

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

Lolita DULEVIČIENĖ
Viešojo valdymo studijų programos studentas

ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTRA
ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ĮGYVENDINIMO KONTEKSTE :
JONIŠKIO RAJONO ATVEJIS

Magistro darbas

Šiauliai, 2017

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

Lolita DULEVIČIENĖ

ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTRA
ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ĮGYVENDINIMO KONTEKSTE :
JONIŠKIO RAJONO ATVEJIS

Magistro darbas
Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (N700)

Darbo vadovė:

prof. dr. Diana ŠAPARNIENĖ

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu Viešojo administravimo magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti, yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

SANTRAUKA

Dulevičienė, L. (2017) Elektroninių migracijos paslaugų plėtra elektroninės valdžios įgyvendinimo kontekste: Joniškio rajono atvejis: Universitetinių pagrindinių studijų viešojo administravimo programos magistro baigiamasis darbas. Baigiamojo darbo vadovė prof. dr. D. Šaparnienė. Šiaulių universitetas, viešojo administravimo katedra 69 p. (82 p.).

Magistro darbe nagrinėjamos elektroninių migracijos paslaugų plėtos elektroninės valdžios įgyvendinimo kontekste problemos, empirinio tyrimo atveju pasirenkant Joniškio rajoną. Darbe teoriniu aspektu analizuojamos elektroninės valdžios, migracijos sampratos, elektroninių migracijos paslaugų teikiama nauda vartotojams, aktualizuojamos migracijos elektroninės paslaugos elektroninės valdžios įgyvendinimo kontekste.

Magistro darbe taikyti tiek teoriniai, tiek empiriniai metodai: mokslinės literatūros analizė, teisės aktų, dokumentų analizė, kokybinis tyrimas, grupinio interviu metodu. Darbe buvo iškelti tokie probleminiai klausimai: kaip elektroninės valdžios teorijose atskleidžiamas elektroninių paslaugų, teikiamų viešajame sektoriuje, konceptas?; kokia yra elektroninių migracijos paslaugų įgyvendinimo situacija ir plėtos perspektyvos Lietuvoje?; kokie Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Joniškio grupės teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo veiksniai?; kokiomis priemonėmis ir būdais būtų galima tobulinti migracijos procesų valdymą, pasitelkiant elektroninių paslaugų privalumus ir trūkumus? Siekiant atsakyti į probleminius klausimus, iškeltas, darbo tikslas – ištirti elektroninių migracijos paslaugų plėtos įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją, remiantis Joniškio rajono atveju, identifikuojant tobulinimo galimybes, kuris realizuojamas per užsibrėžtus tyrimo tikslus.

Empiriniu tyrimu siekta atskleisti, kaip teikiamų elektroninių migracijos paslaugų plėtrą vertina darbuotojai bei vartotojai, kokios yra paslaugų plėtos stipriosios pusės ir probleminiai aspektai. Tyrimas parodė, kad elektroninė erdvė, sukurta elektroninių migracijos paslaugų teikimui yra nepakankamai prieinama, bet yra palanki vartotojams naudojimui, tačiau patys naudotojai yra vangūs, nenorintys naujovių bei nepasiruošę naujovėms. Tyrimu numatytos elektroninių migracijos paslaugų plėtos tobulinimo kryptys: paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę, paslaugų pritaikymas neįgaliesiems asmenims, informacijos sklaida, prisijungimo prie sistemos supaprastinimas ir kt. Darbas baigiamas išvadamis ir rekomendacijomis, adresuotomis Joniškio grupei, Šiaulių vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriui bei Migracijos departamentui.

Pagrindiniai žodžiai: elektroninė valdžia, migracija, elektroninės paslaugos, plėtra.

SUMMARY

Dulevičienė, L. (2017) Development of Migration E-Services within the Context of E-Government Implementation: the Case of Joniskis: The final bachelor thesis of university undergraduate studies on public administration program. Supervisor prof. dr. D. Šaparnienė. Šiauliai university, Department of public administration p. 69 (p. 82).

In this Master's research paper the problems of electronic migration services expansion in the context of electronic government implementation are analysed, with Joniskis district chosen as a case for empiric research. This research paper also analyses theoretical aspect of electronic government and migration concepts, electronic migration services' benefit for its users and actualises electronic migration services in the context of electronic government implementation.

Methods that are applied in this Master's research paper are both theoretical and empiric: analyses of academic literature, legislation acts and documents, and qualitative survey conducted by group interview. The problems of this paper are as follow: how the concept of electronic services, that are offered in the public sector, is being revealed in electronic government's theories?; what is the situation of electronic migration services' implementation and its expansion perspectives in Lithuania?; what are the factors of the quality assurance for the services provided by Joniskis's group of Migration department General Police Office of Siauliai area?; in what ways and means could the migration processes' management be improved by invoking advantages and disadvantages of electronic services?

For the problem questions to be answered, the aim of the research paper was set – to analyse the expansion of electronic migration services by implementing electronic government's concept, following the case of Joniskis district and identifying the possibilities for improvement. The aim is actualised using the research objectives, set in this paper.

Using the empiric research the aim was to reveal how the expansion of the provided electronic migration services are evaluated by employees and users, and what are the strengths and problematic aspects of services' expansion. The research revealed that the cyberspace, created for electronic migration services' provision, is not accessible enough, but is user friendly. Nevertheless, the users are inactive, unwilling to use and not ready for the innovation. In this research, ways to improve the expansion of electronic migration services were provided: services' transfer to cyberspace, services' adaptation to the handicapped, spread of information, logging in the system simplification, etc. The paper is completed with conclusions and recommendations, addressed for Joniskis's group, Siauliai General Police Office Migration Department and the Migration Department's Office.

Key words: electronic government, migration, electronic services, expansion.

TURINYS

ĮVADAS	7
I. ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTROS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONTEKSTE TEORINIAI ASPEKTAI	10
1.1. Elektroninės valdžios samprata, sąsaja su elektroninėmis paslaugomis, jų vystymosi raida	10
1.2. Elektroninės paslaugos ir jų tipologijos diskursas.....	14
1.3. Elektroninės paslaugos didinant valstybės institucijų veiklos veiksmingumą.....	17
1.4. Migracijos paslaugų administravimas įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją.....	19
1.4.1. Elektroninių paslaugų vaidmuo migracijos paslaugų kontekste.....	27
1.4.2. Elektroninių migracijos paslaugų rūšys, poreikis ir nauda vartotojams.....	28
1.4.3. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros perspektyvos	34
II. ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTROS ĮGYVENDINANT ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJĄ TYRIMO METODOLOGIJA	36
2.1. Bendrosios tyrimo metodologinės nuostatos.....	36
2.2. Tyrimo metodai	36
2.2.1. Dokumentų ir antrinių duomenų analizė	37
2.2.2. Kokybinis tyrimas grupinio interviu metodu	37
2.3. Tyrimo imties charakteristika.....	38
2.4. Tyrimo instrumento pagrindimas	39
2.5. Tyrimo etika	40
III. ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTROS ĮGYVENDINANT ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJĄ TYRIMO REZULTATAI	42
3.1. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros situacijos analizė.....	42
3.2. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros stipriosios pusės ir probleminiai aspektai	44
3.3. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros tobulinimo kryptys.....	62
IŠVADOS	666
REKOMENDACIJOS.....	68
LITERATŪRA	699
PRIEDAI	75
1 priedas Darbuotojų grupinio interviu gairės.....	75
2 priedas Vartotojų grupinio interviu gairės.....	79
3 priedas Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus pažyma.....	82

VARTOJAMOS SĄVOKOS IR SANTRUMPOS

E. valdžia – tai valdžios (valdymo) būdai, priemonės, integruotos sistemos ir paslaugos, kurios įgyvendinamos pasitelkiant ir taikant modernias informacines ir komunikacines technologijas savo vidiniams ir išoriniams ryšiams organizuoti, transformuoti, siekiant pagerinti viešojo administravimo ir valdymo funkcijas, užtikrinant elektroninės demokratijos siekius ir teikiant gyventojams vis daugiau viešųjų vertybių ir elektroninių paslaugų.

E. paslauga (elektroninė paslauga) – nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyviaja skaitmenine televizija ar kt.), Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims teikiama viešoji ar administracinė paslauga, kuri apima visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo. Elektroninę paslaugą inicijuoti gali tiek paslaugos gavėjas, tiek paslaugą teikianti institucija, be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo.

E. parašas (elektroninis parašas) – atitinka šiuos reikalavimus: 1. jis vienareikšmiškai susietas su pasirašančiu asmeniu; 2. leidžia nustatyti pasirašančiojo tapatybę; 3. sukurtas priemonėmis, kurias pasirašantis asmuo gali tvarkyti tik pats asmeniškai.

EPIS – viešųjų (migracijos) paslaugų, susijusių su asmens ir kitų dokumentų išdavimu, konsultavimu, teikimo Lietuvos Respublikos piliečiams ir užsieniečiams informacinės sistemos paslaugų portalas.

E. policija – policijos elektroninių paslaugų sistema.

IT – informacinės technologijos (informacijos perteikimo būdai).

Paslaugų teikimas elektroninėmis priemonėmis – informacinės visuomenės paslauga, perduodama ir priimama elektroninių ryšių tinklu.

Viešojo administravimo institucija – kolegialus arba vienvaldis viešojo administravimo subjektas, atitinkamo įstatymo nustatyta tvarka įgaliotas priimti norminius administracinius aktus.

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims įstatymų numatytas paslaugas.

Viešasis administravimas – įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinimas: administracinių sprendimų priėmimas, įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolė, įstatymų nustatytų administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas).

IVADAS

Paskutiniu metu Europos Sąjungos šalys vis didesnę dėmesį skiria viešųjų paslaugų kokybei ir nuolatiniam jos gerinimui. Tai lemia paprastos priežastys: greitėjantis gyvenimo ritmas, augantys gyventojų poreikiai, informacinių technologijų plėtra, intensyvėjantis privataus ir viešojo sektoriaus bendradarbiavimas ir kitos priežastys. Tenkinant gyventojų poreikius, yra tobulinamas jų aptarnavimas, t. y. mažinama administracinė našta, taikomi įvairūs kokybės vadybos metodai, vienas iš jų – elektroninės paslaugos. Be to, kai yra kuriama pilietinė visuomenė, vis didėja organizacijų atvirumas bei, vykstant demokratizavimo procesams, piliečiai vis aktyviau dalyvauja sprendžiant bendruomenės reikalus ir reikalauja tobulesnio ir prieinamesnio viešojo sektoriaus valdymo.

Norint užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą viešojo sektoriaus organizacijos turi didinti paslaugų kokybės ir plėtros vertinimo apimtį, aktyviau matuoti pasitenkinimo ir tinkamumo paslaugomis rodiklius. Tam yra tinkami vartotojų nuomonių tyrimai – tai vienas iš būdų viešosioms įstaigoms gauti grįžtamąjį ryšį iš vartotojų apie jų teikiamas viešąsias paslaugas, aptarnavimo kultūrą, jų aktualumą bei sritis, kurias galima patobulinti, paslaugų kokybės ir plėtros gerinimui. Viešosios įstaigos, siekdamos viešųjų paslaugų gerinimo ir kokybės perkelti savo teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę, ne išimtis ir migracijos įstaigos. Juk viešųjų paslaugų kokybė, plėtra bei jos gerinimas tampa viešojo sektoriaus organizacijų veiklos prioritetu.

Temos aktualumas. Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas pastaruosiu metu yra viena svarbiausių, o neretai ir pati svarbiausia daugelio pasaulio valstybių vyriausybių strategijos dalis. Vyriausybė išvelgia didelę naudą pereinant nuo viešųjų paslaugų teikimo įprastais būdais (paprastai grįstų tiesioginiu bendravimu bei popieriniu formų pildymu) prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis. Neseniai elektroninių paslaugų įgyvendinimo sprendimus nagrinėjo D., Dzemydienė, R., Naujikiėnė, R., Dzindzalieta (2016).

Visuomenė nori ir reikalauja iš viešojo sektoriaus organizacijų efektyvumo, naujų veiklos formų, nuolat gerėjančių kokybinių veiklos rodiklių. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 metais patvirtintoje Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje vienas iš tikslų ir yra užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą. Programos įgyvendinimo laikotarpiu elektroninių paslaugų kokybės didinimui numatoma skirti ypatingą dėmesį: bus siekiama užtikrinti nuolatinį ryšį tarp paslaugų teikėjų ir vartotojų. Nustatant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 metų veiklos prioritetus, inovacijos suprantamos kaip vienas iš pagrindinių šalies konkurencingumo didinimo variklių, nes jos užtikrina ilgalaikę pažangą (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 metų veiklos prioritetai 2017). Teikiant viešąsias paslaugas, bei sparčiai plėtojantis informaciniams technologijoms (toliau- IT), naujos inovacijos sukūrė elektroninę valdžią (toliau – e. valdžia), kai

informacijos ir žinių srantai buvo perkeltos į elektroninę erdvę, kurioje siekiama teikti viešąją informaciją, didinti viešosios veiklos skaidrumą, skatinti institucijų bendradarbiavimą. Migracijos paslaugos taip pat buvo perkeltos į elektroninę erdvę, šios paslaugos vartotojams yra pasiekiamos visą parą, septynias dienas per savaitę, galimybę gauti paslaugą nesilankant migracijos įstaigose. E. migracijos paslaugų nauda, kurią reikia išvelgti, tai yra skaidresnis ir patogesnis paslaugų teikimo procesas.

Tyrimo problema. Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis elektroninėmis paslaugomis yra reikšminga kokybės ir plėtros gerinimo priemonė. Europos Sąjungoje (toliau – ES) taip pat ir Lietuvoje administracinio krūvio įvertinimas ir mažinimas yra svarbi problema, dėl to yra kuriamos informacinės sistemos viešosioms e. paslaugoms teikti. Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Joniškio grupės viena iš prioritetinių veiklos krypčių yra – kvalifikuotų ir kokybiškų paslaugų teikimo visuomenei užtikrinimas (Lietuvos migracijos politikos gairės 2014). Norint teikti kokybiškas paslaugas, reikia žinoti visuomenės poreikius. Migracijos politika Lietuvoje yra kuriama palaipsniui, reglamentuodama ES teisės aktus, kurios pagrindiniai uždaviniai – teisinis migracijos reglamentavimas, imigrantų integravimas į visuomenę, kova su neteisėta migracija bei tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Šiame magistro darbe yra konstruojami instrumentai Migracijos skyriaus, kaip vieno iš Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato struktūrinių padalinių, nustatomas vartotojų (klientų) pasitenkinimas teikiamomis elektroninėmis paslaugomis-bei numatomas jų tolimesnis tobulinimas.

Tyrimu siekiama atsakyti į šiuos probleminius klausimus:

- 1) Kaip elektroninės valdžios teorijose atskleidžiamas elektroninių paslaugų, teikiamų viešajame sektoriuje, konceptas?
- 2) Kokia yra elektroninių migracijos paslaugų įgyvendinimo situacija ir plėtros perspektyvos Lietuvoje ?
- 3) Kokie Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Joniškio grupės teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo veiksniai?
- 4) Kokiomis priemonėmis ir būdais būtų galima tobulinti migracijos procesų valdymą, pasitelkiant elektroninių paslaugų privalumus ir trūkumus?

Temos naujumas. Šio darbo temos naujumas pasireiškia tuo, kad informacinės technologijos ypač svarbios valdžios institucijoms, tarp jų ir migracijos įstaigoms, nes yra novatoriškos ir teikia naujų galimybių gerinti darbo kokybę bei didinti valdymo veiksmingumą ir produktyvumą. 2014-ais metais migracijos paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę tikslas – didinti sprendimų priėmimo skaidrumą, teikti visuomenei bei subjektams kokybiškas viešąsias paslaugas ir informaciją, naudojantis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis, be to šios paslaugos nėra nagrinėtos. Viešojo administravimo paslaugų kokybės tema nagrinėta V. Nakrošiaus, R.

Černiūtės (2010); S. Puškoriaus, A. Raipos (2002); A. Raipos, D. Urbanavičiaus (2001) straipsniuose. Lietuvos policijos veiklos kokybė analizuota J. Rutkevičiaus, R. Kasparavičiaus (2011); G. Bubnio, V. Smalskio (2005) straipsniuose. Migracijos politika buvo nagrinėta Bonasia, M., Napolitano, O. (2012), A. Sipavičienės, M. Jeršovo (2010), tačiau darbo autorei nepavyko rasti šaltinių, kuriuose būtų tiriama Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų plėtra tiek teoriniu, tiek ir empiriniu lygmeniu.

Tyrimo objektas. Elektroninių migracijos paslaugų plėtra.

Tyrimo tikslas. Ištirti elektroninių migracijos paslaugų plėtros įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją Joniškio rajone situaciją ir probleminius aspektus bei numatyti galimas tobulinimo kryptis.

Pagrindinis ginamas teiginys: elektroninių paslaugų plėtra migracijos įstaigose reglamentuota nacionaliniuose dokumentuose, tačiau mokslinėje literatūroje apibrėžtas ir praktikoje aptinkamas jos nepakankamai spartus įgyvendinimas susijęs su nepakankama informacijos apie teikiamas paslaugas sklaida.

Tyrimo uždaviniai:

1. Teoriniu aspektu atskleisti elektroninių migracijos paslaugų elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo kontekste sampratą ir ypatumus.

2. Dokumentų analizės pagrindu išnagrinėti elektroninės valdžios įgyvendinimo paslaugų teikimo aspektu migracijoje reglamentavimą.

3. Empiriniu tyrimu atskleisti Joniškio Migracijos grupės darbuotojų ir vartotojų nuomones apie teikiamų migracijos elektroninių paslaugų stipriąsias puses ir probleminius aspektus.

4. Tyrimo rezultatų pagrindu suformuoti elektroninių migracijos paslaugų plėtros elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo kontekste tobulinimo kryptis.

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros analizė;

2. Dokumentų analizė;

3. Kokybinis tyrimas tikslinės grupės interviu (focus) metodu;

4. Turinio content analizė.

Tyrimo teorinis ir praktinis reikšmingumas. Teorinė analizė leido išplėsti mokslines žinias apie elektroninės valdžios dimensiją – elektronines migracijos paslaugas. Praktiniu požiūriu tyrimo rezultatai gali reikšmingai prisidėti prie elektroninių migracijos paslaugų tobulinimo, ypač, keičiant Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Joniškio grupės požiūrį.

I. ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTROS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONTEKSTE TEORINIAI ASPEKTAI

XXI a. yra informacinės plėtros, informacinių technologijų vystymosi ir diegimo amžius. Šiuolaikinę visuomenę galime pavadinti informacine visuomene, kurios kasdienine darbo priemone tapo kompiuteris, leidžiantis bendrauti, keistis informacija bei tobulėti (D., Janickienė, 2005, p. 23). Internetas užima svarbią vietą mūsų gyvenime, juo naudojantis galime sumokėti mokesčius, deklaruoti pajamas, gyvenamąją vietą, įregistruoti įmonę, užsiregistruoti pas gydytoją ir t. t. Vis daugiau asmeninių ir verslo reikalų atliekame neišeidami iš namų, o atliekame elektroninėje erdvėje, naudodamiesi viešomis elektroninėmis paslaugomis (toliau – e. paslaugomis).

Kaip teigia R., Garuckas ir A., Kaziliūnas, (2008) pokyčiai šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, yra susiję su valstybės valdymo modernizavimu, o tiksliau – su elektroninės valdžios (toliau – e. valdžia) projektų įgyvendinimu, yra labai ryškūs. E. valdžią daugelis autorių tapatina su el. paslaugomis, nes šios dvi sąvokos yra priklausomos viena nuo kitos. 1.1 skyrelyje-atskleidžiama elektroninės valdžios samprata, sąsaja su elektroninėmis paslaugomis bei jų plėtra visuomenėje.

1.1. Elektroninės valdžios samprata, sąsaja su elektroninėmis paslaugomis, jų vystymosi raida

Manoma, (Promise and problems of E-democracy: challenges of online citizen engagement 2004), kad pirmosios viešosios elektroninės paslaugos iš pradžių buvo privačios ir e. valdžios apibrėžimas atsirado JAV iš termino e. verslas (*e. business*). Anglų kalboje *Electronic government* turi dvi sąvokos reikšmes: e. valdžia ir elektroninė vyriausybė. Nors Lietuvoje dažniausiai naudojama e. valdžios sąvoka, kuri apima visas valdžios funkcijas, kurios yra perkeltos į elektroninę erdvę ir apjungia paslaugas (tarp jų ir e. paslaugas), kokias valdžia gali teikti savo piliečiams. E. valdžios konceptą bei e. valdžios sąvokos apibrėžimus pateikia autoriai ir juose pabrėžia skirtingus aspektus.

1.1 lentelė

Elektroninės valdžios sąvokos apibūdinimas įvairiuose šaltiniuose

Apibūdinimas	Autorius
Elektroninė valdžia yra vienas iš būdų pagerinti visuomenės ir valdžios komunikavimo kokybę, modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų.	Kiškis, M., Limba T. (2004)

E. valdžia pripažįstama kaip naujoji politinio valdymo ir viešojo administravimo forma.	Dzemydienė, D., Naujikienė, R., Dzindzalieta R., (2016)
E. valdžia traktuojama kaip socio - techninė sistema ir vertinama technologiniu, ekonominiu, organizaciniu, teisinio reglamentavimo, socialiniu, politiniu, etiniu ir kt. aspektais.	Domarkas, V. (2010)
E. valdžia – informacinėmis technologijomis neribotu mastu perkurtos viešosios paslaugos, procesai ir bendradarbiavimo struktūros, t. y. pakeičiančios visą viešojo valdymo institucinę sistemą.	Lenk, K. (2004)
E. valdžia – tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes.	Garuckas, R., Kaziliūnas A. (2008)
E. valdžia – tam tikras demokratinis mechanizmas, kadangi ji susijusi su viešosios informacijos procesais, pilietinės informacijos sklaida ir viešosios sferos vystymusi.	Augustinaitis A., Petrauskas, R. (2002)
Elektroninė valdžia užtikrina visas paslaugas visą parą ir septynias dienas per savaitę, didesnę prieinamumą, galimybę gauti viešąją paslaugą nesilankant viešojo administravimo institucijose.	Milė., R, Junevičius, A. (2013)

Šaltinis: sudaryta autorės pagal autorius

Kaip matyti pateiktoje 1.1. lentelėje, elektroninės valdžios apibrėžimai pateikiami gana skirtingais aspektais. Vieni autoriai pabrėžia informacinių technologijų svarbą, apibūdina kaip demokratinį mechanizmą (Kiškis, M. (2004)., Augustinaitis A., Petrauskas, R. (2002), kiti e. valdžią sieja su viešosiomis paslaugomis Milė., R, Junevičius, A. (2013) Lenk, K. (2004). Autoriai Dzemydienė, D., Naujikienė, R., Dzindzalieta R., (2016) išskiria e. valdžią kaip naują susiformavusią politinio valdymo ir viešojo administravimo formą. Dauguma autorių sutaria, kad e. valdžia svarbi, ji suprantama kaip valdžios priemonė, kuri palengvina viešojo sektoriaus institucijų bendradarbiavimą, viešųjų paslaugų teikimą ir jų prieinamumą klientams, panaudojant išmaniųjų technologijų teikiamas galimybes bei komunikacinių technologijų taikymo svarbą. Taigi, būtų galima teigti, kaip ir pažymi R., Garuckas ir kt. (2008), e. valdžios sudedamosios dalys yra šios: procesai, vykdomi projektai bei strateginiai planai kurie nuolatos yra kuriami, tobulinami ir įgyvendinami, siekiant gerinti viešųjų paslaugų kokybę.

Viešosios paslaugos apima subjektų (gyventojų ar juridinio asmens) ir viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos bendradarbiavimą (įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsakymą, patvirtinimą ir kt.). Elektronines paslaugas galime priskirti prie viešųjų paslaugų (tik internetu), nes pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą: „viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.“ Taip pat, kaip jau minėta, e. paslaugų sąvoka siejama su e. valdžia, todėl toliau apžvelgiama jų vystymosi raida.

Windrum P., Kosh P. (2008, p. 251) monografijoje „Innovation in Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity and Management“ (lietuviškai „Inovatyvus viešojo sektoriaus paslaugų

teikimas: verslumas, kūrybingumas ir vadyba“) rašo, kad viešajame sektoriuje yra svarbios inovacijos ir jas suskirsto į: paslaugų inovacijas (naujų paslaugų teikimą ir esamų tobulinimą) bei paslaugų teikimo inovacijas (naujų ar pakeistų paslaugų teikimo būdus). Šios abi sritys yra orientuotos į el. valdžią, o, tiksliau, į el. paslaugas.

Europos Sąjunga yra priėmusi veiksmų planus, susijusius su e. valdžios ir informacinės visuomenės kūrimu, siekiant, kad viešosios paslaugos būtų prieinamos piliečiams ir būtų efektyvesnės. Lietuva yra Europos Sąjungos narė, todėl daugelis mūsų šalies teisės aktų yra suderinti su Europos Sąjungos teise. Remiantis ES direktyvomis ir programiniais dokumentais, 2002 m. gruodžio mėn. Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino Elektroninės valdžios koncepciją. Sprendimai Europos Sąjungos elektroninėje erdvėje sukuria bendrus elektroninių paslaugų teikimo ir kūrimo reikalavimus, kurie yra įgyvendinami ir nacionaliniu lygmeniu (Dzemydienė, D, Naujickienė R., Dzindzalieta R. 2016, p. 27).

Europos Komisija yra sudariusi e. paslaugų sąrašą, kurį sudaro 20 pagrindinių paslaugų: 12 iš jų gyventojams, o 8 verslui (Garuckas. R., Kaziliūnas, A., 2008, p. 60). Atliekant tyrimus pagal metodiką, ES stebi kiekvienos ES šalies narės pažangą e. valdžios srityje. Dažniausiai yra vertinami šie rodikliai: kiekvienos iš 20 pagrindinių paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygis, patogumas, atskaitingumas (galimybė stebėti proceso istoriją), skaidrumas bei saugumas (tapatybės nustatymas ir identifikavimas). Lietuvos pažanga Europos Komisijos 2016 m. tyrimo e- Government Benchmark 2016, aprašyti kitame 1.2. skyrelyje.

Manoma, kad pagrindinės skaidrės Lietuvoje, kurios pastūmėjo viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę buvo Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programa (2011), kurioje informacinė visuomenė yra pateikiama kaip atvira, išsilavinusi nuolat tobulėjanti (besimokanti), o jos dalyviai – visada besinaudojantys informacinėmis komunikacinėmis technologijomis (toliau- IKT). Programoje viešųjų e. paslaugų įgyvendinimo paslaugų plane numatyta didinti piliečių aktyvumą, skatinti piliečių ir valdžios bendradarbiavimą. Taip pat pagrindinė numatoma e. valdžios plėtros sąlyga – tarpvalstybinis atviras ir lankstus informacinių viešųjų e. paslaugų teikimas, planuojama, kad iki 2019 m. ne mažiau nei 85 proc. Lietuvos gyventojų naudosis internetu.

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros programoje yra nustatyti trys prioritetai:

- *Pirmasis prioritetas:* Lietuvos piliečių gebėjimų lavinimas ir jų skatinimas naudotis IKT; pagrindinis uždavinys – sudaryti sąlygas Lietuvos gyventojų tikslinėms grupėms, kurios iki šiol nesinaudojo internetu ir kompiuteriu, įgyti reikiamų žinių.

- *Antrasis prioritetas:* elektroninio turinio naujumas, plėtojant viešąsias e. paslaugas ir e. demokratiją; pagrindinis uždavinys– skatinti gyventojus naudotis viešosiomis administracinėmis e. paslaugomis, užtikrinti duomenų perdavimo kokybę ir taip prisidėti prie e. demokratijos plėtros.

- *Trečiasis prioritetas:* IKT infrastruktūros plėtra, užtikrinant e. duomenų saugumą ir patikimumą. Pagrindinis uždavinys – užtikrinti elektroninės erdvės saugumą ir patikimumą, didinti gyventojų ir juridinių asmenų pasitikėjimą elektronine erdve.

Viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų naudotojų patogumui yra rengiami metodiniai dokumentai, norint padėti vartotojams naudotis e. paslaugomis. Vienas iš tokių dokumentų yra Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakymu – „Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijos“, kuriame yra nurodyta, kad elektroninę paslaugą sudaro šie pagrindiniai elementai:

1. žmogiškieji ištekliai, kurie apima naudotojus ir elektroninių paslaugų kūrėjus;
2. infrastruktūra, į kurią įeina informacinės ir ryšių technologijos, patalpos ir kiti fiziniai komponentai, kurie yra reikalingi elektroninėms paslaugoms teikti;
3. informacija ir komunikacija, kurią sudaro: elektroninės paslaugos teikimo tikslais kuriamos ir naudojamos žinios, kuriomis disponuoja elektroninės paslaugos kūrėjai, bei keitimasis jomis su vartotoju;
4. procesai, kurie suprantami kaip konkrečios veiksmų sekos ir sąlygos, kurių laikomasi teikiant elektroninę paslaugą. Šie paminėti elementai yra pagrindas e. valdžios plėtrai ir tobulėjimui, nes tai yra ir žmogiškųjų išteklių valdymas, informacinės technologijos ir inovacijų sistemos aplinka.

Valstybės sektoriuje inovacijos yra susietos su žmogiškaisiais ištekliais: valstybės tarnautojų mokymas, darbuotojų paskatų logikos kūrimas, geras vadovavimas ir lyderystė skatina inovatyvumą. Personalo trūkumas, menka darbuotojų motyvacija sudaro barjerus diegti inovacijas (Inovatyvus viešasis sektorius – misija įmanoma? Teminio tyrimo ataskaita 2015).

Žmogiškieji ištekliai yra glaudžiai susiję su bendradarbiavimu, nes inovacinės veiklos sėkmė priklauso nuo sėkmingo skirtingų jos dalyvių bendradarbiavimo, kurio metu vyksta dalijamasis turimomis žiniomis ir naujos kokybės kolektyvinių žinių formavimas. Pasirengimą bendradarbiauti sudaro: bendradarbiavimo įgūdžių tobulinimas, kurio galima siekti išklausančiam tikrus kursus už institucijos ribų ar organizuojant paskaitas, seminarus, diskusijas, interviu, pasikeitimo vaidmenimis pratybas, praktinių įgūdžių įgijimo (Dettmer ir kt., (2005). Migracijos politikoje taip pat aptinkami pagrindiniai veiksniai, kurie dažniausiai sutinkami įvairiose migracijos veiklose:

- komandinis darbas;
- švietimo, mokslo, inovacijų ir verslo (pramonės) bendradarbiavimas;
- tarptautinis bendradarbiavimas;
- regionų plėtra ir bendradarbiavimas;

- viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimas. Pavyzdžiui: Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos bendradarbiauja su įvairių šalių migracijos tarnybomis ir tarptautinėmis organizacijomis, tokiomis kaip Tarptautinė migracijos organizacija (IOM), Jungtinių Tautų vyriausiojo pabėgėlių komisaro valdyba (UNHCR), Tarptautinis Raudonasis Kryžius.

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę paskatino visuomenės pažangą. Informacinės visuomenės kūrimas bei elektroninių paslaugų lygmenys aptariami kitame skyriuje.

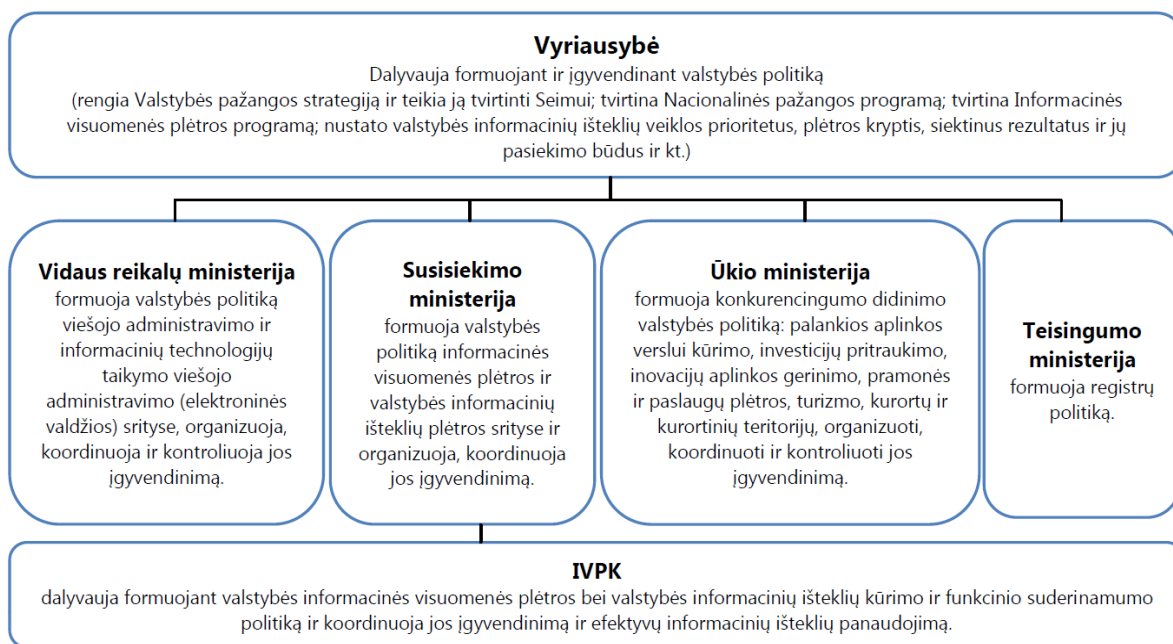
1. 2. Elektroninės paslaugos ir jų tipologijos diskursas

Vienu iš Europos Sąjungos prioritetų kūrė e. valdžią, e. paslaugas, gerino valdžios ir paslaugų kokybę bei sukūrė e. valdžios modelių tipus:

- ✓ valstybinė institucija – verslui (G2B);
- ✓ valstybinė institucija – vartotojui (G2C);
- ✓ valstybinė institucija – valstybinei institucijai (G2G).

Pasak T. Limbos (2009, p. 259), e. paslaugų pasiekiamumas yra tinkamas, kai e. valdžios paslaugos yra naudojamos –šiomis trimis kryptimis.

Norint ir siekiant, kad elektroninės paslaugos būtų įgyvendintos visos valstybės mastu, e. valdžios politika turi būti formuojama ir įgyvendinama vientisai ir nuosekliai. Lietuvoje e. valdžios politiką kuria ir įgyvendina šios institucijos (1.1 pav.). Svarbiausią vaidmenį atlieka Vyriausybė, kuri formuoja ir įgyvendina e. valdžios politiką, tvirtina programą bei nustato plėtros kryptis bei siekiamus e. valdžios politikos rezultatus. Susisiekimo ministerija formuoja informacinės visuomenės plėtros politiką, taip pat šioje schemoje dalyvauja ir Ūkio ministerija, kuri yra atsakinga už inovacijų aplinkos gerinimo, pramonės ir paslaugų plėtros. Teisingumo ministerija atsako už registrų politikos formavimą, o informacinės visuomenės plėtros komitetas (IVPK) dalyvauja informacinių išteklių kūrime, koordinavime ir panaudojime (Valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaita, 2014).



1.1 pav. E. valdžios srityje dalyvaujančios institucijos

Šaltinis: sudaryta autorės pagal Valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaitą

Kuriant e. valdžią, viešąsias paslaugas reikėjo perkelti į elektroninę erdvę, tuo tikslu buvo sukurtas Valstybės nutarimas dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą, kuriame buvo išskirti (1.2 pav.) penki e. paslaugų lygmenys. Lietuvoje teikiamos įvairių lygių viešosios e. paslaugos, svarbu organizacijoms palengva „kilti“ aukštesniems lygmenims.

PENKTAS LYGMUO Personalizuotas reikalų tvarkymas, kai elektroniniu parašu ar kitomis priemonėmis būtina autentifikuoti reikalus tvarkančio asmens tapatybę
KETVIRTAS LYGMUO ↑ Transakcija- visišką reikalų tvarkymą
TREČIAS LYGMUO ↑ Abipusė sąveika
ANTRAS LYGMUO ↑ Vienpusė sąveika
PIRMASIS LYGMUO ↑ Informacija

1. 2 pav. Viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygmenys

Šaltinis: sudaryta autorės pagal UN E-Government..., 2010

Pagal R., Mile ir A. Junevičių (2013), pirmajame lygmenyje institucija pateikia viešąją informaciją internetu vartotojams, apie tai, ką ir kaip reikia daryti, norint gauti vieną ar kitą viešojo

administravimo paslaugą, kad žmogus, būdamas namie arba darbo vietoje, galėtų sužinoti atsakymus į jam rūpimus klausimus. Pavyzdžiui, koks mokestis už asmens tapatybės ar paso išdavimą (pakeitimą), kaip registruoti naujagimį, įsteigti bendrovę, užsiregistruoti pas gydytoją ir t. t., o antrajame institucija vartotojui pateikia savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir—atsispausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis). Trečiajame lygyje – vartotojo tapatybė jau yra nustatoma sistemoje, jis gali pateikti užklausas ir institucija į elektroninę užklausą atsako. Tačiau viešoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma. Ketvirtasis lygis –absolūtus interaktyvumas, vartotojo visiškas aptarnavimas internete. Vartotojas elektroniniais kanalais pateikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą. Neseniai buvo išskirtas ir penktasis lygis – kai yra automatiškai panaudojama buvusi vartotojo registracija ir duomenys apie paslaugų vartotoją, todėl nebereikia pakartotinio duomenų įvedimo (The User Challenge Benchmarking (2007)).

Svarbu paminėti, kad diegiant elektronines paslaugas, valstybės institucijoms tenka spręsti ir išskylančias problemas, kurios dažniausiai yra susijusios su technologinėmis, finansinėmis ir žinių kliūtimis. Kaip aprašo autoriai M. Kiškis M., ir T. Limba (2004, p. 5), „pirmojo ir antrojo lygio paslaugos gali būti sukurtos per gana trumpą laiką ir už palyginti nedidelę kainą. Pereinant į trečią lygį reikia technologinio šuolio ir papildomų lėšų. Norint teikti ketvirtojo lygio paslaugas, reikia ne tik daug lėšų ir laiko, bet ir tam tikros vartotojų kultūros bei valstybės struktūrų organizacinių pokyčių. Ketvirtam lygmeniui įgyvendinti reikalingos patikimos asmens identifikavimo sistemos, o perėjimas į penktąjį lygį labiau siejamas su naujais veiklos organizavimo būdais.“ Taigi, kiekviena ES narė nori pasiekti ir išlaikyti kuo aukštesnį e. valdžios išsivystymo lygį.

Pagal paskutinius duomenis Europos Komisijos atliktame 2016 m. tyrime e- Government Benchmark 2016, buvo vertinami tokie ES šalių rodikliai: skaidrumas, e-valdžios paslaugų orientacija į vartotoją, tarpvalstybinis judumas ir įgyvendinimo priemonės. Lietuva šiame tyrime priskiriama prie pirmaujančių šalių, kuriose e-valdžios paslaugos auga sparčiausiai, o e-valdžios rodikliai lenkia Europos Sąjungos šalių vidurkį. E-valdžios paslaugų orientacija į vartotoją Lietuvoje įvertinta 84 proc. (ES vidurkis 77 proc.), skaidrumas siekia 79 proc. (ES vidurkis 55 proc.), įgyvendinimo priemonės 76 proc. (ES vidurkis 54 proc.). Vienintelis rodiklis, į kurį Lietuva turėtų labiau atkreipti dėmesį – tai tarpvalstybinis judumas (vykimas į kitas valstybes tobulėjimui bei gerosios patirties pasidalijimas), kuris siekė 49 proc. (ES vidurkis 55 proc.).

Džiugu, kad Lietuva priskirta progresyviai e. paslaugas teikiančių šalių grupei, apie elektroninių paslaugų naudą, efektyvumą ir skaidrumą viešajame sektoriuje rašoma-1.3 dalyje.

1.3. Elektroninės paslaugos didinant valstybės institucijų veiklos veiksmingumą

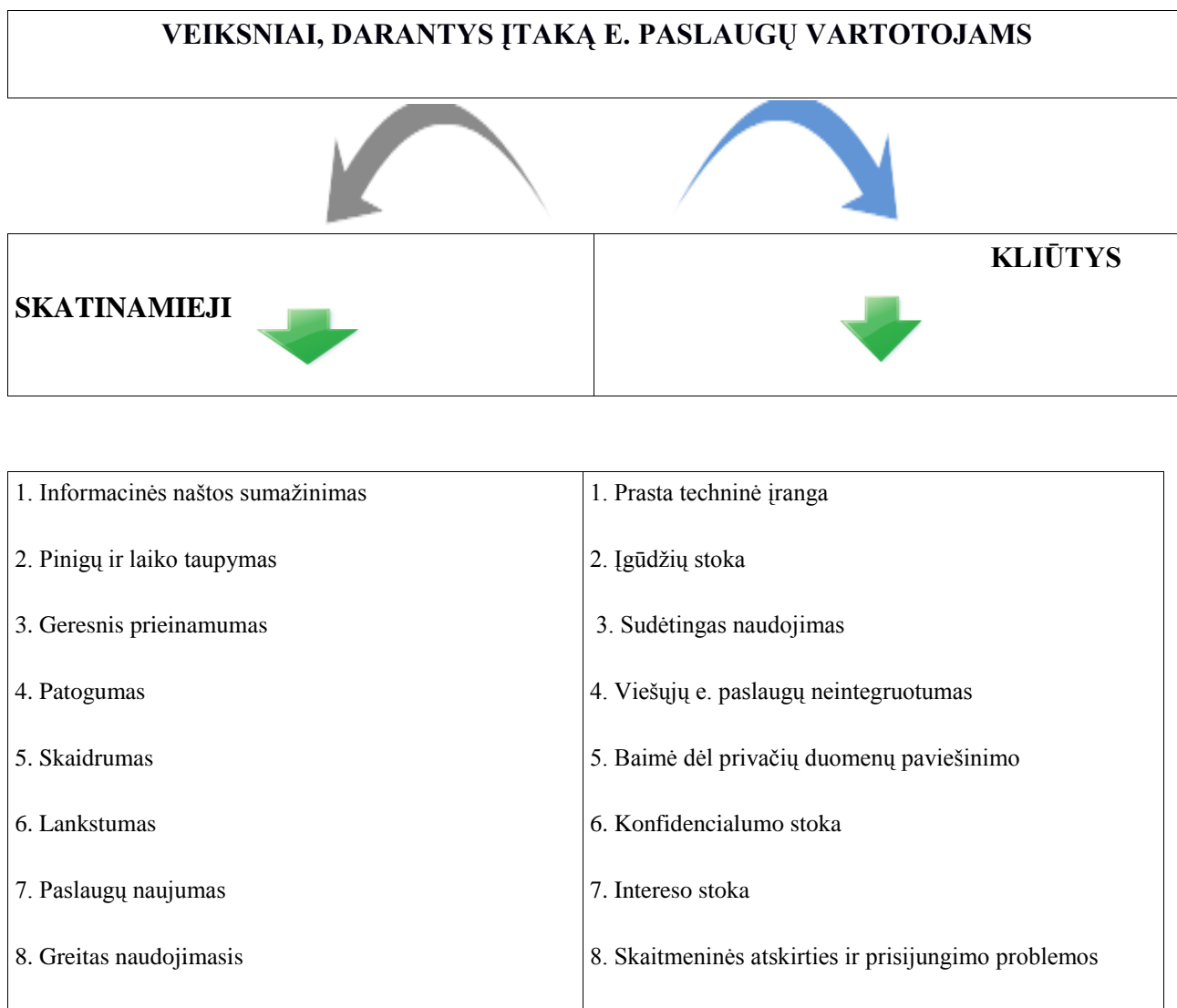
Valstybinių institucijų ir organizacijų administravimo paslaugų perkėlimu į elektroninę erdvę siekiama: skaidresnio valstybės valdymo diegimo, didinama valstybės tarnautojų asmeninė kompetencija, kuriama atskaitomybės sistema ir skaidri sprendimų priėmimo tvarka (Dzemydienė, D, Naujikienė R., ir kt., 2016, p. 28). Piliečiai ir verslas, norėdami sumažinti administracinę naštą, naudojami viešosiomis e. paslaugomis, kurios gali būti pasiekiamos iš bet kurios vietos, naudojantis įvairiais informaciniais įtaisais, teikimas turi būti reglamentuojamas teisės aktais. Galime išskirti šiuos pagrindinius viešųjų elektroninių paslaugų bruožus:

- ✓ teikia valstybės ar savivaldybių įsteigtos specialios įstaigos bei organizacijos arba privatūs asmenys;
- ✓ šios paslaugos gavėjais ir naudotojais yra gyventojai, verslo subjektai bei vyriausybė (t.y. valstybės ir savivaldybių institucijos, pareigūnai ir pan.);
- ✓ teikimu yra siekiama tenkinti viešuosius interesus bei padėti įgyvendinti žmogaus teises.
- ✓ gali būti teikiamos už užmokestį arba nemokama tačiau bet kokių atveju tai neturi būti veikla, kuria siekiama pelno;
- ✓ apima visą bendravimo procesą (pvz. paklausimą ir atsakymą į jį, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą);
- ✓ yra teikiamos paslaugų gavėjo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu.

Svarbiausia priežastis, dėl kurios viešojo sektoriaus srityje reikalingos inovacijos ir informacinės technologijos, yra ta, kad gyventojai ir verslo subjektai iš valdžios įstaigų reikalauja daugiau lankstumo, atvirumo ir bendradarbiavimo, teikiant viešąsias ir administracines paslaugas, todėl, siekdami būti atviri, lankstūs ir bendradarbiaujantys su visuomene, e. valdžią naudoja siekdami padidinti savo veiksmingumą ir efektyvumą (R., Petrauskas, 2001). Valstybės ir savivaldos institucijoms svarbu ne tik formuoti teigiamą įvaizdį, bet ir skatinti piliečius bendradarbiauti, kuriant vartotojų lūkesčius ir poreikius tenkinančias viešąsias paslaugas. Lietuvoje prie Vidaus reikalų ministerijoje buvo paskirtas atskiras padalinys – Informacinės politikos departamentas., kuris yra atsakingas už elektroninės valdžios įgyvendinimą, elektroninės valdžios projektų valdymą ir elektroninių viešųjų paslaugų teikimo visuomenei priežiūrą.

Bendra e. valdžios pažanga, įgyvendinant šalims veiksmų programas, yra vertinama taikant įvairius metodus ir vertinimo būdus: lyginamąją analizę, viešųjų duomenų studijas, patirties studijas, individualiosios veiklos vertinimą, duomenų bei vartotojų lūkesčių analizę ir kt. Vieną iš įdomesnių tyrimų atliko Belgijos mokslininkai, jie nagrinėjo piliečių viešųjų e. paslaugų lūkesčių vertinimą (Verdegem P., Hautteete L., 2007 p. 165-180). Atliktas tyrimas leido nustatyti

skatinamuosius ir kliūčių veiksnius su kuriais klientai (vartotojai) susiduria, naudodamiesi viešosiomis e. paslaugomis (1.3 pav.).



1.3. pav. E. paslaugų vartotojams aktualūs veiksniai

Šaltinis: adaptuota pagal Verdegem P., Hauteete L., 2007 p. 169

Šis tyrimas atliktas beveik prieš dešimtmetį, bet manoma, kad veiksniai, dėl kurių vartotojas rinksis naudotis ar nesinaudoti elektroninėmis paslaugomis nepakito, nes naudotojas nori, kad teikiamos paslaugos būtų efektyvios, naudingos, taupančios laiką ir pinigus.

Galime teigti, kad viešųjų paslaugų teikimas yra naudingas pačioms valstybinėms institucijoms: dažniausiai tai siejama su paslaugos teikimo operatyvumo padidėjimu, klientų pasitenkinimo augimu ir sumažėjusiu personalo apkrovimu. Vienos iš valstybinių institucijų – migracijos įstaigos bei jos paslaugų teikimas elektroninėje erdvėje yra analizuojamas kitoje dalyje.

1. 4. Migracijos paslaugų administravimas įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją

Migracijos politika itin aktuali tapo pastarąjį dešimtmetį, nors pati migracija nėra naujas reiškinys: šis procesas visuomenėje egzistavo nuo seniausių laikų. Sąvoką „politika“ – dažniausiai suprantame kaip valstybės valdymą. Politika gali būti apibrėžiama kaip būdas, kuriuo mes suprantame ir tvarkome savo socialinius reikalus. Politika yra veikla, kuri yra susijusi su žmonių materialiniais ir socialiniais santykiais.

Migracija – tai sudėtingas, sunkiai apibrėžiamas bei išmatuojamas procesas (I., Naulickaitė, B., Melnikas 2015, p. 222). Šis reiškinys šių dienų visuomenėje pasižymi daugialypiškumu ir dinamiškumu tam, kad galėtume suvokti, kas yra migracijos politika, pirmiausia būtina apibrėžti pačią „migracijos“ sampratą (1.2 lentelė).

1.2 lentelė

Migracijos sąvokos apibūdinimas įvairiuose šaltiniuose

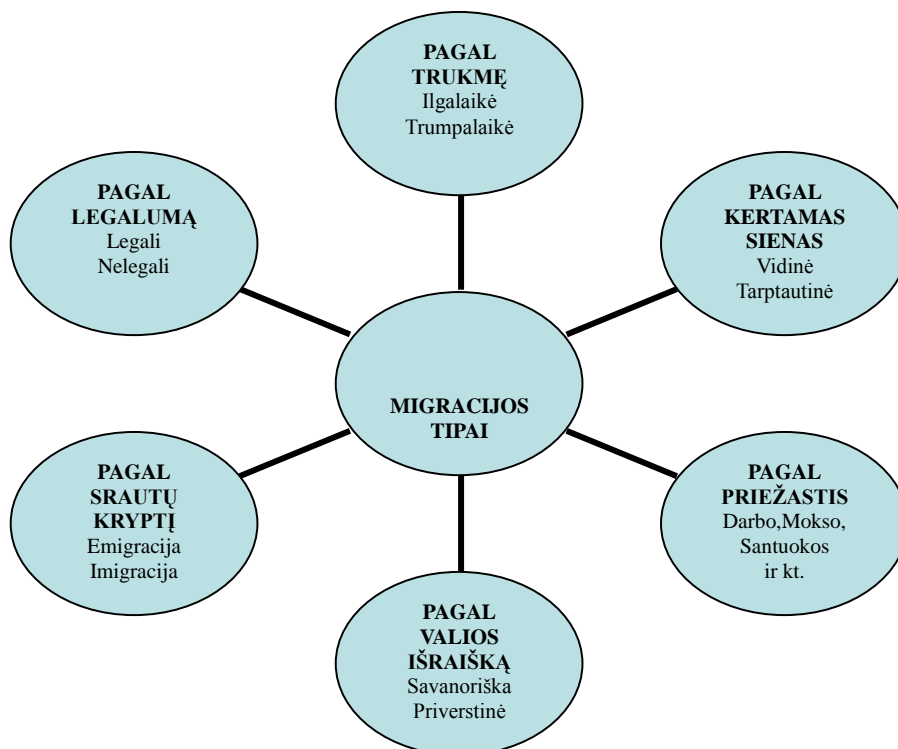
Apibūdinimas	Autorius
<i>Migracija</i> reiškia asmenų arba žmonių grupės judėjimą iš vienos vietos į kitą dėl priežasčių, svyruojančių nuo socialinių, politinių ir ekonominių iki tokių kaip turizmas ir poilsis.	Adegboyega (2010)
<i>Migracija</i> - tai žmonių gyvenamosios vietos pakeitimas, kurio pagrindinis rezultatas yra gyventojų skaičiaus ir struktūros pokyčiai tiek šalyje, iš kurios išvykstama tiek šalyje į kurią atvykstama.	Brazauskienė, B., Kazlauskienė, G. (2002)
<i>Migracija</i> – tai ilgalaikis nuolatinės gyvenamosios vietos pakeitimas, dėl kurio keičiasi tiek gyventojų skaičius, tiek jų struktūra išvykimo ir atvykimo vietovėse.	Kasnauskienė, G., (2005)
<i>Migracija</i> gali būti apibrėžiama kaip trumpalaikis ar ilgalaikis, vidinis ar tarptautinis asmenų arba jų grupių persikėlimas iš vienos vietos į kitą dėl įvairių priežasčių, svyruojančių nuo geresnių lūkesčių rasti darbą iki persekiojimo.	Bonasia, M., Napolitano, O., (2012)
<i>Migracija</i> apibūdinama remiantis laisvu žmonių judėjimu iš vienos šalies į kitą. Pabrėžiama, kad migracija yra dviejų formų: imigracija (žmonės atvyksta į šalį turėdami tikslą joje įsikurti) ir emigracija (asmenys išvyksta iš tėvynės siekdami įsikurti kitoje šalyje).	Beržinskienė, D., Kairienė, S., Virbickaitė, R., (2009)
<i>Ekonominė migracija</i> apibūdinama kaip išvykimas iš Lietuvos turint tikslą įsikurti užsienio valstybėje (t. y. ekonominė emigracija) ar atvykimas iš užsienio valstybės turint tikslą įsikurti Lietuvoje (t. y. ekonominė imigracija), siekiant geresnės gyvenimo kokybės, didesnio darbo užmokesčio, geresnių darbo sąlygų.	Lietuvos Respublikos ekonominės migracijos reguliavimo strategija (2007)
<i>Migracija</i> - asmenų judėjimas į naują teritoriją arba šalį, siekiant rasti darbą ar geresnių gyvenimo sąlygų.	Oxford Dictionaries (2014)

Šaltinis: sudaryta autorės pagal kitus autorius

Kaip galime atkreipti dėmesį, pati migracijos sąvoka yra glaudžiai susijusi su migracijos politika, J. Money (2009, p.1) migracijos politiką apibrėžia kaip susidedančią iš dviejų komponentų: imigracijos kontrolės ir imigrantų integracijos. Taip pat mąsto ir šį teiginį patvirtina

K., Žibas ir V., Platačiūtė (2009, p. 42), jie sutaria, kad „migracijos politikos kūrimo ir įgyvendinimo procesą sudaro du pagrindiniai aspektai: imigracijos reguliavimas (imigrantų atranka, jų priėmimo taisyklės, neteisėtos imigracijos kontrolė ir kt.) ir politika, reglamentuojanti imigrantams suteikiamas sąlygas (užimtumo ir būsto prieinamumas, galimybė siekti išsilavinimo ir kt.). Europos migracijos tinklo sudarytame žodyne (2012) imigracija apibrėžiama kaip „atvykimas į šalį, ketinant apsigyventi naujoje gyvenamojoje vietoje nuolat arba ne trumpiau kaip 12 mėn.“ Galima apibendrinti, kad gyventojų migracija (lot. migratio – keliavimas) – tai žmonių judėjimas iš vienos gyvenamosios vietos į kitą, kuris pagal trukmę būna negrįžtamas, laikinas arba sezoninis. Taip pat galime išskirti šias migracijos formas: emigraciją (išvykimą), imigraciją (atvykimą) ir permigraciją (tranzitinį keliavimą).

Pasak Janušausko (2009, p. 19), gyventojų migracija (teritorinis mobilumas) į įvairius tipus pirmiausia skirstoma (žr. 1.4 pav) pagal persikėlimo trukmę: ilgalaikę, pastovią (long-term, permanent), trumpalaikę, laikiną (short-term, temporary), sezoninę, turistinę ir pan. Pagal legalumą migracija gali būti skirstoma į oficialią/legalią/reguliarią (official/legal/orderly), nelegalią/nedeklaruotą (irregular/undeclared). Pagal persikėlimo kryptį/vietą – į vidinę, išorinę/tarptautinę, lokalią. Pagal migracijos pobūdį/motyvus – darbo, mokymosi, šeiminei (šeimų susijungimas). Pagal migrantų kvalifikacijos išsaugojimą – „protų nutekėjimo“ (brain drain), „protų praradimo/švaistymo“ (brain waste), „rankų nutekėjimo“. Pagal apsisprendimo savarankiškumą – savanorišką (voluntary), priverstinę (forced), deportaciją/prievartinę (deportation/forcible).



1.4 pav. Migracijos tipai

Europos migracijos tinklo Lietuvos informacijos centras išskiria šias pagrindinės Lietuvos įstaigas, formuojančias ir įgyvendinančias migracijos veiklą bei jos politiką:

✓ **Vidaus reikalų ministerija (VRM)** yra pagrindinė įstaiga, kuri užsiima migracijos politikos formavimu ir įgyvendinimo priežiūra. VRM per savo administracijos padalinį – Viešojo saugumo politikos departamentą – formuoja valstybės politiką migracijos (išskyrus ekonominę migraciją) srityje organizuoja, kontroliuoja ir koordinuoja jos įgyvendinimą, užtikrina valstybės politikos įgyvendinimą vizų srityje. Be to, VRM administruoja išorės sienų fondą ir Europos gražinimo fondą pagal ES Solidarumo ir migracijos srautų valdymo bendrąją programą (LR Vidaus reikalų ministerijos informacija).

✓ **Migracijos departamentas prie LR Vidaus reikalų ministerijos (MD)** yra pagrindinė centrinė įstaiga, įgyvendinanti valstybės politiką migracijos (išskyrus ekonominę migraciją) srityje. MD užsiima vizų, imigracijos, prieglobsčio, pilietybės klausimais, išduoda leidimus gyventi, užsieniečių kelionės dokumentus, priima sprendimus išsiųsti arba gražinti užsieniečius, uždrausti jiems atvykti į Lietuvą, kontroliuoja užsieniečių buvimą ir gyvenimą Lietuvoje, analizuoja nelegalios migracijos priežastis.

Šios institucijos **strateginis tikslas** yra: užtikrinti Europos Sąjungos reikalavimus atitinkantį migracijos procesų, susijusių su užsieniečių teisine padėtimi, prieglobsčio suteikimu, asmens dokumentų išdavimu, valdymo lygį, spręsti Lietuvos Respublikos pilietybės klausimus. Pagrindinis Migracijos departamento veiklos tikslas yra numatytas ***Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos nuostatuose***, kuriuose taip pat yra aprašytos įstaigos funkcijos, teisės ir Migracijos departamento struktūra. Ją sudaro 6 skyriai: Imigracijos reikalų, Pilietybės reikalų, Prieglobsčio reikalų, Užsieniečių reikalų, Bendrųjų reikalų, Teisės ir tarptautinio bendradarbiavimo. MD teritorinių padalinių neturi, tačiau metodiškai kuruoja migracijos tarnybas.

✓ Teritorinių policijos įstaigų viešosios policijos migracijos valdyba, skyriai, poskyriai ir grupės (**migracijos tarnybos**) yra pagrindinės teritorinės įstaigos, sprendžiančios su migracija (išskyrus ekonominę migraciją) susijusius klausimus. Migracijos tarnybos priima asmenų prašymus išduoti leidimus gyventi, kelionės dokumentus, visas, priima prašymus suteikti prieglobstį, Lietuvos Respublikos pilietybę, tam tikrais atvejais priima sprendimus išduoti leidimus gyventi, tvirtina kvietimus užsieniečiams atvykti į Lietuvą, kontroliuoja užsieniečių teisėtą buvimą, užsiima nelegalios migracijos prevencija, priima sprendimus įpareigoti užsieniečius išvykti iš Lietuvos, surašo administracinių teisės pažeidimų protokolus, sulaiko neteisėtai esančius užsieniečius (

Migracijos departamento prie LR VRM informacija).

✓ Migracijos tarnybų veiklą kontroliuoja ir koordinuoja **Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos**. Migracijos klausimus kuruoja Viešosios policijos valdybos Migracijos poskyris.

✓ **Valstybės sienos apsaugos tarnyba prie Vidaus reikalų ministerijos (VSAT)** saugo valstybės sieną ir užsiima neteisėtos migracijos kontrole.

✓ **Asmens dokumentų išrašymo centras prie Vidaus reikalų ministerijos** išrašo leidimus gyventi ir kelionės dokumentus užsieniečiams, asmens tapatybės korteles ir pasus Lietuvos piliečiams.

✓ Valstybės sienos apsaugos tarnybos prie Vidaus reikalų ministerijos **Užsieniečių registracijos centras (URC)** yra įstaiga, kurioje laikomi sulaikyti užsieniečiai ir apgyvendinami prieglobsčio prašytojai.

✓ **Lietuvos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos** išduoda vizas, priima dokumentus dėl leidimų gyventi išdavimo, pilietybės, legalizuoja dokumentus ir kontroliuoja juos.

Taip pat yra ir kitų institucijų, kurios padeda įgyvendinti migracijos veiklą: Pabėgėlių priėmimo centras; Lietuvos darbo birža prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (LDB); Gyventojų registro tarnyba prie Vidaus reikalų ministerijos ir kt., migracijos klausimais užsiima ir nevyriausybinės organizacijos.

Visos šios išvardintos institucijos įgyvendina migracijos politiką per savo veiklą bei strateginius dokumentus. Gaila, bet Lietuvoje nėra vieno dokumento, kuriame būtų nuosekliai išdėstyta Lietuvos migracijos politika prieglobsčio ir kitais su asmenų judėjimu susijusiais klausimais. Galime teigti, kad Lietuvos migracijos veikla bei politika yra orientuota į ES politikos srityje paramą ir tinkamą ES ir Šengeno sutarties reikalavimų įgyvendinimą.

Apžvelgus bendrąją šalies ir migracijos sektoriaus plėtros planavimą, galima nurodyti šias pagrindines planavimo dokumentų rūšis: strategiją, nacionalinę programą, įstatymus, migracijos politikos gaires ir priemonių planą (kuris dažniausiai sudaromas strategijai ar programai įgyvendinti). Dažnai planavimo dokumentai neatitinka valstybės finansinių galimybių, juose nepaisoma biudžeto rengimo proceso.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės šešioliktoje 2012–2016 metų programoje bei dabar jau *Lietuvos Respublikos Vyriausybės septynioliktoje programoje* yra labai minimaliai užsiminta apie migracijos politikos veiklos sritį ir planuojamus šios veiklos prioritetus ir įgyvendinimo priemones. Lietuvoje yra gausu ilgalaikių strategijų, kuriose yra minimos migracijos perspektyvos.

Šios ilgalaikės strategijos buvo pradėtos kurti Lietuvai oficialiai pareiškus norą integruotis į Europos Sąjungos ir jos struktūras, pagal paskirtą ilgalaikės strategijos turėtų tapti svarbiausiu planavimo dokumentu, kuris padėtų suderinti tarpusavyje ir integruotą valstybės bendrąsias ir šakines strategijas. **Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“** numatyta valstybės vizija (Lietuva – sumani šalis, kurioje gera gyventi ir dirbti) ir raidos prioritetai bei jų įgyvendinimo kryptys iki 2030 metų, taip pat skiriamas dėmesys pažangos sritims – sumaniai visuomenei, ekonomikai ir valdymui.

Kaip pagrindines šių dienų migracijos problemas galima įvardyti:

- ✓ emigravusių iš Lietuvos susigrąžinimą;
- ✓ imigrantų (užsieniečių) kontrolė ir integracija Lietuvoje.

Emigravusių iš Lietuvos asmenų susigrąžinimas. Lietuvos piliečių emigracija pastaruosiu metu yra įvardijama įvairiai – kaip viena didžiausių nekarinių grėsmių, iššūkių, kuri savo šaliai pateikia jos visuomenės nariai, traktuojama kaip viena didžiausių pastarųjų dešimtmečių problemų. Ekspertai vis garsiau kalba apie emigracijos keliamą grėsmę. Europos Sąjungos statistikos biuras „Eurostat“ prognozuoja, kad 2060 m. pradžioje Lietuvoje gyvens 2 547,7 tūkst. žmonių. Manoma, kad daugumą šalies gyventojų sudarys pagyvenę žmonės. Migracija suprantama kaip indėlis į nacionalinę inovacijų sistemą: jauni asmenys, atvykę į šalį, susaistomi (labiau nei vyresnio amžiaus darbuotojai) su šalies instituciniu, organizaciniu, įstatymų bei politiniu ir kultūriniu kontekstu, todėl ir jų indėlis į inovacijų infrastruktūrą būna didesnis. Pastaraisiais metais dažnai bandoma ieškoti piliečių išvykimo priežasčių, įvardijami migracijai darantys įtaką veiksniai. Dažnai tyrimų autoriai akcentuoja, kad emigraciją pirmiausia lemia ekonominiai veiksniai: nevienodi ekonominio išsivystymo lygiai tarp Lietuvos ir užsienio šalių, šalių gyvenimo lygio skirtumai, darbo užmokesčio (pajamų) dydžio skirtumai, užimtumas ir nedarbo lygis šalyse, tačiau svarbu ne tik ekonominiai migracijos motyvai.

Formuojant migracijos politiką, pirmiausia reikėtų atkreipti dėmesį, kad emigracijos mažinimas ir reemigracijos (grįžimo į tėvynę iš emigracijos) skatinimas negali būti atskirtas nuo socialinės-ekonominės plėtros. Antra, migracijos politikos priemonės turi būti kompleksinės ir vykdomos įvairiais lygiais: tarptautiniu, šalies (rajono), šeimos (namų ūkio). Trečia, migracijos politikos efektas nėra greitas, realių rezultatų dažniausiai galima tikėtis tik po kelių metų (M., Adomėnas 2006, p. 14).

Nors Lietuvos gyventojų emigracijos problema šiomis dienomis mažėja, bet vis dėlto reikia pripažinti, kad per pastaruosius metus jis įgavo gana didelį pagreitį, todėl būtina analizuoti kokiomis priemonėmis galėtume sustabdyti emigracijos procesą. Pagrindinis dokumentas, kuriuo dabar remiasi migracijos sritis yra Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. sausio 22 d.

patvirtintos *Lietuvos migracijos politikos gairės*, kuriose siekiama nustatyti Lietuvos migracijos politikos tikslus, principus ir kryptis ir užtikrinti tinkamą migracijos procesų valdymą. Vienas iš Lietuvos migracijos politikos tikslų, šiame dokumente yra: siekti, kad palaiptis mažėtų emigracija ir didėtų grįžtamoji migracija.

Šiose gairėse pabrėžiama būtinybė valstybės priemonės nukreipti į giluminių socialinių ir ekonominių emigracijos priežasčių šalinimą, ypač jaunimo nedarbą, sudaryti sąlygas visą informaciją ir praktinę pagalbą visais su grįžimu susijusiais klausimais gauti „vieno langelio“ principu. Akivaizdu, kad į tėvynę grįžtantiems gyventojams turi būti sudarytos galimybės integruotis į darbo rinką, įgyvendinti užsienio lietuvių telkiantys ir jų ryšį su Lietuva išlaikantys projektai.

Lietuvos inovacijų 2010–2020 metų strategijoje akcentuojama verslo ir mokslo sąveika, užsienio investicijų svarba, tačiau migracijos aspektas joje irgi neminimas. Strategijoje „Globali Lietuva“ akcentuojamas siekis, kad Lietuvos emigrantai prisidėtų prie Lietuvos ekonomikos ir investicijų skatinimo, norima, kad užsienio lietuvių verslo įmonės bendradarbiautų su Lietuvos verslais. Strategijoje atsispindi požiūris, kad būtų geriau, jei į Lietuvą grįžtų ir čia dirbtų ar verslą kurtų lietuviai emigrantai, o ne atvykėliai iš trečiųjų šalių (A., Sipavičienė., M., Jeršovas ir kt., (2015).

Imigrantų (užsieniečių) kontrolė ir integracija Lietuvoje. Migracijos politikos kūrimo ir įgyvendinimo procesą sudaro du pagrindiniai aspektai: **imigracijos reguliavimas** (imigrantų atranka, jų priėmimo taisyklės, kt.) ir **imigrantų politika**, reglamentuojanti imigrantams suteikiamas sąlygas (užimtumo ir būsto prieinamumas, galimybė siekti išsilavinimo ir kt.) (Hammar., T. 1985). Lietuva yra pilnavertė Europos sąjungos narė, kurios sienos kartu sudaro dalį ir ES išorinės sienos. Dėl šios priežasties Lietuvos imigracijos politika tampa neatskiriama ES prieglobsčio ir imigracijos politikos dalimi, todėl integracijų procesų vykdymas ir įgyvendinimas yra atsižvelgiant į nustatytus prioritetus. Anot Leveckytės ir Junevičiaus (2014) pastaruoju metu ES vis daugiau dėmesio teikia imigracijai iš trečiųjų valstybių. Siekiant kompensuoti darbingo amžiaus europiečių trūkumą ir išlaikyti ekonominį Europos valstybių pajėgumą, šios migrantų grupės pritraukimas itin aktualus.

Remiantis neseniai paskelbtais 2015 m. visose 28 Europos Sąjungos valstybėse atliktos „Eurobarometro“ apklausos duomenimis, galime teigti, kad mažiausiu prioritetu tiek Lietuvos, tiek visos ES gyventojai laiko bendrą ES migracijos politiką (tam pritarė tik 67 proc. Lietuvos respondentų). Apklausos rezultatai rodo, kad dauguma ES piliečių gana teigiamai vertina imigraciją iš kitų ES šalių ir gerokai mažiau teigiamai – imigraciją iš trečiųjų šalių. Autorės nuomone, tokiai nuomonei susiformuoti turėjo įtakos pabėgėlių tema.

Užsieniečiai į Lietuvą atvyksta mokytis, dirbti, ieškoti prieglobsčio ar kitais tikslais. Teisė

gyventi Lietuvoje jiems suteikiama išduodant leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje. 2012–2014 m. užsieniečiams buvo išduota per 45 tūkst. leidimų laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje (Migracijos departamento informacija). Taip pat 2012–2014 m. gauti 1524 prašymai suteikti prieglobstį Lietuvoje. Prieglobstis suteiktas trečdaliui prašiusių užsieniečių. Prieglobsčio prašytojai apgyvendinami Užsieniečių registracijos centre, Pabėgėlių priėmimo centre, taip pat tam tikrais atvejais jie gali gyventi jų pasirinktoje gyvenamojoje vietoje. Visi šie užsieniečiai turi pritaipyti mūsų aplinkoje, kultūroje, socialiniame gyvenime, jie turi integruotis.

Integracijos politika – viena iš prioritetinių imigracijos politikos krypčių; sudaryti sąlygas užsieniečių integracijai, kuri traktuojama dviem principais: 1) integravimo 2) perspektyvumo (Migracijos politikos garės (2014). Imigracijos politiką formuoja ir jos įgyvendinimą organizuoja penkios ministerijos. Vidaus reikalų ministerija atsakinga už migracijos politikos (išskyrus ekonominę) formavimą, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija – už darbo politikos sritį, užsieniečių socialinę integraciją, Švietimo ir mokslo ministerija – už užsieniečių mokymosi, studijų koordinavimą, užsieniečių dėstytojų ir tyrėjų darbą mokslo ir studijų institucijose, Užsienio reikalų ministerija – už vizų politikos sritį, Ūkio ministerija – už ūkio politikos formavimą, žmogiškųjų išteklių paklausos ir pasiūlos darbo rinkoje analizę, profesijų klasifikatoriaus rengimą ir tvarkymą, profesinių kvalifikacijų, įgytų užsienyje, pripažinimą Lietuvoje. Imigracijos politiką, siekiant Lietuvos migracijos politikos gairėse nustatytų tikslų, įgyvendina ministerijų valdymo srityse veikiančios įstaigos taip pat dalyvauja kitos institucijos, nevyriausybinės organizacijos (Valstybės kontrolės informacija (2015).

Užsieniečių integracija – tai abipusis užsieniečių ir priimančiosios visuomenės adaptacijos procesas, užtikrinantis užsieniečių teises ir lygias galimybes dalyvauti kuriant ir naudotis valstybės ir visuomenės ištekliais darbo rinkoje, švietimo, sveikatos priežiūros, būsto ir socialinių paslaugų srityse. Užsieniečių integraciją sudaro integracija į darbo rinką, švietimo, apgyvendinimo, sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų sektorius bei socialinė integracija, kuriant ir stiprinant užsieniečių socialinius ryšius su priimančios valstybės institucijomis ir visuomene (Projektas „Trečiųjų šalių piliečių integracijos strateginis dokumentas“ pagal Europos fondo trečiųjų šalių piliečių integracijai metinę 2013 m. programą).

Migracijos srityje turi įtakos ši teisinė bazė:

Strategijos:

- ✓ Valstybės ilgalaikės raidos strategija (2002);
- ✓ Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ (2012);
- ✓ Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 m. ilgalaikė strategija (2007);
- ✓ Nacionalinė darnaus vystymosi strategija (2011);

- ✓ Nacionalinė demografinės (gyventojų) politikos strategija (2014);
- ✓ Ekonominės migracijos reguliavimo strategija (2010);
- ✓ Lietuvos migracijos politikos gairės (2014);
- ✓ Lietuvos imigracijos politikos gairės (2008) ir kt.

Teisės aktai:

- ✓ Europos imigracijos ir prieglobsčio paktas (2008);
- ✓ Lietuvos Respublikos įstatymas „Dėl užsieniečių teisinės padėties“(2016) yra pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis migrantų socialinę integraciją bei adaptaciją Lietuvos visuomenėje.
- ✓ Lietuvos Respublikos Pilietybės įstatymas (2015).
- ✓ Lietuvos Respublikos Lygių galimybių įstatymas ir kt. įst.
- ✓ Užsieniečių integracijos veiksmų planas (2014) ir kt.
- ✓ Pagrindinis strateginis dokumentas, kuriame užsiminama apie imigrantų integraciją Lietuvoje – **Migracijos politiko gairės**. Gairėse dėmesys skiriamas užsieniečių integracijai į visuomenę, migracijos kontrolės priemonėms, pabrėžiama būtinybė Lietuvai labiau įsitraukti į ES migracijos politikos formavimą, taip pat užsieniečių integracijos sąlygų sudarymo būtinybė, tam, jog būtų pasinaudota imigracijos teikiama nauda, kad užsieniečiai veiksmingai prisidėtų prie valstybės stiprinimo, dalyvaudami jos ekonominiame, socialiniame ir kultūriniame gyvenime. Tačiau dokumente pabrėžiama, kad migracijos politika privalo būti atspari ir užkirsti kelią piktnaudžiauti bei sukčiauti Lietuvos migracijos sistema bei procedūromis (užkirsti kelią neteisėtai migracijai iš trečiųjų šalių).

Inovatyvumas migracijos veikloje yra labai svarbi ir reikalinga kryptis, kaip jau buvo minėta, sumanus valdymas yra viena iš esminių strategijos „Lietuva 2030“ pažangos sričių. Šioje strategijoje yra išskiriami trys pagrindiniai sumanaus valdymo bruožai: atvirumas (atviras ir skatinantis dalyvauti valdymas), atsakomybė (rezultatyvus, atitinkantis visuomenės poreikius ir užtikrinantis geros kokybės paslaugas valdymas) ir kūrybingumas (kompetentinga ir priimanti kryptingus strateginius sprendimus valdžia). Būtent šie bruožai yra siektini sumanios ir inovatyvios migracijos politikoje (Lietuva 2030 (2012)).

Valstybės sektoriuje inovacijos yra susietos su žmogiškaisiais ištekliais – valstybės tarnautojų mokymas, darbuotojų paskatų logikos kūrimas, geras vadovavimas ir lyderystė skatina inovatyvumą. Personalo trūkumas, menka darbuotojų motyvacija, sudaro barjerus diegti inovacijas

(Teminio tyrimo ataskaita 2015). Vienas iš tokių įdiegtų inovacijų yra migracijos elektroninės paslaugos, kurias aptarsime 1. 4.1 skyrelyje.

1. 4. 1. Elektroninių paslaugų vaidmuo migracijos paslaugų kontekste

Teikiant viešąsias paslaugas visuomenei vis labiau orientuojamasi į vartotoją, svarbu ir pačių vartotojų žinios apie tokias paslaugas, noras ir sugebėjimas jomis naudotis (E. Butkevičiene, D., Rutkauskienė 2008, p. 15).

Galime teigti, kad perkeliant migracijos e-paslaugas į elektroninę erdvę yra kuriamas pažangios, skaidrią veiklą vykdančios, viešąsias paslaugas teikiančios valstybinės įstaigos įvaizdis. Patraukli viešoji įstaiga ar organizacija, autorės nuomone, turi būti atvira naujovėms, turi keistis ir siūlyti naujas galimybes, atsižvelgdami į klientų lūkesčius, todėl ir darbuotojai turi žengti kartu su naujomis tendencijomis. Reikėtų išskirti migracijos elektroninių paslaugų vaidmenį ir naudą migracijos politikoje:

1. Pirmiausia tai **paprasta ir patogus**: paslaugomis gali naudotis ir fiziniai ir juridiniai asmenys;

a) paslaugos pasiekiamos 24 valandas per parą, jas galima užsakyti bet kada;

b) nereikia vykti į migracijos įstaigas, nereikia planuoti laiko, kada tai padaryti, ar laukti klientų eilėje. Tokiu būdu taupomas laikas, pinigai, be to, tausojama gamta – naudojama mažiau popieriaus dokumentams, migracijos įstaigoje jų nereikia nuskaityti ar spausdinti.

c) informacija apie paslaugas pateikiama 3 kalbomis (lietuvių, anglų ir rusų);

d) taupomas laikas ir pinigai, mažinama darbuotojų administracinė našta.

2. Elektroninių migracijos paslaugų nauda, kurią reikia išžvelgti, tai yra **skaidresnis ir patogesnis paslaugų teikimo procesas**. Tam tikri laukai rengiamų prašymų formose užpildomi automatinio būdu, parodomos klaidos, todėl mažesnė paslaugos užsakymo formos pildymo klaidų tikimybė, be to, nurodoma, kokius dokumentus būtina pateikti. Tai patogus klientui, nes paslaugos užsakymas yra paprastas ir jis gali stebėti paslaugos teikimo būseną bei numanyti, kada ši paslauga bus suteikta.

3. Kita paslaugų internetinėje erdvėje nauda – **saugumas**, nors daugelis respondentų nesutinka su šia nuomone, bet vis dėlto yra mažesnė tikimybė, kad popieriniai dokumentai gali būti pamesti, „pradanginti“, suklastoti, nes juk viešuosiuose registruose skelbiama informacija yra oficiali ir saugi. Be to, kaip naudą galėtume priskirti ir teigti, kad el. paslaugos yra viena iš **korupcijos prevencijos priemonių** – visas procesas vyksta internetu, todėl mažesnė tikimybė

susidurti su korupcijos apraiškomis.

Viešojo sektoriaus trūkumas: Lietuvoje lėšų trūkumas yra viena iš didžiausių problemų, užkertančių kelią inovatyvaus viešojo sektoriaus sukūrimui.

Teikiamų paslaugų pagrindas yra skaidrumas, efektyvesnis ir kokybiškesnis paslaugų bei informacijos teikimas visuomenei ir verslo subjektams, pasinaudojant informacijos technologijų teikiamomis galimybėmis. Taigi, būtų galima išskirti du svarbius šio tikslo aspektus: sprendimų skaidrumas ir geresnės elektroninės paslaugos.

Paslaugų, kuriomis pasinaudoti tekdavo keliauti į konkrečią įstaigą, užpildyti daugybę popierinių formų, lieka vis mažiau – visa tai keičia elektroninės sistemos. Migracija yra viena iš tų sričių, kurios teikia tik labai mažą dalį elektroninių paslaugų, tačiau situaciją bando keisti migracija.lt elektroninių paslaugų portalas (toliau -EPIS portalas). Jame siekiama suteikti visą paslaugų paketą gyventojams, kad nereikėtų išeiti iš namų, o migracijos elektroninių paslaugų teikimo galimybės aptariamos kitame skyriuje.

1. 4. 2. Elektroninių migracijos paslaugų rūšys, poreikis ir nauda vartotojams

Internetas ir jo galimybės palengvina kasdienes užduotis – paprasčiau sumokėti už paslaugas, užsakyti pirkinius į namus ar išvengti eilių viešosiose įstaigose. Technologiniai sprendimai lengvina ne tik gyventojų, bet ir darbuotojų administracines užduotis.

Pagal statistikos duomenis, Lietuvoje daugiau nei 86 proc. verslo subjektų naudojami elektroniniu parašu, nes interneto naudojimo pažanga skatina Lietuvą ir visą Europą greičiau pritaikyti inovatyvius sprendimus viešosioms įstaigoms (Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos informacija 2016).

Siekiant neatsilikti nuo naujovių ir tendencijų, bei skatinant viešojo sektoriaus (migracijos) tarptautiškumą, migracijos viešosios paslaugos buvo perkeltos į elektroninę erdvę. Migracijos departamento internetiniame puslapyje (pav. 1.5) galime rasti informaciją, kokias elektronines paslaugas siūlo migracija. Migracija yra viena iš tų sričių, kuri teikia mažą dalį elektroninių paslaugų, nes vis dėlto užsakyti ir pakeisti asmens dokumentą elektroniniu būdu yra neįmanoma, nes specialistams reikalinga asmens atpažinimo ir identifikavimo procedūros (pirštų atspaudų, parašo ir atvaizdo- biometrinių duomenų surinkimas). Vis dėlto **EPIS** – tai viešųjų paslaugų, susijusių su asmens ir kitų dokumentų išdavimu, konsultavimu, teikimu Lietuvos Respublikos piliečiams užsieniečiams informacinė sistema (<https://epis.vrm.lt>).



1.5 pav. Migracijos internetinis puslapis

Šaltinis: Migracijos departamento informacija

Migracijos departamento svetainėje adresu www.migracija.lt yra teikiama bendra informacija bei asmuo gali pasinaudoti elektroniniu konsultavimu, t. y. 24 valandas per parą galima pateikti klausimus, susijusius su Lietuvos Respublikos pilietybe, asmens dokumentais ir užsieniečių teisine padėtimi Lietuvoje. Elektroninis konsultantas pateiks atsakymą į kliento pateiktą klausimą, atsakymai sugeneruojami iš „raktinių“ žodžių pateiktų klausime. Interneto puslapyje yra sukurti personažai, turintys moterišką ir vyrišką išvaizdas (Ieva ir Martynas), naudotojas gali pasirinkti, su kuriuo iš personažų nori bendrauti. Šios teikiamos paslaugos privalumai:

- el. konsultacijos teikiamos 24 val. per parą;
- el. konsultantai bendrauja lietuvių, anglų ir rusų kalbomis;
- el. konsultantai geba atpažinti kalbą, kuria buvo užduotas klausimas.

Iš Migracijos departamento internetinio puslapio asmenys gali jungtis prie informacinės sistemos EPIS skirtos viešųjų paslaugų, susijusių su asmens ir kitų dokumentų išdavimu, konsultavimu, teikimu Lietuvos Respublikos piliečiams ir užsieniečiams. Migracijos departamento neoficialiomis duomenimis, Lietuvoje 2015 m. migracijos elektroninių paslaugų naudojimosi vidurkis yra 41, 1 procentai, o 2016 m. – 47 proc. Šiaulių apskrityje 2015 m. 43, 5 proc., o 2016

m. 38,1 procentai asmenų naudojami EPIS paslaugomis.

Apžvelkime šias migracijos paslaugas elektroninėje erdvėje, kurias siūlo Migracijos departamentas prie LR VRM, kuriomis galima naudotis t. y. :

- **elektroninio prašymo patvirtinti kvietimą pateikimas.** Užpildžius elektroninį prašymą ir pridėjus reikiamų dokumentų kopijas, asmens pateiktas prašymas bus gautas ir išnagrinėtas, o kvietimas patvirtintas elektroniniu būdu. Šią migracijos paslaugą naudoja ne tik fiziniai, bet ir juridiniai asmenys. Patvirtintas kvietimas patvirtina fizinio arba juridinio asmens, įsipareigojimus: pasirūpinti, kad į Lietuvos Respubliką atvykstantis užsienietis būtų tinkamai apgyvendintas (ne mažiau kaip 7 kv. metrai gyvenamojo ploto) bei, prireikus būtų padengtos užsieniečio grįžimo, išsiuntimo ar gražinimo į kilmės ar užsienio valstybę, į kurią jis turi teisę vykti, išlaidos.

Pagal EPIO vidinio portalo (darbuotojams) statistikos duomenis, Joniškio grupė 2014 m. priėmė 121 pakvietimus iš jų: 111 paprastu būdu (61 fizinio asmens, 50 juridinio asmens), o elektroniniu būdu buvo pateikta 10 (6 fizinio asmens, o 4 – juridinio asmens). 2015 metais buvo patvirtinti 97 kvietimai, iš jų: 86 paprastu būdu (juridinio asmens – 45, fizinio asmens – 41), elektroniniu būdu dėl kvietimų patvirtinimo kreipėsi 11 asmenų (5 fiziniai ir 6 juridiniai), 2016 metais iš viso 78 asmenys pateikė prašymus dėl kvietimo 66 paprastu būdu (38 fiziniai asmenys ir 28 juridiniai), elektroninėje erdvėje prašymus pateikė 12 asmenų (10 – fizinio asmens, 2 – juridinio). Pagal šią trijų metų statistiką, galime pasidžiaugti, kad naudojimas migracijos paslaugomis didėja, o ne mažėja Taip pat galime apžvelgti per 2016 metus asmenų, pateikusių kvietimų prašymų Šiaulių apskrityje, skaičių (1.3 lentelė).

1. 3 lentelė

Šiaulių apskrities migracijos padalinių priimtų prašymų dėl kvietimų patvirtinimo

Migracijos padalinio pavadinimas	Pateikta paprastu būdu	Pateikta elektroniniu būdu	Iš viso pateikta
Raseinių grupė	27 (fiziniai)	39 (36 fiziniai, 3 juridiniai)	66
Pakruojo grupė	35 (32 fiziniai, 3 juridiniai)	0	35
Joniškio grupė	66 (38 fiziniai, 28 juridiniai)	12 (10 fiziniai, 2 juridiniai)	78
Radviliškio grupė	64 (54 fiziniai, 10 juridiniai)	35 (fiziniai 29, 6 juridiniai)	99
Šiaulių migracijos skyrius	818 (479 fiziniai, 339 juridiniai)	522 (203 fiziniai, 319 juridiniai)	1340

Šaltinis: adaptuota autorės pagal EPIO informaciją, 2016

Toliau apžvelgiamos migracijos paslaugos, esančias elektroninėje erdvėje:

- kita iš paslaugų yra **informacijos apie turimus dokumentus peržiūrėjimas**. Asmuo gali matyti informaciją apie savo ar savo nepilnamečių vaikų turimus Lietuvos Respublikos piliečių asmens ir užsieniečiams Lietuvos Respublikoje išduodamus dokumentus:

- ✓ Lietuvos Respublikos pasą;
- ✓ asmens tapatybės kortelę;

Užsieniečiams Lietuvos Respublikoje išduodamus dokumentus:

- ✓ asmens be pilietybės kelionės dokumentą;
- ✓ pabėgėlio kelionės dokumentą;
- ✓ užsieniečio pasą;
- ✓ leidimą laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje;
- ✓ Lietuvos Respublikos ilgalaikio gyventojų leidimą gyventi Europos Sąjungoje;
- ✓ Sąjungos piliečio šeimos nario leidimo laikinai gyventi šalyje kortelę;
- ✓ Sąjungos piliečio šeimos nario leidimo nuolat gyventi šalyje kortelę.

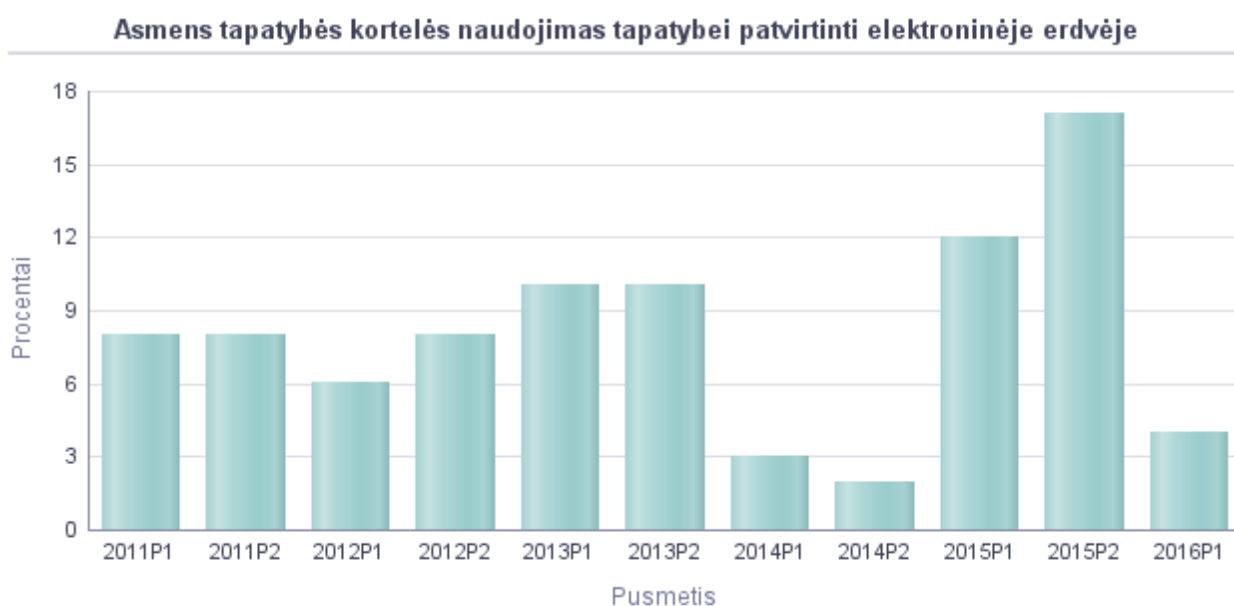
Ši paslauga naudinga, jei naudotojas nori sužinoti galiojančių dokumentų duomenis, tačiau reikiamu metu neturi dokumento kartu su savimi.

- **informaciją apie dokumento galiojimo pabaigą**. Klientas, nurodęs savo kontaktinius duomenis informacinėje sistemoje Epis, (likus tam tikram dienų skaičiui iki turimo asmens dokumento galiojimo laiko pabaigos), bus apie dokumento galiojimo laiko pasibaigimą informuojamas el. paštu ir (ar) nemokama trumpąja SMS žinute. Todėl asmuo gali iš anksto pasirūpinti dokumentų keitimu be skubos, planuodamas savo laiką.

Nuo 2009 metų Lietuvos Respublikos piliečiams yra išduodamos naujo tipo asmens tapatybės kortelės, kurios, greta savo įprastinės paskirties gali būti naudojamos kaip elektroninių dokumentų pasirašymo elektroniniu parašu priemonė. Taigi, asmenys migracijos įstaigoje užsisakę asmens dokumentą – asmens tapatybės kortelę, kuris yra vienas asmens tapatybę ir Lietuvos Respublikos pilietybę patvirtinantis dokumentas, kartu gauna ir prisijungimo duomenis (slaptažodį) elektroninėje erdvėje. Iki 2016 m. liepos mėnesio asmens atpažinimo elektroninėje erdvėje sertifikatą galėdavo gauti tik pilnamečiai asmenys, bet pasikeitus įsakymui „Dėl asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimo, keitimo, paskelbimo negaliojančiais ir naikinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, į prisijungimo duomenis turi teisę nuo keturiolikos metų asmenys, jei tėvai pateikė sutikimą. Manoma, kad migracijos padaliniai skatina klientus naudotis asmens tapatybės kortele kaip elektroninių dokumentų pasirašymo priemone ir naudotojams suteikia galimybę naudotis

elektroniniu parašu. ATK gali būti naudojama asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti ar nustatyti, taip pat elektroniniams duomenims pasirašyti, kaip jau minėta, tai taikoma nuo 2009 m. išduodamoms asmens tapatybės kortelėms, kuriose integruotas kvalifikuotas sertifikatas (Policijos departamento prie VRM informacija).

Elektroninio parašo kūrimą, tikrinimą, galiojimą, parašo naudotojų teises ir atsakomybę reglamentuoja Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. Elektroninis dokumentas sukuriama naudojant ATK kvalifikuotą e. parašo sertifikatą ir specialią programinę įrangą SIGNA, kuri laisvai platinama ir ją galima atsisiųsti iš sertifikavimo centro, kurio funkcijas vykdo Gyventojų registro tarnyba, prie Vidaus reikalų ministerijos puslapio www.nsc.vrm.lt.



1.6 pav. Asmens tapatybės vartojimas tapatybei atpažinti

Šaltinis: Asmens dokumentų išrašymo centras

Pateiktame paveikslėlyje (žr. 1.6 pav.) galime matyti, kaip vartotojai naudojami suteiktomis asmens tapatybės kortelės suteiktomis prisijungimo galimybėmis. Gaila, bet per 2016 m. pusmetį tos tendencijos nėra džiugios, nes prisijungimu pasinaudojo tik 4 proc. žmonių. Manoma, kad tam turėjo įtakos konkurencija, nes įvairūs mobilių tinklų operatoriai, taip pat siūlo prisijungimus į elektroninę erdvę.

Dažnai migracijos įstaigose klientai nesutinka su asmens atpažinimo elektroninėje erdvėje sertifikato taisyklėmis (t. y. jie nesutinka naudotis prisijungimo duomenimis e. erdvėje). Galime išskirti klientų atsisakymo priežastis:

1. Vartotojai nenori įsigyti papildomai skaitytuvą.
2. Ne visi vartotojai moka įsodiegti kompiuterinę programą, reikalingą elektroniniam

parašui pasirašyti.

3. Keturiolikos –aštuoniolikos metų vaikų veiksnumas yra ribotas, todėl jie nelabai kur gali panaudoti šį prisijungimą.

Dar viena migracijos elektroninė paslauga ir yra susieta su aprašyta paslauga, kai asmuo naudojasi asmens tapatybės kortelėje įrašytu kvalifikuotu parašu, skirtu pasirašyti elektroninius dokumentus, sertifikatus, gali **užsisakyti ir informavimo apie sertifikatų galiojimo pabaigos laiką paslaugą**. Sertifikatas galioja 3 metus, todėl asmuo laiku gali pratęsti sertifikatų galiojimą.

- Asmuo, prisijungęs prie sistemos Epis.lt, gali matyti **informaciją apie gaminamus dokumentus**. Tai yra labai populiari paslauga, kuri taupo klientų laiką ir pinigus. Užsisakę šią informavimo paslaugą, el. paštu ir (ar) nemokama trumpąja SMS žinute naudotojas informuojamas apie tai, kad asmens dokumentas jau yra pagamintas ir kur jį galima atsiimti (pagal patvirtintą Migracijos departamento tvarką, kuriame migracijos padalinyje užsisako dokumentus, toje įstaigoje ir atsiima pagamintus dokumentus).
- Kita labai svarbi migracijos elektroninė paslauga – **pranešimo pateikimas apie prarastą dokumentą**. Asmeniui, praradus dokumentą ir norint jį užblokuoti, reikia prisijungti prie Epis ir sistema pateiks iš dalies užpildytą pranešimo tekstą, reikės tik nurodyti laiką ir asmens dokumento praradimo aplinkybes. Dokumentą praradusiam asmeniui nereikės vykti į atsakingą instituciją, be to dokumentą užsiblokuoti galima ir ne Lietuvoje esantiems klientams. Paskelbus asmens dokumentą negaliojančiu, sumažės tikimybė, kad prarastu dokumentu bus neteisėtai pasinaudota. Užsisakius informavimo paslaugą el. paštu ir (ar) nemokama trumpąja SMS žinute, asmuo bus informuotas, kad dokumentas paskelbtas negaliojančiu. Trūkumas yra tas, kad elektroninį pranešimą galima pateikti bet kuriuo paros metu, tačiau negaliojančiu dokumentas bus paskelbtas tik darbo dienomis.
- Taip pat asmenys gali pasinaudoti migracijos elektronine paslauga – **sumokėti valstybės rinkliavą už teikiamas paslaugas**. Atliekant mokėjimus per EPIS, naudotojams nereikia pildyti asmens duomenų ar suvesti mokėjimo informacijos. Pasirinkus norimas paslaugas, sistema pateikia iš dalies užpildytą valstybės rinkliavos mokėjimo prašymą.

Apibendrinant šį skyrelį galime teigti, kad inovacijos – paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę migracijos politikoje yra būtinos, nes jos užtikrina viešųjų paslaugų ir viso viešojo sektoriaus veiklos kokybę, daro teigiamą įtaką viešajam sektoriui bei kuria naujus standartus, naujas plėtros perspektyvas, kurios nagrinėjamos kitoje dalyje.

1. 4. 3. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros perspektyvos

Lietuvoje yra dvi pagrindinės institucijos, kurios reguliuoja praktinius elektroninės valdžios kūrimo, įgyvendinimo ir plėtros aspektus, pirmoji institucija – Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užtikrina elektroninės valdžios įgyvendinimą ir plėtrą vidaus reikalų srityje bei įgyvendina informacinių technologijų saugos valstybės politiką. Kita institucija, kuri įgyvendina ir koordinuoja elektroninio turinio, informacinių ir ryšių technologijų infrastruktūros ir naujovių kūrimą ir diegimą – Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (IVPK) <http://ivpk.lrv.lt/>. Galima teigti, kad ši institucija dalyvauja rengiant informacinės visuomenės plėtros programą, be to įgyvendina, prižiūri bei formuoja valstybės informacinių išteklių politiką. Abi šios įstaigos savo nuostatų tiksluose yra numačiusios plėtoti informacines sistemas, diegti inovatyvius informacinių ryšių technologijų sprendimus, užtikrinti šių sprendimų funkcionalumą bei plėtrą

Besikeičiantis pasaulis (tarptautinė konkurencija, demografiniai pokyčiai, vidaus rinka, technologijų vystymasis, ES plėtra ir kt.); didesni piliečių ir institucijų (poreikis greitai, veiksmingai ir atskaitingai teikti aukštos kokybės, į vartotoją orientuotas paslaugas); mažesni ištekliai (poreikis teikti daugiau turint mažiau išteklių,) kuriems turi įtakos lėtas ekonominis augimas, populiacijos senėjimas ir kt. priežastys skatina elektroninių paslaugų plėtrą. Elektroninė valdžia, informacinė visuomenė siekia pagerinti informacinių technologijų produktyvumą ir gyvenimo kokybę, todėl 2015-10-07 Susisiekimo ministro įsakymu Nr. 3-416(1.5E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“, kuris įsigaliojo 2016 m. liepos 28 d., buvo nustatyta elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodika. Šioje metodikoje elektroninių paslaugų plėtros prioritetai orientuoti į šiuos principus:

- **reikšmingumo** principas – numatoma sukurti arba modernizuoti strategiškai svarbias elektroninės paslaugas ir jas konstruoti bei teikti Europos Sąjungos arba nacionaliniu lygiu;
- **reikalingumo** principas – numatoma sukurti arba modernizuoti elektroninių paslaugų teikimo apimtis (didinti paslaugų skaičių ir vartojimą);
- **kompleksiškumo** principas – numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugas sujungti vienos ar kelių institucijų elektronines paslaugas (sudėtinės);
- planuojama atsižvelgti į **naudos** principą – numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos ir informaciniai technologiniai sprendimai bus naudingi paslaugų gavėjams ir paslaugas teikiančioms įstaigoms.

Šie minėti principai numato elektroniniu būdu teikiamų paslaugų, skirtų verslui ir gyventojams, naujų paslaugų kūrimą, bei jau esančių paslaugų, perkeltų į elektroninę erdvę tobulinimą. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos teikia

valstybės institucijoms ir įstaigoms metodinę pagalbą dėl Prioritetų nustatymo metodikos nuostatų taikymo.

Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“ yra numatytas tikslas, kuris yra susietas su e. valdžią ir valstybinėmis institucijomis – plėsti elektroninių paslaugų teikimą ir didinti jų prieinamumą. Kad paslaugos būtų lengvai prieinamos ir teikiamos gyventojams patogiu būdu, numatoma didinti paslaugų teikimo elektroninėmis priemonėmis galimybes – užtikrinti aukštą gyventojams svarbių paslaugų perkėlimo „gyvenimo atvejus“ į elektroninę erdvę lygį.

Pagrindinės migracijos paslaugos jau yra perkeltos į e. erdvę, bet paslaugų plėtra dar nesibaigė, kadangi Migracijos politikos gairėse (2014) yra numatyta, kad migracijos politika vadovaujasi patrauklumo principu: todėl siekiama Lietuvos migracijos procedūras padaryti patrauklesnes, mažinti našumą tiek institucijoms, tiek užsieniečiams, be to, gairių tikslas – „tobulinti migracijos procedūras t. y. diegti ir perkelti į elektroninę erdvę migracijos procedūras ir plėsti teikiamas paslaugas.“ Siekiant išsamiau ir detaliau susipažinti su nagrinėjama problema, reikia atlikti tyrimą pasirinktoje institucijoje – Jonišio migracijos grupėje. Šioje įstaigoje išsamiai analizuojama esama situacija, pačių tiekėjų (ekspertų) bei vartotojų nuomonė apie teikiamų elektroninių migracijos paslaugų plėtrą, apžvelgiami veiksniai, kurie trukdo arba skatina elektroninių paslaugų plėtrą nurodytoje institucijoje.

II. ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTROS ĮGYVENDINANT ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJĄ TYRIMO METODOLOGIJA

2. 1. Bendrosios tyrimo metodologinės nuostatos

Metodologiją galima apibūdinti kaip pažinimo principą arba kaip (metodologija kilusi iš graikų kalbos žodžių „methodos“ ir „logos“) – teorinį mokslinių metodų mokslą. Kokybinių duomenų rinkimo metodai, kurie naudojami baigiamajame darbe, vadovaujantis B., Bitinas, L., Rupšienė, V., Žydžiūnaitės (2008), bei S., Balčiūno, L., Juozaitienės, D., Rudytės, R., Tijūnaitienės (2014) metodinėmis nuostatomis, yra skirstomi į tris grupes pagal tyrėjo atliekamus veiksmus: 1. Duomenys yra renkami apklausiant tikslinę grupę (grupinis interviu); 2. Renkami sukurti žmonių veiklos produktai – dokumentai (dokumentų rinkimas); 3. Analizuojami informantų atsakymai.

2. 2. Tyrimo metodai

Pasak T. Kačerausko (2014, p. 10), pagrindiniai kokybiniai tyrimo metodai: respondentų parinkimas, interviu su jais, nuomonių rinkimas ir apibendrinimas. Kokybiniai tyrimai pateikia kur kas gilesnę bei platesnę informaciją nei kiekybiniai tyrimai. Taip pat autorius mano, jog pasirinkus šį tyrimo metodą, galima gauti įvairiapusę informaciją ir išsiaiškinti unikalius faktus bei matyti reiškinių vystymosi dinamiką. Kokybinį tyrimą rekomenduojama rinktis, kai norima atskleisti žmonių nuostatas/įsitikinimus, supratimą tam tikros tiriamos temos atžvilgiu, kas motyvuoja elgtis vienaip ar kitaip, taip pat atskleisti informantų paveikslą, išsiaiškinti poreikius (Liebermanaitė, 2013).

Pasirinktas tyrimui grupinis interviu metodas – tai toks metodas, kai labiau gilinamasi į reiškinių prigimtį, kai yra reikalingas išsamus dalyko suvokimas ir paaiškinimas. Autorius Creswell'o (2014, p. 13), kokybinį tyrimą vertina kaip suvokimo tyrinėjimo procesą, kuris padeda nagrinėti socialinius reiškinius ir jų keliamas problemas. Pasak L. Rupšienės (2007, p. 26), kokybiniame tyrime tyrėjas pasirenka vieną arba tyrimo vienetų visumą ir siekia juos visapusiškai suprasti.

2. 2. 1. Dokumentų ir antrinių duomenų analizė

Dokumentų analizės metodas – tai pirminių duomenų rinkimas, kai dokumentai naudojami kaip pagrindiniai informacijos šaltiniai (Tidikis, 2003, p. 427). Pagal Kardelį (2005, p. 104) „dokumentų analizė yra vienas dažniausiai naudojamų tyrimo metodų, kuomet pagrindinis informacijos šaltinis yra įvairūs dokumentai.“ Šiame tyrime yra naudojami daugelis dokumentų, kuriuose yra aprašomos migracijos elektroninių paslaugų diegimo bei panaudojimo galimybės viešojoje erdvėje, tai leidžia numatyti tyrimo sritis, suvokti analizuojamos įstaigos veiklos nagrinėjamoje problematikoje ypatumus. Atitinkamuose dokumentuose yra skirtingais būdais užfiksuota ir išsaugota informacija apie faktus, todėl taikant dokumentų analizės, elektroninių paslaugų teikimo reglamentavimo analizę analizuojami įvairūs Lietuvos Respublikos teisės aktai, Europos Sąjungos direktyvos, strateginiai dokumentai, ataskaitos ir kt. dokumentai, kurie reglamentuoja šią sritį, todėl tai nubrėžia aiškias vykdymo kryptis migracijos institucijai.

2. 2. 2. Kokybinis tyrimas grupinio interviu metodu

Šiam tyrimui pasirinktas kokybinis grupinio interviu metodas „nes pasak Kardelio T., (2005, p. 106), šis metodas yra tinkamas „stengiantis suprasti subjektyvų žmogiškosios patirties pasaulį ir bandant įeiti į žmogaus vidų ir mėginant suprasti, kaip jie interpretuoja aplink jį supantį pasaulį.“ Pasirinktasis metodas yra palankus, kadangi tyrėjas gali kontroliuoti pokalbį bei jį nukreipti reikiamos tematikos, susietos su specifiniais tyrimo tikslais, linkme.

Apdorojant apklausos grupinės diskusijos (interviu) duomenis, taikyta kokybinė turinio (content) analizė. Kokybinė content turinio analizė apima 4 žingsnius: daugkartinį teksto skaitymą; pagrindinių kategorijų išskyrimą, remiantis „raktiniais“ žodžiais; kategorijų turinio skirstymą į subkategorijas; kategorijų ir subkategorijų interpretavimą bei pagrindimą remiantis tekstiniais įrodymais (informantų citatomis) (Žydžiūnaitė V., 2007, p.13).

Autorės tyrime grupinio interviu metodu pasirinktas nestruktūruotas interviu. Tokio tipo interviu nėra iš anksto formuluojami galimi atsakymų variantai, o naudojami „atviri“ klausimai, paliekant galimybę informantams atsakymus suformuluoti patiems (Bitinas B., Rupšienė L., Žydžiūnaitė V., 2008, p. 97). Interviu gali vykti įvairiais būdais – tiesioginio susitikimo metu, telefonu, elektroninių priemonių pagalba. Pusiau struktūrizuotas interviu atliktas tiesiogiai apklausiant informantus, o jų atsakymus užrašant kompiuteriu į iš anksto paruoštą klausimų ir atsakymų suvestinę. Tyrimu siekiama atsakyti į šiuos probleminius klausimus:

- 1) Kaip elektroninės valdžios teorijose atskleidžiamas elektroninių paslaugų, teikiamų viešajame sektoriuje, konceptas?
- 2) Kokia yra elektroninių migracijos paslaugų įgyvendinimo situacija ir plėtros perspektyvos Lietuvoje ?
- 3) Kokie Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Joniškio grupės teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo veiksniai ?
- 4) Kokiomis priemonėmis ir būdais būtų galima tobulinti migracijos procesų valdymą, pasitelkiant elektroninių paslaugų privalumus ir trūkumus?

2. 3. Tyrimo imties charakteristika

Tyrimas yra orientuotas į Joniškio migracijos grupėje teikiamų elektroninių paslaugų teikimo situacijos analizę ir tobulinimo galimybių identifikavimą. Tyrimas buvo atliktas Joniškio mieste, buvo atlikti du grupiniai interviu, pirmojoje tikslinėje grupėje informantais buvo 6 migracijos srities specialistai - ekspertai, kurie turi pakankamai informacijos išsamesnei tiriamojo reiškinių analizei atlikti. Antrojoje tikslinėje grupėje – 6 vartotojai, kurie išsakė savo lūkesčius ir problemų aspektus migracijos elektroninių paslaugų spektre. Kaip žinoma, kokybinis tyrimas (šiuo atveju grupinis interviu) reikalauja daug laiko, o tai apriboja informantų skaičių, lyginant su kiekybiniu tyrimu. Nestandartizuoto interviu metu tyrimo ekspertams ir vartotojams buvo suteikta visiška laisvė. Prieš pradedant interviu, buvo sudaryti kuo atviresni klausimai, leidžiantys atlikti tyrimą lanksčiau. Tyrimo metu nebuvo siekiama gauti vieno tipo informacijos, darbuotojai (ekspertai) bei vartotojai migracijos elektroninėmis paslaugomis nebuvo laikomi statistiniu vienetu. Vartotojai bei ekspertai, į pateiktus klausimus atsakinėjo skirtingai, pabrėždami savo nuomones tokiu būdu tyrimui buvo surinkta informatyvių duomenų, kurie padėjo atskleisti migracijos el. paslaugų tobulinimo perspektyvas.

Laikantis tyrimo etikos ir siekiant užtikrinti informantų anonimiškumą, detalesnė informacija apie kokybinio tyrimo dalyvius nėra atskleidžiama (ji yra žinoma tik darbo autorei), darbuotojai yra įvardinti **DARB** (lent. 2.1) ir vartotojai (lent. 2.2) yra **VART**.

2.1 lentelė

Grupinio interviu darbuotojai (ekspertai)

Informantas	Darbo stažas	Pareigos
<i>DARB 1</i>	3	Specialistė

<i>DARB 2</i>	24	Vyresnysis specialistas
<i>DARB 3</i>	22	Vyresnioji specialistė
<i>DARB 4</i>	11	Vyresnioji specialistė
<i>DARB 5</i>	24	Viršininkė
<i>DARB 6</i>	14	Pasų poskyrio vedėja

Šaltinis: sudaryta autorės

2.2 lentelė

Grupinio interviu vartotojai informantai

Informantas	Amžius	Juridinis/fizinis asmuo
<i>VART 1</i>	25	Fizinis
<i>VART 2</i>	38	Juridinio asmens atstovas
<i>VART 3</i>	63	Fizinis
<i>VART 4</i>	51	Fizinis
<i>VART 5</i>	32	Fizinis
<i>VART 6</i>	28	Fizinis

Šaltinis: sudaryta autorės

2. 4. Tyrimo instrumento pagrindimas

Interviu struktūra sudaryta iš klausimų blokų, kurie orientuoti į migracijos elektroninių paslaugų plėtrą, probleminius aspektus bei problemų sprendimų gaires. Kadangi interviu kaip diskusija, tai pateikti klausimai yra atviro tipo, siekiant gauti kuo išsamesnius tyrimo duomenis. Tyrimui naudotos dvi grupinio interviu gairės: viena jų skirta tyrime dalyvavusiems darbuotojams (1 priedas), o kita – vartotojams, grupinio interviu gairės forma pateikiama 2 priede.

Sudarant gaires siekta, kad klausimai būtų aiškūs kiekvienam informantui, todėl iš pradžių buvo suformuluoti bendrieji klausimai, atsižvelgiant į tyrimo tematiką. Tyrimo metu, norint išsiaiškinti kilusius neaiškumus, buvo pateikti ir kiti papildomi klausimai, kurie į grupinio interviu gaires nėra įtraukti. Taigi, grupinio interviu struktūra ir klausimų orientacija panaši, skiriasi tik formuluotės, kurios yra pritaikytos vartotojams, atsižvelgiant į jų poziciją dėl e. migracijos paslaugų. Toks tyrimo organizavimas leidžia palyginti darbuotojų ir vartotojų nuomones tiriamos problemos aspektais. Tyrimo struktūra pateikta 2.3. lentelėje.

Interviu klausimyno struktūra

Interviu klausimyno bloko pavadinimas	Interviu tyrimo temos klausimai	Klausimų kiekis
1. Bendri duomenys apie informantus	1. Pareigos 2. Darbo patirtis užimamose pareigose (metais)	Nėra
2. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros situacijos analizė	2. 1. Migracijos elektroninių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę vertinimas. 2.1.1. Elektroninių paslaugų įtaka tiesioginiame darbe 2.1.2. Kokie vertinimai iš vartotojų pusės? 2.2. Migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas 2.3. Migracijos elektroninių paslaugų plėtros privalumai	5
3. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros probleminiai aspektai	3.1. Migracijos elektroninių paslaugų plėtros problemos 3.2. Migracijos elektroninių teikiamų paslaugų kokybės ir plėtros elementai svarbiausi vartotojams 3.3. Problemos, su kuriomis susiduria tiekėjai naudodamiesi e. paslaugomis 3.4. Problemos, su kuriomis susiduria vartotojai naudodamiesi e. paslaugomis 3.5. Priemonės, kurias naudoja darbuotojai, kad klientai naudotųsi teikiamomis e-paslaugomis	5
4. Siūlymai dėl migracijos e. paslaugų tobulinimo	4. 1. Siūlymai, kaip išspręsti nurodytas problemas 4.2. Siūlymai, kokias naujas migracijos teikiamas paslaugas būtų galima perkelti į e. erdvę 4.3. Neišnaudotos veiklos kokybės tobulinimo galimybes gavimas, atlikus interesantų (paslaugų vartotojų) apklausą, ar tai yra vykdoma	4

Šaltinis: sudaryta autorės

2. 5. Tyrimo etika

Atliekant grupinius interviu, buvo laikomasi pagrindinių kokybinio tyrimo metodologinių principų, kuriuos autorius aptinka tiek lietuviškoje, tiek užsienio literatūroje mokslinėje ar mokomojoje literatūroje M. Q. Patton, (2002), V. Žydžiūnaitė, (2007) ir kt. t.y.:

Tyrimo atvirumas – grupinio interviu metu tyrėjai yra atviri naujai informacijai, geba atrasti naujus tiriamo reiškinio aspektus, kurie dėl vienokių ar kitokių priežasčių nebuvo identifikuoti planuojant tyrimą. **Atvirumo principas** sumažina tikimybę, kad nagrinėjamas tiriamo reiškinio aspektas liks tyrėjų nepastebėtas ir tyrimo rezultatuose apskritai neatspindėtas. Tyrimo dalyviai buvo asmeniškai supažindinami su tyrimu, jo tikslu, buvo atsakyta į jiems iškilusius

klausimus – **tikslumo principas**. Tyrimas buvo atliekamas remiantis **laisvanoriškumo principu**. Tyrimui aktuali informacija gaunama per natūralų bendravimą – **tyrimo komunikatyvumas**. Taip pat naudojamas ir **sąžiningumo principas** – tyrimo duomenys pateikiami teisingi, nepakeisti ir nenuslėpti. Be to tyrimo dalyviams buvo naudinga (**naudingumo principas**) pasidalinti savo patirtimi, pasidalinti probleminiais aspektais ir daugeliui buvo įdomu gauti apibendrintus tyrimo rezultatus – **tyrimo interpretatyvumas**.

Taigi, panaudojus kokybinį tyrimo metodą, gauti rezultatai aptariami kituose skyreliuose.

III. ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTROS ĮGYVENDINANT ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONCEPCIJĄ TYRIMO REZULTATAI

3. 1. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros situacijos analizė

Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato (toliau- Šiaulių AVPK) Joniškio grupė (toliau – grupė) yra Šiaulių AVPK Migracijos skyriaus struktūrinis padalinys. Pagrindiniai veiklos dokumentai, kuriais vadovaujasi grupė:

- Šiaulių AVPK Migracijos skyriaus nuostatai (2011);
- Šiaulių AVPK darbo reglamentas (2013);
- Asmenų aptarnavimo Šiaulių apskrities vyriausiajame komisariate taisyklės (2015);
- Šiaulių AVPK vidaus tvarkos taisyklės (2010) ir kt.

Pagrindinė Joniškio grupės Migracijos skyriaus nurodoma paskirtis – prižiūrime Joniškio teritorijoje įgyvendinti teisės aktų, reglamentuojančių Lietuvos Respublikos pilietybę, Lietuvos Respublikos pilietybę patvirtinančių dokumentų išdavimą ir užsieniečių teisinę padėtį Lietuvoje, nuostatas, išduodant ir keičiant Lietuvos Respublikos piliečiams asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, užsieniečiams – jų teisinę padėtį Lietuvoje patvirtinančius ir kelionės dokumentus, sprendžiant užsieniečių teisinės padėties klausimus,vykdant užsieniečių kontrolę bei nelegalios migracijos prevencijos priemones.

Šiaulių AVPK Migracijos skyriaus Joniškio grupėje dirba keturi asmenys: vienas statutinis valtybės tarnautojas ir trys karjeros valstybės tarnautojai. Grupės darbuotojai tiesiogiai pavaldūs Šiaulių Migracijos skyriaus viršininkei, o darbuotojus į pareigas skiria ir iš jų atleidžia Šiaulių AVPK viršininkas. Joniškio grupės veiklą pagal kompetenciją organizuoja ir kontroliuoja Šiaulių AVPK Migracijos skyrius, Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos ir Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos.

Joniškio migracijos grupė teikia šias paslaugas:

- priima ir nagrinėja fizinių, juridinių asmenų prašymus patvirtinti kvietimą užsieniečiams laikinai atvykstant į Lietuvos Respubliką;
- išduoda laikinuosius pažymėjimus;
- aptarnauja klientus jų namuose su biometriniu duomenų įranga;
- priima ir nagrinėja LR piliečių prašymus dėl asmens tapatybės kortelės, paso išdavimo ar keitimo bei priima dėl jų sprendimus, išduoda, keičia asmens tapatybės korteles ir pasus;
- priima užsieniečių prašymus įforminti leidimą nuolat ar laikinai gyventi Lietuvoje;

- nagrinėja asmenų be pilietybės prašymus išduoti (pakeisti) asmens be pilietybės kelionės dokumentus, juos išduoda (keičia);
- priima asmenų, nuolat gyvenančių Lietuvos Respublikoje ar atvykusių nuolat gyventi į Lietuvos Respubliką, prašymus ir dokumentus dėl Lietuvos Respublikos pilietybės atkūrimo, suteikimo supaprastinta tvarka, suteikimo natūralizacijos tvarka, gražinimo, atsisakymo, dėl vaikų LR pilietybės, nagrinėja ir priima sprendimus ir teikia juos Pilietybės reikalų komisijai dėl jų ir atlieka kitas funkcijas nurodytas nuostatuose (Migracijos departamento informacija).

Darbuotojai taip pat nagrinėja prašymus ir skundus, teikia atsakymus, teikia informaciją telefonu, elektroniniu būdu. Klientų patogumui ePolicija.lt sistemoje jie gali naudotis nauja elektronine paslauga „Laiko rezervacija“, patys gali užsirezervuoti jiems tinkamą atvykimo laiką ir datą.

Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Joniškio grupei, kaip viešosios įstaigos padaliniiui, svarbu nustatyti stiprybes, silpnybes, grėsmes ir galimybes. Toliau 3.1 lentelėje pateikiama padalinio SSGG (silpnybių, stiprybių, grėsmių ir galimybių) analizė.

3.1 lentelė

Šiaulių AVPK Migracijos skyriaus Joniškio grupės SSGG analizė

STIPRYBĖS	SILPNYBĖS
Aukšta darbuotojų kvalifikacija arba jos siekimas Novatoriškumas Gera paslaugų kokybė Patyrę vadovai Pagrįsti tikslai ir uždaviniai	Mažėjantis paslaugų skaičius Negatyvi valdžios pozicija Kai kurios funkcijos perduodamos apskričių centrams Skeptiškas visuomenės požiūris į viešąsias įstaigas
GALIMYBĖS	GRĖSMĖS
Informacinių technologijų plėtojimas Skaidriai ir kompetentingai įgyvendinant įstaigai patikėtas funkcijas sukurti patikimos ir objektyvios įstaigos įvaizdį Elektroninių paslaugų plėtra	Besikeičiantys įstatymai Didėjanti jaunų žmonių emigracija, specialistų trūkumas Gyventojų senėjimas Naujų darbo vietų nesukūrimas

Šaltinis: sudaryta autorės

Stiprybių panaudojimas, įveikiant silpnybes. Aktyvūs bei kvalifikuoti specialistai, teikdami kokybiškai paslaugas, įtrauks visuomenę ir ieškos naujų paslaugų plėtros galimybių.

Stiprybių panaudojimas galimybėms įgyvendinant. Darbuotojai novatoriškai, skaidriai ir kompetentingai įgyvendins įstaigai patikėtas funkcijas, kad sukurtų patikimos, novatoriškos, ir objektyvios įstaigos įvaizdį.

Grėsmių sumažinimas, panaudojant galimybes. Didėjantis paslaugų teikimas stabdys jaunų žmonių migraciją, atsiras naujų darbo vietų specialistams.

Silpnųjų šalinimas, siekiant sumažinti grėsmes. Stiprinant informacinių technologijų plėtojimą, bus padidintas paslaugų skaičius, kuris leis išsaugoti jaunus iniciatyvius žmones.

Norint, kad teikiamos paslaugos būtų patrauklios naudotojams, yra būtina elektroninių paslaugų plėtra, nes vis daugiau asmenų (ypač jaunų žmonių) naudojami elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, todėl svarbu modernizuoti viešąsias įstaigas. Kitoje dalyje pagal tyrimą atskleidžiamos elektroninių migracijos plėtros stipriosios ir silpnosios savybės.

3. 2. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros stipriosios pusės ir probleminiai aspektai

Siekiant išanalizuoti Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Joniškio grupės darbuotojų požiūrį į elektronines paslaugas, jų diegimo galimybes ir atskleisti elektroninių migracijos paslaugų plėtrą, jos įgyvendinimo probleminius aspektus, tam tikslui buvo atliktas grupinis interviu su migracijos darbuotojais. Pirmojoje tyrimo dalyje buvo sudaryta dešimt kategorijų, bei jų turinys suskirstytas į subkategorijas (3.2. lentelė).

3.2 lentelė

KATEGORIJOS IR SUBKATEGORIJOS

Pusiaus struktūruoto interviu kategorijos ir subkategorijos

Kategorijos	Subkategorijos
1. Migracijos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	1. Teigiamas 2. Neutralus 3. Neaktyvus vartotojų naudojimas paslaugomis
2. Migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams	1. Informacijos pakankamumas 2. Sudėtingas procesas 3. Prisijungimo galimybių neturėjimas
3. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros privalumai	1. Patogumas klientui 2. Sumažėjo darbo krūvis darbuotojams 3. Paslaugų prieinamumas visą parą 4. Sumažėjo administracinė našta klientams 5. Paslaugos teikiamos greičiau 6. Skaidrumas 7. Saugumas

4. E. migracijos paslaugų plėtros problemos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mažas vartotojų kompiuterinis raštingumas 2. Sudėtingas prisijungimas prie sistemos 3. Netinkamai veikianti sistema 4. Visuomenės senėjimas 5. Maža migracijos e. paslaugų pasiūla
5. Prioritetiniai elektroninių teikiamų paslaugų kokybės ir plėtros elementai, į kuriuos didžiausią dėmesį atkreipia gyventojai, vertindami e-paslaugą	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paslaugos prieinamumas 2. Paslaugos funkcionalumas 3. Aiškiai pateikiama informacija
6. Problemos, su kuriomis susiduria darbuotojai teikdami el. paslaugas internetu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dauguma migracijos paslaugų negalimas perkėlimas į e. erdvę 2. Teisės aktų netobulumas 3. Migracijos grupėms suteikta mažiau įgaliojimų atlikti tam tikras funkcijas 4. Kvalifikacijos kėlimo mokymų trūkumas 5. Nėra problemų
7. Problemos su kuriomis susiduria vartotojai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nepasitikėjimas e. erdve 2. Sudėtingas e. erdvėje pildymas 3. Mažas kompiuterinis raštingumas 4. Trečiųjų asmenų sutikimas 5. Anketinių duomenų netinkamas pildymas
8. Priemonės, siekiant migracijos. el. paslaugų vartojimo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elektroninių paslaugų viešinimas 2. Vartotojų iniciatyvos skatinimas
9. Problemų išsprendimo būdai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supaprastinti asmenų pildomas anketas 2. Teikti vartotojams daugiau informacijos 3. Teisinių aktų keitimas 4. Naujų paslaugų perkėlimas į e. erdvę 5. EPIS mokymai darbuotojams
10. Migracijos naujų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paslaugų yra pakankamai 2. Prašymų pateikimas e. erdvėje dėl mobiliosios biometrijos užsakymo į namus 3. Dauguma paslaugų perkėlimas nėra galimas 4. Paslaugos, susijusios su Europos Sąjungos piliečiams išduodamomis pažymomis, suteikiančiomis teisę gyventi Lietuvos Respublikoje 5. Dokumentų siuntimas užsienyje gyvenantiems asmenims

Šaltinis: sudaryta autorės

Pirmoji kategorija. Pirmąją kokybinę kategoriją *migracijos paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę* sudaro trys subkategorijos (žr. 3.3 lentelę): teigiamas, neutralus ir neaktyvus vartotojų naudojimas paslaugomis. Dauguma informantų išreiškė teigiamą požiūrį į migracijos paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę, nes kaip jie nurodė, tai yra patogu ir paprasta (klientams nereikia atvykti į migracijos įstaigą ir nebereikia pildyti dokumentų). Neutralią poziciją palaikantys informantai pareiškė, kad savo darbe jokios įtakos darbo pokyčiams nėra, migracijos paslaugas perkėlus į elektroninę erdvę. Taip pat ekspertai (darbuotojai) pareiškė, kad migracijos paslaugų vartojimas būtų aktualus, jei patys vartotojai norėtų jomis naudotis.

Galima teigti, kad viena iš elektroninės valdžios plėtros problemų yra pačių valstybės tarnautojų pasipriešinimas, tai gali būti dėl kai kurių priežasčių:

1. Technologijų ir inovacijų nepripažinimas. Daugelis darbuotojų, ypač vyresni, nebenori

mokyti ir jie nepriima informacinių technologijų;

2. Bijoma, kad dėl inovacijų gali mažėti darbo vietų skaičius;

3. Įsitikinimas, kad dėl „atkeliavusių“ naujovių, paslaugos yra neefektyvios arba technologijų diegimas nedaro įtakos jų tiesioginiam darbui.

4. Norima nusišalinti neteisėtus veiksmus, t. y., įdiegus paslaugas elektroninėje erdvėje sumažinama korupcijos apraiškų bei skaidresnis sprendimų priėmimas.

3.3 lentelė

Migracijos paslaugos elektroninėje erdvėje

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	1. Teigiamas	<p>„Naujoves vertinu teigiamai, tačiau darbas pasikeitė mažai, nes mažai asmenų naudojami“ DARB 3</p> <p>„ ...vertinu teigiamai, nes sumažėjo darbo sąnaudos, paslauga suteikiama greičiau, paslaugos gavėjui nebereikia ateiti į įstaigą ” DARB 2</p> <p>„Migracijos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę yra sveikintinas“ DARB 1</p> <p>“...nereikia asmeniui atvykti į migracijos įstaigą. Paprasta parašyti įgaliojimą kitam asmeniui paimti pagamintą dokumentą. Taip pat kvietimui patvirtinti, norint pakviesti atvykti svečius iš užsienio” DARB 6</p>
	2. Neutralus	<p>“Tiesioginės įtakos darbo pokyčiams nepajutau” DARB 2</p> <p>“Kasdieninėje veikloje pasikeitimų labai didelių negalėčiau įvardinti” DARB 4</p> <p>„... mūsų klientai mažai jomis naudojami ...” DARB 4</p>
	3. Neaktyvus vartotojų naudojimas paslaugomis	<p>“Trūksta visos visuomenės naudojimosi elektroninėmis paslaugomis įgūdžių ir informacijos” DARB 5</p>

Antroji kategorija. Antrąją kokybinę kategoriją *migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams* sudaro trys subkategorijos, kad teikiamos informacijos apie migracijos elektroninių paslaugų prieinamumą yra pakankamai, sutaria dauguma informantų, nes šią informaciją galima rasti internete, lankstinukuose, taip pat jas tiesiogiai reklamuoja darbuotojai. Dėl teikiamų migracijos e. paslaugų tinkamumo ir prieinamumo darbuotojai išskyrė sudėtingą prisijungimo procesą, nes jungiantis reikia identifikuoti savo asmenybę, neretai reikia ir specialaus įrenginio (skaitytuvo ar kt.), taip pat reikia papildomai įsidiegti programą į kompiuterį,

todėl klientai dažnai neturi prisijungimo galimybių.

Kiekvienas vartotojas kelia specifinius reikalavimus sistemai, bet informacinių technologijų tinkamumą ir prieinamumą reikėtų suprasti, kad vartotojas naudodamas kuo mažesnius kaštus pasiektų greičiau rezultatą. Tinkamumą ir prieinamumą naudotis elektronines migracijos paslaugomis galėtume orientuoti į rezultatus:

1. Efektyvumo – susietas su galutiniais rezultatais (ar pavyko pasinaudoti teikiama e. paslauga; ar lengvai surandamas interneto puslapis, kuriame teikiama paslauga; ar lengvai jame surandama informacija; ar lengva naudotis paslauga; ar tenkina paslaugos gavimo greitis; ar aiški ir suprantama kalba.);
2. Pasitenkinimo – tai naudotojo požiūris į paslaugą (ką jautė, naudodamasis paslauga, ar tai komforto ir pasitenkinimo jausmas);
3. Naudingumo – orientuotas į vartotojo laiko ir pinigų (išteklių) ir pasiektų rezultatų proporciją (įvertinimas ar darbas su sistema produktyvus).

3.4 lentelė

Migracijos elektroninių paslaugų pritaikymas klientams

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams	1. Informacijos yra pakankamai	<p>„Informacijos apie el. paslaugas yra pakankamai, klientams teikiame informacinius lankstinukus, nuolat aiškiname kaip jomis naudotis“ DARB 1</p> <p>“... kaip naudotis e-paslaugomis nesunkiai randama internete, taip pat visada suteikiama reikalinga pagalba telefonu.“ DARB 6</p> <p>“informacijos yra pakankamai ir internete, be to informuojame žodžiu, galima pasiskaityti informaciniame stende” DARB 3</p> <p>„Informacija pateikiama aiški ir konkreti, vartotojai lengvai ją gali susirasti.“ DARB 4</p>
	2. Sudėtingas procesas	<p>„...sudėtingesnis procesas yra prisijungimas prie elektroninių paslaugų, identifikuojant savo tapatybę, ypač naudojant asmens tapatybės kortelėje, esančius sertifikatus, kadangi reikalingas specialus įrenginys, nuskaitantis kortelės elektroninę laikmeną bei papildoma programinė įranga kompiuteryje.“ DARB 2</p> <p>“...tačiau žmonėms dažnai kyla klausimų kaip naudotis.“ DARB 5</p>
	3. Prisijungimo galimybių neturėjimas	<p>„ Sunkiau prieinamos tokios paslaugos vyresnio amžiaus žmonėms, kurie neturi artimų žmonių, kurie galėtų pagelbėti arba neturi prisijungimo galimybių.“ DARB 6</p>

Trečioji kategorija. Trečiąją kokybinę kategoriją *elektroninių migracijos paslaugų plėtros privalumai* sudaro šešios subkategorijos (žr. lentelę), viena iš subkategorijų jau minėtas patogumas klientui (galima užpildyti dokumentus namuose) bei teikiamų migracijos paslaugų prieinamumas visą parą, kitas privalumas – sumažėjęs darbo krūvis darbuotojams, todėl jie gali planuoti savo darbą laisvai, be to, sumažėja administracinė našta klientams (pvz. nereikia skambinti ar vykti į įstaigą, norint sužinoti ar dokumentas yra pagamintas). Viešosios įstaigos/ organizacijos vykdo korupcijos prevenciją, todėl darbuotojai atkreipė dėmesį į vieną iš e. migracijos paslaugų plėtros privalumų – skaidrumą, juk viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę sumažina korupcijos prielaidas (kompiuteriui nepasiūlysi kyšio už dokumentų tvarkymą ar išdavimą). Ekspertai mano, jog naudotis e. paslaugomis yra saugu, nes yra maža tikimybė, kad dokumentai pasimes, juos klientai gali peržiūrėti bet kada prisijungę prie elektroninės erdvės.

Siekiant modernizuoti viešojo administravimo sistemas, Vidaus reikalų ministerija, kaip jau buvo minėta, parengė Viešojo administravimo plėtros strategiją, kuri patvirtinta LR Vyriausybės nutarimu. Viena iš svarbiausių Strategijos įgyvendinimo sričių – elektroninė valdžia. E. valdžią reikėtų suprasti kaip visumą viešojo administravimo veikloje diegiamų informacinių ir ryšių technologijų, veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms paslaugoms, demokratinams procesams ir viešajai politikai tobulinti. Galima išskirti pagrindinius e. valdžios tikslus:

- Didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą;
- Užtikrinti e. paslaugų prieigą;
- Kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją (Vidaus reikalų ministerijos informacija).

3.5 lentelė

Migracijos elektroninių paslaugų plėtros privalumai

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Elektroninių migracijos paslaugų plėtros privalumai	1. Patogumas klientui	„ Patogumas klientui (nereikia laukti eilėje, nereikia pildyti dokumentu).“ DARB 2
	2. Sumažėjo darbo krūvis darbuotojams	“...be to informuojame žodžiu, galima pasiskaityti informaciniame stende, todėl parasta naudotis” DARB 3 “Sumažėjo darbo krūvis darbuotojams (nebereikia duomenis perkelti į registrą)“ DARB 2 “Darbuotojai tinkamiau gali paskirstyti savo darbo laiką dienos bėgyje “ DARB 5

<p>3. Paslaugų prieinamumas visą parą</p> <p>4. Sumažėjo administracinė našta klientams</p>	<p>„ Klientas neišeidamas iš namų gauna visą reikiamą informaciją apie migracijos paslaugas“ DARB 1 “...užtikrina paslaugos prieinamumą visą parą, nereikia derinti laiko” DARB 3</p> <p>„ vartotojams mažėja eilės, nes daliai klientų darbo metu reikalinga tiesiog informacija apie tam tikras migracijos paslaugas ” DARB 1 “...nereikia pildyti ranka įvairių prašymų ir pranešimų, taupome popierių”.DARB 6</p> <p>“...nereikia vykti į migracijos įstaigas ir laukti eilėse, duomenys teikiami automatizuotai” DARB 4</p>
<p>5. Paslaugos teikiamos greičiau</p>	<p>„Paslauga atliekama greičiau (duomenys paimami iš atitinkamų registru, nereikia daug kartų prisijungti prie kelių skirtingų registru)” DARB2</p>
<p>6. Skaidrumas</p>	<p>„... yra kuriamas pažangios, skaidrią veiklą vykdančios, viešąsias paslaugas teikiančios valstybinės įstaigos įvaizdis” DARB 5</p>
<p>7. Saugumas</p>	<p>„... duomenys perkeliama iš viešųjų registru, kur skelbiama informacija yra oficiali ir saugi” DARB 6</p>

Ketvirtoji kategorija. Ketvirtąją kokybinę kategoriją *elektroninių migracijos paslaugų plėtros problemos* sudaro penkios subkategorijos, visi darbuotojai kaip pagrindinę problemą nurodė žemą vartotojų kompiuterinį raštingumą, nes daugelis klientų nemoka naudotis kompiuteriais ir taip jiems patogų, jie nenori priimti naujovių, be to Joniškio rajone visuomenę sudaro vyresni žmonės, kurie yra įpratę paslaugas gauti tiesiogiai, atėję į įstaigą. Taip pat plėtros problema yra sudėtingas prisijungimas bei tinkamai neveikianti sistema (pvz. savaitgalį klientas prarastą dokumentą elektroninėje sistemoje gali padaryti negaliojančiu, bet dokumentas užblokuotas taps tik kitą darbo dieną). Dar vieną subkategoriją ekspertai išskyrė kaip problemą – mažą migracijos paslaugų spektrą, nes klientai dažniausiai kreipiasi į migracijos įstaigą dėl pagrindinės paslaugos – dokumento užsakymo/išdavimo, tai kas dešimt metų (jei dokumentas nėra prarandamas), o šios paslaugos perkėlimas į e. erdvę nėra galimas.

Migracijos elektroninių paslaugų plėtros problemos

Kategorija	Subkategorija	Citatos
E. migracijos paslaugų plėtros problemos	1. Mažas vartotojų kompiuterinis raštingumas	„ Žemas gyventojų kompiuterinis raštingumas, todėl sunku įtakoti ..“ DARB 3 “Vartotojai neįpratę naudotis internetu. <...> dauguma nemoka naudotis kompiuterinėmis priemonėmis.” DARB 4 “Visuomenės naudojimosi visomis elektroninėmis paslaugomis stoka.” DARB 5
	2. Sudėtingas prisijungimas prie sistemos	“Reikalinga papildoma programinė įranga, norint atsiųsti reikalingas kopijas, pvz. kvietimui užsieniečiui gauti.” DARB 6 „...sudėtingesnis procesas yra prisijungimas prie elektroninių paslaugų, identifikuojant savo tapatybę, ypač naudojant asmens tapatybės kortelėje, esančius sertifikatus, kadangi reikalingas specialus įrenginys, nuskaitantis kortelės elektroninę laikmeną bei papildoma programinė įranga kompiuteryje.“ DARB 2
	3. Tinkamai neveikianti sistema	„ Elektroninės paslaugos tinkamai neveikia, pvz.: užblokavus galiojantį dokumentą EPIS sistemoje, jis kaip nebegaliojantis tampa ne iš karto “ DARB 1
	4. Visuomenės senėjimas	„...rajone daug vyresnio amžiaus žmonių, kurie neturi kompiuterio arba nemoka juo naudotis.” DARB 3 “Vyresnio amžiaus žmonėms sunku persiorientuoti prie elektroninių paslaugų” DARB 4 “Vyresnio amžiaus visuomenės švietimas naudojantis šiomis paslaugomis.” DARB 5
	5. Maža migracijos e. paslaugų pasiūla	„... mažas migracijos paslaugų spektras, kurias galime pasiūlyti klientams” DARB 1

Penktoji kategorija. Penktą kokybinę kategoriją *prioritetiniai elektroninių teikiamų paslaugų kokybės ir plėtros elementai, į kuriuos didžiausią dėmesį atkreipia gyventojai, vertindami e-paslaugas* sudaro trys subkategorijos. Vartotojai, darbuotojų nuomone, dažniausiai atkreipia dėmesį į elektroninių migracijos paslaugų prieinamumą, funkcionalumą bei aiškiai pateiktą informaciją, kaip šiomis paslaugomis naudotis.

Paslaugų kokybės ir plėtros elementai

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Prioritetiniai elektroninių teikiamų paslaugų kokybės ir plėtros elementai, į kuriuos didžiausią dėmesį atkreipia gyventojai, vertindami e-paslaugas	1. Paslaugos prieinamumas	<i>“Klientai džiaugiasi atsiradusia galimybe susitvarkyti reikalus skubiai ir kokybiškai” DARB 6</i> <i>„...kas ieško-tas randa ...” DARB 3</i> <i>„ ...paslaugos funkcionalumas ” DARB 2</i>
	2. Paslaugos funkcionalumas	<i>“...gali atlikti įvairias funkcijas, paslauga nieko nekainuoja. Kai kurias paslaugas gali atlikti net išvykę už Lietuvos ribų” DARB 4</i>
	3. Aiškiai pateikiama informacija	<i>“...kaip aiškiai yra pateikiama informacija kaip naudotis EPIS” DARB 1</i>

Šeštoji kategorija. Šeštąją kokybinę kategoriją *problemos, su kuriomis susiduria darbuotojai teikdami el. paslaugas internetu* sudaro penkios subkategorijos. Viena iš problemų, kodėl nėra galimas migracijos elektroninių paslaugų plėtra yra ta, nes daugumos paslaugų negalima perkelti į elektroninę erdvę, ar kad jau ir minėta migracijos paslauga – dokumento užsakymas/išdavimas reikalauja paties kliento dalyvavimo, nes darbuotojui reikia sutikrinti jo asmenybę bei yra renkami biometriniai duomenys – pirštų antspaudai. Teisės aktų netobulumas, turbūt yra kiekvienos viešosios įstaigos problema, ne išimtis ir migracijos darbuotojų nuomonė apie tai.

Joniškio grupė yra Šiaulių migracijos apskrities vyriausiojo policijos Migracijos skyriaus sudėtyje, todėl darbuotojų buvo pateikta problema, kad grupėms nėra suteikta tiek įgaliojimų, kiek apskričių migracijos įstaigoms. Klientai turi vykti į Šiaulių migracijos skyrių, norėdami užsakyti/pratęsti sertifikato galiojimą, taip pat jei asmuo e. būdu paskelbė dokumentą negaliojančiu, į sistemą turi teisę įvesti tik apskričių centrai.

Svarbi elektroninių paslaugų plėtros kliūtis – darbuotojų gebėjimai. Manoma, jog elektroninės paslaugos būtų sėkmingai diegiamos, tobulinamos labai aktualu pačių paslaugų tiekėjų – proceso dalyvių žinios ir įgūdžiai. Tačiau, išanalizavus informantų atsakymus, paaiškėjo, kad jie išvelgia ir pačių darbuotojų žinių, kompetencijos trūkumą, nenorą tobulėti. 2014 m. migracijos paslaugos buvo perkeltos į elektroninę erdvę ir iš šešių grupiniame interviu dalyvavusių darbuotojų tik vienas buvo EPIS mokymuose, todėl kvalifikacijos kėlimo mokymų trūkumas yra pateiktas kaip problema. Svarbi elektroninės valdžios plėtros kliūtis – darbuotojų gebėjimai. Kad e. paslaugos būtų sėkmingai diegiamos, labai svarbu e. paslaugų proceso dalyvių žinios ir įgūdžiai. Tačiau,

išanalizavus informantų atsakymus, paaiškėjo, kad jie išvelgia ir pačių darbuotojų žinių, kompetencijos trūkumą, nenorą tobulėti.

3.8 lentelė

Elektroninių paslaugų teikimo problemos

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Problemos, su kuriomis susiduria darbuotojai teikdami el. paslaugas internetu	1. Dauguma migracijos paslaugų negalimas perkėlimas į e. erdvę	<i>“...teikiamos paslaugos reikalauja betarpiško asmens dalyvavimo, kadangi yra renkami asmens biometriniai duomenys, piliečiams yra asmeniškai įteikiami sertifikatų aktyvinimo kodai, todėl perkelti paslaugas į elektroninę erdvę yra problematiška”</i> DARB 2
	2. Teisės aktų netobulumas	<i>„... pirmiausia yra priimtas įstatymas, o paskui visi mokomės kaip dirbti.”</i> DARB 1
	3. Migracijoms grupėms suteikta mažiau įgaliojimų atlikti tam tikras funkcijas	<i>“Jei asmuo e. būdu pateikia prašymą paskelbti dokumentą negaliojančiu, šią paslaugą gali vykdyti tik apskričių centrai”</i> DARB 5 <i>“Norint prisitęsti sertifikato aktyvavimo duomenis reikia kreiptis į Šiaulių migracijos skyrių, o šių paslaugų negali suteikti migracijos grupės”</i> DARB 4
	4. Kvalifikacijos kėlimo mokymų trūkumas	<i>“Kai dar nebuvo įdiegtos e. migracijos paslaugos, buvo siunčiamas vienas žmogus iš skyriaus “apsimokyti” kaip naudotis tomis paslaugomis, o realiai kai buvo teikiamos, nebebuvo mokymų”</i> DARB 3
	5. Nėra problemų	<i>“Nėra problemų suteikiant elektronines paslaugas. Vartotojai, kurie tokiomis paslaugomis naudojami taip pat patenkinti”</i> DARB 6

Septintoji kategorija. Septintą kokybinę kategoriją *problemos su kuriomis susiduria vartotojai* sudaro penkios subkategorijos. Dauguma šių problemų, kurias nurodė ekspertai jau buvo aprašytos t. y. sudėtingas e. erdvėje pildymas, žemas vartotojų kompiuterinis raštingumas, anketinių duomenų netinkamas pildymas (pvz. pateikia prašymus ne tai migracijos įstaigai, neprideda priedų ir kt.). Daugelis informantų kaip problemą, su kuria susiduria vartotojai, įvardijo klientų nepasitikėjimą e. erdve, jie nori bendravimo, patikimumo, nori būti tikri, kad paslauga tikrai bus įvykdyta.

Trečiųjų asmenų sutikimas – tai specifinė problema, ji pasireiškia tik tada, kai klientas elektroninėje erdvėje pildo prašymą (kvietimą) pasikviesti asmenį iš trečiųjų šalių ir reikia nurodyti, kur tas asmuo gyvens, jei nurodytas būstas nepriklauso kvietėjui, tai trečiasis asmuo taip pat turi prisijungti e. būdu ir patvirtinti sutikimą, kad sutinka apgyvendinti asmenį iš trečiųjų šalių.

Vartotojų išskiriamos problemos pagal darbuotojų nuomones

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Problemos, su kuriomis susiduria vartotojai	1. Nepasikėjimas e. erdve	„Žmonėms atrodo patikimiau atvykti į įstaigą ir gauti paslaugą. < ...> žmonės linkę paslaugas gauti „akis į akį“, o ne internetu. ” DARB 1
	2. Sudėtingas e. ervėje pildymas	„...sudėtingai pildomos elektroninės anketos ...” DARB 2
	3. Žemas kompiuterinis raštingumas	„...klientai apskritai nėra linkę naudotis el. paslaugomis, manau dėl informacinių technologijų raštingumo trūkumo“ DARB 1 „...mažas vartotojų kompiuterinis raštingumas...” DARB 3 „...jie teigia, jog nemoka arba neturi tam reikalingų priemonių” DARB 4
	4. Trečiųjų asmenų sutikimas	„...kai kurios paslaugos reikalauja trečiųjų asmenų sutikimo, kuris irgi turi būti patvirtintas elektroniniu sertifikatu...” DARB 2
	5. Anketinių duomenų netinkamas pildymas	„daro klaidas užpildydami anketinius duomenis, pateikia prašymą ne tai migracijos grupei (ne pagal deklaruotą gyvenamąją vietą, ar Juridinio asmens registruotą vietą)” DARB 3

Aštuntoji kategorija. Aštuntąją kokybinę kategoriją priemonės siekiant migracijos. el. paslaugų vartojimo sudaro tik dvi subkategorijos: elektroninių paslaugų viešinimas ir vartotojų iniciatyvos paslaugų vartojimo skatinimas. Visi ekspertai sutiko, kad būtina skatinti vartotojus naudotis migracijos elektroninėmis paslaugomis, o tam yra reikalinga informacijos sklaida (informacija žiniasklaidoje, internete, informaciniuose stenduose ir tiesiogiai).

Prioritetinės priemonės siekiant e. paslaugų vartojimo

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Priemonės, siekiant migracijos. el. paslaugų vartojimo	1. Elektroninių paslaugų viešinimas	„...klientams atsiimant dokumentus yra dalijami lankstinukai apie migracijos tarnybose teikiamas elektronines paslaugas” DARB 2 „Informacija yra pakabinta informaciniame stende, taip pat asmenys yra informuojami žodžiu...” DARB 3 „Galbūt reiktų daugiau informacijos sklaidos” DARB 4 „reikia laiko, kad vartotojai įprastu naudotis e-paslaugomis.” DARB 5
	2. Vartotojų iniciatyvos skatinimas	„Reikia siekti, kad kuo daugiau gyventojų naudotųsi esamomis e-paslaugomis. ” DARB 6

Devintoji kategorija. Devintąją kokybinę kategoriją *problemų išsprendimo būdai* sudaro penkios subkategorijos, kurios yra pasiūlymai, kaip gerinti migracijos e. paslaugų tiekimą ir vartojimą. Pagal informantų išsakytą nuomonę, reikėtų teikti daugiau informacijos vartotojams bei tobulinti teisės aktus, reglamentuojančius migracijos veiklą. Darbuotojai mano, jog tam, kad teikiamos paslaugos būtų kokybiškesnės, reikėtų tobulinti kvalifikaciją apie elektronines paslaugas ir supaprastinti asmenų pildomas anketas (trečiųjų asmenų sutikimai galėtų būti skenuoti ir nereikėtų atskiro to asmens prisijungimo prie sistemos). Dauguma darbuotojų sutiko, kad migracijos paslaugos galėtų plėstis ir persikelti į elektroninę erdvę.

3.11 lentelė

Siūlymai problemoms išspręsti

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Problemų išsprendimo būdai	1. Supaprastinti asmenų pildomas anketas	„... padaryti galimybę asmenų sutikimus pridėti skenuoto dokumento laikmenos pavidalu” DARB 2
	2. Teikti vartotojams daugiau informacijos	„...reikia teikti vartotojams daugiau informacijos apie teikiamas galimybes” DARB 3 “...daugiau viešumo, informacijos skleidimo...” DARB 5
	3. Teisinių aktų tobulinimas	“...reikia daugiau pakeitimų teisės aktuose, reglamentuojančiuose migracijos veiklą” DARB 6
	4. Naujų paslaugų perkėlimas į e. erdvę	“...įmanoma teikti ir perkelti esamas paslaugas į internetą”. DARB 4
	5. Epis mokymai darbuotojams	“...reikėtų mokymų, norint teikti kokybiškai paslaugas”. DARB 1

Dešimtoji kategorija. Dešimtąją kokybinę kategoriją *Migracijos naujų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę* sudaro keturios subkategorijos, kurios numato darbuotojų nuomonę apie migracijos elektroninių paslaugų plėtrą.

Vienas iš e. paslaugų plėtros būdų yra perkėlimas paslaugų į e. erdvę. Iš teikiamų paslaugų ekspertai siūlo perkelti paslaugą – prašymų pateikimą e. erdvėje dėl mobiliosios įrangos užsakymo į namus. Migracijos įstaigos pagal grafiką gauna mobiliąją įrangą, kurią naudoja važiuodami į namus, pas klientus, kurie dėl fizinių priežasčių (neįgalumo ar kt.) patys negali atvykti užsakyti/pakeisti dokumento. Norint šią paslaugą užsakyti, reikia įgaliotam asmeniui pateikti dokumentus, įrodančius, kad ši paslauga yra reikalinga, telefonu kreiptis gali ir pats asmuo, bet dokumentus vis tiek turi pateikti įstaigai. Jei ši paslauga būtų perkelta į e. erdvę, tada pats asmuo galėtų pateikti šį prašymą ir pridėti skenuotą pvz. neįgaliojo pažymėjimą.

Paslaugų yra pakankamai, taip mano informantai, teigiantys, kad klientams užtektų ir teikiamų e. migracijos paslaugų. Kaip jau minėta, daugumos migracijos paslaugų perkėlimas nėra įmanomas dėl reikalingų papildomų procedūrų.

Darbuotojai, pagal ambasadų ir konsulinių įstaigų pavyzdį, norėtų perkelti migracijos paslaugą, kurią teikia minėtos institucijos – dokumentų siuntimą klientams, kurių gyvenamoji vieta yra ne Lietuvoje. Užsienyje gyvenantys vartotojai, registruotu paštu gavę asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, galėtų elektroninių paslaugų informacinėje sistemoje pateikti pranešimą apie dokumento gavimą, kad būtų galima pažymėti asmens dokumentų išrašymo sistemoje, jog asmens tapatybės kortelė ar pasas įteikti, o sertifikatai aktyvuoti. Taip pat darbuotojai interviu metu nusprendė, kad galėtų būti perkeltos paslaugos, susijusios su Europos Sąjungos piliečiams išduodamomis pažymomis, suteikiančiomis teisę gyventi Lietuvos Respublikoje.

3.12 lentelė

Teikiamų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos naujų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	1. Paslaugų yra pakankamai	„ El. paslaugų teikiamų el. erdvėje yra pakankamai, jeigu jų bus teikiama daugiau, nereikia, kad padidės naudojimasis jomis” DARB 1 “...pasiūlymų dėl naujų paslaugų nėra, reikia siekti, kad kuo daugiau gyventojų naudotųsi esamomis e-paslaugomis” DARB 6
	2. Prašymų pateikimas e. erdvėje dėl mobiliosios įrangos užsakymo į namus	„ ...patogiau būtų neįgaliems šią paslaugą užsakyti iš namų... ” DARB 3
	3. Dauguma paslaugų perkėlimas nėra galimas	“Daugelio migracijos tarnybų teikiamų paslaugų perkelti į el. erdvę negalima, kadangi reikalingi kiti asmeniniai elementai, pvz. pirštų antspaudai.” DARB 5
	4. Paslaugos susiję su Europos Sąjungos piliečiais	“...galėtų būti perkeltos paslaugos susiję su Europos Sąjungos piliečiams išduodamomis pažymomis, suteikiančiomis teisę gyventi Lietuvos Respublikoje” DARB 2
	5. Dokumentų siuntimas užsienyje gyvenantiems asmenims	“Užsienyje gyvenantys vartotojai, registruotu paštu gavę asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, galėtų elektroninių paslaugų informacinėje sistemoje pateikti pranešimą apie dokumento gavimą, kad būtų galima pažymėti asmens dokumentų išrašymo sistemoje, jog asmens tapatybės kortelė ar pasas įteikti, o sertifikatai aktyvuoti” DARB 3

Antrojoje šio tyrimo dalyje buvo atliktas pusiau struktūruotas interviu su šešiais vartotojais, siekiant išsiaiškinti su kokiais privalumais ir trūkumais jie susiduria, naudodamiesi elektroninėmis migracijos paslaugomis. Šioje dalyje taip pat aprašomos pagrindinės priežastys, dėl kurių e. paslaugų plėtros galimybės yra suprastėjusios bei vartotojų grupiniame interviu išskiriamos migracijos paslaugos, kurių gyventojai pageidautų elektroninėje erdvėje. Apžvelgiant grupinio interviu su vartotojais rezultatus, buvo sudarytos šešios kategorijos, bei jų turinys suskirstytas į subkategorijas.

3.13 lentelė

Pusiau struktūruoto interviu vartotojų kategorijos ir subkategorijos

Kategorijos	Subkategorijos
1. Migracijos elektroninių paslaugų privalumai	1. Patogumas 2. Laiko sąnaudos 3. Nėra privalumų
2. Migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams	1. Informacijos pakankamumas 2. Informacijos trūkumas 3. Sudėtingas prieinamumas 1. Kompiuterinis neraštingumas 2. Problemų nerandama 3. Neturėjimas specialios įrangos 4. Trečiųjų asmenų sutikimas
3. Problemos, su kuriomis susiduria vartotojai	5. Sudėtingas prisijungimas 6. Nepasitikėjimas elektronine erdve 7. Sistemos netobulumas
4. El. paslaugų plėtros problemos	1. Žemas vartotojų kompiuterinis raštingumas 2. Teisės aktų specifika 3. Mažai teikiamų paslaugų 4. Lėšų trūkumas 5. Vartotojų neaktyvumas
5. Migracijos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	1. Leidimų laikinai gyventi išdavimas užsieniečiams 2. Asmens dokumentų išdavimas 3. Mobiliosios įrangos užsakymas 4. Visos teikiamos paslaugos 5. Nereikia naujų paslaugų
6. Migracijos e.paslaugų administravimas, pasiūlymai ką reikėtų keisti	1. Paslaugų plėtojimas 2. Procedūrų supaprastinimas, sistemos tobulinimas 3. Informacijos sklaida 4. Vartotojams skirtas kompiuteris 5. Nieko nereikėtų keisti

Šaltinis: sudaryta autorės

Pirmoji kategorija. Pirmąją kokybinę kategoriją *migracijos elektroninių paslaugų privalumai* sudaro trys subkategorijos: patogumas, laiko sąnaudos, bei nenurodyta privalumų. Visi informantai išreiškė teigiamą požiūrį į migracijos paslaugas elektroninėje erdvėje, vieną iš pagrindinių privalumų nurodė – patogumą (nereikia vykti į migracijos tarnybą užsakyti paslaugą, bei atsiimti paruoštus dokumentus). Kitą migracijos elektroninių paslaugų privalumą naudotojai nurodė laiko sąnaudas, kadangi dauguma tyrimo dalyvių buvo darbingo amžiaus, todėl jiems labai svarbu planuoti savo laiką, o elektroninės paslaugos gali šį laiką klientams sutaupyti, nes nereikia laukti eilėse. Vienintelis senatvės pensijos informantas (**VART 3**) nedaug yra girdėjęs apie elektronines paslaugas, todėl privalumų nenurodė.

3.14 lentelė

Migracijos e. paslaugų privalumai

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos elektroninių paslaugų privalumai	1. Patogumas	„ Nereikia atsakingam už administravimą bendrovės darbuotojui vykti į migracijos tarnybą užsakyti paslaugą, bei atsiimti paruoštus dokumentus, taip taupomi žmogiškieji ištekliai “ VART 2 “Galiu gauti reikiamą informaciją ir kai kurias paslaugas būdama namuose” VART 6
	2. Laiko sąnaudos	„Greitai gaunama paslauga, neišeinant iš namų“ VART 1 “Neišeidama iš namų galiu sužinoti ar jau pagamintas mano dokumentas” VART 5
	3. Nėra privalumų	„ Paslauga nesinaudoju, neturiu interneto ir kompiuterio“ VART 3

Šaltinis: sudaryta autorės

Antroji kategorija. Antrąją kokybinę kategoriją *migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams* sudaro trys subkategorijos, kad teikiamos informacijos apie migracijos elektroninių paslaugų prieinamumą yra pakankamai, sutaria dauguma vartotojų informantų, nes šią informaciją dėl paslaugų vartojimo galima rasti internete, informaciniame stende, taip pat apie jas tiesiogiai informuoja darbuotojai. Kad teikiamų migracijos e. paslaugų tinkamumo ir prieinamumo vartotojai, kaip ir darbuotojai nurodė, sudėtingą prisijungimo procesą prie sistemos darbuotojai išskyrė sudėtingą prisijungimo procesą, nes klientai dažnai neturi prisijungimo galimybių.

Paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos elektroninių paslaugų prieinamumas ir tinkamumas vartotojams	1. Informacijos pakankamumas	„ Informacijos yra pakankamai, tačiau pati sistema ne visai veikia...“ VART 6 “Paslaugas randame lengvai, pasinaudoję Migracijos departamento tinklapyje, esančia nuorodą į elektroninių paslaugų sistemą. Apie galimybę naudotis paslaugomis, pirmą kartą sužinojome iš migracijos tarnybos darbuotojų. Mūsų nuomone, paslaugos yra tinkamos, lengvai prieinamos informacijos yra pakankamai ir internete, be to informuojame žodžiu , galima pasiskaityti informaciniame stende” VART 2 “Paslaugas radau greitai, informacijos ieškojau Migracijos departamento tinklapyje” VART 1
	2. Informacijos trūkumas	“Žinau, kad yra tokios paslaugos, esu girdėjęs apie tai iš savo vaikų pasakojimo, tačiau neišsivaizduoju kaip tai veikia” VART 3
	3. Sudėtingas prieinamumas	„ informaciją randu sunkiai, norėtuši paprastesnio lengvesnio prieinamumo“ VART 5 “Informacijos yra, bet nelabai aiški, nesuprantama” VART 4

Trečioji kategorija. Trečiąją kokybinę kategoriją *problemos, su kuriomis susiduria vartotojai* sudaro septynios subkategorijos. Dauguma respondentų sutarė, kad problemos yra žemas asmenų kompiuterinis raštingumas, sudėtingas prisijungimas, sistemos netobulumas arba specialios įrangos neturėjimas, nes pildant dokumentus elektroninėje erdvėje dažnai reikia skaitytuvo arba skenerio bei reikia turėti bent minimalias žinias, kaip naudotis kompiuteriu. Problemų, prisijungiant sistemoje EPIS ir naudojantis migracijos paslaugomis, neranda tie vartotojai, kurie yra aktyvūs elektroninėje erdvėje, pastoviai naudojami kitų įstaigų teikiamomis paslaugomis. Dar vieną problemos subkategoriją vartotojai išskyrė nepasitikėjimą e. erdve, klientai nori tiesioginio bendravimo, patikimumo. Taip pat buvo įvardyta trečiųjų asmenų sutikimo problema, ši jau buvo aprašyta, kai respondentais buvo darbuotojai.

Daugiausiai vartotojai, diskutuodami dėl problemų, su kuriomis jie susidūrė naudodamiesi elektroninėmis migracijos paslaugomis, išvardijo tas problemas, kurias jie asmeniškai patyrė ir jas suasmeninino.

Vartotojų išskiriamos problemos

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Problemos, su kuriomis susiduria vartotojai	1. Kompiuterinis neraštingumas	„ pagrindiniai migracijos įstaigų klientai yra žmonės, kuriems nėra aktualios e. paslaugos, tai vaikai, senyvi žmonės, kaimo gyventojai, kurie nemoka naudotis kompiuteriais” VART 6
	2. Problemų nerandama	„ ... mūsų bendrovė naudoja Valstybinės mokesčių inspekcijos bei Socialinio draudimo elektronines sistemas, todėl neturime problemų naudojantis migracijos tarnybos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, nes jos yra dar paprastesnės, negu paminėtų institucijų. VART 2
	3. Neturėjimas specialios įrangos	„ norint save identifikuoti reikia specialios įrangos“ VART 2
	4. Trečiųjų asmenų sutikimas	„ ...kai norėjau pasikviesti draugą iš užsienio laikinai atvykti į Lietuvą ir reikėjo gauti gyvenamosios patalpos, kurioje laikinai gyvens užsienietis, savininko sutikimą. Toks sutikimas yra pasirašomas elektroninėmis priemonėmis, o gyvenamųjų patalpų savininkas nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis, negali savęs identifikuoti elektroninėje erdvėje. Todėl prašymą teko pildyti nuvykus į migracijos tarnybą” VART 1
	5. Sudėtingas prisijungimas	“ Sudėtinga prisijungti, reikia padaryti daug žingsnių, kad atsidurtum sistemoje ir gautum paslaugą.” VART 4 “...nerandu visos reikiamos informacijos” VART 5
	6. Nepasitikėjimas elektronine erdve	„... Jeigu turėčiau galimybę išmokti naudotis kompiuteriu, pabandyčiau šias paslaugas, tačiau elektronika nelabai patikimi, man geriau parašyti prašymą popieriuje, nes tai patikimiau ” VART 3
	7. Sistemos netobulumas	„... būdama užsienyje bandžiau užblokuoti dokumentą, kurį pamečiau. Tačiau po kurio laiko pasiskambinus į migracijos įstaigą paaiškėjo, kad pamestas dokumentas vis dar galiojantis” VART 6

Ketvirtoji kategorija. Ketvirtąją kokybinę kategoriją *elektroninių migracijos paslaugų plėtros problemos* sudaro penkios subkategorijos, visi vartotojai kaip pagrindinę problemą nurodė vartotojų žemą kompiuterinį raštingumą, vartotojų neaktyvumą, nes dažnas klientas pripažįsta, kad trūksta žinių, apie paslaugų naudojimąsi elektroniniu būdu, jiems paprasčiau kreiptis į instituciją tiesiogiai. Taip pat, kaip e. paslaugų plėtros problemą, naudotojai įvardijo teisės aktų specifika, nes dažnai reikalaujami pateikti dokumentai yra išduoti užsienyje, reikalingi šių dokumentų vertimai, todėl prie paslaugos įgyvendinimo prisijungia kitos institucijos, kurios nėra migracijos tarnybų struktūroje, o tai apsunkina paslaugų teikimą. Dar vieną subkategoriją respondentai išskyrė kaip

problema – mažai migracijos teikiamų paslaugų, nes dažniausiai, kaip nurodė klientai, jie kreipiasi į migracijos įstaigą dėl pagrindinės paslaugos: dokumento užsakymo/išdavimo, tai kas dešimt metų (jei dokumentas nėra prarandamas), o šios paslaugos perkėlimas į e. erdvę nėra galimas. Respondentai mano, jog lėšų trūkumas yra problema, norint elektroninių paslaugų plėtros.

3.17 lentelė

Elektroninių paslaugų plėtros problemos

Kategorija	Subkategorija	Citatos
El. paslaugų plėtros problemos	1. Žemas vartotojų kompiuterinis raštingumas	„ pačių žmonių kompiuterinio raštingumo trūkumas, nenoras tobulėti...“ VART 1
	2. Teisės aktų specifika	„ ..., reglamentuojanti migracijos sritį. Nes daugelyje atvejų reikalaujami pateikti dokumentai yra išduoti užsienyje, reikalingi šių dokumentų vertimai, jų legalizacija, todėl prie paslaugos įgyvendinimo prisijungia kitos institucijos, kurios nėra migracijos tarnybų struktūroje, todėl elektroninės paslaugos tampa nebeįmanomos.“ VART 2
	3. Mažai teikiamų paslaugų	„ Siaura sritis, nedaug teikiama paslaugų, kai kurios paslaugos kartojasi, pvz. apie dokumento pagaminimą galima sužinoti prisijungus www. dokumentai.lt ir susirasti paprasčiau“ VART 4
	4. Lėšų trūkumas	„... yra piniginių lėšų trūkumas, valstybės atstovai turėtu numatyti ir skirti daugiau lėšų el. paslaugų plėtrai migracijoje“ VART 5
	5. Vartotojų neaktyvumas	„... be to nesu įsitikinęs ar tokie dokumentai tikrai bus nusiųsti adresatui, todėl geriau nueisiu į įstaigą“ VART 2

Penktoji kategorija. Penktąją kokybinę kategoriją migracijos naujų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę sudaro penkios subkategorijos, kurios atskleidžia vartotojų nuomonę apie migracijos elektroninių paslaugų plėtojimą migracijos srityje. Iš teikiamų migracijos e. paslaugų vartotojai, kaip ir darbuotojai, nori perkelti paslaugą prašymų pateikimą e. erdvėje dėl mobiliosios įrangos užsakymo į namus. Vartotojų nuomonės išsiskyrė: vieni nori perkelti į e. erdvę visas paslaugas, ypač asmens dokumentų išdavimą/keitimą, o kiti respondentai mano, kad nereikia naujų paslaugų, nes užtenka ir esamų, jei šios būtų patobulintos. Taip pat vartotojai interviu metu

nusprendė, kad galėtų būti perkeltos paslaugos, susijusios su leidimų laikinai gyventi išdavimu užsieniečiams, norintiems įsidarbinti Lietuvoje.

3.18 lentelė

Paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	1. Leidimų laikinai gyventi išdavimas užsieniečiams	„ Galėtų būti perkeltos tokios paslaugos, kaip leidimų laikinai gyventi išdavimas užsieniečiams, norintiems įsidarbinti Lietuvoje ” VART 2
	2. Asmens dokumentų pakeitimas, išdavimas	„...asmens dokumentų išdavimą, pakeitimą, kad nereikėtų lankytis įstaigoje.“ VART 5
	3. Mobiliosios įrangos užsakymas	„ slaugau neįgalų tėvą, kuriam pasibaigė paso galiojimo laikas, norėčiau pakeisti pasą, bet man reikia nuvykti į migracijos grupę ir užsisakyti, kad atvyktų darbuotojas su mobilia įranga, galima būtų tai padaryti naudojantis e. paslaugas tiesiog iš namų“ VART 4
	4. Visas teikiamas paslaugas	„ galėtų būti perkeltos visos migracijos tarnyboje teikiamos paslaugos ” VART 1
	5. Nereikia naujų paslaugų	„... jeigu pilnai veiktų dabartinės paslaugos, tuomet būtų galima galvoti ir apie kitas paslaugas, kurios būtų teikiamos e. erdvėje” VART 6

Šeštoji kategorija. Šeštąją (paskutinę) kokybinę kategoriją vartotojų pasiūlymai dėl paslaugų plėtros tobulinimo sudaro keturios subkategorijos. Šioje kategorijoje vartotojai interviu metu diskutavo, kaip būtų galima migracijos paslaugų plėtrą. Pagal informantų išsakytą nuomonę, paslaugas reikėtų plėtoti, pagerinti prisijungimo ir prašymų pateikimo procedūras, teikti daugiau informacijos vartotojams bei tobulinti teisės aktus, reglamentuojančius migracijos veiklą. Darbuotojai mano, tam, jog teikiamos paslaugos būtų kokybiškesnės reikėtų tobulinti kvalifikaciją apie elektronines paslaugas ir supaprastinti asmenų pildomas anketas (trečiųjų asmenų sutikimai galėtų būti skenuoti ir nereikėtų atskiro to asmens prisijungimo prie sistemos). Dauguma darbuotojų sutiko, kad migracijos paslaugos galėtų plėstis ir persikelti į elektroninę erdvę.

3.19 lentelė

Vartotojų pasiūlymai dėl paslaugų plėtros tobulinimo

Kategorija	Subkategorija	Citatos
Migracijos e. paslaugų administravimas, pasiūlymai, ką reikėtų	1. Paslaugų plėtojimas	„...kad paslaugos taptų patrauklesnės, siūlome plėsti paslaugų skaičių, gal būt labiau jas reklamuoti.“ VART 2

keisti	2. Procedūrų pagerinimas, sistemos tobulinimas	„... naudojimosi prieiga prie el paslaugų būtų paprastesnė aiškesnė, kad būtų lengva naudotis ir rasti visą reikiamą informaciją“ VART 5 “...supaprastinti procedūras, atsisakyti papildomų dokumentų skenavimo” VART 1
	2. Informacijos sklaida	„... tvarkyti reikalus el.erdvėje reikėtų smulkesnių individualių paaiškinimų kaip sistema veikia.“ VART 6
	3. Vartotojams skirtas kompiuteris	„kad migracijos patalpose būtų kompiuteris, skirtas klientams, jei ko nemokėtume darbuotojas galėtų padėti naudotis e. paslaugomi” VART 6
	4. Nieko nereikia keisti	“Informacijos apie naudojimąsi yra pakankamai, tad nieko nereikia ...” VART 4

Atliktame tyrime, pagal pateiktas ekspertų (darbuotojų) ir vartotojų nuomones, išryškėjo elektroninių migracijos paslaugų plėtros stipriosios pusės bei probleminiai plėtros aspektai. Elektroninių migracijos paslaugų pagrindinės stiprybės būtų šios:

- 1. patogumas;**
- 2. laiko taupymas;**
- 3. paslaugų prieinamumas visą parą;**
- 4. administracinės naštos sumažėjimas.**

Elektroninių migracijos paslaugų plėtrai įtakos turi žema žmonių motyvacija, bei jų abejingumas informacinėms technologijoms ir el. paslaugoms. Pagrindinėmis plėtros silpnybėmis ir problemomis respondentai įvardijo šias:

- 1. žemas vartotojų kompiuterinis raštingumas;**
- 2. sudėtingas prisijungimo procesas;**
- 3. nepasitikėjimas elektronine erdve;**
- 4. siaura migracijos teikiamų paslaugų sfera;**
- 5. teisės aktų specifika.**

Kaip nurodytas elektroninių migracijos paslaugų plėtros problemas reikėtų spęsti, yra rašoma kitoje skiltyje.

3. 3. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros tobulinimo kryptys

Remiantis Europos Sąjungos rekomendacijomis, Lietuva, tobulindama viešąjį administravimą bei įgyvendindama elektroninės valdžios plėtros galimybes, remiasi sukurta įstatymine baze, kuri numato, jog visos viešosios institucijos privalo būti novatoriškos ir naudoti visas informacines technologijas, tam, kad teikiamos institucijų paslaugos ir informacija būtų

pasiekiamos kiekvienam šalies piliečiui (2012 m. Vyriausybės nutarimas Nr. 171 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programa“).

Autoriai Hassan, H. S.; Shehab, E.; Peppard, J. (2010) numatė elektroninių paslaugų plėtros tobulinimo planą, kurį galima pritaikyti ir migracijos elektroninių paslaugų plėtrai, šį planą sudaro:

1. Elektroninių paslaugų **vizijos** parengimas t. y. vartotojų įtraukimas į elektroninę valdžią.
2. Veiksmų plano – **strategijos** dėl paslaugų plėtros sukūrimas. Strategija turi būti motyvuota, įtraukianti viešąsias įstaigas, įgyvendinti viešųjų elektroninių paslaugų plėtros programą, kurioje numatytos ir galimos viešųjų elektroninių paslaugų plėtros problemos, bei jų sprendimo būdai.
3. **Paslaugų paklausa**. Norint, kad asmenys (vartotojai) naudotųsi teikiamomis paslaugomis elektroninėje erdvėje, šios paslaugos turi būti reikalingos asmeniui (gyvenimo įvykiai). Be to, darbuotojams reikia didinti paslaugų paklausą šiomis priemonėmis – vartotojai turi būti informuojami, motyvuojami, jiems turi būti pabrėžiama viešųjų elektroninių paslaugų nauda ir patogumas.
4. **Finansavimas**. Skiriamos elektroninių migracijos paslaugų plėtrai lėšos iš Vidaus reikalų ministerijos turi būti pakankamos numatytiems tikslams pasiekti.
5. **Valstybės parama**. Norint, kad migracijos elektroninių paslaugų tobulinimas ir plėtra vyktų sėkmingai, reikalinga aukščiausių valstybės pareigūnų parama, tik taip bus užtikrintas migracijos veiklos koordinavimas, reikalingi ištekliai, motyvuojami darbuotojai.

Remiantis pirmojoje darbo dalyje išanalizuota literatūra, antrojoje dalyje atliktu tyrimu ir kita darbe išnagrinėta informacija galima daryti išvadą, kad elektroninių migracijos paslaugų plėtros tobulinimo kryptys turėtų būti orientuotos į paslaugų vartotojus bei siūloma laikytis šių nuostatų:

1. **Didinti paslaugų teikimo kokybę**. Migracijos departamentas, kuris teikia migracijas paslaugas turėtų supaprastinti procedūras bei prisijungimą prie sistemos, kad nereikėtų klaidžioti puslapyje norint rasti teikiamas paslaugas. Pasiūlymas: klientai, prisijungę adresu <http://www.migracija.lt>, galėtų iš karto rasti migracijos siūlomas elektronines paslaugas (EPIS), nes šiuo metu paslaugas sudėtinga rasti, be to, jungiantis reikia identifikuoti savo asmenybę, neretai reikia ir specialaus įrenginio (skaitytuvo ar kt.), taip pat reikia papildomai įsidiesti programą į kompiuterį, todėl klientai dažnai neturi prisijungimo galimybių. Migracijos elektroninės paslaugos turi būti teikiamos, remiantis vartotojo (kliento) poreikiais, paslaugų teikėjai turi išsiaiškinti tyrimais, kokios priemonės klientams yra prieinamos ir ar jos yra suprantamos, kokias paslaugas vartotojai nori gauti, bei kokias paslaugos savybes įvardija kaip paslaugos kokybės savybes. Siūlymas: atlikti pagal apskritis vartotojų pasitenkinimo teikiamomis elektroninėmis migracijos

paslaugomis tyrimą.

2. **Didinti asmenų aptarnavimo kokybę.** Atliktame tyrime buvo atskleista, jog vartotojai patys nėra linkę domėtis naujovėmis ir naudotis internetu teikiamomis galimybėmis. Išėitis – pačių vartotojų aktyvumas, informacijos sklaida bei noras tobulėti. Siūlymas – kompiuterio pastatymas Joniško migracijos patalpose, kad klientai galėtų naudotis migracijos teikiamomis paslaugomis elektroninėje erdvėje, o darbuotojai galėtų suteikti pagalbą bei apmokėti naudotis paslaugomis.

3. **Paslaugų pritaikymas neįgaliesiems asmenims.** Gaila, bet pastebima, kad migracijos departamento puslapis <http://www.migracija.lt> yra nepritaikytas naudotis žmonėms su negalia, todėl neįgalūs asmenys negali pasinaudoti Epis (elektroninėmis migracijos paslaugomis). Dauguma užsienio valstybių dėmesys yra skiriamas neįgaliesiems, jų integracijai, pavyzdžiui Danijos Karalystėje 2011 m. buvo sukurtas filmas gestų kalba apie Danijos elektroninį skaitmeninį parašą, kaip juo naudotis jos funkcijomis, elektroninės erdvės apsaugą ir pan., o dabar ši šalis gali džiaugtis, kad dauguma neįgaliųjų asmenų naudojami elektroniniu parašu (Egovernment in Denmark 2016). Lietuvoje, nors teisės aktai ir numato, kad paslaugos turi būti prieinamos ir pritaikytos vartotojams su negalia, tačiau priemonės tam pasiekti vis dar nekuriamos.

Pasiūlymas – informacijos teikimas socialinės atskirties grupėms, kaip naudotis teikiamomis elektroninės migracijos paslaugomis, bei pritaikymas migracijos puslapio asmenims, turintiems negalią.

4. **Paslaugų plėtra elektroninėje erdvėje.** Elektroninių migracijos paslaugų plėtros vienas iš tyrime ekspertų bei vartotojų minimų būdų yra migracijos teikiamų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę. Realiausia ir naudingiausia vartotojams būtų perkelti mobilios duomenų nuskaitymo įrangos užsakymą į namus. Migracijos įstaigos pagal apskričių centrų patvirtintą grafiką, gauna mobiliąją įrangą, kurią naudoja važiuodami į namus, pas klientus, kurie dėl fizinių priežasčių (neįgalumo ar kt.) patys negali atvykti užsakyti/ pakeisti dokumento. Norint šią paslaugą užsakyti, įgaliotam asmeniui reikia pateikti dokumentus, įrodančius, kad ši paslauga yra reikalinga, gali telefonu kreiptis ir pats asmuo, bet dokumentus vis tiek turi pateikti įstaigai. Jei ši paslauga būtų perkelta į e. erdvę, tada pats asmuo galėtų pateikti prašymą ir pridėti skenuotą pvz. neįgaliojo pažymėjimą.

Norint šią paslaugą perkelti į elektroninę erdvę, reiktų šį pasiūlymą pateikti tiesioginiam viršininkui(Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus viršininkei). Viršininkė teiktų pasiūlymą Migracijos departamento direktorei, kuri siūlytų Vidaus reikalų ministerijai ir Užsienio reikalų ministerijai, keisti ir papildyti teisės aktus, kurie reglamentuotų šią paslaugą.

Autorė siūlytų papildyti ir pakeisti pagrindinį teisės aktą t. y. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro ir Užsienio reikalų ministro 2015 m. kovo 19 d., įsakymą Nr.1V-200 / V-62

201 „Dėl asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimo, keitimo, paskelbimo negaliojančiais ir naikinimo tvarkos aprašo“, kurio 87. str. 6. d. nusako, kad „jei pilietis dėl negalios pats neatvyksta į migracijos tarnybą ir įgaliotas migracijos tarnybos valstybės tarnautojas turi nuvykti pas šį pilietį, kad įsitikintų asmens tapatybe ir mobiliąja biometrinių duomenų registravimo įranga nuskaitytų asmens biometrinius duomenis.“ Šį straipsnį siūloma keisti taip: „jei pilietis dėl negalios pats neatvyksta į migracijos tarnybą, jis gali pateikti elektroniniu būdu prašymą, prisijungęs prie Viešųjų paslaugų, susijusių su asmens ir kitų dokumentų išdavimu, konsultavimu, teikimo Lietuvos Respublikos piliečiams ir užsieniečiams elektroninių paslaugų informacinė sistemos ir įgaliotas migracijos tarnybos valstybės tarnautojas turi nuvykti pas šį pilietį, kad įsitikintų asmens tapatybe ir mobiliąja biometrinių duomenų registravimo įranga nuskaitytų asmens biometrinius duomenis.“

Taigi, svarbu daugiau dėmesio skirti vartotojo identifikavimo sistemos plėtojimui, nes tai leistų teikti elektronines paslaugas.

Kadangi tiriamoje institucijoje, t. y. Jonišio migracijos grupėje (taip pat ir Lietuvoje) migracijos elektroninės paslaugos buvo įdiegtos ne taip seniai, 2014 metais, todėl ne tik gyventojams, bet ir patiems darbuotojams trūksta informacijos apie šias paslaugas, jų diegimą, naudojimą visuomenėje. Besikeičiant visuomenės lūkesčiams ir reikalavimams, darbuotojai dažnai nespėja prisitaikyti prie besikeičiančių naujovių, be to pastebimas informacijos bei patirties trūkumas, o turima informacija dažnai būna neišsami, todėl reikalingi pačių darbuotojų mokymai. Darbuotojams svarbi elektroninių paslaugų sklaida, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir specialistais.

Apibendrinant tobulintinas kryptis migracijos paslaugų plėtroje būtina pabrėžti, kad visi jie yra orientuoti į vartotojų poreikius, bendradarbiavimą, nuolatinę migracijos veiklos tobulinimą, grįžtamojo ryšio tarp darbuotojų ir vartotojų skatinimą.

IŠVADOS

Remiantis teorine mokslinės literatūros analize, galima daryti tokias išvadas:

1. Paslaugų, kuriomis pasinaudoti tenka keliauti į konkrečią įstaigą, užpildyti daugybę popierinių formų, lieka vis mažiau – tai keičia elektroninės sistemos. Kadangi elektroninės valdžios pagrindinis rezultatas yra viešojo administravimo paslauga, kuri yra skirta visuomenei, tokį rezultatą ir pasiekė migracijos sritis, perkėlusi savo teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę. Migracijos institucijos, naudodamos šiuolaikines informacines technologijas, teikia el. migracijos paslaugas, užtikrina institucijoms priskirtų funkcijų, tikslų įgyvendinimą ir efektyvų vykdymą. Teorinė analizė atskleidė, kad elektroninių migracijos paslaugų teikimas vartotojams tai – skaidresnis ir patogesnis paslaugų teikimo procesas. Bet dažnai paslaugų teikimo kokybę gali lemti ir veiksniai, kurie nepriklauso nuo pačių teikėjų sprendimų, nes dažnas vartotojas vis dar nesinaudoja internetu ir per jį pasiekiamomis elektroninėmis paslaugomis bei elektroniniais produktais arba daro tai labai ribotai.

2. E. valdžios tikslai gali būti siejami su trimis elektroninės valdžios paslaugų teikimo modeliais: 1) valdžia – valdžiai; 2) valdžia – verslui; 3) valdžia – piliečiams. Elektroninių paslaugų migracijos perspektyvos yra įgyvendinamos per elektroninę valdžią, kurioje numatoma informacinės visuomenės plėtros planavimo dalis, jos vystymuisi rengiami ir atskiri dokumentai, kurie nustato? svarbiausius valstybės tikslus ir uždavinius migracijos srityje.

3. Migracijos elektroninių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę traktuojamas kaip teigimas reiškiny: įskaitant naudą vartotojams, didesnę visuomenės pasitikėjimą ir dalyvavimą valdyme, elektroninę demokratiją, valstybės įvaizdį ir kitus privalomus.

Tyrimo atskleistos darbuotojų ir vartotojų nuomos apie teikiamas elektronines migracijos paslaugas ir suformuluotos šios išvados:

1. Atlikus kokybinį tyrimą nustatyta, jog elektroninių migracijos paslaugų teikimo situacija ir visuomenės lūkesčiai Joniškio rajone atitinka tik iš dalies. Elektroninė erdvė, sukurta el. migracijos paslaugų teikimui, yra nepakankamai prieinama, bet yra palanki vartotojų naudojimui, tačiau patys naudotojai yra vangūs, nenorintys naujovių bei nepasiruošę naujovėms. Galime teigti, kad paslaugų kokybė yra tiesiogiai susijusi su vartotojo pasitenkinimu teikiama migracijos paslauga, jos nauda, efektyvumu, poreikių užtikrinimu.

2. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros tobulinimo galimybės Joniškio rajone gali būti nukreiptos į dvi esmines plėtros kryptis: informacijos apie el. migracijos paslaugas sklaidą bei paslaugų plėtrą elektroninėje erdvėje. Analizuojant tyrimą, darbuotojai ir vartotojai nurodė, kad

klientams reikalingos žinios, mokymai ir pagalba jiems identifikuojantis elektroninėje erdvėje. Kita iš pagrindinių plėtros galimybių – paslaugų plėtra. Pagrindinės elektroninės paslaugos jau yra perkeltos į e. erdvę, bet paslaugų plėtra dar nesibaigė, nes Migracijos politikos gairėse (2014) yra numatyta, kad numatoma diegti ir perkelti į elektroninę erdvę migracijos procedūras ir plėsti teikiamas paslaugas. Bet ne visų migracijos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę yra įmanomas dėl asmenų atpažinimo ir identifikavimo procedūrų.

3. Pagrindinis teiginys iškeltas darbe, kad elektroninių paslaugų plėtra migracijos įstaigose reglamentuota nacionaliniuose dokumentuose, tačiau mokslinėje literatūroje apibrėžtas ir praktikoje matomas jos nepakankamai spartus įgyvendinimas susijęs su nepakankama informacijos apie teikiamas paslaugas sklaida pasitvirtino, nes siekiant, kad sukurtos migracijos elektroninės paslaugos būtų kuo plačiau naudojamos, reikalinga informacijos sklaida.

4. Dar vienas svarbus elektroninių paslaugų naudojimo ir plėtros skatinimo būdas galėtų būti darbuotojų mokymai naudotis elektroninėmis paslaugomis, nes būtent jie turi numatyti poreikius ir inicijuoti tolimesnę elektroninių paslaugų plėtimą.

REKOMENDACIJOS

Siekiant aktyviau įtraukti visuomenę į elektroninių migracijos paslaugų vartojimą rekomenduojama:

Šiaulių AVPK Migracijos skyriaus Joniškio grupei:

- teikti konsultacinę pagalbą, kaip naudotis el. paslaugomis, kadangi Joniškio rajono gyventojams trūksta žinių ir įgūdžių, atsižvelgti į gyventojų lūkesčius, skatinti gyventojus įgyti žinių ir įgūdžių sėkmingam informacinių technologijų naudojimui;
- svarbus veiksnys, kuris užtikrina nuolatinį ir nepertraukiamą informavimo procesą – informacija, kuri turi būti pateikiama aiškiai, logiškai, koncentruotai, nedviprasmiškai, pateikiant nuorodas į svarbius šaltinius .

Šiaulių AVPK Migracijos skyriui:

- aprūpinti kompiuterine technika, programine įranga, kuri būtų tinkama klientams naudotis EPIS paslaugomis;
- siųsti Joniškio darbuotojus į EPIS mokymus, nes būtent jie turi numatyti poreikius ir inicijuoti tolimesnį elektroninių paslaugų plėtrą;
- didinti vartotojų informuotumą apie migracijos teikiamas elektronines paslaugas, užsisakymo galimybes ir reikiamas atlikti procedūras, norint pasinaudoti migracijos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis.

Migracijos departamentui:

- nuolat tobulinti migracijos elektronines paslaugas, jų kokybę bei infrastruktūrą;
- siekti sumažinti atskirų socialinių grupių asmenų naudojimosi internetu skirtumus, didinti prieinamumą internetiniame puslapyje <http://www.migracija.lt/>, pritaikymą neįgaliems asmenims;
- sklaida žiniasklaidoje;
- perkelti teikiamą migracijos paslaugą (dėl mobiliosios įrangos užsakymo į namus) į elektroninę erdvę, užtikrinti ir vykdyti kompleksinį el. paslaugos teikimo procesą.

LITERATŪRA

1. Adegboyega, B. M., 2010. Migration, literature and cultural identity: the case of Arab Emigrants to the United States in the late nineteenth and early twentieth centuries, *The Social Sciences* 5(4): 355–358. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.3923/sscience.2010.355.358> (Žiūrėta 2016-02-03).
2. Adomėnas, M. (2006) Lietuvių emigracija: priežastys, tendencijos, pasekmės. Pilietinės visuomenės institutas.
3. Asmens dokumentų išrašymo centras prie Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų ministerijos. Prieiga per internetą: https://www.dokumentai.lt/viewpage.php?page_id=53 (Žiūrėta 2016-02-03).
4. Augustinaitis A; Petrauskas, R. (2002) The first stepso f e-governance) in Lithuania: from theory to practice. Lecture Notes in Computer Science. Prieiga per internetą <http://ebooks.mruni.eu/reader/regnum-est-liber-amicorum-vytautui-landsbergiui25166/716> (žiūrėta 2016-04-18).
5. Balčiūnas S., Juozaitienė, L., Rudytė, D., Tijūnaitienė R., (2014). Bakalaurų studijų rengimo metodinės rekomendacijos. Skirtos Socialinių mokslų fakulteto studentams. Vilnius: BMK leidykla.
6. Beržinskienė, D., Kairienė, Virbickaitė, R. (2009). Analysis of migration as the element of demographic changes in the Europe an union context. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 2 (15): 13–20.
7. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydzūnaitė, V. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija. Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams (I dalis). Klaipėda: KU leidykla.
8. Bonasia, M., Napolitano, O. (2012). Determinants of interregional migration flows: the role of environmental factors in the Italian case, *The Manchester School* 80(4): 525–544. Prieiga per internetą: [http:// dx.doi.org/10.1111/j.1467-9957.2012.02300.x](http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9957.2012.02300.x) (Žiūrėta 2016-06-13).
9. Brazauskienė, B., Kazlauskienė, A. (2002). Darbo jėgos problemos globalizacijos sąlygomis. *Ekonomika ir vadyba: tarptautinės mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga*. Kaunas: Technologija.
10. Budnikas, A., Činčikas, G., Dekeris, B., Žvironas, A., (2012). Elektroninės valdžios sauga. e. knyga. Kauno technologijos universitetas. Prieiga per internetą <https://www.ebooks.ktu.lt/eb/422/elektronines-valdzios-sauga/> (Žiūrėta 2016-01-25).
11. Butkevičienė, E., Rutkauskienė, D., (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų porikis kaimiškuosiuose regionose.

- Viešoji politika ir administravimas Nr. 23.
12. Creswell, John W., (2014). Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches Research Design.
 13. Dettmer, P., Dyck, N., Thurson, L P. Consultation, Collaboration (2005) and Teamwork for Students with Special Needs. Boston: Person Education.
 14. Domarkas, V., (2010). Tarptautinių organizacijų vaidmuo elektroninės valdžios lygmens vertinimo ir vystymo koordinavimo procesuose. Viešasis administravimas Nr. 33. Prieiga per internetą <http://internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/vpa/z33/23-34.pdf> (Žiūrėta 2016-06-15).
 15. Dzemydienė, D., Naujikiėnė, R., Dzindzalieta R., (2016). Elektroninių paslaugų įgyvendinimo sprendimai. Registrų centras.
 16. Egovernment in Denmark 2016. Prieiga per internetą: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment_Denmark_February_2016_18_01_v3_02.pdf (Žiūrėta 2016-02-03).
 17. European Commission, Eurostat statistical book Smarter, greener, more inclusive? (2016): Office for Official Publications of the European Union, Eurostat.
 18. Europos Komisijos tyrimas e-Government Benchmark 2016. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/country-factsheets-egovernment-benchmark-report-2016> (Žiūrėta 2016-12-03).
 19. Europos migracijos tinklo Lietuvos informacijos centras. *Prieglobsčio ir migracijos politika Lietuvoje* (2012). Prieiga per internetą: <http://emn.lt/wpcontent/uploads/2013/06/3.Publication-of-Organisation-of-Asylum-and-Migration-Policy-in-Lithuania-LT.pdf> (Žiūrėta 2016-10-18).
 20. Garuckas R., Kaziliūnas A., (2008). E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė. Viešoji politika ir administravimas Nr. 23.
 21. Hammar T., (1985) European Immigration policy: a comparative study.
 22. Hassan, H. S.; Shehab, E.; Peppard, J. 2010. Toward full public e-service environment in developing countries, World Academy of Science, Engineering and Technology 66: 618–622.
 23. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. (2016). Prieiga per internetą: <http://ivpk.lrv.lt/> . (Žiūrėta 2016-02-03).
 24. Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos. (2016). Prieiga per internetą: <http://www.ird.lt/> . (Žiūrėta 2016-03-13).
 25. Inovatyvus viešasis sektorius – misija įmanoma? (2015). Teminio tyrimo ataskaita.
 26. Janickienė, D., (2005). Informatika. Vytauto Didžiojo universiteto leidykla. Kaunas.

27. Janušauskas A. (2009). Šiuolaikiniai migracijos procesai ir jų įtaka Lietuvos darbo rinkai.
28. Kačerauskas, T. (2014) Kūrybos visuomenė: tyrimo metodai ir problemos. Prieiga per internetą: http://www.litlogos.eu/L80/Logos_80_006_015_Kacerauskas.pdf (Žiūrėta 2016-09-02).
29. Kardelis, K. (2005). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai: Lucilijus.
30. Kasnauskienė, G. (2005). Gyventojų migracijos teorijos. Lietuvos statistikos darbai: ketvirtinis statistikos žurnalas 2: 4–13.
31. Kiškis M., Limba T. Elektroninės valdžios teisinio reglamentavimo prielaidos: esamų iniciatyvų Lietuvoje analizė. Jurisprudencija, 2004, Nr. 57 (49).
32. Kiškis, M., Limba, T. (2004). Elektroninės valdžios teisinio reglamentavimo prielaidos: esamų iniciatyvų Lietuvoje analizė. Jurisprudencija.
33. Lenk, K. (2004). Electronic Government in Europe: Reality and Vision ISSN 1648-2603 Viešoji politika ir administravimas Nr. 10.
34. Leveckytė E; Junevičius A. (2014) Lietuvos migracijos politika trečiųjų šalių atžvilgiu: patirtis ir tendencijos. Prieiga per internetą: <https://www.google.lt/#q=Lietuvos+migracijos+politika+tre%C4%8Di%C5%B3j%C5%B3+%C5%A1ali%C5%B3+at%C5%BEvilgiu:patirtis+ir+tendencijos> (Žiūrėta 2016-04-05).
35. Libermanaitė, R. (2013). Kokybiniai tyrimai. Paskaitų medžiaga ISM.
36. Lietuvos pažangos strategija “Lietuva 2030“(2012). Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=425517&p_query=&p_tr2=2 (Žiūrėta 2016-02-03).
37. Lietuvos Respublikos ekonominės migracijos reguliavimo strategija. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 77-3177.
38. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas (2000). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.105849> (Žiūrėta 2016-02-03).
39. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymas Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4> (Žiūrėta 2016-08-019).
40. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. Prieiga per internetą: <http://vrm.lrv.lt/lt/apie-vidaus-reikalu-ministerija/migracija> (Žiūrėta 2016-02-03).
41. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro ir Užsienio reikalų ministro 2015 m. kovo 19 d., įsakymas Nr.1V-200 / V-62 201 “Dėl asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimo, keitimo, paskelbimo negaliojančiais ir naikinimo tvarkos aprašo”. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/00554c90ceff11e4bcd1a882e9a189f1> (Žiūrėta 2016-01-05).

42. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, *Valstybės žinios*. 1999, Nr. 60–1945.
43. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“.
44. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. kovo 16 d. Nutarimas Nr. 301 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programos patvirtinimo“. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.394457> (Žiūrėta 2016-07-08).
45. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. Kovo 30 d. Nutarimas Nr. 1160 „Dėl Nacionalinės darnaus vystymosi strategijos patvirtinimo ir įgyvendinimo“. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.EAC62D7F8C15/TAIS_396083 (Žiūrėta 2016-11-08).
46. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimas Nr. 171 Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.432326?jfwid=16j6tpe0pg> (Žiūrėta 2016-07-08).
47. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. sausio 22 d. nutarimas Nr. 79 „Dėl Lietuvos migracijos politikos gairių patvirtinimo“. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/fdd7ab00899c11e39d2dc0b0e08d5f21> (Žiūrėta 2015-11-03).
48. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. spalio 12 d. nutarimas Nr. 1003 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 metų veiklos prioritetų“. Prieiga per internetą: <http://lrv.lt/lt/apie-vyriausybe/vyriausybes-veiklos-prioritetai> (Žiūrėta 2017-01-02).
49. Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa (2012). Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=439761 (Žiūrėta 2016-08-19).
50. Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa (2016). Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/ed6be240c12511e6bcd2d69186780352> (Žiūrėta 2017-01-02).
51. Limba T. (2009). Elektroninės valdžios paslaugų modeliai: jų taikymo galimybės Lietuvos savivaldybėse. Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras.
52. Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos. Prieiga per internetą <http://www.migracija.lt/> (Žiūrėta 2015-10-23).
53. Milė, R., Junevičius, A. (2013). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje. Viešoji politika ir administravimas Nr. 13.
54. Money, J. (2009). Comparative Immigration Policy. Prieiga internete: http://www.isacomps.com/info/samples/comparativeimmigrationpolicy_sample.pdf (Žiūrėta 2016-08-14).
55. Naulickaitė I; Melnikas, B (2015). Emigracijos iš Lietuvos procesai ekonomikos globalizacijos sąlygomis. Prieiga per internetą:

- <https://www.google.lt/#q=Emigracijos+i%C5%A1+Lietuvos+procesai+ekonomikos+globalizacijos+s%C4%85lygom> (Žiūrėta 2016-01-14).
56. Oxford Dictionaries 2014. Prieiga per internetą: <https://www.oxforddictionaries.com/definition/english/migration> (Žiūrėta 2016-09-11).
57. Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. London: Sage Publications.
58. Petrauskas R. (2001) *Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
59. Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos. Prieiga per internetą: <http://www.policija.lt/index.php?id=12633> (Žiūrėta 2016-02-03).
60. *Promise and problems of E-democracy: challenges of online citizen engagement*. (2003). Prieiga per internetą <http://www1.oecd.org/publications/e-book/4204011E.PDF> (Žiūrėta 2016-05-23).
61. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėda.
62. Sipavičienė, A., Jeršovas, M., Stankevičiūtė A., (2015). *Verslo ir investicijų pritraukimas į Lietuvą: migracijos ir migracijos politikos vaidmuo. Tarptautinė migracijos organizacija Europos migracijos tinklas Lietuvos socialinių tyrimų centras*. Prieiga per internetą: <http://emn.lt/wp-content/uploads/2015/10/Verslo-ir-investicij%C5%B3-pritraukimas-%C4%AF-Lietuv%C4%85.pdf> (Žiūrėta 2016-02-03)
63. Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko 2012 m. kovo 13 d. įsakymas Nr. 40-V-187 „Dėl Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus nuostatų patvirtinimo“. Prieiga per internetą : <http://www.siauliu.policija.lt/?q=teise> (Žiūrėta 2017-01-03)
64. Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko 2015 m. sausio 27 d. įsakymas Nr. 40-V-38 „Dėl asmenų aptarnavimo Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariate taisyklių patvirtinimo“. Prieiga per internetą : <http://www.siauliu.policija.lt/?q=teise> (Žiūrėta 2017-01-03)
65. Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko 2013 m. sausio 11 d. įsakymas Nr. 40-V-18 „Dėl Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato darbo reglamento“. Prieiga per internetą : <http://www.siauliu.policija.lt/?q=teise> (Žiūrėta 2017-01-03)
66. *The User Challenge Benchmarking the Supply of Online Public Services. Measurement* (2007). Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/newsroom/itemlongdetail.cfm?item_id=3634
67. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija: vadovėlis*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.

68. United Nations E-Government Survey 2010. Leveraging E-government at a Time of Financial and Economics Crisis. Prieiga per internetą:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2010>
(Žiūrėta 2016-05-23)
69. Vadyba. Journal of Management. (2014) Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Nr. 2(14).
70. Valstybės kontrolė. *Imigracijos procesų valdymas*. Išankstinis tyrimas (2015). Prieiga per internetą <http://www.vkontrole.lt/> (Žiūrėta 2016-06-16)
71. Verdegem, P., Hauttekeete, L. User Centred e- Government: Measuring user Satisficion of online Public Servines. (2007). Prieiga per internetą:
72. Žibas K., Platačiūtė V. (2009). Lietuvos imigracijos politika ir trečiųjų šalių piliečių integracijos prielaidos. Migrantų integracija: trečiųjų šalių piliečiai Lietuvoje. Prieiga per internetą: <http://www.ces.lt/etniskumo-studijos-2/isleisti-zurnalai/etniskumo-studijos-20092/>
(Žiūrėta 2016-10-11)
73. Žydžiūnaitė, V. (2007). Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos. Mokomoji knyga. Kaunas: Technologija.

PRIEDAI

1 priedas

ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTRA

Tyrimo tikslas: Atskleisti Joniškių Migracijos grupės darbuotojų nuomones apie teikiamų elektroninių migracijos paslaugų stipriausias puses ir probleminius aspektus

Grupinio interviu gairės

Data.....

Trukmė.....

Vieta.....

Bendri duomenys apie informantą

Informanto pareigos.....

Informanto darbo stažas (patirtis) įstaigoje

1. TYRIMO SRITIS. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros situacijos analizė

1. Nuo 2014 metų, įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją yra suteikiamos elektroninės migracijos paslaugos. Kaip vertinate migracijos paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę? Kaip pasikeitė Jūsų darbas? Kokius vertinimus girdite iš vartotojų pusės?

Komentaras

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Paslaugų prieinamumas yra tam tikros teritorijos gyventojų realizuotos galimybės gauti vienas ar kitas jiems reikalingas paslaugas. Kaip Jūs vertinate jūsų teikiamų elektroninių paslaugų prieinamumą ir tinkamumą (ar klientas lengvai randa informaciją, kaip reikia naudotis e. paslaugomis)?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Išvardinkite po kelis elektroninių migracijos paslaugų plėtros privalumus?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. TYRIMO SRITIS. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros probleminiai aspektai

4. Išvardinkite po kelis elektroninių migracijos paslaugų plėtros probleminius aspektus.

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Kaip Jūs manote, kokie yra svarbiausi elektroninių teikiamų paslaugų kokybės ir plėtros elementai, į kuriuos didžiausią dėmesį atkreipia gyventojai, vertindami e-paslaugas?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Su kokiomis problemomis susiduriate Jūs, steigdami el. paslaugas internetu? Su kokiomis problemomis susiduria vartotojai?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Kokias priemones vykdo Jūsų migracija, kad klientai naudotųsi teikiamomis e-paslaugomis?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. TYRIMO SRITIS. Siūlymai dėl migracijos e. paslaugų tobulinimo

8. Kaip Jūs siūlytumėte išspręsti Jūsų nurodytas problemas?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Kaip Jūs vertintumėte Jūsų migracijoje teikiamų e-paslaugų plėtrą? Kokias naujas migracijos paslaugas galėtumėte perkelti į el. erdvę?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Daug informacijos apie dar neišnaudotas veiklos kokybės tobulinimo galimybes galima gauti atlikus interesantų (paslaugų vartotojų) apklausą. Ar Jūsų migracija atlieka interesantų (paslaugų vartotojų) nuomonių apklausas dėl Jūsų institucijos teikiamų e- paslaugų efektyvumo ir plėtros? Jei taip, tai koku būdu tai organizuojate?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dėkoju už atsakymus!

ELEKTRONINIŲ MIGRACIJOS PASLAUGŲ PLĖTRA

Tyrimo tikslas: Atskleisti vartotojų nuomones apie teikiamas elektronines migracijos paslaugas

Grupinio interviu gairės

Data.....

Trukmė.....

Vieta.....

Bendri duomenys apie informantą

Juridinis asmuo ar fizinis:

Amžius:

1. TYRIMO SRITIS. Elektroninių migracijos paslaugų naudojimosi perspektyvos

1. Nuo 2014 metų, įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją yra suteikiamos elektroninės migracijos paslaugos. Ar naudojate tokiomis paslaugomis?

TAIP

NE

Jei TAIP, kokius privalomus galite išskirti naudodamiesi migracijos e. paslaugomis?

Komentaras

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Paslaugų prieinamumas yra tam tikros teritorijos gyventojų realizuotos galimybės gauti vienas ar kitas reikalingas paslaugas. Kaip Jūs vertinate teikiamų elektroninių paslaugų prieinamumą ir tinkamumą (ar lengvai randate informaciją, kaip pavyksta naudotis)?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. TYRIMO SRITIS. Elektroninių migracijos paslaugų plėtros probleminiai aspektai

3. Su kokiomis problemomis susiduriate naudodamiesi migracijos el. paslaugomis?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Jūsų nuomone, kas labiausiai trukdo el. paslaugų plėtrai migracijoje?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. TYRIMO SRITIS. Siūlymai dėl migracijos e. paslaugų tobulinimo

5. Kokias migracijos paslaugas norėtumėte perkelti į el. erdvę?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Ar Jus tenkina migracijos e. paslaugų administravimas? Ar gaunate reikiamą informaciją apie naudojimąsi? Ką siūlytumėte keisti, kad teikiamas migracijos paslaugas taptų patrauklesnės vartotojams?

Komentaras

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dėkoju už atsakymus!

Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato pažyma