

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

**Rūta MATULAITIENĖ**

**GYVENTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJO  
ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE TVARKA IR JŲ  
TOBULINIMO GALIMYBĖS**

**Magistro darbas**

Šiauliai, 2008

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

**Rūta MATULAITIENĖ**

**GYVENTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJO  
ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE TVARKA IR JŲ  
TOBULINIMO GALIMYBĖS**

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

**Magistro darbo autorius** Rūta Matulaitienė.....  
(vardas, pavardė, parašas)

**Vadovas** Doc. dr. Jolanta Palidauskaitė.....  
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

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

## **SANTRAUKA**

Rūta Matulaitienė

**Gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka viešojo administravimo institucijose bei jų tobulinimo galimybės.**

Magistro darbas.

Magistro darbe yra išsamiai išanalizuota asmens administracinė teisinė padėtis, asmens teisės ir pareigos viešajame administravime. Pateikta viešojo administravimo sektoriaus SSGG apžvalga, vizija. Apibrėžtos elektroninės valdžios ir „vieno langelio“ principo sąsajos. Atlikta priimtų nutarimų „Dėl asmenų aptarnavimo viešajame sektoriuje“ analizė. Išanalizuota, susisteminta ir pateikta „vieno langelio“ principo samprata ir pagrindinės etinės – teisinės jo įgyvendinimo sąlygos, tobulinimo galimybės. Išnagrinėtas piliečių ir kitų asmenų aptarnavimas Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir kituose padaliniuose. Atlikta Mažeikių rajono savivaldybėje besidiegiančio „vieno langelio“ principo apžvalga. Atliktas tyrimas patvirtino autorės suformuluotą hipotezę, kad Mažeikių rajono gyventojai nejaučia didesnio „vieno langelio“ principo veikimo Mažeikių rajono savivaldybėje pasekmių.

## **SUMMARY**

Rūta Matulaitienė

**Procedure of Investigation of the Requests and Complaints Submitted by Residents in Public Administration Institutions and Potentialities of its Improvement.**

Master's Thesis.

This Master's thesis is a comprehensive analysis of person's administrative legal status as well as rights and obligations in public administration. It gives a review of SWOT analysis of public sector and its vision. It defines the interrelation between the principles of E-Governance and One-Stop. It includes the analysis of the resolutions regarding service to persons in public sector. This thesis analyses, systemizes and presents the concept of One-Stop principle and the main ethical and legal conditions of its realization, possibilities for improvement. It analyses the characteristics of services to the citizens and other persons in Mazeikiai Region Municipality Administration and other divisions, gives the revision of One-Stop principle which is currently under introduction in Mazeikiai Region Municipality. The research affirmed the hypothesis formulated by the author of this thesis that the citizens of Mazeikiai region do not feel any significant outcome from the introduction of One-Stop principle in Mazeikiai Region Municipality.

## TURINYS

SANTRAUKA.....	3
ĮVADAS.....	5
1. ASMENŲ APTARNAVIMO VIEŠAJAME SEKTORIUJE PADĖTIS.....	10
1.1. Asmens teisės ir pareigos viešajame administravime.....	10
1.2. Viešojo administravimo sektoriaus SSGG apžvalga.....	13
1.3. Elektroninės valdžios ir „vieno langelio“ principo sąsajos.....	18
1.4. Viešojo administravimo sektoriaus vizija.....	21
2. ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS VIEŠAJAME SEKTORIUJE ANALIZĖ.....	23
2.1. „Vieno langelio“ principo samprata ir pagrindinės etinės – teisinės jo įgyvendinimo sąlygos.....	29
2.2. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas viešojo administravimo institucijose ir jo tobulinimo galimybės.....	32
2.3. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimas Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose .....	37
2.4. Mažeikių rajono savivaldybėje besidiegiančio „vieno langelio“ apžvalga.....	44
3. MAŽEIKIŲ RAJONO GYVENTOJŲ IR SAVIVALDYBĖS DARBUOTOJŲ VERTINIMAI DĖL GYVENTOJŲ APTARNAVIMO.....	48
3.1. Tyrimo metodologija.....	48
3.2. Duomenų analizė.....	48
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS.....	65
LITERATŪRA.....	67
PRIEDAI.....	70
1 priedas. Anketa gyventojams.....	71
2 priedas. Anketa savivaldybės darbuotojams.....	74

## ĮVADAS

Valstybės institucijos realizuodamos greitą, nešališką, principingą ir skaidrų asmenų prašymų nagrinėjimo modelį įpareigojamos naikinti atotrūkį tarp institucijų ir piliečių, teikti žmonėms kuo geriausias administracines paslaugas, padaryti šias paslaugas prieinamas visiems, užtikrinti skaidrų ir atvirą jų teikimo administravimą. Piliečių aptarnavimo gerinimas, įskaitant ir “vieno langelio” principo taikymą, įtraukiamas į bendrą valstybės valdymo modernizavimo procesą ir traktuojamas kaip aukščiausias to proceso tikslas.

Išskylančių problemų nagrinėjimas visada yra aktualus asmeniui, kuris tiesiogiai susidūrė su problema. Viešojo administravimo institucijos įpareigtos kruopščiai išanalizavusios esamą padėtį, atitinkamai pagal kompetenciją, atlikti tam tikrus veiksmus, procedūras, problemai šalinti. „*Prašymas*“ – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į instituciją, valstybės tarnautoją ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo“).

Prašymą dažniausiai rašo atskiras asmuo, bet gali rašyti ir grupė žmonių (kolektyvas). Dažniausiai rašomas paprastame lape. Prašymas būtinai turi turėti: antraštinę dalį, tekstą ir parašą (parašus); teksto pabaigoje gali būti priedų sąrašas.

Dabartinės lietuvių kalbos žodyne (2008) pateiktos trys skundo reikšmės: „*Skundas*“ – 1) nepasitenkinimo reiškimas, skundimasis; 2) pranešimas kam kieno kaltės, paskundimas; 3) prašymas atitaisyti skriaudą, neteisėtumą, apskundimas.

Institucijų valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

“Vieno langelio” principas, kitaip dar vadinamas “iš vienu rankų”, “vienu žingsniu”, “vienu mostu”, imtas taikyti aštuntojo dešimtmečio viduryje atskirose užsienio valstybėse – Prancūzijoje, Jungtinėje Karalystėje, Kanadoje, kt., siekiant padėti piliečiams santykiuose su valdžios institucijomis. Europos Sąjungos valstybėse “vieno langelio” principas suprantamas kaip piliečių teisės į gerą administravimą, t. y. greitą, nešališką, principingą ir skaidrų jų prašymų nagrinėjimą valstybės institucijose, realizavimo modelis.

**Problema.** Su gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo procesu susijęs nemažas problemų ratas - tai teisingumo, sąžiningumo, protingumo, nešališkumo, proporcingumo principai, kuriais privalo vadovautis institucijų valstybės tarnautojai nagrinėdami prašymus ir skundus, taip pat išorinių bei vidinių faktorių įtaka, kurie tiesiogiai daro įtaką prašymų ir skundų nagrinėjimo efektyvumui. 2007 m. rugpjūčio 22 d. patvirtintas Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, kurio IV skyriaus 36 p. nurodo, kad „Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi. Ar pažangus yra Mažeikių rajono savivaldybėje pradėjęs veikti „vienas langelis“ – ar tik daug pastangų reikalaujantis sudėtingas procesas? Mažeikių rajono savivaldybėje asmenų aptarnavimo kokybę, taikant „vieno langelio“ principą, lemia tam tikros priežastys, kurios įtakoja „vieno langelio“ įgyvendinimo procesą.

**Tyrimo aktualumas** – suformuluota problema aktuali Mažeikių rajono gyventojams, kuriems dėl iškilusių problemų tenka kreiptis į Mažeikių rajono savivaldybę. Kadangi Lietuva - Europos Sąjungos valstybė, o Europos Sąjungos valstybėse “vieno langelio” principas suprantamas kaip piliečių teisė į gerą administravimą, todėl aktualu iširti ar Mažeikių rajono gyventojai gali naudotis šia teise.

**Tyrimo objektas** - gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo procesas.

**Tyrimo tikslas** – išnagrinėti gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, eigą bei trūkumus iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vieno langelio“ principui Mažeikių rajono savivaldybėje.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Atlikti viešojo administravimo sektoriaus apžvalgą.
2. Išanalizuoti teisinę bazę, kuria remiasi savivaldybės tarnautojai, darbuotojai, nagrinėdami gyventojų prašymus ir skundus.

3. Išsiaiškinti gyventojų nuomonę, problemas, pageidavimus nagrinėjant jų prašymus ir skundus Mažeikių rajono savivaldybėje, taikant „vieno langelio“ principą.
4. Atlikti Mažeikių rajono savivaldybės valstybės tarnautojų ir darbuotojų apklausą ir išsiaiškinti privalumus ir trūkumus gyventojų aptarnavimo sistemoje, taikant „vieno langelio“ principą.
5. Įvertinti gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, eigą bei trūkumus Mažeikių rajono savivaldybėje.
6. Nustatyti faktorius tiesiogiai įtakojančius gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką.
7. Pateikti pasiūlymus bei galimybes prašymų, pareiškimų, siūlymų ir skundų nagrinėjimui viešajame sektoriuje tobulinimui.

**Hipotezė** – Mažeikių rajono gyventojai nejaučia didesnio „vieno langelio“ principo pasekmių.

**Tyrimo bazė:**

**Metodologija** – išanalizuota asmens administracinė teisinė padėtis, asmens teisės ir pareigos viešajame administravime padėjo nustatyti asmens administracinę padėtį teisės ir viešojo administravimo srityje. Priimtų nutarimų „Dėl asmenų aptarnavimo viešajame sektoriuje“ analizė atskleidė buvusias ir esamas tendencijas asmenų aptarnavimo viešojo administravimo srityje, kas leidžia palyginti buvusią ir esamą situaciją. Atlikta viešojo administravimo sektoriaus SSGG apžvalga, vizija, elektroninės valdžios ir „vieno langelio“ principo sąsajos. Išanalizuota, susisteminta ir pateikta „vieno langelio“ principo samprata ir pagrindinės etinės – teisinės jo įgyvendinimo sąlygos bei tobulinimo galimybės, išnagrinėta ir pateikta piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir kituose padaliniuose tvarka, atlikta Mažeikių rajono savivaldybėje besidiegiančio „vieno langelio“ principo apžvalga. Išanalizuota medžiaga remtasi sudarant anketos klausimus, pasirenkant tiriamuosius bei gautų duomenų analizei.

**Metodika** - Siekiant išnagrinėti gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, eigą bei trūkumus iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vieno langelio“ principui Mažeikių rajono savivaldybėje, buvo atliktas tyrimas.

Norint nustatyti gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, eigą bei trūkumus Mažeikių rajono savivaldybėje tyrimas buvo atliktas naudojant apklausos metodą. „Apklausa - tai duomenų rinkimo metodas, pagrįstas tiriamos grupės asmenų atsakymų į pateiktus klausimus registravimu“ (Pranulis, 1998, p. 69).

Šiame darbe pasirinktas *rašytinės* apklausos metodas, puikiai tinkantis apklausti didelį respondentų skaičių. Klausimynų užpildymui respondentas gali pasirinkti jam patogų laiką, t.y. nėra užklumpamas netikėtai ar verčiamas greitai pateikti atsakymą (pvz.: interviu atveju). Galiausiai

išvengiama apklausiančiojo įtakos atsakymų parinkimui, nuo ko neretai nukenčia žodinė apklausa. Reikia paminėti ir tai, jog klausimynų pagalba surinktiems duomenims būdingas gana nesudėtingas apdorojimas bei pristatymas.

**Tiriamieji.** Apklausos anketas užpildė 321 respondentas, iš jų 268 Mažeikių rajono gyventojai ir 53 Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai. Mažeikių rajono gyventojams buvo išdalinta 280 anketų, Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojams 70 anketų. Anketų grįžtamumas buvo - 96% Mažeikių rajono gyventojų tarpe, ir 76% - Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų tarpe. Apklausos anketa, kuri buvo skirta Mažeikių rajono gyventojams išdalinta atsitiktiniu būdu žmonėms, gyvenantiems Mažeikių rajone. Apklausos anketa, kuri skirta Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojams, išdalinta Mažeikių rajono savivaldybėje dirbantiems darbuotojams, kurie sutiko atsakyti į anketoje pateiktus klausimus.

**Instrumentarijus.** Tyrimui taikytas anketavimo metodas. 1 ir 2 prieduose pateikiamos anketos, kurias pildė tiriamieji.

**Darbo metodai:**

1. Mokslinės literatūros analizė.
2. Teisės aktų analizė.
3. Stebėjimo (prašymų ir skundų nagrinėjimo viešajame sektoriuje).
4. Pokalbio (viešojo sektoriaus atstovais gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tema).
5. Praktinė bei teorinė analizė, gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimas, sisteminimas.
6. Anketinė apklausa, padėjusi nustatyti gyventojų nuomonę, problemas, pageidavimus nagrinėjant jų pašymus ir skundus Mažeikių rajono savivaldybėje.
7. Statistinė kokybinė ir kiekybinė duomenų analizė.

**Tyrimo rezultatai**

1. Nepakankamos žinios apie „vieno langelio“ principą ir neaiškios jo taikymo galimybės.
2. Nepakankamai orientuota į „vieno langelio“ principo įgyvendinimą teisinė bazė.
3. Nepakankamos finansinės ir techninės galimybės tinkamai įgyvendinti „vieno langelio“ principą.
4. Tarpinstituciniai ryšiai nepakankamai orientuoti į „vieno langelio“ principo įgyvendinimą.
5. Mažeikių rajono gyventojai neinformuoti apie pradėjusį veikti „vieną langelį“, atėję į savivaldybę, jie kreipiasi į tam tikros srities specialistą.



6. Mažeikių rajono gyventojai iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vienam langeliui“ kreipiasi pagal kompetenciją į tam tikros srities specialistą. Tai parodo „vieno langelio“ padalinio neveiksmingumą.
7. Gyventojams, kurie žino apie „vieno langelio“ principo veikimą taip pat nelengva jį rasti, nes Mažeikių rajono savivaldybėje „vienas langelis“ - tai kabinetas antrame aukšte.
8. Gyventojų ir savivaldybės darbuotojų nuomonės sutapo dėl prašymų nagrinėjimo terminų. Tiek gyventojai, tiek darbuotojai teigė, kad klausimai ir problemos išnagrinėjami iš karto arba iki vieno mėnesio laikotarpio. Galima teigti, kad Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai išnagrinėja asmenų prašymus pakankamai greitai, vadovaujasi teisės aktų nustatytais reikalavimais, kuriuose nurodomi asmenų prašymų nagrinėjimo terminai, tačiau gyventojų nuomone, prašymai ir skundai Mažeikių rajono savivaldybėje išnagrinėjami tik iš dalies.
9. Pasitvirtino iškelta hipotezė, kad Mažeikių rajono gyventojai nejaučia didesnio „vieno langelio“ principo pasekmių.

# 1. ASMENŲ APTARNAVIMO VIEŠAJAME SEKTORIJE PADĖTIS

## 1.1. Asmens teisės ir pareigos viešajame administravime

Pagal Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo 4 straipsnį viešojo administravimo subjektų sistema yra pavaldumo ir koordinaciniais ryšiais tarpusavyje susieti viešojo administravimo subjektai, turintys įstatymų nustatytus įgaliojimus atlikti viešąjį administravimą. Viešojo administravimo subjektų sistemą sudaro valstybinio administravimo subjektai, savivaldybių administravimo subjektai, kiti viešojo administravimo subjektai. Valstybinio administravimo subjektai tai viešojo administravimo subjektai, veikiantys kaip valstybės institucijos ar įstaigos, jų pareigūnai ar valstybės tarnautojai (LR Viešojo administravimo įstatymas).

Valstybinio administravimo subjektai yra:

1) centriniai – valstybinio administravimo subjektai, kurių veiklos teritorija yra visa valstybės teritorija;

2) teritoriniai – valstybinio administravimo subjektai, kurių veiklos teritorija yra nustatyta valstybės teritorijos dalis.

Savivaldybių administravimo subjektai – viešojo administravimo subjektai, veikiantys kaip savivaldybių institucijos ar įstaigos, jų pareigūnai ar valstybės tarnautojai. Kiti viešojo administravimo subjektai tai fiziniai ar juridiniai asmenys (viešosios įstaigos, valstybės įmonės, nevyriausybinės organizacijos, asociacijos), kurie pagal įstatymus turi įgaliojimus atlikti viešąjį administravimą.

Pagal Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo 5 straipsnį pagrindinės viešojo administravimo sritys išskirtos šios:

- 1) administracinis reglamentavimas, administracinių aktų įgyvendinimo priežiūra ar kontrolė;
- 2) administracinių paslaugų teikimas;
- 3) viešųjų paslaugų teikimo administravimas;
- 4) viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas (LR Viešojo administravimo įstatymas).

Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme 3 straipsnyje išdėstyti viešojo administravimo principai. Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi **įstatymo viršenybės principu**, kuris reiškia, kad viešojo administravimo subjektų įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti įstatymuose, o veikla atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai aktai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais. Taip pat išskirtas **objektyvumo principas**, jis reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs. **Proporciumo principas** nurodo, kad administracinio sprendimo

mastas ir jo įgyvendinimo priemonės turi atitikti būtinus ir pagrįstus administravimo tikslus. **Nepiktnaudžiavimo valdžia principas** reiškia, kad viešojo administravimo subjektams draudžiama atlikti viešojo administravimo funkcijas neturint įstatymų suteiktų reikiamų įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų nustatyta, tikslų. **Tarnybinio bendradarbiavimo principas** reiškia, kad viešojo administravimo subjektai, rengdami administracinius sprendimus, prireikus teikia vienas kitam reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą. **Efektyvumo principas** teigia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas ir įgyvendindamas sprendimus, jam skirtus išteklius naudoja ekonomiškai, rezultatų siekia kuo mažesnėmis sąnaudomis. **Subsidiarumo principas** parodo, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami tuo viešojo administravimo sistemos lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi. „**Vieno langelio**“ **principas** reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį (LR Viešojo administravimo įstatymas).

Administracinė procedūra, pagal Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnį, tai viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą ar pranešimą apie viešojo administravimo subjekto veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde ar pranešime, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą. Administracinės procedūros dalyviai: asmuo padavęs skundą, arba asmuo, dėl kurio galimai pažeistų viešojo administravimo subjekto veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais teisių ir teisėtų interesų yra gautas pranešimas, ir viešojo administravimo subjektas, kuris dėl skundo ar gauto pranešimo pradėjo administracinę procedūrą.

Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo 20 straipsnis išskiria šias asmens teises ir pareigas:

Asmuo turi *teisę*:

- 1) susipažinti su administracinės procedūros metu gautais dokumentais ir kita informacija;
- 2) pateikti papildomą informaciją ir duoti paaiškinimus;
- 3) pareikšti nušalinimą administracinę procedūrą vykdančiam pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui;
- 4) turėti vertėją;
- 5) dalyvauti tikrinant faktinius duomenis vietoje;

- 6) teikti savo nuomonę administracinės procedūros metu kylančiais klausimais;
- 7) prašyti viešojo administravimo subjekto, pradėjusį administracinę procedūrą, ją nutraukti;
- 8) gauti administracinės procedūros sprendimą;

9) įstatymų nustatyta tvarka apskūsti priimtą administracinės procedūros sprendimą, jeigu sprendimas neatitinka įstatymų ar kitų teisės aktų reikalavimų, arba apskūsti pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo veiksmus, jeigu jie turi piktnaudžiavimo ar biurokratizmo požymių (kaip jie apibrėžti Seimo kontrolierių įstatyme);

10) turėti atstovą, veikiantį asmens vardu (LR Viešojo administravimo įstatymas).

Asmuo *privalo* sąžiningai naudotis jam suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti. Jeigu paaiškėja, kad asmuo piktnaudžiavo jam suteiktomis teisėmis ar veikė nesąžiningai, viešojo administravimo subjekto vadovo sprendimu administracinė procedūra gali būti nutraukta ir apie tai per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros nutraukimo dienos pranešama asmeniui

Pagrindas pradėti administracinę procedūrą yra:

- 1) asmens skundas;
- 2) valstybės politiko, pareigūno ar valstybės tarnautojo pranešimas;
- 3) kito asmens.

Kaip nurodo Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo 22 straipsnis administracinę procedūrą pradeda viešojo administravimo subjekto vadovas arba jo įgaliotas pareigūnas ar valstybės tarnautojas rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija) per 3 darbo dienas nuo 21 straipsnyje nurodytų dokumentų gavimo dienos. Administracinei procedūrai pradėti reikalingą informaciją, kurią turi viešojo administravimo subjektas arba kuri yra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, surenka pats skundą gavęs viešojo administravimo subjektas.

Kiekvienas viešojo administravimo subjektas privalo priimti skundus ir juos nagrinėti pagal įgaliojimus. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas tam tikru dokumentu, kuriame nurodoma skundo priėmimo data, skundą priėmusio pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, telefono numeris, skundo registracijos numeris. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu. Skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą nustato Vyriausybė. Skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymai į šiuos skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu.

Skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas, pavardė ar pavadinimas, adresas arba asmens nepasirašyti, viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės

tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjami. Jeigu viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda skundą viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, administracinė procedūra sustabdoma, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui. Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami (LR Viešojo administravimo įstatymas).

Skundas nenagrinėjamas, jeigu teismas ar tas pats viešojo administravimo subjektas jau yra priėmęs administracinės procedūros sprendimą tuo pačiu klausimu ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti sprendimą, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos. Dėl skundo, adresuoto keliems viešojo administravimo subjektams ir priklausančio kelių viešojo administravimo subjektų kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmasis skunde nurodytas viešojo administravimo subjektas. Kiti administracinėje procedūroje dalyvaujantys viešojo administravimo subjektai privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiam viešojo administravimo subjektui. Viešojo administravimo subjekto vadovas pareigūnų, valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dalyvaujančių administracinėje procedūroje, atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais paveda dalyvauti administracinėje procedūroje kitiems pareigūnams, valstybės tarnautojams ar darbuotojams, turintiems ne mažesnius įgaliojimus. Viešojo administravimo subjektas privalo organizuoti savo darbą taip, kad asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti visą darbo dienos laiką. Viešojo administravimo subjektas privalo nustatyti ne mažiau kaip dvi papildomas prašymų ir skundų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus viešojo administravimo subjekto darbo dienos laikui (LR Viešojo administravimo įstatymas).

## **1.2. Viešojo administravimo sektoriaus SSGG apžvalga**

Atliekant viešojo administravimo sektoriaus SSGG analizę (stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės) buvo įvertinti vidiniai ir išoriniai veiksniai. Vidiniai veiksniai buvo įvertinti tokiais aspektais: teisinė bazė, organizacinė struktūra, žmogiškieji ir finansiniai ištekliai, planavimo sistema. Vidinių veiksnių įvertinimas leido nustatyti viešojo administravimo sektoriaus stiprybes ir

silpnybes. Išoriniai veiksniai, leidę nustatyti viešojo administravimo sektoriaus galimybes ir grėsmes, buvo įvertinti naudojant *PEST* analizės techniką, t. y. buvo įvertinti politiniai, ekonominiai, socialiniai bei technologiniai veiksniai (Viešojo administravimo sektoriaus SSGG, 2008).

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje pateikiama viešojo administravimo sektoriaus SSGG analizė (stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės):

### **Viešojo administravimo sektoriaus stiprybės.**

#### *Organizaciniai veiksniai.*

Vyksta viešojo administravimo sistemos pokyčiai, susiję su integracija į ES.

Tobulinamos valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų organizacinės struktūros.

Diegiama strateginio planavimo sistema valstybės ir savivaldybės institucijose ir įstaigose.

Sukurta teisės aktų poveikio vertinimo sistema.

Parengta ir įgyvendinama Lietuvos Respublikos nacionalinė kovos su korupcija programa.

Parengta kai kurių centrinio valdymo institucijų vykdomų funkcijų dekoncentravimo ir decentralizavimo koncepcija.

Sukurta valstybės tarnybos priežiūros ir kontrolės sistema.

#### *Žmogiškieji ištekliai.*

Politinis lygmuo atskirtas nuo karjeros valstybės tarnautojų centriniu lygiu.

Nustatyti valstybės tarnybos standartai.

Diegiama decentralizuota valstybės tarnybos personalo valdymo sistema.

Kuriama valstybės tarnautojų mokymo sistema.

Parengti tarnautojų etikos ir politikų profesinės etikos ir elgesio kodeksų projektai.

#### *Finansiniai ištekliai.*

ES ir kitų užsienio šalių finansinė parama viešajam administravimui ir valstybės tarnybai tobulinti.

Nustatyta darbo užmokesčio sistema sudaro prielaidas valstybės tarnautojų darbo užmokesčio disproporcijoms išlyginti.

#### *Informacinė infrastruktūra.*

Centrinės valdžios struktūros savo veikloje naudojami IT.

#### *Vidaus kontrolės ir vidaus audito sistemos.*

Diegiamas vidaus auditas centriniu ir teritoriniu lygiu (Viešojo administravimo sektoriaus SSGG, 2008).

### **Viešojo administravimo sektoriaus silpnybės.**

#### *Organizaciniai ištekliai.*

Nėra aiškių kriterijų centrinio, teritorinio ir vietinio lygmens vykdomosioms funkcijoms atskirti, todėl kai kurių valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų funkcijos dubliuojasi.

Viešojo administravimo institucijos nestandardizuotos ir neunifikuotos.

Nepakankamai efektyvus valstybės tarnybos organizavimo mechanizmas atrenkant ir vertinant valstybės tarnautojus.

Nebaigta kurti valstybės tarnybos valdymo informacinė sistema.

„Vieno langelio“ principo įgyvendinimą stabdo lėtas e. valdžios diegimas.

Nepakankamai apibrėžtos viešųjų paslaugų teikimo bendrosios procedūros.

Per mažai dėmesio skiriama strateginių tikslų įgyvendinimui, priežiūrai ir vertinimui.

#### *Žmogiškieji ištekliai.*

Didelis valstybės tarnautojų „nutekėjimas“ į privatų sektorių (didžiausią dalį sudaro teisininkai, ekonomistai ir IT specialistai).

Valstybės tarnyboje vadovai visais valdymo lygiais stokoja lyderiui reikalingos kompetencijos.

Nepakankamas valstybės tarnautojų užsienio kalbų mokėjimas ir kompiuterinis raštingumas.

Nepakankama personalo tarnybų kvalifikacija.

Nepakankami valstybės tarnautojų administraciniai gebėjimai dirbti narystės ES sąlygomis.

Nekokybiškai nustatomi valstybės tarnautojų mokymo poreikiai valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose.

Nepakankamai išplėtotą gyvenamųjų vietovių bendruomenių veikla ir iniciatyvos.

#### *Planavimo sistema.*

Daugelyje savivaldybių strateginis planavimas neįdiegtas.

Nepakankami valstybės tarnautojų administraciniai gebėjimai rengiant strateginio planavimo dokumentus.

Nesukurta metodika, kaip įvertinti ir suplanuoti, kiek reikia žmogiškųjų išteklių ir lėšų strateginiams tikslams pasiekti.

Darbo užmokesčio fondas paprastai planuojamas remiantis praeitų metų rodikliais, o ne žmogiškųjų išteklių poreikio įvertinimu, atsižvelgiant į institucijų strateginius tikslus ir nuolat kintančias funkcijas.

#### *Finansiniai ištekliai.*

Finansinių lėšų skyrimas viešojo administravimo institucijų veiklai nepakankamai susietas su biudžeto poreikio skaičiavimais bei strateginiais veiklos planais.

Dalinio centralizuoto finansavimo stoka neleidžia koordinuoti aktualių valstybės tarnautojų mokymo programų parengimo.

#### *Informacinė infrastruktūra.*

Kai kuriose srityse IT nepakankamai naudojamos informacijai apdoroti ir jai sisteminti.

Nėra nustatyti standartai, kaip keistis duomenimis tarp institucijų ir jų viduje.

Nesudarytos sąlygos naudoti elektroninį parašą, o tai labai smarkiai riboja viešųjų paslaugų teikimą elektroniniu būdu.

Nėra strategijos, kaip nustatyti asmens tapatybę valstybės informacinėse sistemose.

Nepakankamai spartus ir netolygus IT diegimas bendravimo tarp viešojo administravimo institucijų srityje (pvz., vaizdo konferencijos), ypač vietos savivaldos lygiu.

Nepakankamas IT ir telekomunikacijų saugos, asmenų interesų teisinės apsaugos užtikrinimas valstybės informacinėse sistemose.

*Vidaus kontrolės ir vidaus audito sistemos.*

Vidaus audito sistema tik pradeda diegti vietos savivaldos lygiu (Viešojo administravimo sektoriaus SSGG, 2008).

### **Viešojo administravimo sektoriaus galimybės.**

*Politiniai veiksniai.*

Integracija į ES skatina: vadovautis ES institucijų rekomendacijomis ir direktyvomis, perimti institucinę ir administravimo patirtį iš ES valstybių, tarpinstitucinio koordinavimo ir bendradarbiavimo poreikį, didinti valstybės tarnautojų administracinius gebėjimus, pertvarkyti informacines sistemas.

Politinė valia vykdyti viešojo administravimo reformas.

*Teisiniai veiksniai.*

Sukurta teisinė bazė, reglamentuojanti viešojo administravimo pagrindus, bei vientisai valstybės tarnybos valdymo ir valstybės tarnautojų karjeros sistemai funkcionuoti.

Sudarytos teisinės prielaidos: šiuolaikiniams valdymo metodams diegti, valstybės tarnautojų mokymo sistemai sukurti, asmenų aptarnavimui ir viešųjų paslaugų kokybei gerinti, valstybės tarnautojų atskaitomybei gerinti, e. valdžios koncepcijai įgyvendinti.

*Ekonominiai veiksniai.*

Stabilus ekonomikos vystymasis sąlygoja galimybę skirti daugiau dėmesio ir finansinių išteklių viešojo administravimo sektoriuje dirbančių asmenų gebėjimams stiprinti.

Lankstesnė darbo užmokesčio sistema, kuria galima būtų pritraukti specialistus iš privataus sektoriaus.

Šalies ekonominis vystymasis sudaro galimybę geriau finansuoti projektus, susijusius su e. valdžios diegimu.

*Socialiniai veiksniai.*

Asmenų reikalavimai modernizuoti valstybės tarnybą.

Asmenų aktyvus dalyvavimas valstybės valdyme per e. valdžios projektą.

*Technologiniai veiksniai.*



Tarpinstitucinių ryšių pagerinimas bei visuomenės informuotumo didinimas, plačiau taikant IT bei sukūriant e. vyriausybę.

Sukūrus valstybės tarnybos valdymo informacinę sistemą sudaromos prielaidos pereiti prie kokybiško žmoniškųjų išteklių valdymo viešajame administravime.

IT plėtra suteikia didesnes galimybes e. valdžios projektui vystyti (Viešojo administravimo sektoriaus SSGG, 2008).

### **Viešojo administravimo sektoriaus grėsmės.**

#### *Politiniai veiksniai.*

Dažna valdančių politinių partijų bei politinių nuostatų kaita.

Dažnai keičiami teisės aktai, reglamentuojantys viešojo administravimo sistemą.

Sistemiškumo stoka rengiant teisės aktus, reglamentuojančius atskiras viešojo administravimo sritis.

Viešojo administravimo reformų tęstinumo neužtikrinimas keičiantis vyriausybėms.

Politinėmis nuostatomis pagrįstos teritorinio valdymo reformos.

Augantis nepasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis.

Nepakankamas viešojo administravimo institucijų valstybės tarnautojų administracinių gebėjimų stiprinimas.

Valstybės tarnybos susilpnėjimas valstybės tarnautojams įsidarbinus ES institucijose.

#### *Ekonominiai veiksniai.*

Darbo užmokesčiui skirtų finansinių asignavimų stoka ir motyvacinės sistemos netobulumas neleidžia pritraukti į valstybės tarnybą aukštos kvalifikacijos specialistų ir juos išlaikyti.

Didėjant atotrūkiui tarp pajamų privačiame sektoriuje ir valstybiniame sektoriuje, mažėja valstybės tarnybos sistemos galimybės atsinaujinti.

Nepakankamas e. valdžios projektų finansavimas stabdytų informacinės visuomenės vystymąsi.

#### *Socialiniai veiksniai.*

Pozityvaus valstybės tarnautojų įvaizdžio stoka.

#### *Technologiniai veiksniai.*

Nepakankamai moderni valstybės tarnautojų registro apsauga gali sudaryti prielaidas duomenų „nutekėjimui“ (Viešojo administravimo sektoriaus SSGG, 2008).

Gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo klausimas priskiriamas prie viešojo administravimo sektoriaus silpnųjų. Silpnybės apibrėžiamos organizaciniuose ištekliuose, kurias nurodo nebaigta kurti valstybės tarnybos valdymo informacinė sistema, dėl lėto e. valdžios diegimo stringa „vieno langelio“ principo įgyvendinimas, nepakankamai apibrėžtos viešųjų paslaugų teikimo bendrosios procedūros.

### **1.3. Elektroninės valdžios ir „vieno langelio“ principo sąsajos**

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 229 buvo patvirtinta Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros koncepcija. Vienas iš pagrindinių tikslų kuriant informacinę visuomenę Lietuvoje, - modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius, sukuriant tinkamą teisinę aplinką, plėtojant e. valdžią ir e. demokratiją, suteikiant gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų informaciją, sudarant sąlygas plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimant sprendimus (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001m. rugpjūčio 10 d. nutarimu Nr. 984 buvo patvirtintas Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginis planas, kuriame viešasis administravimas išskirtas kaip viena iš prioritetinių sričių plėtojant informacinę visuomenę. Jame numatyta sukurti modernių IT naudojimu pagrįstas priemones, padedančias valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms vykdyti joms skirtas funkcijas įrengus svarbiausiųjų valstybės funkcijų vykdymo duomenų tvarkymo informacines sistemas; nustatyti kompiuterinio raštingumo kvalifikacinius reikalavimus valstybės tarnautojams, sudaryti sąlygas įgyti šią kvalifikaciją; sukurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų informavimo sistemą, nustatyti asmenų ir privataus sektoriaus informavimo tvarką, įgyvendinti „vieno langelio“ principą bei kita. Taip pat yra rengiami kasmetiniai informacinės visuomenės plėtros detalieji planai, tvirtinami Lietuvos Respublikos Vyriausybės, numatantys svarbiausias valstybės institucijų ir įstaigų priemones plėtojant informacinę visuomenę. Elektroninės valdžios koncepcija (toliau – Koncepcija) buvo patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115. Koncepcija siekiama gerinti (panaudojant skaitmenines technologijas) viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams, vystyti efektyvias priemones, kurios leistų viešąjį administravimą pritaikyti šiuolaikiniams poreikiams, analizuoti ir reformuoti sprendimų priėmimo procesą taip, kad viešasis administravimas atitiktų šiuolaikinę žinių vadybą (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“).

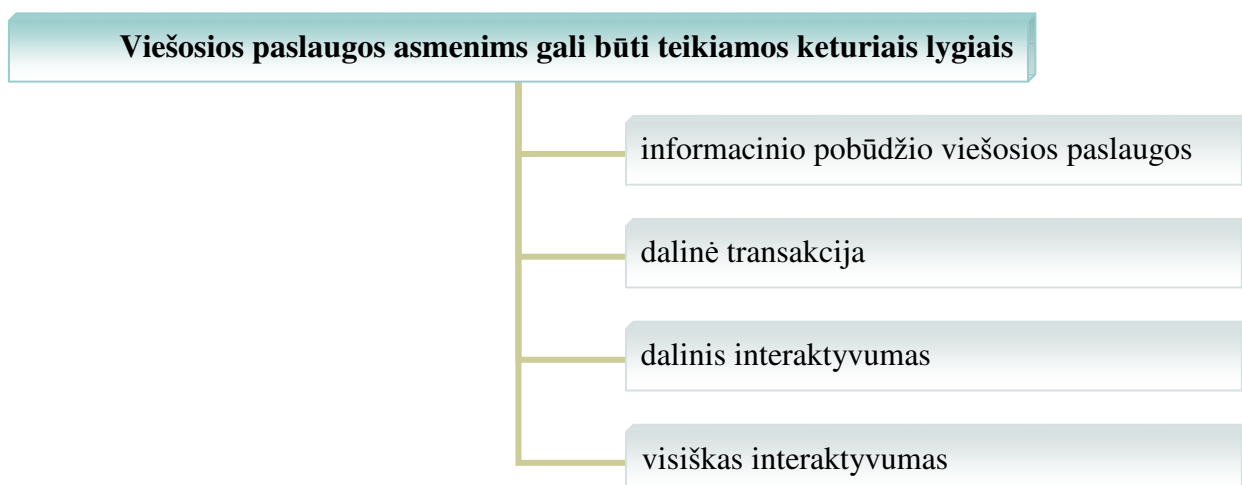
Koncepcijoje numatytas ir „vieno langelio“ principas, kurio esmė, kad įgyvendinant e. valdžios projektus fiziniams ir juridiniams asmenims nereikės rūpintis atliekamų viešojo administravimo procedūrų eiga, nes tai atliks valstybės informacinės sistemos, gyventojams ir verslo subjektams nedalyvaujant tiesiogiai. Tačiau „vieno langelio“ principo taikymas nereiškia, kad bus kuriamas centralizuotas valstybės informacinis centras. „Vieno langelio“ principui įgyvendinti reikalinga asmenų tapatybės nustatymo valstybės informacinėse sistemose sistema ir integrali valstybės registrų sistema.

Rengiant ir įgyvendinant e. valdžios projektus turi dalyvauti visos Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos. Visus šiuos projektus koordinuoti ir stebėti, valdyti ir atlikti viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas priežiūrą Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimu Nr. 1468, kuriuo buvo patvirtintas Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas įgaliojo atitinkamai Informacinės visuomenės plėtros komitetą prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“).

Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas (toliau – Priemonių planas) buvo patvirtintas 2003 m. lapkričio 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1468. Priemonių plane numatytos konkrečios ministerijų ir kitų valstybės institucijų ir įstaigų priemonės leis įgyvendinti Koncepcijos tikslą – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams bei valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes ir svarbiausią uždavinį - pasiekti, kad nuo 2005 m. viešosios paslaugos Lietuvos Respublikos gyventojams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas ir atsižvelgiant į viešąsias paslaugas, numatytas Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose.

1 lentelė

### Viešųjų paslaugų teikimo asmenims lygiai



Šaltinis: Sudaryta autorės (2008).

Viešosios paslaugos į internetą bus perkeliamos laipsniškai – nuo informacinio pobūdžio paslaugų iki visiško interaktyvumo.

1. Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. *Institucija pateikia viešąją informaciją internetu;*

2. Antrasis lygis – dalinė transakcija. *Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis;*

3. Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. *Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau viešoji paslauga pristatoma neelektronine forma;*

4. Ketvirtas lygis – visiškas interaktyvumas. *Baigtas e. valdžios projektas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.*

Tam, kad viešosios paslaugos internetu būtų teikiamos ketvirtuoju lygiu, reikia išspręsti asmenų tapatybės nustatymo valstybės informacinėse sistemose problemą. Tai reikalinga tam, kad valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos galėtų užtikrinti asmens duomenų teisinę apsaugą, kad administruojama viešoji paslauga būtų suteikiama tik tam asmeniui, kuriam ji skirta.

2000 m. liepos 11 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymą, kuriam įgyvendinti yra priimti visi būtini lydimieji teisės aktai. Taip Lietuvoje buvo sudarytos visos teisinės prielaidos naudoti Europos Sąjungos lygmenį atitinkantį elektroninį parašą. 2002 m. birželio 6 d. Elektroninio parašo įstatymo pakeitimai sudarė prielaidas fiziniams ir juridiniams asmenims savo veikloje naudoti tokį elektroninį parašą, kuriam nėra taikomi aukščiausi saugumo reikalavimai. Įvairiais valstybės institucijų ir įstaigų rengiamais projektais yra siekiama skatinti privataus verslo atstovus kurti sertifikavimo paslaugų teikėjus ir atitinkamą elektroninio parašo infrastruktūrą, nes verslo atstovų dalyvavimas diegiant elektroninio parašo sertifikavimo paslaugas yra viena iš būtinų sąlygų reikiamai elektroninio parašo infrastruktūrai sukurti (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“).

2000 m. sausio 11 d. Lietuvos Respublikos Seimo priimtas Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas nustato, kad prašymas - tai tik žodinis ar rašytinis pareiškėjo kreipimasis, pateiktas šio įstatymo nustatyta tvarka. Minėtas įstatymas nenumato galimybės pareiškėjui pateikti prašymą elektroniniu paštu. Kai kuriose valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose yra priimti atitinkami teisės aktai, kurie nustato, kad tose institucijose ir įstaigose gauti interesantų paklausimai ir prašymai elektroniniu paštu, yra apdorojami tokiomis pačiomis procedūromis, kaip ir gauti tiesiogiai ar paprastu paštu. Tačiau reikia parengti naujus teisės aktų projektus ar galiojančių teisės aktų pakeitimus, kurie numatytų vieningą tvarką, nustatančią, jog institucijų ir įstaigų bei gyventojų paklausimai, pateikti naudojant

skaitmenines technologijas, turi tokią pat galią kaip ir gauti tiesiogiai ar paprastu paštu (LR Seimo priimtas Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas Nr. VIII-1524).

Norint pasiekti Europos Sąjungos interneto skverbties vidurkį reikia veikti trimis svarbiausiomis kryptimis: 1) suteikiant prieigas prie interneto plačiausiems visuomenės sluoksniams, 2) mokant visuomenę naudotis kompiuteriais ir internetu bei 3) kuriant visuomenei naudingas ir reikalingas elektronines paslaugas.

#### **1.4. Viešojo administravimo sektoriaus vizija**

Viešojo administravimo sektoriaus vizija remiasi Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimu Nr. IX-1187, patvirtinta Valstybės ilgalaikės raidos strategija. Išskirti šie tikslai ir uždaviniai:

1. Viešojo administravimo sektoriaus *strateginis tikslas* - sukurti skaidrią, efektyvią, į rezultatus ir kokybišką piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą orientuotą viešojo administravimo sistemą, pagrįstą IT.

2. Viešojo administravimo subjektai turi sugebėti greitai ir efektyviai reaguoti į visuomeninius ir globalius pokyčius, keisti ir pritaikyti savo struktūras, procedūras ir veiklos tikslus prie besikeičiančių aplinkybių.

3. Valstybės tarnautojai turi būti kūrybingi, kvalifikuoti ir motyvuoti, sugebantys ginti ir tenkinti bendrus teisėtus visų gyventojų interesus.

4. Viešojo administravimo sektoriaus strateginio tikslo pasiekimo tikslai: siekti efektyvesnio valstybės valdymo, naudojant šiuolaikinius vadybos metodus (LR Seimo nutarimas Nr. IX-1187 „Dėl ilgalaikės raidos strategijos“).

Ilgą laiką valstybės valdymo reforma vyko lėtai ir valdymo tobulinimui trūko bendro kryptingumo ir sisteminio požiūrio pasirenkant atitinkamas priemones. Siekiant išspręsti šias problemas reikia užtikrinti efektyvesnį valstybės valdymą ir sukurti organizacinę struktūrą, garantuojančią efektyvų viešojo administravimo sistemos funkcionavimą, diegti į rezultatus orientuotą valdymą ir teikti asmenims aukštos kokybės viešąsias paslaugas.

Siekiant didinti asmenų pasitikėjimą viešuoju administravimu, turi būti supaprastintos sprendimų priėmimo procedūros, kad jos būtų lanksčios, skaidrios ir viešos, kad kiekvienas suinteresuotas asmuo ar grupė galėtų turėti realią galimybę žinoti, kokiais argumentais grindžiamas kiekvienas sprendimas. Įgyvendinant šį uždavinį reikėtų užtikrinti „vieno langelio“ principo veikimą, kurį įgyvendinus būtų geriau organizuojamas asmenų aptarnavimas, sudaromos sąlygos

geriau ir greičiau išspręsti jiems rūpimus klausimus (LR Seimo nutarimas Nr. IX-1187 „Dėl ilgalaikės raidos strategijos“).

Šiuo metu nėra teisinės bazės e. valdžiai funkcionuoti, nepakankamai spartus ir netolygus IT diegimas bendravimo tarp viešojo administravimo institucijų srityje, ypač vietos savivaldos lygiu, nesudarytos sąlygos naudoti elektroninį parašą, o tai labai smarkiai riboja viešojo administravimo paslaugų teikimą elektroniniu būdu, nepakankama valstybės tarnautojų kompiuterinio raštingumo kompetencija.

Atsižvelgiant į šias problemas yra būtina didinti viešojo administravimo sprendimų priėmimo skaidrumą, efektyviau ir kokybiškiau teikti visuomenei, verslo subjektams ir viešojo administravimo institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, pasinaudojant IT teikiamomis galimybėmis, bei užtikrinti e. valdžios plėtrą regionuose. Šiuolaikinė valstybė ypatingą dėmesį turi skirti elektroninės vyriausybės galimybių plėtrai, diegti IT viešojo administravimo srityje, skatinti valdžios institucijų veiklos veiksmingumą, plėtoti elektroniniu būdu teikiamas paslaugas ir elektroninę demokratiją. E. valdžios projektų įgyvendinimas padidins valdymo sistemos veiksmingumą, pagerins valdymo kokybę bei operatyvumą. IT laimėjimų pritaikymas valstybės valdymui atvers naujas gyventojų bendradarbiavimo su valdžios institucijomis, skaidresnio valdymo, aiškesnio sprendimų priėmimo galimybes. Gyventojams bus sudarytos visiškai naujos galimybės bendrauti ir dirbti su viešojo administravimo institucijomis jiems patogiu laiku.

*Šiam tikslui pasiekti numatyti uždaviniai: Užtikrinti IT apsaugą viešojo administravimo institucijose, pradedant tomis, kurios tiesiogiai bendrauja su klientais.*

Uždavinio iškėlimą lemia silpnybės, pastebėtos viešojo administravimo institucijose, t. y. nepakankamas IT ir telekomunikacijų saugos viešojo administravimo institucijose ir piliečių interesų teisinės apsaugos valstybės informacinėse sistemose užtikrinimas; nėra strategijos, kaip nustatyti fizinių ir juridinių asmenų tapatybę valstybės informacinėse sistemose.

Užtikrinant IT apsaugą viešojo administravimo institucijose yra būtina skatinti IT saugos teisinio reglamentavimo plėtrą, stiprinti svarbiausiųjų valstybės informacinių sistemų saugą, mokyti valstybės tarnautojus IT saugos, ugdyti duomenų saugos įgaliotinių įgūdžius bei užtikrinti IT saugos įgyvendinimo kontrolę (LR Seimo nutarimas Nr. IX-1187 „Dėl ilgalaikės raidos strategijos“).

## 2. ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS VIEŠAJAME SEKTORIUJE ANALIZĖ

Siekiant palyginti asmenų aptarnavimo tvarką iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vieno langelio“ principui, atliktas teisės aktų, kuriais remiamasi aptarnaujant asmenis viešajame sektoriuje, palyginimas.

Siekdama pagerinti piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą viešojo administravimo ir kitose institucijose, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimu Nr. 1491 patvirtino piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinę tvarką. Nutarime apibrėžiama vartojama sąvoka: „**Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į instituciją, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).

2006 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. 463 Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą, dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo. Šio nutarimo Apraše vartojama sąvoka: „**Asmenų aptarnavimas**“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 463 „Dėl LR vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo).

Lyginant šias sąvokas, kuriose išvardinti asmenų aptarnavimo būdai skiriasi tai, jog *2006 m. nutarimas papildomas, įtraukiant „elektroninį“ asmenų aptarnavimo būdą. Asmenys prašymus ir skundus galės pateikti elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis.*

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ sąvoka „**Asmenų aptarnavimas**“ nenurodyta, kaip sąvoka, kuri vartojama šiose taisyklėse.

2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pateikta vartojama sąvoka: „**Pareiškėjas**“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).

2002 m. ir 2006 m. nutarimuose ši sąvoka skirtinga, *2006 m. nutarime pateikta sąvoka konkretnė, papildyta kreipimosi formomis: elektroniniu būdu ar žodžiu.*

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875 sąvoka „**Pareiškėjas**“ nenurodyta, kaip šiose taisyklėse vartojama sąvoka (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“).

Lyginant 2002 m. ir 2006 m. nutarimus sąvoka „Prašymas“ iš esmės analogiškos. 2006 m. nutarime sąvoka „*Prašymas*“ papildyta nurodant jog prašymas gali būti pateiktas elektronine forma bei papildytas prašymo tikslu - pateikti informaciją.

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875 sąvoka „**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kita nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“).

2007 m. nutarime sąvoka „Prašymas“ sukonkretinta ir sutrumpinta, lyginant 2002 m. ir 2006 m. nutarimuose sąvokos „Prašymas“ pateiktis.

2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1491 sąvoka „**Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).

2002 m. ir 2006 m. nutarimuose sąvoka „Skundas“ identiškos, 2007 m. nutarime apsiribojama trimis sąvokomis: „**Prašymas**“, „**Prašymo nagrinėjimas**“, „**Atsakymas**“.

2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1491 pateikti principai, kuriais privalo vadovautis institucijų valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus. Tai: pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtinti įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principai (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).



2006 m. gegužės 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 463 principais, kuriais privalo vadovautis institucijų valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus papildomi Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 463 „Dėl LR vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo).

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875 principais, kuriais privalo vadovautis valstybės tarnautojai *papildomi įvedant efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principą* (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“). Lyginant šiuos nutarimus, skiriasi vartojamos sąvokos, 2007 m. nutarime nelieta sąvokų „skundas“, „darbuotojas“. 2002 m. nutarime kalbama apie „asmenų aptarnavimą“ - „Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis“ (23, 2008-01-16), 2007 m. nutarime - „Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus“ (21, 2008-01-16). 2006 m. nutarime šis punktas nepakeistas, išlieka toks pat, kaip 2002 m. priimtame nutarime.

Prašymų pateikimas 2002 m., 2006 m. ir 2007 m. nutarimuose pateiktas panašus, reikalaujama, kad prašymai būtų parašyti valstybine kalba, įskaitomai, asmens pasirašyti, nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

2006 m. ir 2007 m. nutarimai skiriasi tuo, kad 2006 m. nutarime nurodoma, jog pareiškėjas nurodo prašyme savo asmens kodą, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, o 2007 m. nutarime teigiama, kad asmuo turi teisę gauti informaciją apie save, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

Lyginant prašymų nagrinėjimo terminus, 2007 m. nutarime jis sumažinamas nuo 30 iki 20 darbo dienų.

Lyginant prašymų priėmimo ir nagrinėjimo procedūras, 2002 m. nutarime dar nenurodomos taisyklės dėl elektroniniu būdu gautų asmenų prašymų registravimo tvarkos. 2006 m. ir 2007 m. nutarimuose nustatyta elektroninių dokumentų valdymo taisyklės.

Analizuojant nutarimus, dėl prašymų nenagrinėjimo, 2002 m. nutarime prašymai, kurie neatitinka tam tikrų reikalavimų „paliekami nenagrinėti“, 2007 m. nutarime nurodoma, kad tokie prašymai „per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“).

2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1491 rašoma apie „*Vieno langelio*“ aptarnavimo tarnybą“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).

2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875 kalbama apie „Asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą taikant „*vieno langelio*“ principą“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“).

2007 m. nutarime, pakeista sąvoka tiksliau nusako „vieno langelio“ principo reikšmę: „Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi“ (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).

Pagal dabartinės Lietuvių kalbos žodyną žodžių „*Principas*“ ir „*Tarnyba*“ pateikiamos šios reikšmės:

- „*Principas*“ - 1. teorijos, mokslo sistemos, politikos ir kt. pagrindinis pradinis teiginys;
- 2. įsitikinimas, pažiūra; veikimo dėsnis;
- 3. pagrindinė įrenginio ar mechanizmo veikimo ypatybė.

- „*Tarnyba*“ - 1. tarnavimas, tarnautojo pareigos;
- 2. paslaugų sistema, įmonė (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2008).

Lyginant 2002 m. nutarimą su 2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875, 2007 m. nutarime neminima sąvoka „*sprendimų*“. Šiame nutarime penktame skyriuje pateikiamas „*Atsakymų* į prašymą parengimas, išsiuntimas (įteikimas) asmeniui, atsakymų apskundimas“.

Pagal dabartinės Lietuvių kalbos žodyną žodžių „*Sprendimas*“ ir „*Atsakymas*“ pateikiamos šios reikšmės:

„*Sprendimas*“:

- 1. spęsti (veiksmas);
- 2. vykdomosios valdžios ar teismo aktas: *Teismo sprendimas*;
- 3. loginio teiginio sudarymas;
- 4. valios akto baigmė;
- 5. raiškos būdas: *Temos sprendimas*.

„Spręsti“:

1. nutarti: *Reikia greitai spręsti, ką turime daryti;*
2. daryti išvadą: *Iš to galima spręsti, kad sako tiesą;*
3. susidaryti ar pareikšti nuomonę: *Daug kas apie kitus pagal save sprendžia;*
4. svarstyti, nagrinėti: *Teismas sprendžia bylą. Sprendžia ginčą. Sprendžia kokią problemą;*
5. skaičiuojant ieškoti atsakymo: *Uždavinį sprendžia.*

„Atsakymas“:

1. atsakyti (veiksmas);
2. raštu ar žodžiu pateikiama informacija: *Atsakyti į laišką. Atsakyti į klausimą;*
3. uždavinio sprendimo rezultatas: *Spręsdamas uždavinį, mokinys gavo teisingą atsakymą;*
4. atsakomybė už veiksmus;

„Atsakyti“:

1. klausiantį painformuoti: *Atsakyti į klausimą;*
2. atsiliepti, reaguoti: *Į vyriausybės kreipimąsi atsakyti naujais darbais;*
3. gauti atpildą už veiksmus: *Atsakyti už nusikaltimą;*
4. garantuoti, laiduoti darbo sėkmę: *Aš atsakau už šitą darbo barą;*
5. nesutikti ką daryti, nutraukti susitarimą: *Atsakyti nuomininkui kambarį. Atsisakyti kelionės, nuo kelionės;*
6. šnek. pavargti, nebepajėgti: *Jo akys jau atsakė. | sngr.: Kojos atsisakė;*
7. šnek. susidėvėti: *Batai jau atsakė. | sngr. (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2008).*

Lyginant aptarnavimo telefonu tvarką, taisykles 2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1491 ir 2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875 esmė išlieka ta pati. 2002 m. nutarime sąvoką „valstybės tarnautojas ar darbuotojas“ 2007 m. nutarime pakeičiama į „valstybės tarnautojas“, taip pat skiriasi „valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu“. 2002 m. nutarime šis uždavinys skamba taip: „orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į instituciją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas (LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“).

2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1491 nurodoma „Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo“ tvarka, o 2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos

Vyriausybės nutarime Nr. 875 pateiktos „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo“ taisyklės.

2 lentelė

**Teisės aktų, kuriais remiamasi nagrinėjant asmenų prašymus, palyginimas**

<b>Skirtumai</b>	<b>2002 m. rugsėjo 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1491</b>	<b>2006 m. gegužės 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 463</b>	<b>2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 875</b>
Aptarnavimo kokybės vertinimas	Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas	-	Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas
SAVOKOS	valstybės tarnautojas ar darbuotojas	-	valstybės tarnautojas
	Sprendimų dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų įforminimas	-	Atsakymų į prašymą parengimas, išsiuntimas (įteikimas) asmeniui, atsakymų apskundimas
	„Vieno langelio“ aptarnavimo tarnyba	-	Asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą
	Skundas	Skundas	Nepateikta
	Prašymas	Prašymas	Prašymas
	Nepateikta	Nepateikta	Prašymo nagrinėjimas
	Nepateikta	Nepateikta	Atsakymas
	Privati informacija	Privati informacija	Nepateikta
	Pareiškėjas	Pareiškėjas	Nepateikta
	Asmenų aptarnavimas	Asmenų aptarnavimas	Nepateikta
Prašymų nenagrinėjimas	Prašymai, kurie neatitinka tam tikrų reikalavimų paliekami nenagrinėti	-	Prašymai, kurie neatitinka tam tikrų reikalavimų per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis“
Prašymų nagrinėjimo terminas	30 darbo dienų.	-	20 darbo dienų.
Asmuo turi teisę gauti informaciją apie save	Kai nurodo prašyme savo asmens kodą	-	Pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą
Skundų, prašymų pateikimas	Asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu	Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, raštu ir elektroniniu būdu	Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, raštu ir elektroniniu būdu.
Principai, kuriais privalo vadovautis institucijų valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus	pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principai	informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais	efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principas

Šaltinis: Sudaryta autorės (2008).

## **2.1. „Vieno langelio“ principo samprata ir pagrindinės etinės – teisinės jo įgyvendinimo sąlygos**

Lietuvos Respublikos Konstitucija ir įstatymai skiria dvi viešosios valdžios sistemas – valstybės valdymą ir vietos savivaldą bei įtvirtina pakankamai plačią šias valdžias įgyvendinančių institucijų sistemą. Institucijų įvairovę, jų teisinį statusą ir įgaliojimus lemia vykdomų funkcijų įvairovė, visuomenės bendrųjų reikalų tvarkymo ypatumai, valstybės organizacinės ir finansinės galimybės, tam tikru visuomenės gyvenimo ir valstybės raidos laikotarpiu vykdomos politikos turinys, valstybės tarptautiniai įsipareigojimai ir daugybė kitų veiksnių.

Nepaisant organizacinių skirtumų ar veiklos specifikos, visoms šioms viešosios valdžios institucijoms bendra tai, kad visų jų veiklos ir sprendimų pamatas yra ir turi būti Lietuvos Respublikos Konstitucija.

Konstitucija nustato ir pagrindines viešosios valdžios įgyvendinimo gaires – įtvirtina konstitucinius atsakingo valdymo, valstybės socialinės orientacijos, socialinio solidarumo, valdžios atsakomybės visuomenei bei valdžios galių ribojimo ir valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principus.

Lietuvos Respublikos Ministras Pirmininkas, siekdamas užtikrinti realų ir veiksmingą konstitucinių atsakingo valdymo, valdžios atsakomybės visuomenei ir valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms principų įgyvendinimą, reikalauja iš visų viešosios valdžios institucijų ir tarnautojų savo veiklą grįsti nuosekliu ir sąžiningu „vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principu (G. Kirkilas, 2007).

„Vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principui būdingi du turinio elementai:

- formalioju požiūriu, į viešąją valdžią įgyvendinančią įstaigą besikreipiančiam asmeniui informacija turi būti suteikiama, prašymas priimamas ir atsakymas į jį pateikiamas vienoje darbo vietoje.
- Materialioju požiūriu, iš asmens negalima reikalauti tokios informacijos ar dokumentų, kuriuos turi ar gali gauti pati viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga, t.y. asmens prašymas ar skundas viešąją valdžią įgyvendinančioje įstaigoje turi būti išnagrinėjamas ar viešoji paslauga suteikiama naudojantis ta informacija, kurią ši viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga gali gauti iš savo administracijos padalinių, sau pavaldžių subjektų, o prireikus ir iš kitų viešojo administravimo ar viešąsias paslaugas teikiančių subjektų.

Viešojo administravimo ar viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos savo veiklą turi organizuoti taip, kad būtų užtikrintas greitas ir veiksmingas tarnybinis bendradarbiavimas keičiantis informacija, reikalinga asmens prašymui ar skundai išnagrinėti.

Vienintelė informacija, kurios galima prašyti iš į viešąją valdžią įgyvendinančią įstaigą besikreipiančio asmens, yra tokia, kurią turi tik pats šis asmuo ir kurios viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga negali gauti iš savo administracijos padalinių, sau pavaldžių subjektų ar kitų viešojo administravimo ar viešąsias paslaugas teikiančių subjektų. Žinoma, tai neatima teisės iš besikreipiančio asmens teikti informacijos savo iniciatyva (G. Kirkilas, 2007).

Realizuojant „vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principą būtina užtikrinti abu jo turinio elementus. „Vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principas yra kiekvienos viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos veiklos principas, o ne organizacijos forma. „Vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principas nereiškia „vieno darbuotojo darbo vietos“. Organizacine prasme viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos gali pasirinkti įvairias „vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principo įgyvendinimo formas:

- 1) keisti ne organizacijos struktūrą, o egzistuojančių struktūrinių darinių darbo procedūras ir tarpusavio bendradarbiavimą;
- 2) įkurti papildomą etatą ar padalinį, kuris koordinuotų gaunamos informacijos, paklausimų, prašymų ar skundų srautą (tad į konkrečią viešąją valdžią įgyvendinančią įstaigą besikreipiantys interesantai žinotų tik vieną kontaktinį asmenį), o po to su interesantais susisiektų, į jų klausimus atsakytų ir jų prašymus ar skundus išnagrinėtų kiti atitinkamoje srityje besispecializuojantys darbuotojai;
- 3) įkurti visiškai atskirą organizaciją, kurios steigėjas būtų kelios ar keliolika suinteresuotų viešąją valdžią įgyvendinančių įstaigų, teikiančių susijusias ar artimas viešąsias paslaugas; šioje organizacijoje būtų sutelkiami tų viešąją valdžią įgyvendinančių įstaigos darbuotojai; šis naujas organizacinis darinys taptų ta vienintele vieta (tikroju „vienu langeliu“), kuriame interesantams būtų suteikiama išsami informacija, priimami jų prašymai ir išduodami atsakymai (G. Kirkilas, 2007).

Organizacinę „vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principo įgyvendinimo formą viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga turi pasirinkti įvertinusi besikreipiančiųjų asmenų srautą, teikiamų paslaugų spektrą ir sąnaudas šioms paslaugoms suteikti.

Pasirinkus bet kurią organizacinę „vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principo įgyvendinimo formą, neturi būti pamirštama šio principo esmė – į viešąją valdžią įgyvendinančią įstaigą besikreipiančiam asmeniui turi būti aišku kur kreiptis su prašymu ar skundu ir kur atvykti pasiimti atsakymo bei iš žmogaus neturi būti reikalaujama tokios informacijos ar dokumentų, kuriuos turi ar gali gauti pati viešąją valdžią įgyvenanti įstaiga.

Viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos, realizuodamos „vieno langelio“ ar „vieno kontakto“ principą, privalo vadovautis šiais principais:

- į viešąją valdžią įgyvendinančią įstaigą besikreipiančio asmens sąžiningumo prezumpcija, reiškiančia, jog tol, kol Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka nėra konstatuota, kad pateikdamas prašymą ar skundą arba reikalaujamas suteikti tam tikrą paslaugą besikreipiantis asmuo elgiasi neteisėtai ar nesąžiningai (pvz., pateikia neteisingą informaciją ar sąmoningai nutyli tam tikrus faktus), laikoma, kad asmuo elgiasi teisėtai ir yra sąžiningas, todėl prašydamas tam tikros paslaugos neprivalo įrodinėti savo teiginių (nurodomų faktų) pagrįstumo (esant reikalui, jų pagrįstumą privalo patitikrinti pati viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga);
- principu, jog visos abejonės, kurių viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga negali pašalinti per protingą laiką vertinamos besikreipiančio asmens naudai;
- principu, jog priimdamas besikreipiančiam asmeniui neigiamą sprendimą, viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos tarnautojas privalo išsamiai motyvuoti šį sprendimą ir *ex officio* surinkti pakankamus tokį sprendimą pagrindžiančius įrodymus;
- viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos tarnautojų atsakomybės neišvengiamumo principu, reiškiančiu, jog kiekvienu atveju, kai konkreti paslauga besikreipiančiam asmeniui nėra suteikiama per Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus terminus arba nepagrįstai ar nemotyvuotai atsisakoma suteikti tam tikrą paslaugą, turi būti traukiamas teisinė atsakomybė besikreipiančiam asmeniui neigiamą sprendimą priėmęs ar jo laiku nepriėmęs viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos tarnautojas; apie viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos tarnautojui taikytą teisinės atsakomybės priemonę raštu informuojamas ir paslaugos prašęs asmuo.
- Principu, jog besikreipiančiam asmeniui neigiamas sprendimas negali būti grindžiamas tuo, kad viešąją valdžią įgyvendinančios, viešojo administravimo ar viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos neturi tam tikros informacijos, ši informacijos, ši informacija yra netiksli ar nepilna, arba šios informacijos laiku nepateikia kitos viešąją valdžią įgyvendinančios, viešojo administravimo ar viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos.
- Viešąją valdžią įgyvendinančios įstaigos iniciatyvos principu, reiškiančiu, jog tuo atveju, kai teikiant tam tikrą viešąją paslaugą reikalinga informacija, kurią gaunant yra būtina besikreipiančio asmens valia (pvz., išduodant tam tikrą leidimą ar licenciją būtina apžiūrėti asmenines ar veiklos patalpas), ne žmogus, o viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga turi rodyti iniciatyvą bei suteikti galimybę pasirinkti (pvz., pati domėtis ir siūlyti žmogui alternatyvų laiką, kada galėtų atvykti atsakingas pareigūnas apžiūrėti patalpas).

- Elektroninių paslaugų teikimo prioriteto principu, reiškiančiu, kad kiekviena viešąją valdžią įgyvendinanti įstaiga privalo maksimaliai stengtis, kad jų teikiamos paslaugos būtų perkeltos į elektroninę erdvę (G. Kirkilas, 2007 m.).

## **2.2. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas viešojo administravimo institucijose ir jo tobulinimo galimybės**

B. Melniko (2001) teigimu viešojo administravimo tobulinimas – esminė šiuolaikinės visuomenės ir valstybės modernizavimo grandis, gerokai lemianti daugelio politinės, socialinės, ekonominės, technologinės raidos ir pažangos procesų rezultatyvumą ir efektyvumą. Ši grandis ypač svarbi radikalių visuomenės transformacijų sąlygomis, kai intensyviai kinta vertybių sistemos bei atsiranda ir masiškai plinta iš esmės nauji gyvenimo būdo modeliai, socialinės elgsenos stereotipai bei naujos, visas gyvenimo sritis apimančios technologijos.

Reikalavimas teikti piliečiams kokybiškas administracines ir kitas paslaugas įtvirtinamas chartijose, programose, taisyklėse, kituose specialiuose dokumentuose. Kai kuriose šalyse priimami specialūs įstatymai, nustatantys piliečio teises jo santykiuose su valstybės institucijomis.

Piliečių aptarnavimui pagerinti valstybių vyriausybės naudoja įvairias priemones. Pirmiausia siekiama padaryti administracines paslaugas prieinamas kiekvienam šalies gyventojui, ypač tiems, kurie gyvena atokiose, nuo didesnių miestų ar centrų nutolusiose vietovėse. Taip atsirado ir specialiais teisės aktais buvo įtvirtintos tokios piliečių aptarnavimo organizacinės teisinės formos kaip viešųjų paslaugų namai, bendrojo intereso paslaugų centrai, viešųjų paslaugų langeliai, specializuoti bendri langeliai ir kitos. Prancūzijos tyrimų centro 2003 metais atlikto tyrimo duomenimis, dabartiniu metu tokio tipo struktūros veikia kiekvienoje Europos Sąjungos valstybėje, o jų veikla vertinama ypač teigiamai (Viešasis administravimas Lietuvoje, 2008).

Informacinių technologijų pažanga leido išplėtoti ir patobulinti „vieno langelio“ principo taikymą e. valdžios įgyvendinimo kontekste. Steigiami internetiniai „bendri paslaugų langeliai“, veikiantys 24 valandas per parą ir teikiantys asmenims griežtai nustatytas ir formalizuotas paslaugas, pavyzdžiui, susijusias su transporto priemonėmis užregistravimu, vaiko į mokyklą užrašymu, įmonės steigimu, leidimo pardavinėti produktus išdavimu ir kt.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme suformuluotas „vieno langelio“ principas įtvirtina dvipusį reikalavimą: pirma, priimti asmenų prašymus ir pateikti jiems atsakymus vienoje darbo vietoje; antra, asmeniui mažiausiomis laiko ir darbo sąnaudomis gauti informaciją ir dokumentus, reikalingus sprendimui dėl prašyme išdėstyto klausimo priimti ir atsakymui į prašymą parengti, iš savo institucijos administracijos padalinių ir kitų institucijų. Kalbama apie tą informaciją ir dokumentus, kurie yra valstybės registruose ir duomenų bazėse ir kurią institucija gali



gauti pati, o ne apie tą, kuria disponuoja pats prašymą padavęs asmuo (Viešasis administravimas Lietuvoje, 2008).

Vidaus reikalų ministerija, rengdama Vyriausybės nutarimo dėl asmenų aptarnavimo ir „vieno langelio“ principo taikymo projektą, išsiaiškino, kaip valstybės ir savivaldybių institucijos vykdo savo konstitucinę prievolę tarnauti žmonėms, kaip juos aptarnauja tada, kai patys žmonės kreipiasi į jas pagalbos. Tuo tikslu buvo atlikta nesudėtinga ministerijų, Vyriausybės įstaigų, įstaigų prie ministerijų, apskričių viršininkų ir savivaldybių apklausa. Tai pirmasis tyrimas, kuriuo siekiama išsiaiškinti, kaip praktikoje įgyvendinamas konkretus teisės aktas, reglamentuojantis asmenų aptarnavimą viešojo administravimo institucijose. Apklausoje dalyvavo ir į anketos klausimus atsakė visos ministerijos, maždaug trys ketvirtadaliai Vyriausybės įstaigų, truputį daugiau nei pusė savivaldybių. Gauta informacija leidžia susidaryti bendrą vaizdą apie „vieno langelio“ principo taikymą aptarnaujant asmenis viešojo administravimo institucijose ir priežastis, dėl kurių šis principas, įrašytas į Viešojo administravimo įstatymą 1999 m. ir iki šiol nėra galutinai įgyvendinamas. Kas kliudo įgyvendinti „vieno langelio“ principą? Ar tai priklauso nuo institucijos personalo? Kas stabdo šio principo įgyvendinimą – valstybės tarnautojų nenoras keisti savo požiūrį į asmenų aptarnavimą ir darbo metodus, nepakankamas jų žinių ir gebėjimų lygis ar kitos priežastys? Tai klausimai, į kuriuos reikėjo gauti atsakymus, norint numatyti veiksmingas „vieno langelio“ principo įgyvendinimo priemones. Institucijų atsakymų nagrinėjimas leido padaryti prielaidą, kad viena iš priežasčių, kliudančių efektyviai įgyvendinti „vieno langelio“ principą, yra paties principo paviršutiniškas suvokimas. Pagal pateiktus atsakymus galima sąlygiškai nustatyti kelis „vieno langelio“ principo sampratos lygius:

- Primityvųjį „vieno langelio“ principo aiškinimą, kai principas suprantamas tikrai kaip asmens prašymo priėmimas ir atsakymo išdavimas vienoje darbo vietoje. Reikalavimai, susiję su jo nagrinėjimu ir reikalingos informacijos gavimu, paliekami nuošalyje.
- Ribotą „vieno langelio“ principo supratimą, kai neabejojama, kad prašymo priėmimas ir atsakymo pateikimas turi vykti vienoje darbo vietoje, tačiau atsakymui reikalinga informacija ir dokumentai, nedalyvaujant asmeniui, gaunami tik iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių (Viešasis administravimas Lietuvoje, 2008).

Tai reiškia, kad nuošalyje paliekamas informacijos gavimas, nedalyvaujant asmeniui, iš kitų institucijų. Galima manyti, kad visą arba dalį informacijos iš kitų institucijų pateikia pats asmuo, neatsižvelgiama į tai, kad institucija pati gali ją gauti iš valstybės registrų ar duomenų bazių. Paaiškėjo, kad egzistuoja tam tikra „vieno langelio“ principo ir „vieno langelio“ padalinio dilema, kai „vieno langelio“ principo įgyvendinimas siejamas su asmenų aptarnavimo centralizacija, t. y. „vieno langelio“ padalinio įsteigimu. Kitaip tariant, įsteigus institucijoje specialų asmenų aptarnavimo padalinį galima manyti, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimo problema jau yra

išspręsta. Tačiau taip nėra, nes „vieno langelio“ principo paskirtis yra palengvinti žmonių administracinę naštą tvarkant savo reikalus institucijoje. Gali būti ir taip, kad visą arba dalį sprendimui reikalingos informacijos institucijos pareikalavimu pateikia pats asmuo. Tokiu atveju „vieno langelio“ principas nebūtų iš viso įgyvendinamas. Tačiau „vieno langelio“ principas įgyvendinamas ne tik tada, kai prašymai nagrinėjami specialiai įsteigtame padalinyje, bet ir tada, kai tokio padalinio nėra, kai prašymus nagrinėja atskiri valstybės tarnautojai. Apibendrintai situaciją, įgyvendinant „vieno langelio“ principą Lietuvoje, galima apibūdinti keleriopai (Viešasis administravimas Lietuvoje, 2008).

Dauguma institucijų linkusios „vieno langelio“ principą taikyti iš dalies. Kitaip tariant, prašymai priimami ir atsakymai pateikiami vienoje darbo vietoje. Reikalinga informacija, nedalyvaujant asmeniui, dažniausiai gaunama tikrai iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių. Kitą reikalingą informaciją pateikia pats asmuo. Institucijos, kuriose dominuoja nedaugelio rūšių, pasikartojantys, pakankamai formalizuoti prašymai, kurių atsakymams parengti nereikia informacijos iš daugelio institucijų ir ta informacija palyginti nesunkiai gaunama, taip pat iš dalies taiko „vieno langelio“ principą, visada stengdamosi išlaisvinti asmenį nuo rūpesčių gauti informaciją iš kitų institucijų. Problemiška situacija, taikant „vieno langelio“ principą, yra susiklosčiusi nagrinėjant sudėtingus prašymus, kai sprendimui priimti reikia informacijos iš daugelio suinteresuotų institucijų, kurios išdėstytos didelėje teritorijoje, nėra atitinkamų technikos ir ryšių priemonių, o už teikiamą iš valstybės registrų ir duomenų bazių informaciją reikia mokėti. Siekiant paspartinti „vieno langelio“ principo įgyvendinimą taip, kaip reikalaujama Viešojo administravimo įstatyme, svarbu žinoti pačių institucijų požiūrį į Vyriausybės nusistatymą spartinti „vieno langelio“ principo įgyvendinimą ir šio principo taikymo galimybes. Nemaža dalis institucijų nurodė daug rūšių prašymų, kuriuos nagrinėdamos jos galėtų taikyti, bet dėl įvairių priežasčių netaiko „vieno langelio“ principo. Dažniausiai tai prašymai išduoti pažymas, susijusias su darbo santykiais: apie darbo stažą, darbo užmokestį, priėmimą į darbą, atleidimą iš darbo, mokslo įstaigos baigimą ir tam tikros kvalifikacijos suteikimą, turimą turtą, šeimos sudėtį. Nemaža dalis prašymų yra susiję su turtiniais santykiais: dėl nuosavybės teisių į nekilnojamąjį turtą atkūrimo, dėl disponavimo atkurtomis santaupomis, naujo nekilnojamojo turto įsigijimo ir kt. Antroje vietoje pagal skaičių nurodyti prašymai dėl socialinės paramos ar pagalbos suteikimo. Tai labai įvairūs prašymai: dėl vienkartinių pašalpų gimus kūdikiui, kario vaikui, prašymai dėl nemokamo maitinimo paskyrimo, kompensacijų būsto išlaikymui, dėl socialinio būsto suteikimo, pirminės teisinės pagalbos suteikimo. Trečioje vietoje pagal skaičių nurodyti prašymai išduoti licencijas (leidimus) parduoti ar įkeisti turtą, prekiauti tam tikrais produktais, teikti kaimo turizmo paslaugas, užsiimti kita veikla. Ypač daug ir įvairių prašymų gauna savivaldybės. Ir tai nenuostabu: jos yra arčiausiai žmonių ir ant jų pečių uždėta pareiga tenkinti bendrus teisėtus žmonių interesus. Tą patvirtino ir

2005 metais „Baltijos tyrimų“ atliktas Lietuvos gyventojų nuomonės apie valstybės institucijas tyrimas: Lietuvos gyventojai dažniausiai kreipiasi į savivaldybes, 5 kartus mažiau į ministerijas ir apskrities viršininką, ir tik labai retais atvejais į valdžios institucijas – Vyriausybę, Respublikos Prezidentą, Seimą. Tačiau tuo pat metu „Baltijos tyrimų“ sociologai pažymėjo, kad net ketvirtadalis respondentų, nepatenkintų valstybės ir savivaldos institucijų veikla, nurodo prastą žmonių aptarnavimą jiems atvykus į instituciją, netinkamą valstybės tarnautojų elgesį, nenorą įsiklausyti į jų problemas ir padėti jas išspręsti. Todėl geras asmenų aptarnavimas, pirmiausia taikant „vieno langelio“ principą, turėtų tapti praktine norma visose viešojo administravimo institucijose. Valstybės tarnautojas siekdamas tobulesnio asmenų aptarnavimo turėtų remtis viešojo administravimo principinėmis vertybėmis: *efektyvumu, ekonomija, socialine lygybe ir teisingumu, rūpestingumu, geranoriškumu, garbingumu, sąžiningumu, teisingumu, integralumu, pagarba kitiems*. „*Efektyvumas* siejamas su darbo atlikimu bei rezultatų siekimu. Ši vertybė nusako veiksmo atlikimą pagal indėlio ir rezultato santykį. Efektyvumas matuojamas, vertinant išlaidas ir gautą naudą. *Ekonomija* atspindi siekį tenkinti visuomenės interesus kuo mažesne kaina. Ji svarbi visuomeniniame sektoriuje, nes dažnai susiduriama su dideliais reikalavimais, poreikiais ir labai ribotais tų interesų patenkinimo ištekliais. Socialinė lygybė siekia padidinti mažumų politinę galią ir ekonominę gerovę. *Lygybė* viešajame administravime reikalauja siekti teisingesnio paslaugų ir prekių paskirstymo, atstovauti tiems, kurie nėra atstovaujami ir negali prieti prie politikos proceso, gerbti individus kaip asmenybes ir saugoti jų teises. Visuomenės tarnautojas, eidamas tarnybą, turi derinti asmenines ir profesines savybes” (Palidaukaitė, 2001 p. 61,62).

Pasak V. Baršauskienės (1999), tobulinant viešojo sektoriaus administravimą svarbus momentas – viešojo sektoriaus personalo administravimas, t. y. kvalifikuotų darbuotojų atrankos ir vystymo bei organizacinių sąlygų, skatinančių juos dėti į atliekamą darbą kuo daugiau pastangų, sukūrimo procesas. Šis procesas apima daugelį įvairių personalo administravimo aspektų: žmogiškųjų išteklių planavimas viešajam sektoriui, personalo atrankos kriterijai, darbuotojų motyvacija, karjera viešajame administravime, darbuotojų ir darbdavių santykiai, atlyginimo sistemos ir socialinės garantijos, etinės problemos viešajame sektoriuje.

Vyriausybė, savo nutarimu įtvirtindama „vieno langelio“ principą, siekė ne primesti savo požiūrį ir valią šiuo klausimu, bet bendromis pastangomis ieškoti efektyvių šio klausimo sprendimų. Kai kuriuos sprendimus įvardijo pačios institucijos, nurodydamos nuo 2 iki 6 objektyvių priežasčių (sąlygų), dėl kurių jos kol kas negali įgyvendinti „vieno langelio“ principo. Pavyzdžiui, institucijos nurodė, kad atitinkamuose teisės aktuose turėtų būti įtvirtinta vienu institucijų *teisë gauti*, o kitų – *pareiga nemokamai teikti* prašymus nagrinėjančioms institucijoms informaciją, reikalingą sprendimui prašyme išdėstytu klausimu priimti.

Kita priežastis, stabdanti „vieno langelio“ principo įgyvendinimą, yra techninių finansinių galimybių – šiuolaikinių ryšio priemonių, kompiuterinės ir programinės įrangos, tinkamai įrengtų darbo vietų, kvalifikuotų darbuotojų, iš vienos pusės, o iš kitos – biudžeto lėšų „vieno langelio“ patalpoms įrengti, darbo vietoms aprūpinti, papildomoms pareigybėms išlaikyti ir valstybės tarnautojams apmokyti stoka. Atsižvelgiant į institucijų nurodytas priežastis, kliudančias deramai įgyvendinti „vieno langelio“ principą, galima numatyti neatidėliotinai sprendžiamus darbus. Pirmutinis ir vienas svarbiausių iš jų – valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymas, kurio tikslas – suvienodinti „vieno langelio“ principo sampratą, ir papildyti valstybės ir savivaldybių tarnautojų žinias tiek, kad jie galėtų aktyviai dalyvauti įgyvendinant „vieno langelio“ principą – tiek svarstant bendrą principo įgyvendinimo modelį, tiek jį pritaikant savo institucijoje. Antras sprendžiamas klausimas – techninių ir technologinių sąlygų, užtikrinančių realų „vieno langelio“ principo įgyvendinimą, užtikrinimas. Trečias – apsirūpinimas reikalingais finansiniais ištekliais. Skirtingose institucijose šie poreikiai gali būti išdėstomi skirtinga tvarka, atsižvelgiant į institucijos personalo patirtį ir jo potencialą, gaunamų prašymų rūšis, nusistovėjusias jų nagrinėjimo tradicijas, taikomas informacines technologijas ir kitus veiksnius. Tikėtina, kad įgyvendinus šias priemones „vieno langelio“ principo taikymas aptarnaujant asmenis pasiektų naują kokybę. Pirmiausia ją turėtų pajusti tie, kurie kreipiasi su prašymais į instituciją. Tai pasireikštų kaip didesnis dėmesys besikreipiančiajam, geresnis išsigilinimas į prašyme išdėstytas problemas, glaudesnis ryšys su prašymą nagrinėjančia institucija per visą prašymo nagrinėjimą, būtų mažiau klaidžiojimų po institucijų ir jų padalinių džungles siekiant gauti reikalingą informaciją. Be to, prašymo nagrinėjimas ir sprendimo priėmimas taptų atviras ir skaidrus, iki minimumo sumažėtų galimybė pasireikšti korupcijai. Tačiau svarbiausia tai, kad geresnis asmenų aptarnavimas padidintų žmonių pasitikėjimą savo valstybe ir jos valdžia. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas neišvengiamai pareikalautų iš institucijų naujų pastangų – identifikuoti institucijose gaunamų prašymų rūšis, išsiaiškinti jų nagrinėjimo algoritmus (schemas) ir juos įforminti atitinkamais reglamentais ar aprašais, išgryninti reikalingą atsakymams paruošti informaciją, atlikti kitus reikalingus darbus. Kartu turėtų paaiškėti besidubliuojančios sprendimų priėmimo procedūros, kurios turėtų būti atmetamos, ir jų vietoje numatytos naujos, bet ne mažiau veiksmingos sprendimų priėmimo procedūros. Galima teigti, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra svarbi valstybės valdymo modernizavimo priemonė, parodanti, kaip valdžios įstaigos iš tikrųjų vykdo savo misiją tarnauti žmonėms. Šiam tikslui pasiekti reikėtų pakeisti požiūrį į asmenų aptarnavimą; įsisąmoninti nuostatą, kad geras asmenų aptarnavimas yra svarbiausia valstybės ar savivaldybės institucijos funkcija; stebėti ir analizuoti šios funkcijos vykdymą ir vertinti rezultatus; užtikrinti realų principo įgyvendinimą; įtraukti mokslo žmones ir privatų sektorių į šį procesą. Tikėtina, kad įgyvendinus šias priemones būtų pasiektas ne tik geresnis

asmenų aptarnavimas, bet ir kokybiškai naujas valstybės valdymo kultūros lygis (Viešasis administravimas Lietuvoje, 2008).

### **2.3. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimas Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose**

Mažeikių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. liepos 12 d. įsakymas Nr. A1-874 reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje, taip pat asmenų prašymų ir skundų, gautų Savivaldybės administracijos, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą. Šios nuostatos taikomos, kai klausimų, kylančių dėl asmenų aptarnavimo, nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai. Už šio įsakymo įgyvendinimą atsako įstaigos vadovas – Administracijos direktorius (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

Mažeikių rajono savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, tarnybinio bendradarbiavimo principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymu, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu, kitais įstatymais ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais.

Rengdami ir įformindami atsakymus į asmenų prašymus ir skundus, teikdami informaciją, valstybės tarnautojai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais Mažeikių rajono savivaldybės tarybos, Mero potvarkiais, Administracijos direktoriaus įsakymais, Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus įsakymais, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais raštvedybą.

Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, teikti jiems informaciją, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Savivaldybės administracijos vadovybė užtikrina, kad valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti, pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad Savivaldybės tarnautojai ar darbuotojai galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami. Atsakymas elektroniniu būdu turi būti parengtas ir pasirašytas Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, nenagrinėjami (išskyrus atvejus, kai siekdami, kad nenukentėtų pareiškėjo, valstybės ar savivaldybės interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Savivaldybės vadovybė, Administracijos padalinių vadovai, atsižvelgdami į prašymo ar skundo turinį).

Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti Savivaldybės pakviestas vertėjas. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis. Savivaldybės vadovybė turi užtikrinti, kad būtų paskelbta Asmenų aptarnavimo Savivaldybėje tvarka.

**Prašymų ir skundų registravimas, jų perdavimas nagrinėti.** Prašymų ir skundų, gautų tiesiogiai arba per pašto įstaigas ir adresuotų Savivaldybės vadovybei, registravimą ir perdavimą pagal kompetenciją organizuoja Bendrasis skyrius. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar

atsiųsti paštu, turi būti įregistruoti atitinkamame registracijos žurnale jų gavimo dieną. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami ir jų valdymas organizuojamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka. Asmeniui įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (registracijos kortelė arba spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, vardas, pavardė, telefono numeris. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas parengiamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir išsiunčiamas asmeniui elektroniniu paštu.

Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo ar skundo registracijos numerį sudaro registracijos žurnalo identifikacijos žymuo pagal patvirtintą Savivaldybės administracijos dokumentų registracijos žurnalų sąrašą ir gauto prašymo ar skundo registravimo eilės numeris, skaičiuojant nuo raštvedybos metų pradžios. Prie kolektyvinio prašymo ar skundo registravimo eilės numerio rašoma santrumpa „Kolekt.“, registracijos žurnale įrašoma pirmojo prašymą ar skundą pasirašiusio asmens vardas, pavardė ir adresas (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

Registruojant prašymą ar skundą, registracijos žurnale įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: gauto prašymo ar skundo pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys. Jei tas pats asmuo kreipėsi anksčiau, gali būti nurodomos tų prašymų ar skundų registracijos datos ir numeriai. Jei prašymas ar skundas persiųstas iš kitos valstybės ar savivaldybės įstaigos, nurodoma žyma apie persiuntimą.

Atsižvelgiant į Savivaldybės veiklos pobūdį, naudojamas technologijas ar registruojamus dokumentus, registracijos žurnale turi būti papildomų su prašymų ar skundų nagrinėjimo eiga susijusių dokumentų: Savivaldybės vadovybės, Savivaldybės administracijos direktoriaus rezoliucija (prašymą ar skundą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas ir pavardė, užduotis ir jos vykdymo terminas), prašymą ar skundą nagrinėti gavusio valstybės tarnautojo ar darbuotojo parašas, prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pakeitimo, kontrolės, prašymo ar skundo idėjimo į bylą nuorodos, prašymo ar skundo lapų skaičius (kartu su pridedamais dokumentais), kiti duomenys (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

Anoniminiai prašymai ir skundai (kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė arba nenurodytas adresas) registruojami žurnale bendra tvarka. Vietoj asmens pavardės pirmosios raidės rašoma „anoniminis“, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo

ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais. Vokai su užrašu „Asmeniškai“ perduodami adresatui neatplėšti. Šiuo atveju prašymų ir skundų registracijos žurnale įregistruojamas tik vokas, o pastabų skiltyje nurodoma: „Vokas su nuoroda „Asmeniškai“. Jei vėliau prašymas ar skundas bus gražintas Administracijos padaliniui, atsakingam už raštvedybos tvarkymą, šis prašymas ar skundas registruojamas nustatyta tvarka, suteikiant jam tą patį numerį, kuriuo buvo įregistruotas vokas, ir perduodamas rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams nagrinėti. Įregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Savivaldybės vadovybei pagal kompetenciją arba teisės aktų nustatyta tvarka adresuojami nagrinėti Savivaldybės administracijos padaliniams ir įstaigoms. Savivaldybės vadovybė susipažįsta su prašymų ir skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius Savivaldybės administracijos padalinių, Savivaldybės įstaigų valstybės tarnautojus ar darbuotojus. Skirdama nagrinėti prašymą ar skundą, Savivaldybės vadovybė nustatyta tvarka rašo rezoliuciją. Prašymai ir skundai su Savivaldybės vadovybės rezoliucijomis gražinami Bendrojo skyriaus darbuotojams, kurie perrašo rezoliucijas į registracijos žurnalą. Po to prašymą ar skundą pasirašytinai perduoda rezoliucijoje nurodyto padalinio valstybės tarnautojui ar darbuotojui, padaliniui, atsakingam už raštvedybą, arba vykdytojui. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Atsakingam vykdytojui pasirašytinai perduodamas prašymo ar skundo originalas, o kitiems – kopijos. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus pasiūlymus. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti Savivaldybės įstaigos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Savivaldybėje datos perduodami nagrinėti šioms įstaigoms. Jeigu Savivaldybė nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Savivaldybėje datos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Savivaldybėje datos gražinamas pareiškėjui nurodant gražinimo priežastis. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti šioms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jei per 10 dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui nurodant gražinimo priežastį. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus Savivaldybės administracijos padalinių, Savivaldybės įstaigų tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

**Prašymų ir skundų nagrinėjimas.** Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiame skirsnyje nustatytą administracinę



procedūrą. Prašymai pateikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir Savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka. Prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo jo gavimo Savivaldybėje datos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo asmeniui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo savivaldybėje gavimo datos, savivaldybės administracijos padaliniai, gavę prašymą ar skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo dienos apie tai informuoja pareiškėją raštu arba elektroniniu būdu, nurodydami prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo arba darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį. Prašymo ar skundo, adresuoto Savivaldybei ir kitoms valstybės ar Savivaldybių institucijoms ir įstaigoms ir priklausančio kelių institucijų ar įstaigų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos Savivaldybės institucijos ir įstaigos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo institucijose datos be atskiro pirmo adresato prašymo (reikalavimo). Pirmasis vykdytojas, suderinęs veiksmus, susijusius su prašyme ar skunde keliamų klausimų nagrinėjimu, ir suderinęs atsakymo projektą su kitais vykdytojais, parengia bendrą atsakymą pareiškėjui. Prašymai ir skundai, persiųsti Savivaldybei valstybės ar Savivaldybės politikų, Respublikos Prezidento, Lietuvos Respublikos Seimo ar Vyriausybės kanceliarijos, Apskritis administracijos, turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo Savivaldybėje datos. Valstybės ir Savivaldybės politikai ir minėtos įstaigos informuojami apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą jų nustatytu terminu. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Savivaldybės, Savivaldybės įstaigos sprendimas dėl ankstesnio prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo gavimo Savivaldybėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas nenagrinėjamas. Nurodomos nenagrinėjimo priežastys ir apskundimo tvarka. Asmenų prašymų ir skundų, adresuotų Savivaldybės vadovybei ar Administracijai, vykdymą nustatytais terminais Savivaldybės vadovybei pavedus kontroliuoja Bendrasis skyrius, kitais atvejais – asmenų prašymus ir skundus nagrinėjantys Savivaldybės administracijos padaliniai, Savivaldybės įstaigos. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

**Sprendimų dėl išnagrinėtų prašymų bei skundų įforminimas.** Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo asmeniui projektą ir prašymą ar skundą su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia jį nagrinėti pavedusiam Merui, Mero pavaduotojui, Administracijos direktoriui, Direktorius pavaduotojui, Administracijos padalinio vadovui. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamų dokumentų registracijos žurnale, atsakymo originalas išsiunčiamas asmeniui, o teisės aktų nustatyta tvarka vizuotas dokumento egzempliorius su prašymu ar skundu bei nagrinėjimo dokumentai įdedami į atitinkamą bylą. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti administracinius veiksmus įforminami Mero potvarkiu, Administracijos direktoriaus įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Savivaldybės veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės, Savivaldybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ar siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už įgyvendinimą. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku arba elektroniniu paštu. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

**Sprendimų dėl išnagrinėtų prašymų bei skundų apskundimas.** Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu, turi teisę paduoti skundą Savivaldybės vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamosi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Jei valstybės tarnautojas arba darbuotojas, aptarnaudamas asmenį, nusižengė šios tvarkos 5 punkte išvardytiems principams, jis gali būti apskūstas valstybės tarnautojo ar darbuotojo tiesioginiam vadovui, taip pat Savivaldybės vadovybei. Dėl pareigūnų piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi ar biurokratizmo asmuo gali paduoti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl

išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

**Aptarnavimas telefonu.** Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų darbo laiką, informacija Savivaldybėje gali būti teikiama ir telefonu. Asmenis telefonu aptarnauja bei informaciją teikia Bendrasis skyrius kartu su Savivaldybės administracijos padalinių ir savivaldybės įstaigų valstybės tarnautojais ar darbuotojais. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, teikiantis informaciją telefonu, privalo kalbėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

- ar Savivaldybė, ar Savivaldybės įstaiga kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;
- kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai, paštu ar elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;
- kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jei Savivaldybė ar Savivaldybės įstaiga nekompetentinga spręsti rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, teikiantis informaciją telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

- prisistatyti skambinančiajam, pasakant savo darbovietės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
- atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
- aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
- pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką;

**Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas.** Bendrojo skyriaus vedėjas ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų dėžutėje rastus pasiūlymus. Kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą:

- ar pakankamai informuojama apie institucijos darbo laiką;
- ar patogus Savivaldybėje nustatytas priėmimo laikas;
- ar tenka ilgai laukti priėmimo;
- ar mandagiai aptarnaujama;
- ar rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
- ar tenkina atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

- ar buvo informuota apie veiksmus, kurių Savivaldybė ėmėsi klausimams spręsti.
- Gali būti pateikta ir kitų (su asmenų aptarnavimu susijusių) klausimų.

Apklaustos duomenys ir kita informacija naudojama asmenų aptarnavimo kokybei gerinti (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padalinuose tvarkos aprašas, 2008).

#### **2.4. Mažeikių rajono savivaldybėje besidiegiančio „vieno langelio“ apžvalga**

Atvykę į Savivaldybę asmenys aptarnaujami Bendrajame skyriuje. Čia asmenims suteikiama informacija apie jiems rūpimų klausimų sprendimo procedūrą. Už asmenų aptarnavimą atsakingi Bendrojo skyriaus specialistai. Dėl kai kurių klausimų asmenys gali kreiptis į Juridinio, Civilinės metrikacijos, Architektūros, urbanistikos, statybos ir remonto, Socialinės paramos, Vaikų teisių apsaugos, Žemės ūkio skyrius, Archyvų tarnybą, seniūnijų specialistus.

Prašymai ir skundai, asmeniui atvykus į Savivaldybę, gali būti pateikiami tiek raštu, tiek žodžiu. Prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Savivaldybės interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma jį informinti raštu. Raštiški asmenų prašymai ir skundai priimami kiekvieną darbo dieną nuo 8.00 val. iki 17.00 val., pietų pertrauka 12.00 val. – 12.45 val., penktadieniais – iki 15.45 val. Asmenų aptarnavimo klausimai, jiems pageidaujant, gali būti derinami iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas apie tai įspėja asmenį. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą „viename langelyje“, skyriuose bei seniūnijose:

- priima raštu arba elektroniniu būdu pateiktus asmenų prašymus ir skundus;
- priimdami prašymą ar skundą, patikslina jų esmę, patikrina, ar pateikti visi juose nurodyti priedai, prireikus paprašo pateikti papildomus dokumentus;
- asmeniui įteikia prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinančią spaudu pažymėtą prašymo ar skundo kopiją, kurioje nurodyta prašymo ar skundo gavimo data, jo registracijos numeris;
- suteikia informaciją apie klausimo sprendimo eigą Mažeikių rajono savivaldybėje;
- priima sprendimą asmeniui rūpimu klausimu pagal savo kompetenciją; jei asmens klausimas iš karto neišsprendžiamas, priima jo rašytinį arba elektroniniu būdu pateiktą prašymą ar skundą ir perduoda spręsti kompetentingiems Savivaldybės padaliniams;
- jei į Savivaldybės kompetenciją neįeina asmeniui rūpimo klausimo sprendimas, jam paaiškina, kokia institucija ar įstaiga kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;
- teikia pažymą ir kitus oficialius dokumentus teisės aktų nustatyta tvarka;

- teikia pagal savo kompetenciją ir organizuoja asmens prašomos informacijos teikimą.

Iš asmens nereikalaujama informacijos, kuri yra Savivaldybės informacinėse sistemose bei registruose ir kurią Savivaldybė gali gauti tarnybinės pagalbos tvarka, nustatyta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo.

Mažeikių rajono savivaldybės administracijos vadovybė bei Administracijos padalinių vadovai asmenis priima kiekvieną antradienį nuo 8.00 val. iki 12.00 val. Asmenys priimami ir kitu laiku, prieš tai suderinus priėmimo laiką su atitinkamo vadovybės atstovo sekretoriumi.

Savivaldybėje matomoje vietoje yra piliečių ir kitų asmenų pageidavimų pasiūlymų ir pastabų dėžutė, kad asmenys visada galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus; įrengtas stendas (rodyklė) apie Savivaldybės padalinius ir jų vadovus. Asmenų aptarnavimo Savivaldybėje tvarka skelbiama Mažeikių rajono savivaldybės interneto tinklalapyje (Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas, 2008).

„Vienas langelis“ turėtų būti pagalbininkas Savivaldybėje reikalų turintiems mažeikiškiams, kad jie kuo mažiau gaištų valdininkų kabinetuose. Nors gyventojai naujoviškai aptarnaujami jau nuo 2007 m. rugsėjo mėn., tačiau jie ir toliau blaškosi po Savivaldybės koridorių, ieškodami paties „langelio“.

Tokio gyventojų aptarnavimo esmė – interesantui pačiam nereikia vaikščioti po skyrius tvarkant savo reikalus. Žmogus dėl savo problemos kreipiasi į atitinkamą darbuotoją, o pastarasis sutvarko visus dokumentus, aiškinasi su specialistais ir atsako į prašymus per nustatytą laiką. Vienas iš naujovės tikslų – kova su korupcija, nes esą jei interesantai nebevaikščios po kabinetus, iš jų nebus reikalaujama kyšio. Mažeikių rajono savivaldybėje ne vieni metai buvo kalbama apie klientų aptarnavimą „vieno kontakto“ arba „vieno langelio“ principu. Vyriausybė valstybines ir savivaldybių įstaigas įpareigojo nuo rugsėjo įgyvendinti „vieno langelio“ principą. Mažeikių savivaldybės administracijos direktorius teigė, kad „vienas langelis“ iš dalies pradėjo veikti dar prieš 2007 m. rugsėjo 1-ąją. Tačiau atvykus į Mažeikių rajono savivaldybę peršasi išvada, kad apie tokio langelio egzistavimą žino tik patys valstybės tarnautojai. Interesantams ir toliau tenka klaidžioti koridoriais ieškant pagalbos. Kaip ir anksčiau, gyventojai, pirmą kartą dėl savo bėdų užsukę į Savivaldybę, pirmiausia praveria administracijos direktoriaus ar mero priimamojo duris. Informacijos apie piliečių aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą kanceliarijos skyriaus vedėjas nukreipė ieškoti savivaldybės tinklalapyje. Tačiau informacija apie piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo laiką skelbiama rugsėjo pranešimų archyvuose. Mažeikių rajono Savivaldybės pastate viename iš antrojo aukšto kabinetų įsikūrusi vyr. specialistė dirba „vieno langelio“ principu. Vyr. specialistė teigė, kad „vienas langelis“ yra piliečių ir kitų asmenų skundų ir prašymų priėmimas, o įvairūs raštai, skirti administracijos direktoriui ar merui, eina per jų sekretores“.

Nuo 2007 m. rugsėjo mėn. iki lapkričio 20 dienos „viename langelyje“ gauta apie 40 prašymų. Mažeikių rajono valdžia įsivaizduoja, koks turėtų būti „vienas langelis“ – per jį turėtų prasidėti klientų kelias į savivaldybę. Ieškoma galimybių „vieną langelį“ įkurdinti pirmajame aukšte. Vienas iš galimų variantų – Civilinės metrikacijos skyrių iškelti į Mažeikių seniūnijos pastatą. Planuojama, kad ateityje „langelyje“ dirbs du žmonės. „Vieno langelio“ principas ne tik išlaisvina gyventojus nuo būtinybės vaikščioti iš vieno kabineto į kitą, bet ir „trumpina kelią“ tarp įvairių institucijų – gyventojams tvarkant dokumentus ir pritrūkus kokios pažymos, savivaldybė pati išsireikalautų iš institucijų tų dokumentų“, – apie perspektyvas pasakojo administracijos direktorius. Mažeikių rajono savivaldybės Administracijos direktorius teigė, kad gyventojai prievarta nėra nukreipiami į „vieną langelį“ – jie kaip ir anksčiau gali tiesiogiai kreiptis į bet kurį valstybės tarnautoją. Prie naujovės esą bus bandoma pripratinti pamažu (Rudokienė, 2007).

Vyriausybės atstovas Telšių apskrityje pastebėjo, kad ne tik Mažeikiuose, bet ir kitose apskrities savivaldybėse vangokai diegiamas „vieno langelio“ principas. Telšių savivaldybė prieš porą metų pirmoji apskrityje ėmėsi tokio piliečių aptarnavimo.

Įėjus į Telšių savivaldybę bendravimas su valstybės tarnautojais prasideda būtent nuo „vieno langelio“ – nes kito kelio gyventojams patekti pas telšiškius valstybės tarnautojus nėra. Administracijos darbuotojai vaikšto pro kitas duris, kurias atsirakina magnetinėmis kortelėmis. Telšių savivaldybės „viename langelyje“ šiuo metu dirba trys specialistės. Jų teigimu, gyventojai kitų specialistų beveik nemato. „Mes priimame ir registruojame jų skundus, prašymus, gaunamus ir siunčiamus raštus, vykdome jų kontrolę – kad laiku būtų atsakyta. Tvarkome tremtinių dokumentus, išsiunčiame jiems pažymėjimus“, – teigė nuo pat pradžių „viename langelyje“ dirbanti specialistė. „Viename langelyje“ dirbančios specialistės gyventojams padeda užpildyti prašymus, surinkti reikalingus dokumentus, reikalui esant pagalbon pasikviečia specialistą. Pasak Telšių savivaldybės specialistės yra tokių klausimų, ypač susijusių su detaliesiais planais, projektais, kuriuos reikia tiesiogiai derinti su atitinkamos srities specialistais. Nesiruošiama visiškai uždrausti žmonėms vaikščioti po visą Savivaldybės administracijos pastatą ir ieškoti reikiamo specialisto. Siekiama, kad gyventojams dingtų poreikis vaikščioti į skyrius, o visą reikiamą informaciją apie teikiamas viešąsias paslaugas jie gautų koncentruotai, vienoje vietoje (Rudokienė, 2007).

Telšių savivaldybės administracijos direktorius „vieną langelį“ vadina „trys viename“. Priimami gyventojai, įdiegta dokumentų valdymo sistema bei vyksta administracijos darbuotojų darbo laiko apskaita. Telšių savivaldybės administracijos direktorius teigė, kad gyventojų aptarnavimo sistema nuolat tobulinama, tačiau jau dabar pastebima nemažai pasikeitimų. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas taupo ne tik gyventojų, bet ir Savivaldybės darbuotojų darbo laiką. Telšių savivaldybės administracijos direktorius pastebėjo, kad į administraciją atėję interesantai pykdavo darbo vietose neradę ieškomų specialistų. Tačiau ir patys ne visada paisydavo

priėmimo valandų, tačiau įdiegus „vieno langelio“ principą tokie nesutarimai išnyko. Žmogus priimamas „vieno langelio“ specialistų ir jam nereikia trukdyti kitų tarnautojų darbo. Telšių savivaldybės specialistės teigimu, kai kurie gyventojai naują vertino skeptiškai – esą valdininkai nori užsidaryti nuo žmonių. Savivaldybės darbuotojai taip pat buvo susiskirstę į skirtingas stovyklas – esą tik jie gali kompetentingai konsultuoti ir padėti. Vyr. specialistės teigimu, kai kurie bijojo, prarasti savo reikšmingumą, svarbą. Telšių savivaldybės administracijos direktorius teigė pajutęs ir darbo apskaitos kontrolės naudą. Naudojant elektronines korteles, užfiksuojamas darbuotojų atėjimo ir išėjimo iš darbo laikas. Atlikus analizę paaiškėjo, kad sudėjus „pavogtas“ darbo laiko minutes, išėitų, jog kasdien vienas tarnautojas padaro pravaikštą. „Nepagalvokite, kad pas mus viskas idealu. Turime daug ką keisti gerindami gyventojų aptarnavimą. Tai darome ne tik dėl žmonių, bet ir norėdami palengvinti administracijos tarnautojų darbą“, – reziumavo Telšių savivaldybės administracijos direktorius (Rudokienė, 2007).

Lyginant Mažeikių ir Telšių rajono savivaldybėse veikiančią „vieną langelį“, galima teigti, kad Telšių rajono savivaldybėje gyventojų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą yra pakankamai aukšto lygio, kuriam reikalingas tobulinimas. Tuo tarpu Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų aptarnavimas „vieno langelio“ principu yra tik kuriamas, numatyti tam tikri darbai, „vieno langelio“ įkūrimui. Mažeikių rajono savivaldybei reikalinga įdėti dar daug pastangų, norint pasiekti Telšių rajono savivaldybės lygį gyventojų aptarnavimo procese.

### **3. MAŽEIKIŲ RAJONO GYVENTOJŲ IR SAVIVALDYBĖS DARBUOTOJŲ VERTINIMAI DĖL GYVENTOJŲ APTARNAVIMO**

#### **3.1. Tyrimo metodologija**

Siekiant išnagrinėti gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, eigą bei trūkumus iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vieno langelio“ principui Mažeikių rajono savivaldybėje, buvo atliktas tyrimas.

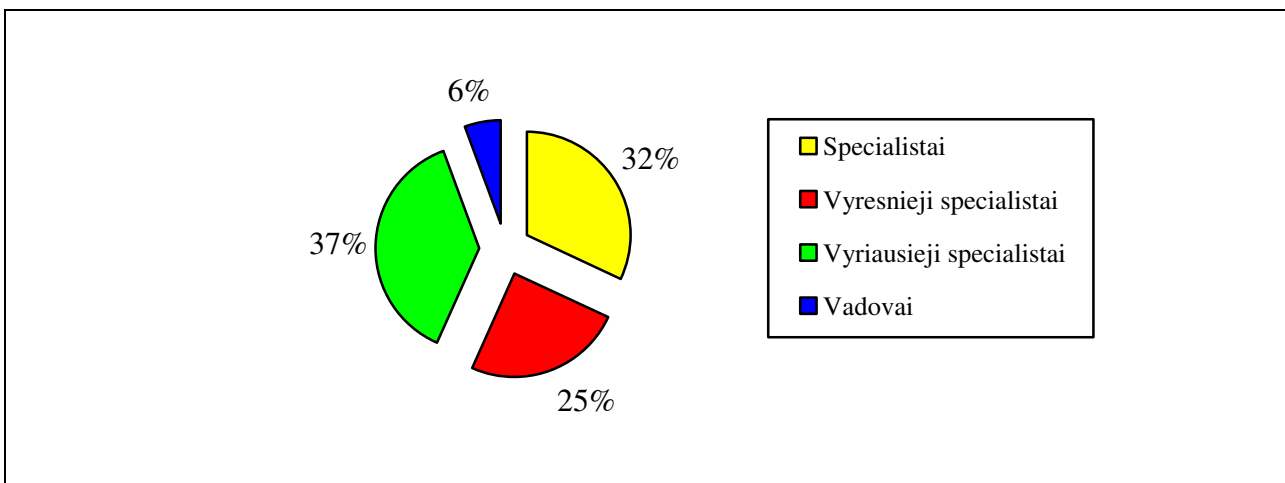
Apklauskos anketas užpildė 321 respondentas, iš jų 268 Mažeikių rajono gyventojai ir 53 Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai. Mažeikių rajono gyventojams buvo išdalinta 280 anketų, Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojams 70 anketų. Anketų grįžtamumas buvo - 96% Mažeikių rajono gyventojų tarpe, ir 76% savivaldybės darbuotojų tarpe. Apklauskos anketa, kuri buvo skirta Mažeikių rajono gyventojams išdalinta atsitiktiniu būdu žmonėms gyvenantiems Mažeikių rajone. Kadangi gyventojams anketos buvo dalinamos ne vienodu laiku, ne vienoje vietoje, jų užpildymo laikas skiriasi. Vieni respondentai anketą užpildydavo iš karto, kitiems prireikdavo keletos dienų. Daugiausia apklausoje dalyvavo asmenys, kurie gyveno Mažeikių mieste ir kurių amžius svyravo nuo 30 iki 60 metų. Anketa, kuri buvo skirta gyventojams buvo paruošta išsiaiškinti gyventojų nuomonę, požiūrį, vertinimą apie asmenų aptarnavimą Mažeikių rajono savivaldybėje.

Apklauskos anketa, kuri skirta Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojams išdalinta Mažeikių rajono savivaldybėje dirbantiems darbuotojams, kurie sutiko atsakyti į anketoje pateiktus klausimus. Šioje anketoje kai kurie klausimai sutapo su gyventojams skirtos anketos klausimais, jie buvo skirti gyventojų ir darbuotojų nuomonių palyginimui kai kuriais klausimais, tačiau buvo pateikti ir specialūs klausimai, į kuriuos atsakydami savivaldybės darbuotojai suformavo tam tikras išvadas apie savo darbą. Mažeikių rajono savivaldybėje dirba 168 darbuotojai, apklausoje dalyvavo – 53. Savivaldybės darbuotojams anketos buvo dalinamos du kartus, kadangi pirmąjį kartą nepavyko išdalinti norimo kiekio anketų, nes daugelis savivaldybės darbuotojų, ypač skyrių vedėjai, administracijos direktorius ir kt. nenorėjo pildyti apklauskos anketų. Savivaldybės darbuotojai anketas galėjo pildyti 3 dienas. Su visais darbuotojais buvo suderinta, kad užpildę anketas atneš į „vieno langelio“ kabinetą. Daugiausiai anketų užpildė savivaldybėje dirbantys specialistai ir vyriausieji specialistai.

#### **3.2. Duomenų analizė**

Iš apklausoje dalyvavusiųjų 53 savivaldybės darbuotojų, daugiausiai anketų užpildė *vyriausieji specialistai, t. y. 37% ir specialistai, t. y. 32%* (žr. 1 pav.).

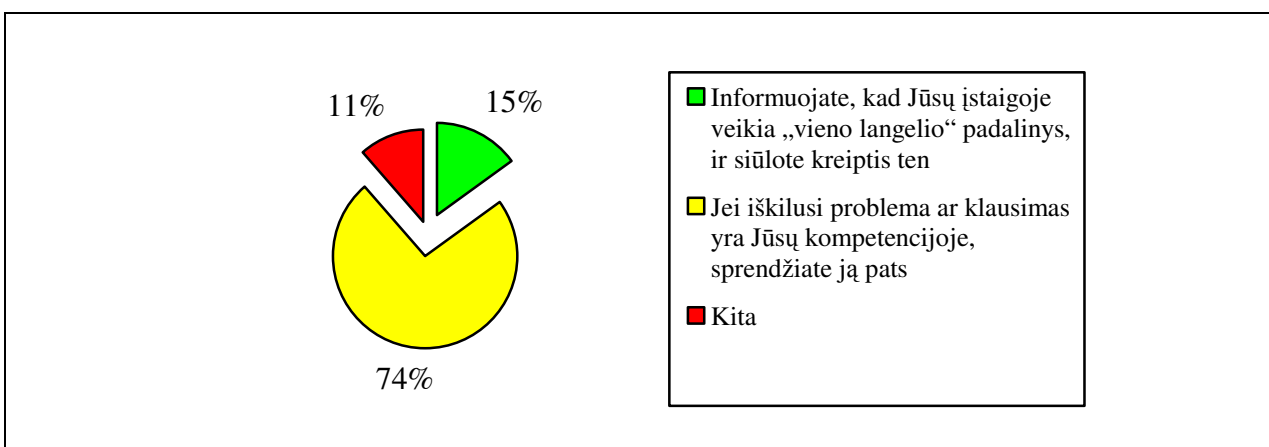




1 pav. Apklausoje dalyvavusiųjų savivaldybės darbuotojų užimamos pareigos

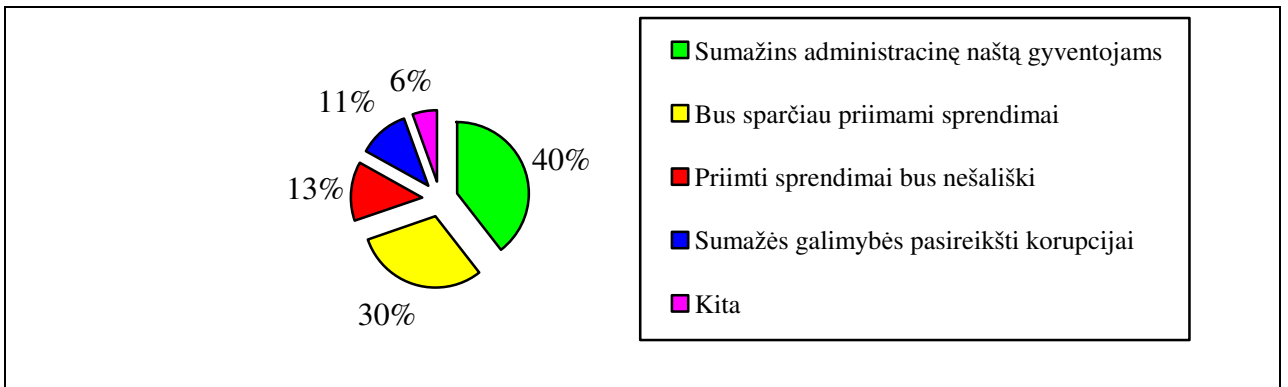
Mažeikių rajono savivaldybėje dirba 168 darbuotojai, apklausoje dalyvavo – 53, t. y. *dalyvavo* 32% savivaldybės darbuotojų, *nedalyvavo* 68% savivaldybės darbuotojų.

Į Klausimą: „Kai į Jus kreipiasi asmuo, prašydamas išspręsti iškilusius klausimus, problemas, Jūs:“ atsakymai pasiskirstė taip (žr. 2 pav.). Specialistai, dažniausiai problemas stengiasi spręsti patys ir tik 15 % informuoja, kad įstaigoje veikia „vieno langelio“ padalinys. Specialistai turi spręsti klausimus, bet tuo pačiu metu turi informuoti ir apie veikiančią „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje. Kiti atsakymai į klausimus parodo, kad būtent informacijos stoka apie veikiančią „vieno langelio“ principą yra svarbiausia problema.



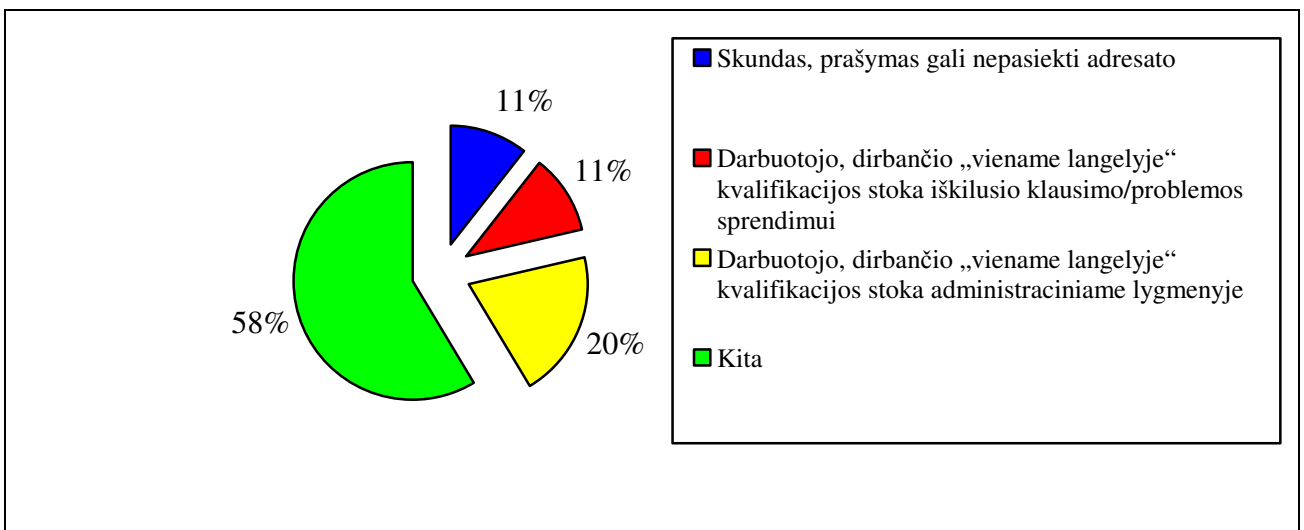
2 pav. Savivaldybės darbuotojų, kai į juos kreipiasi asmenys prašydami išspręsti iškilusį klausimą/problemą vertinimas

Į klausimą: „Kokie "vieno langelio" principo privalumai?“, atsakymai pasiskirstė taip (žr.3 pav.). Savivaldybės darbuotojų nuomonė šiuo klausimu pasiskirstė taip: daugiausia, t. y. 40% mano, kad „vieno langelio“ principas sumažins administracinę naštą gyventojams, 30% mano, kad bus sparčiau priimami sprendimai, 13% mano, kad priimti sprendimai bus nešališki, 11% mano, kad sumažės galimybė pasireikšti korupcijai, ir 6 % respondentų turi kitą nuomonę, kurios neišreiškė.



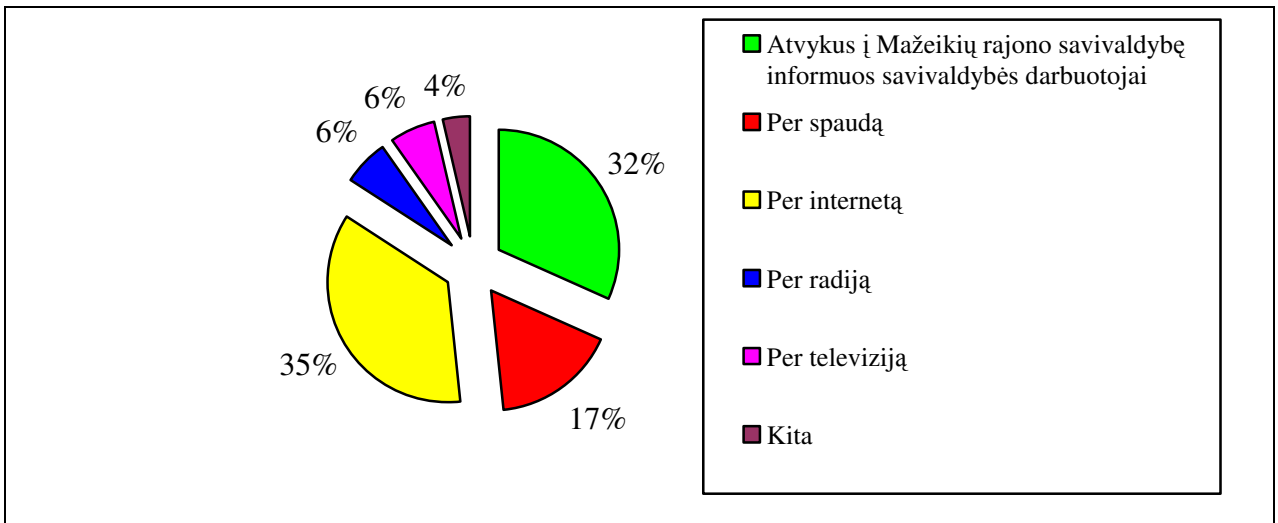
3 pav. Savivaldybės darbuotojų „vieno langelio“ principo privalumų vertinimas

Į klausimą: „Kokie "vieno langelio" principo trūkumai?“, atsakymai pasiskirstė taip (žr. 4 pav.). 58 % apklaustųjų savivaldybės darbuotojų neišreiškė savo nuomonės. Galima manyti, kad „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje dar naujovė ir darbuotojams sunku išreikšti savo nuomonę šiuo klausimu.



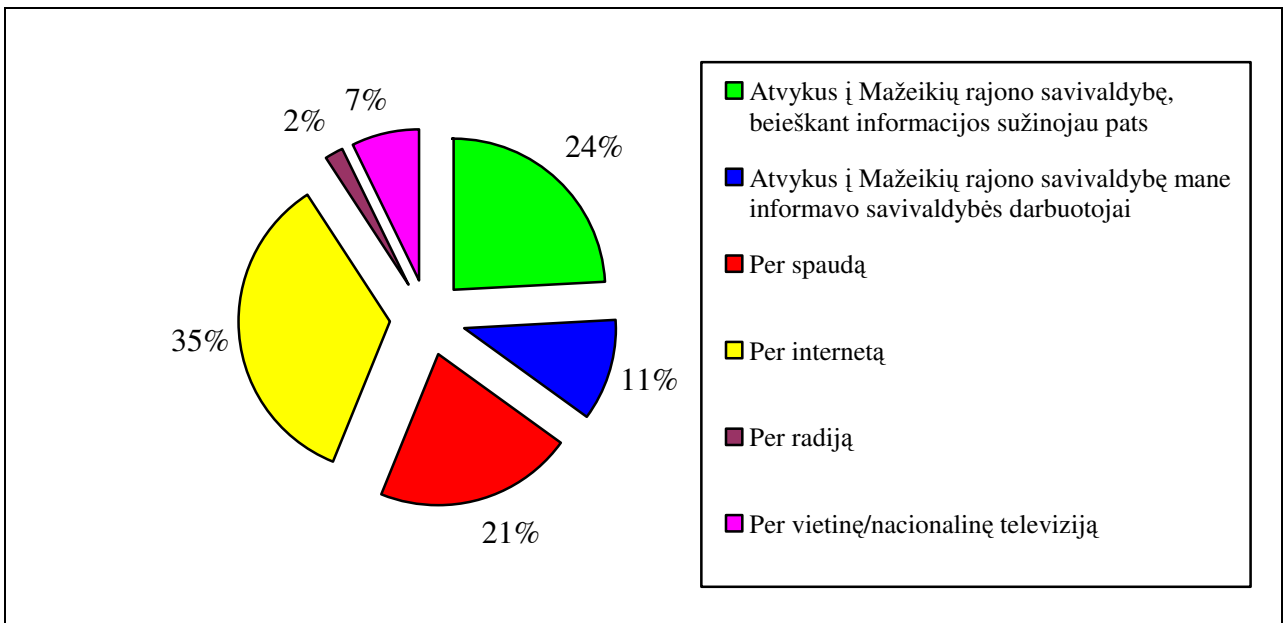
4 pav. Savivaldybės darbuotojų „vieno langelio“ principo trūkumų vertinimas

Į klausimą: „Kokiu būdu galima sužinoti apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą?“, atsakymai pasiskirstė taip: *daugiausiai*, t. y. 35% apklaustųjų teigia, kad apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą galima sužinoti per internetą, ir 32 % teigia, kad apie „vieno langelio“ principą informuos savivaldybės darbuotojai atvykus į Mažeikių rajono savivaldybę. Per televiziją ir per radiją pasirinko po 6 % apklaustųjų Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų (žr. 5 pav.).



**5 pav.** Savivaldybės darbuotojų, dėl informacinių priemonių apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą vertinimas

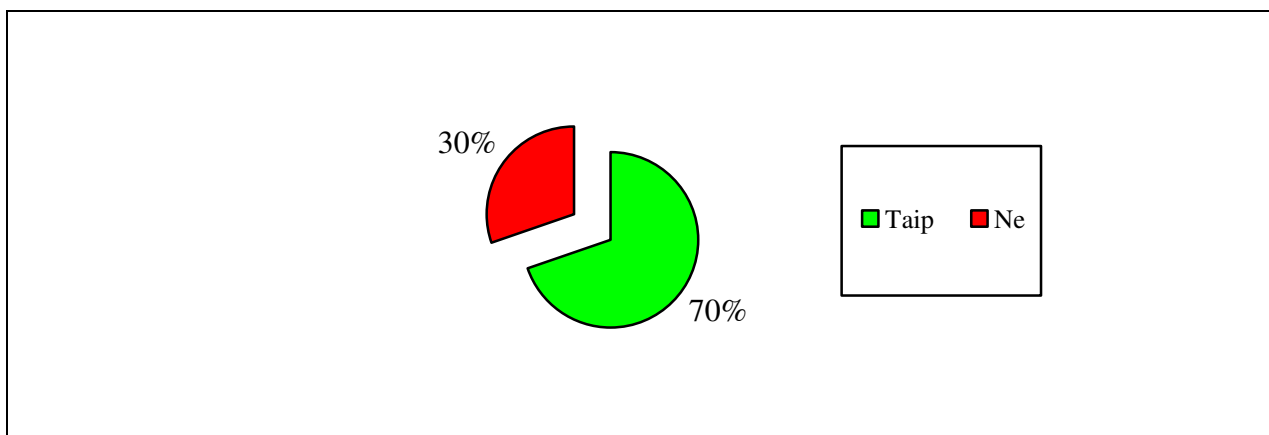
Mažeikių rajono gyventojų atsakymai į klausimą: „Kokiu būdu sužinojote apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą?“, pasiskirstė taip: matome, kad dominuoja atsakymai: „Per internetą“ ir „Atvykus į Mažeikių rajono savivaldybę, beieškant informacijos sužinojau pats“ (žr. 6 pav.).



**6 pav.** Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie informacines priemones, kuriomis sužinojo apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą vertinimas

Į klausimą: „Ar Jums teko suteikti informaciją asmeniui (-ims) apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą?“, atsakymai pasiskirstė taip: 70 % Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų atsakė, jog jiems yra tekę suteikti informaciją, apie Mažeikių rajono

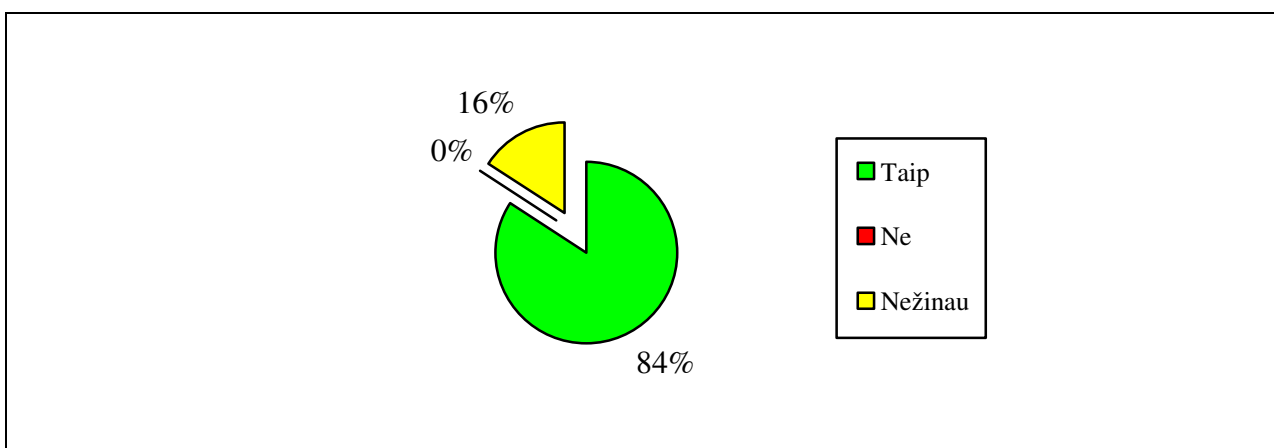
savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą ir 30% atsakė, kad jiems neteko suteikti informacijos apie „vieno langelio“ principą veikiančią Mažeikių rajono savivaldybėje (žr. 7 pav.).



**7 pav.** Savivaldybės darbuotojų, kuriems teko suteikti informaciją apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą rezultatai

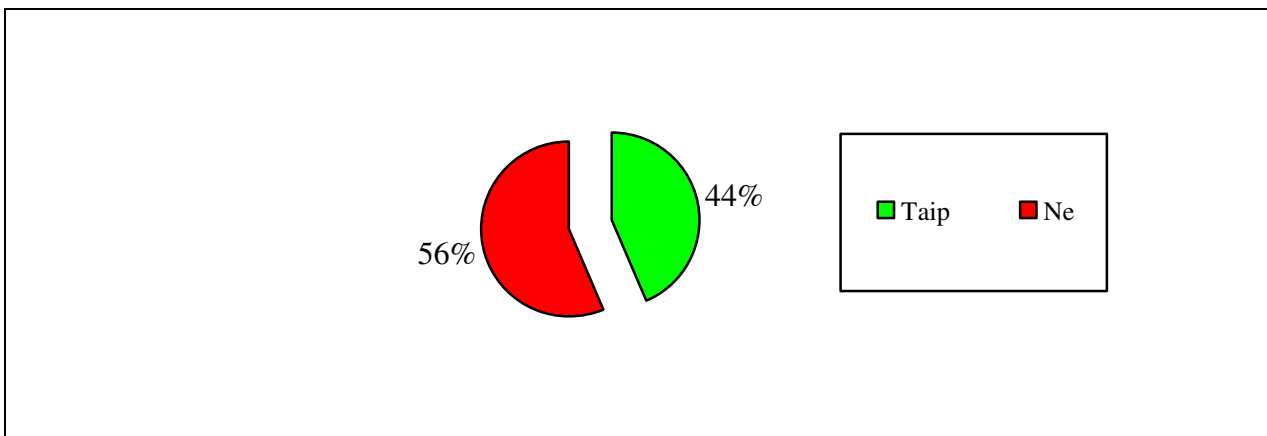
Į klausimą: „Kaip Jūs manote, ar Mažeikių rajono gyventojai žino, kad Mažeikių rajono savivaldybėje veikia vieno langelio principas?“, atsakymai pasiskirstė taip: (žr. 8 pav.).

Visi Mažeikių rajono savivaldybės apklaustieji darbuotojai (žr. 8 pav.) yra įsitikinę, kad Mažeikių rajono gyventojai žino apie savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą, tačiau Mažeikių rajono gyventojai teigia priešingai. Į klausimą: „Ar žinote, kad Mažeikių rajono savivaldybėje veikia „vieno langelio“ principas?“, 56 % apklaustųjų atsakė, kad nežino apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą. (žr. 8 pav.)



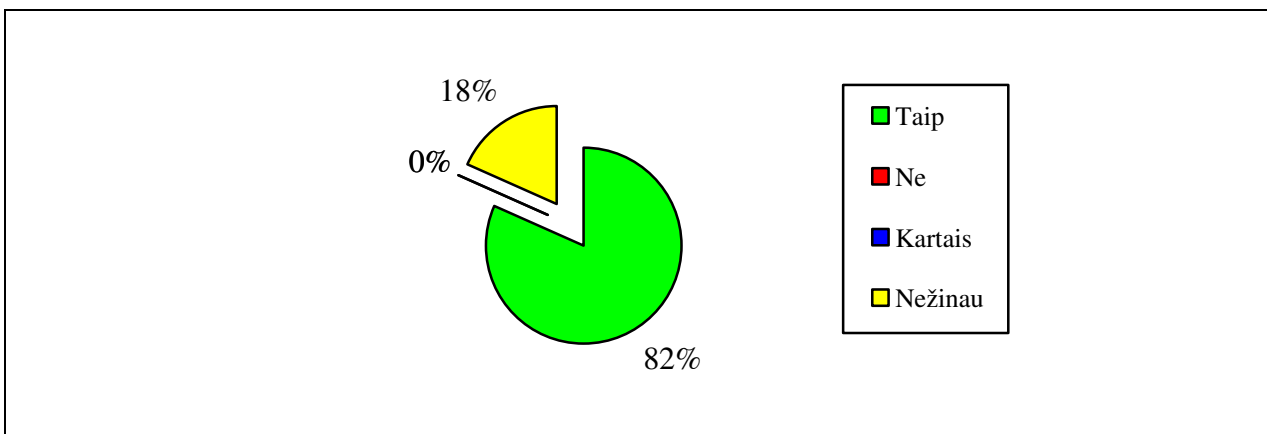
**8 pav.** Savivaldybės darbuotojų nuomonė apie tai, ar Mažeikių rajono gyventojai žino apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą rezultatai

Kaip matosi iš pateiktų rezultatų, Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų ir Mažeikių rajono gyventojų nuomonės skiriasi šiuo klausimu. Nors Mažeikių rajono savivaldybė kasmet turi atlikti gyventojų apklausą, tam, kad įvertinti asmenų aptarnavimą nagrinėjant jų prašymus ir skundus, tačiau remiantis tyrimo duomenimis galima teigti, kad apklausos neatliekamos.



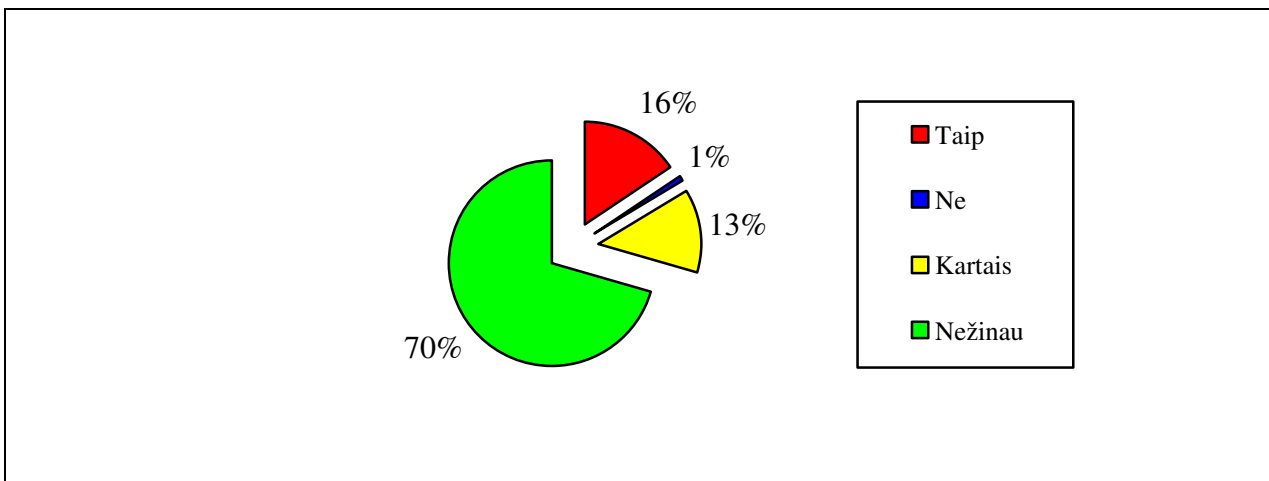
**9 pav.** Gyventojų atsakymų apie tai ar jie žino apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą rezultatai

Į klausimą: „Ar įvedus "vieno langelio" principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau?“, Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų atsakymai pasiskirstė taip: 82% apklaustųjų Mažeikių rajono *savivaldybės darbuotojų* įsitikinę, kad įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai *nagrinėjami greičiau* (žr. 10 pav.).



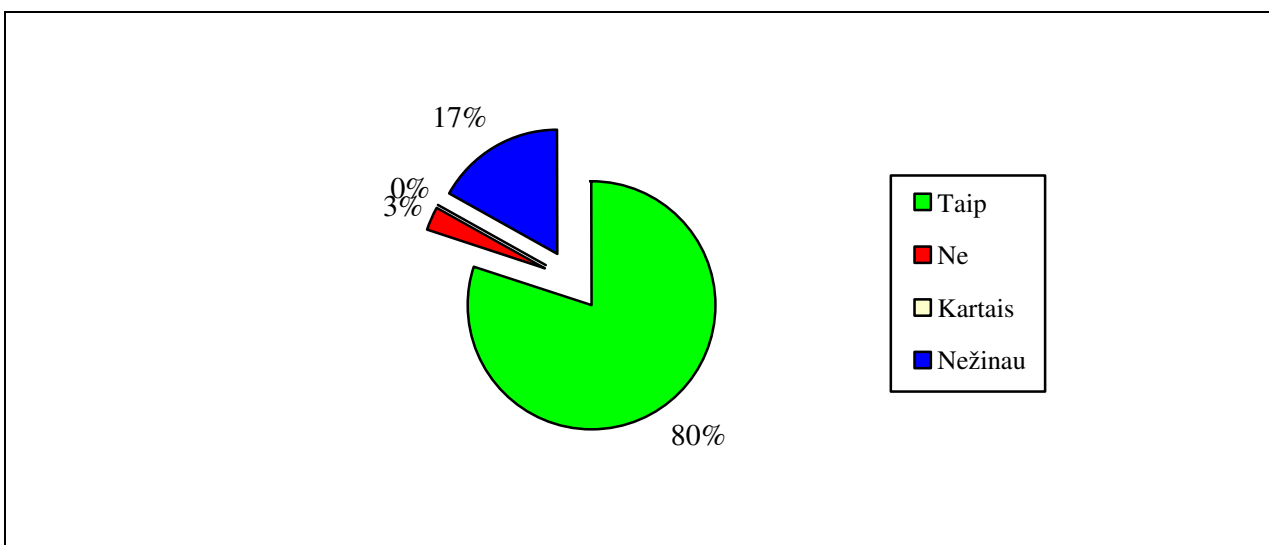
**10 pav.** Savivaldybės darbuotojų nuomonės, apie tai, ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau, rezultatai

Tačiau Mažeikių rajono gyventojų atsakymai į klausimą: „Ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau?“ pasiskirstė taip: *gyventojai 70%* atsakė, kad *nežino* ar „vieno langelio“ principas pagreitins gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimą. Tai leidžia daryti prielaidą, kad Mažeikių rajono gyventojai neturi informacijos apie „vieno langelio“ principo taikymą, jo privalumus ir tikriausiai dar nesinaudojo/nepajuto šio principo privalumų (žr. 11 pav.).



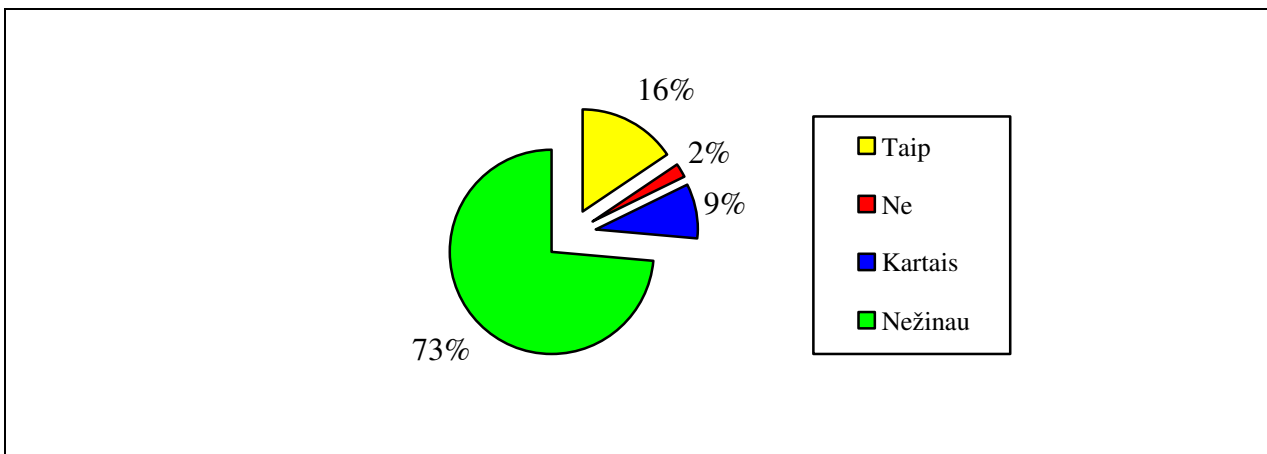
**11 pav.** Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau, rezultatai

Į klausimą: „Ar įvedus "vieno langelio" principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami kokybiškiau?“, Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų atsakymai pasiskirstė taip: 80% apklaustųjų Mažeikių rajono *savivaldybės darbuotojų* įsitikinę, kad įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai *nagrinėjami kokybiškiau* (žr. 12 pav.).



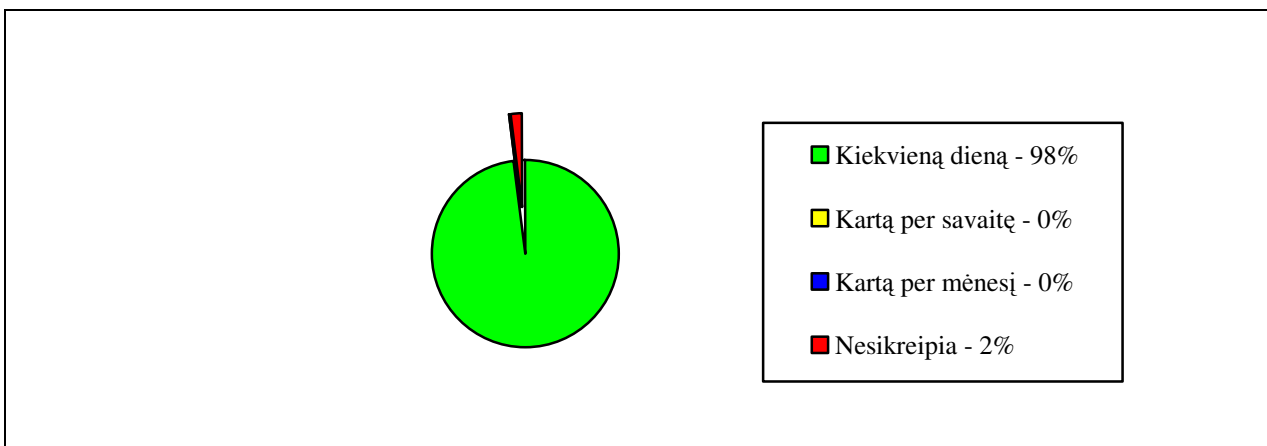
**12 pav.** Savivaldybės darbuotojų nuomonės, apie tai, ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje prašymai ir skundai nagrinėjami kokybiškiau, rezultatai

Į klausimą: „Ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami kokybiškiau?“, gyventojų atsakymai pasiskirstė taip: *gyventojai* 73% atsakė, kad *nežino* ar „vieno langelio“ principas padės kokybiškiau nagrinėti gyventojų prašymus ir skundus. Tai leidžia daryti analogišką prielaidą, kad Mažeikių rajono gyventojai neturi informacijos apie „vieno langelio“ principo taikymą, jo privalumus ir tikriausiai dar nesinaudojo/nepajuto šio principo privalumų (žr. 13 pav.).



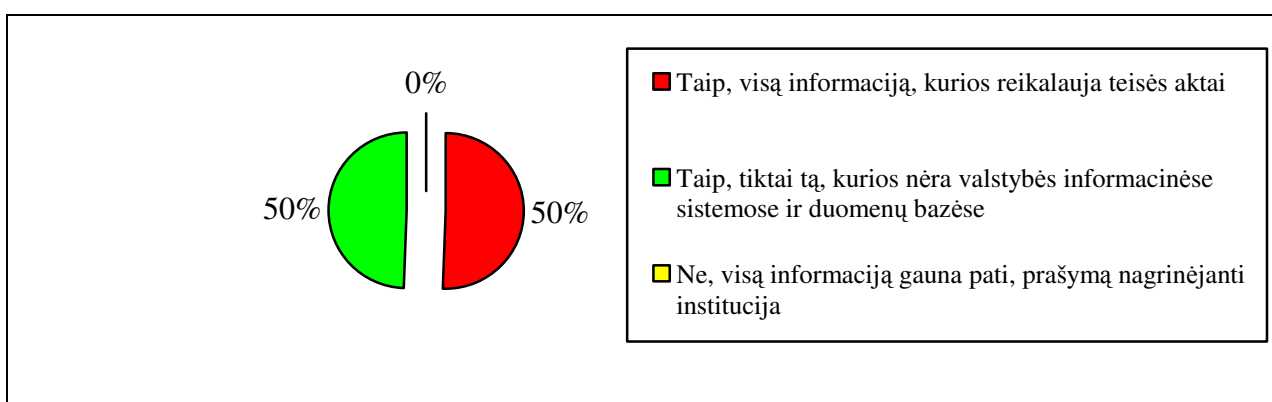
**13 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami kokybiškiau, rezultatai

Į klausimą: „Kaip dažnai į Jus kreipiasi asmenys, prašydami išspręsti iškilusius klausimus, problemas?“, atsakymai Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų pasiskirstė taip: pas specialistus, kurie pildė anketas, gyventojai kreipiasi kiekvieną dieną (žr. 14 pav. ). Galima daryti preliminarią išvadą, kad dirbantys Mažeikių rajono savivaldybėje neužsiima švietėjišku darbu, t.y. neinformuoja gyventojų apie veikiančią „vieno langelio“ principą, tai matyti (2 pav.), t. y. *tik 15 %* apklaustųjų informuoja apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą, tačiau (5 pav.) matyti, kad 32% Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų teigia, kad atvykus į Mažeikių rajono savivaldybę apie „vieno langelio“ principo veikimą informuos savivaldybės darbuotojai. Visi Mažeikių rajono savivaldybės apklaustieji darbuotojai (žr. 8 pav.) yra įsitikinę, kad Mažeikių rajono gyventojai žino apie savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą, tačiau Mažeikių rajono gyventojai teigia priešingai. Į klausimą: „Ar žinote, kad Mažeikių rajono savivaldybėje veikia „vieno langelio“ principas?“, 56 % apklaustųjų atsakė, kad nežino apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą (žr. 8 pav.).



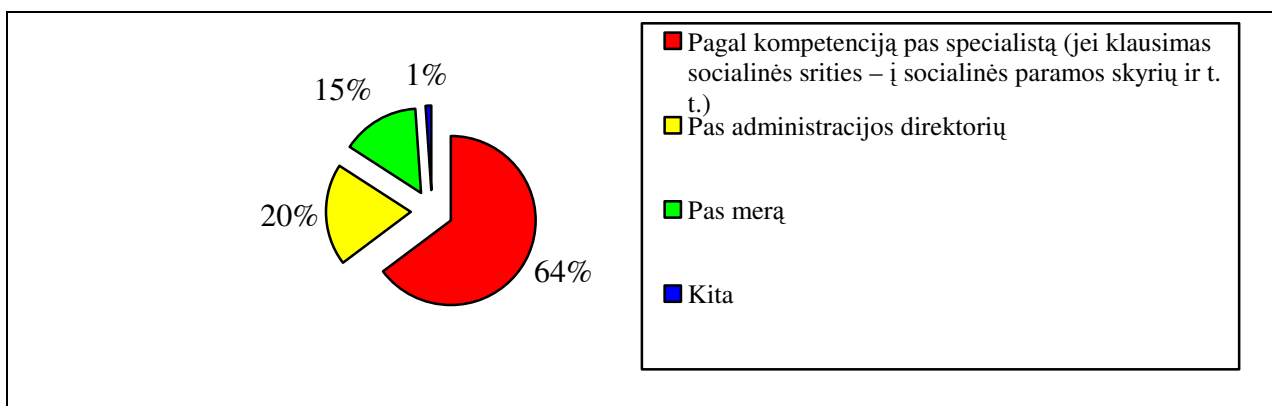
**14 pav.** Savivaldybės darbuotojų atsakymų, apie tai, kaip dažnai į Jus kreipiasi asmenys, prašydami išspręsti iškilusius klausimus, problemas, rezultatai

Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų atsakymai į klausimą: „Ar besikreipiantis asmuo teikia informaciją, reikalingą prašymui išnagrinėti ir sprendimui priimti?“ pasiskirstė taip: matome, kad nei vienas Mažeikių rajono savivaldybės apklaustųjų darbuotojų neatsakė, kad informaciją gauna pati, prašymą nagrinėjanti institucija. Tai rodo, kad „vieno langelio“ paslaugos yra būtinos, kitaip gyventojai yra siuntinėjami iš kabineto į kabinetą. Esant „vienam langeliui“ gyventojai tiesiog palieka savo prašymą/skundą ir pateikia tik tai informaciją, kurios nėra valstybės informacinėse sistemose ir duomenų bazėse. Galime suprasti, kad gyventojai atėję į Mažeikių rajono savivaldybę kreipiasi tiesiai į tam tikros srities specialistą, o ne į „vieną langelį“, kuris gali pateiktą klausimą, skundą ar prašymą nukreipti iškart į kelis skyrius, kurie kompetetingai (visi kartu, jei to reikia) pateiktų atsakymą (žr. 15 pav.).



**15 pav.** Savivaldybės darbuotojų atsakymų, apie tai, ar besikreipiantis asmuo teikia informaciją, reikalingą prašymui išnagrinėti ir sprendimui priimti, rezultatai

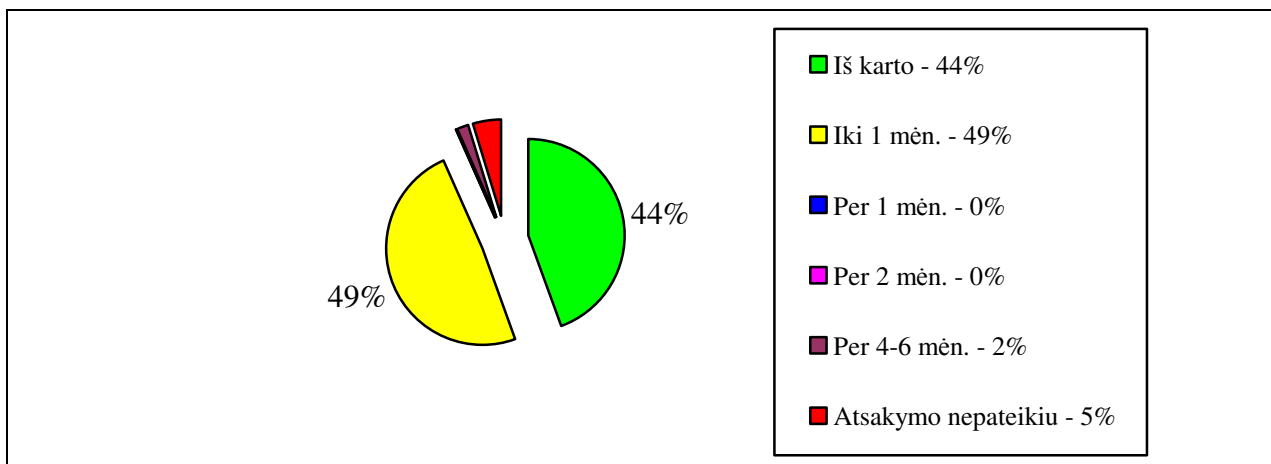
Į klausimą: „Kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje į kokį kabinetą dažniausiai kreipdavosi asmenys ieškodami atsakymų į iškilusius klausimus, problemas?“ Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų atsakymai pasiskirstė taip: 64% apklaustųjų darbuotojų teigia, kad kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje asmenys ieškodami atsakymų į iškilusius klausimus pagal kompetenciją dažniausiai kreipdavosi pas tam tikros srities specialistus (žr. 16 pav.).



**16 pav.** Savivaldybės darbuotojų atsakymų, apie tai, kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje į kokį kabinetą dažniausiai kreipdavosi asmenys ieškodami atsakymų į iškilusius klausimus, rezultatai

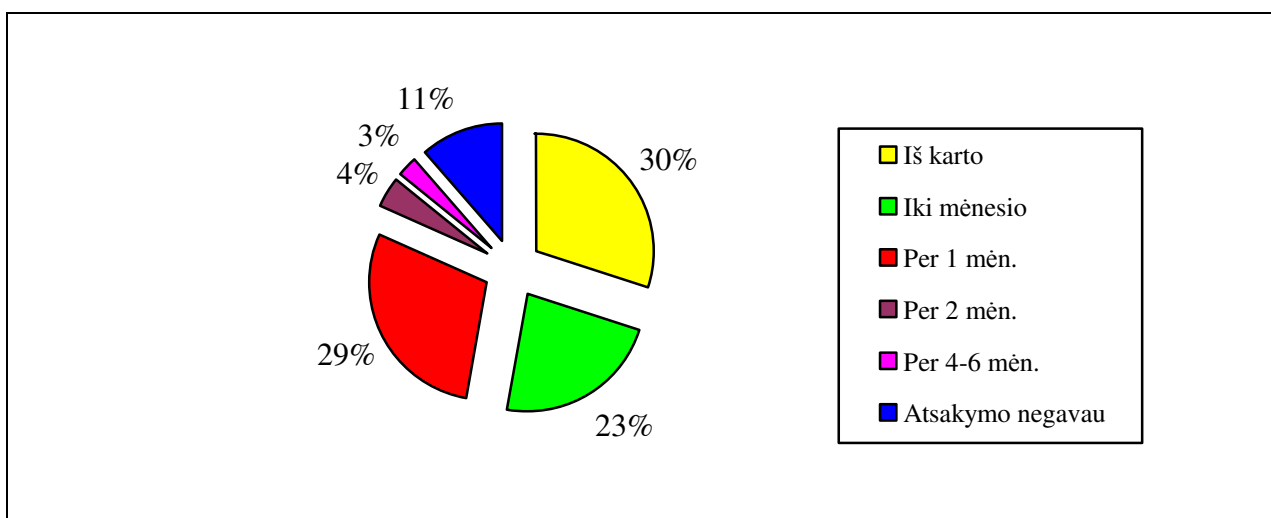


Mažeikių rajono savivaldybės apklaustųjų darbuotojų atsakymai į klausimą: „Per kiek laiko pateikiate atsakymus į klausimus, dėl kurių į Jus kreipiasi asmenys?“ pasiskirstė taip: 49% *Mažeikių rajono savivaldybės apklaustųjų darbuotojų* teigia, kad atsakymus į gyventojams iškilusius klausimus jie pateikia per 1 mėn. Ir 44 % teigia, kad atsakymus pateikia iš karto (žr. 17 pav.).



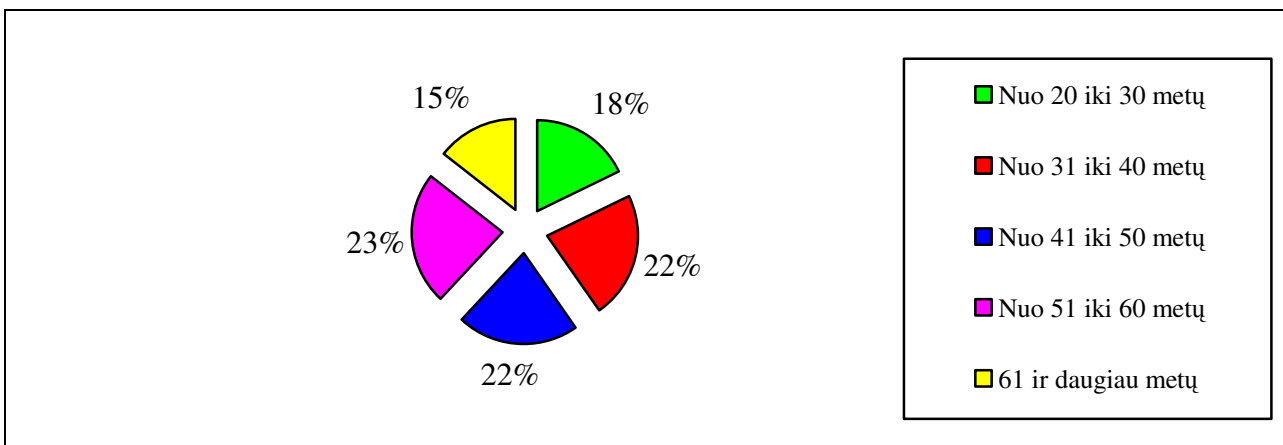
**17 pav.** Savivaldybės darbuotojų atsakymų, apie tai, per kiek laiko jie pateikia atsakymus į klausimus, dėl kurių į juos kreipiasi asmenys, rezultatai

Į klausimą: „Per kiek laiko gavote atsakymą į Jums rūpimą klausimą?“. gyventojų atsakymai pasiskirstė taip: Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų ir Mažeikių rajono gyventojų atsakymai į šiuos klausimus labai panašūs. Dominuoja atsakymai „iš karto“ arba „per mėnesį“ tiek savivaldybės darbuotojų užpildytose anketose, tiek gyventojų anketose. Galime daryti išvadą, kad visi respondentai anketas stengėsi pildyti sąžiningai (žr. 17 ir 18 pav.).



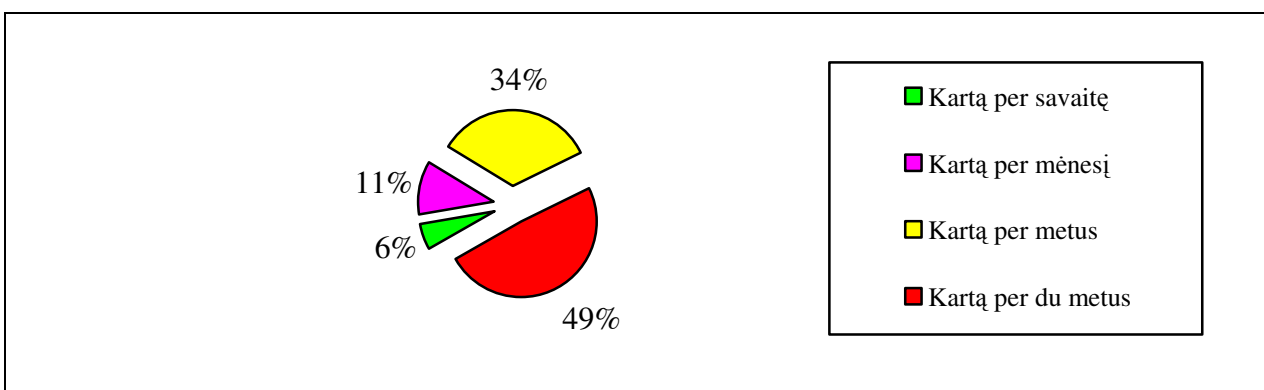
**18 pav.** Gyventojų atsakymų, apie tai, per kiek laiko gavo atsakymą į jiems rūpimą klausimą, rezultatų pasiskirstymas

Iš viso apklausoje dalyvavo 268 Mažeikių rajono gyventojai, iš jų 207 gyvena Mažeikių mieste, o 61 – miestelyje/kaime. Pagal amžių pasiskirstė taip:



**19 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų pasiskirstymo rezultatai pagal amžių

Mažeikių rajono gyventojų atsakymai į klausimą: „Kaip dažnai Jūs lankotės Mažeikių rajono savivaldybėje?“ pasiskirstė taip: 49% apklaustųjų Mažeikių rajono savivaldybėje lankosi tik kartą per metus ir 34% lankosi kartą per metus (žr. 20 pav.). Galima daryti išvadą, kad Mažeikių rajono gyventojai savivaldybėje lankosi retai. Iš to kyla klausimas – kodėl? Šį klausimą galima susieti su klausimu: „Ar Jūsų klausimas, problema buvo išnagrinėta ir išspręsta?“ atsakymais (žr. 21 pav.).

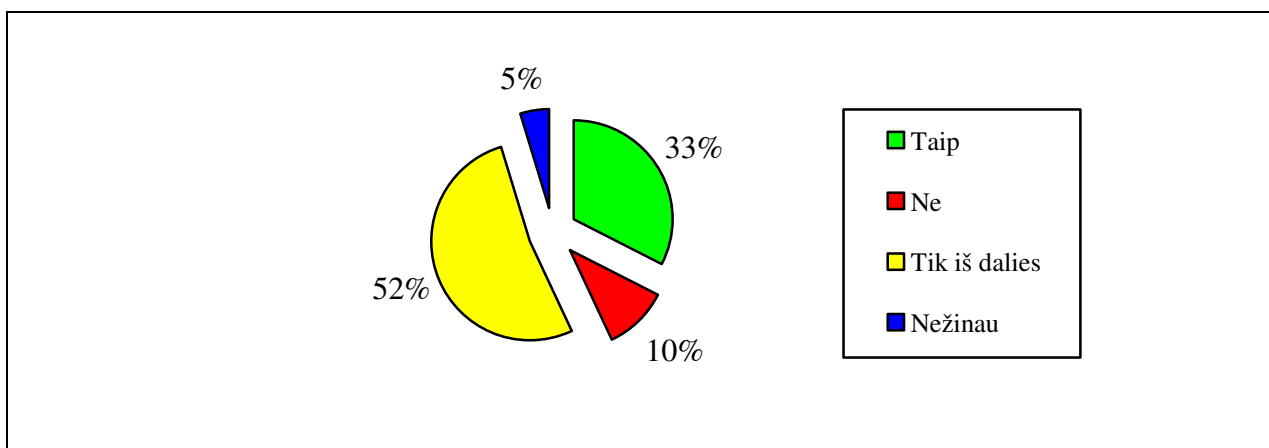


**20 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų pasiskirstymo rezultatai pagal lankymąsi Mažeikių rajono savivaldybėje

Daugiau nei pusė apklaustųjų, t. y. 52% teigia, kad jų klausimas ar iškilusi problema buvo išspręsta tik iš dalies. Galima teigti, kad dalinis problemų sprendimas skatina Mažeikių rajono gyventojus kreiptis į kitas institucijas siekiant išspręsti iškilusį klausimą. Tai įtakoja mažeikiėčių lankymąsi savivaldybėje.

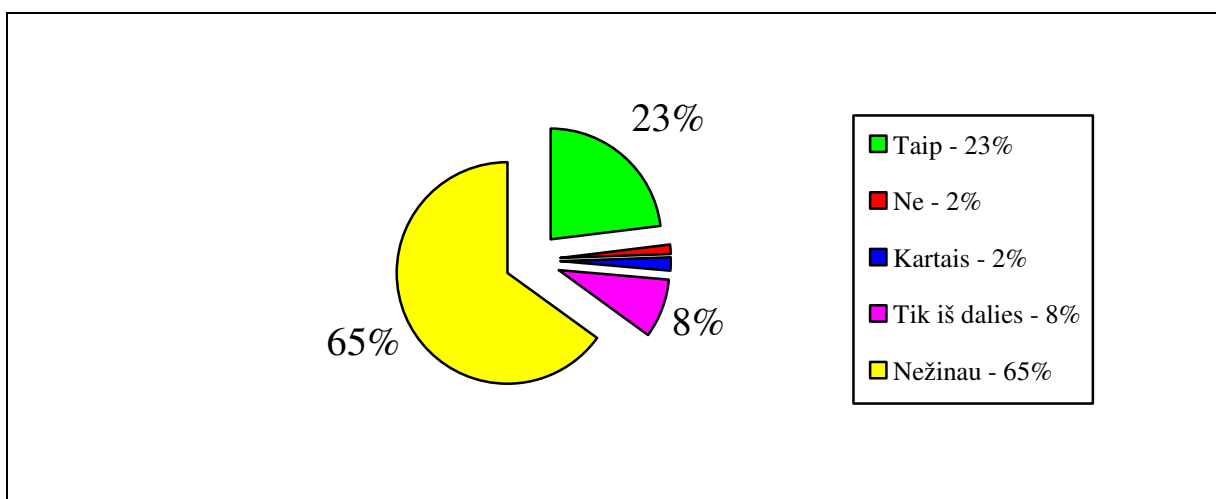
Tačiau kodėl Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų klausimai ir problemos daugiausiai išsprendžiamos tik iš dalies. Gal savivaldybės darbuotojai ne visada vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tikslumo ir kt. principais. Pagal gautus tyrimo duomenis sunku vertinti savivaldybės darbuotojų vadovavimąsi šiais principais, nes darbuotojai 100% teigia, kad vadovaujasi visais principais, o gyventojai beveik 100% atsakymų

pateikė, kad jie nežino, ar Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai vadovaujasi minėtais principais (žr. 21 pav.).



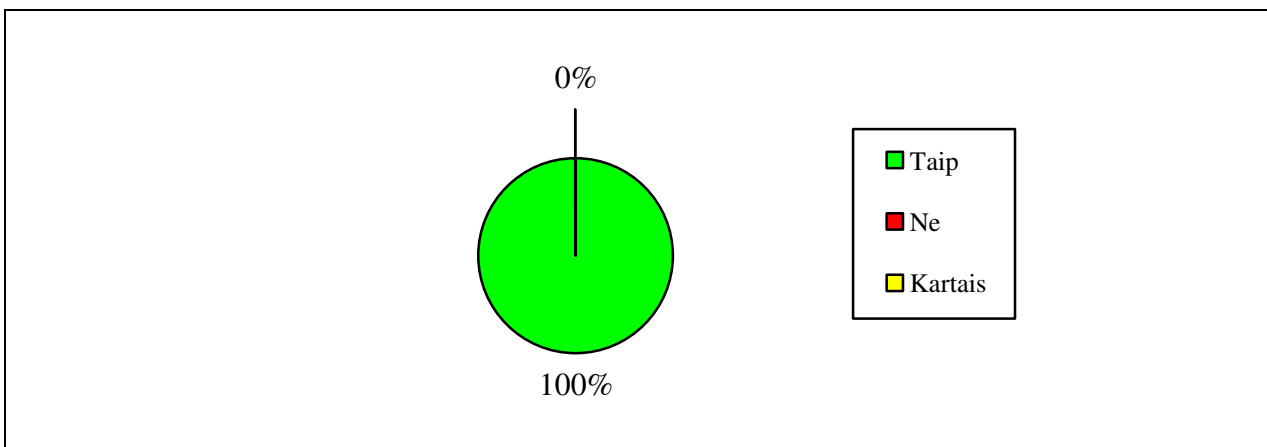
21 pav. Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų pasiskirstymo rezultatai pagal klausimo, problemos išsprendimo lygį

Panašiai pasiskirstė atsakymai ir dėl vadovavimosi „vieno langelio“ principu, į klausimą: „Ar valstybės tarnautojas(-ai), darbuotojas(-ai) dirbantis Mažeikių rajono savivaldybėje, „viename langelyje“, į kurį Jūs kreipėtės su iškilusiu klausimu/problema vadovavosi „Vieno langelio“ principu?“, atsakymai pasiskirstė taip (žr. 22 pav.). Gyventojai, kurie kreipėsi tiesiog nežino, kaip teisingai turi veikti „vieno langelio“ principas. Gyventojui nelabai aktualu, kaip veikia ar kaip turi veikti „vieno langelio“ principas, svarbiausia, kad asmens skundas ar problema būtų greitai išnagrinėta ir žmogus nebūtų siunčiamas iš vieno kabineto į kitą, ar iš vienos valstybinės įstaigos į kitą. Tačiau, jei „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje pilnai veiktų, asmuo turėtų tam tikrą nuomonę apie „vieną langelį“.



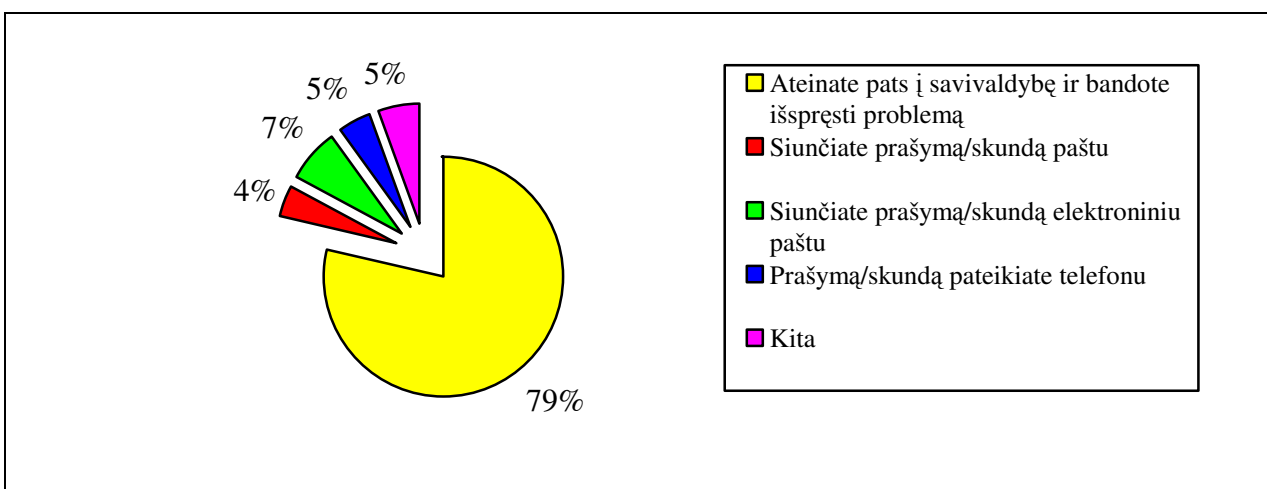
22 pav. Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, dėl darbuotojų vadovavimosi „vieno langelio“ principu rezultatai

Į klausimą „Ar nagrinėjant asmenų prašymus Mažeikių rajono savivaldybėje vadovaujantės „vieno langelio“ principu“, Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų atsakymai pasiskirstė taip: (žr. 23 pav.).



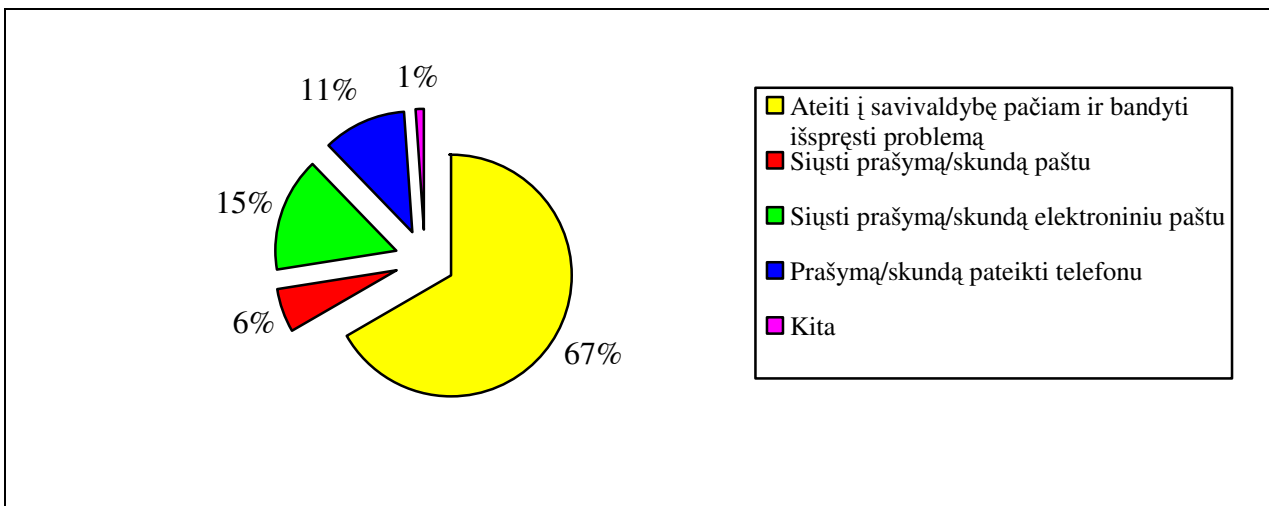
**23 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų nuomonės, dėl vadovavimosi „vieno langelio“ principu rezultatai

Į klausimą: „Iškilus klausimui ar problemai, koku būdu dažniausiai kreipiatės į Mažeikių rajono savivaldybę?“, Mažeikių rajono gyventojų, kurie dalyvavo apklausoje, atsakymai pasiskirstė taip: (žr. 24 pav.). Daugiausiai gyventojai į savivaldybę ateina patys. Tai įrodo apie „vieno langelio“ veikimo būtinumą.



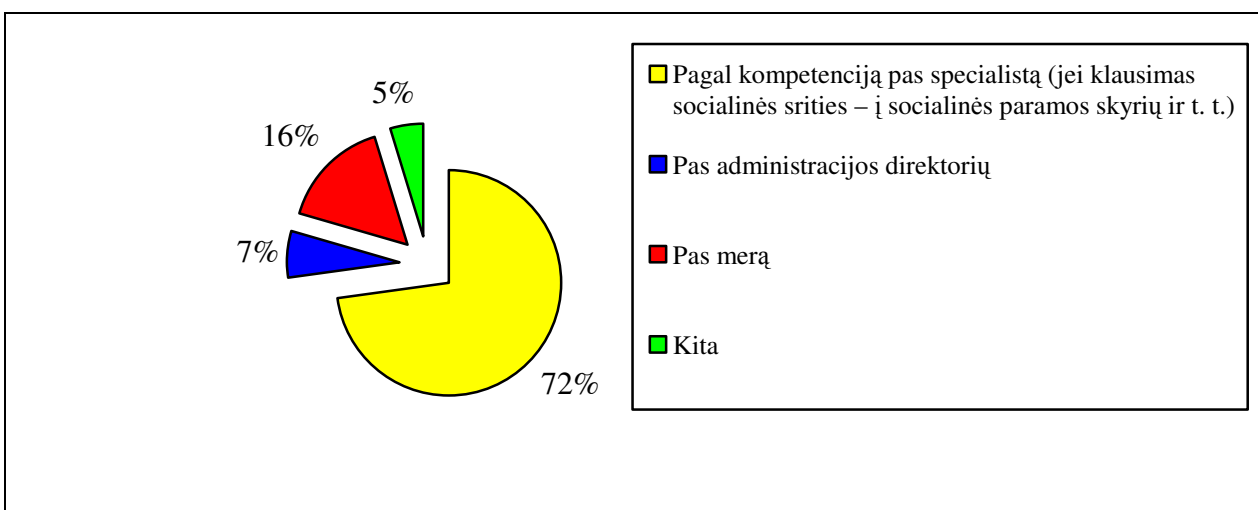
**24 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, koku būdu dažniausiai kreipiasi į Mažeikių rajono savivaldybę rezultatai

Mažeikių rajono gyventojų, kurie dalyvavo apklausoje, atsakymai į klausimą: „Iškilus klausimui ar problemai, koku būdu Jums būtų patogiau kreiptis į Mažeikių rajono savivaldybę?“ pasiskirstė taip: (žr. 25 pav.). (24 pav.) ir (25 pav.) pavaizduoti duomenys panašūs. Galima teigti, kad gyventojams yra patogiau atvykti į savivaldybę patiems.



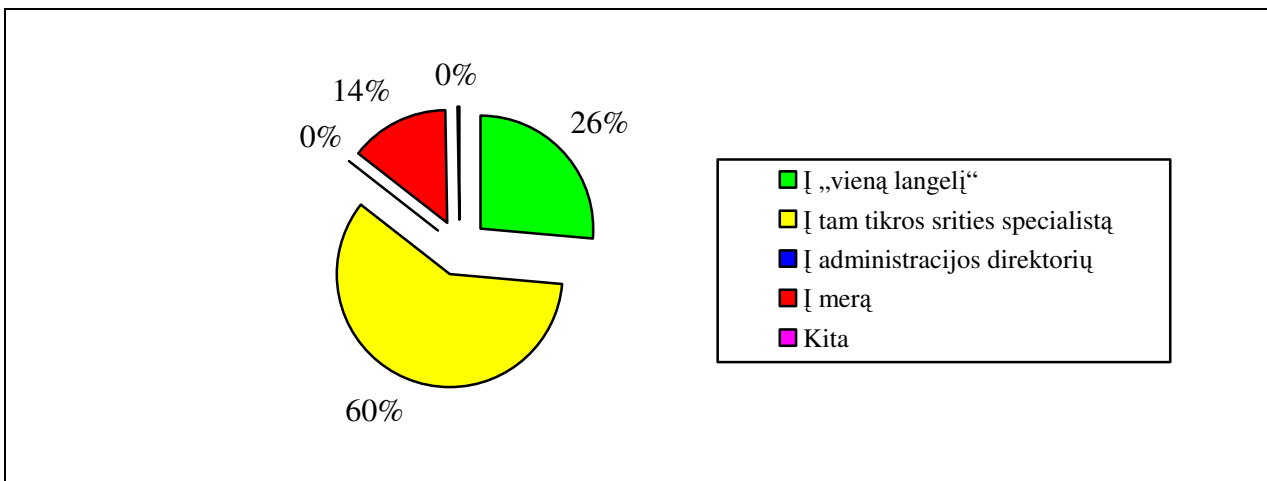
**25 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, kokiu būdu norėtų kreiptis į Mažeikių rajono savivaldybę rezultatai

Į klausimą: „Kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje į kokį kabinetą dažniausiai kreipdavotės?“, atsakymai pasiskirstė taip: 72% *apklaustųjų teigia*, kad kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje, dažniausiai *kreipdavosi pagal kompetenciją pas specialistus*, 16% teigia, kad kreipėsi į merą, 7% - į administracijos direktorių ir 5% pažymėjo atsakymą – kita (žr. 26 pav.).



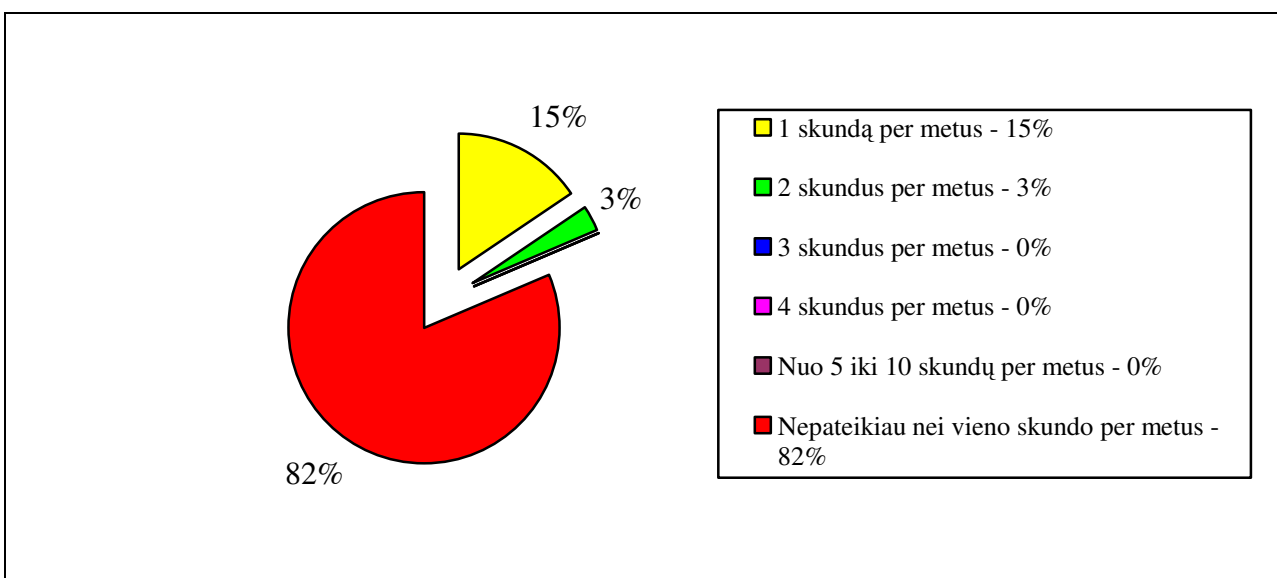
**26 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, į kokį kabinetą dažniausiai kreipdavosi, kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas rezultatai

Į klausimą: „Iškilius klausimui ar problemai, kur labiau norėtumėte kreiptis?“ atsakymai pasiskirstė taip: (žr. 27 pav.). Analizuojant 26 ir 27 pav. galima teikti, kad Mažeikių rajono gyventojai nelabai pasitiki „vieno langelio“ privalumais ir mieliau kreiptųsi į tam tikros srities specialistus.

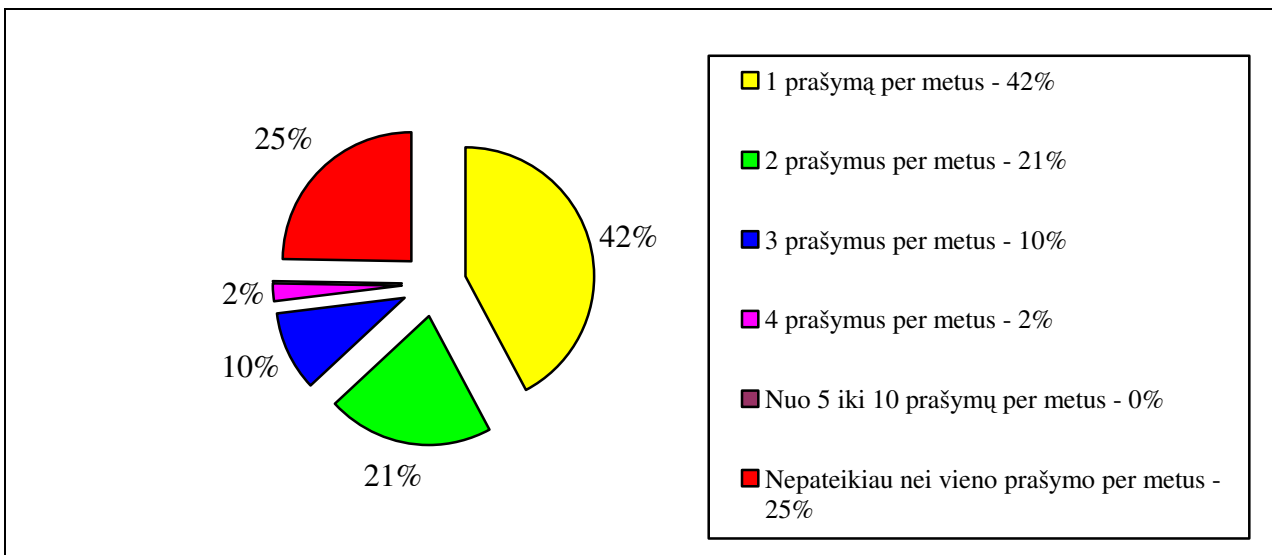


**27 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, iškilus klausimui ar problemai, kur labiau norėtų kreiptis rezultatai

Į klausimus: „Kiek skundų pateikiate Mažeikių rajono savivaldybei per vienerius metus?“ ir „Kiek prašymų pateikiate Mažeikių rajono savivaldybei per vienerius metus?“, gyventojų atsakymai pasiskirstė taip: (žr. 28 ir 29 pav.). Galime daryti išvadą, kad prašymų gyventojai pateikia žymiai daugiau, t. y. 42% pateikia 1 prašymą per metus, 21% pateikia 2 prašymus per metus, tuo tarpu skundų pateikiama 15% pateikia 1 skundą per metus, 3% - 2 skundus per metus, o 82% respondentų per metus nepateikia nei vieno skundo. Žinant, kad iš 268 respondentų 93 bent vieną kartą per metus kreipiasi į Mažeikių rajono savivaldybę su prašymu išnagrinėti skundą ar prašymą – pateiktų skundų/prašymų skaičius yra gana didelis.

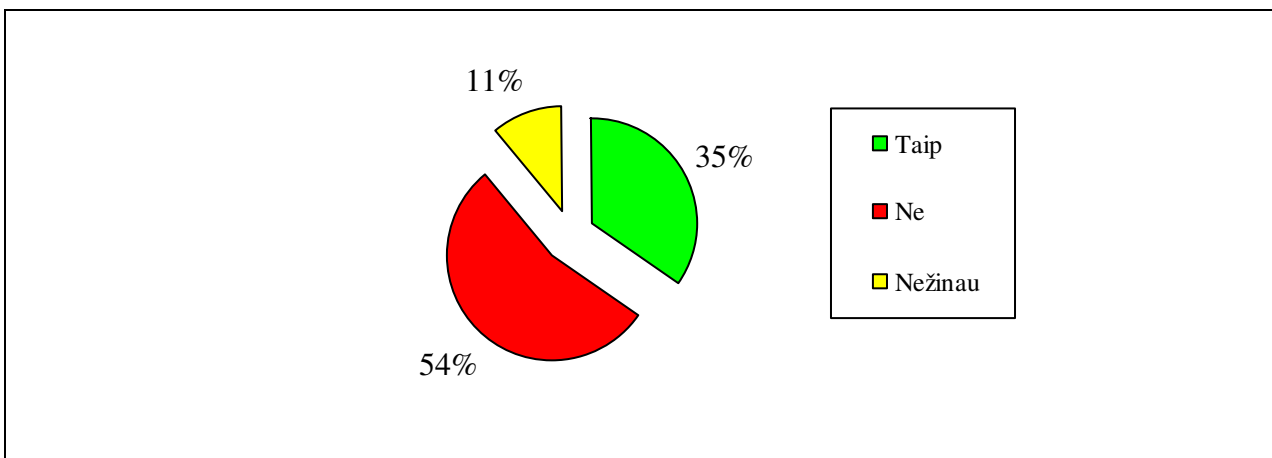


**28 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, kiek skundų pateikia per vienerius metus rezultatai



**29 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie tai, kiek prašymų pateikia per vienerius metus rezultatai

Į klausimą: „Ar teko girdėti Mažeikių rajono savivaldybės valstybės tarnautojų ar darbuotojų teikiamą viešai informaciją apie veikiančią „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje?“, Mažeikių rajono gyventojų atsakymai pasiskirstė taip: daugiau nei pusė apklaustųjų, t. y. 54% atsakė, jog jiems neteko girdėti Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų teikiant viešai informaciją apie veikiančią „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje. 35% apklaustųjų atsakė, kad teko girdėti teikiant viešai informaciją apie veikiančią „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje.



**30 pav.** Apklausoje dalyvavusių Mažeikių rajono gyventojų nuomonės, apie teikiamą savivaldybės darbuotojų informaciją „vieno langelio“ principui pristatyti, rezultatai

*Empiriškai ištyrus veiksnius, susijusius su skundų ir prašymų nagrinėjimu Mažeikių rajono savivaldybėje, turinčius svarbios įtakos jų nagrinėjimo procesui bei apklausos metu gautų duomenų analizę leidžia suformuluoti tokias išvadas:*

- Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai neinformuoja, kad jų įstaigoje veikia „vieno langelio“ padalinys ir nesiūlo ten kreiptis, iškilusią problemą ar klausimą sprendžia patys.

- Mažai naudojamos plačiai vartojamos informacinės priemonės, kaip radijas ir televizija, visuomenės informavimui apie „vieno langelio“ principo veikimą bei privalumus.
- Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų teigimu, vykdoma šviečiamoji veikla apie „vieno langelio“ principo veikimą ir yra įsitikinę, kad visuomenė pakankamai informuota apie „vieno langelio“ principo privalumus.
- Mažeikių rajono gyventojai teigia, kad jie nežino apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą.
- Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojų nuomone, įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau ir kokybiškiau.
- Mažeikių rajono gyventojai nežino, ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau ir kokybiškiau.
- Į Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojus, asmenys, prašydami išspręsti iškilusius klausimus, problemas, kreipiasi kiekvieną dieną. Galima daryti išvadą, kad „vieno langelio“ padalinys Mažeikių rajono savivaldybėje neveikia, tačiau savivaldybės darbuotojai teigia, kad jie vadovaujasi „vieno langelio“ principu.
- Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai reikalauja iš besikreipiančio asmens pateikti visą informaciją, kurios reikalauja teisės aktai. Tačiau asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.
- Mažeikių rajono gyventojai iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vienam langeliui“ kreipiasi pagal kompetenciją į tam tikros srities specialistą.
- Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai atsakymus į iškilusius klausimus, problemas pateikia laiku, tačiau į klausimus atsakoma tik iš dalies.
- Mažeikių rajono savivaldybėje, Mažeikių rajono gyventojai lankosi pakankamai retai, tačiau norėdami išspręsti iškilusią problemą ar klausimą kreipimosi būdą dažniausiai pasirenka ateidami į savivaldybę.
- Ateityje Mažeikių rajono gyventojai nenori naudotis elektroninėmis paslaugomis, siunčiant prašymą elektroniniu paštu, mieliau jie kreiptųsi į tam tikros srities specialistą nei į „vieno langelio“ padalinį.
- Mažeikių rajono gyventojai Mažeikių rajono savivaldybei daugiau pateikia prašymų nei skundų.



## IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Apibendrinant teorinius ir praktinius gyventojų prašymų ir skundų nagrinėjimo Mažeikių rajono savivaldybėje aspektus, galime formuluoti išvadas, kad viešojo administravimo sektoriuje nepakanka žinių apie „vieno langelio“ principą ir neaiškios jo taikymo galimybės, ne visi valstybės tarnautojai žino „vieno langelio“ principo funkcijas, todėl reikalinga organizuoti valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymą, parengti bendrus metodinius „vieno langelio“ principo įgyvendinimo pagrindus.

Nepakankamos finansinės ir techninės galimybės tinkamai įgyvendinti „vieno langelio“ principą, todėl vienas iš pirmaeilų „vieno langelio“ principo įgyvendinimo uždavinių būtų apsirūpinimas reikalingais finansiniais ištekliais.

Teisinė bazė, kuria remiasi savivaldybės tarnautojai, nagrinėdami gyventojų prašymus ir skundus ir tarpinstituciniai ryšiai nepakankamai orientuoti į „vieno langelio“ principo įgyvendinimą, reikalinga tobulinti teisinę bazę ir užtikrinti technines ir technologines sąlygas.

Mažeikių rajono gyventojai neinformuoti apie pradėjusį veikti „vieną langelį“, atėję į savivaldybę, jie kreipiasi į tam tikros srities specialistą. Mažeikių rajono gyventojai iki „vieno langelio“ principo įvedimo ir esant „vienam langeliui“ kreipiasi pagal kompetenciją į tam tikros srities specialistą. Tai parodo „vieno langelio“ padalinio neveiksmingumą. Gyventojams, kurie žino apie „vieno langelio“ veikimą taip pat nelengva jį rasti, nes Mažeikių rajono savivaldybėje „vienas langelis“ - tai kabinetas antrame aukšte. Norint tobulinti gyventojų aptarnavimą, reikalinga įdiegti dokumentų valdymo sistemą, „vieno langelio“ padalinys turėtų būti įkurtas pirmame aukšte, kad į savivaldybę atėję gyventojai galėtų lengvai jį rasti.

Gyventojų ir savivaldybės darbuotojų nuomonės sutapo dėl prašymų nagrinėjimo terminų. Tiek gyventojai, tiek darbuotojai teigė, kad klausimai ir problemos išnagrinėjami iš karto arba iki vieno mėnesio laikotarpio. Galima teigti, kad Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai išnagrinėja asmenų prašymus pakankamai greitai, vadovaujasi teisės aktų nustatytais reikalavimais, kuriuose nurodomi asmenų prašymų nagrinėjimo terminai, tačiau gyventojų nuomone, prašymai ir skundai Mažeikių rajono savivaldybėje išnagrinėjami tik iš dalies. Mažeikių rajono savivaldybės darbuotojai nagrinėdami asmenų prašymus turi savo veiklą organizuoti taip, kad joje atsispindėtų pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtinti įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principas. Norint kokybiškai aptarnauti asmenis, bei kokybiškai išnagrinėti prašymus, Mažeikių rajono savivaldybei reikalinga kartą per metus atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimą. Išanalizavus teorinius ir empirinius aspektus asmenų aptarnavimo

sirtyje, galime teigti, kad pasitvirtino iškelta hipotezė - Mažeikių rajono gyventojai nejaučia didesnio „vieno langelio“ principo pasekmių.

## LITERATŪRA

1. Bagdonas, E., Bagdonienė, L. (2000). *Administravimo principai*. Kaunas: Technologija.
2. Bargaila, S. (2007). „Vieno kontakto“ („vieno langelio“) principo taikymas Vilniaus miesto savivaldybėje [Internet]. [žiūrėta 2008-02-05]. Prieiga internetu: <  
[http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/klava\\_savivald.ppt](http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/klava_savivald.ppt)>.
3. Baršauskienė, V. (1999). *Viešasis administravimas*. Kaunas: Technologija.
4. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas* [Internet]. [žiūrėta 2008-03-12]. Prieiga internetu: <  
<http://www.autoinfo.lt/webdic/>>.
5. Gečienė, E. (2004). *Marketingo strategija ir valdymas*. Vilnius: Ciklonas.
6. *2007 m. Gerosios patirties pavyzdžiai* [Internet]. Vidaus reikalų ministerija [žiūrėta 2008-03-22]. Prieiga internetu:  
<[http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu\\_failai/Viesojo\\_administravimo\\_dep/Centralizuotas\\_a\\_smen\\_skund\\_prane\\_im\\_pri\\_mimas\\_registravimas\\_ir\\_tyrimas.doc](http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Viesojo_administravimo_dep/Centralizuotas_a_smen_skund_prane_im_pri_mimas_registravimas_ir_tyrimas.doc)>.
7. Herbert, A., Simon (2003). *Administracinė elgsena*. Vilnius: Knygiai.
8. Ignatavičius, M. (2007). *Socialinės paramos informacinės sistemos panaudojimas įgyvendinant „vieno langelio“ principą* [Internet]. [žiūrėta 2008-02-05]. Prieiga internetu: <  
[http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/klava\\_savivald.ppt](http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/klava_savivald.ppt)>.
9. Jucevičienė, P. (1996). *Organizacijos elgsena*. Kaunas: Technologija.
10. Jucevičius, R. (1998). *Strateginis organizacijų vystymas*. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras.
11. Kirkilas, G. (2007). *Ministerijoms. Vyriausybės įstaigoms. Apskričių viršininkų administracijoms. Savivaldybėms*.
12. *Konstitucingumas ir pilietinė visuomenė. Monografija*. (2003). Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
13. *Lietuvių kalbos žodynas* [Internet]. [žiūrėta 2008-01-25]. Prieiga internetu:<  
<http://www.lkz.lt/startas.htm>>.
14. Lileikienė, A., Šaparnis, G., Tamošiūnas, T. (2004) *Magistro darbo rengimo metodika*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
15. LR Apskrities valdymo įstatymas Nr. Valstybės žinios, 1994, Nr. 101-2015.
16. LR Archyvų įstatymo pakeitimo įstatymas. Valstybės žinios, 2004, Nr. 57-1982.
17. LR Civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
18. LR Elektroninio parašo įstatymas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 61-1827.

19. LR Seimo kontrolierių įstatymas. Valstybės žinios, 1998, Nr. 110-3024.
20. LR Seimo nutarimas Nr. I-842 „Dėl LR Valdininkų įstatymo įgyvendinimo“. Valstybės žinios, 1995, Nr. 33-760.
21. LR Seimo nutarimas Nr. IX-1187 „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“. Valstybės žinios, 2002, Nr. 113-5029.
22. LR Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas Nr. VIII-1524. Valstybės žinios, 2000, Nr. 10-236.
23. LR Valstybės tarnybos įstatymas. Valstybės žinios, 1999, Nr. 66-2130.
24. LR Valstybės tarnybos įstatymas. Valstybės žinios, 2002, Nr. 45-1709.
25. LR Viešojo administravimo įstatymas. Valstybės žinios, 1999, Nr.60-1945.
26. LR Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymas. Valstybės žinios, 2006, Nr. 77-2975.
27. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2003, Nr. 112-5022.
28. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2003, Nr. 2-54.
29. LR Vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo. Valstybės žinios, 2001, Nr. 71.
30. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 314 „Dėl LR Vyriausybės 2005 metų veiklos ataskaitos pateikimo LR Seimui“ [Internete]. [žiūrėta 2008-01-05]. Prieiga internetu: <http://www.lrv.lt/?cat=25&gr=55> >.
31. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 307 „Dėl LR Vyriausybės 2006 metų veiklos ataskaitos pateikimo LR Seimui“ [Internete]. [žiūrėta 2008-01-08]. Prieiga internetu: <http://www.lrv.lt/?cat=25&gr=54> >.
32. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 267 „Dėl LR Vyriausybės 2007 metų veiklos ataskaitos pateikimo LR Seimui“ [Internete]. [žiūrėta 2008-01-12]. Prieiga internetu: <http://www.lrv.lt/?cat=25&gr=53> >.
33. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo. Valstybės žinios, 2001, Nr. 20-652.
34. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2002, Nr. 95-4105.
35. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 463 „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir

- kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo. Valstybės žinios, 2006, Nr. 60-2134.
36. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ Valstybės žinios, 2007, Nr. 94-3779.
37. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 197 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plano patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2005, Nr.26-830.
38. Makštutis, A. (1999). *Veiklos vadyba. Teorija ir praktika*. Vilnius: Leidybos centras.
39. Melnikas, B. (2001). *Viešojo administravimo efektyvumas*. Kaunas: Technologija.
40. Norbert, T., Adrian, R. (2004). *Viešojo vadyba. Inovaciniai viešojo sektoriaus valdymo metmenys*. Monografija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
41. Noreikienė, R. (2007). „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas viešojo administravimo institucijose ir įstaigose [Internet]. [žiūrėta 2008-02-05]. Prieiga internetu: <[http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/klava\\_savivald.ppt](http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/klava_savivald.ppt)>.
42. Palidauskaitė, J. (2001). *Viešojo administravimo etika*. Kaunas: Technologija.
43. *Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje ir padaliniuose tvarkos aprašas* [Internet]. [žiūrėta 2007-11-12]. Prieiga internetu: <[www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt)>.
44. Pranulis, V. (1998). *Marketingo tyrimai*. Vilnius.
45. Pukas, V. (2007). *ILP vizija Lietuvos apskrityse* [Internet]. [žiūrėta 2008-02-05]. Prieiga internetu: <[www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/ILPLRS1214.ppt](http://www.klaipeda.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/ILPLRS1214.ppt)>.
46. Rudokienė, B. (2007). Mažeikių rajono laikraštis Santarvė. *Savivaldybėje sunkiai veriasi „vienas langelis“* [Internet]. [žiūrėta 2008-04-18]. Prieiga internetu:<[www.santarve.lt/article/articleview/8984/1/79/](http://www.santarve.lt/article/articleview/8984/1/79/)>.
47. Vaišvila, A. (2000). *Teisės teorija*. Vilnius.
48. *Viešasis administravimas Lietuvoje. 2006-2007 metų apžvalga* [Internet]. Vidaus reikalų ministerija [žiūrėta 2008-03-12]. Prieiga internetu: <[http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu\\_failai/Viesojo\\_administravimo\\_dep/VAL\\_2007.pdf](http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Viesojo_administravimo_dep/VAL_2007.pdf)>.
49. *Viešojo administravimo sektoriaus SSGG*. [Internet] [žiūrėta 2008-01-26]. Prieiga internetu: <[www.infobalt.lt/docs/E.valdz.is\\_Viesojo\\_adm.strateg..doc](http://www.infobalt.lt/docs/E.valdz.is_Viesojo_adm.strateg..doc)>.
50. Zakarevičius, P. (1998). *Vadyba. Genezė. Dabartis. Tendencijos*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.

## **PRIEDAI**

## Anketa gyventojams

## ANKETA

Gerbiami respondentai,

Prašau Jūsų dalyvauti šioje apklausoje, kuri padės tiksliau sužinoti, vieno langelio principo įvedimo Mažeikių miesto savivaldybėje privalumus bei trūkumus, o taip pat padės išsiaiškinti skirtumus tarp buvusios ir esamos tvarkos, nagrinėjant gyventojų skundus, prašymus.

Labai prašau nuoširdžiai atsakyti į klausimus ir kryželiu pažymėti tinkamus atsakymus. Iš anksto dėkoju už bendradarbiavimą.

**1. Jūs gyvenate:**

- † Mieste
- † Miestelyje/kaimė

**2. Jūsų amžius:**

- † Nuo 20 iki 30 metų
- † Nuo 31 iki 40 metų
- † Nuo 41 iki 50 metų
- † Nuo 51 iki 60 metų
- † 61 ir daugiau

**3. Kaip dažnai Jūs lankotės Mažeikių rajono savivaldybėje?**

- † Kartą per savaitę
- † Kartą per mėnesį
- † Kartą per metus
- † Kartą per du metus

**4. Iškilus klausimui ar problemai, kokiū būdu dažniausiai kreipiatės į Mažeikių rajono savivaldybę**

- † Ateinate pats į savivaldybę ir bandote išspręsti problemą
- † Siunčiate prašymą/skundą paštu
- † Siunčiate prašymą/skundą elektroniniu paštu
- † Prašymą/skundą pateikiate telefonu
- † Kt.

**5. Iškilus klausimui ar problemai, kokiū būdu Jums būtų patogiau kreiptis į Mažeikių rajono savivaldybę?**

- † Ateiti į savivaldybę pačiam ir bandyti išspręsti problemą
- † Siųsti prašymą/skundą paštu
- † Siųsti prašymą/skundą elektroniniu paštu
- † Prašymą/skundą pateikti telefonu
- † Kt.

**6. Ar žinote, kad Mažeikių rajono savivaldybėje veikia „vieno langelio“ principas?**

- † Taip
- † Ne

**7. Kol nebuvo įvestas „vieno langelio“ principas Mažeikių rajono savivaldybėje į koki kabinetą dažniausiai kreipdavotės?**

- † Pagal kompetenciją pas specialistą (jei klausimas socialinės srities – į socialinės paramos skyrių ir t. t.)
- † Pas administracijos direktorių
- † Pas merą
- † Kt.

**8. Iškilus klausimui ar problemai, kur labiau norėtumėte kreiptis?**

- † Į „vieną langelį“
- † Į tam tikros srities specialistą
- † Į administracijos direktorių
- † Į merą
- † Kt.

**9. Į kokį skyrių dažniausiai kreipdavotės?**

- † Švietimo skyrius
- † Vietinio ūkio skyrius
- † Civilinės metrikacijos skyrius
- † Vaikų teisių apsaugos skyrius
- † Socialinės paramos skyrius
- † Juridinis skyrius
- † Architektūros ir urbanistikos skyrius
- † Žemės ūkio skyrius
- † Statybos ir remonto skyrius
- † Aplinkos apsaugos asmens ir visuomenės sveikatos skyrius
- † Kt.

**10. Ar Jūsų klausimas, problema buvo išnagrinėta ir išspręsta ?**

- † Taip
- † Ne
- † Tik iš dalies
- † Nežinau

**11. Per kiek laiko gavote atsakymą į Jums rūpimą klausimą?**

- † Iš karto
- † Iki mėnesio
- † Per 1 mėn.
- † Per 2 mėn..
- † Per 4-6 mėn.
- † Atsakymo negavau

**12. Kokiu būdu sužinojote apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą?**

- † Atvykus į Mažeikių miesto savivaldybę, beieškant informacijos *sužinojau pats*
- † Atvykus į Mažeikių miesto savivaldybę mane informavo *savivaldybės darbuotojai*
- † Per spaudą
- † Per internetą
- † Per radiją
- † Per vietinę/nacionalinę televiziją
- † Kitu

**13. Ar teko girdėti Mažeikių rajono savivaldybės valstybės tarnautojų ar darbuotojų teikiamą viešai informaciją apie veikiančią „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje?**

- † Taip
- † Ne
- † Nežinau

**14. Ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau?**

- † Taip
- † Ne
- † Kartais
- † Nežinau



15. Ar įvedus „vieno langeli“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami kokybiškiau?

- † Taip
- † Ne
- † Kartais
- † Nežinau

16. Ar valstybės tarnautojas(-ai), darbuotojas(-ai) dirbantis Mažeikių rajono savivaldybėje, „viename langelyje“, į kurį Jūs kreipėtės su iškilusiu klausimu/problema vadovavosi šiais principais:

Principai	Taip	Ne	Kartais	Tik iš dalies	Nežinau
Pagarbos žmogaus teisėms					
Sąžiningumo					
Protingumo					
Objektyvumo					
Proporcingumo					
Nepiktnaudžiavimo valdžia					
Nepiktnaudžiavimo tarnybinio bendradarbiavimo					
Efektyvumo					
„Vieno langelio“ principu					
Išsamumo					
Tikslumo					
Teisėtumo					

17. Kiek skundų, prašymų pateikiate Mažeikių rajono savivaldybei per vienerius metus?

	1	2	3	4	5-10	Nepateikiu nei vieno
<i>Skundai</i>						
<i>Prašymai</i>						

*Dėkoju už atsakymus*

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
Magistrantė Rūta Matulaitienė

*Data 2008-01-29*

## Anketa savivaldybės darbuotojams

## ANKETA

Gerbiami Mažeikių rajono valstybės tarnautojai, savivaldybės darbuotojai,

Prašau Jūsų dalyvauti šioje apklausoje, kuri padės tiksliau sužinoti, vieno langelio principo įvedimo Mažeikių rajono savivaldybėje privalumus bei trūkumus, padės išsiaiškinti skirtumus tarp buvusios ir esamos tvarkos, nagrinėjant gyventojų skundus, prašymus.

Labai prašau nuoširdžiai atsakyti į klausimus ir kryželiu pažymėti tinkamus atsakymus. Iš anksto dėkoju už bendradarbiavimą.

**1. Kokiame skyriuje Jūs dirbate?**

- † Švietimo skyrius
- † Vietinio ūkio skyrius
- † Civilinės metrikacijos skyrius
- † Vaikų teisių apsaugos skyrius
- † Socialinės paramos skyrius
- † Juridinis skyrius
- † Architektūros ir urbanistikos skyrius
- † Žemės ūkio skyrius
- † Statybos ir remonto skyrius
- † Aplinkos apsaugos asmens ir visuomenės sveikatos skyrius
- † Kultūros skyrius
- † Ūkio ir transporto tarnyba
- † Archyvų tarnyba
- † Informacinių technologijų tarnyba
- † Karo prievolės administravimo mobilizacijos ir civilinės saugos tarnyba
- † Kanceliarijos skyrius
- † Strateginio vystymo skyrius
- † Projektų valdymo skyrius
- † Turto valdymo skyrius
- † Viešųjų pirkimų tarnyba

**2. Kokios Jūsų pareigos?**

- † Specialistas
- † Vyresnysis specialistas
- † Vyriausiasis specialistas
- † Vadovas

**3. Ar besikreipiantis asmuo teikia informaciją, reikalingą prašymui išnagrinėti ir sprendimui priimti?**

- † Taip, visą informaciją, kurios reikalauja teisės aktai
- † Taip, tik tai, kurios nėra valstybės informacinėse sistemose ir duomenų bazėse
- † Ne, visą informaciją gauna pati, prašymą nagrinėjanti institucija

**4. Kaip dažnai į Jus kreipiasi asmenys, prašydami išspręsti iškilusius klausimus, problemas?**

- † Kiekvieną dieną
- † Kartą per savaitę
- † Kartą per mėnesį
- † Nesikreipia

**5. Kai į Jus kreipiasi asmuo, prašydamas išspręsti iškilusius klausimus, problemas, Jūs:**

- † Informuojate, kad Jūsų įstaigoje veikia „vieno langelio“ padalinys, ir siūlote kreiptis ten
- † Jei iškilusi problema ar klausimas yra Jūsų kompetencijoje, sprendžiate ją pats
- † Kt.

**6. Kol nebuvo įvestas vieno langelio principas Mažeikių rajono savivaldybėje į kokį kabinetą dažniausiai kreipdavosi asmenys ieškodami atsakymų į iškilusius klausimus, problemas?**

- † Pagal kompetenciją pas specialistą (jei klausimas socialinės srities – į socialinės paramos skyrių ir t. t.)
- † Pas administracijos direktorių
- † Pas merą
- † Kt.

**7. Ar klausimus, problemas, dėl kurių į Jus kreipiasi asmenys išnagrinėjate ir išsprendžiate pateikdami asmeniui atsakymą?**

- † Taip
- † Ne
- † Tik iš dalies
- † Nežinau

**8. Per kiek laiko pateikiate atsakymus dėl kurių į Jus kreipiasi asmenys?**

- † Iš karto
- † Per 1 mėn.
- † Per 2 mėn.
- † Per 4-6 mėn.
- † Atsakymo nepateikiu
- † Kt.

**9. Kokie „vieno langelio“ principo privalumai?**

- † Sumažins administracinę naštą gyventojams
- † Bus sparčiau priimami sprendimai
- † Priimti sprendimai bus nešališki
- † Sumažės galimybės pasireikšti korupcijai.
- † Kt.

**10. Kokie „vieno langelio“ principo trūkumai?**

- † Skundas, prašymas gali nepasiekti adresato
- † Darbuotojo, dirbančio „vienaime langelyje“ kvalifikacijos stoka iškilusio klausimo/problemos sprendimui
- † Darbuotojo, dirbančio „vienaime langelyje“ kvalifikacijos stoka administraciniame lygmenyje
- † Kt.

**11. Kokiu būdu galima sužinoti apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą?**

- † Atvykus į Mažeikių rajono savivaldybę informuos *savivaldybės darbuotojai*
- † Per spaudą
- † Per internetą
- † Per radiją
- † Per vietinę/nacionalinę televiziją
- † Kt.

**12. Ar Jums teko suteikti informaciją asmeniui (-ims) apie Mažeikių rajono savivaldybėje veikiančią „vieno langelio“ principą?**

- † Taip
- † Ne

13. Kaip Jūs manote, ar Mažeikių rajono gyventojai žino, kad Mažeikių rajono savivaldybėje veikia „vieno langelio“ principas?

- † Taip
- † Ne
- † Nežinau

14. Ar nagrinėjant asmenų prašymus Mažeikių rajono savivaldybėje vadovaujant šiais principais:

Principai	Taip	Ne	Kartais
Pagarbos žmogaus teisėms			
Sąžiningumo			
Protingumo			
Objektyvumo			
Proporcingumo			
Nepiktnaudžiavimo valdžia			
Nepiktnaudžiavimo tarnybinio bendradarbiavimo			
Efektyvumo			
„Vieno langelio“ principu			
Išsamumo			
Tikslumo			
Teisėtumo			

15. Ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami greičiau?

- † Taip
- † Ne
- † Kartais
- † Nežinau

16. Ar įvedus „vieno langelio“ principą Mažeikių rajono savivaldybėje gyventojų prašymai ir skundai nagrinėjami kokybiškiau?

- † Taip
- † Ne
- † Kartais
- † Nežinau

*Dėkoju už atsakymus*

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS**  
 Magistrantė Rūta Matulaitienė

*Data 2008-01-29*