

**VILNIAUS UNIVERSITETAS  
KAUNO HUMANITARINIS FAKULTETAS**

**INFORMATIKOS KATEDRA**

Verslo informacijos sistemų studijų programa  
Kodas 62103S138

SANDRA STRIGŪNAITĖ

**MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS**

**VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ (SUSIJUSIŲ SU NEKILNOJAMO TURTO)  
TYRIMAS**

Kaunas 2007

**VILNIAUS UNIVERSITETAS  
KAUNO HUMANITARINIS FAKULTETAS**

**INFORMATIKOS KATEDRA**

Verslo informacijos sistemų studijų programa  
Kodas 62103S138

SANDRA STRIGŪNAITĖ

**MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS  
VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ (SUSIJUSIŲ SU NEKILNOJAMO TURTO)  
TYRIMAS**

Leidžiama ginti \_\_\_\_\_

Magistrantas \_\_\_\_\_  
(parašas)

Darbo vadovas \_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(darbo vadovo mokslo laipsnis, mokslo pedagoginis vardas,  
vardas ir pavardė)

Darbo įteikimo data \_\_\_\_\_

Registracijos Nr. \_\_\_\_\_

# TURINYS

|   |    |
|---|----|
| PAVEIKSLĖLIŲ SARAŠAS .....  | 5  |
| LENTELIŲ SARAŠAS.....   | 6  |
| SANTRUMPŲ SARAŠAS .....   | 7  |
| SANTRAUKA .....   | 8  |
| ĮVADAS.....   | 9  |
| 1. ELEKTRONINĖ VALDŽIA IR VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS .....                            | 12 |
| 1.1 El.vadžios ir viešųjų el.paslaugų samprata.....   | 12 |
| 1.2 Teisinė bazė.....   | 15 |
| 1.2.1 Lisabonos strategijos e-Europa pritaikymas Lietuvai .....                             | 15 |
| 1.2.2 Elektroninės valdžios teisinis reglamentavimas Lietuvoje .....                        | 17 |
| 1.3 Esamos el.valdžios padėties Lietuvoje apžvalga.....                                     | 19 |
| 1.3.1 Lietuvos valdžios struktūra .....   | 19 |
| 1.3.2 Informacinių technologijų sklaida Lietuvoje .....                                     | 21 |
| 1.4 El.valdžios evoliucija .....  | 23 |
| 1.4.1 El.valdžios vizija ir kūrimo principai.....   | 23 |
| 1.4.2 El.valdžios evoliucijos stadijos .....  | 24 |
| 1.4.3 Kaip reikėtų keisti el.valdžią? .....   | 26 |
| 1.5 Problema ir tyrimo objektas .....   | 28 |
| 2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO MODELIAI .....                                     | 29 |
| 2.1 Idealus el.paslaugų teikimo modelis .....   | 29 |
| 2.2 El.paslaugų teikimo modeliai pagal el.valdžios evoliucijos stadijas .....               | 30 |
| 2.2.1 El.paslaugų teikimo modelis susidarymo ir sustiprinimo stadijoje.....                 | 30 |
| 2.2.2 El.paslaugų teikimo modelis interaktyvumo stadijoje .....                             | 31 |
| 2.2.3 El.paslaugų teikimo modelis transakcijų stadijoje .....                               | 34 |
| 2.2.4 El.paslaugų teikimo modelis sujungimo stadijoje.....                                  | 36 |
| 2.3 Atliekamo tyrimo hipotezė.....  | 37 |
| 3. VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ (SUSIJUSIŲ SU NEKILNOJAMU TURTU)<br>LIETUVOJE TYRIMAS..... | 39 |
| 3.1 Tyrimo aprašymas .....  | 39 |
| 3.1.1 Tyrimo metodikos .....  | 39 |
| 3.1.2 Tyrimo etapai .....   | 40 |
| 3.2 Viešųjų el.paslaugų teikimo situacija Lietuvoje .....                                   | 40 |
| 3.2.1 Viešąsias paslaugas teikiantys internetinės svetainės .....                           | 41 |
| 3.2.2 Tyrimo srities konkretinimas .....  | 42 |
| 3.3 Nekilnojamo turto tvarkymo procesų tyrimas.....   | 42 |
| 3.3.1 Valdžios institucijos dalyvaujančios nekilnojamo turto tvarkymo procesuose .....      | 42 |
| 3.3.2 Nekilnojamo turto registravimo proceso ir procedūrų tyrimas .....                     | 45 |
| 3.3.3 Nekilnojamo turto įkeitimo ir arešto procedūrų tyrimas .....                          | 47 |
| 3.4 Nekilnojamo turto pardavimo-įsigijimo (įkeičiant turta) proceso nagrinėjimas .....      | 48 |
| 3.4.1 Dabartinis nekilnojamo turto pardavimo-įsigijimo procesas .....                       | 48 |
| 3.4.2 Ateities nekilnojamo turto pardavimo-įsigijimo procesas .....                         | 49 |
| 3.4.3 Dabarties ir ateities procesų palyginimas .....                                       | 50 |
| 3.5 Vientisa el.valdžios sistema .....  | 51 |
| 3.5.1 Bendras el.valdžios sistemos apibūdinimas .....                                       | 51 |
| 3.5.2 El.paslaugų susijusių su nekilnojamo turto posistemė .....                            | 53 |
| 3.5.3 Elektroninės pirkimo-pardavimo sutarties sudarymas .....                              | 54 |
| 3.5.4 Elektroninis nekilnojamo turto įkeitimas .....  | 56 |
| 3.5.5 Elektroninis apmokėjimas už nekilnojamą turta .....                                   | 58 |
| 3.5.6 Vientisos el.valdžios sistemos teikiama nauda .....                                   | 58 |

|  |    |
|--|----|
| 4. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS ..... | 60 |
| IŠVADOS ir PASIŪLYMAI .....              | 62 |
| LITERATŪROS SĄRAŠAS.....                 | 63 |
| PRIEDAI.....                             | 65 |

## PAVEIKSLĖLIŲ SĄRAŠAS

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 1 pav.  | Elektroninės valdžios įgyvendinimo objektai .....                                  | 13 |
| 2 pav.  | Lietuvos valdžios struktūra .....  | 20 |
| 3 pav.  | Koks turi būti naujas požiūris į el.valdžią .....                                  | 27 |
| 4 pav.  | Idealių el.pasaugų modelis .....   | 29 |
| 5 pav.  | El.paslaugų teikimo modelis susidarymo ir sustiprinimo stadijoje.....              | 31 |
| 6 pav.  | El.paslaugų teikimo modelis interaktyvumo stadijoje .....                          | 33 |
| 7 pav.  | El.paslaugų teikimo modelis transakcijų stadijoje .....                            | 35 |
| 8 pav.  | El.paslaugų teikimo modelis sujungimo stadijoje.....                               | 37 |
| 9 pav.  | Institucijos ir asmenys dalyvaujančios nekilnojamo turto tvarkymo procesuose ..... | 43 |
| 10 pav. | Nekilnojamo turto įsigijimo (įkeičiant perkamą turta) procesas .....               | 50 |
| 11 pav. | Elektroninės pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo modelis.....                     | 55 |

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

|            |   |    |
|------------|---|----|
| 1 lentelė  | El.valdžios plėtojimo etapai ir apibūdinimai.....   | 30 |
| 2 lentelė  | El.paslaugų teikimo modelio transakcijų stadijoje veiksmų tarp institucijų aprašymas .....                            | 35 |
| 3 lentelė  | El.paslaugų teikimo modelio sujungimo stadijoje veiksmų tarp institucijų aprašymas.....                               | 36 |
| 4 lentelė  | Internetinės svetainės (sistemos), kuriose sisteminama informacija apie el.paslaugas.....                             | 41 |
| 5 lentelė  | Probleminės sritys bei sprendimai.....  | 42 |
| 6 lentelė  | Institucijos, kurios saugo pagrindinius duomenis ir ruošia dokumentus teisiniam nekilnojamo turto registravimui ..... | 46 |
| 7 lentelė  | Dokumentai pateikiami registruojant nuosavybės teises į įgytą turta.....  | 46 |
| 8 lentelė  | Centrinei hipotekai reikalingi dokumentai norint atlikti atitinkamus procesus .....                                   | 47 |
| 9 lentelė  | Nekilnojamo turto paravimo ir įsigijimo (įkeičiant perkamą turta) proceso žingsniai .....                             | 48 |
| 10 lentelė | Nekilnojamo turto pardavimo ir įsigijimo (įkeičiant perkamą turta) proceso žingsniai .....                            | 49 |
| 11 lentelė | Dabarties ir ateities nekilnojamo turto įsigijimo (įkeičiant turta) procesų palyginimas .....                         | 51 |

## **SANTRUMPŲ SĄRAŠAS**

El.valdžia – elektroninė valdžia

El.paslaugos – elektroninės paslaugos

IRT – informacinės ir ryšių technologijos

G2C – el.valdžios modelis valdžia piliečiui

C2G – el.valdžios modelis pilietis valdžiai

G2B – el.valdžios modelis valdžia verslui

B2G – el.valdžios modelis verslas valdžiai

G2G – el.valdžios modelis valdžia valdžiai

PVM – pridėtinės vertės mokestis

LLRI – Lietuvos laisvosios rinkos instituto

ES – Europos sąjunga

RC – Registrų centras

## SANTRAUKA

STRIGŪNAITĖ, Sandra. (2007) *Research of Public e-Services (Related to Real Estate)*.

MBA Graduation Paper. Kaunas: Vilnius University, Kaunas Faculty of Humanities,  
Department of Informatics.

### S U M M A R Y

The main goal of the work is to present the model of better public e-service system. The deduction method was used analysing e-government and public e-services.

In the first part general meaning of e-gov and e-services are described. Also the law related to the development of e-gov is analysed. The general e-gov situation in Lithuania is presented. The theory of evolution of e-government is presented as well.

In the second part the models of e-service accordingly to the e-gov evolution stages are presented. The model of “Joined-Up-eGov” is adjusted to the real estate selling process in Lithuania. The comparison of real estate selling process of present time and future (using “Joined-Up-eGov”) shows the necessity to improve e-gov. The benefit using Joined-Up-eGov model providing public e-services is incontrovertible.



## ĮVADAS

Elektroninė valdžia, o kartu ir viešosios elektroninės paslaugos yra gan nauja sąvoka, nauja mokslinė tyrimo sritis Lietuvoje. Ši tyrimo sritis apjungia politikos, ekonomikos, informacinių technologijų, žmogiškųjų išteklių, tarptautinių santykių bei kitas mokslo sritis.

### **Temos aktualumas**

Informacinės technologijos jau dešimtmetį yra neatsiejama gyvenimo dalis: tiek versle, tiek moksle. Na o pastaraisiais metais jos vis labiau skverbiasi ir į valdžios institucijas. Gyventojai gaudami greitą aptarnavimą iš verslo (pvz. užsakymų pateikimas, apmokėjimas elektroniniu būdu), panašius aptarnavimo reikalavimus kelia ir valdžios institucijoms.

Norint sėkmingai plėtoti elektrone valdžią pirmiausia labai gerai reikia žinoti, kokia turėtų būti el.valdžia. Kuriant el.valdžią reikia kartu numanyti, ką ir kaip ateityje būtų galima joje patobulinti. Taigi šiuo darbu siekiama skatinti į el.valdžią bei el.paslaugų plėtrą žvelgti su ateities perspektyva. Kuo daugiau žmonių domėtis el.valdžia, kuo daugiau žmonių bus įtraukta į tyrimo vykdymą, kuo daugiau bus tyrimą palaikančių žmonių, tuo geresnių, tikslesnių darbo rezultatų galima bus tikėtis.

**Darbo tikslas** – pateikti viešųjų el.paslaugų teikimo sistemos modelį.

**Tyrimo objektas** – el.valdžia ir el.paslaugos.

### **Pagrindiniai darbo uždaviniai**

Siekiant užsibrėžto tikslo darbe yra nagrinėjami tokie uždaviniai:

- Remiantis literatūros analize, apibendrinti esama el.valdžios bei viešųjų el.paslaugų padėtį Lietuvoje;
- Apibendrinti teisinę bazę susijusios su el.valdžia situaciją;
- Remiantis el.valdžios evoliucijos tendencijas pasiūlyti ką ir kaip reikėtų keisti plėtojant el.valdžią;
- Atsižvelgianti į el.valdžios evoliucijos stadijomis būdingus bruožus, apibūdinti kaip turėtų atrodyti ideali el.paslaugų teikimas bei pateikti el.paslaugų teikimo modelius;
- Išnagrinėjus realias nekilnojamo turto tvarkymo procedūras Lietuvoje, pasiūlyti el.paslaugų (susijusių su nekilnojamo turto) teikimo modelį;
- Įvertinus ir palyginus dabarties bei ateities el.paslaugų teikimo procesus, suformuoti gautų rezultatų išvadas.

### **Tyrimo metodai**

Darbe buvo naudojamas dedukcijos metodas – nuo bendro palaipsniui pereinama prie konkretaus. Atliekant darbą buvo naudotos ir kitos metodikos: informacijos paieška, atrinkimas ir

sisteminimas, aprašymas, palyginimas, schemų braižymas ir modelių sudarymas bei sistemos procesų modelių sudarymas.

### **Gautų rezultatų apžvalga**

Pasiūlytas viešųjų el.paslaugų teikimo modelis (pritaikytas atskiram nekilnojamo turto tvarkymo procedūrom) teikia neabejotiną naudą tiek darbo, tiek laiko sąnaudų atžvilgiu.

### **Darbą sudaro keturios pagrindinės dalys:**

Pirmoje dalyje supažindinama su domėjimosi sritimis – el.valdžia bei el.paslaugomis. Nagrinėjama teisinė bazė susijusi su el.važios kūrimu ir plėtojimu bei aptariama dabartinė el.vadžios padėtis Lietuvoje. Taip pat pateikiama el.valdžios evoliucijos idėjai ir aprašomos pagrindinės el.valdžios evoliucijos stadijos. Suformuojama toliau darbe nagrinėjama problema.

Antroje dalyje pateikiami el.paslaugų teikimo modeliai. Nagrinėjama, kuo pateikiami el.paslaugų teikimo modelis galėtų būti „netobuli“. Detaliau nagrinėjami klausimai:

- kokie elementai kalbant apie el.paslaugų teikimą yra nepilnai apgalvoti;
- ką ir kaip reiktų keisti el.paslaugų teikimo modeliuose;
- kokie yra išoriniai veiksniai įtakojantys el.valdžią.

Šioje dalyje taip pat pateikiamos toliau atliekamo tyrimo hipotezės.

Trečioje dalyje aprašomas atliekamo tyrimo metodika bei tyrimo etapai. Norint konkretinti tyrimo objektą bendrai bei pasirinkti tikslesnę (realią probleminę sritį) nagrinėjama bendra el.paslaugų teikimo situacija Lietuvoje.

Tikslinamas tyrimo objektas. Atliekamas pasirinkto proceso detalus tyrimas – el.paslaugos susijusios su nekilnojamo turto tvarkymo procedūromis. Procesui pritaikomas analitiniame skyriuje pateiktas el.paslaugų teikimo modelis. Gaunami rezultatai ir padaromos išvados.

Rezultatų dalyje pateikiami tyrimo visose trijose dalyse gauti rezultatai. Detaliau aprašomi tyrimo rezultatai.

**Literatūra** Darbe panaudota 26 literatūros šaltinių: knygų bei elektroninės informacija. Analizuojant nekilnojamo turto tvarkymo procesus remtasi asmenine bei aplinkinių žmonių patirtimi.

**Darbas sudarytas iš:** 65 lapų, 11 lentelių, 6 paveikslų, 5 modelių bei 4 priedų.

Darbas buvo rašomas 2 metus. Per darbo ruošimo laiką buvo parašyti du straipsniai: „E-valdžia: elektroniniai viešieji pardavimai“, „El.valdžios evoliucija bei el.paslaugų teikimo modeliai“.

Straipsnis „E-valdžia: elektroniniai viešieji pardavimai“ pristatytas konferencijoje Informacinės technologijos 2006.

Straipsnis „El.valdžios evoliucija bei el.paslaugų teikimo modeliai“ pristatytas konferencijoje Informacinė visuomenė ir universitetinės studijos 2007.

Taip pat darbo ruošimo laikotarpiu buvo paruoštas projektas Aalborg universitete (Danija) „The analysis of possibility to copy innovations in e-government“.

# **1. ELEKTRONINĖ VALDŽIA IR VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS**

Pirmoje darbo dalyje aprašoma el.valdžios bei el.paslaugų bendra samprata. El.paslaugų tipai bei privalumai lyginant su ne elektroninėmis viešosiomis paslaugomis..

Šioje dalyje nagrinėjama teisinė bazė susijusi su el.važios kūrimu ir plėtojimu. Apibūdinama dabartinė teisinė el.vadžios padėtis Lietuvoje. Pateikiama el.valdžios evoliucijos teorija: aprašomos pagrindinės el.valdžios evoliucijos stadijos ir joms būdingi bruožai.

Pirmos dalyje taip pat suformuojama ir įvardijama darbe nagrinėjama problema. Iškeliamas darbo probleminis klausimas: kaip reikėtų keisti (tobulinti) el.valdžią?

## **1.1 El.vadžios ir viešųjų el.paslaugų samprata**

Skyriuje pateikiama informacija apie bendrą el.valdžios bei el.paslaugų sampratą. Išskiriami pagrindiniai el.paslaugų teikimo tipai bei aprašomi bendrai el.paslaugų privalumai gyventojams, verslui ir valdžios institucijoms.

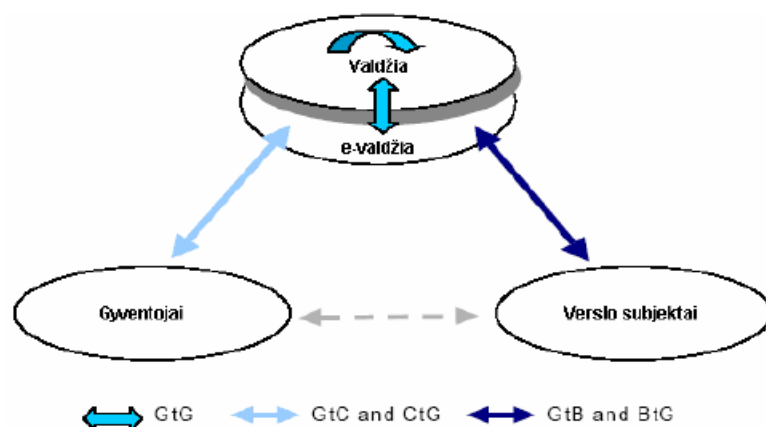
El.valdžios koncepcija bei galimybėmis pradėta domėtis maždaug 1995 metais plečiantis informacinėmis technologijoms. Šiandien egzistuoja gana daug organizacijų bei mokslininkų, kurie domisi šia sritimi. Kiekvienoje informacinių technologijų atžvilgiu bent šiek tiek pažengusioje šalyje galima rasti e-valdžios šaltinių. Paprasčiausiai pavyzdys - tai būtų viešųjų institucijų internetiniai puslapiai.

Daugelis autorių tvirtina, kad el.valdžia (IRT 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 [1].

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

El.valdžia siejama ne tik su IRT panaudojimu, siekiant padaryti ją efektyvesnę, skaidresnę viduje, tačiau taip pat ir jos santykius su įvairiomis šalimis. Dažniausiai yra išskiriamos penkios šalys:

- piliečiai, kurie gali būti įtraukiami G2C („valdžia vartotojui“) procesuose: priėjimas prie informacijos, el.demokratija, el.paslaugos; ir C2G („vartotojai valdžiai“): konsultavimai, verslas, taip pat skiriamas į G2B („valdžia verslui“) ir B2G („verslas valdžiai“) procesus;
- kitos vyriausybės agentūros, kurios egzistuoja tame pačiame valdymo lygmenyje;
- kito lygmens vyriausybės įstaigos (regioninės, lokalias);
- platesnis viešasis sektorius (pvz., NVO, kitų šalių institucijos ar antnacionalinės institucijos) [1].



Šaltinis: SIBIS Statistical Indicators Benchmarking the Information Society

**1 pav. Elektroninės valdžios įgyvendinimo objektai**

### Viešųjų e-paslaugų tipai

Teisės universiteto lektoriaus atliktame moksliniame tyrime „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybė“ teigiama, kad „Vienas pagrindinių elektroninės valdžios kūrimo elementų – centrinių valdžios institucijų (pvz., ministerijų, apskričių viršininku administracijų, savivaldybių) bendravimas su piliečiais internetu. Todėl svarbu, kad ... įvardintos institucijos turėtų sukurtas interneto svetaines.“ Taip pat teigiama, kad dažniausiai naudojamas elektroninių viešųjų paslaugų teikimo skirstymas į etapus, atspindinčius elektroniniu viešųjų paslaugų teikimo lygi, apima tokias fazes:

1. Informacija;
2. Vienkryptis interaktyvumas;
3. Dviejų kryptių interaktyvumas;
4. Transakcijos.

Pirmajame etape elektroniniu būdu tik pateikiama informacija (internetu svetainėje).

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

Trečiajame etape elektroniniu būdu galima ne tik gauti, bet ir pateikti užpildytas paraiškas formas ir pan.

Ketvirtoji stadija jau reiškia pilna aptarnavimą internete, apimanti formų parsisiuntimą, pateikimą ir apmokėjimą. [1].

## **E-valdžios ir viešųjų e-paslaugų privalumai**

### **Gyventojams**

Vis prieinamesnis internetas ir kompiuterinės technika sparčiai keičia daugelio žmonių gyvenimus. Kuriamos naujos paslaugos, esančios paslaugos pradedamos teikti naujais būdais. Teisingai pritaikius informacines technologijas galima:

- sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir paslaugų;
- paslaugas teikti įvairiais nuotoliniais kanalais;
- paslaugas suskirstyti pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti tikslinių grupių poreikius;
- efektyviau reaguoti į klientų pranešimus apie paslaugų kokybę ir turinį;
- įtraukti vartotojus į paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.

Informacinių technologijų pritaikymas ir atsirandančios galimybės teikti viešojo administravimo paslaugas elektroniniais kanalais atveria plačius geresnio klientų aptarnavimo horizontus. Atkrinta būtinybė stovėti eilėse, apskritai atvykti į valstybės instituciją.

Atkrinta būtinybė derintis prie valstybės institucijų darbo laiko – paslaugos bus teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę iš bet kur, bet kuriuo paros metu. Gyventojai galės gauti valstybės institucijų paslaugas jiems patogiu laiku ir jiems patogioje vietoje - internetas suteikia tokias paslaugų teikimo galimybes.

### **Verslui**

El.valdžios planų įgyvendinimas sukurs naujų galimybių efektyvinti verslo bendravimą su viešojo administravimo institucijomis. Bus siekiama, kad su viešojo administravimo institucijomis kuo daugiau būtų bendraujama internetu - taigi verslininkui patogiu laiku, nelaukiant eilėse.

Tačiau tokie pakeitimai sukurs verslui naujų išbandymų. Informacinės technologijos labai, kartais net iš esmės, keičia verslo aplinką - darbo organizavimo principus, grupės darbo supratimą, būdus, kaip galima pasiekti vartotoją ir kaip įsigyti prekes. Dauguma atvejų keičia ir "gamybos" sąvokos naudojimą.

El.valdžios įgyvendinimas padidins paslaugų, teikiamų internete, poreikį Lietuvoje. Vartotojai įvertins internetu gaunamų paslaugų kokybę, patogumą ir pareikalaus iš Lietuvos verslo naujos kokybės internete - naujo mąstymo ir papildomų investicijų.

## **Viešajam administravimui**

Viešajam administravimui el.valdžia yra ir visada liks priemone įgyvendinti valstybės valdymo reformą. Jos ideologiniai pamatai - orientacija į klientą ir verslo valdymo modelių pritaikymas valstybės institucijų darbe - padedant informacinėms technologijoms gali būti efektyviai įdiegtos.

Skaidresnis valstybės valdymas, valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, aiški atskaitomybės sistema, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai - tai tik keletas tiesiogiai su valdymu susijusios naudos aspektų.

Viešojo administravimo srityje el.valdžios projektų įgyvendinimas atneš didelių struktūrinių pakeitimų. Keisis valdymo struktūra, iš valstybės tarnautojų bus reikalaujama aukštesnės kokybės ir darbo produktyvumo. Diegiant projektus, bus siekiama, kad darbuotojų mokos fondai nedidėtų, o būtų perskirstomi.

Projektų įgyvendinimas bus didžiulis išbandymas viešojo administravimo sektoriui. Bus aštriai susiduriama su sprendimų priėmimo modelių pakeitimu, įgūdžių trūkumu, netinkamos informacijos ir komunikacijos infrastruktūros problemomis. Valstybės institucijos turės glaudžiai dirbti su privačiu sektoriumi, diegdamos verslo valdymo modelius, infrastruktūrą ir tiekdamas paslaugas galutiniams vartotojams.

Be abejo, šių tikslų siekimas pareikalaus žymių investicijų. Projektai turės būti finansuojami ne tik biudžeto lėšomis, ypač bus stengiamasi pritraukti verslą dirbti su viešojo administravimo sektoriumi.

Viešojo administravimo sektoriui prireiks daug pastangų prisitaikyti prie šių pakeitimų, tačiau numatomi rezultatai su kaupu atpirks investuotas pastangas ir lėšas.

## **1.2 Teisinė bazė**

Skyriuje pateikiama informacija apie tai, kaip Lisabonos strategijos e-Europa pritaikymas Lietuvai. Taip pat apie tai, koks yra elektroninės valdžios teisinis reglamentavimas Lietuvoje.

### ***1.2.1 Lisabonos strategijos e-Europa pritaikymas Lietuvai***

*e-Europos veiksmų planas* yra sudėtinė Lisabonos strategijos dalis, siekiant iki 2010m. Europos Sąjungą paversti konkurencingiausia ir dinamiškiausia žiniomis pagrįsta ekonomika su išaugusiu užimtumu ir tvirtesne socialine sanglauda. *eEuropos veiksmų planas* apima dvi tarpusavyje susijusias veiksmų grupes. Pirmoji veiksmų grupė apima paslaugas (elektronines viešąsias paslaugas ir el.verslą), antroji orientuota į infrastruktūros ir apsaugos veiksmus.

eEuropos veiksmų planas 2005 metams numato, kad iki 2010m. Europa:

- teiks modernias viešąsias paslaugas, įskaitant e-vyriausybę, el.mokymosi paslaugas el.sveikatos paslaugas;

- užtikrins dinamišką aplinką el.verslui ir kiek galima skatins platų internetinių/elektroninių paslaugų prieinamumą konkurencingomis kainomis saugią informacijos infrastruktūrą.

Siekiant šiuos rodiklius padaryti kiekybiškai įvertinamus, valstybės narės sudarė dvidešimties pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašą, iš jų dvylika skirta piliečiams, o aštuonios – verslui. Pažanga matuojama keturiomis pakopomis:

1. informacijos pateikimas internete
2. vienpusis bendravimas
3. interaktyvus (abipusis) bendravimas
4. internetu pilnai teikiamos paslaugas įskaitant pristatymą ir apmokėjimą.

Piliečiams numatyti el.vyriausybės veiksmai yra:

- pajamų mokesčiai: deklaracija, informavimas;
- darbo paieškos paslaugos teikiamos darbo biržų;
- socialinės apsaugos išmokos (3 iš keturių): bedarbio pašalpos, vaikų pašalpos, medicininės išlaidos, studentų pašalpos;
- asmeniniai dokumentai (pasas ir teisės);
- mašinos registracija (naujiems, naudotiems ir importuotiems automobiliams);
- statybos leidimų išdavimas;
- pareiškimai policijai (pvz. vagystės atveju);
- viešosios bibliotekos (katalogai, paieškos instrumentai);
- pažymos, liudijimus (gimimo, santuokos);
- stojimas į aukštąsias mokyklas/ universitetus;
- persikėlimo skelbimai (adreso pakeitimas);
- sveikatos sistemos paslaugos (pvz. užsirašymas apžiūrai).

Į verslą orientuoti el.vyriausybės veiksmai apima:

- socialines išmokas darbuotojams;
- pelno mokestis: deklaravimas, informavimas;
- PVM: deklaravimas, informavimas;
- naujos įmonės registravimas;
- duomenų pateikimas statistikos tarnyboms;
- muitinės deklaracijos.
- aplinkosauginiai leidimai
- viešieji pirkimai.



Savivaldybės teikia nemažą dalį minėtų paslaugų tiek piliečiams, tiek verslui. Todėl sėkmingas Lietuvos, kaip naujos ES valstybės narės, dalyvavimas 2005m. eEuropos veiksmų plane nemaža dalimi priklausys nuo vietinio lygmens galimybių teikti e-vyriausybės paslaugas [2].

### ***1.2.2 Elektroninės valdžios teisinis reglamentavimas Lietuvoje***

Lietuvoje 2000 metais valstybinės institucijos aktyviau pradėjo domėtis el.valdžios galimybėmis bei perspektyva. Elektroninės valdžios teisinė aplinka yra reikšminga jos funkcionalumo dalis. Teisinė aplinka įtvirtina pamatinius principus ir prielaidas, kuriomis remiantis yra įgyvendinami ir veikia konkretūs elektroninės valdžios mechanizmai.

Elektroninės valdžios sėkmingam vystymuisi ypatingą svarbą turi jos teisinė aplinka. Kadangi el.valdžia negali tinkamai funkcionuoti nesant išsamios ir nuoseklios teisinės aplinkos reglamentams. Teisinė aplinkos spragos ir trūkumai lemia netinkamą ar nepakankamą elektroninės valdžios funkcionalumą arba neadekvatų elektroninės valdžios funkcijų įgyvendinimą.

2002m. pabaigoje Lietuvos Respublikos Seimas, apibrėždamas pagrindinius šalies plėtros ilgalaikės perspektyvos tikslus, patvirtino ilgalaikę valstybės raidos strategiją. Šiuo tikslu 2002m. lapkričio 12d. buvo priimtas Seimo nutarimas „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“, kuriame formuluojami elektroninės valdžios plėtotės prioritetai Lietuvoje. Efektyvi elektroninės valdžios plėtra Lietuvos valstybėje besąlygiškai siejama su modernių informacinių ir telekomunikacinių technologijų naudojimu viešajam administravimui. Minėtame nutarime formuluojamos kelios elektroninės valdžios raidos Lietuvoje prielaidos:

- Sėkminga elektroninės valdžios plėtra glaudžiai siejama su kokybišku interneto paslaugų prieinamumu.
- Elektroninė valdžia yra pagrindinė strateginė kryptis, padedanti gerinti valdymo kokybę ir operatyvumą, sumažinti valstybės tarnautojų skaičių ir pan.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002m. gruodžio 31d. priėmė nutarimą „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ (2002m. gruodžio 31d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“). 2001m. buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“ (2001m. vasario 28d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“).

Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministras, vykdydamas Vyriausybės 2000-2004 metų programos įgyvendinimo priemonių IV skyriaus „Informacinės visuomenės plėtra“ 22 punktą, sudarė darbo grupę El.Valdžios koncepcijai patikslinti. Darbo grupei buvo pavesta, atsižvelgiant į valstybės institucijų, mokslo, verslo ir visuomenės siūlymus, patikslinti El.Valdžios koncepciją su

būtiniais sprendimais. Rezultatas : „E-valdžios koncepcija“ (Projektas Nr. 1 – 5 ) Šiuose dokumentuose pateikiami principai, nurodantys strateginę kryptį, kaip, pritaikydamas naujas informacines ir telekomunikacines technologijas, viešojo administravimo sektorius gerins paslaugų teikimą verslui ir piliečiams. Šio dokumento tikslas nėra nustatyti e-Valdžios projektų konkrečių turinį, procesus ar sprendimus [4].

Pagrindiniai Lietuvos teisinės bazės dokumentai reglamentuojantys ir informacinės visuomenės plėtrą yra:

- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001m. vasario 28d. nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“;
- Lietuvos Respublikos Seimo rezoliucija „Dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritetinių darbų“ (2001m. gegužės 24d. Lietuvos Respublikos Seimo rezoliucija „Dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritetinių darbų“);
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės strateginio plano patvirtinimo“ (2001m. rugpjūčio 28d. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 984 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės strateginio plano patvirtinimo“);  
Dokumente pateiktas priemonių planas: projekto, priemonės pavadinimas, vykdytojas, numatomas įvykdymo terminas, numatomas lėšų poreikis, numatomas rezultatas [5].
- LR Vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2002 metų detaliojo plano patvirtinimo“ (2002m. balandžio 30d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 600 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2002 metų detaliojo plano patvirtinimo“).
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003m. lapkričio 25d. nutarimas Nr. 1468 “Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo”.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004m. balandžio 24d. nutarimas Nr. 488 “Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010m. strategijos patvirtinimo”;

Specifines sritis reglamentuoja LR Seimo priimti elektroninio sąrašo, valstybės, juridinių asmenų, nekilnojamojo turto registro, autorių teisių ir gretutinių teisių, telekomunikacijų ir kt. įstatymai.

Informacinės visuomenės plėtros procesą Lietuvoje koordinuoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.

Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija yra pagrindinis dokumentas, apibrėžiantis elektroninės valdžios sąvoką, tikslus, prioritetus ir įgyvendinimą. Šiame dokumente pripažįstama, kad informacinių technologijų ir elektroninės valdžios projektų diegimas skatina esminius valstybės

politinio, teisinio ir socialinio gyvenimo pokyčius. Pavyzdžiui, įvardijamas valstybės valdymo sampratos kitimas, gyventojų, verslo ir institucijų komunikacijos kokybės pokytis. Elektroninės valdžios koncepcijoje yra suformuluotas tikslas „didinti LR vykdomosios valios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes“[6]. Pabrėžiamas svarbiausias uždavinys pasiekti, kad nuo 2005m. viešosios paslaugos būtų teikiamos naudojantis informacinėmis technologijomis. Elektroninių paslaugų teikimo galimybės detalai aprašytos technologiniu požiūriu ir suskirstytos į keturis lygius pagal interakcijos intensyvumą; numatyti paslaugų teikimo principai (pvz., vieno langelio principas). Pirminiai elektroninės valdžios diegimo prioritetai yra integruota valstybės registrų sistema, konkrečių valstybės institucijų informacinių sistemų kūrimas bei juridinių ir fizinių asmenų tapatybės nustatymo sistemos.

Ši koncepcija, nepaisant dokumento pradžioje esamos nuorodos į platesnę elektroninės valdžios nulemtų pokyčių sampratą, iš esmės yra orientuota į valstybės viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę, t.y. į viešųjų paslaugų teikimą panaudojant informacinių technologijų instrumentus.

Vienas iš svarbesnių pirmųjų projektų yra informacinė sistema „Valdžios elektroniniai vartai“. Ši sistema tolki gražu dar nėra baigta, ji turi daug trūkumų. Šis tyrimas padėtų šiuos trūkumus išaiškinti ir pasiūlyti sprendimo variantus. „Valdžios elektroniniai vartai“ paskirtis - viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotiems tikslinėms grupėms ir aptarnavimas "vieno langelio" principu. „Valdžios elektroniniai vartai“ vartotojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją [7].

### **1.3 Esamos el.valdžios padėties Lietuvoje apžvalga**

Skyriuje pateikiamas bendras Lietuvos valdžios struktūros aprašymas. Taip pat dabartinės el.valdžios Lietuvoje bendra situacija bei informacinių technologijų sklaida Lietuvoje.

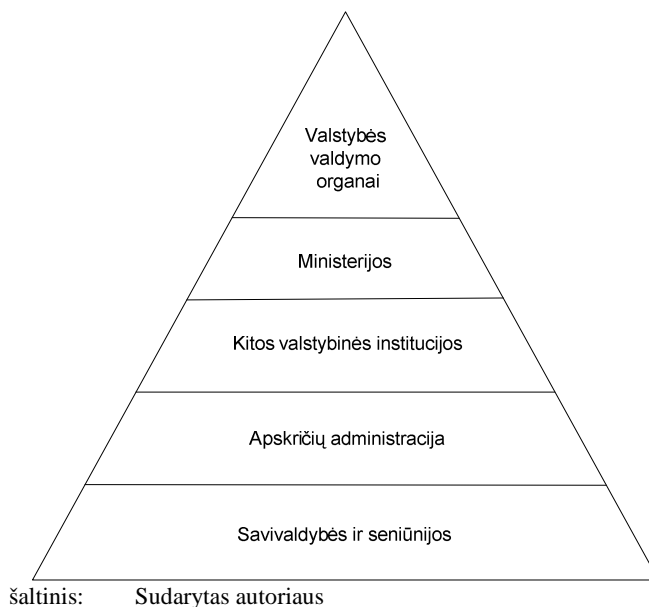
Trumpai pateikiamos rekomendacijos dėl el.valdžios plėtros krypčių.

#### **1.3.1 Lietuvos valdžios struktūra**

Kiekvienos šalies valdymo struktūra yra skirtinga: skirtingi padaliniai, taigi skirtingos ir teikiamos viešosios paslaugos. Norint sėkmingai kurti el.valdžios sistemą, reikia pirmiausia iširti šalies viešųjų el.paslaugų poreikių bei jų įgyvendinimo galimybes, tikslingumą.

Lietuvos Respublikos valdymo sistemą galima pavaizduoti kaip sudarytą iš keleto lygių. Aukštesniam lygiui priskiriamos institucijos, kurios atliekamos funkcijos yra svarbesnės sprendžiamųjų klausimų atžvilgiu. Pavyzdžiui lygius būtų galima pateikti sekančiai:

- Pirmas lygis: valstybės valdymo organai – LR Prezidentūra, LR Seimas, LR Vyriausybė ir kt.
- Antras lygis: ministerijos (viso 13 ministerijų).
- Trečias: vyriausybės įstaigos ir kitos valstybės institucijos (pvz. Registrų centras).
- Ketvirtas lygis: apskritys (viso 10 apskričių).
- Penktas lygis: savivaldybės (viso 61 savivaldybė).



**2 pav. Lietuvos vadžios struktūra**

Visos institucijos sąveikauja tarpusavyje – aukštesnio lygio institucijos teikia nurodymus žemesnio lygio institucijoms, to paties lygio institucijos keičiasi, dalijasi informacija, taip pat teikia savo veiklos ataskaitas aukštesnio lygio institucijoms ir pan. Taigi visų institucijų tarpusavio sąveika tampa panaši į suraizgyta tinklą. Be to, kiekviena valstybinė institucija teikia viešąsias paslaugas piliečiams bei verslo subjektams.

Valdžios institucijų sėkmingos veiklos užtikrinimui labai daug įtakos daro informacinių technologijų plėtra. Šiuolaikinės informacinės technologijos įgalina spartesnius, kokybiškesnius, patikimesnius informacijos kaupimo, apdorojimo bei saugojimo būdus.

Ypatingai daug dėmesio turi būti skiriama valstybinių įstaigų teikiamoms informavimui bei viešosioms paslaugoms. Šiandien svarbesnis tampa teikiamų paslaugų kokybė, paslaugų atlikimo laikas, klientų poreikių patenkinimas, klaidų skaičiaus minimizavimas, bei spartus jų ištaisymas.

Informacinių technologijų pagalba galima sukurti interaktyvią viešųjų institucijų bei piliečių ar verslo subjektų informavimo ir bendravimo sistemą. Tokiu būdu būtų išspręstos aktualios problemos: susidaranti eilė savivaldybėse, dokumentų pildymo, administravimo, tvirtinimo proceso paspartinimas, tai pat informacijos teikimo ir kitos.

### **1.3.2 Informacinių technologijų sklaida Lietuvoje**

Plėtojantis el.valdžiai keitėsi ir jos vertinimo kriterijai. Pirmosios el.valdžios analizėmis buvo siekė įvertinti pasirengimą plėtoti el.valdžios paslaugas (infrastruktūra ir t.t.), vėliau buvo koncentruojamasi į prieinamumą (paslaugų skaičius, paslaugų lygis). Maždaug nuo 2003m. daugiau dėmesio skiriama panaudojimui (paklausa, naudojimo dažnumas). Naujausios el.valdžios vertinimo studijos (ypač nuo 2005m.) orientuotos į el.valdžios plėtros pasekmes (efektyvumas, nauda ir t.t.).

Lietuvos laisvosios rinkos instituto atliktame tyrime „El.valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“ teigiama, kad pastaraisiais metais Lietuvoje nėra viešai paskelbta el.valdžios diegimo ataskaitų, kuriose būtų visapusiškai įvertinta šio viešojo administravimo segmento būklė.

Daugelis valdžios institucijų pastaraisiais metais savo veiklas papildė informacinių ryšio technologijų (IRT) dimensija. Įvairūs autoriai tvirtina, kad el.valdžia (IRT 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.

LLRI tyrime skelbiama, kad „Lietuvoje pastaraisiais metais nėra viešai paskelbta el.valdžios diegimo ataskaitų, kuriose būtų visapusiškai įvertinta šio viešojo administravimo segmento būklė“. Nurodoma, kad daugiausia informacijos randama įvairiose tarptautinėse ataskaitose. Stebėtina, kad kai kurie faktai pateikiami tarptautinėse ataskaitose neatitinka realybės.

Tyrime vertinant Lietuvos investicijas į el.valdžios projektus tyrime teigiama, kad:

- Daugiausia orientuojamasi į nacionalinio lygmens paslaugų teikimą, o ne lokalinį ar regioninį.
- Lietuvos viešojo administravimo institucijų teikiamų el.valdžios paslaugų apimtys ir kokybė smarkiai skiriasi priklausomai nuo institucijos, geriausiai išplėtotos yra verslui skirtos ir su jo atskaitomybe susijusios el.paslaugos.
- El.paslaugų apimtys laikui bėgant auga (tam didelį postūmį davė ES paramos lėšos, naudojamos el.valdžios paslaugų projektams įgyvendinti), todėl tikėtina, jog el.paslaugų pasiūla bendraja prasme ateityje gerės.

**Apibendrinant el.paslaugų paklausą Lietuvoje galima tyrime teigiama, kad:**

- El.paslaugų naudojimas Lietuvoje kol kas nėra didelis ir jis skiriasi priklausomai nuo paslaugų rūšies.
- Aktyvesni vartotojai yra verslo subjektai;

- Laikui bėgant paklausa el.valdžios paslaugoms auga, kartu auga ir vartotojų reiklumas paslaugų kokybei.
- Priklausomai nuo aktualumo bei paslaugų kokybės, skirtingų el.paslaugų vartojimas augs netolygiai.

LLRI tyrime [1] apibendrinant el.valdžios paslaugų būklės Lietuvoje esamus tyrimus galima teigti, kad iki šiol vertinant el.valdžios išplėtojamą buvo vertinamas tik el.paslaugų skaičius (arba įdiegtų paneuropinių el.valdžios paslaugų skaičius) bei jų perkėlimo į el.erdvę lygis. El.paslaugų vartojimą tyrė tik Lietuvos Respublikos Statistikos departamentas ir tai labai apibendrintai.

El.paslaugų poreikis verslui ir gyventojams yra skirtingas – yra objektyvių priežasčių, dėl kurių verslas labiau linkęs naudotis el.paslaugomis nei gyventojai, todėl tam tikro santykio tarp šioms vartotojų grupėms skirtų paslaugų siekimas nėra ekonomiškai pagrįstas.

Vyriausybės patvirtintame naujausiame El.valdžios įgyvendinimo plane numatomos priemonės yra nukreiptos administracinio efektyvumo didinimui, tačiau jame nėra priemonių, siejamų su kitais el.valdžios koncepcijos tikslais - el.paslaugų kokybės gerinimu ir viešojo administravimo skaidrumo didinimu.

El.valdžios politikoje kokybės ir rezultatyvumo (efektyvumo, skaidrumo) tikslai buvo tik įvardyti, tačiau jų tikslingai siekiama nebuvo (apie tai liudija ir anksčiau atliktų tyrimų pobūdis). Plane nėra numatyta priemonių, kaip bus vertinami viešojo administravimo efektyvumo pokyčiai, atsiradę dėl įdiegtų el.valdžios paslaugų. Anot tyrimo „susidaro įspūdis, jog laikomasi nuostatos, kad visi el.valdžios sprendimai yra efektyvūs ir neturi būti atliekamas jų efektyvumo vertinimas“. Kaip bebūtų keista plane taip pat neįvardijamos priemonės, kurios būtų skirtos įvertinti el.paslaugų vartotojų nuomonę bei nėra nenumatytos galimybės stebėti ir tirti vartotojų naudojimąsi ir pasitenkinimą el.paslaugomis.

### **Rekomendacijos dėl el.valdžios plėtros kryptių**

El.valdžia yra tik įrankis tikslams pasiekti, o ne vertybė savaime, jos įdiegimo rezultatai labiausiai priklauso nuo keliamų tikslų.

Žemiau pateikiamos dviejų tipų rekomendacijos dėl el.valdžios tobulinimo. Priemonės, kuriomis galima patobulinti el.valdžios paslaugas esamos sistemos rėmuose yra:

- padidinti paslaugos perkėlimo į internetą lygį:
  - nurodant reikalingų popierinių dokumentų sąrašą svetainėje pateikti jį pilną ir su interaktyviomis nuorodomis į cituojamus teisės aktus;

- nereikalauti iš gyventojų tos informacijos, kurią viešojo administravimo institucija gali gauti iš kitų institucijų duomenų bazių ar valstybės registrų (ES direktyva „Dėl pakartotino viešojo sektoriaus informacijos panaudojimo);
- įdiegti galimybę patikrinti žyminio mokesčio sumokėjimo faktą arba įdiegti galimybę vartotojui sumokėti jį per el.banką arba pasitikėti piliečiu, kad gavęs paslaugą jis sumokės pagal jam pateiktą sąskaitą.
- įgyvendinti kitus reikalavimus viešojo administravimo institucijų interneto svetainėms, ypač dėl informacijos operatyvumo ir galimybių ją rasti. Būtent, užtikrinti, kad viešojo administravimų institucijų svetainėse būtų tik aktuali informacija, kad visur būtų nurodyti telefonai pasiteirauti, o struktūra ir paieškos sistemos leistų rasti norimą informaciją (o ne tik atitiktų Vyriausybės patvirtintus reikalavimus dėl interneto svetainių).

## **1.4 El.valdžios evoliucija**

El.valdžia (tiksliau informacijos apie valdžią pateikimas internete bei viešosios el.paslaugos) oficialiai įvardijamos nuo 1996 metų.

Praėjusį dešimtmetį informacinės technologijos sparčiai tobulėjo ir be visa ko vis dažniau ir daugiau jos buvo taikomos plėtojant el.valdžią. Cituojant Charlene Porter „Šiuo metu el.valdžia yra ties riba, kai el.valdžia turėtų transformuoti valdžios institucijų paslaugų teikimo bei bendravimo su piliečiais principus“ [11]. Šios naujos gairės iš esmės keičia valdžios institucijų tradicines struktūras bei veiklos procesus. Kartu keičiamas ir piliečių požiūrį valdžios institucijas.

Informacijos apie valdžią pateikimas internete bei viešųjų el.paslaugos yra gan įvairios. Sprendimus kokią informaciją ir kaip ją pateikti priima kiekviena valdžios institucija individualiai.

### **1.4.1 El.valdžios vizija ir kūrimo principai**

El.valdžios kūrimas yra ilgas ir kintantis, kitaip tariant evoliucionuojantis, procesas. El.valdžios vizija priklauso ne tik valdžios institucijai bet ir piliečiams. Gal netgi, būtų galima teigi, kad labiau priklauso piliečiams nei valdžiai.

Kuriant el.valdžia silpnesnėms valstybėms (technologiniu požiūriu ir pan.) yra labai svarbu peržiūrėti el.valdžios kūrimosi ir tobulėjimo etapus. Išanalizavus etapus, lengviau įsivaizduoti kelią, kurį reikia pereiti norint pasiekti užsibrėžtų tikslų. Taip pat, tam, kad kiekvienas el.Valdžios tobulinimo etapas būtų įgyvendintas ir užbaigtas teisingai. Silpnesnės šalys turi mažiau tiek finansinių, tiek kitų resursų (žinių, patirties, technologijų ir pan.) plėtoti el.valdžią ir atnaujinti el.valdžios projektus tokiais tempais, kokiais norėtų (kokiais el.valdžia plėtoja stipriosios šalys – JAV, Vakarų Europos). Taigi, todėl reikia atsargiai ir apsvarstyti priiminėti sprendimus susijusius su el.valdžia, tam kad viskas kas kuriama el.valdžiai būtų naudinga, teisingai panaudota ateityje.

Viešosios paslaugos nėra vykdomos ir negali būti tobulinamos vienodai. Todėl natūralu, kad el.paslaugos yra visokiausių paslaugų teikimo būdų rinkinys - nėra vientisas ir vienodas. Taip yra todėl, kad kiekviena institucija apie teikimas paslaugas priima sprendimus pati. O kaip jau buvo minėta, institucijos tobulėja nevienodai.

#### **1.4.2 El.valdžios evoliucijos stadijos**

Atrodytų, kad el.valdžios kūrimas prasideda nuo paprasčiausių internetinių puslapių, kuriuose pateikiama informacija apie valdžios institucijas, jos funkcijas, personalą ir pan. Laikui bėgant, šie internetiniai puslapiai tobulinami, pradedamos teikti el.paslaugos vartotojams. Vėliau keletas institucijų pradeda teikti pilnas transakcines paslaugas. Tokia nuomonė apie el.valdžios tobulėjimą susidaro stebint viską iš vartotojo pozicijos (paviršutiniškai).

Tačiau nuo el.publikavimo iki transakcinių paslaugų valdžia turi atlikti sudėtingus struktūrinius ir procesų pakeitimus. Tam, kad būtų sukurta “Sujungta el.valdžios visuma” (Egov itself).

Bendru atveju išskiriamos el.valdžia penkios stadijos, kurios aiškiai apibrėžia el.valdžios vystymąsi ir priskiria skirtingą el.valdžios pažangą tam tikram lygiui.

Taigi išskiriami šie lygiai:

- Susidarymo stadija (Emerging Presence)
- Sustiprinimo stadija (Enhanced Presence)
- Interaktyvumo stadija (Interactive)
- Transakcijų stadija (Transactional)
- Vientisa (sujungtas) el.valdžia (Seamless, Integrated or “Joined-Up e-Gov”).

Kiekvienas el.valdžios lygiui būdingiausia požymiai pateikiami žemiau.

##### **Susidarymo stadija (Emerging Presence)**

Ši pirminė stadija apibūdina stadiją, kai atsiranda pirmieji el.valdžios internetiniai puslapiai. Kitais žodžiais valstybė tampa “e-Gov” žaidėja (E-Gov player) [12].

##### **Sustiprinimo stadija (Enhanced Presence)**

Informacijos kiekis ir kokybė išauga staigiai. Atsiranda poreikis informaciją orientuotis į vartotojo poreikius. Būdingi šie požymiai:

- valdžios institucijų internetiniai puslapiai „dauginais“, dažnai ne organizuotai ir nesuderinamai.
- pradedami kurti specialūs internetiniai puslapiai, kuriuose talpinamos nuorodos į kitus (visus) valdžios institucijų internetinius puslapius, bei el.paslaugas teikiančius portalus. Taigi pavieniai el.valdžios internetiniai puslapiai gali netrukdomai atsirasti.



- el.leidyba (informacijos talpinimas internete) atsiranda kai institucijos susikuria savo puslapius, tačiau tai dar toli gražu nėra svarbus elementas reorganizuojantis institucijų veiklą (back-office system).
- laikui bėgant atsiranda dokumentų parsisiuntimo funkcijos bei patogios dokumentų (kuriuos galima parsisiųsti) paieškos.

Ši antra stadija yra tik pradžių pradžia. Informacijos talpinimas internete toli gražu nėra svarbus elementas reorganizuojantis institucijų veiklą (back-office system). Dar reikia daug ką įgyvendinti, tam kad visi popieriniai dokumentai taptų skaitmeniniais.

### **Interaktyvumo stadija (Interactive)**

Interaktyvumo stadijai būdingi šie požymiai:

- valdžios institucijų interentinių puslapių skaičius išauga.
- teikiamos interaktyvios paslaugos.
- pasiekiamas aukštesnis vartotojų pasitenkinimo lygis įdiegus (pritaikius) vartotojų identifikavimo galimybes (vartotojai gali identifikuotis prisijungdami prie puslapio, nusistatyti konfigūracijas ir pan.).
- išplečiamas kontaktavimas el.pašto sistemomis; atsakomumo laikas į laiškus sutrumpėja ir yra puikiai organizuotas.

Tačiau visgi šiai stadijai būdinga, kad ne visi laiškai yra atsakomi, o tai priveda prie kitos stadijos orientuotos į vartotoją, stadijos kuri keičia visos institucijos darbo procesą ir principus (culture).

### **Transakcijų stadija (Transactional)**

Daugelis valdžios institucijų išsivysčiusiose šalyse yra pasiekusios transakcijų stadiją. Vienas ekspertas yra pasakęs, kad transakcijų stadiją - tai "pilnas elektroninių paslaugų pateikimas"[12]. Pagrindiniai galimybės, kuriomis pasižymi ši el.valdžios stadija yra tai, kad:

- vartotojai gali įgyvendinti net specifinius poreikius tiesiog internetu interaktyviai;
- vartotojai gali save autentifikuoti ir tada gauti pilnai transakcines paslaugas;
- valdžios institucijos turi vidines sistemas, vadinamąjį intranetą; intranetas sujungtas su internetu; el.paslaugos teikiamos internetu
- taip pat sukuriamas vidinis tinklas tarp skirtingų institucijų- vadinamasis ekstranetas.

### **Vientisa (sujungtas) el.valdžia (Seamless, Integrated or "Joined-Up e-Gov")**

Galutinė el.valdžios stadija yra artimiausia el.valdžios vizijai. Ši stadija savo ruožtu apima visas ankstesnes stadijas. Manoma, kad išplėtojus transakcinių el.paslaugų galimybes, natūraliai

turėtų atsirasti poreikis apjungti el.valdžios sistemas, o tai priveda prie vientisos ar sujungtos el.valdžios modelio. Šios stadijos el.valdžiai būdinga tai, kad:

- valdžios institucijos yra susietos; jos yra performavusios „save“ bei veiklos procesus taip kad galėtų tinkamai teikti paslaugas piliečiams bei verslui.
- valdžia teikia paslaugas suvienodinto paketo principu (unified package); paslaugos kurios gali būti pasiekiamos bet kuriuo momentu.
- ministerijos, departamentai ir kitos institucijos yra perkeliamos į virtualią erdvę.
- el.paslaugos yra grupuojamos pagal bendrus poreikius.

### ***1.4.3 Kaip reikėtų keisti el.valdžią?***

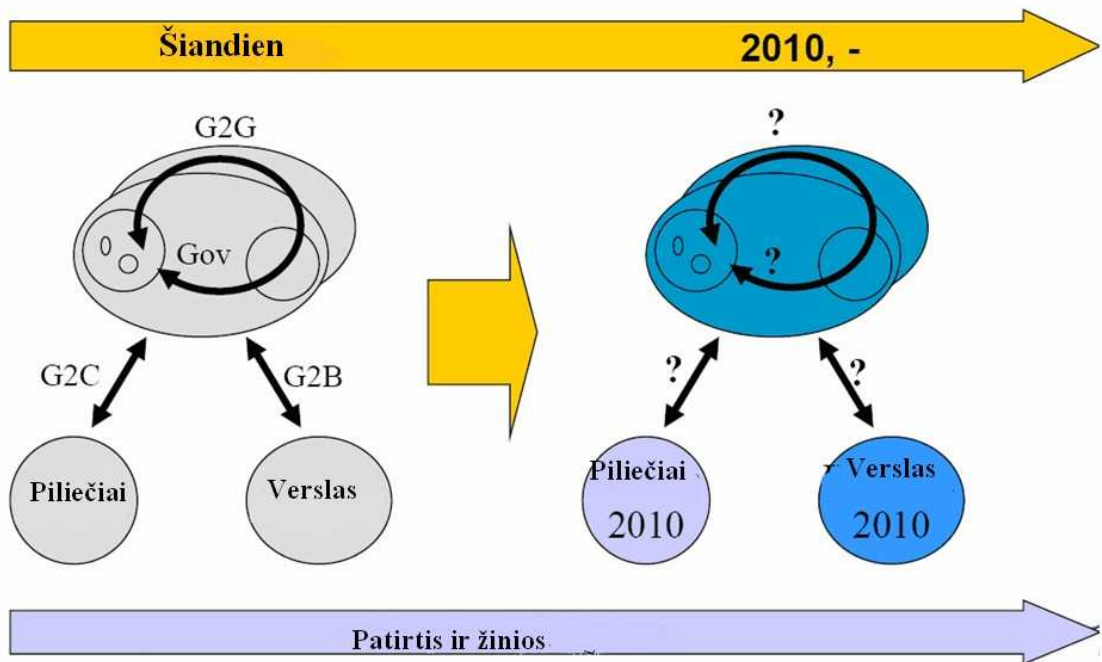
Didžioji dalis kritikos adresuotos el.valdžiai yra susijusi su el.valdžios įgyvendinimu ir pateikimu. Tyrimuose jau senokai minimi veiksmai ir orientaciniai planai norint sėkmingai plėtoti el.valdžią. Keletas patarimų (nurodymų), į kuriuos siūloma atkreipti dėmesį plėtojant el.valdžią:

- reorganizuoti valdžios institucijų vidinius veiklos procesus (need for back office re-engineering)
- plėtoti vieno sustojimo pirkimo požiūrį (one stop shopping approach)
- plėtoti veikiančias sistemas: tiek funkcijomis, tiek prasme (inter-operability of systems)[16].

Poreikis keisti esamą požiūrį į el.valdžią atskleidžiamas planuojamo tyrimo prezentacijoje „e-Government in EU in 2010: Key policy and research challenges“, kuri parengta tyrėjų iš Prospective Technological Studies (IPTs) instituto.

Prezentacijoje iškelti klausimai: kokios el.valdžios pritaikymai, paslaugos, technologijos, nutarimai ir reglamentavimai gali būti peržiūrėti dokumente „EU 2010 Ambient Intelligence“? Kokie yra pagrindiniai technologiniai, socio-ekonominiai ir politiniai iššūkiai realizuojant viziją?

Pateikiamas bendras šiandien matomas ir miglotas 2010 el.valdžios vaizdas (3 pav. ).



Šaltinis: Prezentacija „IPTIS Research Background and Workshop Objectives” J.C. Burgelman

### 3 pav. Koks turi būti naujas požiūris į el.valdžią

Autoriai teigia, kad

- įvairūs pokyčiai (socialiniai, ekonominiai, technologiniai, politiniai) yra būtini;
- numatomi nauji poreikiai naujom el.paslaugom 2010 metams;
- reikalingas atnaujinta el.valdžios vizija

Analizuojant 3 pav. iškyla klausima: kokie pagrindiniai technologiniai, socialiniai ir ekonominiai, teisiniai pakeitimai yra būtini siekiant realizuoti el.valdžios viziją.

Poreikį keisti ir tobulinti el.valdžios viziją galima paprastai susieti su el.valdžios plėtojimo tapais, tiksliau paskutiniu etapu – vientisa el.valdžia („Joined-Up e-gov“) etapu (aprašyta skyriuje 1.4.2 El.valdžios evoliucijos stadijos).

Viena iš svarstomų galimybių, kaip tobulinti el.valdžios paslaugas, yra pateikti el.paslaugas pagal atitinkamą tematiką [11]. Šiuo metu el.paslaugos dažniausiai grupuojamos pagal valstybines institucijas, kurios yra atsakingos atitinkamą informaciją.

Esant šiandieninei situacijai iškyla problema: pavyzdžiui, valstybiniame lygyje, daug institucijų prižiūri ir tvarko reikalus susijusius su žeme. Kiekviena tų institucijų teikia el.paslaugas internetu. Taigi iškyla poreikis apjungti el.paslaugas susijusias su žeme (pvz. žeme) į vieną visumą taip, kad pilietis, vartotojas nesuprastu už ką kokia institucija yra atsakinga (už informacijos pateikimą, dokumento patvirtinimą ir pan.).

Įgyvendinus tolią idėją, būtų valdžia įgautų didžiulį privalumą. „Piliečiai, kurie sėkmingai, paprastai be didelių biurokratinių pinklių galėtų atlikti norimas operacijas daug labiau pasitikėtu valdžia.“[11] El.valdžia bei el.paslaugos taptų labiau orientuotos į vartotojų poreikius.

## 1.5 Problema ir tyrimo objektas

El.valdžia gyvuoja daugiau kai dešimtmetį. Natūralu, kad per šį laikotarpį yra sukaupta nemaža patirtis. Ši patirtis labai puikiai atsispindi el.valdžios evoliucijos aprašymuose. Apibendrintai galima priminti kokie buvo išskirti el.valdžios tobulėjimo etapai (stadijos).

- Pirmoji stadija įvardijama kaip informacijos apie valdžios institucijos internete pateikimas.
- Antroji bei trečioji stadijos įvardijamos kaip interaktyvios aplinkos tarp piliečių, verslo ir valdžios institucijų sukūrimas, kurioje galima keistis informacija.
- Ketvirtoji, kai pereinama į transakcijų lygį, kuris įgalina piliečius pvz. atnaujinti vairavimo pažymėjimo galiojimą, mokėti mokesčius už pažymas ir pan.
- Na ir vėlyviausia (penktoji) - el.valdžios perėjimas į transformacijos etapą. Šio etapo (stadijos) pagrindinis tikslas "išsiaiškinti kaip būtų galima gauti geriausia iš dabartinio valdžios el.bendravimo su piliečiais bei verslu, kaip reiktų pertvarkyti valdžios procesus, kad būtų pasiektas didesnis veikmingumas"[11].

Žinant el.valdžios evoliucijos tendencijas iškyla klausimai: kaip turi atrodyti ateities el.valdžia bei koks turi būti el.paslaugų teikimo modelis? Ar naudinga būtų remiantis kitų šalių patirtimi plėtojant el.valdžią, kurti savo el.valdžią taip kad ji būtų pritaikoma, orientuota į aukščiausio lygio (Joined-Up e-Gov) el.valdžios stadijai būdingas charakteristikas.

Žinant el.valdžios tobulėjo tendenciją detaliau ketinama nagrinėti ir atrasti atsakymus į šiuos klausimus:

- Koks turi būti el.paslaugų teikimas orientuojantis į aukščiausią „Sujungimo“ (Joined-Up e-Gov) el.valdžios lygį?
- Ar norint pereiti į aukščiausią el.valdžios lygį, reikia būti perėjus visus ankstesnius?
- Kuo el.paslaugos aprašytos el.valdžios sujungimo stadijoje būtų geresnės?

## 2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO MODELIAI

Antroje darbo dalyje pateikiami el.paslaugų teikimo modeliai. Modeliai sudaromi atsižvelgiant į el.valdžios evoliucijos stadijas.

Taip pat pateikiama teoriniame skyriuje pateiktos probleminės srities sprendimo metodikos aprašymai. Nagrinėjama, kaip kiekvienoje stadijoje galėtų atrodyti el.paslaugų teikimo modelis. Kuo pateiktas el.paslaugų teikimo modelis yra „netobulas“ lyginant su el.valdžios vizija.

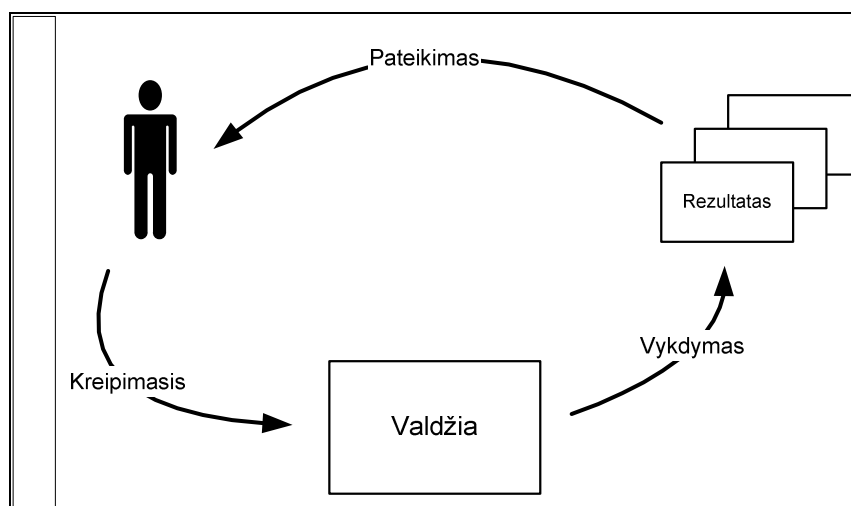
Detaliau nagrinėjami klausimai: kokie elementai nepilnai apgalvoti arba ką reikia keisti ir kaip bei kokie yra išoriniai veiksniai.

Siejant analitinę dalį su teorine bandoma išskirti kaip pateikiami el.paslaugų teikimo modeliai atitinka el.valdžios evoliucijos stadijas.

Skyriaus pabaigoje iškeliami toliau atliekamo tyrimo hipotezės.

### 2.1 Idealus el.paslaugų teikimo modelis

El.valdžios modelyje A (4 pav. ) pavaizduota tobula el.valdžia.



šaltinis: Sudarytas autoriaus

**4 pav. Idealių el.paslaugų modelis**

El.valdžios veiklos procesas atrodo paprastas ir iš vartotojo pusės priimtini.

1. Vartotojas kreipiasi į valdžios instituciją norėdamas atlikti tam tikrą veiksmą, pvz. gauti dokumentus.
2. Valdžios institucija įvykdo vartotojo prašymą ir pateikia reikiamus dokumentus.
3. Veiklos rezultatai (šiuo atveju dokumentai) pateikiami vartotojui.

Jei visa ši procedūra užima nedaug laiko: vartotojas gali greitai rasti ir atlikti norimą operaciją; valdžios institucijos darbuotojai atitinkamai greitai reaguoja į užklausimą ar operaciją; greitai atlieka veiksmus ir greitai pateikia rezultatus.

Viskas labai paprasta ir elementaru. Tačiau realybė yra kur kas sudėtingesnė. Ir norint pasiekti greitus operacijų atlikimo rezultatus reikia labai daug ką nuveikti reorganizuojant valdžios institucijų darbą: vidaus tvarkas, darbuotojų kvalifikaciją ir pan.

## 2.2 El.paslaugų teikimo modeliai pagal el.valdžios evoliucijos stadijas

Teoriniame skyriuje įvardijamos elektroninės valdžios evoliucijos stadijos. pateikiamo Kaip modeliai siejasi su el.valdžios evoliucija?

Kaip kiekvienas modelis parodo, kad el.valdžiai reikia tobulėti?

Išskirti priežastis po kiekvieno nagrinėjimo: kodėl būtent tobulėjama?

1 lentelė

### El.valdžios plėtojimo etapai ir apibūdinimai

| Stadija              | Charakteristikos   |
|----------------------|--|
| <b>Susidarymo</b>    | El.valdžios internetinių puslapių atsiradimas  |
| <b>Sustiprinimo</b>  | El.valdžios internetinių puslapių daugėjimas; pradedamos vystyti interaktyvios paslaugos: pvz. dokumentų parsisiuntimas. Pradedamos rinkti ir sisteminti nuorodos į el.valdžios internetinius puslapius. |
| <b>Interaktyvumo</b> | Sukuriamas dviejų pusių interaktyvumas; galima vykdyti paieškas duomenų bazėse; plėtojamas bendravimo el.paštų sistemos; pilnas arba dalinis institucijų intranetas                                      |
| <b>Transakcijų</b>   | Galimos paslaugos sukurtos pilnų transakcijų pagrindu; institucijos turi pilnai intranetus, kurie sujungti su internetu  |
| <b>Sujungimo</b>     | Pilnai sujungtos institucijos tarpusavyje  |

### 2.2.1 El.paslaugų teikimo modelis susidarymo ir sustiprinimo stadijoje

Susidarymo stadija yra el.valdžios pirminė stadija. Tai stadija, kai atsiranda pirmieji el.valdžios internetiniai puslapiai. El.paslaugos šioje stadijoje apibrėžiamos tik kaip informacijos pateikimas. Valdžios institucijos teikia informacija internetu. Tai yra vienos krypties paslaugos.

Iš susidarymo stadijos į sustiprinimo pereinama, kai el.valdžios internete pateikiamos informacijos kiekis ir kokybė išauga. Internetinius puslapius padeda turėti visos arba bent jau didžioji dalis valdžios institucijų – kiekviena ministerija, apskritis, savivaldybė bei kitos specialios paskirties valstybės institucijos. Be to internetiniame puslapyje pateikiama vis daugiau informacijos, todėl atsiranda poreikis informaciją grupuoti.

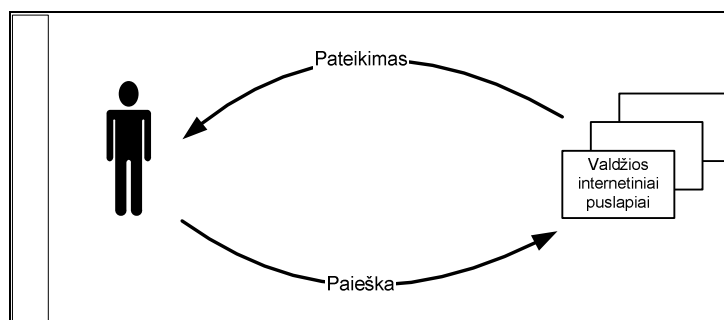
Apibendrintai galima paminėti šiuos požymius:

- valdžios institucijų internetiniai puslapių skaičius išauga; tačiau valdžios institucijų internetiniai puslapiai pateikiami neorganizuotai ir nesuderinamai; atsiranda specialūs internetiniai puslapiai, kuriuose talpinamos nuorodos į kitus valdžios institucijų internetinius puslapius;

- informacija valdžios institucijos internetiniame puslapyje grupuojama, atsiranda dokumentų parsisiuntimo bei dokumentų (kuriuos galima parsisiųsti) paieškos funkcijos.

Pirmame el.paslaugų modelyje (5 pav. ) pavaizduota el.paslaugų teikimas e.valdžios susidarymo stadijoje, kai:

- Vartotojas atlieka reikiamos informacijos paiešką ar dokumentų parsisiuntimą valdžios institucijų internetiniame puslapyje.
- Valdžios institucija pateikia informaciją arba dokumentus parsisiuntimui internetiniame puslapyje.



šaltinis: Sudarytas autoriaus

### 5 pav. El.paslaugų teikimo modelis susidarymo ir sustiprinimo stadijoje

Tobulėjant el.valdžiai kartu viešųjų el.paslaugų teikimas tampa sudėtingesnis. Tiksliau, pradedamos teikti sudėtingesnės procedūros viešosios paslaugos.

Informacijos teikimo ar dokumentų siuntimo funkcijoms internete galima be jokių trukdžių plėtoti, tačiau tobulėjant el.valdžiai ir el.paslaugoms labai svarbi tampa išorinių veiksnių įtaka.

#### 2.2.2 El.paslaugų teikimo modelis interaktyvumo stadijoje

El.valdžios bei el.paslaugų plėtrą įtakojantys išoriniai veiksniai yra:

- teisinis reglamentavimas;
- socialiniai veiksniai;
- ekonominiai veiksniai;
- technologiniai veiksniai.

*Teisinis reglamentavimas* – tai visi įstatymai, nutarimai, teisiniai aktai nustatantys kokios yra valdžios institucijų atsakomybės ir funkcijos bei kokie yra valdžios institucijų veiklos procesai. Taip pat kaip nurodymai kaip valdžios institucijos sąveikauja, dalijasi informacija tarpusavyje, kaip užtikina informacijos saugų perdavimą ir pan. Bendru atveju – tai visą el.valdžios veiklą apibrėžiantys dokumentai.

*Socialiniai veiksniai* - tai su žmogiškaisiais ištekliais susiję veiksniai. Pagrindiniai socialiniai veiksniai, kurie stabdo ir riboja el.valdžios plėtrą yra kvalifikuotos darbo jėgos nebuvimas (norint aptarnauti piliečius el.valdžios principu reikia perkvalifikuoti darbuotojus) bei

vartotojų nepakankamas kompiuterinis raštingumas (ne visi piliečiai turi kompiuterinius ir naudojami internetu).

*Ekonominiai veiksniai* – tai veiksniai susiję su finansine bei ekonomine nauda, gerove. El.valdžios sėkminga įgyvendinti projektai neabejotinai sumažintų valdžios institucijos veiklos išlaidas, pagerintų informacijos kontrolę, padidintų vartotojų pasitenkinimą. Tačiau norint tokius, projektus įgyvendinti reikia daug investicinių lėšų, kurių visada trūksta.

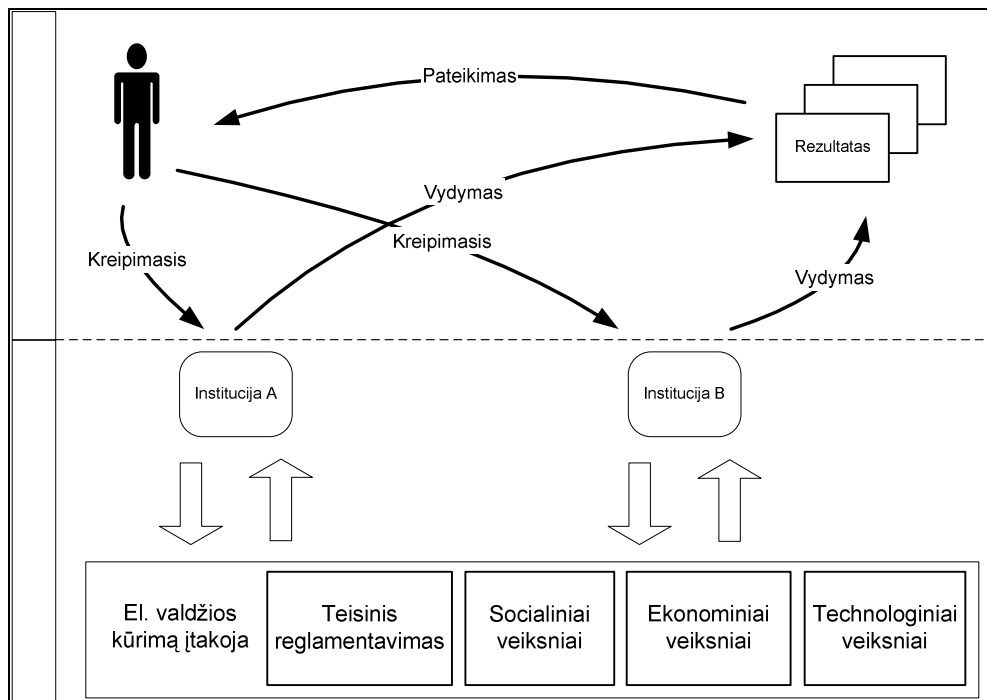
*Technologiniai veiksniai* – tai su kompiuterinėmis, elektroninėmis ir pan. technologijomis susiję veiksniai. Pagrindinės technologijų problemos išlieka saugumo užtikrinimo problemos, internetinio bei kitokio (mobiliojo) ryšio prieinamumo problema vartotojams, el.valdžios sistemų re-inžinerinės, atnaujinimo problemos ir pan.

Visi aukščiau išvardinti veiksniai įtakoja valdžios institucijų darbą. Visi požymiai stabdantys el.valdžios plėtrą dėl netinkamos veiksmų įtakos arba veiksmų nebuvimo turi būti sprendžiami. Jei nėra teisinių reglamentų nusakančių kaip turi vykti procesai, jie turi būti sukurti ir patvirtinti. Jei nėra kvalifikuotos darbo jėgos, reikia kelti darbuotojų kvalifikaciją. Jei nėra pakankamo skaičiaus interneto vartotojų, tada reikia sudaryti geresnes interneto įsigijimo bei vartojimo sąlygas. Jei ekonominiu požiūriu neapsimoka valdžios institucijai reorganizuotis, tada reikia ieškoti finansavimo šaltinių.

Kiekvienas šių veiksmų yra įtakojamas ir valdžios institucijų. Valdžios institucijos kelia reikalavimus – kaičiasi veiksniai, o veiksniai - keičia institucijas, atveria naujas galimybes. Pvz. teisinė bazė yra kuriama valdžios institucijų atsižvelgiant į institucijų ir piliečių poreikius, taip pat kaip naujos technologijos atveria naujus paslaugų teikimo, duomenų saugumo, veiklos (procesų) reorganizavimo galimybes.

El.valdžios antrame modelyje (6 pav. ) pavaizduota, el.valdžios institucijų bei išorinių el.valdžios kūrimą įtakojančių veiksmų sąveika. Pavaizduotas abipusis ryšys, parodantis, kad veiksniai sąveikauja su valdžios institucijomis taip kaip buvo minėta anksčiau - išoriniai veiksniai keičia institucijų darbą bei valdžios institucijos savo ruožtu įtakoja veiksmus. Tokia sąveika yra būtina, norint sėkmingai plėtoti el.valdžią.





šaltinis: Sudarytas autoriaus

### 6 pav. El.paslaugų teikimo modelis interaktyvumo stadijoje

Koks yra valdžios institucijų santykis su vartotojais? Kiekviena valdžios institucija turi savo internetinę svetainę, kurioje pateikiama informacija vartotojams. Taigi vartotojas norėdamas rasti informaciją ar parsisiųsti reikiamą dokumentą turi paprasčiausiai apsilankyti reikiamos valdžios institucijos internetinėje svetainėje. Valdžios institucijų skaičius yra didelis, o jų teikiamų paslaugų kiekis (pažymos, dokumentai, prašymai ir pan.) dar didesnis. Vartotojas turi tiksliai žinoti ko ieško (tiksliai kokio dokumento, pažymos ir pan.) norėdamas tai rasti. O tokia situacija žiūrint iš vartotojo pozicijų yra labai nepatogi. Panagrinėkime pavyzdį vartotojui reikia gauti tam tikrą dokumentą. Vartotojas norėdamas pateikti prašymą dokumentui gauti, turi turėti pažymą kitos institucijos. Kokie tokiu atveju išskiriami proceso žingsniai dokumentui gauti (iš vartotojo pozicijos)?

1. Vartotojas pateikia prašymą pažymai gauti (apie jo mokumą, šeimyninę padėtį nekilnojamą turtą, teistumą ir pan.).
2. Vartotojas gauna pažymą patvirtinančią norimą informaciją (mokumą/nemokumą, teistumą/neteistumą ir pan.).
3. Vartotojas pateikia prašymą norimam dokumentui gauti, kartu pateikia anksčiau gautos pažymos duomenis (mokumą/nemokumą, teistumą/neteistumą ir pan.).
4. Vartotojas gauna norimą dokumentą.

Tokia dokumento gavimo procedūra užtrunka nemažai laiko:

- valdžios institucijos užtrunka, kol apdoroja visus duomenis;

- jei vartotojas gali pateikti prašymus pažymoms ar dokumentams gauti, norint atsiimti dokumentus ar pažymas jam vis tiek reikia fiziškai atvykti į valdžios instituciją.

Tokia situacija yra dėl to, kad visos valdžios institucijos el.paslaugų teikimu rūpinasi individualiai: kuria internetine svetaine, galvoja kokias el.paslaugas ir kaip teikti, rūpinasi sistemos aptarnavimu, atnaujinimu, tobulinimu ir pan. Atrodytu, tame nėra nieko blogo. Tačiau dažnai valdžios institucijų darbas yra labai susijęs (kaip aprašyta pavyzdyje). Daugelis valdžios institucijų naudoja tą pačią informaciją, pvz. apie vartotojus ir pan. dažnai tenka valdžios institucijoms tikrinti viena kitos darbą, keisti duomenimis ir pan.

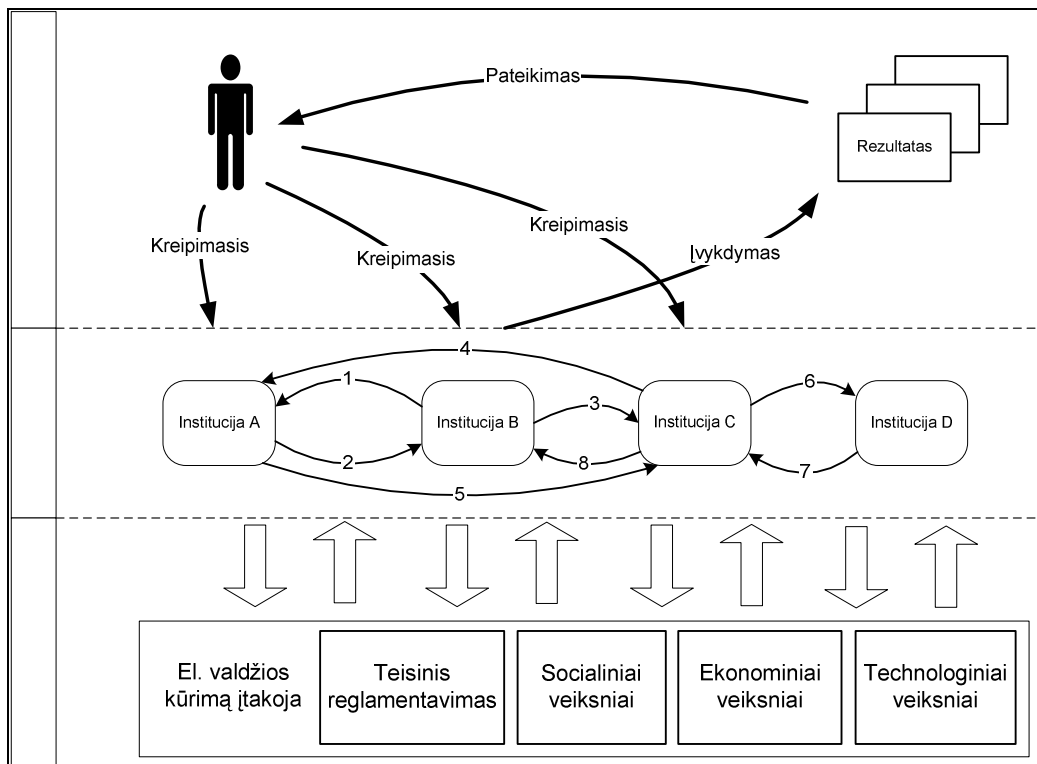
Bendru atveju vartotojo tokios el.paslaugos negali pilnai tenkinti. Taip pat valdžios institucijų biurokratija nedaug sumažėja. Todėl kyla poreikis tobulinti el.valdžią ir el.paslaugas norint pasiekti abiejų pusių didesnę pasitenkinimą el.valdžią.

Antrame modelis (6 pav. ) atspindi situaciją el.valdžią interaktyvumo stadijoje. Šioje stadijoje institucijos veikia individualiai Pradedamos kurti teisinis reglamentas, tiksliau apibrėžiami valdžios institucijų vykdomų funkcijų internetu procesai: pvz. jei galima pateikti prašymą internetu, turi būti tarnautojas kuris prašymą tvarkys ir pan.

Šioje stadijoje visgi dominuoja informacinės arba vienos krypties paslaugos. Išplečiamas valdžios institucijų kontaktavimo el.paštu galimybės.

### **2.2.3 *El.paslaugų teikimo modelis transakcijų stadijoje***

El.valdžios trečiame modelyje (7 pav. ) pavaizduota situacija, kai vartotojas norėdamas pilnai atlikti tam tikrą veiksmą turi kreiptis į kiekvieną valdžios instituciją atskirai. O valdžios institucijos norėdamos atlikti vartotojo užduotį turi sąveikauti tarpusavyje. Be visa ko, institucijų veiklą (kaip ir modelyje B) įtakoja įvairūs veiksniai.



šaltinis: Sudarytas autoriaus

**7 pav. El.paslaugų teikimo modelis transakcijų stadijoje**

Trečiame modelyje (7 pav.) pavaizduota gan sudėtinga veiksmų ir ryšių tarp institucijų atliekant vartotojo užduotį seka. Detaliau kiekvieno veiksmus aprašymas yra pateiktas 2 lentelėje.

**2 lentelė**

**El.paslaugų teikimo modelio transakcijų stadijoje veiksmų tarp institucijų aprašymas**

| Veiksmas | Aprašymas   |
|----------|---|
| 1        | Institucija B prašo patikrinti institucijos A ar gautas asmens prašymas veiksmui                                |
| 2        | Institucija A duoda atsakymą apie asmens prašymo veiksmui buvimą ar nebuvimą                                    |
| 3        | Institucija B pradeda vykdyti veiksmą B ir pateikia prašymus veiksmui institucijai C                            |
| 4        | Institucija C prašo patikrinti institucijos A ar tikrai buvo gautas prašymas ir ar institucija B gavo atsakymą. |
| 5        | Institucija A pateikia informacija apie asmens kreipimąsi ir leidimą institucijai B vykdyti veiksmus            |
| 6        | Institucija C duoda nurodymui institucijai D apie veiksmo atlikimą  |
| 7        | Institucija D informuoja instituciją C apie veiksmo atlikimą  |
|          | Institucija C informuoja instituciją B apie veiksmo atlikimą  |

Esant tokiems painingiems veiksmų sekoms bei ryšiams tarp institucijų išskyla klausimas: gal būtų galima visą šį procesą paprastinti? Kaip buvo minėta kalbant apie evoliucijos stadijas, atsiranda poreikis apjungti el.valdžios sistemas. Sujungti visas valdžios sistemas (sukurti integracijas) į vieną visumą.

Taigi remiantis teorija atsiranda poreikis pereiti į aukštesnį transakcijų lygį, kuriame yra galimas pilnas elektroninių paslaugų pateikimas. Pagrindiniai galimybės, kuriomis pasižymi ši el.valdžios stadija yra tai, kad:

- vartotojai gali įgyvendinti net specifinius poreikius (susijusius su valdžios teikiamomis paslaugomis) interaktyviai;
- vartotojai gali save autentifikuoti bei gauti pilnai transakcines paslaugas;

#### 2.2.4 *El.paslaugų teikimo modelis sujungimo stadijoje*

Matant sudėtingą santykių ir ryšių tinklą tarp valdžios institucijų, pateiktą trečiame modelyje (7 pav. ), kaip jau buvo minėta atsiranda poreikis apjungti sistemas. Apjungus sistemas tikimasi eliminuoti proceso žingsnių skaičių.

3 lentelėje pateikta veiksmų tarp institucijų, sujungus institucijų sistemas į visumą, seka ir aprašymai. Veiksmų skaičius eliminuojamas iki 4, o tai yra pusė. Kaip atrodo ryšiai tarp institucijų pateikiama ketvirtame modelyje (8 pav. ).

**3 lentelė**

#### **El.paslaugų teikimo modelio sujungimo stadijoje veiksmų tarp institucijų aprašymas**

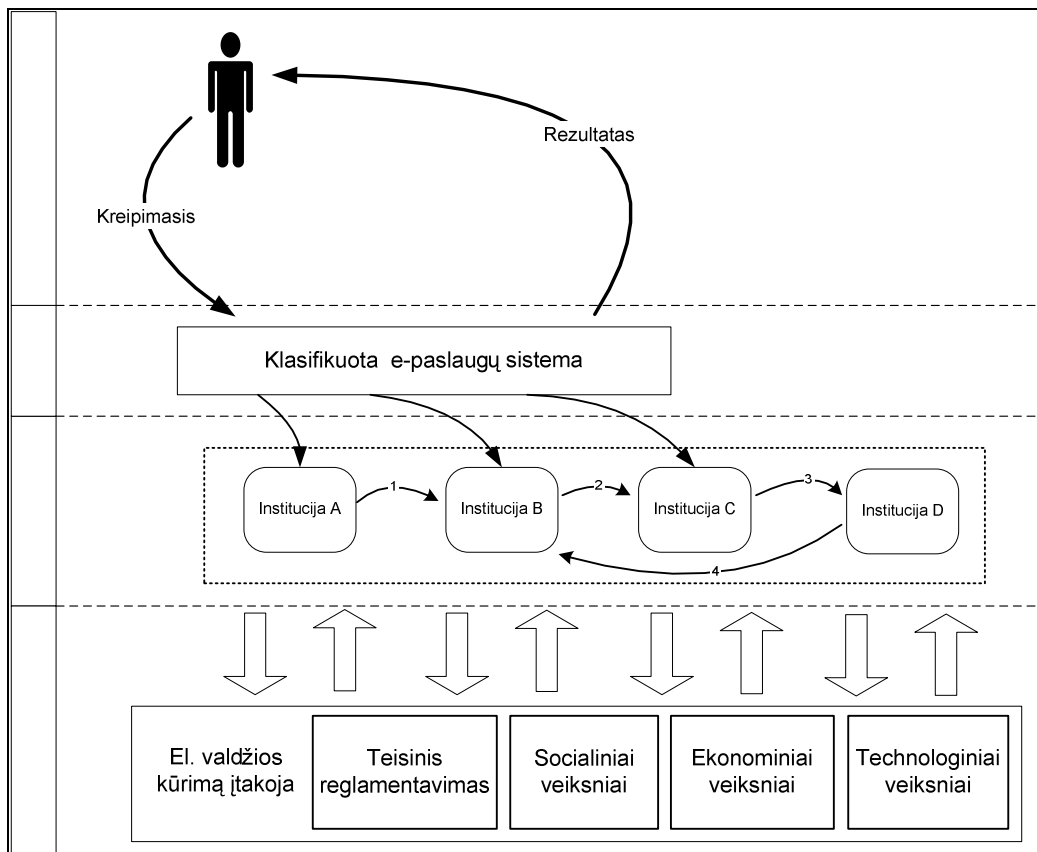
| <b>Veiksmas</b> | <b>Aprašymas</b>   |
|-----------------|--|
| 1               | Institucija A pateikia pavirtinimą, kad gautas asmens prašymas (duomenys tikri)                  |
| 2               | Institucija B kreipiasi į instituciją C dėl veiksmo įvykdymo                                     |
| 3               | Institucija C duoda nurodymui institucijai D apie veiksmo atlikimą                               |
| 4               | Institucija D informuoja instituciją B (institucija kuri užbaigia veiksmą) apie veiksmo atlikimą |

Žinoma, norint apjungti sistemas į vieną visumą iškyla labai daug problemų. Didžioji dalis šių problemų yra susijusių su technologiniais veiksniais: sistemų integracija, saugiu duomenų perdavimu ir pan.

Ne mažiau aktuali problema kaip sistemų apjungimo klausimu yra problema susijusi su vartotojais. Kreipimosi į institucijas procesas yra sudėtingas: vartotojui reikia kreiptis į kelias institucijas ir kartais po kelis kartus norint atlikti pilnai vieną operaciją.

Vartotoju problema ypatingai išryškėja tada, kai skirtingos institucijos kuruoja ir tvarko informaciją apie tuo pačius objektus, kada naudoja tą pačią informaciją ir pan. Tokią situaciją reikia neabejotinai keisti. El.valdžios vizijos vienas iš orientacinių veiksnių yra pateikti el.paslaugas orientuotas į vartotoją arba kitaip el.paslaugas teikti taip, kaip patogiau vartotojui.

El.valdžios ketvirtame modelyje (8 pav. ) pavaizduota nauja el.paslaugų teikimo proceso detalė – klasifikuota el.paslaugų sistema. Šios sistemos pagrindinė paskirtis palengvinti vartotojų naudojimąsi el.paslaugomis. Taip pat pagerinti valdžios institucijų patrauklumą vartotojų atžvilgiu.



šaltinis: Sudarytas autoriaus

**8 pav. El.paslaugų teikimo modelis sujungimo stadijoje**

Vartotojui vietoj kreipimosi į tris institucijas lieka kreipimasis tik į vieną sistemą. Sistema reikiamą informaciją pati (be vartotojo pageidavimo ar įsikišimo) perduoda valdžios institucijoms (institucijų el.valdžios sistemoms).

Apibendrinant, galima teigti, kad pastarasis modelis (ketvirtas modelis) labiausiai atitiktų šiuolaikinius vartotojų poreikius (labiausiai orientuotas į vartotoją).

Taip pat pastarasis modelis būtų artimiausias el.valdžios galutinė (vėliausia) el.valdžios stadija. Ši stadija savo ruožtu apima visas ankstesnes stadijas. Manoma, kad išplėtojus transakcinių el.paslaugų galimybes, natūraliai turėtų atsirasti poreikis apjungti el.valdžios sistemas, o tai priveda prie vientisos ar sujungtos el.valdžios modelio. Šios stadijos el.valdžiai būdinga tai, kad:

- valdžios institucijos yra susietos; jos yra performavusios „save“ bei veiklos procesus taip kad galėtų tinkamai teikti paslaugas piliečiams bei verslui;
- el.paslaugos yra grupuojamos pagal bendrą tematiką (poreikius).

### 2.3 Atliekamo tyrimo hipotezė

El.valdžios poreikis tobulėti ir keistis yra natūralus reiškinys. Evoliucija bet kokioje srityje ar sferoje turi būti priimamas kaip teigiamas rodiklis.

Reikia paminėti, kad būtina kuriant ir plėtojant el.valdžia ir el.paslaugas atkreipti dėmesį į el.valdžios tobulėjimo dėsningumus. Kuo daugiau bus mokomasi iš patirties, tuo mažiau bus praradimų, tuo tobulėjimas bus greitesnis.

Antroje darbo dalyje (analitinėje) pateikti ir aprašyti el.paslaugų teikimo modeliai bus pritaikomi realiai viešųjų el.paslaugų situacijai. Jau pirmojoje darbo dalyje buvo iškeltas klausimas: koks turi būti el.paslaugų teikimas? Taip pat, ar el.paslaugų teikimo modelis el.valdžios sujungimo stadijoje yra geresnis būtų geresnės? Kuo ji geresnis? Kas laimi esant tokiam viešųjų el.paslaugų teikimo scenarijui?

Taigi pagrindinis tyrimo sprendimas atsižvelgiant į teoriją bei analitinę darbo dalį turėtų būti el.paslaugos teikimo modelis pagal el.paslaugų teikimo modelį sujungimo stadijoje.

Pagrindinę atliekamo tyrimo hipotezę galima būtų formuluoti taip:

Ar būtų gauta nauda el.paslaugas teikiant el.paslaugas naudojant apjungtą el.valdžios sistemą ir suskaitytą (suklasifikuotą) pagal el.paslaugų (ar veiklos sričių) tematiką? Kokia būtų nauda (nuostolis)?

Ar būtų galima tokią sistemą realizuoti dabar? Kokios problemos iškiltų realizuojant tokią sistemą dabar?

Atsakymus į klausimus bus bandoma rasti toliau esančiame eksperimentiniame skyriuje.

### 3. VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ (SUSIJUSIŲ SU NEKILNOJAMU TURTU) LIETUVOJE TYRIMAS

Trečioji darbo dalis siejasi tiek su teorine (pirmąja), tiek su analitine (antrąja) darbo dalimi. Teorinėje darbo dalyje pateikta bendra informacija apie el.valdžią įgalina geriau atlikti tyrimą. Taip pat pateikta el.valdžios evoliucijos teorija bei stadijų bruožų aptarimas padeda plėtoti tyrimą reikiama linkme.

Analitinėje darbo dalyje pateikti el.paslaugų teikimo modeliai eksperimentiniame tyrime yra detalizuojami ir pritaikomi realiai situacijai. Randamas preliminarus atsakymas į iškeltas hipotezes.

Eksperimentinėje darbo dalyje aprašomas atliekamo tyrimo metodika bei tyrimo etapai. Norint konkretinti tyrimo objektą bendrai bei pasirinkti tikslesnę (realią probleminę sritį) nagrinėjama bendra el.paslaugų teikimo situacija Lietuvoje.

Tikslinamas tyrimo objektas. Atliekamas pasirinkto proceso detalus tyrimas. Procesui pritaikomas analitiniame skyriuje pateiktas el.paslaugų teikimo modelis. Gaunami rezultatai ir padaromos išvados.

#### 3.1 Tyrimo aprašymas

Skyriuje aprašoma kokia metodika buvo naudojama atliekant tyrimą. Išskiriamas bendras tyrimo objektas, kuris tyrimo eigoje yra tikslinamas.

Taip pat skyriuje pateikiamas atlikto tyrimo etapų bendras aprašymas.

##### 3.1.1 Tyrimo metodikos

Tyrimas atliekamas remiantis dedukcijos metodu, kai nuo bendros (neaiškios) informacijos palaipsniui pereinama prie konkretesnės (tikslesnės).

Atliekant tyrimą buvo naudotos ir kitos metodikos, kurias galima įvardinti kaip:

- informacijos paiešką, atrinkimą ir sisteminimą;
- aprašymą (tyrimo objektų, proceso dalyvių, elementų ir pan.);
- palyginimą (esamos situacijos su vizija);
- schemų braižymą ir modelių sudarymą:
  - sistemos procesų modelių sudarymas;
  - loginio procesų schemų braižymas.

Dedukcijos metodas naudotas apibrėžiant tyrimo objektą. Tyrimo pradžioje tyrimo objektas buvo pasirinktas kaip **viešosios el.paslaugos Lietuvoje**. Tokiu sprendimu buvo norima susidaryti

bendrą el.paslaugų teikimo Lietuvoje vaizdą ir tada pagal atitinkamus kriterijus pasirinkti konkretesnę sritį ir konkretesnes el.paslaugas.

Tyrimo objektas tikslinamas skyriuje 3.2.2 Tyrimo srities konkretinimas.

### **3.1.2 Tyrimo etapai**

Prieš atliekant tyrimą buvo sudarytas preliminarus tyrimo planas. Tačiau taikant dedukcijos metodą (nuo bendros informacijos prie konkrečios) tyrimo vykdymo tvarka pakito atsižvelgiant į gautą tyrimo pradžioje informaciją. Taigi atlikus tyrimą galima išskirti keturis pagrindinius etapus.

#### **Pirmas etapas**

- Nagrinėjama dabartinė el.paslaugų teikimo situacija Lietuvoje.
- Išskiriamos svetainės (sistemos), kuriose sisteminama informacija apie el.paslaugas.
- Atliekamas tyrimo srities konkretinimas (tyrimo objekto tikslinimas) – pasirenkama el.paslaugos susijusios su nekilnojamo turto tvarkymu.

#### **Antras etapas**

- Identifikuojamos institucijas dalyvaujančių nekilnojamo turto tvarkymo procesuose.
- Išsiaiškinama kokie yra institucijų vaidmenys bei pagrindinės funkcijos, susijusios su nekilnojamo turto tvarkymu. Nagrinėjama, kokia yra šių funkcijų atlikimo tvarka.
- Analizuojami institucijų tarpusavio ryšiai.

#### **Trečias etapas**

- Pasirenkama konkreti situacija (reali) – nekilnojamo turto įsigijimas įkeičiant įgyjamą turta.
- Analizuojama, kaip ši situaciją įvykdoma esamuoju momentu: kokie dokumentai pildomi, kokie procesai atliekami ir kas juo atlieka.
- Identifikuojami procesai, kuriuos galėtų būti eliminuoti.

#### **Ketvirtas etapas**

- Pristatoma vientisos el.valdžios sistemos vizija.
- Identifikuojami ir aprašomi bendri sistemos elementai.
- Naujam modeliui pritaikoma trečiame tyrimo etape nagrinėta situacija.
- Pateikiamas procesas vizualiai (pateikiamas modelis).
- Nagrinėjama ar būtų naudos iš vientisos el.valdžios sistemos ir kokia ji.

## **3.2 Viešųjų el.paslaugų teikimo situacija Lietuvoje**

Skyriuje pateikia informacija apie el.paslaugų teikimo situaciją Lietuvoje. Pateikiama informacija apie svetaines (sistemas), kurios yra skirtos visų Lietuvoje teikiamų el.paslaugų



sisteminimui. Atsižvelgiant į gautą informaciją (nagrinėjant internetines svetaines) tiksliau apibrėžiama tyrimo sritis.

### 3.2.1 *Viešąsias paslaugas teikiantys internetinės svetainės*

Kiekviena valdžios institucija (ministerija, departamentas ar savivaldybė) turi internetines svetaines, kuriose teikia bent jau informacinės paslaugos. Taip pat pateikiami kontaktai, darbo valandos, funkcijos, įstatai ir pan.

Kitų valdžios institucijų svetainėse yra sudaryta galimybė parsisiųsti reikiamų dokumentų šablonus ir pan.

Reta valdžios institucija teikia transakcines paslaugas – kai galima dokumentus užpildyti tiesiog internetu. Sistemų teikiančių transakcines paslaugas yra vienetai – viena jų mokesčių elektroninio deklaravimo sistema (EDS).

Elektroninių paslaugų skaičius išaugo labai greitai. Esant gausybei el.paslaugų teikiamų iš skirtingų valdžios institucijų internetinių svetainių, atsirado poreikis viskas elektronines paslaugas susisteminti į vientisą sistemą. Žemiau pateiktoje lentelėje aprašomi du pagrindiniai Lietuvos elektroniniai portalai, kuriuose pateikiama informacija bei nuorodos į elektronines paslaugas teikiančius portalus.

**4 lentelė**

#### **Internetinės svetainės (sistemos), kuriose sisteminama informacija apie el.paslaugas**

| <b>Viešųjų paslaugų portalai</b> | <b>Apibūdinimas</b>   |
|----------------------------------|---|
| Elektroninių paslaugų sistema    | Taikomosios programos paketas su tipinėmis savivaldybės elektroninėmis paslaugomis, nuorodomis į viešojo administravimo subjektų teikiamas elektronines paslaugas bei kita informacija, pritaikyta diegti elektronines paslaugas Lietuvos savivaldybėse. Elektroninių paslaugų sistema skirta gyventojams, verslo atstovams, kitoms vartotojų tikslinėms grupėms, kurioms gali būti teikiamos viešojo administravimo subjektų elektroninės paslaugos.   |
| Elektroninė valdžia              | Informacinė sistema „Valdžios elektroniniai vartai“ sukurta Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu. „Valdžios elektroniniai vartai“ paskirtis - viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotiems tikslinėms grupėms ir aptarnavimas "vieno langelio" principu. „Valdžios elektroniniai vartai“ vartotojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamomis viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją. |

Abi sistemos visą laiką yra atnaujinamos ir papildomos naujomis el.paslaugomis. Skirtumas yra tik tas:

- sistema Elektroninė valdžia leidžia atlikti paiešką pagal paslaugos tipą bei vietovę (apskritį ar savivaldybę).
- Elektroninių paslaugų sistema leidžia atlikti paiešką ir pagal paslaugas teikiančias institucijas.

Taigi, matant tokią gausybę el.paslaugų kilo poreikis tiksliau apibrėžti tolimesnio tyrimo sritį. Detalesnė informacija apie tyrimo srities konkretinimą ir tyrimo objekto tikslinimą pateikiama skyriuje 3.2.2 Tyrimo srities konkretinimas.

### 3.2.2 Tyrimo srities konkretinimas

Pasirinkta konkretnesnės tyrimo sritis yra el.paslaugos susijusios su nekilnojamu turto. Tokios sprendimo pasirinkimą įtakojo tam tikri kriterijai.

Vienas iš pagrindinių kriterijų būtų – Lietuvoje auganti nekilnojamo turto veiklos sfera, taip pat rinka. Nekilnojamas turtas yra gan pelninga verslo šaka, pradedant nuo statybų iki nekilnojamo turto perpardavimo.

Taip pat, tiek nemaloni asmeninė patirtis, tiek neigiama aplinkinių nuomonė apie sudėtingą ir daug brangaus laiko kainuojančią valdžios biurokratiją. Iškyla klausimas, kaip galima būtų dabartinę situaciją pakeisti.

Dar be visa ko, nekilnojamo turto tvarkymo procesą atlieka ne viena, o kelios valdžios institucijos. Šis faktas leidžia susidaryti nuomonę, kad tyrimas el.paslaugų susijusių su nekilnojamo turto tvarkymu turėtų būti sudėtingas ir tuo įdomus.

Pagrindiniai klausimai ir problemos pateikiamos 5 lentelėje.

5 lentelė

#### Probleminės sritys bei sprendimai

| Problema   | Sprendimas   |
|--|--|
| Koks yra nekilnojamo turto įsigijimo procesas?   | Išnagrinėti kokios yra galimos nekilnojamo turto pirkimo, pardavimo situacijos;  |
| Kaip būtų galima paprastinti nekilnojamo turto įsigijimą naudojant vientisą informacinę sistemą? | Išnagrinėti kokios paslaugos dabar yra teikiamos internetu;<br>Išnagrinėti kaip realizuotas apmokėjimas;<br>Išnagrinėti kaip realizuotas autentifikavimas;<br>Išnagrinėti kokios institucijos dalyvauja; |
| Kokių elektroninių viešųjų paslaugų reiktų?  | Išsinauginėti visą nekilnojamo turto pirkimo procesą;  |
| Išanalizuoti kokia būtų nauda  | Palyginti esama procesą su ateities, esant vientisai el.valdžios sistemai.   |

Klausimai pateikti 5 lentelėje detaliau nagrinėjimai sekančiose skyriuose.

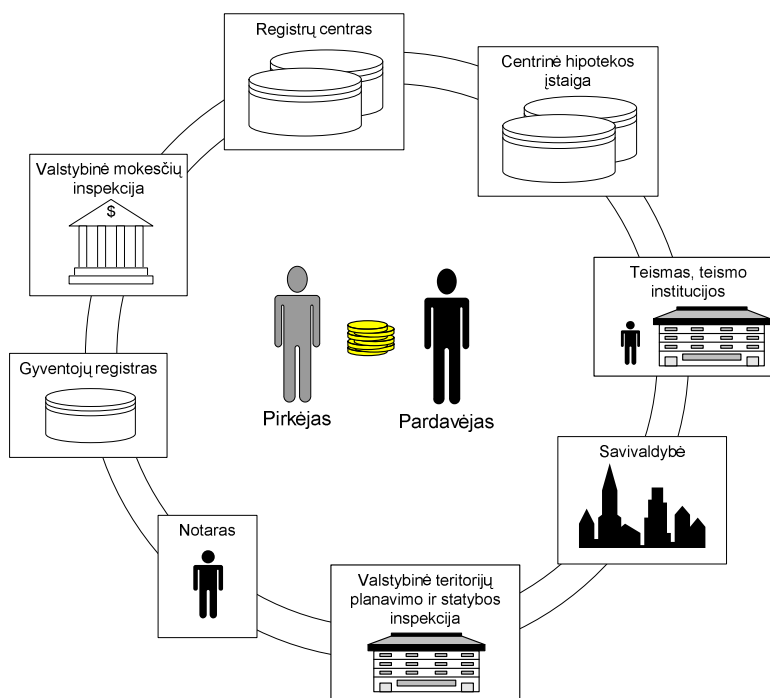
### 3.3 Nekilnojamo turto tvarkymo procesų tyrimas

Skyriuje pateikiama informacija apie nekilnojamo turto tvarkymo procesuose dalyvaujančias valdžios institucijas. Taip pat pateikiama informacija apie šių institucijų dabartinius veiklos procesus bei reikalingus dokumentus tvarkant nekilnojamą turta.

#### 3.3.1 Valdžios institucijos dalyvaujančios nekilnojamo turto tvarkymo procesuose

Nekilnojamo turto tvarkymo procesuose dalyvauja daug valdžios institucijų. Kiekviena jų yra atsakinga už tam tikra informacijos saugojimą (registraciją, įkeitimus ir pan.). Žemiau

esančiame 9 pav. pavaizduotos vadžios institucijos, dalyvaujančios nekilnojamo turto tvarkymo procesuose vaizdas. Taip pat pateikiamas detalesnis kiekvienos institucijos funkcijų aprašymas.



šaltinis: Sudarytas autoriaus

**9 pav. Institucijos ir asmenys dalyvaujantys nekilnojamo turto tvarkymo procesuose**

### **Valstybės įmonė Registru centras**

Valstybės įmonė Registru centras, įsteigta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997m. liepos 8d. nutarimu Nr. 742, yra viešasis juridinis asmuo. Įmonė, vadovaudamasi teisės aktais, tvarko nekilnojamojo turto kadastrą ir registrą, administracinių vienetų, gyvenamųjų vietovių ir gatvių registrą, vykdo pavestas funkcijas kuriant Juridinių asmenų registrą ir tvarkant jį, kuria kitas su šiuo bei kitais nurodytais registrais susijusias informacines sistemas [25].

Registru centras administruoja:

- nekilnojamojo turto kadastrą;
- nekilnojamo turto registrą;
- juridinių asmenų registrą;
- fizinių asmenų registrą.

Pagrindinės Registru centro funkcijos:

- tvarkyti nekilnojamojo turto registrą ir kadastrą, vykdyti nekilnojamojo turto registravimą;
- tvarkyti Lietuvos Respublikos gyvenamųjų vietovių ir gatvių valstybės registrą;
- atlieka nekilnojamojo turto vertinimą;
- registruoti juridinius asmenis ir teikti duomenis apie juos;

## **Notarai**

Notaras yra valstybės įgaliotas asmuo, atliekantis šio įstatymo nustatytas funkcijas, užtikrinančias, kad civiliniuose teisiniuose santykiuose nebūtų neteisėtų sandorių ir dokumentų.

Notarus skiria ir atleidžia Lietuvos Respublikos teisingumo ministras. Notaras, tvirtindamas sandorius, privalo patikrinti valstybės registrų centriniuose duomenų bankuose esančius duomenis, turinčius esminės reikšmės notarinio veiksmo atlikimui ir asmenų teisėtų interesų apsaugai.

Notaras teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka turi pateikti valstybės registrams duomenis apie patvirtintus sandorius, palikimo priėmimo faktus.

Notarai duomenis iš valstybės registrų centrinių duomenų bankų kompiuterių tinklais gauna pagal keitimosi duomenimis sutartis.

## **Centrinės hipotekos įstaiga**

Centrinė hipotekos įstaiga yra biudžetinė įstaiga. Centrinės hipotekos įstaigos steigėjo funkcijas vykdo Teisingumo ministerija.

Centrinės hipotekos įstaigos veiklos tikslas - užtikrinti teisės aktų nustatytų duomenų rinkimą, kaupimą, apdorojimą, sisteminią, saugojimą ir teikimą, taikant apsaugos priemones nuo neteisėto duomenų rinkimo, užrašymo, kaupimo, saugojimo, klasifikavimo, grupavimo, jungimo, atstatymo, keitimo (pildymo ar taisymo), teikimo, paskelbimo, naudojimo ar naikinimo [26].

Centrinės hipotekos įstaigos veiklos sritys:

- Centrinio hipotekos registro tvarkymas;
- Testamentų registro tvarkymas;
- Turto arešto aktų registro tvarkymas;
- Sutarčių registro tvarkymas;
- Vedybų sutarčių registro tvarkymas.

## **Gyventojų registro tarnyba**

Gyventojų registro tarnyba prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos biudžetinė įstaiga prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos.

Gyventojų registro tarnybos pagrindiniai uždaviniai ir funkcijos:

- tvarkyti gyventojų registro duomenų centrinę bazę;
- sudaro ir suteikia asmens kodą;
- organizuoja sąveiką su kitais valstybės registrais informacinėmis sistemomis Lietuvos Respublikos valstybės registrų įstatymais, kitų teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.

### **Institucijos, kurių sprendimu gali būti areštuojamas turtas:**

- Teismai; ši institucija pat turi suteikti leidimą įkeisti turtą (dokumentas, kuriuo suteikiamas leidimas klientui įkeisti jo turimą turtą bankui). Šio leidimo reikia, kai klientas nori įkeisti vienintelį ar pagrindinį gyvenamąjį namą (butą) ir kai šeimoje auga nepilnamečių vaikų. Teismas tokiu būdu užtikrina, kad nepilnamečiai vaikai neliktų be gyvenamosios vietos.
- Antstoliai;
- Valstybinė mokesčių inspekcija.

### **Apskritis viršininko administracijos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros departamentai**

Teikiamo paslaugos:

- prašymų statybai priėmimas;
- projektavimo sąlygų sąvado išdavimas;
- statybos leidimo išdavimas;
- leidimo tęsti sustabdytą statybą išdavimas;
- statinio pripažinimo tinkamu naudoti akto išdavimas;
- pažymų apie nebaigtas statybas išdavimas;

Funkcijos ir atsakomybės:

- rinkti, kaupti, apdoroti, sisteminti, saugoti, naudoti duomenis apie statybos būklę ir statybos valstybinę priežiūrą šalyje;
- teikti duomenis valstybės institucijoms ir įstaigoms teisės aktų nustatytoms funkcijoms vykdyti;
- teikti duomenis valstybės registrams bei juridiniams ir fiziniams asmenims.

Pagrindinė veika siejanti šią instituciją su Registrų centru yra tai, kad registruodamas naujai pastatytą statinį, statinio savininkas Nekilnojamojo turto registro tvarkytojui turi pateikti dokumentą, kuris įrodo, kad statinys pripažintas tinkamu naudoti. O registruojant nebaigtą statyti statinį visais atvejais turi būti pateikta apskričių viršininkų administracijos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros departamento (skyriaus) pažyma apie nebaigtą statyti statinį.

#### ***3.3.2 Nekilnojamo turto registravimo proceso ir procedūrų tyrimas***

Svarbų vaidmenį (gal net svarbiausią) nekilnojamo turto tvarkymo procese turi Registrų centras, kuri registruoja nekilnojamą turtą, tvarko turto kadastrus ir pan. Todėl detaliau nagrinėjamas būtent turto registravimo procesas.

Turto registravimas yra būtinas norint parduoti turtą. Taip pat pažyma (išduodama Registrų centro) yra vienintelis įrodymas į turto nuosavybę; tad turto registravimas yra būtinas įgijus turtą nepriklausomai kokiu būdu (pirkus, paveldėjus ir pan.

Žemiau esančioje 6 lentelėje pateikiama informacija apie institucijas, kurios saugo pagrindinius duomenis ir ruošia dokumentus teisiniam nekilnojamo turto registravimui.

7 lentelėje pateikiama informacija apie reikalingus dokumentus norint registruoti nekilnojamą turtą Registrų centre.

**6 lentelė**

**Institucijos, kurios saugo pagrindinius duomenis ir ruošia dokumentus teisiniam nekilnojamo turto registravimui**

| Valdžios institucija  | Procesas, veiksmai   |
|---|--|
| <b>Apskričių viršinių administracijų</b>  | - rengia dokumentus nuosavybės į išlikusį nekilnojamąjį turtą teisėms atkurti<br>- formuoja žemės reformos metu suprojektuotų žemės sklypų bylas registravimui;<br>- pasirašo valstybinės žemės pirkimo, pardavimo ir nuomos sutartis; |
| <b>Miestų ir rajonų savivaldybės</b>  | - rengia statinių privatizavimo dokumentus;<br>- priima sprendimus dėl adresų pakeitimų bei savivaldybės butų fondo tvarkymo ir pan.;  |
| <b>Hipotekos registro įstaigos (hipotekos teisėjai)</b>   | - teikia informaciją apie Hipotekos registre įregistruotus nekilnojamojo turto įkeitimus;  |
| <b>Notarai</b>  | - tvirtina pirkimo-pardavimo, dovanojimo ir kitas turto perleidimo sutartis;   |
| <b>Matininkai</b>   | - atlieka nekilnojamojo daikto (žemės sklypo, statinio (taip pat nebaigto statyti), patalpos, suformuotos kaip atskiras nekilnojamasis daiktas) kadastrinius matavimus;  |
| <b>Apskritis viršininko administracijos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros departamentai</b> | - išduoda dokumentus: statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktą, pažymą apie nebaigtą statyti (remontuoti, kapitališkai remontuoti) statinį, aktą ar pažymą apie statinio nugriovimą ir pan.   |

Iš 6 lentelėje pateiktos informacijos galima susidaryti vaizdą, kad nekilnojamo turto tvarkymu užsiima daug institucijų, tuo darydamos nekilnojamo turto tvarkymo (šiuo atveju dokumentų ruošimą norint užregistruoti turtą) procesą sudėtingu.

**7 lentelė**

**Dokumentai pateikiami registruojant nuosavybės teises į įgytą turtą**

| Procesas  | Reikalingi dokumentai   |
|---|---|
| <b>Registruoti nuosavybės teises į įgytą (pirktą, dovanotą, paveldėtą) nekilnojamąjį daiktą</b> | 1. Prašymas.<br>2. Notariškai patvirtinta nuosavybės teisių į nekilnojamąjį daiktą perleidimo (pirkimo-pardavimo, dovanojimo, mainų ir kt.) sutartis, paveldėjimo teisės liudijimas, apskrities viršininko įsakymas ar kiti nuosavybės teise patvirtinantys dokumentai.<br>3. Žemės sklypo planas (registruojant nuosavybės teises į žemės sklypą).<br>4. Asmens tapatybę liudijantis dokumentas. |
| <b>Registruoti naujai pastatytą statinį</b>   | 1. Prašymas.<br>2. Statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktas.<br>3. Statinio kadastro duomenų byla.<br>4. Asmens tapatybę liudijantis dokumentas.  |

| Procesas  | Reikalingi dokumentai  |
|---|--|
| <b>Registruoti pakitimus po rekonstrukcijos ar pasikeitusią statinio paskirtį</b>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prašymas.</li> <li>2. Statinio pripažinimo tinkamu naudoti aktas.</li> <li>3. Statinio kadastro duomenų byla.</li> <li>4. Asmens tapatybę liudijantis dokumentas.</li> </ol> |
| <b>Jei visas operacijas atlieka juridinis asmuo, tada papildomai turi būti pateikiama</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- asmens atstovavimo teisę įrodantį dokumentą;</li> <li>- įmonės registravimo pažymėjimą;</li> <li>- įmonės įstatus (esant reikalui).</li> </ul>                                |

Iš 7 lentelėje pateiktos informacijos aišku, kad nekilnojamas turtas Registrų centre gali būti (ir turi būti) registruojamas skirtingais etapais, pvz. nebaigtas statyti, galiams eksploatuoti, po rekonstrukcijos ar naujai įgijus ir pan. Kiekvienu atskiru atveju turi būti pateikiami nevienodi dokumentai. Šis faktas taip pat nekilnojamo turto registravimo procesą daro sudėtingesnį.

### 3.3.3 *Nekilnojamo turto įkeitimo ir arešto procedūrų tyrimas*

Nekilnojamo turto įkeitimas bei areštas yra taip pat svarbus nekilnojamo turto tvarkymo procesas. Nekilnojamo turto įkeitimas arba areštas yra registruojamas Centrinės hipotekos įstaigoje, prieš tai šalims sudarius notaro patvirtintą sandorį (įkeitimo atvejis), gavus iš teisėsaugos institucijų turto arešto aktą.

Šiuo metu gan nemažų problemų (nemalonumų) kelianti situacija yra tai, kad įkeisto arba areštuoto turto negalima parduoti. Įkeitimo arba arešto faktas yra fiksuojamas Centrinėje hipotekos įstaigoje ir tik tada siunčiamas Registrų centrui – tai užtrunka laiko. Esant tokiai situacijai, pasitaiko atveju kai turtas tiesio pardavimo metu yra areštuojamas.

## 8 lentelė

### Centrinei hipotekai reikalingi dokumentai norint atlikti atitinkamus procesus

| Procesas  | Reikalingi dokumentai   |
|---|---|
| <b>Hipotekos įkeitimo registravimas</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- lakšto originalas, bei notariškai patvirtinta jo kopija; dokumentas, patvirtinantis, kad sumokėtas atlyginimas už hipotekos (įkeitimo) įregistravimą;</li> <li>- įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas įgaliojimas, jei lakštą ir dokumentus pateikia įkeičiamo daikto (turtinės teisės) savininko ar kreditoriaus įgaliotas asmuo.</li> <li>- Notaro patvirtintos šių dokumentų kopijos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- turto registravimo įstaigos išduoto dokumento, patvirtinančio įkeičiamo daikto savininko nuosavybės teisę į įkeičiamą daiktą</li> <li>- įkeičiamo daikto savininko sutuoktinio įgaliojimo įkeisti turtą, jei turtas sutuoktiniams priklauso bendrosios jungtinės nuosavybės teise</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Turto arešto registravimas (Centrinė hipoteka)</b> | - teisėjų, antstolių, prokurorų, Valstybinės mokesčių inspekcijos ir kitų valstybės institucijų bei pareigūnų turto arešto aktai.   |

### 3.4 Nekilnojamo turto pardavimo-įsigijimo (įkeičiant turta) proceso nagrinėjimas

Skyriuje pateikiamas tikslesnės tyrimo situacijos aprašymas – nekilnojamo turto pirkimas įkeičiant įgyjamą turta. Nagrinėjamas kaip šis procesas yra atliekamas dabar ir kaip jis galėtų būti atliekamas ateityje. Pateikiamas procesų atlikimo (dabartyje ir ateityje) lyginimas.

#### 3.4.1 Dabartinis nekilnojamo turto pardavimo-įsigijimo procesas

Tiksli nagrinėjama situacija yra: pirkėjas nori pirkti iš pardavėjo nekilnojamą turta. Pirkėjas su pardavėju atsisikaito pinigais, kuriuos gauna įkeisdamas įgyjamą turta. Prieš nekilnojamo turto pardavimą pardavėjas sutvarko nekilnojamo turto dokumentus (detaliau dokumentų tvarkymo procedūra nenagrinėjamas, imamas tik faktas). Detalūs veiksmai, kuriuos turi atlikti visos situacijos dalyviai pateikiami 9 lentelėje.

9 lentelė

#### Nekilnojamo turto paravimo ir įsigijimo (įkeičiant perkamą turta) proceso žingsniai

| Eil.nr | Institucija                | Dalyviai   | Veiksmas  | Kiek užtrunka     | Kaina |
|--------|----------------------------|--|---|-------------------|-------|
| 1.     | Registru centras           | Pardavėjas, matininkas, RC darbuotojas               | Sutvarkyti parduodamo turto kadastro registro duomenis  | 15dieniu          | ?     |
| 2.     | Registru centras           | Pardavėjas   | Pateikti prašymą, norint gauti pažymą patvirtinančią pardavėjo teises į nekilnojamą turta   | ~2h               | 100lt |
| 3.     | Registru centras           | RC darbuotojas (ateityje notaras)                    | Suformuoti prašymą, norint gauti pažymą patvirtinančią pardavėjo teises į nekilnojamą turta   | 1diena            | -     |
| 4.     | Notaras                    | Pardavėjas, pirkėjas, notaras                        | Pasirašyti pirkimo-pardavimo sutartį  | ~2h               | 300lt |
| 5.     | Registru centras           | Pirkėjas   | Prašymas įregistruoti turta   | ~2h               | 200lt |
| 6.     | Registru centras           | RC darbuotojas                                       | Įregistruoti naują turto savininką  | ~1para – 10dieniu | -     |
| 7.     | Registru centras           | Pirkėjas   | Nekilnojamo turto įkeitimo pažyma   | ~2h               | 100lt |
| 8.     | Teismas                    | Pirkėjas/skolininkas                                 | Pateikti prašymą norint gauti pažymą, kad gali įkeisti turta (jei skolininkas turi nepilnamečių vaikų ir įkeičiamas nekilnojamas turtas yra vienintelė šeimos gyvenamoji vieta) | ~2h               | ?     |
| 9.     | Teismais                   | Teisėjas ar kitas teismo darbuotojas                 | Priimti ir pateikti sprendimą dėl leidimo įkeisti nekilnojamą turta   | ~3dienes          | -     |
| 10.    | Notaras                    | Pirkėjas, kreditorius, notaras                       | Hipotekos lakšto sudarymas ir tvirtinimas   | ~2h               | 460lt |
| 11.    | Centrinė hipotekos įstaiga | Centrinės hipotekos darbuotojas                      | Registruojamas hipotekos lakštas  | 1diena            | 100lt |
| 12.    | Notaras (arba nebūtinai)   | Pardavėjas (jei raštas tvirtinamas, tada ir notaras) | Sudaryti ir patvirtinti pažymą, kad nekilnojamo turto pardavėjas neturi jokių pretenzijų pirkėjui (pilnai atsiskaityta)   | ~2h               | 60lt  |



| Eil.nr       | Institucija      | Dalyviai | Veiksmas   | Kiek užtrunka        | Kaina              |
|--------------|------------------|----------|--|----------------------|--------------------|
| 13.          | Registru centras | Pirkėjas | Pateikia pardavėjo pažymą, dėl pretenzijų nebuvimo | ~2h                  | -                  |
| <b>Viso:</b> |                  |          |  | <b>&gt; 12 dienu</b> | <b>&gt;1000 lt</b> |

Viso nagrinėtą procesą sudaro 13 žingsnių. Būtų galima atskirus žingsniu skaidyti į smulkesnius, pvz. 5 žingsnis Prašymas registruoti turtą būtų galima suskaidyti į užpildyti prašymą registruoti turtą ir pristatyti prašymą į Registru centą. Skaidant taip žingsnių atlikimo laikas dar pailgėtų.

Procesą dalinai palengvina tai, kad kai kurios paslaugos yra teikiamos elektroniniu būdu. Šios paslaugos dokumentų šablonų parsisiuntimas arba pažymų užsisakymas internetu.

Tokios paslaugų kaip dokumentų pildymas ir pateikimas, pasirašymas elektroniniu būdu nėra. Taip pat elektroninės paslaugos perduodant informaciją tarp valdžios institucijų taip pat nėra pinos t.y. informacija yra dubliuojama.

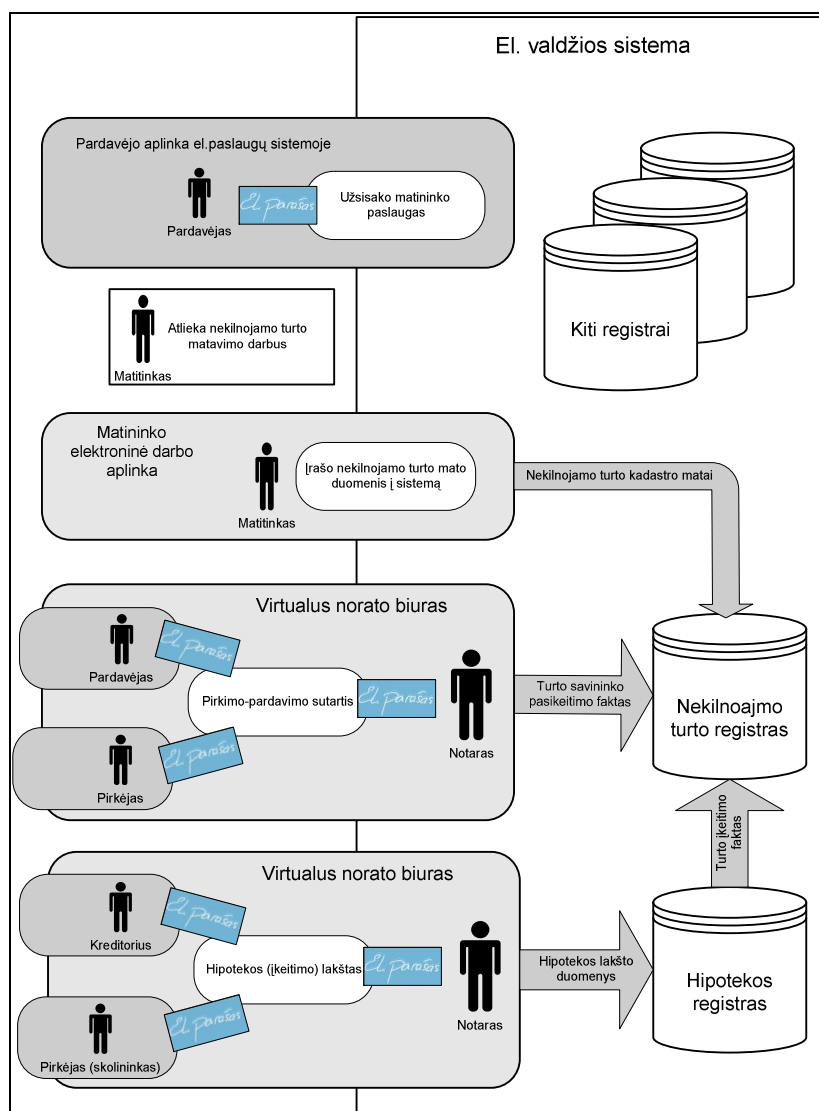
### 3.4.2 Ateities nekilnojamo turto pardavimo-įsigijimo procesas

Situacija išlieka tokia pati: pirkėjas nori įsigyti turtą ir sumokėti pardavėjui turtą įkeisdamas. Visi žingsniai atliekami dalyvių (pardavėjo, pirkėjo, notaro) bei sistemos pateikiami 10 lentelėje.

**10 lentelė**  
**Nekilnojamo turto pardavimo ir įsigijimo (įkeičiant perkamą turtą) proceso žingsniai**

| Eil.nr       | Institucija                                      | Dalyviai   | Veiksmas  | Kiek užtrunkama      |
|--------------|--|--|---|----------------------|
| 1.           | El.paslaugų aplinka                              | Pardavėjas   | Užsisakyti matininko paslaugas  | ~10-30 min           |
| 2.           | Matininkas                                       | Matininkas   | Nekilnojamo turto matavimai   | 2-3 dienos           |
| 3.           | Registru centras                                 | Matininkas   | Įrašomi tvarkingi nekilnojamo turto duomenys į kadastro registre  | 1diena               |
| 4.           | Virtualus notaro kabinetas (el.paslaugų aplinka) | Pardavėjas, pirkėjas, notaras  | Pasirašyti pirkimo-pardavimo sutartį  | ~2h                  |
| 5.           | El.paslaugų aplinka                              | Sistema (automatiškai)   | Prašymas įregistruoti turtą (formuojamas automatiškai)  | 0h                   |
| 6.           | Registru centras                                 | Sistema  | Įregistruoti naują turto savininką  | 0h                   |
| 7.           | Virtualus notaro kabinetas (el.paslaugų aplinka) | Pirkėjas, kreditorius, notaras   | Hipotekos lakšto sudarymas ir tvirtinimas   | ~2h                  |
| 8.           | Centrinė hipotekos įstaiga                       | Sistema  | Registruojamas hipotekos lakštas  | 0h                   |
| 9.           | Virtualus notaro kabinetas (el.paslaugų aplinka) | Pardavėjas (jei raštas tvirtinamas, tada ir notaras). Jei atsiskaitoma banko pavedimais, tada veiksmą kontroliuoja sistema | Patvirtinti pažymą, kad nekilnojamo turto pardavėjas neturi jokių pretenzijų pirkėjui (pilnai atsiskaityta) | ~2h                  |
| 10.          | Registru centras                                 | Sistema  | Pateikia pardavėjo pažymą, dėl pretenzijų nebuvimo  | 0h                   |
| <b>Viso:</b> |  |  |   | <b>&lt; 3 dienos</b> |

Viso nagrinėjama procesą sudaro 10 žingsnių. Iš kurių keturis atlieka sistema. Pardavėjas dalyvauja trijose, pirkėjas dvejose. Visas procesas trunka mažiau nei 3 dienas. Nekilnojamo turto įsigijimo (įkeičiant perkamą turą) procesas pavaizduotas 10 pav.



šaltinis: Sudarytas autoriaus

10 pav. Nekilnojamo turto įsigijimo (įkeičiant perkamą turą) procesas

### 3.4.3 Dabarties ir ateities procesų palyginimas

Nekilnojamo turto įsigijimo (įkeičiant įgyjamą turą) dabarties ir ateities palyginimas pateikiamas 11 lentelėje. Palyginimo kriterijus buvo gan sudėtinga išskirti. Kiekybiniai kriterijų vertinimas yra labai subjektyvus. Na, o kokybinių kriterijus yra gan sudėtinga vertinti, nes jie turi dažniausiai turi dvi (teigiamą ir neigiamą) puses.

**Dabarties ir ateities nekilnojamo turto įsigijimo (įkeičiant turta) procesų palyginimas**

| Kriterijus                                   | Dabarties procesas   | Ateities procesas  | Vertinimas  |
|--|--|--|---|
| Proceso atlikim laikas                       | Daugiau kaip 13 dienų  | Mažiau kaip 3 dienos   | Kriterijus subjektyvus  |
| Veiksmų skaičius, kuriuos atlieka pirkėjas   | 6  | 2  | Žingsnių skaičius sumažinamas daugiau kaip du kartus            |
| Veiksmų skaičius, kuriuos atlieka pardavėjas | 4  | 2-3  | Žingsnių skaičius sumažinamas beveik 2 kartus                   |
| Elektroninis parašas                         | Nereikia   | Būtinai  | +/- (saugumo problemos); el.parašas kainuoja pinigus, realus ne |
| Būtinios sąlygos                             | Turėti laiko bei turėti galimybę visos dalyvaujančiom šalim susitikti gyvai (nėra atstumo problemos) | Turėti kompiuterinį raštingumą, kompiuterį ir prieigą prie interneto |   |
| Notaro paslaugos                             | Brangios   | Pagrindinę notaro funkciją – duomenų tikrinimą atliks sistema        | Sutaupomas laikas, mažinami kaštai, pigesnės notaro paslaugos   |

**3.5 Vientisa el.valdžios sistema**

Skyriuje pateikia vientisos idėjinės el.valdžios sistemos apibūdinimas. Pradžioje išskiriami pagrindiniai (būtinai) sistemos elementai. Pateikiamas būtinų elementų apibūdinimas ir paaiškinimas, kodėl jie būtinai. Toliau pateikiamas detalesnis aprašymas vienos iš idėjinės el.valdžios sistemos posistemių - el.paslaugos susijusios su nekilnojamo turto tvarkymu.

Skyriuje taip pat detalai aprašomas trijų operacijų atlikimas naudojantis vientisa ir klasifikuota pagal tematiką el.valdžios sistema. Nagrinėjamas operacijos yra:

- nekilnojamo turto pirkimo-pardavimo sutarties sudarymas;
- įgyjamo turto įkeitimas;
- apmokėjimas už įsigyjamą turta.

Skyriaus pabaigoje nagrinėjamas idėjinės sistemos nauda. Išskiriama nauda kiekvienam dalyviui atskirai.

**3.5.1 Bendras el.valdžios sistemos apibūdinimas**

Idėjinė el.valdžios sistema (kaip ir bet kuri kita) susidėtų iš dviejų pagrindinių dalių: duomenų bazių (vidinės) ir vartotojų sąsajos (išorinės). Vidinė sistemos dalis apjungia visas valdžios institucijų sistemas, sukuriama saugi integracija, saugūs duomenų apsaugos kodavimo algoritmai ir pan.

Išorinė sistema yra sukurta atsižvelgiant į vartotojo poreikius. Kadangi viena iš pagrindinių el.valdžios kūrimo priežasčių yra palengvinti vartotojų ir valdžios institucijų bendravimą, padaryti viešąsias paslaugas paprastesnes ir daug greičiau atliekamas.

Pagrindiniai elementai ir jų aprašymai:

- Būtina vartotojų registracija – registracijos metu tikrinama vartotojų tapatybė ir sukuriamas jų asmeninė byla;
- Registruojami kiti dalyviai pvz. notariai, antstoliai, teisėjai. Sistema tikrina ar šie valstybės tarnautojai turi galiojančius leidimus atlikti savo pareigas, jei leidimas negalioja tarnautojas el.paslaugų teikti negali.
- Būtinasis sistemos elementas yra el.parašas. El.parašą turi turėti kiekvienas registruotas sistemos vartotojas jei nori atlikti el.paslaugas. Sistemoje sukurta galimybė įsigyti el.parašą. Išskiriama, kad el.parašas gali būti skirtingų saugumo lygių, žinoma saugumo kaina irgi yra atitinkama.
- Sistemoje taip pat realizuota atsiskaitymo galimybė. Sukuriama integracija su bankinėmis sistemomis. Taip pat gali būti realizuota vartotojo kaupiamasis fondas – idėja, kad vartotojas moka minimalų mėnesinį kaupiamąjį mokestį, nuo kurio automatiškai nurašomi pinigai atlikus tam tikrą el.paslaugą. Žinoma prieš pinigų nurašymą, vartotojas mokamą sumą turi patvirtinti.
- Draugiška vartotojo aplinka:
  - El.paslaugų klasifikavimas pagal temas;
  - Galimas sistemos sąsajos pateikimas atsižvelgiant į sistemos vartotojo kompiuterinio raštingumo lygį;
  - Vartotojo sąsajos pritaikymas sensoriniams ekranams ar elektroninėms užrašų knygutėms;
  - Virtualus sistemos konsultantas; įvadinė sistemos naudojimo paskaita ir pan.

Galima būtų įvardinti dar daugiau idealios sistemos bruožų. Tačiau įvardintus anksčiau galima laikyti pagrindiniais. Vienas iš svarbesnių idėjinų (orientacinių) šūkių būtų „Tegu dirba sistemos, o ne žmonės!“.

Kodėl darba, tokį kaip informacijos įrašymą (jei informacija jau yra įrašyta į kitą sistemą), informacijos perdavimą (jei yra tinklas ir galimybė perduoti duomenis), taip pat informacijos (fizinės ir elektroninės, iš skirtingų šaltinių) tikrinimą turi atlikti žmogus. Tokius darbus kur kas geriau galėtų atlikti teisingai suprojektuotos (paruoštos) ir realizuotos sistemos.

Na o žmonėms leisti dirbti darbą, kuriame reikia žmogiškųjų faktorių arba darbą kuriant sistemas.

### 3.5.2 *El.paslaugų susijusių su nekilnojamu turtu posistemė*

Pagrindiniai nepatogumai su kuriais susiduriama tvarkant nekilnojamo turto dokumentus yra šie:

- Informacijos tarp institucijų perdavimo lėtumas (jei informaciją perduoda pačios institucijos);
- Dokumentų pristatymo į instituciją būtinybė; eilės pvz. registrų centre (nepatogumas vartotojui);
- Daugelį ruošiamų dokumentų turi pasirašyti notaras; notaro paslaugos kainuoja nemažus pinigus; būtina visom šalim susitikti tuo pačiu metu, toje pačioje vietoje (nepatogumas visom šalim).

Sistemos bendravimo galimybes galima išskirti taip:

- Kiekvienas vartotojas prisijungęs patenka į asmeninę aplinką. Vartotojui suteikiama matyti informaciją, kur yra saugoma valdžios institucijų sistemose. Vartotojas taip pat gali nustatyti įvairius aplinkos išvaizdos parametrus, taip pat susikurti dažniausia (aktualias) el.paslaugas ir pan.
- Sistemoje gali surengti virtualią konferenciją, diskusiją, pokalbį, derybas. Tai atliekama keliems registruotiems vartotojams prisijungus į tam skirtą aplinką.
- Sistemoje realizuota virtualaus notaro biuro idėja. Vartotojai gali užsirezervuoti jiems patogų laiką pas norimą notarą ar atsitiktinai parinktą (esamu momentu neužsiėmusį).

Virtualaus notaro biuro galimybes galima būtų apibūdinti taip:

- Pokalbių svetainė klausiu – atsako (privalumas jei neturiu laiko laukti atsakymo, tada atsakymą galėsiu peržiūrėti bet vėliau bet kuriuo momentu);
- Vaizdinė konsultacija, dokumento sudarymas ar pasirašymas – virtualus notaro kabinetas (analogas dabartinei situacijai; privalumas nereikia važiuoti į notaro biurą).

Sukuriam skaitmeninio notaro idėja (notaras ne žmogus, o sistema), kuri gali būti tam tikrom situacijom, pvz. duomenų tikrinimo patvirtinimo (privalumas: sumažinami kaštai, mažinamas notaro darbo krūvis).

Sistemos galimybė laiko kriterijaus atžvilgiu:

- Realiu laiku – pokalbiai, video konferencijos, IT telefonija ir pan.
- Po tam tikro laiko – pateikiama užklausa ir atsijungiama, vykdytojas prisijungia ir atlieka užduotį, užklausėjas prisijungia ir gauna atsakymą.

- Paslaugos gali būti teikiamos ne standartinėmis darbo valandomis (bet kuriuo paros momentu už papildomą mokestį).

### **3.5.3 Elektroninės pirkimo-pardavimo sutarties sudarymas**

Norint sudaryti nekilnojamo turto pirkimo –pardavimo sutartį turi dalyvauti trys šalys: pirkėjas, pardavėjas bei notaras. Jei papildomos konsultacijos yra nereikalingos notaras gali būti skaitmeninis.

#### **Būtinios sąlygos procesui atlikti:**

1. Pirkėjas ir pardavėjas turi būti registruoti sistemos vartotojai.
2. Pirkėjas ir pardavėjas turi turėti elektroninius parašus.
3. Sutarties pasirašymo procedūra gali būti atliekama tiek realiu laiku (esamu), tiek pakopomis (savo funkcijas kiekvienas dalyvis atlieka skirtingu laiku).
4. Jei pageidaujama paslaugą atlikti realiu laiku, tada pirkėjas arba pardavėjas turi būti registravęs vizitą elektroniniame notaro biure.

#### **Proceso atlikimas (sutarties sudarymas ir pasirašymas):**

1. Prisijungia visos trys šalys (pirkėjui, pardavėjui, notarui) ir pasirenkama norima funkcija – pirkimo pardavimo sutarties sudarymas. Visos trys šalys identifikuojamos.
2. Šalys pateikia duomenis:
  - 2.1. Pirkėjas - asmeninius duomenis.
  - 2.2. Pardavėjo asmeninius duomenis.

**Tikrinimas** Sistema vykdo duomenų tikrinimo procesą (kontaktuoja su Registru centro FAR registre ar gyventojų registre).

- 2.3. Pardavėjas įveda (ar pasirenka) duomenis apie parduodamą turtą.

**Tikrinimas** Sistema tikrina duomenis (ar teisingi, ar tikrai pardavėjui priklauso, ar teisingi nekilnojamo turto duomenys kadastro registre, ar turtas nėra įkeistas, areštuotas ir pan.). Jei turto kadastro duomenys nėra teisingi (arba jų nėra), tada pasiūlomos matininko paslaugos.

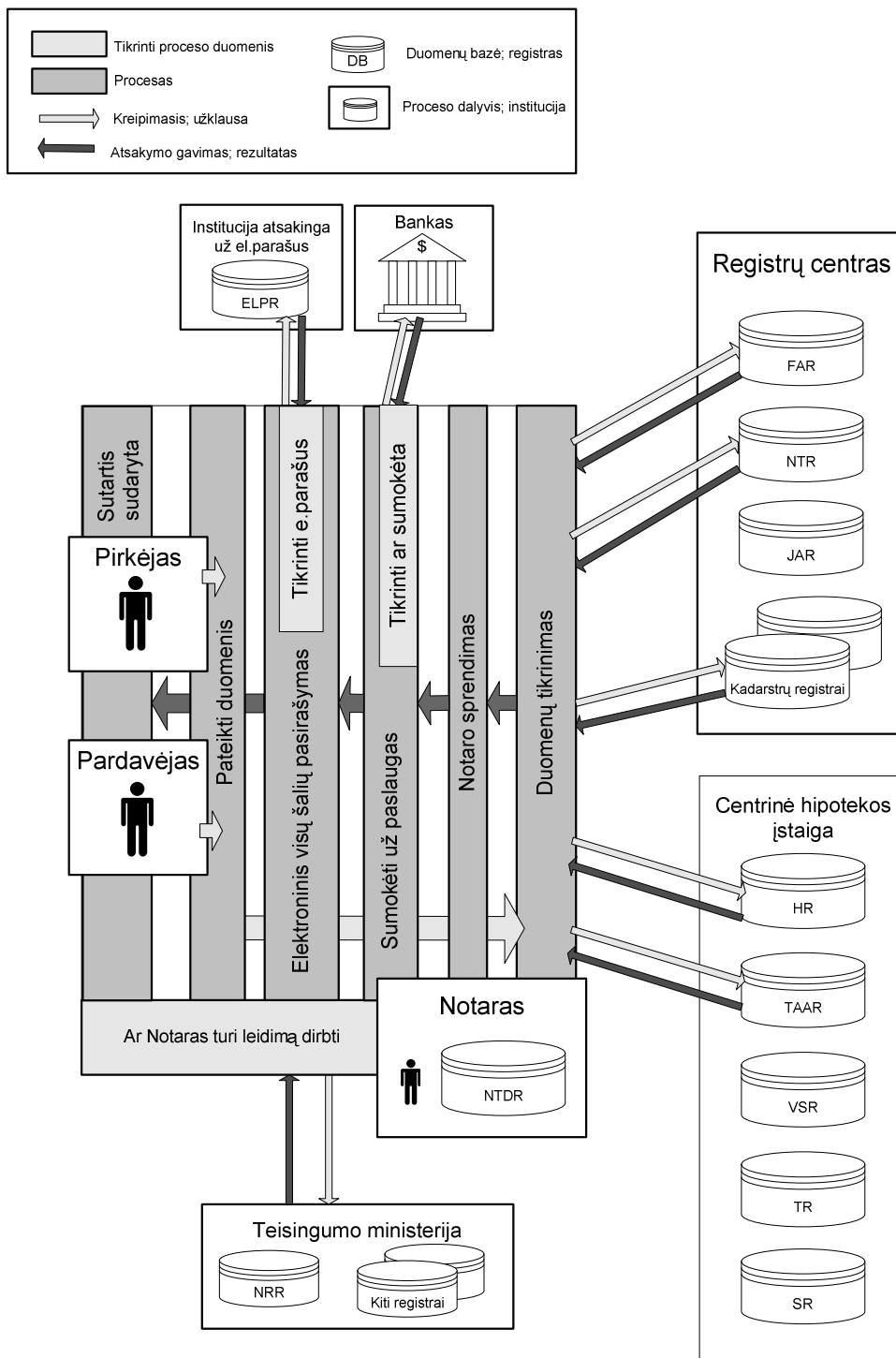
- 2.4. Nustatomos apmokėjimo sąlygos (suma, laiko tarpas per kurį reikia sumokėti, kitos sąlygos).
3. Sumokamas mokestis notarui už paslaugas (ši žingsnį būtų galima panaikinti įvedus privalomą (ar savanorišką) mėnesinį kaupiamąjį el.paslaugų mokestį, tada apmokėjimas už notaro paslaugas būtų automatiškas, reikėtų tik patvirtinimo).
4. Visos trys dalyvaujančios šalys pasirašo elektroniniais parašais.

#### **Tolimesni sistemos veiksmai:**

- Sutartis perkeliama į notaro duomenų bazę.
- Automatiškai suformuojamas ir siunčiamas prašymas Registrų centrui, apie naują turto savininką (kol nėra patvirtintas apmokėjimo faktas, tol sistemoje saugoma faktas, kad pirkėjas yra skolingas ir pan.).

**Rezultatas:** Sutartis pasirašyta.

Elektroninės pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo schema pavaizduota 11 pav. .



šaltinis: Sudarytas autoriaus

**11 pav. Elektroninės pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo modelis**

**Nauda notarui:**

- Duomenis tikrina sistema
  - operaciją galima atlikti greičiau
  - sumažėja techninio darbo krūvis
- Sutarties duomenys įrašomi sutarties pasirašymo metu ir automatiškai perkeliama į notaro sutarčių registrą.
- Sumažinama klaidingos (su neteisingai duomenimis) sutarties pasirašymo galimybė.

**Nauda pirkėjui ir pardavėjui:**

- Nereikia važiuoti į notaro biurą
- Garantija, kad notaras turi leidimą dirbti.
- Garantija, kad visos šalys tikros.
- Jei visi parduodamo nekilnojamo turto dokumentai tvarkingi, tada sutartis pasirašoma per vieną prisijungimą.
- Momentaliai pateikiama informacija apie parduodamą nekilnojamą turtą (jei yra areštas, pretenzijos ir pan.).

**Papildoma nauda pardavėjui:**

- Nereikia pateikti registrų centrui (ar notarui) prašomo pažymai apie nekilnojamą turtą.

**Papildoma nauda pirkėjui:**

- Sudarius sutartį nereikia rašyti prašymo registrų centrui apie turto savininko registravimą.

Detali pirkimo-pardavimo proceso loginė schema pateikta 1 priede.

### **3.5.4 Elektroninis nekilnojamo turto įkeitimas**

Norint vykdyti elektroninis nekilnojamo turto įkeitimą būsimasis skolininko vardu turi būti registruotas įkeičiamas turtas arba kitos panašios sąlygos. Turi būti kreditorius – fizinis arba juridinis asmuo.

**Būtinios sąlygos procesui atlikti:**

1. Pirkėjas (skolininkas) turi būti registruoti sistemos vartotojai ir privalo turėti elektroninius parašą.
2. Jei įkeitimas yra forminas pirkimo-pardavimo sutartyje, tada sutartyje turi būti nurodyta apmokėjimo sąlygos - perkamas turtas bus įkeistas.
3. Kreditorius (kam bus įkeičiamas turtas) turi būti registruotas sistemos vartotojas ir turi turėti elektroninį parašą.



4. Jei pageidaujama paslauga atlikti realiu laiku, tada pirkėjas arba pardavėjas turi būti registruojamas vizitą elektroniniame notaro biure.

#### **Proceso atlikimas (turto įkeitimas ir pamokėjimas):**

1. Prisijungia visos trys šalys (pirkėjui (būsimas skolininkas), kreditorius, notarui) ir pasirenkama norima funkcija – įkeitimo sandorio sudarymas (įkeitimo lakštas). Visos trys šalys identifikuojamos.

2. Šalys pateikia duomenis:

- 2.1. Pirkėjas (skolininkas) - asmeninius duomenis.

- 2.2. Kreditoriaus asmeninius duomenis (jei juridinis asmuo – registracijos numeris, įgaliotas atstovas ir pan.).

**Tikrinimas** Sistema vykdo duomenų tikrinimo procesą (kontaktuoja su Registrų centro FAR registre ar gyventojų registre (jei reikia JAR)).

- 2.3. Pirkėjas (skolininkas) – įkeičiamo turto duomenis.

**Tikrinimas** Sistema tikrina duomenis:

- ar duomenys teisingi,
- ar tikrai įkeičiamas turtas priklauso būsimam skolininkui;
- ar teisingi nekilnojamo turto duomenys kadastro registre;
- ar turtas nėra įkeistas, areštuotas ir pan.;
- ar būsimas skolininkas turi teisę įkeisti turą, pvz. jei skolininkas susituokęs ar gautas sutuoktinio leidimas, arba jei skolininkas turi mažamečių vaikų ar yra galima įkeisti turą (dabar leidimą suteikia teismas).

- 2.4. Nustatomos turto įkeitimo sąlygos (suma už kurią įkeičiamas, laiko tarpas per kurį reikia kreditą gražinti, palūkanos ir kitos sąlygos).

3. Sumokamas mokestis notarui už paslaugas (ši žingsnį būtų galima panaikinti įvedus privalomą (ar savanorišką) mėnesinį kaupiamąjį el.paslaugų mokestį, tada apmokėjimas už notaro paslaugas būtų automatiškas, reikėtų tik patvirtinimo).

4. Visos trys dalyvaujančios šalys pasirašo elektroniniais parašais.

#### **Tolimesni sistemos veiksmai:**

- Sutartis perkeliama į notaro duomenų bazę.
- Pasirašytas hipotekos lakštas siunčiamas Centrinei hipotekos įstaigai.
  - Centrinei hipotekos įstaigoje hipotekos (įkeitimo) lakštas registruojamas automatiškai.
  - Centrinei hipotekos įstaiga automatiškai siunčia pranešimą Registrų centrui, kad nekilnojamas turtas yra įkeistas.

## 5. **Rezultatas:** Nekilnojamas turtas įkeistas.

Detali elektroninio apmokėjimo įkeičiant turta proceso loginė schema pateikta 2 priede.

### 3.5.5 *Elektroninis apmokėjimas už nekilnojamą turta*

Norint vykdyti elektroninis apmokėjimą įsigijus nekilnojamą turta pirkimo-pardavimo sutartyje turi būti nurodomos apmokėjimo sąlygos.

#### **Būtinios sąlygos procesui atlikti:**

- Pirkėjas turi būti registruoti sistemos vartotojai ir privalo turėti elektroninius parašą.
- Pardavėjas turi būti registruoti sistemos vartotojai ir privalo turėti elektroninius parašą.
- Jei reikalingos notaro paslaugos, turi būti registruojasi pas notara.

#### **Proceso atlikimas (turto įkeitimas ir pamokėjimas):**

1. Tarkim apmokėjimas vykdomas pavedimu per banka, tada prisijungia pirkėjas ir apmoka bankiniu pavedimu arba patvirtina banko suformuotą pavedimą pardavėjui pagal pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas.

#### **Tolimesni sistemos veiksmai:**

2. Jei pirkimo-pardavimo sutartyje viso apmokėjimo duomenys suvedami teisingai (mokėtojo sąskaitos nr., gavėjo sąskaitos nr. sąskaitos, laikotarpis per kurį apmokėti) sistema fiksuoja apmokėjimo faktą be pardavėjo įsikišimo. Siunčia Registrų centrui informaciją, kad pirkėjas nebėra skolingas pardavėjui.
3. Jei bankas negali pateikti informacijos apie apmokėjimą, tada pardavėjas turi šį faktą patvirtinti pažyma, kuri tvirtinama notaro (nebūtinai). Suformavus pažymą, informacija apie pirkėjo įsiskolinimo pardavėjui panaikinimą siunčiama Registrų centrui.

**Rezultatas:** Pirkėjo skola pardavėjui panaikinama, Registrų centre (Nekilnojamo turto registre) įrašomas faktas, kad pirkėjas yra turto savininkas, jis nėra skolingas; o jei turtas įkeistas (ši informacija ateina iš Centrinės hipotekos įstaigos).

Detali elektroninio apmokėjimo įkeičiant turta proceso loginė schema pateikta 2 priede.

### 3.5.6 *Vientisos el.valdžios sistemos teikiama nauda*

#### **Duomenų korektiškumo užtikrinimas:**

- Duomenys nedubliuojami,
- Pirminių šaltinių duomenys pakartotinai nesuvedinėjami,
- Pirminių šaltinių ir kitų IS naudojimas užtikrina priimamų sprendimų teisingumą,

- Naujų duomenų įvedimas kontroliuojamas,
- Sumažėja žmogaus klaidos faktorius;

**Efektyvus resursų valdymas:**

- Ataskaitos formuojamos automatiškai,
- Mažesnės duomenų tvarkymo sąnaudos,
- Taupomas IS vartotojo laikas.

**Duomenų centralizavimas:**

- Maksimalus duomenų saugumas,
- Operatyvus duomenų pateikimas.

**Patogumas vartotojui:**

- Reikia pateikti mažiau dokumentų ir jų kopijų,
- Standartizuoti darbo scenarijai,
- Maksimalus procesų automatizavimas,
- IS pateikia patikimesnius ir išsamesnius duomenis,
- Aukšta klientų aptarnavimo kokybė.

## 4. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima išskirti daug teigiamų vientisos el.valdžios ir pagal tematiką suskirstytų el.paslaugų posistemių privalumus. Rasti privalumai įvardijami žemiau.

- Pirmiausia naudojant sistemą būtų **sumažinamos techninio darbo kiekis**. Techninis darbas šiuos atveju įvardijamas kaip duomenų įrašymas į sistemą, duomenų tikrinimas, fizinis dokumentų pristatymas.
- **Sutaupomas laikas** – operacijas galima atlikti daug greičiau.
- Tam tikros **operacijos būtų atliekamos be žmogaus įsikišimo** (jei viskas vyksta pagal scenarijų). Žmonėms paliekamos spęsti nestandartinės situacijos, kur reikia priimti sprendimą atsižvelgiant į logiką bei žmoniškuosius faktorius.
- Naudojant el.valdžios vientisą sistemą būtų **sumažinamas netikslumo** (informacijos perdavimo) **ir klaidų skaičius**.
- **Informacija perdavimas taptų greitesnis** – informacija būtų perduodama operatyviai ir apie pakeitimus informuojama momentaliai.
- **Veiksmas perkeliamas iš realios į virtualią erdvę** – neliktų būtinybės susitikti dokumentus sudarančiom šalim toje pačioje vietoje, tuo pačiu metu. Dokumentų sudarymo ir pasirašymo procesai perkeliama į virtualią erdvę.
- **Išsispręstų dalyvių autorizavimo problemos sprendimas** – naudojant sistema yra visos garantijos, kad dalyviai yra realūs ir turi teisę teikti konsultacijas ar priimti sprendimus (notaro atvejis).
- **Sprendimai** (dokumentų pasirašymas) **priimami vienu prisijungimu** – jei atliekant el.paslaugas viskas vyksta kaip numatyta (pvz. visa informacija yra teisinga, nėra jokių techninių kliūčių), tada dokumentą sudaryti, patvirtinti ir nusiųsti galima vienu prisijungimu.

### **Problemos susijusios su sistemos realizavimu:**

Vientisos el.valdžios sistemos kūrimas užimtų daug laiko, bei kiekvienas kūrimo etapas: analizavimas, projektavimas ir realizavimas, būtų sudėtingas.

Norint sujungti sistemas į vieną visumą, reikia pirma turėti ką apjungti. Taigi prieš įgyvendinat šią idėją kiekviena valdžios institucija turi turėti savo sistemas.

Išlieka opios problemos susijusio su technologijomis ir Lietuvos el.vadžių reglamentuojančia teisine baze.

**Būtinios sąlygos, kurių realiu momentu nėra, norit užtikrinti sėkmingą sistemos darbą ir gauti naudą:**

Būtinai kiekvieno veiksmo ar proceso detalaus scenarijaus sudarymas. Sutartyti nepakanka, reikia, kad visi valdžios institucijose paslaugos būtų teikiamos griežtai pagal scenarijus.

Būtinai el. parašo naudojimas; taip pat paprastas ir nebrangus jo įsigijimas.

Būtinai vartotojų kompiuterinis raštingumas bei kiekvienas vartotojas turi turėti galimybę naudotis internetu.

## IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Darbe apibendrinti el.valdžios ir el.paslaugos naudingumo kriterijai leidžia daryti prielaidą apie būtinybę ir toliau plėtoti šią sritį.
2. Parodyta, kad pagrindines el.valdžios kūrimo tendencijas Lietuvai diktuoja Europos sąjunga. Bendri el.valdžios kūrimo principai nurodyti Lisabonos strategijoje e-Europos kūrimo dalyje.
3. Darbe atskleista, kas informacinių technologijų naudojimas Lietuvoje pastaraisiais metais yra išaugęs, tačiau nesiekia bendro Europos informacinių technologijų naudojimo lygio. Taip pat, kad informacinių technologijų sklaidos lygis yra nepakankama norint sėkmingai pėtoto el.valdžia.
4. Darbe išnaginėjus teisinę bazę susijusią su el.valdžia, pateikiama nuomonė, kad esminių dokumentai nurodantys kaip turi būti kuriama el.valdžia yra neparuošti.
5. El.valdžios evoliucija yra būtinas reiškinys. Norint įgyvendinti el.valdžios viziją reikia pereiti per viskas e.valdžios kūrimo stadijas. Siekiant įgyvendinti el.valdžios viziją būtina atsižvelgti į šiuos patarimus:
  - tinkamai spręsti problemas iškilusias su el.valdžios kūrimą įtakojančiais veiksniais – teisiniais, socialiniais, ekonominiais ir technologiniais;
  - stengtis apjungti valdžios institucijų veiklos procesus;
  - kurti el.valdžios sistemas orientuotas į vartotojo poreikius.
6. Nekilnojamo turto tvarkymo procedūros Lietuvoje apima daugelį institucijų. Procedūros yra gan sudėtingos, jų atlikimas užima daug laiko.
7. Pasiūlytas viešųjų el.paslaugų teikimo modelis (pritaikytas atskiom nekilnojamo turto tvarkymo procedūrom) teikia neabejotiną naudą tiek darbo, tiek laiko sąnaudų atžvilgiu.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Studija „Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“ [interaktyvus]. [žiūrėta 2007.04.31]. Prieiga per Internetą: [http://www.lrinka.lt/index.php/analitiniai\\_darbai/studija\\_el\\_valdzios\\_lietuvoje\\_bukle\\_ir\\_perspektyvos/3921](http://www.lrinka.lt/index.php/analitiniai_darbai/studija_el_valdzios_lietuvoje_bukle_ir_perspektyvos/3921)
2. Lisabonos strategija [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.05.01]. Prieiga per Internetą: <http://www.e-biblioteka.org/resursai/DB/IVPL/Lisabonos%20strateg/LISABONOS%20STRATEGIJA.pdf>
3. Elektronines viešosios paslaugos apibrėžimas [Interaktyvus]. [Paskutinį kartą žiūrėta 2007 04 29]. Prieiga Internetu [www.ivpk.lt/dokumentai/re\\_el\\_paslauga.doc](http://www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc)
4. Elektronines viešosios paslaugos Lietuvoje [Interaktyvus]. [Paskutinį kartą žiūrėta 2005 11 17]. Prieiga Internetu [www.ivpk.lt/main-aktual.php.cat=6&n=11](http://www.ivpk.lt/main-aktual.php.cat=6&n=11)
5. Lektorius Tadas Limba Mokslinis darbas „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“; 2003 [Interaktyvus]. [Paskutinį kartą žiūrėta 2005 11 11]. Prieiga Internetu <[http://politika.osf.lt/inf\\_visuomene/dokumentai/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta/2EtapoAtaskaita.pdf](http://politika.osf.lt/inf_visuomene/dokumentai/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta/2EtapoAtaskaita.pdf)>
6. Mindaugas Kiškis, Austė Kraujelytė „Elektroninės valdžios instrumentalizmo ir jo alternatyvų teisinė-politinė analizė“ ISSN 1392–1274. TEISĖ 2005 55. [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.04.31]. Prieiga per Internetą: <http://www.leidykla.vu.lt/inetleid/teise/55/straipsniai/str4.pdf>
7. El.valdžios koncepcija (Projektai Nr. 1-5); 2001 -2004 [Interaktyvus]. [Paskutinį kartą žiūrėta 2005 11 09]. Prieiga Internetu [http://www3.lrs.lt/pls/inter/w3\\_viewer.ViewDoc?p\\_int\\_tekst\\_id=8223&p\\_int\\_tv\\_id=839](http://www3.lrs.lt/pls/inter/w3_viewer.ViewDoc?p_int_tekst_id=8223&p_int_tv_id=839)
8. Lietuvos respublikos seimo nutarimas „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“; 2003 [Interaktyvus]. [Paskutinį kartą žiūrėta 2005 11 09]. Prieiga Internetu <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=222092&Condition2=>
9. „Valdžios elektroniniai vartai“ – informacinė sistema. [Žiūrėta 2005 11 11] Prieiga internetu <http://www.epaslaugos.lt/showContent.do?cId=1>
10. Ari-Veikko Anttiroiko Professor University of Tampere, Matti Mälkiä Senior lecturer The Police College of Finland, 2004; „The Encyclopedia of Digital Government“
11. By Charlene Porter „A New Way of Governing in the Digital Age“ [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.04.29]. Prieiga per Internetą: <http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijge/gj05.htm>
12. An Emerging Model-of-Use for Developing Countries „Foundation for E-Government“ [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.04.29]. Prieiga per Internetą: [http://learnlink.aed.org/Publications/Sourcebook/chapter6/Foundations\\_egov\\_modelofuse.pdf](http://learnlink.aed.org/Publications/Sourcebook/chapter6/Foundations_egov_modelofuse.pdf)
13. Mirbel I., Rivieres V. Conciliating User Interface and Business; Domain Analysis and Design. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005.11.18]. Prieiga per Internetą: <[www.i3s.unice.fr/~mirbel/Recherche/ Publis/im-oois03.pdf](http://www.i3s.unice.fr/~mirbel/Recherche/ Publis/im-oois03.pdf)> .
14. “E-valdžia: svarbiausia eturinio dalis” Virginijus Jasaitis, InfoBalt 2004 [interaktyvus]. [žiūrėta 2005.11.18] [www.infobalt.lt/docs/Virginijus\\_Jasaitis\\_Infobalt.ppt](http://www.infobalt.lt/docs/Virginijus_Jasaitis_Infobalt.ppt)
15. “Informacinės visuomenės plėtros procesų esminės kryptys” Irena Šiaulienė [interaktyvus]. [žiūrėta 2005.11.18] [www.ik.ku.lt/~equal/050527\\_dok/4.ppt](http://www.ik.ku.lt/~equal/050527_dok/4.ppt)
16. “e-Government in EU in 2010: Key policy and research challenges” [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.05.06]. Prieiga per Internetą: [http://fiste.jrc.es/download/2.%20IPTS\\_Future%20%20challenges%20for%20e-gov1.pdf](http://fiste.jrc.es/download/2.%20IPTS_Future%20%20challenges%20for%20e-gov1.pdf)
17. Problems and solutions [interaktyvus]. [žiūrėta 2005.11.18] <http://www.zuendel.de/e-munis/>
18. E-government apžvalga – Aptariamieji tokie klausimai: kas jau yra padaryta, ko iš tikro reikia gyventojams, bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis. [interaktyvus] <<http://www.noetica.com/news/survey.htm>>
19. Lietuvos respublikos seimo internetinė svetainė [interaktyvus] E-valdžios koncepcija (Projektas Nr. 1 - 5) Šiuose dokumentuose pateikiami principai, nurodantys strateginę kryptį, kaip, pritaikydamas naujas informacines ir telekomunikacines technologijas, viešojo administravimo sektorius gerins paslaugų teikimą verslui ir gyventojams. [http://www3.lrs.lt/pls/inter/w3\\_viewer.ViewDoc?p\\_int\\_tekst\\_id=8223&p\\_int\\_tv\\_id=839](http://www3.lrs.lt/pls/inter/w3_viewer.ViewDoc?p_int_tekst_id=8223&p_int_tv_id=839)
20. Viešosios paslaugos [interaktyvus] <http://www.evaldzia.lt/index.do> „Valdžios elektroniniai vartai“ paskirtis - viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotiems tikslinėms grupėms ir aptarnavimas "vieno langelio" principu. „Valdžios elektroniniai vartai“ vartotojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamomis viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją.

21. Online One-stop government <http://www.egov-project.org/default.htm> Pagrindinis projekto tikslas ištirti elektroninės valdžios poreikius, sukurti sistemą bei integruoti į visuomeninį naudojimą. Pateikiam informacija apie e-government sistemos architektūrą, specializuotus modulius, taip pat privalumus.
22. Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo. Pateiktas Lietuvoje planuojamas vykdyti (vykdomas) E-valdžios plėtros planas. [interaktyvus] <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=222092&Condition2=>
23. Straipsnis <http://www.ebiz.lt/article.php3/1/4677/6>, Seime aptartos el.valdžios kūrimo perspektyvos“ – paminėti privalumai, trūkumai, perspektyvos, lėšos.
24. Nauji verslo sumanymai ir įgyvendinimai susiję su e-valdžia : interaktyvi teisingumo bazė; žmogiškųjų išteklių valdymas; sveikatos paslaugos; <http://www.informationbuilders.com/solutions/igov.htm>
25. Išrašas iš Registrų centro įstatų [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.05.18]. Prieiga per Internetą: <http://www.registrucentras.lt/apie/struktura/israsas.php>
26. Centrinės hipotekos įstaigos nuostatai [Interaktyvus]. [žiūrėta 2007.05.18]. Prieiga per Internetą: <http://www.lhr.lt/index.php?-213971482>



## **PRIEDAI**

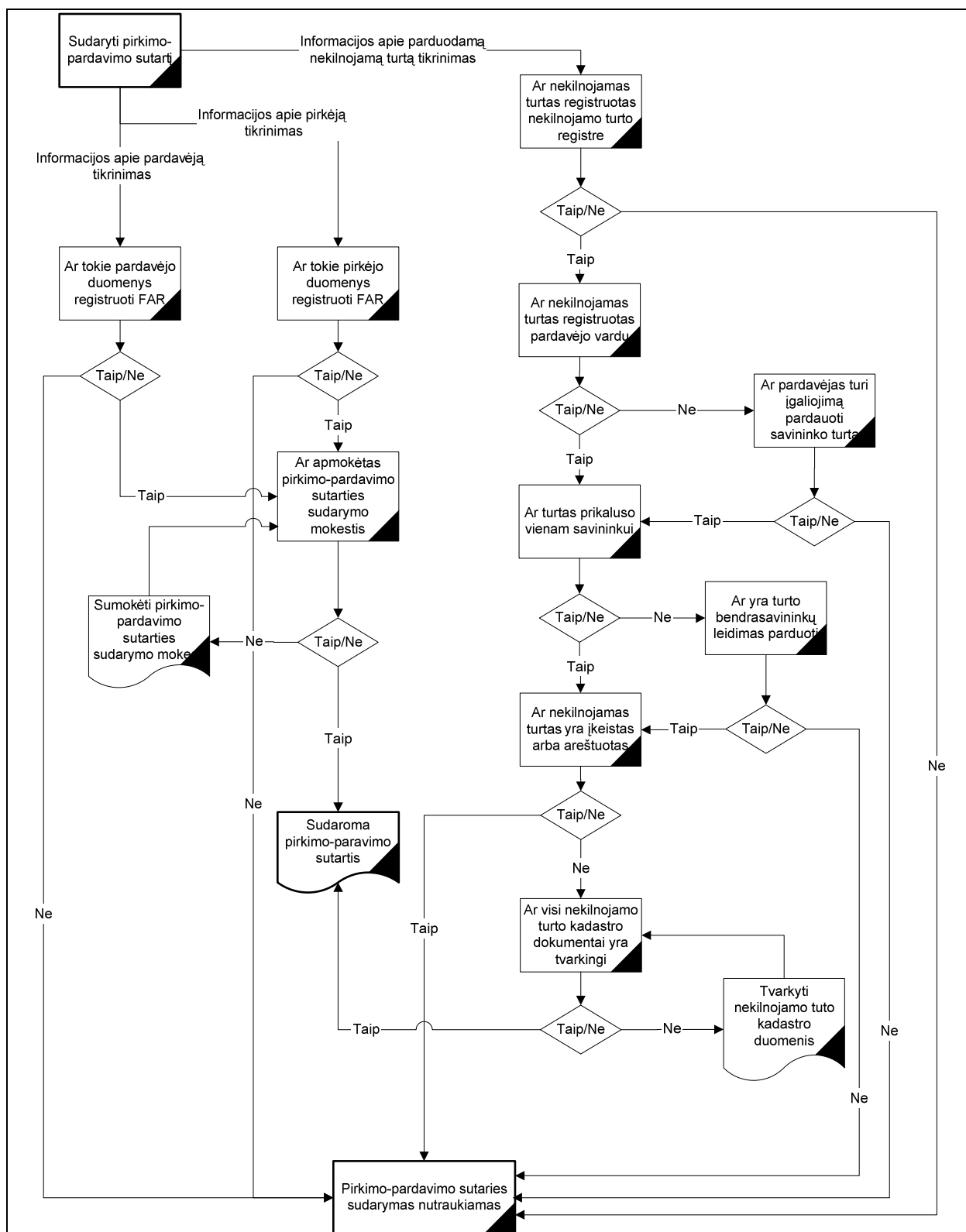
**1 PRIEDAS** Pirkimo-pardavimo proceso loginė schema

**2 PRIEDAS** Elektroninio apmokėjimo įkeičiant turta proceso loginė schema

**3 PRIEDAS** Straipsnis „E-valdžia: elektroniniai viešieji pardavimai“

**4 PRIEDAS** Straipsnis „El.valdžios evoliucija bei el.paslaugų teikimo modeliai“

# 1 PRIEDAS Pirkimo-pardavimo proceso loginė schema



## 2 PRIEDAS Elektroninio apmokėjimo įkeičiant turą proceso loginė schema

