

Vilniaus Universitetas

Filosofijos fakultetas

Informacijos visuomenės studijų centras

SAVIVALDYBIŲ ELEKTRONINĖS PASLAUGOS GYVENTOJAMS

Neringa Žekytė

Informacijos visuomenės studijų

magistro darbas

Mokslinis vadovas: doc. Skyrius Rimvydas

VILNIUS, 2006

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	4
IVADAS.....	5
1. VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS.....	7
1.1 Elektroninių paslaugų samprata	7
1.2 Elektroninių paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje ir Europos Sąjungoje.....	12
1.3 Galimybė naudotis elektroninėmis paslaugomis.....	18
2. ELEKTRONINĖS PASLAUGOS GYVENTOJAMS LIETUVOS RESPUBLIKOS SAVIVALDYBĖSE.....	23
2.1 Savivaldybių internetinių svetainių atitikimas bendriesiems reikalavimams	23
2.2 Savivaldybių elektroninių paslaugų gyventojams skaičius ir jų brandos lygiai.....	29
2.3 Lietuvos Respublikos ir kitų Europos Sąjungos šalių savivaldybių teikiamų elektroninių paslaugų gyventojams palyginimas.....	32
3. SAVIVALDYBIŲ CIVILINĖS BŪKLĖS AKTŲ REGISTRAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ	36
3.1 Elektroninių paslaugų brandos lygio nustatymas.....	36
3.2 Paslaugų detalus aprašymas ir jų vystymosi perspektyvų analizė	44
IŠVADOS.....	48
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	51
PRIEDAI	56

SANTRAUKA

Savivaldybių elektroninės paslaugos gyventojams

Šiame darbe, remiantis Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos nustatytais standartais, siekiama išnagrinėti savivaldybių teikiamas elektronines paslaugas (toliau – e. paslaugas) gyventojams bei nustatyti jų vystymosi perspektyvas.

Siekiant įvertinti e. paslaugų teikimo galimybes, pateikiama Europos Sąjungos bei nacionalinių teisės aktų, reglamentuojančių e. paslaugų teikimą, analizė bei statistiniai duomenys, įrodantys gyventojų pasirengimą ir sugebėjimus naudotis e. paslaugomis.

Pristatant atlikto savivaldybių internetinių puslapių bei e. paslaugų skaičiaus ir brandos lygių tyrimo rezultatus, įvertinama dabartinė savivaldybių e. paslaugų būklė. Atsižvelgiant į Lietuvos narystę Europos Sąjungoje, pateikiama lyginamoji informacija apie Europos Sąjungos bei Lietuvos savivaldybių teikiamas e. paslaugas. Norint įvertinti galimas e. paslaugų plėtros perspektyvas, išnagrinėta viena iš labiausiai naudojamų gyventojų e. paslaugų – civilinės būklės aktų registravimas.

Darbe teigiama, kad gyventojų bei valstybės institucijų, tame tarpe ir savivaldybių, galimybės bei sugebėjimai naudotis e. paslaugomis nuolat auga, tačiau savivaldybių potencialas viešųjų e. paslaugų teikimo gyventojams srityje nėra pakankamai išnaudojamas. Pagrindinės to priežastys – nepakankamas savivaldybių šiai sričiai skiriamas dėmesys bei vieningos nacionalinės koncepcijos dėl savivaldybių teikiamų e. paslaugų gyventojams nebuvimas.

SUMMARY

E-Services for Citizens provided by Local Government

This paper is aimed to scrutinize e-services provided by local government and based on EU and Lithuanian standards as well as to define their development perspectives.

Trying to evaluate the possibilities of e-services, the analysis of EU and national legal acts, therewith a statistical data, proving that citizens are ready to use e-services, is presented.

Furthermore, evaluating present slub of e-services provided by local government a survey on municipalities' websites and e-services' quantity and maturity level is delivered.

Taking into account Lithuanian membership in the European Union a comparative information on EU and Lithuanian e-services provided by municipalities is presented in this paper. To estimate a possible development perspectives of e-services, one of the most popular services - the request and delivery of certificates – is delineated and analysed.

According to the propositions made, the possibilities of the citizens as well as state institutions, therein municipalities, to use e-services are constantly developing. However, the potential of municipal governments is not sufficiently availed. Therefore, main reason for this particular inefficient process could be a scant attention of municipalities as well as lack of unanimous concept on e-services provided by municipalities for citizens on the national level.

IVADAS

Sparčiai besivystančių ir tobulinamų informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimas viešajame sektoriuje pastaruosius pora dešimtmečių susilaukia ypatingo dėmesio. Nuo to laiko, kai 1990 m. pabaigoje buvo sukurta elektroninės valdžios koncepcija, daugumoje šalių kuriamos ir įgyvendinamos jos strategijos. Elektroninė valdžia suprantama kaip informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas viešajame administravime, o vienas pagrindinių jos tikslų - padidinti viešojo administravimo efektyvumą ir patobulinti viešųjų paslaugų teikimą.

Gan didelę dalį viešųjų paslaugų gyventojams ir verslui teikia būtent savivaldybės. Tačiau, kadangi paprastai didesnio valdžios dėmesio susilaukia nacionalinės institucijos ir jų teikiamos paslaugos, vietos (lokaliniai) administraciniai vienetai lieka tarsi nuošalyje. Be to, informacija apie savivaldybių teikiamų paslaugų perkėlimą į skaitmeninę erdvę pateikiama tik labai apibendrinta, neišskiriant jos iš bendro viešųjų paslaugų tarpo. Kadangi savivaldybės teikia daug paslaugų gyventojams, jų teikimo internetu būklės, plėtros galimybių ir pagrindinių kliūčių šias paslaugas teikti analizė turėtų suteikti naudingos informacijos ir padėti plėsti elektroninių paslaugų diegimą Lietuvos valstybinėse institucijose ir savivaldybėse.

Šio darbo *tikslas* – remiantis Lietuvos ir Europos Sąjungos nustatytais standartais, išnagrinėti savivaldybių teikiamas elektronines paslaugas gyventojams bei pateikti jų plėtros galimybių analizę. Siekiant numatyto tikslo, keliami šie *uždaviniai*:

1. Pateikti Europos Sąjungos nustatytus elektroninių paslaugų vertinimo kriterijus bei apžvelgti teisinį elektroninių paslaugų reglamentavimą Lietuvoje ir Europos Sąjungoje.
2. Nustatyti asmeninių kompiuterių, kompiuterinio raštingumo, interneto naudojimo gyventojų bei savivaldybių darbuotojų (darbo atlikimo metu) tarpe paplitimo tendencijas.
3. Apžvelgti savivaldybių internetinių svetainių atitikimą Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintiems reikalavimams.
4. Nustatyti savivaldybių teikiamų elektroninių paslaugų skaičių ir jų brandos lygius bei palyginti su atitinkamais Europos Sąjungos šalių rodikliais.
5. Išanalizavus civilinės būklės aktų registravimo paslaugas, aprašyti jų turinį bei numatyti galimas jų teikimo internetu tobulinimo perspektyvas.

Darbo objektas – Lietuvos respublikos savivaldybių internetu teikiamos elektroninės paslaugos gyventojams.

Darbo hipotezė - elektroninių paslaugų poreikis ir galimybė jomis naudotis nuolat auga, tačiau arčiausiai gyventojų esantis lokalinis lygmuo – savivaldybės – galimybių internetu teikti viešąsias paslaugas, tiek dėl to, jog savivaldybės joms neskiria pakankamai dėmesio, tiek dėl vieningos koncepcijos elektroninių paslaugų srityje nacionaliniu mastu nebūvimo, tinkamai neišnaudoja.

Publikacijų, kuriose įvairiais aspektais nagrinėjama e. valdžia, yra daug. Tačiau, kadangi elektroninės paslaugos labai sparčiai vystosi, didesnės apimties mokslinės literatūros šia tema nėra. Šiame darbe buvo naudojami užsienio šalių autorių moksliniai straipsniai bei Europos Sąjungos institucijų parengtos ataskaitos apie elektroninių paslaugų teikimo būklę. Kadangi nemažai dėmesio buvo skirta teisinei šio klausimo aplinkai aprašyti, darbe buvo analizuojami Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės aktai, strategijos, koncepcijos bei kiti planavimo dokumentai, susiję su elektroninių paslaugų reglamentavimu. Norint tinkamai atlikti elektroninių paslaugų būklės, brandos lygių ir turinio analizę, buvo naudojami ir Lietuvos Respublikos statistikos departamento duomenys.

Pasirinkto darbo tikslo bei tyrimo objekto specifika lemia, jog darbe naudojami įvairūs mokslinio *tyrimo metodai*. Lyginamasis metodas naudojamas aprašant ir analizuojant Lietuvos Respublikos, kitų šalių savivaldybių internetu teikiamas viešąsias paslaugas. Istorinis metodas darbe naudojamas fragmentiškai, siekiant pailustruoti tiriamojo objekto kaitą laike. Taikant loginį-analitinį metodą pateikiami apibendrinimai bei išvados. Statistinio metodo pagalba pateikiama statistinė informacija apie viešųjų paslaugų perkėlimą į internetą skirtingose savivaldybėse, prieigos prie interneto paplitimą ir pan. Pačios savivaldybių elektroninės paslaugos tiriamos tiek kiekybiniu, tiek ir kokybiniu aspektu.

1. VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS

1.1 Elektroninių paslaugų samprata

Informacinių technologijų (kompiuterių, mobiliųjų telefonų ir t.t.) pagalba modernizuojamas valstybės valdymas ne tik sudaro galimybę laiko ir žmogiškųjų resursų prasme supaprastinti valstybinių institucijų veiklą, bet, visų pirma, leidžia greitai ir kokybiškai aptarnauti piliečius, įtraukti juos į sprendimų priėmimą. Taigi, pagrindinis elektroninės valdžios (toliau – e. valdžios) tikslas - padidinti viešojo administravimo efektyvumą, patobulinti viešųjų paslaugų teikimą ir politinius procesus padaryti atviresnius ir skaidresnius visuomenei (Von Holdenwang: 2004, 421).

E. valdžia tiesiogiai susijusi su keturiomis suinteresuotomis grupėmis: piliečiais, valstybiniu sektoriumi, privačiu sektoriumi ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Valstybinio sektoriaus teikiamos viešosios paslaugos yra susijusios su visomis šiomis grupėmis. Taigi, pagrindiniai šių viešųjų paslaugų modeliai būtų tokie:

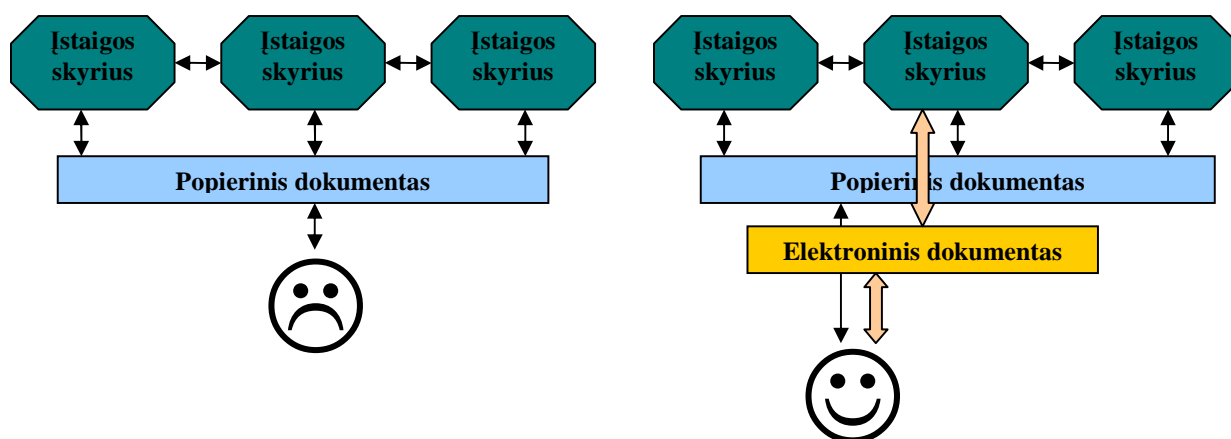
- valstybinis sektorius - piliečiams
- valstybinis sektorius – privačiam sektoriui
- valstybinis sektorius – nevyriausybinėms organizacijoms
- valstybinis sektorius - valstybiniam sektoriui

Pagrindiniai, didžiausi valstybinio sektoriaus „klientai“ yra piliečiai bei privatus sektorius, todėl viešųjų paslaugų teikimas paprastai visų pirma yra orientuojamas į šias dvi grupes. Pagrindines paslaugas gyventojams ir verslui teikia (Capgemini: 2005, 11):

- nacionaliniai vyriausybinių vienetai;
- regioniniai vyriausybės vienetai;
- miestai ir savivaldybės;
- specifinių paslaugų teikėjai:
 - viešosios bibliotekos;
 - ligoninės;
 - universitetai/ institutai;

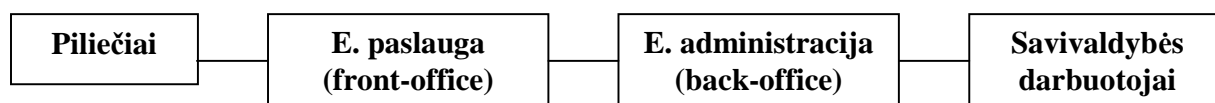
- policija;
- viešojo draudimo kompanijos.

Informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas viešajame administravime sąlygojo didelius pasikeitimus viešųjų paslaugų organizavime. Visų pirma, teikiant paslaugas, pereinama prie „vieno langelio“ principo. Jo esmė - fiziniams ir juridiniams asmenims nereikia rūpintis viešojo administravimo procedūrų eiga, kadangi tai atlieka valstybės informacinės sistemos. Įstaigos klientas nebeturi vaikščioti į skirtingus departamentus, atlikti eilę veiksmų ir pats rūpintis paslaugos proceso eiga. Beje, teikiant elektronines paslaugas (toliau - e. paslaugas) sumažėja ir popierinių dokumentų (žr. 1 pav.)



1 pav. Paslaugų, teikiamų popierinių ir elektroninių dokumentų pagalba, procesų skirtumai

Dirbant „vieno langelio“ principu, susiformuoja paslaugų teikimo grandinė:



Perėjimas prie tokio darbo organizavimo ne tik ženkliai pakeičia klientų aptarnavimo procesą, bet ir transformuoja valstybinės institucijos organizacinius principus. Jei ankstesnis – biurokratinis – valdymas buvo vertikalus ir įkūnijo hierarchinę komunikaciją, tai naujasis modelis yra orientuotas į komandinį darbą ir daugiakryptį bei tiesioginį bendravimą tarp darbo grupių. 1 lentelėje pateikiami aštuoni pagrindiniai viešųjų paslaugų teikimo pokyčiai, atsiradę naudojant vieno langelio principą.

1 lentelė. Paslaugų teikimo pokyčiai biurokratiame ir e. valdžios valdymo modeliuose

<i>Paslaugų teikimo aspektai</i>	<i>Biurokratinė paradigma</i>	<i>E. valdžios paradigma</i>
Orientacija	Minimalūs kaštai	Vartotojo pasitenkinimas ir kontrolė, lankstumas
Procesų organizavimas	Funkcinis racionalumas, skirstymas į skyrius, vertikali valdymo hierarchija	Horizontali hierarchija, tinklinė organizacija, informacijos dalinimasis
Valdymo principas	Valdymas taisyklėmis ir mandatais	Lankstus valdymas, tarpinstitucinė komanda, centralizuotai koordinuojamas darbas
Vadovavimo stilius	Įsakymai ir kontrolė	Supaprastinimas ir koordinavimas, novatoriška verslininkystė
Vidinis bendravimas	Vertikali hierarchija	Daugiakryptis tinklas, centralizuotas koordinavimas, tiesioginis bendravimas
Išorinis bendravimas	Centralizuotas, formalus, ribotas kanalų skaičius	Formalus ir neformalus, tiesioginis ir greitas grįžtamasis ryšys, daugiakanalis
Paslaugų teikimo būdas	Dokumentinis, tarpasmeninis bendravimas	Elektroniniai duomenų mainai, netiesioginis bendravimas
Paslaugų teikimo principai	Standartizavimas, objektyvumas, nešališkumas	Pritaikymas vartotojui, atsižvelgimas į vartotojo poreikius

Šaltinis: Tat-Kei Ho A., Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative - Public Administration Review, 2002, Vol. 62, No. 4.

Pastebėtina, kad pokyčiai, susiję su informacinių technologijų taikymu darbe, ne tik pakeičia nusistovėjusią tvarką ir darbuotojų funkcijų paskirstymą, bet ir jų darbų pobūdį bei

hierarchinius ir horizontalius santykius, kas sąlygoja reikšmingus darbo proceso pakeitimus. Štai kodėl darbuotojų palaikymas yra būtinas norint sėkmingai įgyvendinti e. valdžios koncepciją (Tat-Kei Ho, Ya Ni: 2004).

Manytina, kad ateityje vis daugiau viešųjų paslaugų bus perkeliama į internetą. Tačiau šiuo metu, kai daugelyje Europos Sąjungos (toliau - ES) šalių e. paslaugos dar tik diegiamos, susiduriama su prioritetinių paslaugų nustatymo problema. Tuo tikslu Europos Komisija ir ES šalys narės sudarė dvidešimties pagrindinių gyventojams ir verslo subjektams teikiamų viešųjų paslaugų sąrašą. Dvylika šiame sąraše nurodytų paslaugų yra skirta gyventojams, aštuonios – verslui.

Viešosios paslaugos gyventojams:

1. Pajamų deklaravimas (turto, pajamų).
2. Laisvų darbo vietų paieška.
3. Socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, pašalpos daugiavaikėms šeimoms, stipendijos, kompensacijos už vaistus).
4. Asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai).
5. Transporto priemonių registravimas.
6. Leidimai statyti pastatus.
7. Pranešimai policijai.
8. Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.
9. Liudijimai (gimimo, mirties).
10. Paraiškos mokytis (universitete, kelti kvalifikaciją).
11. Gyvenamosios vietos deklaracijos.
12. Interaktyvios gydytojų konsultacijos, registracija poliklinikose.

Verslo subjektams:

1. Socialinės išmokos darbuotojams.
2. Pridėtinės vertės mokestis (PVM).
3. Įmonių mokesčiai.
4. Naujų įmonių registravimas.
5. Duomenų teikimas statistikos departamentui.
6. Muitinės deklaracijos.
7. Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis.

8. Viešieji pirkimai.

Šiame sąrašė išvardintos paslaugos yra rodiklis, kuriuo remiantis vertinamas ES šalių institucijų teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą progresas.

Tam, kad būtų įmanoma įvertinti viešųjų paslaugų perkėlimo į skaitmeninę terpę laipsnį, nustatyti keturi e. paslaugų lygiai:

- Pirmas lygis (1) – informacija. Institucija internetu pateikia informaciją apie viešąją paslaugą.
- Antras lygis (2) – sąveika. Vartotojas iš institucijos tinklapio gali parsisiųsti/atsispausdinti formą. Automatizuota forma, kurią galima pildyti kompiuteriu, ar paprasta, t.y. pildoma ranka, institucijai pateikiama neelektroniniu būdu.
- Trečias lygis (3) – dvipusis interaktyvumas. Sistemoje nustatoma vartotojo tapatybė ir jis gali pildyti formas, paklausimus ir pateikti juos institucijai elektroniniu būdu. Tačiau pati viešoji paslauga (pvz., pažyma) vartotojui pristatoma neelektronine forma.
- Ketvirtas lygis (4) – visiškasis interaktyvumas. Vartotojas elektronine forma pateikia užklausą, įvykdo procedūrą ir taip pat elektroniniu būdu gauna viešąją paslaugą.

Be šių keturių lygių išskiriamas ir nulinis (0) lygis. Tai reiškia, jog institucija išvis neturi internetinės svetainės arba, jei tokia svetainė yra, joje nepateikiama jokia informacija, susijusi su viešosiomis paslaugomis.

Reikia pastebėti, kad ne visos paslaugos gali būti visiškai perkeltos į internetą. Pvz., tokios paslaugos, kaip asmens dokumentų, gimimo bei mirties liudijimų išdavimas gali būti teikiamos ne aukštesniu kaip 3 lygiu, kadangi asmeniui turi būti įteikiami ne elektroniniai, o popieriniai dokumentai. Taip pat tik iki 3 lygio laikomos perkeltos tos paslaugos, kurios nereikalauja grįžamojo ryšio iš institucijos (pvz., gyvenamosios vietos deklaracija, statistinių duomenų pateikimas: fiziniam/juridiniam asmeniui pateikus institucijai duomenis, viešosios paslaugos procesas užbaigiamas).

Lyginant viešąsias e. paslaugas, pastebėta, kad verslo subjektams tokių paslaugų yra teikiama daugiau, nei gyventojams. 2004 m. ES šalių e. paslaugų analizės rezultatai parodė, kad skirtumas tarp šioms grupėms teikiamų e. paslaugų yra apie 20 proc. Pvz., ES šalyse verslo subjektams 58 proc. viešųjų paslaugų yra teikiamos 4 lygiu (t.y. visiškai interaktyviai), o gyventojams tokių paslaugų teikiama tik 27 proc. Šis skirtumas aiškinamas valdžios politika,

remiančia verslą bei tokiais privataus sektoriaus ypatybėmis, kaip, pvz., didesnis kompiuterinis raštingumas. Be to, paslaugos piliečiams paprastai yra sudėtingesnės, painesnės ir tai gali sukelti sunkumų pateikiant šias paslaugas elektroniniais kanalais (Capgemini: 2005, 17-18).

1.2 Elektroninių paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje ir Europos Sąjungoje

Dar prieš Lietuvai tampa ES nare, šalyje įvyko daug esminių ekonominių, socialinių bei politinių pokyčių, kuriems atlikti reikėjo iš esmės reformuoti nacionalinę teisinę bazę. Lietuvos įstojimas į tarptautines institucijas bei integracijos į Europos Sąjungą procesai privertė valstybę dar kartą peržiūrėti savo prioritetus e. valdžios srityje ir sukurti specifinius planavimo dokumentus, įtvirtinančius ES nuostatas. Pagrindines viešųjų e. paslaugų vystymo bei reglamentavimo gaires Lietuvai, kaip ir kitoms ES šalims, nustato Europos Sąjunga. Po įstojimo į ES, Lietuvoje viešąjį administravimą bei paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus privaloma suderinti su ES teisiniais dokumentais.

Vienas pagrindinių ES planavimo dokumentų, kuriame aprašoma e. valdžios koncepcija, yra veiksmų planas „eEurope“. 2000 m. Europos Tarybos priimtoje Lisabonos strategijoje buvo įtvirtintas Europos Bendrijos užsibrėžtas tikslas – iki 2010 m. Europoje sukurti konkurencingą žinių ekonomiką. Siekiant įgyvendinti šią strategiją buvo parengtas veiksmų planas, kuris pavadintas „eEurope“. Lietuvoje, kaip ir visoje Europos Sąjungoje, šis planas yra informacinės visuomenės plėtros iniciatyvų pagrindas.

Pagrindiniai „eEurope“ tikslai:

- pigesnis, greitesnis bei saugesnis internetas;
- investavimas į žmones bei gebėjimus;
- interneto naudojimo skatinimas.

Norint pasiekti šiuos tikslus, iškelta dešimt konkrečių uždavinių, tarp kurių paminėtas ir e. valdžios sukūrimas. Pabrėžta, jog gyventojams turi būti sudaryta galimybė internetu gauti visą informaciją apie administracijos veiklą bei teikiamas paslaugas. Šiam tikslui pasiekti veiksmų plane iki 2003 m. pasiūlytos įvairios priemonės: vystyti koordinuotą viešojo sektoriaus informacijos prieinamumą, propaguoti atvirų programinių šaltinių naudojimą viešajame sektoriuje bei supaprastinti elektronines administracines procedūras verslo srityje.

Po 2002 m. veiksmų plano, kuriame daugiausia buvo akcentuota internetinio ryšio plėtra Europoje, sekė 2002 m. birželio mėn. Europos Tarybos patvirtintas planas „eEurope 2005“. Vienas iš pagrindinių jo tikslų – viešąsias paslaugas padaryti prieinamas kuo didesniai Europos piliečių skaičiui. Pagrindinis uždavinys, kurį užsibrėžta įgyvendinti iki 2005 metų „eEurope 2005“ rėmuose – modernių elektroninių viešųjų paslaugų (būtent - e. valdžios, e. mokymo bei e. sveikatos paslaugų) įdiegimas. Svarbu pabrėžti, kad 2005 metų veiksmų plane e. valdžia nurodyta kaip vienas iš prioritetų. Ji apibrėžiama kaip viena iš veiksmingiausių priemonių, teikiančių daug efektyvesnes bei geresnės kokybės viešąsias paslaugas, taupančių vartotojų laiką bei užtikrinančių paslaugų skaidrumą. Veiksmų plane atkreipiamas dėmesys į būtinybę identifikuoti kliūtis, mažinančias elektroninių viešųjų paslaugų prieinamumą ES šalyse narėse. Pagrindiniai Europos Komisijos iškelti ir su e. paslaugų plėtra susiję probleminiai klausimai:

- viešųjų paslaugų prieinamumas (prieiga). Būtina, kad visi turėtų galimybę naudotis e. paslaugomis. Visgi, egzistuoja skaitmeninio sklauto problema, kadangi informacinės ir komunikacinės technologijos nėra visiems prieinamos. Siekiant spręsti šią problemą, akcentuojamas poreikis ugdyti kompiuterinį raštingumą (tai yra vienas iš e. mokymo programos prioritetų);
- vartotojų konfidencialumas. Svarbu, kad teikiant e. paslaugas būtų užtikrinama asmens duomenų bei elektroninių operacijų apsauga.

Siekiant skatinti šalių kandidačių vystymąsi informacinės visuomenės srityje, 2003 m. patvirtintas veiksmų planas „eEurope+“. Jame išskelti prioritetiniai uždaviniai bei objektai paimti iš 2000 m. veiksmų plano „eEurope“. Pagrindinis „eEurope+“ plano tikslas - spartinti ekonomikos modernizavimo reformos eigą valstybėse kandidatėse. Šalys kandidatės įsipareigojo įgyvendinti nustatytus uždavinius ir teikti ataskaitas apie atliktus veiksmus, taip sudarydamos galimybes lyginti šalių kandidačių progresą ir palyginti jų pasiekimus su ES senbuvių analogiškomis veiklomis.

Lietuvoje bendro teisės akto, reglamentuojančio e. valdžią ar e. paslaugas, nėra. Šių sričių reguliavimas, vienu ar kitu aspektu, yra plėtojamas įvairiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose bei planavimo dokumentuose. Reikėtų pastebėti, kad viena pagrindinių institucijų, teikiančių Vyriausybei informacijos technologijas ir telekomunikacijas reglamentuojančių teisės aktų projektus ir pasiūlymus dėl atitinkamų teisės aktų tobulinimo yra 2001 m. liepos 1 d. įsteigtas Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Šio komiteto pagrindiniai uždaviniai - dalyvauti formuojant valstybės informacijos technologijų ir telekomunikacijų (toliau - ITT) kūrimo Lietuvos Respublikoje politiką ir koordinuoti jos įgyvendinimą, užtikrinti ITT

infrastruktūros, atitinkančios Europos Sąjungos reikalavimus, projektavimą, kūrimą ir plėtrą; skatinti ITT paslaugų teikėjų konkurenciją ir plėsti gyventojų ir juridinių asmenų komunikavimą su valstybės ir savivaldybių institucijomis.

Kalbant apie e. paslaugas, svarbu atkreipti dėmesį į įstatymus, susijusius su viešųjų paslaugų teikimu. 1992 m. sausio 23 d. priimtas Lietuvos Respublikos gyventojų registro įstatymas, kuriame nurodyta registro steigimo, tvarkymo, jo duomenų naudojimo tvarka bei registro paskirtis – rinkti ir kaupti tam tikrus nurodytus duomenis ir šio įstatymo nustatyta tvarka teikti juos Lietuvos Respublikos valdžios ir valdymo institucijoms, kitiems juridiniams ir fiziniams asmenims. 1996 m. birželio 11 d. priimtame Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme reglamentuojami santykiai, atsirandantys tvarkant asmens duomenis automatinio bei neautomatinio būdu. Asmens duomenų rinkimui, tvarkymui, saugojimui, teikimui nustatyti konkretūs reikalavimai, apibrėžtos duomenų subjekto teisės. Tais pačiais metais patvirtintas Lietuvos Respublikos valstybės registrų įstatymas, kuriame valstybės registrai apibrėžiami kaip „tam tikros srities valstybinės reikšmės objektus reikiamai parodantys, kompiuteriais tvarkomi, vientisi arba paskirstyti duomenų bei dokumentų rinkiniai“. Šiame įstatyme nurodyta registrų formavimo tvarka, juos tvarkančių įstaigų teisės ir pareigos, bei duomenų teikimo, apdorojimo, naudojimo ir perdavimo tvarka.

2000 m. sausio 11 d. priimtas Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas užtikrina teisę asmenims gauti informaciją, o valstybės bei savivaldybių institucijoms nustato tos teisės įgyvendinimo tvarką. Atkreiptinas dėmesys, kad antrojo šio straipsnio skirsnio 6 str. 1 d. nustato, kad „Įstaiga privalo turėti Vyriausybės patvirtintus reikalavimus atitinkančią interneto svetainę, kurioje teiktą informaciją apie savo funkcijas, struktūrą, informacijos teikimui skirtos informacijos rodyklę, kitą teisės aktais nustatytą informaciją“.

Dar vienas e.paslaugų teikimui labai svarbus įstatymas – 2000 m. liepos 11 d. priimtas Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. Elektroninis parašas yra elektroniniai duomenys, atliekantys tą pačią funkciją kaip ir ranka parašytas parašas – identifikuoja pasirašantįjį. Iki šiol tiek dėl techninių kliūčių, tiek dėl teisinio reglamentavimo nepakankamumo Lietuvoje nėra sudarytos sąlygos naudoti elektroninį parašą teikiant viešąsias paslaugas. Tačiau neabejotina, kad elektroninis parašas gerokai padidintų e. paslaugų teikimo galimybes.

2003 m. balandžio mėn. Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo. Valstybės institucijos interneto svetainės paskirtis - skatinti piliečius dalyvauti valstybės valdyme, teikti viešąsias elektronines paslaugas, skleisti informaciją apie institucijos veiklą ir užtikrinti tos veiklos skaidrumą.

Reikalavimuose išdėstyto internetinės svetainės struktūros, informacijos ir administravimo nuostatų tikslas – „sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės institucijas ir jų funkcijas, suvienodinti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarių informacijos atnaujinimą“. Reikia pastebėti, kad šie bendrieji reikalavimai yra privalomi valstybės institucijoms ir įstaigoms, o savivaldybėms ir Lietuvos Respublikos Vyriausybei nepavaldžioms valstybės įstaigoms bei institucijoms jos yra rekomendacinio pobūdžio.

Vykdydamas Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planą (LR Vyriausybės patvirtintas 2003 m. lapkričio 23 d. nutarimu Nr. 1468), Vidaus reikalų ministras 2004 m. balandžio 30 d. patvirtino Pavyzdinį savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašą. Tai rekomendacinio pobūdžio sąrašas, kuriuo turėtų vadovautis savivaldybių institucijos ir įstaigos, administruodamos viešųjų paslaugų teikimą naudojant skaitmenines technologijas. Viso šiame sąrašė išvardintos 148 pagrindinės gyventojams bei verslo subjektams teikiamos viešosios paslaugos. Šio sąrašo tikslas – sudaryti vienodas galimybes visų savivaldybių gyventojams naudotis e. paslaugomis.

Be šių pagrindinių su e. paslaugomis susijusių teisės aktų, yra patvirtinti ir planavimo dokumentai, kuriuose numatyto gairių pagrindu kuriami, tobulinami konkretūs įstatymai bei vykdomi su informacinės visuomenės plėtra susiję darbai. Vienas pagrindinių tokių dokumentų – LR Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimu patvirtinta Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros koncepcija. Joje iškeliami pagrindiniai tikslai, uždaviniai ir numatomi prioritetai, siekiant plėtoti informacinę visuomenę Lietuvoje ir pasiekti elektroniškai išprususios Europos lygį. Vienas pagrindinių koncepcijoje akcentuojamų tikslų – valstybės valdymo modernizavimas. Pabrėžiama, kad įgyvendinus užsibrėžtus uždavinius, e. valdžios viešųjų paslaugų plėtros dėka pagerės gyventojų aptarnavimas, kiekvienas gyventojas galės dalyvauti sprendžiant svarbius valstybės politikos klausimus. Taipogi valstybės bei savivaldybių tarnautojai turės galimybę veiksmingiau, racionaliau ir lanksčiau spręsti valstybės valdymo, jos išteklių panaudojimo klausimus.

Kadangi daugumoje išsivysčiusių užsienio šalių siekiama reorganizuoti pagrindinius registrus, t.y. jungti juos į vieną sistemą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu patvirtino Valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategiją. Joje išanalizuotos svarbiausios su asmenų, nekilnojamo turto, adresų, transporto priemonių registravimu susijusios

problemos. Strategijoje numatyta, kad būtina sukurti informacijos apie šalies nacionalinį turtą tvarkymo teisinį pagrindą, užtikrinti kaupiamos informacijos atitiktį esamai būklei, skatinti informatikos verslą bei plėsti registrų infrastruktūrą. Viešasis administravimas šioje strategijoje pripažintas prioritetine sritimi.

2002 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo aprėptis – visos institucijos (visais valdžios ir savivaldos lygiais). Koncepcijoje apžvelgiami svarbiausi uždaviniai siekiant įgyvendinti e. valdžią, viešųjų paslaugų teikimo techniniai sprendimai, e. valdžios projektų suderinamumas, jų valdymas bei finansavimas. Aprašomas planuojamas e. valdžios poveikis bei jos įgyvendinimo procesas. Pabrėžiama, jog įgyvendinant e. valdžios projektus bus vykdomos ir viešojo administravimo reformos, daug dėmesio bus skiriama tų institucijų e. valdžios projektams, nuo kurių funkcionavimo priklauso kitų institucijų ar verslo veikla, susijusi su viešųjų paslaugų perkėlimu į internetą. Pagrindiniai šios koncepcijos siekiai - atsižvelgiant į viešąsias paslaugas, numatytas pagal ES programinius dokumentus (t.y. 20-ies paslaugų sąrašą), nuo 2005 m. viešąsias paslaugas Lietuvos Respublikos gyventojams bei verslo subjektams teikti panaudojant skaitmenines technologijas, įgyvendinti „vieno langelio“ principą. 4.11. straipsnyje numatoma, kad tinkamai pritaikius informacines technologijas, gyventojų atžvilgiu galima:

1. „sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir viešųjų paslaugų;
2. ginti gyventojų interesus visa apimančiame tinkle;
3. padėti neįgaliesiems lengviau integruotis į visuomenę;
4. teikti viešąsias paslaugas įvairiais nuotoliniais būdais;
5. suskirstyti viešąsias paslaugas pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti gyventojų grupių tikslinius poreikius;
6. jautriau reaguoti į gyventojų pranešimus apie viešųjų paslaugų kokybę ir turinį;
7. įtraukti gyventojus į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.“

Vienas pagrindinių pokyčių gyventojų atžvilgiu, įgyvendinus e. valdžios koncepciją, yra galimybė geriau aptarnauti gyventojus: jiems nebereikės vykti į instituciją, stovėti eilėse, taipogi viešąsias paslaugas gyventojai galės gauti jiems patogiu laiku, kadangi paslaugos bus teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Valstybės valdymas taps atviresniu, demokratiškesniu, efektyvesniu bei atskaitingesniu.

Viešojo administravimo sektoriaus būklės analizė bei šio sektoriaus vizija, tikslai, uždaviniai aprašyti viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijoje, kurią Lietuvos

Respublikos Vyriausybė patvirtino 2004 balandžio 28 d. Joje atkreiptas dėmesys į būtinybę ieškoti būdų, galinčių užtikrinti efektyvų savivaldybių viešųjų paslaugų teikimą. Nemažai dėmesio šioje strategijoje skirta būtent e. paslaugoms: vienas iš keliamų tikslų – teikti viešąsias paslaugas naudojant saugias informacines technologijas (toliau - IT). 65.5.3 str. pabrėžiama, jog „visos viešosios paslaugos, kurias administruoja valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos, turi būti teikiamos naudojant modernias komunikacijas ir IT kuo aukštesniu brandos lygiu, kur įmanoma, siekiant visiško interaktyvumo. Naudojant IT, turi būti teikiama bent 20 viešųjų paslaugų, numatytų Elektroninės valdžios koncepcijoje atsižvelgiant į ES programinius dokumentus“. Strategijoje nurodomi ir pagrindiniai trukdžiai tai įgyvendinti – nepakankamas e. valdžios projektų bei savivaldybių finansavimas, nepakankama valstybės ir savivaldybių institucijų bei gyventojų kompetencija IT srityje, jų nepasitikėjimas šiuolaikinėmis IT ir nenoras jomis naudotis.

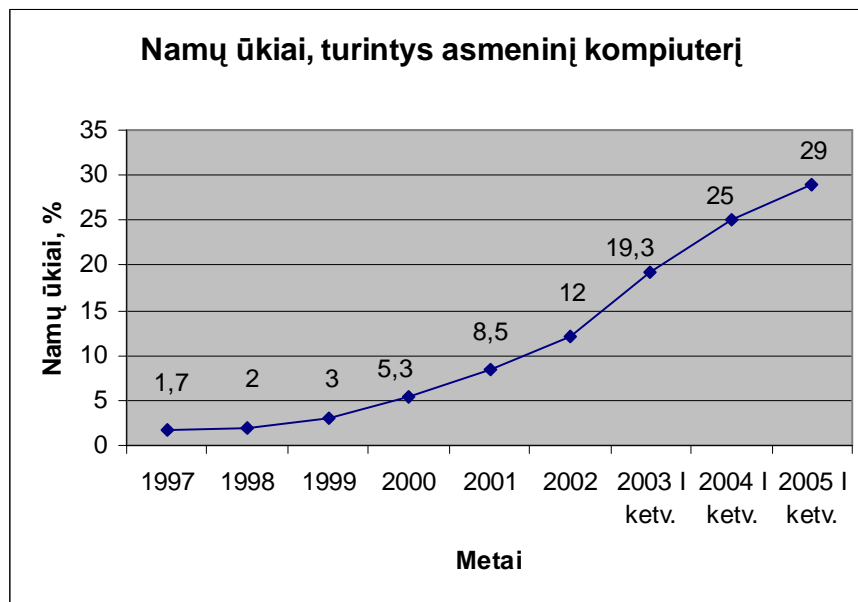
Lietuvos 2004-2006 metų bendrajame programavimo dokumente, Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintame 2004 m. rugpjūčio 2 d., 1.3.11 str. skirtas informacinei visuomenei. Analizuojant e. valdžios įgyvendinimą akcentuojama, jog nebaigtas kurti registrų, duomenų bazių, informacinių sistemų ūkis, ne iki galo išplėtotą elektroninio dokumento ir elektroninio parašo sistema, valdžios interneto vartų kūrimo darbų vėlavimas bei dalies valstybės ir savivaldybių tarnautojų neturėjimas įgūdžių dirbti kompiuteriu stabdo e. valdžios plėtrą.

2005 m. birželio 8 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtinta Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija, kurioje išdėstyti pagrindiniai valstybės siekiai, užtikrinantys informacinės visuomenės plėtrą Lietuvoje: apibrėžta valstybės vizija, prioritetai, tikslai, numatytas strategijos įgyvendinimo bei stebėsenos modelis. Viešosioms paslaugoms strategijoje vėlgi skiriamas ypatingas dėmesys: elektroninių viešųjų paslaugų plėtojimas numatytas kaip vienas svarbiausių tikslų. Siekiama, jog iki 2010 metų viešosiomis e. paslaugomis naudotųsi 40 proc. Lietuvos gyventojų, o net 70 proc. viešųjų e. paslaugų būtų teikiama „vieno langelio“ principu.

Apibendrinant galima būtų teigti, kad Lietuvos Respublikos norminiuose aktuose, reglamentuojančiuose informacinės visuomenės plėtrą, viešųjų paslaugų teikimui skaitmeninių technologijų pagalba ir viešojo administravimo tobulinimui valstybės bei savivaldybių institucijose skiriamas didelis dėmesys. Tokie teisės aktai, kaip asmens duomenų teisinės apsaugos, gyventojų registrų ir kiti iki įstojimo į ES priimti bei dabar priimami teisės aktai, yra papildomi ir derinami su atitinkamomis ES direktyvomis. Pažymėtina, kad nacionaliniai aktai reglamentuojantys e. paslaugas yra savivaldybėms tik rekomendacinio pobūdžio.

1.3 Galimybė naudotis elektroninėmis paslaugomis

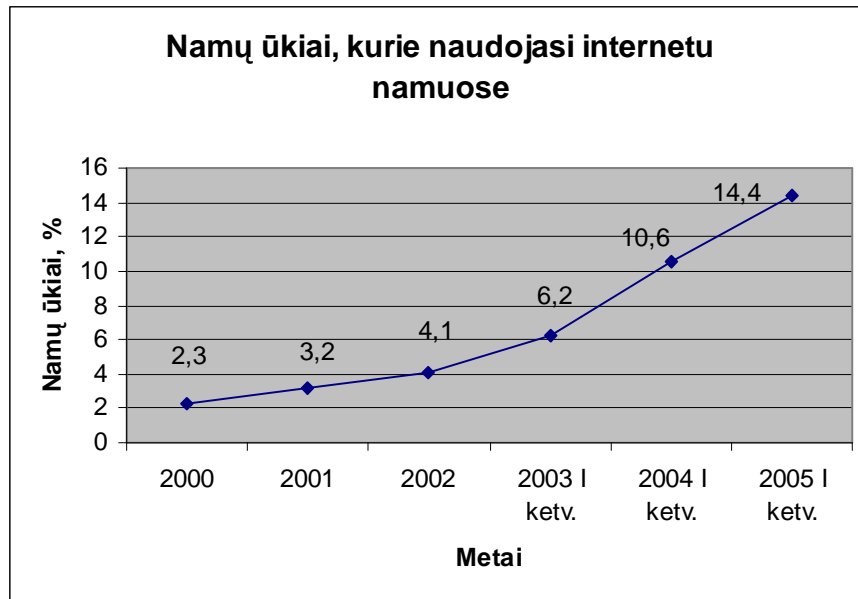
Viešųjų paslaugų perkėlimas į internetinę erdvę naudingas ir patogus gyventojams gali būti tik tuo atveju, jei jie turi galimybę jomis pasinaudoti, t.y. turi prieigą. Statistikos departamento atliktų namų ūkių tyrimų rezultatai, pateikti informaciniame pranešime Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose 2005 m. I ketvirtį, rodo, kad asmeninį kompiuterį tuo laikotarpiu turėjo kone kas trečias namų ūkis, t.y. 29 proc. namų ūkių. Reikėtų atkreipti dėmesį į faktą, jog, kalbant apie informacinių technologijų naudojimą, vis dar išlieka ženklus atotrūkis tarp miestų ir kaimų gyventojų: mieste asmeninius kompiuterius turi 36 proc. namų ūkių (penkiuose didžiausiuose miestuose – 42 proc. namų ūkių), kaime – tik 14 proc. Visgi, lyginant pastaruosius 9 metus matyti, jog asmeninių kompiuterių namuose turėjimas palaipsniui didėja (žr. 2 pav.)



2 pav. Namų ūkiai, turintys asmeninius kompiuterius 1997-2005 m.

Pabrėžtina, jog įvairūs tyrimai parodė, kad žmonės, naudojantis kompiuterius namuose arba darbe yra labiau linkę ir pasiruošę naujų technologijų pagalba bendrauti su valdžios organais, t.y. e. valdžia (Silcock: 2001, 93). Taigi, galima būtų teigti, jog kompiuterių naudojimo didėjimas parodo ir vis didesnę piliečių pasirengimą naudotis e. paslaugomis.

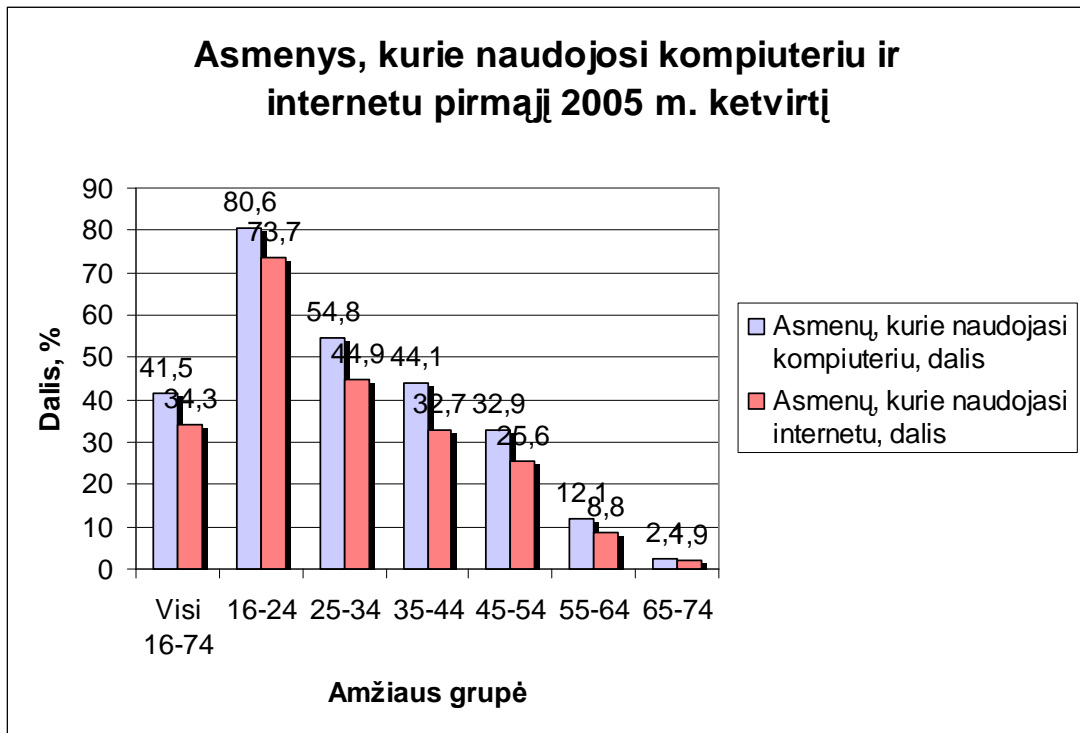
Nuo 2000 m. besinaudojančiųjų internetu namuose skaičius taipogi sparčiai didėja¹ (žr. 3 pav.).



3 pav. Namų ūkiai, kurie naudojami internetu namuose 2000-2005 m.

16-74 m. amžiaus asmenų tarpe kompiuteriu pirmąjį 2005 m. ketvirtį naudojami 41,5 proc., o internetu - 34,3 proc. gyventojų. Statistiniai duomenys rodo, jog svarbus naudojimosi internetu bei kompiuteriu rodiklis – amžius (žr. 4 pav.).

¹ Atkreiptinas dėmesys, jog šie duomenys atskleidžia tik naudojimąsi internetu per asmeninį kompiuterį; tokie prietaisai kaip mobilus telefonas ir pan. neįskaityti.



4 pav. Asmenys, naudojami kompiuteriu ir internetu 2005 m. I-ą ketvirtį, pagal amžių

Galima teigti, kad asmenys, naudojančys internetą, daro tai gana dažnai ir reguliariai - beveik pusė (47,1 proc.) visų respondentų, naudojusį internetą 2005 m. pirmąjį ketvirtį, naudojami juo kasdien, o 39,7 proc. – bent kartą per savaitę. Šie duomenys ir faktas, kad internetu tuo laikotarpiu naudojami beveik 93 proc. visų apklaustųjų moksleivių ir studentų, internetas tampa svarbia darbo priemone, dabartinė vyresnio amžiaus žmonių karta neturėjo galimybės jaunystėje mokytis dirbti kompiuteriu, leidžia daryti prielaidą, kad laikui bėgant kompiuteriu ir internetu mokės naudotis ir naudosis gerokai didesnis procentas vyresnio amžiaus Lietuvos gyventojų.

Visgi, pažangių valstybių patirtis informacinės visuomenės plėtros srityje rodo, kad aukšti naudojimosi internetu rodikliai yra tiesiogiai susiję su jo naudojimu namų ūkiuose, o Lietuvoje šis rodiklis (14,4 proc.), palyginus su Europos Sąjungos šalių vidurkiu (2004 m. pradžios duomenimis – 43 proc.), dar labai žemas. Todėl ypač aktuali tampa viešųjų prieigų prie interneto tinklo plėtra. Viešuosius interneto prieigos centrus kartu su Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija kuria privataus verslo iniciatyva „Langas į ateitį“ (www.langasiateiti.lt). Pagal duomenis, pateiktus Lietuvos plačiajuosčio ryšio infrastruktūros 2005–2010 metų plėtros strategijoje, per pastaruosius 3 metus įsteigti 175 viešieji interneto prieigos centrai. Užbaigus ES finansuojamo projekto „Viešųjų interneto prieigos taškų steigimas kaimo vietovėse“ įgyvendinimo pirmąjį etapą, 2005 m. visoje

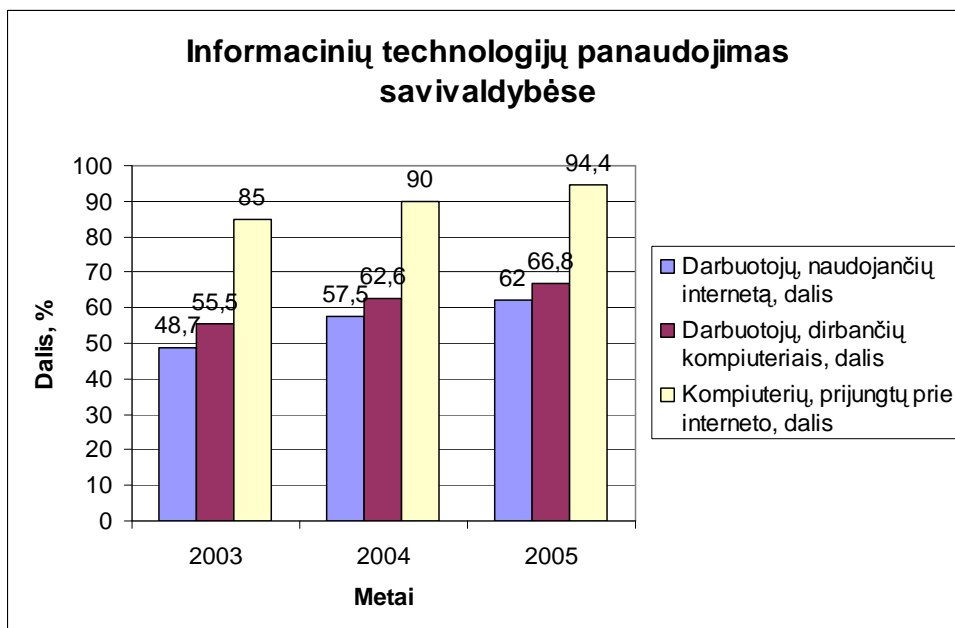
Lietuvoje pradėjo veikti dar 300 naujų viešųjų interneto prieigos centrų. Tai ypatingai sveikintina iniciatyva, kadangi statistikos departamento duomenys rodo, jog atotrūkis tarp kaimo ir miesto yra labai didelis - 2005 pirmą ketvirtį internetu namuose naudojosi 19,6 proc. miesto ir tik 3,6 proc. kaimo namų ūkių. Reikėtų paminėti, kad yra pateikta paraiška dėl viešųjų interneto prieigos taškų steigimo iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų. Įgyvendinus šį projektą, numatoma papildomai įsteigti 400 viešųjų interneto prieigos centrų. Šiuo metu Lietuvoje yra apie 700 centrų, kuriuose Lietuvos gyventojai gali nemokamai naudotis internetu (dauguma jų yra bibliotekose, kultūros centruose, seniūnijose).

Kitas svarbus aspektas, įtakojantis naudojimosi e. paslaugomis poreikį ir populiarumą – visuomenės kompiuterinis raštingumas. Visuotinės kompiuterinio raštingumo programoje kompiuterinis raštingumas apibrėžiamas kaip „informacinių ir komunikacinių technologijų išmanymas, mokėjimas ir gebėjimas taikyti kompiuterio techninę ir programinę įrangą vartotojo lygiu“. 2004 m. Švietimo ir mokslo ministerijos užsakymu atliktas mokslinis tyrimas „Visuotinis kompiuterinis raštingumas“ parodė, kad gerą kompiuterinio raštingumo lygį deklaruoja 57 proc. apklaustų vyrų ir 48 proc. moterų. Tyrimo rezultatai rodo, kad šių žinių lygis priklauso nuo gyvenamosios vietos dydžio: kad jų kompiuterinis raštingumas geras mano 65 proc. didmiesčių, 50 proc. miestų ir miestelių, 34 proc. kaimo gyventojų. Labiausiai įsitikinusi, kad gerai dirba kompiuteriu, yra jauniausia respondentų grupė – 15-25 m. žmonės, o mažiausiai – vyriausioji (virš 65 m.). Kad turi gerą kompiuterinio raštingumo žinių, pažymėjo 64 proc. turinčių aukštąjį universitetinį ir 68 proc. turinčių nebaigtą aukštąjį išsilavinimą respondentų. Gerai savo kompiuterinį raštingumą vertina 64 proc. valstybės tarnautojų, beveik 50 proc. privačių įmonių darbuotojų ir daugiau nei 70 proc. studentų. Dauguma apklaustųjų nurodė, jog kompiuteriu naudotis išmoko savarankiškai, o pagrindinė paskata mokytis – asmeninis pasiryžimas.

2004 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Visuotinio kompiuterinio raštingumo programoje numatyta, kad šia programa per 9 jos įgyvendinimo metus siekiama visiems Lietuvos Respublikos gyventojams, nepriklausomai nuo jų išsilavinimo, profesijos, gyvenamosios vietos, amžiaus, lyties, specialiųjų poreikių ir socialinės padėties, sudaryti lygias galimybes įgyti kompiuterinį raštingumą. Visuotinio kompiuterinio raštingumo standarte, 2004 m. gruodžio 14 d. patvirtintame Švietimo ir mokslo ministro įsakymu Nr.1073, nurodoma, kad iki 2012 m. kompiuterinį raštingumą, atitinkantį jų išsimokslinimą ir profesinę kvalifikaciją, įgis apie 970 tūkstančių gyventojų. Tiesa, prognozuojama, kad 2010-2012 m. mokymosi dirbti kompiuteriu poreikis mažės, nes dauguma gyventojų kompiuterinį raštingumą jau bus įgiję. Pagal kompiuterių

taikymą savo veikloje išskiriamos trys gyventojų grupės: mokiniai ir studentai (formalaus švietimo sistemoje), valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai (valstybiniame ir privačiame sektoriuje bei laikinai nedirbantys darbingo amžiaus piliečiai), neaktyvūs gyventojai (nedalyvaujantys darbo rinkoje). Valstybės tarnautojų kompiuteriniam raštingumui skiriamas ypatingas dėmesys – 2002 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Valstybės tarnautojų mokymo 2002–2006 metų strategijoje Kompiuterinio raštingumo Europos standarto (ECDL) įgūdžių formavimas patvirtintas kaip vienas iš penkių prioritetinių valstybės tarnautojų mokymo tikslų. Visuotinio kompiuterinio raštingumo programoje taip pat numatyta, kad 2004 - 2012 m. valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos turi vykdyti valstybės tarnautojų ir darbuotojų kompiuterinio raštingumo mokymus.

Informacinių technologijų naudojimas savivaldybėse pastaruosius trejetą metų tolygiai didėja (žr. 5 pav.). 2005 m. prie interneto savivaldybėse jau prijungti kone visi kompiuteriai – 94,4 proc. Darbuotojų, dirbančių kompiuteriais, yra 66,8 proc., o naudojančių internetą - 62 proc. Įvertinti pastaruosius duomenis ganėtinai sudėtinga, kadangi Statistikos departamento ataskaitose nenurodoma, kokiam savivaldybių darbuotojų (pagal jų pareigas) procentui darbo atlikimui kompiuteris ir internetas nėra naudojami (pvz. valytojai, vairuotojai ir pan.). Visgi, remiantis šiais statistiniais duomenimis galima teigti, kad savivaldybės yra mažiau ar daugiau pasirengusios bendrauti su gyventojais bei verslo subjektais internetu ir tokiu būdu teikti jiems bent jau pirmo ir antro lygio e. paslaugas.



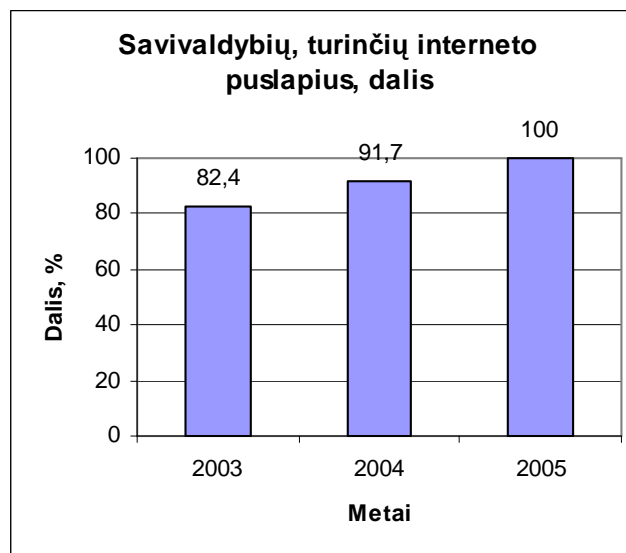
5 pav. *Informacinių technologijų panaudojimas savivaldybėse*

2. ELEKTRONINĖS PASLAUGOS GYVENTOJAMS LIETUVOS RESPUBLIKOS SAVIVALDYBĖSE

2.1 Savivaldybių internetinių svetainių atitikimas bendriesiems reikalavimams

Internetinė svetainė informacijos visuomenėje tampa kone privalomu dalyku kiekvienai įmonei ar įstaigai. Kalbant apie e. paslaugas, svarbu atkreipti dėmesį, jog būtent įstaigos tinklalapis yra ta terpė, kurioje interesantai randa dominančią informaciją ir turi prieigą prie viešųjų e. paslaugų. Galima būtų teigti, jog tai, kaip internetinėje svetainėje pateikiama informacija, kaip rūpinamasi jos atnaujinimu ir tinklalapio struktūra, rodo įstaigos požiūrį ir sugebėjimus savo veikloje naudotis informacinėmis technologijomis. Iš kitos pusės, įrodyta, jog tinkamas tinklalapis užtikrina ir teigiamą visuomenės požiūrį į atitinkamos institucijos veiklą (Welch, Hinnant, Moon: 2005).

Kaip jau minėta aukščiau, Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2000 m. sausio 11 d. priėmė Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymą, kuriame nurodyta, jog visos įstaigos turi turėti internetines svetaines. Visgi, tik 2005 m. visos 60 savivaldybių jau turėjo savo tinklapius (žr. 6 pav.).



6 pav. Savivaldybių, turinčių interneto puslapius, dalis 2003-2005 m.

Pirmosios internetinius puslapius susikūrė didžiųjų miestų savivaldybės. Pvz., 1996 m. rugsėjo mėn. pradėjo veikti Šiaulių savivaldybės tinklapis, 1997 m. – Panevėžio m., 1998 m. spalio mėn. – Vilniaus m.

Tinklapių dizainas, struktūra ir pateikiamos informacijos pobūdis savivaldybių internetinėse svetainėse nuo jų sukūrimo iki dabar smarkiai pasikeitė. Jei, pvz., 1999 m. Klaipėdos savivaldybė įvardiniame tinklapio puslapyje buvo įdėjusi eilėraščių, tai 2005 m. šio tinklapio versijoje to nebepamatysi, kadangi susiformavo visiškai kitas supratimas apie internetinės svetainės paskirtį ir joje talpinamą informaciją. Internetinėje svetainėje institucijos dabar turi pateikti informaciją apie savo veiklą, struktūrą bei kitus svarbius, LR Vyriausybės nustatytus, duomenis (1 priede palyginimui pateikiami penkių didžiųjų Lietuvos savivaldybių tinklapių įvardinių puslapių vaizdai 1998-2000 m. ir 2006 m.).

Svarbus internetinės svetainės akcentas – jos pavadinimas. Tam, kad asmenims būtų patogiau prisiminti tinklalapio adresą, jis privalo būti kuo paprastesnis. Didžioji dauguma miestų ir rajonų savivaldybių savo internetinių svetainių adresus sudaro vieningu principu www.miesto/rajono.pavadinimas.lt (pvz., www.vilnius.lt, www.sirvintos.lt). Tačiau šešių didžiųjų Lietuvos miestų rajonų savivaldybių internetinių svetainių adresai sudaromi net penkiais būdais:

- 1) Vilniaus rajono savivaldybė – www.vilniaus-r.lt
Klaipėdos rajono savivaldybė – www.klaipedos-r.lt
- 2) Kauno rajono savivaldybė – www.krs.lt
- 3) Panevėžio rajono savivaldybė – www.panrs.lt
- 4) Šiaulių rajono savivaldybė – www.siauliai-r.sav.lt
- 5) Alytaus rajono savivaldybė – www.arsa.lt

Manytina, jog vieningos internetinių adresų sudarymo sistemos nebuvimas šiuo atveju internetinės svetainės radimą padaro problematišku, tad vertėtų šių šešių rajonų tinklapių adresus suvienodinti pagal vieną pasirinktą schemą.

2003 m. balandžio 18 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą, kuriuo patvirtino Bendruosius reikalavimus valstybės institucijų interneto svetainėms. Jie nėra privalomi savivaldybės institucijoms, tačiau nutarimo 2 str. pabrėžta, kad šiais reikalavimais rekomenduojama vadovautis ir savivaldybėms. Šių reikalavimų pagrindiniai tikslai – suvienodinti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti juose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes bei sudaryti sąlygas visuomenei aktyviai dalyvauti valstybės valdyme. Reikalavimuose didžiausias dėmesys skiriamas interneto svetainės struktūrai bei įvardiniam puslapiui.

Šiame darbe, norint ištirti, ar savivaldybės vadovaujasi rekomenduojamais reikalavimais internetinėms svetainėms, peržiūrėtos visų šešiasdešimties savivaldybių internetinės svetainės (tikslus jų sąrašas pateiktas 2 priede). Atkreiptas dėmesys į tokius bendruosiuose reikalavimuose nurodytus turinio aspektus:

1. Įvadinis interneto svetainės puslapis:

institucijos ženklas;
visas institucijos pavadinimas;
buveinės adresas;
juridinio asmens kodas;
institucijos telefono, fakso numeris;
institucijos elektroninio pašto adresas;
aktualiausia informacija;
institucijos teikiamos elektroninės paslaugos.

2. Interneto svetainės skyriai:

institucijos struktūra ir kontaktai;
institucijos valdymo struktūros schema,
vadovo nuotrauka ir gyvenimo aprašymas,
institucijos struktūrinių padalinių pavadinimai, informacija apie juos,
tarnautojų ir darbuotojų sąrašas su kontaktine informacija (vardas ir pavardė, pareigos, telefono numeris, elektroninio pašto adresas),
institucijos priimamojo darbo grafikas ir telefono numeris,
teisinė informacija;
veikla;
naujienos;
klausimai;
tarptautinis bendradarbiavimas;

3. Informacijos pateikimas:

3.1. turi būti sudarytos sąlygos naujienas užsisakyti elektroniniu paštu;

3.2. turi būti sudarytos sąlygos klausimus institucijai užduoti elektroniniu paštu arba interneto svetainėje;

3.3. skelbiant institucijos struktūrą, kontaktus, naujienas ir atsakymus į klausimus turi būti nurodyta informacijos pateikimo data;

- 3.4. turi būti įdiegta žodinės paieškos sistema, leidžianti ieškoti reikiamos informacijos visoje interneto svetainėje;
- 3.5. meniu antraštės turi būti tikslios ir neviršyti trijų reikšminių žodžių;
- 3.6. svarbiausia su institucijos veikla susijusi informacija papildomai pateikiama anglų kalba, prireikus – kita užsienio kalba.

Peržiūrėjus savivaldybių internetinių svetainių įvadinius puslapius nustatyta, kad:

- Kiekvienos savivaldybės įvadiniame interneto svetainės puslapyje yra pateiktas miesto/rajono herbas.
- Taip pat visuose tinklapiuose nurodyti savivaldybių pavadinimai. Tačiau, pvz., Biržų rajono internetinės svetainės įvadiniame puslapyje niekur nenurodyta, kad tai būtent savivaldybės tinklapis, nes užrašytas tik miesto pavadinimas – Biržai. Vilniaus rajono savivaldybės tinklapyje irgi priimtas diskutuotinas sprendimas – tai, jog svetainė yra rajono savivaldybės, galima pamatyti tik „bėgančioje“ eilutėje.
- Savivaldybės buveinės adresas nurodytas visuose įvadiniuose tinklapių puslapiuose, išskyrus Kretingos raj. savivaldybę.
- Juridinio asmens kodas nurodytas 38,3 proc. savivaldybių internetinių svetainių.
- Institucijos telefono numeris nurodytas 95 proc. savivaldybių internetinių svetainių įvadiniame puslapyje, fakso – 86,7 proc.
- El. paštas nurodytas 95 proc. įvadinių puslapių.
- Aktualią informaciją įvadiniame puslapyje pateikia 93,3 proc. savivaldybių svetainių. Tačiau 17,9 proc. iš jų prie aktualijų nenurodoma naujienų įdėjimo data.
- Nuorodos į e. paslaugas galima rasti 24-ių savivaldybių (t.y. 40 proc.) tinklapių įvadiniuose puslapiuose.

Šie rezultatai rodo, kad pagrindiniam interneto puslapiui savivaldybėse skiriamas nepakankamas dėmesys. Visiškai įvadinio puslapio reikalavimus atitinka tik 16,7 proc. savivaldybių internetinių svetainių. Tačiau tokių duomenų, kaip, pvz., įmonės kodo įrašymas, nereikalauja didelių išteklių ir jei šie duomenys būtų pateikiami visose svetainėse, tai bendruosius reikalavimus įvadiniame puslapiui jau atitiktų 38,3 proc. savivaldybių tinklapių.

Galima būtų teigti, kad geriau yra sutvarkyti savivaldybių internetinių svetainių skyriai – jiems keliamus reikalavimus atitinka daugiau nei pusė savivaldybių tinklapių:

- Struktūra ir kontaktai.

- Struktūros schemas (bent jau gyventojams turbūt aktualiausias vykdomosios valdžios - administracijos) pateikia 76,7 proc. savivaldybių internetinių svetainių.
- Tiek pat, t.y. 76,7 proc. savivaldybių pateikia informaciją, nurodyta interneto svetainių reikalavimuose, apie merą. Tačiau tik 58,7 proc. iš jų pateikia ir mero nuotrauką, ir gyvenimo aprašymą. Likusiuose 41,3 proc. svetainių pateikiama tik vadovo nuotrauka.
- Savivaldybių padaliniai išvardinti visuose peržiūrėtuose tinklapiuose, tačiau net trečdalyje savivaldybių internetinių svetainių neįmanoma rasti informacijos apie tų padalinių veiklą bei funkcijas.
- Darbuotojų kontaktai yra visuose savivaldybių internetiniuose puslapiuose. Tačiau ir čia galima rasti trūkumų: pvz., Šilalės r. savivaldybės puslapyje galima rasti tik skyrių vadovų pavardes ir jų kontaktus, kiti darbuotojai išvis neminimi. Devynių savivaldybių tinklapiuose nurodyta labai mažai (pvz., visam skyriui - vienas) arba išvis nenurodyti darbuotojų el. pašto adresai.
- Darbuotojų darbo, priėmimo grafikus pavyko rasti tik 55 proc. savivaldybių tinklapių.
- Teisinė informacija (t.y. tarybos sprendimai, mero įsakymai, potvarkiai ir pan.) nėra pateikta tik dviejų savivaldybių internetinėse svetainėse. Tiesa, Kretingos raj. savivaldybės internetiniame puslapyje teisiniai dokumentai tik išvardinti, jų parsisiųsti ar peržiūrėti nėra galimybių.
- Informaciją apie savivaldybės veiklą (strateginiai veiklos planai, ataskaitos ir pan.) galima rasti 83,3 proc. savivaldybių tinklapių. Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, jog informaciją apie veiklą bei teisės aktus savivaldybių internetiniuose puslapiuose gana sudėtinga surasti.
- Naujienas, kurios paprastai talpinamos pradiname internetinės svetainės puslapyje arba atskirame skyrelyje, galima rasti kiekvienos savivaldybės interneto puslapyje.
- Skyriai, kuriuose galima rasti gyventojų klausimus ir savivaldybės darbuotojų atsakymus į juos, yra 41,7 proc. savivaldybių internetinių svetainių.
- Internetu informaciją apie tarptautinį bendradarbiavimą pateikia pusė savivaldybių.

Akcentuotina, kad skyrius, nurodytus bendruosiuose reikalavimuose kaip internetinių svetainių struktūros dalis, savivaldybių tinklalapiuose rasti ganėtinai sudėtinga. Taigi nuostatos, numatytos bendrųjų reikalavimų II skyriaus 8 punkte - „internetu svetainės struktūra turi būti aiški, paprasta ir patogi“, nesilaikoma.

Informacijos pateikimo reikalavimus taipogi atitinka apie pusė savivaldybių tinklalapių:

- Galimybė užsisakyti naujienas el. paštu realizuota 45 proc. savivaldybių tinklalapių.

- Paruoštas klausimų uždavimo elektronines formas turi 65 proc. savivaldybių tinklalapių. Sąlygos užduoti klausimą savivaldybės darbuotojams el. paštu arba pačioje svetainėje nesudarytos tik vienos savivaldybės internetinėje svetainėje.
- Pažymėtina, jog savivaldybės nesilaiko ir informacijos pateikimo datos nurodymo reikalavimų. Bendruosiuose reikalavimuose pažymėta, kad informacijos pateikimo data turi būti nurodyta skelbiant institucijos struktūrą, kontaktus, naujienas ir atsakymus į klausimus. Į šį reikalavimą atsižvelgė tik dvi savivaldybės. Daugumoje savivaldybių tinklapių informacijos pateikimo data rašoma tik prie naujienų bei teisinių aktų. Kartais apskritai sudėtinga rasti kada buvo atnaujinta internetinė svetainė. Tą pačią arba 1 darbo dieną prieš, kai buvo peržiūrėta interneto svetainė, informaciją tinklapyje buvo atnaujinę 55 proc. savivaldybių, 2 - 4 darbo dienas prieš - 25 proc. , 5 - 10 darbo dienas prieš – 6,7 proc., prieš 11 darbo dienų ir daugiau – 8,3 proc.. Trijų (t.y. 5 proc.) savivaldybių internetiniuose puslapiuose išvis nepavyko rasti informacijos, kada svetainė buvo atnaujinta.
- Žodinės paieškos sistemos, kurių pagalba galima ieškoti reikiamos informacijos visoje interneto svetainėje, yra 73,3 proc. savivaldybių tinklalapių.
- Visuose peržiūrėtuose tinklalapiuose meniu antraštės suformuluotos trumpai ir tiksliai.
- Pateikiamą svarbiausią informaciją galima perskaityti anglų kalba 71,7 proc. savivaldybių tinklapių. Informaciją taipogi ir rusų kalba pateikia 13 savivaldybių (t.y. 21,7 proc.), vokiečių – 6 (10 proc.), lenkų kalba – 1 (1,7 proc.). Tačiau reikėtų pastebėti, kad informacija užsienio kalbomis kai kuriuose internetiniuose puslapiuose ganėtinai skurdi. Štai, pvz., Kalvarijos, Radviliškio raj. savivaldybių internetinėse svetainėse užsienio kalbomis pateikiami tik istoriniai faktai apie miestą, rajoną, tad informacijos apie pačią savivaldybę rasti neįmanoma. Kai kuriose savivaldybės į informacijos tinklapyje pateikimą užsienio kalba žiūrima gan neatsakingai. Pvz., Plungės r. savivaldybės puslapyje administracijos darbo grafikas užrašytas tik lietuvių kalba, kai tuo tarpu šalia esančią informaciją yra galimybė perskaityti anglų ar rusų kalba.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintuose reikalavimuose valstybės institucijų interneto svetainėms pabrėžta, jog interneto svetainės turi atitikti interneto pritaikymo neįgaliesiems rekomendacijas. Tačiau nė viena iš savivaldybių savo internetinių svetainių nėra pritaikiusi neįgaliesiems.

2.2 Savivaldybių elektroninių paslaugų gyventojams skaičius ir jų brandos lygiai

Siekiant išsiaiškinti, kiek ir kokio brandos lygio e. paslaugas teikia Lietuvos Respublikos savivaldybės, peržiūrėti savivaldybių internetiniai puslapiai. Kaip jau minėta aukščiau, įvadinuose puslapiuose nuorodas į e. paslaugas pateikia tik 40 proc. savivaldybių. Šių nuorodų pavadinimai nėra vienodi – tinklalapiuose jos įvardinamos kaip „Paslaugos“, „E. paslaugos“, „Viešosios paslaugos“. Kitų savivaldybių internetinėse svetainėse e. paslaugos paprastai patalpintos administracijos skyrių, kurie tas paslaugas teikia, skiltyse ir dažniausiai yra įvardinamos kaip „Atmintinės“ bei „Blankai“. Tokiose skiltyse papildomų e. paslaugų neretai patalpina ir tos savivaldybės, kurių įvadinuose puslapiuose yra atskira nuoroda į e. paslaugas (pvz., Šiaulių m. savivaldybė). Kai kurių savivaldybių tinklalapiuose rasti e. paslaugas labai sudėtinga ir užima daug laiko. Pvz., Vilniaus m. savivaldybės internetinės svetainės įvadiniam puslapyje yra skyrelis „El. paslaugos“, tačiau, norint rasti informacijos apie socialinio aprūpinimo paslaugas, jos reikia ieškoti kitur ir paspausti net penkias nuorodas: Administracija-> Sveikatos ir socialinės apsaugos departamentas-> Socialinės paramos skyrius-> Teikiamos paslaugos ir papildoma informacija-> Socialinė parama šeimoms ir vaikams. Manytina, kad toks informacijos pateikimo būdas ne tik nepatogus vartotojui, bet ir gali būti viena iš priežasčių, kodėl gyventojai nesinaudoja e. paslaugomis.

Nė vienos e. paslaugos nepavyko rasti keturių savivaldybių – Jonavos r., Joniškio r., Skuodo r. ir Pagėgių – tinklalapiuose. Daugiau nei pusėje savivaldybių teikiamų e. paslaugų skaičius svyruoja nuo 20 iki 40 (žr. 2 lentelę). Tiesa, reikėtų atkreipti dėmesį, kad į bendrą skaičių nebuvo įtrauktos informacinio pobūdžio paslaugos, kurias internetu galima teikti daugiausia tik pirmu lygiu (pvz., visuomeninio transporto tvarkaraščiai). Skaičiuotos tik tos paslaugos, kurių teikimo pradėjimui reikalingas gyventojų prašymas ar kitoks pageidavimo išreiškimo būdas.

2 lentelė. E. paslaugų skaičius savivaldybėse

E. paslaugų skaičius	Savivaldybių skaičius	Savivaldybės
0	4	Jonavos r., Joniškio r., Skuodo r., Pagėgių
1-10	8	Alytaus r., Birštono, Kupiškio r., Marijampolės, Pakruojo r., Pasvalio r., Telšių r., Visagino m.

11-20	11	Biržų r., Kalvarijos, Kazlų Rūdos, Kėdainių r., Palangos m., Prienų r., Rokiškio r., Šakių r., Šilalės r., Širvintų r., Tauragės r.
21-30	17	Anykščių r., Elektrėnų r., Ignalinos r., Jurbarko r., Kaišiadorių r., Kauno m., Kelmės r., Klaipėdos r., Kretingos r., Mažeikių r., Molėtų r., Plungės r., Rietavo, Trakų r., Šalčininkų r., Utenos r., Zarasų r.
31-40	15	Akmenės r., Kauno r., Lazdijų r., Neringos, Panevėžio r., Radviliškio r., Raseinių r., Šiaulių m., Šiaulių r., Šilutės r., Švenčionių r., Ukmergės r., Vilkaviškio r., Vilniaus m., Vilniaus r.
41-50	3	Alytaus m., Druskininkų, Varėnos r.
51-60	-	-
61-70	1	Panevėžio m.
Virš 70	1	Klaipėdos m.

Daugiausia e. paslaugų teikia Klaipėdos m. savivaldybė (apie 120). Jos tinklalapyje e. paslaugos sugrupuotos ir išdėstytos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtintu pavyzdiniu savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašu.

Teikiamų e. paslaugų brandos lygis yra kitas rodiklis, parodantis savivaldybių pasirengimą teikti paslaugas internetu. Iš visų savivaldybių, teikiančių e. paslaugas, net 87,5 proc. paslaugas internetu teikia pirmu arba antru lygiu (žr. 3 lentelę). Trečio lygio e. paslaugas teikia Molėtų r. savivaldybė (registruoti vartotojai internetu gal pateikti prašymus išduoti pakartotinį gimimo, mirties, santuokos ar ištuokos liudijimą) bei Pakruojo r. savivaldybė (paslaugos - ūkininko ūkio įregistravimas, leidimų rengti komercinius renginius išdavimas gyventojams, gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimas). Ketvirto lygio e. paslaugas teikia 5 Šiaulių apskrities savivaldybės – Akmenės r., Kelmės r., Radviliškio r., Šiaulių m. ir Šiaulių r. Aukščiausiu brandos lygiu teikiama tik viena paslauga – skelbimų apie fizinių asmenų organizuojamus renginius patalpinimas savivaldybės interneto tinklalapyje. Visos šios savivaldybės (taip pat ir Pakruojo r. savivaldybė) e. paslaugas teikia per elektroninę paslaugų sistemą. Šioje sistemoje talpinamos e. paslaugos yra mažiausiai antro lygio, o gyventojai, norintys naudotis trečio bei ketvirto lygio paslaugomis, privalo prisiregistruoti prie sistemos (registracija atliekama internetu, reikalaujama nurodyti tam tikrus asmens duomenis).

3 lentelė. E. paslaugų brandos lygis savivaldybėse

E. paslaugų brandos lygis	Savivaldybių skaičius	Savivaldybės
1	26	Alytaus r., Anykščių r., Birštono m., Jurbarko r., Kalvarijos, Kauno r., Kazlų Rūdos, Kėdainių r., Klaipėdos r., Kretingos r., Mažeikių r., Plungės r., Raseinių r., Rietavo, Rokiškio r., Tauragės r., Telšių r., Trakų r., Šakių r., Šilutės r., Švenčionių r., Ukmergės r., Utenos r., Vilniaus m., Vilniaus r., Zarasų r.
2	23	Alytaus m., Biržų r., Druskininkų, Elektrėnų r., Ignalinos r., Kaišiadorių r., Kauno m., Klaipėdos m., Kupiškio r., Lazdijų r., Marijampolės, Neringos, Palangos m., Panevėžio r., Panevėžio m., Pasvalio r., Prienų r., Šalčininkų r., Šilalės r., Širvintų r., Varėnos r., Vilkaviškio r., Visagino m.,
3	2	Molėtų r., Pakruojo r.
4	5	Akmenės r., Kelmės r., Radviliškio r., Šiaulių m., Šiaulių r.

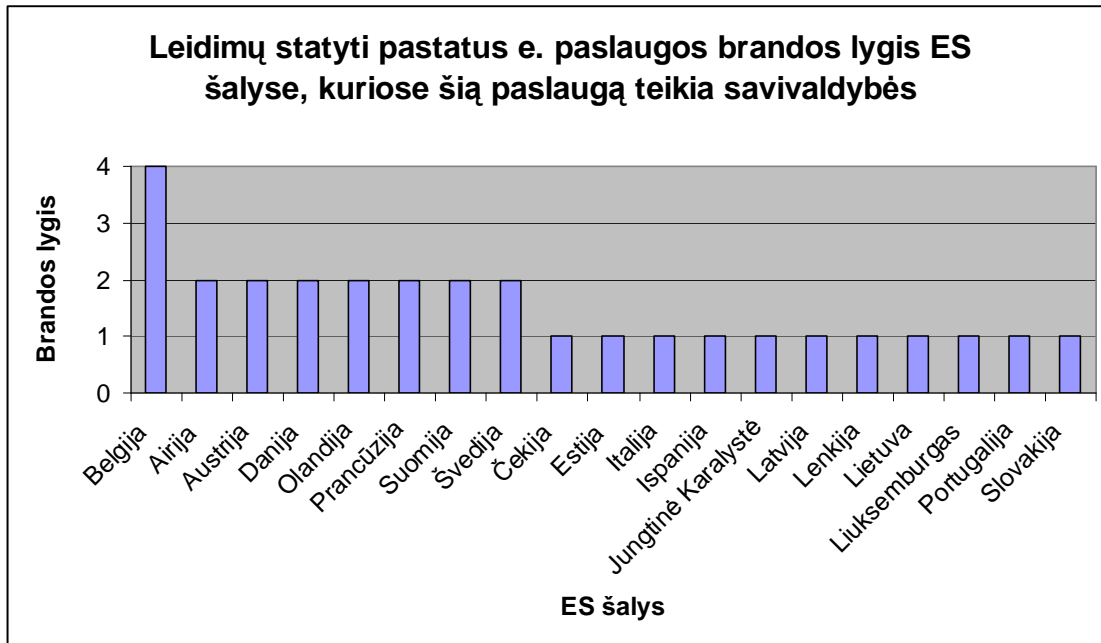
Savivaldybių teikiamų e. paslaugų skaičius bei brandos lygis nepriklauso nuo savivaldybės gyventojų skaičiaus. Tai iliustruojančioje lentelėje (žr. 2, 3 priedą) matyti, kad tiek mažiau, tiek gerokai daugiau gyventojų turinčiose savivaldybėse teikiama tiek pat ir panašaus lygio e. paslaugų. Tas pats pasakytina ir apie savivaldybėse esančių miesto ir kaimo gyventojų santykį. Nepaisant fakto, kad kaimo gyventojai turi mažiau asmeninių kompiuterių bei galimybių naudotis internetu, tai neįtakoja savivaldybių e. paslaugų teikimo būklės. Pvz., Kauno, Klaipėdos ir kt. didmiesčių savivaldybės teikia tokio pat brandos lygio e. paslaugas, kaip ir Panevėžio r. savivaldybė, kuriai priklauso tik kaimų gyventojai (žr. 4, 5 priedą). Pagal teikiamų e. paslaugų skaičių negalima išskirti nė vieno Lietuvos regiono (žr. 6 priedą). Tačiau e. paslaugų lygių atžvilgiu akivaizdžiai išsiskiria Šiaulių apskritis, teikianti aukščiausio lygio e. paslaugas visoje Lietuvoje (žr. 7 priedą).

2.3 Lietuvos Respublikos ir kitų Europos Sąjungos šalių savivaldybių teikiamų elektroninių paslaugų gyventojams palyginimas

ES šalyse viešųjų paslaugų teikimo tvarka ir jas teikiančios institucijos skiriasi, todėl lyginti e. paslaugas visose 25 šalyse narėse ganėtinai sudėtinga. Europos Sąjungos programos IDABC (Interoperable Delivery of pan-European eGovernment Services to Administrations, Business and Citizens) strateginė iniciatyva E. valdžios Observatorija kasmet surenka informaciją apie e. valdžios būklę visose ES valstybėse ir pateikia jų apžvalgą. 2005 m. lapkričio mėn. duomenimis, iš visų ES šalių tik trijose (Graikija, Vengrija, Slovėnija) nė vienos iš 12 pagrindinių ES nustatytų e. paslaugų gyventojams neteikia savivaldybės. Visose kitose 22 šalyse narėse teikiant keletą iš ES pripažintų prioritetinių e. paslaugų dalyvauja ir savivaldybės. Daugiausia iš jų – net 7 e. paslaugas – teikia Čekijos savivaldybės.

Lietuvoje savivaldybės dalyvauja teikiant 4 iš 12 pagrindinių e. paslaugų: teikiant socialinės išmokas ir kompensacijas (pašalpas šeimoms), leidimus statyti pastatus, išduodant liudijimus (pvz., gimimo, mirties) bei teikiant leidinių paieškos paslaugą viešųjų bibliotekų kataloguose. 2005 m. lapkričio mėn. duomenys rodo, kad, apibendrinus Lietuvos savivaldybių lygį, socialinės išmokos teikiamos 2 lygiu (iš 4 galimų), leidimai statyti – 1 lygiu (iš 4), bibliotekų informacija pasiekama 3 lygiu (iš 3), o liudijimų išdavimo e. paslaugos siekia 1-2 lygį (iš 3).

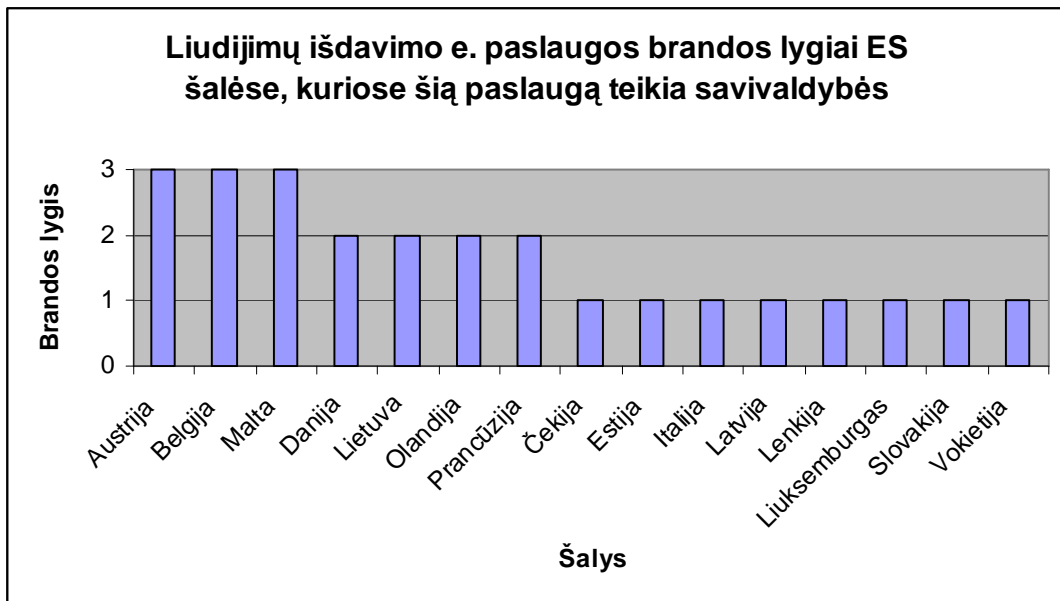
Kad būtų galima įvertinti Lietuvos savivaldybių e. paslaugų lygį ES valstybių kontekste, sugretinti šalių, kuriose tas pačias paslaugas teikiant dalyvauja savivaldybės, duomenys. Socialinės išmokas (būtent – pašalpas šeimoms) teikia tik Lenkijos savivaldybės. Lenkija šiuo aspektu yra mažiau pažengus ir paslaugas teikia tik 1 lygiu. Išduodant leidimus statyti pastatus dalyvauja 18-os (be Lietuvos) šalių savivaldybės (žr. 7 pav.).



7 pav. Leidimų statyti pastatus e. paslaugos brandos lygis ES šalyse, kuriose šią paslaugą teikia savivaldybės

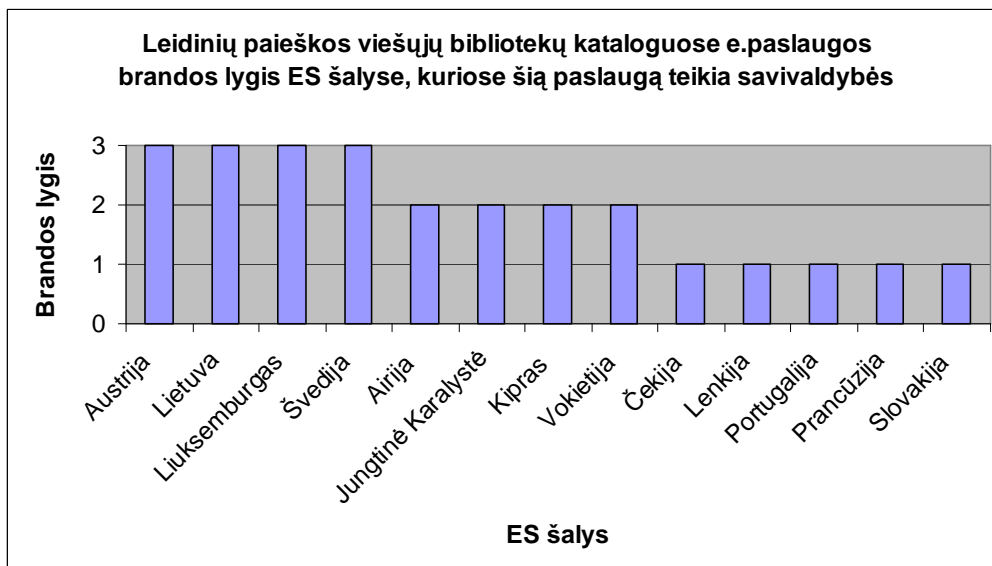
Daugiau kaip pusėje ES šalių šią, galimą teikti maksimaliu - 4 - brandos lygiu paslauga, taip pat kaip ir Lietuvoje teikia tik 1 lygiu. T.y. internetinėse svetainėse pateikiama tik informacija apie paslaugą. Atkreiptinas dėmesys, jog lentelėje Nr. 6 parodyta, kad Belgijoje leidimų statyti išdavimo e paslauga teikiama 4 brandos lygiu. Tačiau tokiu lygiu ši paslauga teikiama ne visoje Belgijoje: priklausomai nuo konkrečios savivaldybės šios paslaugos brandos lygis svyruoja nuo 0 iki 4.

Liudijimų (pvz., mirties, gimimo) išdavimo gyventojams procese dalyvauja ne tik Lietuvos, bet dar 14 ES šalių savivaldybės. 8 pav. iliustruoja kokios valstybės ir kokių aukščiausių lygmeniu teikia šias paslaugas savo savivaldybėse.



8 pav. *Liudijimų išdavimo e. paslaugos brandos lygis ES šalyse, kuriose šią paslaugą teikia savivaldybės*

13-os ES šalių savivaldybės teikia ir leidinių paieškos viešųjų bibliotekų kataloguose e. paslaugą (žr. 9 pav.). Lietuva yra 4 valstybių tarpe, kurios šią paslaugą teikia aukščiausiu galimu brandos lygiu (t.y. 3). Lietuvoje šią paslaugą teikia Lietuvos nacionalinės M. Mažvydo bibliotekos LIBIS (Lietuvos integrali bibliotekų informacijos sistema) centras. Sistema skirta leidinių paieškai ir užsisakymui ir diegiama įvairiose, taip pat ir savivaldybių, viešosiose bibliotekose.



9 pav. *Leidinių paieškos viešųjų bibliotekų kataloguose e. paslaugos brandos lygis ES šalyse, kuriose šią paslaugą teikia savivaldybės*

Šie pavyzdžiai rodo, kad lyginant su ES šalimis, Lietuvos savivaldybių teikiamų e. paslaugų lygis yra vidutinis, t.y. Lietuva šiuo atžvilgiu neužima pirmaujančių, bet ir nėra paskutinėse pozicijose.

Tačiau, remiantis 2004 m. duomenimis, pagal visų valstybės institucijų teikiamų elektroninių paslaugų naudojimo lygį, Lietuva smarkiai atsilieka nuo kitų ES šalių (žr. 8 priedą).

3. SAVIVALDYBIŲ CIVILINĖS BŪKLĖS AKTŲ REGISTRAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ

3.1 Elektroninių paslaugų brandos lygio nustatymas

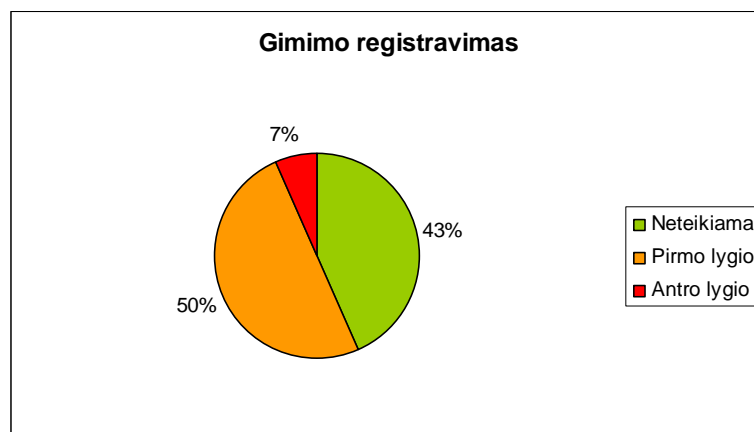
Civilinės būklės aktų registravimo paslaugos yra vienos iš populiariausių ir dažniausiai naudojamų gyventojų tarpe, kadangi su jomis betarpiškai tenka susidurti kiekvienam asmeniui. Šių paslaugų reikšmę įrodo ir faktas, kad jos įtrauktos į ES nustatytą 20 – ies pagrindinių e. paslaugų sąrašą gyventojams, taigi jų tobulinimas svarbus ne tik pačioms savivaldybėms, bet pagal jų brandos lygį sprendžiama apie valstybės informacinių technologijų naudojimo būklę. Todėl manytina, kad savivaldybių teikiamų e. paslaugų gyventojams tarpe civilinės būklės aktų registravimo paslaugos yra vienos iš geriausiai išplėtotų ir gali atspindėti realią savivaldybių pažangą e. paslaugų srityje. Tuo tikslu visų Lietuvos Respublikos savivaldybių svetainėse peržiūrėtos civilinės būklės aktų registravimo e. paslaugos, patvirtintos Pavyzdiniame savivaldybių institucijų ir įstaigų, teiktinų naudojant skaitmenines technologijas, viešųjų paslaugų sąraše:

1. informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas;
2. gimimo registravimas;
3. tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas;
4. įvaikinimo registravimas;
5. santuokos registravimas;
6. santuokos nutraukimo registravimas;
7. vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas;
8. mirties registravimas;
9. civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas;
10. pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas;
11. pažymų apie šeimines padėtis išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse.

Atkreiptinas dėmesys, kad visas šias paslaugas kiekvienoj savivaldybėje teikia civilinės metrikacijos skyriai.

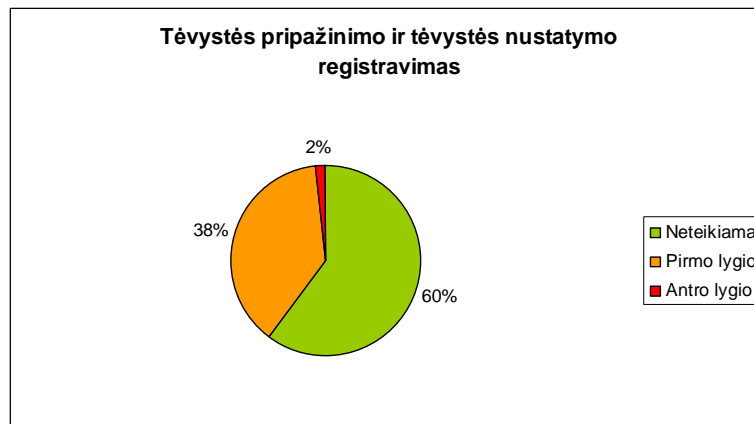
Pirmoji paslauga - informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas – yra informacinio pobūdžio, todėl gali būti ir yra teikiama tik pirmu lygiu. Dėl šios priežasties ji šiame skyriuje nebus nagrinėjama. Likusios 10 paslaugų gali būti teikiamos didesniu brandos lygiu, tačiau peržiūrėjus šias paslaugas savivaldybių internetiniuose puslapiuose paaiškėjo, kad, išskyrus pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimą, visos paslaugos teikiamos tik pirmu bei antru lygiu.

Gimimo registravimo e. paslaugas galima rasti 34 savivaldybių tinklapiuose (57 proc. visų savivaldybių). Iš jų antru lygiu šią paslaugą teikia 4 savivaldybės – Ukmergės raj., Panevėžio m., Vilkaviškio r. ir Šiaulių r. Kitos tinklapiuose pateikia tik informaciją apie dokumentus, kuriuos reikia turėti norint užregistruoti vaiko gimimą (žr. 10 pav.).



10 pav. Gimimo registravimas

Tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimo paslaugą antru lygiu teikia tik Klaipėdos miesto savivaldybė. Visose kitose savivaldybėse ši paslauga neteikiama, arba teikiama pirmu lygiu (žr. 11 pav.)



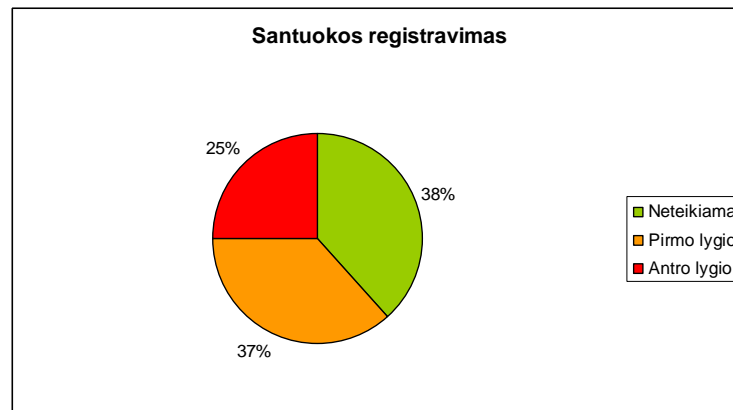
11 pav. Tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas

Įvaikinimo registravimas nėra dažna paslauga, matyt todėl tarp civilinės metrikacijos skyrių teikiamų e. paslaugų ji yra viena iš tų, kurią teikia tik 35 proc. savivaldybių bei nė viena iš savivaldybių neteikia jos antru ar aukštesniu lygiu (žr. 12 pav.)



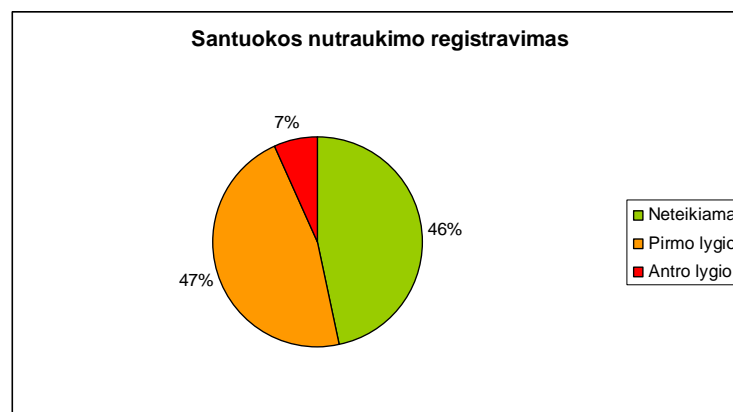
12 pav. Įvaikinimo registravimas

Daugiausia – 62 proc. savivaldybių savo tinklapiuose yra įdiegę santuokos registravimo e. paslaugą. (žr. 13 pav.) 25 proc. jų teikia šią paslaugą antru lygiu, t.y. interneto svetainėse pateiktos prašymų formos, kurias galima užpildyti ir nunešti į savivaldybę.



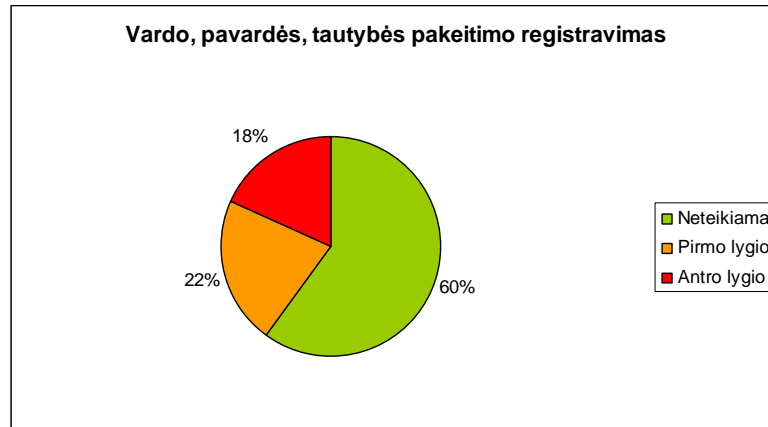
13 pav. Santuokos registravimas

Antru lygiu santuokos nutraukimo registravimo paslauga teikiama Klaipėdos m., Neringos., Vilkaviškio r., Radviliškio r. savivaldybių internetinėse svetainėse. 28 –ios savivaldybės šią paslaugą teikia pirmu lygiu, o likusios – išvis neturi tokios e. paslaugos (žr. 14 pav.).



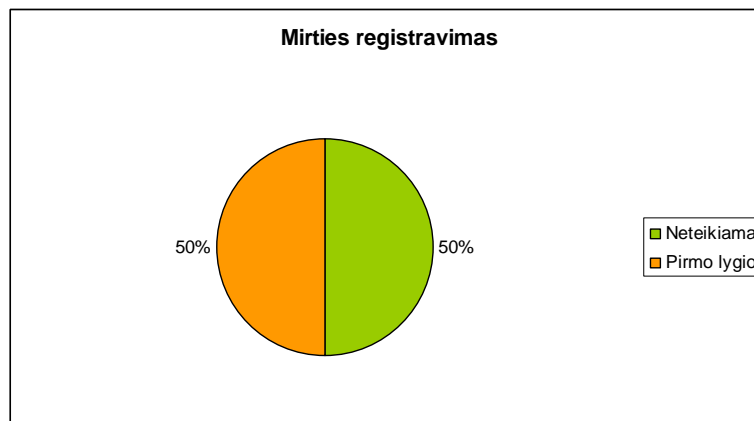
14 pav. Santuokos nutraukimo registravimas

Jokios informacijos apie vardo, pavardės bei tautybės pakeitimo registravimą nėra pateikta 60-yje proc. savivaldybių tinklapių. Kone pusėje iš likusių 40 proc. savivaldybių ši paslauga teikiama pirmu lygiu, o kita pusė – antru (žr. 15 pav.).



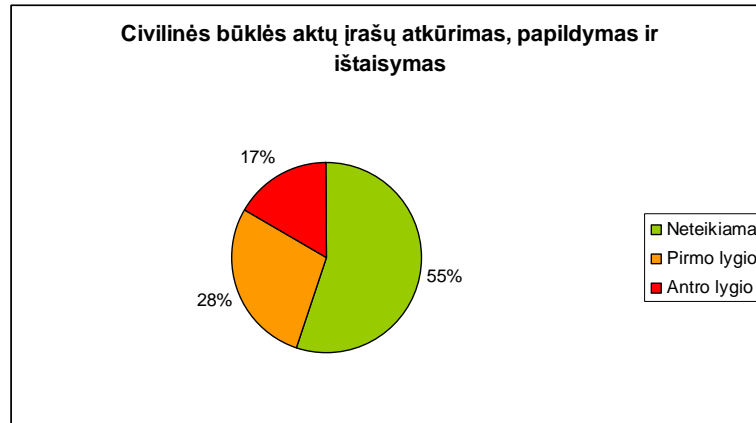
15 pav. Vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas

Pusė savivaldybių savo internetinėse svetainėse teikia pirmo lygio mirties registravimo e. paslaugą, kita pusė šios e. paslaugos išvis neteikia (žr. 16 pav.).



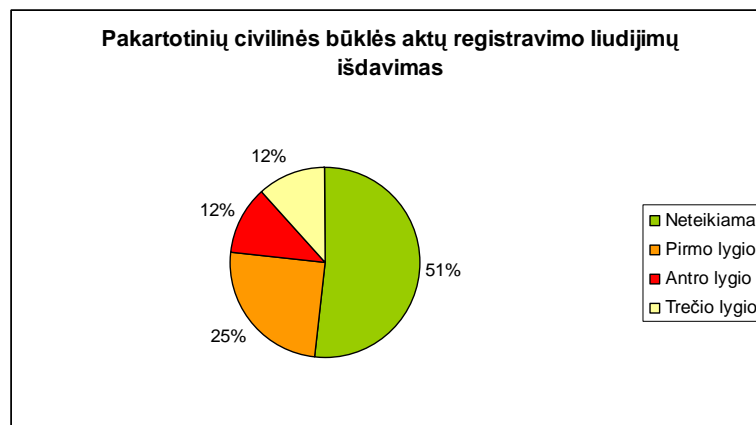
16 pav. Mirties registravimas

Civilinės būklės aktų įrašų atkūrimo, papildymo ir ištaisymo e. paslaugą antru lygiu teikia 10 savivaldybių. 17 savivaldybių apie šią paslaugą pateikia informaciją savo internetinėse svetainėse (t.y. teikia pirmo lygio e. paslaugą). Visos kitos (daugiau nei pusė) savivaldybės šios e. paslaugos neteikia (žr. 17 pav.).



17 pav. *Civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas*

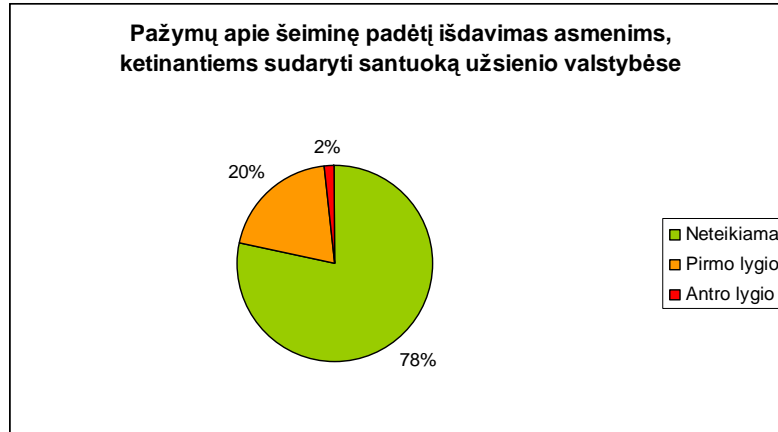
Vienintelę iš šiame skyriuje nagrinėjamų e. paslaugų - pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimą - savivaldybės teikia trečiu lygiu. T.y. tam, kad gautų liudijimą, gyventojas neprivalo pildyti prašymo ir nešti jį į savivaldybę. Šią paslaugą galima užsisakyti tiesiog internetu. Trečiojo lygio paslaugą teikia 7 savivaldybės: Varėnos r., Šiaulių m., Šiaulių r., Akmenės r., Kelmės r. ir Radviliškio r. Toks pat skaičius savivaldybių šią paslaugą teikia antru lygiu (žr. 18 pav.).



18 pav. *Pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas*

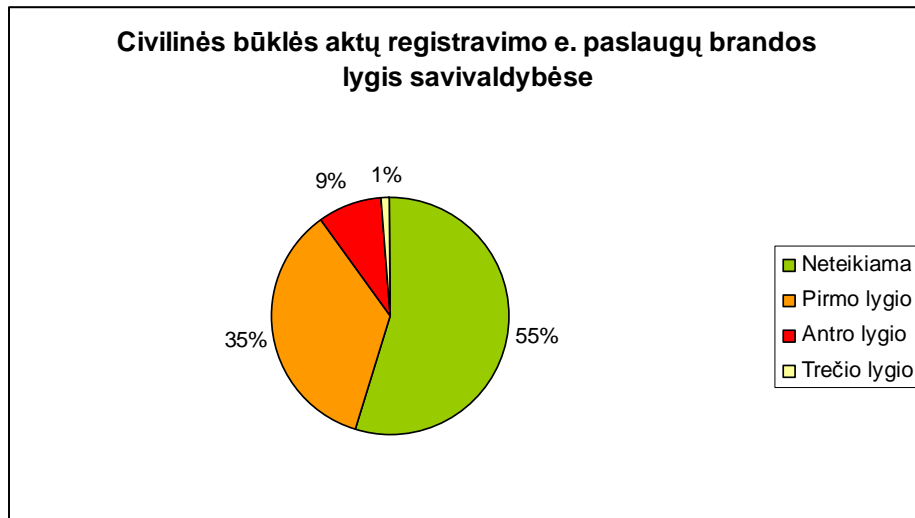
Pažymų apie šeiminių padėtį išdavimo asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse, e. paslauga teikiama mažiausiai – net 78 proc. savivaldybių šios e. paslaugos išvis neteikia (žr. 19 pav.). Tik viena savivaldybė (Vilkaviškio r.) šią e. paslaugą teikia antru lygiu.

Likusios 12 savivaldybių savo internetiniuose puslapiuose teikia informacinio pobūdžio, t.y. pirmo lygio, e. paslaugą



19 pav. Pažymų apie šeimyninę padėtį išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse

Taigi šių 10 civilinės būklės aktų registravimo paslaugų perkėlimo į internetą analizė parodė, kad, nepaisant fakto, jog šios paslaugos yra įtrauktos į teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašą bei to, kad civilinės metrikacijos skyrių liudijimų išdavimas yra laikomas viena iš pagrindinių e. paslaugų ES, šios e. paslaugos savivaldybėse yra žemo lygio. Visų pirma, daugiau kaip pusė – net 55 proc. šių e. paslaugų savivaldybių internetinėse svetainėse išvis nėra teikiamos (arba galima sakyti, kad teikiamos 0 brandos lygiu). 35 proc. e. paslaugų teikiamos pirmu lygiu. Antru lygiu, susumavus visų savivaldybių rezultatus, teikiami tik 9 proc. civilinės būklės aktų registravimo paslaugų. O trečiu lygiu – tik 1 proc. (žr. 20 pav.).



20 pav. *Civilinės būklės aktų registravimo e. paslaugų brandos lygis savivaldybėse*

Kadangi visos išvardintos civilinės būklės aktų registravimo paslaugos pasibaigia liudijimų išdavimu, jos gali būti perkeltos į internetą mažiausiai trečiu lygiu. Norint sužinoti, kodėl Lietuvos Respublikos savivaldybėse šis lygis nėra pasiektas, būtina išsiaiškinti į paslaugų teikimo procesą ir jo perkėlimo į internetą perspektyvas.

3.2 Paslaugų detalus aprašymas ir jų vystymosi perspektyvų analizė

Viešųjų paslaugų teikimas internetu leidžia ne tik pagreitinti paslaugų teikimą, bet, visų pirma, yra patogesnis vartotojui. Tačiau paslaugų perkėlimas į skaitmeninę erdvę reikalauja daug pertvarkymų institucijos darbo organizavimo, bendradarbiavimo tarp institucijų bei paslaugų teisinio reglamentavimo srityje. Tai yra viena iš priežasčių, kodėl e. paslaugų įgyvendinimas ne visada įmanomas aukščiausiu brandos lygiu. Civilinės būklės aktų registravimo paslaugų pavyzdžiu siekiama išanalizuoti, kaip būtų galima padidinti šių e. paslaugų brandos lygį ir ko šiuo metu trūksta tokio tikslo įgyvendinimui.

Gimimo registravimas atliekamas vaiko tėvų (ar vieno iš jų) gyvenamosios vietos civilinės metrikacijos skyriuje. Norint užregistruoti gimimą, privaloma pateikti: medicinos įstaigos išduotą vaiko gimimo pažymėjimą, tėvų santuokos liudijimą, pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą bei vaiko tėvų asmens dokumentus. Vieniša mama, registruojanti vaiko gimimą, papildomai pateikia savo gimimo liudijimą, o jei buvo santuokoje - santuokos pasibaigimo dokumentą (ištuokos liudijimą arba vyro mirties liudijimą).

Šios paslaugos teikimas būtų gerokai supaprastinamas, jei medicininė įstaiga informaciją apie vaiko gimimą pateiktų ne išduodama tėvams gimimo pažymėjimą, bet įrašydama šį faktą į gyventojų registrą. Šiame registre taip pat turėtų matytis vaiko motinos duomenys apie santuoką bei tėvų deklaruotą gyvenamąją vietą. Tokiu būdu tėvai vaiko gimimo liudijimą galėtų užsisakyti internetu ir jau parengtą dokumentą pasiimtų nustatytu laiku atvykę į civilinės metrikacijos skyrių ir pateikę asmens dokumentus. Taigi, gimimo registravimas būtų, šiuo atveju aukščiausio galimo - 3 lygio e. paslauga. Jei būtų sudarytos galimybės, gimimo liudijimus galėtų išduoti ir medicinos įstaiga, kurioje gimsta vaikas.

Tėvystės pripažinimo ir nustatymo registravimo paslauga (jei vaiko gimimas dar nėra įregistruotas arba įregistruotas ne Lietuvoje) teikiama vaiko motinos deklaruotos gyvenamosios vietos civilinės metrikacijos įstaigoje. Jeigu tėvystė pripažįstama ar teismo nustatoma po to, kai vaiko gimimas buvo įregistruotas, tėvystės pripažinimas ar nustatymas registruojamas civilinės metrikacijos įstaigoje, įregistravusioje vaiko gimimą arba saugančioje vaiko gimimo įrašo pirmą egzempliorių. Tėvystės pripažinimui registruoti privaloma pateikti 4 dokumentus: vaiko tėvų asmens dokumentus, pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą, vaiko gimimo liudijimą (jei gimimas įregistruotas) ir tėvo bei motinos notariškai patvirtintą pareiškimą dėl tėvystės pripažinimo.

Tėvystės nustatymo užregistravimui reikalingi vaiko tėvų asmens dokumentai, vaiko gimimo liudijimas bei įsiteisėjęs teismo sprendimas dėl tėvystės nustatymo. Kadangi šios registravimo paslaugos teikimui būtini notaro arba teismo antspaudai ir parašai, kol kas šios paslaugos perkėlimas į internetą galėtų būti įdiegtas tik 2 lygiu. Tačiau vaiko gimimo liudijimo bei pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą pateikimas galėtų būti nereikalingas, jeigu būtų sudaryta galimybė darbuotojams gauti duomenis tiesiogiai iš gyventojų registro. Tokiu būdu ši paslauga būtų teikiama greičiau ir reikalautų mažiau vartotojo laiko sąnaudų.

Kadangi įvaikinimo registravimas pradedamas tik pateikus išgalėjusį teismo sprendimą įvaikinti, e. paslauga taipogi gali būti teikiama tik 2 lygiu. Tačiau vaiko gimimo liudijimas ir įtėvių santuokos liudijimas (jei toks yra) vėlgi galėtų būti pakeistas elektroniniais duomenimis iš registru centro. Tokiu būdu paslauga būtų gerokai supaprastinama: įtėviams užtektų pateikti iš anksto užpildytą prašymą, asmens dokumentus bei teismo sprendimą.

Santuokos registravimo paslauga yra viena populiariausių, tad jos perkėlimas į internetą yra labai aktualus. Manytina, kad šią e. paslaugą (o tiksliau jos pradžią – pareiškimų tuoktis pateikimą) būtų galima teikti 3 lygiu. Norintieji susituokti internetu pateiktų prašymus, elektroniniu būdu sumokėtų nustatyto mokesčio rinkliavą už iškilmingą/neiškilmingą santuokos registravimą, o jų deklaruotas gyvenamąsias vietas bei įrašus apie gimimo registravimą civilinės metrikacijos skyriaus darbuotojai matytų gyventojų registro duomenų bazėje.

Santuokos nutraukimo registravimo e. paslauga šiuo metu gali būti įgyvendinama tik 2 lygiu, kadangi įregistravimas gali būti įvykdytas tik gavus įsiteisėjusį teismo sprendimą. Taip pat būtina pateikti ir kitus dokumentus: asmenybę liudijančius dokumentus, santuokos liudijimą, mokesčio kvitą bei prašymą įregistruoti santuokos nutraukimą. Supaprastinti šią paslaugą galima pateikiant prašymo formą savivaldybės tinklalapyje.

Pageidaujant pakeisti vardą, pavardę ir tautybę, būtina pateikti atitinkamą prašymą, asmenybę patvirtinančius dokumentus, pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą, foto nuotrauką bei metrikinius dokumentus, reikalingus konkrečiu atveju (gimimo, santuokos liudijimai ir pan.). Dalį šių dokumentų bei pažymų galėtų pakeisti gyventojų registre esantys duomenys ir tokiu būdu paslauga supaprastėtų. Visgi tokia e. paslauga gali būti teikiama daugiausia 2 lygiu.

Gyventojas, norintis užregistruoti mirtį, turi pateikti mirusiojo Lietuvos Respublikos piliečio pasą/asmens tapatybės kortelę bei medicininį mirties liudijimą. Šią paslaugą, kaip ir gimimo registravimą, galėtų atlikti medikai, pateikę informaciją apie mirtį gyventojų registru. Tokiu būdu mirties registravimo paslauga nebūtų tiesioginis gyventojų rūpestis, o institucijos, kurioms būtina

pateikti mirties liudijimą (pvz., norint gauti pašalpa), duomenis apie mirties faktą rastų gyventojų registro duomenų bazėje. Visgi, esant reikalui, prašymą išrašyti mirties liudijimą, naudojantis 3 lygio e. paslauga, savivaldybės civilinės metrikacijos skyriui galima būtų pateikti internetu.

Norint atkurti, papildyti ir ištaisyti civilinės būklės aktų įrašus, reikia pateikti atitinkamą prašymą, asmens tapatybę ir pilietybę patvirtinantį dokumentą, pažymą dėl deklaruotos gyvenamosios vietos bei metrikinius duomenis, reikalingus konkretaus prašymo atveju (gimimo, ištuokos liudijimai ir pan.). Tokia e. paslauga galėtų būti teikiama 3 lygiu. Piliėtis internetu pateiktą prašymą, reikiamus duomenis savivaldybės darbuotojas rastų gyventojų registre, o paslauga būtų užbaigiama interesantui atėjus į savivaldybę ir pateikus asmens dokumentus bei civilinės būklės aktus, kuriuos norima pakeisti. Panašiu principu galėtų būti teikiama ir pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimo e. paslauga: internetu pateikus prašymą ir sumokėjus nustatytą valstybės rinkliavą gyventojui reiktų tik su asmens dokumentais atvykti į savivaldybę (o jei atvyksta ne pats civilinės būklės akto įrašė minimas asmuo dar pateikiamas ir to asmens notariškai patvirtinimas įgaliojimas).

Pažyma apie šeimine padėtį ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse išduodama pateikus asmens tapatybę bei pilietybę patvirtinančius dokumentus, gimimo liudijimą bei ištuokos liudijimą (ištuoktam asmeniui) arba sutuoktinio mirties liudijimą (našliui). Atitinkama e. paslauga galėtų būti teikiama 3 lygiu. Būtina to sąlyga – gyventojų registro duomenų bazėje esantys duomenys apie asmens gimimą, informacija apie to piliečio santuokas bei savivaldybės tinklalapyje pateikta prašymo išduoti pažymą forma.

Pažymėtina, kad šių paslaugų pavyzdžių aprašymuose buvo išskirti tik paprasčiausi, dažniausiai pasitaikantys atvejai. Tačiau neretai minėtos paslaugos teikiamos asmenims, neatitinkantiems nagrinėtų reikalavimų, pvz. užsienio piliečiams, asmenims, turintiems leidimus nuolat gyventi Lietuvoje, ir kt. Tokiais atvejais, norint gauti atitinkamą paslaugą, privaloma įvykdyti papildomas sąlygas. Tikėtina, kad tai yra viena iš priežasčių, dėl kurių e. paslaugos gyventojams nėra įdiegtos aukštesniu negu 2 lygiu. Tačiau tai neturėtų trukdyti tobulinti aukščiau išnagrinėtų paslaugų teikimo ir jų diegimo skaitmeninėje erdvėje.

Atkreiptinas dėmesys, kad aukščiausias galimas visų šių e. paslaugų lygis – 3, kadangi civilinės būklės akto registravimas Lietuvoje privalo būti užbaigiamas atitinkamo liudijimo išdavimu. Duomenys, reikalingi šių paslaugų supaprastinimui gyventojų atžvilgiu (vardas, pavardė, gimimo data ir vieta, gyvenamoji vieta, šeimyninė padėtis, mirties data ir pan.), ir dabar yra kaupiami gyventojų registre. Jei prieigą prie šiame registre esančių duomenų turėtų visų

savivaldybių tarnautojai, gerokai sumažėtų liudijimų bei pažymų, kurias gyventojas privalo pateikti norėdamas gauti vieną ar kitą paslaugą. Gimimo ir mirties registravimas taip pat būtų greitesnis, jei šiuos duomenis į registro duomenų bazę įvestų medicinos įstaigų personalas. Tai įgyvendinus, visų išnagrinėtų civilinės būklės aktų registravimo paslaugų teikimas supaprastėtų ir galėtų vykti greičiau, o šešios iš dešimties nagrinėtų paslaugų internetu galėtų būti teikiamos 3 brandos lygiu.

IŠVADOS

Išanalizavus Lietuvos Respublikos savivaldybių internetu teikiamas e. paslaugas gyventojams, darytinos išvados:

1. Siekiant lyginti e. paslaugų dinamiką ES šalyse Europos Komisija sudarė dvidešimties pagrindinių gyventojams ir verslo subjektams teikiamų viešųjų paslaugų sąrašą bei nustatė šių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius. Lietuvoje šie kriterijai yra įtvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Elektroninės valdžios koncepcijoje.
2. Pagrindines viešųjų e. paslaugų vystymo bei reglamentavimo gaires Lietuvai, kaip ir kitoms ES šalims, nustato Europos Sąjunga. Tačiau ES nuostatos, įtvirtintos nacionaliniuose planavimo dokumentuose tiesiogiai susijusios su e. paslaugomis, savivaldybėms yra rekomendacinio pobūdžio. O netiesioginės nuostatos, kaip, pvz., asmens duomenų teisinė apsauga, gyventojų registravimas, yra įtvirtintos Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
3. Savivaldybės e. paslaugų teikimo srityje veikia kaip pavienės institucijos, nekreipdamos pakankamo dėmesio į kitų panašių subjektų atliktas veiklas bei į nacionalinius planavimo dokumentus.
4. Remiantis statistiniais duomenimis nuo 2000 m. gyventojų, turinčių asmeninius kompiuterius ir besinaudojančiųjų internetu namuose skaičius sparčiai didėja. 2004 m. tyrimo duomenys rodo, kad gerą kompiuterinio raštingumo lygį deklaruoja 57 proc. apklaustų vyrų ir 48 proc. moterų. Planuojama, kad iki 2012 m. kompiuterinį raštingumą, atitinkantį jų išsimokslinimą ir profesinę kvalifikaciją, įgis apie 970 tūkstančių Lietuvos gyventojų. Tai parodo ir vis didėjanti piliečių pasirengimą naudotis e. paslaugomis. Akivaizdu, kad internetas tampa svarbia darbo priemone, ir tai, kad dabartinė vyresnio amžiaus žmonių karta neturėjo galimybės jaunystėje mokytis dirbti kompiuteriu, leidžia daryti prielaidą, jog laikui bėgant kompiuteriu ir internetu mokės naudotis ir naudosis gerokai didesnis procentas Lietuvos gyventojų.
5. Informacinių technologijų naudojimas savivaldybėse pastaruosius trejetą metų tolygiai didėja. 2005 m. prie interneto savivaldybėse jau prijungti 94,4 proc. kompiuterių, visos savivaldybės turi tinklalapius. Tad galima teigti, jog savivaldybės yra pasirengusios bendrauti su gyventojais internetu ir tokiu būdu teikti jiems bent jau pirmo ir antro lygio e. paslaugas.
6. Didžioji dauguma miestų ir rajonų savivaldybių savo internetinių svetainių adresus sudaro vieningu principu www.miesto/rajono.pavadinimas.lt. Tačiau šešių didžiųjų Lietuvos miestų

rajonų savivaldybių internetinių svetainių adresai sudaromi net penkiais skirtingais būdais. Manytina, jog vieningos internetinių adresų sudarymo sistemos nebuvimas šiuo atveju internetinės svetainės radimą padaro problematišku, tad vertėtų tinklalapių adresus suvienodinti pagal vieną pasirinktą schemą.

7. Remiantis atliktu tyrimu, daugumos savivaldybių interneto puslapiai neatitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintų Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms, kurie savivaldybėms yra rekomendacinio pobūdžio.
8. Daugumos savivaldybių tinklalapiuose rasti e. paslaugas labai sudėtinga. Tai gali būti viena iš priežasčių, kodėl gyventojai nesinaudoja e. paslaugomis.
9. Daugiau nei pusėje savivaldybių teikiamų e. paslaugų skaičius svyruoja nuo 20 iki 40. Iš visų savivaldybių, teikiančių e. paslaugas, net 87,5 proc. paslaugas internetu teikia pirmu arba antru lygiu.
10. Lyginant su ES šalių savivaldybių teikiamomis e. paslaugomis, Lietuvos savivaldybių teikiamų e. paslaugų lygis yra vidutinis, t.y. Lietuva šiuo atžvilgiu neužima pirmaujančių, bet ir nėra paskutinėse pozicijose. Tačiau, remiantis 2004 m. duomenimis, pagal visų valstybės institucijų teikiamų elektroninių paslaugų naudojimo lygį, Lietuva smarkiai atsilieka nuo kitų ES šalių.
11. Daugumą savivaldybių teikiamų e. paslaugų galima tobulinti, didinant jų brandos lygį arba supaprastinant šių paslaugų teikimo sąlygas.
12. Informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas viešajame administravime transformuoja savivaldybių organizacinius principus, akcentuojant komandinį darbą ir daugiakryptį bei tiesioginį bendravimą tarp darbo grupių.

Apibendrinant galima teigti, kad gyventojų bei valstybės institucijų, tame tarpe ir savivaldybių, galimybės bei sugebėjimai naudotis e. paslaugomis nuolat auga, tačiau savivaldybių potencialas viešųjų e. paslaugų teikimo gyventojams srityje nėra pakankamai išnaudojamas.

Siekiant efektyviai tobulinti internetu teikiamas paslaugas, siūlytina:

1. Sudaryti tinkamas sąlygas naudoti elektroninį parašą teikiant viešąsias paslaugas;
2. Skatinti savivaldybių tarpusavio bendradarbiavimą bei bendravimą su valstybės institucijomis e. paslaugų teikimo srityje;
3. Suvienodinti savivaldybių tinklalapių adresus pagal vieną pasirinktą adresų sudarymo principą bei užtikrinti aiškų informacijos apie teikiamas e. paslaugas pateikimą savivaldybių internetiniuose puslapiuose;

4. Skatinti savivaldybes paslaugas gyventojams internetu teikti bent antru, didelių finansinių bei žmogiškųjų resursų nereikalaujančiu, e. paslaugų lygiu.

LITERATŪROS SARAŠAS

1. Kunstelj M., Vintar M., *Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis*. Information Polity, 2004, 9.
2. Mulder E.J. *A strategy for e-government in Dutch municipalities*. Information and Communication Technologies: From Theory to Applications, 2004. Proceedings. 2004 International Conference on 19-23 April 2004
3. Silcock R., *What is e-Government?* – Parliamentary Affairs, 2001, 54.
4. Tat-Kei Ho A., *Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative - Public Administration Review*, 2002, Vol. 62, No. 4.
5. Tat-Kei Ho A., Ya Ni A., *Explaining the Adoption of E-Government Features. A Case Study of Iowa County Treasurers' Offices* – American Review of Public Administration, 2004, Vol. 34, No. 2
6. Vintar M., Kunstelj M., Dečman M., Berčič B. *Development of e-government in Slovenia*. Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age, 2003, Vol. 8 Issue 3/4
7. Von Haldenwang Ch., *Electronic Government (E-Government) and Development*. European Journal of Development Research, 2004, Vol. 16 Issue 2
8. Welch E.W., Hinnant Ch. C., Moon M. J., *Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government* – Journal of Public Administration Research and Theory, 2005, Vol 15, No. 3.

9. *Informacinės technologijos Lietuvoje 2005*. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Vilnius, 2005.
10. *Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose 2005 m. I ketvirtį*. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Informacinis pranešimas Nr. 4 2005 m. rugpjūčio 17 d.
11. *Indicators for the Information Society in the Baltic Region 2005. Action line 6*. Nordic Council of Ministers, Copenhagen 2005; <http://www.std.lt/uploads/docs/Indicators.pdf?PHPSESSID=278b1adafb74ef3968fe4c7fc97cb99b>, 2006-01-12.
12. *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the Fifth Measurement, October 2004*. Capgemini, 2005; http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf, 2005-10-15.
13. *eGovernment in the Member States of the European Union*. 2nd Edition. IDABC eGovernment Observatory, November 2005. <http://europa.eu.int/idabc/en/chapter/422>, 2005-11-30.
14. *eEurope 2002: An Information Society For All. Action plan*, 19-20 June 2000; http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf, 2005-10-07.
15. *eEurope+ 2003 Progress Report*, June 2002; http://europa.eu.int/information_society/eeurope/plus/doc/progress_report.pdf, 2005-10-05.
16. *eEurope+ 2003 Progress Report*, February 2004; http://www.emcis2004.hu/dokk/binary/30/17/3/eEurope_Final_Progress_Report.pdf, 2005-10-05.

17. *eEurope 2005: An information society for all. Action plan*, 21-22 June 2002; http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf, 2005-10-05.
18. *Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministerijos užsakymu 2004 lapkričio – gruodžio mėn. atlikto mokslinio tyrimo darbo „Visuotinis kompiuterinis raštingumas“ ataskaita*. Kaunas, 2004; http://www.itc.smm.lt/21z/duomenys/tyrimai/vkr/KR_TYRIMO_ATASKAITA.pdf, 2005-10-05.

Norminė literatūra

1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro įstatymas // Valstybės žinios, 1992, Nr. 5-78.
2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 63-1479.
3. Lietuvos Respublikos valstybės registrų įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 86-2043.
4. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas // Valstybės Žinios, 2000, Nr. 10-236.
5. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės Žinios, 2000, Nr. 61-1827.
6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės Žinios, 2004, Nr. 69-2399.
7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2005, Nr. 73-2649.

8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugpjūčio 2 d. nutarimas Nr. 935 „Dėl Lietuvos 2004-2006 metų bendrojo programavimo dokumento patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2004 08 06, Nr. 123-4486.
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 1332 „Dėl valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002 08 28, Nr. 83-3599.
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2001 03 07, Nr. 20-652.
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003 04 24, Nr. 38-1739.
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003 01 08, Nr. 2-54.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. lapkričio 16 d. nutarimas Nr. 1231 „Dėl Lietuvos plačiajuosčio ryšio infrastruktūros 2005–2010 metų plėtros strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2005 11 19, Nr. 137-4920.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugsėjo 15 d. nutarimas Nr. 1176 „Dėl visuotinio kompiuterinio raštingumo programos“ // Valstybės žinios, 2004 09 18, Nr. 140-5124.
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. liepos 8 d. nutarimas Nr. 1073 „Dėl valstybės tarnautojų mokymo 2002–2006 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002 07 12, Nr. 71-2981.
16. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymas Nr. 1V-148 „Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojamų skaitmenines

technologijas viešųjų paslaugų sąrašo tvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2004 05 11, Nr. 78-2750.

17. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. gruodžio 14 d. įsakymas Nr. ISAK-2016 „Dėl visuotinio kompiuterinio raštingumo standarto patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2005 01 18, Nr. 7-218.

PRIEDAI

1 priedas

Lietuvos Respublikos savivaldybių ir jų internetinių svetainių sąrašas

1. Zarasų r. - www.zarasai.lt
2. Visagino r. - www.visaginas.lt
3. Utenos r. - www.utena.lt
4. Ignalinos r. - www.ignalina.lt
5. Molėtų r. - www.moletai.lt
6. Anykščių r. - www.anyksciai.lt
7. Rietavo - www.rietavas.lt
8. Plungės r. - www.plunge.lt
9. Mažeikių r. - www.mazeikiai.lt
10. Telšių r. - www.telsiai.lt
11. Šilalės r. - www.silale.lt
12. Pagėgiai - www.pagegiai.lt
13. Jurbarko r. - www.jurbarkas.lt
14. Tauragės r. - www.taurage.lt
15. Radviliškio r. - www.radviliskis.lt
16. Pakruojo r. - www.pakruojis.lt
17. Kelmės r. - www.kelme.lt
18. Joniškio r. - www.joniskis.lt
19. Akmenės r. - www.akmene.lt
20. Šiaulių r. - www.siauliai-r.sav.lt
21. Šiaulių m. - www.siauliai.lt
22. Rokiškio r. - www.rokiskis.lt
23. Pasvalio r. - www.pasvalys.lt
24. Kupiškio r. - www.kupiskis.lt
25. Biržų r. - www.birzai.lt
26. Panevėžio r. - www.panrs.lt

27. Panevėžio m. - www.panevezys.lt
28. Vilkaviškio r. - www.vilkaviskis.lt
29. Šakių r. - www.sakiai.lt
30. Kazlų rūdos - www.kazluruda.lt
31. Kalvarijos - www.kalvarija.lt
32. Marijampolės m. - www.marijampole.lt
33. Šilutė r. - www.silute.lt
34. Skuodo r. - www.skuodas.lt
35. Kretingos r. - www.kretinga.lt
36. Klaipėdos r. - www.klaipedos-r.lt
37. Palangos m. - www.palanga.lt
38. Neringos m. - www.neringa.lt
39. Klaipėdos m. - www.klaipeda.lt
40. Raseinių r. - www.raseiniai.lt
41. Prienų r. - www.prienai.lt
42. Kėdainių r. - www.kedainiai.lt
43. Kauno r. - www.krs.lt
44. Kaišiadorių r. - www.kaisiadorys.lt
45. Jonavos r. - www.jonava.lt
46. Birštono m. - www.birstonas.lt
47. Kauno m. - www.kaunas.lt
48. Varėnos r. - www.varena.lt
49. Lazdijų r. - www.lazdijai.lt
50. Druskininkai - www.druskininkai.lt
51. Alytaus r. - www.arsa.lt
52. Alytaus m. - www.alytus.lt
53. Trakų r. - www.trakai.lt
54. Ukmergės r. - www.ukmerge.lt
55. Švenčionių r. - www.svencionys.lt
56. Širvintų r. - www.sirvintos.lt
57. Šalčininkų r. - www.salcininkai.lt
58. Elektrėnų - www.elektrenai.lt

59. Vilniaus r. - www.vilniaus-r.lt


60. Vilniaus m. - www.vilnius.lt

Šiaulių m. savivaldybės tinklalapio įvadinis puslapis 1998 ir 2006 metais

1998 balandžio mėn.	2006 sausio mėn.
<p style="text-align: center;">Šiaulių miesto savivaldybė</p> <div style="text-align: center;">  <p>Vasario 16-osios 62, Šiauliai</p> </div> <div style="text-align: right;">  English page </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <i>Šį puslapį paruošė webmaster@siauliai.sav.lt Puslapis žiūrims 6085 kartą nuo 1997.04.07 Paskutinis pakeitimas 1998 kovo 04 dieną 12:55:16</i> </p>	<div style="text-align: center;">  </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> Į pradžią Atsiliėjimai Struktūra English </div> <div style="display: flex;"> <div style="width: 20%; border-right: 1px solid black; padding-right: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ☐ Savivaldybė ☐ Miestas ☐ Turizmas ☐ Ekonomika ☐ Kultūra ☐ Sportas ☐ Švietimas ☐ Aplinkos apsauga ☐ Socialinė apsauga ☐ Sveikata ☐ Sanitarija ☐ Nuorodos </div> <div style="width: 60%; padding: 5px;"> <h3 style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Naujienos</h3> <p>2006-01-11</p> <p>Igyvendinti du, socialinių paslaugų kokybę gerinantys, projektai</p> <p>Šiaulių miesto savivaldybės administracija įgyvendino du socialinių paslaugų kokybę gerinančius projektus, kuriems lėšos buvo gautos pasirašius projektų įgyvendinimo sutartis su Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> <p>2006-01-10</p> <p>Šiaulių bendruomenės namuose.</p> <p>Šiaulių bendruomenės namuose (Aušros al. 15, Šiaulių filharmonijos salėje) sausio 12 d. (ketvirtadienį) 17 val. .</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> <p>2006-01-09</p> <p>LAISVĖS GYNIMO 15-ŪJŲ METINIŲ MINĖJIMO PROGRAMA</p> <p>Sausio 7 d. 11 val. Respublikinė kino filmų „Sausio 13-osios įvykiai“ peržiūra. Savivaldybės didžioji posėdžių salė, Vasario 16 - osios g. [Plačiau apie tai]</p> <p>2006-01-09</p> <p>Ankstesnių laidų abiturientai, dėmesio!</p> <p>Šiaulių miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2006-01-06 įsakymu Nr. A-27 „Dėl bazinės mokyklos steigimo“ 2006 metų brandos egzaminų pagrindinės ir pakartotinės sesijos laikotarpiu bazinė mokykla paskirta Šiaulių „Saulėtekio“ vidurinė mokykla.</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> </div> <div style="width: 15%; border-left: 1px solid black; padding-left: 5px;"> <h3 style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Žemėlapis</h3> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Savivaldybės dokumentai</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Atmintinės</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Elektroninės paslaugos</p> <div style="text-align: center; padding: 5px;">  <p>Šiaulių miesto savivaldybės administracija Įmonės kodas 188771865 Vasario 16-osios g. 62, LT-76295 Šiauliai Tel.: (8-41) 596200, 596220 Faksas: (8-41) 524115 El.paštas: info@siauliai.lt</p> </div> <h3 style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Aktualijos</h3> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">KVIEČIAME Į NACIONALINIO DIKTANTO KONKURSA!</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Informacija apie aplinkosaugos mokesčių indeksavimą</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">2006 M ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS PREMIJOS PERSPEKTYVAUSIEMS SPORTININKAMS</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">Šiaulių miesto savivaldybės turto privatizavimo programa 2006 m. sausio mėn.</p> <p>[Plačiau apie tai]</p> </div> </div>

Panevėžio m. savivaldybės tinklalapio įvadinis puslapis 2000 ir 2006 metais

2000 gruodžio mėn.



Panevėžys

English

[Savivaldybė](#)
[Turizmas](#)
[Publikacijos](#)
[Ryšiai su užsieniu](#)
[Renginiai](#)
[Savivaldybė](#)
[Ekonomika](#)
[Kultūra](#)
[Sportas](#)
[Nuorodos](#)
[Skelbimai](#)

Lankytojų skaičius 012985
 Pastabas ir pasiūlymus siųskite webmaster@panevezys.sav.lt
 Svetainė atnaujinta 2000 12 14

2006 sausio mėn.



PANEVĖŽYS

Savivaldybė Gyventojų priėmimas Viešosios paslaugos Englis

[www.panevezys.lt](#) ▶ [Titulinis](#)

[Titulinis](#)
[Miestas](#)
[Tarptautinis bendradarbiavimas](#)
[Ekonomika ir verslas](#)
[Privatizavimas](#)
[Švietimas](#)
[Kultūra ir menas](#)
[Laisvalaikis](#)
[Sportas](#)
[Sveikatos apsauga](#)
[Socialinė rūpyba](#)
[Aplinkos apsauga](#)
[Newriausybines organizacijos](#)
[Vaiko teisiu apsauga](#)
[Civilinė sauga](#)
[Karo prievole](#)

Naujienos

2006-01-11 | Savivaldybė papildys nauji darbuotojai
 Šiandien paskelbė Panevėžio miesto savivaldybės administracijos skelbtų konkursų Savivaldybės administracijos Vaiko teisiu apsaugos tarnybos, Socialinės paramos bei Teisės skyrių vyriausiųjų specialistų pareigoms užimti nugalėtojai.
[Išsamiau »](#)

Apklausa

1. Kaip manote, ar pagerės gyventojų aptarnavimas, Savivaldybėje įgyvendin "vieno kontakto" principą?

Taip
 Ne
 Nežinau

Klaipėdos m. savivaldybės tinklalapio įvadinis puslapis 1999 ir 2006 metais

1999 lapkričio mėn.



Klaipėda

Padėtis

Istorija

Savivaldybė

Ekonomika

Socialiniai rodikliai

*Iš bangų, vakario saulės žaismo,
Kopų sokio, vėtrungių raudos
Tu gimel - ir laiko vėjai žaizdrą
Iplūtė ant pamario kaktos.*

*Tavo gatvių akmenys įkaitę
Dvelkteli senamiesčio gaisru:
Bėgi į marias kaip ta mergaitė -
Pelenus nuplauti nuo kasų.*

*Medžių gretos tyliai tyliai šlama
Tiems, kurių jau niekad nebebus...
Praeitim kraujuoja senas namas,
Priešo kardo perskeitas perpus.*

2006 sausio mėn.



Miestas Savivaldybė Ekonomika Turizmas Švietimas ir mokslas Kultūra Sportas



KLAIPĖDA



2006 m. Sausio 11 d.

Naujienos

Viešieji pirkimai

Pagalbos telefonai

Territorijų planavimas

Meras klausia

Fotogalerija

Klauskite

Informacinė sistema

Naujienos el.paštu

ieškoti

Klaipėdos miesto savivaldybės administracija

Kodas LT 188710823

Adresas: Liepų g. 11,

LT-91502 Klaipėda

el. paštas info@klaipeda.lt

tel. (46) 396066

Naujienos

- 01-11 Vienpusiški pašto sprendimai didina socialinę įtampą
- 01-11 Energetikai nesirūpino informuoti apie avariją
- 01-06 Savivaldybė neslepia investicijų mastų
- 01-05 Meras reikalavo įsipareigojimų
- 01-05 Mero akcija aplankė vienišius
- 01-03 NAUDŲ ŽEMES SKLYPŲ PARDAVIMO AUKCIONAI 2006 M. SAUSIO MĖNESI
- 12-29 Remontuojamoje M.Gorkio mokykloje – darbų įkarštis
- 12-23 Klaipėdiečių svarstymai – miesto tvarkymo ir viešosios tvarkos taisyklių projektas
- 12-22 SPORTO ORGANIZACIJŲ DEMESIUI

Reginiai

- 01-12 RENGINIAI SAUSIO 13-AJAI, LAISVĖS GYNĖJŲ DIENAI
- 01-13 RENGINIAI SAUSIO 15-AJAI, KLAIPĖDOS KRAŠTO PRIJUNGIMO PRIE LIETUVOS 83-IOSIOMS METINEMS KLAIPĖDOJE
- 01-14 kviečiame į tradicinį bėgimą, skirtą Laisvės gynėjų dienai - sausio 13-ajai, paminėti
- 01-27 Lietuvos vaikų ir moksleivių televizijos konkurso "Dainų dainelė" Klaipėdos miesto III etapo dalyviai
- 05-12 kviečiame dalyvauti II -ajame respublikiniame populiarios dainos konkurse ir šokių festivalyje „Pavasario fiesta 2006“
- 05-20 Klaipėdos krašto vaikų ir jaunimo dainų šventė „Pavasario balsai“

Kauno m. savivaldybės tinklalapio įvadinis puslapis 1998 ir 2006 metais

1998 sausio mėn.

KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖ

Laisvės al. 96, Kaunas, Lietuva
tel. (8-27) 226958, faksas (8-27) 200443



- [Savivaldybės tarybos nariai](#)
- [Tarybos komitetai](#)
- [Tarybos posėdžių planas](#)
- [Savivaldybės struktūra](#)
- [Savivaldybės teismai aktai](#)
- [Savivaldybės administracijos vadovujančių darbuotojų telefonai](#)
- [Darbuotojų elektroninio pašto adresai](#)
- [Nuorodos į kitus WWW serverius](#)

Pastabos ir pasiūlymai : webmaster@kaunas.sav.lt

2006 sausio mėn.



[pradžią] Eng

- Informacija ▶
- Apie miestą ▶
- Renginiai ▶
- Paslaugos
- Verslininkui ▶
- Miesto svečiams
- Kultūra ▶
- Sveikatos apsauga ▶
- Švietimas ▶
- Tarptautiniai ryšiai
- Transportas
- Žemėlapis
- Nuorodos
- Administracija, Taryba

2006 01 07 - 2006 01 15

Renginiai Kaune

Renginiai, skirti Laisvės gynimo 15-osioms metinėms [\[plačiau...\]](#)

2006 01 12

Kaune viešėjo žymus norvegų architektas Niels Torp

Šiandien Kauno mieste Nekilnojamojo turto projektų prie vandens vystymo bendrovės "Domus Mea" kvietimu lankėsi architektūros guru vadinamas Niels Torp, kuris pristatė savo kūrybą, pasidalino mintimis apie bendras urbanistikos tendencijas pertvarkant bei plečiant miestų centines dalis. [\[plačiau...\]](#)



2006 01 12

"Girstučiai" suteiktas nacionalinės svarbos objekto statusas
Šiandien vykusiame Vyriausybės posėdyje buvo nuspręsta "Girstučio" kultūros ir sporto centro baseinui suteikti nacionalinės svarbos sporto objekto statusą. [\[plačiau...\]](#)

Aktualijos

Apklausa. Jūsų nuod apie Savivaldybės ir svetainę

Konkursas nevyriausybinių neįsporto organizacijų sportinei veiklai finansuoti. Savivaldybės biudžeto 2006 metais


Švietimo įstaigų ūkininkystės konkursas

- Tarybos sprendimas T-678
- Atviro konkurso sąlygos (doc, 0.5Mb)

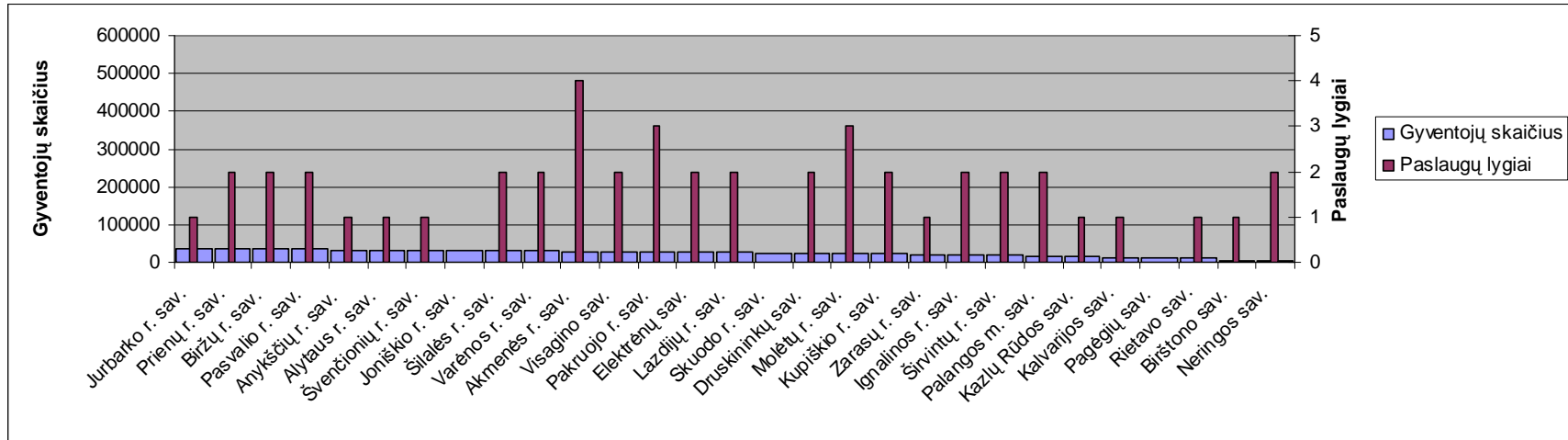
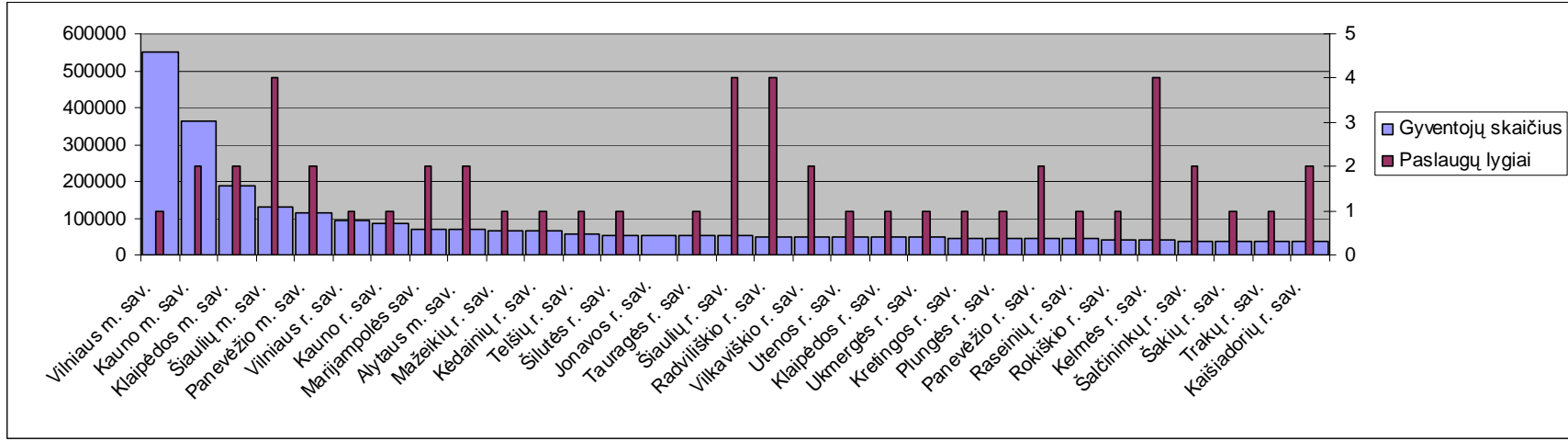
Kauno miesto strategijos planas

Kauno intermodalinio terminalo projektas (.zip 16.5Mb)

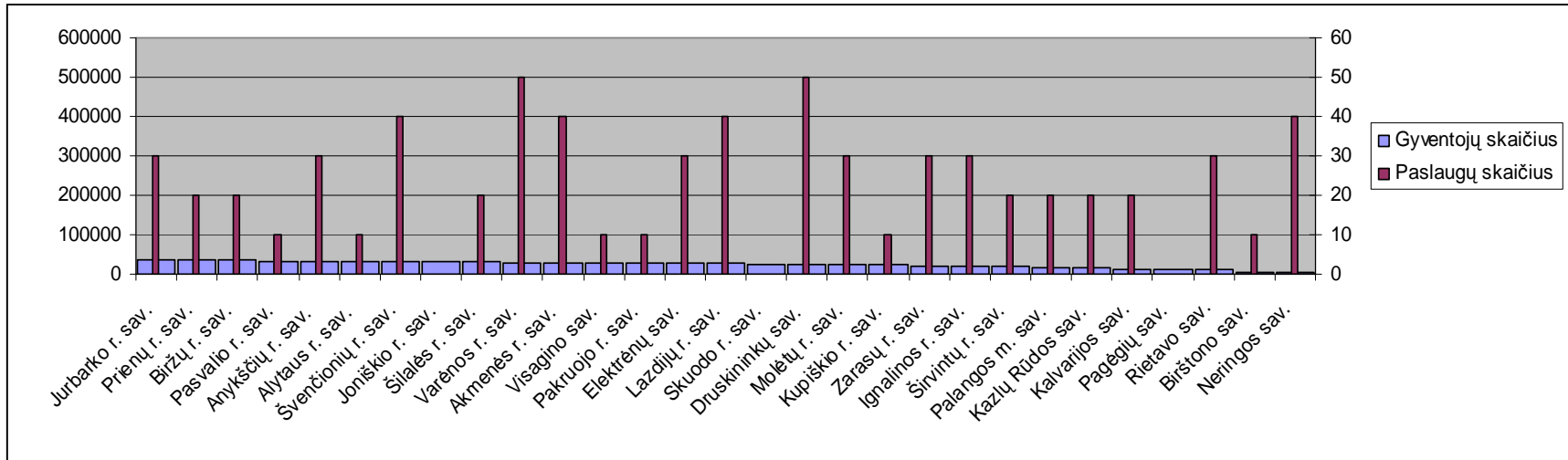
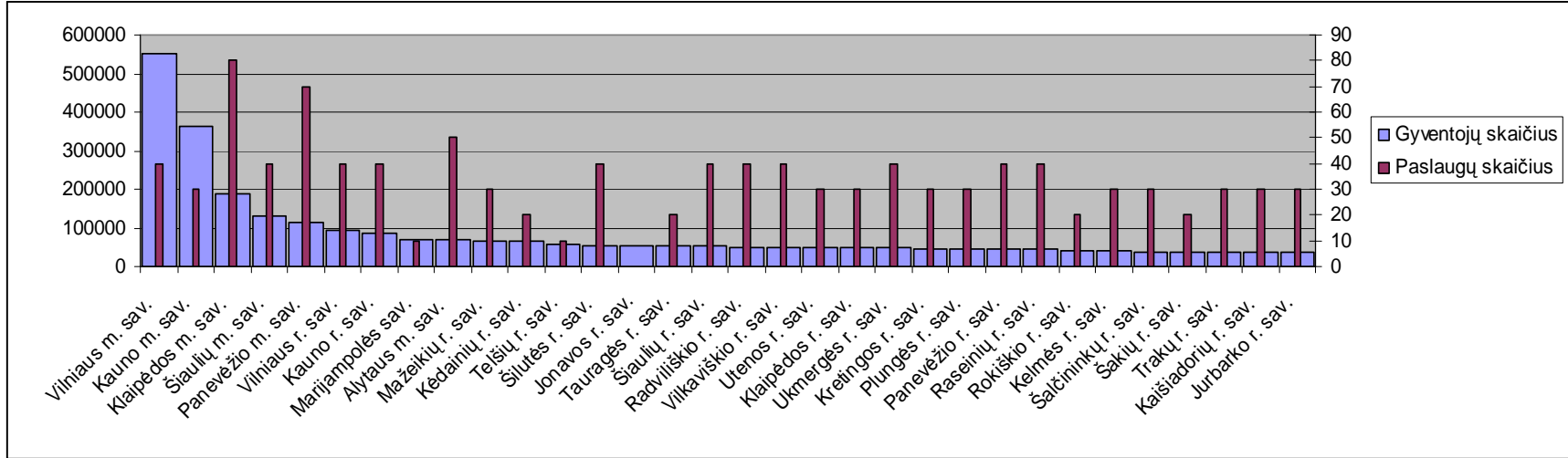
Vilniaus m. savivaldybės tinklalapio įvadinis puslapis 1998 ir 2006 metais

1998 birželio mėn.	2006 sausio mėn.
 <p data-bbox="705 383 918 438">Sveiki atvyke!</p> <p data-bbox="996 383 1108 399">English version</p> <h1 data-bbox="750 462 873 502">Vilnius</h1> <p data-bbox="817 534 1097 813">Vilnius</p> <p data-bbox="548 574 784 766"><i>...kas valdovui ir Lietuvos valstybei dievų lemia, tegu tas ir išvyksta: geležinis vilkas reiškias pilį ir miestą, kurį valdovas šioje vietoje įkursiąs. Tas miestas būsiąs lietuvių žemių sostinė, buveinė valdovų, kurių žygių šlovė skambėsianti po visą pasaulį...</i></p> <p data-bbox="280 662 504 758"> VILNIUS SAVIVALDYBĖ TURIZMAS </p> <ul data-bbox="280 758 504 893" style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dienotvarkė <input type="checkbox"/> Projektai <input type="checkbox"/> Renjiniai Vilniaus mieste <input type="checkbox"/> Ekonomika <input type="checkbox"/> Orų prognoze <p data-bbox="840 837 1108 885"> <small>Vilniaus miesto savivaldybės informacijos skyrius, 1998 Pasirūpimai ir pastabos - Informac.Skyr@vilnius.gov.lt Veidrodinis serveris http://web.archive.org/web/19980612022319/http://www.ozanika.lt/vilnius </small> </p>	<p data-bbox="1142 367 2016 391">VILNIUS MIESTO SAVIVALDYBĖ Savivaldybės struktūra</p>   <h1 data-bbox="1512 502 1702 558">VILNIUS</h1>  <p data-bbox="1142 574 2016 598"> Interesantų priėmimas MIESTO GIDAS SAVIVALDYBĖ INVESTICIJOS IR VERSLAS ŽINIŲ EKON. </p> <p data-bbox="1142 606 1321 694"> Konstitucijos pr. 3 LT-09601 Vilnius tel. (8 5) 211 2000 faks. (8 5) 211 2222 </p> <p data-bbox="1142 694 1321 782"> INFORMACIJA tel. 1664 Rašykite e. vicemerui PASITIKĖJIMO TELEFONAS 211 2885 </p> <p data-bbox="1142 782 1321 853"> Savivaldybės telefonų knygelė (pavardė) </p> <p data-bbox="1142 853 1321 957"> <input type="text"/> <input type="button" value="Naujienos"/> </p> <p data-bbox="1332 646 1904 694"> ♦ "Rubicon Group" bendrovių dalyvavimas Savivaldybės rengtuose konkursuose 2001 - 2005 metais </p> <p data-bbox="1332 694 1904 718"> ♦ Atsakas į visuomenę klaidinančią informaciją žiniasklaidoje </p> <p data-bbox="1332 718 1904 742"> ♦ LR Seimo laikinosios tyrimo komisijos klausimai Savivaldybei ir atsakymai į juos </p> <p data-bbox="1332 782 1904 805"> 2006-01-12 Vilniaus miesto savivaldybės tarybos kolegijos posėdis </p> <p data-bbox="1332 853 1904 885"> Naujienos <input type="text"/> Paieška naujienose </p> <p data-bbox="1915 606 2027 965"> Savivaldybės tinklas - Fotokalėdijos - Skelbimai • 2006 m. sausio d. tarptautinė konferencija „Miestų plėtra“ • Bazinės mokyklų Vilniaus miesto savivaldybės tarybos... • „Konstitucijos prospekto atžeminimas Vilniuje“ - spaud konferencijos me... </p>

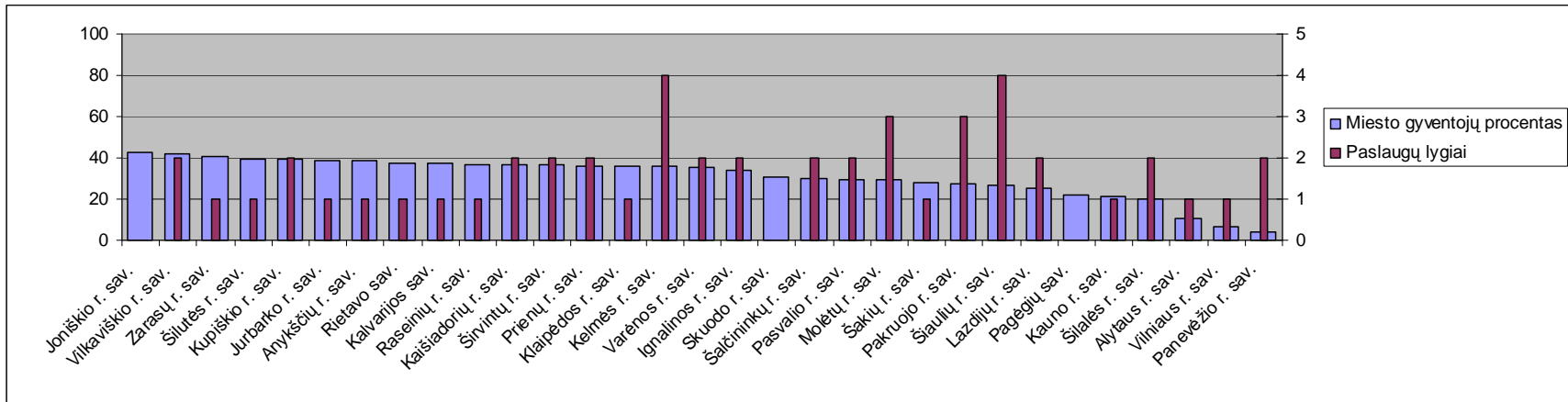
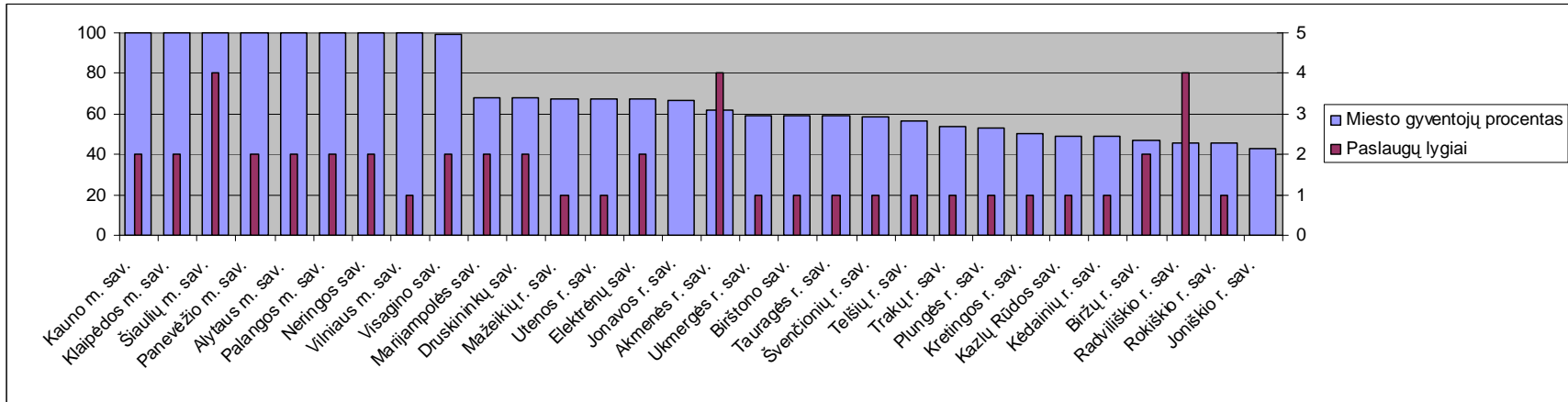
Lietuvos savivaldybių internetu teikiamų e. paslaugų lygiai pagal savivaldybių gyventojų skaičių



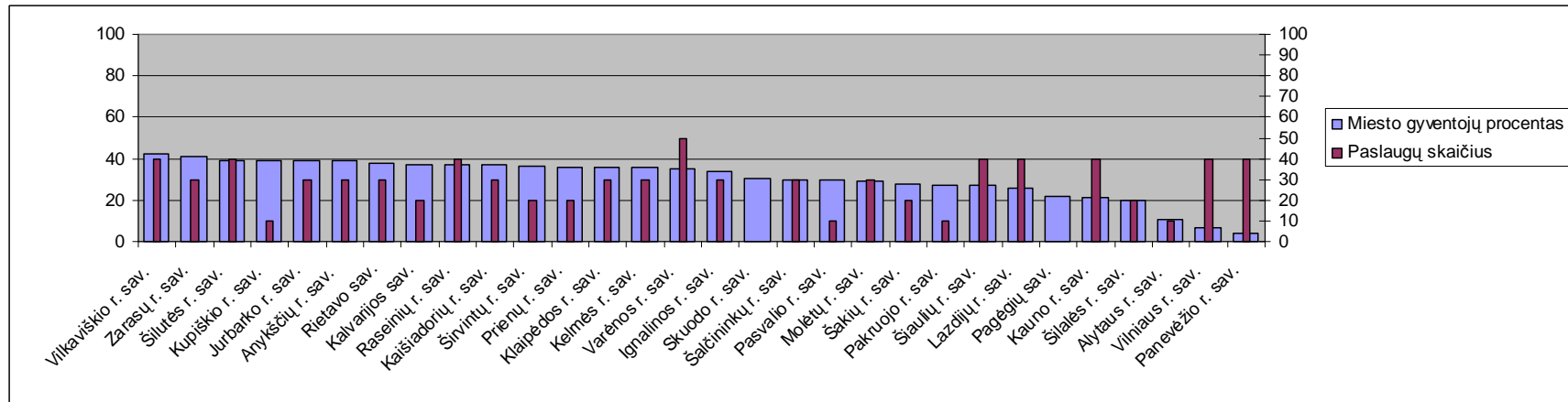
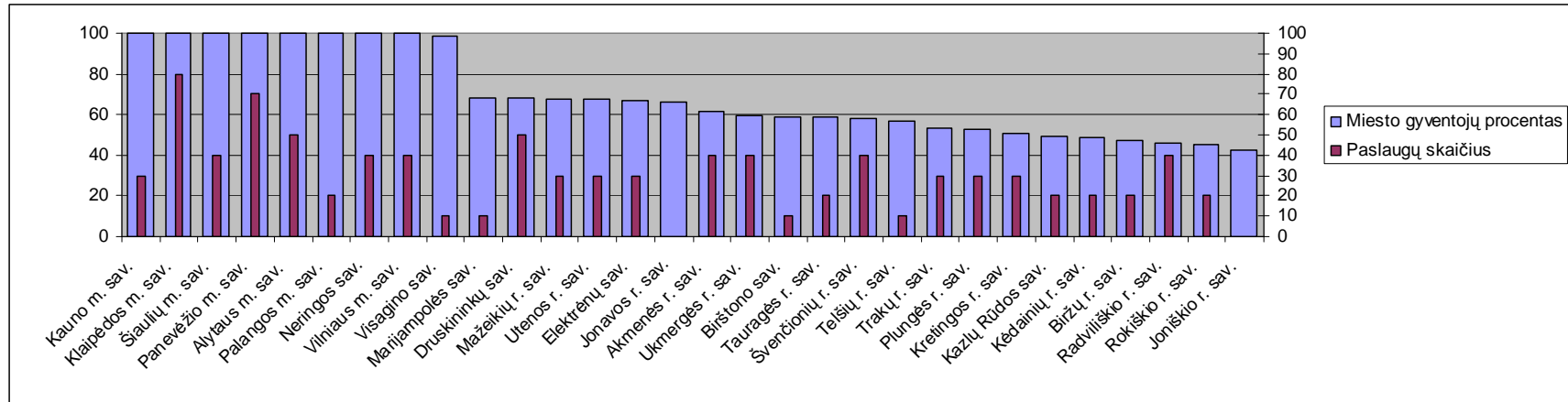
Lietuvos savivaldybių internetu teikiamų e. paslaugų skaičius pagal gyventojų skaičių



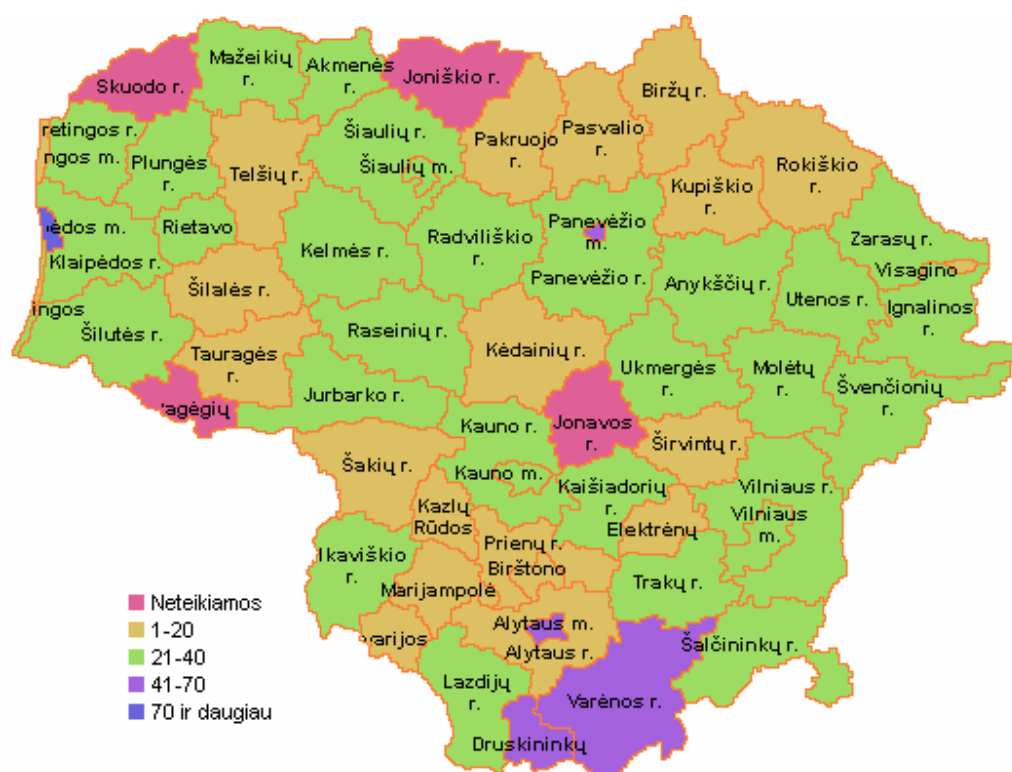
Lietuvos savivaldybių internetu teikiamų e. paslaugų lygiai pagal miesto gyventojų savivaldybėje procentą



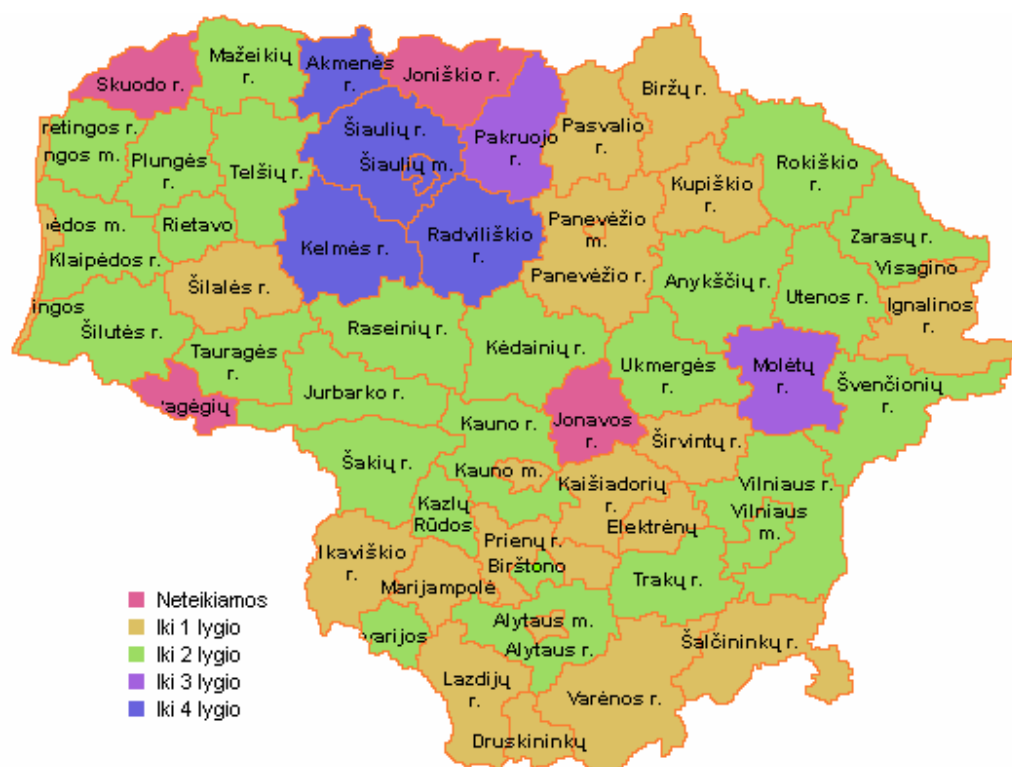
Lietuvos savivaldybių internetu teikiamų e. paslaugų skaičius pagal miesto gyventojų savivaldybėje procentą

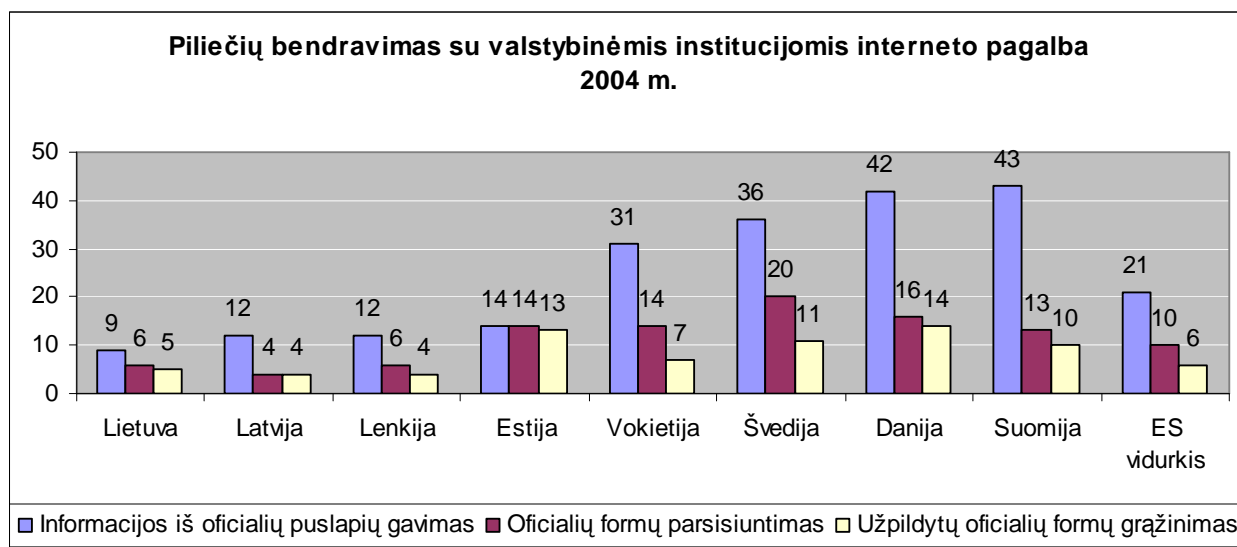


Lietuvos savivaldybių internetu teikiamų e. paslaugų skaičius



Lietuvos savivaldybių internetu teikiamų e. paslaugų lygiai





Šaltinis: Indicators for the Information Society in the Baltic Region 2005. Action line 6. Nordic Council of Ministers, Copenhagen 2005.