio ir kokybiškesnio interesantų aptarnavimo. Į darbo grupę turėtų įeiti tiek už paslaugų teikimą atsakingų padalinių, tiek už bendrą savivaldybės veiklą atsakingi specialistai. Išanalizavus tyrimo rezultatų duomenis nustatyta, kad 43,67% savivaldybių buvo sudaryta darbo grupė „vieno langelio“ principo diegimui pasirengti, 32,28% respondentų nurodė, kad darbo grupė sudaryta nebuvo, 24,05% respondentų nežinojo apie darbo grupės sudarymą. Darbo grupės kontrolei bei rezultatų tvirtinimui institucijos vadovas sudaro paslaugų valdymo priežiūros komitetą. Paslaugų valdymo priežiūros komiteto uždavinys – vertinti ir tvirtinti darbo grupės rezultatus. Atsižvelgiant į savivaldybės dydį, turimus žmogiškuosius resursus, galima sudaryti tik vieną iš aukščiau minimų organų atitinkamai pasirinktinai įpareigojant jį vykdyti abiejų – tiek darbo grupės tiek komiteto – pareigas. Todėl nenuostabu, kad tyrimo rezultatai rodo, jog tik 6,96% respondentų teigia, kad jų savivaldybėje yra sudarytas paslaugų valdymo priežiūros komitetas, o likę 58,23% pažymėjo, kad komiteto nėra arba 34,81% nežino apie jo egzistavimą. Atlikus išsamią analizę galima padaryti išvadas, kad „vieno langelio“ principo diegimo etapai savivaldybėse yra dažniausiai vykdomi. „Vieno langelio“ principo savivaldybėse diegimo etapai matomi 14 paveiksle.



14 pav. „Vieno langelio“ principo diegimo savivaldybėse etapai

Siekiant nustatyti, kokias paslaugas teikia institucija, turi būti išnagrinėjami visi asmenų kreipimosi į instituciją atvejai. Atskiriami kreipimaisi, kuriuose asmuo išreiškia savo požiūrį į tam tikrus faktus ar reiškinius, pateikia siūlymus ką nors patobulinti, pakeisti ar susilaikyti nuo veiklos, nuo prašymų suteikti paslaugą ar apginti pažeistas teises. Institucija turi identifikuoti ir inventorizuoti visas paslaugas, teikiamas pagal visų rūšių prašymus. Tai atlikti savo kompetencijos ribose įpareigojami institucijos padalinių vadovai ir specialistai. 54,43% respondentų patvirtino, kad jų savivaldybėse paslaugos yra identifikuojamos, 22,78% informantų nurodė, kad ne visos

paslaugos yra identifikuojamos ar inventorizuojamos, 18,99% respondentų nežino, ar savivaldybėje paslaugos yra išnagrinėjamos, ir 3,80% nurodė, kad to nėra atliekama jų savivaldybėse.

Paslaugų grupavimas leidžia nustatyti, koks institucijos padalinys atsakingas už atskirų paslaugų teikimą ir už jų aprašų parengimą. Grupavimo kriterijus pasirenka pati institucija, svarbiausia, kad jie įgalintų nustatyti panašių paslaugų grupes. Rekomenduojama pasirinkti kelis grupavimo kriterijus ir paslaugas grupuoti pagal kelis požymius. Galimi grupavimo kriterijai nurodyti 6 priede.

Išanalizavus dažnių lenteles, nustatyta, kad 48,73% savivaldybių paslaugos yra grupuojamos, 30,38% respondentų teigia, kad ne visos paslaugos jų savivaldybėje yra grupuojamos, 12,66% nežino apie paslaugų grupavimą savivaldybėje, o 8,23% nurodė, kad paslaugos jų savivaldybėje nėra grupuojamos. Taip pat savivaldybėje turi būti patvirtinamos paslaugų valdymo taisyklės, tik 29,11% respondentų nurodė, kad tokios taisyklės savivaldybėje yra, 25,95% ekspertų nurodė, kad taisyklės yra parengtos ne visoms paslaugoms. 59,49% respondentų nurodė, kad padalinių vadovai ir specialistai yra įpareigoti parengti teikiamų paslaugų aprašus savo kompetencijos ribose, o 23,42% respondentų nurodė, kad to nėra padaryta. 36,08% respondentų nurodė, kad kiekvienai teikiamai paslaugai yra parengtas jos aprašas, apibūdinantis konkrečios paslaugos teikimo eigą laikantis tam tikrų struktūros ir turinio reikalavimų, 20,89% respondentų nurodė, jog aprašas parengtas ne visoms paslaugoms.

Tyrimo metu buvo iširta, kokius materialius darbus savivaldybės atliko diegiant „vieno langelio“ principą savivaldybėje. Savivaldybės suremontavo priimamojo patalpas, įrengė prieigas neįgaliesiems, įsigijo naujos kompiuterinės, organizacinės technikos, programinės įrangos, baldų, įrengė informacinius standus apie asmenų aptarnavimą institucijose. Išsami atliktų paslaugų analizė pateikta 3 lentelėje.

3 lentelė

Atliktų darbų analizė įgyvendinant „vieno langelio“ principą

	Taip		Ne		Nežinau	
1. Suremontuotos patalpos	115	72.33%	39	24.53%	5	3.14%
2. Įrengta laukimo salė (laukiamasis, priimamasis)	93	58.49%	58	36.48%	8	5.03%
3. Įrengta konfidencialumą užtikrinanti patalpa, atskiras kambarys pokalbiui su asmeniu	47	29.56%	99	62.26%	13	8.18%
4. Įrengta prieiga neįgaliesiems	101	63.52%	47	29.56%	11	6.92%
5. Įsigyta nauja kompiuterinė ir org. technika (įrengti telefonai, nupirkti nauji kompiuteriai, spausdintuvai, kita biuro įranga)	97	61.01%	45	28.3%	17	10.69%
6. Įsigyti nauji baldai	107	67.3%	44	27.67%	8	5.03%
7. Įsigyta nauja programinė įranga	68	42.77%	59	37.11%	32	20.13%
8. Įdiegta eilių valdymo sistema	27	16.98%	106	66.67%	26	16.35%

9. Įrengtas informacinis stendas apie asmenų aptarnavimą institucijoje	77	48.43%	66	41.51%	16	10.06%
10. Kita (detalizuokite):	22	13.84%	43	27.04%	94	59.12%
Viso	754	47.42%	606	38.11%	230	14.47%

Skiltyje „Kita“, respondentai detalizavo šiuos darbus: įsigyta dokumentų valdymo sistema, nupirktą uniformą „vieno langelio“ priimamojo darbuotojams, paruoštas kvalifikuotas personalas (bendravimo, konfliktų valdymo, komandinio darbo ir pagal teikiamų paslaugų kompetencijas), vykdomi darbuotojų mokymai, visuomenės informavimas.

Ištyrus, kuris „vieno langelio“ principo diegimo etapas yra sudėtingiausias, buvo nustatyta, kad daugiausia problemų savivaldybėms kelia teikiamų paslaugų identifikavimas, inventorizavimas ir sugrupavimas (47,17%), teikiamų paslaugų aprašų parengimas (44,03%), prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos šaltinių identifikavimas ir informacijos gavimo užsitikrinimas, (44,02%), paslaugų valdymo tvarkos reglamentavimas (42,77%), bei materialusis pasirengimas „vieno langelio“ principo diegimui (patalpų remontas, naujos technikos įsigijimas ir pan.) (33,33%). Skiltyje „Kita“ savivaldybės detalizavo šiuos probleminius „vieno langelio“ principo diegimo etapus: centralizuoto padalinio steigimas, turimos dokumentų valdymo sistemos pritaikymas, darbuotojų, atitinkančių savo kvalifikaciją, tinkamą specifinių paslaugų aptarnavimui pritraukimas, vidaus restruktūrizacija (padalinių specialistų perkėlimas į „vieningą langelį“ nemažinant darbo apimčių), įtikinti gyventojus, kad tai naudinga, techninių sąlygų paruošimas IS sistemai (informatikų pozicija), finansavimo šaltinių radimas, patalpų trūkumas. Išsami „vieno langelio“ principo diegimo etapų sudėtingumo analizė pateikta 4 lentelėje.

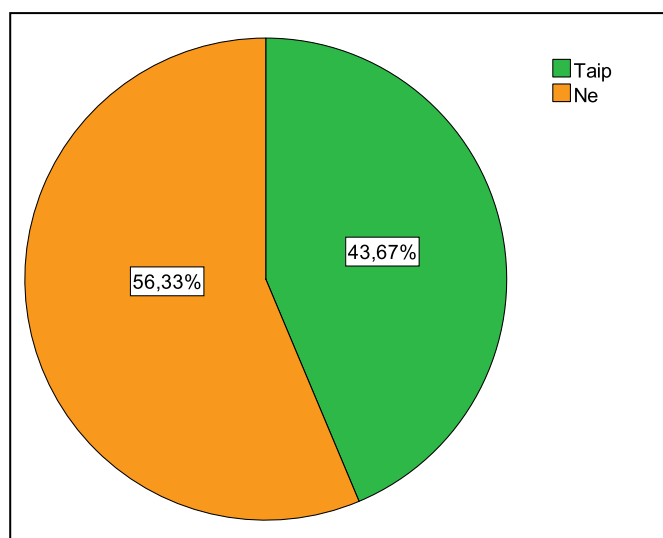
4 lentelė

„Vieno langelio“ principo diegimo etapų sudėtingumo vertinimas

Kurie „vieno langelio“ principo diegimo etapai yra sudėtingiausi?	TIKRAI TAIP		Taip		Nežinau		Ne		TIKRAI NE	
1. Pasirengimas „vieno langelio“ principo diegimui (patalpų remontas, naujos technikos įsigijimas ir pan.)	24	15.09%	29	18.24%	59	37.11%	40	25.16%	7	4.4%
2. Teikiamų paslaugų identifikavimas, inventorizavimas ir grupavimas	18	11.32%	57	35.85%	58	36.48%	23	14.47%	3	1.89%
3. Paslaugų valdymo tvarkos reglamentavimas	21	13.21%	47	29.56%	66	41.51%	23	14.47%	2	1.26%
4. Teikiamų paslaugų aprašų parengimas	19	11.95%	51	32.08%	64	40.25%	23	14.47%	2	1.26%
5. Prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos šaltinių identifikavimas ir informacijos gavimo užsitikrinimas	16	10.06%	54	33.96%	66	41.51%	21	13.21%	2	1.26%
6. Asmenų aptarnavimo padalinio veiklos reglamentavimas (jei yra savivaldybėje)	8	5.03%	27	16.98%	73	45.91%	45	28.3%	6	3.77%

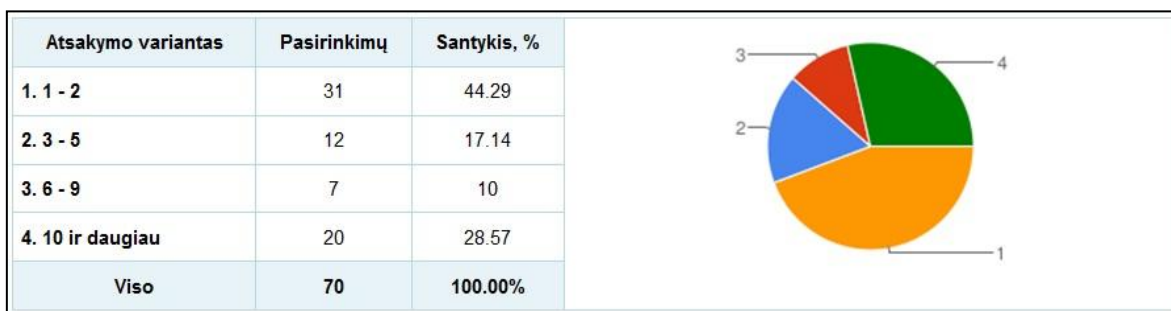
7. Kita (detaлізуokite):	9	5.66%	10	6.29%	116	72.96%	14	8.81%	10	6.29%
Viso	115	10.33%	275	24.71%	502	45.1%	189	16.98%	32	2.88%

Jeigu tikslinga, institucijoje gali būti įsteigtas centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinys („vieno langelio“ padalinys arba „vieno langelio“ tarnyba), patvirtinami jo nuostatai, prireikus ir reglamentas. Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu arba „vieno langelio“ padalinys – tai institucijos administracijos padalinys, kuris yra tarpininkas tarp institucijos ir interesanto. Padalinys steigiamas iš savivaldybių biudžetuose patvirtintų bendrųjų asignavimų tose institucijose ir įstaigose, į kurias įvairiomis formomis kreipiasi daug asmenų, prašančių išnagrinėti prašymus, skundus ir suteikti administracines paslaugas. Padalinys steigiamas institucijos vadovo sprendimu siekiant pagerinti asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir paslaugų teikimą. Savo veikloje asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu padalinys vadovaujasi padalinio nuostatais, kuriuos rekomenduojama rengti vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. 1V-15 patvirtintomis „Ministerijų, Vyriausybės įstaigų, įstaigų prie ministerijų nuostatų rengimo rekomendacijomis“ (Žin., 2007-01-25, Nr. 10-400) ir kitais institucijos veiklą reglamentuojančiais teisės aktais. Ištyrus esamą situaciją paaiškėjo, kad 43,67% savivaldybių yra įsteigę asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu arba „vieno langelio“ padalinį (Žr. 15 pav.).



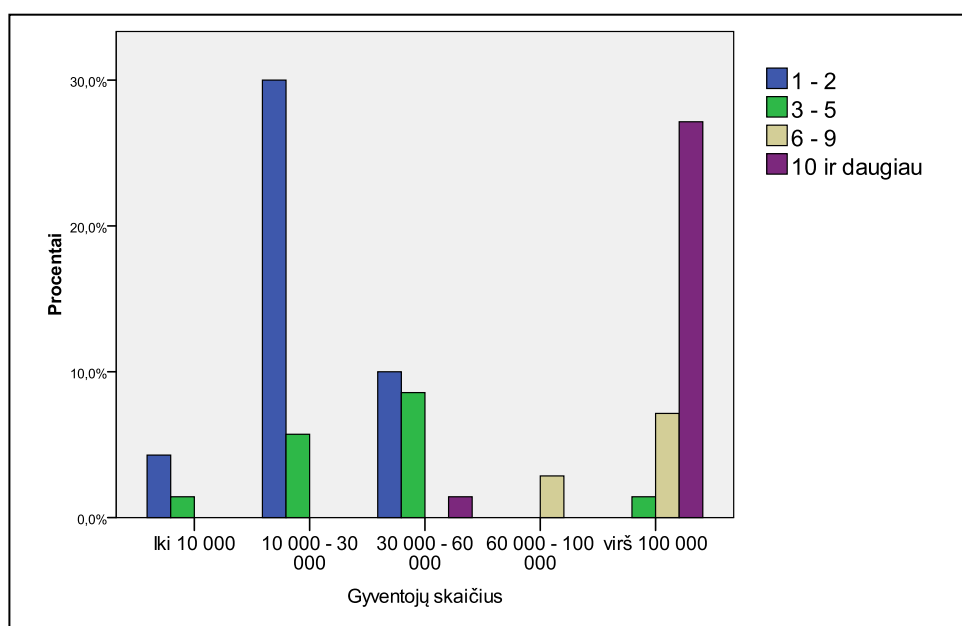
15 pav. Savivaldybių įsteigusių „vieno langelio“ padalinį skaičius

Siekiant nustatyti „vieno langelio“ padalinio savivaldybėse veiklos ypatumus buvo apklausti 70 respondentų (N=70), jie nurodė, kad pas juos yra įsteigtas centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys. Iš 16 paveikslo matome, kad vyrauja mažos apimties asmenų aptarnavimo padaliniai, kuriuose dirba 1–2 specialistai (44.29%) ir didelės apimties asmenų aptarnavimo padaliniai, kuriuose dirba 10 ar daugiau specialistų (Žr. 16 pav.).



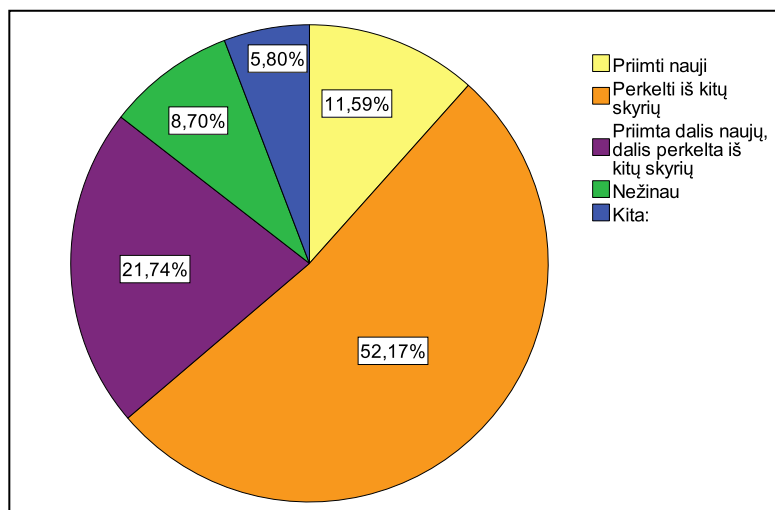
16 pav. Centralizuotų „vieno langelio“ padalinių savivaldybėse darbuotojų skaičius

Buvo padaryta prielaida, kad savivaldybės centralizuoto padalinio dydis priklauso nuo savivaldybės dydžio. Prielaidai pagrįsti naudotas Chi kvadrato kriterijus (7 priedas). Nustatyta, kad savivaldybės gyventojų skaičius turi įtakos savivaldybės centralizuoto padalinio dydžiui ($\chi^2=147,2$; $p<0,05$). Išanalizavus porinių dažnių lentelės duomenis paaiškėjo, kad didelės apimties „vieno langelio“ principo padaliniai steigiami dideliuose rajonuose ar miestuose, o mažesniuose miestuose ar rajonuose pasitenkinama 1 – 2 dviem asmenis aptarnaujančiais tarnautojais (Žr. 17 pav.).



17 pav. Centralizuotų „vieno langelio“ padalinių savivaldybėse darbuotojų ir gyventojų skaičiaus santykis

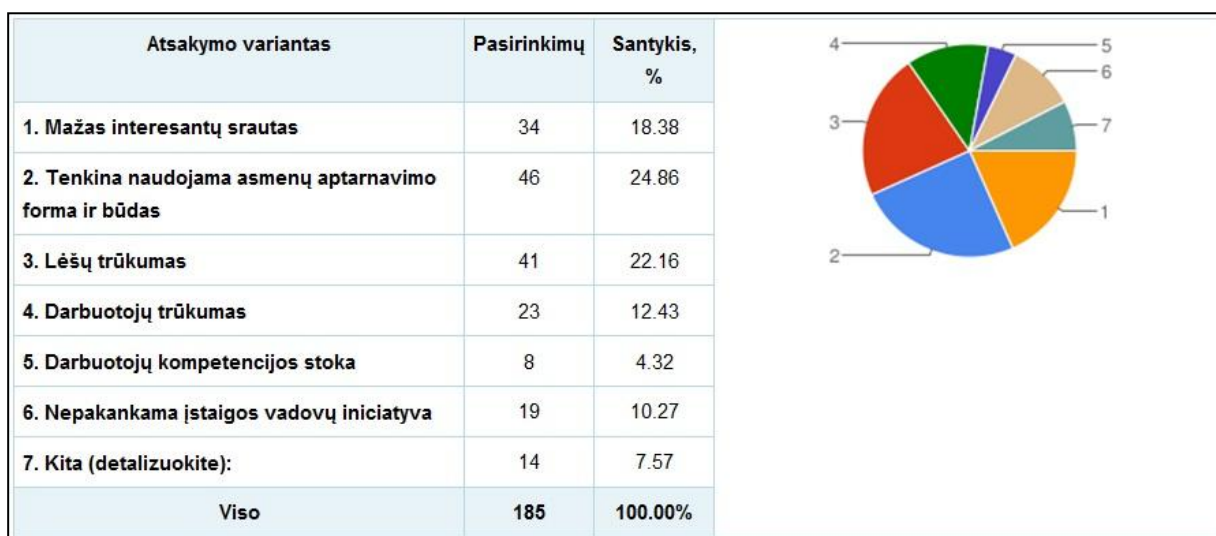
41.43% centralizuotų asmenų aptarnavimo padalinių yra mišrūs, tai yra juose dirba tiek valstybės tarnautojai, tiek asmenys pagal darbo sutartis. Net 52,17% specialistų buvo perkelti į centralizuotą padalinį iš kitų skyrių atliekant savivaldybės vidaus restruktūrizaciją (Žr. 18 pav.).



18 pav. Darbuotojų priėmimas į centralizuotą „vieno langelio“ padalinį

56,52% respondentų nurodė, kad centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys buvo įsteigtas savivaldybių lėšomis, t.y. iš savivaldybių biudžetuose patvirtintų bendrųjų asignavimų. 23,19% informantų nurodė, kad dalis lėšų buvo iš savivaldybės biudžeto, dalis lėšų gauta vykdant įvairius projektus, vien tik iš projektų centralizuotą asmenų aptarnavimo padalinį įsteigė 10,14% savivaldybių.

Apklausus likusius 88 (N=88) ekspertus, kodėl, jų nuomone nėra įsteigtas centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys jų savivaldybėje, rezultatai pasiskirstė tokia tvarka: 24,86% ekspertų mano, kad juos tenkina esama asmenų aptarnavimo forma ir būdas, 22,16% ekspertų nurodo, kad centralizuoto padalinio steigimą stabdo lėšų trūkumas, 18,38% ekspertų mano, kad netikslinga steigti centralizuotą asmenų aptarnavimo padalinį dėl mažo interesantų srauto, 12,43% ekspertų teigia, kad padalinio steigimą stabdo darbuotojų trūkumas, 10,27% ekspertų nurodo, kad susiduria su įstaigos vadovų iniciatyvos trūkumu, 4,32% respondentų abejoja darbuotojų kompetencija. Skiltyje „Kita“ 7,57% ekspertų detalizavo, kad patalpų stoka, bei savivaldybių skyrių išdėstymas per kelis pastatus yra tos priežastys, kurios stabdo centralizuoto padalinio steigimą (Žr. 19 pav.).



19 pav. Priežasčių, stabdančių centralizuoto padalinio steigimą analizė

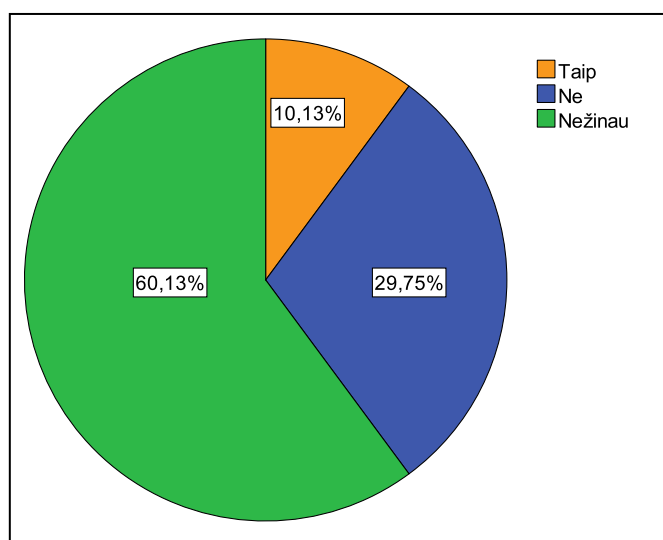
Institucijos uždavinys – ne tik nustatyti, kokia informacija ir dokumentai reikalingi prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti, bet ir identifikuoti šaltinius – institucijas ir įstaigas, iš kurių institucija turi gauti jai reikalingą informaciją ir dokumentus. Institucija privalo užmegzti su informacijos valdytoju kontaktą ir žodinėmis ar rašytinėmis sutartimis užsitikrinti nepertraukiamą informacijos gavimą. 62,90% (N=158) ekspertų nurodė, kad yra nustatyti visi arba dalis informacijos valdytojų, iš kurių informaciją, reikalingą prašymui ar skundai nagrinėti bei paslaugai suteikti, gauna savivaldybė, 45,28% ekspertų teigia, kad savivaldybė su dalimi ar visais informacijos valdytojais dėl informacijos teikimo sudarė rašytines sutartis. Dažniausiai naudojamas iš kitų informacijos valdytojų reikalingos informacijos ir duomenų gavimo būdas savivaldybėje išanalizuotas 5 lentelėje.

5 lentelė

Informacijos ir duomenų gavimo būdai savivaldybėje

	VISADA		Dažnai		Nežinau		Retai		NIEKADA	
1. Internetas	51	32.08%	78	49.06%	19	11.95%	10	6.29%	1	0.63%
2. E-paštas	27	16.98%	91	57.23%	21	13.21%	18	11.32%	2	1.26%
3. Paštas	19	11.95%	81	50.94%	18	11.32%	41	25.79%	0	0%
4. Telefonas	37	23.27%	84	52.83%	15	9.43%	20	12.58%	3	1.89%
5. Faksas	17	10.69%	78	49.06%	18	11.32%	42	26.42%	4	2.52%
6. Kita:	10	6.29%	13	8.18%	103	64.78%	12	7.55%	21	13.21%
Viso	161	16.88%	425	44.55%	194	20.34%	143	14.99%	31	3.25%

Tik 10,13% ekspertų nurodė (Žr. pav. 20), kad savivaldybėje naudoja Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemą (VAIISIS) – bankų mokesčių administravimui, asmenų identifikavimui, e. paslaugoms teikti, socialinės paramos informacinėje sistemoje „SPIS“.



20 pav. VAIISIS naudojimas savivaldybėje

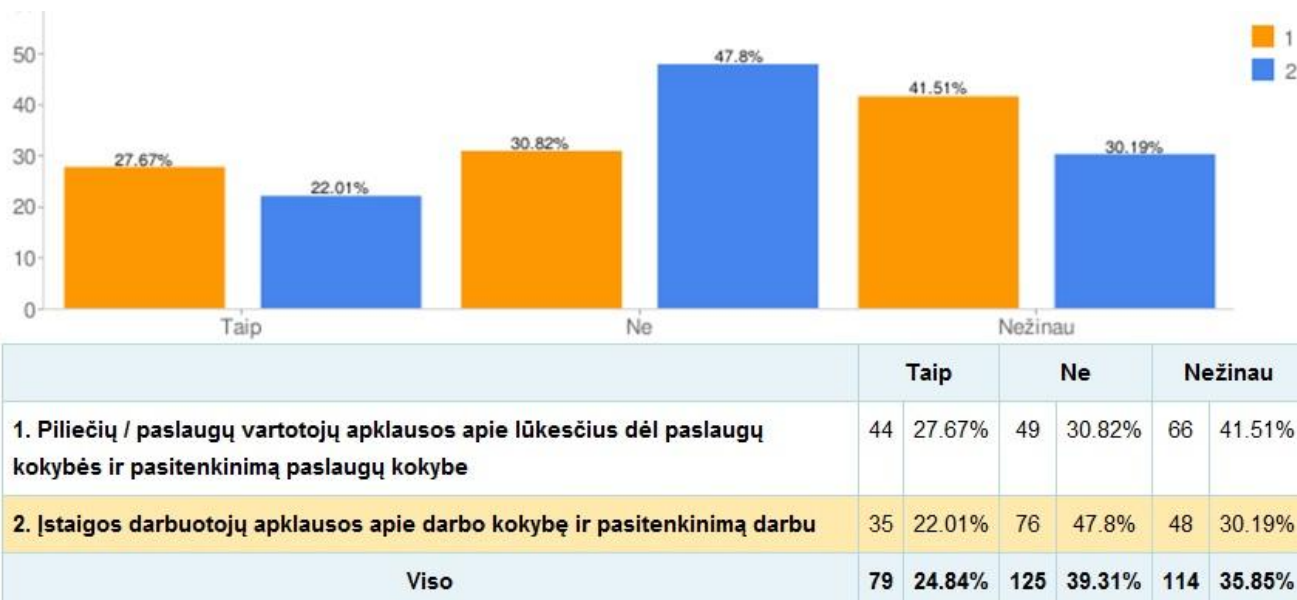
60,13% respondentų nėra girdėję arba nežino, ar savivaldybė naudoja VAIISIS asmenų aptarnavimui. 29,75% respondentų teigia, kad savivaldybė VAIISIS nenaudoja dėl šių priežasčių: renkiama, derinama programinė įranga, savivaldybė neteikia 3–4 lygio e-paslaugų, nėra poreikio tokios sistemos naudojimui, sistemos naudojimas numatytas „vieno langelio“ principo įgyvendinimo plėtros etape, ruošiasi sistemą pritaikyti laimėjus naujus e-projektus. 57,86% ekspertų nurodė, kad dalis informacijos iš informacijos valdytojų gaunama nemokamai, už dalį savivaldybė turi susimokėti. 60,38% teigia, kad savivaldybės skaičiuoja kiek asmenų aptarnauja. 68,55% mano, kad spėja laiku ir kokybiškai (71,70%) aptarnauti asmenis. Vyriausybės nutarime „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2008-10-09, Nr. 116-4422) yra nustatyta, kad institucijoje vieną kartą per metus turi būti atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas. Suprantama, ir pati institucija gali inicijuoti neeilinį asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą, kai atsiranda ženklų, rodančių asmenų aptarnavimo kokybės pablogėjimą. Iš ekspertų teiginių 6 lentelėje galime spręsti, kad savivaldybės mažai dėmesio skiria asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimui.

6 lentelė

Asmenų aptarnavimo veiklos priežiūra ir kontrolė

	VISADA		Dažnai		Nežinau		Retai		NIEKADA	
1. Kartą per metus atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas	29	18.24%	16	10.06%	68	42.77%	23	14.47%	23	14.47%
2. Atliekami neplaniniai patikrinimai	4	2.52%	17	10.69%	64	40.25%	43	27.04%	31	19.5%
3. Atliekama interesantų anoniminė apklausa	12	7.55%	16	10.06%	65	40.88%	28	17.61%	38	23.9%
4. Atliekama interesantų skaičiaus, jų kreipimosi formos ir būdo analizė	16	10.06%	32	20.13%	60	37.74%	32	20.13%	19	11.95%
5. Atliekama žodinių ir rašytinių kreipimųsi analizė	17	10.69%	28	17.61%	67	42.14%	30	18.87%	17	10.69%
6. Išnagrinėjami nuomonių ir pageidavimų knygos įrašai	20	12.58%	23	14.47%	70	44.03%	15	9.43%	31	19.5%
7. Kita (detalizuokite):	5	3.14%	4	2.52%	127	79.87%	3	1.89%	20	12.58%
Viso	103	9.25%	136	12.22%	521	46.81%	174	15.63%	179	16.08%

Asmenų aptarnavimo ar prašymų nagrinėjimo/paslaugų suteikimo kokybė gali būti nustatoma pagal kiekvienam aptarnavimo procesui/procedūrai nustatytų standartų laikymąsi, taip pat pagal tokius faktus, kaip kartotinių skundų ar prašymų gavimas, asmenų kreipimaisi į aukštesniąją instanciją po to, kai buvo kreiptasi į žemesniąją ir pan. Asmenų aptarnavimo kokybės tyrimo galutinis tikslas – įvertinti bendrą asmenų aptarnavimo kokybę ir išaiškinti priežastis, nulėmusias apklaustųjų nuomonę apie aptarnavimą ir paslaugų suteikimą (Žr. 21 pav.).



21 pav. Savivaldybėse vykdytos apklausos apie paslaugų ir darbo kokybę

Institucijos vadovas, įvertinęs išaiškėjusius trūkumus ar pasiektą pažangą, priima vieną iš galimų sprendimų: spartinti asmenų aptarnavimo modelio, pagrįsto „vieno langelio“ principu, diegimą; unifikuoti ir supaprastinti asmenų aptarnavimo dokumentus ir procedūras; daugiau naudoti pažangias informacines technologijas; geriau aprūpinti asmenis aptarnaujančius darbuotojus ryšių priemonėmis ir technine įranga; parengti asmenims prašymų nagrinėjimo/teikiamų paslaugų aprašus; parengti bendrą institucijoje gaunamų paslaugų sąrašą; sudaryti iš karto institucijoje gaunamų paslaugų sąrašą; sudaryti su išorės organizacijomis sutartis /susitarimus dėl mokamos/nemokamos informacijos teikimo; tobulinti asmenis aptarnaujančių darbuotojų kvalifikaciją; atlieka kitus darbus, leidžiančius pagerinti asmenų aptarnavimą.

80,00% ekspertų nuomone, savivaldybėse yra aukštas asmenis aptarnaujančių ir paslaugas teikiančių tarnautojų kvalifikacijos lygis. Respondentų teigimu, pagrindinės probleminės savivaldybėse asmenis aptarnaujančių ir paslaugas teikiančių tarnautojų kompetencijos sritys yra užsienio kalbos žinių stoka bei „pasenę“ darbo ir vadybiniai metodai. Visos probleminės tarnautojų kompetencijos sritys išanalizuotos 7 lentelėje.

7 lentelė

Probleminės savivaldybės tarnautojų kompetencijos sritys

	TIKRAI TAIP		Taip		Nežinau		Ne		TIKRAI NE	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
1. Užsienio kalbos žinių stoka	14	8.75%	71	44.38%	25	15.63%	41	25.63%	9	5.63%
2. Teisės aktų neišmanymas	2	1.25%	27	16.88%	33	20.63%	84	52.5%	14	8.75%
3. Profesinės patirties trūkumas	3	1.88%	28	17.5%	27	16.88%	91	56.88%	11	6.88%
4. Komandinio darbo patirties stoka	7	4.38%	39	24.38%	26	16.25%	80	50%	8	5%
5. Informacinių technologijų išmanymo stoka	5	3.13%	34	21.25%	34	21.25%	77	48.13%	10	6.25%
6. „Pasenę“ darbo, vadybiniai metodai	4	2.5%	48	30%	39	24.38%	61	38.13%	8	5%

7. Nekompetentingumas	1	0.63%	8	5%	49	30.63%	90	56.25%	12	7.5%
8. Neetiškumas	1	0.63%	10	6.25%	41	25.63%	89	55.63%	19	11.88%
9. Kita (detalizuokite):	6	3.75%	6	3.75%	114	71.25%	19	11.88%	15	9.38%
Viso	43	2.99%	271	18.82%	388	26.94%	632	43.89%	106	7.36%

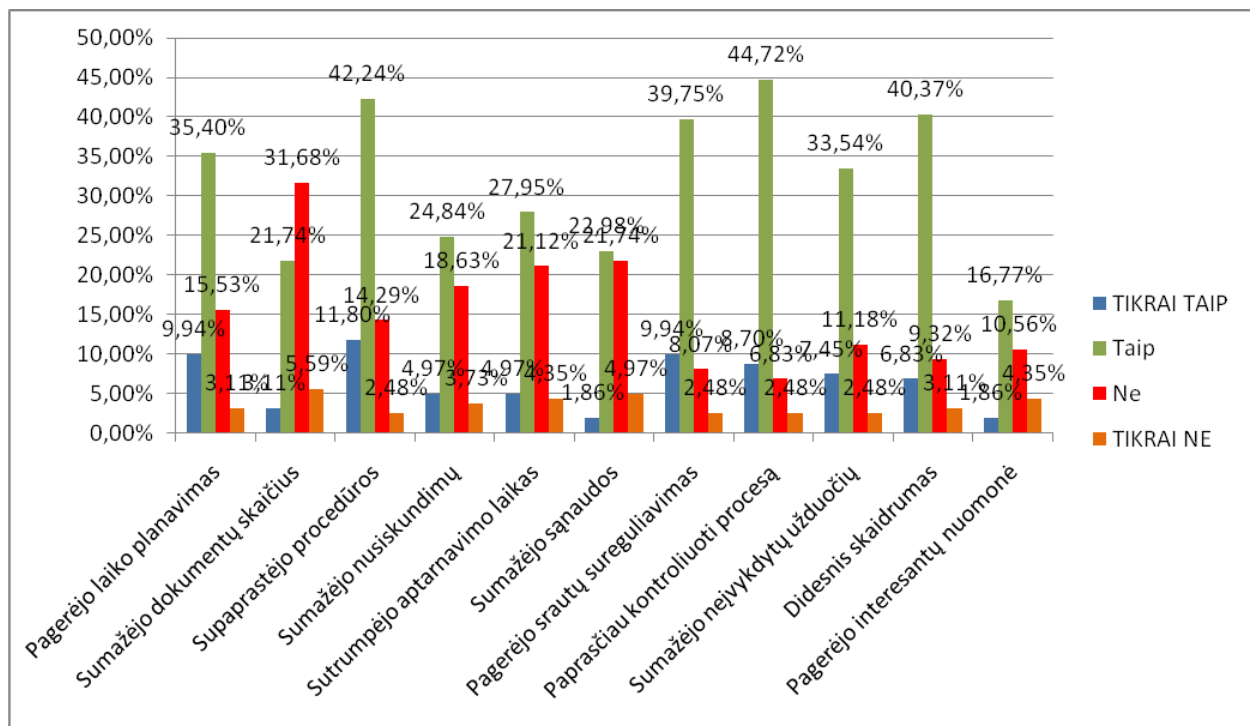
84.38% ekspertų nurodo, kad savivaldybėje asmenis aptarnaujantiems tarnautojams yra sudaryta galimybė tobulinti, kelti savo kvalifikaciją ir taip pašalinti problemines kompetencijų sritis bei 100% ekspertų teigia, kad per pastaruosius dvejus metus kėlė savo kvalifikaciją kvalifikacijos kėlimo kursuose, konsultuodamiesi su specialistais, specializuotuose kursuose, seminaruose, konferencijose, stažuotėse.

2. Plėtros galimybės

Siekiant nustatyti „vieno langelio“ principo taikymo savivaldybėse plėtros galimybes, buvo tirta, ar pasirengusios savivaldybės aptarnauti asmenis „vieno langelio“ principu, ar nesudaro kliūčių plėtrai teisinė bazė, techninis savivaldybių pasirengimas, ar teisingai ekspertai suvokia „vieno langelio“ principo esmę, buvo bandyta nustatyti, kokius darbo kokybės pokyčius pastebėjo savivaldybių tarnautojai, pradėjus piliečius aptarnauti „vieno langelio“ principu, analizuota, kokie veiksmai užtikrintų geresnį asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu savivaldybėje, aiškintasi, su kokiomis problemomis susidūrė ekspertai diegdami „vieno langelio“ principą savivaldybėje, nagrinėta kas trukdo „vieno langelio“ plėtrai savivaldybėse, ekspertų teirautasi nuomonės, kaip jie plėstų ir tobulintų viešųjų paslaugų teikimo procesą, kokie veiksmai paskatintų steigti centralizuotą asmenų aptarnavimo padalinį.

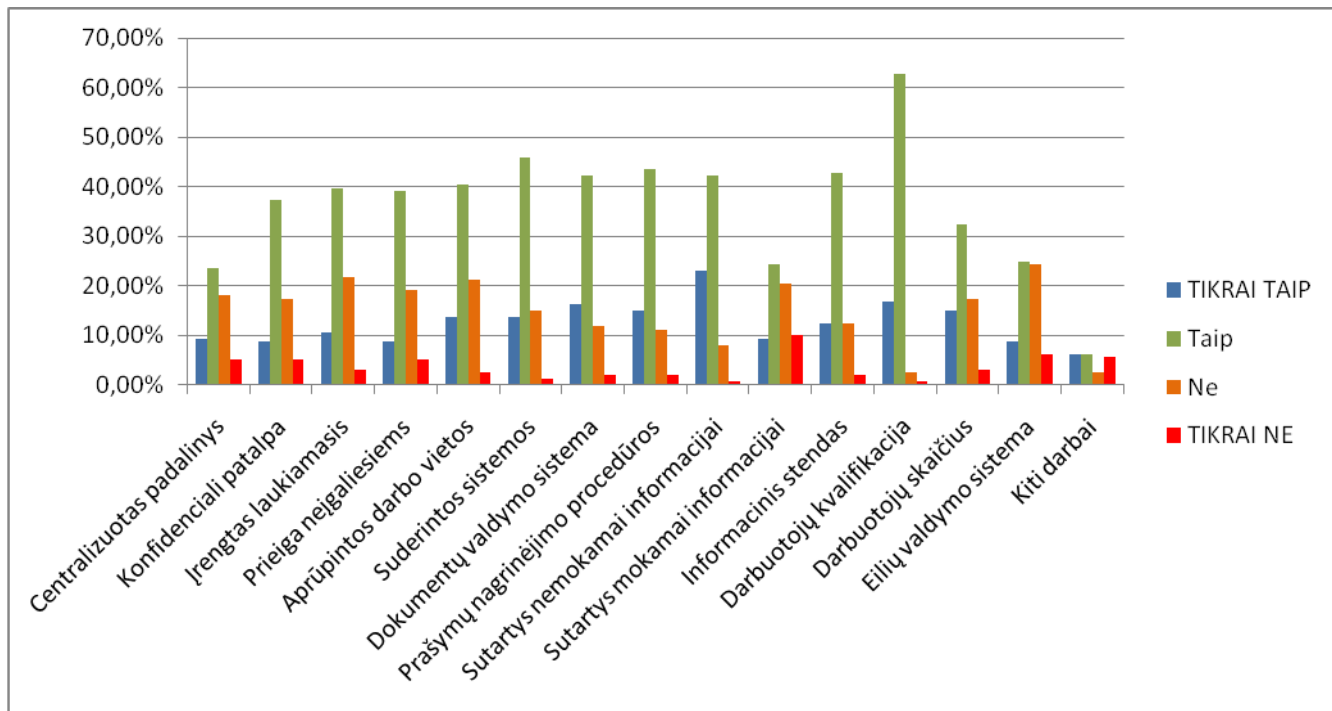
Ekspertai nurodė šiuos darbo kokybės pokyčius pradėjus piliečius aptarnauti „vieno langelio“ principu: pagerėjo darbo laiko planavimas (45,34%), supaprastėjo asmenų priėmimo procedūros (54,04%), sumažėjo nusiskundimų iš asmenų (29,81%), sutrumpėjo asmenų aptarnavimo laikas ir jų prašymų ar skundų nagrinėjimas (32,92%), pagerėjo į instituciją besikreipiančių asmenų ir gaunamų dokumentų srautų sureguliuojimas (49,69%), paprasčiau organizuoti, stebėti ir kontroliuoti asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo procesą (53,42%), sumažėjo neįvykdytų užduočių skaičius (40,99%), pasiektas didesnis interesantų aptarnavimo, paslaugų teikimo procesų skaidrumas (47,20%), kita (3,10%) – sumažėjo vagysčių, nebesilanko prekeiviai, duoneliautojai, specialistų laiko taupymas (Žr. 22 pav.).

Išanalizavus tyrimo rezultatus matyti, kad ženkliai nesumažėjo sprendimui priimti reikalingų dokumentų skaičius (37,27%), nesumažėjo aptarnavimo sąnaudos (26,71%), bet pagerėjo interesantų nuomonė apie įstaigą (18,63%). Teigiami darbo kokybės pokyčiai savivaldybėje, gali būti vienas iš veiksnių skatinančių „vieno langelio“ principo plėtrą savivaldybėse.



22 pav. Darbo kokybės pokyčių savivaldybėje analizė

Ekspertų nuomone, šie veiksmai užtikrintų geresnį asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu ir sudarytų sąlygas „vieno langelio“ principo plėtrai savivaldybėje: įsteigtas centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinys (jei padalinys dar nėra įsteigtas) (32,92%), įrengta konfidencialumą užtikrinanti patalpa (atskiras kambarys pokalbiui su asmeniu) (45,97%) (Žr. 23 pav.).



23 pav. Veiksmai sudarantys sąlygas „vieno langelio“ principo plėtrai savivaldybėje

Geriau įrengtas laukiamasis (balnai, apšvietimas, ventiliacija ir pan. 50,31%), įrengta prieiga neįgaliesiems (47,83%), geriau aprūpintos darbo vietos (įrengti telefonai, įsigyti naujesni

kompiuteriai, spausdintuvai, kita biuro įranga 54,03%), sutvarkyti ryšiai ir suderintos informacinės sistemos (programos) (59,62%), įdiegta funkcionalesnė dokumentų valdymo sistema (58,39%), parengtos visų prašymų nagrinėjimo procedūros (aprašai) (58,39%), sudarytos visos sutartys dėl reikalingos informacijos gavimo iš institucijų ir įstaigų nemokamai (65,22%), sudarytos visos sutartys dėl reikalingos informacijos gavimo iš institucijų ir įstaigų apmokant (33,54%), įrengtas geresnis informacinis stendas ar įdiegta efektyvesnė priemonė apie asmenų aptarnavimą institucijoje (55,28%), nuolat keliama asmenis aptarnaujančių darbuotojų kvalifikacija (79,50%), padidintas asmenis aptarnaujančių darbuotojų skaičius (47,21%), įdiegta eilių valdymo sistema (33,54%), atlikti kiti darbai (12,42%), leidžiantys pagerinti asmenų aptarnavimą – e. paslaugų diegimas, pastatyta įėjimo kontrolė, priėjimas prie kitų įstaigų duomenų bazių, teigiamos visuomenės nuomonės formavimas – visi šie veiksniai sudarytų sąlygas „vieno langelio“ principo plėtrai savivaldybėje.

Ekspertai apibūdino problemas, kurios stabdo „vieno langelio“ principo plėtrą savivaldybėse. Pagrindinės problemos stabdančios „vieno langelio“ principo plėtrą yra lėšų stygius (61,49%), darbuotojų palaikymo/motyvacijos stoka (40,37%), darbuotojų trūkumas (32,30%), didelis darbo krūvis (32,30%), informacijos trūkumas apie principo diegimo procesą, praktinių „vieno langelio“ principo diegimo pavyzdžių stoka (29,81%), paslaugų vartotojų/piliečių suinteresuotumo stoka (24,22%), informacijos mainai tarp institucijų, nepakankama įstaigos vadovų iniciatyva (22,36%). Taip pat respondentai nurodė, kad susiduria su nepakankama įstaigos darbuotojų kvalifikacija ir gebėjimais, politikų palaikymo stoka, informacijos apie įstaigos vidinius procesus trūkumu, išorės konsultantų stoka arba aukšta kaina, specializuotos programinės įrangos stoka (8 priedas).

Ekspertų teirautasi nuomonės, apie tai, nuo ko pirmiausia pradėtų jeigu dabar imtųsi tobulinti, plėsti paslaugų teikimą piliečiams. Ekspertai nurodė, kad pirmiausia atliktų šiuos veiksmus, reikalingus „vieno langelio“ principo plėtrai: surengtų pokalbį su vadovais, gautų vadovų pritarimą plėtrai ir finansavimo užtikrinimui, bei finansavimo šaltinių paieškai, centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinio steigimui pagal poreikį; atliktų esamos sistemos peržiūrą, analizės rezultatų įvertinimą bei poreikio kaitai nustatymą, identifikuotų teikiamas paslaugas, parengtų paslaugų aprašus; skatintų darbuotojų motyvaciją naujovių diegimui, keltų darbuotojų kompetenciją, įvertintų darbuotojų psichologinį paruošimą darbui su dideliu interesantų srautu, konfliktinių situacijų valdymui, spręstų problemas, susijusias su darbuotojų trūkumu; sutvarkytų patalpas, įdiegtų eilių valdymo sistemą, specializuotą dokumentų valdymo sistemą, įvestų praėjimo kontrolę; atliktų piliečių apklausą, jų poreikių, lūkesčių analizę, užtikrintų griežtesnę paslaugų atlikimo kontrolę, pagerintų informavimą apie teikiamas paslaugas interesantams.

VRM atliktas viešojo administravimo institucijų tyrimas (2009 m.) atskleidė „vieno langelio“ principo ir kokybiško asmenų aptarnavimo plėtros sąlygas. Rezultatai parodė, kad pirmoji sąlyga

būtų institucijos vidaus administravimo organizavimo lygis: žema institucijos vidaus administravimo piramidė ir nedidelis pakopų skaičius garantuotų greitą informacijos judėjimą iš viršaus į apačią ir atgal, dėl to paspartėtų keitimasis informacija, sutrumpėtų asmens aptarnavimo laikas ir jo prašymo ar skundo nagrinėjimas, sumažėtų aptarnavimo sąnaudos. Antroji sąlyga – institucijos apsirūpinimas šiuolaikinėmis technikos ir technologijos priemonėmis, įgalinančiomis ne tik greitai keisti informacija, bet ir valdyti institucijos vidaus administravimo procesus.

Lietuvoje pastebima tendencija, kad centrinės valdžios institucijos pasižymi aukštesniu kompiuterizacijos bei darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygiu nei savivaldos institucijos. Todėl neatsitiktinai viešųjų paslaugų teikimas „vieno langelio“ principu labiau išvystytas būtent tarp centrinės valdžios institucijų ir joms atskaitingų įstaigų. Be to, kyla pavojus, kad savivaldybėms ir toliau bus skiriama nepakankamai dėmesio įgyvendinant „vieno langelio“ principą, nes Elektroninės valdžios koncepcijoje e. savivaldybių finansavimas nėra išskirtas kaip prioritetas.

Tyrimo rezultatai parodė, kad pasiekta ženkli pažanga įgyvendinant „vieno langelio“ principą: nebėra subjektyvių priežasčių, stabdančių šio principo įgyvendinimą, pastebimos pastangos kurti naujus efektyvesnius asmenų aptarnavimo modelius, įvairiai derinti centralizuoto ir decentralizuoto asmenų aptarnavimo formų privalumus. Nuo 2010 m. kovo 1 d. pradėjus veikti Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemai (VAIISIS), bus užtikrinti informacijos mainai tarp institucijų – būtina sąlyga tinkamai įgyvendinti „vieno langelio“ principą. Išanalizavus tyrimo duomenis, nustatyta, kad savivaldybės yra pasirengusios asmenis aptarnauti „vieno langelio“ principu: išvystyta infrastruktūra, IKT, pakankamai kompetentingi darbuotojai, be to, sudarytos sąlygos jų kompetencijai kelti.

Ekspertai gana skeptiškai pasisako už „vieno langelio“ principo diegimą, o ypač centralizuoto padalinio įsteigimą mažose savivaldybėse. Jų nuomone mažose savivaldybėse sunku pasiekti ryškų efektą, nes dominuoja mažas interesantų srautas, mažos savivaldybės dažniausiai neturi lėšų ir galimybių priimamąjį įsteigti atskirose patalpose, įrengti įėjimo kontrolę, todėl interesantai dažniausiai eina tiesiai į jiems reikalingą kabinetą, o nesikreipia į priimamojo specialistus. Vieną iš pagrindinių objektyvių priežasčių, stabdančių „vieno langelio“ principo plėtrą – lėšų trūkumą, savivaldybės linkusios spręsti dalyvaudamos ES struktūrinių fondų paramos projektuose.

Dauguma savivaldybių patobulino galiojančius ir priėmė naujus vidaus administravimo teisės aktus, susijusius su „vieno langelio“ principo įgyvendinimu. „Vieno langelio“ principo plėtrą savivaldybėse paskatino VRM išleistos „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos ir Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas, tačiau galima teigti, kad vis dar labai trūksta praktinės metodikos apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą savivaldybėse, gerosios patirties pavyzdžių.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Išanalizavus „vieno langelio“ principą elektroninės valdžios plėtros kontekste, išnagrinėjus e. valdžios ir „vieno langelio“ principo sampratą, identifikavus „vieno langelio“ principą kaip vieną viešojo sektoriaus paslaugų teikimo modernizavimo komponentų, ištyrus „vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse situaciją bei plėtros galimybes, išanalizavus teorinius bei praktinius principo diegimo aspektus ir nustatius iš to kylančias problemas, galima pateikti šias **išvadas**:

- elektroninė valdžia viešajam administravimui yra priemonė valstybės valdymo reformai įgyvendinti. Pagrindiniai tiesiogiai su valdymu susiję aspektai yra tokie: valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, skaidresnis valstybės valdymas, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai, aiški atskaitomybės sistema. Piliečių aptarnavimo gerinimas, įskaitant ir „vieno langelio“ principo taikymą, įtraukiamas į bendrą valstybės valdymo modernizavimo procesą ir traktuojamas kaip aukščiausias to proceso tikslas;

- Europos Sąjungoje informacinės visuomenės plėtrai ir jos teisiniams pagrindams skiriamas didelis dėmesys. Europos Sąjungos elektroninės valdžios iniciatyvos tapo Europos plėtros proceso dalimi ir aktyviai prisidėjo prie globalios informacinės visuomenės plėtros politikos. ES valstybių patirtis rodo, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra veiksminga e. valdžios priemonė, padedanti pasiekti aukšto lygio asmenų aptarnavimą institucijose;

- išanalizavus „vieno langelio“ principo taikymą reglamentuojančius Lietuvos teisės aktus nustatyta, kad „vieno langelio“ principo sąvoka šalies teisės aktuose atsirado 2000 m., o nuo 2006 m., kai „vieno langelio“ principas įteisintas kaip vienas iš aštuonių viešojo administravimo principų, dokumentuose vis dažniau atsiranda įvairių priemonių minėto principo įgyvendinimo užtikrinimui. Egzistuoja atotrūkis tarp šalies teisės aktų ir realios situacijos, nes pagal teisės aktų reikalavimą viešojo administravimo institucijose iki 2007 m. rugsėjo 1 d. turėjo būti visiškai įdiegtas „vieno langelio“ principas, o rekomendacijos, kaip tai daryti, paskelbtos tik 2009 m., tarpinstitucinių duomenų mainai (VAIISIS) pradėjo veikti tik 2010 m. kovo 1 d.;

- išnagrinėjus 2007 m., 2008 m., 2009 m. VRM inicijuotos apklausos „Pažangos, įgyvendinant „vieno langelio“ principą valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose, įvertinimas“ ir šio tyrimo rezultatus matyti, kad pasiekta ženkli pažanga įgyvendinant „vieno langelio“ principą. „Vieno langelio“ principą taiko 90% Lietuvos savivaldybių, t. y. 35% daugiau nei pernai. Nustatyta, kad centralizuotą asmenų aptarnavimo būdą renkasi didesnių miestų ar rajonų savivaldybės, o decentralizuotą – mažesnių rajonų ar miestų savivaldybės. Tyrime atskleista, kad dar yra

savivaldybių tarnautojų, susijusių su viešųjų paslaugų teikimu piliečiams, elementariai arba ribotai interpretuojančių „vieno langelio“ principo įgyvendinimo sąvoką;

- išanalizavus tyrimo duomenis suformuluotos problemos, stabdančios „vieno langelio“ principo plėtrą savivaldybėse: lėšų trūkumas, darbuotojų palaikymo, motyvacijos stoka, informacijos apie principo diegimo procesą trūkumas, įstaigos vadovų iniciatyvos stoka, darbuotojų trūkumas, mažas paslaugų vartotojų suinteresuotumas, pilnai neužtikrinti informacijos mainai tarp viešojo sektoriaus institucijų, tik dešimtadalis savivaldybių naudoja Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemą;

- nustatyta, kad įgyvendinus „vieno langelio“ principą savivaldybėse pagerėjo administracinių paslaugų teikimo, besikreipiančių asmenų aptarnavimo kokybė ir efektyvumas, apibrėžti kiti ženklūs darbo kokybės pokyčiai, kurie pagerino savivaldybių darbuotojų darbo našumą, efektyvumą, kilstelėjo piliečių pasitenkinimą savivaldos institucijų veikla;

- tyrimo pradžioje iškelta *hipotezė*, kad įgyvendinus „vieno langelio“ principą savivaldybėse pagerėtų administracinių paslaugų teikimo, besikreipiančių asmenų aptarnavimo kokybė ir efektyvumas, bei išaugtų piliečių pasitenkinimas savivaldos institucijų veikla, *pasitvirtino*.

Rekomendacijos:

- svarbi sąlyga, užtikrinanti sėkmingą „vieno langelio“ principo įgyvendinimą ir plėtrą, yra atitinkamos techninės bazės, užtikrinančios greitą ir nevaržomą institucijų prieigą prie valstybės informacinių sistemų (registrų ir duomenų bazių), sukūrimas. Neaprupinus institucijų pažangia technika ir neįdiegus jų veikloje pažangių technologijų, asmenų aptarnavimas „vieno langelio“ principu nebus tinkamai įgyvendintas. Elektroninės valdžios koncepcijoje e. savivaldybių finansavimas nėra išskirtas kaip prioritetas, todėl sprendžiant lėšų trūkumo problemą, savivaldybėms rekomenduojama ieškoti papildomų finansavimo šaltinių, pavyzdžiui, ES struktūrinių fondų paramos, plėtoti bendrąjį finansavimą diegiant pažangias technologijas;

- sprendžiant informacijos mainų tarp viešojo sektoriaus institucijų problemą, savivaldybėms rekomenduojama sudaryti sutartis ir naudotis Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemos (VAIISIS) teikiamomis paslaugomis: duomenų gavimo per išorinį komponentą paslauga, tapatybės nustatymo paslauga, mokėjimo už aptarnavimą paslauga ir kt. Tokiu būdu bus užtikrinti informacijos mainai tarp institucijų – būtina sąlyga tinkamai įgyvendinti „vieno langelio“ principą;

- pasigendama vientiso valstybinio „vieno langelio“ principo plėtros koordinavimo. Savivaldybių teikiamos paslaugos yra labai panašios, dėl to reikėtų rengti vienodas IT sistemas. Dėl žmogiškųjų ir finansinių resursų trūkumo, sudėtinga ir netikslinga kiekvienai savivaldybei atskirai diegti paslaugas. LR Vyriausybė, IVPK ar LSA galėtų parengti vieningus viešųjų paslaugų

modelius visoms savivaldybėms, parengti suvienodintus, pavyzdinius savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų aprašus, sukurti vienodus įrankius standartiniams paslaugų ar e. paslaugų teikimo procesams palaikyti (asmens identifikavimo elektroninėje erdvėje priemonės, apmokėjimo už paslaugas internetu įrankiai, pasikartojančių paslaugų procesu diegimas paslaugų teikimo platformoje ir pan.), kurie yra privalomi ar rekomenduojami naudoti savivaldybėse;

- savivaldybės galėtų paspartinti viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę terpę. E. paslaugų teikimas trečiuoju ir ketvirtuoju brandos lygiais, panaudojant IT, sumažintų interesantų skaičių savivaldybėse bei paslaugų teikimo sąnaudas;

- rekomenduojama organizuoti tęstinį mokymą apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą ir gerą patirtį šioje srityje, organizuojant seminarus tarnautojams, aptarnaujantiems asmenis „vieno langelio“ principu;

- siūloma plačiąją visuomenę labiau įtraukti į e. valdžios plėtros procesą Lietuvoje, dažniau atliekant nuomonių apklausas, nuolat informuoti apie įgyvendinamus e. valdžios projektus, apie teikiamas viešąsias paslaugas savivaldybėse, jų aktualumą piliečiams. Tai leistų padidinti gyventojų pasitikėjimą e. valdžia, sumažinti jų skeptišką požiūrį į e. valdžią, padidintų sąveikos tarp gyventojų ir viešųjų institucijų efektyvumą ir tokiu būdu pagerintų ryšius tarp viešojo sektoriaus ir visuomenės.

ŠALTINIAI IR LITERATŪRA

1. Augustinaitis A. Informacijos visuomenės savivaldos tendencijos [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-17]. Prieiga per internetą: http://araugust.home.mruni.eu/?attachment_id=29.
2. Barsevičius E., (2008). Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link? Vilniaus universitetas, 2008, ISSN 1392-1681
3. Brown, D. Electronic Government and Public Administration. Viešasis administravimas. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija. 2006, Nr.11 (24).
4. Burgis, D. (2005). Valdymo pokyčiai žinių visuomenėje. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. 2005, Nr. 35.
5. Chadwick A., May Ch. (2003). Interaction between states and citizens in the age of The Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the EU. Governance. International Journal of Policy Administration Institutions. 2003, Vol. 16, Issue 2.
6. Civinskas R. Piliėtis kaip klientas „Naujojoje viešojoje vadyboje“ // Naujojo viešojo vadyba. Raipa. A. (red). Kaunas: Technologija, 2007.
7. Denhardt R. B. (2001). Viešųjų organizacijų teorijos. Vilnius: Algarvė, 2001, 304 p. ISBN 9986-856-68-X.
8. Domarkas V. (2002). Valstybės valdymo bei administravimo institucijų sąveika. Paskaitų konspektas. Kaunas: KTU, 194 p.
9. Domarkas V. (2004). Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai // Viešoji politika ir administravimas. 2004, Nr. 7.
10. Domarkas V., Lukoševičienė V. (2006). Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu. Viešoji politika ir administravimas. 2006, Nr. 16.
11. E-Government in Austria. I-Ways. 2005, Vol. 28, Issue 4. 8) Global Egovernment Readiness Report, 2005: From E-Government to E-Inclusion. United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2005.
12. Elektroninė Vyriausybė: viešosios elektroninės paslaugos, valstybės registrai, valstybinio sektoriaus kompiuterizavimas. Vilnius: IVPK, 2003, 36 p.
13. Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos. Vilnius: Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2006.
14. Garuckas R., Kaziliūnas A., (2008). E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė, Vilniaus universitetas.
15. Global Egovernment Readiness Report 2004: Toward Access for Opportunity. United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2004.

16. Guogis A., Gudelis D. Naujosios viešosios vadybos taikymo teoriniai ir praktiniai aspektai // Viešojo politika ir administravimas. 2003, Nr. 4.
17. Heeks R. (2004) eGovernment for Development. Achieving Success/Avoiding Failure in eGovernment Projects, IDPM, University of Manchester, UK.[interaktyvus]. [žiūrėta 2009-08-10]. Prieiga per internetą: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015488.pdf>.
18. Heichelbech J. R. E-government and public trust: what we should be doing. [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-09-10]. Prieiga per internetą: <http://64.91.236.79/ethicscommuity/documents/E-GOV%20and%20Trust.pdf>.
19. Jae Moon M. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review, July/August, Vol.62, No.4, p.424-432.
20. Jakeliūnaitė E. „Vienas langelis“ pamažu skinasi kelią // Valstybės tarnybos aktualijos. 2007, Nr. 9. P. 18-19.
21. Jarockytė A. Informacinė visuomenė Lietuvoje: 1990-2000 m. Vilnius: Žara, 2003, 96 p., ISBN 9986-34-109-4.
22. Ilkevičius A. E. valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti. Konferencija E. miestas visiems: šiuolaikiško Vilniaus vizija virtualiame pasaulyje [interaktyvus]. [žiūrėta 2010m. sausio 20 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.news.lt/Upload/200503/erp.pdf>.
23. Lee S., Tan X. Current Practices of Leading E-Government Countries. Communications of the ACM. 2005, Vol. 48, Issue 10.
24. Lenihan D. G. (2002). Realigning Governance: From E-Government to E-Democracy. Centre For Collaborative Government. [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-09-10]. Prieiga per internetą: <http://kta.on.ca/pdf/cg6.pdf>.
25. Lietuvos e. valdžios gairės: ateities išvalgų tyrimas. (2009). Kolektyvinė monografija. Vilnius, Mykolo Romerio universitetas, ISBN 978-9955-19-160-5.
26. Lietuvos ateitis pasaulio kontekste (Specialistų žvilgsnis). Kolektyvinė monografija. Vilnius: Spindulys, 2003, 404 p., ISBN 9986-479-96-7.
27. Limba. T. Elektroninė valdžia ir valstybės tarnyba (Monografijos dalis). Kolektyvinė monografija: Valstybės tarnyba Lietuvoje: praeitis ir dabartis. Vilnius, - 2007. P. 356-381
28. Limba T. Implementation of Electronic Governance: the case of society interaction with public administration in Lithuania. Transformation in Business & Economics. 2007. p. 235 – 253 (ISI leidinys)
29. Limba T. Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyva Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika. Informacijos mokslai. Vol.42-43. VU, - 2007. P. 32-41

30. Limba T. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui. // Viešoji politika ir administravimas. Nr 10. Vilnius, LTU – 2004. P. 65-69
31. Limba T., Kiškis M. Elektroninės valdžios teisinio reglamentavimo prielaidos: esamų iniciatyvų Lietuvoje analizė. Jurisprudencija. Nr 57 (49). Vilnius, LTU – 2004. P. 34-40
32. Limba T., Petrauskas R. Visuomenės ir valdžios bendravimo kokybės internetu aspektai Lietuvoje. Viešoji politika ir administravimas. Nr 7. Vilnius, LTU – 2004. P. 89-93
33. Limba T., Petrauskas R. Research into E-Government services. // Information Management Report. Cambridge Scientific Abstracts. – 2003. P. 15-19
34. Limba T., Petrauskas R. Ispanijos elektroninės valdžios projektų analizė. // Viešoji politika ir administravimas. Nr 2. Vilnius, LTU – 2002. P. 93-97
35. Limba T., Petrauskas R. Quality of communication by Internet between Citizens and Governance. // Baltic Review IT&T. Riga. – 2002. 5 p.
36. Kardelis K. (2002), „Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai“. Kaunas.
37. Kumar R., Best M. (2006). Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India. The Information Society. 2006, Vol. 22, Issue 1.
38. Paliulis N., Jurkūnaitė N., Jakaitis J. Elektroninė valdžia Lietuvoje: Plėtra ir problemos. Viešasis administravimas. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija. 2006, Nr.1 (9).
39. Paris M. Local e-government and devolution: electronic service delivery in Northern Ireland. Local Government Studies. 2006, Vol. 32, No. 1.
40. Parsons W. Viešoji politika. Vilnius: Eugrimas, 2001, 607 p., ISBN 9986-752-89-2.
41. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. Lietuvos teisės universitetas: 2001, 60 p., ISBN 9955-442-51-4.
42. Petrauskas R. Interneto vartojimo Lietuvos centrinės valdžios institucijose ypatybės// Viešoji politika ir administravimas, 2002, Nr.1, p. 67-70.
43. Petrauskas R., Malinauskienė E, (2007). Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste. Viešasis administravimas, Nr. 3 (15), ISSN 1648-4541, p. 65–71.
44. Public services in the new millennium: programme of action to promote online government, 2002-2003. (Summary of a report by the Information Society Advisory Board. 31-12-2001).
45. Puškorius S. Viešasis administravimas kuriant informacinę (pilietinę) visuomenę (vadybinis aspektas). Vilnius: Lietuvos teisės akademija, 2000, 112 p., ISBN 9986-518-99-7.
46. Raipa A., Smalskys V. Šiuolaikinio viešojo administravimo raidos tendencijos//Viešojo administravimo efektyvumas. Kaunas: Technologija, 2001, 388 p., ISBN 9953-09-095-2.

47. Raipa A. Viešasis administravimas: pokyčiai, modernizavimo tendencijos//Tiltai. 2001, Nr.2, p.47-58.
48. Schmitt V. (2004). E-Government – Die Regierungsform der Zukunft? Politik-digital.de. . [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-09-10]. Prieiga per internetą: <http://politik-digital.de/egovernment/studien/un.shtml>.
49. Staponkienė J. Naujosios viešosios vadybos elementų identifikavimas // Viešoji politika ir administravimas. 2005, Nr. 13.
50. Šaulauskas M. P. Skaitmeninės Lietuvos profiliai. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2001, 212 p., ISBN 9986-19-458-X.
51. Šaparnienė D., 2002, Studentų kompiuterinis raštingumas: ribotų išteklių visuomenės edukacinis ir psichosocialinis kontekstas. Daktaro disertacija. Šiauliai.
52. Tat-Kei Ho A. Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative, Public Administration Review July/August 2002, Vol. 62, No.4 p. 434-443.
53. The E-Government Handbook for Developing Countries. Washington: Center Democracy&Technology, 2002.
54. 2003 World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. United Nations. New York.
55. Vitkauskaitė E., Gatautis R., Mažeika A. Elektroninės valdžios paslaugų plėtra Ignalinos atominės elektrinės regione // Viešasis administravimas. 2007, Nr. 3. P. 48-52.
56. Zhou, H. (2001). Global Perspectives on E-government. United Nations Division for Public Economics and Public Administration [interaktyvus]. [žiūrėta 2009-07-10]. Prieiga per internetą: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN002375.pdf>.
57. Žilinskas G. „Naujosios viešosios vadybos“ raiška vietos savivaldybėse // Naujojo viešoji vadyba. Raipa. A. (red.).Kaunas: Technologija, 2007.
58. Žilionienė, I. Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga. Viešoji politika ir administravimas. Vilnius; 2004. Nr.10.
59. Žilionienė I. Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos Viešajame administravime. Viešoji politika ir administravimas. 2004b.
60. Žylius R. Pajudėjo e-Vyriausybės traukinys. Integracijos žinios. 2000, Nr. 9 (18).
61. Žylius R. Elektroninė valdžia savivaldoje. Sprendimų belaukiant. UAB „Metasite“, 2003
62. Žalkauskas V. Šiuolaikinių kompiuterinių programų ir tinklų žodynas. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas, 2003.
63. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. Projektai [interaktyvus]. Vilnius: [žiūrėta 2009-10-17]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main.php?cat=66&gr=3>.

64. Pagrindinių viešo administravimo paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, tyrimas, 2007. Tyrimo ataskaita [interaktyvus]. Vilnius: IVPK, 2002 [žiūrėta 2009-10-17]. Prieiga per internetą: http://www.ivpk.lt/dokumentai/paslaugu_tyrimas.doc.
65. Lietuvos Respublikos archyvų įstatymas. Valstybės žinios, 1995, Nr.107-2389.
66. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1996, Nr. 63-1479.
67. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 61-1827.
68. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas. Valstybės žinios, 2004, Nr.69-2382.
69. Lietuvos Respublikos Konstitucija. Vilnius: Lietuvos Respublikos Seimo leidykla, 1996, 86 p. ISBN 9986-18-011-2.
70. Lietuvos Respublikos ryšių ir informatikos ministerijos 1996 m. liepos 11 d. įsakymas „Dėl valstybės institucijų kompiuterių tinklo eksploatavimo“. Valstybės žinios, 1996, Nr.72-1740.
71. Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. rugsėjo 18 d. nutarimas Nr. IX-509 „Dėl Seimo Informacinės visuomenės plėtros komiteto“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 82-2835.
72. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimas Nr.IX-1187 „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“. Valstybės žinios, 2002, Nr.113-5029.
73. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas. Valstybės žinios, 2000, Nr.10-236. Aktuali redakcija nuo 2003 11 25.
74. Lietuvos Respublikos valstybės registrų įstatymas. Valstybės žinios, 1996, Nr. 86-2043.
75. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. Valstybės žinios, 1999, Nr.60-1945.
76. Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas. Valstybės žinios, 1996, Nr. 71-1706.
77. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. gegužės 5 d. nutarimas Nr. 644 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės administracinės informacinės sistemos sukūrimo“. Valstybės žinios, 1995, Nr. 39-972.
78. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. balandžio 26 d. nutarimas Nr. 471 „Dėl Lietuvių kalbos informacinėje visuomenėje 2000-2006 metų programos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2000, Nr. 36-1002.
79. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 27 d. nutarimas Nr. 225 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komisijos sudarymo, jos nuostatų patvirtinimo ir darbo organizavimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 19-609.

80. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 20-652.
81. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gegužės 22 d. nutarimas Nr. 599 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės įsteigimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 44-1550.
82. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. liepos 5 d. nutarimas Nr. 844 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nuostatų patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 60-2155.
83. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugpjūčio 10 d. nutarimas Nr. 984 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 71-2534.
84. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. spalio 4 d. nutarimas Nr.1196 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-2004 metų programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr.86-3015.
85. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gruodžio 22 d. nutarimas Nr. 1625 „Dėl Informacijos technologijų saugos valstybinės strategijos ir jos įgyvendinimo plano patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 110-4006.
86. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 12 d. nutarimas Nr. 853 „Dėl Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikės strategijos“. Valstybės žinios, 2002, Nr. 60-2424.
87. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 1332 „Dėl valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2002, Nr.83-3599.
88. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos“. Valstybės žinios, 2002, Nr. 95-4105.
89. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2003, Nr. 2-54.
90. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-2004 metų programa. Vilnius, 2001
91. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms“, Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739.

92. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. birželio 30 d. nutarimas Nr.852 „Dėl Valstybės registru integralios sistemos kūrimo strategijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2003, Nr. 65-2947.
93. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr.488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2399.
94. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Žin., 2007, Nr. 94-3779.
95. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“, Žin., 2003, Nr. 112-5022.
96. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gegužės 25 d. nutarimas Nr. 463 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo“, Žin., 2006, Nr. 60-2134.
97. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. gegužės 28 d. nutarimas Nr. 519 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimo Nr. 1097 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plano patvirtinimo“ pakeitimo“, Žin., 2008, Nr. 64-2415.
98. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 6 d. nutarimas Nr. 654 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijoje pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“, Žin., 2000, Nr. 48-1389.
99. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. vasario 21 d. nutarimas Nr. 197 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plano patvirtinimo“, Žin., 2005, Nr. 26-830.
100. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimas Nr. 1097 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plano patvirtinimo“, Žin., 2006, Nr. 120-4568.
101. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas. (2010). VRM, Vilnius.
102. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos. (2009). VRM, Vilnius.

PRIEDAI

1 priedas

Lietuvos Informacinės visuomenės plėtros 2010 m. strateginio plano prioritetai, tikslai ir lėšos

Strateginių tikslų, programų, programų tikslų, uždavinių ir priemonių pavadinimai	2010-ųjų metų asignavimai (tūkst. litų)		
	iš viso	iš jų	
		išlaidos	turtui įsigyti
Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo (sąveikumo) sistemos papildomų funkcionalumų kūrimas ir/ar jų modifikavimas	90		90
Viešojo administravimo institucijų sistemų interoperabilumo (sąveikumo) sistemos ir Tarpžinybinės mokestinių duomenų saugyklos nenutrūkstamo funkcionavimo užtikrinimas, administravimas (tvarkymas), techninės ir sisteminės programinės įrangos palaikymas naudotojų skaičiaus (pagal paslaugų teikėjų poreikius) didinimas	60	60	
Informacinė visuomenė visiems (Europos Sąjungos lėšos)	135945	135945	
Informacinė visuomenė visiems (bendrojo finansavimo lėšos)	2091	2091	
Techninė parama veiksnių programų administravimui (Europos Sąjungos lėšos)	277	277	
Techninė parama informavimui ir viešinimui (Europos Sąjungos lėšos)	68	68	
Su informacinės visuomenės plėtros procesais susijusių pavestų darbų vykdymas, norminių ir programinių dokumentų rengimas	968	968	
Interneto valdymo forumo Lietuvoje 2010 m. surengimas	3000	3000	
Oficialių Europos Sąjungos dokumentų vertimo priemonių atnaujinimas 2009-2011 m. ir naujų paslaugų įsigijimas	230		230

Šaltinis: Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginis planas 2009-2015 (2009).

2 priedas

IRT naudojimo skirtumai tarp Lietuvos ir kitų ES valstybių

Rodiklis	Metai	Lietuva	ES vidurkis
Nuolatiniai interneto vartotojai (visų gyventojų proc.)	2009	55%	60%
Namų ūkių, turinčių internetą, proc.	2009	60%	65%
Įmonių, gaunančių užsakymus internetu, proc.	2009	18%	12%
Įmonių, atliekančių pirkimus internetu, proc.	2009	21%	24%
Namų ūkių, besinaudojančių plačiajuosčiu ryšiu, proc.	2009	50%	56%
Gyventojų, kurie naudojami e. valdžios paslaugomis, proc.	2009	19%	29%
Įmonių, kurios naudojami e. valdžios paslaugomis, proc.	2009	91%	71%

Šaltinis: Europos Sąjungos statistikos agentūra „Eurostat“ (2009).

Gyventojų skaičiaus ir aptarnavimo būdo porinių dažnių lentelė

			Ar savivaldybė aptarnauja asmenis "vieno langelio" principu			Viso
			Ne	Centralizuotai	Decentralizuotai	
Gyventojų skaičius	Iki 10 000	Dažnis	5	1	6	12
		%	18,5%	1,5%	9,1%	7,6%
	10 000 - 30 000	Dažnis	11	20	28	59
		%	40,7%	30,8%	42,4%	37,3%
	30 000 - 60 000	Dažnis	11	19	24	54
		%	40,7%	29,2%	36,4%	34,2%
	60 000 - 100 000	Dažnis	0	2	4	6
		%	,0%	3,1%	6,1%	3,8%
	virš 100 000	Dažnis	0	23	4	27
		%	,0%	35,4%	6,1%	17,1%
Viso		Dažnis	27	65	66	158
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi kvadrato testas

	Reikšmė	df	Statistikos reikšmė, p
Pirsono Chi kvadratas	33,814 ^a	8	,000
N	158		

„Vieno langelio“ principo sampratos interpretavimas

Sampratos lygiai	Interpretavimas
Elementarusis	Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas išduodamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalingą informaciją (dokumentus) pateikia patsai prašymą ar skundą padavęs asmuo pagal prašymą ar skundą nagrinėjančio institucijos darbuotojo reikalavimą.
Ribotas	1. Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas pateikiamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentai), nedalyvaujant asmeniui, gaunama tik iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių. Iš kitų institucijų ar įstaigų reikalingą informaciją (dokumentus) pateikia pats prašymą ar skundą padavęs asmuo pagal prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo reikalavimą. 2. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas siejamas su specializuoto „vieno langelio“ padalinio („priimamojo“) įsteigimu.
Teisingas	Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas pateikiamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentai), nedalyvaujant asmeniui,

	gaunama iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių ir iš kitų institucijų. Asmuo pateikia tik tą informaciją, kurios nėra valstybės ar savivaldybės informacinėse sistemose.
--	--

Šaltinis: „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos (2010).

5 priedas

„Vieno langelio“ principo sampratos suvokimo ir pareigų porinių dažnių lentelė

		Neteisingai	Teisingai	Ribotai	Viso
Pareigos	Administracijos direktorius, Dažnis	0	3	3	6
	direktoriaus pavaduotojas %	,0%	3,6%	6,7%	3,8%
	Skyriaus vedėjas, vedėjo Dažnis	10	38	16	64
	pavaduotojas %	34,5%	45,2%	35,6%	40,5%
	Specialistas Dažnis	5	5	4	14
	%	17,2%	6,0%	8,9%	8,9%
	Vyresnysis specialistas Dažnis	5	4	5	14
	%	17,2%	4,8%	11,1%	8,9%
	Vyriausiasis specialistas Dažnis	6	31	14	51
	%	20,7%	36,9%	31,1%	32,3%
	Kita: Dažnis	3	3	3	9
	%	10,3%	3,6%	6,7%	5,7%
Viso	Dažnis	29	84	45	158
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi kvadrato testas

	Reikšmė	df	Statistikos reikšmė, p
Pirsono Chi kvadratas	13,957 ^a	10	,175
N	158		

6 priedas

Viešųjų paslaugų grupavimo kriterijai

Galimi grupavimo kriterijai	Aprašymas
Kreipimosi tikslas	Išduoti leidimą (licenciją), pažymą, dokumento kopiją ar išrašą, priimti administracinį aktą, pateikti informaciją, suteikti konsultaciją institucijos kompetencijos ribose, skirti išmoką ir kt.

Veiklos sritis, kuriai priskirtina paslauga	Kultūra, švietimas, sportas, sveikatos, socialinė apsauga, vaikų teisių apsauga, civilinė metrikacija, nuosavybės teisių atkūrimas, pirminė teisinė pagalba ir kt.
Gyvenimo atvejis, kuriam priskirtina paslauga	Problemos mieste, poreikis paramai, rūpinimasis vaikais, šeimos kūrimas, namo statybos ir kt.
Paslaugą administruojantis institucijos padalinys	Kultūros ir ugdymo departamentas, Socialinių reikalų departamentas, Teisės departamentas ir kt.

Šaltinis: „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos (2010).

7 priedas

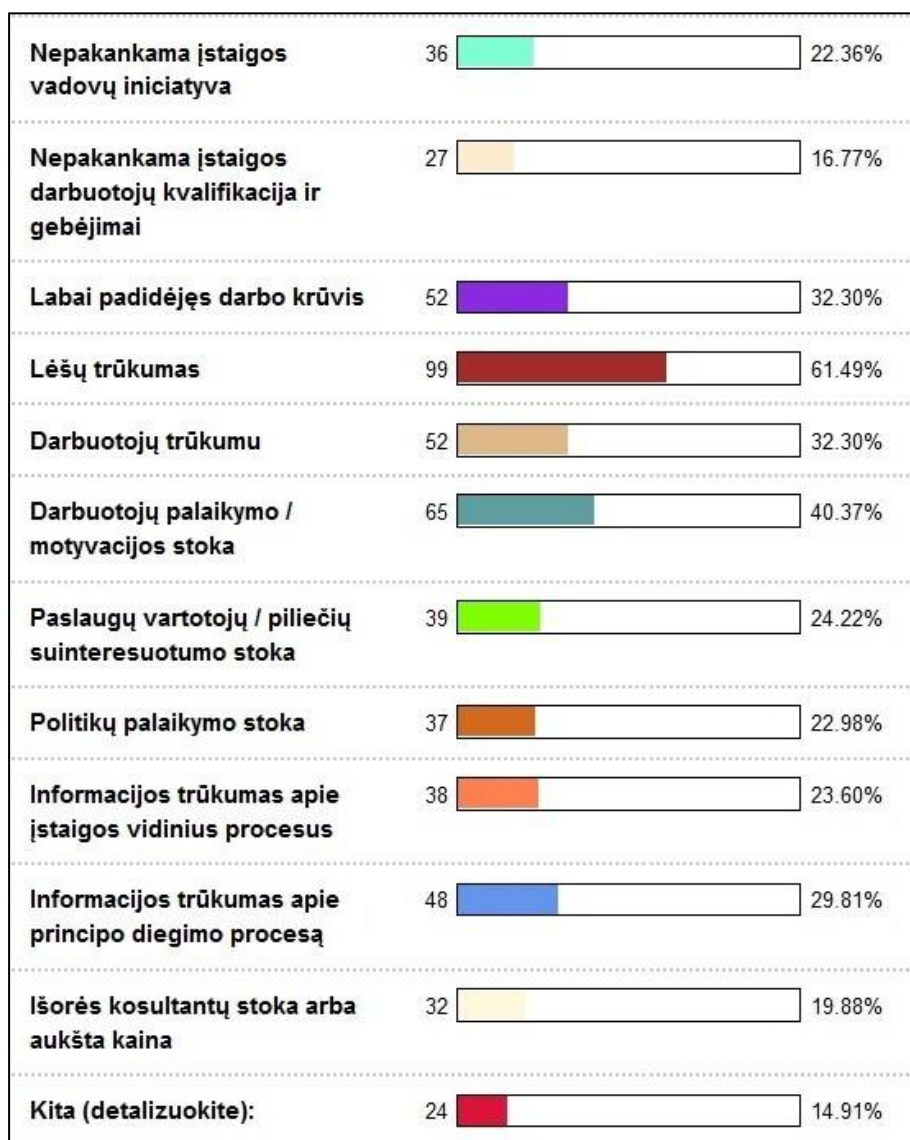
Centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinio ir gyventojų skaičiaus porinių dažnių lentelė

			Ar įsteigtas padalinys		Viso
			Ne	Taip	
Gyventojų skaičius	10 000 - 30 000	Dažnis	34	25	59
		%	38,2%	36,2%	37,3%
	30 000 - 60 000	Dažnis	41	13	54
		%	46,1%	18,8%	34,2%
	60 000 - 100 000	Dažnis	4	2	6
		%	4,5%	2,9%	3,8%
	Iki 10 000	Dažnis	8	4	12
		%	9,0%	5,8%	7,6%
	virš 100 000	Dažnis	2	25	27
		%	2,2%	36,2%	17,1%
Viso		Dažnis	89	69	158
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi kvadrato testas

	Reikšmė	df	Statistikos reikšmė, p
Pirsono Chi kvadratas	35,522 ^a	4	,000
N	158		

Problemos diegiant „vieno langelio“ principą savivaldybėje



„Vieno langelio“ principo įgyvendinimas savivaldybėje

Gerbiamas (-a) respondente, piliečių teisių užtikrinimas jų santykiuose su viešojo administravimo institucijomis yra visų demokratinių valstybių nuolatinis rūpestis. Vienas iš administracinių paslaugų teikimo kokybę užtikrinančių įrankių yra „vieno langelio“ principas. Apklausos tikslas - ištirti „vieno langelio“ principo taikymo savivaldybėse situaciją, nustatyti kylančias problemas. Tyrimui labai svarbi Jūsų nuomonė ir objektyvūs atsakymai į visus pateiktus klausimus. Ši apklausa yra anoniminė. Kilus klausimams skambinkite ar rašykite tyrimo organizatoriams tel. x xxx xxxxxx, el. paštas – xxxxx.x@xxxxx.xx. Iš anksto dėkoju už sugaištą laiką ir suteiktą informaciją.

I. BENDRI DUOMENYS

1. Savivaldybė: *

2. Jūsų pareigos:*

- Administracijos direktorius, direktoriaus pavaduotojas
- Skyriaus vedėjas, vedėjo pavaduotojas
- Vyriausiasis specialistas
- Vyresnysis specialistas
- Specialistas
- Kita:

3. Jūsų išsilavinimas:*

- Aukštasis universitetinis
- Aukštasis neuniversitetinis
- Nebaigtas aukštasis
- Spec. vidurinis
- Vidurinis
- Nebaigtas vidurinis

4. Jūsų einamosios pareigoms reikalingos specifinės kompetencijos:*
(pažymėkite visus tinkančius variantus arba įrašykite)

- Vadybos kompetencijos
- Užsienio kalba
- Kompiuterinis raštingumas
- Teisės aktų išmanymas
- Raštvedyba
- Kita:

5. Gyventojų skaičius Jūsų savivaldybėje:*

- Iki 10 000
- 10 000 - 30 000
- 30 000 - 60 000
- 60 000 - 100 000
- virš 100 000

6. Kiek darbuotojų dirba Jūsų savivaldybėje?*
(Be seniūnijų)

- Iki 100
- 101 - 150
- 151 - 200
- 201 - 250
- 251 - 300
- 300 ir daugiau

II. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE – SITUACIJOS ANALIZĖ

7. Ar Jūsų savivaldybė aptarnauja asmenis „vieno langelio“ principu?*

- Taip, centralizuotai (asmenų prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka institucijos administracijos padalinys – priimamasis, „vieno langelio“ tarnyba, piliečių aptarnavimo tarnyba ir pan.)
- Taip, decentralizuotai (asmenų prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka valstybės tarnautojai ir darbuotojai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis)
- Ne

8. Kokios yra pagrindinės „vieno langelio“ principo netaikymo savivaldybėje priežastys?*

(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	TIKRAI TAIP	Taip	Nežin au	Ne	TIKRAI NE
Nežinome/neapsisprendžiame kurį modelį taikyti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dabartinės asmenų aptarnavimo priemonės yra pakankamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trūksta vadovų aktyvumo tokio principo diegimui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trūksta ekspertų konsultacijų apie tokio principo diegimą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trūksta tokio principo taikymo patirties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trūksta finansinių išteklių	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trūksta darbuotojų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maža darbuotojų kompetencija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Principo diegimas nėra aiškiai apibrėžtas teisės aktuose	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesudarėme sutarčių su kitais informacijos valdytojais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mažas gyventojų suinteresuotumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita (detalizuokite): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kuris teiginys geriausiai tinka Jūsų savivaldybei, kalbant apie asmenų aptarnavimą?*

- Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas išduodamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalingą informaciją (dokumentus) pateikia pats prašymą ar skundą padavęs asmuo pagal prašymą ar

skundą nagrinėjančio institucijos darbuotojo reikalavimą.

Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas pateikiamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentus), nedalyvaujant asmeniui, gaunama tik iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių. Iš kitų institucijų ar įstaigų reikalingą informaciją (dokumentus) pateikia pats prašymą ar skundą padavęs asmuo pagal prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo reikalavimą.

Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas pateikiamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentai), nedalyvaujant asmeniui, gaunama iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių ir iš kitų institucijų. Asmuo pateikia tik tą informaciją, kurios nėra valstybės ar savivaldybės informacinėse sistemose.

10. Kada Jūsų savivaldybė pradėjo asmenis aptarnauti „vieno langelio“ principu?*

Iki 2007 m.

2007 m.

2008 m.

2009 m.

2010 m.

Pradėsime aptarnauti (įrašykite nuo kada):

III. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE – PASIRENGIMAS PRINCIPO DIEGIMUI

11. Ar Jūsų savivaldybėje buvo/yra sudaryta pasirengimo „vieno langelio“ principo diegimui darbo grupė, kurios pagrindinis uždavinys – nuosekliai įgyvendinti „vieno langelio“ principo diegimo etapus?*

Taip

Ne

Nežinau

12. Ar Jūsų savivaldybėje buvo/yra sudarytas „vieno langelio“ principo paslaugų valdymo priežiūros komitetas, kurio pagrindinis uždavinys – vertinti ir tvirtinti darbo grupės rezultatus?*

Taip

Ne

Nežinau

13. Ar Jūsų savivaldybėje yra išnagrinėjami visi kreipimaisi į instituciją ir nustatoma, kokios paslaugos yra teikiamos institucijoje pagal visų rūšių prašymus?*

Taip

Ne visi

Ne

Nežinau

14. Ar Jūsų savivaldybėje paslaugos yra sugrupuotos pagal pasirinktus kriterijus?*

- Taip
- Ne visos
- Ne
- Nežinau

15. Ar Jūsų savivaldybėje yra patvirtintos paslaugų valdymo taisyklės?*

- Taip
- Ne visoms paslaugoms
- Ne
- Nežinau

16. Ar Jūsų savivaldybės institucijos padalinių vadovai ir specialistai buvo/yra įpareigoti parengti teikiamų paslaugų aprašus savo kompetencijos ribose?*

- Taip
- Ne
- Nežinau

17. Ar Jūsų savivaldybėje buvo/yra kiekvienai paslaugai parengtas aprašas, apibūdinantis konkrečios paslaugos teikimo eigą laikantis tam tikrų struktūros ir turinio reikalavimų?*

- Taip
- Ne
- Nežinau
- Ne visoms paslaugoms

18. Kokius materialius darbus atlikote ruošdamiesi aptarnauti asmenis „vieno langelio“ principu?*
(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	Taip	Ne	Nežinau
Suremontuotos patalpos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įrengta laukimo salė (laukiamasis, priimamasis)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įrengta konfidencialumą užtikrinanti patalpa, atskiras kambarys pokalbiui su asmeniu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įrengta prieiga neįgaliesiems	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įsigyta nauja kompiuterinė ir org. technika (įrengti telefonai, nupirkti nauji kompiuteriai, spausdintuvai, kita biuro įranga)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įsigyti nauji baldai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įsigyta nauja programinė įranga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įdiegta eilių valdymo sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Įrengtas informacinis stendas apie asmenų aptarnavimą institucijoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita (detalizuokite): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Kuris „vieno langelio“ principo diegimo etapas buvo/yra sudėtingiausias?*
(pažymėkite visus tinkančius variantus arba įrašykite)

	TIKRAI TAIP	Taip	Nežinau	Ne	TIKRAI NE
Pasirengimas „vieno langelio“ principo diegimui (patalpų remontas, naujos technikos įsigijimas ir pan.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teikiamų paslaugų identifikavimas, inventorizavimas ir grupavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paslaugų valdymo tvarkos reglamentavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teikiamų paslaugų aprašų parengimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos šaltinių identifikavimas ir informacijos gavimo užsitikrinimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asmenų aptarnavimo padalinio veiklos reglamentavimas (jei yra savivaldybėje)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita (detalizuokite): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE – CENTRALIZUOTAS ASMENŲ APTARNAVIMO PADALINYS

20. Ar Jūsų savivaldybėje yra įsteigtas centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinys?*
(asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tarnyba, tiesiog „vieno langelio“ skyrius, piliečių aptarnavimo skyrius, priimamasis ir pan.)

- Taip
 Ne

21. Koks Jūsų įstaigos centralizuoto „vieno langelio“ padalinio darbuotojų skaičius?*

- 1 - 2
 3 - 5
 6 - 9
 10 ir daugiau

22. Koks Jūsų įstaigos centralizuoto „vieno langelio“ padalinio darbuotojų statusas?*

- Valstybės tarnautojai
 Darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis
 Valstybės tarnautojai ir darbuotojai

23. Į Jūsų įstaigos centralizuotą „vieno langelio“ padalinį darbuotojai buvo:*

- Priimti nauji
- Perkelti iš kitų skyrių
- Priimta dalis naujų, dalis perkelta iš kitų skyrių
- Nežinau
- Kita:

24. Centralizuotą „vieno langelio“ principo padalinį įsteigėte:*

- Savivaldybės lėšomis
- Vykdam projektus savivaldybėje
- Dalis lėšų savivaldybės, dalis iš projektų
- Kita:

25. Kodėl Jūsų savivaldybėje nėra įsteigtas centralizuotas „vieno langelio“ padalinys*?
(pažymėkite visus tinkančius variantus arba įrašykite)

- Mažas interesantų srautas
- Tenkina naudojama asmenų aptarnavimo forma ir būdas
- Lėšų trūkumas
- Darbuotojų trūkumas
- Darbuotojų kompetencijos stoka
- Nepakankama įstaigos vadovų iniciatyva
- Kita (detalizuokite):

V. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMO PROCESAS SAVIVALDYBĖJE

26. Ar yra nustatyti informacijos valdytojai, iš kurių informaciją, reikalingą prašymui ar skundai nagrinėti bei paslaugai suteikti gauna Jūsų savivaldybė?*

- Taip
- Ne
- Ne visi
- Nežinau

27. Ar Jūsų savivaldybė su informacijos valdytojais dėl informacijos teikimo sudarė rašytines sutartis?*

- Taip
- Ne
- Ne su visais
- Nežinau

28. Dažniausiai naudojamas iš kitų informacijos valdytojų reikalingos informacijos ir duomenų gavimo būdas savivaldybėje:*
(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	VISADA	Dažnai	Nežinau	Retai	NIEKADA
--	--------	--------	---------	-------	---------

Internetas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-paštas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paštas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faksas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Ar naudojate Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemą (VAIISIS) aptarnaudami asmenis savivaldybėje? *

- Taip (jei galite, detalizuokite kokioms paslaugoms):
- Ne (jei galite, detalizuokite kodėl):
- Nežinau

30. Iš kitų informacijos valdytojų gaunamos reikalingos informacijos ir duomenų apmokėjimas: *
(Informacija gaunama iš kitų informacijos valdytojų.)

- Visa informacija ir dokumentai gaunami nemokamai
- Dalis informacijos ir dokumentų gaunama nemokamai
- Už visą informaciją ir dokumentus reikia mokėti
- Nežinau

31. Kiek asmenų prašymų (suteikti administracines paslaugas, pateikti informaciją, priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus teisės aktų nustatytus veiksmus) per mėnesį vidutiniškai gaunama Jūsų savivaldybėje? *

- Iki 50
- 51 - 100
- 100 - 200
- Daugiau kaip 200
- Savivaldybė neskaičiuoja
- Nežinau

32. Ar spėjate laiku aptarnauti visus besikreipiančius asmenis? *
(Atsakymas į prašymą turi būti pateiktas per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje dienos)

- TIKRAI TAIP
- Taip
- Nežinau
- Ne
- TIKRAI NE

33. Ar manote, kad asmenų aptarnavimas vyksta kokybiškai ir sklandžiai?*

- TIKRAI TAIP
- Taip
- Nežinau
- Ne
- TIKRAI NE

34. Kaip Jūsų savivaldybėje vykdoma asmenų aptarnavimo veiklos priežiūra ir kontrolė?*
(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	VISADA	Dažnai	Nežinau	Retai	NIEKADA
Kartą per metus atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atliekami neplaniniai patikrinimai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atliekama interesantų anoniminė apklausa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atliekama interesantų skaičiaus, jų kreipimosi formos ir būdo analizė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atliekama žodinių ir rašytinių kreipimūsi analizė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Išnagrinėjami nuomonių ir pageidavimų knygos įrašai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita (detalizuokite): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Ar per pastaruosius metus savivaldybėje buvo vykdytos apklausos apie paslaugų ir darbo kokybę?*
(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	Taip	Ne	Nežinau
Piliečių/paslaugų vartotojų apklausos apie lūkesčius dėl paslaugų kokybės ir pasitenkinimą paslaugų kokybe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įstaigos darbuotojų apklausos apie darbo kokybę ir pasitenkinimą darbu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Jūsų nuomone, ar aukštas Jūsų organizacijoje asmenis aptarnaujančių ir paslaugas teikiančių tarnautojų kvalifikacijos lygis?*

- TIKRAI TAIP
- Taip
- Nežinau
- Ne
- TIKRAI NE

37. Jūsų nuomone, kokios yra probleminės Jūsų organizacijoje asmenis aptarnaujančių ir paslaugas teikiančių tarnautojų kompetencijos sritys?*

(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	TIKRAI TAIP	Taip	Nežinau	Ne	TIKRAI NE
Užsienio kalbos žinių stoka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teisės aktų neišmanymas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesinės patirties trūkumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komandinio darbo patirties stoka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informacinių technologijų išmanymo stoka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
„Pasenę“ darbo ir vadybiniai metodai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nekompetentingumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neetiškumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita (detalizuokite): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. Ar Jūsų organizacijoje asmenis aptarnaujantiems ir paslaugas teikiantiems tarnautojams suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją?*

- Taip
 Ne
 Nežinau

39. Kaip Jūsų organizacijoje asmenis aptarnaujantys ir paslaugas teikiantys tarnautojai per pastaruosius du metus tobulino savo kvalifikaciją?*
 (pažymėkite visus tinkančius variantus arba įrašykite)

- Kvalifikacijos kėlimo kursai
 Studijos
 Praktika
 Konsultacijos
 Specializuoti kursai
 Seminarai, konferencijos
 Stažuotės
 Dalijimasis darbo patirtimi
 Apmokymas darbo vietoje
 Laikinas darbo vietos pakeitimas
 Kita (detalizuokite):

VI. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS SAVIVALDYBĖJE – DARBO KOKYBĖS POKYČIAI IR PROBLEMOS

40. Kokius darbo kokybės pokyčius pastebėjote pradėjus piliečius aptarnauti „vieno langelio“ principu?
(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	TIKRAI TAIP	Taip	Nežinau	Ne	TIKRAI NE
Pagerėjo darbo laiko planavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sumažėjo sprendimui priimti reikalingų dokumentų skaičius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supaprastėjo asmenų priėmimo procedūros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sumažėjo nusiskundimų iš asmenų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sutrumpėjo asmenų aptarnavimo laikas ir jų prašymų ar skundų nagrinėjimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sumažėjo aptarnavimo sąnaudos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pagerėjo į instituciją besikreipiančių asmenų ir gaunamų dokumentų srautų sureguliuojimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paprasciau organizuoti, stebėti ir kontroliuoti asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo procesą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sumažėjo neįvykdytų užduočių skaičius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pasiektas didesnis interesantų aptarnavimo, paslaugų teikimo procesų skaidrumas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pagerėjo interesantų nuomonė apie įstaigą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita (detalizuokite): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Jūsų nuomone, kokie turėtų būti atlikti veiksmai, užtikrinantys geresnį asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu Jūsų savivaldybėje?
(kiekvienoje eilutėje pažymėkite vieną atsakymą)

	TIKRAI TAIP	Taip	Nežinau	Ne	TIKRAI NE
Įsteigtas centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinys (jei padalinys yra pasirinkite nežinau)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įrengta konfidencialumą užtikrinanti patalpa (atskiras kambarys pokalbiui su asmeniu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geriau įrengtas laukiamasis (baldai, apšvietimas, ventiliacija ir pan.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Įrengta prieiga neįgaliesiems	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geriau aprūpintos darbo vietos (įrengti telefonai, įsigyti naujesni kompiuteriai, spausdintuvai, kita biuro įranga)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sutvarkyti ryšiai ir suderintos informacinės sistemos (programos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įdiegta funkcionalesnė dokumentų valdymo sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parengtos prašymų nagrinėjimo procedūros (aprašai)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sudarytos sutartys dėl reikalingos informacijos gavimo iš institucijų ir įstaigų nemokamai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sudarytos sutartys dėl reikalingos informacijos gavimo iš institucijų ir įstaigų apmokant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įrengtas geresnis informacinis stendas ar įdiegta efektyvesnė priemonė apie asmenų aptarnavimą institucijoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keliama asmenis aptarnaujančių darbuotojų kvalifikacija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Padidintas asmenis aptarnaujančių darbuotojų skaičius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įdiegta eilių valdymo sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atlikti kiti darbai, leidžiantys pagerinti asmenų aptarnavimą (nurodykite, kokie): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Su kokiomis problemomis susidūrėte diegdami „vieno langelio“ principą savivaldybėje?
(pažymėkite visus tinkančius variantus arba įrašykite)

- Nepakankama įstaigos vadovų iniciatyva
- Nepakankama įstaigos darbuotojų kvalifikacija ir gebėjimai
- Labai padidėjęs darbo krūvis
- Lėšų trūkumas
- Darbuotojų trūkumu
- Darbuotojų palaikymo/motyvacijos stoka
- Paslaugų vartotojų/piliečių suinteresuotumo stoka
- Politikų palaikymo stoka
- Informacijos trūkumas apie įstaigos vidinius procesus
- Informacijos trūkumas apie principo diegimo procesą
- Išorės konsultantų stoka arba aukšta kaina
- Kita (detalizuokite):

43. Jeigu dabar imtumėtės tobulinti paslaugų teikimą piliečiams, nuo ko pirmiausia pradėtumėte?

44. Paminėkite pagrindines kliūtis, kurios kyla aptarnaujant „vieno langelio“ principu asmenis savivaldybėje:

45. Kaip šias kliūtis stengiatės įveikti?

Nuoširdžiai dėkoju pateiktą nuomonę!