

Vilniaus Universitetas  
Komunikacijos fakultetas  
Informacijos ir komunikacijos katedra

Antanas Nedzinskas  
Ryšių su visuomene studijų programos II kurso studentas

# **LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ RYŠIŲ SU VISUOMENE INTERNETE TYRIMAS**

Magistro darbas

Darbo vadovas: Doc. R. Pranaitis

Vilnius, 2006

<i>Pildo bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autorius</i>	
_____	
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)	
_____	
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)	
_____	
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo pavadinimas anglų kalba)	
<b>Patvirtinu, kad bakalauro/ magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis bakalauro/ magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas kitose aukštosiose mokyklose.</b>	
_____	
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)	
<b>Sutinku, kad bakalauro/ magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 metus Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto studijų procese.</b>	
_____	
(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)	
<i>Pildo bakalauro/ magistro baigiamojo darbo vadovas</i>	
<b>Bakalauro/ magistro baigiamąjį darbą ginti</b>	_____
	(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)
_____	_____
(data)	(bakalauro/ magistro baigiamojo darbo vadovo parašas)
<i>Pildo instituto/ katedros, kuriojančios studijų programą, reikalų tvarkytoja</i>	
<b>Bakalauro/ magistro baigiamasis darbas įregistruotas</b>	
_____	
(instituto/ katedros, kuriojančios studijų programą, pavadinimas)	
_____	_____
(data)	(instituto/ katedros reikalų tvarkytojos parašas)
<i>Pildo instituto/ katedros, kuriojančios studijų programą, vadovas</i>	
<b>Recenzentu skiriu</b>	
_____	
(recenzento vardas, pavardė)	
_____	_____
(data)	(instituto/ katedros vadovo parašas)
<i>Pildo recenzentas</i>	
<b>Darbą recenzuoti gavau.</b>	
_____	_____
(data)	(recenzento parašas)

**Nedzinskas, Antanas**

Ne 32 Lietuvos savivaldybių ryšių su visuomene internete tyrimas : magistro darbas / Antanas Nendzinskas ; mokslinis vadovas doc. dr. R. Pranaitis ; Vilniaus universitetas. Komunikacijos fakultetas. Informacijos ir komunikacijos katedra. – Vilnius, 2006. – 70 lap. – Maš. inr. – Santr. angl. – Bibliogr. 62-67.

UDK 659.4 / Ne 32

*Ryšiai su visuomene internete, savivaldybės, interneto tinklapiai, elektroninė valdžia, elektroninės viešosios paslaugos.*

Magistrinio darbo objektas – Lietuvos savivaldybių ryšiai su visuomene internete. Valstybei įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją, kuriant elektroninę demokratiją, institucijoms pagrindiniu komunikacijos kanalu tarp visuomenės ir valdžios tampa oficialus institucijos tinklapis internete. Jis turi ne tik sistemingai pateikti informaciją, teikti įvairias viešąsias paslaugas internetu, bet kurti ryšius su visuomene internete.

Pagrindiniai darbo uždaviniai: išnagrinėti Lietuvos respublikos elektroninės valdžios koncepciją, kuri panaudoja informacines technologijas interaktyviai komunikacijai tarp valdžios ir piliečių internete kurti. Palyginti ją su dabartine elektroninės valdžios situacija šalyje. Surasti savivaldas reguliuojančius įstatymus ir jų straipsnius, kurie nurodo savivaldybės funkcijas susijusias su ryšiais su visuomene. Pateikti ryšių su visuomene teoriją, tikslus, sąvokas, uždavinius, kurie tinka savivaldybių institucijoms. Išnagrinėti savivaldybių ryšių su visuomene specifines funkcijas, kurios įgyvendinamos pasitelkiant institucijos tinklapius. Išnagrinėti savivaldybių tinklapius reglamentuojančius dokumentus ir jų pagrindu atlikti tyrimą, kuris parodytų tinklapių atitikimą nustatytiems reikalavimams.

Magistrinio darbo tiriamojoje dalyje nustatyta, kad didesnė dalis savivaldybių tinklapių neatitinka nustatytų reikalavimų. Apibrėžtose strategijose nepasiekti tikslai. Savivaldybių tinklapiai labai skirtingi, savivaldybių interneto puslapiai neturi bendro modelio ir struktūros. Įvairaus technologinio ir informacinio lygio. Tyrimas parodė, kad savivaldybės vis dar mažai skiria dėmesio ryšiams su visuomene internete.

Šis darbas, nagrinėjantis savivaldybių ryšius su visuomene internete, gali būti naudingas įstatymų, rekomendacijų rengėjams, savivaldybių tarnautojams, kurie prižiūri institucijos tinklapius, taip pat savivaldybės ryšių su visuomene specialistams. Jis atskleidžia ryšių su visuomene pritaikymo galimybes savivaldybėse, pateikia susijusį reglamentuotą įstatyminį pagrindą, tyrimo pagalba atskleidžia dabartinę situaciją ir pateikia išvadas.

# Turinys

ĮVADAS.....	5
1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJA IR JOS TAIKYMAS .....	8
1.1 Elektroninės valdžios kūrimas .....	8
1.2 Elektroninės valdžios prielaidos.....	9
1.3 Elektroninės valdžios paslaugos.....	12
1.3.1 Viešosios paslaugos.....	12
1.3.2 Viešasis konsultavimasis.....	16
1.3.3 Bendruomenės informacijos tinklas .....	17
1.3.4 Virtualus informavimas.....	18
1.4 Elektroninės valdžios įgyvendinimas Lietuvoje .....	19
2. SAVIVALDYBIŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS .....	22
3. INSTITUCIJOS RYŠIAI SU VISUOMENE .....	25
3.1 Ryšių su visuomene sąvokos.....	25
3.2 Ryšių su visuomene tikslai .....	27
3.3 Ryšių su visuomene funkcijos.....	27
3.4 Ryšių su visuomene modeliai.....	28
3.5 Ryšių su visuomene pagrindiniai elementai organizacijai .....	29
3.5.1 Tapatybė.....	29
3.5.2 Įvaizdis .....	29
3.5.3 Reputacija.....	30
3.6 Ryšiai su visuomene internete.....	31
3.7 Tinklapiai kaip ryšių su visuomene priemonė.....	32
4. SAVIVALDYBIŲ RYŠIAI SU VISUOMENE.....	34
4.1 Specifinės savivaldybių ryšių su visuomene funkcijos .....	34
4.1.1 Visuomenės skatinimas įsitraukti į savivaldybės darbą .....	35
4.1.2 Viešas biudžeto sudarymas ir pateikimas.....	35
4.1.3 Grįžtamasis ryšys .....	35
4.1.4 Galimybė reikšti savo nuomonę, bendrijų skatinimas .....	36
4.1.5 Savivaldybės tarnautojų kontrolė .....	36
5. SAVIVALDYBIŲ TINKLAPIŲ PASKIRTIS.....	38
5.1 Savivaldybės tinklapių raida .....	38
5.2 Savivaldybių tinklapių galimybių nustatymas .....	46
5.2.1 Statinis / interaktyvus tinklapis .....	46
5.2.2 Pagal tinklapio paskirtį ir pobūdį .....	47
5.2.3 Pagal informacijos pateikimo būdą.....	48
5.2.4 Pagal tinklapio publikas (tikslines auditorijas) .....	48
5.2.5 Pagal elektroninės viešosios paslaugos teikimą.....	49
6. SAVIVALDYBIŲ RSV INTERNETE TYRIMAS.....	51
6.1 Darbo tyrimo metodika .....	51
6.2 Darbo tyrimo kriterijai .....	52
6.3 Tyrimo išvados.....	55
IŠVADOS.....	60
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS .....	62
PRIEDAI.....	68
Lietuvos savivaldybių interneto svetainių tyrimo lentelė (1 dalis) .....	68
Lietuvos savivaldybių interneto svetainių tyrimo lentelė (2 dalis) .....	69
SUMMARY .....	70

## ĮVADAS

Šiandieninės visuomenės tobulėjimas grindžiamas informacinėmis technologijomis, jų pritaikymu įvairiose situacijose ir efektyviu panaudojimu. Visos informacinės technologijos skirtos kurti, skleisti, priimti informaciją – komunikuoti tarpusavyje informacinių technologijų pagalba. Komunikacija vyksta visur ir įvairiomis formomis. Vienur sėkmingai, kitur intuityviai. Komunikacija nuo ryšių su visuomene skiriasi tuo, kad ryšiai su visuomene yra efektyvus, planingas informacijos valdymas, kuriuo kuriamas supratimas, pritarimas institucijai, nuomonės, palankumo formavimas.

Ryšiai su visuomene – tai specifinė vadovavimo, valdymo forma, vadyba, kurios tikslas – nuolat kuriant naujus mechanizmus siekti valstybės valdymo, valstybės tarnybos procesų demokratijos, viešumo, abipusio valstybės tarnybos ir visuomenės bendradarbiavimo. [7. p.25]

Visuomenė vis plačiau naudoja informacines technologijas, internetą, todėl ryšiai su visuomene transformuojasi į virtualią erdvę ir tampa ryšiais su visuomene internete. Jie leidžia sukurti visuomenės ir valdžios ryšį internete, bendrauti valdžios institucijoms tarpusavyje, kurti ir plėtoti ryšius su visuomene internete. Interaktyviomis priemonėmis teikti viešąsias paslaugas, nes visuomenės, gebančios naudotis naujomis informacinėmis technologijomis poreikis didėja. Ateityje ryšių su visuomene internete svarba didės, nes vis didesnė visuomenės dalis ima naudotis informacinėmis technologijomis. Įprastos paslaugos perkeliamos į virtualią erdvę, jų panaudojimas didėja. Formuojasi elektroninė demokratija, elektroniniai piliečiai.

Šio darbo objektas – Lietuvos savivaldybių ryšiai su visuomene internete. Valstybei įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją, kuriant elektroninę demokratiją, institucijoms pagrindiniu komunikacijos kanalu tarp visuomenės ir valdžios tampa oficialus institucijos tinklapis internete. Jis turi ne tik sistemingai pateikti informaciją, bet kurti komunikaciją, teikti įvairias viešąsias paslaugas internetu, didinti pasitikėjimą ir įvaizdį institucija.

Lietuvos savivaldybių ryšių su visuomene internete aktualumas kyla ne tik iš galimų informacinių technologijų panaudojimo ryšiams su visuomene, bet ir iš padidėjusio bendruomenės dėmesio jai tarnaujančia valdžios institucija, kuri siekia jų išrinktos valdžios veiklos, politikos skaidrumo ir viešumo. Vis didesnė visuomenės dalis geba naudotis informacinėmis technologijomis, savo informacinius, komunikacinius poreikius įgyvendinti interneto pagalba, todėl valdžios institucijos atsilikimas informacinių technologijų panaudojimo srityje sukelia didelį nusivylimą rinkėjų akyse.

Todėl valdžios institucijos turi neatsilikti nuo informacinių technologijų panaudojimo tendencijų, taip pat skatinti valstybės piliečius naudotis elektroninėmis paslaugomis, kurti „elektroninę visuomenę“. Kita vertus, valstybinės institucijos vis labiau suvokia ryšių su visuomene svarbą siekiant visuomenės palankumo jos priimtiems nutarimams, veiksams. Savivaldybė turi rūpintis atskaitomybe: visa vieša institucijos informacija turi būti nuolat pateikiama visuomenei, kad ji žinotų bei teisingai suprastų savivaldybės sprendimus.

Šio darbo tikslas – išanalizuoti Lietuvoje įgyvendinamos elektroninės valdžios koncepcijos aspektus, kurie vienaip ar kitaip susiję su savivaldos institucijomis, jų tinklapiais, peržvelgti dabartinę situaciją. Surasti Lietuvos savivaldybių teisinę pagrindą, galiojančius įstatymus ir nutarimus, kurie reglamentuoja jų veiklą, atskaitomybę, komunikaciją su piliečiais. Apibrėžti ryšių su visuomene sąvokas, tikslus, modelius, funkcijas, kurios yra tinkamos savivaldybių institucijoms. Susisteminti informaciją apie savivaldybių interneto svetaines, jų teisinį reglamentavimą, bendruosius reikalavimus interneto svetainėms, rekomendacijas. Nustatyti savivaldybių tinklapių panaudojimo galimybes ryšiams su visuomene kurti ir skleisti. Atlikti darbo tyrimą, kuris atskleis dabartinę savivaldybių ryšių su visuomene internete per tinklapius, padėtį. Jį palyginti su galiojančiais susijusiais savivaldos įstatymais, bendraisiais reikalavimais, patikrinti, ar dabartinė padėtis atitinka Vyriausybės strategijoje išdėstytas normas ir pateikti išvadas.

Europos Sąjungoje jau nuo 1999 metų atliekami su informacinių technologijų panaudojimu susiję tyrimai. Tyrimai Lietuvoje, kurie susiję su savivaldybių internetinėmis svetainėmis pradėti 2001 metais. (Informacinės technologijos Lietuvos rajonų savivaldybėse. Juozas Adamonis, tyrimą rėmė Atviros Lietuvos fondas). Tačiau tuomet tyrimai buvo akcentuoti į techninę informacinių technologijų pusę, neatskleidus jų panaudojimo efektyvumo. 2002 metais pradėtas tyrimas „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ (Projekto vadovas: prof. Rimantas Petrauskas). Joje nagrinėta kaip valdžios institucijos reaguoja į piliečių klausimus, kokią informaciją jos pateikia. Tačiau tyrimas neapėmė visų aspektų, susijusių ryšių su visuomene internete. Nenustatyta kokias ryšių su visuomene internete funkcijas atlieka savivaldybių tinklapiai. 2003 metais Atviros Lietuvos fondas ir Lietuvos kompiuterininkų sąjunga atliko tyrimą „Privatumas ir saugumas lietuviškame internete“. Kaip ir kiti tyrimai, šis taip tik iš dalies atskleidė Lietuvos savivaldybių tinklapių padėtį. Be nagrinėjamų privatumo ir saugumo internete klausimų, į tyrimą buvo įtrauktos valstybės ir savivaldos institucijų interneto svetainės. Iš šio tyrimo pateiktų išvadų galima pacituoti, kad: „savivaldybių interneto svetainės faktiškai atlieka tik informacinį vaidmenį“. Daugiau tyrimų, kuriuose nagrinėjami savivaldybių ryšių su visuomene internete aspektai, nepavyko rasti. Iš turimos medžiagos galima teigti,

kad tyrimo, kuris pilnai atskleistų Lietuvos savivaldybių ryšių su visuomene internete panaudojimą nėra. Todėl šiame darbe atkreipiamas dėmesys į savivaldybių ryšių su visuomene veiklos teorinį pagrindimą ir praktinį panaudojimą.

Darbas parašytas naudojantis praktikų ir teoretikų straipsniais apie ryšius su visuomene, savivaldybių veiklą, elektronines elektroninės valdžios kūrimą. Taip pat remtasi valstybiniais dokumentais: Lietuvos respublikos įstatymais, Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimais, koncepcijomis, rekomendacijomis, ataskaitomis, Vidaus reikalų ministerijos strategijomis. Šiame darbe panaudota anksčiau atliktų tyrimų, kuriuose tam tikrais požiūriais nagrinėjami ryšiai su visuomene internete medžiaga.

Lietuvoje didelis dėmesys skiriamas elektronei valdžiai įgyvendinti. Kuriamos elektroninės vyriausybės, elektroninės savivaldos koncepcijos. Diegiamos elektroninės viešosios paslaugos, jų pasiūla vis didėja: elektronines paslaugas teikti pradėjo ir vietos savivaldos institucijos. Jau rengiamas naujas Lietuvos respublikos vietos savivaldos įstatymas, kuris įpareigotų savivaldybes savo sprendimų projektus skelbti internete, o gyventojams sudaryti sąlygas dalyvauti ne tik juos rengiant, bet ir svarstant. Tai parodo, kad valstybė stengiasi stiprinti interaktyvų visuomenės ir valdžios ryšį internete, kurti ryšius su visuomene internete. Todėl šis darbas, nagrinėjantis savivaldybių ryšius su visuomene internete, gali būti naudingas įstatymų, rekomendacijų rengėjams, savivaldybių tarnautojams, kurie prižiūri institucijos tinklapius, taip pat savivaldybės ryšių su visuomene specialistams. Jis atskleidžia ryšių su visuomene pritaikymo galimybes savivaldybėse, pateikia susijusį reglamentuotą įstatyminį pagrindą, tyrimo pagalba atskleidžia dabartinę situaciją ir pateikia išvadas.

# 1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJA IR JOS TAIKYMAS

Nagrinėdami savivaldybių ryšius su visuomene internete, analizuojame bendrąją situaciją ir ją įtakančius veiksnius, bei dokumentus. Ryšiai su visuomene internete vyksta elektroninėmis formomis. Jų plėtojimą Lietuvos valdyme apibrėžia elektroninės valdžios koncepcija, kuri įtakoja savivaldybes ir jų ryšius su visuomene internete. Todėl pirmiausiai nagrinėjama elektroninės valdžios strategija, kurioje numatomos komunikavimo formos informacinių technologijų pagalba, visa valdžios institucijų veikla internete.

Ryšiai su visuomene internete vyksta informacinių technologijų suteikiamomis galimybėmis internetu. Jos naudojamos vis plačiau ne tik komerciniuose sektoriuose, bet ir valdžios institucijose. Siekiant jas panaudoti kuo efektyviau valdžios institucijose, pradėtos kurti elektroninės valdžios strategijos, Vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių, elektroninės vyriausybės koncepcijos. Jos apima ir savivaldybių veiklos perkėlimą į elektroninę erdvę, todėl šiame skyriuje nagrinėjama elektroninės valdžios teorija, elektroninės valdžios galimybės ir pritaikymas Lietuvoje. Siekiant sukurti ir pateikti savivaldybės paslaugas internete, kurios būtų efektyviai naudojamos, reikalingas ryšių su visuomene internete taikymas.

## 1.1 Elektroninės valdžios kūrimas

Elektroninė valdžia – internetinių ir informacinių technologijų taikymas viešajame administravime - kartu su organizaciniais pokyčiais bei naujomis žiniomis - siekiant pagerinti viešąsias paslaugas ir demokratinius procesus, bei stiprinti viešosios politikos paramą. [52]

Šiandien daugelyje demokratiškos valstybių pripažįstama, kad reikia kurti naujas komunikacijos formas tarp piliečių ir valdžios institucijų. Tam pasitelkiamos informacinės technologijos, kurios leidžia perkelti įprastą veiklą į elektroninę erdvę. Taip koreguojamas ir valstybės valdymas. Internetas panaudojamas elektronei demokratijai kurti. Taip atsiranda galimybė viešajai komunikacijai, kuri yra interaktyvi ir neribojama laiko bei vietos. Informacinės technologijos keičia žmonių informacijos paieškos, atsiskaitymo už paslaugas, bendravimo su žmonėmis įpročius. Jos gali pakeisti ir gyventojų bei valdžios institucijų komunikacijos būdą.

Naujos informacinės technologijos sudaro prielaidas vis pigiau ir paprasčiau priimti, apdoroti, saugoti ir perduoti informaciją. Skaitmeninės informacijos pavertimas ekonomine ir socialine vertybe - tai naujos ekonomikos, sukuriančios naujas pramonės šakas, keičiančios kitas ir turinčios nepaprastai didelį poveikį piliečių gyvenimui, pagrindas. Raktas į šią plėtrą - platus naujų informacinių



kompiuterinių ir komunikacinių technologijų bei interneto naudojimas, leidžiantis gerokai padidinti darbo produktyvumą ir našumą. Todėl visų sričių įstaigos, įmonės, institucijos vis daugiau savo veiklos bei informacinių santykių perkelia į elektroninę komunikavimo erdvę. [5. p. 67]

## **1.2 Elektroninės valdžios prielaidos**

Vietos valdžia turi reaguoti į informacinių technologijų galimybių pokyčius ir reaguoti į šiandieninę situaciją. Todėl nuo jos požiūrio ir pasirengimo priklauso savivaldybių paslaugų teikimas. Jos turi teikti viešąsias paslaugas, kurių reikalauja patys savivaldybės mokesčių mokėtojai. Elektroninės valdžios galimybės ne tik leis sumažinti paslaugų suteikimo išlaidas, tačiau užtikrins didesnę visuomenės pasitenkinimą ir pasitikėjimą valdžia, padidins valdymo procesų skaidrumą, plės viešųjų internetinių paslaugų poreikius, prisidės prie žinių visuomenės formavimo:

El. valdžia visuomenei:

- Paslaugos internetu
- Interaktyvi informacija
- “Vieno langelio” principas
- “Asmens bylos” principas
- E demokratija: apklausos, rinkimai, reitingai ir pan.
- E kampanijos: interesų grupių informavimo kampanijos

El. valdžia - verslui

- e konkursai: pirkimo, pardavimo, aukcionai ir pan.
- e mokesčiai: skaičiuoklės, atsiskaitymai, išsklotinės ir pan.
- e dokumentai: verslo leidimai, licencijos, pažymos, statybų leidimai, planai ir pan.

El. valdžia - tarnautojui

- Efektyvios e priemonės: tarnautojų informacijos valdymui, darbo santykių valdymui, savitarnos paslaugoms, žinių ir kompetencijos valdymui.

El. valdžia - valdžiai

- Tarpinstituciniai e ryšiai (tarpvalstybiniai, lokalūs hierarchiniai bei mišrūs)
- Pažangūs e procesai (duomenų mainai, lėšų pervedimai) [17]

Savivaldybės gyventojams, verslo subjektams teikia apie tris šimtus paslaugų, iš kurių nemažą dalį galima paversti elektroninėmis paslaugomis. El. paslaugos ir pagrindinis e-valdžios strategijos aspektas, nes savivaldos misija yra tarnauti savo gyventojams. Pagrindinis strategijos uždavinys - paslaugų perkėlimas į interneto erdvę. Jų perkėlimas taip pat ugdo gyventojų kompiuterinį raštingumą,

įtraukia į elektroninę bendruomenę. Elektroninės demokratijos koncepcija numato informacijos ir komunikacijos technologijų panaudojimą esamose demokratijos formose. Jau dabar sukurta internetinė žiniasklaida, tobulinama elektroninė vyriausybė, ugdomi piliečių elektroniniai įgūdžiai.

Šiuo metu didžiausias dėmesys skiriamas elektronei vyriausybei – informacijos, komunikacijos vartams į visas valdžios institucijas. Tai komunikacija neribojama atstumo ir laiko tarp piliečių ir internetu pasiekiamų valdžios institucijų. Valdžios atvirumas internete didina piliečių pasitikėjimą ja ir jos veiksmais. Efektyviai komunikacijai internete kurti pasitelkiamos informacinės technologijos ryšiai su visuomene. Glaudesnis ryšys tarp piliečių ir valdžios institucijų gali būti įgyvendintas keliomis pagrindinėmis elektroninės demokratijos praktikomis:

- Asmenišką piliečių informavimą elektroniniu paštu.
- Valdžios veiksmų stebėjimas. Internetas piliečiams suteikia galimybę per atstumą stebėti konferencijas bei iš karto gauti visą susirinkimų medžiagą ar dalijamus tekstus.
- Visuomenės konsultacijos ir pasiūlymai internetu. Virtualių konsultacijų svetainės, kuriose renkama informacija ir piliečių patarimai politiniais klausimais. Visuomenės konsultacijos turi vykti pagal struktūruotą tvarką, egzistuojančią normaliuose parlamentiniuose ir įstatymų leidybos procesuose.
- Išrinktų politikų bendravimas su savo rinkėjais. Virtuali rinkimų atstovybė gali skelbti žmonių sąrašus, balsavimo rezultatus, naujausias žinias bei organizuoti interaktyvius politikų susitikimus su savo rinkėjais bei komanda.
- Galimybė žmonėms burtis į grupes ir komunikuoti tarpusavy. Toks socialinis tinklas plečiasi su kiekviena karta ir, stiprindamas tarpusavio ryšius, kuria informacija besidalijantį klaną.
- Viešojo interneto egzistavimas. Jis turi sujungti valdžios ir vietinių bendruomenių iniciatyvas bei klestėti ne siekdamas pelno, bet tenkindamas pilietinius visuomenės poreikius.
- Elektroninių piliečių susikūrimas. [25]

Valdžios institucijos savo veikla internete turi ugdyti žmones naudotis elektronei valdžios teikiamomis paslaugomis, skatinti jų aktyvumą, naudojimąsi jomis. Daugelyje valstybių, tai pat Lietuvoje, jau veikia elektronei valdžios programos, kurios orientuotos į valdžios paslaugų teikimą internetu. Jos remiasi dvikryptės komunikacijos modeliu ir kitais informacinių technologijų privalumais. Valdžios institucijos ne tik stengiasi teikti visą susijusią informaciją su jos veikla, tačiau ir gauti rinkėjų nuomonę tam tikrais klausimais, palaikyti atgalinį ryšį. Todėl kuriamos ir palaikomos virtualios bendruomenės:

Egzistuoja virtualios bendruomenės, kurios sudaro autonomišką pilietinių draugijų tinklą, ypač naudingą demokratijai. Reiktų ieškoti būdų, kaip valdžia galėtų bendradarbiauti su šiomis virtualiomis bendruomenėmis ir toliau pati remtų bandymus įtraukti visuomenę į politinę veiklą. [24]

Virtualios bendruomenės valdžios institucijoms padeda sužinoti viešąją nuomonę. Ypač tuomet, kada virtuali visuomenė dalyvauja politiniuose svarstymuose. Diskusijų pasirinkimas skatina formuoti visuomenės prioritetus, o ne tik juos patvirtinti. Į diskusijas galima įterpti ir viešosios nuomonės tyrimus, kurie valdžiai yra naudingi.

### **Viešąjį svarstymą geriausiai charakterizuoja:**

- Subalansuotos informacijos gavimas. Skirtingai nuo įprastų referendumų, viešųjų svarstymų tikslas yra visų pirma išsiaiškinti, ką žmonės galvoja apie sprendžiamas problemas, todėl būtina piliečius aprūpinti informacija, kuri būtų suprantama, subalansuota ir prieinama.
- Atviri klausimai. Įprastose politinėse praktikose piliečiams keliami paprasti klausimai ir paliekama keletas galimų atsakymo variantų (pvz., kur statyti oro uostą - čia ar ten?), o viešai svarstomi klausimai turi būti atviri diskutuojančių piliečių revizijai ir galimiems diskusijų posūkiams. Taigi klausimas, kur statyti oro uostą, gali išsirutulioti į platesnę diskusiją apie oro transporto privalumus ir pan..
- Ilgesnis svarstymų laikas. Dažniausiai konsultacijas su visuomene stengiamasi atlikti kuo greičiau, o viešosios diskusijos turėtų tęstis ilgiau, kad piliečiams užtektų laiko apgalvoti sprendžiamus reikalus ir pasirinkti atitinkamą poziciją.
- Prievartos ir manipuliacijos nebuvimas. Tradicinėje politikoje visada išlieka manipuliacijos ar spaudimo rizika. Viešųjų svarstymų praktikose turi būti užtikrinta dalyvaujančių piliečių minties laisvė ir savarankiškumas.
- Diskusijos taisyklių laikymasis. Demokratiniai svarstymai neturi būti anarchiški. Žmonės jaučiasi saugiau ir diskutuoja laisviau, kai laikosi nustatytos diskusijų tvarkos.
- Kuo platesnis piliečių įsitraukimas. Aukšto lygio svarstymuose gali dalyvauti išskirtinė publika, tačiau demokratinės diskusijos turi įtraukti kuo daugiau ir kuo įvairesnių žmonių. Vadinasi, turi būti įveiktas skaitmeninis skląstas ir sudarytos galimybės įsitraukti tiems žmonėms, kurie rečiau naudojami internetu, yra mažiau pasitikintys savimi, turi žemesnį išsilavinimą, nesidomi politika arba priklauso visuomenės marginalinėms grupėms.
- Laisva sąveika tarp dalyvaujančių. Tradiciniai pilietinių konsultacijų metodai yra vienakrypčiai: valdžios atstovai pateikia piliečiams klausimus, o šie išsako savo nuomonę. Demokratinėse diskusijose sąveika turi vykti dviem kryptimis: nuo visuomenės valdžiai, kuriai taip pat galima pateikti klausimus, ir tarp pačių piliečių, kad jie galėtų keistis savo požiūriais.

Kad viešasis svarstymas būtų sukurtas, būtina valdžios institucijų iniciatyva ir piliečių įtraukimas. Tam būtinas informacijos ir komunikacijos technologijų išmanymas. Ir valdžios atsakomybė į šį virtualų reiškinį: kokį poveikį virtuali piliečių veikla turės organizacijai.

### **1.3 Elektroninės valdžios paslaugos**

Elektroninės valdžios koncepcijoje, priimtoje 2002 metais numatyta taikyti informacines technologijas elektroninėms paslaugoms sukurti. Siekiant įgyvendinti koncepcijos tikslus, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės sudarė sutartį su UAB „Siemens“ dėl elektroninių viešųjų paslaugų modelio sukūrimo (projektinės dokumentacijos parengimo). Jis būtinas siekiant įgyvendinti Elektroninės valdžios koncepciją, kurioje numatyta, kad iki 2005 metų visos viešosios paslaugos, kurias administruoja viešojo administravimo institucijos ir kurios gali būti teikiamos nuotoliniu būdu, turės būti perkeltos į internetą. Viešosios paslaugos į internetą bus perkeliamos laipsniškai – nuo informacinio pobūdžio paslaugų iki visiško interaktyvumo.

#### **1.3.1 Viešosios paslaugos**

Viešoji paslauga – teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais. [46]

Viešosios paslaugos apibrėžiamos keturiais brandos lygiais:

- Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.
- Antrasis lygis – dalinė transakcija. Institucija pateikia vartotojui savo tinklapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis).
- Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau viešoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.
- Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausa ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą. Atsižvelgiant į Europos Sąjungos programinius dokumentus, tame tarpe ir eEurope+, bei į Koncepciją.

Siekiant geriau ir tiksliau įvertinti elektroninių viešųjų paslaugų teikimo esamą padėtį ir galimybes, buvo iširtos institucijų (valstybės institucijų ir dalies savivaldybių) interneto svetainės ir įvertintas jų atitikimas Bendriesiems reikalavimams valstybės institucijų interneto svetainėms, patvirtintais 2003 metais. Buvo nustatytos gyventojams ir verslo subjektams teikiamų pagrindinių viešųjų paslaugų grupės:

### **Gyventojams**

1. Pajamų deklaravimas
2. Laisvų darbo vietų
3. Socialinės išmokos ir kompensacijos
4. Asmens dokumentai:
5. Transporto priemonių registravimas
6. Leidimai statyti pastatus.
7. Pranešimai policijai.
8. Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.
9. Gimimo ir mirties liudijimai.
10. Gyvenamosios vietos deklaravimas.
11. Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose.
12. Paraiškos mokytis

### **Verslo subjektams**

13. Įmonių mokesčiai
14. Pridėtinės vertės mokestis
15. Naujų įmonių registravimas.
16. Duomenų teikimas Statistikos departamentui.
17. Viešieji pirkimai.
18. Socialinės išmokos darbuotojams
19. Muitinės deklaracijos.
20. Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis.
21. Darbo vietų registravimas. [47]

Savivaldybės kompetencijai priskiriamos paslaugos. Jas galima transformuoti į elektronines viešąsias paslaugas. Savivaldybės paslaugų sąrašas:

- Civilinės būklės aktų registravimas
- Socialinių išmokų mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas

- Kompensacijų (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.) skaičiavimas ir mokėjimas;
- Vaikų ir jaunimo teisių apsauga;
- Statinių naudojimo priežiūra, leidimų statybos darbams išdavimas pagal kompetenciją
- Kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga
- Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į nekilnojamąjį turtą nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas
- Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų, vykdymas
- Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas
- Dokumentų pilietybei suteikti rengimas
- Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas
- Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas
- Alkoholio ir tabako reklamos laikymosi kontrolė
- Archyvinių dokumentų tvarkymas
- Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas
- Gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimas, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimas
- Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas
- Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga
- Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį
- Sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas
- Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo
- Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise
- Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė. [9]

Tam kad savivaldybės galėtų teikti elektronines paslaugas, turi būti sukurta elektroninių paslaugų sistema. Galimi trys integruotos elektroninių paslaugų sistemos modeliai: savivaldybės, regiono (apskrities), šalies. Lietuvoje dažniausiai taikomas savivaldybės elektroninių paslaugų

sistemos modelis, tačiau įgyvendintas ir regiono (apskrities) modelis (Šiaulių apskritis). Integruotos elektroninių paslaugų sistemos modeliai:

### 1. Savivaldybėje

Visi techniniai, organizaciniai, administraciniai diegimo klausimai sprendžiami savivaldybės jėgomis. Tai susiję su administraciniais-organizaciniais pokyčiais ir su ženkliais investicijomis. Visoms savivaldybėms toks įgyvendinimo variantas vargu ar ekonomiškai pagrįstas.

### 2. Regione (apskirtyje)

Regiono savivaldybių apjungia savo pastangas elektroninių paslaugų sistemai diegti. Vienoje iš savivaldybių, regioninių institucijų, viešųjų įstaigų ar verslo įmonių diegiama duomenų bazių ir sistemos valdymui skirta sisteminė technologinė įranga (sisteminė dalis su aptarnaujančiais moduliais), kuria naudojasi visos bendradarbiaujančios savivaldybės. Šiuo atveju reikėtų spręsti nemažai organizacinių klausimų, tačiau ekonominiu požiūriu sprendimas būtų racionalesnis.

### 3. Šalyje

Savivaldybių asociacija (ar viena iš valstybės institucijų) inicijuoja elektroninių paslaugų aptarnavimo centro, sukūrimą. Tiek ekonominiu, tiek sistemos administravimo požiūriu būtų paprasčiau pasiekiamas aukštas sistemos patikimumas, užtikrinamas joje kaupiamų duomenų ir informacijos saugumas, integralumas su išorinėmis informacinėmis sistemomis ir registrais. [9]

Pats pažangiausias elektroninių paslaugų modelis būtų šalies mastu. Tačiau jis dar tik yra inicijuojamas, todėl savivaldybės elektroninių paslaugų teikimo klausimus turi spręsti pačios. Todėl savivaldybių tinklapiuose elektroninių paslaugų teikimo lygis yra nevienodas. Visoms elektroninių paslaugų sistemoms taikomi vienodi reikalavimai.

- Atvira ir galinti veikti Linux arba MS Windows platformoje;
- Realizuota atviro kodo programinės įrangos pagrindu. Sistema interpretuojama JAVA technologija ir nepriklauso nuo kompiuterinės platformos;
- Vartotojo sąsaja realizuota naudojant interneto naršyklę;
- Lanksti ir lengvai administruojama, pritaikant ją konkrečios savivaldybės;
- Administruojamos ir valdomos praktiškai visos sistemos dalys (moduliai): klasifikatoriai, formos, elektroninės paslaugos, nuorodos į paslaugas, formų adresatai, elektroninių paslaugų vartotojai ir jų teisės, elektroninių paslaugų teikėjai, sisteminiai nustatymai;
- Diegiama vietiniu ir centralizuotu būdu;
- Pilnai dokumentuota.

Elektroninės paslaugų sistemos funkcijos:

- EPS sistemos vartotojo registravimas ir identifikavimas;
  - EPS vartotojo, fizinio arba juridinio asmens, tapatybės patvirtinimas;
  - Elektroninių dokumentų (prašymų, paraiškų) adresatų nustatymas;
  - Viešųjų paslaugų vartotojų informavimas apie paslaugos teikimo eigą ir rezultatus;
  - Paslaugas aptarnaujančių asmenų nustatymas ir informavimas apie paslaugos pasinaudojimą;
  - Standartizuotų išorinių modulių, tokių kaip mokėjimo priemonės ar elektroninio žemėlapiu modulis, integravimo ir naudojimo galimybė;
  - Kitos EPS savybės ir funkcionalumas, užtikrinantis paslaugų sukūrimą, teikimą ir aptarnavimą.
- [9]

### 1.3.2 Viešasis konsultavimasis

Viešasis konsultavimasis internete - tai laiko ir struktūros atžvilgiu apibrėžtas įvykis, kuriame viešosios politikos procesų formavimui ir piliečių dalyvavimo skatinimui naudojamos interneto technologijos. (**Steven Clift**, Online Strategist, JAV)

Savivaldos dokumentuose pabrėžiama, kad valdžios institucijos tarnauja visuomenei ir priima sprendimus pagal jų valią. Tačiau dažnai iškyla žmonių nepasitenkinimas valdžios veiksmais. Dažniausiai tai atsitinka todėl, kad institucijos sprendimus priima nesužinoję piliečių nuomonės ir į jas neatsižvelgia. Todėl turi būti stiprus ryšys tarp valdžios institucijų ir visuomenės. Svarbu, kad savivaldybė ne tik skleistų informaciją apie savo nuveiktas veiklos sritis, tačiau ir plėtotų, tobulintų atgalinį ryšį. Santykiai su piliečiais valdžios institucijoms reikalingi sprendimų priėmimui, piliečių informavimui, viešųjų paslaugų teikimui. Šiam tikslui sėkmingiausiai pritaikoma dvikryptė komunikacija internete pasitelkiant interneto tinklapius. Išskiriami pagrindiniai viešojo konsultavimosi internete tikslai:

- Įtraukti visuomenę į viešąją politiką, aktualių projektų svarstymą
- Gauti pastabų ir siūlymų rengiamų dokumentų tobulinimui
- Išsiaiškinti visuomenės požiūrį į iškilusias problemas ir ekspertų siūlomus sprendimus
- Nustatyti visuomenės žinių ir sampratos lygį nagrinėjamais klausimais. [22]

Valdžios institucijų interneto tinklapiu viešosioms konsultacijoms turi būti ne tik technologiškai paruošti, tačiau juose turi būti tinkamai pateikta sisteminga informacija:

- Svarstomų dokumentų projektai (atsisiųsdinimui, spausdinimui)
- Nurodoma kas juos parengė
- Svarstymo pradžios-pabaigos datos
- Konsultavimosi tikslai ir ekspertų užduodami klausimai



- Svarstymo rezultatai (išvados pasibaigus konsultavimuisi / svarstymui)
- Patarimai respondentui, kaip teikti savo pasiūlymus ir nuomonę
- Taisyklės, kuriomis vadovaujamosi viešai publikuojant respondentų atsakymus
- Naujienos ir statistika apie svarstymo, konsultavimosi eigą. [22]

Šiuo metu Lietuvos respublikos vietos savivaldos įstatymas nenurodo viešai skelbti svarstomų dokumentų projektus. Tačiau šiuo metu rengiamas įstatymo papildymas, kuris įpareigotų interneto tinklapiuose skelbti projektus, kitus dokumentus. Jeigu savivaldybė pateiktų šią informaciją kaip viešąsias konsultacijas, Lietuvos piliečiai galėtų dalyvauti dokumentų tobulinime. Viešųjų konsultacijų internete sėkmė priklauso nuo tinkamai pasirinktos technologijos, konsultavimo politikos, informacijos privatumo ir apsaugos politikos, ir valdžios institucijų atsakomybės iniciatyvos ir atsakomybės.

### 1.3.3 Bendruomenės informacijos tinklas

Bendruomenės informacijos tinklas - tai informacinėmis technologijomis pagrįsta bendruomenės informacijos ir komunikacijos sistema. Tokios sistemos technologinis pagrindas - kompiuterių tinklas, kurio "variklis" ir humaniškas pagrindas yra lokaliai, vietos bendruomenės informacijos ir komunikacijos poreikiai, būtinybė reaguoti į juos ir ieškoti bendruomenės problemų sprendimo. Bendruomenės informacijos tinklo valdymo ir organizavimo šaknys yra pačioje bendruomenėje - informacija tinklui teikiama pačios bendruomenės, visų aktyvių jos segmentų ir būtent todėl idealiai atitinka jos poreikius. [40]

Savivaldoje formuojasi bendruomenės, todėl savivaldybių ryšiai su visuomene turi palaikyti komunikaciją su jomis ir skatinti jos, kaip gyventojų nuomonės pateikimo iniciatyvą. Savivaldybės turi skirti tinkamą dėmesį bendruomenėms, jas reprezentuoti savivaldybės tinklapyje. Savivaldybės svetainė bendruomenės tinklapiu negali būti, nes jame pateikiama ne tik bendruomenės poreikius atitinkanti informacija, ją pateikia ne bendruomenės atstovai. Tačiau savivaldybės turi skleisti informaciją apie jas ir suteikti techninės infrastruktūros palaikymą. Pagrindiniai bendruomenės informacijos tinklo principai:

1. Dalyvavimo, bendradarbiavimo, dalijimosi informacija, švarios ir doros bendruomenės kultūra;
2. Klausymo, apibendrinimo, informacijos panaudojimo ir kt. bendravimo įgūdžiai;
3. Vietos aktyvistai, pagrindiniai bendruomenės veikėjai, profesionalai, kurie galėtų atlikti ryšinininkų vaidmenį, nuo kurių priklauso realios teigiamų pokyčių bendruomenėje galimybės;
4. Neformalaus bendravimo progų egzistavimas - t. y. galimybė žmonėms susitikti ir dalytis informacija, patirtimi, gandais įvairiose bendruomenės vietose; ir čia svarbu ne tik užėigų, klubų, bet ir

mažų krautuvėlių, autobusų stotelių egzistavimas, kitaip žmogus liks atkirstas nuo daugelio bendruomenės informacijos kanalų;

5. Tinkama infrastruktūra - vietos žiniasklaida, telefono tinklas

6. Turinys, atitinkantis bendruomenės poreikius - informacija apie savivaldybės veiklą, prieinamas paslaugas, vietos istoriją, kraštotyros informaciją, išsilavinimo galimybes, verslą, kultūrą ir t. t. [40]

Bendruomenės tinklapiu struktūra turi atspindėti bendruomenę, jos struktūrą ir interesus. Jis turi tarnauti vietos žmonių informacijos tikslams. Jis gali būti portalinio pobūdžio, kuriame yra nuorodos į įvairias tos vietovės institucijas, objektus, organizacijas, informacijos teikimo įstaigas, alternatyvias nuorodas. Atsižvelgiant į bendruomenės, kaip organizacijos specifiką, galima išskirti tokius pagrindinius bendruomenės viešųjų ryšių tikslus:

- Skleisti informaciją apie bendruomenę;
- kurti ir skleisti teigiamą, realų bendruomenės įvaizdį;
- tobulinti ryšius su bendruomenei svarbiais asmenimis, institucijomis, žiniasklaida;
- ieškoti rėmėjų;
- daryti įtaką valstybinių institucijų sprendimams priimti. [31]

### 1.3.4 Virtualus informavimas

Savivaldybė – kaip tam tikro regiono valdytoja, turi aprėpti visas savo administruojamas sritis, tame tarpe ir turizmą. Kiekvienoje geografinėje vietovėje yra lankytinų turistinių vietų. Jos turi būti viešinamos, pristatomos patrauklia forma. Apie turistams lankytinas vietas dažnai pateikiama informacija ir savivaldybės tinklapyje. Tačiau dažniausiai informacija apie kultūrinės, turistines vietas regione pateikiama gana paviršutiniškai, ne itin patraukliai.

Internete daugėja virtualių muziejų, parodų, gidų po lankytinus objektus. Dabar, kuomet pramogų ir laisvalaikio pasiūla yra labai didelė, būtina kultūrinius objektus viešinti efektyviomis ryšių su visuomene formomis. Dažniausiai kultūra visuomenei dažniausiai pristatoma tradicinėmis ryšių su visuomene priemonėmis: per spaudą, televiziją, radiją ir informacinius leidinius. Visais komunikacijos kanalais pateikiama informacija turi būti patraukli. Reikia žinoti, kaip pateikti, kad potencialus lankytojas būtų suinteresuotas aplankyti siūlomus kultūros objektus regione.

Visoje ES ir kitose šalyse vis labiau populiarėja virtualus ryšys su lankomu objektu. Šiandien galima gauti itin tikslią informaciją apie lankytiną objektą jo dar nepasiekus. Rekomenduotina regionuose skirti tam daugiau dėmesio. [38]

Šiam tikslui pasiekti, pasaulyje populiarėja virtualūs gidai po lankytinus objektus. Jie įdiegiami internetinėse svetainėse. Todėl savivaldybės savo tinklapiuose turi pateikti ne tik informaciją apie objektus, paslaugas, rezervavimą, laisvalaikį ir aktyvų poilsį, tačiau turi įdiegti virtualų ryšį su lankomais objektais.

#### **1.4 Elektroninės valdžios įgyvendinimas Lietuvoje**

Lietuvoje informacinių technologijų valstybės tikslais vadyba ir planavimas prasidėjo prieš 7 metus, kuomet 1999 metais pagrindinės parlamentinės partijos ir pasirašo memorandumą "Dėl informacinės visuomenės sukūrimo Lietuvoje". 2000 metais priimtas elektroninio parašo įstatymas, kuris iki šiol netaikomas. Tais pačiais metais suburta „E- Vyriausybės darbo grupė“ pristatė Vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių ir e-Vyriausybės koncepcijas. 2001 metais sukuriama e-valdžios koncepcija, kuri pradeda taikyti Lietuvoje. 2002 metais baigtas įgyvendinti žvalgomasis „Skaitmeninės bendruomenės“ projektas.

2002 metais atliktas sociologinis tyrimas „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ parodė, jog el. demokratijos padėtis Lietuvoje nėra gera: valstybinių institucijų puslapiai nėra itin gerai paruošti, valdininkai nenori atsakinėti į savo piliečių klausimus. Šis tyrimas buvo akcentuotas į elektroninių paslaugų teikimą, o ne į pilietinių iniciatyvų skatinimą. Tas Lietuvoje tikriausiai dar nebuvo vykdoma. Be to, šis tyrimas atskleidė elektroninės valdžios paslaugas, bet ne elektroninės valdžios vartotojų lūkesčius.

Tais pačiais metais Jungtinėse Amerikos valstijose atliktas tyrimas parodė, kad elektroninės valdžios sukūrimas yra naudingas piliečiams ir yra būtinas atsižvelgiant į informacinių technologijų panaudojimo tempus. Šis tyrimas parodė, kad interneto vartotojai valdžios svetainėse dažniausiai ieško informacijos, kurią rasti tinkle yra daug patogiau ir greičiau nei skambinant telefonu ar asmeniškai lankantis pas valdžios pareigūnus.

Valstybinių puslapių lankymas yra viena iš sparčiausiai populiarėjančių internetinių veiklų. Pagal 2002 m. sausio mėnesį JAV atliktos apklausos rezultatus, 58 proc. visų interneto vartotojų, arba 68 mln. amerikiečių, aplankė bent vieną valstybinį puslapį. Ar naudojimasis elektroninėmis komunikacijos priemonėmis pagerina ryšius tarp piliečių ir jų išrinktų valdžios atstovų? 60 proc. respondentų atsakė, kad sąveika pagerėjo bent su vieno lygmens valdžios institucijomis. 49 proc. lankančių valdiškus puslapius mano, kad pagerėjo jų kontaktai su federaline valdžia, 45 proc. - su valstijų valdžia, ir 30 proc. - su vietine valdžia. [23]

Todėl atsižvelgus į „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ tyrimą, 2003 metais LR Vyriausybė priėmė nutarimą „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto

svetainėms patvirtinimo“ ir pristatė Valdžios elektroninius vartus, kurie sukurti Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu. ([www.evaldzia.lt](http://www.evaldzia.lt)).

„Valdžios elektroniniai vartai“ paskirtis - viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotiems tikslinėms grupėms ir aptarnavimas „vieno langelio“ principu. „Valdžios elektroniniai vartai“ vartotojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją. Viešoji paslauga – teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojo ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais. [46]

Daugiau veiksmų susijusių su informaciniais elektroniais valdžios uždaviniais nevykdyta. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plane buvo išskelti strategijos tikslai ir uždaviniai:

Sudaryti savivaldybėms sąlygas teikti gyventojams prieinamas geros kokybės viešąsias paslaugas. Inicijuoti viešųjų paslaugų teikimo savivaldybėse analizės atlikimą. išanalizuoti viešųjų paslaugų teikimo gyventojams savivaldybėse problemas ir numatyti priemones šioms problemoms spręsti; gerinti viešųjų paslaugų, teikiamų gyventojams savivaldybėse, kokybę. (2005 metų IV ketvirtis) [45].

Atlikti viešųjų paslaugų, teikiamų internetu, tyrimą siekiant nustatyti esamą valstybės tarnautojų e. gebėjimų lygį ir parengti bendrųjų e. gebėjimų lavinimo programą; pagal šią programą vykdyti valstybės tarnautojų mokymą. išanalizuoti viešųjų paslaugų teikimo gyventojams savivaldybėse problemas ir numatyti priemones šioms problemoms spręsti; gerinti viešųjų paslaugų, teikiamų gyventojams savivaldybėse, kokybę. (2005 metų IV ketvirtis). [45]

Viešojo administravimo plėtros numatytos analizės ir tyrimai nebuvo atliekami arba apie juos nepateikiama informacijos. Tai parodo, kad elektroninės valdžios kūrimo uždaviniai yra neįvykdomi laiku. Lietuvos respublikos viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje, parengtoje 2004 metais, įgyvendinimo laikotarpiu ypač daug dėmesio bus skiriama šioms sritims:

- Geresniam valdymui (*Better Regulation*);
- Žmogiškųjų išteklių valdymui (*Human Resource Management*);
- Naujovėms teikiant viešąsias paslaugas (*Innovative Public Services*);
- Elektroninei valdžiai (*e-Government*).

Šioje strategijoje pripažįstama, kad per mažai dėmesio skiriama valstybės institucijų strateginių tikslų ir uždavinių įgyvendinimui, priežiūrai ir vertinimui. Visa tai formuoja ne itin gerą institucijos strateginių veiklos planų kokybę. Pripažįstama, kad visuomenei pateikiama informacija, tačiau ji neskatinama aktyviai domėtis valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų veikla, per mažai dėmesio skiriama informacijai valstybės institucijų ir įstaigų interneto svetainėse, atnaujinti. Todėl pabrėžiama, kad: „savivaldybių sprendimai turi būti priimami skaidriai: reikia nuolat (periodiškai) informuoti gyventojus apie svarstomus ir priimtus sprendimus savivaldybėje; bendruomenėms aktualiausiais reikalais, prieš priimant sprendimą, organizuoti viešąsias diskusijas dėl sprendimo alternatyvų“. [44]

Šiame dokumente susirūpinta ir kitais ryšių su visuomene uždaviniais. Keliami valstybės tarnautojo įvaizdžio kėlimo klausimai. Kad visuomenė labiau pasitikėtų valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, didėtų valstybės tarnautojų autoritetas. Jų atskaitomybės visuomenei ir valdžios įstaigoms didinimas ir korupcijos mažinimas bus siekiamas tobulinant valstybės tarnautojų etikos teisinę bazę.

Gerinant valstybės tarnautojo įvaizdį, bus tobulinamas etinių normų praktinis taikymas valstybės tarnyboje, stiprinami komunikaciniai vidiniai ryšiai valstybės tarnyboje ir išoriniai ryšiai su visuomene. Visuomenė turi būti visapusiškai informuojama apie valstybės tarnautojų veiklą. [44]

Lietuvos respublikos viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje pabrėžiama būtinybė didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, visuomenei, verslo subjektams, valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms teikti geresnės kokybės viešąsias paslaugas ir informaciją. Šiame dokumente apibrėžiamas viešųjų savivaldybių paslaugų terminas:

Viešoji savivaldybių paslauga – sudaryti sąlygas savivaldybių įsteigtų specialiųjų įstaigų ir organizacijų, teikiančių gyventojams socialines, sveikatos apsaugos, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, miesto tvarkymo, gyvenamųjų namų priežiūros, paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti, įvairių licencijų ir leidimų išdavimo, transporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas, veiklai. [44]

Nors ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 priimtas, kuriame nustatytos konkrečios priemonės elektroninės valdžios koncepcijos tikslams pasiekti, tačiau užsibrėžtas uždavinys nuo 2005 metų viešąsias paslaugas gyventojams ir verslo subjektams teikti panaudojant skaitmenines technologijas ir atsižvelgiant į viešąsias paslaugas, numatytas ES programiniuose dokumentuose neįvykdytas.

## 2. SAVIVALDYBIŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS

Kiekvienos institucijos, organizacijos veikla apibrėžiama tam tikrais veiklos dokumentais, kuriais vadovaujantis vykdoma jos veikla. Valstybinių institucijų veikla reglamentuota įstatymais, vyriausybės nutarimais, kitais dokumentais. Nagrinėdami savivaldybių veiklą, jos funkcijas, turime susipažinti su pagrindinėmis sąvokomis, surasti tam tikrą veiklą reguliuojančius įstatymo straipsnius. Šiame skyriuje išdėstoma, kas tai yra vietos savivalda, koks jos santykis, komunikacija su publikomis, kokias jos funkcijas, susijusias su ryšiais su visuomene įpareigoja atlikti savivaldybių teisinė bazė.

Lietuvoje vietos administracinis valdymas padalintas į 60 teritorijos administracinių vienetų – savivaldų. Jos skirstomos į miestų ir rajonų savivaldybes. Jų funkcijos ir veikla nesiskiria. Savivaldybes valstybėje reglamentuoja Lietuvos Respublikos Konstitucija, Europos vietos savivaldos chartija, Vietos savivaldos ir kiti įstatymai, parengti įgyvendinant Konstitucijos X skirsnio nuostatas.

Dabartiniame Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatyme nurodoma, kad „vietos savivalda - tai valstybės teritorijos administracinio vieneto - savivaldybės - teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus per administracinio vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytas vykdomąsias institucijas“ [30].

Įvairiuose oficialiuose Lietuvos ir užsienio institucijų paskelbtuose dokumentuose vietos savivalda apibrėžiama nors ir panašiai. Europos vietos savivaldos chartijoje vietos savivalda traktuojama taip: „Vietos savivalda reiškia, kad vietinės valdžios organai įstatymų nustatytose ribose turi teisę ir gebėjimą tvarkyti ir valdyti pagrindinę viešųjų reikalų dalį, už tai prisiimdamos pilną atsakomybę ir vadovaudamosi vietos gyventojų interesais“ [16]. (Lietuvoje Europos vietos savivaldos chartija įsigaliojo 1999 m. spalio 10 d.)

Tarptautinės vietos savivaldybių sąjungos (IULA) Pasaulinėje vietos savivaldos deklaracijoje vietos savivaldos koncepcija taip apibrėžiama: „Vietos savivalda reiškia vietos valdžios teises ir pareigas savo atsakomybe reguliuoti ir tvarkyti visuomeninius reikalus vietos gyventojų interesų vardan. Šią teisę įgyvendina asmenys arba atstovaujantieji dariniai, periodiškai laisvai išrinkti remiantis visuotine ir lygia rinkimų teise, bei jų vyriausieji administratoriai, kurie taip pat turi būti išrinkti arba paskirti išrinkto darinio atstovų“. [20]

Įvairiais laikotarpiais piliečiai skirtingai suvokė demokratiją ir jos pasireiškimo formą – savivaldą, nes ji priklausė nuo daugybės veiksnių. Demokratinė valdymo forma skelbia, kad jos veikla orientuota tenkinti visuomenės valią, nevaržanti piliečių laisvės ir lygiateisiškumo: „Demokratiją sunku įgyvendinti, piliečių tiesiogiai neįtraukus į visuomenės valdymo procesą ir sprendimų priėmimą

politiniais, ūkiniais, kultūriniais, ekologiniais bei kitais savivaldos bendruomenei rūpimais klausimais.“ [12]

Savivalda įgyvendinama remiantis tam tikrais principais. Vietos savivaldos įstatyme nurodyti tokie pagrindiniai principai, kurie parodo ryšių su visuomene savivaldybėje būtinybę: savivaldos institucijų ir jų pareigūnų atskaitingumas gyventojams; viešumas ir reagavimas į gyventojų nuomonę. „Savivaldos institucijos turi reguliariai informuoti apie savo veiklą. Tai turėtų būti daroma sušaukiant gyventojų susirinkimus, kuriuose viešai atsiskaitoma savivaldybės gyventojams apie vykdomus ir atliktus darbus. Į gyventojų nuomonę ir reikalavimus taryba turi reaguoti ir stengtis juos praktiškai įgyvendinti, atsižvelgdama į teisėtumą ir socialinio teisingumo reikalavimus.“ [12]

Savivaldybių funkcijos pagal veiklos pobūdį skirstomos į viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo. Viešojo administravimo funkcijas atlieka savivaldybės taryba, savivaldybės kontrolierius, valdyba, meras, savivaldybės administracija, kitos įstaigos, tarnybos, savivaldybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. Viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal su savivaldybėmis sudarytas sutartis - kiti fiziniai bei juridiniai asmenys. [41]

Kadangi savivaldybės funkcijos yra viešosios: viešasis administravimas ir viešųjų paslaugų teikimas, tai ir jos veiklos informacija turi būti viešai pateikiama vietos savivaldos gyventojams. Savivaldybės turi atskaitomybę savo gyventojams – rinkėjams, todėl jos privalo teikti išsamią, tikslią, pasiekiamą informaciją pasirinktais media kanalais. Tai yra viešųjų ryšių arba ryšių su visuomene sritis, kurią šios institucijos turi kuruoti. Tačiau savivaldos institucijos turi ne tik teikti informaciją, tačiau ir gauti atgalinį ryšį, kuriuo turi suprasti vietos gyventojų interesus. Tam būtina planinga, efektyvi komunikacija. Jos valdymas – ryšių su visuomene darbo objektas. Todėl savivaldybėms ryšiai su visuomene yra būtini.

Savivaldybė įpareigota siekti efektyvios komunikacijos, efektyvių ryšių su visuomene Lietuvos respublikos įstatymais. Lietuvos respublikos vietos savivaldos įstatymas pabrėžia dvikryptę komunikacijos su rinkėjais aspektą, veiklos skaidrumą, kurį reikia parodyti publikoms ir valdžios atskaitomybę vietos gyventojams:

**Vietos savivaldos principai:**

- 1) Atsakingumas rinkėjams. Savivaldybės tarybos nariai už savo veiklą yra atsakingi ir atskaitingi rinkėjams;
- 2) Gyventojų dalyvavimas tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus.
- 5) Veiklos skaidrumas. Savivaldybės institucijų ir kitų savivaldybės viešojo administravimo subjektų veikla turi būti aiški ir suprantama gyventojams, kurie tuo domisi, jiems sudaromos sąlygos gauti paaiškinimus, kas ir kodėl daroma;

7) Viešumas ir reagavimas į gyventojų nuomonę. Gyventojai ar jų atstovai turi teisę susipažinti su savivaldybės institucijų priimtais sprendimais, gauti viešus ir motyvuotus atsakymus į pareikštą nuomonę apie savivaldybės institucijų ir kitų savivaldybės viešojo administravimo subjektų bei atskirų valstybės tarnautojų darbą. [30]

Bendruosius valdžios institucijų veiklos principus, kurie galioja ir visoms savivaldybėms iliustruoja Lietuvos respublikos viešojo administravimo įstatymas. Šio įstatymo tikslas – teisiškai sudaryti būtinas įstatymines prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, taip pat skatinti viešojo administravimo institucijų administracinius gebėjimus, didinti jų veiklos efektyvumą. Šis įstatymas įgalioja ir aspektus, susijusius su ryšiais su visuomene. Tai yra: viešųjų paslaugų teikimas, viešojo administravimo monitoringas, asmenų prašymų priėmimas ir reagavimas į juos. „Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymai į šiuos prašymus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu prašyme nurodytu adresu arba įteikiami. Atsakymas elektroniniu paštu turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu.“ [29]

Tačiau svarbiausias įstatymas, kuris parodo savivaldybės ryšių su visuomene būtinybę – teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas. Šis įstatymas nustato ne tik asmens teisę gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų su apibrėžta tvarka, tačiau ir įpareigoja institucijas teikti informaciją susijusią su jos veikla. Antrasis šio įstatymo straipsnis įpareigoja teikti informaciją:

“Valstybės ir savivaldybių įstaigos privalo teikti informaciją apie savo veiklą. Atsisakyti suteikti informaciją galima tik tuomet, kai tai būtina demokratinei visuomenei ir yra svarbiau už asmens teisę gauti informaciją.“, o ketvirtasis įpareigoja informuoti apie savo veiklą: „Kiekviena įstaiga privalo informuoti visuomenę apie savo veiklą. Įstaiga privalo parengti ir išleisti informacinį leidinį arba kitokiu būdu viešai pateikti informaciją apie savo funkcijas, struktūrą ir sprendžiamus klausimus. Įstaigoje turi būti joje esančių dokumentų rodyklė. Šioje dalyje nurodyta informacija turi būti visiems prieinama ir nemokama. [27]

Šis straipsnis konkrečiai kalba, jog institucija privalo parengti informacinį leidinį su apibrėžta informacija. Kartu pažymi, kad jo forma gali būti įvairi. Todėl galima teigti, kad tai gali būti ir savivaldybės informacinis tinklapis. Kaip visuomenei pateikti įstatymais apibrėžtą informaciją ir kaip efektyviai komunikuoti, turi apspręsti ryšių su visuomene specialistai.



### 3. INSTITUCIJOS RYŠIAI SU VISUOMENE

Nagrinėdami savivaldybių ryšius su visuomene internete, turime apibrėžti ryšių su visuomene sąvokas, tikslus, funkcijas ir modelius, kuriuos galima pritaikyti savivaldos institucijoms. Nustačius ryšių su visuomene teorijos taikymo galimybes institucijose, pamatysime pagrindines sritis, kuriomis vadovaujantis suformuluosime savivaldybių ryšių su visuomene darbo sritis.

Visos organizacijos palaiko natūralius, taigi ir neplaningus, atsitiktinius, kartais – neįsisąmonintus ryšius su visuomene. Tokiu atveju organizacija gali susilaukti neigiamo dėmesio arba negauti apskritai jokio dėmesio. Profesionalūs ryšiai su visuomene skiriasi nuo savaiminių tuo, kad jie palaikomi planingai, sistemingai ir kryptingai. [31]

#### 3.1 *Ryšių su visuomene sąvokos*

2000 metais Europos ryšių su visuomene konfederacijos (CERP) Generalinė asamblėja pasiūlė visiems Europos ryšių su visuomene praktikams naudoti tokį apibrėžimą: ryšiai su visuomene – tai sąmoningas komunikavimo organizavimas. Ryšiai su visuomene – viena iš vadybos funkcijų. Ryšių su visuomene tikslas – pasiekti savitarpio supratimo ir sukurti naudingus ryšius tarp organizacijos ir jos auditorijos abipusės komunikacijos būdu. [7]

Ryšiai su visuomene – yra valdymo funkcija, padedanti sukurti ir palaikyti valstybės ir visuomenės abipusės komunikacijos, tarpusavio priėmimo bei bendradarbiavimo kanalus; nustatanti ir pabrėžianti valstybės įsipareigojimus visuomenei; palaikanti grįžtamąjį ryšį; padedanti jausti ir įvertinti permainas; ryšiai su visuomene yra planingos pastangos daryti įtaką viešajai nuomonei gera veikla ir įvaizdžiu, pagrįstos abiem pusėm priimtinu bendravimu. [2. p. 62]

Šis ryšių su visuomene apibrėžimas suformuluotas valstybės ir visuomenės kontekste. Mūsų nagrinėjamas atvejis – valstybinės - gyventojų renkamos institucijos ir visuomenės komunikacija, grįsta ryšių su visuomene pagrindais. Todėl pateiktas apibrėžimas iš esmės yra tinkamas nagrinėjant savivaldybių ryšius su visuomene.

Savivaldybėms, kaip tam tikrų organizacijų tipui reikalingi ryšiai su visuomene pabrėžti savo identitetui, išskirtinumui, vidinei tapatybei, geresnei komunikacijai viduje ir tarp kitų publikų. Savivaldybės gali veikti ir be ryšių su visuomene, tačiau jos veiklos efektyvumas bus mažesnis. Tokiu atveju didėja nesusikalbėjimas tiek jos viduje, tiek su išorinėmis publikomis. Tai gali sukelti nepasitenkinimą, iššaukti krizines situacijas.

Taigi ryšiai su visuomene – tai sąmoningas organizacijos bendravimas su visuomene. Ryšių su visuomene atvirumas, sąžiningumas, viešumas yra demokratijos apraiška. Tai yra socialinė – politinė organizacijos ir visuomenės bendravimo kultūra, tobulėjimo dinamikoje auklėjanti ir vienus, ir kitus. Jei nėra atvirumo, informacijos viešumo – nėra ir ryšių su visuomene. [7]

Valstybinė institucija, bendraudama su įvairiomis tikslinėmis grupėmis, nuolat turi galvoti apie profesionalius ryšius su visuomene, kurie pasižymi planingumu, sisteminiu požiūriu ir kryptingumu. Ryšiai su visuomene turi padėti institucijai per išsikeltus tikslus ir uždavinius siekti visuomenės pasitikėjimo, be kurio negalėtume kalbėti apie efektyvų viešąjį administravimą, siejamą su kokybės standartu. [4. p. 32]

Efektyvi ir atvira savivalda yra bet kurios demokratinės visuomenės pagrindas. Demokratiją būtų sunku įgyvendinti piliečių tiesiogiai neįtraukus į visuomeninio valdymo procesą ir sprendimų priėmimą bendruomenei rūpimais savivaldos klausimais. [48]

Demokratinė visuomenė – laisvai reiškianti savo įsitikinimus, savo nuomonę žmonių visuma. Iš industrinės visuomenės peraugus į informacinę visuomenę, dabar ji transformuojasi į žinių visuomenę. Todėl organizacijoms, ypač valstybinėms institucijoms labai svarbu teikti visapusišką informaciją, žinias, gautas išanalizuotos informacijos pagrindu. Nenuostabu, kad didėja ryšių su visuomene svarba, ši sritis plėtojasi ir įgauna naujas formas.

Vietos valdžios atstovai turi būti prieinami visiems bendruomenės gyventojams. Įvairius fizinius ir psichologinius barjerus, kurie gali atbaidyti vietos visuomenės narius nuo aktyvaus domėjimosi bendruomenės reikalais, turi pašalinti savivaldybių darbuotojai. Savo ruožtu, sprendžiant bendruomenės problemas, patys piliečiai irgi turi rodyti iniciatyvą. Nei nacionalinio, nei regioninio lygio valdžia nebus labiau prieinamos žmonėms už savivaldybes, kurių sprendimai tiesiogiai daro įtaką žmonių gyvenimui. [43]

Ši pastraipa iš Lietuvos savivaldybių asociacijos tinklapio skyriaus „Valdžia esanti greta piliečio“, aiškiai įvardija savivaldybių ryšių su visuomene kūrimo ir palaikymo atsakomybę. Pabrėžiama ryšių su visuomene būtinybė, nes šios institucijos rinkėjams yra ne tik atskaitingos, turinčios pateikti visą informaciją apie savo veiklą, bet ir skatinančios įsitraukti asmenis į jos veiklos, sprendimų pateikimo, priėmimo procesą.

### **3.2 Ryšių su visuomene tikslai**

Ryšių su visuomene tikslai skirtingose organizacijose gali būti įvairūs ir priklausomai nuo situacijos kisti, bet pirmiausia jie priklauso nuo pačios organizacijos tikslų.

Bet kurios organizacijos *ryšių su visuomene tikslai* gali būti:

- kurti ir skleisti teigiamą organizacijos įvaizdį;
- kurti, palaikyti, prireikus – gelbėti organizacijos reputaciją;
- informuoti apie organizacijos veiklą, jos produktus bei paslaugas;
- užtikrinti visuomenės palaikymą;
- užtikrinti ir didinti finansavimą;
- didinti paklausą ir matomumą;
- palaikyti grįžtamąjį ryšį;
- koreguoti organizacijos strategiją ir taktiką. [1. p. 32]

Visgi, esminis ryšių su visuomene tikslas – pakeisti neigiamą požiūrį į teigiamą, nežinojimą pakeisti žinojimu. Informacijos apie instituciją žinojimas sukuria pagrindinį ryšių su visuomene tikslą – supratimą tarp visuomenės ir institucijos. Tai labai aktualu valdžios institucijoms, siekiančioms tapti skaidriomis. Visos institucijos turi labai aiškiai suformuluotus ryšių su visuomene veiklos tikslus, atsižvelgiant į konkrečius reikalavimus. Taigi, ryšių su visuomene tikslas nėra elementari, trumpalaikė reklamos akcija ar manipuliavimas visuomenės, politikų ir vartotojų nuomone, bet esminė organizacijos vadybos atrama.

### **3.3 Ryšių su visuomene funkcijos**

Skirtingose organizacijose ryšių su visuomene samprata ir paskirtis skiriasi. Ryšiai su visuomene gali būti suprantami plačiai ir apimti visą spektrą funkcijų:

- įvaizdžio formavimas;
- organizacijos reprezentavimas;
- vadovybės konsultavimas;
- krizių ir konfliktų valdymas;
- ryšiai su visuomene (lobizmas);
- fondoieška;
- vidiniai ryšiai;
- ryšiai su vartotojais;
- ryšiai su bendruomene;
- ryšiai su žiniasklaida ir t.t.

### **Valdžios institucijų ryšių su visuomene pagrindinėmis funkcijomis išskiriama:**

- nuolatinis informavimas apie vykdomą veiklą;
  - įtikinimas, kai siekiama išspręsti svarbią problemą – aplinkosaugos, saugumo problemos;
  - dialogo skatinimas – kai reikia visuomenės pritarimo, norint priimti svarbius, reikšmingus nutarimus;
  - bendradarbiavimo skatinimas – ypač kai reikia sužinoti įvairių visuomenės grupių nuomonę.
- [3. p. 14]

### **3.4 Ryšių su visuomene modeliai**

J. Grunig teigimu, ryšių su visuomene raidoje susiformavo ir šiandien įvairių tipų organizacijose praktikuojami keturi *ryšių su visuomene modeliai*:

1. *Atstovavimo spaudai/viešumo*. Šiame modelyje komunikacija yra vienakryptė, tiesa čia ne visada svarbi, tikslas yra propaganda, priemonės – įtikinėjimas. Ji taikoma maždaug 15 % organizacijų, dažniausiai – sporto, teatro, taip pat tais atvejais kai informacija yra teikiama, kartais netgi brukama bendruomenei nežiūrint to reikia žmonėms tos informacijos ar ne.
2. *Visuomenės informavimo modelis*. Jame komunikacija taip pat vienakryptė, tikslas – informacijos apie organizaciją paskleidimas per žiniasklaidą. Informacijos pilnumas ir teisingumas čia yra svarbūs. Šis modelis populiariausias, taikomas 50 % organizacijų, paplitęs vyriausybiniuose, nepelno organizacijose.
3. *Dvikryptis asimetrinis modelis* yra grindžiamas moksliniais tyrimais ir socialinių mokslų žiniomis. Informacija apie organizaciją ne tik skleidžiama, bet ir nustatomas grįžtamasis ryšys, tačiau pagrindiniais metodais išlieka įtikinėjimas, manipuliavimas žmonėmis siekiant “gerų tikslų”. Dažniausiai taikomas versle.
4. *Dvikryptis simetrinis modelis* yra toks, kai siekiama abipusio supratimo; visuomenės nuomonės ir elgesio tyrimai panaudojami ne publikai įtikinti, o supratimui, įsiklausymui ir, jei reikia, organizacijos veiklai koreguoti. Šį modelį taiko 15 % organizacijų, dažniausiai – ryšių su visuomene firmos, kartais – verslo organizacijos [1].

Valdžios institucijų ryšių su visuomene paskirtis – viešai pateikti kuo daugiau reikalingos informacijos, kuri įgalintų visuomenę teisingai įvertinti primamus sprendimus. Gali būti naudojami visi ryšių su visuomene modeliai nuo propagandinio iki dvipusio simetrinio. Jų taikymas priklausys nuo konkrečių valdžios institucijų tikslų.

### **3.5 Ryšių su visuomene pagrindiniai elementai organizacijai**

Viena iš pirminių ir pagrindinių ryšių su visuomene užduočių - sukurti gerą organizacijos įvaizdį su ja susijusioms publikoms, perengti vieningą identitetą, kuris suderintai bus pateikiamas visuose media kanaluose. Ryšių su visuomene strategija (politika) remia bendrą organizacijos tapatybę, įvaizdį, reputaciją. Organizacijos kultūra atsiskleidžia per vyraujančias normas ir vertybes, naudojamus simbolius, tapatumą – kaip save identifikuoja organizacijos nariai, kaip suvokiama vienybė, profilį. Visi šie komponentai sudaro įvaizdžio piramidę. Nors dažniausiai kalbama tik apie įvaizdį, tačiau jis yra tik kaip piramidės viršūnė, nes jis integruoja ir jungia visus įvaizdžio komponentus. Savivaldybių tapatybę, įvaizdį ir reputaciją galima kurti ir skleisti internete, per jų tinklapius. Ryšių su visuomene rezultatai pasiekiami ilgo kryptingo darbo būdu.

#### **3.5.1 Tapatybė**

Tapatybė – kas iš tikrųjų yra, kai tuo tarpu įvaizdis tikrai reiškia kaip pasirodymą kitiems žmonėms. Bendrame tapatumo filosofijos centre yra vartotojas. Tapatybė arba identiškumas didina savivaldybės ar informacinės tarnybos matomumą visuomenėje, jos vertę bei su didesniu įtakingumu remia jos teikiamas paslaugas bei produktus. Bendra tapatybė siekia komunikacijos atitinkamais pranešimais apie organizaciją, jos tikslus ir siekius. Pranešimai turi būti aiškūs, atitinkantys tos publikos suvokimą. [54]

Sukurti bendrą savivaldybės tapatybę yra daugiau negu sprendimas. Tai nuoseklus, vizualus ir kultūrinis įvaizdis, kuris pristato organizaciją realiems ir potencialiems vartotojams, konkurentams ar rėmėjams. Jis turi būti vieningas netik pačioje organizacijoje, bet ir virtualioje erdvėje – interneto tinklapyje. Tapatybės sukūrimas yra visų ryšių su visuomene strategijos elementas, kuris įgalina sujungti savivaldybės pozicionavimą su vizualiais pranešimais. Tai įtakoja supratimą apie ją tarp potencialių bei realių vartotojų, konkurentų, rėmėjų bei personalo.

#### **3.5.2 Įvaizdis**

Įvaizdis – tai tikslingai sukurta arba stichiškai atsiradusi forma, kuri atspindi tam tikrą objektą žmonių sąmonėje. Kitaip tariant, įvaizdis – tai visuma subjektyvių nuomonių (požiūrių) ir vaizdinių apie tam tikrą objektą. Paprastai įvaizdis kuriamas pagal požymius, kurie būdingi konkrečiam reiškiniui. Šie požymiai gali egzistuoti objektyviai arba būti paprasčiausiai sukurti, iškreipiantys realybę. Įvaizdis yra dinamiškas reiškinys, kintantis priklausomai nuo objekto arba žmonių grupės sąmonės pokyčių. [32]

Įvaizdis sukuriamas tam tikroms publikoms. Savivaldybių įvaizdis formuotis pradėjo atkūrus Lietuvos nepriklausomybę, suskirsčius administracinius vienetus į savivaldas. Juridinį savivaldybės įvaizdžio pagrindą sudaro jos veiklą reglamentuojantys įstatymai, standartai, nuostatai, kiti teisiniai

dokumentai. Konkrečiai savivaldybių atveju jų juridinį pagrindą pirmiausia sudaro Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas.

Kiekviena savivalda savo įvaizdį kūrė pati, todėl negalima daryti jokių apibendrinimų valstybės mastu. Tik paskutiniaisiais metais tikslingai pradėtos kurti savivaldybių kuruojamų administracinių centrų įvaizdžio programos. Pagrindinis programų tikslas – kurti patikimos, šiuolaikiškos savivaldos modelį, skatinti ekonomines investicijas, žmonių atvykimą gyventi, poilsiauti.

Vizualus organizacijos įvaizdis formuojamas naudojant logotipus, patalpų išorę tiek viduje, tiek išorėje, leidinius ir viešumą bendrame stiliuje ir pan. Nauja įvaizdžio skleidimo forma – savivaldybių tinklapiai. Bendra filosofija yra svarbus elementas organizacijos kultūroje. Ji turi išplaukti iš bendros misijos, tikslų ir strategijos. Kiekviena organizacija yra unikali ir jos identiškumas turi atsirasti iš organizacijos šaltinių, jos asmeniškumo, privalumų bei trūkumų. Jos identiškumą plėtoja ryšiai su visuomene:

- Organizacijos pristatymas
- Siekiai, pažiūros, misija
- Išskirtinumas savo paslaugomis, produktais
- Publikų pritraukimas.

Šiuos aspektus taip pat padeda skleisti ryšiai su visuomene internete. Savivaldybių tinklapiai turi atspindėti organizacijos tapatybę, filosofiją, kitus aspektus ir prisidėti prie įvaizdžio kūrimo, formavimo, skleidimo.

### **3.5.3 Reputacija**

Nėra lengva atsakyti ir nėra idealaus sprendimo kaip įkurti ir apginti organizacijos reputaciją internete, nes ji yra anonimiška ir universali. Įvairios publikos susikuria reputaciją atsižvelgdamos į tam tikrus ryšius su tinklapiu ir jame pateiktą informaciją, kuri artima jų interesams. Ją kurti ir valdyti sunku ne tik dėl anonimiškumo, bet ir dėl virtualumo. Internete nuomonės gali būti perdėtos, išpūstos. Jų autoriai gali būti nesąžiningi, sąmoningai išsisukinėti nuo savęs, savo interesų. [54]

Reputacija egzistuoja ir internete – kompiuteriais sujungtame tinkle. Internetas tampa komunikacijų centru ir reputacijos rizika jame yra didesnė netgi ir didelėms organizacijoms. Ji gali būti teigiama ir neigiama, individuali ir organizacijos. Gera reputacija internete ypač svarbu tuomet, kada organizacijos veiksmai atliekami internete. Ji turi tiesioginę ekonominę vertę, ypač anoniminėms organizacijoms. Reputacija gali būti kuriama ir neekonominiais tikslais.

Didesnių organizacijų reputacijos ir kitų dalykų persikėlimas iš aplinkos į tinklapį yra ilga, nuolatinė komunikacija. Mažesnių organizacijų reputacija internete sukuriama kitų interneto lankytojų dėka, kurie apie juos skleidžia informaciją, diskutuoja. Interneto tinklapis turi tinkamai atstovauti ir

atspindėti organizaciją. Būti nuolat atnaujinamas, taisomas, tobulinamas, prižiūrimas. Mažas dėmesys tinklapiui negali sukurti geros reputacijos. Jo palaikymas reikalauja analizės ir veiksmingo įsikišimo – iškilusios užduotys RSV specialistams turi būti žinomos.

Reputacijos sistema internete kuriama idėjomis, didėjančiais pranešimais. Specialistai įkuria sistemas, leidžiančias pirkėjams ar paslaugų vartotojams komentuoti patyrimą. Jis vėliau gali būti apibendrinamas. Augančiais įrašais galima manipuluoti ir kurti teigiamą organizacijos reputaciją. Jai palaikyti būtinas informacijos monitoringas. [54]

### **3.6 Ryšiai su visuomene internete**

Ryšiai su visuomene – turinti tvirtus teorinius pagrindus mokslo sritis. Ji apima ryšius su visuomene per žiniasklaidą, vidinę komunikaciją, įvairių uždavinių sprendimą komunikacijos būdu. Prieš dešimt metų plačiai pradėtas naudoti internetas tapo nauja, globalia komunikacijos priemone, kuri praplečia ryšių su visuomene veiklą:

Internetas drastiškai keičia ryšių su visuomene darbų kryptį. Jis leidžia kurti skaitmenines žinutes, jas platinti, pateikti ir saugoti. Skaitmeninis pasaulis keičia komunikacijas organizacijų viduje, taip pat tarp organizacijų ir įvairialypės publikos. [61]

Pasaulinis kompiuterių tinklas pirmiausia buvo skirtas informacijos perdavimui, tačiau jo savybės ir pritaikomumas leidžia jį naudoti įvairiais būdais, sukuria nusistovėjusių dalykų kitokius veiklos būdus. Taip ryšių su visuomene veikloje atsirado nauja sritis – ryšiai su visuomene internete.

Nors technologijos keičiasi, internetinėje (virtualioje) erdvėje ryšių su visuomene teorijos, pagrindiniai principai išlieka tie patys. Internetas, kaip komunikacijos priemonė, išplėtė ryšių su visuomene galimybes. Tai ką galima padaryti, yra ribojama tik žmogaus vaizduotės. Auditorija pranešimus atsirenka pagal savo pomėgius ir yra neribojama geografinės padėties. [58]

#### **Ryšiai su visuomene internete:**

- Informacijos ir komunikacijos priemonių komplekso sukūrimas
- Interneto naudojimo galimybės
- Informacijos gavimas
- Pasidalinimas informacija
- Informacijos pateikimas
- Įvaizdžio formavimas
- Komunikacija su piliečiais
- Interneto svetainė.

Pagrindinis ryšių su visuomene internete objektas – interneto tinklapis. Jis įtraukia visus ryšių su visuomene internete dalykus, kurių visuma prisideda prie visos ryšių su visuomene veiklos. Šiuo metu, kuomet siekiame pasiekti žinių visuomenės lygį, interneto tinklapis, kaip ryšių su visuomene dalis yra būtinas. Ne tik būtinas, tačiau ir profesionaliai parengtas. Jo profesionalus parengimas galimas tik pritaikius ryšių su visuomene internete teorijas.

### **3.7 Tinklapių kaip ryšių su visuomene priemonė**

Tinklapių suteikia kiekvienam galimybę paskelbti savo informaciją. Didėjant jų skaičiui internete, vis labiau akcentuojama tinklapių, kaip ryšių su visuomene pritaikymo galimybė. Tai naujas, nevaržomas media kanalas, kuriuo galima efektyviai plėtoti organizacijos, šiuo atveju savivaldybės ryšius su visuomene. Jo tinkamas panaudojimas - naujas iššūkis organizacijai, valdant išorinę ir vidinę komunikaciją internete. Todėl reikia analizuoti tinklapių kaip ryšių su visuomene priemonę.

Interneto tinklapiu galima valdyti, kurti efektingesnius ryšius su įvairiomis publikomis, kurios domisi institucija, organizacija. Tinklapiams dar nėra pakankamai dėmesio ir dažnai jie neištraukiami į ryšių su visuomene strategiją. [56]

Kuriant ryšius su visuomene internete reikia išmanyti pagrindinius tinklapių konstrukcijos techninius dalykus, gebėti juos prižiūrėti, ypač svarbu mokėti sukurti atitinkamą išvaizdą - dizainą, atspindinčią institucijos tapatybę, įvaizdį, filosofiją. Tai organizacijos atspindys virtualioje erdvėje, kuris formuoja atitinkamą požiūrį, nusistatymą ja. Todėl kuriant tinklapius, reikia suformuluoti jų koncepciją pritaikant į ryšių su visuomene internete teoriją.

Interneto tinklapių savybės sukuria ir didina komunikacijos galimybes: pagrindiniai efektyvaus tinklapių, kaip ryšių su visuomene internete priemonės kriterijai:

- Paprastumas. Aštrus dėmesys pranešimams, idėjoms ir temoms.
- Atvirumas. Renkama ir pateikiama informacija leidžia išlikti ir gerai veikti organizacijai.
- Individualumas. Pripažinimas, kad komunikacijos įtikina ne tik grupes, bet ir atskirus dalyvius.
- Lankstumas. Galima pritaikyti pranešimus tam tikroms auditorijoms pagal poreikius.
- Savalaikiškumas. Aprūpinti informacija tuos, kuriems jos reikia ir kurie įtakoja sprendimus.
- Komunikabilumas. Tikslinga komunikacija, kuri nustato kaip ir kokiais pranešimais komunikuoti.
- Reikšmingumas. Pranešimai su tam tikrais tikslais turi vieną kontekstą ir vieną siekiamybę.
- Išmatuojamumas. Atsakymai į pranešimus gali parodyti tam tikras tendencijas ir padėti organizacijai surasti priimtinausią nutarimą. [58]



Tinklapis, panaudotas kaip ryšių su visuomene priemonė didina jo panaudojimo galimybes, kurios organizacijoms leidžia pasiekti savo tikslus. Ryšių su visuomene internete literatūroje išskiriami tokie tinklapių privalumai ir galimybės:

- Iniciatyvus viešumas. Pateikiama tiksli, aktuali, savalaikė informacija.
- Krizių valdymas. Oficialus organizacijos tinklapis turi pateikti informaciją krizių atveju.
- Ryšių kūrimas. Interaktyvumo pagalba kurti abipusius ryšius ir pasitikėjimą. [56]
- Interneto įvykiai. Seminarai internete, posėdžiai, tiesioginė transliacija.
- Bendruomenės kūrimas. Pokalbių kambariai, diskusijų grupės. Jos leidžia vartotojui pasijusti tinklapiu dalimi. Jie „surenka“ panašių interesų siejamus žmones, bendruomenės užtikrina, jog lankytojai nuolat sugrįš pasidomėti, ką kolegoms aptarinėja internete.
- Klientų aptarnavimas internete. Paraiškos, anketos internete, automatizuota klientų aptarnavimo programa.
- Vidinis tinklas. Jame galima diegti bendrą organizacijos kultūrą, teikti susijusias žinias. Komunikacijos forma darbuotojams keistis veiklos informacija. [55]

Tinklapiu, kaip ryšių su visuomene priemonės efektyvumui pasiekti rekomendacijų yra daug. Tačiau Lietuvoje tinklapių kūrimas ilgą laiką buvo praktinis veiksmas be teorinio pagrindimo. Todėl juose būdavo daug stiliaus, struktūros, teksto, turinio klaidų ir netinkamų techninių sprendimų. Supratus, kad interneto svetainei sukurti reikalingas ne tik informacinių technologijų išmanymas, Valstybinės kalbos inspekcijos internetiniame puslapyje buvo paskelbti patarimai ir rekomendacijos interneto svetainių rengėjui. Pagrindiniai patarimų skyriai:

- Vyrauja subjektyvus reklaminis pasigiriamasis stilius
- Interneto vartotojui svarbiausia kuo greičiau susirasti reikiamą informaciją
- Interneto vartotojai pirmenybę teikia faktams
- Dalykiškumas – tai visų pirma konkretumas
- Nekonkreto – tai ir nepatikima
- Tekstas yra labai svarbi interneto svetainės dalis. [26]

## 4. SAVIVALDYBIŲ RYŠIAI SU VISUOMENE

„Valstybės valdyme ryšių su visuomene – sąvoka atsirado jau 17 amžiuje. 1807 metais JAV prezidentas Tomas Džefersonas taip pavadino politinių institucijų pastangų stiprinimą, siekiant visuomenės pasitikėjimo.“ [7]. Nuo šio termino ištakų ryšiai su visuomene buvo suprantami kaip institucijos ir visuomenės savitarpio supratimas. Vėliau ši sąvoka įgavo kitas teorijas, atsirado įvairios mokyklos, įvarus šios sąvokos aiškinimas. Lietuvoje ryšiai su visuomene atsirado palyginus neseniai. Pirmieji požymiai atsirado prieš 10 metų. Pirmiausiai juos pradėjo naudoti politinės partijos ir komercinės organizacijos. Valstybinės įstaigos taip pat pradeda naudotis kai kuriomis ryšių su visuomene funkcijomis. Tačiau dažniausiai tai daro intuityviai, be gilesnio teorinio pagrindo. Todėl dažnai pasitelkiami tik ryšiai su žiniasklaida, spaudos konferencijų vedimas, informacijos platinimas įvairiais kanalais ir kiti būdai. Todėl nėra sisteminių ryšių su visuomene planavimo.

Visa valstybės tarnyba viena ar kita forma yra ryšiai su visuomene, nes valstybės tarnautojai visą savo produktą skiria visuomenei. Todėl atrodė, kad papildomų ryšių su visuomene jau nereikia. Tokia savivaldybės vadovų nuomonė buvo prieš kelis metus. Šiuo metu savivaldybės steigia ryšių su visuomene skyrius, tačiau pasyvaus supratimo problema išliko, nors valstybės institucijų įvaizdis žemas. Tai atsitinka dėl to, kad visuomenė nežino, ką valstybės tarnautojai dirba. Informacijos nebuvimas sukelia nesupratimą, kuris perauga į nepasitenkinimą. Todėl nenuostabu, kad nėra gero nei valdžios institucijos įvaizdžio, nei valstybės tarnautojo autoriteto. Aišku, Lietuvoje valstybės tarnautojų ne vienas tūkstantis. Tačiau jeigu savivaldybė save išskirtų ir surastų savo pozicionavimo strategiją, tuomet tikėtini teigiami pokyčiai, nes visuomenė nemato, ką valstybės tarnautojai dirba: reikia ne tik dirbti, bet ir informuoti apie savo darbus.

Ryšiams su visuomene skyrius turi reguliariai rengti spaudos ir elektroninės žiniasklaidos monitoringą, pranešimus spaudai, seka naujienas įstaigoje ir reguliariai skelbti jas interneto svetainėje. Ši nuosekli veikla ilgainiui duoda teigiamų rezultatų. [6. p. 29]

### 4.1 Specifinės savivaldybių ryšių su visuomene funkcijos

Savivaldybėms, kaip tam tikro tipo organizacijoms, reikalingi pagrindiniai ryšių su visuomene veiklos elementai: įvaizdžio kūrimas, vidinė komunikacija, ryšiai su žiniasklaida. Tačiau savivaldybės, kaip tam tikro tipo institucijos, turi vykdyti ir specifines užduotis, kurios išplaukia iš jų veiklos ir atskaitomybės. Specifinės savivaldybių ryšių su visuomene funkcijos:

#### **4.1.1 Visuomenės skatinimas įtraukti į savivaldybės darbą**

Vietos savivalda įtraukia pilietį į vietos uždavinių sprendimą, išplečia politinio dalyvavimo bazę, laiduoja pliuralizmą įvairiais lygiais, sudaro galimybę priimti vietos sąlygoms bei problemoms pritaikytus ir piliečiams palankius sprendimus. Savivaldybė yra ne tik ta vieta, kur balsuojama, vietos savivalda tai ta sritis, kurioje piliečiui sudarytos galimybės išreikšti save kaip politinį subjektą. Dėl to vietos savivalda turi ypatingą reikšmę politinių partijų veiklai. [43]

Viešai deklaruojama, kad savivaldybės įtraukia tos gyventojų bendruomenės narius į savo veiklą, tačiau viso to vyksmas priklauso nuo savivaldybės ryšių su visuomene veiklos ir profesionalumo. Savivaldybė, kaip viešos gyventojų išrenkama institucija, turi palaikyti ryšius su rinkėjais: juos informuoti apie savo veiklą, įtraukti į ją, pateikti ataskaitas ir kt. Efektyvi ir patikima komunikacija turi skatinti pasyviašias publikas įtraukti į savivaldybės darbą. Tai yra specifinė savivaldybės ryšių su visuomene funkcija.

#### **4.1.2 Viešas biudžeto sudarymas ir pateikimas**

Informacija apie savivaldybių biudžetų sudarymą, priėmimą, vykdymą turi būti aiški ir vieša, skelbiama vietinėse informavimo priemonėse. Kiekvienas pilietis per savo bendruomenės, visuomenines organizacijas, nevyriausybinės organizacijas bei politines partijas gali teikti siūlymus dėl biudžeto formavimo. [49]

Piliečiams padedant savivaldybėms reikia ieškoti būdų (rengti viešus svarstymus, inicijuoti diskusijas per vietos žiniasklaidą), kaip efektyviai ir teisingai numatyti finansuojamos veiklos (programų) prioritetus. [49]

Šiuo atveju, ryšių su visuomene veikla – supažindinti vietos bendruomenės narius su galimybe prisidėti prie savivaldybės biudžeto formavimo, informuoti apie biudžeto rengimo etapus ir dabartinę padėtį. Inicijuoti gyventojų viešąją nuomonę biudžeto klausimais. Užtikrinti skaidrumą, kuris mažins galimą nepasitenkinimą. Ši ryšių su visuomene veikla turi būti vykdoma ir per ryšius su visuomene internete- oficialiame savivaldybės tinklapyje.

#### **4.1.3 Grįžtamasis ryšys**

Kadangi savivaldybės piliečius tiesiogiai paliečia patys įvairiausi savivaldybės institucijų priimami politiniai sprendimai, jiems iškyla natūralus noras prisidėti bei dalyvauti tuos sprendimus priimant. Vietos valdžios institucijų darbo sėkmė iš dalies priklauso nuo grįžtamojo ryšio iš piliečių, kiek jos sugeba atsižvelgti į gaunamą informaciją ir atitinkamai koreguoti savo veiksmus bei programas. Dialogas įvairiausiomis formomis tarp vietos savivaldos institucijų ir piliečių didina

valdžios institucijų ir piliečių pasitikėjimą bei tarpusavio santykių skaidrumą, padidina valdymo efektyvumą, įtraukia didelį dalį gyventojų į viešojo administravimo procesus, tobulina viešųjų paslaugų teikimą ir vadybą, padeda veiksmingiau spręsti socialines problemas. [19]

Ryšiai su visuomene turi sukurti efektyvų komunikacijos kanalą, kuriuo ne tik siųstų informaciją, pranešimus publikoms, tačiau gautų efektyvių grįžtamąjį ryšį. Jis organizacijai padėtų tikslingai siekti geriausių veiklos rezultatų, kurie būtų sudaromi atsižvelgiant į pastabas, pasiūlymus, gautus grįžtamojo ryšio būdu. Abipusį efektyvų komunikacijos kanalą turi sukurti ryšiai su visuomene. Vienas iš efektyvių grįžtamojo ryšio kanalų – tinkamai parengta interaktyvi organizacijos interneto svetainė.

#### **4.1.4 Galimybė reikšti savo nuomonę, bendrijų skatinimas**

Savivaldybės politinio aktyvumo pagrindas yra piliečiams garantuotos susirinkimų bei vienijimosi į bendrijas, politines partijas ar asociacijas teisės bei su jomis susijusios teisė laisvai reikšti savo nuomonę, spaudos ir kitų masinės informacijos priemonių laisvė. Tik šių teisių dėka yra įmanomas ir įgyja prasmę piliečio dalyvavimas vietos savivaldoje. [37]

Šios organizacijos ryšiai su visuomene vykdo specifinę šios veiklos funkciją – dažniausiai pasyvios publikos telkimą į atskirus didesnius vienetus – bendrijas, partijas, asociacijas. Savivaldybės turi padėti kurtis tokioms organizacijoms, nes jos gali svariai atstovauti tos organizacijos narių žmonių interesus, tuo pačiu padėti savivaldybės veiklos procesui. Todėl bendrijoms, asociacijoms ar partijoms, kurių teisė yra laisvai reikšti savo nuomonę, skleisti savo idėjas, savivaldybė gali padėti ir suteikti savo kuruojamus kanalus – spausdintinius pranešimus ir prižiūrimus oficialius tinklapius.

#### **4.1.5 Savivaldybės tarnautojų kontrolė**

Piliečiai, susidūrę su savivaldybių pareigūnų biurokratizmu, piktnaudžiavimu, nesiskaitymu su bendruomenės nariais, pastebėję neūkiškumo, netinkamo lėšų naudojimo faktus, ar kitus pažeidimus, neturėtų tylėti. Jie gali rašyti skundus, pareiškimus, arba atėjus asmeniškai pranešti savivaldybės kontrolieriui, reikalauti, kad jų skundai būtų išnagrinėti. [49]

Skaidrus savivaldybės tarnautojų darbas – viešai matomas darbas. Kaip suteikti organizacijos veiklos procesui viešumo – ryšių su visuomene klausimas. Tačiau jį išspręsti būtina, kitaip kils grėsmė iškilti savivaldybės pareigūnų darbo piktnaudžiavimo, netinkamo jų atlikimo atvejams. Todėl turi būti sukurta gera išrinktųjų tarnautojų atskaitomybė rinkėjams, jos pateikimas komunikacijos kanalais. Nuo šio specifinio ryšių su visuomene proceso priklauso savivaldybės darbo efektyvumas. Todėl

savivaldybės strateginiai planai, ataskaitos, rengiami projektai, įvairūs nutarimai, darbuotojų veiklos grafikai turi būti nuolat skelbiami, pateikiami viešai. Todėl tiek daug ir besikeičiančios informacijos gali perduoti tik savivaldybės oficialus tinklapis, kuriame turi būti pateikta visa informacija, susijusi su šios organizacijos veikla.

## 5. SAVIVALDYBIŲ TINKLAPIŲ PASKIRTIS

Ryšių su visuomene internete pagrindas – interneto tinklapiai. Jų pagalba vyksta interaktyvūs ryšiai. Tobulėjant informacinėms technologijoms, tobulinami tinklapiai, jų teikiamos paslaugos. Taip pat nustatinėjama, reglamentuojama, kokia informacija juose turi būti skelbiama, kas turi ją teikti ir atnaujinti. Šioje dalyje pateikiama Lietuvos savivaldybių tinklapių raida, jų padėtis tam tikrais metais, savivaldybių tinklapius reglamentuojantys dokumentai, kurie įtakojo jų tobulinimą. Atliktų tyrimų išvados, kuriose pateikiama savivaldybių tinklapių padėtis ryšių su visuomene kontekste. Taip pat įterpiami atskirų savivaldybių tinklapių tobulinimo atvejai. Šis skyrelis parodo visus darbus, kuriais buvo stengiamasi prisidėti prie savivaldybių tinklapių tobulinimo.

Valstybės institucijų interneto svetainių pagrindinė paskirtis – tam tikros vietos ar regiono informacijos ir komunikacijos organizavimas ir skleidimas, skleisti informaciją apie valstybės institucijų veiklą, šviesti visuomenę valstybės institucijų reguliavimo srityje, skatinti piliečių aktyvų dalyvavimą valstybės valdyme, užtikrinti valstybės institucijų veiklos skaidrumą, teikti viešąsias paslaugas elektroninėmis ryšio priemonėmis. Interaktyviomis tinklapių priemonėmis sukurtais gyventojų nuomonių ir pasiūlymų išreiškimo laukais, skatinti viešąją nuomonę, kurie leidžia surasti gyventojams priimtinius sprendimus.

### 5.1 Savivaldybės tinklapių raida

Pirmieji Lietuvos savivaldybių puslapiai internete pradėti kurti apie 1995-1996 m. vykdant projektą KIS „Savivaldybė“. 1997 metais informacijos apie Lietuvos savivaldybes buvo mažai, todėl vykdant „Phare“ projektą, buvo sukurtas Lietuvos savivaldybių asociacijos (LSA) tinklapis ([www.lsa.lt](http://www.lsa.lt)), kuriame buvo pateikiama pagrindinė informacija apie visas savivaldybes – herbas, trumpas rajono pristatymas, kontaktiniai duomenys, trumpa versija anglų kalba.

Savivaldybės institucijoms tam tikro pobūdžio informaciją įpareigojo skelbti atskiri teisės nutarimai. Teisės aktų projektus internete įpareigojo skelbti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. vasario 4 d. nutarimas „Dėl įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektų skelbimo „internetu“ tinkle“. Tačiau savivaldybės šių dokumentų neskelbė, nes dauguma iš jų neturėjo interneto tinklapių. 2001 metais tik 50 procentų savivaldybių turėjo savo interneto svetaines ir tik 9 procentai iš jų reguliariai atnaujindavo informaciją. Savivaldybės interneto svetainės kūrė pačios, kitos – paremtos Atviros Lietuvos fondo. Pirmosios interneto svetainės buvo neprofesionalios, pateikiama informacija buvo skurdi ir retai atnaujinama. Tinklapiai buvo taisomi ir atnaujinami.

2000 metais buvo priimta Lietuvos vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių koncepcija [50], kurios uždaviniai buvo:

- Informaciją esančią visose valstybės institucijose, sujungti į logišką sistemą.
- Teikti informaciją apie valstybės valdymą, valstybės institucijas, jų veiklą ir teikiamas paslaugas.
- Užtikrinti lengvą ir greitą informacijos paiešką.
- Nustatyti valstybės institucijų tinklapių turinio ir formos principus.

Ši koncepcija glaustai pristato, kad valstybinių institucijų tinklapiuose pateikiama informacija turi būti grupuojama pagal gyvenimo sritis, nes žmogus jos ieško pagal sau rūpimus klausimus ir problemas. Taip pat turi egzistuoti ir informacija, suskirstyta pagal valstybės institucijų struktūras ir funkcijas. Šioje koncepcijoje įvardintas „Vieno langelio“ principas, kuris reiškia, kad visa informacija apie valstybės institucijas, jų funkcijas, piliečių ir įmonių problemas bei jų sprendimus turi būti pasiekiami vienu interneto adresu. Nurodoma, kad turi sukurti naujienų užsiprenumeravimo sistema.

Lietuvos savivaldybių tinklapiai pradėti nagrinėti 2001 metais (tyrimas „Informacinės technologijos Lietuvos rajonų savivaldybėse“), tačiau jie nagrinėti technologiniais aspektais, kurie tuomet buvo aktualiausi. Šio tyrimo tikslas buvo „įvertinti šalies rajonų savivaldybių informacinių technologijų plėtros lygmenį ir perspektyvas. Siekiama iširti šiuos svarbiausius rajonų savivaldybių informacinių technologijų plėtros aspektus: informacinės sistemos, kompiuterių techninė ir sisteminė įranga, kompiuterių tinklai, internetas ir elektroninis paštas, plėtros finansavimas, plėtros valdymas ir IT personalas, plėtros kryptys ir prioritetai.“ [8]

Juozo Adomonio atliktame tyrime: „Informacinės technologijos Lietuvos rajonų savivaldybėse“ 2001 nustatyta, kad tik 50 % savivaldybių yra sukūrę savo interneto puslapius. Tyrimo išvadose rašoma, kad „daugumos rajonų savivaldybių tinklapiai mažai informatyvūs ir statiški. Tik 9,1% savivaldybių juos atnaujina keletą kartų per savaitę, tuo tarpu 70,5 % rečiau kaip kartą per mėnesį.“ Beveik visose sukurtose savivaldybių interneto svetainėse buvo pateikiami darbuotojų telefonų numeriai, tačiau labai retai departamentų, skyrių atlikti darbai. Naujienos, aktualijos - populiariausia informacija ryšių su visuomene grupės dalis, tačiau naujienų užsakymas elektroniniu paštu buvo retai kur įmanomas. Valstybės institucijų interneto puslapių vardai nelogiški, informacija nesusisteminta, paini tinklapių struktūra, informacija pateikiama neišsami, nesklandi, retai atnaujinama. Tinklapių dizainas ir jo kokybė labai įvairi. Siekis plėtoti elektroninę demokratiją, gyventojams teikti elektronines paslaugas kuriant savivaldybių tinklapius ir informacines sistemas mažai pastebimas.“ Tyrimas buvo atliktas anketavimo būdu, o klausimynas savivaldybių vadovams buvo išsiųstas faksu. Tyrimas parodė, kad Lietuvos savivaldybėse yra ir daug problemų: silpnai

išvystyta rajonų savivaldybių informacinė infrastruktūra, lėti informacinių sistemų plėtros tempai. Daugelio valdžios įstaigų tinklapiai sukurti be aiškios koncepcijos, tikslo: kam to reikia ir kokią naudą iš to gaus valstybė ir visuomenė.

Sukurti, neprižiūrimi ir neatnaujinami tinklapiai dažnai ne tik neduodavo naudos, bet ir kenkdavo institucijos įvaizdžiui. Tyrimas parodė, kad valstybės institucijų interneto svetainėse informacija grupuojama labai įvairiai. Todėl siekiant valstybės institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos aktualumo, aiškumo, patogesnės paieškos ir aiškios struktūros ir kt. reikėjo parengti tam tikras bendrąsias taisykles, kurios įpareigotų profesionaliau parengti ir administruoti institucijų interneto svetaines.

Valstybiniame lygyje Lietuva niekada neturėjo jokios nacionalinės valdžios įstaigų „internetizavimo“ strategijos. Dabartinis chaosas aiškiai rodo, kad kiekviena ministerija, kiekvienas departamentas, tarnyba, inspekcija, direkcija, komisija ar biuras sprendė žingsnio į pasaulinį tinklą klausimą savarankiškai, be jokio vertikalios ar horizontalios koordinavimo. Savarankiškai svarstė ir nutarė, kiek lėšų tam skirti, kokią informaciją skelbti; kuriuos duomenis atskleisti dykai, o už kuriuos pinigus lupti; kokį adresą susigalvoti; keliom kalbom miestui ir pasauliui prisistatyti; galiausiai - koks viso to tikslas. Tie sprendimai buvo labai skirtingi ir nenuoseklūs, tad ir jų įgyvendinimas niekaip negalėjo duoti pozityvių rezultatų. Atskiri sėkmingų sprendimų atvejai yra tik išimtys, patvirtinančios bendrą tendenciją. [21]

2002 metais atliktas tyrimas „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ [36]. Jame nagrinėti ir savivaldybių tinklapiai. Tyrimas siekė paskatinti valdžios institucijas (taip pat ir savivaldybes) gerinti bendravimo per internetą kokybę, padėti valdžios institucijoms geriau komunikuoti su piliečiais, įtraukiant juos į valdžios sprendimų priėmimo procesą. Šio tyrimo išvados taip pat nebuvo džiugios. Tik 58% savivaldybių turi savo internetinius puslapius. Antrame tyrimo etape, kuris buvo vykdytas 2003 metais, jau 82% savivaldybių turėjo savo tinklapius.

Valdžia, plėtojant informacines technologijas, iš esmės rūpinosi tik gyventojams reikiamos informacijos ir paslaugų teikimu, traktuodama juos tik kaip klientus, o ne kaip aktyvius piliečius, norinčius žinoti, kodėl priimami vienokie ar kitokie valdžios sprendimai, ir galinčius daryti įtaką sprendimų turiniui. [10]

Šis tyrimas jau apėmė kai kurias savivaldybių tinklapių ryšių su visuomene, o ne technologines sritis. Tuomet išskirti bendri - pagrindiniai kriterijai, kurie buvo aktualūs gyventojams ir atspindi grįžtamąjį ryšį tarp institucijos ir visuomenės. Tačiau gyventojai, tik viena iš tikslinių publikų, su kuriomis savivaldybės turi palaikyti gerus ryšius su visuomene. Todėl šis tyrimas nors ir buvo artimas ryšiams su visuomene internete, bet negalėjo atspindėti savivaldybių ryšių su visuomene internete bendrosios padėties.



Tyrimo „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ kriterijų nustatymas buvo intuityvus, neturintis mokslinio pagrindo, neatsižvelgus į ryšių su visuomene internete teorijas, rekomendacijas. Tyrimui atlikti buvo sudarytas 24 vieningų kriterijų sąrašas. Jie parinkti apžvelgus Švedijos, Vokietijos, Suomijos bei Ispanijos savivaldybių svetainėse pateiktą informaciją. Tuomet dar nebuvo parengti „Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms“ [11].

2002 metais „Elektroninės savivaldos koncepcija“ [13] pradėjo formuoti Kauno miesto savivaldybės tarnautojai. Dokumente aptariami strateginiai elektroninės Savivaldos kūrimo ir diegimo Kauno miesto savivaldybėje principai. Šie principai apibrėžia miesto savivaldos viešojo administravimo modernizavimą pritaikant naujausias informacines ir telekomunikacines technologijas. Jame buvo numatyta, kad elektroninės savivaldos įgyvendinimas iš esmės pakeis Savivaldybės darbą, tačiau pabrėžiama, kad tokie pasikeitimai nevyksta be stiprios politinės valios ir juos koordinuojančių institucijų. Kauno miesto savivaldybė nusistatė bendruosius elektroninės savivaldos tikslus, kurie tinka visoms savivaldybėms:

- Didinti Savivaldybės priimamų sprendimų efektyvumą ir pagrįstumą,
- Siekti viešojo administravimo kaštų mažinimo bei kokybės gerinimo,
- Aktyvinti visuomenės ir Savivaldybės sąveiką,
- Skaidrinti ir viešinti Savivaldybės veiklą,
- Perkelti viešųjų paslaugų teikimą į skaitmeninę informacinę aplinką,
- Teikti galimybę laisvai ir biurokatiškai nesuvaržytai bendrauti su savivaldybe elektroniniu būdu,
- Sukurti galimybę gyventojams gauti oficialius, teisinės pasekmes turinčius elektroninius atsakymus į savo paklausimus. [13]

Savivaldybė taip pat sukūrė interaktyvųjį miesto investicijų žemėlapi, kuriam vaizduojami sėkmingų investicijų objektai ir investicijų poreikis bei investicinės idėjos Kauno miesto savivaldybės teritorijoje. Virtualųjį gyventojų priimamąjį – bendravimu elektroniniu būdu sistemą. Bei miesto renginių informacijos sistemą – renginių informavimas, bilietų užsakymas.

2002 metais, skatinant centrinės valdžios institucijas aktyviau diegti viešojo konsultavimosi technologijas, buvo pradėtas įgyvendinti nepriklausomos darbo grupės prie Kompiuterininkų sąjungos projektas „Viešojo konsultavimosi diegimas Lietuvos valdžios institucijose“. Tų pačių metų atliktame tyrime „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ iširta, kad tik 58% savivaldybių turi savo internetinius puslapius. Antrame tyrimo etape, kuris buvo vykdytas 2003 metais, jau 82% savivaldybių turėjo savo tinklapius.

2002 metų pabaigoje buvo skelbtas konkursas „Lietuvos savivaldybių ir piliečių ryšio stiprinimas“. Iš 15 projektus pateikusių savivaldybių, 8 gavo Atviros Lietuvos Fondo paramą ir

pradėjo įgyvendinti užsibrėžtus darbus. Daugelis jų atnaujino savo internetinius tinklapius. Buvo tikimasi, kad šis konkursas savivaldybes sukurs atviresnes ir kad gerais pavyzdžiais paskatins kitas savivaldybes plėtoti ryšius su visuomene internete.

Paskutinis atliktas tyrimas, kurio nagrinėjimo lauke yra ir ryšių su visuomene internete elementai, yra „Privatumas ir saugumas lietuviškame internete“. Jį 2003 metais atliko Atviros Lietuvos fondas ir Lietuvos kompiuterininkų sąjunga. Jame buvo nagrinėjamos valstybės ir savivaldos institucijų interneto svetainės. Šis tyrimas parodė, kad savivaldybių interneto svetainės faktiškai atlieka tik informacinį vaidmenį. Beveik visose svetainėse buvo galima rasti tik savivaldybės pareigūnų elektroninio pašto adresus, tačiau jais nusiuntus klausimus, dažnai į juos buvo neatsakoma.

Nė vienoje tirtoje savivaldybės svetainėje nėra nuorodų apie privatumo politikos diegimą ir palaikymą, nuorodų į teikiamas viešąsias paslaugas - tik yra nurodyti daugumos pareigūnų elektroninio pašto adresai arba specialūs adresai klausimams [33]. Tyrimo išvadose rašoma, kad savivaldybių interneto svetainės atlieka tik informacinį vaidmenį, o apie privatumo politikos diegimą ir palaikymą, nuorodų į teikiamas viešąsias paslaugas nėra.

2003 metais informacinėms technologijoms toliau sparčiai skverbiantis į visus lygius, buvo nuspręsta parengti bendruosius reikalavimus valstybės institucijų interneto svetainėms. (Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms [11]). Tokių reikalavimų reikalingumą patvirtino minėtas tyrimas „Informacinių technologijų panaudojimas valstybinėse įstaigose ir organizacijose“. Todėl tais pačiais metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainių patvirtinimo“, kuris tapo pagrindiniu Lietuvos Respublikos valstybės institucijų interneto svetainių kūrimą, priežiūrą bei atnaujinimą reglamentuojančiu teisės aktu.

Svarbiausias Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms tikslas - užtikrinti galimybę visuomenei gauti visą viešą su valstybės institucijomis ir jų vykdomomis funkcijomis susijusią informaciją internetu, apibrėžti valstybės institucijų interneto svetainėms keliamus bendruosius reikalavimus, standartizuoti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų funkcionalumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, taip pat paieškos galimybes bei svetainių sukūrimą ir atnaujinimo darbų periodiškumą. [28]

Bendruosiuose reikalavimuose įvardinta nustatyta valstybės institucijos interneto svetainės struktūra, kuri prireikus gali būti išplečiama. Ji turi būti aiški, paprasta ir patogi, suformuoto meniu antraštės turi būti tikslios ir neviršyti trijų reikšminių žodžių. Interneto svetainėje turi būti šie skyriai:

- Valstybės institucijos interneto svetainės struktūra
- Struktūra ir kontaktai;

- Teisinė informacija: teisės aktai; teisės aktų projektai;
- Veikla: veiklos planai; planavimo dokumentai;
- Naujienos;
- Klausimai;
- Bendradarbiavimas [11].

Bendrujų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms dokumentu apibrėžiami valstybės institucijų interneto svetainėms keliami minimalūs reikalavimai struktūrai, administravimui, informacijai, interneto pritaikymo neįgaliesiems rekomendacijoms. Pabrėžiama, kad informacija turi būti susisteminta, reguliariai atnaujinama. Taip pat turi būti užtikrintas abipusis ryšys tarp interneto vartotojo ir institucijos (naudojant el. pašto ir (arba) klausimų-atsakymų formą). Tinklapiuose siūloma laikytis Pasaulinio interneto tinklo konsorciumo rekomendacijų, apibrėžiančių interneto tinklalapių modeliavimo kalbų naudojimą. Rekomenduojama tinklalapius pritaikyti WAP (Wireless Application Protocol) duomenų perdavimo protokolą palaikantiems bevielams įrenginiams. Atsižvelgiant į tai, kad valstybės institucijų tinklalapiuose pateikiama daug įvairių dokumentų, įpareigojama, kad jie būtų prieinami naudojant atvirus duomenų failų formatus (HTML, PDF ir kt.). Bendruosiuose reikalavimuose įtvirtintos nuostatos savivaldybės institucijas įpareigojo peržiūrėti savo interneto svetaines ir prireikus jas patobulinti. Buvo nutarta, kad valstybės institucijų interneto svetainės su šio teisės akto reikalavimų nuostatomis turi būti visiškai suderintos iki 2004 m. liepos 1 dienos. Už Bendrujų reikalavimų taikymą valstybės institucijų interneto svetainėse turi atsakyti šių institucijų vadovai ir jų įgalioti valstybės tarnautojai.

2004 metais Lietuvos respublikos vidaus reikalų ministro patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“ [34]. Jis yra rekomendacinio pobūdžio ir jame pateikiamos 27 paslaugos, kurias gali teikti savivaldybės elektroniniu būdu.

Pagal savivaldybių interneto tinklapius galima spręsti ir apie valdininkų požiūrį ir atsakomybę į elektroninių paslaugų teikimą. Viena iš pagrindinių savivaldybės kliūčių reikalavimams atitikti – finansavimas ir iniciatyva. Valdžios institucijos savo internetinius puslapius turi sukurti ir prižiūrėti pačios. Kitas būdas – dalyvauti konkursuose ir rašyti projektus. Anksčiau konkurso laimėtojams tinklapių kūrimą ir priežiūrą finansavo Atviros Lietuvos Fondas. Vienas iš įdomesnių projektų – „Informacinės vadybos sistemos Širvintų savivaldybėje tobulinimas“.[18]

Šio projekto tikslas buvo modernizuoti savivaldybės interneto tinklapį ir atlikti su juo susijusius tyrimus. Kuriant svetainę, buvo stengtasi, kad ji būtų orientuota į dialogą su visuomene, skatintų pilietines iniciatyvas.

Taip pat išsiaiškinti, kokiais būdais geriausia informuoti apie Savivaldybės reikalus, kokios daugiausia informacijos bendruomenė tikisi gauti, į kokią veiklą norėtų įsitraukti ir dalyvauti priimant sprendimus. Todėl buvo atlikta Širvintų rajono gyventojų apklausa. Ji parodė, kad: gyventojams rūpi Savivaldybės institucijų veikla - 83 proc. Tik 8 proc. gyventojų atsakė neigiamai, o kiti 9 proc. neturėjo nuomonės. Dauguma apklaustųjų ( 54 proc.) manė, kad ryšius su visuomene lemia visapusiškas informacijos pateikimas. 27 proc. buvo įsitikinę, kad lemia geras gyventojų aptarnavimas, o 15 proc. – mero asmenybė. Pusė apklaustųjų ( 50 proc.) teigė, kad jiems nepakanka informacijos apie Savivaldybės darbą. 39 proc. gauna pakankamai informacijos, 9 proc. neturi nuomonės.

Reagavus į apklausos išvadas, Širvintų savivaldybės tinklapyje buvo sukurta daugiau skyrių negu bendruose savivaldybių reikalavimuose:

Sudėta plati informacija apie Savivaldybės institucijas, administraciją ir jos veiklą. Pristatytas rajonas, jo lankytinos vietos, kita turistams svarbi ir reikalinga informacija. Svetainėje yra skyriai: „Savivaldybės vykdomi projektai“, „Savivaldybė remia“, „Bendradarbiavimas“, „Švietimas“, „Kultūra“, „Sportas“, „Nevyriausybines organizacijos“, „Renginiai“. Svetainėje pateikiamos Savivaldybės Tarybos posėdžių darbotvarkės, Tarybos priimti sprendimai bei administracijos direktoriaus įsakymai. [18]

Nuolat palaikoma gyventojų apklausa, įdedamos savivaldos naujienos, dokumentai, kurie būtini pačios institucijos tarnautojams, pateikiami įvairūs blankai. Savivaldybės interneto svetainėje talpinama išsami informacija apie vykdomus darbus, tam skiriamas biudžeto ir kitas lėšas, formuojamas institucijos įvaizdis.

Šio projekto įgyvendinimas prisidėjo prie viešųjų ryšių, Savivaldybės įvaizdžio stiprinimo.

Išsiaiškinome įvairių tikslinių grupių nuomonę, kokia priimtinausia bendravimo forma su Savivaldybės institucijomis, kaip patys piliečiai galėtų inicijuoti tam tikrų klausimų svarstymą, sprendimų priėmimą. [18]

2005 metais Lietuvos respublikos vyriausybė papildė Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms nuostatas. Pvz.: pritaikymas neįgaliesiems, operatyvus informacijos administravimas, abipusis ryšys tarp interneto naudotojo ir institucijos, daugiakalbiškumas. Bendruosiuose reikalavimuose įtvirtintos nuostatos valstybės institucijas įpareigojo peržiūrėti savo interneto svetaines ir prireikus jas patobulinti. Todėl savivaldybėms reikia peržiūrėti ir tobulinti jau esamus tinklapius.

Tais pačiais 2005 metais Viešoji organizacija „Atviras kodas Lietuvai“ valstybės institucijoms, įmonėms bei organizacijoms pateikė „Atvirųjų standartų vartotojo vadovą“. Jo tikslas - skleisti ir populiarinti atvirojo kodo, laisvų programų idėją Lietuvoje, užtikrinti nuolatinę galimybę vartotojui iš

lietuviškų šaltinių gauti dokumentus, kurių perskaitymui nereikėtų mokamos programinės įrangos. Atviro kodo programos savivaldybėms įpareigoja naudoti „Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms“, jose pabrėžiama, kad reikia laikytis „Pasaulinio interneto tinklo konsorciumo rekomendacijų“ [60], apibrėžiančių interneto tinklalapių modeliavimo kalbų naudojimą. Valstybės institucijų interneto svetainių peržiūrai negali būti reikalaujama specialios komercinės programinės įrangos. Dokumentai tinklalapiuose turi būti prieinami naudojant ir atvirus (aprašytus) duomenų failų formatus (HTML, PDF ir kt.). Ši viešoji organizacija „Atviras kodas Lietuvai“ ištyrė visų Lietuvos savivaldybių tinklapius ir nustatė, kad:

- Informacija turi būti pateikiama per tokias sąsajas, kad būtų laisvai prieinama paprastam vartotojui. Sąsajos turi veikti visuotinai priimtais standartais ir neturi reikalauti naudoti komercinės programos.
- Strateginiuose e-savivaldos dokumentuose techniniuose sprendimuose turi būti numatytas atitikimas tarptautiniams standartams.
- Dauguma savivaldybių publikuoja dokumentus DOC formatu, kai kurios –
- PDF, RTF, HTML.
- Mažiausiai klaidų svetainėse turi: Alytaus, Vilniaus, Kauno, Pakruojo
- rajonų, Druskininkų savivaldybės.
- Prienų rajono savivaldybės svetainė visiškai atitinka tarptautinius W3C standartus.
- Informacija turi būti pateikiama per tokias sąsajas, kad būtų laisvai prieinama paprastam vartotojui. Sąsajos turi veikti visuotinai priimtais standartais ir neturi reikalauti naudoti komercinės programos.
- Strateginiuose e-savivaldos dokumentuose techniniuose sprendimuose turi būti numatytas atitikimas tarptautiniams standartams. [39]

Paskutinis modernus savivaldybės bandymas kurti ryšius su visuomene internete per interneto tinklapį - 2005 m. balandžio 15 d. oficialiai pristatyta naujoji Šiaulių apskrities viršininko administracijos (ŠAVA) interneto svetainė (<http://www.siauliai.aps.lt>). Šioje svetainėje įdiegta nauja turinio valdymo sistema, kuri leidžia operatyviai atnaujinti svetainės turinį, teikti elektronines paslaugas, kurių netaikė nei viena valstybės institucija. Greičiausiai sprendimą pritaikiusios Šiaulių rajono savivaldybės interneto svetainė buvo apdovanota prizu „EuroCrest Contest 2005“, kaip geriausia Lietuvos savivaldybių interneto svetainė, teikianti elektronines paslaugas gyventojams:

ŠAVA interneto svetainėje gyventojai gali rašyti prašymus ir skundus, užsiregistruoti į priėmimą pas apskrities vadovus, konsultuotis administravimo ir teisės klausimais, užduoti klausimus administracijos darbuotojams, tiesiog užpildę formą internete. Antroji grupė ŠAVA interneto

svetainėje teikiamų e-paslaugų yra skirta mobiliųjų telefonų turėtojams. Jau dabar SMS žinutėmis galima užsiregistruoti į priėmimą pas apskrities vadovus ar greitai gauti informacijos apie ŠAVA padalinių veiklą (administracijos darbuotojo telefono numerį, tarnybų darbo ar gyventojų priėmimo laiką, kada grįžta iš komandiruotės ar atostogų Jums reikalingas darbuotojas bei kitą informaciją). [42]

Tačiau toks Šiaulių rajono savivaldybės elektroninės savivaldos pavyzdys neatspindi visų savivaldybių ryšių su visuomene internete padėties. Savivaldybių tinklapiai yra nuolat tobulinami, todėl dabartinę padėtį gali atskleisti tik jų tyrimas.

## **5.2 Savivaldybių tinklapių galimybių nustatymas**

Kuriant tinklapį pirmiausiai reikia atlikti teorinį darbą: nustatyti tinklapio tipą, paskirti, tikslines auditorijas, informacijos pateikimo būdą, paslaugas, kurias galima teikti interaktyviuoju būdu. Taip atliekami tyrimai, siekiant, kad tinklapis būtų efektyvus, patogus naudoti. Naudojant ryšių su visuomene internete teoriją, galime sužinoti, koks gali būti savivaldybės tinklapio tipas ir kokias ryšių su visuomene internete ir kitas funkcijas jis gali atlikti. Gautą medžiagą galima palyginti su šio darbo tyrimo informacija. Savivaldybių tinklapiai kurti atsižvelgiant į bendruosius reikalavimus valstybės institucijų interneto svetainėms, savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašą, kitus savivaldybių veiklą reglamentuojančius valstybinius dokumentus. Savivaldybių tinklapiuose esama informacija ir paslaugos gali būti sukuriamos ir pateikiamos, nors jos ir nėra įtrauktos į viešųjų paslaugų sąrašą. Todėl prieš sudarant tyrimo kriterijus, reikia nustatyti ir įvertinti, kokias papildomas galimybes savivaldybėms gali suteikti interneto tinklapis.

Viešieji elektroninės valdžios interneto tinklapiai tampa vis svarbesniais elektroninės valdžios struktūriniais elementais. Interneto vartus galima suskirstyti į tokias kategorijas ir tipus:

- Pasyvios situacijų matricos vartai (statinis tinklapis)
- Aktyvios situacijų matricos vartai. (interaktyvus tinklapis)

### **5.2.1 Statinis / interaktyvus tinklapis**

Pagal tinklapių palaikymą, dažniausiai išskiriami du tipai, pagal kuriuos organizacijos vykdo ryšius su visuomene. Jie skirstomi į *statinius* ir *interaktyvius*.

*Statinis tinklapis* - neturintis dvikryptės komunikacijos tinklapis. Jame pateikiama bendriausia informacija apie objektą, tačiau neteikiama jokių interaktyvių paslaugų.

*Interaktyvus tinklapis* - dvikryptės komunikacijos tinklapis. Interaktyvūs tinklapiai įpareigoja imtis daug platesnės ryšių su visuomene veiklos internete. Interaktyvūs tinklapiai vartotojus informuoja ir įgalioja. Sukuria grįžtamąjį ryšį iš klientų bei vartotojų. [51]

### **Aktyvių interneto vartų architektūra**

Galima išskirti keletą aktyviems interneto vartams būdingų požymių.

- Procedūrų ir formų registras.
- Normatyvinių aktų registras.
- Gyvenimiškų situacijų registras
- Elektroninis situacijų vadovas.
- Klasifikacinės sistemos.
- Vartotojo sąsaja. [35]

Pirmieji savivaldybių tinklapiai buvo statiniai. Dažniausiai kaip vizitinė kortelė su kontaktais. Juose talpinta informacija, nereikalaujanti intensyvios priežiūros. Tokiu būdu savivaldybių tinklapiai praktiškai neprisidėjo prie veiklos viešumo plėtojimo. Buvo neskelbiama informacija apie viešuosius pirkimus. Apie priėmimą į valstybės tarnybą, priimtus sprendimus, jų projektus skelbdavo vos viena kita savivaldybė. Gyventojai neturėjo galimybės internetu pareikšti savo nuomonės, gauti paprasčiausias elektronines paslaugas. Dabar joks institucijos tinklapis neįsivaizduojamas be interaktyvių paslaugų vartotojams. Todėl telieka įvertinti, kiek ir kokias interaktyvias paslaugas jie teikia internetiniame puslapyje.

### **5.2.2 Pagal tinklapio paskirtį ir pobūdį**

- Vizitinės kortelės. Pateikiama pagrindiniai duomenys apie instituciją, organizaciją.
- Turinio. Puslapiai, pateikiantys pagrindines nuorodas, leidžia atlikti paiešką.
- Žinių portalas. Puslapis, kuriame talpinami straipsniai susiję su šalies gyvenimu.
- Tam tikro regiono informacinis portalas.
- Tam tikros profesinės grupės, asociacijos ir pan.
- Tam tikrų pomėgių. Meno, foto, mėgėjų. Įvairūs klubai.
- Korporacijų tinklapis – tam tikrų organizacijų, priklausančių vienam tinklui vartai.
- Elektroninės komercijos. Elektroninės parduotuvės, atsiskaitymo už paslaugas puslapiai. [57]

Interneto tinklapiai pritraukia įvairialypę publiką. Todėl savivaldybių svetainės gali pretenduoti į kelis kriterijus iš karto, kuriuos būtina nusistatyti. Savivaldybės tinklapis turi būti: vizitinė kortelė –

su visa veiklos informacija, elektroninės komercijos – teikiantis elektronines paslaugas, miesto – regiono informacinis portalas, korporacijų tinklapis – vartai į visas savivaldybei pavaldžias organizacijas, kitas aktyvias organizacijas.

### 5.2.3 Pagal informacijos pateikimo būdą

- Turinio
- vaizdinių pranešimų

Jeigu tinklapis talpina daug informacijos, ji turi būti pateikta pagal „turinio“ mokyklos principus: lengvai surandama informacija, su įvairiomis paieškos sistemomis (paieška, svetainės medis), informacija pateikiama apverstos piramidės principu, žinios trumpinamos ir pateikiamos su nuoroda „plačiau“, trumpiausias kelias į populiariausią informaciją [53]. Kadangi savivaldybės internete turi pateikti daug informacijos, todėl interneto puslapis turi atitekti išvardintus kriterijus.

### 5.2.4 Pagal tinklapiu publikas (tikslines auditorijas)

Publikų išskyrimas – svarbus ryšių su visuomene programos žingsnis. Publikomis vadinamos organizacijai svarbios grupės, taip pat žmonių grupės. Tai gali būti tam tikras visuomenės segmentas, kurį siekiama sudominti. Publikos yra išskiriamos kiekvienai situacijai arba problemai. Valdžios institucijų ryšių su visuomene specifika susijusi su būtinumu pasiekti ne tik atskiras publikas, bet ir kiekvieną savivaldos gyventoją.. Tai svarbu, kai yra sprendžiami rajono, regiono klausimai. Darbas su skirtingomis grupėmis dažniausiai turi tikslą arba formuoti viešąją nuomonę, arba daryti jai įtaką: pakeisti nepalankią viešąją nuomonę, įtikinti neinformuotą publiką, stiprinti arba palaikyti palankią viešąją nuomonę.

Siekdami efektyvių ryšių su visuomene, turime publikas suskirstyti į atitinkamas kategorijas ir joms teikti pritaikytus pranešimus. *Kotleris* publiką apibrėžia kaip: kokia nors grupė, kuri turi realų ar potencialų interesą ar susidomėjimą organizacijos pajėgumais patenkinti jo norus. [59. p. 58]

- *Tylios, nematomos, žinančios ir aktyvios.* (Pagal prof. *James Grunig*) [56]
- *Registruoti - neregistruoti* vartotojai [57]. Registracija leidžia organizacijai burti tam tikras auditorijas, teikti jiems aktualią informaciją individualiai, palaikyti abipusius ryšius.
- *Publikos pagal interesus.*



Publikos pagal jų interesus skirstomos detaliau. Tinklapiuose joms reikia pateikti informaciją pagal jų lūkesčius. Dažniausias publikų skirstymas pagal interesus:

- *Akcininkai / steigėjai*

Savivaldybės renka tos geografinės vietovės gyventojai. Todėl jiems turi būti pateikiamos finansinės ataskaitos, kiti dokumentai.

- *Darbuotojai*

Tinklapyje turi būti pateikta informacija skirta ne tik savivaldybės darbuotojams, bet ir kitoms susijusioms, ar savivaldybės valdomoms institucijoms: sveikatos apsaugos, švietimo, kultūros įstaigoms.

- *Vartotojai*

Publikos, kurioms reikalingos savivaldybės paslaugos. Tai gyventojai, verslo žmonės, turistai. Publikas galima tikslinti pagal profesijas ir pan.

- *Tiekėjai*

Savivaldybei taip pat reikalingos paslaugos, todėl turi būti skelbiami vieši pirkimai, aukcionai.

- *Žiniasklaida*

Pati savivaldybės svetainė turi būti kaip viešas media kanalas. Joje turi būti pateikiami pranešimai spaudai, naujienos, publikacijos.

Ryšius su visuomene internete tikslinga palaikyti su visomis susijusiomis grupėmis. Siekiant efektyvių ryšių su visuomene, *Wilson* rekomenduoja atlikti tyrimus, auditą. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas šiems klausimams: išsiaiškinti, kaip publika gali trukdyti ar palengvinti organizacijos veiklą; bendravimo su specifine publika dažnumas, bet kokios komunikacijos efektyvumas. [59. p. 58]

### **5.2.5 Pagal elektroninės viešosios paslaugos teikimą**

Elektroninė viešoji paslauga – tai paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją. Elektronines paslaugas gali vartoti žmonės, verslas ir jos gali būti pasiekiamos įvairiais informacijos šaltiniais. [14]

Dažniausiai naudojamas elektroninių viešųjų paslaugų teikimo skirstymas į etapus, atspindinčius elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygį, apima tokias fazes:

1. Informacija: elektroniniu būdu tik pateikiama informacija (internetu svetainėje).

2. Vienkryptis interaktyvumas: vartotojui suteikiamos jau platesnės galimybės – pavyzdžiui, jis internetu gali parsisiųsti elektronines formas, tačiau jas užpildęs turi pateikti tradiciniais būdais: paštu, faksu, asmeniškai, pan.

3. Dviejų krypčių interaktyvumas: elektroniniu būdu galima ne tik gauti, bet ir pateikti užpildytas paraiškas formas ir pan.

4. Transakcijos: Ketvirtoji stadija jau reiškia pilną aptarnavimą internete, apimančią formų parsisiuntimą, pateikimą ir apmokėjimą. [15]

Kokios nustatytos galimybės panaudotos savivaldybių tinklapiuose, parodys šio darbo tiriamoji dalis. Ja galima nustatyti, kiek tam tikra savivaldybės institucija savo tinklapyje panaudoja daugiau galimybių negu nustatytuose valstybės institucijų interneto svetainių bendruosiuose reikalavimuose. Tai pat pamatysime, kokių tinklapių galimybių šiuo metu savivaldybės neišnaudoja ir ar jos apibrėžtos elektroninės valdžios koncepcijoje.

## 6. SAVIVALDYBIŲ RSV INTERNETE TYRIMAS

Lietuvoje įgyvendinama elektroninės valdžios kūrimo programa. Vienas pagrindinių jos kūrimo elementų – centrinių valdžios institucijų (pvz., ministerijų, apskričių viršininkų administracijų, savivaldybių) ryšiai su visuomene internetu. Todėl svarbu, kad aukščiau įvardintos institucijos turėtų sukurtas efektyvias interneto svetaines. Vienose savivaldybių interneto svetainėse tam tikrą kriterijų atitinkanti informacija pateikta labai išsamiai ir jai sukurtas atskiras skyrelis, kitose - ši informacija skurdi ir išsibarsčiusi, o kartais net priskiriama prie kitos informacijos skyrelių. Darbo tyrimu siekiama įvertinti, kiek naudingos informacijos pateikta interneto svetainėse. Šio darbo tyrimas sieks nustatyti Lietuvos miestų ir rajonų savivaldybių interneto svetainėse pateiktos informacijos kiekį ir kokybę – įvertinti ar svetainėse pateikta kuruojamų veiklos sričių informacija gali praversti gyventojams ir juos sudominti, kokios teikiamos elektroninės valdžios paslaugos. Svarbios informacijos pateikimas savivaldybių interneto svetainėse atspindi valdžios požiūrį į savo rinkėjus, atskaitomybę, ryšių su visuomene internete kokybę.

Lietuvos savivaldybių interneto tinklapių tyrimas parodo jų vadovų ir savivaldybės tarnautojų požiūrį į informacinių technologijų panaudojimą savo veikloje, požiūrį į savo rinkėjus. Interneto tinklapių kokybė ir jo galimybių panaudojimas suteikia galimybę (arba ne) elektroniniam viešųjų paslaugų teikimui. Naudodamiesi oficialiais savivaldybių interneto tinklapiais ir jų galimybėmis, vietos savivaldos rinkėjams turi būti suteikta galimybė gauti informaciją, dalyvauti valstybės ar savivaldybių valdyme. Tyrimo metu buvo įvertintas interneto tinklapių atitikimas „Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms“ bendrosioms nuostatoms, interneto svetainės struktūrai, informacijos reikalavimams, administravimo reikalavimams ir baigiamosioms nuostatoms. Tyrimo lentelės patalpintos prieduose.

### 6.1 Darbo tyrimo metodika

Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto ryšių su visuomene tyrimas atliktas 2006 m. sausio mėn. Savivaldybių tinklapiai buvo peržiūrėti ir išanalizuoti pagal 32 kriterijus. Duomenys surinkti interneto būdu (kiekvieną svetainę peržiūrint tiesiogiai).

Šio darbo tyrimas atliekamas internetu, peržvelgiant kiekvieną savivaldybės svetainę ir ją įvertinant pagal nusistatytus kriterijus teigiamų atsakymų suma, kuri vėliau pateikiama ir procentine išraiška. Jų parinkimas buvo atliktas įvertinus savivaldybės, kaip institucijos tinklapio funkcijas, ryšių su visuomene pritaikymo jame galimybes, pačios institucijos pareigas, atskaitomybę, funkcijas. Kriterijų teorinis pagrindas buvo ryšių su visuomene internete teorija ir rekomendacijos. Taip pat savivaldą

reguliuojantys įstatymai, teisės aktai, bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms. Kai kurie tyrimo kriterijai sutampa su tyrimo „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ klausimais. Savivaldybės internete teikia ne tik dokumentuose nustatytą informaciją, todėl įvertinus jų specifiškumą, tyrimas praplėstas keliais punktais, siekiant visapusiškumo.

## **6.2 Darbo tyrimo kriterijai**

Nagrinėjant savivaldybių tinklapius, nustatytos keturios ryšių su visuomene internete veiklos sritys. Kiekviena dalis turi klausimus, kurių atsakymai parodo, kaip tinklapis parengtas pagal ryšių su visuomene internete rekomendacijas. Kiekviena sritis sudaryta iš keleto klausimų, kurių teigiami atsakymai tyrimo eigoje yra susumuojami, taip pat paverčiami procentiniu rodikliu. Rezultatai lyginami su kitų savivaldybių atitinkamo skyriaus rodikliu, bet ne su absoliučiu 100 procentų skaičiumi. Tuomet matoma bendroji savivaldybių tinklapių padėtis ryšių su visuomene internete kontekste.

### **Tyrimo vertinimo kriterijų dalys:**

1. Informacija apie savivaldą – pagrindiniai duomenys apie administruojamą vietovę. Geografinė, demografinė informacija, nuotraukos.
2. Informacija apie savivaldybę – pagrindiniai duomenys apie instituciją: veikla, struktūra, kontaktai.
3. Informacija tikslinėms auditorijoms – informacijos segmentacija, pateikimas tikslinėms publikoms.
4. Tinklapių interaktyvumas – interneto svetainės, kaip ryšių su visuomene internete priemonės interaktyvumo panaudojimas.

Tyrimo vertinimo kriterijai:

### **1. Informacija apie savivaldą:**

- Informacija apie miestą, rajoną: plotas, gyventojų skaičius
- Miesto ir rajono žemėlapis
- Vietovės nuotraukos

Savivaldybė, valdydama tam tikrą geografinį regioną, turi pateikti tinklapyje informaciją apie jį. Jie turi parodyti, kokiam miestui ar rajonui tinklapis atstovauja, kokia demografinė padėtis, koks kraštovaizdis ir kurioje Lietuvos dalyje jis yra. Tai pati elementariausia informacija, tačiau ne visada

pateikiama. Tai atsitinka dėl to, kad tinklapis orientuotas į vietinę publiką, kuri šiuos dalykus žino. Tuo tarpu vykstantis į tą regioną asmuo oficialiame tinklapyje jaučia informacijos trūkumą.

## **2. Informacija apie savivaldybę:**

- Savivaldybės kontaktai
- Mero darbotvarkė
- Savivaldybės administracijos struktūra
- Savivaldybės veikla (dienotvarkė)
- Savivaldybės dokumentai (projektai)
- Savivaldybės ataskaita
- Viešieji pirkimai
- Informacija apie tarptautinius ryšius

Savivaldybė, kaip vieša institucija, turi teikti visą informaciją apie visą jos veiklą, nes ji yra atskaitinga savo rinkėjams – to miesto ar rajono gyventojams. Interneto tinklapyje vartotojas turi surasti visą informaciją susijusią su savivaldybe, jos darbu, padaliniais, veikla. Jame turi būti pateikta ataskaita, kuriame matytųsi savivaldybės biudžetas ir atlikti darbai. Internete ypač palanku skelbti sutartis, viešus pirkimus, pardavimus. Tai didina pasitikėjimą institucija, mažina korupcijos prielaidas ir galimybes.

## **3. Informacija tikslinėms auditorijoms**

- Bendra informacija: naujienos, aktualijos
- Kultūrinė informacija
- Gydyimo įstaigų informacija
- Švietimo įstaigų informacija
- Laisvalaikio, sporto informacija
- Turistinė informacija
- Informacija verslininkams: blankai
- Informacija gyventojams: atmintinės

Ryšiai su visuomene bus efektyvesni, jeigu komunikacija bus nukreipta į tikslines publikas, auditorijas. Publika – tai tų pačių interesų asmenų grupė, kuri turi realų ar potencialų susidomėjimą

organizacija, jos veikla. Todėl kiekvienai iš jų reikia skirti tinkamą dėmesį ir pateikti susijusią informaciją. Savivaldybių internetinėse svetainėse pateikiamas bendrasis informacijos srautas naujienų skiltyje. Ši institucija kuruoja daugybę kitų sričių, todėl ją turi pateikti atskiromis rubrikomis: kultūrinė informacija, švietimo, sveikatos apsaugos informacija. Savivaldybės informacija segmentuojama bei pateikiama ir tikslinėms publikoms, atsižvelgiant į jų aspektus. Pagrindinės savivaldybės tikslinės grupės: gyventojai, verslininkai, turistai, patys savivaldybės tarnautojai. Kaip savivaldybės skirsto savo publikas ir joms pateikia informaciją, parodo šios skilties klausimų teigiami rezultatai.

#### **4. Tinklapių interaktyvumas**

- Elektroninės paslaugos
- Renginių kalendorius
- Svetainės medis
- Intranetas
- Vidinė informacijos paieška
- Prenumerata el. paštu
- Skelbimai
- Diskusijos / svečių knyga
- Naudingos nuorodos
- Dažniausiai užduodami klausimai
- Versija užsienio kalba
- Svetainės atnaujinimo data
- Lankytojų skaitliukas

Pirmieji trys vertinimo skyriai (Informacija apie savivaldą, Informacija apie savivaldybę, Informacija tikslinėms auditorijoms) paremti bendromis ryšių su visuomene teorijomis, kurios lengvai pritaikomos internete. Ketvirtasis vertinimo skyrius (Tinklapių interaktyvumas) yra specifinis, kuris reikalauja tiek informacinių technologijų, tiek ryšių su visuomene internete teorinių žinių. Interneto tinklapis yra media kanalas, kurio didžiausias privalumas – viešumas ir interaktyvumas. Tai yra dvikryptės komunikacijos priemonė, leidžianti siųsti pranešimus ir gauti grįžtamąjį ryšį.

Dialogas tarp savivaldybės ir piliečių, užtikrina organizacijos darbo efektyvumą didina valdžios institucijų ir piliečių pasitikėjimą bei tarpusavio santykių skaidrumą, įtraukia žmones į viešojo administravimo veiklą, kuria ir palaiko viešųjų paslaugų teikimą ir valdymą, padeda spręsti kitas iškilusias problemas.

Oficialus savivaldybės interneto puslapis turi naudoti visas interaktyvumo technologijas, pritaikyti ryšių su visuomene internete tikslams. Jis ypač tinkamas realizuoti specifines savivaldybių ryšių su visuomene internete funkcijas: visuomenės skatinimas įsitraukti į savivaldybės darbą, viešas biudžeto sudarymas ir pateikimas, galimybė reikšti savo nuomonę, bendrijų skatinimas, savivaldybės tarnautojų kontrolė. Vykdydama „Elektroninės valdžios“ programą, savivaldybės tinklapyje turi teikti elektronines paslaugas, teikti kitas paslaugas internetu. Savivaldybės svetainė turi apimti visapusišką su ja susijusią informaciją, greitai pateikti patikimą informaciją. Ji turi tapti patikimiausiu informacijos šaltiniu visoms su ja susijusioms publikoms.

### **6.3 Tyrimo išvados**

Tyrimas buvo atliktas 2006 metų sausio mėnesį. Buvo išanalizuoti Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto puslapiai pagal 32 aspektus. Jų sąrašas buvo sudarytas atsižvelgus ir į „Bendruosius reikalavimus valstybės institucijų interneto svetainėms“, ir į visą Lietuvos savivaldybių interneto svetainėse talpinamą informaciją bei paslaugas. Toks aspektų sąrašas pasirinktas todėl, kad „Bendruosiuose reikalavimuose valstybės institucijų interneto svetainėms“ pabrėžiama, kad: „Prireikus kiekviena valstybės institucija savo interneto svetainės struktūrą gali išplėsti“ [11]. Todėl siekiant, kad visi savivaldybių tinklapiuose esantys duomenys būtų įvertinti, buvo pasirinktas detalus šio tyrimo aspektų sąrašas.

Visos savivaldybės turi savo tinklapius. Pirmiausiai patikrinti 60-ties tiriamųjų institucijų interneto svetainių pavadinimai, jų sudarymo metodika. Lietuvos savivaldybių adresai vieningai parenkami pagal to miesto, rajono centro pavadinimą. Šių institucijų interneto svetainių pavadinimai tokie – [www.kedainiai.lt](http://www.kedainiai.lt), [www.varena.lt](http://www.varena.lt). Tačiau 6 miestai Lietuvoje kartu yra ir rajonų centrai, todėl jų interneto svetainių adresų pavadinimai parinkti kitaip:

- Alytaus rajono savivaldybė - [www.arsa.lt](http://www.arsa.lt)
- Kauno rajono savivaldybė - [www.krs.lt](http://www.krs.lt)
- Klaipėdos rajono savivaldybė - [www.klaipedos-r.lt](http://www.klaipedos-r.lt)
- Vilniaus rajono savivaldybė - [www.vilniaus-r.lt](http://www.vilniaus-r.lt)
- Panevėžio rajono savivaldybė - [www.panrs.lt](http://www.panrs.lt)
- Šiaulių rajono savivaldybė - [www.siauliai-r.sav.lt](http://www.siauliai-r.sav.lt)

Iš pavyzdžių matyti, kad tokiems atvejams nėra vieningos adresų sistemos. Tik Klaipėdos ir Vilniaus rajono savivaldybių internetiniai adresai sudaryti vieningai. Todėl visų rajonų savivaldybėms reikia priimti bendrą susitarimą, kuris unifikuotų šių savivaldybių interneto adresus.

## **1. Informacija apie savivaldą**

70 procentų visų savivaldybių internete pateikia pilną informaciją apie savo valdomos teritorijos geografinę padėtį, jos gyventojus, kitus bendrus duomenis, iliustracijas. tačiau vis dar yra savivaldybių tinklapių, kuriuose jos beveik nėra. Informacijos apie rajoną visai nėra Jonavos rajono savivaldybės svetainėje ([www.jonava.lt](http://www.jonava.lt)), šis tinklapis neatitiko nei vieno iš „informacijos apie savivaldą“ punktų. Šių duomenų mažai pateikia (atitiko tik vieną iš 3 punktų): Joniškio rajono savivaldybė ([www.joniskis.lt](http://www.joniskis.lt)), Panevėžio rajono savivaldybė ([www.panrs.lt](http://www.panrs.lt)), Radviliškio rajono savivaldybė ([www.radviliskis.lt](http://www.radviliskis.lt)), Šakių rajono savivaldybė ([www.sakiai.lt](http://www.sakiai.lt)).

Pirmoji tyrimo dalis atskleidė, kad nemaža dalis (30 %) savivaldybių internete pateikia nepilną elementariausią informaciją apie savo administruojamą vietovę. Elementarios informacijos nepateikimas rodo ne informacinių technologijų neišmanymą, o aplaidumą. Tai ne tik kad nepadedą, bet tiesiog gadina savivaldybės įvaizdį internete. Už tai yra atsakingi savivaldybių vadovai ir jų įgaliojti asmenys: „Už Bendrųjų reikalavimų taikymą valstybės institucijų interneto svetainėse atsako šių institucijų vadovai ir jų įgaliojti valstybės tarnautojai.“ [11]. Apibendrinant šio tyrimo pirmo skyriaus rezultatus, galima teigti, kad Lietuvos savivaldybių tinklapiuose informacijos apie savivaldas vidutiniškai pateikiama 86,7 %.

## **2. Informacija apie savivaldybę**

Antroji tyrimo dalis – informacija apie savivaldybę, kaip instituciją. Informacija pateikta tinklapyje apie instituciją buvo vertinama pagal 8 punktus. Įvertintas informacijos išsamumas apie organizaciją: veikla, struktūra, kontaktai ir kiti su savivaldybę susiję aspektai. Iš aštuonių vertinimo kriterijų daugiausiai surinkti septyni. (Alytaus miesto savivaldybė, Vilniaus miesto savivaldybė). 6 kriterijus atitiko Akmenės, Ignalinos, Klaipėdos, Plungės, Radviliškio, Rokiškio, Šilutės, Tauragės, Vilkaviškio savivaldybės. Mažiausiai informacijos apie save ir savo veiklą pateikia Lazdijų raj., Pagėgių raj., Pakruojo raj, Pasvalio rajono savivaldybės (iš aštuonių vertinimo kriterijų atitiko tik 2).

Antroji tyrimo dalis atskleidė, kad informacija apie savivaldybę kaip instituciją internete yra nepilna. Savivaldybės internete vidutiniškai pateikia 50 procentų šios informacijos. Tokia situacija susidaro todėl, kad savivaldybės nepateikia apie save informacijos, kurią reikia labai dažnai atnaujinti. Tai dienotvarkės, savivaldybės rengiami dokumentai, projektai, ataskaitos, viešieji pirkimai.



Informaciją apie savivaldybę reikia pateikti kuo pilnesnę ir išsamesnę. Taip didinamas organizacijos skaidrumas, didinamas pasitikėjimas jos veikla.

### **3. Informacija tikslinėms auditorijoms**

Kiekvienas tinklapis turi būti aiškus, su paprastai išdėstyta informacija, kurią nesunku surasti. Jeigu informacijos yra daug, ją reikia sisteminti, struktūruoti ir pateikti pagal vartotojų lūkesčius, kuriuos galima suskirstyti į tikslines auditorijas.

Ne visose savivaldybių interneto svetainėse informacija pateikiama pagal kategorijas ar publikas. Dažnai informacija publikoms sudėta bendrai arba be jokios struktūros. Kituose tinklapiuose – pateikiama atskiroms publikoms: verslininkams, gyventojams, turistams ir pan. Segmentuotai pagal tikslines publikas ar ne, bet savivaldybės informacijos įvairioms publikoms pateikia daug. Iš 60-ties savivaldybių, visoms publikoms savo informaciją teikia: Akmenės, Alytaus, Alytaus raj., Birštono, Ignalinos, Kėdainių, Molėtų, Palangos, Plungės, Raseinių, Šiaulių, Šiaulių raj., Trakų, Varėnos, Vilniaus, Zarasų savivaldybės. Tačiau pasitaiko savivaldybių tinklapių, kuriuose informacija beveik neskirstoma pagal tikslines auditorijas. Iš aštuonių kriterijų, tik tris atitiko Šakių rajono savivaldybės tinklapis. Vilniaus rajono savivaldybės tinklapis atitiko tik 2 du kriterijus.

Ši tyrimo dalis parodė, kad informaciją pagal tikslines auditorijas (publikas) savo tinklapiuose skirsto didžioji dauguma savivaldybių. Pateikiamos informacijos kiekis pagal publikas yra didelis. Informacijos pagal publikas savivaldybės vidutiniškai pateikia apie 87 procentus, todėl galima teigti, kad savivaldybės interneto tinklapiuose skiria didelį dėmesį savo piliečiams.

### **4. Tinklapių interaktyvumas**

Ketvirtoji tyrimo dalis – tinklapių interaktyvumas yra pati svarbiausia, nes ji parodo realias ryšių su visuomene internete galimybes, taip pat elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo laipsnį. Elektroninės valdžios koncepcija įgalioja savivaldybes įgyvendinti elektroninę savivaldą, teikti paslaugas internetu, kurti ir palaikyti interaktyvų visuomenės ir valdžios ryšį. Interaktyvi sąveika leidžia plėtoti ryšių su visuomene internete galimybes, kurti ir plėtoti gerus ryšius su tikslinėmis publikomis. Ši tyrimo dalis parodo savivaldybės požiūrį į informacinių technologijų panaudojimą, darbą su jomis, nuolatinę tinklapių priežiūrą.

Savivaldybių tinklapių interaktyvumui įvertinti parinkta 13 kriterijų. Maksimalus kriterijų skaičius tinklapiuose 10. Daugiausiai interneto galimybių panaudoja: Alytaus, Druskininkų, Jurbarko, Visagino savivaldybės (atitiko 10 kriterijų iš 13). Tinklapių galimybes ir interaktyvumą gerai

panaudoja: Kėdainių, Plungės, Šiaulių rajono, Švenčionių, Trakų, Varėnos, Vilniaus miesto savivaldybės. Šioje tyrimo dalyje savivaldybės atitiko 9 kriterijus.

Mažiausiai kriterijų šioje kategorijoje surinkę tinklalapiai yra statiški. *Statiniai tinklapiai* - neturintys dvikryptės komunikacijos. Juose pateikiama vienkryptė, nepaslanki informacija apie objektą, nėra sukurtos grįžtamojo ryšio sąsajos. Statiškų tinklapių kategorijai galime priskirti:

- Pagėgių raj., Vilniaus raj. Savivaldybių tinklapius (1 kriterijus iš 13);
- Akmenės raj., Jonavos raj., Kaišiadorių raj. Šakių raj. Tauragės raj. Savivaldybių tinklapius (2 kriterijai iš 13);
- Kauno miesto, Pasvalio raj., Rietavo raj., savivaldybių tinklapius (3 kriterijai iš 13).

Tai tik kelios Lietuvos savivaldybės, iš 36, kurios neteikia elektroninių viešųjų paslaugų savo internetiniame tinklapyje. (Tai net 60 procentų visų savivaldybių). Šie tinklapiai visiškai neatitinka nei elektroninės valdžios koncepcijoje nustatytų normų, nei, „Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms“ [11] (jų nuostatos turėjo būti įvykdytos iki 2004 metų liepos 1 dienos), nei viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plano, kuriame pabrėžta, kad visos savivaldybės iki 2005 metų IV ketvirčio turi teikti viešąsias paslaugas.

Ketvirtoji tyrimo dalis parodė, kad didžioji dalis Lietuvos savivaldybių interneto svetainių neatitinka joms keliamų reikalavimų ir nevykdo elektroninės valdžios koncepcijos nuostatų. Viso to priežastys yra įvairios. Pagal bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms baigiamąsias nuostatas, „už Bendrųjų reikalavimų taikymą valstybės institucijų interneto svetainėse atsako šių institucijų vadovai ir jų įgalioti valstybės tarnautojai“. Dėl savivaldybės tinklapių neatitikimo priimtiems standartams atsakingas ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, kuris teikia metodinę paramą ir koordinuoja bendrųjų reikalavimų įgyvendinimą savivaldybėse.

### **Apibendrinimas**

Įvertinant bendrą savivaldybių tinklapių kaip ryšių su visuomene internete priemonės panaudojimo lygį ir sudėjus visų dalių vertinimo kriterijus, galima pateikti bendrąsias išvadas apie savivaldybių interneto svetaines.

Ištyrus Lietuvos respublikos savivaldybių interneto svetaines, daugiausiai tyrimo kriterijų surinko:

- Alytaus m. savivaldybė (28 kriterijai iš 32, tai yra 88%),
- Vilniaus m. savivaldybė (27 kriterijai iš 32, tai yra 84%),
- Plungės raj. savivaldybė (26 kriterijai iš 32, tai yra 81%),
- Druskininkų m., Jurbarko raj., Šiaulių raj. savivaldybės (25 kriterijai iš 32, tai yra 78%),
- Birštono, Ignalinos raj., Kėdainių raj., Trakų raj., Varėnos raj., savivaldybės (28 kriterijai iš 32, tai yra 75 %),
- Elektrėnų m., Molėtų raj., Prienų raj., Rokiškio raj., Visagino raj. savivaldybės (23 kriterijai iš 32, tai yra (72 %).

Mažiausiai tyrimo kriterijų surinko šios Lietuvos savivaldybių interneto svetainės:

- Jonavos raj., Šakių raj. savivaldybės (9 kriterijai iš 32, tai yra 81%),
- Vilniaus raj. savivaldybė (10 kriterijų iš 32, tai yra 81%),
- Pagėgių raj. savivaldybė (9 kriterijai iš 32, tai yra 81%),
- Joniškio raj., Kaišiadorių raj. savivaldybės (9 kriterijai iš 32, tai yra 81%),

Atlikus tyrimą, buvo nustatyta:

- Kiekvienos savivaldybės interneto puslapiuose esančios informacijos pateikimas labai skiriasi. Tyrimas atliktas pagal 32 aspektus, tačiau didžiausias surinktų kriterijų skaičius buvo 28;
- Savivaldybių internetinių puslapių atnaujinimo dažnumas yra nevienodas. Vieni sukurti ir atnaujinami kiekvieną darbo dieną, kiti lyg reprezentaciniai ir atnaujinami labai retai, jie yra statiški.
- Rajonų savivaldybės, kurių rajono centrai turi atskiras savivaldas, neturi bendros interneto adresų sistemos. Nors tų rajonų savivaldybių tinklapių adresus pagal rajono centro pavadinimą negalima paskirti, tačiau tų rajonų tinklapių adresai turi būti suvienodinti ir parinkti pagal vieningą sistemą.
- Ryšiams su visuomene internete savivaldybės skiria mažai dėmesio. Tinklapiuose pateikiama mažai informacijos apie savivaldybės administruojamą teritoriją, savivaldybės, kaip organizacijos veiklą. Mažai panaudojamos interaktyviosios tinklapio technologijos, galinčios sukurti dvikryptį komunikacijos modelį internete.
- Nors savivaldybių juridinis pagrindas yra vienodas ir yra bendrieji reikalavimai institucijų internetinėms svetainėms, taip pat patvirtinta viešojo administravimo plėtros strategija, savivaldybių interneto puslapiai neturi bendro modelio ir struktūros.

## IŠVADOS

Pokyčiai, vykstantys šiandieninėje informacinėje visuomenėje lemia naują savivaldybės veiklos modelį, keičia tradicines bei formuoja naujas jos funkcijas. Informacinių technologijų panaudojimas sukuria naujas veiklos sritis, kurias institucijos turi efektyviai vykdyti. Nauji informacinių technologijų panaudojimo iššūkiai reikalauja gilesnio jų išnagrinėjimo, teorinio pagrindimo bei praktinio pritaikymo. Lietuvoje sukurta elektroninės valdžios koncepcija, kuri šiuo metu bandoma įgyvendinti. Pagrindiniu komunikacijos kanalu tarp visuomenės ir valdžios tampa oficialus institucijos interneto tinklapis.

Elektroninės valdžios koncepcija numato interaktyvius ryšius, kurie kurtų interaktyvią komunikaciją tarp visuomenės ir valdžios institucijų. Tačiau Lietuvoje e - valdžios įgyvendinimas stringa. Todėl jos koncepcija lieka tik teorinis pagrindimas, kurio reikia siekti.

Lietuvoje galioja įstatymai reguliuojantys savivaldybes. Priimti nutarimai, kurie reglamentuoja jų veiklą, atskaitomybę, komunikaciją su piliečiais. Tai yra teorinis pagrindimas, kurį įvairiomis priemonėmis reikia įgyvendinti. Pagrindinis įrankis įgyvendinti teikiamas savivaldybių paslaugas ir išsipareigojimus – interneto tinklapis, kuriuo saldybės turi kurti ir palaikyti ryšius su visuomene, siekti publikų pritarimo, atsižvelgti į jų nuomonę, nes savivaldybės atskaitingos savo rinkėjams.

Darbe apibrėžtos ryšių su visuomene sąvokos, tikslai ir funkcijos, leidžia susiformuoti savivaldybėms ryšių su visuomene veiklos sritis. Jos, formuojant elektroninę savivaldą, kreipiamos į interaktyvius ryšius su visuomene. Todėl atsiranda būtinybė išanalizuoti tinklapius kaip ryšių su visuomene internete priemonę.

Nagrinėjant savivaldybių interneto tinklapius, peržvelgiame jų raidą ir surandame dokumentus, kurie reglamentuoja jų paskirtį, iškelia bendruosius reikavimus. Todėl lieka iširti, kaip jų yra laikomasi.

Kadangi bendruosiuose reikalavimuose valstybės institucijų interneto svetainėms pabrėžta, kad savivaldybė gali panaudoti interneto tinklapį plačiau, negu numato reikalavimai. Todėl šiame darbe analizuojamos savivaldybės tinklapių galimybes ryšiams su visuomene kurti ir palaikyti. Savivaldybės galimomis priemonėmis turi skatinti savo publikas įsitraukti į jos veiklą. Tam pasitelkiamas tinklapis.

Atliktas savivaldybės institucijų interneto tinklapių tyrimas parodė nepakankamą vadovų ir valstybės tarnautojų dėmesį elektroninių paslaugų teikimui virtualioje erdvėje, ryšiams su visuomene internete, požiūrį į savo rinkėjus. Tinklapių kokybė ir jo galimybių panaudojimas suteikia galimybę elektroniniam viešųjų paslaugų teikimui. Naudodamiesi oficialiais savivaldybių interneto tinklapiais ir jų galimybėmis, vietos savivaldos rinkėjams turi būti suteikta galimybė gauti informaciją, dalyvauti valstybės ar savivaldybių valdyme. Tai nustato Lietuvos respublikos vietos savivaldos ir kiti priimti įstatymai. Tačiau atlikus tyrimą paaiškėjo, kad didesnė dalis savivaldybių tinklapių neteikia elektroninių paslaugų, kurios numatytos 2003 metų „Bendruosiuose reikalavimuose Valstybės

institucijų interneto svetainėms“. Bendrųjų reikalavimų įvykdymo terminas pasibaigęs 2004 metų liepos 1 dieną. Už jų nesilaikymą atsakingi institucijų vadovai. Nesilaikant bendrųjų reikalavimų, labai skiriasi savivaldybių tinklapių lygis, stilius, struktūra, informacijos pateikimo būdai. Neišnaudota daug galimybių ryšiams su visuomene kurti. Netinkamai prižiūrimi tinklapiai nekuria komunikacijos tarp valdžios institucijų ir visuomenės, kenkia, o ne padeda kurti sėkmingų ryšių su visuomene internete.

Iš to seka, kad savivaldybės neskiria pakankamai dėmesio savo tinklapiams, nesuformuoja, kokias funkcijas jis turi atlikti. Todėl šiame darbe nagrinėjama ryšių su visuomene teorija, kuri pritaikoma savivaldybėms, elektroninės valdžios sukuriamos paslaugos, specifinės savivaldybių ryšių su visuomene funkcijos. Kaip jos bus įgyvendintos, paaiškės ateityje.

Atlikus šį darbą, pateikiamos savivaldybių ryšių su visuomene internete išvados:

- Elektroninių paslaugų neteikimas interneto tinklapyje parodo savivaldos institucijų tarnautojų nesirūpinimą savo rinkėjų interesais. Nevykdo savo pareigų.
- Neefektyvūs ryšiai su visuomene neskatina publikų įtraukti į savivaldybės darbą, todėl priima savivaldybės institucijos priima sprendimus neatsižvelgusios į gyventojų nuomonę. Vienas iš efektyvių grįžtamojo ryšio kanalų – tinkamai parengta interaktyvi organizacijos interneto svetainė. Visuomenės neįtraukimas ir informacijos nepateikimas sukuria uždaros institucijos įvaizdį.
- Savivaldos institucijos, pateikdamos internete neatnaujintą informaciją, pateikia save kaip neveiklią, neorganizuotą, biurokratinę organizaciją. Taip nuviliami institucijos tarnautojus išrinkę vietos žmonės, neatliekama pareiga juos informuoti apie priimamus sprendimus.
- Neefektyvūs savivaldybių tinklapiai neprisideda prie organizacijos skaidrumo, kuris mažina galimą nepasitenkinimą vykdoma politika. Ryšiai su visuomene internete užtikrina visapusišką informacijos pateikimą, reagavimą įvairius pasikeitimus.
- Ryšiai su visuomene internete leidžia sukurti viešumą ir tarnautojų darbo kontrolę. Jų darbo rezultatų deklaravimas kuria pasitikėjimą institucija. Nuo šio proceso priklauso savivaldybės darbo efektyvumas. Mažėja grėsmė kilti pareigūnų darbo piktnaudžiavimo, netinkamo jų atlikimo atvejams.
- Ryšių su visuomene internete priemonėmis savivaldybės turi organizuoti ir padėti kurtis bendrijoms, asociacijoms, bendruomenėms, kurios atstovautų gyventojų interesus ir padėtų savivaldybės veiklos procesui. Šioms organizacijoms savivaldybė turi suteikti galimybę laisvai reikšti savo pasiūlymus, kuriuos lengviausia viešinti interneto tinklapio pagalba.
- Savivaldybė kaip institucija, organizacija, turi skirti dėmesį savo publikoms, tikslinėms auditorijoms. Informacijos joms nepateikimas interete sukelia ignoravimo išpūdį, kuris neigiamai veikia savo auditoriją. Savivaldybė, kaip renkama ir žmonėms tarnaujanti institucija, privalo teikti atitinkamą informaciją ir su ja komunikuoti.

## BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. GLOSIENĖ, Audronė. Ryšių su visuomene ABC bibliotekininkams : *mokomoji knyga*. Vilnius, 1999. p. 31
2. GUDAUSKAS Romualdas. Valstybės informacijos strategijos Lietuvos įvaizdžio kūrimo srityje metmenys. *Informacijos mokslai*. 1997, Nr. 1, p.62.
3. NUGARAITĖ, Audronė. Valdžia ir žiniasklaida: dialogas : medžiaga magistro studijų programai. Vilnius, 1999. p. 14
4. NUGARAITĖ, Audronė. Komunikacijai viešajame administravime – žalia šviesa. *Valstybės tarnybos aktualijos*, 2005, gruodis, Nr. 3, p. 32
5. PETRAUSKAS, Rimantas. Interneto vartojimo Lietuvos centrinės valdžios institucijose ypatybės. *Viešoji politika ir administravimas*, 2002, Nr. 1. p. 67
6. SKLEPOVIČ, Irina. Galingas ginklas mūsų pačių rankose. Kaip elgsis valstybės tarnyboje dirbantys PR profesionalai? *Valstybės tarnybos aktualijos*, 2005, gruodis, Nr. 3, p. 29
7. VAŠKEVIČIUS, Arūnas. Ar reikia valstybės tarnybai ryšių su visuomene? *Valstybės tarnybos aktualijos*, 2005, gruodis, Nr. 3, p. 25
8. ADAMONIS Juozas. Informacinės technologijos Lietuvos rajonų savivaldybėse. [interaktyvus]. [Vilnius]: 2001 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <[http://politika.osf.lt/inf\\_visuomene/savivaldybes.htm](http://politika.osf.lt/inf_visuomene/savivaldybes.htm)>.
9. ANDRIJAUSKAS, Kęstutis. Elektroninių paslaugų sistema. [interaktyvus]. 2004 03 23 [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt/sfondai/renginiai/seminaras1/eps.ppt>>.
10. Atviros Lietuvos Fondo 2002 metų ataskaita. [interaktyvus]. [Vilnius]: 2002 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <<http://lark.osf.lt/OSF/Ataskaita2002/Informacija2002.doc>>.
11. Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms. 2003 m. balandžio 18 d. Nr. 480 [interaktyvus]. [Vilnius]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://www.elibrary.lt/inf\\_res4.phtml?id=1205](http://www.elibrary.lt/inf_res4.phtml?id=1205)>.
12. DZIKEVIČIUS, Audrius. Vietos valdžia Lietuvoje. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://finansai.tripod.com/vv11.htm>>.

13. El. savivaldos koncepcija. Kauno regiono plėtros agentūra. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<<http://www.krda.lt/krdalit/eSavivaldos%20koncepcija.htm>>.
14. Elektroninės viešosios paslaugos apibrėžimas. [interaktyvus]. [Lietuva]: [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <[www.ivpk.lt/dokumentai/re\\_el\\_paslauga.doc](http://www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc)>.
15. Elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje. [interaktyvus]. [Lietuva]: [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <[www.ivpk.lt/main-aktual.php?cat=6&n=1115](http://www.ivpk.lt/main-aktual.php?cat=6&n=1115)>.
16. Europos vietos savivaldos chartija. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<[http://www.hrmi.lt/downloads/structure//EUROPOS\\_VIETOS\\_SAVIVALDOS\\_CHARTIJA.pdf](http://www.hrmi.lt/downloads/structure//EUROPOS_VIETOS_SAVIVALDOS_CHARTIJA.pdf)>.
17. ILKEVIČIUS, Adamas. E valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2005 03 02. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<[http://www.erp.lt/save\\_file.php?id=19](http://www.erp.lt/save_file.php?id=19)>.
18. Informacinės vadybos sistemos Širvintų savivaldybėje tobulinimas. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<<http://www.sirvintos.lt/index.php?lang=lt&id=1047>>.
19. Išsirinkome tarybą, o kas toliau ... ? [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą:  
<<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=113>>.
20. Kas yra vietos savivalda? [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą:  
<<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=3>>.
21. KIRVAITIS Aldas. Valstybinis bejėgiškumas. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.nkm.lt/039/int01.html>>.
22. KLIGIENĖ, Nerutė. Interaktyvus konsultavimasis internete. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2003 02 07. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<<http://www.ltu.lt/padaliniai/FAKULTETAI/vvf/zvvi/vkt.htm>>.
23. KOCHMANAITĖ, Indrė. Apžvalga: El. demokratija JAV. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2002 05 21. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<<http://www.ebiz.lt/article.php3/10/3380/6>>.

24. KOCHMANAITĖ, Indrė. El. demokratija išgelbės demokratiją? [interaktyvus]. [Vilnius]. 2002 05 10. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://www.omni.lt/index.php?base/z\\_53136](http://www.omni.lt/index.php?base/z_53136)>.
25. Kokia elektroninės demokratijos ateitis? [interaktyvus]. [Vilnius]. 2002 02 20. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://www.omni.lt/index.php?base/z\\_42795](http://www.omni.lt/index.php?base/z_42795)>.
26. KUPČINSKAITĖ Asta. Interneto svetainės stilius. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://vki.lrs.lt/Svet\\_reng-patarim.html](http://vki.lrs.lt/Svet_reng-patarim.html)>.
27. Lietuvos respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas. [interaktyvus]. 2003 [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=223347&p\\_query=&p\\_tr2=>](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=223347&p_query=&p_tr2=>)>.
28. Lietuvos Respublikos valstybės institucijų interneto svetainių administravimas. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.lietuva.lt/index.php?Lang=34&ItemId=29532>>.
29. Lietuvos respublikos viešojo administravimo įstatymas. [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://skelbimas.lt/istatymai/viesojo\\_administravimo\\_istatymas.htm](http://skelbimas.lt/istatymai/viesojo_administravimo_istatymas.htm)>.
30. Lietuvos respublikos vietos savivaldos įstatymas. 1994 m. liepos 7 d. Nr. I-533. [interaktyvus]. Vilnius [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=240620](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=240620)>.
31. MALINAUSKAITĖ, Marija. Viešieji ryšiai. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.kaunorvvg.lt/index.php/dokumentai/Viesiejirysiai/>>.
32. MAMEDAITYTĖ, Sevilė. Ryšiai su visuomene. [interaktyvus]. 2003 [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.ltu.lt/padaliniai/FAKULTETAI/vvf/zvvi/dokumentai/metodine%20medziaga/rsv.doc>>.
33. MURAUSKAITĖ Jurgita. Privatumas ir saugumas lietuviškame internete. [interaktyvus]. 2003 m. gegužės 08 d. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.kaunodiena.lt/lt/?id=6&aid=8620>>.
34. Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas. [interaktyvus]. 2004. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.vrm.lt/index.php?id=82&action=getDoc&url=http://www3.lrs.lt/c-bin/spec/xml/preps2?Condition1=233013>>.



35. PETRAUSKAS, Rimantas. Informacinės visuomenės technologijos. [interaktyvus]. [Vilnius]: 2002 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <[http://www.ltu.lt/padaliniai/FAKULTETAI/vvf/zvvi/dokumentai/metodine%20medziaga/iv\\_technologijos.ppt](http://www.ltu.lt/padaliniai/FAKULTETAI/vvf/zvvi/dokumentai/metodine%20medziaga/iv_technologijos.ppt)>.
36. PETRAUSKAS, Rimantas. Institucijų interneto svetainių kokybės analizė. [interaktyvus]. [Vilnius]: 2002 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <[http://politika.osf.lt/inf\\_visuomene/santraukos/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta2.htm](http://politika.osf.lt/inf_visuomene/santraukos/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta2.htm)>.
37. Piliečių dalyvavimas savivaldoje. [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=111>>.
38. Plėtros modelio įgyvendinimo aktyvumai ir prielaidos. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://195.182.90.36/tvs/documents/MS\\_kpg\\_studija/2\\_5.doc](http://195.182.90.36/tvs/documents/MS_kpg_studija/2_5.doc)>.
39. PUIKYTĖ Romena. Viešųjų institucijų interneto svetainių atitikimas atviriems standartams. VO „Atviras kodas Lietuvai“ [interaktyvus]. [Vilnius]. 2005 04 05. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.akl.lt/phare>>.
40. RACEVIČIŪTĖ, Rasa. Bendruomenės informacijos tinklai: lokalių galimybių globaliame kontekste. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2000. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.leidykla.vu.lt/inetleid/inf-mok/15/str6.html>>.
41. Savivaldybių funkcijos. [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=109>>.
42. Šiaulių apskrities viršininko administracijos interneto svetainė - viena moderniausių Lietuvoje. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2005 04 15. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.infobalt.lt/main.php?&s=12&r=55&part=2&i=6015>>.
43. Valdžia esanti greta piliečio. [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą: <<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=110>>.
44. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2004 08 28. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://www.vrm.lt/uploads/media/VA\\_Strategija\\_01.doc](http://www.vrm.lt/uploads/media/VA_Strategija_01.doc)>.

45. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių planas. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2005 02 21. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<[http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=250676&p\\_query=&p\\_tr2=>](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=250676&p_query=&p_tr2=>).
46. Viešosios paslaugos. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2004. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<<http://www.evaldzia.lt/showContent.do?cId=1>>.
47. Viešųjų paslaugų teikimo esamos būklės analizė ir modelio aprašymas. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą:  
<[http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK\\_elmodelis\\_esamasV1.pdf](http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_esamasV1.pdf)>.
48. Vietos savivaldos raida Lietuvoje. [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą:  
<<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=117>>.
49. Vietos savivaldos raida Lietuvoje. [interaktyvus]. [Lietuva]: Lietuvos savivaldybių asociacija. 2004 [žiūrėta 2006m. sausio 22] Prieiga per internetą:  
<<http://www.savivaldybes.lt/savivaldybes/index.php?lang=lt&gr=savivaldosraida&id=116>>.
50. Vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių koncepcija. [interaktyvus]. [Vilnius]. 2000. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0022090.doc>>.
51. EMERICK, Donald Exploring Web marketing & project management / Donald Emerick, Kimberlee Round with Susan Joyce. Upper Saddle River : Prentice Hall. 1998
52. Europa - Gateway to the European Union. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <[http://europa.eu.int/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/index_en.htm)>.
53. JAMES L. Horton, Robert Marston. *Online Public Relations: What we should be teaching from a practitioner's point of view for Digitally Conscious* [interaktyvus]. [New York]: 2004 [žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <<http://www.onliner.com/Holding/DigitallyConsciousspeech.pdf>>.
54. JAMES L. Horton. *Reputation Systems and the Internet* [interaktyvus]. [New York]: 2004 [žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <[http://www.onlin-pr.com/Holding/Reputation\\_Systems.pdf](http://www.onlin-pr.com/Holding/Reputation_Systems.pdf)>
55. JOHN V. Pavlik, Ph.D., David. M. Dozier, Ph.D. *Managing the Information Superhighway: A Report on the Issues Facing Communication Professionals* [interaktyvus]. [USA]: 2001

[žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <<http://www.instituteforpr.com/pdf/pavlik-study.pdf>>.

56. KATIE DELAHAYE Paine, President, KDPaine & Partners. *Measures of Success for Cyberspace* [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <[http://www.instituteforpr.com/pdf/2002\\_onlinemeasurement.pdf](http://www.instituteforpr.com/pdf/2002_onlinemeasurement.pdf)>.
57. MARIA E. Len-Ríos. *Playing by the Rules: Relationships with Online Users* [interaktyvus]. [Georgia]: M.A., University of Georgia 2001 [žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <[http://www.instituteforpr.com/pdf/2001-02\\_playing-by-the-rules.pdf](http://www.instituteforpr.com/pdf/2001-02_playing-by-the-rules.pdf)>.
58. MARSTON Robert. *Online Public Relations* [interaktyvus]. 2003 [žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <<http://www.online-pr.com/Holding/OnlinePublicRelations-Presentation.pdf>>.
59. SAEZ de E.E. *Marketing concepts for libraries and information services*. London: Library association publishing Ltd., 1993. p. 58
60. W3C Technical Reports and Publications. [interaktyvus]. 2006. [žiūrėta 2006 m. balandžio 16] Prieiga per internetą: <<http://www.w3.org/TR/>>.
61. WRIGHT DONALD K. *The Magic Communication Machine: Examining the Internet's Impact on Public Relations, Journalism, and the Public* [interaktyvus]. [Florida]: University of Florida, 2001 [žiūrėta 2005 m. sausio 21 d.] Prieiga per internetą: <<http://www.instituteforpr.com/pdf/Worldcom%20Report.pdf>>.

## PRIEDAI

## Lietuvos savivaldybių interneto svetainių tyrimo lentelė (1 dalis)

Savivaldybės:	Tinklapio adresas:	Info apie savivaldą: plotas, gyventojų sk	Info apie savivaldą: žemėlapis	Vietovės nuotraukos	Savivaldybės kontaktai	Mero darbotvarkė	Savivaldybės administracijos struktūra	Savivaldybės veikla (dienotvarkė)	Savivaldybės dokumentai (projektai)	Savivaldybės ataskaita	Viešieji pirkimai	Info apie tarptautinius ryšius	Bendra informacija: naujienos, aktualijos	Kultūrinė informacija	Gydymo įstaigų informacija	Švietimo įstaigų informacija	Laisvalaikio, sporto informacija	Turistinė informacija	Informacija verslininkams: blankai	Informacija gyventojams: atmintinės	Tinklapio interaktyvumas	Viso:	Info apie savivaldą	Info apie savivaldybę	Info apie tikslinems auditorijoms	Tinklapio interaktyvumas
Akmėnės rajono savivaldybė	www.akmene.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	3	6	8	3
Aljtaus miesto savivaldybė	www.aljtaus.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	3	7	8	10
Aljtaus rajono savivaldybė	www.arsa.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	3	5	8	2
Anykščių rajono savivaldybė	www.anyksčiai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	3	4	7	3
Birštono savivaldybė	www.birstonas.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	3	5	8	8
Biržų rajono savivaldybė	www.birzai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	3	4	6	6
Druskininkų savivaldybė	www.druskininkai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	3	5	7	10
Elektrėnų savivaldybė	www.elektrėnai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	3	5	7	8
Ignalinos rajono savivaldybė	www.ignalina.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	3	6	8	7
Jonavos rajono savivaldybė	www.jonava.lt	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	3	4	2
Jonišio rajono savivaldybė	www.joniskis.lt	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	4	4	3
Jurbarko rajono savivaldybė	www.jurbarkas.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	3	5	7	10
Kaišiadonių rajono savivaldybė	www.kaisiadonys.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3	3	4	2
Kalvarijos savivaldybė	www.kalvarija.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	3	5	6	7
Kauno miesto savivaldybė	www.kaunas.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	3	5	7	3
Kauno rajono savivaldybė	www.kazlunada.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	3	4	7	7
Kauno rajono savivaldybė	www.kedainiai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	3	4	8	9
Kelmės rajono savivaldybė	www.kelme.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	3	4	6	5
Klaipėdos miesto savivaldybė	www.klaipeda.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	3	6	6	7
Klaipėdos rajono savivaldybė	www.klaipedos-r.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	3	3	5	7
Kėdainių rajono savivaldybė	www.kedainiai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	3	4	7	7
Kėrnų rajono savivaldybė	www.karnai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	3	4	8	9
Kelme rajono savivaldybė	www.kelme.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	3	4	6	5
Klaipėdos miesto savivaldybė	www.klaipeda.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	3	6	6	7
Klaipėdos rajono savivaldybė	www.klaipedos-r.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	3	3	5	7
Kėrnų rajono savivaldybė	www.kektinga.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	3	3	5	5
Kupiškio rajono savivaldybė	www.kupiskis.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	3	5	6	6
Lazdijų rajono savivaldybė	www.lazdijai.lt	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	3	2	5	4
Marijampolės savivaldybė	www.marijampole.lt	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	19	2	4	6	7

Lietuvos savivaldybių interneto svetainių tyrimo lentelė (2 dalis)

Savivaldybės:	Tinklapio adresas:	Info apie savivaldą	Info apie savivaldą	Informacija apie savivaldą	Informacija tiksliniams auditorijoms	Tinklapio interaktyvumas	Viso:					
Mazėkų rajono savivaldybė	www.mazekai.lt	1	0	1	1	1	1	19	2	4	7	6
Molėtų rajono savivaldybė	www.moletai.lt	1	1	1	1	1	1	23	3	4	8	8
Neringos savivaldybė	www.neringa.lt	1	0	1	1	0	1	19	2	3	7	7
Pagėgių savivaldybė	www.pagegiai.lt	1	1	1	1	0	1	11	3	2	5	1
Pakruojo rajono savivaldybė	www.pakruojis.lt	1	0	1	1	0	0	16	2	2	6	6
Palangos miesto savivaldybė	www.palanga.lt	1	1	1	1	0	0	22	3	3	8	8
Panevėžio miesto savivaldybė	www.panevezys.lt	1	1	1	1	1	1	22	3	4	7	8
Panevėžio rajono savivaldybė	www.panis.lt	0	0	1	0	1	0	16	1	4	7	4
Passavo rajono savivaldybė	www.passavs.lt	1	1	1	1	0	1	15	3	2	7	3
Pilupės rajono savivaldybė	www.pilupiai.lt	1	1	1	1	1	1	23	3	5	7	8
Prienų rajono savivaldybė	www.prienai.lt	1	1	1	1	1	1	23	3	5	7	8
Radviškio rajono savivaldybė	www.radviliskis.lt	0	0	1	1	1	1	17	1	6	4	6
Raseinių rajono savivaldybė	www.raseiniai.lt	1	0	1	1	0	1	19	2	4	8	5
Rietavo savivaldybė	www.rietavas.lt	1	1	1	1	0	1	16	3	4	6	3
Rokiškio rajono savivaldybė	www.rokiskis.lt	1	1	1	1	0	1	23	3	6	7	7
Skaudo rajono savivaldybė	www.skudavas.lt	1	0	1	1	0	1	16	2	4	5	5
Šakių rajono savivaldybė	www.sakai.lt	0	0	1	1	0	1	9	1	3	3	2
Šalčininkų rajono savivaldybė	www.salcininkai.lt	1	1	1	0	0	1	17	3	3	7	4
Šiaulių miesto savivaldybė	www.siauliai.lt	1	1	1	1	0	0	20	3	3	8	6
Šiaulių rajono savivaldybė	www.siauliai-r.sav.lt	1	1	1	1	0	1	25	3	5	8	9
Šilalės rajono savivaldybė	www.silale.lt	1	1	0	1	0	1	16	2	3	7	4
Šilutės rajono savivaldybė	www.silute.lt	1	1	1	1	1	1	22	3	6	7	6
Širvintų rajono savivaldybė	www.sirvintos.lt	1	1	1	1	1	0	19	3	5	6	5
Švenčionių rajono savivaldybė	www.svencionys.lt	1	0	1	1	0	1	21	2	3	7	9
Tauragės rajono savivaldybė	www.taurage.lt	1	0	1	1	1	0	17	2	6	7	2
Telšių rajono savivaldybė	www.telisai.lt	1	1	0	1	0	1	14	2	4	4	4
Tiruko rajono savivaldybė	www.tirakai.lt	1	1	1	0	1	0	20	3	4	8	9
Ukmergės rajono savivaldybė	www.ukmergae.lt	1	1	1	1	0	1	24	3	4	5	8
Utenos rajono savivaldybė	www.utenai.lt	1	0	1	1	0	1	21	2	5	7	7
Varenos rajono savivaldybė	www.varena.lt	1	0	1	1	1	0	24	2	5	8	9
Vilkaviškio rajono savivaldybė	www.vilkaviskis.lt	1	1	1	0	1	1	20	3	6	5	6
Vilniaus miesto savivaldybė	www.vilnius.lt	1	1	1	1	1	1	27	3	7	8	9
Vilniaus rajono savivaldybė	www.vilniaus-r.lt	1	0	1	1	0	0	10	2	4	2	2
Visagino savivaldybė	www.visaginas.lt	1	1	1	0	1	0	23	3	4	6	10
Zarasų rajono savivaldybė	www.zarasai.lt	1	1	1	0	1	1	22	3	5	8	6

## SUMMARY

The object of this master work is public relations of municipalities of Lithuania. While the state is implementing the conception of e-government and creating e-democracy, the main channel between society and government for institutions is becoming an official website of a particular institution. Not only does it have to systematically deliver information and supply various public services via internet but it also has to create relations online.

This work analyzes the concept of e-government of Lithuanian Republic, which uses information technologies for creating interactive communications between government and citizens online. In this work current situation of e-government has been determined and various municipalities-regulating laws and articles as well as other documents which describe the functions of municipalities and are connected with public relations have been found.

Herein the functions of public relations of municipalities which are implemented by using websites of these institutions are described. The documents that regulate websites of municipalities have been found and used as a basis for the research of this work. Also it has been assessed how the websites suit the regulations mentioned.

In the investigative part of this master work it has been defined that the majority of websites do not suit the raised requirements. The goals in the defined strategies have not been accomplished. The websites of municipalities vary a lot: they are of different technologic and informative level. The research has showed that the municipalities of Lithuania are still paying too little attention for public relations via internet.