

Vilniaus universitetas
Tarptautinis žinių ekonomikos ir žinių vadybos centras

Rasa Martens,
Tarptautinės komunikacijos studijų studentė

**EUROPOS SAJUNGOS E-VALDŽIOS MODELIŲ DIEGIMAS LIETUVOS
SAVIVALDYBĖSE**

MAGISTRO DARBAS

Vadovas prof.R.Gudauskas

Vilnius, 2007

<p>Rasos Martens magistro darbas</p> <p>tema</p> <p style="text-align: center;">Europos Sąjungos e-valdžios modelių diegimas Lietuvos savivaldybėse</p> <p style="text-align: center;">The Implementation of European Union 'E-government Models In Municipalities of Lithuania</p>
<p>parengtas gynimui.</p> <p>_____ (data) _____ (vadovo parašas)</p>
<p>Magistro baigiamasis darbas įregistruotas</p> <p>_____ centre</p> <p>_____ (data) _____ (administratorės parašas)</p>
<p>Magistro darbą ginti leidžiu</p> <p>_____ (centro direktoriaus parašas) _____</p> <p>(data)</p>
<p>Recenzentu skiriu _____</p> <p style="text-align: center;">(recenzento vardas, pavardė)</p> <p>_____ (data) _____ (Direktoriaus parašas)</p>
<p>Darbą recenzuoti gavau. _____ (data) _____ (recenzento parašas)</p>

Martens, Rasa

Ma 507 Europos Sąjungos e-valdžios modelių diegimas Lietuvos savivaldybėse : magistro darbas / Rasa Martens; mokslinis vadovas prof.R.Gudauskas ; Vilniaus universitetas. Tarptautinis žinių ekonomikos ir žinių vadybos centras. – Vilnius, 2007. – 63p. : lent. – Mašindr. – Santr. angl. – Bibliogr.: p. 57 -60 (53 pavad.).

UDK 004.7:352 (4:474.5)

E-valdžia, viešosios paslaugos, elektroninės viešosios paslaugos, e-valdžios modeliai, e-valdžios modelių diegimas.

Magistro *darbo objektas* – e-valdžios modeliai. *Darbo tikslas* – įvertinus teorinius e-valdžios modelių diegimo aspektus, išanalizuoti šios idėjos taikymo mastus bei galimybes Lietuvos savivaldybėse. Pagrindiniai *darbo uždaviniai*: įvertinti e-valdžios diegimo patirtį ES šalyse; atskleisti e-valdžios sampratą ir esmę; išanalizuoti e-valdžios diegimo modelius; įvertinti e-valdžios diegimo pažangą Lietuvos viešojo administravimo institucijose; atlikti e-valdžios idėjos taikymo Vilniaus savivaldybėje pažangos įvertinimą bei numatyti tolesnes taikymo kryptis.

Naudojantis teorinės problemos analizės, mokslinės literatūros analizės, loginės lyginamosios analizės bei sintezės, sisteminimo ir klasifikavimo, koncepcinio modeliavimo bei aprašomosios statistikos *metodais*, prieita prie *išvados*, kad šalies gyventojų naudojimosi 2001m. kovo mėn. EK patvirtintomis pagrindinėmis viešosiomis paslaugomis vartotojams ir verslui lygis yra gana žemas, o Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (populiariausia jų – elektroninė registracija poliklinikoje) naudojasi tik dešimtadalis anketiniame tyrime dalyvavusių gyventojų. Nors Vilniaus miesto savivaldybės internetinis tinklapis yra pripažįstamas kaip vienas geriausių tinklapių tarp visų Lietuvos savivaldybių, tačiau pastebima, kad tik penktadalis tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų lankėsi šiame tinklapyje ieškodami informacijos. Nepaisant to, jog Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainė pateikia platų elektroninių viešųjų paslaugų paketą, tuo naudojasi tik nedidelė miesto gyventojų dalis, kaip atskleidė atliktas tyrimas, elektroninių paslaugų teikiamais privalumais nesinaudoja daugybė miesto gyventojų dėl nepakankamo informuotumo.

Magistro darbas *gali būti naudingas* savivaldybių institucijoms, jų darbuotojams bei Lietuvos piliečiams, siekiantiems gauti daugiau informacijos apie e-valdžios diegimą Lietuvoje ir pasaulyje bei elektronines viešąsias paslaugas.

TURINYS

ĮVADAS.....	5
1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS DIEGIMO EUROPOS SĄJUNGOS ŠALYSE PATIRTIES APŽVALGA IR ĮVERTINIMAS	7
2. TEORINIAI ELEKTRONINĖS VALDŽIOS MODELIŲ DIEGIMO ASPEKTAI.....	13
2.1. Elektroninės valdžios samprata ir esmė	13
2.2. Elektroninių viešųjų paslaugų tipologija ir lygiai	16
2.3. Elektroninės valdžios modelių analizė.....	18
2.4. Elektroninės valdžios modelių diegimo savivaldos institucijose ypatumai	23
3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS MODELIŲ DIEGIMAS LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE	28
3.1. Tyrimo metodika.....	28
3.2. Teisinės elektroninės valdžios prielaidos Lietuvoje.....	31
3.3. Pažangos diegiant e-valdžią Lietuvos viešojo administravimo institucijose įvertinimas	33
3.4. Elektroninės valdžios būklės Lietuvos savivaldos institucijose įvertinimas.....	39
3.5. Elektroninės valdžios diegimo Vilniaus miesto savivaldybėje tyrimas	40
3.5.1. Elektroninės valdžios diegimo pažangos įvertinimas Vilniaus miesto savivaldybėje	40
3.5.2. Naudojimosi Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis tyrimas: vartotojų pozicija.....	44
3.6. Elektroninės valdžios diegimo Lietuvos savivaldybėse tobulinimo kryptys	53
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	55
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS.....	57
PRIEDAI.....	61
1 priedas. Tyrimo anketa.....	61
SUMMARY.....	63

IVADAS

Temos aktualumas. XX a. antroje pusėje spartus informacinių ir telekomunikacinių technologijų (ITT) vystymasis, sudarė prielaidas modernizuoti viešojo administravimo sistemą. Jau nuo pat pirmųjų šių technologijų panaudojimo viešojo administravimo subjektų veikloje dienu, buvo pradėta diskutuoti, kad ITT gali padėti užmegzti glaudesni ryšį su gyventojais, pagerinti viešųjų paslaugų teikimą, bei kitų funkcijų atlikimą. Šios idėjos gavo naują impulsą, kai XX a. dešimtame dešimtmetyje sparčiai pradėjo augti interneto vartotojų skaičius. Spartėjant informacinių ir komunikacinių technologijų raidai, didėjant globalios informacinės visuomenės plėtros mastui iškilo ir valdžios reagavimo į šiuolaikinį, naują pasaulio iššūkį, kuris dažnai eina keliais žingsniais sparčiau, nei vystosi mūsų visuomenė, būtinybė. Šių tendencijų veikiama daugelis valstybių iškėlė sau tikslą bent dalį administracijos paslaugų teikti per internetą. Staigi interneto plėtra, interneto svetainių atsiradimas neišvengiamai turėjo įtakos ir Lietuvos viešojo administravimo institucijoms. Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, prasidėjo naujas valstybės raidos etapas, kuris yra neišvaiduojamas be elektroninės valdžios (toliau e-valdžios) taikymo viešajame administravime. Todėl analizei pasirinkta tema itin aktuali Lietuvos savivaldybėms.

Temos naujumas. E-valdžios modeliai kaip mokslo dalykas pradėtas analizuoti tik antroje XXa. pusėje. Fundamentaliu požiūriu darbas yra naujas tuo, jog darbe pateikiama susisteminta e-valdžios modelių diegimo kaip mokslo problemos analizė, aprėpiant e-valdžios sampratą, esmės ir kitus metodologinius aspektus. Nepaisant to, jog e-valdžios koncepcija mokslinėje literatūroje analizuota nemažai, atlikta santykinai mažai tyrimų, skirtų ES e-valdžios modelių vertinimui bei analizei. Taigi, Europos Sąjungos e-valdžios modelių diegimas Lietuvos savivaldybėse – nauja tema tiek teoriniu, tiek praktiniu aspektu.

Problema. Informacinių technologijų bei interneto plėtros įtaka elektroninės valdžios kūrimui šiuo metu aktuali problema Lietuvoje, tačiau pirmieji elektroninės valdžios tyrimai Lietuvoje pradėti tik 2000m. Be to, nėra viešai paskelbta e-valdžios diegimo savivaldos institucijose ataskaitų, kuriose būtų visapusiškai įvertinta šio viešojo administravimo segmento būklė. Kadangi atlikta santykinai mažai tyrimų, skirtų e-vyriausybės idėjos taikymui Lietuvoje, savivaldybėms, o jų vis daugiau inicijuoja e-vyriausybės taikymo idėją, iškyla problema – kaip diegti technines naujoves, pritaikyti administravimą bei nuosekliai įgyvendinti projektus.

Šio darbo tyrimo **objektas** – e-valdžios modeliai. Tyrimo **dalykas** – šių modelių taikymas Lietuvos savivaldybėse. Pagrindinis šio darbo **tikslas** – įvertinus teorinius e-valdžios modelių diegimo

aspektus, išanalizuoti šios idėjos taikymo mastus bei galimybes Lietuvos savivaldybėse. Numatytam tikslui įgyvendinti keliami šie **uždaviniai**:

- įvertinti e-valdžios diegimo patirtį ES šalyse;
- atskleisti e-valdžios sampratą ir esmę;
- išanalizuoti e-valdžios diegimo modelius;
- įvertinti e-valdžios diegimo pažangą Lietuvos viešojo administravimo institucijose;
- atlikti e-valdžios idėjos taikymo Vilniaus savivaldybėje pažangos įvertinimą bei numatyti tolesnes taikymo kryptis.

Hipotezė: Pastebima pažanga diegiant ES e-valdžios modelius Lietuvos savivaldybėse, tačiau naudojimąsi šiomis paslaugomis stabdo nepakankamas gyventojų informuotumas apie galimybes gauti šias paslaugas bei jų teikiamą naudą.

Metodai. Pagrindinis šiame darbe naudojamas metodas yra teorinė problemos analizė, pagrįsta kitų šalių mokslininkų išvadomis ir samprotavimais. Darbe taip pat bus taikomi ir kiti bendrieji mokslinio tyrimo kokybiniai ir kiekybiniai tyrimo metodai (mokslinės literatūros analizė, loginė lyginamoji analizė bei sintezė, sisteminimas ir klasifikavimas, koncepcinis modeliavimas, aprašomoji statistika).

Tyrimo rezultatų reikšmingumas ir panaudojimo galimybės. Tyrimo rezultatai gali būti naudingi savivaldybių institucijoms, lyginamuoju būdu apsisprendžiant dėl elektroninių paslaugų tolesnio tobulinimo krypčių.

Darbui parengti naudota literatūra. Pagrindiniai informacijos šaltiniai, panaudoti rengiant baigiamąjį magistro darbą, buvo įvairių šalių mokslininkų, besispecializuojančių e-valdžios diegimo ir vertinimo srityse, mokslinės monografijos, straipsniai mokslo darbų rinkiniuose, periodiniuose moksliniuose žurnaluose bei verslo praktikos leidiniuose.

Darbo rašymo **pagrindiniai etapai** būtų šie:

- 1) Surinkti medžiagą (knygas, straipsnius, informaciją internete), kurioje būtų aprašoma e-valdžia;
- 2) Sudaryti planą, išskiriant svarbiausias dalis;
- 3) Laikantis plano parašyti darbą;
- 4) Išskirti pagrindines mintis ir jomis remiantis, suformuluoti išvadas bei pateikti pasiūlymus.

Darbo struktūra. Pirmoje darbo dalyje apžvelgiama e-valdžios diegimo ES šalyse praktika. Antroje darbo dalyje siekiama įvertinti teorinius e-valdžios modelių diegimo aspektus. Trečioji darbo dalis skirta e-valdžios modelių diegimui Lietuvos savivaldos institucijose įvertinti.

1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS DIEGIMO EUROPOS SAJUNGOS ŠALYSE PATIRTIES APŽVALGA IR ĮVERTINIMAS

XXa. paskutiniame dešimtmetyje daugelis pasaulio vyriausybių pradėjo įgyvendinti iniciatyvas, skirtas panaudoti interneto teikiamas galimybes įvairiems viešojo sektoriaus tobulinimo tikslams, taip pat valdymo efektyvumui (jis suprantamas kaip santykis tarp pageidautinų veiklos rezultatų ir panaudotų tiems rezultatams pasiekti kompleksinių išteklių, indėlių, išlaidų ir kitų resursų) didinti (Žilionienė, 2004b, p.65). XX ir XXI amžių sandūroje daugelis valstybių (bei tarptautinių organizacijų kaip Europos Sąjunga) priėmė specialius koncepcinio pobūdžio aktus, kuriuose *inter alia* buvo iškeltas siekis viešąsias paslaugas teikti nuotoliniu būdu, naudojantis informacinėmis technologijomis.

Nuo XXa. pab. e-valdžios kūrimas – pagrindinis administracinis ir politinis Europos Sąjungos (toliau – ES) valstybių narių prioritetas (Lee, Tan, Trimi, 2005, p.101). Nepaisant to, jog Šiaurės Amerika pirmauja diegdama e-valdžią, Europos šalys Jungtinių Tautų (toliau – JT) pranešime buvo įvertintos kaip antras, efektyviai e-valdžią diegiantis regionas (Global Egovernment Readiness Report, 2004). ES valstybių e-valdžios parengtumo indeksas buvo ypač aukštas, lyginant su kitomis JT šalimis (žr. 1 lent.).

1 lentelė

E-valdžios parengtumo indekso reikšmės 25 pirmaujančiose valstybėse 2004-2005m. (Sudaryta pagal: Global Egovernment Readiness Report, 2004, p.23; Global Egovernment Readiness Report, 2005, p.25)

2004m.			2005m.		
Nr.	Valstybė	E-valdžios parengtumo indeksas	Nr.	Valstybė	E-valdžios parengtumo indeksas
1.	JAV	0,9132	1.	JAV	0,9062
2.	Danija	0,9047	2.	Danija	0,9058
3.	Jungtinė Karalystė	0,8852	3.	Švedija	0,8983
4.	Švedija	0,8741	4.	Jungtinė Karalystė	0,8777
5.	Korėjos Respublika	0,8575	5.	Korėjos Respublika	0,8727
6.	Australija	0,8377	6.	Australija	0,8679
7.	Kanada	0,8369	7.	Singapūras	0,8503

8.	Singapūras	0,8340	8.	Kanada	0,8425
9.	Suomija	0,8239	9.	Suomija	0,8231
10.	Norvegija	0,8178	10.	Norvegija	0,8228
11.	Olandija	0,8026	11.	Vokietija	0,8050
12.	Vokietija	0,7873	12.	Olandija	0,8021
13.	Naujoji Zelandija	0,7811	13.	Naujoji Zelandija	0,7987
14.	Islandija	0,7699	14.	Japonija	0,7801
15.	Šveicarija	0,7538	15.	Islandija	0,7794
16.	Belgija	0,7525	16.	Austrija	0,7602
17.	Austrija	0,7487	17.	Šveicarija	0,7548
18.	Japonija	0,7260	18.	Belgija	0,7381
19.	Airija	0,7058	19.	Estija	0,7347
20.	Estija	0,7029	20.	Airija	0,7251
21.	Malta	0,6877	21.	Malta	0,7012
22.	Čilė	0,6835	22.	Čilė	0,6963
23.	Izraelis	0,6805	23.	Prancūzija	0,6925
24.	Prancūzija	0,6687	24.	Izraelis	0,6903
25.	Liuksemburgas	0,6600	25.	Italija	0,6794

Kaip pastebima, 2004m. ypač aukštas e-valdžios parengtumo indeksas pastebimas šiose ES valstybėse: Danijoje (2), Jungtinėje Karalystėje (3), Švedijoje (4), Suomijoje (9), Olandijoje (11), Vokietijoje (12), Belgijoje (16), Austrijoje (17), Airijoje (19), Prancūzijoje (24), Liuksemburge (25), Italijoje (26), Portugalijoje (31), Ispanijoje (34) ir Graikijoje (36). Kai kurių ES valstybių (Belgijos, Danijos, Suomijos, Prancūzijos, Vokietijos, Airijos, Italijos, Olandijos ir Jungtinės Karalystės) e-valdžios parengtumo indekso reikšmės buvo santykinai aukštos tiek 2004m., tiek 2005m.

Daug kas pakito nuo 1993 metų gruodžio mėnesio, kai Europos Komisijoje buvo perskaitytas pranešimas „Plėtra, konkurencingumas ir užimtumas: iššūkiai ir keliai į XXI amžių“ (“Growth, Competitive and Employment: The Challenges and Ways Forward into the 21st Century”) ir oficialiai paskelbta informacinės visuomenės kūrimosi Europoje pradžia (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.49). E-valdžios programų iniciatoriai ES buvo Europos Komisija (toliau – EK) ir Informacinės visuomenės projektų tarnyba (angl. – *Information Society Project Office*) (Chadwick, May, 2003). 1999m. gruodžio mėn. EK pradėjo įgyvendinti eEurope iniciatyvą, siekiant visiems europiečiams atskleisti informacinės

visuomenės naudą. 2000m. birželio mėn. ES Ministrų Taryba, paraginta EK, patvirtino eEurope 2002 veiksmų planą, kuriame numatyti veiksmai, veikėjai bei laiko periodai (Lee, Tan, Trimi, 2005, p.102). 2 lentelėje atsispindi pagrindiniai e-valdžios skatinimo veiksmai.

2 lentelė

E-valdžios veiksmų planas eEurope 2002 (Šaltinis: Lee, Tan, Trimi, , 2005, p. 101)

Veiksmai	Veikėjai	Galutinis terminas	E-valdžios kategorija	Subkategorija
Esminės teisinio, administracinio, kultūrinio, aplinkosaugos ir prekybinio pobūdžio informacijos perkėlimas į virtualią erdvę	Šalys narės, EK	2002m. pab.	G2C	Vadybinė sąveika
Šalys narės turi užtikrinti bendrą elektroninę prieigą prie pagrindinių viešųjų paslaugų	Šalys narės	2002m. pab. – 2003m. pr.	N/A	-
Supaprastintos elektroninės administracinio pobūdžio procedūros verslui	Šalys narės, EK	2002m. pab.	G2B	Verslas, kaip reguliuojamas ekonomikos sektorius
Plėtoti koordinuotą požiūrį į informaciją apie viešąjį sektorių	EK	2002m. pab.	G2G	Horizontali integracija
Skatinti geros praktikos apie programinę įrangą keitimąsi tarp ES šalių narių	Šalys narės, EK	2001m.	Tarpusavyje susijusi	Kompiuterinės technikos ir programinės įrangos standartizavimas
Informacija apie EK veiklą turi būti pasiekama elektroniniu būdu	EK	2001m. pab.	IEE G2B	Vyriausybė darbuotojui
Skatinti elektroninio parašo naudojimą viešajame sektoriuje	Šalys narės, ES institucijos	2001m. pab.	Tarpusavyje susijusi	Autentifikavimas

Suformuota politinė iniciatyva „eEuropa“ nustatė siekius, kad ES pasinaudotų visais informacinės visuomenės plėtros privalumais. Šios iniciatyvos pagrindiniai tikslai yra įtraukti kiekvieną pilietį, šeimą ir

mokyklą, kiekvieną įmonę ir administraciją į skaitmeninę erą ir sukurti elektroniskai išprususią Europą. Siekiama, kad informacija ir žinios taptų pagrindiniu ištekliumi. Šiam tikslui pasiekti reikalinga išplėta informacinė infrastruktūra, kuri apimtų nuotolinius ryšius, kompiuterių tinklus, duomenų bazes, informacines sistemas, šių sričių teisinius aktus ir standartus, priemones kuriančias ir prižiūrinčias institucijas, specialistus, o ES piliečiai mokėtų naudotis moderniomis informacinių technologijų priemonėmis (tai susiję su gyventojų mokėjimu dirbti kompiuteriais, keisti darbo metodus, naudotis viso pasaulio duomenų bazių informacija, bendrauti su kitais asmenimis internetu, gebėti tvarkyti informaciją) (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.49).

ES iniciatyvos nėra tokios ambicingos kaip JAV. Pastebima, jog veiksmų plane neakcentuojama valdžios ir gyventojų sąveika, pavyzdžiui, elektroninis balsavimas ar vidinių vyriausybės sistemų integracija. Kadangi 2002m. eEurope veiksmų planas buvo sėkmingas, 2002m. birželio mėn. Buvo parengtas eEurope 2005 veiksmų planas, tačiau eEurope 2002 vis dar yra *de facto* e-valdžios vystymo Europoje direktyva (Lee, Tan, Trimi, 2005, p. 102).

Siekiant skatinti e-valdžios diegimą ES šalyse, EK informacinės visuomenės tarnyba parengė pažangos diegiant informacines technologijas vertinimo gaires. Be to, 2002m. Italijoje vykusioje ministrų konferencijoje buvo pristatytas eEurope inovacijų ir e-valdžios apdovanojimas.

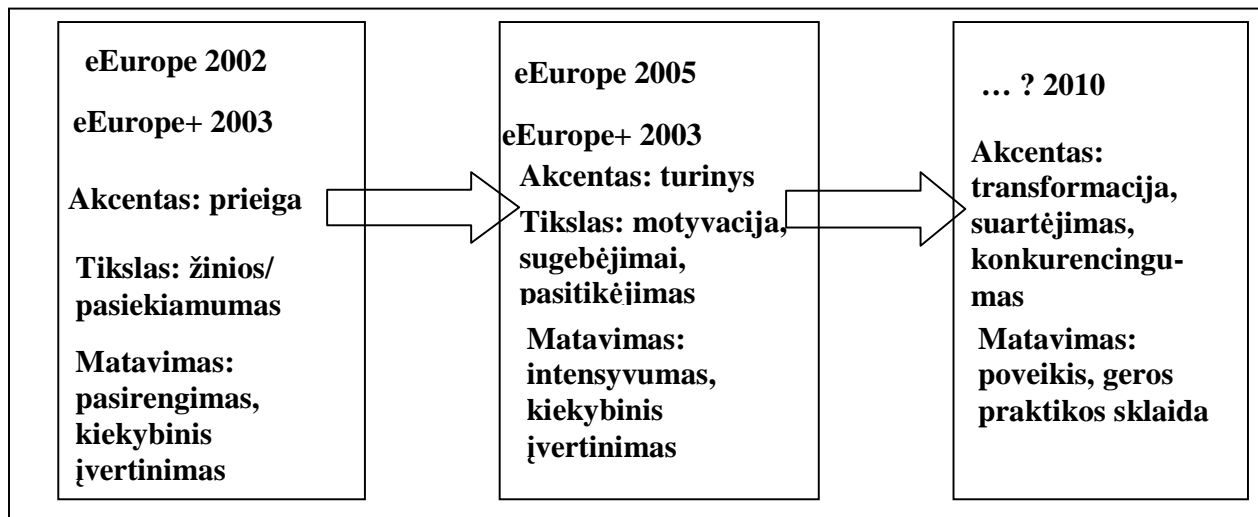
Kaip nurodo I.Žilionienė, elektroninė valdžia ne tik numatoma kaip būtina informacinės visuomenės plėtros planavimo dalis – jos vystymui rengiami ir atskiri dokumentai, nustatantys svarbiausius valstybių tikslus ir uždavinius šioje srityje, laukiamus rezultatus ir tų rezultatų pasiekimo būdus bei priemones (2004, p.40). Šie dokumentai atspindi ir atskirose šalyse vyraujančią požiūrį į elektroninę valdžią, jos prigimtį ir pobūdį (Žilionienė, 2004a, p.40). Įvairūs e-valdžios diegimo dokumentai atskleidžia pagrindines e-valdžios vystymo tendencijas ES šalyse (Lee, Tan, Trimi, 2005, p.102):

- Keletą pastarųjų metų e-valdžios diegime pastebimas reikšmingas progresas, ypač kuriant interneto svetaines, kuriose įdiegta prieiga prie viešųjų paslaugų.
- Numatytos nepakankamos e-valdžios iniciatyvų kryptys. E-valdžios rodikliai, numatyti eEurope programose apima tik interneto portalus, tokius kaip G2C ir G2B.
- Egzistuoja ryškūs skirtumai tarp e-valdžios diegimo ES15 ir 10 naujų valstybių.
- Įstatymų leidyba ES valstybėse narėse stokoja koordinavimo (Lee, Tan, Trimi, 2005, p. 102).

ES e-vyriausybės kūrimas - tik viena iš sudėtinių eEuropos programos dalių. Į ją įeina interneto tiekimo ir vartojimo skatinimo, kvalifikacijos kėlimo, elektroninės komercijos skatinimo klausimai. Didžiąja dalimi e-vyriausybės kūrimas grindžiamas valstybinių institucijų elektroninės komunikacijos su

piliečiais stiprinimu, siekimu kiek įmanoma labiau diegti interneto vartojimą visose visuomenės grupėse. Pagrindinis akcentas - visos ES priklausančios šalys, bendradarbiaudamos tarpusavyje ir taikydamos geriausią šios srities praktiką, turi sukurti vieningą elektroninės vyriausybės įgyvendinimo koncepciją, eEuropos kontekste. Pagrindiniai veiksniai, su kuriais siejamas Europos viešojo sektoriaus pertvarkymo ir elektroninės valdžios kūrimo poreikis, - kintantis pasaulis (tarptautinė konkurencija, demografiniai pokyčiai, vidaus rinka, technologijų vystymasis, ES plėtra ir kt.); didesni piliečių ir bendrovių lūkesčiai (poreikis greitai, veiksmingai ir atskaitingai teikti aukštos kokybės, personalizuotas, į vartotoją orientuotas paslaugas); mažesni ištekliai (poreikis teikti daugiau turint mažiau išteklių, kuriems turi įtakos lėtas ekonominis augimas, populiacijos senėjimas ir kt.) (Žilionienė, 2004a, p.41).

Dauguma Europos valstybių įgyvendina e-valdžios plėtros iniciatyvas, kurios įtraukiamos į svarbiausius regiono bei atskirų valstybių visuomenės plėtros planavimo dokumentus (žr. 1 pav.).



1 pav. ES politika plėtojant informacinę visuomenę (Šaltinis: Otas, 2005)

2002m. gegužės mėn. Sevilijos Europos Tarybos patvirtintame „Elektroninės Europos 2005“ veiksmų plane, numatančiame Lisabonos strategijos nuostatų įgyvendinimą, elektroninė valdžia išskirta kaip vienas svarbiausių siekiamų tikslų. Šioje srityje „Elektroninė Europa 2005“ apibrėžia tokias veiksmų kryptis kaip visų viešojo administravimo institucijų prijungimas prie plačiajuosčio interneto; suderinamumo užtikrinimas, sudarant prielaidas teikti elektroninės valdžios paslaugas Europos mastu; interaktyvių viešųjų paslaugų plėtra; viešųjų pirkimų vykdymas elektroniniu būdu; viešųjų interneto prieigos taškų steigimas; kultūros ir turizmo paslaugų steigimas. Be to, „Elektroninė Europa 2005“

numato valstybėms narėms siūlomus veiksmus elektroninio mokymo ir elektroninės sveikatos srityse, kurie tiesiogiai susiję su elektroninės valdžios plėtra (Žilionienė, 2004b, p.65).

EK finansuoti e-valdžios projektai suformulavo pagrindinius e-valdžios įgyvendinimo principus. PRISMA projekte teigiama, jog piliečių atžvilgiu vyriausybė turi plėtoti elektronines paslaugas (toliau – e-paslaugos) ir elektroninę demokratiją (toliau – e-demokratija), stengiantis padaryti bendravimą su valdžios institucijomis kuo patogesniu piliečiams. Kita vertus, vyriausybė turi reorganizuoti tiek vidinius atskirų institucijų, tiek tarpinstitucinius procesus, siekdama sumažinti išlaidas ir kurti efektyvias paslaugas (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.3).

2. TEORINIAI ELEKTRONINĖS VALDŽIOS MODELIŲ DIEGIMO ASPEKTAI

2.1. Elektroninės valdžios samprata ir esmė

E-valdžia – viena įdomiausių viešojo administravimo koncepcijų, pristatytų XXa. pab., tačiau iki šiol ji dar nėra aiškiai apibrėžta tiek mokslo, tiek viešojo administravimo praktikos literatūroje (Moon, 2002, p.425). Tai atskleidžia 3 lentelėje pateikti e-valdžios termino apibrėžimai.

3 lentelė

E-valdžios samprata

Autorius(-iai) / šaltinis	Apibrėžimas
L. Anthopoulos, P. Siozos, A. Nanopoulos (2006, p.4)	Tai viešojo administravimo ir socialinės partnerystės įgyvendinimo priemonė.
J. Roy (2006, p.219)	Tai nuoseklus naujovių diegimas teikiant paslaugas, visuomenės įsitraukimas bei informacinėmis technologijomis, o ypač Internetu, grindžiamas valdymas.
R. Kumar, M.L. Best (2006, p.1)	Tai informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimas viešajame sektoriuje, siekiant pagerinti jo veiklą ir paslaugų teikimą.
M. Asgarkhani (2005, p. 467)	Tai sąvoka, kuri vartojama siekiant pabrėžti informacinių-komunikacinių technologijų taikymą valdžios sistemose ir procesuose.
M.J. Moon (2002, p.425)	Tai informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas, siekiant palengvinti valdymo funkciją.
M. Sprecher (2000, p.21)	Tai valdžios paslaugų kūrimas ir tiekimas, naudojantis informacinėmis technologijomis.
A.Valenta (2002)	Tai viešojo administravimo paslaugų teikimas visais nuotoliniais būdais.

3 lentelės tęsinys kitame puslapyje

3 lentelės tęsinys

Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos (2006, p.5)	Tai yra viešųjų paslaugų teikimas panaudojant informacines ryšių technologijas.
(Vintar ir kt., 2003, p.134)	Tai ekstensyvus informacinių technologijų ir interneto naudojimas valdžios struktūrų vidiniams poreikiams bei išoriniam bendravimui su gyventojais, verslo subjektais.
I.Žilionienė (2004a, p.63)	Tai viešųjų institucijų paslaugų ir informacijos teikimas informacinių technologijų priemonėmis.
A.Augustinaitis, R.Petrauskas, (2004, p.36)	Tai instrumentas, formuojantis ir organizuojantis pilietinę visuomenę, skatindamas jos brandą ir naujas demokratines formas.
M.Kiškis, T.Limba (2004, p.34)	Tai vienas iš būdų pagerinti visuomenės ir valdžios komunikavimo kokybę, modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų.

E-valdžios samprata tradiciškai siejama su valdžios institucijų informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniais kanalais; tačiau plačiąja prasme ji apima beveik visus informacinių ir telekomunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, nes paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybės tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai – nuo gyventojų galimybių pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis (Žilionienė, 2004b, p.64-65).

Kaip atskleidžia 3 lentelėje pateikti e-valdžios sąvokos aiškinimai, tai kompleksinė sąvoka, apimanti:

- valstybines valdžios ir savivaldos institucijas, ir įskaitant ir jų kontroliuojamas viešąsias įstaigas;
- pilietinės visuomenės struktūras.

E-valdžia dažnai pavadinama valstybės elektroniniu verslu (toliau e-verslu). Tai labai logiškas palyginimas, kadangi ir e-valdžia ir e-verslas naudoja tą pačią infrastruktūrą, aparatinę ir net kartais programinę įrangą (Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas, 2006, p.48).

E-valdžios pagrindas – trys nuolat besivystančios jėgos: technologija, vadybos idėjos ir pati valdžia (Brown, 2006, p.68). E-valdžios funkcijos – paslaugų ir informacijos pateikimas gyventojams nuosekliu, paprastu bei individualizuotu būdu. Tai susiję su valstybinių institucijų struktūrine pertvarka. Iš esmės keičiasi valstybės santykiai su piliečiais, privačiomis kompanijomis bei savo tarnautojais (Otas,

2005). Pačiu bendriausiu atveju, e-valdžia apima keturis pagrindinius išorinius ir vidinius aspektus (Moon, 2002, p.425):

- 1) saugaus intraneto ir centrinės duomenų bazės sukūrimą, siekiant efektyvesnės sąveikos tarp viešojo sektoriaus institucijų;
- 2) internetu grindžiamą paslaugų teikimą;
- 3) e-komercijos taikymą sandoriams, tokiems kaip pirkimai ir kontraktai, sudaryti;
- 4) skaitmeninės demokratijos taikymą, siekiant skaidresnės atskaitomybės.

E-valdžios diegimu siekiama padidinti sąveikos tarp gyventojų ir viešųjų struktūrų efektyvumą ir tokiu būdu pagerinti ryšius tarp vyriausybės ir visuomenės (Lee, Tan, Trimi, 2005, p.100). Kaip pagrindinę e-valdžios idėją galima išskirti siekį padaryti valstybinių institucijų biurokratinę sistemą pigesnę, veiksmingesnę ir lankstesnę nei yra dabar (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.49).

Sėkmingą e-valdžios projekto įgyvendinimą lemia daugelis veiksnių (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.52):

- kompiuterinio raštingumo lygis (tai yra tarnautojų ir piliečių darbo su ITT įgūdžiai),
- prieigos prie interneto galimybės,
- viešųjų e-paslaugų teikimo procedūros sudėtingumas,
- elektroninio parašo (toliau – e-parašas) naudojimas.

E-valdžios plėtra priklauso nuo turinio bei paslaugų prieinamumo, interneto infrastruktūros plėtros ir kompiuterinės kompetencijos kėlimo (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.50).

E-valdžia atlieka visus valdžios vaidmenis ir veiklą ir yra išreiškiama informacinių bei komunikacinių technologijų forma. Be visų bendrų panašumų su elektronine prekyba (toliau – e-prekyba), e-valdžia apima šias keturias valdžios ir viešojo administravimo sritis (Brown, 2006, p.68):

- šalies ekonomines ir socialines programas;
- ryšius su piliečiais ir teisės normas (e-demokratija);
- vidinį valdymą;
- ryšius su tarptautine aplinka.

Nagrinėjant e-valdžią ekonomine prasme reikia turėti omenyje, kad e-valdžia yra vienas iš valdžios funkcijų atlikimo būdų. Viešojo administravimo paslaugos gali būti teikiamos fiziškai arba distanciniu būdu. Savo ruožtu distancinis būdas gali būti realizuojamas fiziškai (pavyzdžiui, paštas) arba informacinių ryšio technologijų pagalba. Pastarasis būdas nagrinėjamas atskirai, siekiant panaudoti jį didesnei pridėtinei vertei sukurti (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.3).

Iš esmės elektroninė valdžia yra atsakymas į modernėjančios visuomenės poreikius – valstybės modernizavimo iššūkis. Tiek verslas, tiek ir piliečiai visame pasaulyje kelia vis didesnius kokybės reikalavimus savo aptarnavimui. Tai liečia ir viešąjį administravimą – žmonės nori analogiško aptarnavimo lygio iš valstybės, kaip ir iš verslo.

2.2. Elektroninių viešųjų paslaugų tipologija ir lygiai

Anot L. Anthopoulos, P. Siozos ir A. Nanopoulos, viešosios paslaugos – tai teisiškai pagrįstos valdžios paslaugos visuomenei (2006, p.5). R. Valančiauskas nurodo, jog viešoji paslauga — tai valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas (2004, p.8).

Įvairiose pasaulio šalyse parengti e-valdžios projektai viešąsias paslaugas aiškina kaip į specifinius įvykius ir verslo situacijas orientuotas procedūras. Šios procedūros klasifikuojamos į *paprastas*, tokias kurias teikia specifinė organizacija, ir *sudėtines*, kuomet daugiau nei viena organizacija įtraukiama į paslaugos teikimą. Be to, viešosios paslaugos gali būti *visiškai automatizuotos* arba *ne automatizuotos* (Anthopoulos, Siozos, Nanopoulos, 2006, p.5-6).

Elektroninė viešoji paslauga — tai teisės aktais reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta teisės subjektams už užmokestį arba nemokamai, padėti įgyvendinti jų teises bei įvykdyti pareigas, nuotoliniu būdu, naudojant informacines ir telekomunikacines technologijas, jiems teikiant ir iš jų priimant duomenis, informaciją bei dokumentus (Valančiauskas, 2004, p.14). Šiame darbe elektroninės valdžios paslaugos suprantamos kaip viešojo administravimo institucijų paslaugos gyventojams ir verslui, teikiamos informacinių ryšio technologijų pagalba. 2001m. kovo mėn. EK patvirtino pagrindinių viešųjų paslaugų vartotojams ir verslui sąrašą (žr. 4 lent.).

Analizuojant elektroninių paslaugų rinką ir būklę, teikiamų paslaugų būseną vertinama, priskiriant joms tam tikrą brandumo lygį (Talandis, 2004):

- Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.
- Antrasis lygis – dalinė tranzakcija. Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose 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 (pavyzdžiui, pažyma) pristatoma neelektronine forma.
- Ketvirtasis lygis – pasiektas visiškas interaktyvumas. Vartotojas internetu pateikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.

4 lentelė

Viešosios paslaugos vartotojams ir verslui (Šaltinis: E-Government in Austria, 2005, p.230)

Vartotojams	Verslui
1) Pajamų deklaravimas (turto, pajamų);	1) Socialinės išmokos darbuotojams;
2) Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška;	2) Įmonių mokesčiai;
3) Socialinės išmokos ir kompensacijos;	3) PVM deklaravimas, registravimas
4) Asmens dokumentai;	4) Naujos įmonės registravimas
5) Transporto priemonių registravimas;	5) Informacijos statistikos įstaigoms pateikimas;
6) Leidimai statyti pastatus;	6) Muitinės deklaracijos
7) Pranešimai policijai;	7) Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis;
8) Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;	8) Viešieji pirkimai.
9) Gimimo, mirties ir santuokos liudijimai;	
10) Gyvenamosios vietos deklaracijos;	
11) Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose;	
12) Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją).	

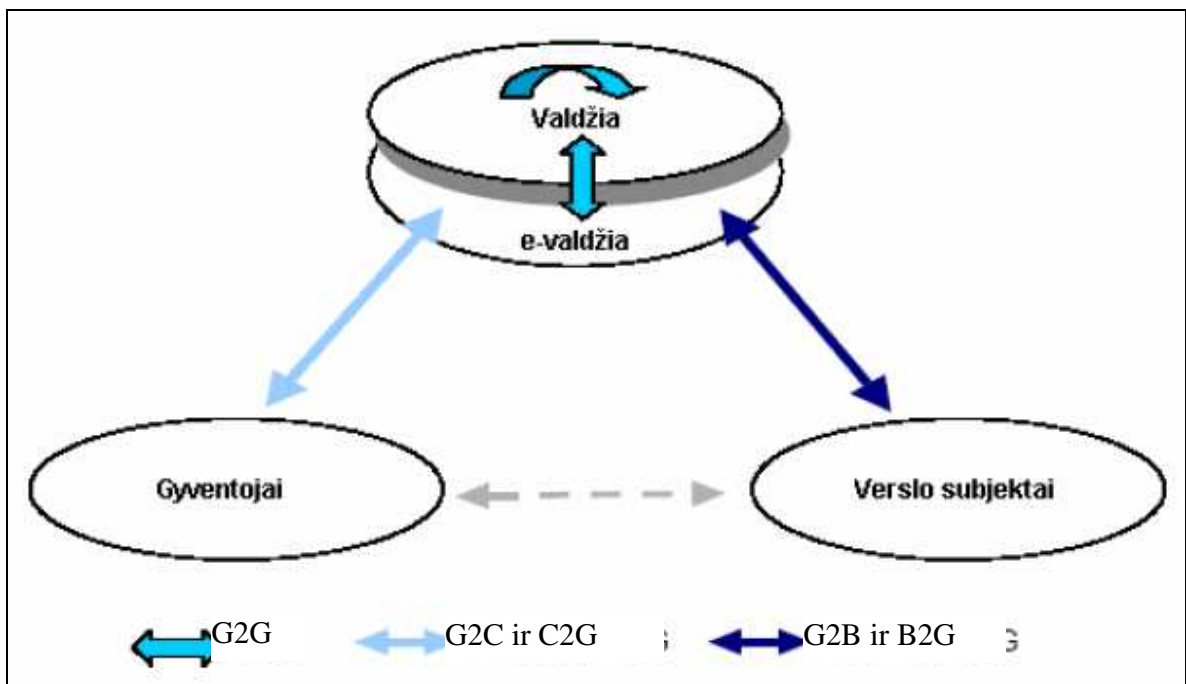
Taigi, elektroninės viešosios paslaugos įgalina susisiekti su valstybės institucija iš bet kurios pasaulio vietos, bet kuriuo paros metu, nusiųsti jai paklausimą ar atlikti savo įsipareigojimus ir gauti reikalingą atsakymą į savo elektroninio pašto dėžutę. Įmonėms tai reiškia mažiau laiko gaišaties derinant formalumus - taigi darbo efektyvumo didinimą, sąnaudų mažinimą. Piliečiams tai duoda daugiau laisvės tvarkyti savo gyvenimą - gyventi savo ritmu, lengvai gauti norimą informaciją nepriklausomai nuo vietos ir laiko ir t.t. (Žylius, 2000, p.9).

2.3. Elektroninės valdžios modelių analizė

E-valdžia siejama ne tik su IRT panaudojimu, siekiant padaryti ją efektyvesnę, skaidresnę viduje, tačiau taip pat ir jos santykius su įvairiomis šalimis. Dažniausiai yra išskiriamos penkios šalys (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.4):

- Piliečiai, kurie gali būti įtraukiami G2C („valdžia vartotojui“) procesuose: priėjimas prie informacijos, el. demokratija, el. paslaugos; ir C2G („vartotojai valdžiai“): konsultavimai;
- Verslas, taip pat skiriamas į G2B („valdžia verslui“) ir B2G („verslas valdžiai“) procesus;
- Kitos vyriausybės agentūros, kurios egzistuoja tame pačiame valdymo lygmenyje;
- Kito lygmens vyriausybės įstaigos (regioninės, lokalsios);
- Platesnis viešasis sektorius (pvz., NVO, kitų šalių institucijos ar antnacionalinės institucijos).

Šie elektroninės valdžios įgyvendinimo objektai atsispindi 2 pav.



2 pav. Elektroninės valdžios įgyvendinimo objektai

(Šaltinis: Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.4)

Pasak H. Zhou (2001) e-valdžios tikslai gali būti siejami su trimis e-valdžios paslaugų teikimo modeliais:

- 1) valdžia – valdžiai;
- 2) valdžia – verslui;
- 3) valdžia – piliečiams.

Kai kurių autorių (Bonham, Seifert, Thorson, 2001) nuomone, modelis *valdžia – valdžiai* daugeliu atžvilgių yra e-valdžios pagrindas, ir valdžia, norėdama sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia turi tobulinti ir modernizuoti savo vidaus sistemą bei procedūras.

A. Ilkevičius išskiria ne tris, o keturis e-valdžios paslaugų teikimo modelius (Ilkevičius, 2005):

- e- valdžia – visuomenei;
- e-valdžia – verslui;
- e-valdžia – tarnautojui;
- e-valdžia – valdžiai.

Jo minimas modelis e-valdžia – tarnautojui apima e-valdžios priemonės tarnautojų darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms bei žinioms ir kompetencijai valdyti.

M.J. Moon (2002) išskiria penkis e-valdžios diegimo etapus, kurie skiriasi technologijų pritaikymo ir bendravimo su vartotojais aspektais:

- 1) paprastas informacijos platinimas (vienos krypties komunikacija);
- 2) abipusė komunikacija (užklašimas ir atsakymas);
- 3) susitarimai dėl paslaugų ir finansinės operacijos;
- 4) horizontali ir vertikali integracija;
- 5) politinis dalyvavimas.

Šie etapai išsamiau apibūdinami 5 lentelėje.

5 lentelė

E-valdžios diegimo etapai (Sudaryta pagal: Moon, 2002, p.426-427)

Etapas	Apibūdinimas
Paprastas informacijos platinimas	Šis etapas yra vienas paprasčiausių, ir jo įgyvendinimas apima įprastą informacijos publikavimą, naudojantis informacinėmis technologijomis, pavyzdžiui – naujausios informacijos pateikimas interneto svetainėje.

5 lentelės tęsinys kitame puslapyje

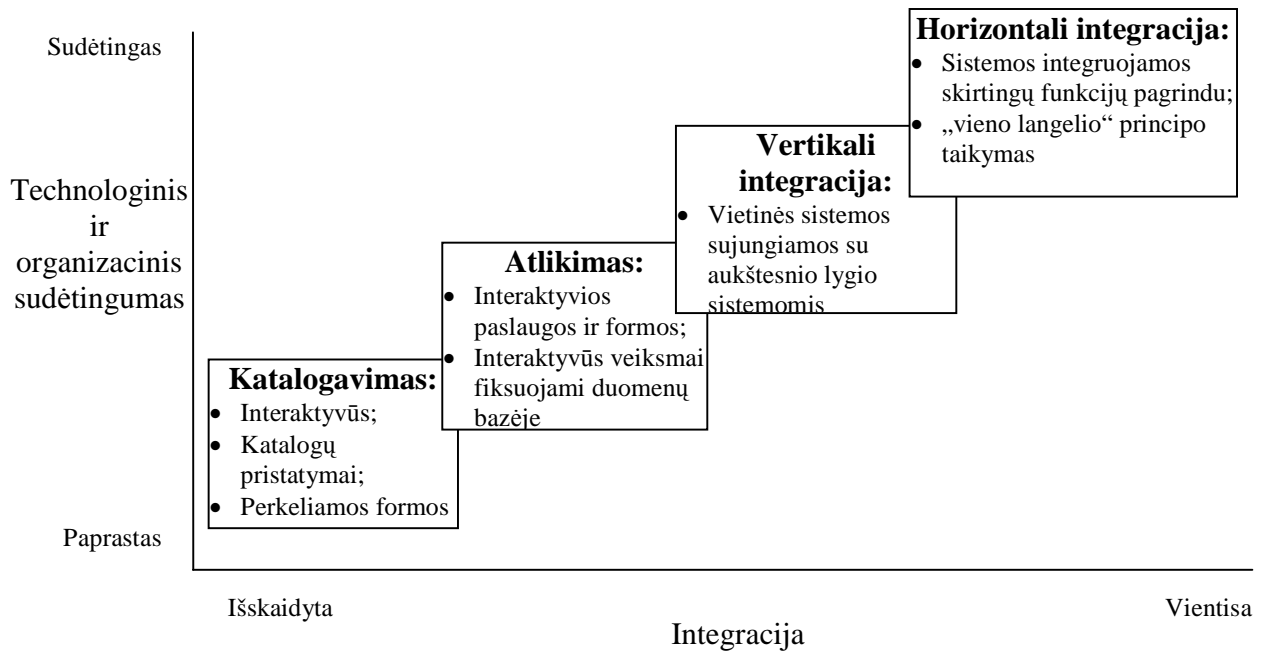
5 lentelės tęsinys

Abipusė komunikacija	Abipusės komunikacijos etapas – tai abipusė interaktyvi komunikacija tarp valdžios ir visuomenės. Šio etapo metu valdžios institucija į interneto portalą inkorporuoja elektroninio pašto sistemas bei informacijos ir duomenų perdavimo technologijas.
Susitarimai dėl paslaugų ir finansinės operacijos	Šiame etape valdžios struktūros teikia elektronines paslaugas ir atlieka finansines operacijas.
Horizontali ir vertikali integracija	Valdžios struktūros siekia vertikalios ir horizontalios paslaugų integracijos, kas padidina naudingumą, naudojimosi patogumą bei efektyvumą. Šio etapo įgyvendinimas – svarbus iššūkis, kadangi tam reikia daug laiko ir išteklių.
Politinis dalyvavimas	Politinio dalyvavimo pakopa apima politinio įsitraukimo skatinimą, - tai elektroninis balsavimas, interaktyvūs viešieji forumai, interaktyvūs nuomonių tyrimai ir kt.

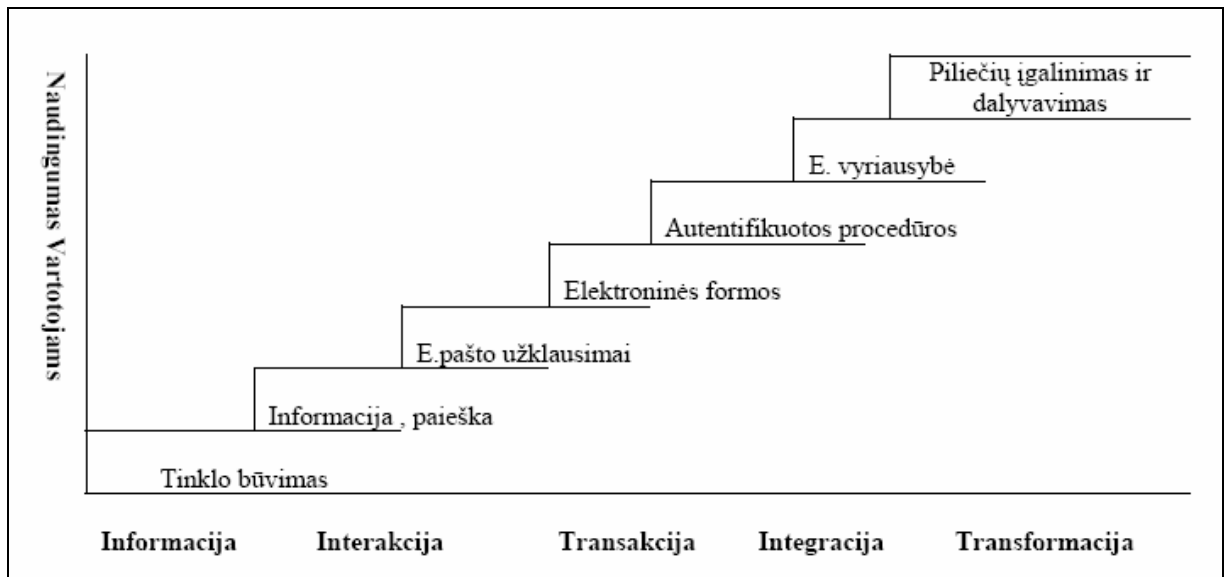
Pastebima, jog pirmieji keturi etapai yra susiję su viešosiomis paslaugomis, kai tuo tarpu penktajame etape akcentuojamas politinis gyventojų aktyvumas. Būtina pastebėti, jog šios penkios pakopos – tai tik koncepcinis e-valdžios diegimo modelis, ir praktinis e-valdžios diegimas nebūtinai integruoja visus minėtus etapus.

S.M. Lee, X. Tan ir S. Trimi (2005) taip pat pateikia etapais grindžiamą e-valdžios diegimo modelį (žr. 3 pav.). 3 pav. pateiktame e-valdžios modelyje vaizduojamas e-valdžios diegimas, apimantis keturis etapus: katalogavimas, atlikimas, vertikali integracija ir horizontali integracija. E-valdžios vystymas nebūtinai vyksta nuosekliai, valdžios struktūros, teikdamos viešąsias paslaugas, kai kuriuos etapus gali praleisti (Lee, Tan, Trimi, 2005, p. 100).

Suomijos Patariamiosios tarybos informacinės visuomenės klausimais (angl. Information Society Advisory Board (ISAB)) pateikė kiek kitokius elektroninės valdžios realizavimo modelio etapus (žr. 4 pav.).



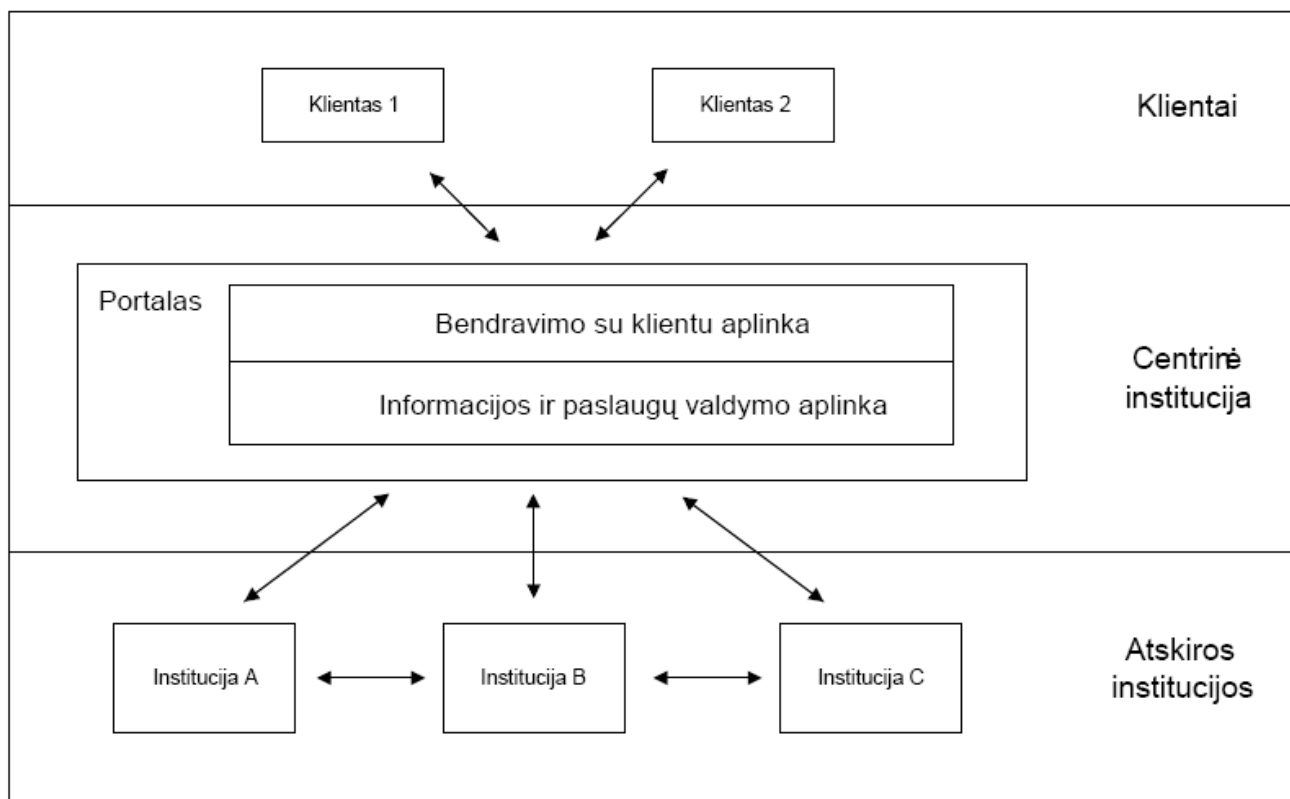
3 pav. E-valdžios diegimo etapai (Šaltinis: Lee, Tan, Trimi, 2005, p.100)



4 pav. E.vyriausybės realizavimo etapai (Šaltinis: Public services in the new millennium: programme of action to promote online government, 2002-2003, 2001, p.7)

Leidinyje “Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas” (2004) pateikiamas kiek kitoks e-valdžios diegimo modelis. Iš paslaugos teikimo aptarnavimo sistemos pusės galima išskirti dvi

pagrindines terpes – bendravimo su klientu terpė, kurioje yra apsikeičiama informacija ir suformuojama užduotis, ir veiksmų atlikimo terpė, kurioje tos paslaugos yra teikiamos. Realizavus vieno langelio koncepcijos nuostatas, galima pasiekti būseną, kurioje šios dvi terpės būtų konceptualiai išgrynintos, ko pasėkoje galima būtų spręsti aukščiau paminėtas problemas. Tiesioginės vieno langelio E-valdžios principas reikalauja, kad visos viešojo administravimo įstaigos būtų tarpusavyje susietos ir klientas (pilietis, kompanija ar valstybinė institucija) galėtų pasiekti bei pasinaudoti viešomis paslaugomis iš vienos vietos, net jei šios paslaugos yra teikiamos skirtingų valstybinių ar privačių institucijų. Taip pat sistema turi pateikti klientui reikalingas paslaugas jam pritaikyta, patogia forma, atitinkančia jo požiūrius ir poreikius.



5 pav. Konceptinis paslaugų funkcionavimo modelis (Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas, 2004, p.51)

Kaip pavaizduota 5 pav svarbiausios sistemos dalys yra:

- *prieigos kanalai*, per kuriuos klientas bendrauja su sistema;
- *portalas*, kuris yra sąsaja per kurią klientas realiai atlieka jį dominančius veiksmus;

- *institucijos*, kurios realiai sukuria reikalingas paslaugas.

Taigi, kaip atskleidžia šiame darbo skyriuje atliktas e-valdžios modelių įvertinimas, mokslininkai pateikia teorinius modelius, kurie pagal savo esmę gali būti klasifikuojami į dvi pagrindines grupes – vienuose jų akcentuojami e-valdžios diegimo etapai, o kiti apima pagrindinius e-valdžios diegime dalyvaujančius objektus ir subjektus.

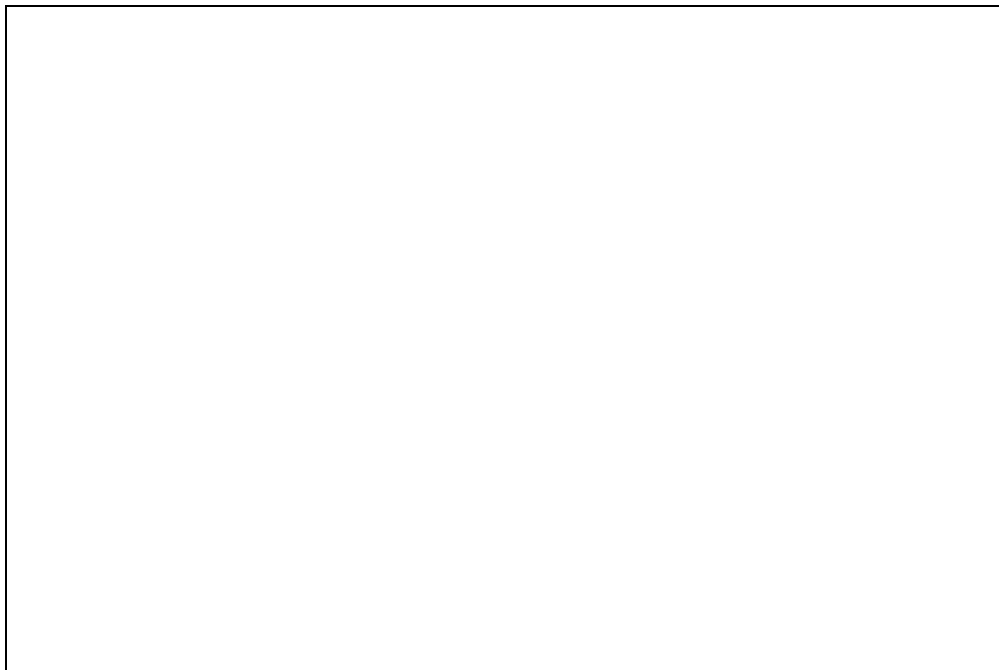
2.4. Elektroninės valdžios modelių diegimo savivaldos institucijose ypatumai

Savivalda – tai procesas, kuriame susipina centralizuotai organizuoto valstybės valdymo ir savarankiškai realizuojamų galių elementai. Savivaldos institucijų organizavimas ir jų veikla yra bet kurios demokratinės santvarkos pagrindas. Kadangi demokratinės valstybės valdymas negali būti sutelktas vienos ar kelių aukščiausių institucijų galios ribose ir vykdomas vien centralizuotai. Esant decentralizacijai, centrinės valdžios funkcijos perduodamos savivaldybėms. Joms vadovauja išrinkti vadovai; jos disponuoja patvirtintu biudžetu. Atskiros valstybės teritorijos dalys turi ekonominių, socialinių ir kultūrinių ypatumų, todėl viešųjų reikalų tvarkymas negali būti nutolęs nuo gyventojų bendruomenės. O vietinės valdžios institucijos prigimtis yra būtent ta, kad ji yra artimesnė visuomenei ir jos socialinėms ir aplinkos problemoms negu regioninės ir centrinės valdžios institucijos. Ji geriau tinka vietiniams poreikiams nustatyti ir spręsti dar ir todėl, kad yra įteisinama pačių vietinių bendruomenių. Apskritai, vietos valdžia tai tarsi miniatiūrinė valdžios pasidalijimo ir suderinimo tarp įstatymų leidžiamųjų ir vykdomųjų institucijų kopija. Valdžios pasidalijimas ir suderinimas nacionaliniu lygiu suteikia apsaugą tiek vietos institucijai, tiek atskiram piliečiui. Pažymėtina, kad Lietuva Europos kontekste pasižymi rekordiškai didelėmis savivaldybėmis. Vietos savivaldos institucijos vykdo įvairialypes, komplikotas funkcijas (Mažylis, 2006, p.71-72). Vystantis informacinėms telekomunikacinėms technologijoms, finansiniu požiūriu tarpusavio priklausomybė ir bendra savivaldybių veikla tapo žymiai patrauklesnė nei tai buvo anksčiau (Burgis, 2005, p. 26).

M. Asgarkahani (2005), atlikęs e-valdžios diegimo savivaldybėse tyrimą, išskyrė pagrindinius e-valdžios modelių diegimą savivaldos institucijose lemiančius veiksnius (žr. 6 pav.).

Kaip atskleidžia 6 pav., pagrindiniai veiksniai, skatinantys e-valdžios modelių diegimą savivaldos institucijose, yra nauda vietos gyventojams, valdžios strategija bei valstybės tarnautojų įtaka.

E-valdžios modeliai savivaldos institucijose turėtų būti diegiami penkiais etapais (žr. 6 lent.).



0 – nesvarbu, 5 – labai svarbu

6 pav. E-valdžios diegimą savivaldos institucijose lemiantys veiksniai (Asgarkhani, 2005, p.472)

6 lentelė

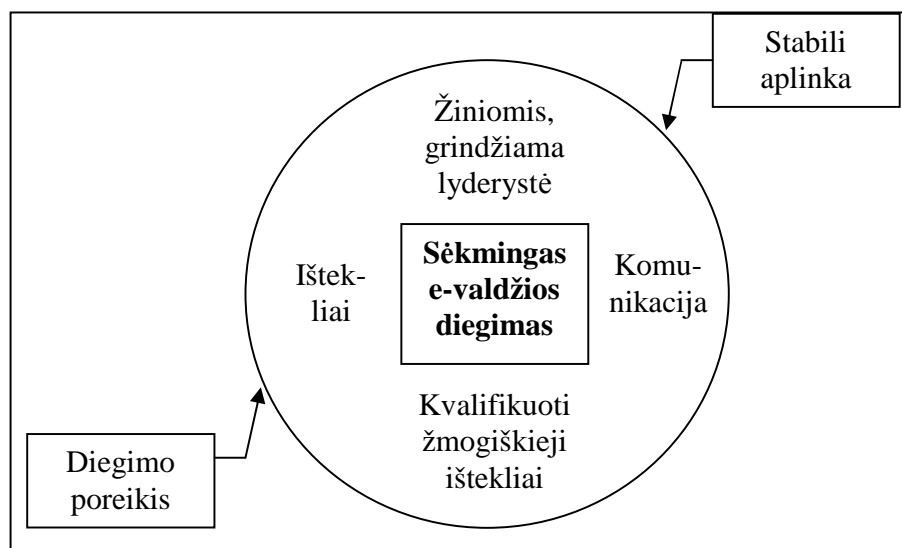
E-valdžios modelių diegimo savivaldos institucijose atapai (Sudaryta pagal: Jreisat, 2004, p.1016)

Nr.	Etapas	Veiksmai
1.	Kilimas	Formuojama e-valdžios koncepcija savivaldos institucijoje
2.	Sustiprinimas	Savivaldos institucijos interneto svetainėje pateikiama daugiau informacijos
3.	Interaktyvumo plėtra	Vartotojai gali parsiųsti formas, rašyti elektroninius laiškus valstybės tarnautojams bei interaktyviai su jais bendrauti
4.	Sandorių sudarymas	Vartotojai gali atsiskaityti už paslaugas elektroniniu būdu.
5.	Vientisumas	Visiška elektroninių paslaugų integracija

Siekiant sukurti veiksmingą e-valdžią, kuri optimaliai patenkintų vartotojų (piliečių ir verslo) poreikius, būtina įvertinti daugelį veiksnių. Labai svarbu įvertinti žmoniškąjį veiksni, t.y. tą aspektą, kad žmonės stengiasi perkelti savo bendravimo bei gyvenimo įpročius ir į virtualią erdvę. Mokesčių

mokėtojai nori ir turi kreiptis į valdžios instituciją taip, kaip jiems yra patogiu, o informaciniame amžiuje patogiu internetu. Svarbus ir valdžios institucijų geografinis išdėstymas bei jų darbo laikas. Reikia įvertinti ir faktą, kad pati valstybinės valdžios sistema (valstybės ir savivaldos organizacijų visuma) yra sudėtinga. Ji ne visada suprantama piliečiams, kai jie nori rasti informaciją ar gauti paslaugą (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.53).

G.D. Streib ir K.G. Willoughby išskiria kiek kitokius veiksnius, lemiančius e-valdžios diegimo sėkmingumą savivaldos institucijose (žr. 7 pav.).



7 pav. E-valdžios diegimo savivaldos institucijose sėkmės sąlygos (Streib, Willoughby, 2005, p. 84)

Kaip atskleidžia 7 pav., stabili aplinka yra būtina e-valdžios diegimo savivaldos institucijose sąlyga. Nekintanti aplinka įgalina lyderius naudotis ištekliais, vystant efektyvią e-valdžios strategiją. Kvalifikuota darbo jėga ir tinkama komunikacija užtikrina sėkmę. E-valdžios diegimo poreikis skatina siekti progreso (Streib, Willoughby, 2005, p.83).

Siekiant sėkmingai įgyvendinti elektroninę valdžią ir atsižvelgiant į visuomenės interesus, rekomenduojama taikyti 15 sėkmingo elektroninės valdžios įgyvendinimo principų (World Public Sector Report 2003, 2003, p.8):

- 1) Valstybinių institucijų veikiamų sričių plėtros poreikiai.** Elektroninė valdžia pirmiausia turi būti diegiama tose valstybinio valdymo srityse, kurios glaudžiai siejasi su viešųjų interesų įgyvendinimu.

- 2) **Pagrindiniai elektroninės valdžios sėkmės kriterijai – nauda ir efektyvumas.** Valstybės valdymo optimizavimas bei socialinio vystymosi tikslai yra labai svarbūs argumentai diegti elektroninę valdžią.
- 3) **Privatumas ir apsauga** – vienas iš svarbiausių sėkmingo elektroninės valdžios įgyvendinimo principų. Ši sritis yra svarbi visose elektroninės valdžios diegimo stadijose. Privatumo ir apsaugos užtikrinimas turi būti tiksliai ir profesionaliai atliktas.
- 4) **Finansavimo pagrindimas.** Elektroninės valdžios įgyvendinimas turėtų prasidėti nuo būsimos naudos bei reikiamų kaštų jai pasiekti įvertinimo.
- 5) **Viešojo sektoriaus kultūra ir kompetencija.** Valstybės tarnautojai turi būti suinteresuoti elektroninės valdžios kūrimu ar bent turi būti pasiryžę mokytis bei kelti savo kvalifikaciją. Viešojo sektoriaus kultūra ir darbuotojų kompetencija leidžia spręsti apie galimus trukdžius diegiant elektroninę valdžią.
- 6) **Priemonių koordinavimas.** Būtinai elektroninės valdžios priemonių ir projektų koordinavimas tarp atskirų valstybinių institucijų vengiant funkcijų dubliavimo.
- 7) **Teisinės aplinkos kūrimas.** Elektroninės valdžios diegimas turi būti atitinkamai įstatymiškai reglamentuotas.
- 8) **IT infrastruktūra.** Infrastruktūros pokyčių mastai turi atitikti laukiamus elektroninės valdžios diegimo rezultatus. Priešingu atveju kyla grėsmė, kad sukurta IT infrastruktūra bus tik brangi ir neveiksmingai naudojama programinė (kompiuterinė) įranga.
- 9) **Ilgalaikės politinės nuostatos.** Aukščiausios vykdomosios valdžios institucijos turi būti suinteresuotos elektroninės valdžios kūrimu bei plėtra, privalo remti elektroninės valdžios diegimą ne tik taktiniu, bet ir strateginiu lygmeniu.
- 10) **Visuomenės dalyvavimas.** Visuomenė taip pat turi dalyvauti kuriant elektroninę valdžią. Aktyviai dalyvaujant piliečiai skatina valstybės valdymo sistemas, tenkinančios jų poreikius, plėtra.
- 11) **Elektroninės atskirties eliminavimas.** Svarbu panaikinti išsilavinimo bei kompiuterinio raštingumo skirtumus visuomenėje, kad būtų išvengta atskirų visuomenės sluoksnių elektroninės atskirties problemų.
- 12) **Viešojo ir privataus sektorių bendradarbiavimas.** Vyriausybė turėtų į verslo sektorių žiūrėti kaip į partnerį, siekdama užsitikrinti finansavimą, profesionalių darbuotojų pasiūlą, geresnes prieigas prie IKT infrastruktūros galimybes.
- 13) **Monitoringas ir vertinimas.** Elektroninės valdžios diegimo sėkmė priklausys ir nuo nuolatinės diegimo proceso kontrolės bei vertinimo ir išorinio elektroninės valdžios projektų audito.

14) Pridėtinė vertė. Diegiant elektroninę valdžią būtina apskaičiuoti pridėtinę vertę, tenkančią individualiems vartotojams.

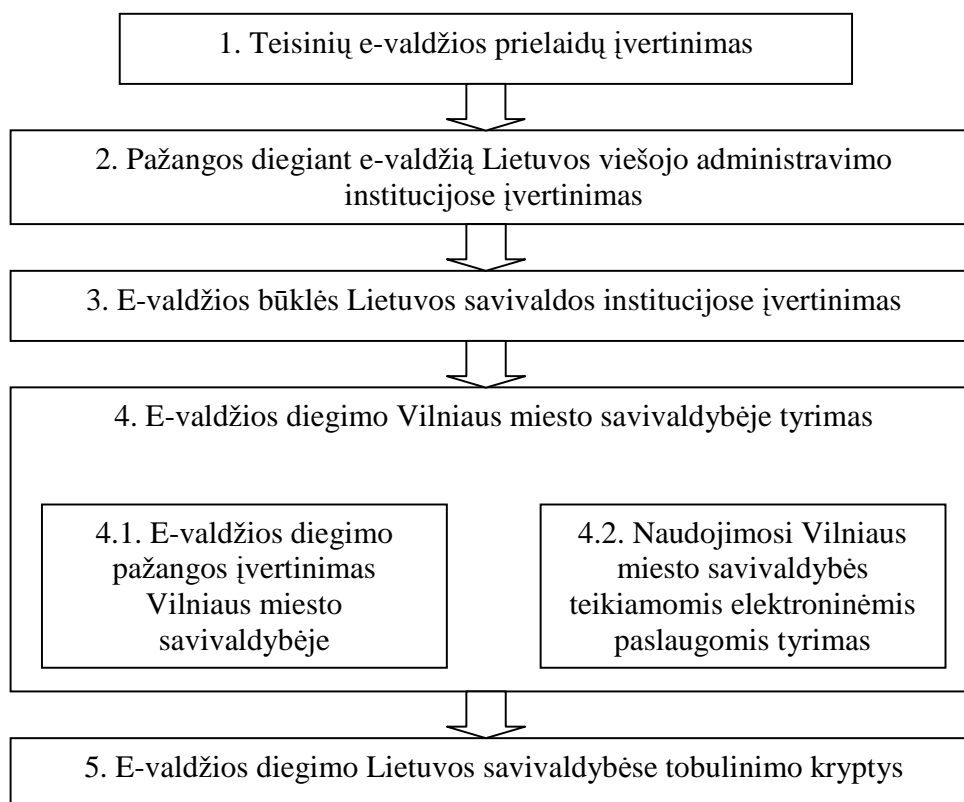
15) Prieinamumas. Potencialiems vartotojams būtina užtikrinti lengvai prieinamą, patogų, nebrangų, efektyvų naudojamąsi elektroninės valdžios priemones.

Taigi, išanalizavus koncepcinius e-valdžios modelių diegimo pagrindus, tampa tikslinga pereiti prie praktinio šio modelių diegimo įvertinimo.

3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS MODELIŲ DIEGIMAS LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE

3.1. Tyrimo metodika

Teorinės darbo dalies teiginiams pagrįsti būtinas praktinis tyrimas, todėl šioje darbo dalyje siekiama suformuoti teorinį e-valdžios modelių diegimo Lietuvoje vertinimo modelį (žr. 8 pav.).



8 pav. E-valdžios modelių diegimo Lietuvos savivaldybėse vertinimo modelis

Suformuluotas tyrimo modelis apima penkis pagrindinius etapus. Visų pirma, siekiant įvertinti šio darbo tyrimo objektą taikomuoju aspektu, iškyla būtinybė išanalizuoti teisinę e-valdžios modelių diegimo aplinką. Atlikus teisinės aplinkos įvertinimą pereinama prie pažangos diegiant e-valdžią Lietuvos viešojo administravimo institucijose bei Lietuvos savivaldos institucijose įvertinimo. Antrasis ir trečiasis tyrimo

etapai įgyvendinami remiantis antriniais duomenimis – kitų autorių atliktų tyrimų rezultatais. Įvertinus antrinius šaltinius analizuojama tema, pereinama prie e-valdžios diegimo Vilniaus miesto savivaldybėje tyrimo, kuris apima du smulkesnius etapus. Vienas iš jų – naudojimosi Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis įvertinimas, grindžiamas anketinio tyrimo metodika, kurią tikslinga išsamiau aprašyti.

Anketinis tyrimas atliekamas keliais etapais:

- 1) parenkama tyrimo tikslui įgyvendinti tinkama ir praktikoje patvirtinta tyrimo metodika;
- 2) atrenkama tyrimo imtis;
- 3) anketuojami Vilniaus miesto gyventojai;
- 4) atliekama anketavimo metodu gautų tyrimo rezultatų analizė.

Tyrimo tikslas ir strategija. Vartotojų nuomonių dėl Vilniaus miesto savivaldybės teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo tyrimas buvo gana sudėtingas ir reikalavo kruopščiai apgalvotos tyrimo strategijos. Kadangi šio aprašomojo tyrimo tikslas buvo įvertinti Vilniaus miesto gyventojų pozicijas dėl elektroninių viešųjų paslaugų, tyrimo respondentais buvo pasirinkti Vilniaus miesto gyventojai. Tyrimo dalyviai apklausoje dalyvavo tiesiogiai, todėl nebuvo taikoma pasiekimo per tarpininkus strategija.

Šio netikimybinio tyrimo imtis buvo formuojama atrankiniu būdu - tyrime dalyvavo 156 Vilniaus miesto gyventojai. Tyrimui atlikti buvo pasitelkta pirminių duomenų rinkimo procedūra – specialiai tyrimo tikslui įgyvendinti sudaryta anketa.

Tyrimo instrumento pagrindimas. Anketavimo pagrindas yra klausimų sąrašas (anketa). Jis sudaromas atsižvelgiant į tyrimo pobūdį ir būsimų respondentų grupę (Kėdaitis, 1999, p.28). Anketa, parengta specialiai tyrimo tikslui įgyvendinti, buvo naudojama kaip tyrimo objekto įvertinimo instrumentas. Tyrimo metu respondentams apklausti naudota anketa yra pateikiama 1 priede.

Anketa prasideda kreipiniu į apklausos dalyvį ir glaustu tyrimo esmės nusakymu maloniai kreipiantis į potencialų respondentą. Be to, tam, kad respondantai nesuklystų, anketos pradžioje buvo pateikiamos glaustos instrukcijos, t.y. paaiškinimai kaip anketa turi būti pildoma. Tiesą sakant, atliekant apklausą, daugumai respondentų papildomai buvo duodamos vienokios ar kitokios instrukcijos, kadangi kai kuriems iš jų išskildavo nemažai su anketos pildymu susijusių klausimų.

Rengiant tyrimo anketą buvo laikomas šių R. Tidikio nurodytų reikalavimų (2003, p.477):

- 1) klausimai ir atsakymai turi būti gerai visiems suprantami, parašyti taisyklinga kalba;
- 2) klausimai neturi būti per daug abstraktūs ir per daug tiesmukiški, primityvūs;
- 3) klausimai ir atsakymai neturi įžeisti respondento;
- 4) atsakymai turi atspindėti realią tikrovę, tiriamos problemos turinį;

- 5) atsakymai turi būti išsamūs, aprėpti visus galimus variantus; kiekvienas respondentas turi rasti tarp jų priimtina jam atsakymą;
- 6) neturi būti vienašalių klausimų, kurie galėtų sukelti nereikalingą išankstinį nusistatymą;
- 7) klausiamojo neturi varginti anketos klausimų skaičius, klausimai neturi būti monotoniški;
- 8) reikia numatyti respondento kompetenciją atsakyti į klausimus, rinktis iš pateiktų atsakymų;
- 9) neteikti klausimų, kurie skatintų respondentą „pataikauti“ anketuotojui, arba atsakyti pagal susidariusius viešosios nuomonės standartus;
- 10) anketa turi turėti pažintinę reikšmę, turi dominti respondentą, žadinti jo norą atsakyti į visus klausimus, skatinti analizuoti ir objektyviai vertinti save ir aplinkinius, reiškinius ir įvykius.

Patogumo dėlei nebuvo norima apklausos dalyvių apkrauti ilga ir sudėtinga anketa, nes tokia anketa būtų reikalavusi skirti daug laiko, o žmonės to daryti nelinkę. Visi anketos klausimai buvo sudaryti taip, kad nevargintų apklausos dalyvio, vis gi, tiesą sakant, kai kuriems respondentams apklausos anketa pasirodė sudėtinga, reikalaujanti daug laiko ir pastangų.

Pristatant anketą buvo stengtasi mandagiai bendrauti su žmonėmis, vertinti kiekvieno apklaustojo nuomonę bei padėkoti už sugaištą laiką. Šiai anketai užpildyti respondantai užtrukdavo maždaug 10-15 minučių.

Tyrimo pravedimas. Tyrimas buvo atliekamas, 2007m. balandžio 10-30 dienomis. Paruošta ir atspausdinta anketa buvo platinama potencialiems respondentams.

Tyrimo dalyviai galėjo anketos formas pasiimti į namus ir užpildyti jas jaukioje aplinkoje radę šiek tiek laisvo laiko. Žinoma, tokiu būdu buvo rizikuojama, jog anketas grąžins ne visi apklausos dalyviai, tačiau iš 200 dišdalintų anketų buvo grąžintos 156, o tiek respondentų pakanka siekiant įvertinti tyrimo rezultatus.

Tyrimo metu buvo palaikomas pastovus ryšys su visais respondентаis, kuriems kilo klausimų, pasiūlymų ar kitokių klausimyno komentarų.

Įvertinus anketinio tyrimo rezultatus, pereinama prie e-valdžios diegimo Lietuvos savivaldos institucijose tobulinimo krypties formulavimo.

Atsižvelgiant į šio darbo autorės pasirinktų tyrimo metodų ypatumus, galima būtų reziumuoti, jog gauti duomenys papildys vieni kitus, kas atskleis objektyvią e-valdžios diegimo modelių situaciją, leis įvertinti pažangą bei numatyti perspektyvas.

3.2. Teisinės elektroninės valdžios prielaidos Lietuvoje

E-valdžios teisinė aplinka yra ypač reikšminga e-valdžios funkcionalumo dalis, įtvirtinanti pagrindinius principus ir prielaidas, kuriais remiantis yra realizuojami ir funkcionuoja konkretūs e-valdžios teisinės aplinkos svarbą, nes e-valdžia negali tinkamai funkcionuoti, jei nėra nuoseklios teisinės aplinkos. Teisinės aplinkos trūkumai sąlygoja netinkamą ar nepakankamą e-valdžios funkcionalumą arba neadekvatų elektroninės valdžios funkcijų įgyvendinimą (Kiškis, Limba, 2004, p.34).

Analizuojant informacinių technologijų diegimo Lietuvos savivaldybėse teisinę aplinką, galima išskirti keletą reikšmingų įvykių (žr. 7 lent.).

7 lentelė

Reikšmingi įvykiai formuojant informacinių technologijų diegimo Lietuvos savivaldybėse teisinę aplinką

Data	Įvykis
1991 m. kovo 29 d.	Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė įsteigti Lietuvos informatikos tarybą ir pavesti jai vykdyti valstybinės informacijos politikos eksperto funkcijas.
1992 m. kovo 25 d.	Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė pradėti nacionalinės informacinės infrastruktūros sukūrimo ilgalaikį projektą „Lietuva 2000“.
1997 m. gruodžio 23 d.	Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė pavesti Ryšių ir informatikos ministerijai parengti Informacinės visuomenės kūrimo Lietuvoje programą, suderintą su atitinkamomis Europos Sąjungos nuostatomis.
1998 m. gegužės 25 d.	Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė sudaryti nuolatinę informacinės visuomenės komisiją.
2000 m. liepos 11 d.	Priimtas Elektroninio parašo įstatymas.
2000 m. lapkričio 6 d.	E-Vyriausybės darbo grupė pristatė Ministrui Pirmininkui Vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių ir e-Vyriausybės koncepcijas.

7 lentelės tęsinys kitame puslapyje

7 lentelės tęsinys

2001 m. vasario 28 d.	Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepciją.
2002 m. gruodžio 31 d.	LR Vyriausybė priėmė nutarimą Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“.
2003 m. balandžio 19 d.	LR Vyriausybė priėmė nutarimą Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“.
2003 m. gruodžio mėn.	Pristatyti Valdžios elektroniniai vartai. Sukurta taikomoji programinė įranga bei įsigyta techninė įranga, parengtas nuorodų į paslaugas katalogas ir jo tvarkymo priemonės, sistemos administravimo priemonės ir dokumentai, užregistruoti oficialūs interneto vardai (www.govonline.lt, www.evaldzia.lt, www.epaslaugos.lt).
2004 m. gegužės 1 d.	Įsigaliojo Elektroninių ryšių įstatymas.

Pagrindinis elektroninės valdžios plėtrą Lietuvoje reglamentuojantis dokumentas Lietuvoje – Elektroninės valdžios koncepcija (2003), patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002m. gruodžio 31d. 2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115 Vilnius Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarė:

- 1) patvirtinti Elektroninės valdžios koncepciją;
- 2) įpareigoti Vidaus reikalų ministeriją parengti ir suderinus su suinteresuotomis institucijomis iki 2003 m. kovo 31 d. pateikti Lietuvos Respublikos Vyriausybei tvirtinti Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planą.

Lietuvos e-valdžios koncepcijoje išdėstytas požiūris į e-valdžią Lietuvoje, ir pagrindinis dėmesys akcentuojamas į tai, kad e-valdžia yra demokratijos stiprinimo priemonė, o kaip pagrindinis tikslas numatyta galimybė gauti visą viešą informaciją ir skatinti aktyvų piliečių dalyvavimą valstybės gyvenime. Joje įvardytas siekis gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, gyventojams, verslo subjektams. Lietuvos Vyriausybės programoje numatytas tikslas - siekti, kad visi visuomenės nariai įgytų kompetenciją, atitinkančią informacinės visuomenės reikalavimus. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija numato, kad 70 proc. Viešųjų paslaugų bus teikiamos "vieno langelio" principu. Tai yra esminis iššūkis Lietuvos valdžios institucijoms (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.50). Lietuvos ir kitų Europos Sąjungos bei daugelio pasaulio valstybių e-valdžios koncepcijos neturi didelių principinių skirtumų. Visos jos siekia išspręsti pagrindines veiksmingo valstybės valdymo,

piliečių įtraukimo į valstybės valdymą ir viešųjų paslaugų efektyvaus teikimo problemas (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.49).

3.3. Pažangos diegiant e-valdžią Lietuvos viešojo administravimo institucijose įvertinimas

Pagal e-vyriausybės indeksą, pateikiamą Brown universiteto (JAV), Lietuva iš 198 šalių 2006m. užėmė 83 vietą. Šį indeksą skaičiuojant, šalis gali surinkti nuo 0 iki 100 balų už publikacijų ir duomenų bazių prieinamumą bei e-paslaugų pasiūlą kiekvienos šalies viešojo administravimo institucijų tinklapiuose. Taip pat vertinami tokie požymiai kaip audio ir video klipų kiekis, informacijos prieinamumas kitomis užsienio kalbomis, svetainės pritaikymas neįgaliesiems, vartotojų ir kitų papildomų mokesčių bei reklamos nebuvimas, asmens duomenų apsaugos politika, galimybė mokėti kreditinėmis kortelėmis ir naudoti elektroninį parašą ir kt. Skaičiuojant e-vyriausybės indeksą, kiekviena šalis daugiausiai už šiuos požymius gali surinkti 72 balus iš 100 galimų. Likę 28 balai skaičiuojami už skaičių e-paslaugų, kurios prieinamos ir tiesiogiai teikiamos viešojo administravimo institucijų tinklapiuose. Didžiausią e-vyriausybės indeksą turi Pietų Korėja (60,3 proc.). Lietuvą, užimančią 83 vietą tarp 198 šalių (indeksas – 28,3 proc.), lenkia daugelis kaimyninių šalių: Estija (34,0 proc.), Latvija (30,6 proc.), Lenkija (30,1 proc.), Baltarusija (30,0 proc.) ir kt. Pagal tokius indekso požymius, kaip e-paslaugų pasiūla tinklapiuose, vartotojų ir kitų papildomų mokesčių bei reklamos nebuvimas, saugumo ir privatumo politika, atitikimas W3C (World Wide Web Consortium) rekomendacijoms bei svetainės prieinamumas neįgaliesiems, galimybė gauti grįžtamąjį ryšį ir pateikti komentarus, 100 proc. skalėje Lietuvos pasiekimai buvo įvertinti 0 proc. Tuo tarpu publikacijų prieinamumas ir informacijos pateikimas kitomis kalbomis buvo įvertintas 100 proc., duomenų bazių prieinamumas – 83 proc., o informacijos atnaujinimas ir naujausių žinių pateikimas – 25 proc. Lyginant su 2005 m., Lietuvos e-vyriausybės indeksas padidėjo 2,2 proc. punktais: nuo 26,1 proc. 2005 metais iki 28,3 proc. 2006 metais (Darrell, 2006).

Europos Komisijos metinėje e-vyriausybės vertinimo Europos Sąjungos šalyse ataskaitoje nurodyta, kad Lietuvoje internetu yra prieinama apie 40 proc. viešųjų paslaugų, tai beveik ES vidurkis (41 proc.). Bet nuo daugelio šalių Lietuva vis dar atsilieka. Be to, pastebima, kad skirtingos organizacijos nevienodai vertina Lietuvos viešųjų e-paslaugų teikimo lygį. Tai lemia, matyt, tyrimams taikomos skirtingos vertinimo metodikos. EK 2005 metų gruodžio ataskaitoje konstatuojama, kad Lietuva užima 13 vietą tarp 25 ES šalių pagal pagrindinių viešųjų paslaugų pasiekiamumą internetu. JT atliktų tyrimų duomenimis, tarp 42 Europos šalių Lietuva 2005 metais pagal valstybės institucijų į elektroninę erdvę

perkeltų paslaugų skaičių buvo 27. Pagal valstybės institucijų į elektroninę erdvę perkeltų paslaugų skaičių Lietuva 2005 metais tarp 179 šalių užėmė 40 vietą, 2004 metais buvo 43 ir gerokai atsilieka nuo kaimyninių Baltijos šalių (2005 metais Estija užėmė 19 vietą, Latvija - 32, o 2004 metais Estija buvo 20, Latvija - 39) (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.50).

2005 m. Europos Komisijos užsakymu atliktame tyrime „Online availability of public services: How Europe Progressing?“ (europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf) elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygis 2004 m. spalio mėn. Lietuvoje siekė 59 proc. ir pralenkė tokias šalis kaip Liuksemburgas, Kipras, Vengrija, Slovakija, Lenkija ir Latvija (ES 25 šalių vidurkis – 67 proc.). Pilnas elektroninių viešųjų paslaugų internete teikimas (maksimalaus lygio el. paslaugos) visų siūlomų elektroninių viešųjų paslaugų tarpe 2004 m. Lietuvoje sudarė 40 proc. ir prilygo ES 25 šalių vidurkiui (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.6).

Lietuva pagal prisitaikymą prie internetu paremtų galimybių arba vadinamąjį e-parengties indeksą per metus nusirito iš 38-os (2006m.) vietos pasaulyje į 41-ą (2007m.). Lietuvos e-parengties trūkumus atskleidė 2007m. atliktas „IBM Institute for Business Value“ ir savaitraščio „The Economist“ tyrimo padalinio „The Economist Intelligence Unit“ atliktas tyrimas, kurio metu buvo įvertintos 69 pasaulio valstybių pastangos. Iš esmės šis tyrimas rodo, kiek šalis pasirengusi e-paslaugoms. Dar pernai šio tyrimo duomenys rodė, kad Lietuva kyla: 2005m. mūsų šalis užėmė 40-ą vietą, o 2006 m. jau buvo pakilusi į 38-ą. Tačiau pagal šiemetinio tyrimo rezultatus Lietuva yra tik 41. Kritimas rodo, kad kitos šalys progresuoja greičiau, o Lietuva nedaro visko, ką galėtų padaryti. Kitiškiausiai tyrimas įvertino Lietuvos technologijų infrastruktūros plėtros lygį - t. y. telefono paslaugų, asmeninių kompiuterių, WiFi taškų, interneto ir skaitmeninių kortelių prieinamumą, galimybes ir kokybę. Pažymima, kad Lietuvos plačiajuosčio interneto skverbtis šiuo metu vis dar per menka (Migonytė, 2007, p.5).

2006 m. Europos Komisijos užsakymu atliktame tyrime „Online availability of public services: How Europe Progressing?“ (2006) elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygis 2006 m. balandžio mėn. Lietuvoje siekė 68 proc. (laikotarpiu nuo 2004 m. spalio iki 2006 m. balandžio padidėjo 9 proc.). Ketvirtojo lygio elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygis išliko toks pats (40 proc.) ir per pusantrų metų visiškai nepasikeitė. Tyrimas taip pat parodė, kad 2005 m. Lietuvoje buvo didelis atotrūkis tarp elektroninių paslaugų pasiūlos gyventojams, kuri siekė beveik 60 proc., ir jų vartojimo, kuris 2005 m. buvo įvertintas tik apie 15 proc.¹⁴ Verslo sektoriuje nebuvo tokio didelio atotrūkio tarp el. paslaugų pasiūlos ir paklausos. Siūlomų viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą lygis tais pačiais metais siekė beveik 80 proc., o jų vartojimas – apie 75 proc. (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.6) (žr. 8 lent.).

8 lentelė

Paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis 2004 ir 2006m.(Šaltinis: Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.7)

Paslaugos pavadinimas		2004m.		2006m.
		Lygis / maksimalus galimas lygis	proc.	
Paslaugos gyventojams				
1.	Pajamų mokesčių deklaravimas VMI	4/4	100	
2.	Darbo paieška LDB	3/3	100	
3.	Socialinės apsaugos išmokos: <ul style="list-style-type: none"> • bedarbio pašalpos; • pašalpos šeimai; • stipendijos studentams 	1/4 2/4 2/4	22 45 45	25 50 75
4.	Asmens dokumentai: <ul style="list-style-type: none"> • pasas; • vairavimo teisės 	2/3 (1-3)/2	67 45	70 100
5.	Naujų, naudotų ir importuotų mašinių registravimas	1/4	25	25
6.	Prašymai statybų leidimams gauti	1/4	5	28
7.	Deklaracijos policijai	1/3	0	35
8.	Informacijos paieška viešosiose bibliotekose	3/3	100	
9.	Pažymėjimų (gimimo, vedybų) prašymas ir išdavimas	(1-2)/3	5	20
10.	Registracija aukštojo mokslo institucijose / universitetuose	2/4	53	75
11.	Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	2/3	65	69
12.	Sveikatos priežiūros paslaugos	1/4	3	27
Paslaugos verslui				
1.	Socialinės įmokos „Sodrai“	3/4	50	75

8 lentelės tęsinys kitame puslapyje

8 lentelės tęsinys

2.	Pelno mokesčių deklaravimas VMI	4/4	100	100
3.	PVM mokesčių deklaravimas VMI	4/4	100	100
4.	Naujos įmonės registravimas	2/4	50	50
5.	Statistinių duomenų pateikimas SD	3/3	100	100
6.	Muitinės deklaracijos	4/4	100	100
7.	Leidimai, susiję su aplinkos apsauga	1/4	25	25
8.	Viešieji pirkimai	2/4	100	100

Vertinant e-valdžios paslaugų gyventojams Lietuvoje prieinamumą ir jų perkėlimo į elektroninę terpę lygį, šiuose tyrimuose buvo remiamasi 20 EK patvirtintų vadinamųjų paneuropinių paslaugų: 12 e-paslaugų, skirtų gyventojams, ir 8 – verslui.

Gyventojų, kurie nors vieną kartą kreipėsi internetu į viešojo administravimo institucijas, skaičiaus augimas yra gana didelis: 2003 m. jų buvo 6 proc., 2004 m. - 11 proc., 2005 m. - 15 proc.; o viešosiomis elektroninėmis paslaugomis pasinaudojo 2003 m. - 2,6 proc., 2004 m. - 4 proc., 2005 m. - 6,3 proc. Bet, nežiūrint gana ženklaus augimo, dar didelė gyventojų dalis (net 85 proc., t. y. apie 2 mln. 650 tūkst.) nesinaudojo viešojo administravimo institucijų paslaugomis internetu. Pastebima, jog vis dar gana žemas tebėra elektroninių paslaugų vartojimo lygis. Tokią padėtį didžiaja dalimi lemia kol kas vis dar neaukšti interneto vartojimo rodikliai, nepakankamas informuotumas apie internetu teikiamas paslaugas (į šią problemą, siekiant padidinti viešųjų e-paslaugų teikimo lygį, reikia atkreipti daug didesnę dėmesį) ir nepakankamai išplėtotos elektroninės viešosios paslaugos (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.50).

Reikia pažymėti, kad šiuo metu mokesčių mokėtojų netenkina esamas viešųjų elektroninių paslaugų lygis Lietuvoje. Daugelis viešųjų paslaugų yra užregistruotos e-valdžios svetainėje, bet dauguma jų perkelta tik iki pirmo arba antro brandos lygio. O mokesčių mokėtojams dažniausiai reikia dokumentais įteisintos paslaugos. 2005 m. rugpjūčio 25 d. statistika rodo, kad Lietuvoje vartotojams internetu buvo prieinamos 683 elektroninės paslaugos ir tik 8 proc. tradicinių paslaugų perkelta į internetą iki koncepcijoje numatyto trečio ir ketvirto brandos lygio, o apie 12,0 proc. galimų elektroninių viešųjų paslaugų, net ir informacija, yra neteikiama. Dauguma viešųjų paslaugų (net 92 proc.) yra tik pirmo (465 paslaugos) ir antro (164 paslaugos) brandos lygio. Blogiausia yra dvipusio interaktyvumo padėtis. Galima įvardyti pagrindinius dalykus, neatitinkančius Europos Sąjungos normų. Pirmiausia tai yra neužtikrintas informacijos gavimas iš valstybinių registru ir gana žemas valstybės tarnautojų pasirengimas teikti elektronines viešąsias paslaugas, taip pat gana sunkiai ir vangiai sprendžiama e-parašo problema. Labai

dažnai valdžios institucijos pagrindinį dėmesį sutelkia į grynai biurokratinis veiksmus (teisės aktų kūrimą). Pavyzdžiui, yra rengiami įstatymo, reglamentuojančio valstybės informacinių išteklių valdymą, bei teisės akto dėl e-valdžios vartų funkcionavimo teikiant viešąsias elektronines paslaugas projektai. Bet to tikrai yra maža. Priimti teisės aktai neužtikrina, kad procesai plėtosis ir bus vykdomi (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.51).

Remiantis 2005 m. viešųjų elektroninių paslaugų teikimo tyrimu (Tyrimus atliko „TNS Gallup“ IVPK užsakymu), pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis Lietuvoje siekė 64 proc. (2004 m. – 50 proc.). Tai reiškia, kad daugumos viešųjų paslaugų lygis yra antras arba pirmas. Buvo vertintos EK patvirtintos 20 paslaugų, pagal perkėlimo į el. terpę lygius nuo 1 (žemiausias – tik informacijos pateikimas) iki 4 (pilnas interaktyvumas). Verslui skirtos paslaugos į internetą perkeliamos sparčiau - 76 proc. (2004 m. - 60 proc.) nei gyventojams - 56 proc. (2004 m. – 44 proc.). Remiantis šiais tyrimais, 100 proc. perkeltos į elektroninę terpę yra 9 iš 20 paslaugų: pajamų, pelno ir PVM mokesčių deklaravimas VMI; darbo paieška LDB; informacijos paieška viešosiose bibliotekose; ataskaita apie socialines įmokas „Sodrai“; maitinės deklaracijos MD; statistinių duomenų pateikimas SD; viešieji pirkimai. Blogiausias perkėlimo lygis užfiksuotas savivaldybių, sveikatos priežiūros ir policijos paslaugų. Situacija nuo 2004 metų kito mažai (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.6).

Remiantis IVPK prižiūrimos elektroninių vartų svetainės www.evaldzia.lt duomenimis, bendras portalo teikiamų paslaugų skaičius 2006 m. rugpjūčio d. buvo 556 (2005 m. gegužės mėn. nurodytas bendras portalo teikiamų el. paslaugų skaičius buvo 733). Iš jų: 363 pirmojo, 142 antrojo, 42 trečiojo ir 9 ketvirtojo lygio paslaugos (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.6).

2006 m. liepą atliktas palyginamasis elektroninių paslaugų vartojimo tyrimas „IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai“, apimantis penkių bangų 2003-2006 m. laikotarpio duomenis. Remiantis šiuo tyrimu, el.paslaugomis plačiąja prasme yra naudojęsi 14 proc. 15-74 m. amžiaus Lietuvos gyventojų (2003 m. – 6 proc.). Siaurąja elektroninių paslaugų sąvokos prasme (užpildyti formas ar atlikti procedūras internetu) tai darė 5 proc. respondentų. 18 proc. respondentų yra lankęsi viešojo administravimo institucijų svetainėse tam, kad gautų reikalingą informaciją, įskaitant reikiamo pareigūno e-pašto adresą. Tikslų prasme daugiau nei trečdalis interneto svetainėse nori susipažinti su rengiamais teisės aktais ir pateikti pasiūlymus, 22 proc. kreipėsi į valstybės (savivaldybės) tarnautojus, atsakingus už dominantį klausimą. Pagal elektroninių paslaugų aktualumą pirmauja sveikatos apsaugos paslaugos (40 proc.), darbo paieška (38 proc.), pajamų mokesčio deklaravimas (28 proc.). Virš 70 proc. respondentų sutiko, kad elektroninės paslaugos leidžia patogiau tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis, tačiau 34 proc. sutiko su teiginiu, kad šias paslaugas sunku naudoti. 60 proc. niekada nenaudojusių e-valdžios paslaugų

atsakė, kad jiems nėra tokio poreikio, 12 proc. nežino, kad tokios egzistuoja (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.8-9).

Vyriausybės nutarimu yra unifikuotos valstybės institucijų interneto svetainės. Bet, deja, dar ir šiandien ne visos valstybės institucijų interneto svetainės atitinka suformuluotus reikalavimus, nors nustatytas laikas, iki kada visos svetainės turėjo atitikti minimalius reikalavimus (2004 m. liepos 1 d.), jau seniai praėjo. Siekiama sudaryti vienkartinio kreipimosi į visas valstybinių ir savivaldos institucijų svetaines galimybę siekiant gauti viešąsias paslaugas ir informaciją. Piliėtis turi kreiptis į valdžią, o ne į atskirą instituciją arba tarnautoją. Valstybinių įstaigų ir savivaldybių lygiu būtina unifikuoti informacijos rinkimo ir pateikimo procedūras, informacinių technologijų įsigijimą ir panaudojimą ir (tai yra svarbu) sukurti unifikuotą ir veiksmingą informacinių procesų valdymo infrastruktūrą, tai yra įgyvendinti praktikoje visa tai, kas sudaro e-valdžią Lietuvos koncepcijoje. Jau pradėtas įgyvendinti valdžios elektroninių vartų projektas, kuris yra suderintas su analogišku ES viešųjų paslaugų portalu. Elektroninių vartų pagrindinis tikslas - įgyvendinti "vieno langelio" principą ne atskirų valstybės institucijų ribose, o pritaikyti jį bendrai visoms viešojo administravimo struktūroms. Gyventojams būtų sudaryta galimybė lengvai, nenaršant po internetą ir neieškant reikalingos institucijos, pateikti prašymą ar gauti informaciją iš vienos svetainės. Taip sudaromos greito ir efektyvaus gyventojų ir valdžios bendradarbiavimo ir bendravimo prielaidos. Kartu skatinama e-valdžios plėtra, stiprinama demokratija, didinamas veiklos skaidrumas ir mažinamos korupcijos apraiškos. E-valdžios vartų principo diegimas turi didelę reikšmę plėtojant elektronines viešąsias paslaugas. Ekspertų vertinimu, informaciją, pateiktą vienoje svetainėje, vartotojas gali rasti 3 kartus greičiau nei pateiktą skirtingų institucijų svetainėse, o tai suteikia didesnių galimybių mokesčių mokėtojams (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.50).

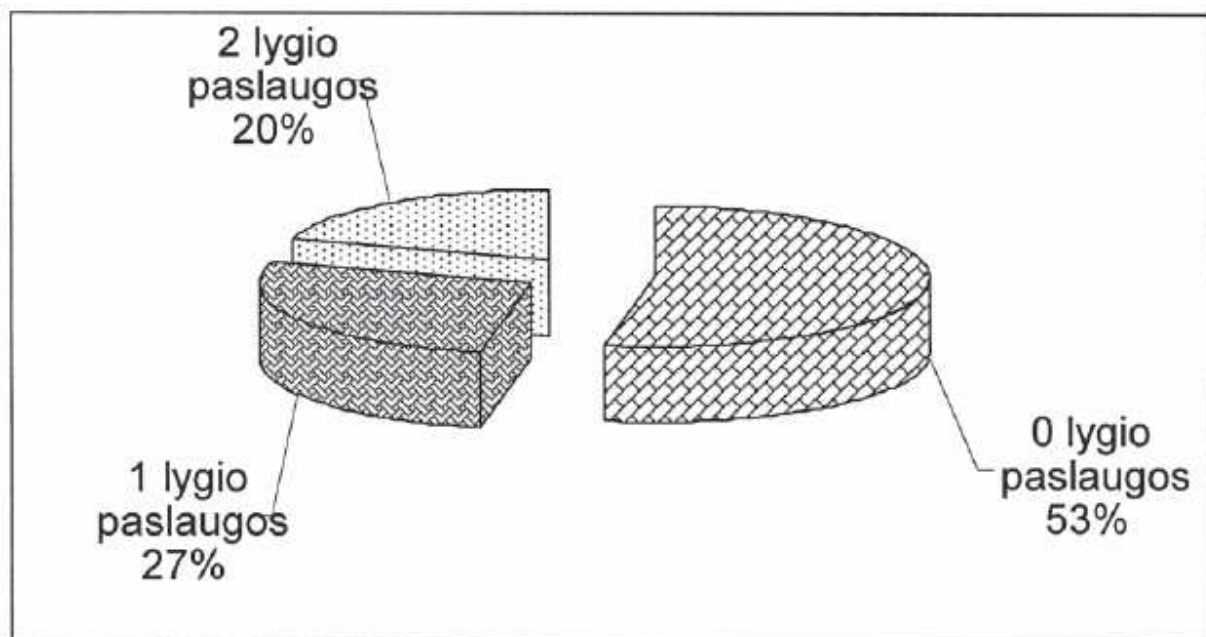
Lietuvos laisvosios rinkos institutes (LLRI), vykdydamas tarptautinį e-valdžios būklę ir plėtros prielaidas ES šalyse narėse nagrinėjantį tyrimą, 2006 m. rugpjūčio-rugsėjo mėnesiais atliko ekspertinę apklausą. Ekspertų vertinimais, pagrindinė teisinė bazė e-valdžiai yra pakankama (neskaitant fakto, kad pačio viešojo administravimo teisinė reglamentacija yra taisytina), IRT infrastruktūra yra gerai išvystyta, dauguma viešojo administravimo institucijų teikia e-paslaugas ir jas tobulina, jų prieinamumas ir vartojimas didėja, žmonių gebėjimai naudotis auga, nacionalinės viešojo administravimo institucijos yra pakankamai kompiuterizuotos; finansinių išteklių trūkumo nėra, nors procedūros sudėtingos (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.10).

Viešąsias paslaugas teikia ne tik valstybės institucijos, nors kaip tik joms yra skiriama daugiausia dėmesio plėtojant e-valdžią ir e-viešąsias paslaugas. Lietuvoje daug įgaliojimų yra deleguota savivaldos institucijoms, todėl sekančiame šio darbo skyriuje analizuojami e-valdžios diegimo Lietuvos savivaldos institucijose praktiniai aspektai.

3.4. Elektroninės valdžios būklės Lietuvos savivaldos institucijose įvertinimas

Lietuvos Respublikos administracinė struktūra susideda iš 10 apskričių bei 60 savivaldybių. Savivalda pagal LR Konstituciją yra viena esminių valstybės valdymo grandžių, kurioje priimami sprendimai tiesiogiai įtakoja žmonių gyvenimą. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas vietos savivaldą apibūdina, kaip valstybės teritorijos administracinio vieneto – savivaldybės teisę laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir įstatymus per administracinio vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas.

Šio valdžios lygio padėtis gana prasta, nors 93,0 proc. savivaldos institucijų turi savo interneto svetaines, nė viena savivaldybė neteikia trečio lygio viešųjų e. paslaugų, antro lygio viešąsias paslaugas teikia 20,0 proc. tirtų svetainių, o 53,0 proc. neteikia visiškai (9 pav.).



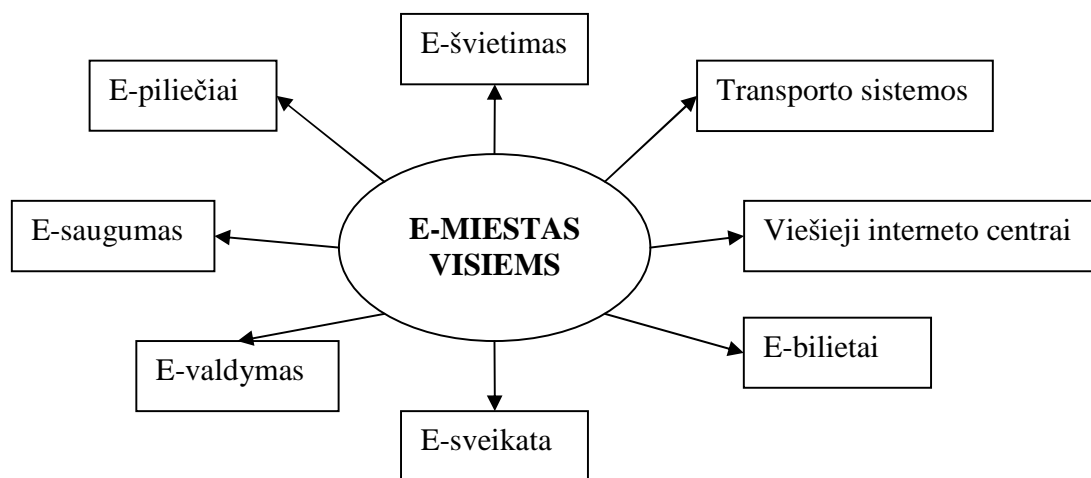
9 pav. Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas savivaldybėse (Šaltinis: Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.52)

Teisės aktais (LR Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas) yra nustatyta, kad ir savivaldos institucijos privalo turėti interneto svetainę, atitinkančią Vyriausybės patvirtintus reikalavimus, kurioje teiktų informaciją apie savo funkcijas, struktūrą, informacijos rodyklę, kitą nurodytą informaciją. Bet faktiškai beveik nė viena savivaldybių interneto svetainė neatitinka bendrųjų reikalavimų - dalies svetainių struktūra sudėtinga, dažnai skelbiama pasenusi informacija, neįdiegta žodinė paieška, svetainės nepritaikytos žmonėms su negale. Tiesa, jau atsirado pirmosios galimybės gauti viešąsias paslaugas internetu. Tokią galimybę teikia, pavyzdžiui, Jurbarko rajono savivaldybė ir Šiaulių apskrities viršininko administracija su visomis septyniomis apskrities savivaldybėmis. Pirmu atveju paslaugų vartotojų identifikavimas vyksta seniūnijose, antru yra naudojami asmens duomenys (vardas, pavardė, asmens kodas ir deklaruota gyvenamoji vieta), sulyginti su įrašais Respublikos gyventojų duomenų bazėje (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.51).

3.5. Elektroninės valdžios diegimo Vilniaus miesto savivaldybėje tyrimas

3.5.1. Elektroninės valdžios diegimo pažangos įvertinimas Vilniaus miesto savivaldybėje

Vilniaus miesto savivaldybės misija yra tarnauti savo gyventojams, o realizuodama šią misiją Vilniaus savivaldybė aktyviai siekia perkelti kuo daugiau paslaugų į elektroninę erdvę. Vilniaus miesto strateginiame plane „Vilnius 2020“ informacijos technologijų ir interaktyvių paslaugų miesto gyventojams ir svečiams plėtros uždavinys yra vienas iš prioritetinių, vykdamas administravimo reformą ir kitimą. Savivaldybėje siekiama realizuoti e-miesto idėją (žr. 10 pav.).



10 pav. Vilniaus e-miesto strategijos esminiai elementai (Šaltinis: Rakauskas, 2005)

Diegiant e-valdžios modelį Vilniaus savivaldybėje, nagrinėjamos visų modernių Europos, Azijos, Amerikos šalių patirtys, analizuojami labai konkretūs e-miestų projektai. Tačiau daugiausia naudos teikia įvairių kompanijų ruošiami naujų produktų pristatymai. Kitas neblogas būdas – komandiruotės. Savivaldybės darbuotojai, atsakingi už e-paslaugų teikimo sistemos kūrimą ir tobulinimą, stengiasi apsilankyti šalyse, kur tokie e-projektai aktyviausiai kuriami bei diegiami. Kadangi Vilniaus miesto savivaldybė yra pažengusi gerokai toliau, kitoms Lietuvos savivaldos institucijoms siūlo savo metodinę ir informacinę pagalbą.

2006m. rudenį pradėjo veikti naujoji Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainė www.vilnius.lt, kurioje vilniečiai gali užsisakyti Savivaldybės teikiamas paslaugas, pranešti apie pastebėtas miesto problemas, elektroniniame dienyne sužinoti vaikų pažymius, užsiregistruoti apsilankyti poliklinikoje. Mažėja ir biurokratinių procedūrų – Savivaldybės prašomų pažymų, kurias reikia pristatyti norint gauti kokią nors Savivaldybės paslaugą, skaičius nuolat mažėja. Vilniečiui užsisakius elektroninę paslaugą, Savivaldybė reikalingus duomenis iš Registrų centro, bankų, Vidaus reikalų ministerijos, kitų institucijų gauna tiesiogiai. Ši duomenų integracija, pradėjus teikti visas 220 Savivaldybės paslaugų gyventojams, leis atsisakyti 380 pažymų, kvitų ir kitų dokumentų. Kol kas internetu galima užsisakyti 8 paslaugas, tačiau tikimasi, kad 2007m. pabaigoje bus galima užsisakyti apie 30 proc. paslaugų (Vilniaus miesto savivaldybės tarybos ataskaita vilniečiams, 2006, p.46).

Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainė pateikia platų pirmo lygio elektroninių viešųjų paslaugų paketą. Jame galima rasti svarbius paaiškinimus kaip gauti paslaugą, kokie dokumentai reikalingi, kokia paslaugos eiga, vienokio ar kitokio klausimo teisinis reglamentavimas, pateikiami telefonai pasiteiravimui, nurodoma kur paslauga teikiama. Vilniaus savivaldybės puslapis pateikia ir blankus kuriuos galima parsisiųsti. Jie nėra susieti su “atmintine”, ir tik prie kai kurių blankų yra pateikiama išsamesnė informacija apie paslaugą. Taigi, galima teigti, jog šios paslaugos atitinka antro lygio viešąsias elektronines paslaugas.

V. Domarkas ir V. Lukoševičienė (2006) atliko Lietuvos ministerijų ir savivaldybių interaktyvumo tyrimą, kuris atskleidė, jog savivaldybės padarė ryškią pažangą, taikydamos šiuolaikines informacines technologijas. Vilniaus savivaldybės interneto svetainės vertinimai 2002m. ir 2006m. atsispindi 9 lentelėje. Palyginimui pateikiami ir Kauno, Klaipėdos, Šiaulių bei Panevėžio miesto savivaldybių įvertinimai.

Didžiųjų Lietuvos miestų savivaldybių internetinių svetainių 2002 ir 2006m. vertinimų palyginimas

(Šaltinis: Domarkas, Lukoševičienė, 2006, p. 81)

Savivaldybės	2002m.	2006m.	Pokytis
Vilniaus m.	22	17,5	-5
Kauno m.	20	18	-2
Klaipėdos m.	17	19	+2
Šiaulių m.	16	20	+4
Panevėžio m.	17	20	+4

Kaip atskleidžia lentelė, 2002m. Vilniaus savivaldybės interneto svetainė buvo įvertinta aukščiausiu balu tarp penkių didžiųjų Lietuvos miestų. Vilniaus ir Kauno miestų savivaldybių interneto svetainės iki 2006m. įvertinimai sumažėjo atitinkamai 5 ir 2 balais, kai tuo tarpu Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio miestų savivaldybių interneto svetainės 2006m. buvo įvertintos aukštesniais balais nei 2002m.

Elektroninės valdžios strategijoje užfiksuotos viešosios paslaugos, kurios turi būti prieinamos savivaldybių tinklapiuose. Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainės analizei naudojami pagrindiniai klausimai, kurie nurodyti kaip IV lygio tikslai elektroninės valdžios strategijoje.

Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainės įvertinimas pagal teikiamas viešąsias paslaugas

Paslaugos pavadinimas	Vilniaus miesto savivaldybė	Pavyzdinė savivaldybė
Pastovus miesto ar rajono naujienų skelbimas	+	+
Kontaktinė tarybos narių, mero, pavaduotojų, administracijos darbuotojų informacija	+	+
Tarybos posėdžių anonsavimas, darbotvarkių skelbimas	+	+
Administracijos nutarimai ir įsakymai	+	+
Galimybė per internetą užpildyti paraiškas, prašymus	+	+
Pastovi apklausa einamaisiais klausimais	+	+
Galimybė interaktyviai dalyvauti projektų svarstymuose	-	+

10 lentelės tęsinys

Galimybė pateikti klausimus vienu elektroninio pašto adresu	+	+
Savivaldybės teikiamų paslaugų sąrašas	+	+
Savivaldybės renginių anonsai ir įvykusių aprašymas	+	+
Bendruomenių vidiniai tinklapiai	-	+
Savivaldybės tarybai / valdybai teikiamų dokumentų projektų viešasis svarstymas savivaldybės interneto svetainėje	-	+
Leidimo įsteigti daugiabučio namo savininkų bendriją, išdavimas	-	+
Informacija norintiems gauti lengvatinį kreditą iš banko būstui įsigyti	+	+
Informacija asmenims, besidomintiems žemės sklypų pardavimo ar nuomos aukcionais	+	+
Leidimo statybai išdavimas	-	+
Teritorijų planavimo dokumentų projektų viešasis svarstymas	-	+

Nors Vilniaus miesto savivaldybės internetinis tinklapis yra pripažįstamas kaip vienas geriausių tinklapių tarp visų Lietuvos savivaldybių, tačiau pastebima, kad dar ne visos paslaugos yra viešai prieinamos.

Vilniaus miesto savivaldybė aktyviai dalyvauja miesto plėtros projektuose. Aktyviai remia privačias bei visuomenines iniciatyvas, tokias kaip verslo įmonių aljanso „Langas į ateitį“, naujosios ekonomikos klasterių „Šiaurės miestelis“, „Saulėtekio slėnis“ veiklą. Siekiant tinkamai organizuoti ir reglamentuoti elektroninių paslaugų piliečiams teikimą, yra atnaujinama kompiuterinė ir organizacinė technika, integruojamos duomenų bazės, konsultacijoms kviečiamos ITT kompanijos – Lietuvos verslo lyderės bei pavieniai ITT ekspertai. 2004 metais kartu su Europos Sąjungos ekspertais, „Saulėtekio slėniu“ bei jo partneriais universitetais ir privačiomis kompanijomis pradėtas rengti didelio masto, visas miesto sritis apimantis projektas „E. Miestas visiems“.

Siekiant valdymo viešumo ir savivaldos veiksmų skaidrumo, planuojami informacijos technologijų plėtros veiksmai, leisiantys bet kuriam juridiniam ar fiziniam asmeniui be papildomų išlaidų ir trumpiausiu keliu gauti informaciją ar atlikti pageidaujamus veiksmus Vilniaus miesto savivaldybėje. Siekiant sutrumpinti kelią nuo piliečio ar ūkio subjekto pareikšto noro atlikti informacijos gavimo/pateikimo ar juridinius veiksmus iki aktualaus rezultato pasiekimo planuojamos investicijos į duomenų bazių suvienodinimą ir kiek įmanomą nuoseklią informacijos kaupimą ir automatizavimą.

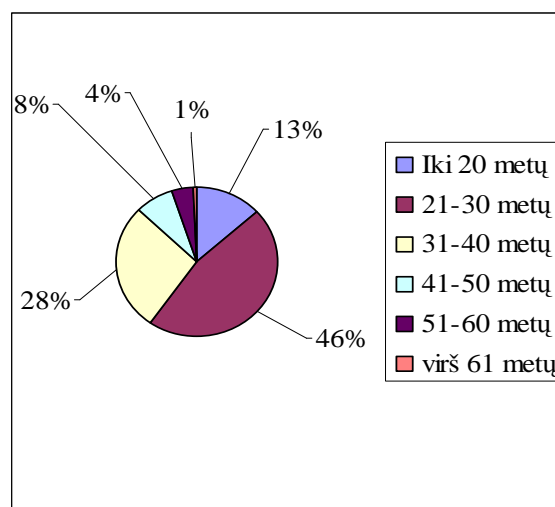
Siekama, kad pilietis savo klausimą galėtų spręsti tiesiai iš namų ar darbo vietos esamomis informacijos ir telekomunikacijų technologijų priemonėmis.

3.5.2. Naudojimosi Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis tyrimas: vartotojų pozicija

Bendra respondentų charakteristika. *Respondentų lytis.* Pirmasis anketos klausimas buvo skirtas respondentui lyčiai nurodyti. Susistemintus rezultatus paaiškėjo, jog nuomonių dėl Vilniaus miesto savivaldybės teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo anketiniame tyrime dalyvavo 156 respondentai, iš kurių 48 vyrai (30,77 proc.), o likusieji 108 (69,23 proc.) – moterys. Galima paminėti, jog Lietuvoje moterys sudaro didesnę procentą visų šalies gyventojų negu vyrai, todėl tyrimo dalyvių pasiskirstymas iš dalies atspindi Lietuvos gyventojų pasiskirstymą pagal lytį.

Respondentų amžiaus struktūra. Antrajame anketos klausime respondentai priskyrė save vienai iš 6 amžiaus grupių. Tiesą sakant respondentai galėjo priskirti save net 6 amžiaus grupėms dėl to, jog buvo siekiama tiksliau nustatyti darbuotojų amžiaus ir nuomonių dėl Vilniaus miesto savivaldybės teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų priklausomybę. Anketas užpildžiusių respondentų amžiaus struktūra atsispindi 10 pav.

Pastebima, jog net 46 proc. respondentų priskyrė save „21-30 metų“ amžiaus grupei. Tyrime dalyvavo 28 proc. 31-40 m. respondentų, 13 proc. – iki 20 metų. Mažiausiai respondentų priskyrė save „virš 61 metų“ bei „51-60 metų“ grupėms (žr. 11 pav.).



11 pav. Tyrimo respondentų amžiaus struktūra

Turint šiuos atsakymų į anketos klausimus duomenis galima apskaičiuoti tyrimo dalyvių amžiaus vidurkį:



, kur f – dažnumas, o x – intervalo vidurkis (Gražytė-Molienė, 2006, p.47). Dažnumo ir

intervalo vidurkių duomenys pateikiami 11 lentelėje.

11 lentelė

Respondentų amžiaus struktūra

Amžiaus grupė	Respondentų skaičius	X intervalų vid.
Iki 20 metų	21	15
21-30 metų	72	25,5
31-40 metų	43	35,5
41-50 metų	12	45,5
51-60 metų	7	55,5
Virš 61 metų	1	65,5



Taigi, vidutinio apklausos dalyvio siekia 28,16 metus.

Apklauskos dalyvių pasiskirstymas pagal išsilavinimą. Respondentai savo išsilavinimą nurodė atsakydami į trečiąją anketos klausimą. Susistemintus atsakymų į šį anketos klausimą rezultatus buvo nustatyta, jog didžioji dalis tyrimo respondentų (45,51 proc.) turi įgiję aukštąjį išsilavinimą (žr. 12 lent.).

12 lentelė

Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Išsilavinimas	Respondentų sk.	Respondentų proc.
Nebaigtas vidurinis	12	7,69
Vidurinis	31	19,87

12 lentelės tęsinys kitame puslapyje

12 lentelės tęsinys

Aukštesnysis (technikumas)	42	26,92
Aukštasis	71	45,51
<i>Viso:</i>	<i>156</i>	<i>100,00</i>

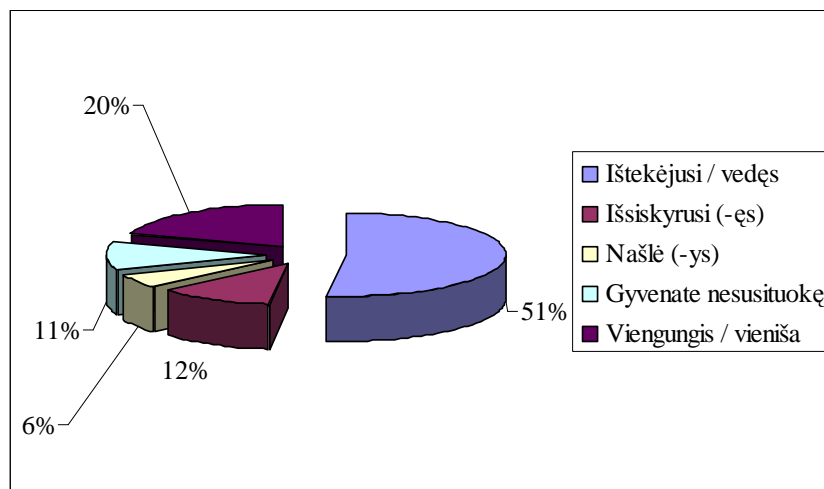
Vidutinės pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui. Sekančiu tyrimo anketos klausimu respondentų buvo prašoma nurodyti vidutines pajamas, tenkančias vienam šeimos nariui. Kadangi į šį tyrimo klausimą buvo sulaukta daug įvairių atsakymų, visi jie buvo sugrupuoti į tris grupes, kurios atsispindi 13 lentelėje.

13 lentelė

Vidutinės pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui

Atsakymo variantai	Respondentų sk.	Respondentų proc.
Iki 500 Lt.	48	30,77
500-1000 Lt.	69	44,23
Daugiau nei 1000 Lt.	39	25,00
<i>Viso:</i>	<i>156</i>	<i>100,00</i>

Šeimyninė padėtis. Paskutiniuoju tyrimo anketos demografinio bloko klausimu tyrimo dalyvių buvo prašoma nurodyti šeimyninę padėtį. Atsakymų į šį klausimą rezultatai atsispindi 12 pav.

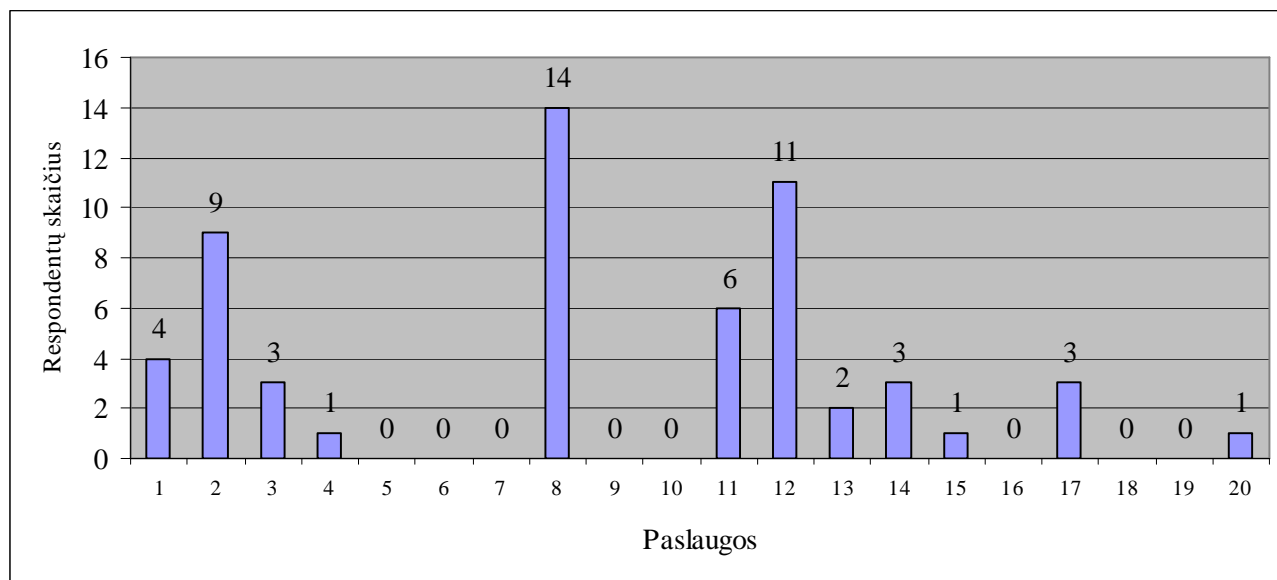


12 pav. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal šeimyninę padėtį

Kaip atskleidžia paveikslas, net 51 proc. tyrimo dalyvių yra išsiskyre / vedę, o mažiausias procentas (6 proc.) tyrimo dalyvių yra našlės (-iai).

Įvertinus demografines tyrimo dalyvių charakteristikas, galima pereiti prie Vilniaus miesto gyventojų nuomonių dėl savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų įvertinimo.

Naudojimasis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Šeštuoju tyrimo instrumento klausimu respondentų teirautasi, ar jiems teko naudotis kuriomis nors iš 2001m. kovo mėn. EK patvirtintų pagrindinių viešųjų paslaugų vartotojams ir verslui. Atsakymų į šį tyrimo anketos klausimą rezultatai atsispindi 13 pav.



13 pav. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal naudojamą elektroninėmis viešosiomis paslaugomis¹
(respondentų sk.)

Nustatyta, jog 37,18 proc. tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų naudojami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Paslaugos, kuriomis naudojosi daugiausia miesto gyventojų yra šios:

¹ 1 - pajamų deklaravimas (turto, pajamų); 2 - laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška; 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, mirties ir santuokos liudijimai; 10 - gyvenamosios vietos deklaracijos; 11 - interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose; 12 - paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją); 13 - socialinės išmokos darbuotojams; 14 - įmonių mokesčiai; 15 - PVM deklaravimas, registravimas; 16 - naujos įmonės registravimas; 17 - informacijos statistikos įstaigoms pateikimas; 18 - muitinės deklaracijos; 19 - leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis; 20 - viešieji pirkimai.

- leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose (14 respondentų);
- paraiškos (mokytis universitete, kelti kvalifikaciją) (11 respondentų);
- laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška (9 respondentai).

Tyrimo metu buvo aktuali pajamų deklaravimo problema, tačiau iš 156 tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų tik 4 nurodė, jog naudojami elektroninio pajamų deklaravimo paslauga.

Tyrimo dalyvių nuomonių dėl Vilniaus miesto savivaldybės teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų įvertinimas. Septintasis tyrimo anketos klausimas buvo susijęs konkrečiai su Vilniaus savivaldybe. Tyrimo respondentų tairautasi, ar jiems teko internetu kreiptis į Vilniaus savivaldybę. Atsakymų į šį anketos klausimą rezultatai atsispindi 14 lentelėje.

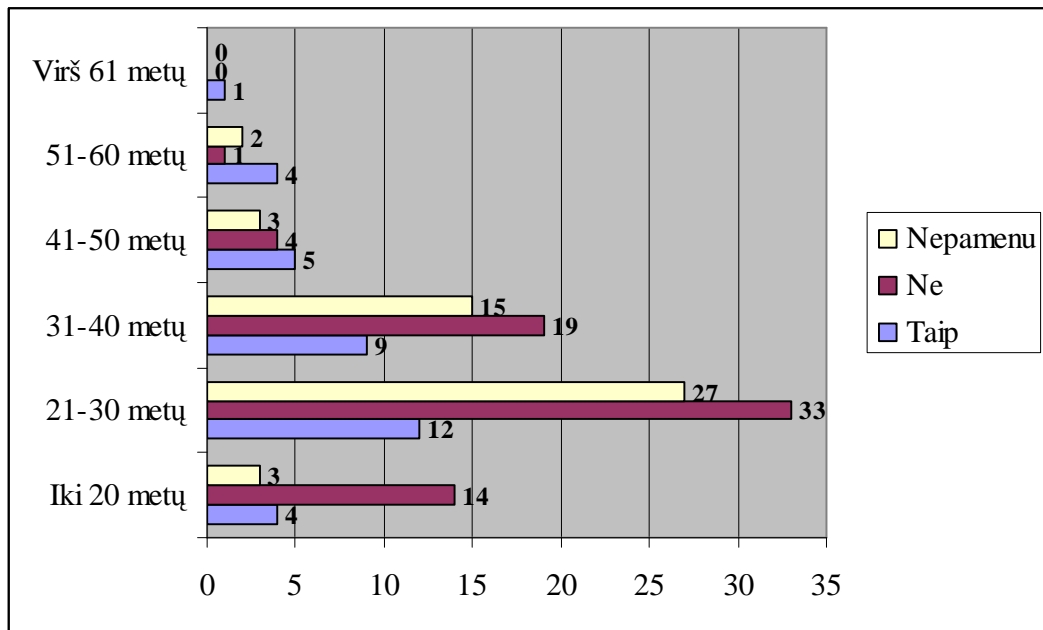
14 lentelė

Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal kreipimąsi internetu į Vilniaus miesto savivaldybę

Atsakymo variantai	Respondentų sk.	Respondentų proc.
Taip	29	18,35
Ne	91	57,59
Nepamenu	38	24,05
Viso:	158	100,00

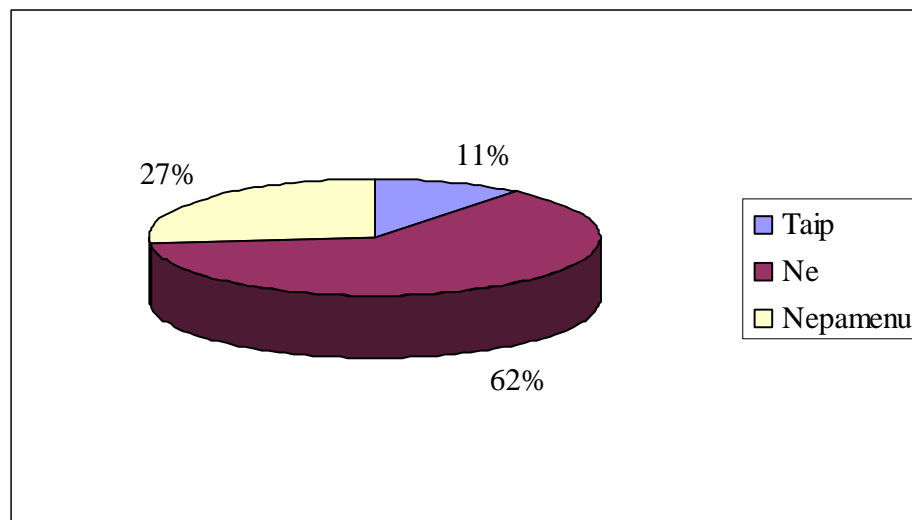
Pastebima, jog tik 18,35 proc. tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų internetu kreipėsi į Vilniaus savivaldybę. Didžioji dalis respondentų (57,59 proc.) nurodė, jog to iki šiol nedarė, o likusieji 24,05 proc. tyrimo dalyvių pasirinko atsakymo variantą „nepamenu“. Taigi, internetu į Vilniaus savivaldybę besikreipusių Vilniaus miesto gyventojų skaičius yra mažesnis negu bent kartą pasinaudojusių elektronine viešąja paslauga.

Siekiant nustatyti, kokia dalis respondentų lankėsi Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainėje (www.vilnius.lt), ieškodami tam tikros informacijos, į tyrimo instrumentą buvo įtrauktas aštuntasis klausimas. Atsakymų į šį tyrimo anketos klausimą pasiskirstymas atsispindi 14 pav. Nustatyta, jog net 45,51 proc. tyrimo dalyvių nesilankė Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainėje, arba lankėsi joje siekdami kitų tikslų, o ne rasti tam tikros informacijos. Tik 22,44 proc. respondentų nurodė, jog lankėsi interneto svetainėje, ieškodami tam tikros informacijos, o likusieji 32,05 proc. Vilniaus miesto gyventojų pasirinko atsakymo variantą „nežinau“. Kaip atskleidžia atsakymų į šį tyrimo anketos klausimą pasiskirstymas pagal amžiaus grupes, didžioji dalis tyrimo dalyvių, besilankusių miesto savivaldybės interneto svetainėje ieškodami informacijos, yra 21-30 metų amžiaus.



14 pav. Respondentų lankymasis Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainėje, siekiant gauti reikalingos informacijos

Sekančiu tyrimo anketos klausimu respondentų teirautasi, ar jiems teko naudotis Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Respondentų pasiskirstymas pagal atsakymus į šį klausimą atsispindi 15 pav.



15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojimąsi Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis

Nustatyta, jog tik 11 proc. tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų naudojami miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Likusieji pasirinko atsakymo variantus „ne“ (62 proc.) arba „nepamenu“ (27 proc.).

Į 10-12-ą tyrimo anketos klausimus buvo prašoma atsakyti tik tų 11 proc. respondentų, kurie atsakydami į 9-ąjį klausimą pasirinko atsakymą „taip“. Dešimtuoju tyrimo instrumento klausimu respondentų buvo prašoma nurodyti, kokiomis elektroninėmis paslaugomis jiems teko naudotis. Atsakymų rezultatai atsispindi 15 lentelėje.

15 lentelė

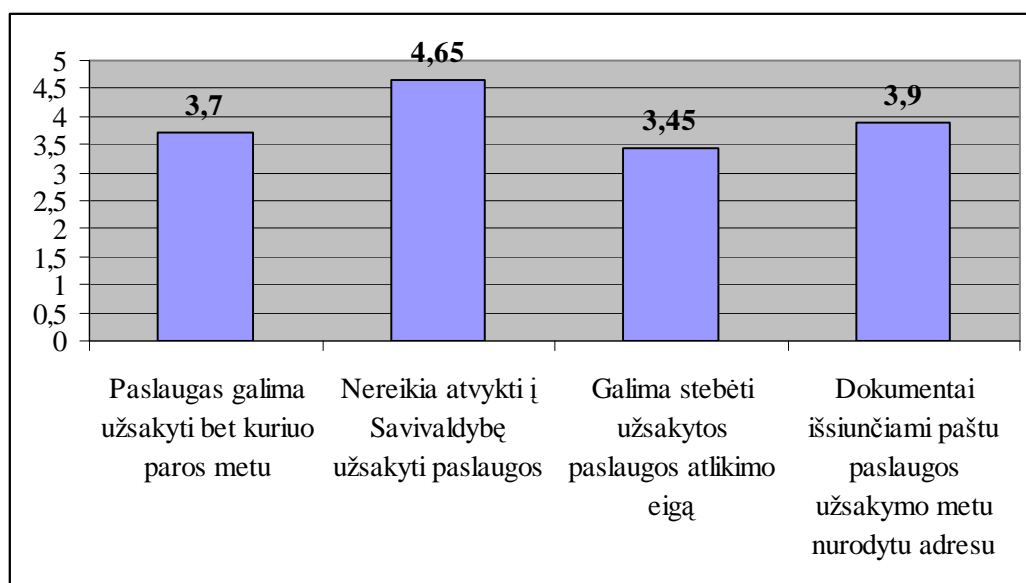
Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal paslaugas, kuriomis naudojami

Atsakymų variantai	Respondentų skaičius	Respondentų proc.
Archyvo pažymų užsakymas	2	11,76
Informacijos, reikalingos įvairių licencijų suteikimui, pateikimas	1	5,88
Informacijos peržiūra elektroniniame dienyne	4	23,53
Pranešimas apie miesto problemas	3	17,65
Elektroninė registracija poliklinikoje	5	29,41
Kita	2	11,76
Viso:	17	100,00

Pastebima, jog paslauga, kuria aktyviausiai naudojami Vilniaus miesto gyventojai yra elektroninė registracija poliklinikoje. Gyventojai gali užsiregistruoti pas savo apylinkės gydytoją arba kitus pirmo lygio specialistus Centro poliklinikoje; taip pat pas antrojo lygio specialistus mokamoms, arba nemokamoms paslaugoms. Informacijos peržiūra elektroniniame dienyne bei pranešimas apie miesto problemas taip pat yra gana aktyviai naudojamos paslaugos. 11, 76 proc. elektroninėmis Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis paslaugomis besinaudojančių tyrimo dalyvių nurodė, jog jiems teko naudotis archyvo pažymų (srchyvinių pažymų apie gautas pajamas iš likviduotų juridinių asmenų veiklos dokumentų išdavimas; archyvinių pažymų apie gautas pajamas iš Savivaldybės dokumentų išdavimas; srchyvinių pažymų apie darbo stažą iš likviduotų juridinių asmenų veiklos dokumentų išdavimas; archyvinių pažymų apie darbo stažą iš Savivaldybės dokumentų išdavimas; archyvinių pažymų dėl kitų duomenų (atostogos, kenksmingos sąlygos ir t. t.) iš likviduotų juridinių asmenų veiklos dokumentų

išdavimas; archyvinių pažymų dėl kitų duomenų (atostogos, kenksmingos sąlygos ir t. t.) iš Savivaldybės veiklos dokumentų išdavimas; likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų išdavimas; savivaldybės veiklos dokumentų kopijų išdavimas; likviduotų juridinių asmenų dokumentų išrašų išdavimas; savivaldybės veiklos dokumentų išrašų išdavimas) užsakymo paslauga.

Sekančiame tyrimo instrumento klausime, asmenų, kurie naudojami Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis paslaugomis, buvo prašoma įvertinti elektroninių paslaugų naudingumą. Tyrimo dalyviams pateiktų teiginių įvertinimų vidurkiai atsispindi 16 pav.



16 pav. Vidutiniai Vilniaus miesto savivaldybės teikiamų paslaugų naudos įvertinimai

Pastebima, jog svarbiausias elektroninių paslaugų privalumas Vilniaus miesto gyventojams yra tas, jog nereikia atvykti į savivaldybę užsakyti paslaugos (vidutinis įvertinimas 4,65 balo). Dokumentų išsiuntimas paštu paslaugos užsakymo metu nurodytu adresu vilniečiams taip pat atrodo svarbi, naudojimąsi elektroninėmis paslaugomis įtakojanti aplinkybė (vidutinis įvertinimas – 3,9 balo).

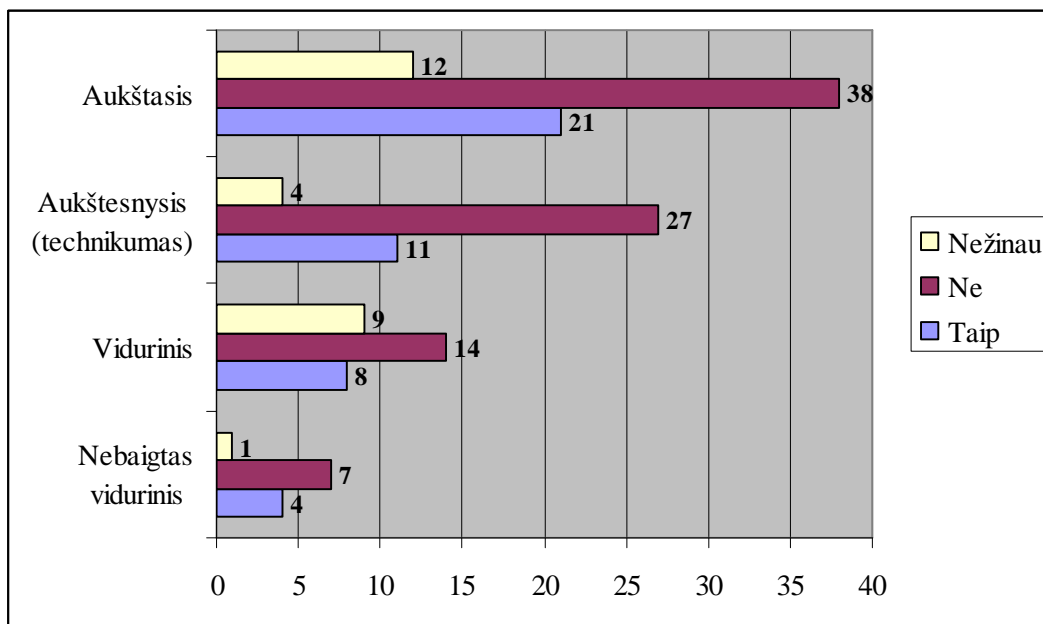
Siekiant nustatyti, ar Vilniaus miesto gyventojus tenkina savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų lygis, į tyrimo instrumentą buvo integruotas dvilyktasis klausimas. Atsakymų į šį klausimą pasiskirstymas atsispindi 16 lentelėje. Kaip atskleidžia lentelė, 58,83 proc. miesto gyventojų, kurie naudojami savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, paslaugų lygis tenkina. 3 tyrimo dalyviai (17,65 proc.) nurodė, jog teikiamų paslaugų lygis jų netenkina, o likusieji 23,53 proc. pasirinko atsakymo variantą „nežinau“.

Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kaip juos tenkina teikiamų elektroninių paslaugų lygis

Atsakymų variantai	Respondentų sk.	Respondentų proc.
Taip	10	58,82
Ne	3	17,65
Nežinau	4	23,53
Viso:	17	100,00

Į 13-ąjį tyrimo anketos klausimą, kuriame buvo prašoma įvertinti du teiginius, atsakinėjo visi 156 tyrimo dalyviai. Teiginys, jog „elektroninės paslaugos leidžia patogiau tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis“ buvo vidutiniškai įvertintas 2,27 balo, kas atskleidžia vieno iš esminių elektroninių paslaugų privalumų svarbą Vilniaus miesto gyventojams. Teiginys, jog „elektroninėmis paslaugomis naudotis sudėtinga“ buvo vidutiniškai įvertintas žemesniu balu (1,87 b.).

Paskutiniuoju tyrimo instrumento klausimu tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų teirautasi, ar jie yra pakankamai informuoti apie savivaldybės teikiamas elektronines paslaugas. Atsakymų į šį tyrimo anketos klausimą pasiskirstymas atsispindi 17 pav.



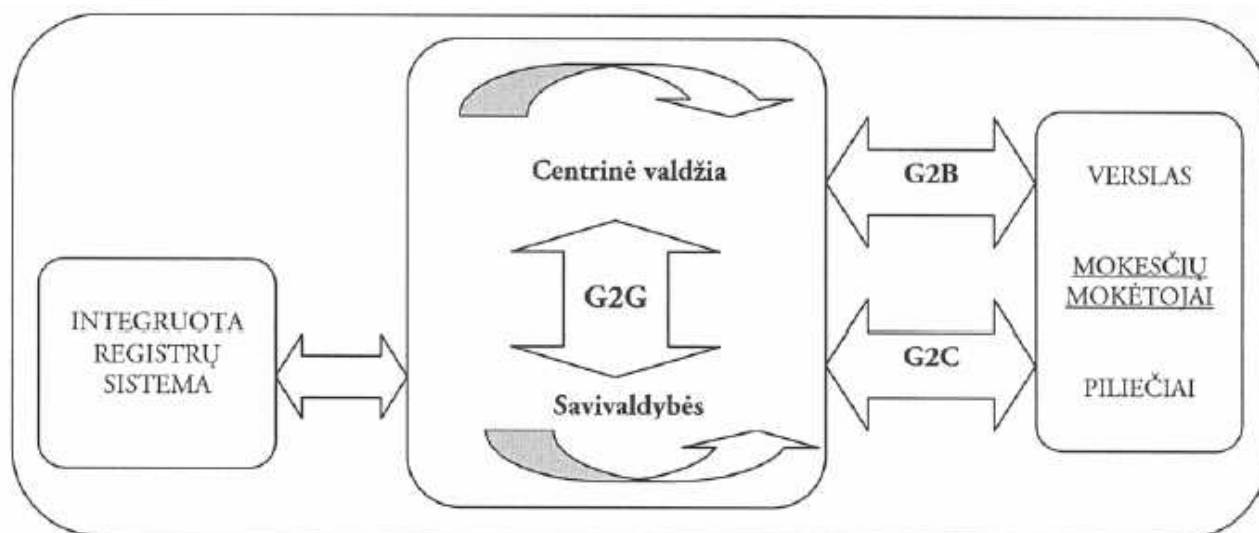
17 pav. Respondentų informuotumo apie internetu teikiamas paslaugas Vilniaus miesto savivaldybėje ir išsilavinimo dažnių skirstinys

Pastebima, jog dauguma tyrimo dalyvių (54,43 proc.) nurodė esą nepakankamai informuoti apie Vilniaus miesto savivaldybės teikiamas elektronines paslaugas. Ši tendencija ryški tarp visų išsilavinimo kategorijų.

Taigi, įvertinus Vilniaus miesto gyventojų nuostatus dėl savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų, tikslinga tampa suformuluoti e-valdžios diegimo Lietuvos savivaldybėje tobulinimo kryptis.

3.6. Elektroninės valdžios diegimo Lietuvos savivaldybėse tobulinimo kryptys

Siekiant įgyvendinti Vyriausybės strategijos nuostatus, tikslinga išplėsti e. valdžios modelį įtraukiant ir savivaldos institucijas (18 pav.).



18 pav. Lietuvos elektroninė valdžia (Šaltinis: Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.55)

Šiuo metu Lietuvoje ryšiai tarp pagrindinių veikėjų - valdžios (savivaldos) institucijų (G), piliečių (C), verslo atstovų (B) - išplėtoti netolygiai. Valdžios elektroninės paslaugos skirtingoms interesantų grupėms yra skirtingų išsivystymo brandos lygių, tačiau reikia siekti visiško integralumo, kad būtų galima užsakyti ir gauti viešąją paslaugą internetu. Įtraukus savivaldos institucijas į integruotą viešųjų paslaugų teikimo sistemą, pagerėtų viešųjų paslaugų teikimo efektyvumas ir kokybė. Būtų įgyvendintas pagrindinis e-valdžios vartų tikslas - sudaryti galimybę piliečiams ir verslui gauti visą viešą su valstybės institucijomis ir jų vykdomomis funkcijomis susijusią informaciją bei skatinti piliečių aktyvų dalyvavimą valstybės

gyvenime. Viešųjų paslaugų teikimas “vieno langelio” principu sudarytų galimybę palengvinti tarpinstitucinę informacijos apsikeitimą, nustatyti bendrą teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo matą. Ir labai svarbu, kad atsirastų prielaidos sumažinti skaitmeninę atskirtį tarp miestų ir kaimiškųjų vietovių ir kaimo gyventojai galėtų gauti kompleksines viešąsias paslaugas (pateikti prašymą ar gauti informaciją) savo gyvenamojoje vietovėje.

Savivaldos institucijų įsijungimas į integruotą elektroninių paslaugų sistemą gali būti įgyvendintas skirtingais būdais: atskirai kiekvienos savivaldos institucijose; regione (apskirtyje), kai regiono savivaldybės kartu su apskrities viršininko administracija sujungia savo pastangas elektroninių paslaugų sistemai diegti; šalies mastu, kai Savivaldybių asociacija (ar viena iš valstybės institucijų) inicijuoja, pavyzdžiui, e-paslaugų aptarnavimo centro sukūrimą. Tokiu būdu būtų realizuota valdžios elektroninių vartų paskirtis – viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitoms suinteresuotoms tikslinėms grupėms ir aptarnavimas “vieno langelio” principu.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė savo strategijoje yra numačiusi siekti, kad visi visuomenės nariai įgytų kompetenciją, atitinkančią informacinės visuomenės reikalavimus. Valstybės tarnautojų kompiuterinė kompetencija ir gyventojų kompiuterinis raštingumas lemia viešųjų e-paslaugų lygį. Nors daugelis tarnautojų dirba kompiuteriais, bet jie nėra visiškai pasiruošę teikti viešąsias elektronines paslaugas. Todėl atitinkamai turi augti ir valstybės institucijų ir jų darbuotojų kompetencija. Valstybės siekis - kad iki 2010 metų 60 proc. valstybės ir savivaldos institucijų tarnautojų kompiuterinio raštingumo žinios atitiktų Visuotinio kompiuterinio raštingumo standarto nustatytus bazinio lygio reikalavimus. Tarnautojų kompiuterinis raštingumas valstybės institucijose bei Lietuvos didžiųjų miestų savivaldybėse yra daugiau ar mažiau patenkinamas, tačiau mažų miestelių ir kaimiškųjų vietovių savivaldybių ir seniūnijų tarnautojų kompiuterinis raštingumas daugeliu atvejų yra nepakankamas. Taip pat nepakankamas yra aprūpinimas kompiuterine technika. Įvertinant kompetencijų lygį tikslinga, ypač kaimiškosiuose vietovėse, inicijuoti ir skatinti tarnautojų mokymą ir tam panaudoti ir tradicines mokymo formas, ir plėsti bei skatinti nuotolinio mokymo formas.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Išanalizavus teorinius bei praktinius Europos Sąjungos e-valdžios modelių diegimo aspektus, būtų galima pateikti šias išvadas bei rekomendacijas:

- 1) E-valdžios tikslas - perkelti valstybės institucijų paslaugas į internetinę erdvę, atpiginti paslaugų kainą, sumažinti laiko sąnaudas, sumažinti biurokratiją ir valstybės tarnautojų veiklą labiau nukreipti į atskirų piliečių bei organizacijų poreikius. ES valstybės narės, plėtodamos informacinę visuomenę, siekia tų pačių tikslų – padaryti valstybės valdymą skaidresnį ir veiksmingesnį, efektyviai teikti piliečiams viešąsias paslaugas ir reikiamą informaciją.
- 2) Terminu e-valdžia sampratų, pateikiamų Lietuvos bei užsienio mokslinėse publikacijose, analizė atskleidė, jog tai kompleksinė sąvoka, apimanti: valstybines valdžios ir savivaldos institucijas, ir įskaitant ir jų kontroliuojamas viešąsias įstaigas bei pilietinės visuomenės struktūras. Sąveika tarp viešųjų įstaigų bei piliečių yra grindžiama informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniais kanalais. E -valdžia apima šias valdžios ir viešojo administravimo sritis: šalies ekonomines ir socialines programas, ryšius su piliečiais ir teisės normas, vidinį valdymą bei ryšius su tarptautine aplinka.
- 3) Išanalizavus teorinius e-valdžios modelius bei jų praktinio realizavimo ypatumus, galima teigti, jog visi e-valdžios modeliai gali būti klasifikuojami į tris pagrindines kategorijas: 1) modeliai, grindžiami proceso dalyviais bei objektais, į kuriuos nukreipiamos elektroninės paslaugos (valdžia-valdžiai, valdžia-verslui, valdžia-piliečiams ir kt.); 2) procesiniai e-valdžios modeliai, akcentuojantys e-valdžios diegimo etapų eiliškumą; 3) modeliai, grindžiami sisteminiu požiūriu. Nepaisant šių modelių skirtumų, visais jais siekiama padidinti sąveikos tarp gyventojų ir viešųjų struktūrų efektyvumą ir tokiu būdu pagerinti ryšius tarp vyriausybės ir visuomenės.
- 4) LR Vyriausybė skiria gana daug dėmesio informacinės visuomenės ir e-valdžios plėtrai. Siekdama spartaus ir veiksmingo Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo, Vyriausybė vykdo praktinius veiksmus gerindama viešąsias paslaugas teikiančių institucijų aprūpinimą kompiuteriais ir programine įranga. Bet yra neišspręstų viešųjų paslaugų vartotojų (verslo subjektų ir piliečių) ir valstybinių institucijų bendravimo problemų. Lietuvos viešojo administravimo institucijų teikiamų e-valdžios paslaugų apimtys ir kokybė smarkiai skiriasi priklausomai nuo institucijos (tiek nuo jos veiklos specifikos, tiek nuo vadovybės požiūrio), geriausiai išplėtotos yra verslui skirtos ir su jo atskaitomybe susijusios e-paslaugos.

5) Atliktas anketinis Vilniaus miesto gyventojų tyrimas atskleidė, jog kiek daugiau nei trečdaliui respondentų teko naudotis 2001m. kovo mėn. EK patvirtintomis pagrindinėmis viešosiomis paslaugomis vartotojams ir verslui. Nustatyta, jog 37,18 proc. tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų naudojami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, o miesto savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (populiariausia jų – elektroninė registracija poliklinikoje) naudojami dar mažesnė anketiniame tyrime dalyvavusių gyventojų dalis. Nors Vilniaus miesto savivaldybės internetinis tinklapis yra pripažįstamas kaip vienas geriausių tinklapių tarp visų Lietuvos savivaldybių, tačiau pastebima, kad tik penktadalis tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto gyventojų lankėsi šiame tinklapyje ieškodami informacijos. Nepaisant to, jog Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainė pateikia platų elektroninių viešųjų paslaugų paketą, tik nedidelė miesto gyventojų dalis, kaip atskleidė atliktas tyrimas, jų teikiamais privalumais nesinaudoja daugybė miesto gyventojų dėl nepakankamo informuotumo.

Siekiant skatinti savivaldybes gerinti internetu teikiamos informacijos piliečiams ir bendravimo kokybę, sparčiai plėtoti viešąsias elektronines paslaugas, **rekomenduojama:**

- išplėsti e-valdžios modelį, įtraukiant ir savivaldos institucijas;
- didinti šalies gyventojų informuotumą apie savivaldybių teikiamas elektronines viešąsias paslaugas;
- tobulinti savivaldos institucijų bei jų darbuotojų kompetenciją - inicijuoti ir skatinti tarnautojų mokymą ir tam panaudoti ir tradicines mokymo formas, ir plėsti bei skatinti nuotolinio mokymo formas.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

- 1) LR Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas. *Valstybės žinios*. 2000, Nr. VIII-1524.
- 2) Public services in the new millennium: programme of action to promote online government, 2002-2003. (Summary of a report by the Information Society Advisory Board. 31 December 2001), 2001.
- 3) *The E-Government Handbook for Developing Countries*. Washington: Center Democracy&Technology, 2002.
- 4) , 2003 World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. United Nations. New York.
- 5) Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas [interaktyvus]. 2004. [žiūrėta 2007m. vasario 20d.]. Prieiga per internetą:
<epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf>
- 6) Global E-government Readiness Report 2004: Toward Access for Opportunity. United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2004.
- 7) E-Government in Austria. *I-Ways*. 2005, Vol. 28, Issue 4.
- 8) Global E-government Readiness Report, 2005: From E-Government to E-In clusion. United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2005.
- 9) *Online availability of public services: How Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services*. Report of the fifth measurement, October 2004 [interaktyvus]. 2005, march. [žiūrėta 2007m. kovo 20d.]. Prieiga per internetą:
<europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf>
- 10) *Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos*. Vilnius: Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2006.
- 11) *Online availability of public services: How Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services*. Report of the 6th Measurement. June, Capgemini, 2006.
- 12) *Vilniaus miesto savivaldybės tarybos ataskaita vilniečiams*. Vilnius: Vilniaus miesto savivaldybė, 2006.

- 13) ANTHOPOULOS, Leo, SIOZOS, Panagiotis, NANOPOULOS, Alexandros. The Bottom-up Design of e-Government: A Development Methodology based on a Collaboration Environment. *eService Journal*. 2006, Vol. 4, Issue 3.
- 14) *Ar kursime informacinę visuomenę savivaldybėse?* [interaktyvus] [žiūrėta 2006m. lapkričio 14d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt/main-aktual.php?cat=61&n=6>>
- 15) ASGARKHANI, Mehdi Digital Government and It's Effectiveness in Public Management Reform. *Public Management Review*. 2005, Vol. 7, Issue 3.
- 16) AUGUSTINAITIS, Arūnas, PETRAUSKAS, Rimantas. Viešojo administravimo magistro studijos: elektroninės valdžios administravimas. *Viešoji politika ir administravimas*. 2004, Nr. 10.
- 17) BONHAM, Matthew, SEIFERT, Jeffrey, THORSON, Stuart. (2001) *The Transformational Potential of E-government: the Role of Political Leadership*. Electronic Governance and Information Policy (Panel 9-1) at the 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research which was held at the University of Kent at Canterbury, U.K., on 9 September 2001 [interaktyvus]. [žiūrėta 2007m. vasario 12d.]. Prieiga per internetą:
<<http://web.archive.org/web/20010910145943/http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm> >
- 18) BROWN, David. Electronic Government and Public Administration. *Viešasis administravimas*. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija. 2006, Nr.11 (24).
- 19) BURGIS, Darius. Valdymo pokyčiai žinių visuomenėje. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. 2005, Nr. 35.
- 20) CHADWICK, Andrew, MAY, Christopher. Interaction between states and citizens in the age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union. *Governance. International Journal of Policy Administration Institutions*. 2003, Vol. 16, Issue 2 .
- 21) DARREL, West. *Global E-Government, 2006* [interaktyvus]. 2006. [žiūrėta 2007m. kovo 15d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.insidepolitics.org>>
- 22) DOMARKAS, Vladislavas, LUKOŠEVIČIENĖ, Vitalija. Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu. *Viešoji politika ir administravimas*. 2006, Nr. 16.
- 23) *E-valdžia – įrankis, tarnaujantis žmogui* [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. lapkričio 15d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vrm.lt/index.php?id=633>>
- 24) ILKEVIČIUS, Adamas. *E.valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti*. Konferencija *E.miestas visiems: šiuolaikiško Vilniaus vizija virtualiame pasaulyje* [interaktyvus]. [žiūrėta 2007m. vasario 20d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.news.lt/Upload/200503/erp.pdf>>

- 25) JREISAT, J. Governance in Globalizing World. *International Journal of Public Administration*. 2004, Vol. 27, Issue 13/14.
- 26) KĖDAITIS, Vytautas. *Rinkos statistiniai tyrimai: raida ir tendencijos*. Vilnius: Poligrafija ir informatika, 1999.
- 27) KERAS, Antanas, KURAPKA, Egidijus, PETRAUSKAS, Rimantas. *Informacinės visuomenės kūrimo, informacinių technologijų taikymo ir informacinių technologijų teisės plėtros tendencijos Europos Sąjungoje*. Vilnius: LTU Leidybos centras, 2001.
- 28) KIŠKIS, Mindaugas, LIMBA, Tadas. Elektroninės valdžios teisinio reglamentavimo prielaidos: esamų iniciatyvų Lietuvoje analizė. *Jurisprudencija*. 2004, Nr. 57-49.
- 29) KUMAR, Rajendra, BEST, Michael. Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India. *The Information Society*. 2006, Vol. 22, Issue 1.
- 30) LEE, Sang, TAN, Xin, TRIMI, Silvana. Current Practices of Leading E-Government Countries. *Communications of the ACM*. 2005, Vol. 48, Issue 10.
- 31) *Map* [interaktyvus]. [žiūrėta 2007m. vasario 20d.]. Prieiga per internetą:
<<http://www.beepgovernment.com/Map.asp>>
- 32) MAŽYLIS, Liudas. Viešųjų ryšių organizacinių modelių raida Lietuvos savivaldybėse. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. 2006, Nr. 37.
- 33) MIGONYTĖ, Sigita. E.parengtis: Lietuva pamažų ritasi pakalnėn. *Verslo žinios*. 2007, balandžio 27d.
- 34) MOON, Jae. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*. 2002, Vol. 62, No. 4.
- 35) OTAS, Alfredas. *Informacinis raštingumas ir žinių visuomenė*. Europos socialinio fondo agentūra. Kompiuterinė prezentacija, 2005.
- 36) PALIULIS, Narimantas, JURKĖNAITĖ, Nelė, JAKAITIS, Jonas. Elektroninė valdžia Lietuvoje: plėtra ir problemos. *Viešasis administravimas*. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija. 2006, Nr.1 (9).
- 37) PARIS, Maeve. Local e-government and devolution: electronic service delivery in Northern Ireland. *Local Government Studies*. 2006, Vol. 32, No. 1.
- 38) PETRAUSKAS, Rimantas. *Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime*. Vilnius, 2001.
- 39) PRINS, J.E.J. Designing E-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change. Hague: Kluwer Law International, 2002. ISBN-10: 9041124365.

- 40) Rakauskas, G. *E.miestas visiems – nauja paslaugų kokybė* [Interaktyvus]. 2005. [žiūrėta 2007m. balandžio 8d.]. Prieiga per internetą: <www.akl.lt/projektai/phare-konferencija/3_GRakauskas_eMiestas.pdf>
- 41) ROY, J. E-Government and Local Governance in Canada: an Examination of Front Line Challenges and Federal Tensions. *Public Administration Quarterly*. 2006, Vol. 30, Issue 1.
- 42) ŠAULAUSKAS, Marius Povilas. *Skaitmeninė Lietuva 2001*. Vilnius: Vilniaus Universitetas, 2001.
- 43) SPRECHER, M. Racing to E-government: Using the Internet for Citizen Service Delivery. *Government Finance Review*. 2000, Vol. 16, Issue 5.
- 44) STREIB, Gregory., WILLOUGHBY, Katherine Local Governments as E-governments: Meeting the Implementation Challenge. *Public Administration Quarterly*. 2005, Vol. 29, Issue 1.
- 45) TALANDIS, Tauras. Elektroninės paslaugos Lietuvoje. Kas naudinga? *Mano namai*. 2004, Nr. 1.
- 46) TIDIKIS, Rimantas. *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
- 47) VALANČIAUSKAS, Rimantas. *Elektroninių viešųjų paslaugų modelis ir jo teisinė aplinka. Magistro darbas*. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2004.
- 48) VALENTA, Alvydas. Informacinė visuomenė ir neįgalieji. *Mūsų žodis*. 2002, Nr. 3.
- 49) VINTAR, M., KUNSTELJ, M., DEČMAN, M., BERČIČ, B. Development of e-government in Slovenia. *Information Polity*. 2003, No. 8.
- 50) ZHOU, Hongren *Global Perspectives on E-government*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration [Interaktyvus]. 2006, December 10. [žiūrėta 2007m. vasario 10d.]. Prieiga per internetą: <http://www.unpan.org/e-government/ZhouE-govUNPAN_files/frame.htm>
- 51) Žilionienė, Ieva. Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga. *Viešoji politika ir administravimas*. 2004a, Nr. 10.
- 52) Žilionienė, Ieva. Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime. *Viešoji politika ir administravimas*. 2004b.
- 53) ŽYLIUS, Rimantas. Pajudėjo e-Vyriausybės traukinys. *Integracijos žinios*. 2000, Nr. 9 (18).

PRIEDAI

1 priedas

Tyrimo anketa

Gerbiamas/gerbiama respondente,

Prašome Jus dalyvauti apklausoje, kurios tikslas surinkti duomenis apie Vilniaus miesto gyventojų nuostatas dėl naudojimosi Vilniaus miesto savivaldybės teikiamomis paslaugomis. Apklausa anoniminė, rezultatai bus analizuojami tik apibendrinti ir panaudoti, rengiant baigiamąjį magistro darbą Vilniaus Universitete.

1. Lytis:

- vyras; moteris.

2. Jūsų amžius:

- iki 20 metų; 41- 50 metų;
 21-30 metų; 51 - 60 metų;
 31- 40 metų; virš 61 metų.

3. Jūsų išsimokslinimas :

- nebaigtas vidurinis; aukštesnysis (technikumas);
 vidurinis; aukštasis.

4. Jūsų vidutinės pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui _____

5. Jūsų šeimyninė padėtis:

- ištekėjusi / vedęs; gyvenate nesusituokę;
 išsiskyrusi (-ęs); viengungis / vieniša.
 našlė / našlys;

6. Kuriomis iš pateikiamų viešųjų elektroninių paslaugų Jums yra tekę naudotis? Jei neteko naudotis šiomis paslaugomis, toliau anketą pildykite nuo 7-ojo klausimo.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> pajamų deklaravimas (turto, pajamų);
<input type="checkbox"/> laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška;
<input type="checkbox"/> socialinės išmokos ir kompensacijos;
<input type="checkbox"/> asmens dokumentai;
<input type="checkbox"/> transporto priemonių registravimas;
<input type="checkbox"/> leidimai statyti pastatus;
<input type="checkbox"/> pranešimai policijai;
<input type="checkbox"/> leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;
<input type="checkbox"/> gimimo, mirties ir santuokos liudijimai;
<input type="checkbox"/> gyvenamosios vietos deklaracijos; | <input type="checkbox"/> interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose;
<input type="checkbox"/> paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją).
<input type="checkbox"/> socialinės išmokos darbuotojams;
<input type="checkbox"/> įmonių mokesčiai;
<input type="checkbox"/> PVM deklaravimas, registravimas;
<input type="checkbox"/> naujos įmonės registravimas;
<input type="checkbox"/> informacijos statistikos įstaigoms pateikimas;
<input type="checkbox"/> muitinės deklaracijos;
<input type="checkbox"/> leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis;
<input type="checkbox"/> viešieji pirkimai. |
|---|--|

7. Ar teko internetu kreiptis į Vilniaus savivaldybę?

taip; ne; nepamenu.

8. Ar teko lankytis Vilniaus savivaldybės interneto svetainėje (www.vilnius.lt) tam, kad gautumėte reikalingą informaciją?

taip; ne; nepamenu.

9. Ar teko naudotis Vilniaus savivaldybės interneto svetainėje (www.vilnius.lt) teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis?

taip; ne; nepamenu.

Jei, į 9-ąjį tyrimo anketos klausimą pasirinkote atsakymus „ne“ arba „nepamenu“, toliau anketą pildykite nuo 13-ojo klausimo.

10. Kokiomis Vilniaus savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis naudojotės?

- archyvo pažymų užsakymas; pranešimas apie miesto problemas;
 informacijos, reikalingos įvairių licencijų suteikimui, pateikimas; elektroninė registracija poliklinikoje;
 informacijos peržiūra elektroniniame dienyne; kita.

11. Įvertinkite Vilniaus savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų naudą:

Teiginiai:	1 (visiškai nesvarbu)	2 (nesvarbu)	3 (vidutiniška svarbu)	4 (svarbu)	5 (labai svarbu)
Paslaugas galima užsakyti bet kuriuo paros metu					
Nereikia atvykti į Savivaldybę užsakyti paslaugas					
Galima stebėti užsakytos paslaugos atlikimo eigą					
Dokumentai išsiunčiami paštu paslaugos užsakymo metu nurodytu adresu					

12. Ar Jus tenkina esamas viešųjų elektroninių paslaugų lygis Vilniaus savivaldybėje?

taip; ne; nežinau.

13. Ar sutinkate su šiais teiginiais?

Teiginiai:	1 (nesutinku)	2 (sutinku iš dalies)	3 (taip, sutinku)
Elektroninės paslaugos leidžia patogiau tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis			
Elektroninėmis paslaugomis naudotis sudėtinga			

14. Kaip manote, ar Jūs esate pakankamai informuotas apie internetu teikiamas paslaugas Vilniaus miesto savivaldybėje?

taip; ne; nežinau.

Dėkojame už dalyvavimą!

The Implementation of European Union‘ E-government Models In Municipalities of Lithuania
Rasa Martens

SUMMARY

The object of master thesis – e-government models. *The aim* of this work is to evaluate theoretical aspects of implementing e-government models and to analyze the practice of this idea in Lithuanian municipalities. Primary *tasks* of the work: to evaluate the practice of e-government implementation among EU countries; to reveal the concept and essence of e-government; to analyze models of e-government implementation; to measure the progress of implementing e-government in public administration institutions; to accomplish the evaluation of e-government situation in Vilnius municipality and to foresee the primary trends for development.

The application of *methods* of theoretical problem analysis, scientific literature analysis, logical comparative analysis and synthesis, filing and classification, concept modeling and descriptive statistics, has presented the conclusion that public services for consumers and business, that were confirmed by EC in March, 2001, are not widely used. The survey has presented that only a tenth of all respondents have used the electronic services that are provided by the municipality of Vilnius city (the most popular service is electronic registration in health centre). Despite the fact that internet page of Vilnius city municipality is acknowledged as one of the best among Lithuanian municipalities, the survey has presented that only a fifth of participants of the survey had visited this portal for the purpose of information search. Though, the municipality of Vilnius city presents a wide range of electronic services, the survey has presented that citizens of the city do not use these services due to the lack of information.

Master thesis *might be useful* for municipalities, their personnel and citizens of Lithuania, who seek to get more information about the application of e-government ideas in Lithuania and other countries, also about electronic public services.