

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

Beata MOCKIENĖ

**ELEKTRONINĖS VALDŽIOS DIEGIMAS IR PLĖTROS  
GALIMYBĖS: TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2011

Created with



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

Beata MOCKIENĖ

**ELEKTRONINĖS VALDŽIOS DIEGIMAS IR PLĖTROS  
GALIMYBĖS: TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

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

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

**Magistro darbo autorius Beata Mockienė**  
(vardas, pavardė, parašas)

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

**Recenzentas .....**  
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Mockienė Beata. Elektroninės valdžios diegimas ir plėtros galimybės: Tauragės rajono savivaldybės atvejis. Magistro darbas. Mokslinė vadovė doc. dr. D. Šaparnienė, Šiaulių universitetas, Socialinių mokslų fakultetas, Viešojo administravimo katedra. – Šiauliai, 2011.- 82 p.

## SANTRAUKA

Magistro darbe yra suformuluotos elektroninės valdžios diegimo viešajame sektoriuje problemos, išanalizuoti ir susisteminti įvairių Lietuvos ir užsienio autorių teoriniai ir praktiniai elektroninės valdžios diegimo tyrimai, pateikti elektroninės valdžios plėtros modeliai, strategijos, komponentai bei elektroninės valdžios tarpusavio ryšiai, įvertinti naujausi pasaulio mokslininkų elektroninės valdžios diegimo metodai. Atlikta Lietuvos Respublikos norminių aktų, turinčių įtakos elektroninės valdžios plėtrai, analizė. Išanalizuota Tauragės rajono savivaldybės strategija, susijusi su elektroninės valdžios plėtra rajono savivaldybės institucijose. Patvirtinama autoriaus suformuluota mokslinio tyrimo hipotezė, kad elektroninės valdžios diegimas ir plėtros galimybės Tauragės rajone tiesiogiai priklauso nuo bendros strateginės situacijos Lietuvoje, gyventojų domėjimosi valstybės valdymu, poreikio naudotis elektroninės valdžios teikiamomis paslaugomis bei Tauragės rajono savivaldos institucijų bei jų vadovų novatyvaus požiūrio į valdymą.

Beata Mockiene. The implementation and opportunities for development of e-government: the case of Taurage district municipality. Master's thesis. Tutor Assoc. Dr. D.Saparniene, Siauliai university, Faculty of Social Sciences, Department of Public Administration.-Siauliai, 2011.-82 p

## SUMMARY

In this Master's thesis, problems of e-government implementation in the public sector are formulated. Theoretical models and practical implementation studies of e-government by various Lithuanian and foreign authors are analyzed and categorised, and, additionally, e-government development models and strategies are described, along with e-government relationship between its internal components. Finally an evaluation of the latest worldwide e-government implementation methods are conducted. Executed analysis of the Republic of Lithuania regulations affecting e-government development. Analyzed the strategy of Taurage district related to e-government development in the municipal bodies.

Confirmed the research hypothesis formulated by author: the implementation and opportunities for development of e-government in the Taurage district municipality directly depends on the overall strategical situation in Lithuania; if the population is interested in state management; the need for e - government services and the innovative approach to the governance of the local authorities.

## TURINYS

<b>PAGRINDINIŲ SAŲOKŲ ANALIZĖ.....</b>	<b>7</b>
<b>ĮVADAS.....</b>	<b>9</b>
<b>1. E. VALDŽIOS KONCEPCIJOS IR RAIŠKOS TEORINIS PAGRINDIMAS.....</b>	<b>13</b>
1.1. E. valdžios sampratos kompleksiskumas ir turinio dedamosios.....	13
1.2. ES e. valdžios iniciatyvos ir jų taikymas .....	21
1.2.1. E. valdžios plėtros strateginio planavimo, valdymo ir įgyvendinimo principai.....	23
1.2.2. E. valdžios plėtros modeliai.....	26
1.3. Komponentai, susiję su e. valdžios diegimu viešajame sektoriuje .....	28
1.4. E. valdžios diegimas ir plėtra viešajame sektoriuje .....	31
1.4.1. E. valdžios diegimo ir plėtros strategijos ES šalyse .....	32
1.4.2. E. valdžios diegimo ir plėtros strategijos Lietuvoje.....	34
1.4.3. E. valdžios diegimo ir plėtros problemos .....	38
1.4.4. E. valdžios teisinis pagrindas.....	41
<b>2. E. VALDŽIOS DIEGIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE SITUACIJOS ANALIZĖ IR METODOLOGINIS PAGRINDIMAS.....</b>	<b>42</b>
2.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas.....	42
2.2. Tyrimo instrumento pristatymas.....	45
2.3. Tyrimo imties charakteristikos .....	47
<b>3. E. VALDŽIOS DIEGIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI .....</b>	<b>49</b>
3.1. E. valdžios diegimo Lietuvos savivaldybėse situacija.....	49
3.2. Tauragės rajono savivaldybės dokumentų analizė e. valdžios diegimo aspektu .....	54
3.3. Tauragės rajono savivaldybės internetinės svetainės analizė .....	57
3.4. E. valdžios diegimo ir plėtros galimybės Lietuvos viešajame sektoriuje: ekspertų nuomonės raiška.....	62
3.5. E. valdžios diegimas ir plėtra Tauragės rajone: ekspertų nuomonės raiška .....	65
3.6. E. valdžios plėtros galimybės bei perspektyvos Tauragės rajono savivaldybėje .....	72
<b>IŠVADOS.....</b>	<b>74</b>
<b>REKOMENDACIJOS.....</b>	<b>77</b>
<b>LITERATŪRA.....</b>	<b>79</b>
<b>PRIEDAI.....</b>	<b>83</b>

## LENTELĖS

- 1 lentelė.** Pokyčiai, kurie vyksta įgyvendinant e. valdžią
- 2 lentelė.** E. valdžios įgyvendinimo principai
- 3 lentelė.** E. valdžios valdymo ir įgyvendinimo „gerosios praktikos“ pavyzdžiai
- 4 lentelė.** Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą
- 5 lentelė.** Tyrimo instrumento sandara
- 6 lentelė.** Valstybės valdymo ir vietos savivaldos institucijų struktūriniai, padaliniai
- 7 lentelė.** Priemonės Tauragės rajono strateginio plano tikslų įgyvenimui 2008-2013 m.
- 8 lentelė.** Tauragės rajono savivaldybės internetinės svetainės apžvalga
- 9 lentelė.** Savivaldybių interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams procentinė
- 10 lentelė.** Informacija apie Tauragės rajono savivaldybėje nustatytas vidaus administravimo
- 11 lentelė.** Ekspertų nuomonė apie e. valdžios procesų taikymą Tauragės rajono savivaldybės
- 12 lentelė.** E. valdžios ryšį „valdžia- tarnautojai“ Tauragės rajono savivaldybėje apibūdinantys

## PAVEIKSLAI

- 1 paveikslas.** E. valdžios paslaugų teikimo ryšiai
- 2 paveikslas.** E. valdžios sistemos modelis
- 3 paveikslas.** E. valdžios vertės grandinės elementai
- 4 paveikslas.** E. demokratijos paslaugos
- 5 paveikslas.** E. valdžios diegimo ir plėtros galimybių numatymo Tauragės rajono savivaldybėje
- 6 paveikslas.** Įstaigų teikiamos e. paslaugos
- 7 paveikslas.** Įmonių bendradarbiavimas su valstybės institucijomis
- 8 paveikslas.** E. valdžios projektų finansavimo ES lėšomis, pasiskirstymas
- 9 paveikslas.** Viešųjų paslaugų poreikis Tauragės rajono savivaldybėje: gyventojų nuomonės

## PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ANALIZĖ

### E

**Elektroninė demokratija-** IKT panaudojimas plėtojant demokratijos procesą ir demokratijos praktiką – įtraukiant gyventojų ir bendruomenių dalyvavimą į sprendimų priėmimo procesą visuose valdžios lygiuose nuo seniūnijų iki regioninės valdžios ir sutvirtinti ryšius tarp išrinktų tarybų narių, pareigūnų bei gyventojų, kuriems jie tarnauja. Tarybos gali vykdyti abipusę komunikaciją su jų gyventojais nuo e- Konsultacijų ir e- Peticijų iki apklausų ir tiesioginių internetinių ryšių su gyventojais ir bendruomenėmis.

**Elektroninė sveikata** - informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis paremtos priemonės, kurios naudojamos padedant užtikrinti ir gerinant prevenciją, sveikatos būklės diagnostiką, gydymą, stebėjimą ir gyvenimo būdo tvarkymą.

**Elektroninė valdžia-** Informacinių komunikacinių technologijų naudojimas įgyvendinant viešosios valdžios funkcijas; priemonės, kuriomis siekiama viešąsias paslaugas teikti elektroniniu būdu, komunikacijai, vidinei ir išorinei sąveikai su piliečiais, verslu ir kitomis organizacijomis pagerinti.

**Elektroninės viešosios paslaugos-** elektroninėmis priemonėmis teikiamos viešosios paslaugos. Gali būti teikiamos gyventojams bendrai arba individualiu užsakymu, jas gali finansuoti vyriausybė arba už jas mokėti paslaugos vartotojai. Būdingi 4 lygiai: informacinis, vienpusio poveikio, abipusės sąveikos ir bendradarbiavimo. Siekiama, kad visos viešosios paslaugos, numatytos tam tikruose ES dokumentuose, būtų teikiamos naudojant skaitmenines technologijas.

### I

**Informacinė visuomenė-** visuomenė, kuri moka naudotis informacinėmis komunikacinėmis technologijomis ir turi tam techninių ir finansinių galimybių; informacijos kūrimas, perdavimas ir naudojimas tampa vienu svarbiausių valstybės galios ir efektyvumo šaltinių.

**Informacinės komunikacinės technologijos-** Informacijos rinkimo, kaupimo, įsiminimo, laikymo, apdorojimo ir pateikimo metodų bei priemonių visuma.

### S

**Savivaldybės institucijos** – atstovaujamoji institucija, tai yra savivaldybės taryba, ir vykdomoji institucija, tai yra savivaldybės administracijos direktorius, turinčios vietos valdžios ir viešojo administravimo teises ir pareigas. Savivaldybės institucijos yra atsakingos už savivaldos teises ir savo funkcijų įgyvendinimą bendruomenės interesais.

### V

**Vietos savivalda** –valstybės teritorijos administracinio vieneto – savivaldybės teisė laisvai ir savarankiškai tvarkytis pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją ir

vieneto nuolatinių gyventojų tiesiogiai išrinktų atstovų savivaldybės tarybą bei jos sudarytą vykdomąją ir kitas institucijas.

**Viešasis administravimas-** įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosioms paslaugoms administruoti.

**Viešasis sektorius-** visuma viešųjų gėrybių, kurias teikia vyriausybė ar savivaldybės.





## IVADAS

**Tyrimo aktualumas.** Informacinių komunikacinių technologijų (toliau –IKT) panaudojimas ir jų galimybių taikymo plėtojimas visose veiklos srityse - tiek versle, tiek viešajame sektoriuje tapo labai svarbus. Nors, modernizuojant valstybės valdymą, pamažu žengiama elektroninio valdymo link, ir yra nemažai sričių, kur informacijos pasikeitimas tarp valdžios institucijų, gyventojų ar verslo yra paremtas IKT, tačiau galima teigti, kad procesai dar tik įsibėgėja. Elektroninės valdžios (toliau - e. valdžia) plėtrą stabdo tai, kad Lietuva yra pakankamai jauna valstybė ir jos viešasis administravimas vis dar tobulinamas, nėra nusistovėjusių tradicijų. Atlikto tyrimo e. valdžios diegimo ir plėtros srityje rezultatai yra aktualūs ir naudingi ir gali būti panaudoti tobulinant Tauragės rajono savivaldybės viešąjį administravimą.

**Tyrimo problema.** Sparti informacinių komunikacinių technologijų sklaida sukelia daug pokyčių įvairiose visuomenės gyvenimo srityse. Ši kaita siejama su žinių visuomenės raida. Žinių visuomenės vizija formuoja atskirų šalių politiką, ji deklaruojama Europos Sąjungos strategijose. Vystantis žinių visuomenei, jos svarba akcentuojama ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose. *Valstybės ilgalaikės raidos strategijoje* žinių visuomenės plėtra įvardyta kaip vienas iš Lietuvos valstybės prioritetų. Penkioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programoje numatyta plėsti žinių visuomenę, pritaikant sėkmingą ir laiko reikalavimus atitinkančią telekomunikacijų rinkos liberalizavimo patirtį, be to sudaryti prielaidas kiekvienam gyventojui pasinaudoti informacinių komunikacinių technologijų privalumais, gerinant savo gyvenimo kokybę, o verslui didinant konkurencingumą. IKT vis labiau skverbiasi į viešąjį sektorių. Tokios skverbties rezultatai yra e. valdžios projektų, apimančių e- paslaugų, e- demokratijos, e- dalyvavimo diegimą ir plėtojimą.

Pastaraisiais metais elektroniniam valdymui bei valdžios ir piliečių elektroninei sąveikai skiriama vis daugiau dėmesio. Ne mažai dėmesio valdžios ir elektroninės valdžios konceptų nagrinėjimui skiria tiek šalies, tiek užsienio mokslininkai. E. valdžios sampratos bei raiškos aspektus nagrinėja Heeks (2006), Rabee (2006), Brown (2006), Petroni (2005), Tagliente (2005), Garuckas (2008), Barcevičius (2008), Chlivickas (2007), Kašubienė (2007) ir kt. Minėti mokslininkai savo darbuose aktualizuoja e. valdžios svarbą, jos plėtrą, analizuoja pagrindinius e. valdžios diegimo modelius.

E. valdžia yra plati sąvoka, apimanti visas paslaugas, kokias valdžia gali teikti savo piliečiams. Pasak R. Garucko (2008) - „viešajam administravimui e. valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformai, ir ji yra priemonė valstybės funkcijoms atlikti.“ E. valdžia apjungia visas valdžios funkcijas, kurios yra perkeltos į elektroninę erdvę - į internetą. Informacinių komunikacinių technologijų panaudojimo galimybės viešųjų paslaugų teikimo srityje

valstybių vyriausybės vis didesnę dėmesį skiria viešųjų paslaugų teikimui elektroninėmis formomis. Interneto naudojimas leidžia pagerinti valdžios ir piliečių komunikaciją bei ryšius. Informacijos ir komunikacijos technologijų plėtra leidžia valdžiai geriau informuoti piliečius bei sąveikauti su jais ir padidina valdžios sektoriaus veiklos skaidrumą bei atvirumą. Vyriausybė, besinaudojanti informacinėmis komunikacinėmis technologijomis, gali užtikrinti geresnę savo atskaitomumą visuomenei bei padidinti veiklos efektyvumą. Sakanaitės (2009) teigimu, vyriausybė gali įtraukti daugiau piliečių į sprendimų priėmimą bei paskatinti didesnę bendradarbiavimą tarp piliečių, valstybės institucijų bei verslo organizacijų.

**Kodėl e. valdžia turėtų būti geresnė už „paprastą“ valdžią?** Daugeliui atsakymas į šį klausimą atrodo savaime suprantamas: todėl, kad informacinės komunikacinės technologijos yra nauja, įdomi ir moderni. **Ką keičia IKT?** Jau šiuo metu įgyvendinti sprendimai, kurie dar prieš keletą metų atrodė vargiai tikėtini. Internete nesunkiai prieinama informacija apie teisės aktus, mokesčių prievoles, laisvas darbo vietas, nekilnojamojo turto registre esančius duomenis ir t. t. Elektroniniu būdu galima gauti pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą ar šeimyninę padėtį, deklaruoti ir sumokėti mokesčius. Kai kuriose šalyse (Estijoje, Šveicarijoje, Ispanijoje) galima netgi balsuoti internetu. Paprasčiausias e. valdžios apibrėžimas teigia, jog ši valdžia yra IKT taikymas įgyvendinant viešosios valdžios funkcijas. Kiek platesnis požiūris: e. valdžia – tai IKT taikymas komunikacijai ir vidinei bei išorinei sąveikai su piliečiais, verslu ir kitomis vyriausybės organizacijomis. Dažnai e. valdžia tapatinama su elektroninių viešųjų paslaugų teikimu. Tačiau iš e. valdžios paprastai tikimasi daugiau, negu nusistovėjusių procesų perkėlimo į elektroninę erdvę. Barcevičiaus (2008) nuomone, e. valdžia – tai IKT, ypač interneto, naudojimas siekiant geriau įgyvendinti viešąją valdžią. Neretai tikimasi, kad IKT padės pakeisti tradicines biurokratinės struktūras ir padaryti valdymą šiuolaikiškesnį. IKT turi prisidėti prie organizacinės kaitos ir paskatinti naujus įgūdžius, kurie pagerintų viešąsias paslaugas, demokratinius procesus ir viešąją politiką. Pasitelkusi IKT, e. valdžia padidins vyriausybės veiklos našumą, efektyvumą, skaidrumą ir atskaitomybę, pagerins viešojo sektoriaus institucijų tarpusavio bendravimą.

**Jeigu e. valdžia yra efektyvesnis valstybės valdymas, tai kodėl e. valdžios diegimas vyksta ne visose viešojo sektoriaus srityse? Kokios priežastys lemia lėtą e. valdžios plėtrą daugelyje šalies rajonų?**

E. valdžios koncepcija turi būti įgyvendinama visais valdžios ir savivaldos lygiais. Už e. valdžios plėtrą Lietuvos Respublikos viešajame sektoriuje atsakingos LR Vidaus reikalų ir Susisiekimo ministerijos. Nuo 2001 m. vykdomi įvairūs projektai, susiję su e. valdžios diegimu šalies regionuose. E. valdžios strategiją kai kurie autoriai (Kiškis, 2005), (Kraujelytė, 2005) apibūdina kaip santykinai siaurą, kuri nustato e. paslaugų teikimo gaires. Jų nuomone, e. valdžia apima ne tik e. paslaugas, bet ir e-rinkimų, piliečių elektroninio da

priėmimo procese ir pan. problemas. Magistro darbe pateikti tyrimo rezultatai, kaip e. valdžia diegiama įvairiuose lygmenyse, kuriems e. valdžios komponentams teikiamas didesnis dėmesys, dėl kokių priežasčių stringa e. valdžios projektų plėtra.

**Tyrimo problema ir darbo aktualumą** atspindi tai, kad nors informacinių komunikacinių technologijų ir interneto plėtra įtakoja e. valdžios kūrimą, tačiau mažesniuose Lietuvos regionuose šis procesas paliktas vystyti vietinei valdžiai, kuri neturėdama pakankamai resursų, e. valdžios diegimą priversta sustabdyti. Nesant tvirto šių procesų bendro koordinavimo, iškyla problema – kaip savivaldybės turėtų išnaudoti IKT teikiamus privalumus, siekdamos paspartinti e. valdžios plėtrą, kuri pagerintų viešojo sektoriaus įvaizdį, užtikrintų veiklos skaidrumą bei atsiskaitomumą visuomenei, paskatintų didesnę bendradarbiavimą tarp gyventojų, verslo subjektų ir valstybės institucijų.

Lietuvos savivaldybių asociacijos spaudos puslapiuose galime rasti pavyzdžių, kad savivaldybių atstovai yra pasirengę priimti subalansuotos plėtros iššūkius ir mano, kad kiekvieno miesto ar rajono savivaldybė gali integruotai spręsti subalansuoto vystymosi problemas. Todėl būtina stiprinti vietinę valdžią ir suteikti jai būtiną galią bei atsakomybę ir pakankamą pajamų šaltinį. Stokojant finansinių išteklių bet koks, nors ir tobulas, subalansuotos plėtros projektas, tame tarpe ir e. valdžios diegimas, negalės būti pilnai realizuojamas.

**Tyrimo objektas** – e. valdžios diegimas ir plėtra viešajame sektoriuje.

**Tyrimo dalykas** – e. valdžios diegimas ir plėtros galimybės Tauragės rajono įstaigose, siekiant efektyvinti viešojo sektoriaus veiklą.

**Tyrimo tikslas** – ištirti e. valdžios diegimo ir plėtros galimybes Tauragės rajono savivaldybės atveju.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Teoriniu požiūriu išanalizuoti e. valdžios sampratą, koncepcijas, apžvelgti Lietuvos bei ES šalių e. valdžios plėtros gaires ir pagrindines problemas.

2. Atlikti e. valdžios diegimo Tauragės rajono savivaldybėje ir jos institucijose tyrimą, identifikuojant e. valdžios projektų spektrą bei probleminius bruožus.

3. Atlikti Tauragės rajono gyventojų, kaip potencialių viešųjų elektroninių paslaugų vartotojų, nuomonės tyrimą, atskleidžiant elektroninių paslaugų poreikio ir reikškos ypatumus.

**Hipotezė**– e. valdžios diegimas ir plėtros galimybės Tauragės rajone tiesiogiai priklauso nuo bendros strateginės situacijos Lietuvoje, gyventojų domėjimosi valstybės valdymu, poreikio naudotis e. valdžios teikiamomis paslaugomis bei Tauragės rajono savivaldos institucijų bei vadovų novatyvaus požiūrio į valdymą.

Darbe buvo naudojami šie **tyrimo metodai**:

**Mokslinės literatūros analizė** buvo atliekama siekiant pagrįsti elektroninio valdymo nacionaliniu ir regioniniu lygmeniu plėtros svarbą, patikslinti informacinės visuomenės ir elektroninės valdžios sampratas.

**Dokumentų analizė** taikyta nagrinėjant Lietuvos Respublikos įstatymus, Vyriausybės nutarimus, reglamentuojančius Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategiją ir jos įgyvendinimo strateginį planą, Viešojo administravimo plėtros strategiją, Elektroninės valdžios koncepciją ir jos įgyvendinimo planą.

**Apklauso metodas, atliekant mini apklausą savivaldybės internetinėje svetainėje.** Apklauso anketa sudaryta taip, kad atspindėtų Tauragės rajono gyventojų nuomonę apie teikiamas elektronines paslaugas bei požiūrį į elektroninę valdžią.

Kokybinis tyrimas – ekspertų apklausa. Atliekant šį tyrimą siekiama išsiaiškinti subjektyvią ekspertų nuomonę apie padėtį Lietuvoje e. valdžios srityje, apie e. valdžios diegimą Tauragės rajono savivaldybėje bei kokios jos plėtros galimybės ir perspektyvos.

**Stebėjimo metodas.** Atliktas stebėjimas Tauragės rajono viešojo sektoriaus internetinėse svetainėse, siekiant nustatyti, kiek lankytojų domėjosi e. valdžios teikiamomis paslaugomis.

Darbe suformuluoti teoriniai argumentai ir empiriniu būdu konstatuoti faktai leidžia teigti, kad gauti rezultatai yra *nauji ir reikšmingi* Tauragės rajono savivaldybės institucijų veiklos, diegiant elektroninį valdymą, praktiniame pritaikyme.

**Teorinis tyrimo reikšmingumas** pasireiškia tuo, kad surinkta informacija papildo egzistuojančius teorinius vaizdinius apie elektroninę valdžią bei jos įtaką viešojo administravimo tobulinimui.

**Tyrimo praktinį reikšmingumą** charakterizuoja tai, kad sukaupti faktai atveria galimybę tobulinti Tauragės rajono savivaldybės veiklą, diegiant e. valdžios projektus.

## 1. E. VALDŽIOS KONCEPCIJOS IR RAIŠKOS TEORINIS PAGRINDIMAS

Nagrinėjant e. valdžią ekonomine prasme reikia turėti omenyje, kad e. valdžia yra vienas iš valdžios funkcijų atlikimo būdų. Viešojo administravimo paslaugos gali būti teikiamos fiziškai arba nuotoliniu būdu.

Savo ruožtu nuotolinis būdas gali būti realizuojamas fiziškai (pvz., paštas) arba informacinių komunikacinių technologijų pagalba. Per kelerius pastaruosius metus vyriausybės ir valdymo koncepcijos buvo iš esmės transformuotos. Transformacija iššaukė vien tik didėjantys reikalavimai ir lūkesčiai, kad būdai, kuriais valdoma pilietinė visuomenė, turėtų apimti (naudoti) modernius efektyvumo ir našumo metodus, bet taip pat ir nuostatos, jog vyriausybė turėtų būti atviresnė demokratinei kontrolei. Dėl to valdžios institucijos savo veiklas papildė IKT dimensija. Daugelis autorių tvirtina, kad e. valdžia (IKT panaudojimas viešojo administravimo institucijų veikloje) leidžia lengviau pasiekti efektyvumo ir demokratijos nei anksčiau. Tačiau naujos technologijos leidžia žengti dar toliau. Teisingai naudojamos ilgainiui jos pradeda keisti patį viešąjį administravimą, keisdamos ryšius (galios ir atsakomybės) tarp visų dalyvaujančių šalių – tarp paslaugų teikėjų ir pramonės, tarp valstybinio ir privataus sektoriaus ir tarp valstybės institucijų ir piliečio.

Vienas iš pagrindinių e. valdžios diegimą skatinančių veiksnių ES narėse nuo dešimtojo dešimtmečio, buvo *dideli lūkesčiai dėl žymių išlaidų sutaupymo*. Tačiau praktikoje kol kas šie lūkesčiai iki galo nepasiteisino. Nors viename lygmenyje pasiekiami sutaupymai (pvz., sumažinami tiesioginių operacijų kaštai), nepavyksta jų paversti bendrais sutaupymais. Kitaip nei bankai ar oro linijų kompanijos, vyriausybės negali tiesiog atsisakyti dirbti su brangiais “klientais”, ypač kai tai yra piliečiai, kurie daugiau nei kiti naudojami viešojo administravimo paslaugomis, pvz., pagyvenę, neįgalieji, ligoniai, skurstantys ir pan. Dėl to e. paslaugos tik papildė esamas paslaugas, o ne jas keičia (E. valdžios studija, 2006).

Viešojo administravimo efektyvumo didinimui, panaudojus informacines komunikacines technologijas, į elektroninę erdvę perkeliama tokios sritys kaip piliečių įtraukimas į valstybės valdymą (e. demokratija), paslaugų teikimas, bendradarbiavimas (e. paslaugos), paslaugų teikimas sveikatos apsaugos srityje (e. sveikata) ir pan.

### 1.1. E. valdžios sampratos kompleksiskumas ir turinio dedamosios

Kadangi nėra bendro e. valdžios apibrėžimo, tai nagrinėjant e. valdžios diegimą ir plėtros galimybes, reikėtų apžvelgti, kaip įvairūs autoriai apibūdina sąvokas, susijusias su nagrinėjama tema.

D.Brown (2006), e. valdžią nagrinėjęs lyginamajame viešojo administravimo kontekste, nurodė, kad e. valdžia atlieka visus valdžios vaidmenis ir veiklą informacinių ir komunikacinių technologijų pagalba. Be visų bendrų panašumų su e. prekyba, e. valdžia apima šias keturias valdžios ir viešojo administravimo sritis: šalies ekonomines ir socialines programas; ryšius su piliečiais ir teisės normas (e-demokratija), vidinį valdymą bei ryšius su tarptautine aplinka.

Pasak E. Barcevičiaus (2010), e. valdžia- tai informacinių komunikacinių technologijų taikymas įgyvendinant viešosios valdžios funkcijas. Tas pats autorius pateikia ir kitą apibrėžimą, nurodantį, kad e. valdžia- tai IKT taikymas komunikacijai ir vidinei bei išorinei sąveikai su piliečiais, verslu, kitomis vyriausybės organizacijomis.

Ne mažai autorių (Garuckas,2008; Kaziliūnas, 2008; Butkevičienė, 2008) , nagrinėjantys e. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikas Lietuvoje, savo straipsniuose nurodo, kad „e. valdžia viešajam administravimui yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą ir ji yra priemonė valstybės funkcijoms atlikti.”

Limba (2007) savo straipsnyje „ Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika” elektroninę valdžią apibūdina kaip valstybinės valdžios tąsą elektroninėje erdvėje, pasireiškiančią kaip valstybės funkcijų realizavimą, organizacinių pokyčių tobulinimą pasitelkiant IKT.

Kaip teigia Kraujelytė (2006), nagrinėdama intelektinę nuosavybę kaip e.verslo ir e. valdžios plėtros veiksnį, e. valdžią apibūdina, kaip vieną iš būdų, kaip priartinti valdžią prie visuomenės, užtikrinti nuolatinį konsultavimąsi tarp valdžios institucijų ir visuomenės narių bei formuoti bendrus socialinius tinklus, jungiančius tiek valdininkus, tiek įvairių interesų grupių atstovus, tiek atskirus gyventojus. Be to e. valdžios priemonės įgalina komunikaciją tarp valdžios institucijų ir verslo įmonių, taip pagreitindamos ir palengvindamos verslo plėtros procesus ir padėdamos verslo įmonėms sumažinti veiklos kaštus.

Gordon (2005) savo straipsniuose e. valdžią apibūdina kaip moderniųjų informacijos technologijų taikymą valdyme, siekiant pagerinti valdymo kokybę ir efektyvumą bei valdymo procesus.

E. valdžią galima apibrėžti kaip viešojo administravimo proceso transformaciją bei administravimo sąveiką su kitais subjektais, panaudojant IKT. Vykstant šiam procesui, optimizuojamas paslaugų teikimas, didinamas piliečių ir verslo subjektų dalyvavimas valdyme, gerinamas viešojo administravimo efektyvumas ir veiksmingumas (Petroni, 2005; Tagliente, 2005; Rebosio, 2005).

Viešojo sektoriaus strategijoje iki 2010 m. buvo nurodyta, kad e. valdžia viešajam administravimui yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą ir ateityje ji bus priemonė valstybės funkcijoms atlikti. Įgyvendinant e. valdžios projektus

valstybės valdymas taps skaidresnis, padidės valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, bus aiški atskaitomybės sistema, skaidresni sprendimų priėmimo mechanizmai – ir tai tik keletas tiesiogiai su valstybės valdymo reforma, kurios įgyvendinimas yra susijęs su priemonių plane nurodytų priemonių įdiegimu viešojo administravimo srityje, susijusios naudos aspektų.

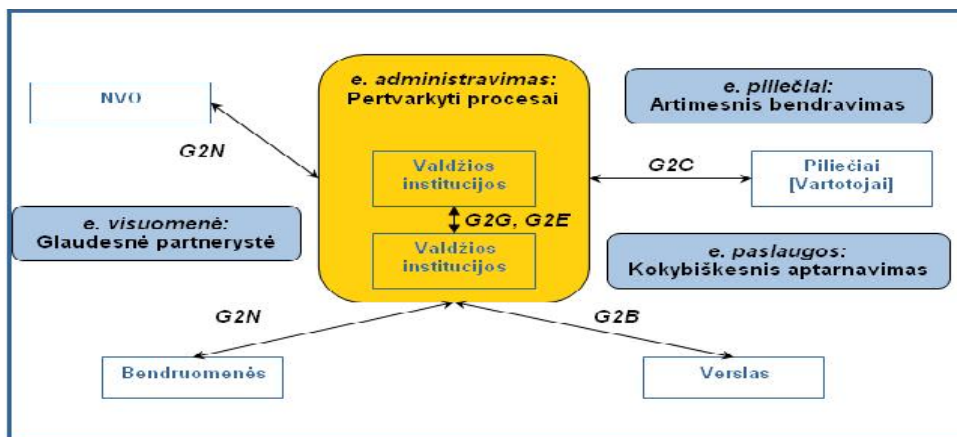
E. valdžią kaip santykį tarp valdžios ir visuomenės apibūdinantis Rabee (2006), teigia, kad valdžia, vykdydama jai priskirtas funkcijas, turi atsakyti į tris klausimus: Už kokias funkcijas valdžia atsakinga? Kaip greičiau pertvarkyti esamą valdymo modelį, įtraukiant naujas technologijas ir ar nauji valdymo modeliai atspindės visuomenės lūkesčius ir prioritetus.

Solodov (2007) e. valdžią įvardija, kaip valdymo reformą, o Styrim (2007) tame pačiame leidinyje e. valdžią apibūdina kaip socialinį fenomeną, pasireiškiantį kaip procesų, vykstančių tarp valstybės ir visuomenės, atsiperkamumu.

Iš įvairių e. valdžios apibūdinimų galima išskirti dviejų lygių- siaurąją ir plačiąją- e. valdžios sampratą. Siaurąja prasme e. valdžia siejama su valdžios institucijų informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniais kanalais. Plačiąja prasme ji apima įvairius informacinių ir komunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, kadangi paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikiamų kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompetencijos IKT srityje, galiausiai- gyventojų galimybių pasinaudoti IKT priemonėmis.

E. valdžios taikymo praktikoje idėjos susijusios su daugelio valstybių mėginimais modernizuoti viešąjį sektorių, tam pritaikant informacinius technologinius pasiekimus. Interneto panaudojimas gerinant viešojo sektoriaus darbą ir e. valdymą yra technologinio pobūdžio pokytis.

Kadangi e. valdžios samprata apima visas e. valdžios procesu suinteresuotas bei jo įtakojamas grupes – valstybines institucijas, piliečius, verslą ir bendruomenes, – vadinasi, ją naudojant e. valdžios plėtros strateginių tikslų ir uždavinių nustatymui, turi būti įvertinti visų šių suinteresuotų grupių poreikiai (1 pav.):.



1 pav. E. valdžios paslaugų teikimo ryšiai

Šaltinis: Rudzkienė, V. (2008). Projektas : E. valdžia piliečiams: plėtros gairių Lietuvai nustatymas naudojant ateities įžvalgų metodologiją. Metinė Ataskaita.

Kiekvieną iš šių ryšių Zhou (2001) apibūdina taip:

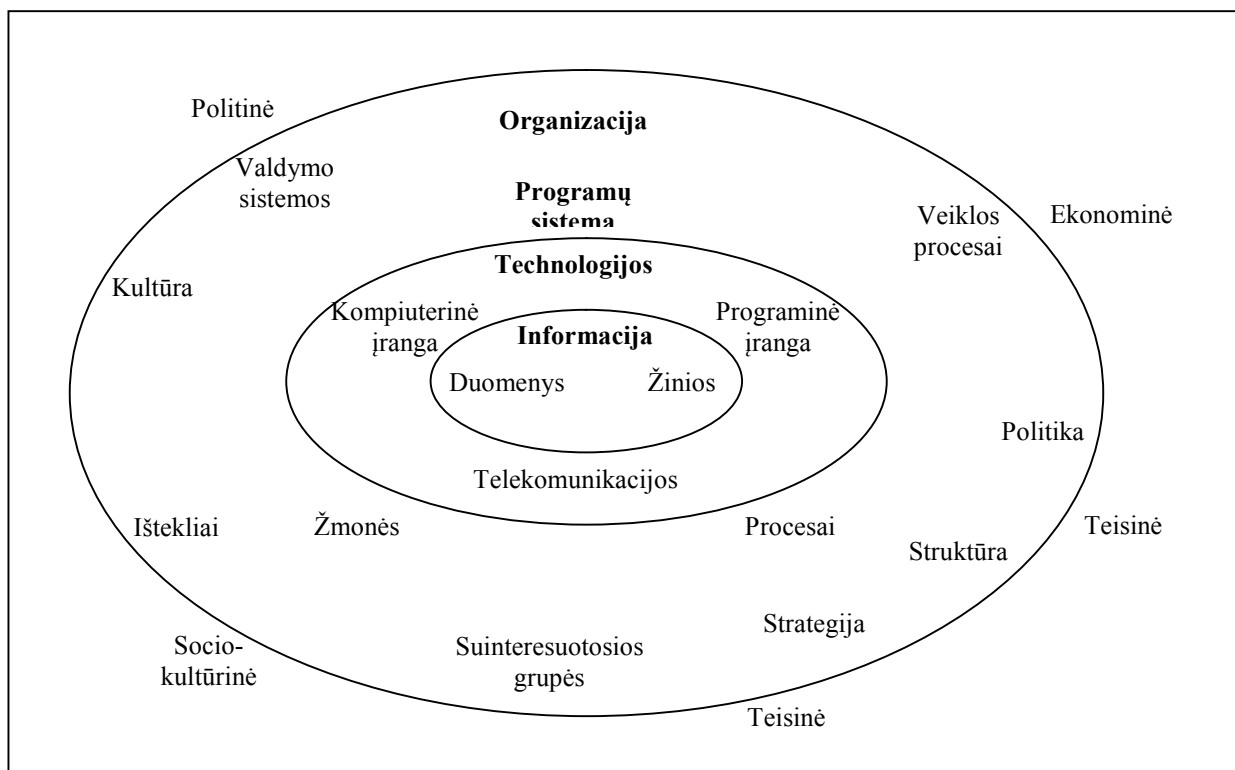
- 1. Government-to-Citizen (G2C):** priėjimo prie viešosios informacijos užtikrinimas ir viešųjų paslaugų teikimas piliečiams.
- 2. Citizen-to-Government (C2G):** Naudojimasis Internetu pateikiama viešąja informacija ir elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.
- 3. Government-to-Business (G2B) :** Priėjimo prie viešosios informacijos užtikrinimas ir viešųjų paslaugų teikimas verslui; viešųjų pirkimų internete organizavimas.
- 4. Business-to-Government (B2G):** Naudojimasis Internetu pateikiama viešąja informacija ir elektroninėmis viešosiomis paslaugomis; dalyvavimas viešuosiuose pirkimuose naudojantis specialia elektronine sistema.
- 5. Government-to-Employee (G2E):** Valstybės tarnautojų priėmimo į darbą sistemos sukūrimas ir palaikymas, informacijos tarp valstybės tarnautojų apsikeitimo sistemos sukūrimas ir palaikymas kiekvienos institucijos viduje (e-ofisas)
- 6. Government-to-Government (G2G):** Apsikeitimo duomenimis tarp skirtingų valstybės institucijų sistemos sukūrimas ir palaikymas.
- 7. Government-to-Nonprofit (G2N) :** Informacijos ir paslaugų suteikimas ne pelno siekiančioms organizacijoms, politinėms partijoms, bendruomenėms ir pan.
- 8. Nonprofit-to-Government (N2G) :** Naudojimasis valstybės institucijų teikiama informacija ir paslaugomis.

E. valdžios plėtros strateginiai tikslai ir uždaviniai įgyvendinami vykdam atskirus projektus. Projektiniame lygmenyje, e. valdžia jau suprantama kaip programų sistema (2 pav.) Norint sėkmingai ją įgyvendinti, būtina įvertinti žemiau pateiktus faktorius:

1. Informacija – formali informacija (saugoma popieriniuose dokumentuose ir įvairiose programų sistemose) ir neformali informacija (nerašytinė informacija, kuria disponuoja atskiri būsimos sistemos vartotojai).
2. Technologijos – kompiuterinė, programinė ir telekomunikacijų įranga, kuri bus reikalinga įgyvendinant e. valdžios sistemą.
3. Procesai – informaciniai ir veiklos procesai, vykdomi atitinkamų suinteresuotųjų grupių, kurie naudosis e. valdžios sistema.
4. Tikslai ir vertybės – tai bene svarbiausias e. valdžios sistemos komponentas, apimantis organizacijos vertybių sistemą ir strateginius veiklos tikslus. Jie įtakoja reikalavimus, keliamus e. valdžios sistemai.



5. Personalas ir įgūdžiai, reikalingi sukurti ir naudoti e. valdžios sistema.
6. Valdymo sistemos ir struktūros – jie reikalingi sėkmingai įgyvendinti, įdiegti ir naudoti e. valdžios sprendimus.
7. Kiti ištekliai – laikas ir pinigai, reikalingi e- valdžios sistemos sukūrimui.
8. Išorinis pasaulis – politinė, ekonominė, socialinė ir teisinė aplinka, kurioje kuriama, diegiama ir naudojama e. valdžios sistema.



2 pav. E. valdžios sistemos modelis.

**Šaltinis:** Heeks, R. (2006). Implementing and Management e-Government: An International Text. Sage Publications Ltd

Apžvelgus e. valdžios paslaugų teikimo ryšius ir galimą e. valdžios sistemos modelį, reikėtų paanalizuoti, kam visa tai reikalinga.

Viešasis administravimas yra plati veikla, būdinga įvairioms valdymo formoms, lygmenims, turėjusiems ir turintiems skirtingą administravimo sąrangą, procesus ir techniką. Nuo viešųjų institucijų gebėjimo planuoti, efektyviai parengti ir priimti sprendimus, koordinuoti jų įgyvendinimą telkiant išteklius ir galimybes, priklauso visuomenės ekonominė situacija, valstybės pajėgumas ir įvaizdis integracijos procesuose. Svarbiausias uždavinys, siekiant efektyvumo viešajame sektoriuje, yra sistemingas veiklos modernizavimas, o norint permanentiškai, kompleksiskai modernizuoti, būtina sisteminga modernizavimo strategija, modernizavimo vizija,

nuostatos, koncepcijos. Itin reikšmingos modernizavimo sąlygos ir veiksniai yra organizacinė kultūra, išteklių išdėstymas, vadovavimo stilius, personalo mokymas, administravimo filosofijos, komunikacinių ir informacinių sistemų sukūrimas ir taikymas, veiklos kontrolės ir vertinimo mechanizmų sukūrimas (Raipa, 2007).

Sėkmingam sprendimų priėmimui yra būtina informacija. Tik išsamia informacija pagrįsti sprendimai gali būti teisingi ir atnešti laukiamą naudą. Augantis informacijos srautas ir defragmentacija sukelia problemas susijusias su informacijos analize ir apdorojimu. Siekiant šias problemas minimizuoti yra diegiami informacinėmis technologijomis pagrįsti sprendimai.

„Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija“, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu, nurodo, kad „vienas iš pagrindinių tikslų kuriant informacinę visuomenę Lietuvoje – modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius“. Šio tikslo įgyvendinimą skatina ir ES regioninė politika, kuri numato galimybes pasinaudoti struktūrinių fondų parama, spartinant ūkio augimą, gerinant gyvenimo kokybę ir socialinę sanglaudą (t.y. geriau panaudoti vietos potencialą, tiekti kokybiškas ir prieinamas viešąsias paslaugas, siekti geresnės aplinkos kokybės). 2007- 2013 metų ES struktūrinės paramos laikotarpiu informacinės visuomenės plėtros projektai finansuojami per Ekonomikos augimo veiksmų programos 2.3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonės. Informacinės visuomenės plėtros projektams bus paskirstyta daugiau kaip 975 mln. Lt paramos (iš Europos regioninės plėtros fondo ir bendrojo finansavimo lėšų).

UAB „Optimalus ryšys“ 2005 m. atliko tyrimą ir sudarė valstybinių duomenų centro sukūrimo koncepciją, kurioje apibrėžia, kad dabartinė situacija lemia tai, kad kiekviena atskira institucija kuria savo duomenis ir informaciją apdorojančią sistemą, kuri yra neprieinama kitoms organizacijoms. Be to, nei viena institucija nenori atlikti ne jai skirtų - tarpžinybinių funkcijų. Toks informacijos išskaidymas stabdo priimamų sprendimų efektyvumą, nesudaro prielaidų įvertinti informacijos visumos, kuri yra išsidėsčiusi atskirose institucijose.

Tiek gyventojai, tiek verslininkai, tiek valstybės tarnautojai susiduria su problema gaunant informaciją iš kelių institucijų - nėra nusistovėjusių vieningų procedūrų, kaip tą informaciją gauti. Be to, dažniausiai informacijos neįmanoma gauti greitai ir kokybiškai. Ir pati gaunama informacija dažnai būna ne kokybiška.

Ekspertai bei valstybės tarnautojai pripažįsta, jog egzistuoja poreikis matyti valstybės informacijos visumą, analizuoti informaciją, daryti prognozes ir t.t. Šie sprendimai užtikrintų efektyvesnę institucijų darbą bei kokybiškesnę paslaugų teikimą.

***Apibendrinant galima teigti, jog naujos struktūros, užtikrinančios operatyvų apsikeitimą informacija bei teikiančios paslaugas, susijusias su informacijos apdorojimu, atsiradimas yra būtinas, siekiant modernizuoti ir optimizuoti valstybinių institucijų***

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, siekdama efektyvaus ir modernaus valdymo, 2002-12-31 priėmė nutarimą „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“, kuriame buvo išdėstytas požiūris į e. valdžios reiškinius Lietuvoje. Paminėta, kad e. valdžia siekiama gerinti (panaudojant skaitmenines technologijas) viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams. Koncepcijoje buvo numatyta, kad ją įgyvendinant ir diegiant e. valdžios projektus, iškils būtinybė keisti teisinę aplinką. Be to, įgyvendinant teisinės aplinkos pokyčius, reikės atsižvelgti į Europos Sąjungos direktyvų taikymą

Koncepcijoje buvo apibrėžtos gairės, ką reikėtų atlikti, siekiant įgyvendinti e. valdžią:

1. skatinti informacines paslaugas teikiančių įmonių konkurenciją, nepriklausyti nuo vienos įmonės, teikiančios informacinių technologijų paslaugas;
2. užtikrinti informacinių technologijų saugumą, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos;
3. skatinti elektroninio parašo vartojimą viešajame ir privačiame sektoriuose;
4. ypač didelį dėmesį atkreipti į neįgaluosius, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos; atsižvelgti į tai, kad šios paslaugos skiriamos įvairaus amžiaus gyventojams;
5. įgyvendinant e. valdžios projektus, reorganizuoti valdymo struktūrą;
6. įdiegti e. valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis;
7. skatinti informacinių technologijų lietuviškos terminijos plėtotę.

Pokyčius, kurie vyksta, įgyvendinant e. valdžios projektų diegimą bei viešojo valdymo tobulinimą, galima būtų suskirstyti į sekančias grupes (1 lentelė):

1 lentelė.

### Pokyčiai, kurie vyksta įgyvendinant e. valdžią

Grupė	Vyskiantys pokyčiai
Gyventojų atžvilgiu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ginti gyventojų interesus visa apimančiame tinkle;</li> <li>2. padėti neįgaliesiems lengviau integruotis į visuomenę;</li> <li>3. teikti viešąsias paslaugas įvairiais nuotoliniais būdais;</li> <li>4. sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir viešųjų paslaugų;</li> <li>5. suskirstyti viešąsias paslaugas pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti gyventojų grupių tikslinius poreikius;</li> <li>6. jautriau reaguoti į gyventojų pranešimus apie viešųjų paslaugų kokybę ir turinį;</li> <li>7. įtraukti gyventojus į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.</li> <li>8. Informacinių technologijų pritaikymas ir atsirandančios galimybės teikti viešąsias paslaugas elektroniniais kanalais suteikia galimybę geriau aptarnauti gyventojus. Nebūtina gaišti eilėse, atvykti į instituciją.</li> <li>9. E. valdžios viešosios paslaugos bus teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Gyventojai galės gauti institucijų viešąsias paslaugas jiems patogiu laiku ir jiems patogioje vietoje – internetas užtikrina tokias viešųjų paslaugų teikimo galimybes.</li> </ol>
Verslo subjektų atžvilgiu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. verslo subjektams atlikti atsiskaitomybės, registravimo operacijas realiu</li> </ol>

	<p>laiku, taupyti laiką ir išteklius;</p> <p>2. valstybės registrus pritaikyti elektroniniams duomenų mainams su verslo informacinėmis sistemomis;</p> <p>3. padaryti skaidrų verslo įmonių dalyvavimą viešuosiuose pirkimuose.</p>
Institucijų atžvilgiu	<p>1. Viešajam administravimui e- valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą ir ateityje ji bus priemonė valstybės funkcijoms atlikti. Padedant informacinėms technologijoms, gali būti efektyviai įdiegti jos ideologiniai pamatai – orientuotis į vartotoją ir pritaikyti verslo valdymo modelius institucijų darbe.</p> <p>2. Skaidresnis valstybės valdymas, valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, aiški atskaitomybės sistema, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai – tai tik keletas tiesiogiai su valdymu susijusios naudos aspektų.</p> <p>3. Viešojo administravimo srityje e. valdžios projektų įgyvendinimas atneš didelių struktūrinių permainų. Keisis valdymo struktūra, iš valstybės tarnautojų bus reikalaujama geriau ir produktyviau dirbti.</p> <p>4. įdiegti valstybiniame sektoriuje institucijų keitimosi elektroniniais dokumentais sistema;</p> <p>5. naudotis atvirojo kodo programiniais produktais;</p> <p>6. pareikalauti, kad valstybės tarnautojai įgytų ir plėtotų kompiuterinio raštingumo žinias;</p> <p>7. sparčiau ir efektyviau spręsti iškilusius uždavinius.</p>

Šaltinis:LRV 2002-12-31 nutarimas Nr. 2115,, DĖL Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Žin., Nr. 2-54.

Taigi, pagrindinis e. valdžios tikslas- pagerinti viešąjį valdymą, arba jį pakeisti iš esmės, panaudojant IKT.

Idėja, kad šiuolaikinės informacinės technologijos gali iš esmės pagerinti viešąjį valdymą ir atitinkamai viešosios politikos efektyvumą, yra pagrįsta paprastomis prielaidomis, kaip turėtų veikti idealus e. valdžios mechanizmas. Pirmoji prielaida – tai tinkamas technologijos pasirinkimas. Antroji prielaida tinkamas technologijos teikiamų galimybių panaudojimas. Tai apima tokius aspektus kaip valstybės tarnautojo gebėjimas taikyti šiuolaikines technologijas, organizaciniai pokyčiai viešosiose institucijose, piliečių noras naudotis e. valdžios paslaugomis. Trečioji prielaida pagerėjęs valdymas turėtų padidinti viešosios politikos efektyvumą, kadangi viešieji ištekliai būtų naudojami taupiau, būtų geriau bei operatyviau siekiama viešosios politikos tikslų ir pan. Vis dėlto realybėje minėtasias prielaidas nėra paprasta patenkinti. Susiduriama su pačiais įvairiausiais sunkumais organizuojant viešųjų pirkimų procesą, valdant pokyčius, skatinant mokymąsi, keičiant organizacijoje nusistovėjusias hierarchijos kryptis, naujai apibrėžiant organizacijos ir jos klientų santykius.

Iš tiesų, kalbant apie e. valdžios projektų praktiką tiek Lietuvoje, tiek užsienio valstybėse, galima išvelgti esminių prieštaravimų. Šiuolaikinės technologijos turėtų tapti valstybės tarnybą modernizuojančia jėga, tačiau IKT projektai dažnai gerokai viršija numatytus biudžetus, vėluoja, nepasiekia numatytų tikslų. Tikimasi, kad e. valdžia bus atskaitingesnė, skaidresnė, tačiau baiminamasi, kad IKT suteikia valdžiai naujų galimybių kontroliuoti piliečius, kelia grėsmę privačiam piliečių gyvenimui ir galutinai biurokratizuoja visuomenę. Nurodoma, kad e. valdžia iš esmės prisidės prie valdžios paslaugų prieinamumo, tačiau pabrėžiama kad IKT tik naaštrina

valstybėje egzistuojančius socialinius skirtumus: e. paslaugomis daugiausia naudojasi jaunesni, didesnę atlyginimą gaunantys ir miestuose gyvenantys asmenys. Skaičiuojama potenciali e. valdžios nauda taupant valstybės lėšas, tačiau taip pat akivaizdu, kad lėšų viešiesiems IKT projektams skiriama vis daugiau, o gaunamą naudą dažnai sunku realiai apčiuopti ir išmatuoti. Džiaugiamasi, kad e. valdžia teikia papildomų galimybių valdžios institucijoms koordinuoti savo veiksmus ir priimti operatyvesnius sprendimus, tačiau viešosios institucijos ir toliau kritikuojamos už prastą veiksmų koordinavimą, nesugebėjimą keisti informacija ir pasitikėjimo stoka. (Barcevičius, 2008).

***Informacinių komunikacinių technologijų taikymas yra viena iš sąlygų, siekiant efektyvaus valdymo, todėl e. valdžia, kuri ir paremta IKT taikymu, yra viena iš svarbiausių viešojo sektoriaus efektyvumo didinimo sudėtinių dalių.***

## 1.2. ES e. valdžios iniciatyvos ir jų taikymas

Nagrinėjant e. valdžią, reikėtų apžvelgti jos atsiradimo ištakas Europoje. Europoje pirmiausia atsirado sąvoka „informacinė visuomenė“. XX a. pabaiga informacinių komunikacinių technologijų įsigalėjimo laikotarpis. Taigi, ir oficialia Informacinės visuomenės kūrimo pradžia Europoje laikomas 1993 m. gruodžio mėnesio Europos Komisijos pranešimas „*Growth, Competitiveness and Employment: The Challenges and Ways forward into the 21<sup>st</sup> Century*“. Informacinės visuomenės sąvoką plačiau vartoti pradėta po 1994 m. Europos Komisijos komisaro M. Bangemano pranešimo „*Europe and the Global Information Society. Recommendation to the European Council*“, pateikto Europos Tarybai.

Europoje daug kalbama apie informacinės visuomenės kūrimą, nemažai dėmesio tam skiriama Europos Sąjungoje jau 1994 metais buvo įkurta Informacinės visuomenės projektų tarnyba ISPO (*Information Society Project Office*). Šios tarnybos tikslas – užmegzti ir palaikyti ryšius tarp vartotojų ir kuriančių informacinę visuomenę Europoje. Iki 1997 metų ISPO veikla apėmė tik ES šalis - nares. Po 1997 metų trečiojo Europos Sąjungos ir Centrinės bei Rytų Europos šalių informacinės visuomenės forumo buvo nutarta veiklą išplėsti į Centrinės bei Rytų Europos ir Viduržemio jūros regiono šalis.

1998 metų rugsėjo 12 dieną Informacinės visuomenės forumas Bristolyje priėmė deklaraciją „Demokratinis dalyvavimas informacinėje visuomenėje“ (*Bristol declaration. Democratic participation in the Information Society*). Joje pabrėžiama, kad pagrindiniai informacinės visuomenės kūrimo ir vystymo principai turi būti priėjimas prie pasaulinių tinklų, sugebėjimas, kultūrinis supratimas, lygybė, demokratija ir ypač informacijos laisvė. Būtina aktyvinti piliečių veiklą – nepriklausomai nuo lyties, etninio, religinio bei politinio pasiskirstymo, socialinės padėties ar

pajamų – siekiant suteikti galimybę kiekvienam visuomenės piliečiui gauti ir naudotis naujausia informacija, laisvai reikšti savo idėjas ir nuomonę. (Heeks, 2006).

Suformuota politinė iniciatyva „e.Europa“ nustatė siekius, kad Europos Sąjunga pasinaudotų visais informacinės visuomenės plėtros privalumais. Pagrindiniai tikslai- įtraukti kiekvieną pilietį, šeimą, mokyklą, kiekvieną įmonę ir administraciją į skaitmeninę erą ir sukurti elektroniskai išsprusią Europą. Informacinės visuomenės pagrindinių nuostatų įgyvendinimas sudaro prielaidas subalansuotai regionų bei ekonomikos plėtrai, kuri neabejotinai veikia verslą, valstybės valdymą ir viešųjų paslaugų teikimo procesą. (Paliulis ir kt., 2006).

Apibūdindami e. valdžios padėtį, autoriai (Paliulis, 2006; Jurkėnaitė, 2006; Jakaitis, 2006) teigia, kad e. valdžios plėtra priklauso nuo turinio bei paslaugų prieinamumo, interneto infrastruktūros plėtros ir kompiuterinės kompetencijos kėlimo. Viena iš svarbiausių spęstinių e. valdžios problemų yra galimybė mokesčių mokėtojams kuo paprastesniu būdu gauti elektronines viešąsias paslaugas.

Dauguma autorių nagrinėja e. valdžią kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikimą gyventojams, verslo subjektams. Dažniausia remiamasi valstybės institucijų internetinių svetainių analize, nustatomas teikiamų paslaugų skaičius, įvertinamas poreikis naudotis teikiamomis paslaugomis. Tačiau aspektai, kaip įvairios valdžios institucijos keičiasi informacija, koordinuoja veiksmus, bendradarbiauja, dalijasi patirtimi ir mokosi iš gerosios praktikos ar klaidų, nėra plačiai nagrinėjami.

Barcevičius (2010) nustatė idealų e. valdžios mechanizmą ir išskiria keturis geresnio viešojo valdymo elementus.

**Pirmasis elementas - vidiniai pokyčiai valdžios institucijose.** Šiuolaikinės technologijos skatina tam tikrus pokyčius viešojo sektoriaus institucijose – tiek organizaciniu, tiek žmogiškųjų bei finansinių išteklių lygmeniu. Tačiau technologijos teikia galimybių ir fundamentalesniems pokyčiams, įskaitant naudojamas procedūras, darbo organizavimo principus, vidinę organizacijos struktūrą, organizacinę hierarchiją. Naujos galybės atsiveria tokiose srityse kaip strateginis planavimas, tikslų ir uždavinių apibrėžimas, kiekybinių ir kokybinių siekiamų rodiklių nustatymas, organizacijos veiklos ir lėšų panaudojimo analizė, stebėseną ir vertinimas, darbuotojų produktyvumo matavimas.

**Antrasis elementas- geresnis bendradarbiavimas tarp institucijų.** Veiksmų koordinavimas ir bendradarbiavimas tarp skirtingų valstybės institucijų niekada nebuvo stiprioji viešojo sektoriaus vieta. Todėl susidaro biurokratiniai sunkumai besikreipiantiesiems įvairiais klausimais į valdžios institucijas. Tačiau IKT naudojimas šioje srityje įgalintų institucijas bendradarbiauti bei veikti kartu. Šis bendradarbiavimas turi pasireikšti per bendrus sukurtus registrus, duomenų bazes, suderintas pozicijas ir suderintus teisės aktus. Tokiu atveju būtų iš

institucijos tarpusavyje galėtų dalytis turimais ištekliais.

**Trečias elementas-geresnės ir plačiai naudojamos viešosios paslaugos.** IKT leidžia įprastas viešąsias paslaugas teikti greičiau ir kokybiškiau, sumažinant fizinių ir juridinių asmenų laiko bei finansines sąnaudas.

**Ketvirtasis elementas -dalyvaujamoji demokratija.** Tai valdžios viešumo, skaidrumo ir atskaitomumo didinimas naudojant IKT.

*Siekiant, kad Europos Sąjunga pasinaudotų visais informacinės visuomenės plėtros privalumais, nustatyti tikslai- įtraukti kiekvieną pilietį, šeimą, mokyklą, kiekvieną įmonę ir administraciją į skaitmeninę erą ir sukurti elektroniskai išprususią Europą.*

*Diegiant e. valdžią, būtini vidiniai pasikeitimai institucijoje, reikalingas bendradarbiavimas tarp institucijų, teikiamos viešosios paslaugos turi būti geresnės kokybės, būtinas valdžios viešumo, skaidrumo ir atskaitomumo didinimas panaudojant IKT.*

### 1.2.1. E. valdžios plėtros strateginio planavimo, valdymo ir įgyvendinimo principai

Vienas iš pagrindinių etapų siekiant sėkmingo e. valdžios projektų diegimo – tinkamos strategijos sukūrimas. Kuriant e. valdžios strategiją, kaip teigia Rudzkienė (2008), reikia atsakyti į šiuos klausimus: (1) kur mes esame dabar? (2) kur mes norime būti ateityje? (3) kaip mes pasieksime norimą ateities būseną? Vis dėlto, labai dažnai e. valdžios strategijas kuriantys asmenys susiduria su viena problema – jie neturi jokios aiškios veiklos strategijos, kuria remdamiesi galėtų sudaryti IKT strategiją, leisiančią realizuoti strateginius tikslus. Šios problemos priežastis, anot autorės, yra ta, kad politikams yra daug sunkiau suformuluoti strateginius tikslus negu verslo organizacijoms.

Kuriant e. valdžios strategiją, būtina nustatyti bendras gaires, apimančias visas viešojo sektoriaus sritis. Rudzkienė (2008) išskiria keletą strategijos kūrimo etapų :

1. **darbotvarkės sudarymo etape** yra sukuriamas e. valdžios plėtros valdymo modelis ir identifikuojami e. valdžios tikslai bei uždaviniai.

2. **Pasirengimo politiniams sprendimams etape** yra analizuojami galimi e. valdžios projektai, jiems suteikiami prioritetai ir identifikuojama, kokių politinių sprendimų reikės sėkmingam jų įgyvendinimui.

3. **Įgyvendinant e. valdžios politinius sprendimus** nuolat turi būti atliekamas gaunamų rezultatų vertinimas, išsiaiškinant, kodėl vieni projektai yra sėkmingesni už kitus, kur slypi jų nesėkmių priežastys, kuriose e. valdžios vertės grandinės elementuose atsilieka ir pan.

4. **Svarbiausia, yra pereiti į mokymosi etapą**, kuriame atsižvelgiama į e. valdžios politinių sprendimų įvertinimą, identifikuojamos ir ištaisomos proceso metu pa-

Siekiant sėkmingai įgyvendinti e. valdžią ir atsižvelgiant į visuomenės interesus rekomenduojama taikyti 15 sėkmingo e. valdžios įgyvendinimo principų (2 lentelė).

2 lentelė.

### E. valdžios įgyvendinimo principai

Principas	Apibūdinimas
Valstybinių institucijų veikiamų sričių plėtros poreikiai	E. valdžia turi būti diegiama tose valstybinio valdymo srityse, kurios glaudžiai siejasi su viešųjų interesų įgyvendinimu.
Pagrindiniai e. valdžios sėkmės kriterijai – nauda ir efektyvumas	Valstybės valdymo optimizavimas bei socialinio vystymosi tikslai yra labai svarbūs argumentai diegti e. valdžią.
Privatumas ir apsauga	Ši sritis yra svarbi visose e. valdžios diegimo stadijose, todėl privatumo ir apsaugos užtikrinimas turi būti tiksliai ir profesionaliai atliktas.
Finansavimo pagrindimas	E. valdžios įgyvendinimas turėtų prasidėti nuo būsimos naudos bei reikiamų kaštų jai pasiekti įvertinimo.
Viešojo sektoriaus kultūra ir kompetencija	Valstybės tarnautojai turi būti suinteresuoti e. valdžios kūrimu ar bent būti pasiryžę mokytis bei kelti savo kvalifikaciją. Viešojo sektoriaus kultūra bei darbuotojų kompetencija leidžia spręsti apie galimus trukdžius diegiant e. valdžią.
Priemonių koordinavimas	Būtinai e. valdžios priemonių ir projektų koordinavimas tarp atskirų valstybinių institucijų vengiant funkcijų dubliavimo.
Teisinės aplinkos kūrimas	E. valdžios diegimas turi būti atitinkamai įstatymiškai reglamentuotas
IT infrastruktūra	Infrastruktūros pokyčių mastai turi atitikti laukiamus e- valdžios diegimo rezultatus. Priešingu atveju kyla grėsmė, kad sukurta IT infrastruktūra bus tik brangi ir neveiksmingai naudojama programinė įranga .
Ilgalaikės politinės nuostatos	Aukščiausios vykdomos valdžios institucijos turi būti suinteresuotos e. valdžios kūrimu bei plėtra, privalo remti e. valdžios diegimą ne tik taktiniu, bet ir strateginiu lygmeniu.
Visuomenės dalyvavimas	Aktyviai dalyvaudami piliečiai skatina valstybės valdymo sistemos, tenkinančios jų poreikius, plėtrą.
Elektroninės atskirties eliminavimas	Svarbu panaikinti išsilavinimo bei kompiuterinio raštingumo skirtumus visuomenėje, kad būtų išvengta atskirų visuomenės sluoksnių elektroninės atskirties problemų.
Viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimas	Vyriausybės turėtų į verslo sektorių žiūrėti kaip į partnerį, siekdama užtikrinti finansavimą, profesionalių darbuotojų pasiūlą, geresnes prieigos prie IRT infrastruktūros galimybes.
Monitoringas ir vertinimas	E. valdžios diegimo sėkmė priklausys ir nuo nuolatinės diegimo proceso kontrolės bei vertinimo ir išorinio e. valdžios projektų audito.
Pridėtinė vertė	Būtina apskaičiuoti pridėtinę vertę, tenkančią individualiems vartotojams.
Prieinamumas	Potencialiems vartotojams būtina užtikrinti lengvai prieinamą , patogų, nebrangų, efektyvų naudojimąsi e. valdžios priemonėmis.

Šaltinis: World Public Sector Report 2003 :E-Government at the Crossroads. United Nations.(8-9 psl).

Šalys, valdydamos e. valdžios procesus ir įgyvendindamos e. valdžios strategijas, naudoja įvairius metodus: vienoje šalyse e. valdžios procesą nuo strategijos sukūrimo iki įgyvendinimo koordinuoja aukščiausia valdžia (pvz.: Vašingtono valstijoje, JAV), kitose (pvz.:Kalifornijos valstijoje) – valdžia bendradarbiauja su visomis institucijomis. Lietuva, diegdama e. valdžią, galėtų pasinaudoti kitų šalių „gerosios praktikos“ pavyzdžiais. Keletas pavyzdžių pateikiama 3 lentelėje:

2 lentelė



## E. valdžios valdymo ir įgyvendinimo „gerosios praktikos“ pavyzdžiai

Kalifornijos valstija, JAV	Vašingtono valstija, JAV	Norvegija
<p>1. Vykdomoji valdžia (gubernatorius) nustato bendrus valdžios tikslus, ištiria IKT lygį, sukuria reikiamus teisės aktus, reglamentuojančius e. valdžios plėtrą.</p> <p>2. Valstijos institucijos, diegdamos e. valdžią, kuria savo e-strategijas, kurios apjungiamos ir nustatomi bendri tikslai (vyksta tarpinstitucinis bendradarbiavimas), tačiau institucijose taikomi e. valdžios sprendimai gali skirtis.</p> <p>3. Iš skirtingų institucijų atstovų sukuriama IKT taryba, kuri įgyvendina e. valdžios procesą.</p> <p>4. Centrinė valdžia koordinuoja IKT tarybos darbą.</p>	<p>1. Tvirtas vykdomosios valdžios vadovavimas e. valdžios srityje bei rizikos prisiėmimas.</p> <p>2. Skatinamas tarpinstitucinis vertikalus ir horizontalus bendradarbiavimas.</p> <p>3. Nuolat vyksta diegiamų paslaugų tobulinimas, vertinimas.</p> <p>4. Skatinamas institucijų vidinis persitvarkymas (technologijų diegimas, darbuotojų mokymai).</p> <p>5. Visose valstijos institucijose taikomi vienodi e. valdžios sprendimai</p>	<p>1. Centrinė valdžia, kartu su vietos ir regionų valdžijų bei darbdavių asociacija (KS) įsteigė Viešojo administravimo ir e.valdžios agentūrą (DIFI), kurios pagrindinis tikslas stiprinti valdžios darbą modernizuojant Norvegijos viešąjį sektorių ir padidinti viešojo administravimo organizuotumą ir efektyvumą. 2. Ši organizacija analizuoja ir tvirtina IKT standartus, konsultuoja įvairiais IKT panaudojimo viešajame sektoriuje klausimais. 3. KS yra įkūrusi internetinį IRT forumą, kad savivaldybės galėtų dalintis patirtimi. 4. Visą šį daugelio krypčių bei keleto lygmenų procesą Norvegijos savivaldybės vykdo atsižvelgdamos į KS parengtą e.savivaldybės strategiją, o pati vietos ir regionų valdžių asociacija taip pat aktyviai dalyvauja atlikdama savivaldybių bendros veiklos bei ryšių su centrinės valdžios institucijomis koordinatoriaus funkcijas.</p>

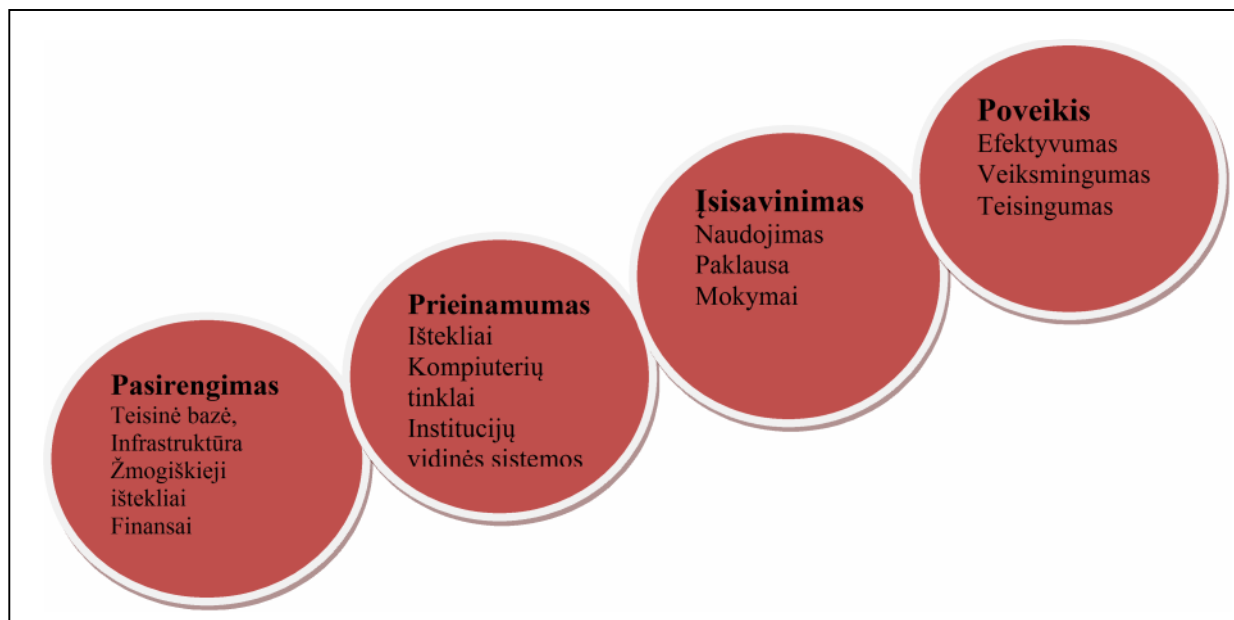
Sudaryta autorės, remiantis Seifert (2007) , Mcloughlin (2007 ataskaita).

E. valdžios plėtra vykdoma 5 lygmenyse: tarptautiniu, valstybiniu, regioniniu, savivaldos ir vietiniu. Šiuo metu daugiausiai dėmesio skiriama tarptautinių arba valstybinių e. valdžios sistemų kūrimui, paliekant likusius žemiausius e. valdžios plėtros lygmenis nuošalyje. Dėl kelių priežasčių yra svarbu e. valdžią plėtoti tolygiai visuose lygmenyse. Pirma, regionų, savivaldos ar vietos institucijos vaidina itin svarbų vaidmenį įgyvendinant valstybės strateginius tikslus, skatinant jos ekonominį augimą bei didinant konkurencingumą. Antra, buvo pastebėta, kad šiuose lygiuose yra daug palankesnė terpė inovacijų kūrimui, sutinkamas mažesnis pasipriešinimas IKT diegimui bei šio proceso sukeliams pokyčiams, (Heeks, 2006).

**Lietuvoje regioninė politika dar tik formuojama:** priimtas Regioninės plėtros įstatymas, formuojamos regioninės plėtros institucijų veiklos kryptys, parengtas nacionalinis plėtros planas, rengiamos ir atnaujinamos regioninės ir sektorinės plėtros programos. Tačiau iki šiol nėra parengta veiksmingų regiono plėtros tikslinio finansavimo kriterijų ir mechanizmų. Todėl regioninės plėtros politika vis dar pernelyg centralizuota, ir šioje srityje pažeidžiamas subsidarumo principas. (Montvilaitė, 2006; Strikulytė, 2006)

Planuojant, valdant ir įgyvendinant e. valdžią taip pat reikia įvertinti kiekvieną iš e. valdžios vertės grandinės elementų (3 pav.). Rudzkiene (2008) teigia, kad š

skiriama pasirengimo ir prieinamumo etapams (teisinės bazės kūrimui, finansų planavimui, išteklių išsigijimui, institucijų vidinių sistemų pertvarkymui), tuo tarpu e. valdžios sistemų įsisavinimas bei poveikis savo veikimo aplinkai nėra pakankamai įvertinami e. valdžios plėtros metu.



3 pav. E. valdžios vertės grandinės elementai. Sudaryta pagal Heeks (2006).

*Valstybės, kurdamos e. valdžios strategijas, taiko skirtingus metodus, todėl skiriasi ir e. valdžios proceso valdymas ir įgyvendinimas.*

E. valdžios plėtra turi būti atliekama tolygiai visuose lygmenyse (tarptautiniame, valstybiniame, regioniniame, savivaldybių bei vietiniame) ir vienodai įvertintas kiekvienas e. valdžios vertės grandinės elementas.

### 1.2.2. E. valdžios plėtros modeliai

E. valdžios plėtra, kaip ir kiekvienas procesas, negali vykti chaotiškai. E. valdžios paslaugų teikimo mechanizmų kūrimas reikalauja modernių ir atitinkamų organizacijų struktūrinių pakeitimų, valstybės tarnautojų žinių ir kompetencijos IKT srityje. Nėra išskirtas nė vienas pats geriausias ar tinkamiausias visoms pasaulio viešojo sektoriaus institucijoms e. valdžios modelis, nes kiekviena šalis pasižymi savitais viešojo sektoriaus įgyvendinimo ypatumais.

Pateikiami keli pasaulyje taikomi e. valdžios modeliai, kuriuos apibendrina ir pateikė pasaulio mokslininkai: JT penkių etapų modelis, Deloitte šešių pakopų modelis, Layne ir Lee keturių pakopų modelis, E. Hiller ir Belanger penkių etapų modelis.

#### 1. JT penkių jėgų modelis (2001)

Jungtinių Tautų ir Amerikos viešojo administravimo organizacijos (2001) pasiūlė e. modelį, kuris susideda iš penkių etapų:

**1.1. Informacijos pateikimas (angl. Emerging presence)** - viena nuo kitos nepriklausomos valdžios interneto svetainės pateikia oficialią statistinę informaciją;

**1.2. Glaudumas (angl. Enhanced presence)** – valdžios interneto svetainėse pateikiama dinaminė specializuota informacija, kuri reguliariai atnaujinama;

**1.3 Interaktyvumas (angl. Interactive presence)** - valdžios internetinės svetainės veikia kaip vienas portalas, per kurį atsiranda galimybė prisijungti prie pageidaujamos paslaugos, sąveikos vyksta sudėtingesniu lygiu;

**Transakcija (angl. Transactional presence)** - vartotojai turi galimybę gauti paslaugas, tokias kaip vizų atnaujinimas, pasų gavimas, gauti gimimo ir mirties liudijimus ir pan.

**Visiška integracija (angl. Seamless or fully integrated presence)** – vienoje interneto svetainėje veikia „vienas langelis“, kuriame vartotojai gali patogiai naudotis visomis paslaugomis.

## 2. Deloitte šešių pakopų modelis (2001)

Manydama, kad e- valdžia turi tarnauti piliečiams, klientams bei kurti ilgalaikius santykius su piliečiais, Deloitte & Touche "(2001) pasiūlė šešių etapų modelį:

**Informacijos leidyba / informacijos platinimas**- valdžia turi suteikti vartotojams daugiau galimybių susipažinti su informacija.

**"Oficialus" dvišalis sandoris** - įstaigų sąveikos su vartotojais, naudojant informacines ir ryšių technologijas, tokias kaip skaitmeniniai parašai ir saugos raktai.

**Daugiafunkcinis portalas** – valdžia turi per vieną svetainę teikti daugumos skyrių, departamentų, įstaigų universaliąsias paslaugas.

**Portalo personalizavimas** - valdžia leidžia vartotojams pritaikyti svetainę pagal savo norus.

**Bendrujų paslaugų grupavimas** - siekiant užtikrinti vieningą ir nenutrūkstamą paslaugų teikimą, valdžia turi stiprinti bendradarbiavimą ir mažinti tarpininkus tarp veiklos procesų,

**Visiška integracija** - ideali vizija, kurioje valdžia teikia sudėtingas, vieningas ir individualiems poreikiams pritaikytas paslaugas kiekvienam klientui pagal jų poreikius ir pomėgius

## 3. Layne ir Lee keturių pakopų modelis (2001)

Remiantis techninėmis, organizacinėmis ir valdymo galimybėmis, Layne ir Lee (2001) e- valdžią laikė evoliucijos reiškiniu ir pasiūlė e. valdžios plėtros keturių etapų modelį.

**3.1. Katalogas.** Šiame etape per interneto svetainės pateikiama pagrindinė informacija.

**3.2. Sandoriai.** Šis etapas apima Katalogo galimybes ir leidžia piliečiams atlikti paprastus internetinius veiksmus, tokius kaip užpildyti pateiktas

**3.3. Vertikali integracija.** Šis etapas pradedamas valstybės tarnybų pertvarka, o ne esamų procesų automatizavimu. Jame pagrindinis dėmesys sutelkiamas funkcijas įvairiuose lygmenyse, pavyzdžiui, savivaldybių ir valstybės.

**3.4. Horizontali integracija.** Šiame etape dėmesys sutelkiamas į įvairias funkcijas tarp atskirų sistemų, siekiant suteikti vartotojams vienodą ir nenutrūkstamas paslaugas.

**4. E. Hiller ir Belanger penkių etapų modelis (2001).** Šis modelis išsiskiria tuo, kad atsiranda politinis dalyvavimas, kurio nebuvo nė viename prieš tai pateiktame modelyje.

**4.1. Informacija** – elementari e.valdžios paslaugų pakopa, kurioje tik pateikiama informacija.

**4.2. Dvipusis ryšys** – galimos užklaustos valstybės tarnautojui, kuris e. paštu atsiunčia atsakymą.

**4.3. Transakcija**- tai visiškas bendravimas internet (nuo prašymo pateikimo iki galutinio vienos ar kitos paslaugos suteikimo).

**4.4. Integracija** - tai prisijungimas per vienus interneto vartus prie pageidaujamų paslaugų.

**4.5. Dalyvavimas**- galimybė dalyvauti sprendimų svarstyme ir priėmime, gyventojams ar verslo subjektams nuomonės pareiškimo galimybė ir pan.

Nėra išskirtas nė vienas pats geriausias ar tinkamiausias visoms pasaulio viešojo sektoriaus institucijoms e. valdžios modelis, nes kiekviena šalis pasižymi savitais viešojo sektoriaus įgyvendinimo ypatumais. Diegiant e. valdžią, būtina tai atlikti palapsniui, reikalinga susikurti tam tikrą savo modelį, atsižvelgiant į šalies situaciją, institucijų pobūdį ir pan.

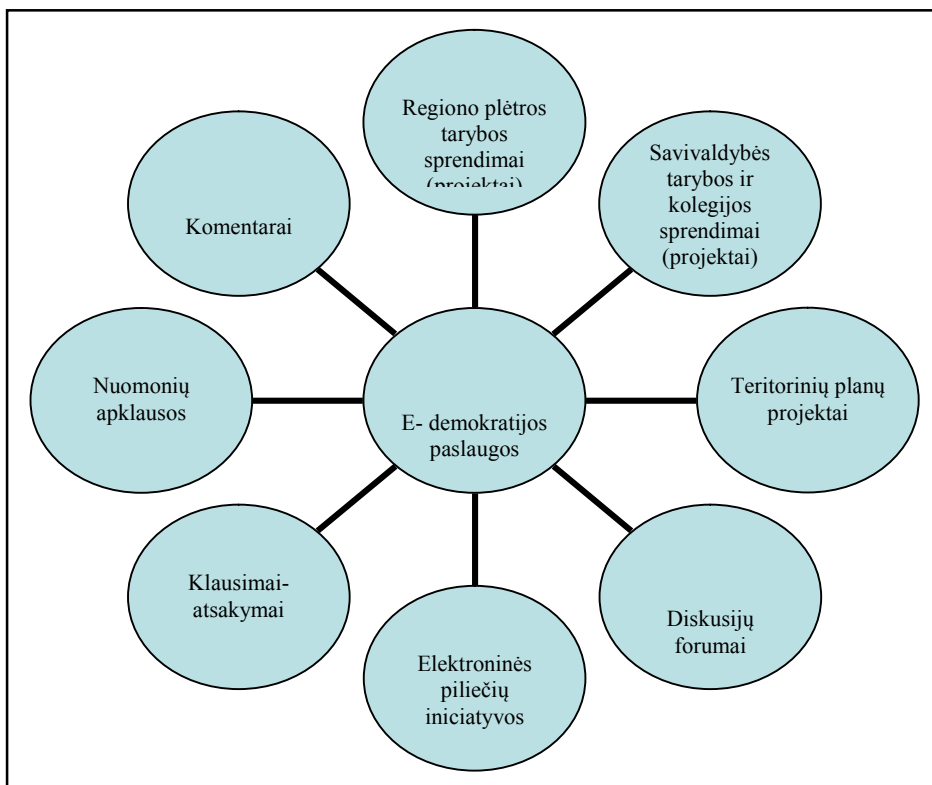
### 1.3. Komponentai, susiję su e. valdžios diegimu viešajame sektoriuje

Diegiant e. valdžią, neatsiejami kiti su ja susiję komponentai: e. demokratija, e. valdžios portalai, e. įtrauktis, e. sveikata.

**1. E. demokratija.** Įvairiuose moksliniuose šaltiniuose nėra bendros ir nusistovėjusios e. demokratijos terminijos, tačiau e-demokratiją galima apibrėžti kaip interaktyvų piliečių įtraukimą į politinę-ūkinę bendruomenės veiklą ir saviraiškos poreikių tenkinimą, panaudojant internetą ir kitas IKT. Stasiukonienė (2008) teigia, kad e. demokratija yra IKT pritaikymas plėtojant demokratijos sklaidą ir praktiką, įtraukiant gyventojų ir bendruomenių dalyvavimą į sprendimų priėmimo vyksmą visais valdžios lygiais nuo seniūnijų iki regioninės valdžios ir tvirtinant tarybų narių, pareigūnų ir gyventojų, kuriems jie tarnauja, ryšius. Neatsiejamas e-demokratijos veiksnys yra piliečių, tarnautojų kompiuterinis raštingumas, kuris būtinas sėkmingai panaudoti IKT. J. Stasiukonienės (2008) nuomone, e-demokratija skirta skatinti gyventojų pilietiškumą ir aktyvų dalyvavimą politikos formavime, sprendimų priėmime

demokratijos plėtrą, yra Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija bei Lietuvos Respublikos Elektroninės valdžios koncepcija (Ginevičius, 2006).

Svarbu paminėti, kad Lietuva jau pasiekusi konkrečių rezultatų e-valdžios įgyvendinimo srityje. Pirmiausia, sukurta elektroninio pajamų deklaravimo sistema, taip pat vykdoma e. parašo sistema. Mokslinėje literatūroje iškeliami nemažai įvairių e-demokratijos tikslų, tačiau vienas svarbesnių laikomas trijų pagrindinių suinteresuotųjų šalių – gyventojų, verslo įmonių ir valdžios – poreikius ir tenkinti jų tarpusavio bendravimą ir komunikavimą (Garuckas, 2008). 4 paveiksle pavaizduota, kokios e. demokratijos paslaugos gali būti teikiamos piliečiams.



4 pav. E. demokratijos paslaugos.

5 Sudaryta autorės pagal Stasiukonienę (2008)

**2.E.valdžios portalai.** E. Malinauskienė (2010) teigia, kad E. valdžios portalas – tai paprastas naudoti, saugus ir asmeniniams poreikiams adaptuojamas internetinis tinklapis, kuris priklauso viešajam sektoriui ir leidžia realizuoti “vieno langelio” principą. E. valdžios portalo pagalba vartotojas gali pasinaudoti tinklapyje patalpinta informacija apie teikiamas viešąsias paslaugas bei komunikuoti su parlamento, vyriausybės, savivaldybės ir kitomis viešosiomis institucijomis. Atsiranda galimybė autorizotis, t.y. jungiantis su tam tikrais kodais, nustatoma asmens tapatybė. Portalai gali būti įvairių lygmenų, pvz.:

**1. Vienos institucijos portalai** (Lietuvos Respublikos Seimo portalas, JAV Baltųjų rūmų portalas);

2. **Kelių valstybinių institucijų portalai** (JAV federalinės statistikos portalas)

3. **Vieno valstybės valdymo** lygmens portalai (Lietuvos Respublikos Vyriausybės portalas, Lietuvos savivaldybių asociacijos portalas).

E. valdžios portalus galima skirstyti pagal tematiką (Europos informacinės visuomenės portalas), pagal tikslumą (JAV studentų portalas), pagal „vieno langelio“ realizavimo principą (Lietuvos e. valdžios vartai).

**3. E. įtrauktis.** IVPK skelbia, kad e. įtraukties tikslas – panaikinti galimybių naudotis skaitmeninėmis technologijoms, jų prieinamumo, įperkamumo ir gebėjimų skirtumus, skatinti įtraukiasias IKT ir sudaryti sąlygas aktyviam šios srities verslui. Siekiama, kad kuo daugiau Europos gyventojų naudotųsi IKT teikiamomis galimybėmis ir sudarytų galimybes visiems pageidaujantiems žmonėms visapusiškai dalyvauti informacinėje visuomenėje, nepaisant asmeninių ar socialinių kliūčių tuo siekiant socialinio teisingumo ir užtikrinant lygybę žinių visuomenėje, išnaudojant rinkos teikiamas galimybes, mažinant socialinės ir ekonominės atskirties sąnaudas.

**E. įtraukties sritys :**

1. **prieinamumas** (vienodų sąlygų sudarymas visoms socialinėms grupėms pasinaudoti IKT teikiamomis galimybėmis);
2. **Senėjanti visuomenė** – siekiama senėjančią visuomenę pritaikyti prie šiuolaikinių technologijų.
3. **Kompetencijos**, kurios apima mokymąsi visą gyvenimą, kompiuterinį išprusimą.

**4. E. sveikata.** E. sveikata – tai nauja sritis, kurios atsiradimas yra sąlygojamas medicinos informatikos, viešosios sveikatos priežiūros bei verslo interesų sankirtos, ir kuri nagrinėja naujus sveikatos paslaugų bei informacijos teikimo būdus naudojant internetą ir kitas technologijas (Malinauskienė, 2010). E. sveikatos strategijoje iki 2015 m. išskirti visuotinai priimti keturi fundamentalūs e. sveikatos komponentai, arba kolonos, ant kurių stovi e. sveikatos pastatas:

- **Klinikiniai taikymai** (telekonsultacijos; elektroninių medicinos įrašų perdavimas; klinikinių sprendimų palaikymo sistemos, teikiamos sveikatos paslaugų vietoje; modernios medicinos enciklopedijos; gyvybinių signalų bei namų slaugos stebėsenos sistemos).
- **Sveikatos apsaugos profesinių žinių plėtra ir mokymas** (sveikatos apsaugos profesionalų žinių, gebėjimų, kompetencijos lygio kėlimas, geriausių pasaulinių medicinos praktikos pavyzdžių ir standartų taikymas).
- **Viešoji sveikatos informacija** (visuomenės informuotumo lygio sveikatos klausimais kėlimas, atsakomybės už savo sveikatą didinimas).
- **Sveikatos priežiūros paslaugų modernizavimas** (išsamiau

pažangus, automatizuotas jų panaudojimas, leidžiantis pajungti neišmatuojamai vertingą ir gausią informaciją žinių gavimui, klinikinių ir administracinių sprendimų palaikymui, ligų prevencijai ir globaliam medicininių žinių kaupimui; išankstinės registracijos sistemos; elektroninės vaistų išrašymo sistemos; pacientų ir profesionalų kortelės; kompensavimo už paslaugas elektroninės sistemos; automatizuotos pažymų išrašymo, gavimo sistemos; elektroninė galimybė antrajai nuomonei ir daug kitų sistemų, gerinančių įprastas sveikatos priežiūros paslaugas bei sukuriančias ir naujas paslaugas).

***Informacinių komunikacinių technologijų taikymas naujiems valdymo procesų aspektams optimizuoti ir modernizuoti (didinti viešojo administravimo, komunikacijos su piliečiais, viešų paslaugų teikimo efektyvumą, spartą ir skaidrumą) sąlygojo įvairių tarpusavyje persipynusių „e. terminų“ atsiradimą: e. valdžia, e. sveikata, e. demokratija, e. vyriausybė, e. įtrauktis, e. paslaugos ir kt. Įdiegus šių komponentų visumą, būtų galima teigti, kad e. valdžios tikslai pasiekti.***

#### **1.4. E. valdžios diegimas ir plėtra viešajame sektoriuje**

Kaip teigia Tadas Limba (2007), „formuojant šalių strategijas, informacinių technologijų naudojimui viešajame sektoriuje turi būti skiriamas pakankamas dėmesys. Be to, įtraukiant IKT taikymą į strateginius valstybės veiklos planus, svarbu nustatyti e. valdžios kūrimo motyvus, informacinės technologijos ir e. valdžia tarpusavyje neatsiejami dalykai.“ Autorius savo straipsniuose tikslus, susijusius su e. valdžios plėtra viešajame sektoriuje, sugrupavo sekančiai:

1. Valdžios struktūrų darbo našumo gerinimas pasitelkiant IT.
2. „Gero valdymo“ stiprinimas- IT padeda piliečiams aktyviau įsitraukti į valstybės valdymo procesą.
3. Efektyvus viešosios informacijos teikimas gyventojams.
4. Viešųjų paslaugų teikimo gyventojams tobulinimas.
5. Visapusiškas visuomenės skaitmeninis integravimas.

*Įvardytos tikslų grupės parodo ir e. valdžios kūrimo teikiamą naudą.*

***E. valdžios diegimo ir plėtros strategijos ES šalyse, tame tarpe ir Lietuvoje, yra kuriamos pagal tos šalies nusistovėjusią politinę situaciją, viešojo sektoriaus struktūrą, tačiau bendri e. valdžios tikslai turi būti panašūs.***

### 1.4.1. E. valdžios diegimo ir plėtros strategijos ES šalyse

Pasak Žilionienės (2004), „e. valdžios kūrimo idėjų pagrindas – daugelyje šalių įgyvendinamos pastangos modernizuoti valdžią, kurių ištakos – piliečių nepasitenkinimas viešuoju sektoriumi ir net pasitraukimas iš jo. Įsigalint nuostatai, kad viešosios paslaugos yra ne veiksmingos ir prastos kokybės, didesnes pajamas turintys piliečiai gali pasirinkti perėjimą prie privačiai teikiamų paslaugų (pvz.: švietimo, sveikatos ir pan. srityse).” Susidarius tokiai situacijai, XX a. paskutiniame dešimtmetyje daugelis pasaulio valstybių pradėjo įgyvendinti iniciatyvas, skirtas panaudoti interneto teikiamas galimybes įvairiems viešojo sektoriaus tobulinimo tikslams.

Dauguma Europos valstybių įgyvendina e. valdžios plėtros iniciatyvas, kurios įtraukiamos į svarbiausius regionų ar atskirų valstybių informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus. Siekiant e. valdžios plėtros, sudaromi veikslių planai, atliekami įvairūs tyrimai, organizuojamos konferencijos ir pan. Atskiras e. valdžios plėtrai skirtas dokumentas Europos Sąjungos mastu priimtas 2003 m.- tai Komisijos komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui. Šis komunikatas peržiūrimas ir papildomas. Šiuo metu galioja 2006 m. pataisytas dokumentas. Komisija šiame komunikate pateikia e. valdžios veikslių planą, kuris kartu su iniciatyva i2010 – Europos informacinės visuomenės augimui ir užimtumui skatinti turi padėti įgyvendinti Lisabonos darbotvarkę ir kitas Europos bendrijos politikos kryptis. Vienas iš integracijos į ES principų- **konvergencijos (suartėjimo) ir vieningumo principas**. Dėl konvergencijos atsiranda bendri gamybos, paskirstymo ir administravimo aspektai t.y. panaši elgsena, kuri suvienodina įvairių šalių vyriausybių veiklos metodus ir makroekonominės politikas.

Kalbant apie e. valdžios plėtrą Lietuvoje, taip pat turėtų veikti konvergencijos principas: kiekvieno regiono (apskritis) savivaldybės turėtų vykdyti vienodą politiką e. valdžios srityje, tuo pačiu kiekvienas regionas privalo integruotis į vieną visumą ir tą procesą privalo koordinuoti bendras centras bei sukurti centrai apskrityse.

Kaip teigiama komunikate, e. valdžios kūrimo procesą taip pat svarbu pagreitinti siekiant modernizacijos ir naujovių, nes valdžios institucijos susiduria su tokiomis problemomis kaip visuomenės senėjimas, klimato kaita ir terorizmas, piliečiai reikalauja geresnių paslaugų, daugiau saugumo ir demokratijos, o verslo atstovai – mažiau biurokratijos ir daugiau veiksmingumo. Tęsiantis Europos Sąjungos plėtrai ir didėjant įvairovei, atsiranda naujų poreikių ir reikalavimų, pavyzdžiui, poreikis nenutrūkstamai gauti tarptautines viešąsias paslaugas, kurios būtinos siekiant



padidinti piliečių mobilumo ir verslo galimybes Europoje. E. valdžia gali padėti valdžios institucijoms išspręsti šiuos uždavinius ir patenkinti paklausą.

Siekiant komunikate nustatytų tikslų, kuriama strategija, kuria tikimasi:

- kuo greičiau suteikti realios naudos visiems piliečiams bei verslo atstovams;
- užtikrinti, kad dėl susiskaldymo ir sąveikos trūkumo e. valdžios nacionaliniu lygiu nesukurtų naujų kliūčių bendrai rinkai;
- padidinti e. valdžios naudingumą ES lygiu: sudaryti galimybes valstybėms narėms pasinaudoti masto ekonomija ir bendradarbiauti sprendžiant bendrus Europos uždavinius;
- užtikrinti visų ES suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimą kuriant ir teikiant e. valdžios paslaugas.

Kuriant e. valdžios strategiją ES, vykdomos įvairios programos, viena iš jų -IDA programa (1999-2004 m.), kuri buvo skirta vystyti spartų keitimąsi elektronine informacija tarp ES šalių narių administracijų ir ES institucijų, naudojant informacijos ir ryšių technologijų pasiekimus, ir tokiu būdu pagerinti sprendimų priėmimą Bendrijoje, eEurope 2005 veiksmų plano įgyvendinimą ir vidinės rinkos procesų vystymą.

Vienas svarbiausių IDA programos aspektų – TESTA (Trans-European Services for Telematics – Telematikos paslaugos tarp Europos administracijų) tinklas, suteikiantis galimybę įdiegti informacines sistemas (pvz., EURODAC (daktiloskopinė informacijos sistema), DubliNet (prieglobsčio prašytojų duomenų sistema).

IDABC programoje atsispindi IDA programos tikslai, tačiau IDABC programa apima daugiau sričių, tad visos Europos viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimas turės naudos ne tik viešojo administravimo institucijoms, bet ir gyventojams bei verslo subjektams.

#### **IDABC programos pagrindiniai tikslai:**

- Skatinti ir remti visos Europos e-valdžios viešųjų paslaugų teikimą viešojo administravimo institucijoms, gyventojams ir verslo subjektams.
- Pagerinti Europos viešojo administravimo institucijų veiksmingumą ir tarpusavio bendradarbiavimą.
- Siekti, kad Europa taptų patrauklia vieta gyventi, dirbti ir investuoti.
- 2008 m. rugsėjo 29 d. Europos Komisija, siekdama IDABC programos tikslų tęstinumo, pateikė Europos Parlamentui ir Europos Sąjungos Tarybai sprendimo pasiūlymą dėl daugiamečių programos ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations - Europos viešojo administravimo institucijų sąveikos sprendimai) (2010-2015 m.). ISA programos pagrindinis tikslas – palengvinti Europos viešojo administravimo institucijų tarpusavio bendradarbiavimą, teikiant elektronines administracines ir viešąsias paslaugas, užtikrinant bendrų sprendimų naudingumą, IRT

naudos supratimą Europos Bendrijų įstatymų leidyboje. Tiek Europos Parlamentas, tiek ir Europos Sąjungos Taryba pritarė minėtam projektui su nedideliais pakeitimais.

Pagrindiniai veiksniai, kaip teigia Žilionienė (2004), kuriais siejamas Europos viešojo sektoriaus pertvarkymo ir e. valdžios kūrimo poreikis – kintantis pasaulis (tarptautinė konkurencija, demografiniai pokyčiai, vidaus rinka, technologijų vystymasis, ES plėtra ir kt.).

Europos Sąjungos šalys vadovaujasi bendrais visoms šalims nustatytais dokumentais ir jų pagrindu kuria savo šalies plėtros planus ir strategijas. Žilionienė (2004) savo straipsniuose nagrinėjanti e. valdžios iniciatyvas, pateikia kelių ES šalių informacinės visuomenės plėtros planų analizę, kuri atspindi e. valdžios plėtrą. Pvz.: vienas iš šešių tikslų, numatytų Prancūzijos Vyriausybės informacinės visuomenės veiksmų plane, yra informacinių technologijų ir telekomunikacijų panaudojimas administravimo paslaugoms teikti internetu ir jų pasiekimui užtikrinti; Portugalijos strateginiame dokumente „Skaitmeninė Portugalija- interneto programa“ numatytas interneto panaudojimas valstybės institucijoms bendraujant su užsienio šalies piliečiais ir tarpusavyje.

Jeigu žvelgiant iš atliktų darbų pusės, tai, kaip vėlgi teigia Žilionienė (2004), viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis pirminiame e. valdžios diegimo etape visoje ES, sparčiausiai didėjo Austrijoje, Belgijoje ir Liuksemburge.

***Apžvelgus ES strategijas e. valdžios srityje, galima teigti, kas ES numatė gaires visoms šalims narėms, kurios, remdamosi priimtais dokumentais bei vienos kitų gerąja patirtimi, turi galimybes padidinti e. valdžios naudingumą ne tik šalies viduje, bet ir tarptautiniu mastu.***

#### **1.4.2. E. valdžios diegimo ir plėtros strategijos Lietuvoje**

Lietuvai, įsijungus į Europos Sąjungos bendriją, prasidėjo naujas valstybės raidos etapas, kuris neišvairduojamas be e. valdžios taikymo viešajame administravime. Vienu iš svarbiausių Lietuvos prioritetų tapo informacinės visuomenės, žinių visuomenės kūrimas. Be to, didėjantys skirtumai ES viduje, visuomenės demokratėjimo tendencijos, vietos bendruomenių įtraukimas į regioninės plėtros procesus, sėkmingi regioninės plėtros atvejai ir technologinė pažanga skatina kalbėti apie „beimokančius regionus“, kuriems Kasinskaitė (2005) priskiria ir Lietuvą, kurios institucijos stengiasi panaudoti turimus išteklius (apčiuopiami ir neapčiuopiami), prieigą prie jų (ypač prie įvairių žinių tipų ir informacijos šaltinių), veiksmingai panaudoti žinias ir informacijos bei komunikacijos technologijas. Šio tikslo įgyvendinimą skatina ir ES regioninė politika, kuri numato galimybes pasinaudoti struktūrinių fondų parama, spartinant ūkio augimą, gerinant gyvenimo kokybę ir socialinę sanglaudą (t.y. geriau panaudoti vietos potencialą, tiekti kokybiškas ir

prieinamas viešąsias paslaugas, siekti geresnės aplinkos kokybės). 2007- 2013 metų ES struktūrinės paramos laikotarpiu informacinės visuomenės plėtros projektai finansuojami per Ekonomikos augimo veiksmų programos 2.3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonės. Informacinės visuomenės plėtros projektams bus paskirstyta daugiau kaip 975 mln. Lt paramos (iš Europos regioninės plėtros fondo ir bendrojo finansavimo lėšų). (Informacinės visuomenės plėtros komitetas, 2010).

Išskiriant plėtotinus regioninius centrus, vadovautasi Lietuvos Respublikos teritorijos bendrajame plane išskirtais regioniniais centrais (jų ilgalaikėje perspektyvoje buvo numatyta 12). Atsižvelgiant į ribotas finansines galimybes, būtinybę koncentruoti finansinius išteklius ir siekiant didžiausio efekto, šioje Strategijoje siūloma iki 2013 metų plėtoti tuos žemo gyvenimo lygio teritorijų apsuptus regioninius centrus, kurie, turėdami ekonominį potencialą ir infrastruktūrą, gali atlikti regioninių augimo centrų funkcijas ir jų plėtra gali užtikrinti didesnę teritorinę socialinę sanglaudą regione, o kartu ir Lietuvoje.

E. valdžios plėtros procesams darnaus vystimosi strategija būtina, numatant diegimo etapus, išteklius, mokymus. Šiuo atveju darnaus vystimosi pavyzdys būtų – e. valdžios koncepcija bei jos priemonių įgyvendinimo planas. Tačiau pati strategija nesivysto be darnios institucijų sąveikos, dalijimosi patirtimi. Magistro darbe bus nagrinėjamas e. valdžios diegimas Tauragės rajono savivaldybėje. Kaip darnaus vystimosi pavyzdį galima būtų įvardinti Bendrojo vertinimo modelio taikymą visose Tauragės apskrities savivaldybėse (tame tarpe ir Tauragės). Šio modelio tikslas – tobulinti viešąjį administravimą. Atlikus vertinimą, Tauragės apskrities savivaldybėse bus kuriamas panašus viešojo administravimo modelis, tame tarpe ir e. valdžios plėtra.

Taigi, valstybės valdymas be informacinių technologijų naudojimo, jau nebeįsivaizduojamas. IKT tampa vienu pagrindinių veiksnių, darančių įtaką veiksmingai valstybės ir savivaldos institucijų veiklai.

E. valdžios kūrimo, įgyvendinimo ir plėtros aspektus Lietuvoje reguliuoja trys pagrindinės valdžios institucijos – Vidaus reikalų ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Susisiekimo ministerijos ir Lietuvos Respublikos Seimo Informacinės visuomenės plėtros komitetas.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija vykdydama valstybės politiką viešojo administravimo srityje koordinuoja bendrosios valstybės politikos viešųjų paslaugų teikimo asmenims srityje įgyvendinimą:

- pagal kompetenciją formuoja Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės plėtros, informacinių technologijų taikymo valstybės valdyme strategiją ir dalyvauja ją įgyvendinant
- koordinuoja informacinių technologijų saugą valstybės institucijose ir įstaigose;

- vykdo elektroninės valdžios projektų valdymą ir viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas priežiūrą;
- koordinuoja Lietuvos dalyvavimą Europos Bendrijos elektroninio keitimosi duomenimis tarp administracijų programoje (IDABC);
- taip pat atlieka kitas funkcijas viešojo administravimo ir informacinės visuomenės srityse.

Siekiant modernizuoti viešojo administravimo sistemas, Vidaus reikalų ministerija parengė Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją, kuri patvirtinta LR Vyriausybės nutarimu. Viena iš svarbiausių Strategijos įgyvendinimo sričių – e. valdžia. VRM dalyvauja formuojant elektroninės valdžios politiką Lietuvoje, vykdo elektroninės valdžios projektų valdymą ir viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas priežiūrą.

Pagrindinės VRM veiklos sritys plėtojant elektroninę valdžią apima:

**1. elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų vystymą-** VRM, įgyvendindama savo funkcijas elektroninės valdžios srityje, siekia, kad viešosios paslaugos, kurias administruoja valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos, ir administracinės paslaugos būtų teikiamos naudojant modernias IKT aukščiausiu įmanomu viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiu, ypač daug dėmesio skiriant aukštu sąveikumo (interoperability) lygiu pasižyminčioms, su Europos Sąjungos (ES) piliečių ir verslo subjektų mobilumu susijusioms paslaugoms, nes jos kuria didžiausią pridėtinę vertę, turi ekonominį ir antikorupcinį poveikį, taip pat toms paslaugoms, kurių labiausiai reikia Lietuvos gyventojams ir verslo subjektams.

**2. saugų asmenų identifikavimą ir autentifikavimą elektroninėje erdvėje** - kad asmenys būtų saugiai ir patikimai identifikuojami ir autentifikuojami elektroninėje erdvėje, galėtų efektyviau pasinaudoti elektroniniais dokumentais, kurių autentiškumas ir integralumas būtų patvirtintas elektroniniu parašu, ir nacionalinėmis ir tarpeuropinėmis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, teikiamomis naudojant modernias IKT, reikia užtikrinti atitinkamos infrastruktūros plėtrą ir jos suderinamumą nacionaliniu ir ES lygiais, sukurti programines sąsajas integracijai su kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, įmonių bei organizacijų informacinėmis sistemomis. VRM 2008 m. rugsėjo mėn. įgyvendino Asmenų identifikavimui elektroninėje terpėje reikalingos infrastruktūros sukūrimo investicijų projektą, kurio įgyvendinimo metu buvo sukurta Asmenų atpažinimo elektroninėje erdvėje sertifikatų sudarymo ir valdymo infrastruktūra. 2008 m. birželio 26 d. priimtas Asmens tapatybės kortelės pakeitimo ir papildymo įstatymas, kuris numato, kad asmens tapatybės kortelė gali būti naudojama asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti ar nustatyti, ir elektroniniams duomenims pasirašyti.

**3. sąveikumo pagrindų, užtikrinančių efektyvų, patikimą ir saugų duomenų apsikeitimą tarp įvairaus lygio informacinių sistemų, nustatymą ir įgyvendinimą.** Tam, kad būtų užtikrinamas tarpinstitucinis sąveikumas turi būti parengti sąve

pagrindai apibrėžia galimus arba iš anksto susitartus įmonių/institucijų tarpusavio bendradarbiavimo metodus ir atitinkamų standartų parinkimo bei naudojimo tvarką. Sąveikumo pagrindus sudaro principai, politika, kriterijai, specifikacijos, standartai, protokolai ir procedūros, kurie naudojami tarp-institucinių, tarp-sektorinių ir/ arba tarp-valstybinių e. valdžios sprendimų projektavimui, įsigijimui ir įgyvendinimui. Kiekviena ES šalis narė turėtų suderinti savo nacionalinę sąveikumo strategiją bei nacionalinius sąveikumo pagrindų principus su atitinkamomis ES iniciatyvomis.

Lietuvos valstybės institucijų veiksmai sąveikumo srityje:

- VRM 2008 m. inicijuotas mokslinių tyrimų projektas “E. valdžios suderinamumo Lietuvoje strateginės gairės”.
- Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) prie Lietuvos Respublikos Susisiekimo ministerijos projektas “Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos sukūrimas” (2006-2008).
- Atskiri e. valdžios projektai, kurių metu sudaryti bendradarbiavimo susitarimai tarp suinteresuotų institucijų ir jų pasirinkti standartai, vėliau potencialiai gali peraugti į nacionalinius sąveikumo principus.
- Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonėse numatoma parengti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo ir plėtros strategiją.

**4.Lietuvos dalyvavimo IDA programoje (dabar IDABC) koordinavimą.** VRM koordinuoja Lietuvos dalyvavimą IDA programoje (Interchange of data between administrations - Elektroninis keitimasis duomenimis tarp administracijų) (dabar IDABC programa).

Be vidaus reikalų ministerijos, e. valdžios plėtroje dalyvauja ir kitos institucijos. Viena iš jų - Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Susisiekimo ministerijos, kuris dalyvauja formuojant valstybės informacinės visuomenės plėtros Lietuvos Respublikoje politiką ir koordinuoja jos įgyvendinimą; koordinuoja elektroninio turinio, IKT infrastruktūros ir IKT inovacijų kūrimą ir diegimą.

Seimo informacinės visuomenės plėtros komitetas atsakingas už informacinės visuomenės plėtrą reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų projektus. Taip pat teikia pasiūlymus dėl informacinės visuomenės plėtros politikos formavimo, strategijos parengimo ir jos įgyvendinimo.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m. patvirtino e. valdžios koncepciją, kurioje „atsižvelgta į specifines Lietuvos Respublikos sąlygas ir Europos politinę iniciatyvą dėl e. valdžios:

1. skatinti informacines paslaugas teikiančių įmonių konkurenciją, nepriklausyti nuo vienos įmonės, teikiančios informacinių technologijų paslaugas;

2. užtikrinti informacinių technologijų saugumą, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos;
3. skatinti elektroninio parašo vartojimą viešajame ir privačiame sektoriuose;
4. ypač didelį dėmesį atkreipti į neįgaliuosius, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos; atsižvelgti į tai, kad šios paslaugos skiriamos įvairaus amžiaus gyventojams;
5. įgyvendinant e. valdžios projektus, reorganizuoti valdymo struktūrą;
6. įdiegti e. valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis;
7. skatinti informacinių technologijų lietuviškos terminijos plėtotę.“

Koncepcijoje pabrėžiama, kad ji turi būti įgyvendinama visose institucijose- **visais valdžios ir savivaldos lygiais.**

*Lietuva siekia įsijungti į bendrą ES e. valdžios plėtros procesą. Šiems veiksmams koordinuoti paskirtos atsakingos institucijos, kurios kuria e. valdžios strategiją, atlieka jos vykdymo priežiūrą. Strategijos kuriamos, atsižvelgiant į specifines Lietuvos sąlygas bei Europos politinę iniciatyvą.*

### 1.4.3. E. valdžios diegimo ir plėtros problemos

Žvelgiant iš subalansuotos plėtros taško, diegiant e. valdžią, būtų galima pasinaudoti privataus sektoriaus sukaupta patirtimi. Tačiau visiškai perimti iš esmės naujų verslo organizavimo idėjų negalima visų pirma dėl žmogiškųjų išteklių. Šie ištekliai yra daugiau ar mažiau inertiški, jų administravimas dažnai reguliuojamas valstybės. Todėl, siekiant tolygios e. valdžios plėtros, jos diegimą reikėtų savivaldybėje suskirstyti etapais, kurie apimtų ne tik IKT plėtrą, bet ir žmogiškųjų išteklių mokymą, gyventojų švietimą ir pan.

Diegiant naujoves bet kurioje viešojo sektoriaus srityje, dažnai kyla valdžios struktūrų pasipriešinimas. E. valdžios įgyvendinimo klausimai - ne išimtis. Kaip teigia Limba (2007), vienas pirmųjų žingsnių sprendžiant e. valdžios plėtros problemas šalyje- suprasti valstybės tarnautojų priešininimosi motyvus. Autorius nagrinėdamas visuomenės ir valdžios institucijų saveiką e. valdžios kontekste, pasitelkė pasaulio viešojo sektoriaus ataskaitą (2003), kurioje buvo nagrinėjami e. valdžios plėtros aspektai ir savo straipsniuose atskleidė valstybės tarnautojų priešininimosi e. valdžios diegimui priežastis:

1. Galių *praradimas valdžios sistemoje*. Atsiranda aukšto rango valstybės tarnautojų, klaidingai manančių, kad informacinės technologijos gali iš esmės pakeisti viešojo valdymo procesus ir dėl to tarnautojai praras įtaką, svarbias pozicijas valdžios sistemoje.

2. „Technikos šoko“ efektas. Ne visi valstybės tarnautojai geba greitai prisitaikyti (persikvalifikuoti) ir įsisavinti itin sparčiai tobulėjančias ir modernėjančias informacines technologijas bei kompiuterines programines įrangas. Todėl galima teigti, kad tam tikra valdininkų dalis patiria „technologinį diskomfortą“, o tai gali turėti ir neigiamų padarinių, pavyzdžiui, trukdyti tarnautojams siekti karjeros, jie gali ne tekti darbo vietų ir pan.

3. Nuomonė, kad naujoviškų technologijų diegimas mažina darbo vietų skaičių. Valstybės tarnautojai susidaro klaidingą nuomonę, kad naujos informacinės technologijos gali apskritai pakeisti darbuotoją, o ne tapti pagalbine priemone vykdant tam tikras funkcijas ar gerinant organizacijos valdymo procesus.

4. Įsitikinimas, jog informacinės technologijos neturi įtakos valstybės tarnautojų darbo efektyvumui. Valdininkai gali manyti, jog informacinių technologijų diegimas į viešąjį sektorių neveikia jų vykdomų funkcijų efektyvumo, o tik tampa papildoma, nieko nekeičiančia darbo priemone.

5. Naujų, automatizuotų procesų diegimas gali neleisti nuslėpti neigiamų valdymo padarinių. Neigiami valstybės valdymo bruožai, tokie kaip korupcija, klientelizmas, nepotizmas, neigiamai veikia viešojo valdymo tobulėjimo procesus, o modernios informacinės technologijos garantuotų didesnę viešumo, sprendimų priėmimo skaidrumo laipsnį.

6. Informacinių technologijų plėtra didina darbo krūvį. Pasitaiko, kad valstybės tarnautojai naujas informacines technologijas nepelnytai priskiria prie mažai reikšmingų, papildomų, trukdančių atlikti pagrindines funkcijas darbo priemonių, pavyzdžiui, atsakyti gyventojams į paklausimus el. paštu ir pan. (World Public Sector Report, 2003).

*Galima daryti prielaidą, kad kiek įmanoma sumažinus minėtų priežasčių skaičių ir strategiškai tinkamai pritačius informacinių technologijų teikiamą naudą tiek valdžios institucijoms, jų valdymo procesams, tiek visuomenei, e. valdžios plėtra pasaulio šalyse, iš jų ir Lietuvoje, taptų greitesnė ir efektyvesnė.*

Kaip problemą galima įvardinti ir tai, kad e. valdžios kūrimo, įgyvendinimo ir plėtros klausimus sprendžiančių institucijų Lietuvoje funkcijos dubliuojasi. Dėl šios priežasties kai kurie e. valdžios projektai gali būti nevykdomi, atsiranda neaiškumų koordinavimo, atskaitomybės, kontrolės srityse. Tobulinant šią viešojo administravimo sritį, turėtų būti peržiūrėtos funkcijos, nustatyti aiškūs institucijų veiksmai, plėtojant e. valdžią.

2009 m. Lietuvos statistikos departamentas pateikė statistinius duomenis apie informacines technologijas Lietuvoje. Buvo ištirti įvairūs subjektai: namų ūkiai, verslo, valdžios institucijos. Pagal šiuos duomenis galima įvardinti vieną iš problemų diegiant e. valdžią – menkas IT panaudojimas, institucijų internetinių svetainių neatitikimas reikalavimams.

Lietuvoje 2008 m. 52,0 proc. gyventojų naudojami kompiuteriais, kai tuo tarpu Nyderlanduose- 88 proc. Internetu Lietuvoje niekada nesinaudojo – 43,0 proc. gyventojų, Europos sąjungoje bendras vidurkis- 33,0 proc. Kompiuterinis neraštingumas neskatina gyventojų naudotis e. valdžios galimybėmis. 4 lentelėje pavaizduota namų ūkių Lietuvoje naudojimosi internetu situacija nuo 2006 iki 2010 m. Pastebimas šio reiškinio paplitimas, kas paspartina ne tik komunikacinių sistemų naudojimą privačiame gyvenime, bet ir skatina gyventojus naudotis e. valdžia: domėtis priimamais vietinės valdžios sprendimais, naudotis e-paslaugomis ir pan. Interneto naudojimo augimas- viena iš e. valdžios plėtros spartinimo galimybių.

4 lentelė

#### Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą

Vietovė/požymis	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Miestas</b>					
Kompiuteris	46.9	52.5	54.1	59.5	61.3
Interneto prieiga	40.2	50.4	53.5	61.5	62.2
<b>Kaimas</b>					
Kompiuteris	17.9	23.6	34.5	37.3	39.0
Interneto prieiga	16.4	22.6	33.0	40.8	40.7

Sudaryta autorės, remiantis LR Statistikos departamento duomenimis.

Labai svarbus veiksnys siekiant darnios e. valdžios plėtros – tai suaugusių žmonių pritraukimas naudotis komunikacinėmis technologijomis bei domėtis e. valdžia. Būtent vyresnio amžiaus gyventojai turėtų išmokti aktyviau naudotis e. paslaugomis, kadangi tai pagerintų jų pačių gyvenimo kokybę, pagerintų viešojo sektoriaus funkcionavimą. Kad pasiekti tokį tikslą, būtinas intensyvus suaugusiųjų švietimas ir mokymas.

*Apibendrintai galima teigti, kad e. valdžios sėkmingam diegimui ir plėtrai trukdo keletas veiksnių- tai žmogiškieji (valstybės tarnautojų pasipriešinimas), struktūriniai (institucijų funkcijų dubliavimas), technologiniai (nepilnai išnaudojamos informacinės technologijos; tiek gyventojų, tiek institucijų). Galima daryti prielaidą, kad kiek įmanoma sumažinus minėtų priežasčių skaičių ir strategiškai tinkamai pristačius informacinių technologijų teikiamą naudą tiek valdžios institucijoms, jų valdymo procesams, tiek visuomenei, e. valdžios plėtra pasaulio šalyse, iš jų ir Lietuvoje, taptų greitesnė ir efektyvesnė.*



#### 1.4.4. E. valdžios teisinis pagrindas

Diegiant e. valdžią ir numatant ateities perspektyvas, Lietuvoje yra priimti teisės aktai, reglamentuojantys šią sritį. Teisės aktus galima suskirstyti į :

- nacionalinio lygio strategijas: Lietuvos (ūkio) ekonomikos plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija, Valstybės ilgalaikės raidos strategija 2002-2015 metams;
- nacionalines informacinės visuomenės strategijas: Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija, E. valdžios koncepcija, Informacinės visuomenės plėtros strategija, Prioritetinių Lietuvos mokslinių tyrimų ir eksperimentinės plėtros kryptys 2007-2010 metams, Nacionalinė žmonių su negalia socialinės integracijos programa 2003-2012 metams, E. sveikatos strategija;
- nacionalinių strategijų įgyvendinimo programas: Nacionalinė Lisabonos strategijos įgyvendinimo programa, Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007-2010 metų priemonių planas, E. valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas.

Toks teisės aktų skirstymas pateikiamas internetiniame puslapyje [www.egov.lt](http://www.egov.lt).

Be strategijų, yra visa eilė teisės aktų, reglamentuojančių konkrečias e- valdžios priemones.

Viena iš priemonių- visuomenės bendravimas su valdžios institucijomis- reglamentuota Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimuose (pateikiama keletas iš jų): 2000 m. su vėlesniais pakeitimais „Dėl mokesčių mokėtojų registro įsteigimo ir jo nuostatų patvirtinimo“, 2003 m. „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms“, 2004 m. „Dėl Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų, gyvenamųjų namų ir gatvių valstybės registro reorganizavimo ir Lietuvos Respublikos adresų registro įsteigimo“. Šiuose teisės aktuose nustatoma tvarka, kaip turi būti pateikiami dokumentai, taip pat apibrėžtas institucijų tarpusavio bendravimas (turimos informacijos pasinaudojimas).

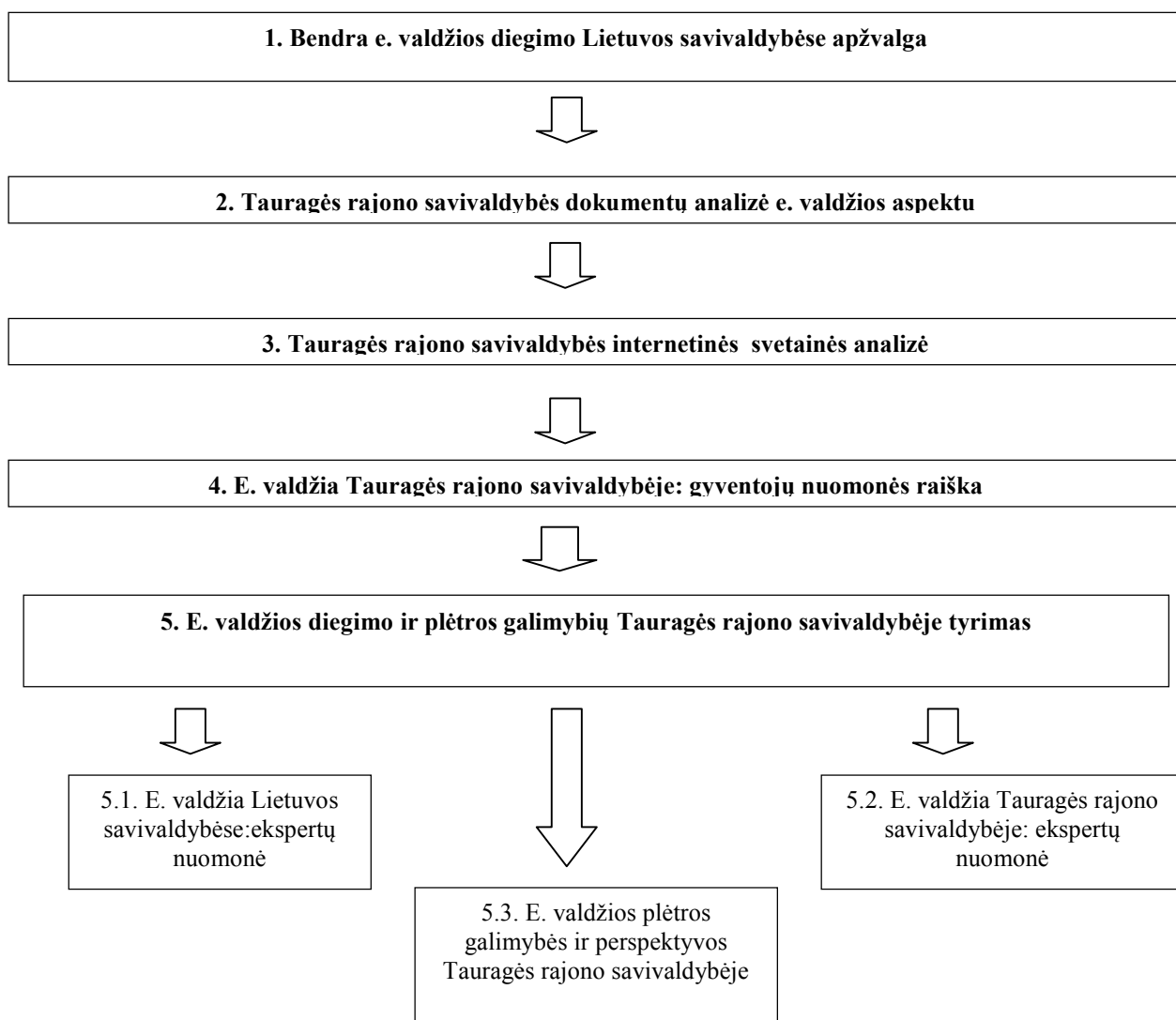
2000 m. priimtas Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas, reglamentuojantis tvarką, pagal kurią fiziniai ir juridiniai asmenys, turintys elektroninius sertifikatus arba besinaudojantys elektronine bankininkyste gali sėkmingai gauti ir pateikti reikiamą informaciją.

***Lietuvoje sukurta reikiama teisinė bazė, tačiau techniškai ji nėra pilnai taikoma dėl įvairių veiksnių: institucijų požiūrio, lėšų stygiaus, gyventojų gebėjimo naudotis informacinėmis technologijomis.***

## 2. E. VALDŽIOS DIEGIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE SITUACIJOS ANALIZĖ IR METODOLOGINIS PAGRINDIMAS

### 2.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas

Norint nustatyti priežastis, kodėl savivaldybėse vis dar neryžtingai pereinama prie valdžios funkcijų, kurios pagerintų viešojo sektoriaus įvaizdį, užtikrintų veiklos skaidrumą bei atsiskaitomumą visuomenei, paskatintų didesnę bendradarbiavimą tarp gyventojų, verslo subjektų ir valstybės institucijų, perkėlimo į elektroninę erdvę, su kokiomis problemomis susiduriama e. valdžios diegimo etapuose, buvo atlikta Lietuvos Respublikos teisės aktų, Lietuvos ir užsienio autorių mokslinių publikacijų, strateginių planų, ataskaitų, paskelbtų tyrimų rezultatų, internetinių šaltinių analizė, jų susistemimas ir atliktas tyrimas Tauragės rajone esančiose vietos savivaldos institucijose. Tyrimui buvo parinktas kokybinis tyrimo metodas, kuris leido aktualizuoti e. valdžios plėtros ir diegimo galimybes viešajame sektoriuje pagal modelį:



5 pav.. E.valdžios diegimo ir plėtros galimybių numatymo Tauragės rajono savivaldybėje tyrimo metodas Sudarytas autorės.

Tyrimo metodologija pagrįsta:

1.Lietuvos mokslininkų – A. Raipos (2007), R. Garucko, A. Kaziliūno (2008), E. Barcevičiaus (2008), T. Limbos (2004) koncepcijomis apie šiuolaikinį viešąjį administravimą, viešojo sektoriaus modernizavimą; šiuolaikine e-valdžios ir e-demokratijos samprata (T. Limba , 2007; I. Žilionienė, 2004); e-valdžios diegimo problemų išryškinimu (N. Paliulis, N. Jurkėnaitė, J. Jakaitis, 2006); R. Petrausko, T. Limbos (2004) visuomenės ir valdžios sąveikų atskleidimu, elektroninio dalyvavimo iniciatyvų pateikimu (R. Petrauskas, E. Malinauskienė, G. Paražinskaitė, N.Vegyte, 2009).

2.Užsienio autorių idėjomis ir rekomendacijomis dėl e. valdžios diegimo viešajame sektoriuje: sėkmingų iniciatyvų užsienio šalyse apžvalga, kaip turėtų būti tobulinamas viešasis administravimas panaudojant naujas technologijas (G. Petroni, L. Tagliente, A. Rebosio, 2005; K. Lenk, 2004); D. Brown (2006) e. valdžios ryšių su viešuoju administravimu atskleidimas bei pateiktomis prognozėmis, kuria kryptimi pasukti e. valdžios plėtrą.

3. Lietuvos Respublikos teisės aktų, strateginių planų, ES direktyvų ir standartų- Elektroninės valdžios koncepsija (Žin., 2003, Nr. 2-54) bei jos įgyvendinimo priemonių įgyvendinimo planu (Žin., 2003, Nr. 112-5022; 2006, Nr. 36-1284), Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa 2008-2012 m. (Žin., 2008, Nr. 146-5870), programos įgyvendinimo priemonių planu (Žin., 2008, Nr. 33-1268), viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija (Žin., 2004, Nr.69-2399), Lietuvos (ūkio) ekonomikos plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija, Informacinės visuomenės plėtros strategija, ES Komisijos komunikatu tarybai, Europos parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „i-2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti, ES Komisijos komunikato tarybai, Europos parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui i2010 e. vyriausybės veiksmų planu: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labai

Tyrimui taikytas socialinių tyrimų moksluose vis dažniau pasitelkiamas ir vis labiau pripažįstamas kokybinis tyrimo metodas, kuris, pasak R. Tidikio (2003), padeda tirti ne makro, bet mikrosocialinius reiškinius ir giliau juos analizuoti. Šis metodas grindžiamas atvejo tyrimo strategija ir kritine atranka. Siekiant gauti informacijos, padėsiančios visapusiškai suprasti informantų požiūrį, nuomonę, įsitikinimus, suvokti jų patirtį, tyrime naudotas vienas efektyviausių kokybinių duomenų rinkimo metodų- interviu. Tai yra labai geras priartėjimo prie žmonių suvokimo, reikšmių, situacijų apibrėžimo ir realybės konstravimo būdas (Luobikienė, 2005).

Siekiant gauti reikalingą atsakymą į problemos klausimą, tyrimui pagrįsti buvo naudojama kritinė atranka, t.y. pasirenkami tik tie atvejai, kurie yra informatyviausi tiriamuoju požymiu. Tokiu

atveju buvo atrinkti 4 ekspertai, geriausiai atstovaujantys tiriamajai problemai, t.y. tiriamosios srities specialistai. Tyrimu buvo siekiama sužinoti subjektyvią nuomonę tiriamuoju klausimu.

Siekiant neformalizuoto pašnekesio, pagal Tidikio (2003) aprašytą metodologiją, interviu klausimai buvo iš dalies struktūrizuoti, tačiau, atsižvelgiant į apklausos eigą, kai kurie klausimai buvo suformuluoti pagal susidariusią situaciją (panaudotas giluminis interviu).

Siekiant kuo visapusiškiau apibūdinti tiriamąjį objektą ir įrodyti gautų rezultatų validumą (angl. validity) ir tikėtinumą (angl. credibility), daryti pagrįstas išvadas, interviu metu gauti duomenys buvo lyginami su kitu kokybiniu duomenų rinkimo metodu – dokumentų analize. Gauti rezultatai buvo gretinami, aptariant skirtingų rezultatų interpretavimą.

Tyrimo etapai:

1. Tyrimas pradedamas teoriniu kontekstu pagrindinei tyrimo sričiai, analizuojant ir apibendrinant Lietuvos ir užsienio autorių mokslinės literatūros aktualią temą šaltinius, atliekant LR ir ES teisės aktų, reglamentuojančių viešojo sektoriaus administravimo gerinimą, diegiant e. valdžią savivaldybėse, apžvelgiant e. valdžios situaciją Lietuvos savivaldybėse.

2. Apžvelgus ir įvertinus e. valdžios situaciją Lietuvos viešajame sektoriuje bei galimus pokyčius ateityje, buvo įvertinti Tauragės rajono savivaldybės strateginiai dokumentai, identifikuoti tikslai bei įvertintos priemonės šiems tikslams pasiekti.

3. Siekiant įvertinti, ar institucijos svetainė atitinka bendruosius reikalavimus, nustatytos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu, buvo atlikta išsami svetainės analizė.

4. Gautų rezultatų pagrindu buvo parengtas tyrimo instrumentas – interviu protokolas. Interviu metu buvo siekta išsiaiškinti, ką informantas mano apie tiriamąją problemą, rengiant klausimus remtasi Lietuvos ir užsienio autorių požiūriais nagrinėjama problema, Elektroninės valdžios koncepsijoje numatytais uždaviniais bei jų įgyvendinimo priemonėmis.

5. Atliekant kokybinį empirinio pobūdžio tyrimą, analizuojamos ir aptariamos ekspertų nuomonės e. valdžios diegimo ir plėtros srityje. Įvertinus nuomones, siekiama išskirti pagrindines e. valdžios diegimo problemas, išvelgti problemų sprendimo kryptis Tauragės rajono savivaldybėje.

6. Interviu vykdytas tiesioginio susitikimo metu. Apklausiant informantus atsakymai buvo fiksuojami protokole, nenaudojant vaizdo ar garso įrangos (to pageidavo tyrime dalyvaujantys asmenys). Analizuojant susitikimo metu surinktus duomenis, kai kurie faktai buvo patikslinami telefonu. Siekiant išsaugoti ekspertų anonimiškumą, jų vardai ir pavardės tyrimo aprašyme neatskleidžiami. Magistro darbe pateikiant atskiras ekspertų nuomones, prie žodžio „ekspertas“ pridedamas skaičius pagal autorei žinomą eiliškumą.

Ekspertais buvo pasirinkti darbuotojai iš Tauragės rajono savivaldybės administracijos (vadovybė) ir jai pavaldžių įstaigų, atliekančių aptarnavimo funkcijas (gyventojų, verslo institucijų).

Apklausa vyko 2011 m. sausio – vasario mėnesiais. Interviu minėtose institucijose atliktas gavus institucijų vadovų leidimus ir informantams sutikus dalyvauti, prieš tai juos supažindinant su tyrimo atlikimo detalėmis, interviu klausimais.

7. Apklausos metu gautų atsakymų patvirtinimui ar palyginimui, savivaldybės svetainėje buvo patalpinta apklausos anketa visuomenei.

8. Gauti duomenys apdoroti vadovaujantis atvejo tyrimo duomenų analizės būdu, duomenis apibendrinant, sisteminant, identifikuojant tapačius bruožus, ryšius, atsakymų panašumus ir skirtumus tarp užsibrėžtų tyrimo sričių, lyginant su anksčiau išanalizuota medžiaga. Duomenų, turinio analizė, lyginimas ir interpretavimas pateikiami teksto, lentelių, paveikslų forma. Pasirinktas rezultatų analizės būdas padėjo kokybiškai įvertinti tyrime dalyvavusių ekspertų nuomonę, identifikuoti e. valdžios diegimo problemas bei numatyti ateities plėtros tendencijas.

9. Išanalizavus informantų nuomones dėl e. valdžios diegimo viešajame sektoriuje, įvardintas plėtros problemas bei poreikio tendencijas, pateikiamos teorinės bei praktinės tyrimo išvados, rekomendacijos e- valdžios diegimo ir plėtros galimybių klausimais.

## 2.2. Tyrimo instrumento pristatymas

Rengiant interviu protokolą remtasi moksline literatūra apie e. valdžios politikos formavimą, e. paslaugų teikimo visuomenei aspektais viešajame sektoriuje.

Siekiant išsamesnių tyrimo rezultatų bei objektyvesnio vertinimo, apklausai atlikti pasirinktas interviu metodas:

Interviu protokole pateikiami 22 interviu klausimai: Interviu protokole numatytos dvi galimos atsakymų kategorijos „taip“ ir „ne“, kurios nepriklausomai nuo informanto atsakymo, papildytos iš anksto nenumatytų atsakymų „komentarų“ kategorija.

Interviu klausimų pobūdis ir rezultatų analizė suskaidyta į šias 3 problemines tyrimo sritis:

- I. Tyrimo sritis – **E. valdžios diegimas Lietuvoje** (4 klausimai).
- II. Tyrimo sritis – **E. valdžios diegimo situacija Tauragės rajone** (10 klausimų).
- III. Tyrimo sritis- **E. valdžios plėtros galimybės Tauragės rajone** (4 klausimai).

Detali tyrimo instrumento sandara pateikta 5 lentelėje.

5 lentelė

### Tyrimo instrumento sandara

Tyrimo srities pavadinimas	Tyrimo srities charakteristika	Klausimų skaičius
Bendri duomenys apie informantą	• Informanto vardas ir pavardė	4
	• Pareigybė	
	• Patirtis pagal užimamas pareigas (metais)	
	• Institucijos, kurioje dirba informantas	

	pavadinimas	
E. valdžios diegimas Lietuvoje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bendra e. valdžios situacija Lietuvos viešajame sektoriuje</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viešojo administravimo efektyvumo gerinimas e. valdžios pagalba</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. valdžios procesų koordinavimo problemos Lietuvoje</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teisės aktai ir e. valdžia: atitikimas Lietuvos situacijai</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. valdžios projektų finansavimas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinių problemų ir jų sprendimo krypčių numatymas</li> </ul>	
E. valdžios diegimo situacija Tauragės rajone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tauragės rajono savivaldybės teisės aktų, strategijų e. valdžios srityje kūrimas</li> </ul>	10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informacinių technologijų lygis institucijoje (turimos IS, techninė bazė, IS naudojimo procedūrų apibrėžimas)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Darbuotojų kompetencija e. valdžios srityje (kompiuterinis raštingumas, naudojimas IS)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. valdžios projektai, diegiami institucijoje</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. valdžios paslaugų teikimo kanalų veikimas Tauragės rajono savivaldybėje</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagrindinių kliūčių ir jų sprendimo krypčių numatymas</li> </ul>	
E. valdžios plėtros galimybės Tauragės rajone	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. valdžios įdiegtų projektų vertinimas</li> </ul>	4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. valdžios numatoma plėtra</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visuomenės švietimas e. valdžios srityje</li> </ul>	

Pirmoje tyrimo srityje informantams pateikiami klausimai apie bendrą e. valdžios diegimo situaciją Lietuvos viešajame sektoriuje, teisės aktų pritaikomumą, valstybės požiūrį į e. valdžios diegimą, prašoma nurodyti pagrindines problemas ir jų sprendimo kryptis.

Antrojoje tyrimo srityje pateikiami klausimai apie e. valdžios diegimą Tauragės rajono savivaldybės administracijoje. Prašoma apibūdinti teisės aktų parengimą, įvertinti informacinių technologijų lygį, darbuotojų kompetencijas, pateikti informaciją apie e. paslaugų lygį, e. valdžios paslaugų teikimo kanalus, nurodyti pagrindines problemas ir jų galimus sprendimo būdus.

Trečiojoje tyrimo srityje klausimai susiję su ateityje numatomais projektais plėtojant e. valdžią Tauragės rajone, su įdiegtų projektų vertinimu, visuomenės švietimu, siekiant populiarinti domėjimąsi e. valdžios projektais.

Formuluojant interviu klausimus buvo stengtasi gauti kuo kokybiškesnės ir išsamesnės informacijos apie e. valdžios plėtros galimybes viešajame sektoriuje.

Siekiant sužinoti visuomenės nuomonę dėl e. paslaugų poreikio, dalyvavimo savivaldybės valdyme, savivaldybės internetinėje svetainėje buvo patalpinta anoniminė mini apklausa, kurią

sudarė 9 klausimai. Respondentai, atsakydami į klausimus, turėjo galimybę pasirinkti galimus atsakymų variantus : „taip”, „ne”, „nežinau” ar „nesidomėjau”. Mini apklausos rezultatai nenulėmė tyrimo rezultatų, tačiau juos papildė. Anketos pavyzdys pateikiamas 1 priede.

### 2.3. Tyrimo imties charakteristikos

Pasirinkimą tirti e. valdžios diegimą viešajame sektoriuje lėmė keletas priežasčių. Siekta nustatyti, ar teisės aktuose reglamentuojamos nuostatos dėl e. valdžios plėtros atitinka praktiką, ar institucijos pasirengusios diegti e. valdžią, kokioje stadijoje pradėti darbai, kokios priežastys stabdo šį procesą. Be to, nuostata, kad savivaldos institucijose e. valdžios projektai diegiami lėčiau nei valstybės institucijose, nulėmė tai, kad buvo pasirinkta Tauragės rajono savivaldybės administracija ir jai pavaldžios įstaigos.

Siekiant kokybiškos ekspertų atrankos, atlikta Tauragės rajono savivaldybės struktūrinių padalinių ir įstaigų pagrindinių funkcijų, pateiktų šių institucijų tinklalapiuose, analizė, kuri padėjo atrinkti informantus- tiriamosios srities specialistus ( duomenys 6 lentelėje):

6 lentelė

#### Valstybės valdymo ir vietos savivaldos institucijų struktūriniai, padaliniai atsakingi už e. valdžios projektus ir jų diegimą

Institucija	Funkcijos
Tauragės rajono savivaldybės administracija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rengia strateginį planą, koordinuoja savivaldybės padalinių ir įstaigų veiklą</li> </ul>
Tauragės verslo ir informacinis centras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• padeda savivaldybei rengiant investicines programas bei projektus.</li> <li>• Padeda verslo subjektams parengti dokumentus, tvarko jų buhalterinę apskaitą</li> </ul>
Tauragės viešoji biblioteka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptarnauja skaitytojus abonemente, skaitykloje ir fonotekoje.</li> <li>• Užsako trūkstamus dokumentus per tarpbibliotekinį abonementą (TBA).</li> <li>• Dirba su įdiegta LIBIS Automatizuota skaitytojų aptarnavimo posisteme</li> </ul>
Tauragės miesto seniūnija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• leidimai atlikti kasinėjimo darbus viešojo naudojimo teritorijoje, atitverti ją ar jos dalį arba apriboti eismą joje;</li> <li>• leidimai prekiauti ar teikti paslaugas viešosiose vietose;</li> <li>• leidimai organizuoti renginius viešosiose vietose;</li> <li>• leidimai laidoti;</li> <li>• leidimai įrengti išorinę reklamą;</li> <li>• leidimai saugotinių medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo, genėjimo darbams;</li> <li>• pažymos apie šeimos sudėtį, gyventojų gaunamą socialinę paramą ir kiti dokumentai juridiniams faktams patvirtinti;</li> <li>• registruojami mieste laikomi gyvūnai (šunys, katės), išduodami šunų pasai ir registracijos žetonai</li> </ul> <p><b>Į seniūniją gyventojai gali kreiptis šiais socialiniais klausimais (dėl pašalpų, kompensacijų, išmokų).</b></p>

Sudaryta autorės remiantis [www.taurage.lt](http://www.taurage.lt) pateikta informacija

Remiantis lentelėje pateiktais duomenimis, galima teigti, kad išvardintų struktūrinių padalinių vadovai galėtų būti atrinkti interviu ir atstovauti tiriamosios srities specialistų – ekspertų nuomonei.

Analizuojant viešojo valdymo institucijų interneto svetainėse pateiktas padalinių funkcijas, pastebėta, kad konkrečiai už e. valdžios projektų įdiegimą nėra atsakingas nė vienas padalinys.

Kokybiniame tyrime dalyvavo 4 informantai: 3 moterys ir 1 vyras. Siekiant užtikrinti informantų anonimiškumą, išsamesnė informacija apie ekspertus (vardai, pavardės) neatskleidžiama (yra žinomi tik darbo autoriai). Gauti duomenys yra apibendrinti ir paskelbti tyrimo ataskaitoje.





### 3. E. VALDŽIOS DIEGIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI

#### 3.1. E. valdžios diegimo Lietuvos savivaldybėse situacija

Globalizuotoje visuomenėje, Domarko (2010) teigimu, vykstantys procesai pasireiškia daugiasluoksniame valdyme, kuriame išskiriami vietos, nacionalinis ir globalusis arba regioninis valdymo lygmenys. Atitinkamai, tie lygmenys būdingi ir e. valdžios plėtotės valdymo arba koordinavimo procesams.

Magistro darbe išskiriamas e. valdžios diegimo ir plėtros vietos savivaldos lygmuo.

Plėtojant e. valdžią, dideli įgaliojimai suteikiami savivaldybėms. Savivaldybės (ypač tai aktualu kaimiškose vietovėse) turi nemažai bendrai prieinamų centrų – seniūnijų, bibliotekų, mokyklų, - kuriose patogu diegti viešuosius interneto prieigos taškus, tuo pritraukiant vietos gyventojus domėtis e. valdžios projektais. Įtraukus savivaldos institucijas į vieningą viešųjų paslaugų teikimo sistemą, būtų įgyvendintas pagrindinis e. valdžios vartų tikslas- sudaryti galimybę piliečiams ir verslui gauti visą viešą informaciją bei skatinti piliečių aktyvų dalyvavimą valstybės gyvenime.

Viena iš vietos savivaldos bei savivaldybių administracinių gebėjimų stiprinimo priemonių tai e.paslaugų teikimas gyventojams. Tinkamas jų diegimas ir teikimo organizavimas savivaldybių administracijose jau seniai tapo viena esminių sąlygų plėtoti informacinę visuomenę, kartu formuojant stiprią ir efektyvią vietos savivaldos sistemą. Nepaisant bendro suvokimo apie elektroninės valdžios svarbą, šie tikslai yra sunkiai pasiekiami neturint patirties ir visas savivaldybes vienijančios vizijos. (Lietuvos e-savivaldybės strategijos metmenys, 2010).

Šiuo metu Lietuvoje vykstančios informacinės visuomenės plėtros reformos atskleidė, kad daugelis savivaldybių nėra pasirengusios kokybiškai plėtoti informacines technologijas bei perkelti jų teikiamas administracines paslaugas į elektroninę erdvę. Pagrindiniai sunkumai yra susiję tiek su finansiniais ištekliais, tiek su patirties, problemų ir uždavinių apimtys suvokimo trūkumu, menkai išnagrinėta tarptautine patirtimi, su kuria geriau susipažinus bei ją tinkamai pritaikius būtų galima sutaupyti nemaža laiko bei kitų išteklių ir išvengti galimų klaidų. (Lietuvos e-savivaldybės strategijos metmenys, 2010). Šiame Lietuvos savivaldybių asociacijos parengtame dokumente išskiriama tai, kad „e. paslaugų teikimas gyventojams – tai ir viena iš vietos savivaldos bei savivaldybių administracinių gebėjimų stiprinimo priemonių. Tinkamas jų diegimas ir teikimo organizavimas savivaldybių administracijose jau seniai tapo viena esminių sąlygų plėtoti informacinę visuomenę, kartu formuojant stiprią ir efektyvią vietos

bendro suvokimo apie elektroninės valdžios svarbą, šie tikslai yra sunkiai pasiekiami neturint patirties ir visas savivaldybes vienijančios vizijos.”

Tai patvirtina ir Raginytė E. bei Paliulis N.K. (2009), kurie teigia, kad Lietuvoje elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygis savivaldų lygmeniu atsilieka nuo centrinių institucijų. Tai lemia daugelis veiksnių, kurių ignoravimas sukuria nepakankamai gerą padėtį. Didelė dalis savivaldos institucijų neturi nei e. paslaugų plėtojimo strategijų, nei veiklą virtualioje erdvėje reglamentuojančių dokumentų.

Teisės aktų kaita apsunkina savivaldybes plėtojant e. valdžią. Be to, nevisuomet teisės aktai laiku atnaujinami, todėl savivaldybių informacija apie teikiamas paslaugas neaktuali. Kaip pavyzdį galima pateikti 2004 m. LR Vidaus reikalų ministro patvirtintą savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašą, kuris, keičiantis valstybės įstatymams, nebuvo peržiūrėtas ir atnaujintas, nors kai kurių paslaugų dėl jų panaikinimo savivaldybės nebeteikia (projektavimo sąlygų išdavimas, licencijų verstis juodojo laužo supirkimu ir pan.)

Atlikus Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę galimybių studiją, Lietuvos savivaldybių asociacija priėjo išvados, kad vienas lengviausių būdų – pasinaudoti Norvegijos patirtimi, kurioje jau 2004 m. buvo sukurta strategija regionams, pavadinta „e-savivaldybės”.

*Teigiamas postūmis tai, kad Lietuvos savivaldybių asociacija ėmėsi iniciatyvos kurti savivaldybėms strategiją, kuri paspartins e. valdžios diegimą: suvienodins administracines paslaugas, suintegruos informacines sistemas, užtikrins predudamų duomenų saugumą, įdiegs elektroninių dokumentų valdymo sistemas, sukurs skaitmeninius kanalus bendravimui tarp piliečių, savivaldybės ir piliečių išrinktų atstovų.*

Diegiant e. valdžios projektus, pasigendama, kaip teigia R. Petrauskas (2009), apibendrinamas projektą, „E. Valdžia piliečiams: plėtros gairių Lietuvai nustatymas naudojant ateities įžvalgų metodologiją” - tai **e. valdžios strategijos kūrimo ir įgyvendintų projektų vertinimo**, vykdomo remiantis subalansuotų rodiklių valdymo (angl. Balanced Scorecard, BSC) sistema.

Savivaldybės pagrindinėmis kliūtimis plėtojant e. valdžios projektus Paliulis (2009) ir Raginytė (2009) įvardija nepakankamą teisinės bazės pritaikymą ir savivaldybės tarnautojų nepakankamą suinteresuotumą keisti savo veiklą, prisitaikant prie naujų veiklos būdų. Palyginus su kitomis valstybės institucijų grupėmis, savivaldybėse susiduriama IKT trūkumu, nepakankamu tarnautojų kompiuteriniu raštingumu. Minėtų autorių atlikto tyrimu metu išaiškėjo, kad savivaldybės personalo kompiuterinis raštingumas yra bent vidutiniškas (58 % savivaldybių) arba aukštas (42 % savivaldybių).

Atlikus institucijų atsakingų už e. valdžios projektus Lietuvoje (LR Vidaus reikalų ministerijos, IVPK prie LR Susisiekimo ministerijos) ataskaitų, skelbiamų šių institucijų internetinėse svetainėse apžvalgą, nustatyta, kad Lietuvos viešojo sektoriaus institucijos neteikia metinių ataskaitų apie veiklą diegiant e. valdžios projektus. Teisės aktai tokių ataskaitų teikti neįpareigoja, todėl nėra galimybės kiekvienais metais įvertinti situacijos e. valdžios diegimo srityje. Tai įrodo, kad nėra skiriama pakankamai dėmesio e. valdžios strategijų vystymui, projektų įgyvendinimui.

Siekiant įvertinti Lietuvos savivaldybių situaciją e. valdžios srityje, turėtų būti atliekami tyrimai, kurie padėtų įvardinti problemas ir numatyti e. valdžios plėtros perspektyvas. Petrausko (2007) ir Malinauskienės (2007) nuomone, Lietuvoje, kaip ir daugelyje ES valstybių, kol kas vykdomi daugiausia e. valdžios įgyvendinimo projektai, kurių tikslas yra viešųjų paslaugų perkėlimas į e. erdvę arba tam tikrų vidinių valdžios institucijų funkcijų automatizavimas. Lietuvoje tyrimus pagal priskirtas funkcijas atlieka Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Susisiekimo ministerijos (toliau- IVPK), kurio paskirtis - dalyvauti formuojant valstybės informacinės visuomenės plėtros politiką, koordinuoti jos įgyvendinimą, išteklių kūrimo ir funkcinio suderinamumo politiką, koordinuoti jos įgyvendinimą ir efektyvų informacinių išteklių panaudojimą, koordinuoti elektroninio turinio, informacinių ir ryšių technologijų infrastruktūros ir IKT naujovių kūrimą ir diegimą. IVPK interneto svetainėje skelbiami atliktų tyrimų rezultatai, pagal kuriuos nustatyta, kad tyrimų, susijusių su e. valdžios diegimu (išskyrus e. paslaugų diegimą) **savivaldybėse** atlikta nebuvo.

E. valdžios diegimas ir plėtra tiesiogiai priklauso nuo projektams skiriamo finansavimo ir lėšų įsisavinimo. 2008-07-23 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 788 „Dėl ekonomikos augimo veiksmų programos priedo patvirtinimo“ buvo numatyta vykdyti įvairius projektus, finansuojamus iš ES lėšų. Tarp šių projektų – projektai, susiję su e. valdžios paslaugų, e. sveikatos, e. demokratijos diegimu. Lėšos buvo skiriamos regionams, kadangi atskiroms savivaldybėms lėšos buvo skirstomos regionų plėtros tarybų sprendimais. Tačiau nebuvo patvirtintos finansavimo sąlygų aprašas, dėl ko savivaldybės negalėjo teikti paraiškų finansavimui gauti.

Po 2010 m. liepos 1 d. įvykus apskričių reformai, IVPK buvo sudaryta darbo grupė iniciatyvoms koordinuoti, kuri nusprendė, kad tikslinga būtų pakeisti ES lėšomis finansuojamų e. valdžios diegimo savivaldybėse modelį. Šios iniciatyvos buvo įvertintos ir 2010-12-01 pakeistas ekonomikos augimo veiksmų programos priedas, kuriame buvo pakeisti projektų pavadinimai, tuo pačiu sumažintas finansavimas (pvz.: projektas „Elektroninės valdžios paslaugos: regionai“ buvo pervadintas į „Elektroninės valdžios paslaugos: savivaldybės“ ir vietoje anksčiau numatytų 65830,1 tūkst. Lt skirta 25000,00 tūkst. Lt).

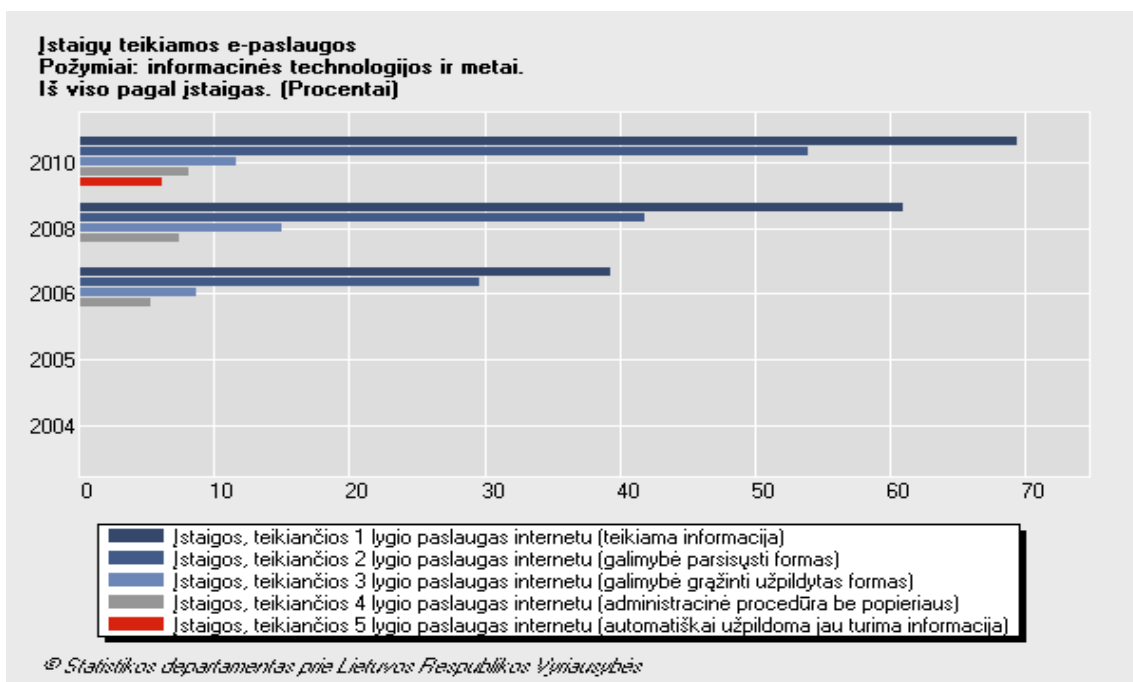
*Pagal pateiktą informaciją apie e. valdžios projektų finansavimą, galima teigti, kad nebuvo sukurta pakankama teisinė bazė, kurios pagrindu savivaldybės būtų*

*įdiegusios e. valdžios vieną komponentų – e. paslaugas. Sumažinus finansavimą, susidaro rizika, kad šios paslaugos bus įdiegtos nepilnai. Be to, pastovi teisės aktų kaita, viešojo sektoriaus reformos neužtikrina projektų tęstinumo.*

E. valdžios įgyvendinimui vien e.paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę neužtenka. E. valdžios iniciatyvų sėkmė, anot Žilionienės (2004), dažniausiai priklauso ne tik nuo techninių sprendimų įgyvendinimo ar teisinės bazės sukūrimo ir pritaikymo, bet ir nuo žmogiškojo veiksnio, požiūrio į vykdomas veiklas ir funkcijas. Be to, labai svarbu įvertinti, ar keičiantis informacija, gaunami ir pateikiami duomenys yra apsaugoti. Tuo tikslu 2006-06-19 Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarimu Nr. 601 nustatė elektroninės informacijos saugos strategijos iki 2008 m. priemonių planą, kuriame institucijos buvo įpareigosos pasitvirtinti elektroninės saugos nuostatus, paskirti atsakingus asmenis. Statistikos departamentas atlieka tyrimus, ar institucijos susiduria su saugos problemomis. Statistikos departamento 2004- 2009 m. duomenimis institucijų elektroninės saugos problemos per 5 metus sumažėjo dvigubai- nuo 33,45 proc. (2004 m.) iki 16,17 proc. (2009 m.).

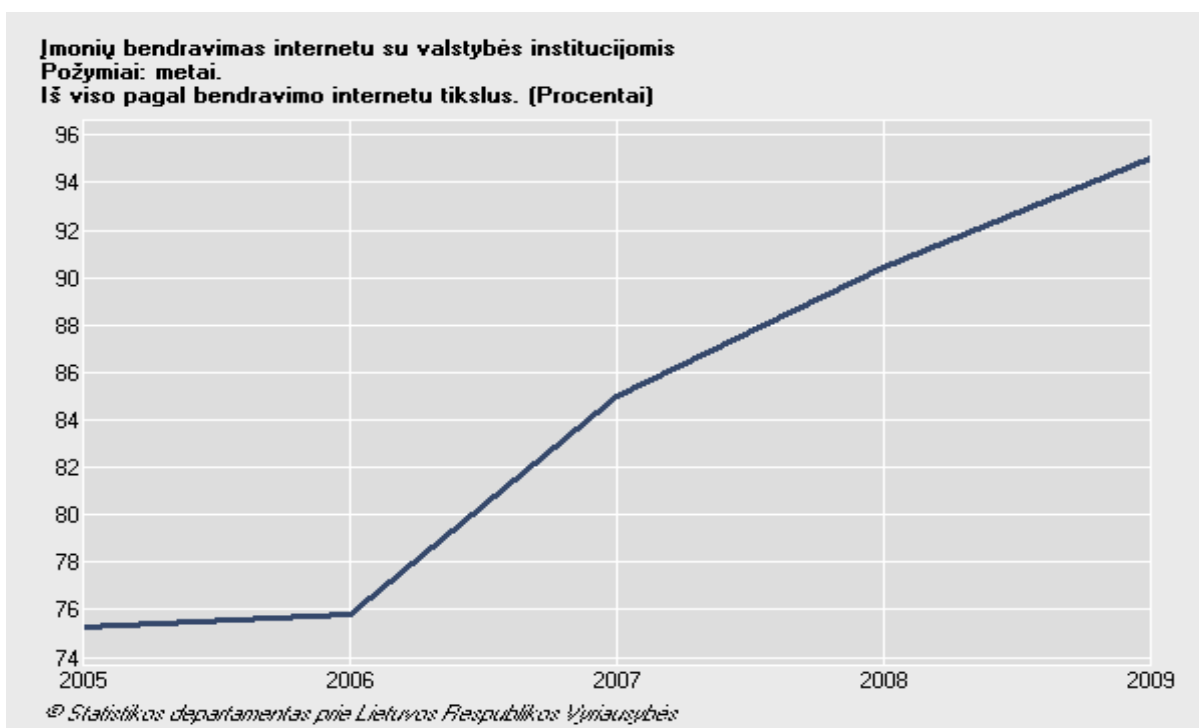
Šiuo metu parengtas naujas dokumento projektas „**Elektroninės informacijos saugos (kibernetinio saugumo) plėtros 2011–2019 metais programa**“, kurios tikslai- siekti kad būtų užtikrintas informacinių išteklių bei visuomenės narių saugumas, stiprinti elektroninėje erdvėje piliečiams teikiamų paslaugų saugumą ir pan. Programoje nurodoma, kad elektroninėje erdvėje teikiamų paslaugų srityje vyrauja jų unifikavimo ir centralizavimo tendencija, siekiant įgyvendinti „vieno langelio“ principą; tikslinga šia tendencija pasinaudoti ir užtikrinant šių paslaugų saugą. Naudotojų pasitikėjimas elektroninėje erdvėje teikiamomis paslaugomis yra vienas svarbiausių faktorių šių paslaugų populiarumui ir tolesnei plėtrai. Patvirtinus šią programą, būtų užtikrintas ne tik informacijos saugumas, bet ir tobulėtų e. paslaugų diegimas, kas didintų pasitikėjimą e. valdžia.

Institucijos, siekdamos efektyvesnio viešojo administravimo, turi kuo daugiau teikiamų paslaugų teikti 4-5 lygiais. Statistikos departamento duomenimis, 5 lygiu paslaugas 2010 m. teikė apie 6 proc. visų institucijų. Pažymėtina tai, kad 5 lygiu e. paslaugų savivaldybių institucijos neteikia iš viso.



6 pav. Įstaigų teikiamos e. paslaugos. Šaltinis: <http://www.stat.gov.lt>

Tiriant vieną iš e. valdžios modelių „ valdžia-verslui”, galima teigti, kad verslo subjektų ir valstybės institucijų bendravimas internetu sparčiai kyla. Tai patvirtina Statistikos departamento svetaonėje pateikta informacija (6 paveikslas).



7 pav. Įmonių bendradarbiavimas su valstybės institucijomis. Šaltinis: <http://www.stat.gov.lt>

*Pagal pateiktą statistinę informaciją, galima teigti, kad per paskutinius penkerius metus Lietuvoje situacija informacinių technologijų panaudojimo srityje,*

*sąlygas plėtoti e. valdžią. Be to, patobulinta tvarka, kaip savivaldybėms pasinaudoti ES paramos lėšomis diegiant e. valdžios projektus. Tačiau pastebima tendencija, kad daugiau dėmesio skiriama e. paslaugų diegimui, o kiti e. valdžios komponentai diegiami lėčiau, t.y. dar tik pradėtos kurti apskaitimo duomenimis tarp skirtingų valstybės institucijų sistemos, neįsibėgėjęs informacijos tarp valstybės tarnautojų apskaitimo sistemos kiekvienos institucijos viduje kūrimas (e-ofisas) ir pan.*

Atliekant tyrimą Tauragės rajono savivaldybėje bei jos institucijose bus siekiama nustatyti, kokia e. valdžios projektų diegimo stadija, su kokiomis problemomis susiduriama diegiant šiuos projektus bei kokios ateities perspektyvos.

### **3.2. Tauragės rajono savivaldybės dokumentų analizė e. valdžios diegimo aspektu**

Savivaldybių funkcijos pagal veiklos pobūdį skirstomos į vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo. Tai apibrėžiama 1994 m. liepos 7 d. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme Nr. I-533 (Žin., 1994, Nr.55-1049). Vietos valdžios funkcijas įstatymų nustatyta tvarka atlieka savivaldybės taryba. Viešojo administravimo funkcijas įstatymų nustatyta tvarka atlieka savivaldybės taryba, savivaldybės administracijos direktorius, kiti savivaldybės įstaigų ir tarnybų vadovai, valstybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. Viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal su savivaldybėmis sudarytas sutartis kiti fiziniai bei juridiniai asmenys, pasirenkami viešai.

Magistro darbe nagrinėjant Tauragės rajono savivaldybės viešojo administravimo tobulinimą, taikant e. valdžios principus, būtina išnagrinėti, kas nustato bendrą e. valdžios politiką, kas ją vykdo, kas atlieka kontrolę bei pasiektų rezultatų analizę.

Pagal aukščiau minėtą įstatymą vietos valdžios funkcijas atlieka savivaldybės taryba, todėl e. valdžios gaires Tauragės rajone turi nustatyti būtent ši savivaldos grandis. 2008-06-19 Tauragės rajono tarybos sprendimu Nr. 1-663 „Dėl Tauragės rajono strateginio plėtros plano 2008-2013 m. patvirtinimo“ buvo apžvelgus savivaldybės ekonominę-socialinę situaciją, yra išskirtos keturios prioritetinės plėtros kryptys, iš kurių dvi apima e. valdžios plėtrą.

**1 prioritetas (socialinės ir ekonominės ūkio infrastruktūros plėtra)** orientuotas į elektroninio turinio ir IKT infrastruktūros plėtrą. Elektroninio turinio plėtra suprantama kaip teikiamų viešųjų paslaugų (pvz., e. valdžios paslaugos, e. sveikatos paslaugos) plėtojimas, elektroninės demokratijos skatinimas.

**2 prioritetas (gyvenamosios aplinkos gerinimas ir socialinio saugumo stiprinimas)** išskiria tai, kad ūkio plėtrą, gerovės kūrimą bei kokybiškas darbo vietas gali garantuoti tik ekonomika, besiremianti aktyviu žinių kūrimu bei jų pritaikymu ir tai daryti gebančiais žmonėmis. Taigi vienas pagrindinių investavimo prioritetų strategijoje yra žmonių išteklių bendrąja prasme ir darbo jėga konkrečiai.

Apžvelgus šiuos prioritetus, galima teigti, kad savivaldybės vieni iš pagrindinių uždavinių plėtojant e. valdžią, investavimas į atitinkamas sritis: informacinių komunikacinių technologijų plėtrą, e. paslaugų populiarinimą ir diegimą, e. demokratijos skatinimą. Šių uždavinių įgyvendinimas turi būti siejamas su savivaldybės administracijos tarnautojų gebėjimais, tobulinimusi informacinių technologijų naudojimo savivaldybėje srityje. Šiems tikslams pasiekti viena iš pagrindinių sąlygų- atitinkamas finansavimas.

Siekiant įgyvendinti strateginius tikslus ir uždavinius, tuo pačiu sprendimu, Tauragės rajono savivaldybės taryba numatė priemonių planą, kuriame vienas iš konkrečių uždavinių -gerinti Savivaldybės administracijos, įstaigų darbuotojų administracinius gebėjimus bei viešųjų paslaugų teikimo kokybę išplėtojant elektroninių paslaugų spektrą ir tobulinant darbo organizavimą.

Konkrečios priemonės, susijusios su e. valdžios plėtra, ir joms numatytas finansavimas pateikimas 7 lentelėje:

7 lentelė

**Priemonės Tauragės rajono strateginio plano tikslų įgyvendinimui 2008-2013 m.**

Priemonė	Pasiekimo indikatorius	Pasiekimo laikas	Atsakinga institucija	Lėšų oreik is, mln. Lt
1	2	3	4	5
2.6.2.1. Žmogiškųjų išteklių tobulinimas Tauragės rajono savivaldybės administracijoje – darbuotojų bei vadovų mokymai ir profesinės kvalifikacijos kėlimas regionų plėtos srityje	Pateikta paraiška ES paramai gauti; Kvalifikaciją pakėlusiu asmenų skaičius	2009–2011	Tauragės r. sav.	0,5
2.6.2.2. Savivaldybės veiklos valdymo gerinimas - savivaldybės plėtos planų rengimas	Parengtų galimybių studijų skaičius; Atnaujintų/parengtų strateginių plėtos planų skaičius	2008–2012	Tauragės r. sav.	0,5
2.6.2.4. Taikant geografinės informacinės sistemas (GIS) įdiegti, vystyti ir plėtoti intelektualią valdymo sistemą Tauragės r. savivaldybės administracijoje ir jos teritoriniuose padaliniuose (seniūnijose)	Pateikta paraiška ES paramai gauti ir įgyvendintas projektas	2009–2011	Tauragės r. sav.	0,5

2.6.2.5. Viešųjų paslaugų teikimo kokybės bei infrastruktūros gerinimas Tauragės rajono savivaldybės administracijoje ir jos teritoriniuose padaliniuose (seniūnijose)	Pateikta paraiška ES paramai gauti ir įgyvendintas projektas	2011–2012	Tauragės r. sav.	0,55
2.6.2.6. Integruotos elektroninės sistemos įdiegimas Tauragės rajono savivaldybės administracijos posėdžių salėje	Pateikta paraiška ES paramai gauti ir įgyvendintas projektas	2010–2012	Tauragės r. sav.	0,3

Sudaryta autorės pagal Tauragės rajono savivaldybės strateginio plėtros plano 2008-2013 m. duomenis

Nustačius priemones strateginio plano tikslams įgyvendinti, Tauragės rajono savivaldybės taryba numatė ir rajono strateginio plano monitoringo sistemą. Šiame dokumente nustatyti vykdytojai, atsakingi už tam tikras sritis, numatomi atsiskaitymo būdai, etapai, terminai, išskiriami prioritetų vykdymo rodikliai. ***Pažymėtina tai, kad nėra nė vieno rodiklio, pagal kurį būtų galima nustatyti, ar pasiekti numatyti tikslai e. valdžios srityje. Todėl iškyla rizika, kad nenustačius šių rodiklių, nebus atliekama išsami analizė ir nevertinama bendra Tauragės rajono situacija vystant e. valdžios projektus.***

Apžvelgus Tauragės rajono savivaldybės tarybos formuojamą politiką e. valdžios srityje, toliau būtina įvertinti šios politikos įgyvendinimą, kuris pavestas Tauragės rajono savivaldybės administracijai. Atliekant tyrimą, buvo išanalizuoti savivaldybės administracijos metiniai veiklos planai bei jų įvykdymo ataskaitos, biudžeto formavimo ir jo vykdymo dokumentai.

Pasirinkta naujausia informacija, t.y. mero ir savivaldybės administracijos direktoriaus veiklos ataskaitos už 2010 m. Savivaldybės mero ataskaitoje nurodyta, kad siekiant įgyvendinti strateginio plano 2 prioriteta, vykdomi šie projektai, susiję su viešojo administravimo efektyvinimu bei specialistų gebėjimų tobulinimu:

- Tauragės apskrities savivaldybių tarybų sprendimų priėmimo viešinimas elektroninėmis priemonėmis – 638 tūkst. Lt;
- Tauragės ir Šilalės rajonų savivaldybių institucijų ir įstaigų dirbančiųjų kvalifikacijos tobulinimas – 268 tūkst. Lt;
- Tauragės rajono savivaldybės vidaus administravimo sistemos tobulinimas – 1,5 mln. Lt;
- Elektroninės valdžios paslaugų teikimas Tauragės regiono savivaldybėse (pateikta paraiška) – 27,5 tūkst. Lt;
- „Vieno langelio“ principu veikiančios piliečių aptarnavimo ir paslaugų teikimo sistemos sukūrimas Tauragės rajono savivaldybėje – 757 tūkst. Lt

Tauragės rajono savivaldybės administracijos direktorius savo ataskaitoje teigia, kad vienas



svarbiausių administracijos uždavinių – sukurti tokią administravimo sistemą, kuri dirbtų geriau ir kainuotų mažiau, o jos veikla būtų skirta gyventojams, jų reikmėms ir gerovei. Vienas iš prioritetų – administravimo sistemos modernizavimas panaudojant informacines technologijas. Todėl 2010 m. pradėti įgyvendinti keli projektai, skirti kurti elektroninę valdžią, didinti administravimo institucijos ir įstaigų veiklos efektyvumą, plėtoti elektroniniu būdu teikiamas viešąsias paslaugas, užtikrinti elektroninės demokratijos kūrimąsi. Kitas svarbus prioritetas teikiamas dirbančiųjų kvalifikacijos kėlimui. Administracija 2010 m. pasirašė sutartis dėl minėtų priemonių įgyvendinimo už 3,7 mln. Lt. Iš jų ES paramos lėšos – 3,3 mln. Lt. Įgyvendinus projektus bus pasiekti šie rezultatai:

- Pagerinta teikiamų paslaugų kokybė, užtikrintas administracijos ir politikų darbo veiklos skaidrumas ir sprendimų priėmimo kokybė;
- Sutrumpinta paslaugų teikimo procedūrų trukmė ir sumažintas tiesioginių vizitų skaičius ir darbuotojų darbo krūvis;
- Sukurtos naujos 4 interaktyvumo lygio elektroninės paslaugos, pateikiant jas „vieno langelio“ principu;
- Įsigyta ir įdiegta modernios administravimo sistemos veikimui užtikrinti reikalinga techninė ir programinė įranga – bus įdiegta dokumentų valdymo ir paslaugų valdymo sistemos, finansų valdymo ir apskaitos sistema, optimizuota strateginio valdymo sistema, sukurta geoinformacinė duomenų sistema, sukurta tarybos posėdžių valdymo sistema (įrengta nauja balsavimo ir diskusijų įranga posėdžių salėje), atnaujinta kompiuterinės technikos bazė;
- Darbui su sistemomis bus apmokyti 66 darbuotojai ir visi savivaldybės tarybos nariai.

***Analizuojant Tauragės rajono savivaldybės dokumentus, formuojamą politiką ir strategiją bei vykdomus projektus, galima teigti, kad savivaldybėje pradėti akivaizdūs veiklos pokyčiai, skirti viešosioms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti, formuoja atvirą, išskirtinį ir produktyvų bei ekonomišką viešąjį sektorių, kuris užtikrina kokybišką valdymą.***

### **3.3. Tauragės rajono savivaldybės internetinės svetainės analizė**

E. valdžios diegimas negalimas be institucijos internetinės svetainės, kadangi joje talpinama visa pagrindinė informacija, sukuriama bendra prieiga prie e. valdžios teikiamų paslaugų. Įstaigos interneto svetainė yra informacinių technologijų pagrindu veikianti informacinė sistema, skirta informacijai apie įstaigos funkcijas, struktūrą, veiklą skelbti, asmenims skatinti aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese, įstaigos veiklos skaidrumui užtikrinti, viešosioms ir (arba) administracinėms paslaugoms elektroninėmis ryšio priemonėmis teikti. Įgyvendinant e. valdžios

projektus, kuriamos paslaugos per internetą, kurios sudaro prielaidas visuomenei patogiau bendrauti su valdžios institucijomis. Domarkas V. (2006) teigia, kad tokio bendravimo efektyvumas priklauso nuo daugelio veiksnių, kurių vienas svarbiausių – informacinis komunikavimo pagrindas, t.y. reikiamos bendravimui informacijos pateikimas. O tas viešojo administravimo organizacijų informacijos pateikimo funkcijas turėtų atlikti šių organizacijų internetinės svetainės.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2003-04-18 nutarimu Nr. 480 (Žin., 2003, Nr. 38-1739) patvirtino bendruosius reikalavimus įstaigų interneto svetainėms, todėl valstybės ir savivaldybių institucijų svetainės turėtų būti panašios struktūros, kas palengvintų reikiamos informacijos paiešką gyventojams, verslo subjektams ir pan. Įstaigos interneto svetainės struktūra turi būti aiški, paprasta ir patogi, meniu antraštės – tikslios ir neviršijančios trijų reikšminių žodžių.

Atliekant tyrimą, buvo išanalizuota Tauragės rajono savivaldybės svetainė ir įvertinta, ar ji atitinka bendruosius reikalavimus, ar yra funkcionali, patraukti. Pažymėtina tai, kad 2010 m. IV ketvirtį buvo pakeistas šios svetainės dizainas bei struktūros išdėstymas. Analizės duomenys pateikti 8 lentelėje, kurios pirmoje skiltyje aprašomi reikalavimai pagal nutarimą, antroje skiltyje-savivaldybės svetainės struktūra, trečioje skiltyje pateikiami pastebėti neatitikimai.

8 lentelė

#### Tauragės rajono savivaldybės internetinės svetainės apžvalga

Struktūra pagal LRV nutarimo reikalavimus	Tauragės rajono savivaldybės svetainės struktūra	Pastabos
-	Naujienos	Savivaldybės svetainėje talpinama įvairi informacija apie vykstančius įvykius savivaldybėje
-	Savivaldybė	Šioje skiltyje patalpinta informacija apie savivaldybės vadovus
Veikla (nuostatai; planavimo dokumentai; darbo užmokestis; biudžeto suvestinė; veiklos sritys; viešieji pirkimai)	Veikla (nuostatai, planavimo dokumentai, darbo užmokestis; veiklos kryptys,; biudžeto suvestinė; viešieji pirkimai)	Atitinka reikalavimus
Struktūra ir kontaktai	Struktūra ir kontaktai	Šioje rubrikoje patalpinta visa reikalinga informacija, išskyrus tai, kad nėra atskirų darbuotojų atliekamų funkcijų ir jų pareigybei keliamų specialiųjų reikalavimų aprašymo. Prie struktūros ir kontaktų patalpintas gyventojų aptarnavimo laikas.
Teisės aktai	Teisės aktai	Atitinka reikalavimus
Teisės aktų projektai	Teisės aktų projektai	Atitinka reikalavimus
-	Pirminė teisinė pagalba	Savivaldybė pasinaudoja galimybe internetinę svetainę papildyti reikalingomis skiltimis
Tyrimai ir analizės	Tyrimai ir analizės	Atitinka reikalavimus
Teisės aktų pažeidimai	Teisės aktų pažeidimai	„Teisės aktų pažeidimai, valstybės kontrolierių sprendimai, teismo sprendimai skelbiami nedelsiant ir kai tik gaunami, skelbiami ne trumpiau nei vienus metus nuo informacijos apie priemones, kurių imtasi dėl teisės aktų

		<i>pažeidimų, paskelbimo dienos.”</i>
		Šioje rubrikoje nėra nieko paskelbta, nurodoma, kad informacija ruošinama.
-	Skelbimai (konkursai į valstybės tarnybą; viešieji pirkimai)	
-	Administracijos struktūrinių padalinių informacija	
-	Klausimai-atsakymai	
Paslaugos	Paslaugos	
Nuorodos	Nuorodos	Šioje rubrikoje patalpintos apklausos, nors turėtų būti <i>pateikiamos nuorodos į kitų susijusių įstaigų, įstaigos padalinių, steigėjo interneto svetaines.</i>

Sudaryta autorės remiantis Tauragės rajono savivaldybės internetinėje svetainėje pateikta informacija

Tauragės rajono savivaldybės informacija suskirstyta į 3 dalis: gyventojams, verslininkams, turistams. Peržiūrėjus šį suskirstymą, dalyje, kurioje skelbiama informacija gyventojams, nėra e. teikiamų paslaugų rinkmenų (tai skelbiama atskiroje rubrikoje).

Svetainėje skelbiama lankytojų statistika, todėl yra galimybė įvertinti lankytojų aktyvumą. Svetainėje pateikta informacija apie lankytojus nuo 2010-12-22 iki 2011-01-18. Per tą laikotarpį svetainėje apsilankė 46431 lankytojas, iš kurių 78,8 proc. sudaro svetainėje registruoti lankytojai. Vidutiniškai per dieną svetainėje apsilanko 1658 lankytojai. Lankytojų statistinė lentelė pateikiama 2 priede.

Palyginimui, buvo peržiūrėtos Tauragės apskrities savivaldybių svetainės ir nustatyta, kad 2011-01-18 Jurbarko rajono savivaldybės svetainėje lankėsi 1837 lankytojai, Pagėgių savivaldybės svetainėje lankytojai neskaičiuojami, Šilalės rajono savivaldybės svetainėje skaitiklis neveikė.

Įvertinant tai, kad Tauragės rajone gyvena apie 51000 gyventojų, o Jurbarko rajone – apie 35200, tai Tauragės rajono savivaldybės svetainę per dieną aplanko apie 3,2 proc. visų gyventojų, Jurbarko- 5,2 proc. Išvada- Tauragės rajono gyventojai nėra aktyvūs svetainės lankytojai, mažiau domisi savivaldybės naujienomis, teisės aktais, e. paslaugomis ir pan.

Siekiant sudaryti žmonėms su negalia lygias teises ir galimybes naudotis priemonėmis jų socialinei ir ekonominei integracijai, dalyvavimui visuomenės gyvenime būtina mažinti neįgaliųjų skaitmeninę atskirtį. Viena iš svarbių prielaidų neįgaliųjų skaitmeninės atskirties mažinimui yra interneto informacinės aplinkos pritaikymas žmonėms su negalia.

Lietuvos Respublikos valstybės institucijos plačiai pateikia viešąją informaciją interneto svetainėse, todėl svarbu jas padaryti prieinamas žmonėms su negalia. Bendruosiuose reikalavimuose institucijų interneto svetainėms įtvirtinta nuostata, kad valstybės institucijų

interneto svetainės turi atitikti interneto pritaikymo neįgaliesiems rekomendacijas. Tauragės rajono savivaldybės internetinė svetainė pritaikyta neįgaliųjų poreikiams.

Įstaigoje turi būti paskirtas darbuotojas arba atitinkamas padalinys, atsakingas už informacijos teikimą įstaigos interneto svetainėje. Pagal padalinių nuostatus nustatyta, kad tai atlieka Informatikos skyrius.

Tyrimo metu siekta įvertinti, ar sudaryta galimybė per savivaldybės internetinę svetainę naudotis e. paslaugomis, koks teikimo lygis, ar informacija atnaujinama. Tuo tikslu buvo paržiūrėta skiltyje **Paslaugos- informacijos rinkmenos** pateikta informacija (prašymų, kitų dokumentų formų pavyzdžiai). Nustatyta, kad nėra skelbiama informacija, koku būdu užpildytas formas pateikti savivaldybės administracijai (atnešti išspausdintas, ar pateikti e. paštu, ar per sukurtą prieigą). Be to, dokumentų formos, susijusios su statybos sritimi, nebeatitinka galiojančių statybos teisės aktų (Lietuvos Respublikos statybos įstatymas ir daugelis statybos reglamentų pasikeitė nuo 2010-10-01, tyrimas atliktas 2011-01-18). Pažymėtina tai, kad savivaldybė nenurodo savo svetainėje visoje Lietuvos Respublikoje veikiančio statybos dokumentų registravimo svetainės [www.planuojustatyti.lt](http://www.planuojustatyti.lt) nuorodos, kur visus prašymus gyventojai ir verslo subjektai galėtų pateikti, tuo pačiu palengvėtų savivaldybės tarnautojams darbo krūvis, nes nebereikėtų pateiktų prašymų jiems suvedinėti į minėtoje svetainėje veikiančią IS „INFOSTATYBA“. Kadangi savivaldybių administracijos yra šios informacinės sistemos tvarkytojai, todėl internetinėje svetainėje būtina informacija apie tokį galimą dokumentų pateikimo būdą.

Internetinėje svetainėje sudaryta galimybė užduoti klausimus e. būdu (būtina nurodyti e. pašta).

*Vertinant teikiamų e. paslaugų brandos lygį pagal internetinėje svetainėje pateiktą informaciją, galima teigti, kad paslaugos dalinai interaktyvios (gyventojai gali atsisiųsti reikalingas formas ir jas užsipildyti, tačiau nėra sukurta sistema juos pateikti e- būdu). Verslo subjektai turi galimybę gauti leidimus ir licencijas per bendrą Lietuvoje veikiančią portalą „Verslo vartai“. Taigi, kai kurios e. paslaugos (pvz.: gyventojams prilygsta II lygiui), verslui teikiamos paslaugos- jau gali būti įvertintos IV lygiu.*

Peržiūrėjus 2010 m. sausio – gruodžio mėn. ir 2011 m. sausio – vasario mėn. Svetainėje skelbiamas naujienas, nustatyta, kad per šį laikotarpį naujienų, susijusių su e. valdžios įgyvendinimu aptikta dvi (2010-03-31 ir 2010-07-10) : viena naujiena apie tai, kad savivaldybė rengiasi diegti projektą, įgyvendinantį e. demokratijos paslaugas bei buvo atliekamas elektroninės valdžios paslaugų plėtros galimybių Tauragės regione tyrimas. *Pažymėtina tai, kad šiose pranešimuose neaiškinama, kas tai yra e. demokratija, e. valdžia, todėl galima teigti, kad savivaldybė nepilnai išnaudoja internetinę svetainę, šviečiant visuomenę e. valdžios diegimo klausimais.*

Vykdam LR Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimo Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV 2009 m. rugpjūčio – rugsėjo mėn. atliko valstybės institucijų interneto svetainių būklės tyrimą „Valstybės institucijų interneto svetainių atitikimas bendriesiems valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimams“ (Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita, 2009). Savivaldybių interneto svetainių atitikimo Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo reikalavimams procentinės išraiškos pateikiamos 9 lentelėje.

9 lentelė

**Savivaldybių interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams procentinė išraiška**

Savivaldybės pavadinimas	Atitikimas reikalavimams			
	Bendrųjų nuostatų	Struktūros	Informacijos	Nutarimo (bendras)
Palangos	87,5	94,4	81,1	85,9
Radviliškio	87,5	100,0	78,4	85,9
Šiaulių r.	100,0	83,3	78,4	84,5
<b>Tauragės</b>	<b>87,5</b>	<b>88,9</b>	<b>78,4</b>	<b>83,1</b>
Telšių	100,0	88,9	73,0	83,1
Akmenė	93,8	94,4	70,3	81,7
*****	*****	*****	*****	*****
Klaipėdos m.	68,8	5,6	45,9	40,8
Panevėžio r.	81,3	11,1	35,1	39,4
Lazdijų	62,5	16,7	37,8	38,0
<b>Vidurkis:</b>	<b>80,8</b>	<b>54,4</b>	<b>60,2</b>	<b>63,4</b>

Šaltinis: <http://www.ivpk.lt>

Atlikto tyrimo ataskaitos duomenimis, Tauragės rajono savivaldybės internetinė svetainė atitinka nustatytus bendruosius reikalavimus institucijų svetainėms ir pagal tirtus kriterijus 2009 m. užėmė 4 vietą visų savivaldybių tarpe.

*Apibendrinat magistro darbe atliktą tyrimą, galima teigti, kad Tauragės rajono savivaldybės internetinė svetainė iš esmės atitinka bendruosius reikalavimus, keliamus institucijų svetainėms, tačiau neatliekamos gyventojų ir verslo subjektų apklausos dėl teikiamų e. paslaugų kokybės, netiriamas šių paslaugų poreikis, neiškinama visuomenei e. valdžios nauda ir reikalingumas.*

### 3.4. E. valdžios diegimo ir plėtros galimybės Lietuvos viešajame sektoriuje: ekspertų nuomonės raiška

Empirinio tyrimo rezultatų analizė buvo atliekama pagal tris problemines sritis, kurios išskirtos interviu protokole: **e. valdžios diegimas Lietuvoje (bendra situacija), e. valdžios diegimo situacija Tauragės rajone, e. valdžios plėtros galimybės Tauragės rajone.**

Kiekvienos srities analizė pradedama nuo įžangos, kuri apibūdina tiriamosios srities tikslą ar problemą.

Tiriant pirmąją sritį, siekta išsiaiškinti teiginį, ar e. valdžia, kuri paremta informacinių komunikacinių technologijų taikymu, yra viena iš svarbiausių viešojo sektoriaus efektyvumo didinimo sudėtinių dalių Lietuvoje, ekspertų buvo klausama, kokia jų nuomonė apie vykstančius pokyčius e. valdžios srityje Lietuvos viešajame sektoriuje. Buvo pateikti 5 klausimai, į kuriuos ekspertai pateikė savo nuomonę.

Ekspertų nuomonė apie e. valdžios projektų diegimą Lietuvos viešajame sektoriuje buvo vieninga – **e. valdžios projektų diegimas nevyksta tolygiai.** Tokiu atveju ekspertų buvo prašyta plačiau pakomentuoti savo atsakymus. Teiginių, kodėl šis procesas netolygus, buvo pateikta įvairių. Vienas iš ekspertų mano, kad į šį klausimą galima pateikti du atsakymus: jei būtų kalbama apie valstybės institucijas, tai atsakymas būtų teigiamas, nes akivaizdu, kad valstybės institucijos šioje srityje yra pažengusios toliau nei savivaldybės. Savivaldybių koordinavimas diegiant e. valdžios projektus iki 2010 m. buvo nepakankamas, tačiau 2010 m. Lietuvos savivaldybių asociacija (toliau –LSA) atliko tyrimą ir pateikė projektą „e. savivaldybė“, kuriame numatytos bendros gairės visoms Lietuvos savivaldybėms: e. paslaugų diegime, e. dokumentų valdymo sistemų diegime, kitų IS suderinamume ir pan. Tačiau, eksperto nuomone, tokias strategijas būtina patvirtinti teisės aktais, įpareigojančiais savivaldybių tarybas numatyti konkrečius strateginius tikslus ir priemones bei įgyvendinimo etapus. Už e. valdžios projektų įgyvendinimą savivaldybės privalėtų atsiskaityti jas kuriojančiai organizacijai (tai galėtų būti ir LSA).

Kiti ekspertai teigė, kad trūksta kontrolės, finansavimo. Vienas ekspertas mano, kad e. valdžią reglamentuojantys teisės aktai yra rekomendacinio pobūdžio, todėl institucijų vadovybės juos įgyvendina taip vangiai. Dar viena nuomonė, dėl ko e. valdžios diegimas nevyksta sparčiai - tai vengimas diegti e. parašo naudojimo galimybę.

Vienas iš komentarų: „...dauguma institucijų vadovų e. valdžią supranta tik kaip paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę, tačiau neskiria dėmesio vidaus sistemai pertvarkyti, t.y. nediegia IS, neskiria lėšų darbuotojų tobulinimuisi ir pan. Be to, e. valdžios diegimas priklauso nuo vadovų požiūrio į inovacijas, nuo jų šiuolaikiško požiūrio į valdymą,“ leidžia teigti, kad, **siekiant e. valdžios plėtros, svarbią reikšmę turi institucijų vadovų požiūris.**

Šiuolaikinių technologijų panaudojimas viešajame sektoriuje leidžia, Barcevičiaus (2010) nuomone, mažinti nelanksčias, ilgai trunkančias procedūras, analizės, skaidrumo ir viešumo trūkumą priimant sprendimus, o tai turi padidinti viešojo sektoriaus efektyvumą. Ekspertų nuomonė dėl viešojo sektoriaus efektyvumo didinimo diegiant e. valdžią, išsiskyrė. 3 ekspertai mano, kad e. valdžios diegimas padeda pelnyti gyventojų ir verslo subjektų pasitikėjimą. Be to, taupomas laikas: ir institucijų, ir besikreipiančiųjų į institucijas įvairiais klausimais asmenų. Vienas ekspertas nurodo priežastis, kurios, jo nuomone, negerina viešojo sektoriaus efektyvumo. Viena iš priežasčių – asmenys nesugebės tiksliai pateikti reikalingos informacijos, dėl ko, jo nuomone, nebus įmanoma suteikti paslaugą kokybiškai. Be to, ekspertas mano, kad vis tiek reikės kaupti popierinius dokumentus ir visą informaciją suvedinėti į atitinkamas IS, todėl darbuotojų darbo krūvis nesumažės. Eksperto nuomone, padidės teikiamų paslaugų vertė, nes įstaigos privalės skirti daugiau lėšų informacinių sistemų palaikymui.

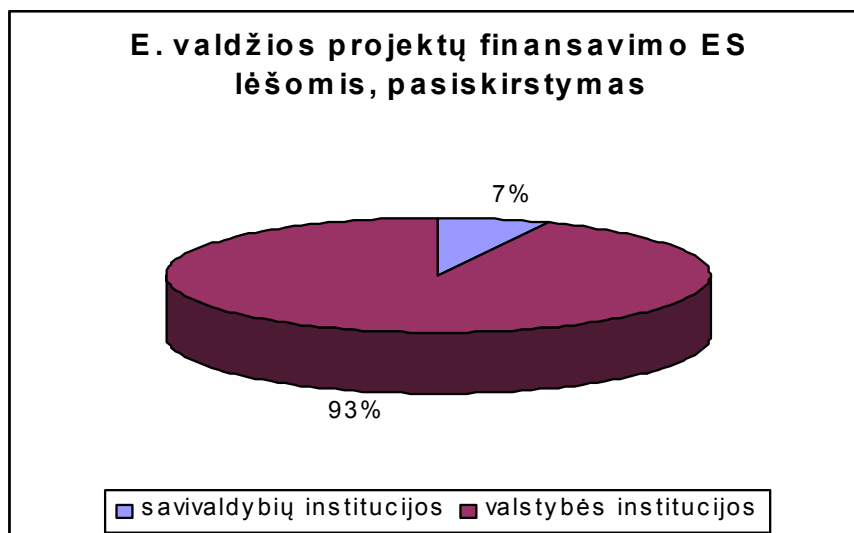
Interviu metu siekta sužinoti ekspertų nuomonę apie institucijas, atsakingas už e. valdžios diegimą Lietuvoje. Ne visi ekspertai teisingai įvardijo visas institucijas, koordinuojančias e. valdžios procesus. Jų nuomone, atsakingos institucijos vykdo joms pavestus uždavinius tinkamai. Tik vienas iš ekspertų pasisako už tai, kad šios institucijos savo funkcijas atlieka formaliai. Jo nuomone, šios institucijos reikalauja iš kitų įstaigų įvairių duomenų, ataskaitų, tačiau neaišku, kur šie duomenys panaudojami. Pagal šiuos atsakymus susidaro nuomonė, kad ekspertai nevisai tiksliai žino, kas atsakingas už e. valdžią Lietuvoje, kam panaudojama renkama informacija.

E. valdžiai vystyti rengiami atskiri dokumentai, nustatantys svarbiausius valstybės tikslus ir uždavinius šioje srityje, laukiamus rezultatus ir jų pasiekimo būdus bei priemones. Žilionienės (2004) nuomone, šie dokumentai atspindi šalyje vyraujančią požiūrį į elektroninę valdžią, jos prigimtį ir pobūdį. Tyrimo metu ekspertai, išsakė savo nuomonę dėl LR teisės aktų, susijusių su e. valdžios plėtra, parengimą ir jų pritaikomumą praktikoje. Ekspertų teigimu, teisės aktai priimti, tačiau ne visada pritaikomi visoms institucijoms. Čia vėl išskiriama tai, kad Lietuvoje valdymo institucijos skirstomos į valstybės ir savivaldybių. Tokiu atveju, valstybės institucijų strateginiai tikslai susiejami su Vyriausybės formuojama politika, o savivaldybėse strateginius tikslus nustato vietinės tarybos, kurios dažniausiai teikia prioritetus socialiniams klausimams, savivaldybių infrastruktūrai gerinti. Procesai, susiję su valdymo gerinimu, savivaldybėse nėra prioritetiniai, nes teisės aktuose nėra akcentuojama, kad šiuos procesus įgyvendinti privaloma. Vienas iš ekspertų išsakė savo nuomonę dėl teisės aktų įgyvendinimo: „Manau, kad teorija skiriasi nuo praktikos: teisės aktai sukurti, tačiau realūs sprendimai yra atliekami paviršutiniškai, tik dėl to, kad institucija galėtų pažymėti, jog projektas įgyvendintas. Dažniausiai patys projektai nėra ypatingai kontroliuojami, todėl institucijos, prisidengdamos e. valdžios diegimu, tiesiog atsinaujina savo kompiuterinę techniką, o e. valdžios procesai toliau nebeįgyvendinami. Be to

„nukopijuojami“ nuo ES rekomendacijų, neatsižvelgiant į šalies valstybinę sistemą, gyventojų poreikius, verslo situaciją.“

Ekspertų interviu metu buvo klausiama, kokia jų nuomonė apie e. valdžios projektų finansavimą. Savivaldybės atstovai, dalyvavę apklausoje, teigė, aplamai Lietuvoje projektai finansuojami tinkamai. Didžiausia dalis finansavimo gaunama iš ES fondų. Ekspertai pabrėžė tai, kad **savivaldybių projektams, susijusiems su e. valdžios diegimu** iš ES lėšų skiriama, daugiausia, **e. paslaugų diegimui**, o kitose priemonėse (darbuotojų gebėjimų tobulinimas, geresnio bendradarbiavimo tarp institucijų sisteminimas ir pan.) savivaldybės dalyvauti negali. Be to, pažymėta tai, kad iki 2010 m. nebuvo įsisavinta dalis lėšų, kadangi nebuvo aiškūs paraiškų pateikimo kriterijai. Nuo 2010 m. kriterijai tapo aiškesni, todėl lėšų įsisavinimas pagerės.

Siekiant išsiaiškinti, ar ekspertų nuomonė pasitvirtina, buvo atlikta [www.esparama.lt](http://www.esparama.lt) puslapyje skelbiamų projektų analizė. Nustatyta, kad įvairios priemonės, susijusios su e. valdžios diegimu, yra numatomos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintoje Ekonomikos augimo veiksmų programoje. Patvirtinta 16 priemonių, iš kurių savivaldybėms tenka -3. Pagal finansavimo pasiskirstymą, savivaldybėms tenka 67 mln. Litų (7 proc. visų lėšų), valstybės institucijoms 923,2 mln. Litų arba 93 proc. viso finansavimo (8 pav.):



8 pav. E. valdžios projektų finansavimo ES lėšomis, pasiskirstymas.

Sudaryta autorės pagal [www.esparama.lt](http://www.esparama.lt) pateiktus duomenis

Ekspertų nuomonė dėl finansavimo atitiko paskelbtiems duomenims.

*Sužinojus ekspertų nuomonę dėl e. valdžios diegimo Lietuvoje, apibendrintai galima teigti, kad e. valdžios projektų diegimas, jų nuomone, Lietuvoje vyksta lėtai dėl teisės aktų netobulumo, dėl institucijų vadovų požiūrio į e. valdžią, dėl per mažo finansavimo, strategijos nebuvimo. Valstybės tarnautojų nuomone, e. valdžios įdiegimas nepagerins viešojo sektoriaus efektyvumo ,*



*kadangi pabrangs paslaugų tiekimas dėl IS palaikymo, padidės darbo krūvis. Ekspertai nurodė e. valdžios projektų kontrolės trūkumą kaip vieną iš priežasčių, dėl ko e. valdžios projektai įdiegiami, bet nevystomi toliau.*

### **3.5. E. valdžios diegimas ir plėtra Tauragės rajone: ekspertų nuomonės raiška**

E. valdžia nekeičia esančio viešojo administravimo rėmų ir tradicijų, bet prie jų, kaip teigia autoriai Steponavičienė (2007), Zylius (2007) ir kt. prisitaiko. Jų nuomone, dalis e. valdžios paslaugų įdiegta formaliai, jos pačios administracinių procedūrų nesupaprastina. E. valdžios įdiegimo procesą apsunkina motyvacijos stoka, projektų vadybos įgūdžių trūkumas tarp viešosios administracijos pareigūnų, prastas ir fragmentiškas įdiegimo monitoringas, ir, svarbiausia, lėta viešojo administravimo reforma.

Atliekant tyrimą pagal antrą sritį – e. valdžios diegimas Tauragės rajono savivaldybėje, ekspertams buvo pateikta 10 klausimų, susijusių su e. valdžios diegimo situacija jų įstaigose, siekiant išsiaiškinti, kaip Tauragės rajono savivaldybėje vyksta e. valdžios diegimas, įgyvendinimas bei priežiūra.

Vietos valdžių lygmeniu teikiamų administracinių paslaugų teikimui elektroninėje erdvėje bendra strategija šalyje nekuriama. E. valdžios tikslai atsispindi savivaldybių strateginiuose planuose, kurie skirtingų savivaldybių yra skirtingi.

Tauragės rajono savivaldybėje strateginiame plane priemonės, susijusios su e. valdžios diegimu, numatytos. Ekspertai interviu metu jų rajono strateginiame plane numatytas priemones įvertino teigiamai, tačiau nuomonę apie bendrą e. valdžios strategiją savivaldos lygmeniu palaikė, manydami, kad tai suvienodintų e. paslaugų teikimo procedūras, skatintų piliečių e. dalyvavimą. Ekspertai teigia, kad diegiant e. valdžią savivaldybėse, tikslinga būtų sukurti Lietuvoje bendrą vieningą prieigą prie teikiamų e. paslaugų.

Strateginių tikslų įgyvendinimui įtakos turi institucijose naudojamos procedūros, darbo organizavimo principai, vidinė organizacinė struktūra. Diegiant e. valdžią, darbo procesuose taikomos naujos technologijos, kurios, Barcevičiaus (2010) teigimu, skatina vidinius pokyčius valdžios institucijose: peržiūrimos vykdomos funkcijos, nustatomos naujos procedūros, tokios kaip IS naudojimo taisyklės, gyventojų aptarnavimo e. būdu taisyklės ir pan. Ekspertai pateikė informaciją apie jų institucijose nustatytas taisykles, susijusias su IS (10 lentelėje).

**Informacija apie Tauragės rajono savivaldybėje nustatytas vidaus administravimo procedūras**

Klausimas Įstaiga, padalinys	Ar yra patvirtintos IS naudojimo taisyklės?	Ar nustatytos interesantų aptarnavimo e. būdu taisyklės?	Ar patvirtintos e. dokumentų tvarkymo taisyklės?	Ar patvirtinti IS saugos nuostatai?
1 ekspertas	+	+	-	+
2 ekspertas	+	+	-	-
3 ekspertas	-	+	-	+
4 ekspertas	-	-	-	-

Sudaryta pagal ekspertų atsakymus.

Reikšmės: „+“ – taip; „-“ – ne.

Pagal pateiktus atsakymus, galima teigti, kad institucijos, siekdamos kokybiško ir efektyvaus bendravimo su gyventojais, verslo subjektais ar tarp institucijų elektroniniu būdu, yra nustačiusios aptarnavimo procedūras, tačiau nėra e. dokumentų tvarkymo ir saugojimo taisyklių. Paprašius pakomentuoti, ar institucijos svetainėje yra prieiga gyventojams, ar verslo subjektams pateikti prašymą, pasirašant e. parašu (kaip numatyta taisyklėse), buvo atsakyta, kad nėra. Be to, valstybės tarnautojams nesudaryta galimybė pateikti atsakymus į prašymus, pasirašant e. parašu (juo šiuo atveju nesinaudojama). Ekspertai įvardijo vieną iš pagrindinių e. parašo nesinaudojimo priežasčių tai, kad daugumos valstybės tarnautojų pažymėjimai išduoti iki 2010 m. ir juose nebuvo įdiegti sertifikatai, suteikiantys teisę pasirašyti. Ekspertai mano, kad LR vidaus reikalų ministerija turėtų visus seno pavyzdžio pažymėjimus pakeisti į naujus, su įdiegtais sertifikatais.

E. valdžios plėtros įtakos turi informacinių technologijų lygis. Be kompiuterinės technikos ir IS e. valdžios projektų įgyvendinti neįmanoma. Apklausiant ekspertus, siekta išsiaiškinti, ar jų institucijoje IKT parametrai pakankami. Trys ekspertai nurodė, kad jų institucijų turimi technologiniai ištekliai nėra tinkami, kadangi pasenę, naudojamasi skirtingų versijų programomis. Toks nesuderinamumas tarp įstaigų pablogina bendradarbiavimą. Savivaldybės administracija ir jai pavaldžios įstaigos neturi galimybės naudotis viena dokumentų valdymo sistema, todėl dauguma vidaus teisės aktų įstaigoms pateikiama popieriniu būdu. Tik vienas iš ekspertų paminėjo, kad įstaigos, kuriai jis atstovauja, kompiuterinė technika yra atnaujinta, kadangi diegiant pagal valstybinį projektą visos Lietuvos viešosiose bibliotekose veikiančią IS „LIBIS“, buvo gautas finansavimas kompiuterinei technikai įsigyti.

Atlikus apklausą apie institucijų kompiuterinės technikos ir informacinių sistemų būklę, nustatyta, kad vykdant bendrus Lietuvos mastu projektus (šiuo atveju- bibliotekų modernizavimas), atnaujinama techninė bazė, diegiamos vienodos ir suderintos IS. Galima teigti, kad diegiant e. valdžią, projektai, vykdomi valstybiniu mastu, įvykdomi sėkmingiau todėl kalbant apie

savivaldybes, reikėtų pasinaudoti tokių projektų įgyvendinimu ir jų pavyzdžiu kurti savivaldos lygmenyje bendrus projektus.

Diegiant e. valdžios projektus, labai svarbus viešojo sektoriaus tarnautojų sugebėjimas prisitaikyti prie naujovių, mokėjimas naudotis kompiuterine technika ir informacinėmis sistemomis. Ekspertų buvo klausta apie jų institucijose dirbančių darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygį, kvalifikacijos IKT srityje kėlimą. Ekspertai atsakė, kvalifikacija IKT srityje keliami tuo atveju, kada diegiama nauja informacinė sistema arba jei, tai numatoma pagal vieno ar kito projekto sąlygas. Be to, 2007 m. Apskritis viršininko administracija vykdė ES lėšomis finansuojamą valstybės tarnautojų kvalifikacinių gebėjimų tobulinimo projektą, pagal kurį Tauragės rajono administracijos struktūrinių padalinių ir pavaldžių įstaigų vadovai dalyvavo ECDL (kompiuterinio raštingumo) kursuose, kurių metu išklause 4 modulių (pradinį) kursą bei išlaikė egzaminus.

Akivaizdu, kad diegiant e. valdžią, keičiasi viešojo sektoriaus tarnautojų veiklos pobūdis. Interviu metu ekspertai pakomentavo, kaip jų institucijose darbuotojai prisitaiko prie naujovių. Pagrindiniai argumentai pateikiami 11 lentelėje.

11 lentelė

**Ekspertų nuomonė apie e. valdžios procesų taikymą Tauragės rajono savivaldybės institucijose**

Ekspertai	Komentarai
1 ekspertas	...vieni specialistai greičiau įsisavina naujoves ir sėkmingai naudojami informacinėmis sistemomis kiti specialistai mano, kad naudojantis IS padidėja darbo krūvis, kadangi sistemos tarpusavyje nesusietos, neįmanoma pasinaudoti kitų sistemų duomenimis
2 ekspertas	...per daug sudėtingos IS
4 ekspertas	...nepasitikima IS, nes manoma, kad pradingus informacijai, jos nebus įmanoma atkurti.

Sudaryta pagal ekspertų atsakymus.

Pagal pateiktus komentarus galima teigti, kad specialistams sudėtinga pradėti naudotis IS, be to, baiminamasi dėl duomenų praradimo (tai įrodo, kad specialistai nesusipažinę su informacijos saugos nuostatais).

Interviu metu ekspertai nurodo tai, kad e. valdžios projektai diegiami kiekvienoje savivaldybėje skirtingai, nėra bendros strategijos. Ekspertų nuomone, diegiant e. valdžios projektus, tikslinga būtų išbandyti juos keliose savivaldybėse (pvz.: išrinkti tris savivaldybes pagal gyventojų skaičių – didelę, vidutinę ir mažą), įdiegus vieną ar kitą projektą, stebėti jo tolimesnį pritaikomumą ir jei projektas pasiteisina, jį įdiegti visose savivaldybėse. Kaip pavyzdį, ekspertai pateikė Tauragės regiono savivaldybėse vykdytą savivaldybių svetainių pertvarkymą Pirmame projekto etape buvo sukurta ir įdiegta svetainė Tauragės rajono savivaldybėje. Įdiegus svetainę, savivaldybė vykdė apklausą, kurioje siekta sužinoti lankytojų nuomonę dėl svetainės.

naudotis, informacijos joje pateikimo. Lankytojai svetainę įvertino teigiamai, todėl vėliau panašaus turinio svetainės įdiegtos ir kitose regiono savivaldybėse.

Ekspertai nurodo ir kitus būdus, kaip dalyvaujama diegiant e. valdžios projektus Tauragės rajono savivaldybėje. Pasiteisino tokie projektai, kurie buvo vykdomi atskirose srityse (šiuo atveju bibliotekose) ir apėmė visą Lietuvos viešųjų bibliotekų tinklą. Sukurta Lietuvos integrali bibliotekų informacijos sistema, kuri automatizuoja šalies dokumentų bibliografinę apskaitą, pagerina vartotojų bibliotekinių aptarnavimą (IS „LIBIS” nuostatai, 2009). Be to, įsteigti viešieji prieigos taškai kaimo bibliotekose pagerina informacinės visuomenės plėtrą kaimiškose vietovėse ypatingai siekiant sumažinti skaitmeninį skląsto lygį tarp miesto ir kaimo vietovių gyventojų.

Visų Tauragės regiono savivaldybių administracijų užsakymu atliekamas tiriamasis darbas „Veiksnių, sudarančių prielaidas interaktyvių e. paslaugų plėtrai Tauragės regione“. Savivaldybės pageidauja regione sukurti tik šiam regionui reikalingas e. paslaugas sveikatos sistemoje, kadangi panaikinus Tauragės apskrities administraciją, Tauragės rajono savivaldybei buvo priskirta keletas įstaigų, tame tarpe ir Tauragės apskrities ligoninė, į kurią kreipiasi visų apskrities rajonų gyventojai.

Tačiau pagal Ekonomikos augimo veiksmų programą, nustatyta, kad paskelbtas projektas „Elektroninės sveikatos paslaugos savivaldybėse“, kuriame dalyvauti turi teisę savivaldybių viešosios sveikatos įstaigos. Projekto tikslas - sukurti bendras visoje Lietuvoje e. paslaugas, sudaryti galimybę savivaldybių sveikatos priežiūros įstaigoms tarpusavyje bendradarbiauti, saugiai keistis informacija elektroninėmis priemonėmis. Už priemonę atsakingas IVPK prie Susisiekimo ministerijos. Reiškia nebus atsižvelgiama į savivaldybių administracijų poreikius, o bus kuriama visoje Lietuvoje vienodos e. sveikatos paslaugos.

***Lietuvos Respublikos Vyriausybė, siekdama efektyvesnio e. valdžios projektų diegimo, centralizuoja jų valdymą, vykdymo kontrolę pavesdama ne atskiroms savivaldybėms ar regionams, bet vienai institucijai.***

**E. valdžios ryšiai** vyksta įvairiais paslaugų teikimo kanalais (tarp valdžios ir piliečių, valdžios ir verslo subjektų, valdžios ir valstybės tarnautojų, valdžios ir valdžios institucijų). Apklausiant ekspertus, siekta išsiaiškinti, kaip šie ryšiai veikia Tauragės rajono savivaldybėje ir jos įstaigose.

**Ryšys tarp valdžios ir piliečių** apima naudojimąsi viešąja informacija, mokesčių mokėjimą, baudų sumokėjimą, santuokos ar mirties liudijimų išdavimą, leidimų išdavimą ir skundų registravimą ir pan. E. valdžios tikslas- šiuos procesus perkelti į elektroninę erdvę. Interviu metu ekspertai apibūdino, kaip šis ryšys veikia Tauragės rajono savivaldybėje. Jų nuomone, piliečiai aktyviai domisi internetinėje svetainėje pateikiama informacija, tačiau pageidaudami gauti jiems reikalingus dokumentus, gyventojai linkę atvykti pas specialistą. Ekspertai teigia, kad savivaldybėje ir jos institucijose nėra galimybės interneto pagalba pateikti prašymų dėl dokumentų išdavimo. Įdiegus projektą, susijusį su e. demokratija, piliečiai bus įtraukiami į :

Ekspertų nuomone, ryšys tarp valdžios ir piliečių Tauragės rajono savivaldybėje veikia silpnai, tačiau įvykdžius planuojamus projektus, situacija rajone pagerėtų.

Siekiant išsiaiškinti, ar gyventojai naudojami e. valdžios teikiamais privalumais, Tauragės rajono savivaldybės svetainėje buvo atlikta anoniminė mini apklausa „E. valdžios diegimas ir plėtros galimybės: Tauragės rajono atvejis“ (2 priedas). Buvo pateikti 9 klausimai, į kuriuos atsakė 57 svetainės lankytojai.

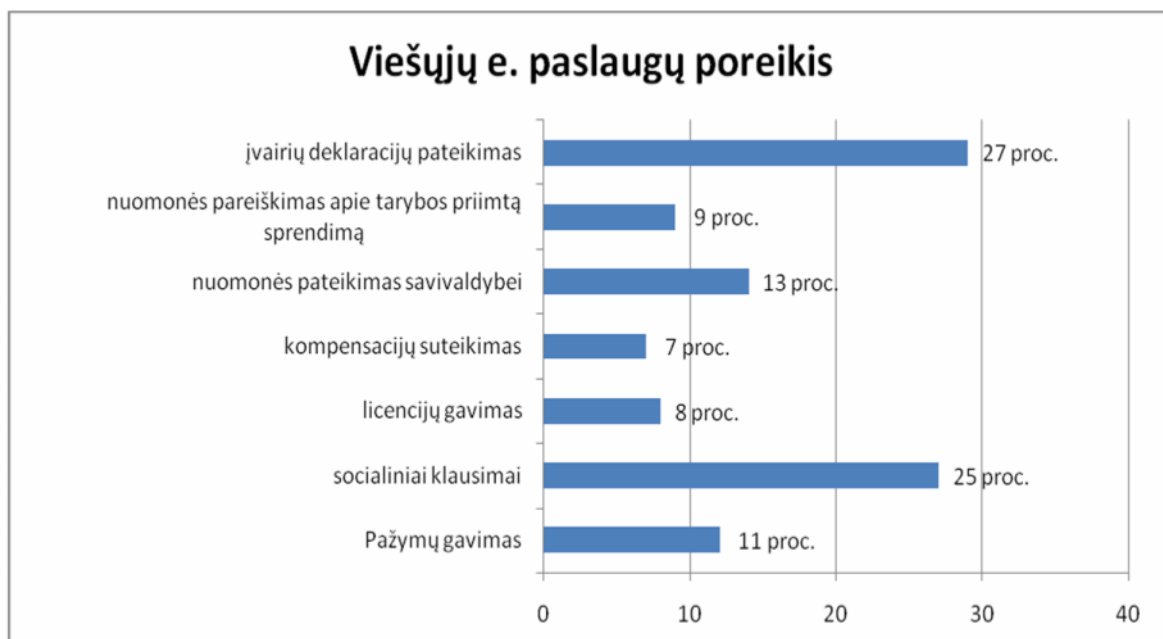
Iš visų atsakusių į pateiktus klausimus, 70 proc. sudarė moterys, 30 proc.- vyrai. Pagal gyvenamąją vietą apklausoje dalyvavę pasiskirstė sekančiai: Tauragės mieste gyvena 24 respondentai, Tauragės rajone- 27, ne Tauragės rajono gyventojai atsakė 6. Nustatyta, kad 40 proc. visų atsakusių amžius sudaro nuo 26 iki 40 m.

Tauragės rajono svetainėje apsilanko daugiausia vidurinį išsilavinimą turintys gyventojai. Tai sudaro 44 proc. visų dalyvavusių apklausoje.

Į klausimą „Kaip manote, ar savivaldybės internetinėje svetainėje yra pakankamai informacijos apie savivaldybės teikiamas e. paslaugas“, dalyvavusieji apklausoje atsakė : „taip“- 18, „ne“-18, „nesidomėjau“- 21. Iš visų dalyvavusių apklausoje, net 70 proc. nebandė užsisakyti e. paslaugų savivaldybės svetainėje.

9 pav. pateikta informacija, kaip pasiskirstė respondentų e. paslaugų poreikis. Populiariausios e. paslaugos (tai sudaro 27 proc. visų paslaugų) – deklaracijų teikimas. Lietuvoje dažniausiai teikiamos deklaracijos Valstybinei mokesčių inspekcijai bei Socialinio draudimo fondo valdybai. Iš savivaldybių teikiamų e. paslaugų populiariausios būtų tokios, kurios susijusios su socialiniais klausimais (tai sudaro 25 proc. visų nurodytų paslaugų). Be minėtų paslaugų, respondentai pageidautų reikšti nuomonę įvairiais klausimais savivaldybės administracijai (13 proc.) bei dalyvauti (reikšti nuomonę) priimant tarybos sprendimus – tokios paslaugos sudaro 9 proc.

Apibendrintai galima teigti, kad jei savivaldybėje būtų teikiamos e. paslaugos, tai gyventojai jomis naudotųsi. Be to, atsiranda poreikis dalyvauti savivaldybės valdyme, svarstant ir priimant sprendimus, reiškiant nuomonę ir pan.



9 pav. Viešųjų paslaugų poreikis Tauragės rajono savivaldybėje: gyventojų nuomonės raiška. Sudaryta mini apklausos duomenimis.

Respondentų nuomone, savivaldybės svetainėje reikalingą informaciją rasti nesudėtinga, todėl galima teigti, kad svetainė atitinka nustatytus reikalavimus, informacija išdėstyta pakankamai patogiai.

*Įvertinant apklausos duomenis, galima teigti, kad gyventojai domisi e. paslaugomis ir linkę dalyvauti svarstant savivaldybės sprendimus, todėl e. valdžios kanalą „valdžia-piliečiai“ savivaldybė turėtų tobulinti ir juo naudotis.*

**Ryšys tarp valdžios ir verslo** Tauragės rajono savivaldybėje vyksta vykdamas viešuosius pirkimus. Ekspertai teigiamai įvertino tai, kad atsirado galimybė kai kuriuos viešuosius pirkimus vykdyti per Centrinę perkančiąją organizaciją, nes taupomas institucijos darbuotojų laikas, kadangi nebereikia atlikinėti ilgai trunkančių pirkimų procedūrų. Ekspertai mano, kad į elektroninę erdvę būtų galima perkelti visus pirkimus (net ir vykdomus apklausos būdu), nes tai padėtų sukurti skaidrią viešųjų pirkimų sistemą.

Verslo subjektams gauti įvairius pageidaujamus dokumentus yra patogiau nei gyventojams, kadangi tai atliekama per visoje Lietuvoje veikiančią e. portalą „verslo vartai“.

**Ryšys tarp valdžios ir valstybės tarnautojų** apima darbuotojų priėmimą į darbą, dokumentų valdymą, IS naudojimą, bendradarbiavimą tarp pačių tarnautojų. Ekspertų nuomone, šis ryšys yra vienas opiausių tarnautojų atžvilgiu, kadangi diegiant e. valdžios projektus, atsiranda būtinybė peržiūrėti institucijos vidinę struktūrą, atsisakyti besidubliuojančių funkcijų. 12 lentelėje pateikiami ekspertų atsakymai į interviu metu užduotus klausimus.

**E. valdžios ryšį „valdžia- tarnautojai“ Tauragės rajono savivaldybėje apibūdinantys veiksniai**

Klausimas	Ar jūsų institucijoje yra sukurtas vidinė institucijos sistema (intranetas)?	Ar naudojamasi dokumentų valdymo sistema?	Ar naudojamasi geografinėmis informacinėmis sistemomis?	Ar pavaldžios institucijos turi galimybę pateikti savo informaciją savivaldybės administracijai IS pagalba?	Ar administracijos struktūra sutvarkyta taip, kad teikiant e. paslaugas, šiame procese dalyvautų kuo mažesnis tarnautojų skaičius?
Istaiga, padalinys					
1 ekspertas	-	+	+	-	-
2 ekspertas	-	+	-	-	+
3 ekspertas	-	+	+	-	-
4 ekspertas	-	+	-	-	+

Pagal pateiktus atsakymus, galima teigti, kad ryšys tarp valdžios ir tarnautojų veikia iš dalies. Institucijoje nesukurta vidinė svetainė tarnautojams, todėl su informacija, susijusia su vidaus administravimu, tarnautojai neturi galimybės susipažinti. Dokumentų valdymo informacinės sistemos įdiegtos, tačiau iškyla problema, kad visose institucijose šios sistemos skirtingos ir neįmanoma keistis dokumentais IS pagalba. Atliekant funkcijas, kai kurie padaliniai vykdo panašius procesus, todėl funkcijos dubliuojasi, tuo pačiu reikalingas didesnis darbuotojų kiekis (pvz.: socialinių klausimų sprendimas seniūnijose ir savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriuje). Šias problemas, ekspertų nuomone, padėtų išspręsti vieningos dokumentų valdymo sistemos įdiegimas savivaldybės administracijoje bei jai pavaldžiose institucijose. Be to, būtinas elektroninis dokumentų archyvavimas, kuris palengvintų įvairių dokumentų paiešką.

Ekspertai įvardijo dar vieną problemą, susijusią su savivaldybės biudžeto formavimu. Savivaldybėje nėra įdiegta finansų valdymo IS, kurios pagalba atsirastų galimybė vadovybei stebėti pinigų srautus, palengvintų biudžeto planavimą, išlaidų paskirstymą.

Interviu metu išsakyta nuomonė dėl elektroninio parašo naudojimo. Manoma, kad nėra sutvarkyta teisinė bazė, leidžianti įdiegti elektroninį parašą savivaldybėje, nes galimybė naudotis e. parašu turi tik valstybės tarnautojai, naudodamiesi valstybės tarnautojo pažymėjimu bei gavę atitinkamą leidimą.

Dažniausiai elektroniniu parašu institucijose naudojamasi teikiant deklaracijas VMI, SODRAI.

Apibūdinami ryšį tarp valstybės institucijų, ekspertai nurodė, kad šie procesai nėra įgyvendinti, nes nėra sukurtos vieningos informacinės sistemos, kuri apimtų gyventojų registrą, nekilnojamo turto registrą, VMI ar SODROS duomenis. Vykdamas priskirtas funkcijas, pasinaudoti registru duomenimis įmanoma, tačiau duomenis galima gauti iš skirtingų duomenų bazių už atitinkamą mokestį. Ekspertai nurodė kaip pavyzdį Nekilnojamo turto registrą, kurio duomenų reikia vykdamas socialines, žemės naudojimo funkcijas, išduodant statyba leidžiančius dokumentus ir

pan. Už kiekvieną prisijungimą skaičiuojamas sutartyje numatytas mokestis, padidinantis valdymo išlaidas.

Interviu metu sužinota subjektyvi ekspertų nuomonė apie e. valdžios diegimą Tauragės rajono savivaldybėje, įvardintos problemos, kurios gali turėti įtakos e. valdžios tolimesnei plėtrai.

*Ekspertai mano, kad e. valdžios projektai turi būti pritaikomi prie regiono poreikių, tačiau Lietuvos Respublikos Vyriausybė ir Lietuvos savivaldybių asociacija siūlo diegti vienodas paslaugas visose Lietuvos savivaldybėse, tai atliekant per vieningą e. portalą.*

*E. valdžios ryšiai Tauragės rajono savivaldybėje veikia tik iš dalies, nes e. paslaugos gyventojams neteikiamos 4 lygiu, institucijoje trūksta suderintų IS, nesukurta bendra duomenų bazė (iš registru, mokesčių administratorių turimų duomenų).*

### 3.6. E. valdžios plėtros galimybės bei perspektyvos Tauragės rajono savivaldybėje

Interviu metu išaiškėjo pagrindiniai veiksniai, kurie turi įtakos e. valdžios plėtrai Tauragės rajono savivaldybėje: **žmogiškieji veiksniai** -valstybės tarnautojų pasipriešinimas, **struktūriniai veiksniai** - institucijų funkcijų dubliavimas, **technologiniai**- nepilnai išnaudojamos informacinės technologijos; tiek gyventojų, tiek institucijų, **vadovavimas**- tai vadovų inovatyvumo trūkumas. Galima daryti prielaidą, kad kiek įmanoma sumažinus minėtų priežasčių skaičių ir strategiškai tinkamai pritačius informacinių komunikacinių technologijų teikiamą naudą tiek valdžios institucijoms, jų valdymo procesams, tiek visuomenei, e. valdžios plėtra taptų greitesnė ir efektyvesnė.

Ekspertų nuomone, e. valdžios plėtros galimybės padidėtų, jei atsirastų poreikis naudotis e. valdžios paslaugomis. Tačiau poreikis savaime neatsiras, reikalinga ir šių paslaugų pasiūla, t.y. institucijos turi būti suinteresuotos, kad jų siūlomu viešojo administravimo modeliu bei jų teikiamomis paslaugomis būtų naudojama. Todėl institucijos turėtų nuolat informuoti visuomenę apie diegiamus projektus, apie jų naudą ir teikiamų paslaugų efektyvumą. Visuomenės švietimui e. valdžios diegimo srityje institucijos turėtų skirti pakankamai dėmesio ir lėšų, tačiau nė vienas ekspertas nenurodė, kad apie naudojimąsi e. valdžios paslaugomis būtų vykdoma pastovi informacinė veikla (išskyrus tai, kad apie įdiegtą e. valdžios projektą paskelbiama vietinėje spaudoje ar interneto svetainėje). Kaip priešastį, ekspertai nurodo tai, kad nėra paskirtas atsakingas už visuomenės švietimą šiais klausimais tarnautojas ar skyrius. Savivaldybės vadovai, plėtodami e. valdžią, turi siekti, kad įdiegti projektai netaptų nenaudojami ir kad tai būtų naudinga tarnautojams, institucijai, visuomenei.

Ekspertų nuomone, susidomėjimą e. valdžia padidintų jos pagrindų dėstymas mokyklose. LR švietimo ministerija, kartu IVPK prie LR susisiekimo ministerijos galėtų parengti bendras programas, kurios būtų įtrauktos į mokymosi programas.



Akivaizdu, kad e. valdžios plėtros galimybės Tauragės rajono savivaldybėje neišnaudotos. Be planuojamų projektų (e. paslaugų, e. demokratijos paslaugų diegimas, darbuotojų kompetencijos kėlimas), kurių finansavimui pateiktos paraiškos, būtini institucijų struktūriniai pertvarkymai, IS sistemų diegimai bei jų suvienodinimas visose savivaldos grandyse.

Pirmutinis etapas, siekiant e. valdžios tolimesnės plėtros- tai e. valdžios strategijos visoms savivaldybėms sukūrimas. Strategija turėtų apimti e. valdžios diegimo etapus, atsakingus vykdytojus, ataskaitų apie e. valdžios paslaugų naudojimąsi teikimą paskirtam koordinatoriui bei įvykdytų projektų kontrolę.



## IŠVADOS

Išanalizavus viešojo sektoriaus modernizavimo procesą e. valdžios diegimo ir plėtros aspektu, pateikiamos šios **teorinės tyrimo išvados**:

1. Informacinių komunikacinių sistemų taikymas yra viena iš sąlygų, siekiant efektyvaus valdymo, todėl e. valdžia, kuri ir paremta IKT taikymu, yra viena iš svarbiausių viešojo sektoriaus efektyvumo didinimo sudėtinių dalių.
2. Siekiant, kad Europos Sąjungos šalys pasinaudotų visais informacinės visuomenės plėtros privalumais, nustatyti tikslai- įtraukti kiekvieną pilietį, šeimą, mokyklą, kiekvieną įmonę ir administraciją į skaitmeninę erą ir sukurti elektroniskai išprususią Europą.
3. Valstybės, kurdamos e. valdžios strategijas, taiko skirtingus metodus, todėl skiriasi ir e. valdžios proceso valdymas ir įgyvendinimas.
4. E. valdžios plėtra turi būti atliekama tolygiai visuose lygmenyse (tarptautiniame, valstybiniame, regioniniame, savivaldybių bei vietiniame) ir vienodai įvertintas kiekvienas e. valdžios vertės grandinės elementas.
5. Diegiant e. valdžią, būtini vidiniai pasikeitimai institucijoje, reikalingas bendradarbiavimas tarp institucijų, teikiamos viešosios paslaugos turi būti geresnės kokybės, būtinas valdžios viešumo, skaidrumo ir atskaitomumo didinimas panaudojant IKT.
6. IKT taikymas naujiems valdymo procesų aspektams optimizuoti ir modernizuoti (didinti viešojo administravimo, komunikacijos su piliečiais, viešų paslaugų teikimo efektyvumą, spartą ir skaidrumą) sąlygojo įvairių tarpusavyje persipynusių „e. terminų“ atsiradimą: e. valdžia, e. sveikata, e. demokratija, e. vyriausybė, e.įtrauktis, e. paslaugos ir kt. Įdiegus šių komponentų visumą, būtų galima teigti, kad e. valdžios tikslai pasiekti.
7. Lietuvoje sukurta reikiama teisinė bazė, tačiau techniškai ji nėra pilnai taikoma dėl įvairių veiksnių: institucijų požiūrio, lėšų stygiaus, gyventojų gebėjimo naudotis informacinėmis technologijomis.
8. Per paskutinius penkerius metus Lietuvoje situacija informacinių technologijų panaudojimo srityje pagerėjo, kas sudaro geresnes sąlygas plėtoti e. valdžią. Be to, patobulinta tvarka, kaip savivaldybėms pasinaudoti ES paramos lėšomis diegiant e. valdžios projektus. Tačiau pastebima tendencija, kad daugiau dėmesio skiriama e. paslaugų diegimui, o kiti e. valdžios komponentai nediegiami, t.y. nekuriamos apsikeitimo duomenimis tarp skirtingų valstybės institucijų sistemos, nekuriamos informacijos tarp valstybės tarnautojų apsikeitimo sistemos kiekvienos institucijos viduje (e-ofisas) ir pan.

**Praktinės tyrimo išvados.** Tauragės rajono savivaldybėje atliktas kokybinis tyrimas leido

suformuluoti šias praktines tyrimo išvadas:

1. Analizuojant Tauragės rajono savivaldybės dokumentus, formuojamą politiką ir strategiją bei vykdomus projektus, galima teigti, kad savivaldybėje pradėti akivaizdūs veiklos pokyčiai, skirti viešosioms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti, formuoja atvirą, išskirtinį ir produktyvų bei ekonomišką viešąjį sektorių, kuris užtikrina kokybišką valdymą

2. Vertinant teikiamų e. paslaugų brandos lygį pagal svetainėje pateiktą informaciją, galima teigti, kad paslaugos dalinai interaktyvios (gyventojai gali atsisiųsti reikalingas formas ir jas užsipildyti, tačiau nėra sukurta sistema juos pateikti e. būdu). Verslo subjektai turi galimybę gauti leidimus ir licencijas per bendra Lietuvoje veikiančią portalą „Verslo vartai“. Kai kurios e. paslaugos (pvz.: teikiamos gyventojams) prilygsta II lygiui, verslui teikiamos paslaugos- jau gali būti įvertintos IV lygiu.

3. Apibendrinant magistro darbe atliktą tyrimą, galima teigti, kad Tauragės rajono savivaldybės internetinė svetainė iš esmės atitinka bendruosius reikalavimus, keliamus institucijų svetainėms, tačiau neatliekamos gyventojų ir verslo subjektų apklausos dėl teikiamų e. paslaugų kokybės, netiriamas šių paslaugų poreikis, neiškinama visuomenei e. valdžios nauda ir reikalingumas.

4. Įvertinant gyventojų nuomonę dėl e.paslaugų, galima teigti, kad gyventojai domisi e. paslaugomis ir linkę dalyvauti svarstant savivaldybės sprendimus, todėl e. valdžios kanalą „valdžiapiliečiai“ savivaldybė turėtų tobulinti ir juo naudotis.

5. Sužinojus ekspertų nuomonę dėl e. valdžios diegimo Lietuvoje, apibendrintai galima teigti, kad e. valdžios projektų diegimas, jų nuomone, Lietuvoje vyksta lėtai dėl teisės aktų netobulumo, dėl institucijų vadovų požiūrio į e. valdžią, dėl per mažo finansavimo, strategijos nebuvimo. Valstybės tarnautojų nuomone, e. valdžios įdiegimas nepagerins viešojo sektoriaus efektyvumo, kadangi pabrangs paslaugų tiekimas dėl IS palaikymo, padidės darbo krūvis. Ekspertai nurodė e. valdžios projektų kontrolės trūkumą kaip vieną iš priežasčių, dėl ko e. valdžios projektai įdiegiami, bet nevystomi toliau.

6. E. valdžios ryšiai Tauragės rajono savivaldybėje veikia tik iš dalies, nes e. paslaugos gyventojams neteikiamos 4 lygiu, institucijoje trūksta suderintų IS, nesukurta bendra duomenų bazė (iš registrų, mokesčių administratorių turimų duomenų).

7. Tauragės rajono savivaldybėje nesudarytos tinkamos sąlygos pasirašyti informaciją e. parašu stabdo kai kurių projektų diegimą.

Išanalizavus e. valdžios diegimo ir plėtros galimybes viešajame sektoriuje bei apžvelgus problemas teoriniu aspektu, nustatyta, kad teisinė bazė pakankama plėtojant e. valdžios projektus. Tačiau atlikus empirinį tyrimą Tauragės rajono savivaldybėje ir jai pavaldžioje institucijose ir įvertinus vartotojų požiūrį į e. valdžios diegimą, paaiškėjo, kad nėra

savivaldos institucijoms e. valdžios plėtros srityje, todėl e. valdžios projektai savivaldybėse diegiami lėtai.

Galima konstatuoti, kad **tyrimo pradžioje iškelta hipotezė** – e. valdžios diegimas ir plėtros galimybės Tauragės rajone tiesiogiai priklauso nuo bendros strateginės situacijos Lietuvoje, gyventojų domėjimosi valstybės valdymu, poreikio naudotis e. valdžios teikiamomis paslaugomis bei Tauragės rajono savivaldos institucijų bei vadovų novatyvaus požiūrio į valdymą – pasitvirtino.



## REKOMENDACIJOS

Vadovaujantis teorine nagrinėjamos problemos analize bei empirinio tyrimo išvadomis, suformuluotos rekomendacijos e. valdžios diegimo ir plėtros viešajame sektoriuje atžvilgiu.

### **1. Lietuvos Respublikos Vyriausybei:**

1.1. Lietuvoje derėtų sukurti e. valdžios strategiją, išskiriant nacionalinį ir savivaldos lygius, kurioje būtų išskirti tikslai ir uždaviniai susiję e. valdžios plėtra bei informacinės visuomenės vystymu.

### **2. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijai:**

2.1. Siekiant sukurti vieningą e. paslaugų teikimo sistemą, reikalinga peržiūrėti LR Vidaus reikalų ministro įsakymu patvirtintą skaitmeninėmis technologijomis teikiamų paslaugų sąrašą, kurį būtina atnaujinti ir pritaikyti pagal pakeistus LR įstatymus.

2.2. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija, skatindama e. valdžios plėtrą Lietuvoje, turėtų spręsti klausimą dėl valstybės tarnautojų seno pavyzdžio pažymėjimų pakeitimo visiems valstybės tarnautojams į naujo pavyzdžio su sertifikatais patvirtinančiais teisę pasirašyti saugiu e. parašu.

### **3. Lietuvos Respublikos Švietimo ministerijai:**

3.1. Siekiant kuo ankstyvesnio supratimo apie e. valdžią, e. demokratiją, e. paslaugas, siūlytina, bendradarbiaujant su IVPK prie LR susisiekimo ministerijos, rajonų mokyklose dėstomą informacinių technologijų dalyką moksleiviams praplėsti e. valdžios pagrindų mokymu.

### **4. Lietuvos Respublikos Ūkio ministerijai:**

4.1. Skaidrumą atliekant viešuosius pirkimus padidintų visų pirkimų, įskaitant ir mažos vertės, perkėlimas į elektroninę erdvę, sudarant galimybę visiems šalies verslo subjektams skelbti e-kataloguose savo parduodamas prekes, ar paslaugas.

### **5. Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie LR Susisiekimo ministerijos:**

5.1. Siekiant Lietuvos gyventojus įtraukti į e. valdžios plėtros procesą Lietuvoje, tikslinga būtų atlikti jų nuomonės apklausas, plėtojant ir diegiant naujus e. valdžios sprendimus. Tai paskatintų domėjimąsi e. valdžia, būtų sukurtos reikalingiausios e. paslaugos.

## 6. Tauragės rajono savivaldybei:

6.1. Tauragės rajono savivaldybė, siekdama viešojo administravimo efektyvumo ir įgyvendindama e. valdžios projektus, turėtų pradėti nuo vidaus pertvarkos, t.y. diegti vieningas informacines sistemas (dokumentų valdymo, finansų valdymo, intranetą) administracijoje ir pavaldžiose institucijose, skirti ypatingą dėmesį darbuotojų kvalifikacijai IKT srityje kelti, ieškoti galimybių e. parašo plėtrai.

6.2. Visuomenę pastoviai informuoti apie įgyvendinamus e. valdžios projektus, jų rezultatus, biudžetą, projektų aktualumą piliečiui ir verslui. Tai leistų padidinti gyventojų pasitikėjimą e. valdžia, sumažinti jų neigiamą požiūrį e. valdžios atžvilgiu, o kartu sudomintų ir paskatintų juos naudotis siūlomais e. valdžios sprendimais.



## LITERATŪRA

### **Moksliniai straipsniai, monografijos:**

1. Barcevičius E. (2008). Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link? ISSN 1392–1681.Politologija, Nr.1
2. Barcevičius E. (2010). Plus Ça change...:Ar elektroninė valdžia pagerins viešąjį valdymą Lietuvoje? ISSN 1392–1681.Politologija, Nr.43, psl. 54-90.
3. Brown David(2006). Electronic Government and Public Administration. //ISSN 1648-4541. Viešasis administravimas, Nr. 2(10), 61-68 psl.
4. Butkevičienė E., Rutkauskienė D. (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose// ISSN 1648-2603.Viešoji politika ir administravimas, Nr. 23.
5. Chlivickas, E. (2007). Elektroninės valdžios projektų įgyvendinimas plėtojant viešąjį administravimą Lietuvoje. Viešasis administravimas, Nr. 3 (15), p. 71-73.
6. Dapkus, R. , Kmieliauskaitė R. (2011). E-demokratijos plėtros perspektyvos kaimiškuosiuose regionuose.// ISSN 1822-6760. Management theory and studies for rural business and infrastructure development. 2011. Nr. 2 (26).
7. Domarkas V. (2010). Tarptautinių organizacijų vaidmuo elektroninės valdžios lygmens vertinimo ir vystymo koordinavimo procesuose.//ISSN 1648–2603.Viešoji politika ir administravimas, 2010, Nr. 33, 23-34.
8. Domarkas V., Lukoševičienė V. (2006). Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu.//ISSN 1648-2603. Viešoji politika ir administravimas, Nr. 16
9. Garuckas R., Kaziliūnas A. E. (2008). Valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė. Viešoji politika ir administravimas , Nr. 23.
10. Ginevičius, R., Paliulis, N. K, Chlivickas, E., Merkevičius, J. (2006). XXI amžiaus iššūkiai: organizacijų ir visuomenės pokyčiai. – Vilnius.
11. Gosydarstvennoje upravlenyje b XXI veke: tradiciji i inovaciji“ (2007). Moskva: ROCCPEH. 42, 63 psl.
12. Gordon, T. F. [Information technology for good governance](#) . In French-German Symposium on Governance, Law and Technology (September 2005), D. Bourcier, Ed., University of Paris, pp. 87–95. <http://www.tfgordon.de/publications>
13. Heeks R. Implementing and Management eGovernment: An International Text. Sage Publications Ltd, 2006. //ISBN: 9780761967910[http://www.google.com/books?id=hRzAnMulatUC&lpg=PR8&ots=7VxdIEAx\\_j&lrl=lang\\_en&hl=lt&pg=PR4#v=onepage&q&f=false](http://www.google.com/books?id=hRzAnMulatUC&lpg=PR8&ots=7VxdIEAx_j&lrl=lang_en&hl=lt&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)

14. Heeks R.. Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment. iGovernment Working Paper No. 18, University of Manchester, 2006.// ISBN: 1 904143 822
15. Kiškis M., Kiškienė (Kraujelytė) A.. Informacinių technologijų įtaka teisiniams-politiniams procesams e-valdžios kontekste (Influence of technology over legal and political processes in the e-government context). Informacinės technologijos'2005, KTU, P. 771-778.
16. Kraujelytė, A. Intelektinė nuosavybė kaip e-verslo ir e- valdžios plėtros veiksnys. Viešojo politika ir administravimas. 2006. Nr. 17. 106 psl.
17. Limba T. (2007). Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos//ISSN1392-0561 Informacijos mokslai.
18. Montvilaitė, J., Strikulytė, N. (2006). Regioninė politika ir jos aktualijos Lietuvoje. Ekonomikos ir vadybos aktualijos. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla
19. Petroni G., Tagliente L., Rebosio A. (2005). E-government in the Republic of San Marino: Successful Initiatives. ISSN1648-4541. Viešasis administravimas, Nr. 2(6), 47 psl.
20. Paliulis, N. K., Jurkėnaitė, N. Jakaitis J.(2006). Elektroninė valdžia Lietuvoje: plėtra ir problemos. Viešasis administravimas, 1(9).
21. Petrauskas, R., Malinauskienė E. Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste. Viešasis administravimas, 2007 Nr. 3 (15).// ISSN 1648-4541, p. 65–71
22. Rabe M. 2006. Developing a Successful e-Government. University of Sydney, NSW 2006, Australia. [http://www.imamu.edu.sa/Scientific\\_selections/files/DocLib/E16.pdf](http://www.imamu.edu.sa/Scientific_selections/files/DocLib/E16.pdf)
23. Raipa A. (2007). Viešojo administravimo efektyvumas: monografija. Kaunas: Technologija
24. Raginytė E., Paliulis N.K. (2009).Elektroninė valdžia Lietuvoje: savivaldos pjūvis.Verslas, vadyba ir studijos 2009. Technika, 2009, p. 214-228.
25. Sakanaitė S. (2009). E-valdžia Lietuvoje// Straipsnis-759. Prieiga per internetą: [www.itzinios.lt](http://www.itzinios.lt).
26. Seifert J.W., McLoughlin G.J.(2007). State e-government strategien: Identifying Best Practikes and Applications. <http://www.fas.org/sgp/crs/secretcy/RL34104.pdf>
27. Stasiukonienė, J. (2008). Kauno apskritis – e-demokratijos regionas. – <http://www.kaunas.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/Regionine/Edemokratija/eDemokratija2J>
28. Zhou, H. Global Perspectives on E-government. Uni- ted Nations Division for Public Economics and Public Administration, December 10, 2001.<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CARICAD/UNPAN002485.pdf>
29. Žilionienė I.(2004).Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame sektoriuje.//ISSN 1648-2603.Viešojo politika ir administravimas, Nr.9, psl. 62-71.
30. Žilionienė I.(2004).Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga.//ISSN 1648-2603.Viešojo politika ir administravimas, Nr.10



### **Tyrimų ataskaitos, leidiniai:**

1. Informacinės visuomenės plėtros komiteto ataskaita „ Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, tyrimas”, (2008). [www.ivpk.lt](http://www.ivpk.lt)
2. Rudzkienė V. (2008). Projektas: E. valdžia piliečiams: plėtros gairių Lietuvai nustatymas naudojant ateities išvalgų metodologiją. Metinė Ataskaita. [http://www.egov.lt/uploads/.../EVPGL\\_Ataskaita\\_2008\\_santrauka\\_psl.doc](http://www.egov.lt/uploads/.../EVPGL_Ataskaita_2008_santrauka_psl.doc)
3. World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. United Nations. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>
4. Leidinys „Informacinės technologijos Lietuvoje “(2009). ISSN 1822-2935. Lietuvos statistikos departamentas.
5. Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita. Europos Tarpdisciplininių tyrimų Insitutas ir viešoji įstaiga „Visuomenės plėtros centras”. Vilnius, 2009. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=62&n=100>
6. UAB “Optimalus ryšys“.Valstybinių duomenų centro sukūrimas. Konceptija. (2005). Vilnius:Prieiga per internetą :<http://www.ivpk.lt/VDC/VDC%20konceptija%20050830.doc>
7. World Public Sector Report 2003: E - Government at the Crossroads. United Nations. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>
8. Jankauskas A. ir kt. Politikos mokslų enciklopedinis žodynas. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2007;
9. Gatautis R., Gudauskas R. ir kt. Aiškinamasis kvalifikacijų sistemos terminų žodynas. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2008.

### **Norminiai teisės aktai, strategijos:**

1. Viešojo administravimo įstatymas 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234.(Žin., 1999, Nr. 60-1945)
2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepsijos patvirtinimo“. (Žin., 2003, Nr. 2-5.)
3. Lietuvos Respublikos vyriausybės 2003-04-18 nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrieji reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“. (Žin., 2003, Nr. 38-1739.)
4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-04-28 nutarimas Nr. 488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“. (Žin.,2004, Nr. Nr.69-2399)
5. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2004-04-30 įsakymas Nr. 1V-148 „ Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojan skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo patvirtinimo“. (Žin., 2004, Nr.78-2750)

6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. gruodžio 9 d. nutarimas Nr. XI-52 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“. (Žin., 2008, Nr. 146-5870)
7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. vasario 25 d. nutarimas Nr. 189 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“. (Žin., 2008, Nr. 33-1268)
8. Lietuvos (ūkio) ekonomikos plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija
9. E. sveikatos 2007-2015 metų plėtros strategija
10. Komisijos komunikatas tarybai, Europos parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „i-2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“. [http://www.egov.lt/uploads/file/i2010\\_LT.pdf](http://www.egov.lt/uploads/file/i2010_LT.pdf)
10. Komisijos komunikatas tarybai, Europos parlamentui, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui i2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui. <http://www.egov.lt/uploads/file/i2010%20veiksmu%20planas.pdf>
11. Tauragės rajono tarybos 2009-02-26 sprendimas Nr.1-957 „Dėl Tauragės rajono strateginio plėtros plano 2009-2011 m. patvirtinimo“. Tauragė, 2009.

#### **Internetiniai šaltiniai:**

1. [http://eglemal.home.mruni.eu/wp-content/uploads/2010/09/EGovBasics\\_IvadinePaskaita\\_100901.pdf](http://eglemal.home.mruni.eu/wp-content/uploads/2010/09/EGovBasics_IvadinePaskaita_100901.pdf) . [http://www.tsi.su.lt/ecdl/basic+pateiktys/1modulis/1\\_2.html](http://www.tsi.su.lt/ecdl/basic+pateiktys/1modulis/1_2.html)
2. <http://www.brunel.ac.uk/329/BBS%20documents/PHD%20Doctoral%20Symposium%2009/HalaAlKhatib0632085.pdf>
3. [http://www.leidykla.eu/fileadmin/Informacijos\\_mokslai/35/59-68\\_Kasinskaite\\_Irmgarda\\_-\\_Besimokantis\\_regionas\\_...\\_pdf](http://www.leidykla.eu/fileadmin/Informacijos_mokslai/35/59-68_Kasinskaite_Irmgarda_-_Besimokantis_regionas_..._pdf)
4. [http://www.lsa.lt/failai/itprojektas/IT\\_GS\\_e.Strategija.pdf](http://www.lsa.lt/failai/itprojektas/IT_GS_e.Strategija.pdf)
5. [http://www.lnb.lt/doc/teise/LIBIS\\_nuostatai2009-06-17.pdf](http://www.lnb.lt/doc/teise/LIBIS_nuostatai2009-06-17.pdf). Lietuvos integralios bibliotekų informacijos sistemos nuostatai, 2009-08-17, patvirtinti Lietuvos nacionalinės M. Mažvydo bibliotekos gen. Direktoriaus įsakymus Nr. B-134.
6. [http://www.e-demokratija.lt/public\\_files/file\\_1259231642.pdf](http://www.e-demokratija.lt/public_files/file_1259231642.pdf)
7. <http://www.redtape.lt/blogas/pokalbis-romerio-universiteto-elektroninio-verslo-katedros-vedejas-rimantas-petrauskas.html>
8. Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2008 . Prieiga per internetą: <http://terminai.vlkk.lt:10001/pls/tb/tb.search>
9. Steponavičienė G. ir kt. (2007). The Development of eServices in an Enlarged EU: eGovernment and eHealth in Lithuania. <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1553>

# PRIEDAI

Created with

83



**nitro** PDF<sup>®</sup>  
created with

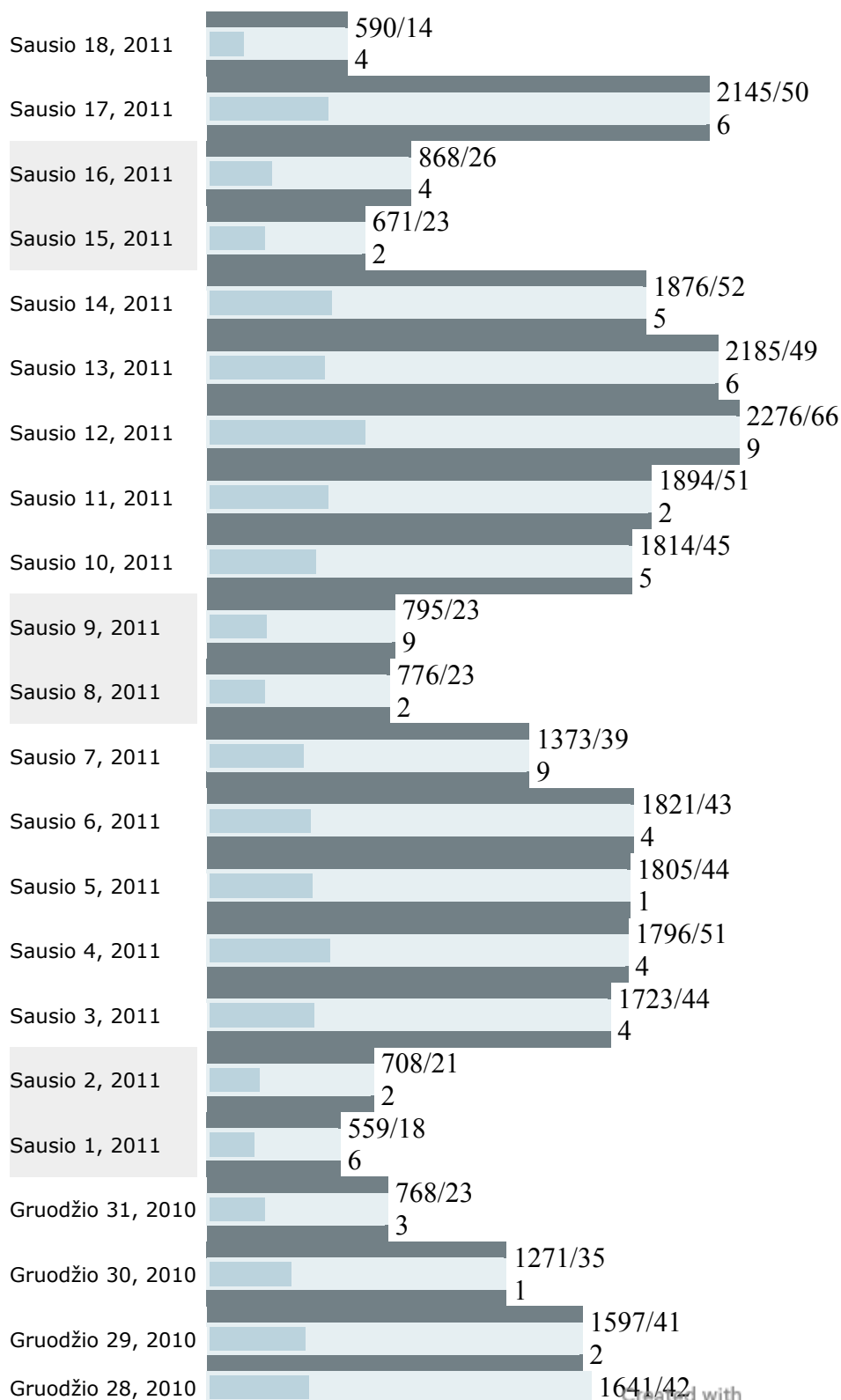
**professional**

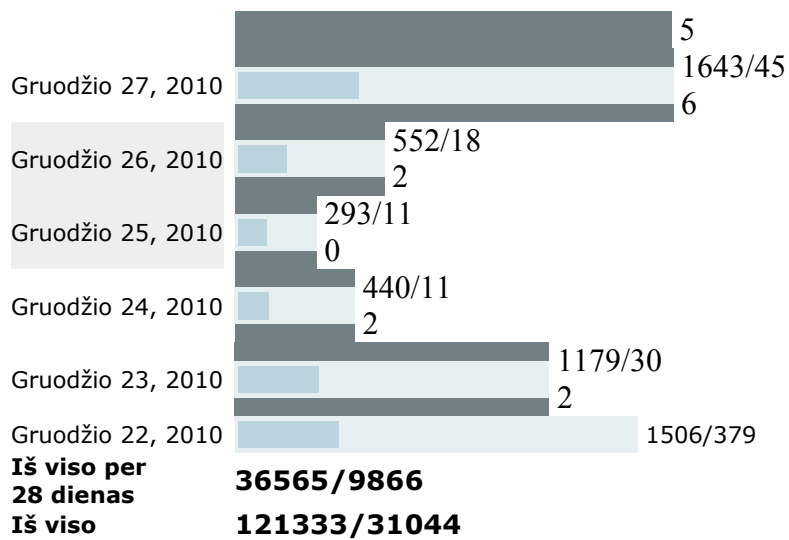
download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

## Tauragės rajono savivaldybė

<http://www.taurage.lt>





### Žymėjimai

■ - Puslapių parodymai   ■ - Unikalūs lankytojai

## APKLAUSA, ATLIKTA TAURAGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS INTERNETINĖJE SVETAINĖJE

E. valdžios diegimas ir plėtros galimybės: Tauragės rajono atvejis

-

1. \* Esate (lytis):

Vyras

Moteris

2. \* Priklausote amžiaus grupei:

Iki 25

26-40

41-60

61 ir vyresnis

3. \* Jūsų išsilavinimas:

Pradinis

Vidurinis

Aukštasis neuniversitetinis

Aukštasis universitetinis

4. \* Gyvenate:

Tauragės mieste

Tauragės rajone

Ne Tauragės rajono gyventojas

5. \* Kaip manote ar savivaldybės tinklalapyje yra pakankamai informacijos apie savivaldybės teikiamas paslaugas?

Taip

Ne

Nesidomėjau

6. \* Ar bandėte užsisakyti savivaldybės teikiamą paslaugą internetu:

Taip

Ne

7. \* Ar esate patenkintas suteiktų elektroninių paslaugų kokybe?

Taip

Ne

8. \* Kokie yra Jūsų pagrindiniai asmeniniai poreikiai, susiję su viešųjų e. paslaugų teikimu (galite pažymėti kelis):

Pažymų gavimas

socialiniai klausimai

licencijų gavimas

kompensacijų suteikimas

nuomonės pateikimas savivaldybei

nuomonės pareiškimas apie tarybos priimtą sprendimą

įvairių deklaracijų pateikimas

9. \* Ar savivaldybės svetainėje lengvai randate jus dominančią informaciją?

Taip

Ne

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

**EKSPERTO APKLAUSA  
INTERVIU PROTOKOLAS**

Apklauso tikslas- įvertinti e. valdžios diegimo procesus ir numatyti plėtros galimybes Tauragės rajono savivaldybėje ir pavaldžiose įstaigose.

**BENDRI DUOMENYS APIE INFORMANTĄ:**

\_\_\_\_\_ (vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_ (pareigos, patirtis užimamose pareigose, (metais))

\_\_\_\_\_ (institucija)

**I. TYRIMO SRITIS – E. VALDŽIOS DIEGIMAS LIETUVOJE (BENDRA SITUACIJA)**

*E. valdžia, kuri paremta informacinių komunikacinių technologijų taikymu, yra viena iš svarbiausių viešojo sektoriaus efektyvumo didinimo sudėtinių dalių Lietuvoje.*

<b>1. Ar e. valdžios projektų diegimas Lietuvos viešajame sektoriuje vyksta tolygiai ir sėkmingai?</b>	Taip	Ne
Jei ne, tai kokios pagrindinės priežastys stabdo e. valdžios diegimą?		

Komentaras:

\_\_\_\_\_

Patikslinimas telefonu:

\_\_\_\_\_

Atsakymas:

\_\_\_\_\_

<b>2. Ar e. valdžia pagerina viešojo sektoriaus efektyvumą Lietuvoje?</b>	Taip	Ne
Jei nepagerina, tai kodėl? Kokius neigiamus aspektus galite įvardinti?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

Lietuva siekia įsijungti į bendrą ES e. valdžios plėtros procesą. Šiems veiksams koordinuoti paskirtos atsakingos institucijos, kurios kuria e. valdžios strategijas, atlieka jų vykdymo priežiūrą.

<b>3. Ar, jūsų nuomone, institucijos, atsakingos už e. valdžios plėtros procesą, realiai vykdo joms nustatytus uždavinius?</b>	Taip	Ne
Jei ne, tai kokios priežastys lemia netinkamą e. valdžios procesų koordinavimą?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**



Diegiant e. valdžią ir numatant ateities perspektyvas, Lietuvoje priimti teisės aktai, reglamentuojantys šią sritį.

<b>4. Ar priimti Lietuvos Respublikos teisės aktai tinkamai parengti ir pritaikomi, diegiant e. valdžią šalyje?</b>	Taip	Ne
Jei ne, tai kokios priežastys lemia tai, kad teisės aktų neįmanoma įgyvendinti Lietuvos viešajame sektoriuje?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

Diegiant e. valdžios projektus Lietuvoje, būtinas tinkamas finansavimas (valstybės, savivaldybių ES lėšomis).

<b>5. Ar, Jūsų manymu, e. valdžios projektai tinkamai finansuojami?</b>	Taip	Ne
Jei ne, tai kodėl? Kokias pagrindines priežastis nurodytumėte?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

## II. TYRIMO SRITIS – E. VALDŽIOS DIEGIMO SITUACIJA TAURAGĖS RAJONE

Siekiant sėkmingo e. valdžios diegimo konkrečioje institucijoje, turi būti nustatyta strategija, sukurti teisės aktai, paskirti atsakingi asmenys.

6. Ar jūsų institucijos strateginiame plane yra numatytos priemonės, padedančios įgyvendinti e. valdžios plėtrą?	Taip	Ne
Jei ne, tai kodėl? Kokios priežastys?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

Atsakymas:

---

7. Ar Jūsų institucijoje vidaus taisyklės pakankamai apibrėžia procesus, susijusius su e. valdžios diegimu:	Taip	Ne
7.1. ar yra patvirtintos IS naudojimo taisyklės?		
7.2. ar nustatytos interesantų aptarnavimo e-būdu taisyklės?		
7.3. ar patvirtintos e- dokumentų tvarkymo taisyklės?		
7.4. ar patvirtinti IS saugos nuostatai?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

Atsakymas:

Kvalifikuoti specialistai, pakankamas IKT lygis – tai vieni iš svarbiausių e. valdžios diegimo veiksmų.

<b>8. Ar Jūsų institucijos IKT lygis atitinka parametrus, kurie reikalingi naudojantis IS?</b>	Taip	Ne
Jei ne, tai kokios priežastys?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

---

<b>9. Ar Jūsų institucijos darbuotojų kvalifikacijos kėlimui (IKT srityje) skiriama lėšų?</b>	Taip	Ne

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

---

<b>10. Ar institucijos darbuotojai lengvai prisitaiko prie e. valdžios diegimo?</b>	Taip	Ne
Koks Jūsų institucijos darbuotojų požiūris į naujų technologijų diegimą ir naudojimą?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

E. valdžios diegimo procesas Tauragės rajono savivaldybėje.

<b>11. Ar Jūsų institucija buvo pasirinkta kaip bandomoji, kurioje buvo išbandoma nauja e- paslauga ar pan.?</b>	Taip	Ne
Jei taip, tai ar toliau šios paslaugos diegimas buvo taikomas kitose Lietuvos savivaldybėse?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

<b>12. Ar vykdomi bendri e. valdžios projektai su kitomis savivaldybėmis?</b>	Taip	Ne

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

E. valdžios ryšiai vyksta įvairiais paslaugų teikimo kanalais (tarp valdžios ir piliečių, valdžios ir verslo subjektų, valdžios ir valstybės tarnautojų, valdžios ir valdžios institucijų).

<b>13. Ryšiai tarp valdžios ir piliečių:</b>	Taip	Ne
13.1. Ar piliečiai aktyviai naudojami e-paslaugomis?		
13.2. Ar yra galimybė gauti pageidaujamą paslaugą, neišeinant iš namų?		
13.3. Ar sumažėja darbo krūvis, teikiant e-paslaugas?		
<b>Pakomentuokite 13.1 klausimo atsakymą plačiau:</b> Jei piliečiai neaktyviai naudojami e- paslaugomis, kokios, Jūsų nuomone, priežastys?		
<b>Pakomentuokite 13.2 klausimo atsakymą plačiau:</b> jei nėra tokios galimybės, tai kokios pagrindinės priežastys?		
<b>Pakomentuokite 13.3 klausimo atsakymą plačiau:</b> jei nesumažėja, tai dėl ko?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

<b>14. Ryšiai tarp valdžios ir verslo:</b>	Taip	Ne
14.1. ar kreipiasi verslo subjektai internetu gauti jiems siūlomas paslaugas?		
14.2. ar, Jūsų nuomone, vykdant viešuosius pirkimus per Centrinę perkančiąją organizaciją, sumažėja institucijos laiko ir lėšų sąnaudos?		
<b>Pakomentuokite plačiau 14.1 klausimo atsakymą:</b>		
<b>Pakomentuokite plačiau 14.2 klausimo atsakymą:</b> Jei netaupomas laikas ir lėšos, tai kokios, jūsų manymu, priežastys?		

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

Atsakymas:

<b>15. Ryšiai tarp valdžios ir valstybės tarnautojų:</b>	Taip	Ne
15.1. ar jūsų institucijoje yra sukurtas vidinė institucijos sistema (intranetas)?		
15.2. ar naudojama dokumentų valdymo sistema?		
15.3. ar naudojama geografinėmis informacinėmis sistemomis?		
15.4. ar pavaldžios institucijos turi galimybę pateikti savo informaciją savivaldybės administracijai IS pagalba?		
15.5. ar administracijos struktūra sutvarkyta taip, kad teikiant e. paslaugas, šiame procese dalyvautų kuo mažesnis tarnautojų skaičius?		
Jei atsakymai ne, tai dėl kokių priežasčių tai nevyksta?		

Komentaras:

--

Patikslinimas telefonu:

--

**Atsakymas:**

--

16. Ryšiai tarp valdžios ir valdžios institucijų:	Taip	Ne
16.1. ar Jūsų institucijoje vyksta informacijos mainai (ar turite galimybę naudotis bendromis duomenų bazėmis – registrų centro, gyventojų registro ir pan.)?		
16.2. ar naudojantis VMI, SODROS, deklaravimo sistemomis, deklaracijos pasirašinėjamos el. parašu?		
Su kokiomis problemomis susiduriate?		

Komentaras:

--

Patikslinimas telefonu:

--

**Atsakymas:**

--

### III. TYRIMO SRITIS- E. VALDŽIOS PLĖTROS GALIMYBĖS TAURAGĖS RAJONE

*Apibendrintai galima teigti, kad e. valdžios sėkmingam diegimui ir plėtrai trukdo keletas veiksnių- tai žmogiškieji (valstybės tarnautojų pasipriešinimas), struktūriniai (institucijų funkcijų dubliavimas), technologiniai (nepilnai išnaudojamos informacinės technologijos; tiek gyventojų, tiek institucijų). Galima daryti prielaidą, kad kiek įmanoma sumažinus minėtų prižasčių skaičių ir strategiškai tinkamai pritačius informacinių technologijų teikiamą naudą tiek valdžios institucijoms, jų valdymo procesams, tiek visuomenei, e. valdžios plėtra taptų greitesnė ir efektyvesnė.*

17. Ar sutinkate su aukščiau pateiktu teiginiu?	Taip	Ne

Kokie dar, Jūsų nuomone, neigiami veiksniai turi įtakos e. valdžios

plėtrai?

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

18. Kokie numatomi artimiausi projektai , vykdam e- valdžios plėtrą?	Taip	Ne

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**

19. Ar institucija vykdo visuomenės švietimą e. valdžios klausimais?	Taip	Ne

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**



<b>20. Ar atliekami tyrimai, apklausos dėl e-paslaugų naudojimo?</b>	Taip	Ne

Komentaras:

Patikslinimas telefonu:

**Atsakymas:**