

VILNIAUS UNIVERSITETAS
KAUNO HUMANITARINIS FAKULTETAS

INFORMATIKOS KATEDRA

Verslo informatikos studijų programa
Kodas 62109P101

JUSTINA TARUTAITĖ

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS

VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU MODELIS

Kaunas, 2008

VILNIAUS UNIVERSITETAS
KAUNO HUMANITARINIS FAKULTETAS

INFORMATIKOS KATEDRA

JUSTINA TARUTAITĖ

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS

**VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU
MODELIS**

Leidžiama ginti _____
(parašas)

Magistrantas _____

Darbo vadovas _____
(parašas)

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

Darbo įteikimo data _____

Registracijos Nr. _____

Kaunas, 2008

TURINYS

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS	4
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	4
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	5
SANTRAUKA	6
ĮVADAS.....	7
1. ANALITINIS SKYRIUS	10
1.1. Viešosios paslaugos ir elektroninės paslaugos esmė.....	10
1.2. Informacinės visuomenės plėtros koncepcijos apžvalga.....	11
1.3. Informacinės visuomenės plėtros strateginis planas 2006 -2008.....	12
1.4. Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė 2007.....	14
1.5. „Vieno langelio” principo esmė	21
1.6. Vilniaus miesto savivaldybės “vieno langelio” principo pavyzdys	23
1.6.1. Elektroninių paslaugų @vilio sistemoje modelis.....	24
1.6.2. Projekto pritaikomumas	25
1.6.3. Kliūtys, iškilusios įgyvendinant projektą.....	26
1.7. „Vieno langelio“ principo vyriausybės sistema (One-Stop Government) ir jos reikalavimai ...	26
1.8. Paslaugų informacinės sistemos architektūra (SOA).....	29
1.9. Analitinio skyriaus išvados	30
2. PROCESO ORGANIZAVIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU METODAS.....	32
2.1. Valdomų procesų modeliavimas, panaudojant duomenų srautų diagramas	32
2.1.1. Valdomieji procesai abstrakčioje organizacijoje.....	33
2.1.2. EVC supratimas.....	35
2.1.3. Valdomų procesų identifikavimas paslaugos vykdymo procese.....	35
2.2. Valdomų procesų modelio pritaikymo viešųjų paslaugų reinžinerijai metodika.....	39
2.3. Valdomų procesų modelio pritaikymas viešajai paslaugai	41
2.4. Paslaugos proceso reinžinerijos įvertinimas	51
2.5. Metodinio skyriaus išvados.....	53
3. EKSPERIMENTINIO METODO TAIKYMAS SUKURIANT KOMPIUTERIZUOTĄ PROJEKTĄ.....	54
3.1. Reikalavimų specifikacija paslaugos IS (Use case)	55
3.2. Chen ERD	56
3.3. Duomenų bazės projektas.....	57
3.4. Vartotojų sąsajos projektas.....	57
3.5. Paslaugos IS architektūra	62
3.6. Eksperimentinio skyriaus išvados	63
IŠVADOS.....	64
LITERATŪRA.....	66
1 PRIEDAS	68
2 PRIEDAS	72

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS

IRT – informacinės ir ryšių technologijos
IVPK – Informacinės visuomenės plėtros komitetas
VAI – viešojo administravimo institucijos
EVC – elementarus valdymo ciklas
LRV – Lietuvos Respublikos Vyriausybė
SOA – service-oriented architecture
DBVS – duomenų bazių valdymo sistema
ERD – entity-relationship model
BPR – business process reengineering

LENTELIŲ SĄRAŠAS

Sutartiniai DFD ženklai.....	33
Papildomi DFD žymėjimai.....	36
VPD papildomi ženklai	36
Paslaugos vykdymo procesas laiko atžvilgiu (esama situacija)	51
Paslaugos vykdymo procesas laiko atžvilgiu (būsima situacija)	52

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. „Valdžios elektroniniai vartai“ tinklapis	13
2 pav. Viešųjų paslaugų gyventojams, teikiamų informacinėmis technologijomis, brandos rodikliai, proc.....	16
3 pav. Viešųjų paslaugų verslui, teikiamų informacinėmis technologijomis, brandos rodikliai, proc. ..	18
4 pav. Priežasčių, trukdančių viešojo administravimo subjektams efektyviai perkelti viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę, pasiskirstymas (atsakymų skaičius, vnt.)	20
5 pav. Vieno kontakto konceptualus modelis (apibendrintas)	22
6 pav. Elektroninė „vieno langelio“ principu veikianti vyriausybė: viešųjų paslaugų gavimas per centrinį virtualų portalą	27
7 pav. Nuo gyvenimo įvykių ir verslo situacijų iki procesų: ieškojimas tinkamo susiejimo	28
8 pav. SOA architektūros esmė	30
9 pav. Organizacijos “0” lygio DFD	33
10 pav. Organizacijos “1” lygio DFD	34
11 pav. Formalizuotas elementaraus valdymo ciklo (EVC) modelis	35
12 pav. “1” lygio DFD (kurioje yra trys EVC)	37
13 pav. Valdomų procesų diagrama, kuri gauta atskyrus savarankiškus EVC “1” lygio DFD	38
14 pav. Pertvarkyta “0” lygio DFD, koreguota pagal EVC sudėtį.....	38
15 pav. Viešosios paslaugos modelis (“0” lygio DFD).....	42
16 pav. Viešosios paslaugos modelis (“1” lygio DFD).....	43
17 pav. Motinystės pašalpos esamos situacijos modelis (BPMN)	45
18 pav. Valdomų procesų viešosios paslaugos diagrama, gauta atskyrus savarankiškus EVC	46
19 pav. Viešosios paslaugos teikimas vieno langelio principu (valdomų procesų diagrama)	48
20 pav. „0“ lygio viešosios paslaugos valdomų procesų diagrama.....	49
21 pav. Motinystės pašalpa, teikiama „vieno langelio“ principu (BPMN).....	50
22 pav. Motinystės pašalpos „Use case“ diagrama	55
23 pav. Viešosios paslaugos Chen ERD diagrama	56
24 pav. Viešosios paslaugos esybių – ryšių (ER) modelis	57
25 pav. “Motinos”, pateikusių prašymą paslaugai gauti, forma.....	58
26 pav. Ligonio registracijos forma	58
27 pav. Deklaruojamos gyvenamosios vietos forma.....	59
28 pav. “Motinos” duomenų apie įdarbinimą forma.....	59
29 pav. Viešųjų paslaugų vartotojo sąsajos pavyzdys (1).....	60
30 pav. Viešųjų paslaugų vartotojo sąsajos pavyzdys (2).....	61
31 pav. Motinystės pašalpos sistemos architektūra.....	62

SANTRAUKA

TARUTAITE, Justina. (2008) *Public Service Provision by "one shop" Model*. MBA Graduation Paper. Kaunas: Vilnius University, Kaunas Faculty of Humanities, Department of Informatics. 63 p.

S U M M A R Y

The **objective** of this work is to analyse managing process models and to create a one shop model for concrete public service (Maternity pension).

To reach this goal there were set such **tasks**:

1. Define the concepts of „one shop“, public service and e-service;
2. To analyse the goals of the development of e-sociaty;
3. To represent the analysis of the preasant situation of e-services;
4. To analyse the existing examples of „one shop“ model;
5. To make the methodology of public service provision by „one shop“ model;
6. With reference to the methodology to create the service process reengineering model;
7. To design the computerized environment of the concrete service;
8. To give the conclusions.

In this work the performances of service proceses are analyzed. The concrete public service, „Maternity pension“ is analyzed. The purpose of this work is to develop the service, working as a „One-Shop“ model, using Data Flow Diagram (DFD) notation and the Managing Process model. With reference to DFD formal rules, the independent proceses of present situation are marked out as an operating loop. Transforming the existing model in such a way, we get a regular service performance of „One-Shop“ model. Also the examples of service modeling and transformation are introduced.

As a result there were made the service process reengineering methodology. With reference to this methodology there was created the one shop model of concrete service. This methodology can be used for any public service. Moreover there was designed the computerized environment of this service.

The work consists of 63 p., 5 tables and 31 pictures.

IVADAS

Temos aktualumas. Šiandieninis gyvenimas neįsivaizduojamas be informacinių technologijų, ypač be interneto. Dėl to auga gyventojų, verslo bei valdžios institucijų poreikis greitai ir efektyviai, patogiu laiku naudotis viešosiomis paslaugomis, teikti užklausas ir gauti informaciją elektroniniu būdu. Taip pat aktualus yra „vieno langelio“ principas viešųjų paslaugų teikimui, kuomet į paslaugos vykdymo procesą nėra įtraukiamas paslaugos užsakovas.

Šiuo metu vienas iš pagrindinių informacinės visuomenės plėtros siekiamų tikslų yra vystyti elektroninę valdžią, kuomet visas informacijos apsikeitimas tarp viešųjų institucijų, verslo subjektų ir gyventojų vyksta elektroniniu būdu. Tuo pačiu yra vykdomi projektai viešųjų paslaugų teikimo „vieno langelio“ principu. Institucijos ir įstaigos įpareigtos pertvarkyti savo padalinių, aptarnaujančių asmenis, veiklą, raginamos aktyviau ieškoti būdų informacinių technologijų diegimui, efektyvesniam žmogiškųjų išteklių panaudojimui. Todėl šiuo metu „vieno langelio“ principu veikiančios paslaugos modelio sukūrimas yra ypač aktualus.

„Vieno langelio“ principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje valdžios įstaigoje. „Vieno langelio“ principu siekiama viešųjų įstaigų tarnautojams, rengiantiems ir priimantiems sprendimus, užkirsti kelią tiesiogiai kontaktuoti su interesantais, kad būtų išvengta korupcijos užuomazgų ar darbuotojo – paslaugos vykdytojo piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi. Taip pat sumažinti paslaugos užsakovų pastangas gauti įvairias viešąsias paslaugas.

Atsižvelgiant į šiuos faktus yra svarbu ištirti esamą viešųjų paslaugų teikimo situaciją, o taip pat ištirti modelius ir galimybes, kurias būtų galima pritaikyti „vieno langelio“ principo sukūrimui teikti viešąsias paslaugas. Todėl tyrime taikoma mokslinės literatūros, sintezės ir apibendrinimo, statistinių duomenų analizės, lyginamosios analizės, praktinio atlikimo metodai.

Problema. Šiuo metu Lietuvoje nėra bendro formalizuoto modelio viešųjų paslaugų teikimui „vieno langelio“ principu. Daugelis viešųjų įstaigų bando kurti „vieno langelio“ principo modelius, kurie apimtų tik tos viešosios įstaigos teikiamas paslaugas. Tokie modeliai nėra pilnai orientuoti į vartotoją, nes be visų viešųjų įstaigų integracijos negali būti įgyvendintas „vieno langelio“ principas viešosioms paslaugoms teikti.

Siūlomo tyrimo **objektas** – viešųjų paslaugų, teikiamų „vieno langelio“ principu modeliai.

Darbo **tikslas** yra išanalizuoti veiklos procesų modeliavimo metodus ir sukurti konkrečios viešosios paslaugos (Motinystės pašalpa) teikimo „vieno langelio“ principu modelį ir kompiuterizavimo projektą.

Šiam tikslui pasiekti, yra iškelti tokie **uždaviniai**:

1. Apibrėžti vieno langelio (vieno kontakto), viešųjų paslaugų ir el. viešųjų paslaugų sąvokas;
2. Išanalizuoti informacinės visuomenės plėtros strateginio plano, susijusio su elektronine valdžia tikslus;
3. Pateikti viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizę;
4. Išanalizuoti "vieno langelio" principu teikiamų viešųjų paslaugų modelių pavyzdžius;
5. Remiantis valdomų procesų modelio formaliomis taisyklėmis, suformuoti paslaugos teikimo "vieno langelio" principu metodiką;
6. Pagal šią metodiką sukurti konkrečios viešosios paslaugos reinžinerijos modelį;
7. Sumodeliuoti kompiuterizuotą nagrinėjamos paslaugos, teikiamos "vieno langelio" principu aplinką;
8. Pateikti išvadas.

Darbo struktūra.

Pirmoje dalyje yra pateikti "vieno langelio" principo, viešųjų paslaugų bei elektroninių paslaugų apibrėžimai ir paaiškinimai. Taip pat išanalizuoti informacinės visuomenės plėtros strateginio plano tikslai. Pateikta viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė (2007).

Išanalizuotas "vieno langelio" principo pavyzdys Vilniaus miesto savivaldybėje ir "OneStopGov" projekto modelis, kuris yra pritaikytas Austrijos, Prancūzijos, Graikijos ir Portugalijos vyriausybėse.

Antroje dalyje yra išanalizuotos valdomų procesų modelio sudarymo taisyklės. Remiantis jomis sudaryta viešųjų paslaugų teikimo "vieno langelio" principu metodika. Tolimesniam modelio analizavimui ir realizavimui, buvo pasirinkta viešoji socialinė paslauga (Motinystės pašalpa). Remiantis sudaryta metodika viešąsias paslaugas teikti "vieno langelio" principu, buvo sukurtas nagrinėjamos viešosios paslaugos reinžinerijos modelis.

Trečioje dalyje buvo sukurta siūlomo modelio realizacijos kompiuterizuota aplinka.

Tyrimo metodai. Darbe buvo taikomi mokslinės literatūros, sintezės ir apibendrinimo, statistinių duomenų analizės, lyginamosios analizės metodai.

Darbo rezultatų teorinė reikšmė. Atsižvelgiant į viešojo administravimo pagrindinius tikslus – kad visos viešosios paslaugos būtų prieinamos visoms gyventojų grupėms, ir teikiamos patogiu, visiems suprantamu būdu, reikia viešąsias paslaugas perkelti į elektroninę erdvę ir siekti "vieno langelio" principo.

Darbo rezultatų praktinė reikšmė. Panaudojant šiuo metu teikiamas IT galimybes, remiantis valdomų procesų modelio formaliomis taisyklėmis, galima sukurti elektroninių viešųjų paslaugų teikimą “vieno langelio” principu, taip išsprendžiant esamas viešųjų paslaugų teikimo problemas tokias, kaip: paslaugos užsakovo įtraukimas į paslaugos vykdymo procesą, ilgas paslaugos vykdymo procesas, didelės išlaidos ir popierinė dokumentacija.

Darbo struktūra ir apimtis. Baigiamąjį magistro darbą sudaro įvadas, analitinis skyrius, proceso organizavimo “vieno langelio” principu metodo skyrius, eksperimentinio metodo taikymo, sukuriant kompiuterizuotą projektą skyrius ir išvados; 63 psl., 2 priedai, 5 lentelės, 31 paveikslai, 25 literatūros šaltiniai.

Rezultatų aprobavimas. Publikuotas straipsnis Informacinių Technologijų XIII tarpuniversitetinėje magistrantų ir doktorantų konferencijoje (TARUTAITĖ, J., 2008, p.75-78) [\[24\]](#).

1. ANALITINIS SKYRIUS

Pirmame darbo skyriuje yra pateikiamos pagrindinės darbe naudojamos sąvokos. Siekiant pilnai atskleisti temos aktualumą ir jos problemą, yra išnagrinėti pagrindiniai LRV nutarimai ir įstatymai, susiję su informacinės visuomenės plėtra. Taip pat šiame skyriuje ištirta elektroninių paslaugų teikimo Lietuvoje dabartinė situacija ir viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės trumpa analizė. Išnagrinėtas Vilniaus miesto savivaldybės viešųjų paslaugų teikimo “vieno langelio” principu pavyzdys, pripažintas kaip geriausias “vieno langelio” principo pritaikymo viešosioms paslaugoms teikti modelis Lietuvoje. Išanalizuotas „OneStopGov“ projekto modelis, inicijuotas Europos sąjungos, kurio pagrindinis tikslas yra sujungti viešąsias institucijas ir teikti visas šalies viešąsias paslaugas „vieno langelio“ principu. Taip pat yra išnagrinėta paslaugų IS architektūra SOA (service-oriented architecture).

Šio skyriaus tikslas yra išanalizuoti viešųjų paslaugų teikimo modelius. Siekiama įvertinti šių sprendimų privalumus ir trūkumus ir taip pagrįsti naujo sukurto modelio privalumus.

1.1. Viešosios paslaugos ir elektroninės paslaugos esmė

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų numatytais atvejais bei tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir privatūs asmenys [1].

Viešoji paslauga bendraja prasme apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą (pvz., paklausimą ir atsakymą į paklausimą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymus ir kita) su viešojo administravimo institucija [2].

Viešojo administravimo institucija – savivaldybės tarybos sudarytos ir kontroliuojamos politinės ir profesionalios struktūros, įstaigos ir pareigūnai, turintys įstatymais ir savivaldybės tarybos teisės aktais suteiktą teisę ir galią juos įgyvendinti savivaldybės teritorijoje [3].

Viešųjų paslaugų teikimas yra sudėtingas ir ilgas procesas. Paslaugos klientas yra įtraukiamas į paslaugos vykdymo procesą, todėl jis turi važinėti po įvairias įstaigas, fiziškai pateikti įvairius dokumentus, pildyti prašymus. Toks daugiapakopis paslaugos administravimas reikalauja daug laiko ir finansinių išteklių [4, 5].

Šiuos paslaugų teikimo sunkumus palengvintų paslaugų teikimo perkėlimas į elektroninę terpę. Įdiegus elektronines paslaugas, ženkliai paspartėtų paslaugos teikimo procedūra, nereikėtų kelių paslaugos gavėjo vizitų į paslaugos teikėjo biurą, veiktų efektyvi paslaugos teikimo kontrolė, padidėtų

paslaugos automatizavimo lygis, sumažėtų tiek paslaugos gavėjo išlaidos, tiek paslaugos teikimo administravimo sąnaudos. Paslaugų teikimo perkėlimo į elektroninę erdvę įgyvendinimas ypač būtų naudingas geografiškai labiau nutolusių seniūnijų gyventojams, apskritai mažintų informacinę atskirtį tarp administracinių centrų ir kaimo vietovių [4, 5].

1.2. Informacinės visuomenės plėtros koncepcijos apžvalga

Šiame LRV nutarime yra pabrėžiamas informacinės visuomenės plėtros tikslas: „Pasaulyje vyksta permainos: sparčiai keičiasi tiek rinkos, tiek darbo vietų, namų ūkio ir laisvalaikio aplinka. Žmonių veiklą vis mažiau riboja nuotoliai ir laikas, veikla darosi globališkesnė <...>. Atsiranda naujo tipo – virtualių įmonių, elektroninio viešojo administravimo, darbo, mokymosi ir kultūros plėtros – galimybių. Ypač didelę reikšmę įgyja informuotumas, kompetencija, gebėjimas naudotis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis. Šios ypatybės skatina permainas, nes jos yra gyvenimo kokybės ir socialinės gerovės kūrimo, kultūros vertybių ir kalbos išsaugojimo laidas, ūkinės veiklos katalizatoriai, demokratijos plėtros, bendradarbiavimo regionų ir valstybių lygiu, valstybės valdymo pagalbininkai.“ (Žin., 2001, Nr. 20-652).

Informacinės visuomenės plano įgyvendinimas galimas tinkamai panaudojant informacines technologijas: „<...>informacinių technologijų galia visiškai atsiskleidžia tik informacinėje visuomenėje, kai (idealiu atveju) visi jos nariai – gamintojai, paslaugų teikėjai, paprasti žmonės, visų lygių vadovai – gali, moka ir nori naudotis jų pranašumais.“ (Žin., 2001, Nr. 20-652).

Siekiant sukurti informacinę visuomenę ir įvykdant elektroninės Europos politinės iniciatyvos siekiamus tikslus kiekvienas pilietis, įmonė ir valstybės institucija turi būti įtraukti į „skaitmeninę erą“. Vienas iš pagrindinių šiuo nutarimu siekiamų tikslų yra: „Modernizuoti valstybės valdymą. Tam reikės panaudoti kompiuterizuotus informacijos šaltinius, sukurti tinkamą teisinę aplinką, plėtoti elektroninę valdžią ir e.demokratiją, suteikti gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybinės valdžios ir valdymo institucijų informaciją, sudaryti sąlygas plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimančioms sprendimams.“ (Žin., 2001, Nr. 20-652).

Siekiant valstybės valdymo modernizavimo tikslo, reikia išspręsti šiuos uždavinius:

1 sukurti integralią valstybės registrų sistemą, skirtą įstatymuose nustatytų objektų registravimui, apskaitai, registravimo duomenų teikimui;

2. suderinti oficialiosios informacijos šaltinių formavimo, funkcionavimo ir sąveikos teisinę bazę – parengti įstatymus ir kitus teisės aktus, reglamentuojančius informatikos ir telekomunikacijų veiklą, oficialiosios informacijos formavimą ir tvarkymą;

3. sukurti modernių informacinių technologijų naudojimui pagrįstas priemones, padedančias Lietuvos Respublikos Vyriausybei, ministerijoms, valstybinės valdžios ir valdymo įstaigoms vykdyti

joms skirtas funkcijas, įrengus svarbiausių valstybės funkcijų vykdymo duomenų tvarkymo informacines sistemas;

4. sukurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų informavimo sistemą, nustatyti gyventojų ir privataus sektoriaus informavimo tvarką, įgyvendinti „vieno langelio“ principą;

5. sudaryti sąlygas sukurti ir įdiegti bendrą elektroninio asmens identifikavimo ir socialinių duomenų (socialinio ir sveikatos draudimo) sistemą, atitinkančią Europos Sąjungos reikalavimus;

6. integruoti valstybinius ryšio ir duomenų perdavimo tinklus, nustatyti integruoto tinklo valdymą [6].

1.3. Informacinės visuomenės plėtros strateginis planas 2006 -2008

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2004 -2008 metų programoje išpareigoja spartinti informacijos ir žinių visuomenės plėtrą ir technologijų pažangą. Informacinės ir žinių visuomenės plėtojimas yra vienas strateginių tikslų, sudarant Lietuvos Respublikos 2006 – 2008 metų valstybės biudžetą ir rengiant atitinkamas programas.

2001 m. Gegužės 22 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 599 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės įsteigimo“ (Žin., 2001, Nr. 44–1550) nuo 2001 m. Liepos 1 d. Buvo įsteigtas Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Šis Komitetas dalyvauja formuojant valstybės informacinės visuomenės plėtros Lietuvos Respublikoje politiką ir koordinuoja jos įgyvendinimą, pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus koordinuoja informacinės visuomenės plėtrą valstybėje – užtikrina visiems Lietuvoje esantiems asmenims vienodas galimybes naudotis IRT ir elektroniniu turiniu, skatina fizinių ir juridinių asmenų bendravimą elektroninėmis priemonėmis su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis, didina viešųjų paslaugų prieinamumą elektroninėmis priemonėmis ir Lietuvos gyventojų kompetenciją IRT naudojimo srityje, koordinuoja elektroninio turinio, IRT infrastruktūros ir IRT inovacijų kūrimą ir diegimą [7].

Vienas iš informacinės visuomenės plėtros programos tikslų yra: “Diegiant informacines technologijas modernizuoti valstybės valdymą: kurti elektroninę valdžią, didinti viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumą, plėtoti elektroniniu būdu teikiamas paslaugas ir elektroninę demokratiją“, (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2006).

Šio tikslo įgyvendinimo plane yra: „Valstybės valdymo modernizavimas, diegiant IRT valdymo procesuose, leidžiantis plėtoti elektroninę valdžią teikiant paslaugas ir informaciją gyventojams ir verslo subjektams, taip pat viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumo didinimas <...>. Šio

tikslo įgyvendinimo kriterijus „Pagrindinių viešųjų paslaugų, pasiekiamų per elektroninius valdžios vartus, procentas“, (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2006).

Programos tikslo pasiekimui yra suformuluoti penki uždaviniai. Vienas iš jų „Valdžios elektroninių vartų“ portalas.

Valdžios elektroniniai vartai

2003 – 2004 m. Įgyvendinus investicijų projektą buvo sukurtas „Valdžios elektroninių vartų“ portalas. Šio projekto tikslas – sujungti visas Lietuvos valstybės institucijas ir įstaigas į vieningą oficialios informacijos tvarkymo sistemą ir taip sudaryti galimybes lengviau ir greičiau gauti informaciją, susijusią su valstybės institucijų ir įstaigų veikla, bei internetu teikti viešojo administravimo paslaugas. 2005 m. Pradėta priemonė „Elektroninių valdžios vartų portalo palaikymas ir funkcionalumo modifikavimas“, kurią vykdant buvo plėtojamos portalo funkcijos elektroninėmis paslaugoms teikti „vieno langelio“ principu [7].

Apie projektą Personalizacija Pagalba

VIEŠOSIOS PASLAUGOS

2008-05-17 Šeštadienis

GYVENTOJAI VERSLAS

PRADŽIA > VIEŠOSIOS PASLAUGOS GYVENTOJAMS

Valstybės institucijos

Naujienos

Statistika

Apklausa

Diskusijos

ES finansuojamas IS sąveikos gebos sukūrimo projektas

Paieška ➔

Išplėsta paieška >>

-- Visos apskritys --

VIEŠOSIOS PASLAUGOS PAGAL TEMAS

- › Aplinkos apsauga
- › Būstas ir nekilnojamas turtas
- › Darbas ir darbo santykiai
- › El. atsiskaitymo sistema su paslaugų teikėjais
- › Gyvenimo įvykiai
- › Informacija apie suteiktas medicines paslaugas ir išrašytų medikamentų apimtį
- › Komunaliniai patarnavimai
- › Kontrolė ir priežiūra
- › Kultūra ir laisvalaikis
- › Asmens dokumentai
- › Civilinės būklės įrašai
- › Duomenys ir statistika
- › Elektroninė paslaugų sistema
- › Informacija apie Jūsų valstybinį socialinį draudimą
- › Kitos paslaugos
- › Konsulinės paslaugos. Imigracija ir emigracija
- › Krašto apsauga
- › Lietuvos archyvų departamento teikiamos paslaugos

Šaltinis: Lietuvos Respublikos Vyriausybė, (2003)

1 pav. „Valdžios elektroniniai vartai“ tinklapis

„Valdžios elektroniniai vartai“ paskirtis – viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotiems tikslinėms grupėms ir aptarnavimas „vieno langelio“ principu. „Valdžios elektroniniai vartai“ vartotojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją [8].

„Valdžios vartų“ portalu 2008 m. Balandžio mėnesiui buvo teikiamos 422 viešosios paslaugos. Iš jų: 1 lygis – 211; 2 lygis – 167; 3 lygis – 32; 4 lygis – 12 [8].

1.4. Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė 2007

Pastaruoju metu kompiuterių ir interneto naudojimo apimtis Lietuvoje sparčiai didėja, vis daugiau valstybės bei savivaldybių institucijų ir įstaigų internete teikia išsamią informaciją apie savo veiklą, sudaro galimybes gyventojams ir verslo subjektams gauti viešąsias paslaugas naudojant informacines technologijas. Todėl Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užsakymu 2007 m. Spalio–lapkričio mėnesiais buvo atlikta viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė (toliau – analizė).

Analizė sudaryta iš: „Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis (toliau – viešosios paslaugos), nurodytų Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. Lapkričio 25 d. Nutarimu Nr. 1468 (Žin., 2003, Nr. 112-5022; 2006, Nr. 36-1284) (toliau – planas), stebėseną (toliau – viešųjų paslaugų stebėseną)“, (Vidaus reikalų ministerija, 2007).

Šio tyrimo tikslas yra atlikti viešųjų paslaugų, nurodytų plane, stebėseną. Stebėsenos metu buvo nagrinėjamos plane nurodytos pagrindinės 20 viešosios paslaugos (12 iš jų yra skirtos gyventojams, 8 – verslo subjektams). Šiomis paslaugomis yra remiamasi atliekant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę tyrimus Europos Sąjungoje. Stebėsenos metu buvo siekiama nustatyti viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę terpę esamas lygis – brandos rodiklis (procentas).

Žemiau yra pateikti viešųjų paslaugų skirstymas į brandos lygius. Šiuo metu jų yra penki:

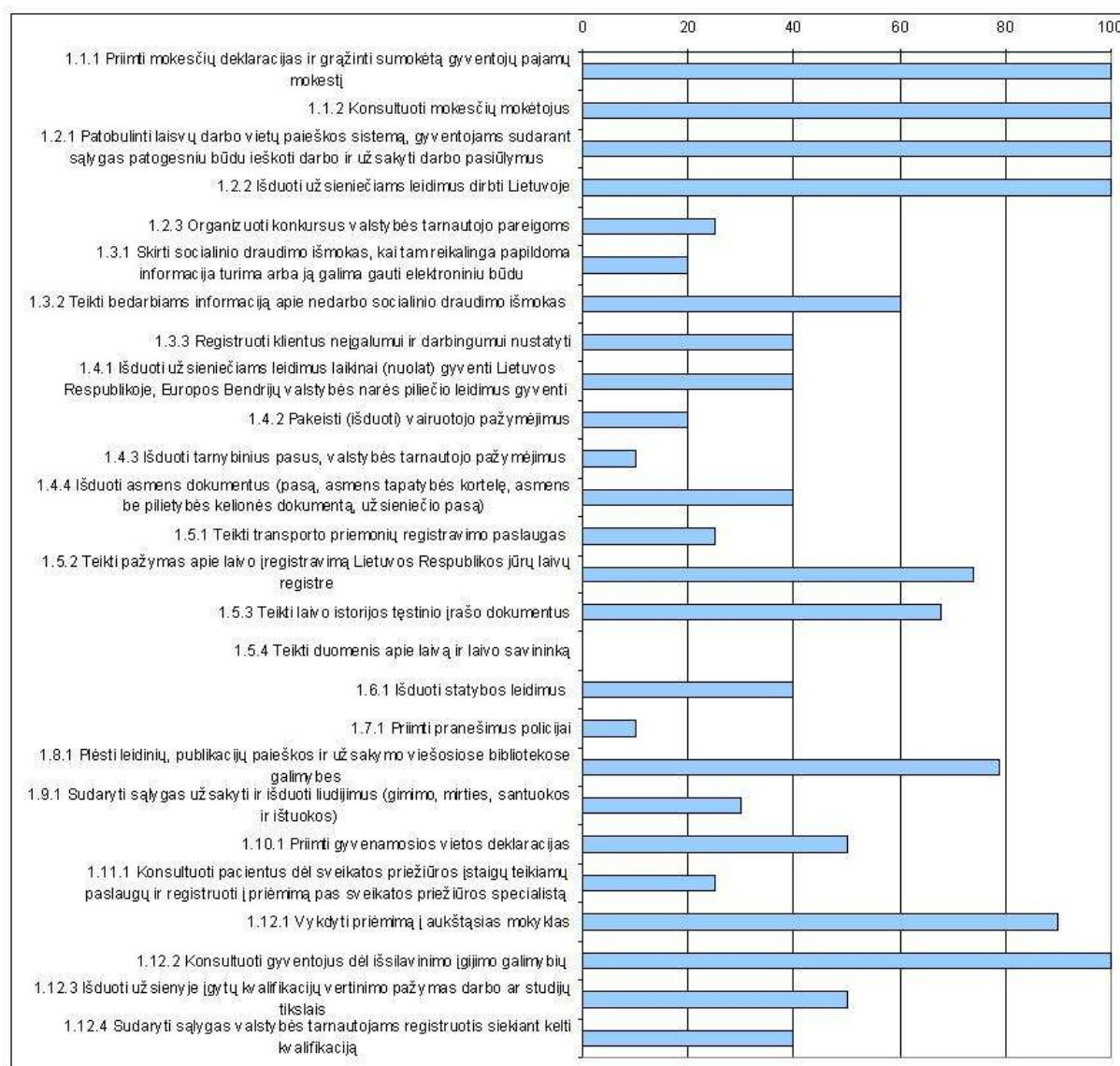
- **0 nebuvimo lygis:** Paslaugos tiekėjas ar atsakingas administracinis lygmuo neturi viešos pasiekiamos interneto svetainės; arba viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, neatitinka nė vieno iš 1–4 lygių kriterijų.
- **1 informacinis lygis:** Informaciją galima gauti viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo.
- **2 vienpusės sąveikos lygis:** Viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę gauti popierinę paraiškos formą (parsisiunčiant ją iš interneto svetainės).

- **3 dvipusės sąveikos lygis:** Viešai pasiekama interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę paraiškos formą užpildyti internete.
- **4 bendradarbiavimo lygis:** Paslaugų teikimo internetu elektroninė sistema veikianti visą parą. Viešai pasiekama interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę dalyvauti konkurse per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų.
- **5 personalizuotas lygis :** Elektroninės paslaugos teikiamos automatiškai panaudojant praeities registraciją ir duomenis apie paslaugų vartotoją, tokiu būdu atsisakant pakartotinio duomenų įvedimo. Paslaugos teikimo metu vartotojas yra informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus, taip pat paslaugos tiekėjas vartotojui pateikia iš anksto iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas. Tokiu būdu vartotojui yra automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios paslaugos, atitinkančios vartotojo statusą, nereikalaujant, kad vartotojas pateiktų prašymą dėl jų suteikimo [9].

Viešosios paslaugos gyventojams

Pažymėtina, kad 12 apibendrintų pagrindinių viešųjų paslaugų gyventojams (vadovaujantis 20 viešųjų paslaugų sąrašu) sudaro 26 smulkesnės ir konkrečios viešosios paslaugos. Siekiant gauti kuo tikslesnius rezultatus, viešųjų paslaugų gyventojams stebėseną buvo atliekama nagrinėjant kiekvieną iš 26 sudėtinių viešųjų paslaugų [9].

Atlikus išsamią viešųjų paslaugų piliečiams stebėseną, buvo nustatyti šie, žemiau nurodyti, kiekvienos iš 26 viešųjų paslaugų piliečiams brandos rodikliai.



Šaltinis: sukurta autoriaus pagal VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJĄ. (2007) Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamose būklės analizė, p. 5.

2 pav. Viešųjų paslaugų gyventojams, teikiamų informacinėmis technologijomis, brandos rodikliai, proc.

Bendras visų plane nurodytų viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklis (procentas) buvo skaičiuotas kaip visų 26 viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklių aritmetinis vidurkis [9].

Bendras viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklis yra 51% [9].

Tik penkios iš dvidešimt šešių paslaugų, išskaidytų gyventojams, teikiamos maksimaliu lygiu: pajamų, turto deklaravimas ir konsultavimas; laisvų darbo vietų paieška; leidimų užsieniečiams dirbti Lietuvoje išdavimas; gyventojų konsultavimas dėl išsilavinimo įgijimo galimybių [9].

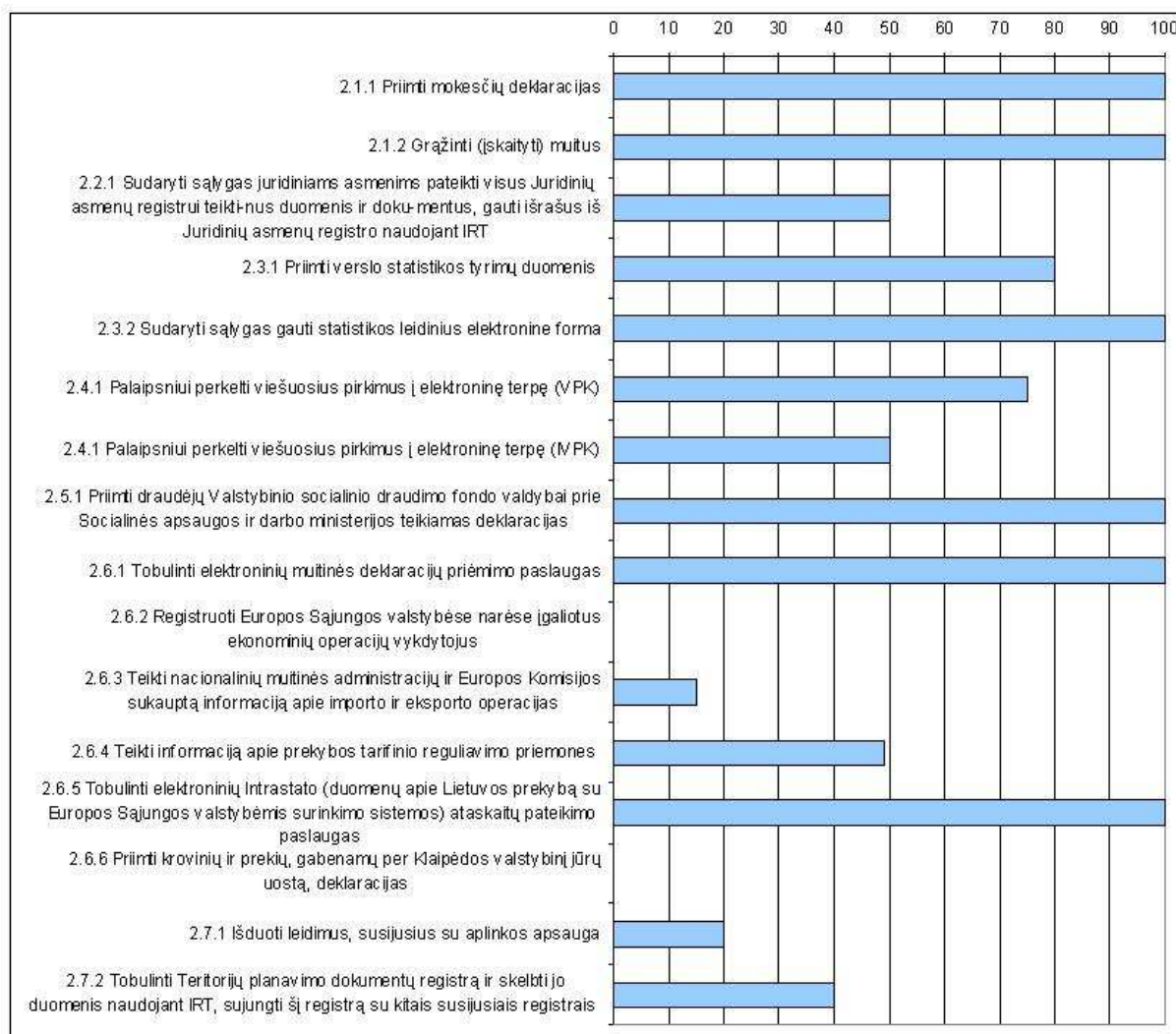
Daugelio svarbių paslaugų grupių,– tokių kaip asmens dokumentų išrašymas, socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų mokėjimas, transporto priemonių registravimas, statybos leidimų išdavimas, pranešimų policijai teikimas, gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų išdavimas, konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų teikimas ir registracija į priėmimą pas sveikatos priežiūros specialistą,– paslaugos brandos lygis nesiekia 50% [9].

Teikiamų viešųjų paslaugų brandos rodiklis daugeliu atveju skiriasi registruotiems ir neregistruotiems vartotojams. Deja, galimybių visiškai užsiregistruoti tik internetu, nevykstant į nurodytą instituciją, beveik nėra. Tačiau užsiregistravus galima naudotis didesnėmis viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, galimybėmis [9].

Viešosios paslaugos verslui

Pažymėtina, kad 8 apibendrintas pagrindines viešąsias paslaugas verslui (vadovaujantis 20 viešųjų paslaugų sąrašu) sudaro 16 smulkesnių ir konkrečių viešųjų paslaugų, kurių atžvilgiu buvo atlikta viešųjų paslaugų verslui stebėseną. Siekiant gauti kuo tikslesnius rezultatus, viešųjų paslaugų verslui stebėseną buvo atliekama nagrinėjant ne 8 apibendrintas viešąsias paslaugas verslui, o kiekvieną iš 16 sudėtinių viešųjų paslaugų [9].

Atlikus išsamią viešųjų paslaugų verslui stebėseną buvo nustatyti šie, žemiau nurodyti, kiekvienos viešosios paslaugos brandos rodikliai.



Šaltinis: sukurta autoriaus pagal VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJĄ. (2007) Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamose būklės analizė, p. 6.

3 pav. Viešųjų paslaugų verslui, teikiamų informacinėmis technologijomis, brandos rodikliai, proc.

Bendras visų plane nurodytų viešųjų paslaugų verslui brandos rodiklis (procentas) buvo skaičiuotas kaip visų 16 viešųjų paslaugų verslui brandos rodiklių aritmetinis vidurkis [9].

Bendras viešųjų paslaugų rodiklis verslui yra 62% [9].

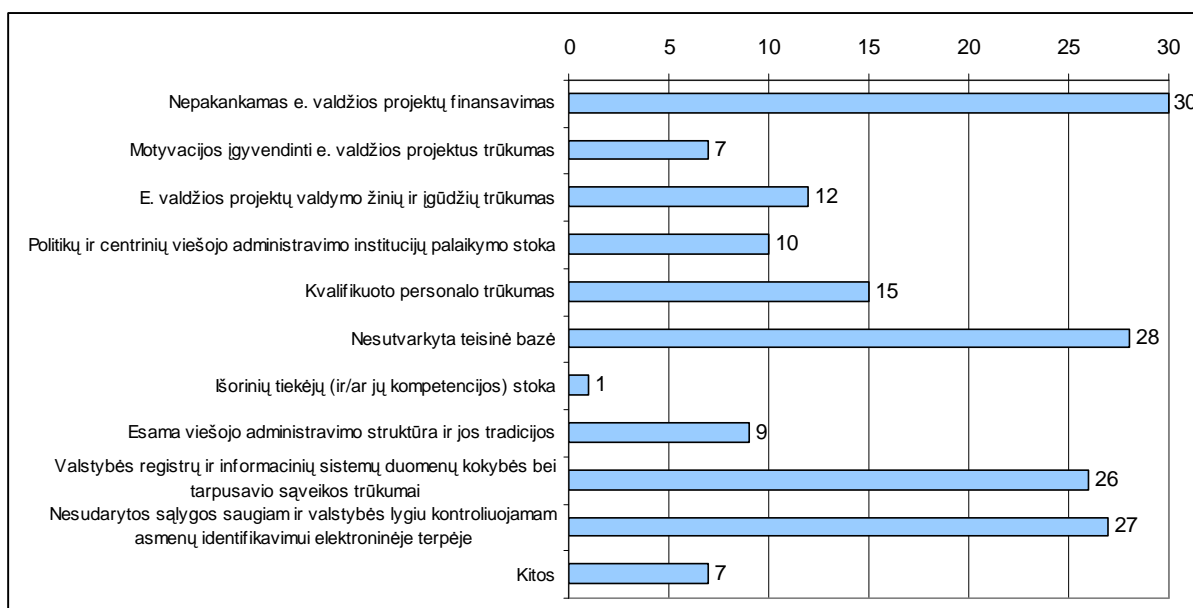
Tik šešios iš šešiolikos konkrečių viešųjų paslaugų verslui teikiamos maksimaliu galimu lygiu: priimti mokesčių deklaracijas; grąžinti ir įskaityti muitus; gauti statistinius leidinius elektronine forma; priimti draudėjų deklaracijas Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai; priimti muitinės deklaracijas ir duomenis apie Lietuvos prekybą su Europos Sąjungos valstybėmis surinkimo ataskaitas [9].

Mažiausias brandos rodiklis yra leidimų, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, išdavimas– 30%, taip pat naujų įmonių registravimo paslaugos brandos lygis siekia tik 50%. Dvi muitinės deklaracijų pateikimo paslaugos– registruoti Europos Sąjungos valstybėse narėse įgaliotus ekonominių operacijų vykdytojus ir priimti krovinių ir prekių, gabenamų per Klaipėdos valstybinį jūrų uostą, deklaracijas– šiuo metu dar neveikia [9].

Teikiamų viešųjų paslaugų verslui brandos rodikliai yra labai įvairūs netgi toje pačioje paslaugų grupėje, pvz. Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos. O didelis transakcijų skaičius verslo subjektams parodo, kad svarbu toliau tobulinti viešąsias paslaugas ir jų kokybę [9].

Priežasčių, trukdančių teikti viešąsias paslaugas maksimaliu lygiu, analizė

Vertinant visų viešųjų paslaugų brandos rodiklius bei jų vidurkius galima konstatuoti, kad didelė dalis viešųjų paslaugų vis dar nėra teikiamos maksimaliu galimu perkėlimo į elektroninę terpę lygiu. Viešojo administravimo institucijoms, formuojant ir įgyvendinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę politiką, ypač svarbu yra atsižvelgti į už viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę atsakingų institucijų įvardijamas pagrindines priežastis, trukdančias teikti jų administruojamas viešąsias paslaugas maksimaliu galimu perkėlimo į elektroninę terpę lygiu [9].



Šaltinis: sukurta autoriaus pagal VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJĄ. (2007) Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė, p. 9.

4 pav. Priežasčių, trukdančių viešojo administravimo subjektams efektyviai perkelti viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę, pasiskirstymas (atsakymų skaičius, vnt.)

2007 metais Europos Komisijai įvedus naująjį penktąjį viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygį galima teigti, jog tik kai kurios į elektroninę terpę perkeltos viešosios paslaugos Lietuvoje visiškai atitinka penktojo lygio reikalavimus. Lyginant viešųjų paslaugų perkėlimą verslui ir gyventojams Lietuvoje vyrauja europinės tendencijos – viešosios paslaugos verslui yra perkeliamos sparčiau nei viešosios paslaugos gyventojams. Nepaisant progreso perkeliant viešąsias paslaugas į virtualią erdvę Lietuva Europos Sąjungos šalių tarpe patenka į lėčiau perkeliančių paslaugas šalių grupę. Lyginant su 27 Europos Sąjungos šalimis Lietuvoje viešųjų paslaugų perkėlimo brandos rodikliai yra žemesni negu Europos Sąjungos šalių vidurkis. Viešojo administravimo institucijų atsakingų už paslaugų perkėlimą vertinimu nepakankamas finansavimas, teisinės bazės trūkumai, asmens identifikavimo elektroninėje terpeje galimybių stoka, informacinių sistemų duomenų nekokybiškumas bei nesuderinamumas tarpusavyje yra esminės kliūtys, trukdančios perkelti jų administruojamas viešąsias paslaugas į elektroninę terpę.

1.5. „Vieno langelio” principo esmė

Vienas langelis = vienas kontaktas

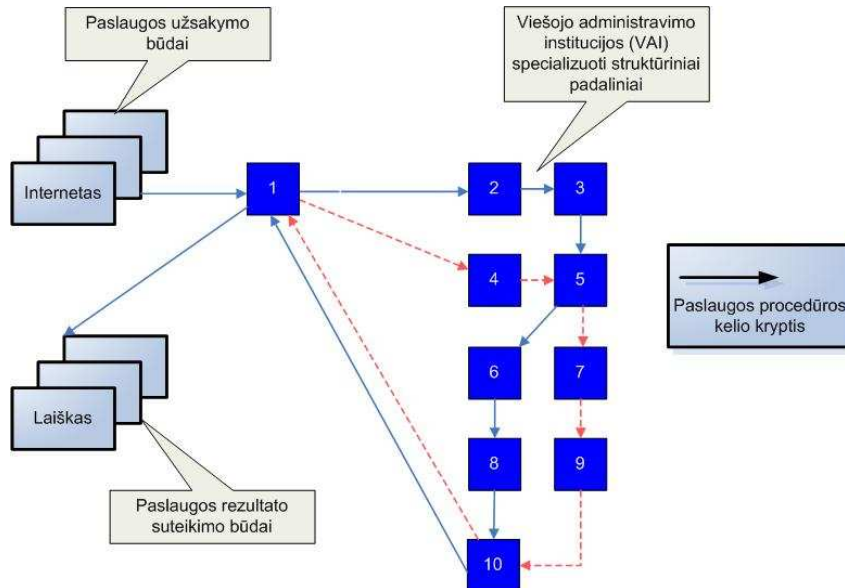
„Vieno langelio“ principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje valdžios įstaigoje [10].

Šiuolaikiniai piliečiai yra pripratę gauti kompleksines paslaugas. Prekybos centrai vienoje vietoje siūlo įvairių rūšių prekes, bankai pasirūpina viskuo nuo sąskaitos patikrinimo iki investavimo strategijų ir t.t. Kalbant apie viešąsias paslaugas, pilietis taip pat pageidautų gauti visas paslaugas susijusias su pvz. išėjimu į pensiją vienoje vietoje. Verslo subjektui norinčiam išspręsti tam tikrą problemą (pvz. Pasistatyti naują sandėlį) taip pat būtų nepalyginamai patogiau gauti visas reikalingas paslaugas iš vieno kompetentingo šaltinio. Šiuo metu abi minėtos šalys siekdamos savo tikslų turi bendrauti su bent keliomis institucijomis [10, 11].

Vieno langelio principu veikiančios viešojo administravimo institucijos sėkmingai išsprendžia daugumą šių problemų, nes jos remiasi visų viešojo administravimo paslaugų integracija [10, 11].

Informacija, pateikta vienoje vietoje dar nepilnai tenkina *orientacijos į klientą* reikalavimus. Svarbu sumažinti pastangas, kurias klientai turi įdėti siekdami gauti norimas paslaugas. Dideles kliūtis sudaro sunkiai suprantamos taisyklės ir painios procedūros. Taip pat paslaugų teikimas turi būti greitas – klientai nenori laukti eilėse ar žvalgytis aplinkui tikintis pagreitinti sprendimą. Taip pat paslaugos turi būti lengvai pasiekiamos, tai reiškia: patogios darbo valandos ir paslaugų teikimo kanalų pasirinkimo galimybės. Visi šie reikalavimai perša nuomonę, kad šiuo metu vienas geriausių situacijos sprendimų būdų – vieno langelio principu paslaugų tiekimas elektroniniais kanalais [10, 11].

Remiantis vieno langelio koncepcija kliento problema turi būti išspręsta per vieną kontaktą, nesvarbu ar tai būtų tiesioginis bendravimas su aptarnavimo specialistu, telefonu, faksu, internetu ar kitomis priemonėmis. Vieno langelio koncepcijoje klientai nevaikštinėja po įvairias institucijas, neturi organizuoti daugkartinių susitikimų ar pakartotinai aiškinti savo situaciją. Vieno langelio klientų aptarnavimas turi būti prieinamas, paprastas ir asmeniškai pritaikytas [10, 11].



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

5 pav. Vieno kontakto konceptualus modelis (apibendrintas)

5 paveiksle parodyta grafinė konceptualaus modelio procedūros išraiška. Paslauga, teikiama vieno langelio principu, užsakoma viešojo administravimo institucijose (VAI) norimu būdu (internetu, faksu, telefonu ar apsilankant viešojoje įstaigoje). Toliau paslaugos procedūros etapai vykdomi prisilaikant formalus aprašymo; sekant grafo lankais, paslaugos teikimo procedūra nuosekliai perduodama iš anksto numatytiems specializuotiems struktūriniams viešojo administravimo institucijos padaliniais. Galiausiai paslaugos rezultatas pateikiamas gavėjui jam norimu būdu.

Remiantis aukščiau išanalizuota medžiaga galime teigti, kad šiuo metu pagrindinis informacinės visuomenės plėtros siekiamas tikslas yra modernizuoti valstybės valdymą, panaudojant informacines technologijas. Tai reiškia elektroninės valdžios ir e. Demokratijos plėtojimą, sudarant realias galimybes gyventojams patogiu būdu gauti reikiamą informaciją ir viešąsias paslaugas iš valstybės institucijų ir tuo pačiu įgyvendinant “vieno langelio” principą.

Pasinaudodama esama situacija, šiame darbe pasiūlysiu modelį, kurį pritaikius viešosioms paslaugoms būtų įgyvendintas viešųjų paslaugų teikimas “vieno langelio” principu. Todėl kaip pavyzdį siekiant aiškiau apibrėžti modelį, pasirinkau konkrečią viešąją socialinę paslaugą (Motinystės pašalpa).

Šiuo metu Lietuvoje geriausiu laikomas viešųjų paslaugų teikimo „vieno langelio“ principo pavyzdys yra sukurtas Vilniaus miesto savivaldybėje. Remiantis šiuo modeliu ir Vilniaus miesto savivaldybės sukaupta patirtimi, yra siekiama įgyvendinti viešųjų paslaugų teikimo „vieno langelio“ principu modelį visose Lietuvos savivaldybėse ir kitose viešosiose įstaigose.

1.6. Vilniaus miesto savivaldybės „vieno langelio“ principo pavyzdys

„Vieno kontakto“ („vieno langelio“) principo taikymas, aptarnaujant Vilniaus miesto savivaldybės interesantus, pripažintas vienu geriausių gerosios patirties pavyzdžiu Lietuvoje. Sostinės Savivaldybės klientų aptarnavimo sistemą taip įvertino Vidaus reikalų ministerijos komisija, kurios paskelbtoje gerosios patirties pavyzdžių konkurso atrankoje dalyvavo 27 valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, pateikusios komisijai vertinimui 33 projektus [12].

„Vieno kontakto“ principas Vilniaus miesto savivaldybėje pradėjo veikti 2005 metais. Šiuo projektu buvo siekiama: „Sukurti veiksmingą paslaugų kokybės vadybos sistemą, apimančią visas valdymo bei veiklos sritis, didinti viešojo administravimo sprendimų priėmimo efektyvumą ir skaidrumą, visus procesus Savivaldybėje sutvarkant taip, kad jų rezultatas būtų kuo geresnis, o galutinis produktas nepriekaištingai tenkintų interesantų poreikius, gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir tarnautojams, rengiantiems ir priimantiems sprendimus, užkirsti kelią tiesiogiai kontaktuoti su interesantais, kad būtų išvengta korupcijos užuomazgų ar darbuotojo – paslaugos vykdytojo piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi“, (Sigitas Bargaila, 2005).

Šiems tikslas pasiekti buvo sukurta informacinė kompiuterinė dokumentų valdymo sistema „@vilys“, parengtas paslaugų kompiuterinis modulis: paslaugos aprašomos ir perkeliamos į kompiuterinę „@vilio“ sistemą.

Veikia elektroninių paslaugų sistema vidiniams vartotojams: paslaugų sąrašas, metrika, registravimas. Savivaldybė turi ryšį su Registrų duomenų baze, kurios pagalba yra gaunami visi asmens duomenys apie sistemos vartotojus, jei jie yra užregistruoti Vilniaus mieste. Šio ryšio palaikymas kainuoja 100,000 Lt/ metus. Jei asmuo yra registruotas ne Vilniuje, jo duomenys suvedami fiziniu būdu.

Asmuo, norėdamas užsisakyti Savivaldybės teikiamą paslauga, privalo autentifikuotis per vieną iš žemiau nurodytų bankinių sistemų:

- AB bankas „Hansabankas“
- AB SEB bankas
- AB „Sampo“ bankas

- AB DnB NORD bankas
- AB PAREX bankas
- AB “Ūkio bankas”
- AB Medicinos bankas
- Skaitmeninio sertifikavimo centras [12]

Ateityje bus siekiama vartotojų autorizavimui įgyvendinti elektroninį parašą, kuris šiuo metu veikia tik sertifikavimo centre, registrų centre ir VRM.

Paslaugos vykdymo kelias nėra išgrynintas. Kiekvienos paslaugos kelias yra skirtingas. Yra siekiama atsisakyti perteklinių procesų. Kelias yra trumpinamas, siekiama panašias paslaugas apjungti į vieną, kad būtų kuo mažiau perteklinių paslaugų ir jų procesų. Už paslaugų sujungimą į vieną ir perteklinių procesų naikinimą yra atsakingas Procesų valdymo skyrius.

1.6.1. Elektroninių paslaugų @vilio sistemoje modelis

Valdymo sistemų linija „Avilys sukurta“ **Sintagmos**.

Dokumentų valdymo sistemų linija „Avilys“ (@vilys) skirta vidutinėms ir didelėms verslo bei viešojo sektoriaus organizacijoms. Ji pakeitė iki šiol šalies rinkoje gerai žinomą „DoRe Plus“ dokumentų valdymo sistemą. Produktų liniją „Avilys“ sudaro 4 informacijos valdymo sistemos – „Avilys“ dokumentams registruoti, „Avilys“ dokumentams rengti, „Avilys“ dokumentams bei paslaugoms ir „Avilys“ turiniui archyvuoti. Atskirose „Avilio“ sistemose naudojami įrankiai – *IBM Lotus Notes, IBM Document Manager, IBM DB2 Content Manager* – yra papildyti galimybėmis joms naudoti atvirojo kodo (*Open Source*) programinę įrangą bei paplitusias duomenų bazių valdymo sistemas tokias, kaip *Oracle* ir kitas. Atskiri linijos „Avilys“ sprendimai yra naudojami Ignalinos AE, Lietuvos banke, Vilniaus miesto ir daugelyje kitų Lietuvos savivaldybių, beveik visose apskričių viršininkų administracijose, LR susisiekimo ministerijoje ir jai pavaldžiose įstaigose, LR teisingumo ministerijoje, LR krašto apsaugos ministerijoje, LR užsienio reikalų ministerijoje bei tokiose įmonėse kaip AB „Kauno energija“, AB „Malsena“, AB „Ortopedijos technika“ [13].

1.6.2. Projekto pritaikomumas

Sukurtas „vieno kontakto“ principu veikiantis modelis Vilniaus miesto savivaldybėje gali būti pritaikytas visose organizacijose ir įstaigose, organizuojančiose interesantų priėmimą bei aptarnavimą.

Taip pat šis projektas:

- Leidžia nustatyti ir analizuoti opiausias miesto problemas
- Įgalina tiksliai paskirstyti interesantų srautus
- Užtikrina visų gaunamų ir siunčiamų dokumentų registraciją kompiuterinėse laikmenose (Savivaldybėje vidutiniškai per dieną apskaitomas 991 dokumentas) (lyginant 2004 ir 2005 metus – 2,3 karto padidėjo gautų ir registruotų dokumentų srautas, 2 procentais sumažėjo neįvykdytų užduočių skaičius)
- Leidžia interesantus aptarnauti „vieno kontakto“ principu, užtikrinti interesantų aptarnavimo bei paslaugų teikimo procesų skaidrumą, atsieti intereso aptarnavimo procedūrą nuo kontakto su darbuotoju ar valstybės tarnautoju, sprendžiančiu intereso klausimą iš esmės
 - Sudaro galimybę analizuoti interesantų aptarnavimo procesų tikslingumą ir atsisakyti tarpinių ar dubliuojančių procedūrų (derinimo, svarstymo, vizavimo, kt.)
 - Užtikrina vienodų reikalavimų taikymą visoms aptarnaujamų asmenų grupėms
 - Sudaro galimybes įvertinti interesantų aptarnaujančių darbuotojų darbo efektyvumą
 - Leidžia kontroliuoti paslaugų vykdytojų darbo kokybę ir paslaugų atitikimą teisės aktuose nustatytais terminais
- Sudaro galimybę taikyti skatinamąsias priemones tiems paslaugų atlikėjams, kurie laiku ir kokybiškai teikia priskirtas paslaugas, objektyviai vertinant darbuotojo vykdomas funkcijas
- Plečia elektroninių paslaugų spektrą:
 - Sudaro galimybę interesantui savarankiškai registruotis priėmimui pas Savivaldybės darbuotojus
 - Interesantams suteikiamos priemonės internetu savarankiškai kontroliuoti paslaugų atlikimo kokybę ir terminus [14].

1.6.3. Kliūtys, iškilusios įgyvendinant projektą

Įvairių viešų registrų ribotas panaudojimas atliekant numatytas funkcijas ir teikiant paslaugas. Sujungus įvairius registrus būtų galimybė gauti reikiamą informaciją apie paslaugos gavėją, reikalingą paslaugos vykdymui. Taip būtų atsisakoma popierinės dokumentacijos (šiuo metu Vilniaus miesto savivaldybėje įvyksta 7000 vienetų dokumentų apsikeitimas per vieną darbo dieną), o paslaugos gavėjui nereikėtų vaikščioti po įvairias įstaigas, norint susirinkti reikiamus dokumentus.

Didesnės dalies pažymų fizinį pateikimą reglamentuoja aukštesnio nei savivaldos lygmens teisės aktai. Vadovaudamiesi jais Vilniaus miesto savivaldybė privalo gauti kai kurių pažymų originalus. Šiuo metu yra imtasi žingsnių ir veiksnių šią situaciją spręsti, LRV ir LRV vieno langelio įgyvendinimo darbo grupė informuota apie reikiamus teisės aktų pakeitimus (iš principo užtenka visuose įrašyti formuluotę, kad savivaldybė (ar kita valstybinė įstaiga) gali nereikalauti dokumentų originalo jei ji turi galimybes jį gauti tiesiogiai iš informacijos turėtojų elektroninėmis priemonėmis. T.y. trūksta vieno langelio esminio principo įkėlimo į savivaldybės funkcijas reglamentuojančius teisės aktus)

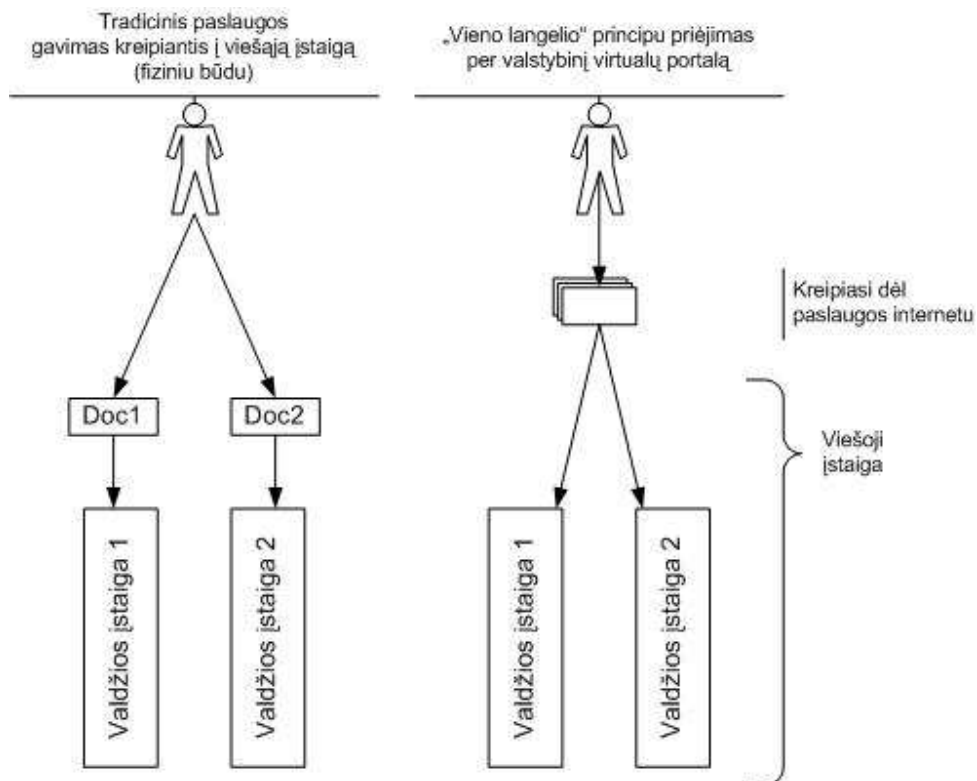
Kita kliūtis pilnai įgyvendinti „vieno langelio“ principą viešųjų paslaugų teikimui yra „Sodros“ nenoras bendradarbiauti. Šiuo metu vyksta derybos dėl šio klausimo išsprendimo.

1.7. „Vieno langelio“ principo vyriausybės sistema (One-Stop Government) ir jos reikalavimai

Siekiant išsiaiškinti „vieno langelio“ principo panaudojimą užsienio šalyse, buvo išnaginėta keletas šaltinių, susijusių su elektroninės vyriausybės plėtojimo tikslais, siekiant įgyvendinti „vieno langelio“ principą paslaugų teikimui. Europos sąjungos iniciatyva buvo sukurtas „OneStopGov“ projektas, kurio tikslas, panaudojant informacines ir ryšių technologijas, sukurti viešųjų paslaugų, teikiamų „vieno langelio“ principu veikiančią vyriausybę, paremtą viešųjų įstaigų portalų sujungimo idėja. Ši koncepcija apima elektroninį „vieno langelio“ principo panaudojimą visuose lygiuose (Europinis, valstybinis, regioninis ir vietinis). Nagrinėjamas modelis jau yra pritaikytas Austrijos, Prancūzijos, Graikijos ir Portugalijos šalyse teikti viešąsias elektronines paslaugas.

Elektroninė „vieno langelio“ principu veikianti vyriausybė remiasi viešųjų paslaugų integracija. Ji leidžia piliečiams, verslui ir valdžios institucijoms turėti 24 valandų prieinamą prie viešųjų paslaugų iš namų, ofisų ir netgi keliaujant, naudojant įvairius įrengimus. Ši koncepcija reikalauja, kad visos viešosios įstaigos būtų tarpusavyje sujungtos ir kad piliečiams būtų galimybė gauti paslaugą viename taške, net jei šios paslaugos yra teikiamos skirtinguose departamentuose ar institucijose. „Vieno langelio“ principo pritaikymas vyriausybėje reikalauja viešojo sektoriaus procesų reinžinerijos į

elektronines viešąsias paslaugas. Tam reikia sukurti struktūrą, kuri palaiko integruotą elektroninių viešųjų paslaugų modeliavimą ir sinchronizaciją su technine plėtra [25].

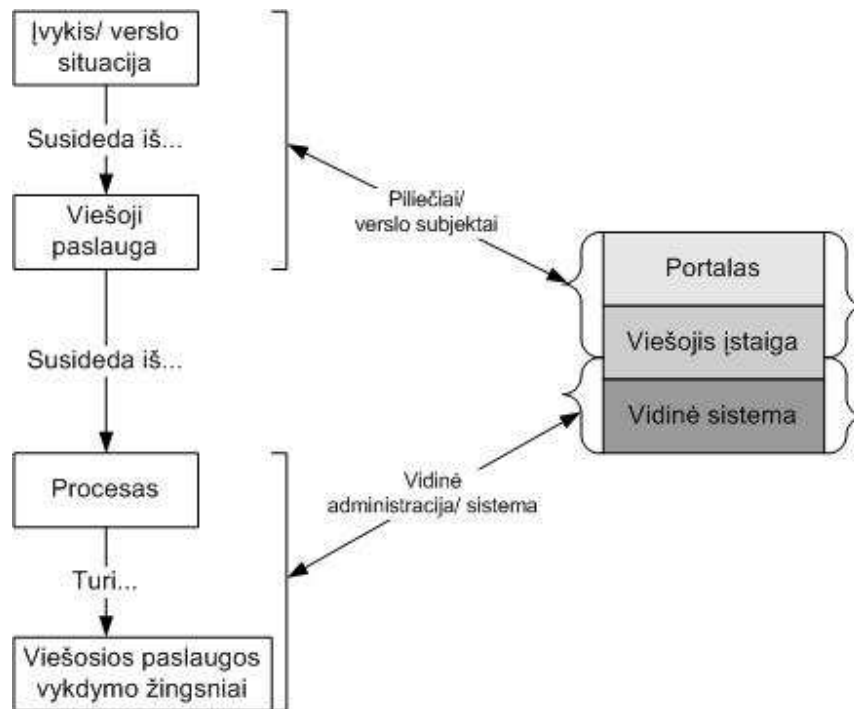


Šaltinis: sudaryta autoriaus pagal WIMMER, M., TAMBOURIS, E. (2002) Online one-stop Government, p. 3.

6 pav. Elektroninė „vieno langelio“ principu veikianti vyriausybė: viešųjų paslaugų gavimas per centrinį virtualų portalą

Šiame paveiksle atvaizduotas elektroninių paslaugų, teikiamų „vieno langelio“ principu modelis remiantis „OneStopGov“ projektu siekiamais tikslais. Kairėje paveikslo pusėje pavaizduota situacija, kuomet paslaugos užsakovas, norėdamas gauti paslaugą, turi kreiptis į kelias įstaigas fiziniu būdu. Dešinėje pusėje atvaizduotas tikslo modelis, kuomet paslaugos užsakovas per internetą gali gauti visas paslaugas Europos, šalies, regiono lygmenyse.

Gyvenimo įvykiai ir verslo situacijos reikalauja elektroninių viešųjų paslaugų struktūrizavimo vartotojų atžvilgiu. Paveiksle yra nagrinėjami gyvenimo įvykiai, viešosios paslaugos ir procesai.



Šaltinis: sudaryta autoriaus pagal WIMMER, M., TAMBOURIS, E. (2002) Online one-stop Government, p. 5.

7 pav. Nuo gyvenimo įvykių ir verslo situacijų iki procesų: ieškojimas tinkamo susiejimo

Kairė paveikslė pusė atvaizduoja įvairių paslaugos reiškinų ryšius.

Įvykis apibūdina gyvenimiškas žmonių situacijas, kuomet yra reikalaujama viešųjų paslaugų. Jie gali būti struktūrizuoti pagal specifinius aspektus, atsižvelgiant į gyventojų grupes (pvz. gimimas, mokykla, vestuvės, gyvenamoji vieta ir pan.). *Verslo situacijos* susieja kompanijų ir gyventojų problemas, tokias kaip mokesčiai, statybos leidimai, įdarbinimas ir t.t [25].

Šie įvykiai reikalauja visos informacijos ir viešųjų paslaugų apimančio semantinio turinio, kad palengvintų šios informacijos paiešką visame „vieno langelio“ principu veikiančiame vyriausybės portale [25].

Viešosios paslaugos yra konkretūs produktai ir paslaugos, kurių siekia gyventojai ar verslo subjektai. Kiekviena paslauga turi savo vykdymo *procesą*, už kurį yra atsakinga vidinės sistemos darbuotojai ir pati sistema. Čia atsispindi viešosios įstaigos funkcionalumas, atsakomybės ir pačios paslaugos srities įvertinimas (ekspertizė) [25].

Viešosios paslaugos atspindi išorinį (orientuotą į vartotoją) požiūrį, o paslaugos vykdymo procesas remiasi viešosios institucijos vidiniu požiūriu [25].

Paslaugos vykdymo procesas susideda iš kelių žingsnių, kurie apibūdina atskirą užduotį procese. Keli elektroninės paslaugos vykdymo žingsniai gali būti atliekami išoriniame ofise. Šiame ofise gali būti atliekamos pradinės paslaugos, tokios kaip vartotojo identifikavimas, sumokėjimas už paslaugą ir pan [25].

Šiame modelyje yra akcentuojama paslaugos vykdymo/ teikimo procedūros pasiskirstymo tarp skirtingų objektų svarba. Valdžios institucijos turi pateikti visą informaciją, susietą su gyvenimo įvykiais patogiu, suprantamu ir visiems gyventojams bei verslo subjektams prieinamu būdu. Už patį paslaugos vykdymo procesą yra atsakinga viešoji institucija, kuriai priklauso viešoji paslauga. Pagal išnagrinėtą „OneStopGov“ modelį, visos viešosios institucijos, teikiančios viešąsias paslaugas yra sujungtos į vieną bendrą sistemą, priklausančią vyriausybei, tuomet už informacijos pateikimą ir paslaugų įvykdymą yra atsakinga vyriausybė.

1.8. Paslaugų informacinės sistemos architektūra (SOA)

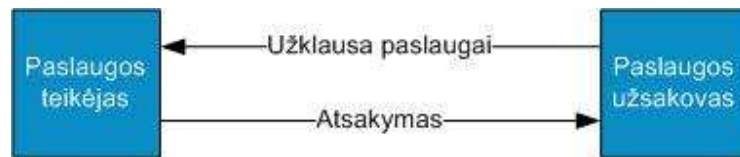
Siekdama sukurti realų pritaikomumą viešųjų paslaugų, teikiamų „vieno langelio“ principu modelį, kaip pagrindą, kuriuo remsiuos taikydama konkrečią paslaugą, pasirinkau duomenų srautų diagramą ir valdomų procesų modelį. Šio modelio aprašymas ir paaiškinimas plačiau pateiktas antrame skyriuje ([žr. Proceso organizavimo „vieno langelio“ principu modelis](#)). Norėdama gauti kompiuterizuotą modelį, panagrinėsiu paslaugų informacinės sistemos architektūrą.

Paslaugų informacinių sistemų analizei pasirinkau architektūrą SOA (Service – oriented architecture).

Paslaugų architektūra (SOA) tai kompiuterinės sistemos architektūrinis stilius, skirtas verslo procesų, sudarytų iš paslaugų, sukūrimui. SOA taip pat nustato ir paruošia IT infrastruktūrą, kad leistų skirtingoms aplikacijoms apsikeisti duomenimis ir dalyvauti verslo procesuose. Šios funkcijos yra laisvai suporuotos su operacinėmis sistemomis ir programavimo kalbomis, priklausančiomis taikomajai programai. SOA atskiria funkcijas į individualius vienetus (paslaugas), kurie gali būti paskirstyti tinkle ir gali būti sujungti ir pakartotinai panaudoti norint sukurti pritaikomumą verslui. Paslaugos susisiečia viena su kita perduodamos duomenis iš vienos paslaugos į kitą ar suderinant veiklą tarp dviejų ar daugiau paslaugų. SOA idėja dažniausiai yra apibrėžiama kaip pristatymas ir besivystanti iš senesnių paskirstyto apdorojimo koncepcijų ir modulinio programavimo [15].

SOA architektūra yra paslaugų rinkinys. Šios paslaugos bendrauja viena su kita. Į šį bendravimą įeina arba paprastas duomenų perdavimas arba kelias ar daugiau paslaugas, koordinuojančias tam tikrą veiksmą [16].

SOA nustato kaip dvi kompiuterinės esybės, tokios kaip programos, sąveikauja taip, kad leistų vienai esybei atlikti darbo dalį kitos esybės naudai. Paslaugų sąveikavimas yra apibrėžiamas panaudojant atvaizdavimo kalbą. Kiekviena sąveika yra savarankiška ir laisvai sujungta taip, kad kiekviena sąveika būna nepriklausoma nuo bet kokios sąveikos [17].



Šaltinis: sudaryta autoriaus pagal Service – oriented architecture (SOA definition), 2000-2008.

8 pav. SOA architektūros esmė

6 paveiksle pavaizduotas paslaugos užsakovas (dešinėje), siunčiantis paslaugos prašymo žinutę paslaugos teikėjui (kairėje). Paslaugos teikėjas persiunčia atsakymo žinutę paslaugos užsakovui. Užklauskos ir vėliau einančio atsakymo ryšiai yra nustatomi abiem, paslaugos užsakovui ir teikėjui suprantamu būdu [16].

SOA standartai: BPEL, BPEL4People, SCA, SOAP, WS-Addressing, WSDL, WS-I, WSIF, WS-Security, Xpath, Wquery, WSLT [17].

1.9. Analitinio skyriaus išvados

Buvo ištirta, kad siekiant įgyvendinti informacinės visuomenės planą panaudojant informacines technologijas siekiama plėtoti elektroninę valdžią ir e. demokratiją, kurios suteiktų gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybinės valdžios ir valdymo institucijų informaciją, teikti pasiūlymus ir dalyvauti priimant sprendimus. Tam reikia parengti tinkamą teisinę bazę, reglamentuojančią informatikos ir telekomunikacijų veiklą, oficialios informacijos formavimą ir tvarkymą. Skatinti fizinių ir juridinių asmenų bendravimą elektroninėmis priemonėmis su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis. Taip pat didinti viešųjų paslaugų prieinamumą elektroninėmis priemonėmis ir sukurti “vieno langelio” principą joms teikti.

Vienas iš jau realizuotų informacinės visuomenės siekiamų tikslų pavyzdys yra 2004 metais Vyriausybės užsakymu sukurta viešųjų paslaugų teikimo sistema “Valdžios elektroniniai vartai” ([žr. 1 paveikslas](#)). Šio projekto tikslas – sujungti visas Lietuvos valstybės institucijas ir įstaigas į vieningą oficialios informacijos tvarkymo sistemą ir taip sudaryti galimybes lengviau ir greičiau gauti informaciją, susijusią su valstybės institucijų ir įstaigų veikla, bei internetu teikti viešojo administravimo paslaugas.

Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užsakymu 2007 m. Spalio–lapkričio mėnesiais buvo atlikta viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė. Buvo išnagrinėtos 26 viešosios paslaugos, skirtos piliečiams ir 16 – verslui. Vertinant visų viešųjų paslaugų brandos rodiklius galima teigti, kad didelė dalis viešųjų paslaugų vis dar nėra teikiamos maksimaliu galimu perkėlimo į elektroninę terpę lygiu. Viešosios paslaugos verslui yra perkeliamos sparčiau nei viešosios paslaugos gyventojams.

Vilniaus miesto savivaldybės įgyvendintas „vieno langelio“ principo pavyzdys laikomas vienu geriausiu „vieno langelio“ principo realizacijos pavyzdžių ne tik Lietuvoje, bet ir Europoje. Šiuo modeliu buvo įgalinta tiksliai paskirstyti interesantų srautus, užtikrinti interesantų aptarnavimo bei paslaugų teikimo procesų skaidrumą, atsieti interesanto aptarnavimo procedūrą nuo kontakto su darbuotoju ar valstybės tarnautoju. Išnagrinėjus šį pavyzdį paaiškėjo, kad vis dar nėra išgryninti nauji paslaugų procesai (vyksta perteklinių ryšių naikinimas ir bandoma susieti panašias paslaugas į vieną), taip pat nesutvarkyta teisinė bazė, nurodanti pateikti kai kurių dokumentų originalus (nepilnas „vieno langelio“ principo veikimas). Kita problema – nesujungtos visos reikalingos viešųjų įstaigų duomenų bazės.

Buvo išanalizuotas Europos sąjungos iniciatyva sukurtas „OneStopGov“ projektas, kuris remiasi visų viešųjų įstaigų portalų integracija, kad gyventojai ir verslo subjektai galėtų gauti visą informaciją ir viešąsias paslaugas vienoje vietoje. Šis modelis jau yra naudojamas Austrijoje, Prancūzijoje, Graikijoje ir Portugalijoje.

Paslaugų informacinių sistemų analizei buvo pasirinkta SOA (Service – oriented architecture) architektūra. Paslaugų architektūra (SOA) tai kompiuterinės sistemos architektūrinis stilius, skirtas verslo procesų, sudarytų iš paslaugų, sukūrimui. Jos veikimo pagrindas – tai apsikeitimas paslaugomis tarp paslaugos užsakovo ir teikėjo.

2. PROCESO ORGANIZAVIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU METODAS

Proceso organizavimo skyriuje yra išsamiai aprašytas pasirinktas metodas viešųjų paslaugų teikiamų „vieno langelio“ principu problemai spręsti. Tam pasirinkau duomenų srautų diagramą (DFD), kuria remiantis yra siekiama sukurti viešųjų paslaugų teikiamų „vieno langelio“ principu reinžinerijos modelį.

Pagal šio modelio formalias taisykles yra sudaryta metodika spręsti viešųjų paslaugų teikimo „vieno langelio“ principu problemą.

Taip pat pilnam modelio atskleidimui, išanalizuota konkreti viešoji socialinė paslauga („Motinystės pašalpa“), kuriai pritaikius valdomų procesų modelį, buvo suformuotas tvarkingas „vieno langelio“ principu veikiančios paslaugos procesas.

2.1. Valdomų procesų modeliavimas, panaudojant duomenų srautų diagramas

Pradžioje apžvelgsiu valdomų procesų modelio suformavimo taisykles. Šios taisyklės vėliau bus pritaikytos nagrinėjamam pavyzdžiui – konkrečiai paslaugai (Motinystės pašalpa).

Klasikiniu tapęs terminas „Data Flow Diagrams“ (DFD) į lietuvių kalbą verčiamas „duomenų srautų diagramos“. Jos skirtos funkciniam modeliui apibrėžti, t.y. sistemos funkcijoms (procesams) vaizduoti [18, 19].




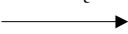
Procesai detalizuojami kiekvienas atskirai, taip suformuojama DFD hierarchija.

DFD sudarymą ir pertvarkymą galima susisteminti, įvedus formalius procesų tarpusavio ryšių reikalavimus. Šie reikalavimai grindžiami „valdomo proceso“ supratimu, kuris reikalauja grįžtamojo ryšio kontūro, siejančio atskiras valdomojo proceso komponentes, suformavimo [18, 19].

Žemiau yra pateikta duomenų srautų diagramų (DFD) sudarymo technologija, kuri sudarant DFD naudoja formalią valdomų procesų struktūrą – elementarų valdymo ciklą (EVC).

1 lentelė

Sutartiniai DFD ženklai

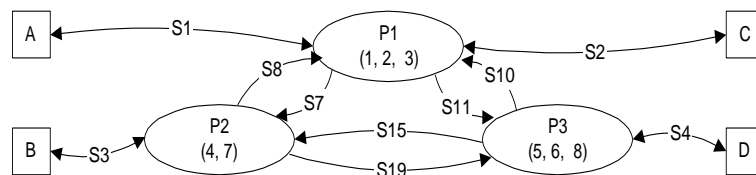
Procesas (<i>process</i>) 	Procesas transformuoja, perdirba duomenis.
Duomenų saugykla (<i>data store</i>) 	Tai pasyvus duomenų saugotojas, neatliekantis jokių duomenų transformacijų.
Išorinis objektas (<i>actor</i>) 	Išoriniai objektai tiekia sistemai reikiamą informaciją ir naudoja ją.
Duomenų srautas (<i>data flow</i>) 	Tai duomenys, perduodami tarp procesų, arba tarp procesų ir duomenų saugyklų.

Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

Struktūrinėje informacijos sistemų (IS) kūrimo technologijoje pirmiausiai yra sudaromas kompiuterizuojamos paslaugos funkcinis modelis. Funkcinis modelis aprašo duomenų transformacijas sistemoje. Jį sudaro duomenų srautų diagramų visuma, suskirstyta į hierarchijos lygius: aukščiausias, nulinis, pirmas ir t.t. Duomenų srautai ir procesai būtinai turi savo pavadinimus (identifikatorius) [18].

2.1.1. Valdomieji procesai abstrakčioje organizacijoje

Metodo esmę galima atskleisti, nagrinėdami konkrečią paslaugą. Paslaugos procesus aprašo tradicinė, empiriškai sudaryta DFD (žr. 9 paveiklas). Joje atvaizduoti pagrindiniai procesai, reikalingi paslaugos įvykdymui.

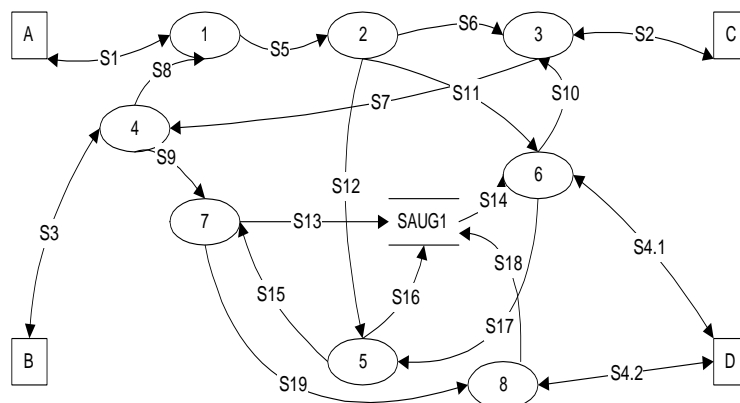


Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

9 pav. Organizacijos “0” lygio DFD

Diagramos elementai: duomenų srautai S1, S2, S3, S4; išoriniai objektai A, B, C, D; procesai P1, P2, P3. Skliausteliuose pateikti procesų P1, P2, P3 subprocesai, kurie atsiranda žemesniame hierarchijos lygyje. Paprastai DFD šie žemesnio lygio procesai nenurodomi, tačiau čia jie reikalingi metodo esmei atskleisti [18].

Detalizavus procesus (P1, P2 ir P3) yra sudaroma “1” lygio DFD. Šiame pavyzdyje atsiranda naujas elementas “saugykla” – SAUG1.



Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

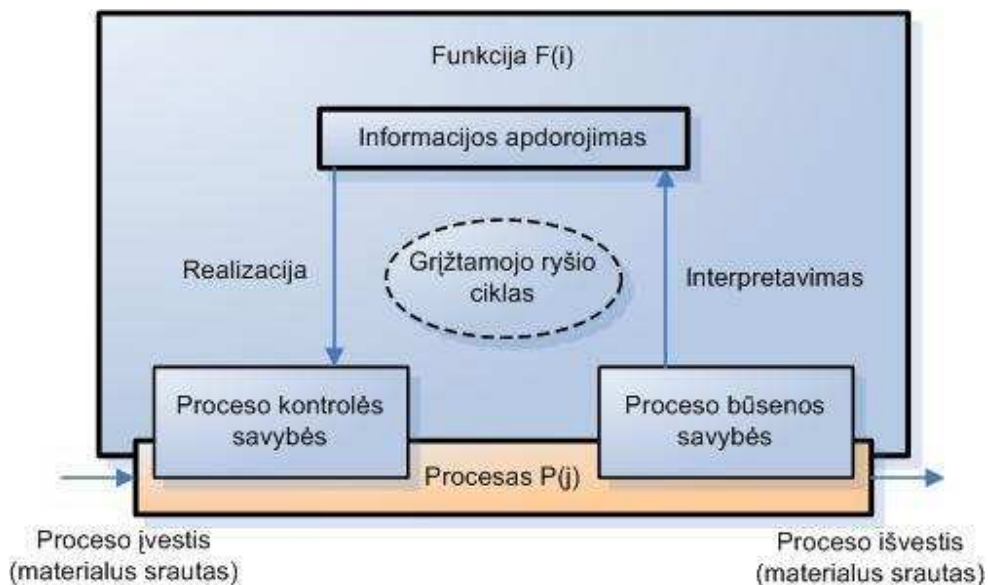
10 pav. Organizacijos “1” lygio DFD

Paslaugos „1“ lygio DFD yra atvaizduotos reikalingos funkcijos paslaugos įvykdymui. Tai nesutvarkytas paslaugos procesų modelis, nusakantis esamą situaciją. Toks paslaugos vykdymo kelias yra sunkiai suprantamas ir dažnai turi savyje perteklinių (nereikalingų) procesų, kuriuos galima sutvarkyti, pasitarus su probleminės srities ekspertu. Siekiant sutvarkyti šiuos procesus, t.y. susisteminti visas paslaugos vykdymo funkcijas arba sutrumpinti paslaugos vykdymo kelią, reikia išskirti valdomų procesų komponentes, kurios turi sudaryti grįžtamojo ryšio kontūrus. Tai atliekama pasitarus su probleminės srities ekspertu, o jei nepavyksta išskirti valdomų procesų, tuomet „1“ lygio DFD yra detalizuojama iki žemesnio lygio.

2.1.2. EVC supratimas

EVC (*Elementarus valdymo ciklas*) yra *procesų ir funkcijų sąveikos* formalizuotas aprašymas – kaip du pagrindiniai valdymo komponentai.

Valdymo modelio pagrindinių elementų *proceso ir funkcijos sąsaja* įgauna valdymo proceso formą (žr 11 paveikslas). Ji yra apibrėžiama kaip *gryžtamojo ryšio ciklas* tarp *Proceso P(j)* ir *Funkcijos F(i)*.



Šaltinis: Sudaryta autoriaus, pagal GUDAS, S., SABALIAUSKAITĖ, G. (1998) Valdomų procesų modeliavimas, panaudojant duomenų srautų diagramas, p. 79-82.

11 pav. Formalizuotas elementaraus valdymo ciklo (EVC) modelis

Funkcija F(i) yra sudaryta iš privalomų elementų: *Informacijos apdorojimo* funkcijos ir duomenų perdavimo funkcijų (interpretavimas ir realizavimas) tarp jų [19].

EVC gryžtamojo ryšio ciklas sudarytas iš dviejų elementų: **Interpretavimas** – duomenų srauto perdavimui (*Proceso būsenos savybės*), nukreiptam iš *Proceso* į *Informacijos apdorojimo* veiklą; ir **Realizacija** – duomenų srauto perdavimui (*Proceso kontrolės savybės*) iš *Informacijos apdorojimo* į *Procesą Pj* [19].

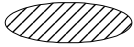


2.1.3. Valdomų procesų identifikavimas paslaugos vykdymo procese

Valdomo proceso komponentų suradimas yra probleminės srities analizės uždavinys. Tai, kurie duomenų srautai ir procesai sudaro atskirai valdomą veiklos dalį (valdomą procesą), priklauso tik nuo tiriamos organizacijos savybių (probleminės srities semantikos). Nėra formalių kriterijų, kurie

padėtų identifikuoti elementarius valdymo ciklus (EVC), analizuojant tik DFD esančią informaciją [18].

2 lentelė

Papildomi DFD žymėjimai


Bendras procesas 	Tai procesas, kuris dalyvauja dviejuose ar daugiau EVC. Tolimesniame etape, atskiriant EVC vieną nuo kito, šis procesas padalijamas į kelis procesus.
Bendra saugykla 	Tai saugykla, kuri dalyvauja daugiau nei viename EVC. Tolimesniame etape ji taip pat padalijama į kelias dalis.
EVC 	Brūkšninės linijos naudojamos apibrėžti elementus, sudarančius atskirai valdomus procesus (EVC1, EVC2, EVC3).

Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

Duomenų saugyklų suskaidymas yra logiškai ir praktiškai pagrįstas – saugyklos skaidomos, kad diagramoje atsiskirtų savarankiškai valdomi procesai. Tačiau tai nereiškia, kad duomenų bazėje šie duomenys būtinai turi būti saugomi atskiruose failuose [18].

3 lentelė

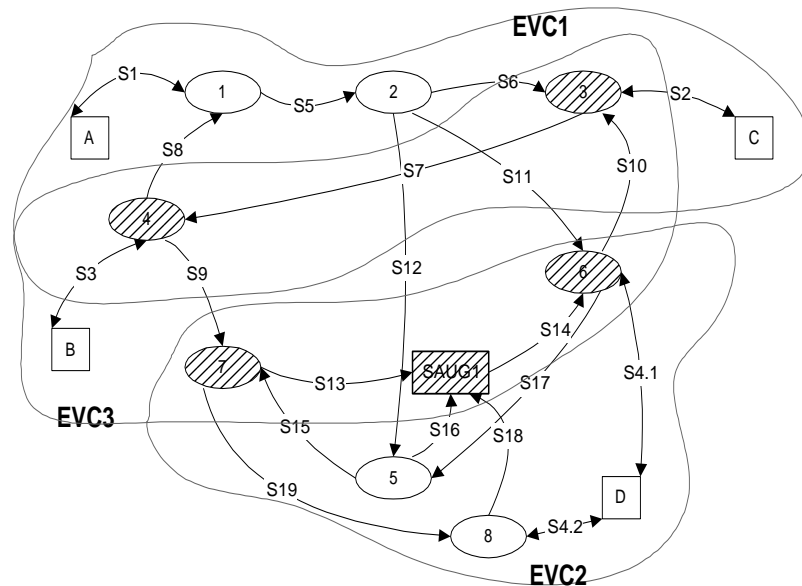
VPD papildomi ženklai

Ryšys tarp EVC 	Tai srautas, kuris neįeina nė į vieno valdomo proceso (EVC) sudėtį, o yra EVC tarpusavio ryšio srautas (duomenų mainų tarp EVC srautas).
--	--

Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

Diagrama, kurioje išskirti valdomi procesai, pavaizduota [12 paveiksle](#). Joje išsiskyrė trys valdomi procesai:

- EVC1, kuris sudaro tokį grįžtamojo ryšio kontūrą: A-1-2-3-C-3-4-1-A;
- EVC2, kuris sudaro tokį grįžtamojo ryšio kontūrą: D-6-5-SAUG1-7-8-D;
- EVC3, kuris sudaro tokį grįžtamojo ryšio kontūrą: B-4-7-SAUG1-6-3-4-B.

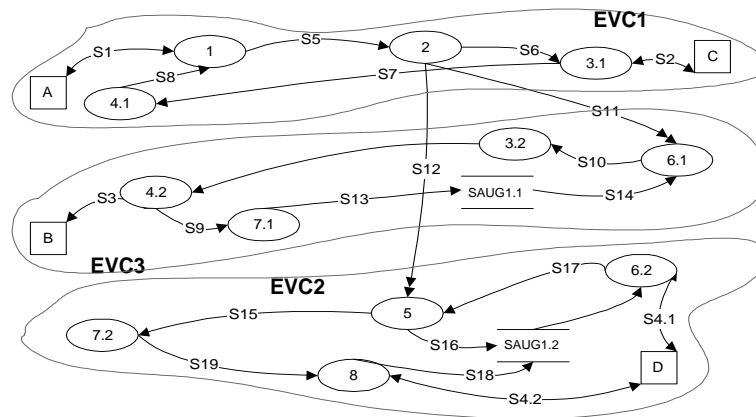


Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

12 pav. „1“ lygio DFD (kurioje yra trys EVC)

Panaudojus papildomus žymėjimus (2 lentelė), buvo perbraižyta „1“ lygio DFD su išskirtais EVC. Šioje diagramoje yra keletas procesų, patenkančių į kelis EVC, todėl kitame modelyje ([žr. 13 paveikslas](#)) yra atskiriami valdomi procesai vienas nuo kito ir panaikinami EVC „persidengimai“ t.y. tie procesai, kurie dalyvauja keliuose EVC (procesai 3, 4, 6, 7) ir saugykla (SAUG1) yra suskaidomi į kelis, priklausomai nuo to, į kelias EVC jie patenka, t.y. šie procesai yra panaudojami atskirai keliuose EVC. Tokiu būdu yra gaunama nauja diagrama, vadinama valdomų procesų diagrama (VPD).

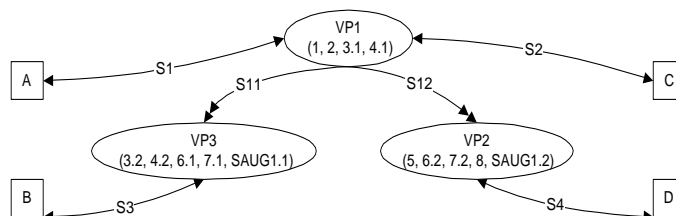
11 paveiksle pavaizduota valdomų procesų diagrama su atskirtais EVC, kurioje „persidengiantys“ procesai yra atskirai panaudoti kiekviename EVC, kuriam jie priklauso. Tam yra įvesti nauji jų pavadinimai (procesas 3 suskaidytas į procesus 3.1 ir 3.2; procesas 4 – į procesus 4.1 ir 4.2; procesas 6 – į procesus 6.1 ir 6.2; procesas 7 – į procesus 7.1 ir 7.2; o SAUG1 – į saugyklas SAUG 1.1 ir SAUG 1.2).



Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

13 pav. Valdomų procesų diagrama, kuri gauta atskyrus savarankiškus EVC “1” lygio DFD

Gautoje valdomų procesų diagramoje yra aiškiai pavaizduoti atsiskyrę EVC ir nauju žymėjimu pavaizduoti srautai tarp atskirų EVC. Pagal šią diagramą galima suformuoti „0“ lygio DFD. Visi procesai, priklausantys atskiriems valdomiems procesams yra vaizduojami kaip vienas valdomas procesas (VP), susidedantis iš procesų, nurodytų skliausteliuose.



Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

14 pav. Pertvarkyta “0” lygio DFD, koreguota pagal EVC sudėtį

Pertvarkytoje „0“ lygio DFD yra pavaizduoti valdomi procesai VP1, VP2 ir VP3, kurie yra sudaryti iš atitinkamų procesų:

- Valdomas procesas VP1 susideda iš šių procesų: 1, 2, 3.1, 4.1;
- Valdomas procesas VP2 susideda iš šių procesų: 3.2, 4.2, 6.1, 7.1, SAUG1.1;
- Valdomas procesas VP3 susideda iš šių procesų: 5, 6.2, 7.2, 8, SAUG1.2.

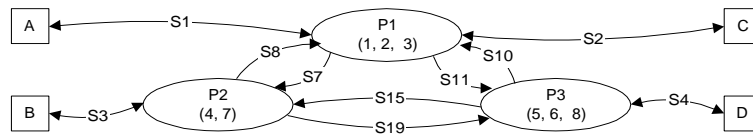
Tai yra sutvarkytas, korektiškas nagrinėjamo metodo požiūriu analizuojamo proceso modelis [18].

2.2. Valdomų procesų modelio pritaikymo viešųjų paslaugų reinžinerijai metodika

Panaudojant valdomų procesų modelį viešųjų paslaugų reinžinerijai (BPR), yra seikiama sukurti “vieno langelio” principu teikiamų viešųjų paslaugų modelį, tokiu būdu padidinant paslaugų teikimo procedūrų kokybę ir efektyvumą.

Remiantis aukščiau išnagrinėtu valdomų procesų modeliu bus sudaroma metodika, kaip panaudojant šį modelį ir pritaikius viešosioms paslaugoms iš esamo paslaugos proceso sukurti “vieno langelio” principu veikiančios paslaugos procesą. Tam reikia atlikti tokius žingsnius:

1. Išnagrinėti paslaugos vykdymo kelią ir reikalingus procesus. Taip yra sudaromas paslaugos “0” lygio DFD. Šiame modelyje yra atvaizduojami išoriniai objektai, dalyvaujantys paslaugos vykdymo procesuose ir tik pagrindiniai paslaugos vykdymo procesai (žr. 9 pav. Organizacijos “0” lygio DFD).

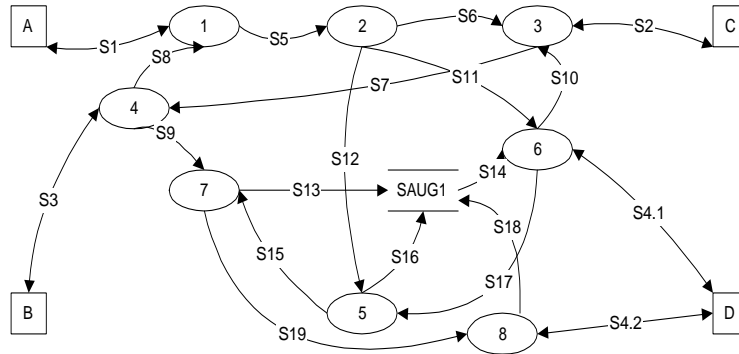


Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

9 pav. Organizacijos “0” lygio DFD

Modelyje pavaizduojami visi išoriniai objektai, dalyvaujantys paslaugos vykdymo procese ir pagrindiniai paslaugos vykdymo procesai (modelio pritaikymas konkrečiai paslaugai [žr. 15 paveikslas](#)).

2. Siekiant pavaizduoti visus procesus reikalingus paslaugos vykdymui, "0" lygio DFD yra išskleidžiama į smulkesnius procesus. Suformuojama „1“ lygio DFD, kuri parodo paslaugos esamą vykdymo kelią, susidedantį iš daugelio netvarkingų ir perteklinių procesų, kurie reikalauja susisteminimo (žr. 10 pav.).

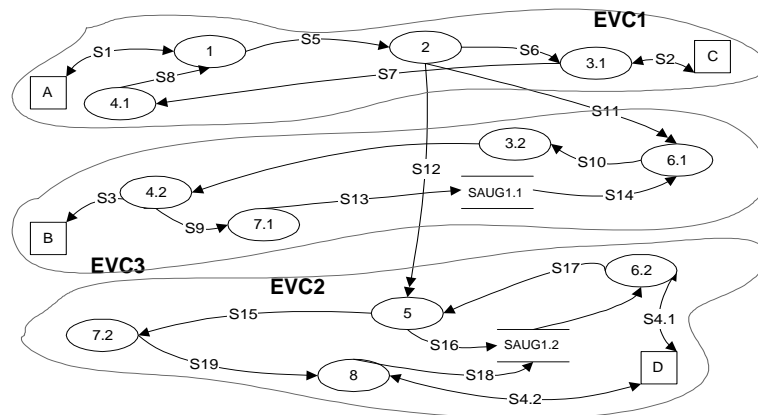


Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

10 pav. Organizacijos "1" lygio DFD

Šio modelio pritaikymas konkrečiai viešajai paslaugai, [žr. 14 paveikslas](#).

3. Remiantis „1“ lygio DFD galima sutvarkyti jos vykdymo procesus. Tam, pasitarus su probleminės srities ekspertu, reikia išskirti elementus, kurie kartu sudarytų tvarkingą ciklą. Ciklas vadinamas elementariu valdymo ciklu (EVC). Išskyrus EVC paslauga tampa aiškesnė, nes atsiskiria ciklo (EVC) komponentės ir atskiri objektai, priklausantys (vykdantys) šiuos procesus. „1“ lygio DFD su atskirtais EVC (žr. 13 pav.).

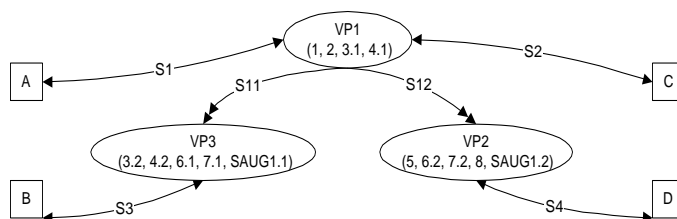


Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

13 pav. Valdomų procesų diagrama, kuri gauta atskyrus savarankiškus EVC "1" lygio DFD

Šioje diagramoje, panaudojant papildomus valdomo proceso modelio žymėjimus ir taisykles, saugyklos ir elementai, priklausantys keliems EVC turi būti išskaidyti, t.y. papildomai panaudoti keliems EVC (šio modelio pritaikymas konkrečiai paslaugai [žr. 16 paveikslas](#)).

4. Tuomet yra sudaroma pertvarkyta „0“ lygio DFD, koreguota pagal EVC sudėtį, t.y. procesai, patenkantys į vieną EVC yra atvaizduojami kaip vienas valdomas procesas (VP).



Šaltinis: GUDAS, S. (2002) Organizacijų veiklos modeliavimas

14 pav. Pertvarkyta “0” lygio DFD, koreguota pagal EVC sudėtį

Šie valdomi procesai (VP1, VP2 ir VP3) tarpusavyje keičiasi informacija, todėl pritaikius valdomų procesų modelį konkrečiai paslaugai tarp VP buvo įterpti nauji elementai – saugyklos, kuriose yra saugomi reikalingi paslaugos įvykdymui dokumentai ([žr. 18 paveikslas](#)).

Įvykdžius visus keturis žingsnius yra atliekama paslaugos proceso reinžinerija ir sukuriama paslauga, veikianti „vieno langelio“ principu. Šios metodikos praktiniam panaudojimui buvo pasirinkta konkreti viešoji paslauga.

2.3. Valdomų procesų modelio pritaikymas viešajai paslaugai

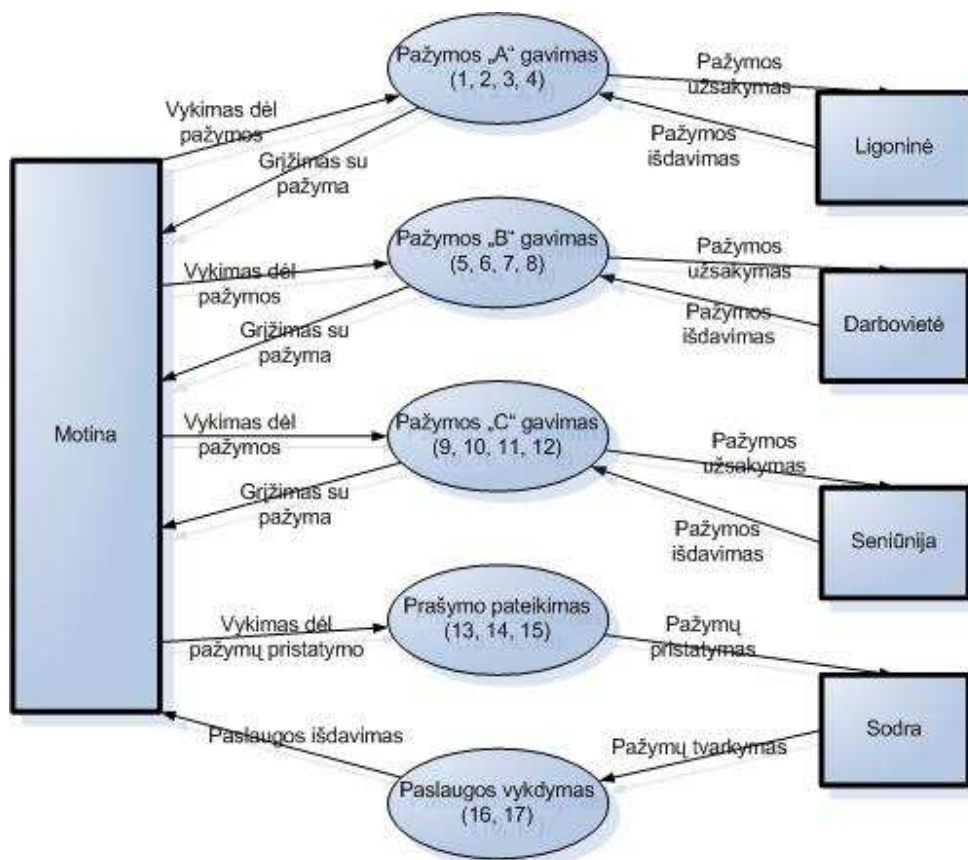
Valdomų procesų modelio pritaikymui, siekiant sukurti “vieno langelio” principu veikiančias paslaugas, buvo pasirinkta konkreti viešoji socialinė paslauga (“Motinystės pašalpa”), už kurios įvykdymą yra atsakinga Sodra. Tai pašalpa, skirta motinai nėštumo ir gimdymo atostogų metu.

Kreipiantis dėl motinystės pašalpos skyrimo apdraustojo pasirinktam Sodros teritoriniam skyriui reikia pateikti:

- prašymą skirti motinystės pašalpą (gali būti pildomas atėjus į „Sodros“ teritorinį skyrių arba parsisiunčiamas iš „Sodros“ interneto svetainės) ([žr. 2 Priedas](#));
- asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;
- nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimą, kurio antroji pusė turi būti užpildyta darbdavio (darbdavių);
- duomenis apie motinos asmeninę sąskaitą, į kurią bus pervedama motinystės pašalpa;
- pažymas iš darboviečių, patvirtinančias socialinio draudimo stažą;
- pažymą iš seniūnijos apie deklaruotą gyvenamąją vietą [[20](#)].

Motinystės pašalpa skiriama per 10 darbo dienų nuo prašymo skirti šią pašalpą su visais reikiamais dokumentais gavimo „Sodros“ teritoriniame skyriuje dienos ir per 5 darbo dienas pervedama į pareiškėjo asmeninę sąskaitą [[20](#)].

Žemiau pateiktas nagrinėjamos viešosios paslaugos“0” lygio DFD.



Šaltinis: sudaryta autoriaus

15 pav. Viešosios paslaugos modelis (“0” lygio DFD)

15 paveiksle pavaizduota nagrinėjamos paslaugos vykdymo procesas (dabartinė situacija). “0” lygio DFD modelį sudaro 5 išoriniai objektai: Motina, Ligoninė, Darbovietė ir “Sodra”. Šie objektai dalyvauja paslaugos vykdymo procese.

Taip pat modelyje ovalais pavaizduoti 5 apibendrinti procesai, reikalingi paslaugos įvykdymui: Pažymos “A” gavimas, Pažymos “B” gavimas, Pažymos “C” gavimas, Prašymo pateikimas ir paslaugos vykdymas. Šie procesai yra sudaryti iš subprocesų, išvardintų skliausteliuose. Subprocesai yra atvaizduojami “1” lygio DFD, detalizavus “0” lygio DFD ([žr. 16 paveikslas](#)).

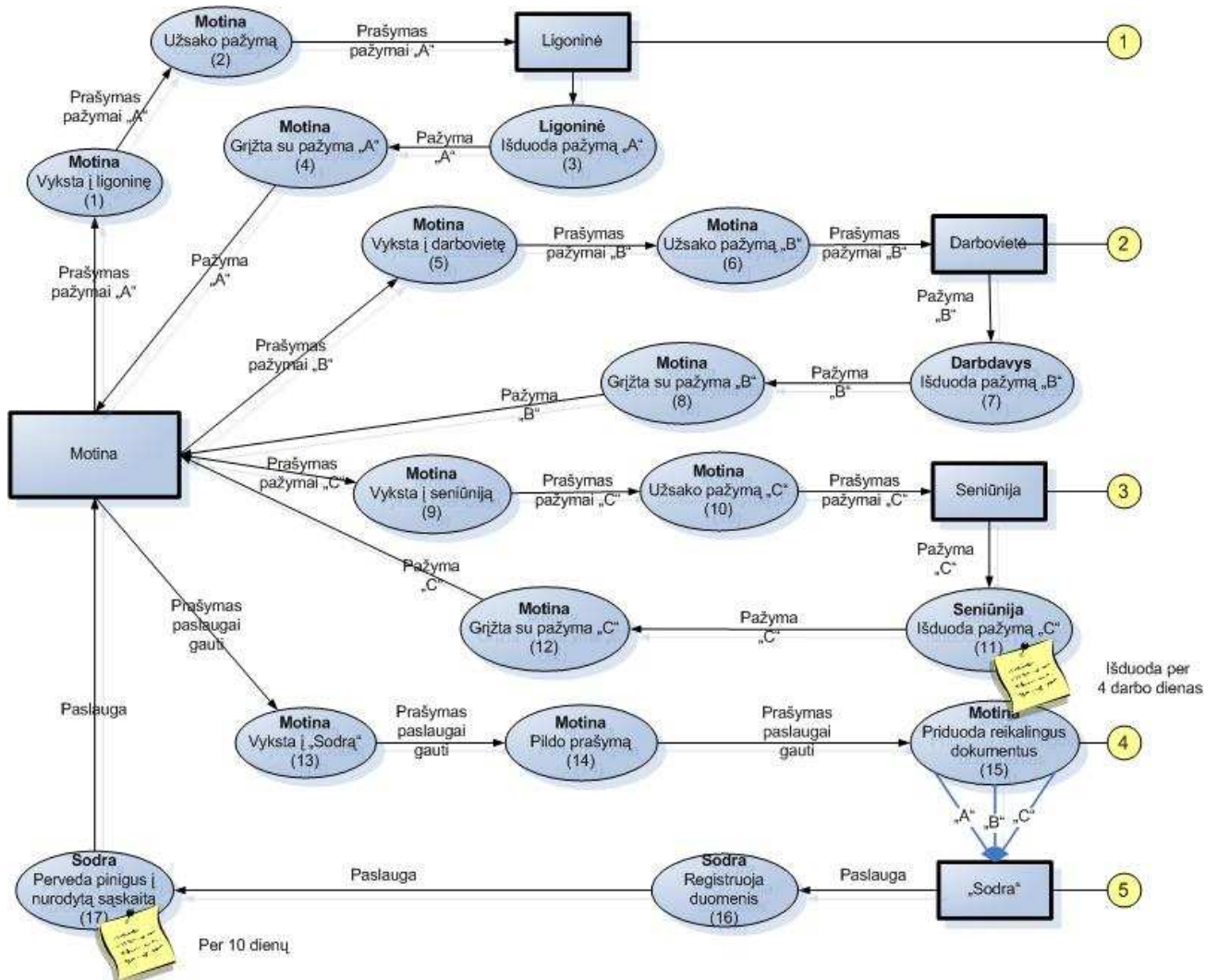
Išorinius objektus ir procesus jungia rodyklės, vaizduojančios duomenų srautus tarp jų.

Paslaugos modelyje yra tokie svarbūs elementai ir jų žymėjimai:

- „A“ – pažyma apie nėštumą. Motina pateikia prašymą savo gydytojui gauti pažymai apie nėštumą. Gydytojas išduoda pažymą motinai.
- „B“ – pažyma apie darbą. Motina pateikia prašymą darbdaviui, kuris išduoda pažymą apie darbą. Darbdavys grąžina pažymą motinai.

- „C“ – pažyma apie gyvenamąją vietą. Motina pateikia prašymą seniūnijai. Per 4 darbo dienas gauna pažymą apie gyvenamąją vietą. Pažyma gražinama motinai.
- Prašymas paslaugai gauti. Prašymo formą motina gali gauti Sodroje arba atsisiųsti iš Sodros internetinės svetainės. Užpildytas prašymas, o taip pat ir visos gautos pažymos su asmens tapatybę liudijančiu dokumentu ir banko kortelės numeriu turi būti pateiktos Sodrai (fizinio būdu).

Žemiau yra pavaizduotas detalizuotas “0” lygio DFD modelis. Jame atvaizduoti visi procesai, reikalingi paslaugos įvykdymui (dabartinė situacija).



Šaltinis: sudaryta autoriaus

16 pav. Viešosios paslaugos modelis (“1” lygio DFD)

16 paveiksle atvaizduotas nagrinėjamos paslaugos (Motinystės pašalpa) vykdymo procesas, esama situacija. Šiuo metu motina, norėdama gauti šią paslaugą, turi atlikti tokius veiksmus:

1. Vykti į ligoninę, užsakyti pažymą apie nėštumą, laukti kol gydytojas išrašys užsąkytą pažymą (paveiksle ši pažyma pavaizduota pažyma “A”);

2. Vykti į darbovietę, užsakyti pažymą apie įdarbinimo datą, atlyginimą, laukti kol darbdavys išrašys pažymą (pažyma „B”);

3. Vykti į seniūniją ir užsakyti pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą. Pažymos suforavimas vyksta ~ 4 darbo dienas. Tuomet pakartotinai vykti į seniūniją ir atsiimti pažymą (pažyma „C”);

4. Užpildyti prašymą paslaugai gauti (šio prašymo formą galima atsisiųsti iš „Sodros“ internetinės svetainės arba užpildyti „Sodroje“), o taip pat surinkti visas pažymas (pažymos „A“, „B“ ir „C“) ir pristatyti „Sodrai“.

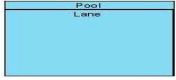



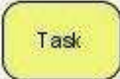


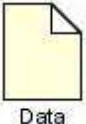


5. „Sodra“, turėdama visus paslaugos įvykdymui reikiamus dokumentus, formuoja paslaugą ir per 10 darbo dienų persiunčia pinigus, į nurodytą motinos banko sąskaitą (paslaugos rezultatas).

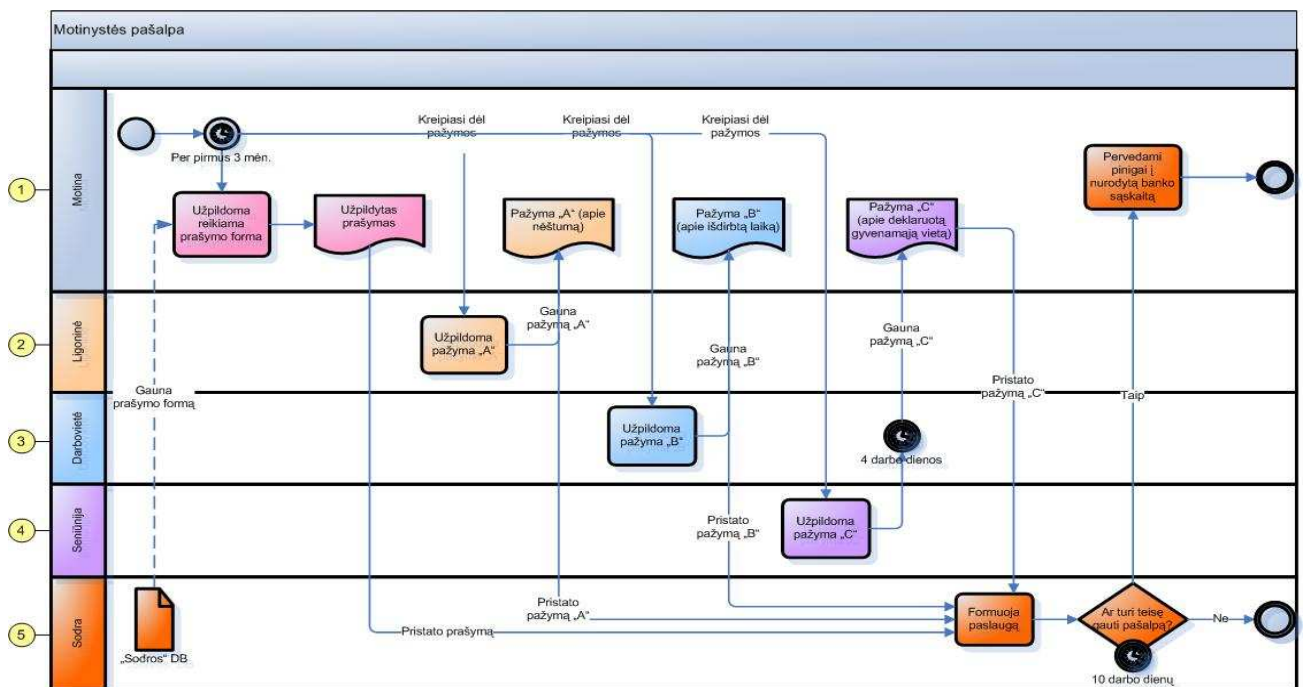
Žemiau yra pateiktas visas esamos situacijos paslaugos vykdymo procesas (kaip ir „1“ lygio DFD), panaudojant BPMN modeliavimo notaciją. Šiame modelyje aiškiau atsiskiria procesų seka ir šiems procesams priskirti vykdytojai.

Verslo procesų modeliavimo notacija (BPMN) yra standartizuota grafinė notacija, verslo procesų pavaizdavimui darbų sekų diagramoje. BPMN buvo išplatinta *Business Process Management Initiative* (BPMI) ir šiuo metu yra palaikoma *Object Management Group*, kai šios dvi organizacijos susivienijo (2005) [21].

Verslo procesų modeliavimo notacija BPMN (angl. Business Process Modelling Notation) (White, 2004) – palyginti naujas modeliavimo standartas, kuris turi didelę grafinių simbolių aibę verslo procesų žingsniams, srautams, trigeriams, klaidoms, kompensacijoms ir kt. Vaizduoti. BPMN leidžia aprašyti bendradarbiaujančių organizacijų verslo procesus, kuriuos galima atvaizduoti į programinę realizaciją [22].

BPMN modelyje yra naudojami tokie elementai:

- Juosta “Pool Lane”, atvaizduojanti už procesus atsakingą vykdytoją - ;
- Įvykio pradžios ir pabaigos objektai -  ,  , proceso vykdymo laikas -  ;
- Procesas -  , sprendimas -  , dokumentas -  , duomenys -  ;
- Sekų srautas -  , žinučių srautas -  .



Šaltinis: sudaryta autoriaus

17 pav. Motinystės pašalpos esamos situacijos modelis (BPMN)

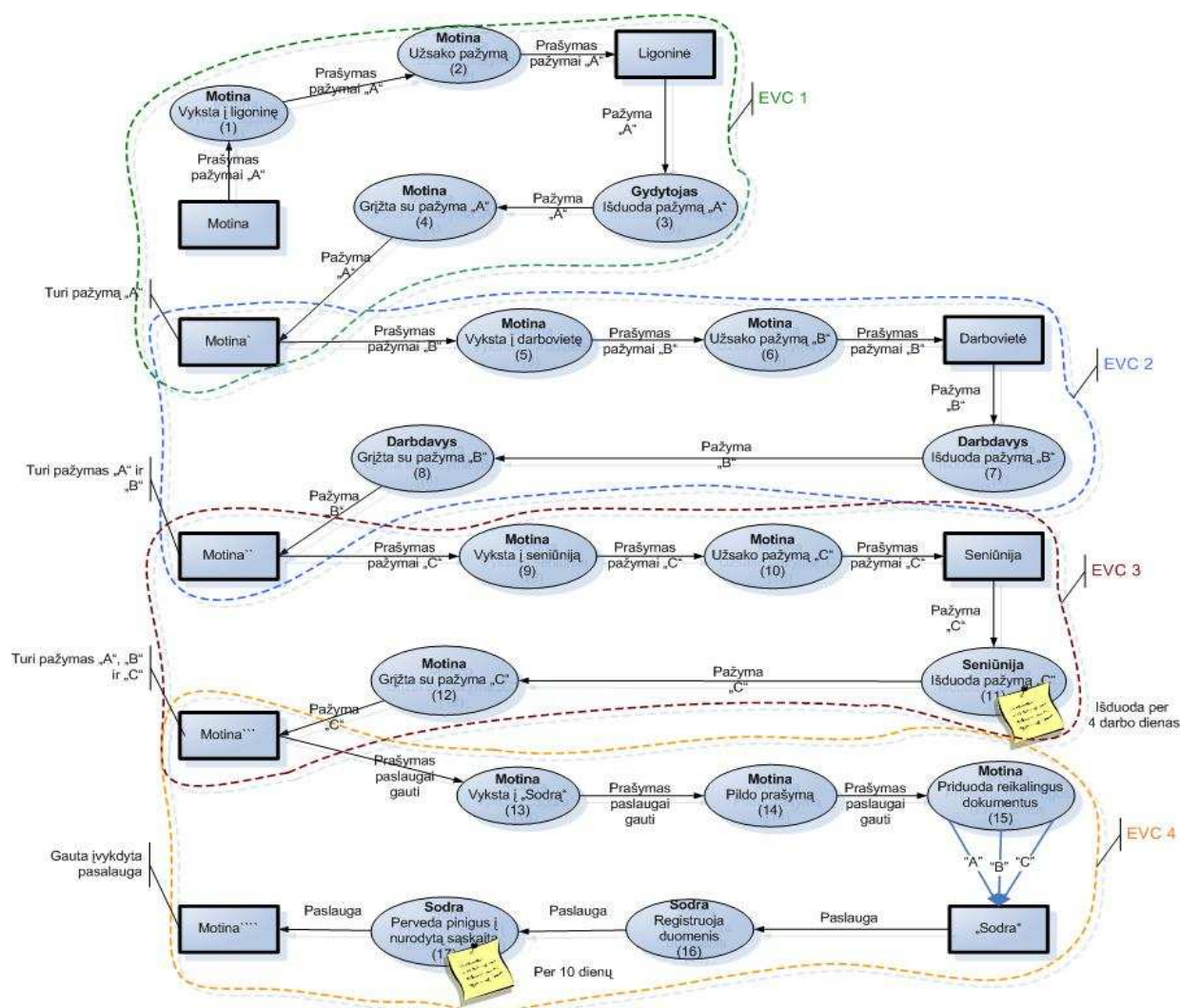
Esamos situacijos motinystės pašalpos proceso modelyje matome, kad visuose procesuose, priklausančius įvairioms įstaigoms, dalyvauja motina:

1. Motina gauna prašymo formą iš „Sodros“ DB, užpildo, taip suformuoja dokumentą „A“, kurį pristato „Sodrai“;
2. Kreipiasi į ligoninę, iš ten gauna pažymą „A“ (dokumentas – pažyma „A“), pristato į „Sodrą“;
3. Kreipiasi į darbovietę, gauna pažymą „B“ (dokumentas – pažyma „B“), pristato į „Sodrą“;

4. Kreipiasi į seniūniją, per 4 darbo dienas gauna pažymą „C“ (dokumentas – pažyma „C“), pristato į „Sodrą“;

5. „Sodra“ priima visus dokumentus ir formuoja paslaugą, t.y. sprendžia ar remiantis įstatymais šiam paslaugos užsakovui priklauso gauti pašalpą. Jei ne (neatitinka reikalavimų), paslaugos vykdymo procesas baigiasi. Jei turi teisę gauti paslaugą – paslaugos rezultatas atiduodamas motinai (persiunčiami pinigai į nurodytą banko sąskaitą). Procesas baigiasi.

Žemiau yra pavaizduotas „1“ lygio DFD su atskirtais elementariais valdymo ciklais (EVC). Šiame modelyje atsiranda 4 nauji elementai (Motina`, Motina``, Motina```` ir Motina``````). Šie elementai buvo įterpti siekiant atskleisti modelio esmę. Tai apibūdina pasikeitusią Motinos situaciją (Motina` - turi pažymą „A“; Motina`` - turi pažymą „A“ ir „B“; Motina```` - turi pažymą „A“, „B“ ir „C“; Motina`````` - gavo pašalpą).

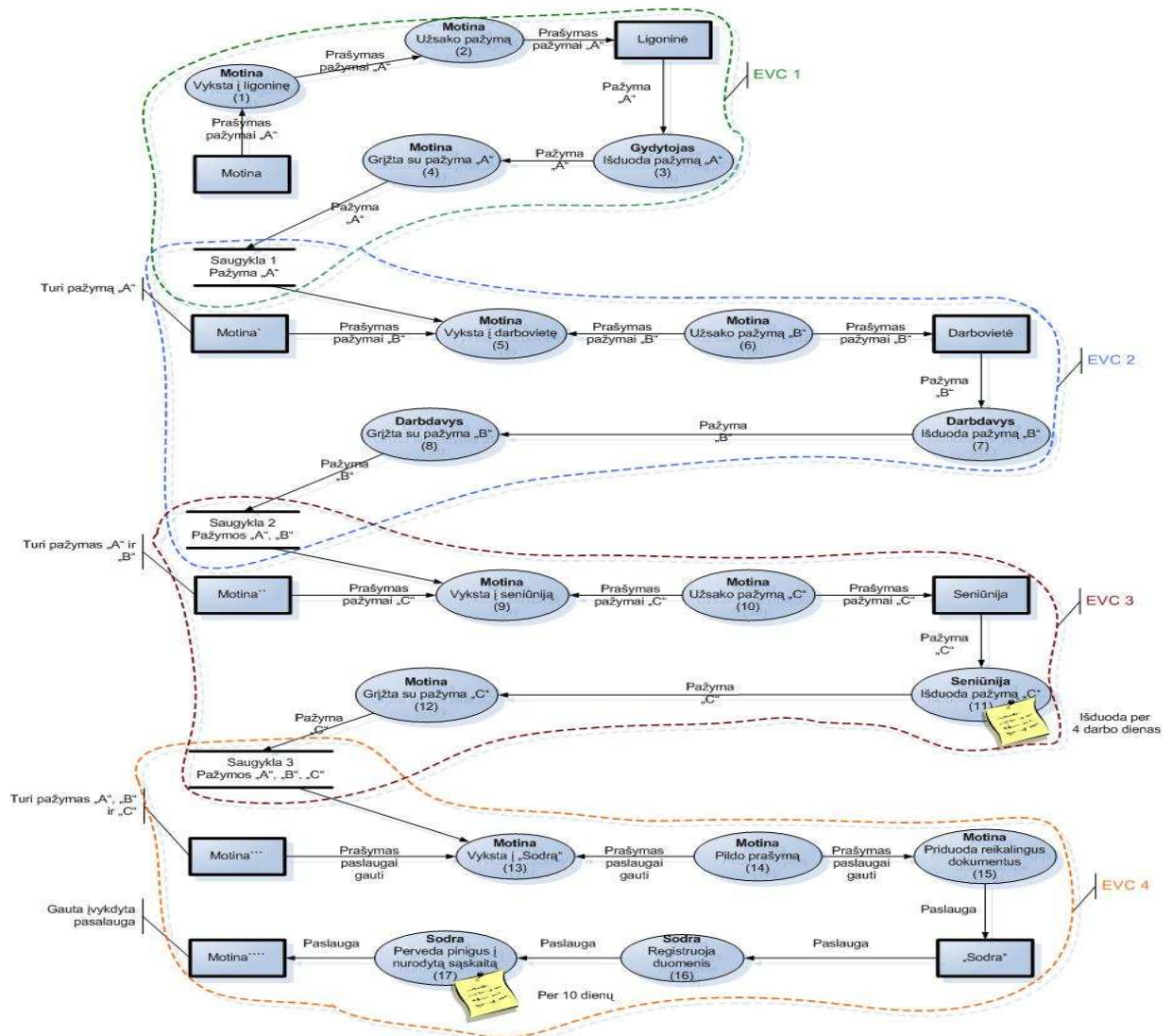


Šaltinis: sudaryta autoriaus

18 pav. Valdomų procesų viešosios paslaugos diagrama, gauta atskyrus savarankiškus EVC

Pavaizduota nagrinėjama paslauga su visais reikalingais procesais jai įvykdyti. Yra išskirti keturi elementarūs valdymo ciklai (EVC1 – pažymos „A“ gavimo ciklas, EVC2 – pažymos „B“, EVC3 – pažymos „C“ ir EVC4 – paslaugos gavimo ciklas), kurių komponentės pagal formalias taisykles sudaro grįžtamojo ryšio kontūrus. Šie valdymo ciklai yra išskiriami modelyje tam, kad atsiskirtų skirtingi procesai. Taip išryškėja kiekvienas paslaugos įvykdymui reikalingos procedūros atliekamas kelias, aiškiau išsiskiria pertekliniai, nereikalingi procesai.

Atskiri EVC tarpusavyje keičiasi informacija. Remiantis valdomų srautų modeliavimo metodika, elementarūs valdymo ciklai (EVC) turi būti sujungti per duomenų saugyklas.

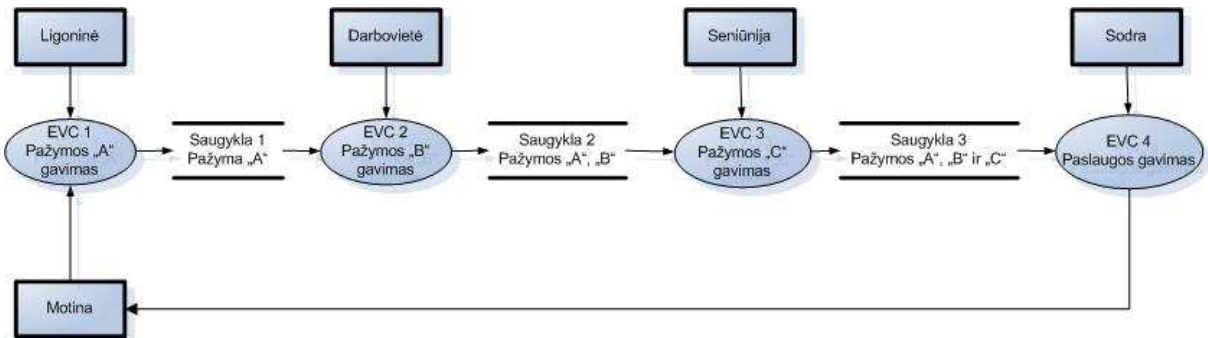


Šaltinis: sudaryta autoriaus

19 pav. Viešosios paslaugos teikimas vieno langelio principu (valdomų procesų diagrama)

Gautoje valdomų procesų diagramoje atsiskyrė keturi elementarūs valdymo ciklai (EVC). Šie EVC tarpusavyje keičiasi informacija (gaunamos pažymos). Todėl remiantis valdomų procesų formaliomis taisyklėmis, šie EVC turi būti sujungti per duomenų saugyklas. Todėl buvo įterptos trys duomenų saugyklos (Saugykla 1, kurioje yra saugoma pažyma „A“; Saugykla 2 – saugomos pažymos „A“ ir „B“; Saugykla 3 – saugomos pažymos „A“, „B“, ir „C“). Siekiant išlaikyti tvarkingus ciklus (EVC1, EVC2, EVC3 ir EVC4), nebuvo panaikinti papildomi išoriniai objektai, vaizduojantys motinos būseną (Motina`, Motina``, Motina```, Motina````).

Pagal gautą valdomų procesų diagramą yra formuojamas naujas “0” lygio DFD ([žr. 20 paveikslas](#)), kuriame pavaizduoti savarankiški šios paslaugos teikimo valdymo ciklai (EVC1 – pažymos „A“ gavimo ciklas; EVC2 – pažymos „B“ gavimo ciklas; EVC3 – pažymos „C“ gavimo ciklas ir EVC4 – paslaugos gavimo ciklas), kurie yra sujungiami per saugyklas, kuriose yra saugoma reikalinga informacija apie asmenį, norintį gauti paslaugą. Tai sutvarkytas, korektiškas nagrinėjamo metodo požiūriu analizuojamos paslaugos modelis.

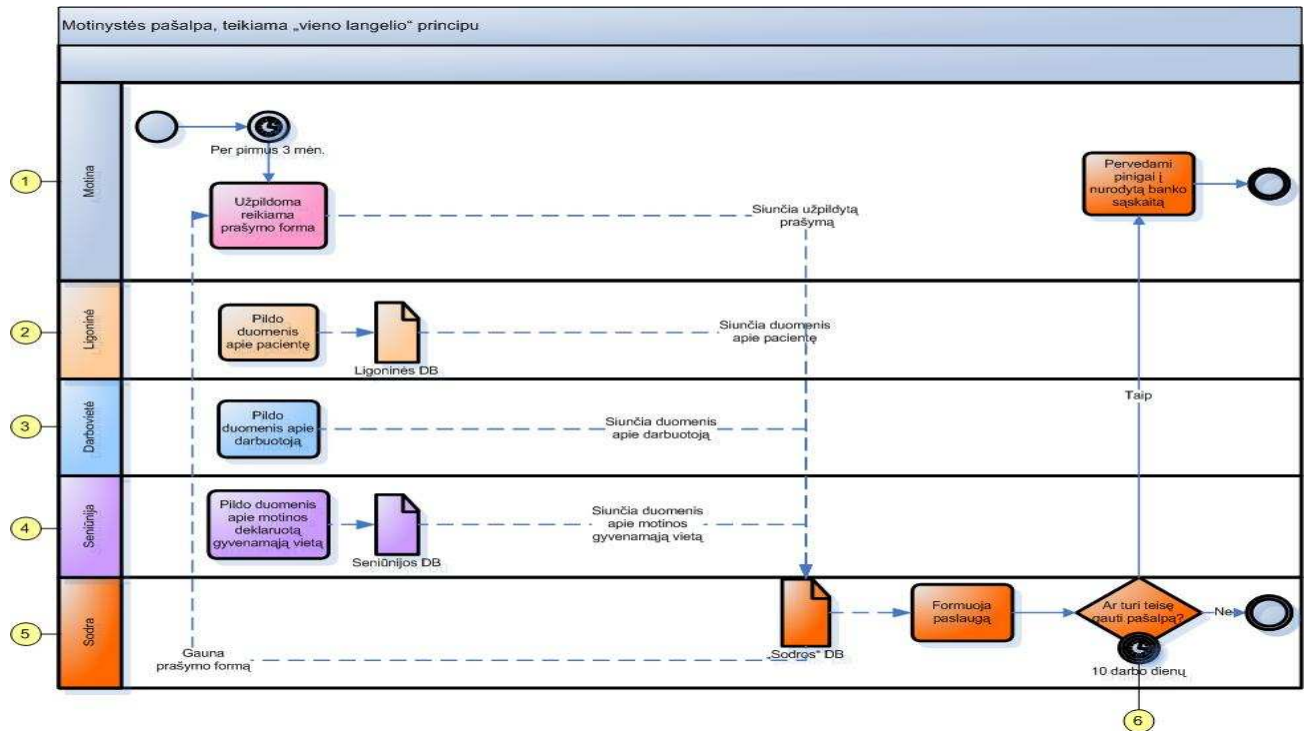


Šaltinis: sudaryta autoriaus

20 pav. „0“ lygio viešosios paslaugos valdomų procesų diagrama

20 paveiksle atvaizduoti visi išoriniai objektai (Motina, Ligoninė, Darbovietė, Seniūnija ir „Sodra“), atsakingi už atskirtų EVC įvykdymą. Skirtingi EVC, remiantis valdomų procesų modelio formaliomis taisyklėmis, yra sujungti per Saugyklas (Saugykloje 1 yra saugoma pažyma „A“, Saugykloje 2 saugoma pažymos „A“ ir „B“ ir Saugykloje 3 saugomos pažymos „A“, „B“ ir „C“). Taigi, atlikus visus paslaugos gavimui reikalingus procesus, įvykdyta paslauga perduodama paslaugos užsakovui, šiuo atveju – „Motinai“, kuri nedalyvauja paslaugos vykdymo procese.

Aiškesniam šiuo metodu gautos analizuojamos paslaugos atvaizdavimui buvo sumodeliuotas BPMN modelis, kuriame atvaizduotas gautas rezultatas (paslaugos, teikiančios motinystės pašalpa, teikimas „vieno langelio“ principu) ([žr. 21 paveikslas](#)).



Šaltinis: sudaryta autoriaus

21 pav. Motinystės pašalpa, teikiama „vieno langelio“ principu (BPMN)

21 paveiksle yra atvaizduoti procesai, reikalingi gauti motinystės pašalpą, teikiamą „vieno langelio“ principu:

1. Motina atsiunčia prašymo formą iš „Sodros“ DB, užpildo ją ir elektroniniu būdu nusiunčia į „Sodrą“;
2. Ligoninė pildo duomenis apie pacientę (motiną) į savo duomenų bazę;
3. Darbovietė pateikia duomenis apie įdarbinimą „Sodrai“;
4. Seniūnija pildo duomenis apie kliento (motinos) gyvenamosios vietos deklaravimą į savo duomenų bazę;
5. „Sodra“, gavusi prašymą paslaugai gauti, susijungia su ligoninės ir seniūnijos duomenų bazėmis ir gauna visą pašalpai teikti reikalingą informaciją.
6. Tuomet yra formuojama paslauga (t.y. sprendžiama, ar šis paslaugos užsakovas turi teisę gauti pašalpą). Jei ne – paslaugos vykdymas yra baigiamas, jei taip – pinigai persiunčiami motinai į nurodytą banko sąskaitą.

2.4. Paslaugos proceso reinžinerijos įvertinimas

Remiantis valdomų procesų modelio pritaikymu konkrečiai paslaugai (Motinystės pašalpa), buvo siekiama pavaizduoti paslaugos modelį, veikiantį „vieno langelio“ principu. Šio modelio pritaikymu viešosioms paslaugoms tinkamai panaudojant informacines technologijas yra siekiama kompiuterizuoti visą paslaugos vykdymo procesą ir tuo pačiu į šį procesą neįtraukti pačio paslaugos užsakovo („vieno langelio“ principas). Šiame poskyryje yra išnagrinėtas tiriamos paslaugos vykdymo procesas laiko atžvilgiu, gretinant esamą situaciją, ir siekiamą situaciją, pritaikius valdomų procesų modelį.

4 lentelė

Paslaugos vykdymo procesas laiko atžvilgiu (esama situacija)

Nr.	Procesas	Laikas
1.	Vyksta į ligoninę	0,5 val.
2.	Užsako pažymą „A“	0,5 val.
3.	Išduoda pažymą „A“	0,5 val.
4.	Grįžta namo (su pažyma „A“)	0,5 val.
5.	Vyksta į darbovietę	0,5 val.
6.	Užsako pažymą „B“	0,5 val.
7.	Išduoda pažymą „B“	0,5 val.
8.	Grįžta namo (su pažyma „B“)	0,5 val.
9.	Vyksta į seniūniją	0,5 val.
10.	Užsako pažymą „C“	0,5 val.
11.	Pakartotinai vyksta į seniūniją	0,5 val.
12.	Išduoda pažymą „C“	4 darbo dienos
13.	Grįžta namo (su pažyma „C“)	0,5 val.
14.	Vyksta į „Sodra“	0,5 val.
15.	Užpildo prašymą	0,25 val.
16.	Priduoda reikalingus dokumentus (pažymos „A“, „B“ ir „C“)	0,5 val.
17.	„Sodra“ registruoja duomenis	0,25 val.
18.	Pervedami pinigai į motinos sąskaitą	10 darbo dienų
Motinystės pašalpos gavimo procesas (esama situacija) :		7,5 valandos + 14 darbo dienų

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

Ketvirtoje lentelėje pavaizduoti procesai, reikalingi gauti motinystės pašalpą. Lentelė sudaryta, remiantis nagrinėjamos paslaugos „1“ lygio DFD ([žr. 16 paveikslas](#)), kuriame yra atvaizduoti visi

reikalingi procesai paslaugos vykdymui (esama situacija). 4 lentelėje yra vaizduojami visi fiziniai paslaugos vykdymo procesai, į kuriuos yra įtraukiamas paslaugos gavėjas „Motina“. Šiuo metu šiai paslaugai gauti yra sugaištama ~ 14 darbo dienų ir 7,5 valandos.

Remiantis valdomų procesų pritaikymo viešųjų paslaugų reinžinerijai metodika, buvo sukurtas naujas nagrinėjamos paslaugos vykdymo procesas, veikiantis „vieno langelio“ principu. 5 lentelėje yra atvaizduotas paslaugos „vieno langelio“ principu veikiantis kompiuterizuotas vykdymo procesas laiko atžvilgiu.

5 lentelė

Paslaugos vykdymo procesas laiko atžvilgiu (būsima situacija)

Nr.	Procesas (atlieka žmogus)	Procesas (atlieka sistema)	Laikas
1.	Pildo prašymą		0,25 val.
2.		Gaunamas užpildytas prašymas	0,25 val.
3.		Gaunami duomenys iš ligoninės DB	
4.		Gaunami duomenys iš seniūnijos DB	
5.		Gaunami duomenys iš darbovietės DB	
6.		Formuojama pašalpa (išmokos dydis)	
7.		Persiunčiami pinigai į motinos sąskaitą	1 darbo diena
Motinstės pašalpos gavimo procesas (būsima situacija):			0,5 valandos ir 1 darbo diena

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

5 lentelė buvo sudaryta, remiantis „0“ lygio viešosios paslaugos valdomų procesų diagrama ([žr. 20 paveikslas](#)), kurioje yra pavaizduota nagrinėjama kompiuterizuota paslauga, teikiama „vieno langelio“ principu. Iš lentelėje pateiktų duomenų matome, kad į paslaugos vykdymą nėra įtrauktas paslaugos gavėjas „Motina“. Šiame procese ji užsako pažymą, užpildžius prašymo formą ir išsiuntus „Sodrai“ (elektroniniu būdu). Visą paslaugos procesą įvykdo sistema, turinti ryšį su trimis duomenų bazėmis (ligoninės DB, seniūnijos DB ir darbovietės DB).

Pritaikius valdomų procesų modelį konkrečiai paslaugai buvo gautas tvarkingas „vieno langelio“ principu veikiantis paslaugos vykdymo ir teikimo procesas, užimantis 1 darbo dieną ir 0,5 val. Gretinant „vieno langelio“ principu veikiančios kompiuterizuotos paslaugos vykdymo trukmę su esama šios paslaugos situacija ([žr. 4 lentelė](#)), yra sutaupoma daug laiko (~ 13 darbo dienų ir 7 valandos, skirtos fiziniam reikiamų dokumentų pristatymui).

2.5. Metodinio skyriaus išvados

Remiantis pirmoje dalyje išnagrinėtu Vilniaus miesto savivaldybės „vieno langelio“ principo pavyzdžiu teikti viešąsias paslaugas, buvo ištirta, kad šiam projekto įgyvendinimui buvo panaudotas panašus modelis. Pirmiausiai buvo apklausti Savivaldybės darbuotojai ir kompetentingi asmenys apie reikalingus procesus, reikalingus konkrečios paslaugos įvykdymui. Vėliau buvo suformuota kiekvienos paslaugos metrika (pilnas aprašymas, reikalingi dokumentai ir pan.). Remiantis šiais duomenimis buvo suformuotas paslaugų vykdymo kelias (procesas) ir jų teikimas „vieno langelio“ principu.

Proceso organizavimo skyriuje buvo išanalizuotas pasirinktas valdomų procesų modelis ir jo sudarymo taisyklės. Remiantis valdomų procesų modelio formaliomis taisyklėmis buvo sudaryta viešosios paslaugos teikimo „vieno langelio“ principu metodika. Buvo ištirta, kad siekiant sukurti „vieno langelio“ principu veikiančias paslaugas, panaudojant valdomų procesų modelio formalias taisykles, reikia atlikti keturis žingsnius.

Siekiant detaliau išanalizuoti valdomų procesų modelį praktiniam paslaugų, teikiamų „vieno langelio“ principu panaudojimui, buvo pasirinkta konkreti viešoji paslauga (Motinystės pašalpa), kuriai pagal suformuotą metodiką, buvo sukurtas „vieno langelio“ principu veikiantis procesas.

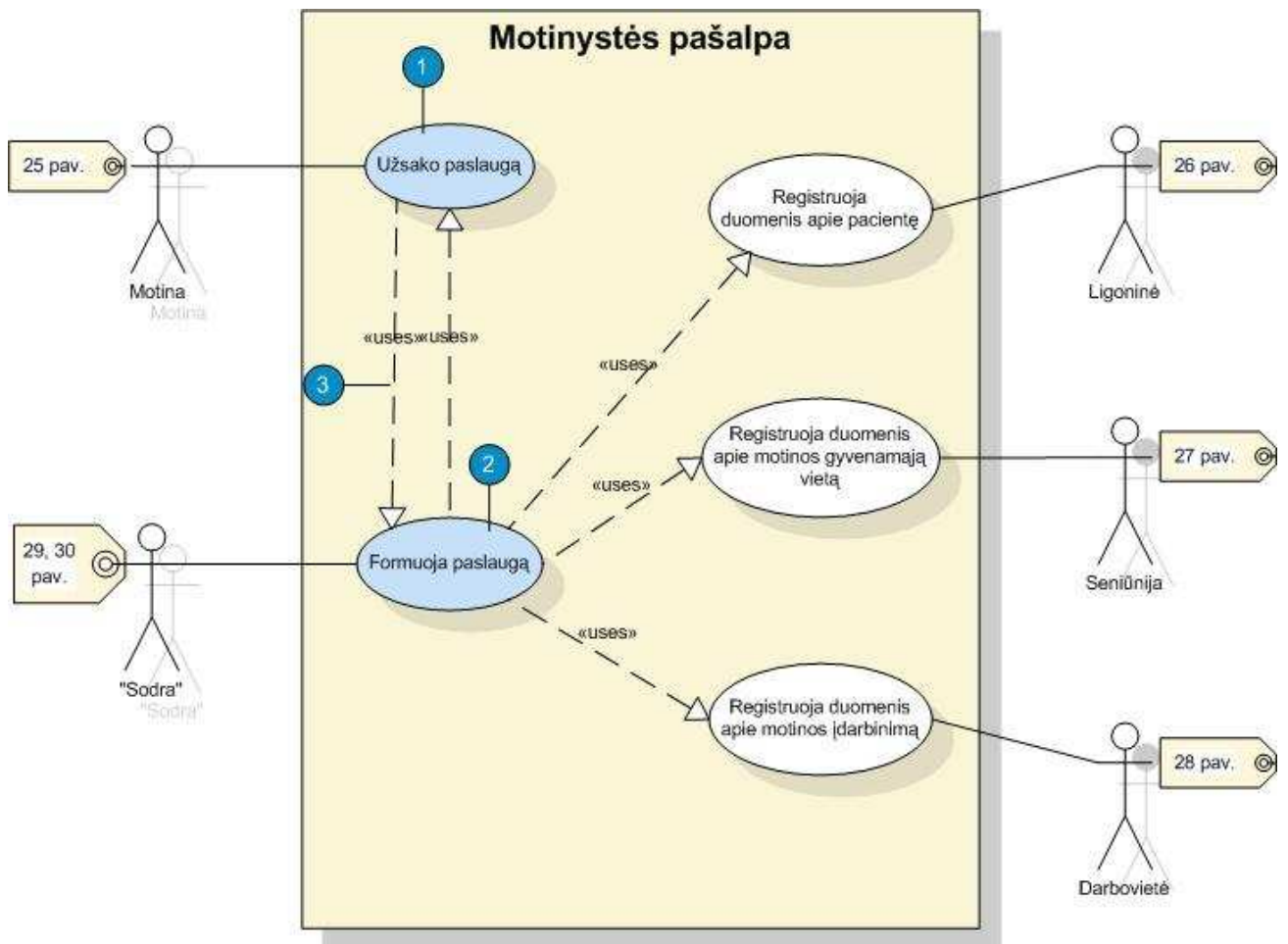
Siūlomo modelio naudai pagrįsti buvo pateiktas esamos situacijos nagrinėjamos paslaugos vykdymo procesas ir paslaugos vykdymo procesas „vieno langelio“ principu, pritaikius valdomų procesų modelį. Paaiškėjo, kad pritaikius šį modelį, paslaugos įvykdymo procesas užtrunka ~ 1 darbo dieną ir 0,5 valandos (esamos situacijos procesas užtrunka ~ 14 darbo dienų ir 7,5 valandos).

3. EKSPERIMENTINIO METODO TAIKYMAS SUKURIANT KOMPIUTERIZUOTĄ PROJEKTĄ

Eksperimentiniame skyriuje yra aprašyta modelio realizacija. Yra suformuota “Use case” diagrama, atvaizduojanti sistemos reikalavimus ir ryšius tarp paslaugos įvykdymui reikalingų operacijų ir procese dalyvaujančių vartotojų. Remiantis šia diagrama yra sumodeliuota Chen ERD diagrama, atvaizduojanti kompiuterizuotos sistemos esybes, joms priklausančius atributus ir ryšius, jungiančius esybes. Taip pat buvo suprojektuota duomenų bazės schema ER. Remiantis “use case” diagrama buvo sukurta vartotojų sąsaja (MS FoxPro 9), sudaryta iš 5 atskirų vartotojo sąsajos formų, atitinkančių “Use case” diagramos panaudos atvejus (“use cases”). Siekiant pavaizduoti pilną nagrinėjamos paslaugos kompiuterizavimo aplinką, t.y. procese dalyvaujančius išorinius objektus, duomenų bazes ir ryšius tarp jų (duomenų apsikeitimą) buvo sukurta paslaugos IS architektūra, panaudojant SOA (service-oriented architecture).

3.1. Reikalavimų specifikacija paslaugos IS (Use case)

Panaudos atvejų diagramoje yra atvaizduotas sistemos funkcionalumas, kuris yra padalinamas į paslaugos (Motinystės pašalpa) vykdymo operacijas – panaudos atvejus („use cases“) ir vartotojus („actors“), kuriems yra priskirti šie panaudos atvejai. Šioje diagramoje yra aprašoma įvykių seka ir sistemos atsakas į sistemos aktorių veiksmus. Šia diagrama buvo siekiama atvaizduoti nagrinėjamos paslaugos įgyvendinimo „vieno langelio“ principu reikalavimus.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

22 pav. Motinystės pašalpos „Use case“ diagrama

Diagramoje „Use case“ atvaizduoti trys pagrindiniai sistemos vykdymo „vieno langelio“ principu reikalavimai:

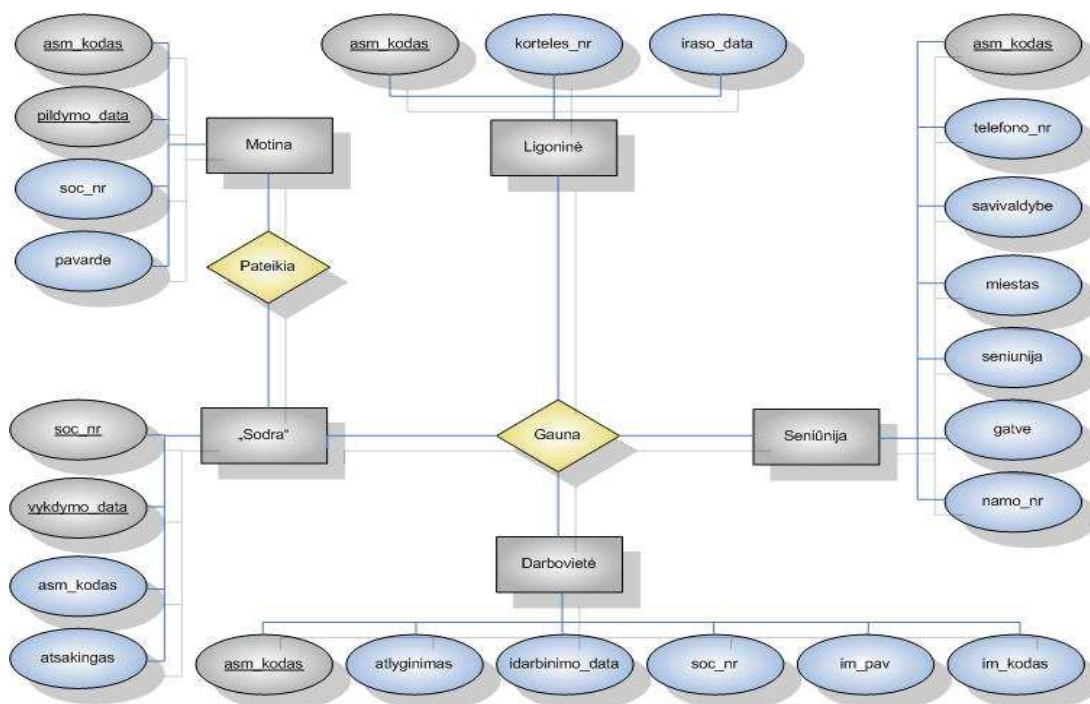
1. **Motina**, norėdama gauti motinystės pašalpą, turi užsakyti šią paslaugą (užpildyti prašymą) ir nusiųsti jį į „Sodrą“;
2. **„Sodros“** atsakingas už šias paslaugas darbuotojas, gavęs užklausimą paslaugai, kreipiasi į **ligoninės, seniūnijos** ir motinos **darbovietės** duomenų bazines, formuodamas paslaugą;

3. Gavęs visus reikalingus paslaugos įvykdymui duomenis, „Sodros“ darbuotojas siunčia atsaką motinai (šiuo atveju siunčiama motinystės pašalpos išmoka).

Skirtingų panaudos atvejų („use cases“) vartotojų sąsajos formos pavaizduotos nurodytuose paveiksluose (25 pav., 26 pav., 27 pav., 28 pav., 29 ir 30 pav.).

3.2. Chen ERD

Remiantis sumodeliuota motinystės pašalpos „Use Case“ diagrama, buvo sudaryta Chen ERD diagrama, vadinama esybių ryšių modeliu, kuris yra skirtas konceptualiam struktūrizuotų duomenų atvaizdavimui. ERD yra reliacinis duomenų bazių schemų modeliavimo metodas, naudojamas pateikti sistemos konceptualaus ar semantinio duomenų modelio sukūrimui, dažniausiai reliacinei duomenų bazei ir jos reikalavimams pavaizduoti [23].



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

23 pav. Viešosios paslaugos Chen ERD diagrama

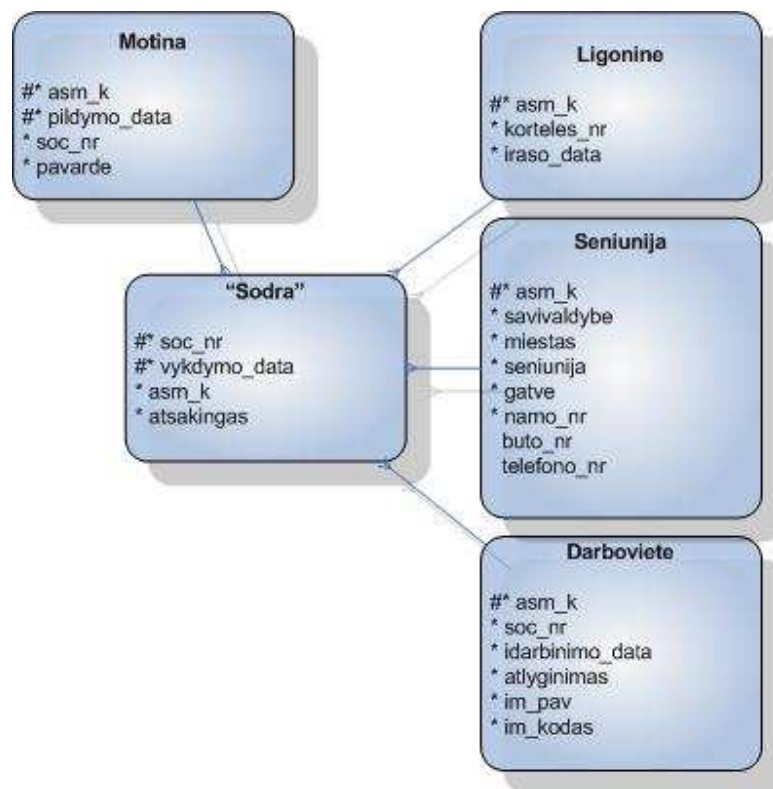
ERD diagrama yra sudaryta iš penkių esybių („entity“) pavaizduotų stačiakampiais. Jie vaizduoja atskirus objektus, dalyvaujančius procese (Motina, Ligoninė, Seniūnija, Darbovietė ir „Sodra“).

Objektai tarpusavyje yra sujungti ryšiais („relationship“), kurie parodo kaip dvi ar daugiau esybių yra sujungtos tarpusavyje. Nagrinėjamu pavyzdžiu, yra du ryšiai (rombai), jungiantys visus objektus: Motina→Pateikia (prašymo formą paslaugai gauti)→„Sodra“; „Sodra“→Gauna (duomenis apie motiną iš:..)→Ligoninė, Seniūnija, Darbovietė.

Esybės taip pat turi atributus („attributes“). Atributai yra atvaizduoti kaip elipsės, sujungtos su esybe. Kiekviena esybė privalo turėti bent vieną raktinį atributą. 23 paveiksle šie raktiniai atributai yra pabraukti. Esybės kartu su atributais sudaro bendrą aibę.

3.3. Duomenų bazės projektas

Remiantis Chen ERD modeliu buvo suformuota ER diagrama, vaizduojanti duomenų bazės schemą ([žr. 24 paveikslas](#)).



Šaltinis: sukurta autoriaus.

24 pav. Viešosios paslaugos esybių – ryšių (ER) modelis

Duomenų bazės schemoje yra atvaizduotos penkios esybės (Motina, Ligoninė, Seniūnija, Darbovietė ir „Sodra“). Kiekviena esybė sudaryta iš atributų, priklausančių esybei. Jos sujungtos ryšiais („Crow’s Foot“), vaizduojanti ryšius vienas su daugeliu (1:N).

3.4. Vartotojų sąsajos projektas

Vartotojo sąsaja buvo sukurta siekiant pavaizduoti paslaugos vykdymo procesą „vieno langelio“ principu, kuomet paslaugos užsakovas užsakęs paslaugą, gauna jos rezultatą ir nėra įtraukiamas į paslaugos vykdymo procesą.

Vartotojo sąsaja buvo sukurta panaudojant Mx FoxPro 9 (24 ir 29 paveikslai). Paslaugos vykdymo procesas prasideda paslaugos užsakovui pateikus (elektroniniu būdu) atitinkamos paslaugos užpildytą prašymo formą. Asmens autentifikavimas vyksta per asmeninę elektroninės bankininkystės sistemą.

Žemiau yra pateikta “Motinos”, norinčios gauti paslaugą forma.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

25 pav. “Motinos”, pateikusių prašymą paslaugai gauti, forma

Šioje formoje yra pateikti duomenys, kuriuos „Motina“ turi užpildyti elektroniniu būdu, siekdama gauti pašalpą. Šios formos duomenys (pavardė/ vardas, prašymo pateikimo „Sodrai“ data, asmens kodas ir socialinio raudimo pažymėjimo numeris), o taip pat iš užpildyto prašymo forma yra siunčiama „Sodrai“.

25 paveiksle pateikta ligoninės duomenų bazės forma.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

26 pav. Ligonio registracijos forma

Visi duomenys apie pacientą yra saugomi atitinkamoje formoje. Nėštumo atveju, reikalingi duomenys yra: pacientės pavardė/ vardas, kortelės numeris ir nėštumo pradžios data.

Seniūnijos duomenų bazėje yra saugoma informacija apie asmenų deklaruojamas gyvenamąsias vietas. 27 paveiksle pavaizduota šių duomenų pildymo forma.




The screenshot shows a window titled "Seniūnija" with the following fields: "Asmuo:" (dropdown menu with "Petraitienė Kazimiera"), "Miestas:" (text box with "Kaunas"), "Seniūnija:" (text box with "Šilainiai"), "Savivaldybė:" (text box with "Kauno"), "Gatvė:" (text box with "Baltijos"), "Namo Nr.:" (text box with "55") and "Buto Nr.:" (text box with "22"), and "Tel. nr.:" (empty text box). There is an "Išsaugoti" button at the bottom.

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

27 pav. Deklaruojamos gyvenamosios vietos forma

Deklaruodami savo gyvenamąją vietą, gyventojai turi pateikti tokius duomenis: pavardė/ vardas, Miestas, Seniūnija, Savivaldybė, gyvenamosios vietos gatvė, namo nr., buto nr., jei toks yra ir telefono nr. Taigi, duomenys apie „Motinos“ gyvenamąją vietą yra saugomi seniūnijos DB.

Įdarbinant žmogų, įmonė surinkus duomenis apie asmenį, pateikia „Sodrai“. Taigi, visi duomenys apie gyventoją įdarbinimą yra saugomi „Sodros“ DB, tam nereikia papildomos DB.



The screenshot shows a window titled "Informacija apie darbo vietą" with the following fields: "Asmuo:" (dropdown menu with "Petraitienė Kazimiera"), "Įdarbinimo data:" (text box with "2006.11.11"), "Atlyginimas:" (text box with "2500"), "Įm.pavadinimas:" (text box with "UAB 'Kraft Jacobs'"), and "Įm.kodas:" (text box with "332223232"). There is an "Išsaugoti" button at the bottom.

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

28 pav. „Motinos“ duomenų apie įdarbinimą forma

Nagrinėjamai pašalpai gauti yra reikalingi duomenys apie įdarbinimą. Šiuo metu „Motina“ turi vykti pas darbdavį, ir gauti pažymą apie įdarbinimą. Tačiau visus duomenis, reikalingus šiai pašalpai gauti, turi pati „Sodra“ (pavardė/ vardas, įdarbinimo data, atlyginimo dydis). Todėl šis procesas „„Motina“ → Darbdavys“ nėra reikalingas. 27 paveiksle pavaizduoti duomenys apie įdarbinimą ir saugomi „Sodroje“.

29 paveiksle pavaizduotas paslaugos vykdymo procesas „Sodroje“.

Asm.kodas	Sodr.paž.Nr.	Klientas	Priem.data
47701093001	334004565	Stankutė Juzefa	2008.04.03
48002243321	310056510	Briedikienė Antanina	2008.05.01
48307245611	343335647	Petrailienė Kazimiera	2008.05.02
47905254432	554665545	Ališauskienė Bronislava	2008.05.03
46508115566	300782332	Kruglovaite Stanislova	2008.05.04

Šaltinis: sudaryta autoriaus.

29 pav. Viešųjų paslaugų vartotojo sąsajos pavyzdys (1)

29 paveiksle pavaizduota „Sodros“ darbuotojo vartotojo sąsaja. Norit įvykdyti paslaugą, „Sodros“ darbuotojas, atsakingas už paslaugų prašymų priėmimą ir tolimesnį jų vykdymą, duomenų bazėje, pasirinkęs paslaugos tipą mato asmenų, atsiuntusių atitinkamas prašymo formas duomenis (asmens kodas, socialinio pažymėjimo numerius, vardą/ pavardę ir prašymo formos pateikimo datą).

Tolimesnis paslaugos vykdymas vyksta paspaudus mygtuką „Vykdyti“ ([žr. 29 paveikslas](#)).

Informacija apie darbovietę	Informacija apie gimdyvę	Informacija apie gyvenamąją vietą
Dirba nuo: 2006.11.11 Atlyginimas: 1200.0 Lt UAB "Kraft Jacobs" Įm.kd. 332223232	Kortelės Nr.: 211-22-33 Neštumas nuo: 2008.01.10	Savivaldybė: Kauno Miestas: Kaunas Seniūnija: Šilainiai Gatvė: Baltijos Namų Nr. 55 Buto Nr.:22

[Tvirtinti prašymą](#)

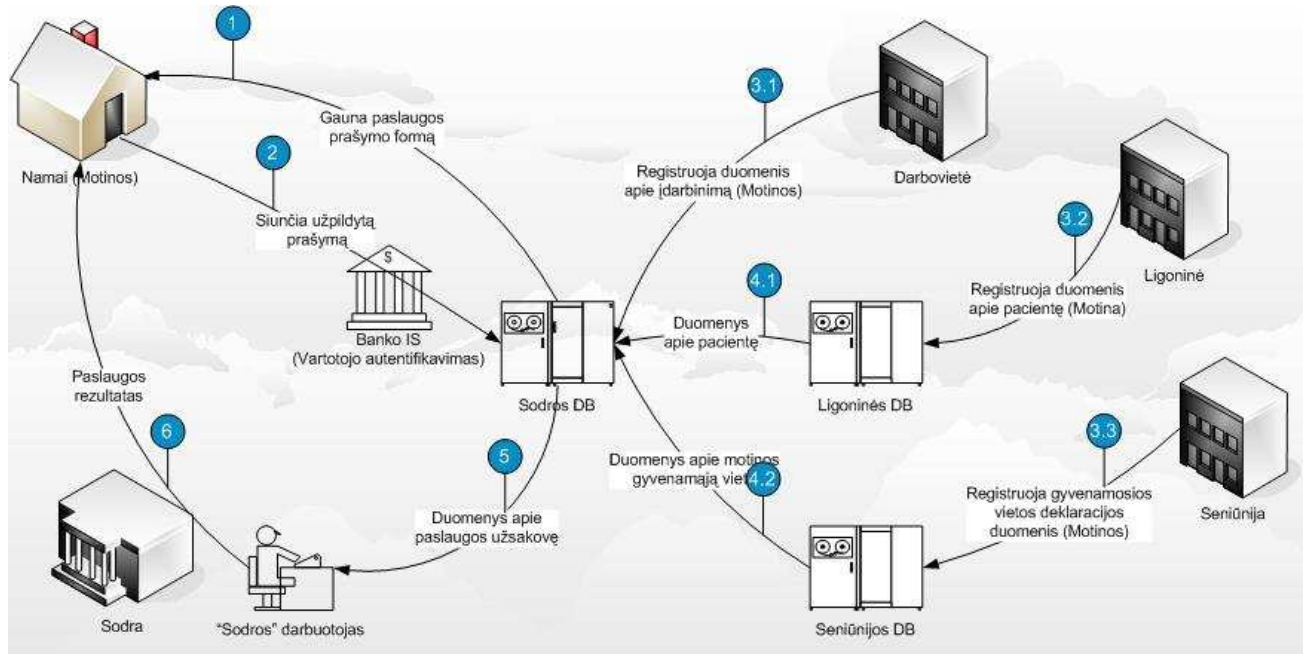
Šaltinis: sudaryta autoriaus.

30 pav. Viešųjų paslaugų vartotojo sąsajos pavyzdys (2)

Paspaudus mygtuką „Vykdyti“ atsidaro naujas langas, kuriame, pagal turimus duomenis yra gaunama informacija iš „Sodros“ DB, ligoninės DB ir seniūnijos DB. Tai visa reikalinga paslaugos įvykdymui informacija. Pagal gautus duomenis ir nustatytus reikalavimus paslaugai gauti, sistema leidžia vykdyti „Tvirtinimo“ funkciją paslaugos teikimo užsakovui funkciją. Nagrinėjamu atveju paspaudus „Tvirtinti“ mygtuką, yra suformuojama paslaugos ataskaita (t.y. pašalpos dydis), kuri yra siunčiama paslaugos užsakovui „Motinai“, o pašalpa, persiunčiama į nurodytą banko sąskaitą.

3.5. Paslaugos IS architektūra

Remiantis paslaugų IS architektūra (SOA) buvo suprojektuotas nagrinėjamos paslaugos architektūros modelis, vaizduojantis kompiuterizuotus procesus (informacijos apsikeitimą), vykstančius tarp išorinių objektų. Šios architektūros modelis gali būti pritaikomas visoms viešosioms paslaugoms. Kitais atvejais modelis turėtų būti papildytas kitomis duomenų bazėmis.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

31 pav. Motinystės pašalpos sistemos architektūra

31 paveiksle pavaizduotas viešosios paslaugos užsakymo, įvykdymo ir gavimo kompiuterizuotas procesas. Šis procesas yra sudarytas iš šešių kompiuterizuotų procesų:

1. Paslaugos užsakovas „Motina“ elektroniniu būdu gauna prašymo formą iš „Sodros“ duomenų bazės.
2. Užpildžiusi prašymą, ši forma elektroniniu būdu siunčiama atgal į „Sodros“ DB. „Motinos“ autorizavimas vyksta per elektroninę bankininkystės sistemą.
3. Trečias procesas yra suskaidytas į tris smulkesnius procesus, vaizduojančius atskirų įstaigų duomenų apie „Motiną“ registravimą į savo duomenų bases:
 - 3.1 „Darbovietė“ pildo duomenis apie „Motinos“ įdarbinimą („Sodros“ DB)*;
 - 3.2 „Ligoninė“ pildo duomenis apie „Motinos“ nėštumą (Ligoninės DB);

*31 paveiksle nepavaizduota darbovietės DB, nes darbovietė pateikia duomenis apie „Motinos“ įdarbinimą „Sodrai“, todėl visi duomenys, reikalingi paslaugai gauti apie įdarbinimą (įdarbinimo data, algos dydis, asmens kodas) yra saugomi „Sodros“ DB. Paslaugai įvykdyti, „Sodrai“ nereikia ryšio su darbovietės DB.

3.3 „Seniūnija“ pildo duomenis apie „Motinos“ deklaruojamą gyvenamąją vietą (Seniūnijos DB).

4. Ketvirtasis procesas paslaugos teikimo architektūros modelyje yra suskaidytas į smulkesnius procesus, kurie vaizduoja „Sodros“ DB ryšį su „Ligoninės“ ir „Seniūnijos“ duomenų bazėmis:

„Sodra“ gauna duomenis apie paslaugos užsakovą („Motiną“) iš „Ligoninės“ duomenų bazės;

„Sodra“ gauna duomenis iš „Seniūnijos“ duomenų bazės.

5. Šiame procese vyksta paslaugos vykdymo procesas. Surenkami visi reikalingi duomenys apie paslaugos užsakovą (elektronine forma), t.y. „Motinos“ pateiktas prašymas paslaugai gauti, duomenys apie „Motinos“ įdarbinimo datą ir atlyginimo dydį, informacija iš „Ligoninės“ DB apie nėštumą ir informacija iš „Seniūnijos“ DB apie deklaruotą gyvenamąją vietą. Toliau yra tikrinama informacija apie paslaugos užsakovą, t.y. ar visi duomenys atitinka įstatymuose nustatytus reikalavimus paslaugos teikimui. Jei rezultatas teigiamas, yra vykdomas paskutinis paslaugos vykdymo procesas.

6. Nustatyta pašalpa yra persiunčiama į „Motinos“ banko sąskaitą.

3.6. Eksperimentinio skyriaus išvados

Šiame skyriuje, remiantis valdomų procesų modelio pritaikymo viešosioms paslaugoms metodika sudarytu „Motinystės pašalpos“ valdomų procesų modeliu buvo sumodeliuota kompiuterizuojamos paslaugos diagrama („use case“ modelis), kuriame atsiskyrė penkios paslaugos vykdymo operacijos, kurias valdo penki išoriniai objektai – „users“ (Motina, Ligoninė, Seniūnija, Darbovietė ir „Sodra“). Remiantis šiuo modeliu buvo sukurta Chen ERD diagrama, atvaizduojanti šias esybes, su joms priklausančiais atributais ir tarpusavio ryšiais (procesais).

Siekiant sukurti šios paslaugos kompiuterizuotą aplinką, buvo sukurta duomenų bazės schema (ER) ir vartotojų sąsaja (MS FoxPro 9). Tam buvo panaudotos 5 lentelės vaizduojančios atskiras duomenų bases.

Sukuriant nagrinėjamos paslaugos kompiuterizuotą aplinką, buvo sukurta IS architektūra, paremta SOA (service-oriented architecture), vaizduojanti bendrą paslaugos kompiuterizuotą vaizdą, jame dalyvaujančius išorinius objektus, DB ir procesus tarp jų.

IŠVADOS

1. Viešųjų paslaugų teikimas yra aktualus kiekvienam gyventojui, tačiau šiuo metu tai yra sudėtingas procesas, nes paslaugos gavėjas turi keletą kartų vykti pas paslaugos teikėją, pildyti įvairiausių dokumentus. Ši problema gali būti išspręsta teikiant viešąsias paslaugas elektroniniu būdu „vieno langelio“ principu. Tai reikštų, kad paslaugos užsakovui nereikėtų važinėti po įvairias įstaigas, rinktis dokumentus, papildomai aiškinti savo situaciją, bet pateikti elektroninio prašymo formą atitinkamai paslaugai gauti ir tokiu pačiu būdu gauti jos rezultatą.
2. Siekiant įgyvendinti informacinės visuomenės plėtros planą 2006-2008 buvo nurodytas pagrindinis tikslas, t.y. panaudojant IRT valdymo procesuose, plėtoti elektroninę valdžią, teikiančią paslaugas ir informaciją gyventojams bei verslo subjektams, siekti sukurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų informavimo sistemą, įgyvendinti "vieno langelio" principą;
3. Išanalizavus Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užsakymu atliktą viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizę buvo nustatyta, kad šiuo metu paslaugų teikimas elektroniniu būdu yra skirstomas į 5 brandos lygius. Buvo išanalizuota 26 paslaugų, teikiamų gyventojams ir 16 paslaugų – verslui brandos rodikliai (procentais). Ištirta; kad bendras viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklis yra 51%, verslui – 62%.
4. Išanalizavus esamus „vieno langelio“ principo panaudojimo viešųjų paslaugų teikimui pavyzdžius buvo rasta, kad šiuo metu Lietuvoje geriausias „vieno langelio“ principo taikymo pavyzdys yra Vilniaus miesto savivaldybėje. Taip pat Europos sąjungos iniciatyva yra sukurtas modelis skirtas įgyvendinti „vieno langelio“ principą vyriausybėse. Šis modelis jau yra įgyvendintas Austrijoje, Prancūzijoje, Graikijoje ir Portugalijoje.
5. Remiantis valdomo proceso modelio formaliomis taisyklėmis buvo nustatyta, kad siekiant pritaikyti šį modelį viešųjų paslaugų reinžinerijai teikti jas „vieno langelio“ principu, reikia atlikti keturis paslaugos proceso formavimo žingsnius;

6. Pritaikius sukurtą viešųjų paslaugų teikimo „vieno langelio“ principu metodiką konkrečiai paslaugai, buvo gautas pašalpos suteikimo motinai proceso reinžinerijos modelis, suprojektuotas „vieno langelio“ principu. Gautame „vieno langelio“ proceso modelyje atsiskyrė keturi savarankiški elementarūs valdymo ciklai (EVC), kurie, remiantis valdomų srautų modeliavimo formaliomis taisyklėmis, yra susieti per duomenų saugyklas. Todėl šiai paslaugai realizuoti „vieno langelio“ principu būtina sukurti tris duomenų bazes (saugyklas) ir atitinkamą taikomąją programinę įrangą.
7. Remiantis gautu nagrinėjamos viešosios paslaugos, teikiamos „vieno langelio“ principu modeliu, buvo sukurtas kompiuterizuotas projektas.

LITERATŪRA

1. Vikipedija. *Laisvoji enciklopedija*. [žiūrėta 2008 m. gegužės 15d.] [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://lt.wikipedia.org/wiki/Vie%C5%A1oji_paslauga>
2. TRAKIMAVIČIUS, Algirdas. *Viešųjų elektroninių paslaugų, teikiamų per internetą, plėtra, problemos ir perspektyvos*. [žiūrėta 2008 m. gegužės 16d.] [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <<http://209.85.135.104/search?q=cache:m6y0J3ysRgoJ:www.ivpk.lt/dokumentai/prezentacijos/seminaras/vep.ppt+%22vie%C5%A1oji+paslauga%22&hl=lt&ct=clnk&cd=4&gl=lt>>
3. Vikipedia. *Laisvoji enciklopedija*. [Interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gegužės 15d.] Prieiga per internetą: <<http://lt.wikipedia.org/wiki/Savivaldyb%C4%97>>
4. TALANDIS, Tauras. (2004) *Elektroninės paslaugos Lietuvoje* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gegužės 15d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.smn.lt/files/e-paslaugos.pdf>>
5. Center for Technology in Government. *A working definition of e-government*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. vasario 20d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/future_of_egov?chapter=2>
6. Lietuvos Respublikos Seimas. (2001) *Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros koncepcija* [interaktyvus]. Nutarimas, Valstybės žinios, 2001-03-07, Nr. 20-652 [žiūrėta 2008 m. gegužės 20d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=123561>
7. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respubliko Vyriausybės. (2006) *Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-2008 metų strateginis veiklos planas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gegužės 20d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/teises/strateg_plan_2006-2008.pdf>
8. *Elektroniniai valdžios vartai* [interaktyvus]. (2004) Informacinės visuomenės plėtros komitetas [žiūrėta 2008 m. gegužės 20d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.evaldzia.lt/>>
9. Vidaus reikalų ministerija. (2007) *Viešųjų paslaugų teikimo informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė 2007*.
10. Kauno regiono plėtros agentūra. (2006) *“Vieno langelio” principo taikymas Kauno apskrities viešojo administravimo institucijose. Galimybių studija*. Jungtinės veiklos sutartis, Nr.: 06-03-13.
11. Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf>
12. *Vilniaus miesto savivaldybė*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gegužės 20d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vilnius.lt/>>
13. *Sintagma (2007)*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. balandžio 3d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.sintagma.lt/>>
14. BARGAILA, Sigitas. (2007). *Vieno kontakto (Vieno langelio) principo taikymas Vilniaus miesto savivaldybėje*. [elektroninis išteklius] (koferencijos medžiaga)
15. Vikipedija. *Laisvoji enciklopedija*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. balandžio 3d.]. Prieiga per internetą: <http://en.wikipedia.org/wiki/Service-oriented_architecture>
16. Barry & Associates. *Service-oriented architecture (SOA) definition (2000-2008)*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. balandžio 3d.]. Prieiga per internetą: <http://www.service-architecture.com/web-services/articles/service-oriented_architecture_soa_definition.html>

17. Tech Target. (2001-2008) *Service oriented architecture* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. balandžio 3d.]. Prieiga per internetą: <http://searchsoa.techtarget.com/sDefinition/0,,sid26_gci929153,00.html>
18. GUDAS, Saulius. (2002) *Organizacijų veiklos modeliavimas*. Kaunas, Naujasis lankas, 2002, 134p. ISBN 9955-03-125-5
19. GUDAS, Saulius, SABALIAUSKAITĖ, G. (1998) Valdomų procesų modeliavimas, panaudojant duomenų srautų diagramas. "Informacinės technologijos 98", Kaunas, Technologija, p.79-82
20. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. Balandžio 4d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.sodra.lt/index.php?cid=325>>
21. Wikipedia. *Business Process Modeling Notation* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 gegužės 7d.]. Prieiga per internetą: <<http://en.wikipedia.org/wiki/BPMN>>
22. PAŠILSKYTĖ, Inga; NEMURAITĖ, Lina; AMBRAZEVIČIUS, Eugenijus. (2005) *UML 2.0 išplėtimas elektroninio verslo procesams projektuoti* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 gegužės 7d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.cceol.com/aspx/getdocument.aspx?logid=5&id=5f93bb8a-9d91-4fbc-a38a-8c81f079787e>>
23. Wikipedia. *Entity relationship model* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 gegužės 20 d.]. Prieiga per internetą: <http://en.wikipedia.org/wiki/Entity-relationship_model>
24. TARUTAITĖ, Justina; GUDAS, Saulius. (2008) "Vieno langelio" principu veikiančios paslaugos sukūrimas, naudojant valdomų procesų modelį. Informacinės technologijos, Kaunas, Technologija, p. 75-78.
25. WIMMER, Maria A.; TAMBOURIS, Efthimios. (2002) Online One – Stop Government: A working framework and requirements. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 birželio 2d.]. Prieiga per internetą: <http://www.egov-project.org/egovsite/ifip_wcc_wimmer-tambourisa.pdf>

1 PRIEDAS

STRAIPSNIS KONFERENCIJOJE

„VIENO LANGELIO“ PRINCIPU VEIKIANČIOS PASLAUGOS SUKŪRIMAS, NAUDOJANT VALDOMŲ PROCESŲ MODELĮ

Justina Tarutaitė, Saulius Gudas

Vilniaus universitetas, Kauno humanitarinis fakultetas, Muitinės g. 8, LT-3000 Kaunas, tel.: +370 37 42 25 66

Darbe nagrinėjami viešųjų paslaugų vykdymo procesai. Konkrečiai analizuojama viešoji paslauga, teikianti motinystės pašalpą. Darbo tikslas yra sumodeliuoti vieno langelio principu veikiančią paslaugą, naudojant duomenų srautų diagramas.

Remiantis valdomų procesų modelio formaliomis taisyklėmis, esamos situacijos modelyje yra išskiriami savarankiški procesai kaip valdymo ciklai. Taip transformuojant pradinį modelį, gaunamas tvarkingas paslaugos vykdymo „vieno langelio principu“ modelis. Pateikiamas paslaugų modeliavimo ir modelių transformavimo pavyzdys.

1. Viešųjų paslaugų teikimo problemos

Šiuo metu Lietuvoje yra teikiamos 422 viešosios paslaugos. Pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiąjį straipsnį „vieno langelio“ principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. O taip pat atsakymas į juos pateikiamas neįpareigojant tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį. Tačiau šiuo metu į viešųjų paslaugų vykdymą yra įtraukiamas pats paslaugos užsakovas. Paslaugos vykdymo kelias yra labai painus, daugeliui žmonių sunkiai suprantamas, o taip pat sudarytas iš daugelio perteklinių ryšių. Šias problemas išsprendus būtų sutaupomas paslaugos vykdymo laikas, išlaidos, kokybė, o paslaugos užsakovui nereikėtų vaikščioti po skirtingas įstaigas, kad gautų reikalingų dokumentų [3, 4, 5].

Šių problemų sprendimo būdas yra „vieno langelio“ principu veikiančios paslaugų teikimo sistemos sukūrimas, panaudojant valdomų procesų modelį [1, 2]. Nagrinėsime konkrečią viešąją paslaugą – vienkartinės pašalpos teikimo motinai procesą.

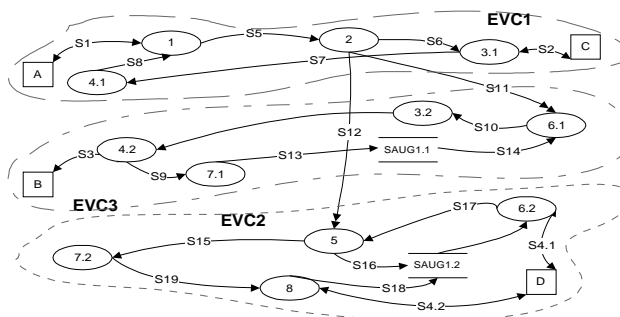
2. Valdomų procesų modelio esmė

Duomenų srautų diagrama yra skirta apibrėžti funkcinį modelį, t.y. sistemos funkcijoms (procesams) pavaizduoti. DFD sudarymą ir pertvarkymą galima susisteminti, įvedus formalius procesų tarpusavio ryšių reikalavimus. Šie reikalavimai grindžiami „valdomo proceso“ supratimu (elementarus valdymo ciklas EVC), kuris reikalauja grįžtamojo ryšio kontūro, siejančio atskiras valdomojo proceso komponentes, suformavimo [1, 2].

Valdomo proceso komponentių suradimas yra probleminės srities analizės uždavinys. Tai, kurie duomenų srautai ir procesai sudaro atskirai valdomą veiklos dalį (valdomą procesą), priklauso tik nuo tiriamos organizacijos savybių (probleminės srities semantikos). Nėra formalių kriterijų, kurie padėtų identifikuoti elementarius valdymo ciklus (EVC), analizuojant tik DFD esančią informaciją [1, 2].

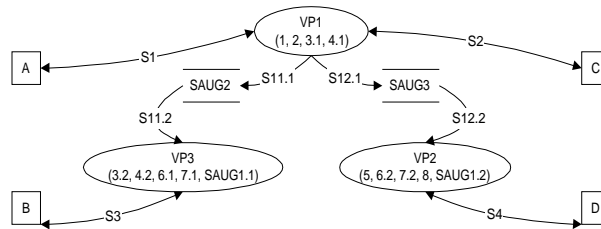
Išskleidus visus procesus ir pasitarus su probleminės srities ekspertu, yra išskiriami valdomi procesai, kurių komponentės sudaro grįžtamojo ryšio kontūrus. Jei to padaryti nepavyksta, detalizuojame DFD iki žemesnio lygio ir vėl bandome išskirti valdomus procesus [1, 2].

Diagrama, kurioje išskirti trys valdomi procesai (EVC1, EVC2, EVC3), pavaizduota 1 paveiksle [1].



1 pav. Valdomų procesų diagrama, kuri gauta atskyrus savarankiškus EVC "1" lygio DFD.

Savarankiški valdomi procesai (atskiri EVC) tarpusavyje keičiasi informacija. Tai modeliuojama, įvedus naujus išorinius objektus arba naujas duomenų saugyklas.

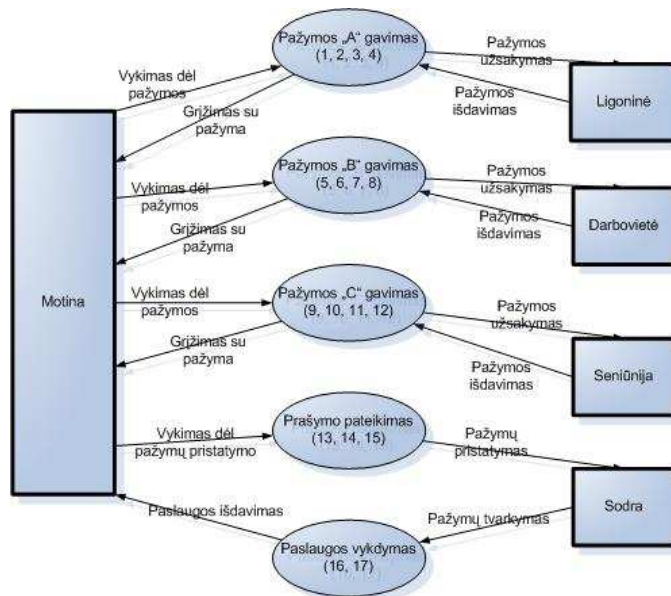


Section 1.01 2 pav. Valdomų procesų diagrama, kurioje saugyklos susieja valdomus procesus VP1, VP2 ir VP3.

Pateikiame pavyzdį (2 paveikslas) su „0“ lygio valdomų procesų diagrama, kurioje papildomos saugyklos SAUG2 ir SAUG3 susieja valdomus procesus VP1, VP2 ir VP3.

3. Valdomų procesų modelio taikymas viešajai paslaugai

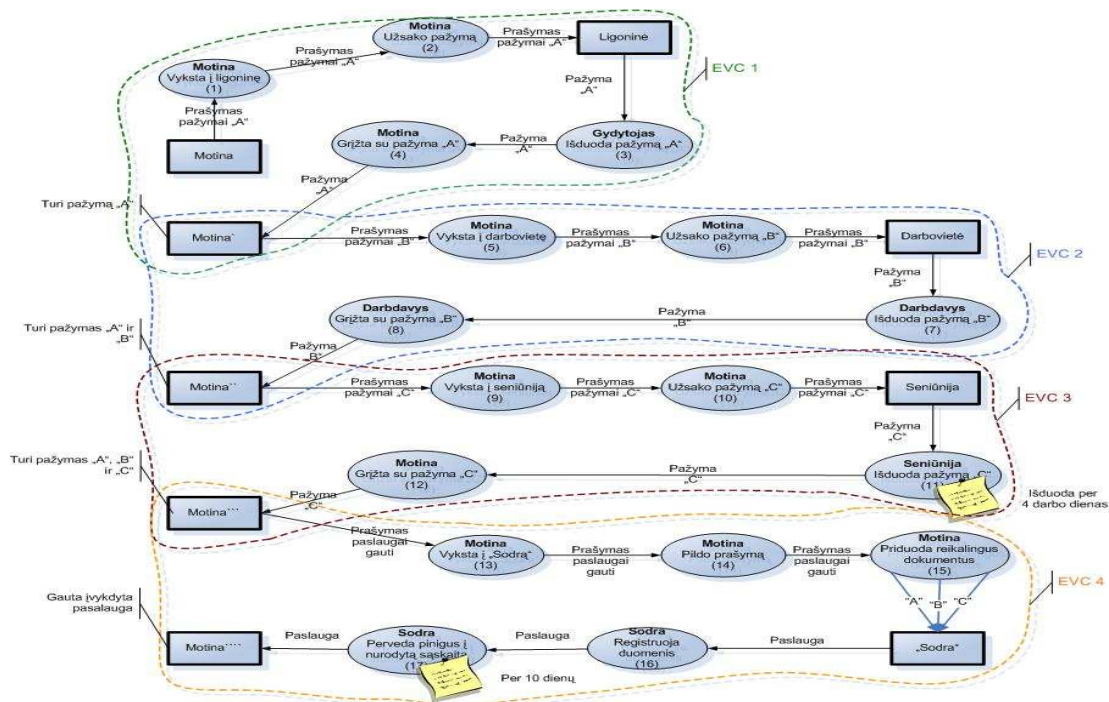
Nagrinėjama konkreti viešoji paslauga – vienkartinė pašalpa motinai. 3 paveiksle pavaizduoti procesai, reikalingi šiai paslaugai gauti.



3 pav. Viešosios paslaugos modelis („0“ lygio DFD)

3 paveiksle pavaizduota nagrinėjamos paslaugos dabartinis atliekamas procesas. Šiandien didžiausias trūkumas yra tai, kad visuose paslaugos įgyvendinimo procesuose dalyvauja paslaugos užsakovas (motina). Tai labai nepatogu žmogui – paslaugos gavėjui. Paslaugos modelyje yra tokie svarbūs elementai ir jų žymėjimai:

- „A“ – pažyma apie nėštumą. Motina pateikia prašymą savo gydytojui gauti pažymai apie nėštumą. Gydytojas išduoda pažymą motinai.
- „B“ – pažyma apie darbą. Motina pateikia prašymą darbdaviui, kuris išduoda pažymą apie darbą. Darbdavys grąžina pažymą motinai.
- „C“ – pažyma apie gyvenamąją vietą. Motina pateikia prašymą seniūnijai. Per 4 darbo dienas gauna pažymą apie gyvenamąją vietą. Pažyma grąžinama motinai.
- Prašymas paslaugai gauti. Prašymo formą motina gali gauti Sodroje arba atsisiųsti iš Sodros internetinės svetainės. Užpildytas prašymas, o taip pat ir visos gautos pažymos su asmens tapatybę liudijančiu dokumentu ir banko kortelės numeriu turi būti pateiktos Sodrai (fizinio būdu).



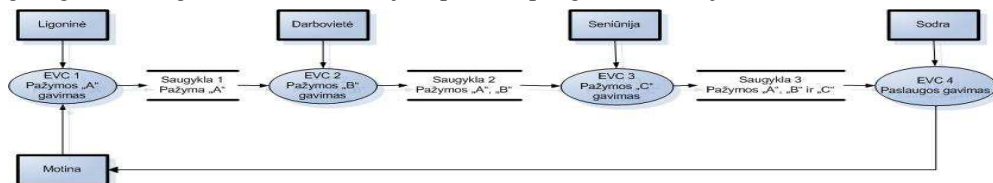
4 pav. Valdomų procesų viešosios paslaugos diagrama, gauta atskyrus savarankiškus EVC.

4 paveiksle pavaizduota nagrinėjama paslauga su visais reikalingais procesais jai įvykdyti. Yra išskirti keturi elementarūs valdymo ciklai (EVC1 – pažymos „A“ gavimo ciklas, EVC2 – pažymos „B“, EVC3 – pažymos „C“ ir EVC4 – paslaugos gavimo ciklas), kurių komponentės pagal formalias taisykles sudaro grįžtamojo ryšio kontūrus, tik pasikeičia pačios motinos „statusas“, t.y. Motina`, kai gauna pažymą „A“; Motina``, kai turi pažymą „A“, „B“ ir t.t.

Pagal gautą valdomų procesų diagramą yra formuojamas naujas „0“ lygio DFD (5 paveikslas), kuriame pavaizduoti savarankiški šios paslaugos teikimo valdymo ciklai (EVC1, už kurį atsako ligoninė; EVC2 - paslaugos užsakovo darbuovietė; EVC3 - seniūnija ir EVC4 - atsakinga Sodra). Tai sutvarkytas, korektiškas nagrinėjamo metodo požiūriu analizuojamos paslaugos modelis.

Remiantis valdomų srautų modeliavimo metodika, reikia atskirti elementarius valdymo ciklus ir susieti juos per duomenų saugyklas.

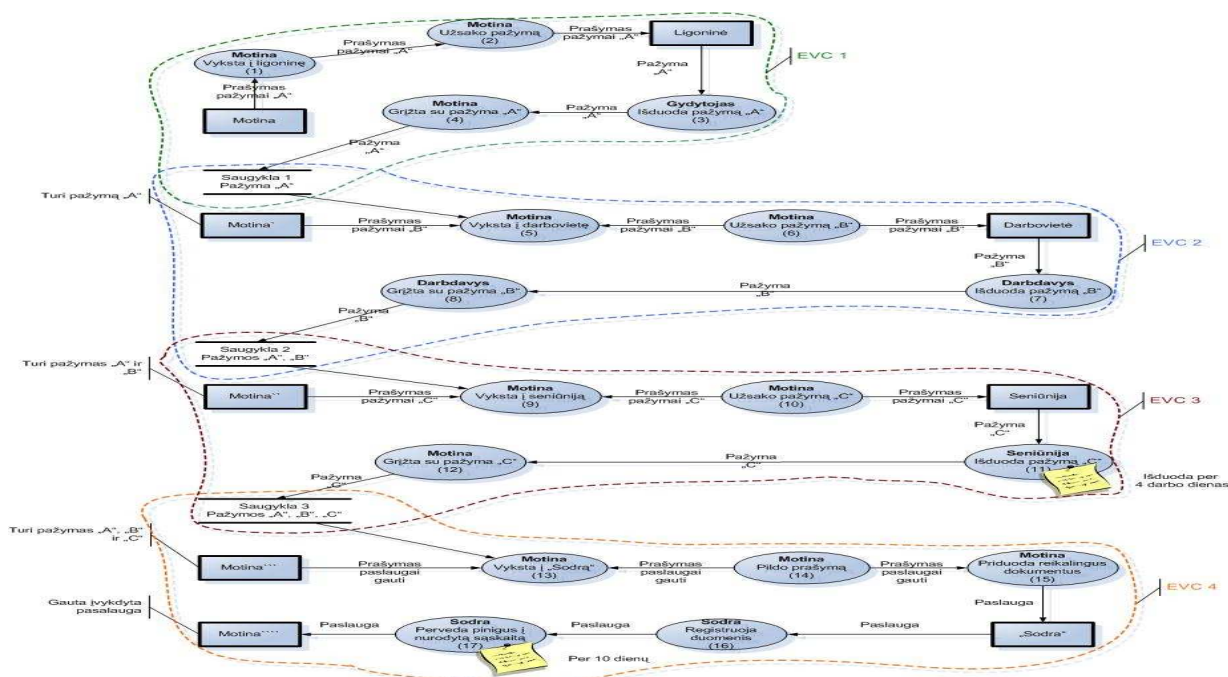
Atskiri EVC tarpusavyje keičiasi informacija: Motina nori gauti vienkartinę pašalpą, ligoninė pildo motinos ligos istoriją savo duomenų bazėje, darbuovietė pateikia duomenis apie įdarbinimą, seniūnija registruoja duomenis apie motinos gyvenamąją vietą, galų gale Sodra gauna visą informaciją ir perveda pinigus motinai į jos banko sąskaitą.



5 pav. „0“ lygio viešosios paslaugos valdomų procesų diagrama.

5 paveiksle, remiantis valdomų srautų modeliavimo metodika, atskiri EVC (EVC1 – pažymos „A“ gavimo ciklas, EVC2 – pažymos „B“, EVC3 – pažymos „C“ ir EVC4 – paslaugos gavimo ciklas) yra sujungiami per saugyklas, kuriose yra saugoma reikalinga informacija apie asmenį, norintį gauti paslaugą. Atlikus visus paslaugos gavimui reikalingus procesus, įvykdyta paslauga perduodama paslaugos užsakovui, šiuo atveju - „Motinai“, kuri nedalyvauja paslaugos vykdymo procese. Visi reikalingi dokumentai ir informacija yra saugoma atskirose duomenų bazėse (saugyklose).

6 paveiksle, yra pavaizduota kaip yra gaunamas galutinis paslaugos vykdymo modelis (5 paveikslas). Remiantis valdomų srautų diagramos formaliomis taisyklėmis atskiri EVC yra sujungiami per saugyklas.



6 pav. Viešosios paslaugos teikimas vieno langelio principu (valdomų procesų diagrama).

Išvados

Pritaikius valdomų procesų modeliavimo metodą [1,2], buvo gautas vienkartinės pašalpos suteikimo motinai kompiuterizuotas procesas (5 ir 6 pav.), suprojektuotas „vieno langelio“ principu. Gautame „vieno langelio“ proceso modelyje atsiskyrė keturi savarankiški elementarūs valdymo ciklai (EVC1 – pažymos „A“ gavimas; EVC2 – pažymos „B“ gavimas; EVC3 – pažymos „C“ gavimas ir EVC4 – paslaugos gavimas), kurie, remiantis valdomų srautų modeliavimo formaliomis taisyklėmis, yra susieti per duomenų saugyklas (Saugykla1 – duomenys pažymai „A“; Saugykla2 – duomenys pažymai „B“ ir Saugykla3 – duomenys pažymai „C“). Todėl šiai paslaugai realizuoti „vieno langelio“ principu būtina sukurti tris duomenų bazes (saugyklas) ir atitinkamą taikomąją programinę įrangą. Praktiniam aprašto metodo taikymui reikalinga metodika, tai artimiausias ateities uždavinys.

Panašus metodas buvo taikomas Vilniaus miesto savivaldybėje, kuri yra stipriai pažengusi „vieno langelio“ principo pritaikyme viešųjų paslaugų teikimui. Išnagrinėjus šio metodo realius privalumus ir trūkumus, jis bus tobulinamas tolimesniam taikymui, siekiant išvengti Vilniaus miesto savivaldybėje patirtų klaidų.

Literatūros sąrašas

- [1] [S. Gudas]. [Organizacijų veiklos modeliavimas], [Vadovėlis], [Kaunas, Naujasis lankas, 2002, 134p. ISBN 9955-03-125-5].
- [2] [S. Gudas, G. Sabaliauskaitė]. [Valdomų procesų modeliavimas, panaudojant duomenų srautų diagramas], [Konferencijos pranešimų medžiaga], [„Informacinės technologijos 98“, Kaunas, Technologija, 1998. p.79-82].
- [3] [Kauno regiono plėtros agentūra]. [„Vieno langelio“ principo taikymas Kauno apskrities viešojo administravimo institucijose], [Galimybės studija], , [2006, Jungtinės veiklos sutartis, Nr.: 06-03-13].
- [4] [Lietuvos Respublikos Seimas]. [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas], [Lietuvos Respublikos seimas], [2007 m. Sausio 18 d., Nr. VIII-1234].
- [5] [Vidaus reikalų ministerija]. [Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė]. [Elektroninis leidinys], [2007, 38 psl.].

THE CREATION OF „ONE-STOP SHOP“ SERVICE USING MANAGING PROCESS MODEL

Justina Tarutaitė, Saulius Gudas

In this paper the performances of service processes are analyzed. The concrete public service, which allots a lump sum is analyzed. The purpose of this work is to develop the service, working as a „One-Stop Shop“, using Data Flow Diagram (DFD) notation and the Managing Process model. With reference to DFD formal rules, the independent processes of present situation are marked out as an operating loop. Transforming the existing model in such a way, we get a regular service performance of „One-Stop Shop“ model. Also the examples of service modeling and transformation are introduced.

2 PRIEDAS

MOTINYSTĖS PAŠALPOS PRAŠYMO FORMA

		Forma patvirtinta Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2007 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. V-654	
Adresas		Telefono Nr.	
Asmens kodas			
Asmens socialinio draudimo numeris (Valstybinio socialinio draudimo pažymėjimo serija ir numeris)		Nr.	
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos skyriui			
PRAŠYMAS			
.....Prašau skirti pašalpą		<input checked="" type="checkbox"/> žymėjimo pavyzdys	
motinystės (mokama nėštumo ir gimdymo atostogų laikotarpiu)		motinystės (tėvystės) (mokama vaiko priežiūros atostogų laikotarpiu)	
Vaiko gimimo data			
1. NURODAU SAVO DARBOVIETES			
2. PRAŠAU PAŠALPĄ PERVERSTI Į MANO ASMENINĘ SĄSKAITĄ BANKE. NURODAU			
Banko pavadinimą			
Banko kodą			
Asmeninės sąskaitos numerį			
Kortelės pavadinimą			
Kortelės numerį			
ĮSIPAREIGOJU nutraukus vaiko priežiūros atostogas, pasibaigus darbo sutarčiai ar atleidus iš pareigų valstybės tarnyboje arba pradėjus dirbti per 10 kalendorinių dienų apie tai raštu pranešti Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniam skyriui;			
ŽINAU, kad permokėtos pašalpų sumos įstatymų nustatyta tvarka išieškomos iš asmenų, dėl kurių kaltės Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniai skyriai neteisėtai išmokejo apdraustiesiems pašalpas.			
Motinystės, motinystės (tėvystės) pašalpos apskaičiuojamos ir mokamos vadovaujantis Ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymu (Žin., 2000, Nr.111-3574) bei Ligos ir motinystės socialinio draudimo pašalpų nuostatais (Žin., 2001, Nr.10-284).			

žymėjimo pavyzdys

3.*MOKYMAŠI DIENINIAME SKYRIUJE BAIGIAU 2000 m. sausio 01 d. ¶
Priedu tai įrodančius dokumentus... Taip: ...Ne:

¶
*Į šį klausimą atsako tik asmenys iki 26 m. amžiaus, neturintys reikiamo 3 mėnesių per paskutinius 12 mėnesių arba 6 mėnesių per paskutinius 24 mėnesius ligos ir motinystės socialinio draudimo stažo. Reikia pateikti mokslo dieniniame skyriuje baigimo datą įrodančius dokumentus. ¶

4.*BUVAU PAREIGŪNAS/PROFESINĖS KARO TARNYBOS KARYS/STATUTINIS VALSTYBĖS TARNAUTOJAS IKI IKI 2000 m. sausio 01 d. Priedu tai įrodančių dokumentų... Taip: ...Ne:

¶
*Į šį klausimą atsako tik buvę pareigūnai, profesinės karo tarnybos kariai ir statutiniai valstybės tarnautojai, neturintys reikiamo 3 mėnesių per paskutinius 12 mėnesių arba 6 mėnesių per paskutinius 24 mėnesius ligos ir motinystės socialinio draudimo stažo. Reikia pateikti pažymą apie tarnybos pabaigos datą. ¶

TVIRTINU, kad pateikta informacija yra teisinga. ¶

→ ZINAU, kad permokėtos pašalpų sumos įstatymų nustatyta tvarka išieškomos iš asmenų, dėl kurių kaltės Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniai skyriai neteisėtai išmokėjo apdraustiesiems pašalpas. ¶

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	(parašas)	(prašančio asmens vardas ir pavardė)

Pateikti dokumentai (pildo Fondo valdybos teritorinio skyriaus darbuotojas) ¶

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

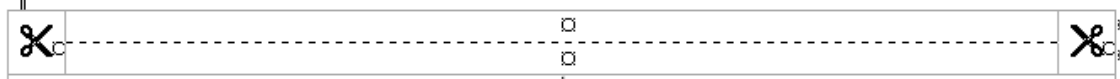
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(prašymą ir dokumentus priėmusio darbuotojo pareigų pavadinimas)	(parašas)	(vardas ir pavardė)		
Dokumentų priėmimo data	2	0	0	

Papildomai pateikti dokumentai (pildo Fondo valdybos teritorinio skyriaus darbuotojas) ¶

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(prašymą ir dokumentus priėmusio darbuotojo pareigų pavadinimas)	(parašas)	(vardas ir pavardė)		
Dokumentų priėmimo data	2	0	0	

¶
Prašymo atplėšiamąją dalį gavau: → → → → → (parašas) → → → → → (vardas, pavardė) → → → → → (data) ¶



Prie 200__-__-__ prašymo papildomai reikalingi šie dokumentai (pildo Fondo valdybos teritorinio skyriaus darbuotojas) ¶

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(prašymą ir dokumentus priėmusio darbuotojo pareigų pavadinimas)	(parašas)	(vardas ir pavardė)		
Dokumentų priėmimo data	2	0	0	