

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Svajūnė KAIRYTĖ

Viešojo valdymo studijų programos studentė

**ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ
ĮGYVENDINIMAS IR PLĖTROS GALIMYBĖS VIETOS
SAVIVALDOJE: PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS
ATVEJIS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2015

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Svajūnė KAIRYTĖ

ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ
ĮGYVENDINIMAS IR PLĖTROS GALIMYBĖS VIETOS
SAVIVALDOJE: PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS
ATVEJIS

Magistro darbas

Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (N700)

Darbo vadovė:

prof. dr. Diana ŠAPARNIENĖ

Teigiū, kad magistro darbas, kurį teikiu Viešojo administravimo studijų krypties magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

SANTRAUKA

Svajūnė Kairytė (2015). **Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtros galimybės vietos savivaldoje: Pasvalio rajono savivaldybės atvejis**. Magistro darbas. Baigiamojo darbo vadovė prof. dr. D. Šaparnienė. Šiaulių universitetas, Viešojo administravimo katedra, 92 p. (su priedais - 97 p.).

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtros galimybės vietos savivaldoje: Pasvalio rajono atvejis. Mokslinėje literatūroje nėra gausu darbų, kuriuose viešosios paslaugos ir tuo labiau – elektroninės viešosios paslaugos būtų sistemingai analizuojamos. Šiame magistro darbe keliami probleminiai klausimai: kaip vyksta elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtra savivaldybėse? Kokia yra elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo situacija ir probleminiai ruožai Pasvalio rajono savivaldybėje? Kokios elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės Pasvalio rajono savivaldybėje?

Magistro darbe nagrinėjami teoriniai elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo ir tolimesnės plėtros aspektai: elektroninės viešosios paslaugas, kaip naujojo viešojo valdymo instrumentas, elektroninių viešųjų paslaugų sąvokų ir sąsajų koncepcija. Apžvelgiamos pagrindinės elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo plėtotės tendencijos Lietuvoje ir užsienyje. Empirinėje dalyje pristatomas elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtros galimybės Pasvalio rajono savivaldybėje.

Tyrimo metu nustatyta, kad Pasvalio rajono savivaldybėje elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimui yra sudarytos sąlygos, tačiau susiduriama su tam tikromis problemomis: paslaugų nesuderinamumas, per dažnas teisės aktų normų keitimas, metodinių rekomendacijų nebuvimas, darbuotojų įgūdžių trūkumas, tarpinstitucinis nesusikalbėjimas, bendro plano nebuvimas, sudėtinga vartotojų identifikavimo sistema. Taip pat mažas elektroninių viešųjų paslaugų akcentavimas savivaldybės strateginiuose dokumentuose, kuriuose nėra nei įgyvendinimo priemonių, nei siekiamų rezultatų. Tyrimo metu identifikuotos keturios pagrindinės elektroninių viešųjų paslaugų plėtotės tobulinimo kryptys: teisinės, žmogiškųjų išteklių ir finansinės, padėsiančios gerinti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir plėtrą savivaldybėje.

Pagrindiniai žodžiai: elektroninė viešoji paslauga, informacinės komunikacinės technologijos (IKT), Pasvalio rajono savivaldybė.

SUMMARY

Svajune Kairyte. (2015). **Implementation and development possibilities of electronic public services in local government: the case of Pasvalys district municipality.** Master's thesis. Supervisor of the final paper prof. Dr. D. Šaparneinė. Šiauliai University, Department of Public Administration. 92 p. (with extras – 97 p.).

Master's thesis analyses the implementation and development possibilities of electronic public services in local government. There's a lack of systematic analysis of public services and particularly - electronic public services in scientific literature. The main problematic questions of this Master's thesis: how do municipalities carry out implementation and development of electronic public services? What are the situation and problematic features of implementation of electronic public services in Pasvalys district municipality? What are the possibilities of electronic public services development in Pasvalys district municipality?

Master's thesis analyses theoretical aspects of implementation and further development of electronic public services: electronic public services as the instrument of the new public governance, the concept of electronic public services notions and interfaces. It has been reviewed the main trends of electronic public services in Lithuania and in abroad. In the empirical part there are presented implementation and possibilities of development of electronic public services in Pasvalys district municipality.

The research has shown that conditions allow the implementation of electronic public services in Pasvalys district municipality, but it's faced with certain problems: incompatibility of services, too frequent changes of norms of the legal acts, the absence of methodological recommendations, the lack of staff skills, inter-institutional miscommunication, the absence of the common plan, complex system of users identification. Also there's a lack of emphasis of electronic public services in the strategic documents of municipality, which do not describe neither measures of implementation, nor the expected results. During the research four main improvement areas of electronic public services have been identified: legal, human resources and financial, which could help to improve implementation and development of electronic public services in the municipality.

Key phrases: electronic public services, information and communication technology (ICT), Pasvalys district municipality.

TURINYS

LENTELĖS	6
PAVEIKSLAI.....	7
PAGRINDINIŲ SAŲOKŲ ŽODYNAS	8
ĮVADAS	9
1.ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTRA NAUJOJO VIEŠOJO VALDYMO KONTEKSTE.....	13
1.1.ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KONCEPCIJOS IR MODELIAI	13
1.1.1.Naujojo viešojo valdymo teorijos sprendimų efektyvumo, piliečių dalyvavimo valdyme, skaidrumo, atskaitomybės aspektais	13
1.1.2.Elektroninės viešosios paslaugos kaip vienas iš naujojo viešojo valdymo instrumentų	17
1.1.3.Viešųjų paslaugų ir elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžties įvairovė.....	21
1.1.4.Elektroninių viešųjų paslaugų vieta įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją.....	24
1.1.5.Elektroninių viešųjų paslaugų modeliai.....	27
1.2.PAGRINDINĖS ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO IR PLĖTOTĖS TENDENCIJOS LIETUVOJE IR UŽSIENYJE	31
1.2.1.Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros situacija Lietuvoje	31
1.2.2.Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros situacija užsienio šalyse	39
1.2.3.Elektroninių viešųjų paslaugų teisinis reglamentavimas	44
1.2.4.Elektroninių viešųjų paslaugų ir įgyvendinti/įgyvendinami projektai.....	48
2.ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO METODOLOGIJA	52
2.1.Tyrimo metodologinis pagrindimas	52
2.2.Tyrimo instrumento pristatymas	53
2.3.Tyrimo imties charakteristikos.....	56
3.ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI	59
3.1.Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo vietos savivaldoje situacijos analizė: SSGG ir internetinių tinklalapių analizė.....	59
3.2. Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo ir plėtros galimybių Pasvalio rajono savivaldybėje stiprybės ir probleminiai ruožai: interviu rezultatų analizė.....	70
3.3. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros vietos savivaldoje galimybės.....	76
IŠVADOS.....	80
REKOMENDACIJOS	83
LITERATŪRA	84
PRIEDAI	89
1 priedas.Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojamų skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas.....	89
2 priedas. 19 sėkmingiausių 2004-2006 m. Europos struktūrinės paramos projektų	93
3 priedas. Interviu protokolas	94
4 priedas. Viešieji prieigos taškai Pasvalio rajono savivaldybėje	96
5 priedas. Tyrimo rezultatų pristatymo Pasvalio rajono svivaldybėje pažymėjimas.....	97

LENTELĖS

1.1 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata	23
1.2 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų pakopų modelių lygiai.....	27
1.3 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų sąrašas	32
1.4 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų skirtų verslo subjektams perkėlimo lygių raida	32
1.5 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų skirtų gyventojams perkėlimo lygių raida.....	34
1.6 lentelė. Informacinės visuomenės projektai pagal priemones	49
2.7 lentelė. Ganto grafikas.....	52
2.8 lentelė. Tyrimo instrumento sandara	54
2.9 lentelė. Tiriamųjų savivaldybių charakteristikos.....	57
3.10 lentelė. SSGG analizė.....	59
3.11 lentelė. Pasvalio rajono savivaldybės kaimiškųjų vietovių gyvenvietės prijungtos šviesolaidine infrastruktūra	60
3.12 lentelė. Visuomenės nepasitikėjimas savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, valstybės ir savivaldybės institucijomis 2006-20013 m.	63
3.13 lentelė. Savivaldybės tinklapių analizės susisteminti rezultatai	64
3.14 lentelė. Analizuojamų savivaldybių tinklalapių lankomumo vidurkio per savaitę rezultatai....	65
3.15 lentelė. Analizuojamų savivaldybių internetiniuose tinklalapiuose talpinamos nuorodos.....	68
3.16 lentelė. Analizuojamų savivaldybių paslaugų elektroninės sistemos.....	69
3.17 lentelė. LR teisės aktų bazės trūkumai, reglamentuojant elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą	71
3.18 lentelė. Pasvalio rajono savivaldybės pokyčiai ir kliūtys, įgyvendinat elektronines viešąsias paslaugas.....	72
3.19 lentelė. IKT infrastruktūra Pasvalio rajono savivaldybėje	73
3.20 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygiai ir naudojimosi dažnumas Pasvalio rajono savivaldybėje	74
3.21 lentelė. Priežastys, įtakojančios nesinaudojimą elektroninėmis viešosiomis paslaugomis Pasvalio rajono savivaldybėje	74
3.22 lentelė. Skatinimo būdai naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis Pasvalio rajono savivaldybėje	75
3.23 lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra strateginiuose dokumentuose	76

PAVEIKSLAI

1.1 pav. E. demokratijos, e. valdžios ir e. paslaugų sąvokų ryšys.....	25
1.2. pav. Švedijos administracinio vystymo agentūros (SAFAD) pakopų modelis	28
1.3 pav. 2014 m. naudojimasis viešųjų sektoriaus institucijų elektroninėmis viešosiomis paslaugomis	36
1.4 pav. Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	37
3.5 pav. Internetu pateikiamų viešųjų e. paslaugų lygis (proc. nuo visų paslaugų)	38
3.6 pav. Plačiajuosčio ryšio, teikimas naudojant šviesolaidines linijas ir bevielės technologijas, 2014 m. sausis (proc. 100 gyventojų).....	60
3.7 pav. Projekto centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę laukiami rezultatai	78

PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ ŽODYNAS

Elektroninė demokratija (e. demokratija) – piliečių įtraukimas į valdymo procesus panaudojant informacijos ir komunikacijos technologijų priemones (Žilionienė, 2004).

Viešoji paslauga - valstybės ar savivaldybės įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų numatytais atvejais bei tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir privatūs asmenys (Žin. 1999., Nr. 60-1945).

Internetas – visą pasaulį apimanti kompiuterinių tinklų sistema, skirta informacijos apykaitai ir kurioje kaip ryšių kanalai naudojami telefonų tinklai, koaksialiniai ir optiniai kabeliai, radijo ir palydovinio ryšio sistemos (Levišauskaitė, 2003).

Elektroninė valdžia (e. valdžia) – valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą ir apykaitą bei teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu (Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategija „Lietuva – globalių galimybių šalis, 2001).

Tinklapis (angl. web page) – atskiras pasaulinio saityno dokumentas, parašytas hipertekstu (HTML). Nurodomas universaliuoju adresu. Gali turėti tekstų, saitų, grafikos elementų (MRU žodynėlis).

Normatyvinis – nustatantis normas; normatyviniai mokslai – mokslai, kurių uždavinys yra nustatyti tai, kas turi būti, o ne tai, kas yra. (Tarptautinių žodžių žodynas, 2014).

Savivaldybių administravimo subjektai - savivaldybės taryba, savivaldybės kontrolierius, meras, valdyba, jiems pavaldžios įstaigos, tarnybos, savivaldybės tarnautojai (pareigūnai), kuriems įstatymai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje (Žin., 1999, Nr. 60-1945).

Elektroninis parašas (e. parašas) – duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su litais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiam asmeniui identifikuoti (Žin., 2000, Nr. 61-1827).

Informacinė sistema – įtaisas arba tarpusavyje sujungtų ar susijusių įtaisų grupė, iš kurių vienas arba daugiau pagal programą automatiškai būdu tvarko elektroninius duomenis, taip pat kuriuose saugomi, tvarkomi, iš jų išrenkami arba jais perduodami elektroniniai duomenys siekiant juos tvarkyti, panaudoti, apsaugoti ir prižiūrėti (Žin., 2003, Nr. 2-54).

Informacinės komunikacinės technologijos (IKT) - informacijos kaupimo, laikymo, apdorojimo, pateikimo ir perdavimo būdų ir priemonių visuma (Žin., 2003, Nr. 2-54).

IVADAS

Temos aktualumas. Pokyčiai šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, susiję su valstybės valdymo modernizavimu, o tiksliau – su naujojo viešojo valdymo paradigma, kuri akcentuoja sprendimų efektyvumą, piliečių dalyvavimą, veiklos skaidrumą, atskaitomybę ir informacinių technologijų panaudojimą. Naujojo viešojo valdymo akcentuojami bruožai sąlygoja valdžios orientaciją į piliečius, jų dalyvavimą viešojo valdymo procesuose, poreikių tenkinimą bei skaidresnį, veiksmingesnį institucijų darbą, daug inovatyvių viešojo valdymo metodų ir principų. Todėl elektroninės viešosios paslaugos tampa įrankiu įgyvendinant šias idėjas.

Pirmosios elektroninių viešųjų paslaugų apraiškos Pasaulyje stebimos jau 1996 metais. Tikros elektroninių viešųjų paslaugų iniciatyvos pasirodė prasidėjus XXI amžiui. Lietuvoje elektroninės viešosios paslaugos pradėtos plėtoti visai neseniai. Lietuvai 2004 metais, gegužės 1 dieną įstojus į Europos Sąjungą vienu iš pagrindinių prioritetų tapo informacinės žinių visuomenės kūrimas, tobulinant valstybės valdymą.

Lietuvos rajonų savivaldybės įstatymais atsako už joms priskirtų elektroninių viešųjų paslaugų teikimą ir jų kokybę. Įgyvendindamos savo funkcijas, susijusias su elektroninių viešųjų paslaugų teikimu, jos siekia dviejų pakankamai nelengvai tarpusavyje derinamų tikslų: viešųjų paslaugų teikimo efektyvumo ir vietos gyventojų, kurie naudojami teikiamomis paslaugomis, visuotino poreikių patenkinimo. Dėl to kyla sunkumai ir problemos įgyvendinant šiuos tikslus.

Kad būtų galima sėkmingai vystyti ir plėtoti elektronines viešąsias paslaugas, yra nustatyti principai bei sritys, priimti teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių viešųjų paslaugų formavimą ir įgyvendinimą. Formuojant ir įgyvendinant elektronines viešąsias paslaugas buvo įsteigtos ir šiuo metu veikia tokios institucijos kaip Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Žinių visuomenės taryba prie Lietuvos Respublikos Prezidento, Seimo Informacinės visuomenės plėtros komisija, Informacinės visuomenės plėtros komisija. Taip pat yra priimta nemažai įstatymų, tokių kaip e-paras, e-saugumo diegimo, asmens duomenų apsaugos, kurie dar labiau prisidėjo prie elektroninių viešųjų paslaugų plėtros. Pagrindiniai dokumentai, reglamentuojantys elektroninių viešųjų paslaugų tiekimą, yra Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija, Lietuvos Respublikos Elektroninės valdžios koncepcija, Viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę veiksmų planas.

Taigi, visa tai rodo, kad elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas, plėtros koncepcijos teorinis ir praktinis aptarimas Lietuvos atžvilgiu yra ypač aktualus.

Temos ištirtumas. Iki šiol Lietuvoje mažai tyrinėti klausimai apie elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą vietos savivaldoje. E. Butkevičienė, D. Rutkauskienė (2008) analizavo Lietuvos kaimiškųjų regionų smulkiojo bei vidutinio verslo įmonių ir gyventojų naudojimosi e. paslaugomis bruožus bei poreikį jomis naudotis, E. D. Dzemydienė, R. Naujickienė (2007, 2009,

2011) nagrinėjo viešojo administravimo sektoriaus paslaugų modernizavimo galimybes, priklausančias nuo šiuolaikinių informacinių ir komunikacinių technologijų. Viešojo sektoriaus išskirstytų informacinių sistemų sąveikumo klausimus, susijusius su elektroninių viešųjų paslaugų teikimo galimybėmis, R. Tvarijonavičiūtė, I. Patašienė, J. Patašius (2010) pateikia elektroninių paslaugų bei rinkinio sampratą bei išryškina veiksnius įtakojančius elektroninių paslaugų sėkmę, apibrėžia elektroninių paslaugų kokybės ir klientų santykių valdymo sąsajas.

Empirinį tyrimą apie elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumus savivaldos lygmeniu atliko R. Milė, A. Junevičius (2013). Šiame tyrime buvo analizuojamos elektroninių viešųjų paslaugų teikimo gyventojams situacija Šakių rajono savivaldybėje. Tačiau šis tyrimas apėmė tik Šakių rajono savivaldybę, atskirai neišskiriant savivaldybių. Empirinį tyrimą 2011 ir 2012 metais atliko Informacinės visuomenės plėtros komitetas, siekiant įvertinti pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą lygį ir nustatyti gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis bei institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimo rodiklius.

Elektronines viešąsias paslaugas ir jų įgyvendinimą teoriniu požiūriu plačiau nagrinėja užsienio mokslininkai: M. Klun, M. Dačman (2006), J. Milred (2004), G. Goldkuhl, A. Röstlinger (2010), A. Persson G. Goldkuhl (2005), T. Janowski, A. Ojo, E. Estevez, (2006) ir kiti.

Tyrimo problematika. Tinkamai naudojamos informacinės ir komunikacinės technologijos tapo viešųjų paslaugų įgyvendinimo terpė, leidžianti gerinti paslaugų prieinamumą ir patrauklumą, perkelti teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę, sukuriant priemones elektroninių viešųjų paslaugų gavėjams. Šiems tikslams 2007–2013 m. iš Europos regioninės plėtros fondų Lietuvai buvo skirta nemaža finansinė parama, pagal priemonę „Pažangios elektroninės paslaugos“. Projektus įgyvendino 16 Lietuvos valdžios institucijų, tačiau pasigendama tikslų duomenų apie elektroninių viešųjų paslaugų naudojimąsi, ar piliečiams pakanka informacijos ir ar žino apie teikiamas galimybes, todėl magistro darbe nagrinėjama problema gali būti išreiškiama **probleminiais klausimais**:

- Kaip vyksta elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtra savivaldybėse?
- Kokia yra elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo situacija ir probleminiai ruožiai Pasvalio rajono savivaldybėje?
- Kokios elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės Pasvalio rajono savivaldybėje?

Tyrimo objektas – elektroninės viešosios paslaugos.

Tyrimo dalykas – elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtros galimybės Pasvalio rajono savivaldybėje.

Tyrimo tikslas – ištirti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir plėtros galimybes Pasvalio rajono savivaldybėje bei numatyti galimas elektroninių viešųjų paslaugų plėtotės tobulinimo vietas savivaldoje kryptis.

Šiam tikslui realizuoti analizuojamos elektroninės valdžios sąvokos, apibrėžiama elektroninių viešųjų paslaugų sąvoka, jos rūšys, lygiai ir struktūra. Nagrinėjama tiesioginės elektroninės viešosios paslaugos: apžvelgiama, kokias būdais ji įgyvendinama Pasvalio rajono savivaldybėje, su kokiomis problemomis susiduriama ją įgyvendinant ir kaip jas reikėtų spręsti, kokios ateities plėtros perspektyvos. Analizuojama elektroninių viešųjų paslaugų situacija Lietuvoje ir užsienyje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti elektroninių viešųjų paslaugų sampratos ir apibrėžties įvairovę, pagrindinius elektroninių viešųjų paslaugų modelius naujojo viešojo valdymo teorijų kontekste;
2. Apžvelgti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros situaciją Lietuvoje ir užsienio šalyse;
3. Išnagrinėti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo teisinį reglamentavimą ir įgyvendintus/įgyvendinamus projektus;
4. Išanalizuoti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo ir plėtros galimybių situaciją Pasvalio rajono savivaldybėje, išskiriant stipriąsias puses ir probleminius aspektus;
5. Tyrimo rezultatų pagrindu, numatyti galimas elektroninių viešųjų paslaugų plėtros tobulinimo vietas savivaldoje kryptis.

Pagrindinis ginamasis teiginys:

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra vietos savivaldoje yra visuotinai įgyvendinamas strateginis prioritetasis šalyje, tačiau tirtoje Pasvalio rajono savivaldybėje institucinė politika strateginių dokumentų nuostatos, technologinė ir žmogiškųjų išteklių plėtra nėra orientuota į veiksmingą elektroninių viešųjų paslaugų naudojimą ir plėtrą.

Tyrimo metodologija. Siekiant išnagrinėti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir plėtros perspektyvas Pasvalio rajono savivaldybėje buvo pasirinktas kokybinis tyrimo metodas. Kokybinis tyrimas buvo planuojamas ir atliekamas remiantis metodologiniais reikalavimais B. Bitino, L. Rupšienės, V. Žydžiūnaitės (2008) ir K. Kardelio (2007) pateiktais metodologiniais reikalavimais. Kokybinis tyrimas yra sistemingas, nestruktūrizuotas atvejo ar individų grupės, situacijos ar įvykio tyrimas, vykstantis natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti tiriamuosius reiškinius bei pateikti interpretacinį jų paaiškinimą (Kardelis, 2007).

Tyrimo metodai:

- **Mokslinės literatūros analizė ir sisteminimas** leido atskleisti Lietuvos ir užsienio mokslininkų požiūrį į elektroninių viešųjų paslaugų sampratą, jos įgyvendinimą ir plėtrą;
- **Dokumentų** (LR teisės aktų, projektų, ataskaitų) **analizė**, kuri sudarė prielaidas nustatyti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros situaciją Lietuvoje;

- **Pusiau struktūrizuotas specialistų interviu**, kurio metu siekiama atskleisti specialistų nuomones apie elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo Pasvalio rajono savivaldybėje problemines sritis ir tobulinimo galimybes;
- **Internetinių tinklalapių ir SSGG analizė**, leido atskleisti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo vietos savivaldoje situaciją.

Darbo struktūra. Darbas susideda iš įvado, dviejų pagrindinių dalių: teorinės ir tiriamosios (tyrimo metodika, praktiniai tyrimo rezultatai), išvadų, literatūros sąrašo ir priedų. Darbo pradžioje pristatomas temos aktualumas, trumpa atliktų tyrimų, kurie siejasi su šiame darbe nagrinėjamu klausimu, apžvalga, suformuluojama šio darbo tyrimo problema, darbo tikslas, bei uždaviniai, kuriais remiantis tikrinami pagrindiniai ginami teiginiai, taip pat apibrėžiamas tyrimo objektas, pristatomi naudoti tyrimo metodai, šaltiniai ir darbo struktūra.

Pirmoje teorinėje dalyje išnagrinėta mokslinė literatūra, nagrinėjant elektroninių viešųjų paslaugų klausimus naujojo viešojo valdymo kontekste, aptariama elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir reikšmė, plėtros situacija Lietuvoje ir užsienyje, teisinė bazė bei projektai. Tiriamojoje dalyje pateikiama tyrimo metodika, bei kokybiniais tyrimo metodais analizuojamas elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas ir plėtros galimybės Pasvalio rajono savivaldybėje, atskleidžiamos probleminės sritys ir tobulinimo galimybės.

Darbas užbaigiamas išvadų ir rekomendacijų formulavimu. Magistro darbo prieduose pateikiama susisteminta tyrimui naudota medžiaga. Magistro darbo apimtis 97 lapai, panaudotos 23 lentelės, 7 paveikslai, 5 priedai.

Teorinis ir praktinis reikšmingumas.

Atlikta elektroninių viešųjų paslaugų koncepcijų sisteminė analizė; parengtos rekomendacijos elektroninių viešųjų paslaugų tobulinimui vietos savivaldoje.

Gauti tyrimo duomenys gali būti panaudoti tobulinant Pasvalio rajono savivaldybės elektroninių viešųjų paslaugų teikimą, didinat jų teikimo kokybę ir efektyvumą, o taip pat vykdant elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo ir tobulinimo plėtros procesus ateityje.

Tyrimo rezultatų aprobavimas.

2015 m. magistro darbo tyrimo rezultatai buvo pristatyti Pasvalio rajono savivaldybės administracijai. Su magistro baigiamojo darbo tyrimo rezultatais supažindinti visi keturi tyrime dalyvavę ekspertai (žr. 5 priedą).

1. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTRA NAUJOJO VIEŠOJO VALDYMO KONTEKSTE

1.1. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KONCEPCIJOS IR MODELIAI

1.1.1. Naujojo viešojo valdymo teorijos sprendimų efektyvumo, piliečių dalyvavimo valdyme, skaidrumo, atskaitomybės aspektais

Naujasis viešasis valdymas išryškėjo visai neseniai, XX amžiaus pabaigoje - XXI amžiaus pradžioje. Viešojo valdymo pokyčius, naujas kryptis ir tendencijas, atsirandančias viešajame sektoriuje, lėmė viešojo ir privataus sektoriaus santykiuose vykstantys procesai, augantis žmonijos ekonominis potencialas, visuomenės ekonominių galimybių didėjimas (Raipa, 2012). Naujasis viešasis valdymas - tai viešojo administravimo modelis su platesniu piliečių dalyvavimu valdyme, korupcijos apribojimu, skaidrumo, atsakomybės ir kitų moralinių-etninių savybių išskėlimu, geru tarpinstituciniu bendradarbiavimu (Guogis ir kt., 2010). Šis modelis dar vadinamas geruoju viešuoju valdymu. Anot J. Buškevičiūtės, A. Raipos (2011), šio modelio kontekste viešosios institucijos ima skirti daugiau dėmesio paslaugų struktūrai tobulinti, darbuotojams mokytis ir lavinti, naujausiems planavimo, vadovavimo ir koordinavimo veiklos metodams ir procedūroms įvaldyti. Svarbu ir tai, kad naujojo viešojo valdymo tikslas - padaryti viešąjį administravimą efektyvesnį. Kaip ir ankstesniems – tradiciniam vėberiniam bei naujosios viešosios vadybos modeliams, taip ir naujajam viešajam valdymui yra svarbūs efektyvumo elementai, kuriuos sudaro strateginis planavimas, racionalus išteklių naudojimas, tarnautojų profesionalumas ir organizacijos pokyčių valdymas (Viešasis valdymas, 2010).

V. Domarko (2011) teigimu, naujasis viešasis valdymas apibrėžiamas kaip vertybių, programų ir institucijų sistema, padedanti visuomenei tvarkyti savo ekonominius, socialinius ir politinius reikalus naudojantis valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika. Galima pastebėti, kad skirtingų autorių apibrėžimuose išvelgiami skirtingi naujojo viešojo valdymo bruožai. Daugiausia sukonkretinti bruožai yra A. Guogio ir kt. (2010). Bruožai, kurie, anot autoriaus, naująjį viešąjį valdymą daro išskirtiniu, yra orientacija į demokratijos plėtrą: darbuotojų dalyvavimas valdyme, piliečių dalyvavimas valdyme, veiklos skaidrumas ir atvirumas, elektroninė demokratija, geras tarpinstitucinis bendradarbiavimas ir demokratijos plėtra darbo vietoje. Toliau aptarsime keletą ryškiausių naujojo viešojo valdymo bruožų, tokius kaip sprendimo efektyvumas,

piliečių dalyvavimas valstybės valdyme, veiklos skaidrumas, atskaitomybė ir informacinių technologijų panaudojimas viešajame administravime.

Sprendimų efektyvumas – tai vienas iš demokratijos plėtros ryškiausių elementų. Sprendimų priėmimas vis dažniau suvokiama kaip kompleksinė sąvoka, apimanti tokius reiškinius kaip piliečių dalyvavimas, informacijos srautų valdymas, visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas, viešųjų projektų ir programų rengimas ir pan. (Buškevičiūtė, Raipa, 2011). Gero sprendimo įgyvendinimas dažniausiai siejamas su racionalumo, efektyvumo ir veiksmingumo sąvokomis. J. Buškevičiūtė, A. Raipa (2011) teigia, kad efektyvumo ir racionalumo sąvokos yra labai panašios, tačiau akcentuotina, kad efektyvumas daugiau siejamas su veiklos rezultatais, o racionalumas – su priemonėmis tiems rezultatams pasiekti. Taigi efektyvus sprendimas – įgyvendinamas laiku ir nešališkai, atspindintis viešuosius interesus, racionalumą, teisėtumą, efektyvų išteklių paskirstymą ir minimalias sąnaudas bei užtikrinantis sprendimo priėmimo viešumą ir atvirumą, pasiekiantis tikslą, tai yra išsprendžiantis iškilusią problemą ar dilemą (Simon, 2003).

Piliečių dalyvavimas valstybės valdyme. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 33 straipsnis skelbia, kad piliečiai turi teisę dalyvauti valdant savo šalį tiek tiesiogiai, tiek per demokratiškai išrinktus atstovus. Naujasis viešasis valdymas teigia, kad piliečių dalyvavimas yra esminė prielaida demokratiškam valdymui, nes pilietiškumas reiškia ne vien individualius interesus, bet ir socialines vertybes, siekius ir rūpinimąsi kitais (Guogis ir kt., 2010). Piliečiai dalyvauti valstybės valdyme gali dviem būdais: tiesiogiai ir netiesiogiai. Tiesioginis piliečių dalyvavimas viešojoje politikoje dažnai suprantamas kaip neprivilegijuotų piliečių dalyvavimas, rengiant ir įgyvendinant sprendimus, darančius įtaką jų gyvenimo lygmeniui, jų veiklos turiniui ir kt. (Guogis, 2010). Netiesioginis piliečių dalyvavimas valstybės valdyme apima teisę vienijimuisi į bendrijas, politines partijas, dalyvavimu susirinkimuose, mitinguose, įvairiuose judėjimuose, gyventojų apklausose ir pan. Viena svarbiausių netiesioginio dalyvavimo formų yra rinkimai, kurių metu visuomenės nariai įtraukiami į politinius procesus. Rinkimai užtikrina tikrąjį piliečių dalyvavimą sprendžiant valstybės ir visuomenės reikalus, todėl yra labai svarbūs šalies politiniame gyvenime (Buškevičiūtė, Raipa, 2011). Piliečių dalyvavimas valstybės valdyme yra vienas iš svarbiausių demokratijos bei laisvos ir atviros visuomenės bruožų. Apskritai piliečių dalyvavimas derinant tam tikras viešosios politikos sritis gali būti suprantamas kaip bendravimas tarp piliečių ir valdžios, kai valdžia informuoja piliečius ir juos išklauso, o piliečiai išsako savo nuomonę ir pageidavimus valdžiai. Piliečių dalyvavimo terminas aiškiai suprantamas ir dažnai vartojamas kalbant apie netiesioginio dalyvavimo formas, tokias kaip narystė interesų grupėje ar balsavimas rinkimuose, taip pat ir dalyvavimas nevyriausybinių organizacijų veikloje. Piliečių dalyvavimas yra esminė prielaida demokratiškam valdymui, nes pilietiškumas reiškia ne vien individualius interesus, bet ir socialines vertybes, siekius ir rūpinimąsi kitais. Piliečiai laikomi valdžios „savininkais“ ir manoma, kad

viešojo administravimo tarnautojai turi tarnauti piliečiams, atsižvelgdami į demokratinės visuomenės daugiasluksnę atsakomybę, etiką ir atskaitomybę (Domarkas, 2004). Taigi šis naujojo viešojo valdymo bruožas skatina piliečių grupių ir valdžios institucijų bendradarbiavimą.

Veiklos skaidrumas. Skaidrumo pagrindinis tikslas priversti valdžios institucijų darbuotojus būti atsakingus už priimamus sprendimus ir atliekamus veiksmus (Raipa, Backūnaitė, 2004). Skaidrumas yra vienas iš pagrindinių principų demokratinėje valstybėje ir naujojo viešojo valdymo sistemoje. Sąvoka skaidrumas – remiasi laisvu informacijos skleidimu. Informacija turi būti pateikiama pakankamai aiškiai, kad būtų galima stebėti ir suprasti institucijų veiklą (Pivoras, Visockytė, 2011). Skaidrumas leidžia piliečiams matyti valdžios struktūrą ir funkcijas, politinius tikslus ir finansinius planus bei praėjusių periodų sąskaitas (Raipa, Backūnaitė, 2004). Taigi šis naujojo viešojo valdymo bruožas yra palankus piliečiams, nes leidžia įvertinti valdžios tikslus, nuveiktus darbus, pamatyti veiklos rezultatus, sumažinti korupciją valdžios tarpe. Skaidrumas, kaip priemonė, naudingas ir valdžiai, nes gerina valdymo veiksmingumą, stiprina santykius su piliečiais.

Atskaitomybė. Nors A. Guogis ir kt. (2010) apibrėždami naujojo viešojo valdymo bruožus nepaminėjo atskaitomybės, tačiau kiti mokslo apžvalgininkai Pivoras, Visockytė, (2011), Ž. Židonis, T., Sudnickas (2005), plačiai ją aptarinėja ir sieja su naujuoju viešuoju valdymu. Atskaitomybė – asmenys, priimantys sprendimus vyriausybėje, privačiose ir nevyriausybinėse organizacijose, yra atskaitingi visuomenei ir suinteresuotoms šalims (Pivoras, Visockytė, 2011). Valdžios institucijos privalo atsiskaityti už savo veiklą, jos rezultatus, parodyti visuomenei kokie darbai atlikti tam tikru laikotarpiu. Šis bruožas atsispindi ne tik naujajame viešajame valdyme, bet ir demokratinėse valstybėse. Valstybės įstaigų atskaitomybė piliečiams bei biurokratų atskaitomybė politikams yra vienas iš svarbiausių demokratinės valstybės bruožų (Židonis, Sudnickas 2005). Išsamų atskaitomybės apibrėžimą pateikia Nakrošis (2001): „Atskaitomybė apibrėžiama kaip procesas, kurio metu viešojo administravimo įstaigos ir valstybės tarnautojai atsiskaito visuomenei tiesiogiai arba netiesiogiai per Seimą už įstatymų rengimą, viešąją politiką, administracinę sistemą, veiksmų laisvę, finansų valdymą“. Taigi, bendriausia prasme, atskaitomybė naujojo viešojo valdymo požiūriu yra vienas iš būdų stiprinti visuomenės ir valdžios santykius, įgyjant piliečių pasitikėjimą.

Informacinių technologijų panaudojimas viešajame administravime. Šiuolaikinės informacinės komunikacinės technologijos esmingai keičia viešąjį valdymą (Šaparnienė, 2013). Kaip ir anksčiau aptarti naujojo viešojo valdymo bruožai, taip ir šis orientuojasi į demokratijos plėtrą. Informacinių technologijų panaudojimą valstybės valdyme paskatino informacinės visuomenės atsiradimas. Šiandienos visuomenėje pradeda vyrėti tokie dariniai, kaip socialiniai judėjimai, bendruomenės, interesų grupės, turinčios skirtingas vertybes, lūkesčius, požiūrius, interesus bei santykius (Žilionienė, 2004). Tokioje visuomenėje kinta ir valdymo samprata, kur

klasikinė valdymo struktūra ir principai tampa nebetinkami. Siekiant efektyviai įdiegti skaidresnį valstybės valdymą, padidinti valstybės tarnautojų asmeninę atsakomybę, sukurti aiškią atskaitomybės sistemą pasitelkiamos informacinės technologijos. Anot E. Barcevičiaus (2008), IT teikia galimybę peržiūrėti, automatizuoti, optimizuoti vidinius procesus, patobulinti veiklos metodus, o pačią organizacijos veiklą labiau orientuoti į rezultatus, tikslus ar kokybišką paslaugą klientams. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas gerokai keičia sampratą apie tai, koks turi būti valdymas, kokia ir kaip turi būti atliekama kontrolė, kaip turi būti atsiskaitoma už darbo rezultatus ir kaip turi būti vertinamas valstybės tarnautojų veiklos efektyvumas (Garuzkas, Kaziliūnas, 2008). Informacinių technologijų kontekste ypač svarbios elektroninės valdžios ir elektroninių viešųjų paslaugų sąvokos. Šios sąvokos yra neatsiejamos nuo esminių šiuolaikinėse visuomenėse vykstančių procesų dalis.

Naujojo viešojo valdymo pobūdis išsiskiria naujomis išteklių koordinavimo kokybinėmis charakteristikomis, planavimo, organizavimo, naujų technologijų bei visų lygių tarpsektorinėmis sąveikomis, organizacine elgsena bei deklaruojamomis idėjomis ir vertybėmis. Taigi, V. Smalskys (2009) išskyrė tokius naujojo viešojo valdymo inovatyvius bruožus: tarnavimas piliečiams, o ne klientams, vertinamas pilietiškumas labiau nei produktyvumas; viešojo intereso ieškojimas, piliečių įtraukimas ir jų dėmesys poreikių patenkinimo galimybėms, o ne reguliavimas ir kiekybės, efektyvumo siekimas; viešasis valdymas organizuojamas prevencijos pagrindu, ieškoma neigiamų viešojo sektoriaus reiškinių priežasčių ir būdų, kaip jų išvengti; strateginio mąstymo bei demokratiškumo, socialinės visuomenės idėjų puoselėjimas. Mokslininkai W. Patrick ir C. Graham (2006) naujojo viešojo valdymo koncepcijoje išskiria daug inovatyvių požymių, tokių kaip: stabili ir koordinuota vyriausybė bei politinė parama strateginiam valdymui; strateginių darinių kūrimas aukščiausiose hierarchijos pakopose ir jų sąveikos stiprinimas; alternatyvių viešosios politikos formavimo ir įgyvendinimo priemonių taikymas, mišrių metodų derinimas ir adaptavimas; visų rūšių sektorių suinteresuotųjų komunikavimas ir pastangų koncentravimas; konkrečių ir aiškių tikslų formulavimas, atskaitomybės, atsakomybės ir kontrolės formų apibrėžimas; strateginio valdymo inkrementinio ir cikliško pobūdžio stiprinimas (Raipa, 2011). Taigi, nors naujasis viešasis valdymas dar palyginti nesena koncepcija, aktyviai diskutuojama apie šio valdymo elementus, bruožus, esminius trūkumus ir privalumus, reikalingas sąlygas sėkmingam įgyvendinimui bei reformų tobulinimo galimybes.

Apibendrinant pagrindinius naujojo viešojo valdymo bruožus, galima teigti, kad sprendimų efektyvumas, piliečių dalyvavimas, veiklos skaidrumas, atskaitomybė ir informacinių technologijų panaudojimas valstybės valdyme yra svarbiausi viešojo sektoriaus efektyvumo elementai. Pabrėžtina, kad naujojo viešojo valdymo akcentuojami bruožai sąlygoja valdžios orientaciją į piliečius, jų dalyvavimą viešojo valdymo procesuose, poreikių tenkinimą bei skaidresnį,

veiksmingesnį institucijų darbą, daug inovatyvių viešojo valdymo metodų ir principų. Todėl sėkmingam naujojo viešojo valdymo plėtrai reikalinga brandi visuomenė.

1.1.2. Elektroninės viešosios paslaugos kaip vienas iš naujojo viešojo valdymo instrumentų

Išnagrinėjus naujojo viešojo valdymo bruožus būtina aptarti elektroninių viešųjų paslaugų ir šių bruožų sąveiką. Aukščiau aptarta, kad elektroninės viešosios paslaugos yra viena iš informacinių technologijų taikymo valdyme priemonių. Tačiau elektronines viešąsias paslaugas taip pat galime laikyti kaip instrumentą, siekiantį didesnio piliečių įsitraukimo į valdymą, valdžios institucijų sprendimų efektyvumo, veiklos skaidrumo ir atskaitomybės. Taigi galima teigti, kad naujojo viešojo valdymo elementai tiesiogiai koreliuoja su elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Pastarajame dešimtmetyje organizacijų veiklos tobulinimui ir inovacijų diegimui skiriama vis daugiau dėmesio, pabrėžiant elektroninių paslaugų vaidmenį veiklos tobulinimo plotmėje. Elektroninių paslaugų priemonių panaudojimas viešųjų organizacijų veikloje sietinas su veiklos išplėtimu, nes jos kuriamos tikslingais veiksmiais, todėl tai užima svarbų vaidmenį ne tik pačių organizacijų, bet ir visos visuomenės atžvilgiu. V. Domarko (2009) teigimu, šiuolaikinių informacinių ir ryšių technologijų spartus plėtojimas keičia visuomenės socialinio, kultūrinio, ekonominio ir politinio gyvenimo bruožus. Taip formuojasi naujo tipo visuomenė „informacinė visuomenė“. Keisdami įprastus veikimo būdus ir priemones, šie procesai turi įtakos ir valdžios valdymui (elektroninės valdžios atsiradimas, elektroninės viešosios paslaugos, „vieno langelio“ principas ir kt.).

Elektroninių paslaugų plėtra viešajame valdyme siekiama pateikti vartotojams daugiau paslaugų mažesnėmis sąnaudomis, keisti organizacinę elgseną, ekonomiškiau ir racionaliau paskirstyti visų rūšių išteklius, nustatant prioritetas naujojo viešojo valdymo kryptis, stiprinant modernias organizacines struktūras (tarp jų ir elektronines paslaugas, e. valdžia, „vieno langelio“ principas ir kt.). Kaip palyginimui būtina pateikti naujo viešojo valdymo esminius bruožus kurie sietini su elektroninių paslaugų instrumentu. E. S. Savo (2000) teigimu, naujasis viešasis valdymas apima šiuos veiksnius: valdžios sugrįžimas prie esminių savo funkcijų, pilietinės visuomenės atkūrimas, rinkos principų perėjimas, decentralizacija ir valdžios perdavimas, sutelkimas į valdymą, „teisingo dydžio“ vyriausybės arba vyriausybinių valdymo aparato mažinimas, elektroninės valdžios ir kitų naujų technologijų institucionalizavimas. Jungtinių Tautų studijoje (2008) „Nuo e. valdžios į sąveikaujantį valdymą“ nurodoma, kad viso pasaulio valstybėse plėtojantis e. paslaugoms neišvengiamai būtina valdymo sistemų integracija. Anksčiau pagrindinis dėmesys buvo skiriamas atskirų organizacijų e. paslaugoms, dabar labai svarbus tarporganizacinis suderinamumas ir daugiau

dėmesio turi būti skiriama integruotų ir koordinuotų valdžios paslaugų kūrimui ir vadybai. Naujoje e. valdžios paradigmoje akcentuojamas visuminis valdymas, taikant integracijos, konsolidacijos ir inovacijų principus, kuriais siekiama sumažinti paslaugų kainą ir pagerinti jų teikimą.

Pasak V. Obrazcovo, E.S. Savo (2009) šiuolaikinės integruotos sistemos kuriamos taip, kad vyriausybė galėtų tarnauti savo piliečiams geriau ir už mažesnę kainą. Tai būdas valdyti veiksmingiau ir tai yra vienas iš naujojo valdymo bruožų. Pastebėta, kad rengiant ir įgyvendinant viešąsias programas ir projektus (pvz. Šešioliktos Vyriausybės 2012-2016 metų programa, Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 programa) svarbu tampa reformuoti viešojo valdymo procesus, kurie glaudžiai siejasi su elektroninių viešųjų paslaugų plėtra. Šešioliktos Vyriausybės 2012-2016 metų programos 408 straipsnyje numatyta e. demokratijos sprendimų plėtra, visuomenės ir viešojo administravimo institucijų sąveikos aktyvinimas informacinėmis ir ryšių technologijų priemonėmis, pilietinio aktyvumo skatinimas, darant įtaką valdžios politiniams sprendimams.

Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 programoje pateikta “ kad paslaugos būtų lengvai prieinamos ir teikiamos gyventojams patogiu būdu, bus didinamos paslaugų teikimo elektroninėmis priemonėmis galimybės – užtikrinamas aukštas gyventojams svarbių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis, <...> naujausios technologijos (plačiajuostis internetas) paslaugų prieinamumui ir kokybei didinti, <...> „paslaugos turi būti teikiamos vienoje vietoje arba ten, kur vartotojui jas patogiu gauti“, <...> užtikrinama, kad paslaugomis galėtų naudotis kuo daugiau galimų vartotojų. Siekiant užtikrinti asmenų aptarnavimo kokybę ir toliau bus taikomas bei skatinama visuomene aptarnauti vieno langelio principu, užtikrinant, kad kuo daugiau viešojo valdymo institucijų (valstybės tarnautojų) informaciją, reikalingą prašymams nagrinėti ir (ar) sprendimams priimti, gautų pačios, neprašydamos to padaryti ūkio subjektų, piliečių ar kitų asmenų. <...> Viešasis valdymas bus modernizuojamas naudojantis naujų technologijų teikiamomis galimybėmis. Informacinių ir ryšių technologijų naudojimas viešajam valdymui turėtų būti sisteminis, efektyvus ir saugus, pagrįstas asmens privatumo užtikrinimu ir patikimu asmenų identifikavimu elektroninėje erdvėje“. Taigi į valstybės viešojo valdymo modernizavimą ir tobulinimą įtrauktas elektroninių paslaugų instrumentas.

Modernizuojant valstybės valdymą (taikant naująjį viešąjį valdymą) vis daugiau paslaugų teikiamos elektroniniu būdu. Pasak M. Jokūbausko (2012) įsteigtos šios elektroninės paslaugos: e. policija; e. vairuotojo portalas; e. gyventojų aptarnavimo sistemos sukūrimas ir diegimas; e. miškų ūkio paslaugos; e. bibliotekų paslaugos; e. demokratijos savivaldybių paslaugos; virtualios aklujų bibliotekų paslaugos ir daugelis kitų. Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu sukurtas elektroninis viešų paslaugų portalas „Elektroniniai valdžios vartai“ (www.epaslaugos.lt), kuris sujungia Lietuvos valstybės institucijas į bendrą oficialios informacijos tvarkymo sistemą, sudarant sąlygas lengviau ir greičiau gauti informaciją bei pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis

paslaugomis. Portale galima rasti elektroniniu būdu teikiamų paslaugų, skirtų gyventojams ir verslui, sąrašą bei internetines nuorodas, nukreipiančias į institucijų/įstaigų tinklapius bei informacijai apie viešąsias administracines paslaugas gauti. Kaip teigia E. Mayo ir T. Steinberg (2007) valdymas tampa labiau depersonalizuotas – su valstybės tarnautojais piliečiai ir verslininkai gali susisiekti internetu: gauti ir teikti reikalingą informaciją, gauti viešosios valdžios paslaugas, atlikti reikalingas operacijas. Kai kuriais atvejais nebūtinai net valstybės tarnautojo „įsikišimas“ – reikalinga informacija pasiekama ar pateikiama automatiškai prisijungus prie atitinkamų duomenų bazių ar registrų (šis procesas vadinamas „disintermediacija“). Vyksta ir „paslaugų suliejimas“ kai reikalingas paslaugas galima gauti vieno internetinio „langelio“ principu, nepaisant žinybinio atsakomybės pasidalijimo. Taigi, informacinės technologijos suteikia naujas ir neįprastas galimybes viešosios valdžios funkcijoms įgyvendinti ir tikslams siekti. Šios funkcijos įgyvendinamos ir tikslų siekiama remiantis valdžios įgaliojimais, ištekliais, naudojant administracinį aparatą sprendimams planuoti ir įgyvendinti. Visi šie elementai susisieja į tam tikrą viešojo valdymo modelį, kurio atskiros dalys palaiko ir papildo viena kitą. Vienas įdomiausių ir išsamiausių pastarųjų metų požiūrių į informacinių technologijų pagrįstą viešąjį valdymą yra „skaitmeninis valdymas“ išplėtotas P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow ir J. Tinkler (2005, 2006). Pasak šių autorių „Skaitmeninis valdymas“ pabrėžia tokius naujus valdymo bruožus:

Reintegracija: viešojo sektoriaus fragmentacijos mažinimas, tarpinstitucinis bendradarbiavimas, subrangos lygio mažinimas, geresnis masto ekonomijos galimybių išnaudojimas, veiklos procesų kaštų mažinimas ir kita.

Holizmas: orientacija į partnerių ir klientų poreikius: pabrėžiami interaktyvūs būdai gauti ir teikti informaciją, reorganizacija atsižvelgiant į klientų poreikius, vieno langelio principo diegimas, duomenų bazių integravimas ir kita.

Skaitmenavimas: elektroninių paslaugų teikimas, elektroninių paslaugų pirkimas, centralizuotas informacinių technologijų sistemų pirkimas, naujų automatizavimo galimybių išnaudojimas, radikalus tarpinio administracinio lygmens atsisakymas (P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow, J. Tinkler, 2005, 2006).

Pasitelkus informacines technologijas galima iš esmės patobulinti viešąjį valdymą ir padidinti jo teikiamą naudą todėl, kad, anot P. Dunleavy ir kolegų, tai padidina piliečių gebėjimą savarankiškai spręsti jiems aktualias problemas (daugiau galimybių gauti ir teikti informaciją, dalyvauti priimant sprendimus) ir supaprastina viešosios politikos procesus (institucinį kompleksškumą autoriai pristato kaip vieną esminių veiksnių, kurie vyriausybėms kliudo siekti joms keliamų uždavinių). Struktūros prasme informacinės technologijos teikia galimybę organizacijoms tapti „plokštesnėms“, taigi – griežtos vidinės hierarchijos ir atsakomybės

pasidalijimas tampa mažiau reikalingi (operatyviai keistis informacija bei tiesiogiai koordinuoti veiksmus gali įvairiuose padaliniuose dirbantys ir skirtingo lygio valstybės tarnautojai).

E. Barcevičiaus (2008) teigimu, informacinės technologijos teikia galimybių peržiūrėti, automatizuoti, optimizuoti vidinius procesus, patobulinti veiklos metodus, o pačią organizacijos veiklą labiau orientuoti į rezultatus, tikslus ar kokybišką paslaugą klientams. Pasirašant dokumentus elektroniniu parašu, iš esmės sutrumpėja procedūroms įvykdyti būtinas laikas. Galima tikėtis naujų procesų, kurie leistų nuosekliau konsultuotis su piliečiais, paslaugų vartotojais, suinteresuotomis šalimis ir juos įtraukti į valdymą (pvz., internetinės apklausos, forumai). Galima sutaupyti ir geriau koordinuojant pastangas, elektroniniams ir elektroniniu parašu pasirašytiems procesams užimant mažiau laiko arba už tas pačias lėšas sukuriant papildomus rezultatus. Išteklių gali padidėti: informacinės technologijos gali būti išnaudojamos tobulinant darbuotojų kvalifikaciją ir didinant produktyvumą, greičiau ir pigiau teikti viešąsias paslaugas. Informacinės technologijos gali tiesiog sumažinti žmogiškųjų išteklių poreikį, nes kai kurios iki šiol įprastos funkcijos tampa tiesiog nebereikalingos.

Kaip teigia R. Milė, A. Junevičius (2003) informacinės technologijos yra visuma priemonių, kurių galimybes (rinkti, saugoti, apdoroti ir pateikti didelį informacijos kiekį) panaudojus atsiranda e. valdžia, o panaudojus informacines technologijas teikiamos e. paslaugos sukuria naujas sąveikas tarp valdžios, piliečių ir verslo subjektų galimybes. Informacinės technologijos yra priemonė, sudaranti prielaidas modernizuoti valdymo procesus, pagerinti valdymo struktūras, optimizuoti viešojo sektoriaus veiklą ir tobulinti veiksmų koordinavimą. Tik tuomet, kai naudojant informacines technologijas viešojo sektoriaus veikla skirs dėmesio efektyvesniam administravimui, t. y., kai bus geriau tenkinami piliečių poreikiai ir sprendžiamos jų problemos, efektyviau bendradarbiaus valdžia ir visuomenė, bus didinamos visuomeninės vertybės, bus galima tvirtinti, kad jų integravimas į viešojo sektoriaus institucijų veiklą iš esmės pagerins ir patį viešąjį valdymą.

Apibendrinat, galima teigti, kad valdžios institucijos, siekdamos kokybiškiau ir efektyviau teikti informaciją visuomenei, turi naudoti modernias priemones – kurti, modernizuoti bei pastoviai atnaujinti savo interneto svetaines, plėsti elektroninių viešųjų paslaugų teikimą, tinkamai struktūruoti elektroninę informaciją. Taip pat norint tenkinti visuomenės poreikį, valdžia turi nuolatos analizuoti elektroninių viešųjų paslaugos kokybės kriterijus, pagal kuriuos vartotojas vertina paslaugos kokybę. Vartotojui svarbu, kad elektroninės viešosios paslaugos būtų kokybiškos, patogios bei lengvai prieinamos. Šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje turbūt daugelis sunkiai išsiverstų be elektroninių paslaugų. Šis globalus politinio, ekonominio, technologinio ir socialinio gyvenimo virsmas skatina ir elektroninių paslaugų kaip vieno iš naujojo viešojo valdymo instrumentų plėtrą.

1.1.3. Viešųjų paslaugų ir elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžties įvairovė

Efektyvus valstybės valdymas neišsivaizduojamas be aktyvaus naujausių informacinių technologijų ir nuotolinių ryšių taikymo, o tai iš esmės keičia valstybės ir savivaldybių institucijų veiklą. Informacinės technologijos, taikomos viešajame sektoriuje, sudaro prielaidas gerinti gyventojams teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, spartinti klausimų sprendimą, užtikrinti veiklos skaidrumą ir mažinti korupcijos apraiškas. Kadangi viešajam sektoriui būdinga viešųjų paslaugų teikimo funkcija, analizuojant elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir plėtros galimybes visų pirma tikslinga suvokti pačios viešosios paslaugos esmę. Mokslinėje literatūroje sunkiai randamas viešosios paslaugos apibrėžimas. V. Smalskis (2010) teigia, kad viešųjų paslaugų įvairovė ir skirtingų valstybių bandymas skirtingas paslaugas priskirti prie viešųjų lėmė viešosios paslaugos apibrėžimo problematiką.

Lietuvoje viešosios paslaugos sąvoka yra įtvirtinta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme: „*Viešoji paslauga — tai 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*“. LR Vietos savivaldos įstatymas numato pagrindines viešųjų paslaugų teikimo nuostatas. Visų pirma, atsakomybę už viešųjų paslaugų teikimą įstatymas priskiria savivaldybei. Įstatymas numato, jog savivaldybė organizuoja paslaugų teikimą per esančius viešųjų paslaugų teikėjus (biudžetines ir viešąsias įstaigas, savivaldybės įmones, akcines bendroves ir kitus subjektus), steigdama naujus viešųjų paslaugų teikėjus (viešąsias ir kitas įstaigas bei įmones) arba sudarydama viešųjų paslaugų teikimo sutartis su fiziniais ir juridiniais asmenimis. Savivaldybė gali steigti naujus viešųjų paslaugų teikėjus tik tais atvejais, kai neteikia ar negali teikti ekonomiškų ir geros kokybės paslaugų. Steigdama naujus viešųjų paslaugų teikėjus, savivaldybė turi siekti, kad už užmokestį teikiamos viešosios paslaugos būtų ekonomiškai racionalios ir kad nustatytas užmokestis už jas padengtų tų paslaugų teikimo bei kitas su jų teikimu susijusias teikėjo išlaidas, bet šių paslaugų teikimas nevirstų pelno siekiančia veikla. Taigi viešųjų paslaugų teikimą įgyvendina valstybės ir savivaldybių institucijos, tam tikrais atvejais privatūs asmenys tam tikrose srityse.

Panašų viešųjų paslaugų apibrėžimą pateikė B. Martin (2004). Jis taip pat viešąsias paslaugas interpretuoja kaip paslaugas, kurias teikia valdžios institucijos: „*Viešoji paslauga yra paslauga, kurią teikia žmonėms valstybės institucijos, atitinkamoje teritorijoje nemokamai arba iš dalies finansuojamai*“. Paprastai šios paslaugos finansuojamos per tarpininką, plačiąją prasme – valstybę. Pažymėtina, kad tikrai vieša ir visiems prieinama paslauga yra ta, už kurią tiesiogiai nereikia mokėti, tačiau yra paslaugų už kurias tenka mokėti, todėl viešųjų paslaugų finansavimas

remiasi mišriu modeliu, kai dalį reikalingų išlaidų tiesiogiai padengia paslaugų gavėjas, o dalis yra finansuojama iš valstybės lėšų. Bet kokių atveju viešosios paslaugos kaina turi neviršyti jos savikainos, t.y. tokių paslaugų teikimas, kitaip nei privačių, neturi būti pelningas.

R.B. Denhardt (2001) pateikia šiek tiek skirtingą sąvoką, nei prieš tai nagrinėtų autorių: „*Viešoji paslauga gali būti traktuojama kaip viešoji gėrybė, kuri suvokiama kaip gėrybė ar paslauga, kuria be išimčių ir nuolat gali naudotis visi asmenys, asmenų grupės ar kiti ūkio subjektai*“. Autorius pačiame apibrėžime akcentuoja kam yra skirtos viešosios paslaugos: asmenims, asmenų grupėms, bei ūkio subjektams. Remiantis ūkių subjektų tikrinimo taisyklėmis, kurios patvirtintos 2010 m. gruodžio 29 d., ūkio subjektu laikomas juridinis asmuo arba kita organizacija, juridinio asmens ar kitos organizacijos filialas, Lietuvos Respublikos teritorijoje vykdomas teisės aktų reglamentuojamą ūkinę veiklą, kurią prižiūri šio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą subjektai. Taigi, anot R. B. Denhardt (2001) viešosiomis paslaugomis gali naudotis tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys (verslo atstovai), asmenų grupės bei organizacijos, taip pat LR vietos savivaldos įstatyme įtvirtina savivaldybės pareigą siekti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat.

Viešųjų paslaugų teikimas yra reglamentuojamas specialiais įstatymais arba kitais teisės aktais, kuriuose nustatoma paslaugų teikimo tvarka, taisyklės, terminai ir kt. Pavyzdžiui, švietimo paslaugų teikimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas bei kiti jį papildantys teisės aktai. Tuo būdu būtent viešojo administravimo subjektai nustato viešųjų paslaugų teikimo taisykles, režimą. Viešųjų paslaugų teikimo pagrindas yra jų išleisti teisės aktai arba išduoti leidimai. Mokslininkai A. Rosenbaum (2008) ir J. Bennett, E. Iossa (2006) analizuodami viešąsias paslaugas akcentuoja, kad viešosios paslaugos įgyvendinimas turi būti paremtas teisės aktais, kuriais reglamentuojama valstybės ar savivaldybių įsteigtų, specialių įstaigų bei organizacijų ar privačių asmenų teikiančių viešąsias paslaugas veikla, kitais valdžios institucijos išleista aktais.

A. Raipa (2011), analizuodamas viešąsias paslaugas išskyrė, pagrindinius požymius, kuriuos turi atitikti viešosios paslaugos:

- 1) viešoji paslauga – tai tik įstatyme numatyta paslauga, įskaitant socialines, švietimo, mokslo, kultūros ir sporto paslaugas;
- 2) paslaugos teikėjai – valstybės ar savivaldybių kontroliuojami juridiniai asmenys, taip pat kiti asmenys, tačiau tik įstatymų numatytais atvejais;
- 3) paslaugos gavėjai (paprastai tiesioginiai, rečiau netiesioginiai) – gyventojai, o kai kuriais atvejais, atsižvelgiant į paslaugos pobūdį ir reikšmę – visuomenė;
- 4) paslauga turi būti prižiūrima, kontroliuojama ir kitaip administruojama viešojo administravimo subjektų, kurie, be kita ko, išduoda leidimus privatiems asmenims teikti viešąsias

paslaugas. Rinkliavas ar kitokį atlyginimą už viešųjų paslaugų teikimo administravimą gali nustatyti tik įstatymai.

Išanalizavus mokslinę literatūrą ir įvertinus aptartus požiūrius, galima apibendrinti viešųjų paslaugų sampratą, kaip *valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų teikiamas nemokamas arba iš dalies mokamas paslaugas socialinėje, mokslo, kultūros ir kitose srityse, reglamentuotos teisės aktais bei skirtas visiems visuomenės nariams*, tačiau informacinių technologijų taikymas ir jų galimybių panaudojimas keičia viešųjų paslaugų sampratą.

Šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje vyksta globalūs procesai, kurių metu yra modernizuojami, reformuojami, tobulinami seniai nusistovėję procesai. Pasikeitus šiems procesams, mokslinėje literatūroje viešosios paslaugos pradedamos analizuoti kaip – elektroninės viešosios paslaugos. Tai turėtų būti ta pati sąvoka, tačiau ji yra nagrinėjama jau kitais teoriniais ir praktiniais aspektais negu anksčiau. Perėjimas nuo viešųjų paslaugų teikimo įprastais būdais prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis, yra ne tik pageidaujamas piliečių, bet ir suteikia pranašumą pačioms vyriausybėms. Elektroninės viešosios paslaugos yra palyginti naujas reiškinys. Tik XX amžiaus paskutiniais dešimtmečiais pasaulyje prasidėjo intensyvūs valdžios ir visuomenės bendradarbiavimo elektroninėje erdvėje procesai (Butkevičienė, Rutkauskienė, 2008).

Kalbant apie elektroninių viešųjų paslaugų sampratą, mokslinių šaltinių analizė atskleidė, kad dar nėra bendros ir vieningos nusistovėjusios sąvokos, kuri atspindėtų visą elektroninių viešųjų paslaugų esmę (žr. 1.1 lentelė).

1.1 lentelė

Elektroninių viešųjų paslaugų samprata

Autorius	Elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimas
<i>Limba (2009)</i>	Elektroninės viešosios paslaugos – tai valdžios institucijų teikiamos viešosios paslaugos gyventojams, verslui, nevyriausybinėms organizacijoms ir kitoms valdžios institucijoms per atstumą, viešaisiais kompiuterių ir telekomunikacijų tinklais (internetu, mobiliaisiais telefonais ir pan.)
<i>Klun, Dačman (2006)</i>	Elektroninė viešoji paslauga yra paslauga, naudodama informacines technologijas, kad palaikytų sąveiką tarp paslaugų teikėjų ir vartotojų.
<i>Grigaravičienė (2005)</i>	Elektroninė viešoji paslauga – kaip paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją.
<i>Valančiauskas (2004)</i>	Elektroninė viešoji paslauga - tai teisės aktais reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta teisės subjektams už užmokestį arba nemokamai, padėti įgyvendinti jų teises bei įvykdyti pareigas, nuotoliniu būdu, naudojant informacines ir telekomunikacines technologijas.
<i>Patrick, Graham (2006)</i>	Elektroninės viešosios paslaugos - kai asmuo savo buvimo vietoje per portalą patvirtina savo tapatybę, pasirenka paslaugą, stebi jos teikimo eigą, gauna rezultatą ir atlieka mokėjimą už paslaugą.
<i>Butkevičienė, Rutkauskienė, (2008)</i>	Elektroninės viešosios paslaugos – teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu

	pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais.
<i>Goldkuhl, Röstlinger (2010)</i>	Elektroninės viešosios paslaugos – elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu informacinės visuomenės paslaugos gavėjo prašymu teikiamos paslaugos.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis minėtais autoriais.

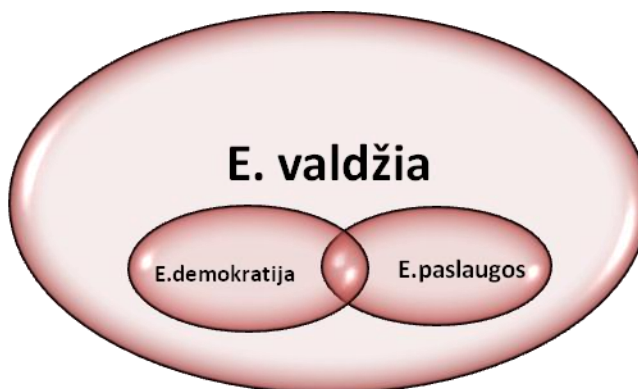
Dažniausiai autoriai, rašantys elektroninių viešųjų paslaugų tema, elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimą sieja su informacinėmis technologijomis. Anot E. Spruogio (2002), informacinės technologijos suteikia didelę naudą ne tik informacijos gavėjui, bet ir informacijos siuntėjui. Technologijų pagalba įmanoma nepaisyti atstumo, laiko ir apimčių, tai metodų ir būdų visuma informacijai rinkti, kaupti, saugoti, apdoroti, perduoti. Išsamiai išnagrinėjus bei sistemiškai įvertinus lentelėje pateiktas elektroninių viešųjų paslaugų sampratas, pastebima, kad įvairių autorių apibrėžiama šiek tiek skirtingai ir išskiriama pagal vieną ar kitą aspektą. Tačiau esminis elektroninių viešųjų paslaugų bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas, atveriamos naujos galimybės piliečiams naudotis viešosiomis paslaugomis, jiems patogesniu būdu, stiprinant valdžios ir visuomenės sąveiką. Anot Kašubienės (2007), pagrindinis viešųjų elektroninių paslaugų teikimo tikslas - pagerinti trijų pagrindinių suinteresuotųjų šalių - gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės - poreikių tenkinimą bei palengvinti jų tarpusavio bendravimą ir komunikavimą.

Įvertinus aptartus požiūrius viešųjų paslaugų bei elektroninių viešųjų paslaugų klausimais, apibendrinant, galima teigti, kad išsigalėjusios informacinės technologijos, paskatino iškoti naujų būdų siekiant viešąsias paslaugas priartinti prie visuomenės. Todėl panaudojant informacines technologijas vis daugiau viešųjų paslaugų perkeliama į elektroninę erdvę. Be to, galima teigti, kad elektroninių viešųjų paslaugų teikimas yra naudingas pačioms valstybės institucijoms: dažniausiai tai siejama su paslaugos teikimo operatyvumo padidėjimu, klientų pasitenkinimo augimu ir sumažėjusiu personalo apkrovimu bei sąnaudomis (Dapkus, 2008).

1.1.4. Elektroninių viešųjų paslaugų vieta įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją

Atsirado daug sąvokų, kur tradicinį politinių procesų transformavimą lėmė informacinių ir komunikacinių technologijų taikymas: elektroninė valdžia (e. valdžia), elektroninė demokratija (e. demokratija), elektroninės viešosios paslaugos (e. viešosios paslaugos). Šių sąvokų ryšį būtų galima pavaizduoti 1.1 paveikslu (žr. 1.1 pav.). Remiantis A. Chadwick (2003), G. Lenihan (2002) mokslinėmis idėjomis, e. valdžia yra visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų

informacinių ir komunikacinių technologijų, skirtų viešosioms paslaugoms, demokratiniais procesams ir viešajai politikai tobulinti. Jų teigimu, e. demokratija ir e. paslaugos yra įrankiai šiems tikslams pasiekti. V. Domarkas (2010) išskyrė pagrindines e. valdžios formas pagal funkcijų pobūdį: *elektroninių viešųjų paslaugų teikimas* (internetinės paslaugos piliečiams, verslo ir pelno nesiekiančioms organizacijoms) ir *elektroninė demokratija* (internetinio balsavimo ir konsultacijų su piliečiais būdai).



1.1 pav. E. demokratijos, e. valdžios ir e. paslaugų sąvokų ryšys

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Toks suskirstymas patvirtina, kad e. demokratija ir e. viešosios paslaugos yra e. valdžios sudedamoji dalis, tačiau kiekviena iš jų atlieka skirtingas savo funkcijas. Anot A. Raipos (2009), visos šios formos sudaro prielaidas ne tik atskirų viešojo administravimo organizacijų, bet ir viso viešojo sektoriaus sistemos veiklai tobulinti, didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją. Pasitelkiant e. demokratiją didinamas piliečių įtraukimas į valdymo procesą, o e. viešosiomis paslaugomis siekiama priartinti viešojo administravimo institucijų paslaugas prie piliečių, verslo ir kitų organizacijų.

Nors e. valdžios terminas bendrai naudojamas palyginus neseniai, tačiau kaip reiškinys e. valdžia yra tobulinamas jau nuo 1980 metų. E. valdžios idėja kilo JAV viceprezidentui (Al Gore) bandant sukurti valdžios automatizavimo viziją, kurioje piliečių nereikėtų nukreipti į atskiras institucijas tam, kad jie gautų viešąsias elektronines paslaugas (Raipa ir kt., 2012). Kuriant e. valdžią buvo siekiama ne tik padėti piliečiui, bet ir sumažinti valdžios išlaidas, patbulinti paslaugų atlikimo greitį ir įgyvendinimo veiksmingumą. Remiantis šiomis prielaidomis atsirado e. viešosios paslaugos. D. Šaparnienė (2013) pačią e. valdžios sąvoką sieja su elektroninėmis viešosiomis paslaugomis: „Nepaisant e. valdžios sąvokos populiarumo ir daugialypiškumo, e. valdžia dažniausiai suvokiama kaip IKT taikymas įgyvendinant valdžios funkcijas, nukreiptas į viešųjų

elektroninių paslaugų teikimą. Naudojantis informacinėmis technologijomis vyksta glaudesnis piliečių, verslo, organizacijų su viešosiomis institucijomis bendradarbiavimas, viešosios paslaugos teikiamos greičiau, kokybiškiau, jos tampa lengviau prieinamos. Taigi e. viešosios paslaugos pasižymi tuo, kad piliečiai gali atlikti daugelį reikalingų veiksmų, arba, kitaip tariant, gauti daugelį paslaugų neišeidami iš savo namų arba darbo.

E-valdžia siejama ne tik su informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimu, siekiant padaryti valdžią efektyvesnę, skaidresnę viduje, tačiau taip pat pagerinti jos santykius su visuomene. Anot G. Lenihan (2002), e. valdžios tikslas ne tik perkelti administracines paslaugas į elektroninę erdvę, bet ir stiprinti demokratinius procesus, bendravimą tarp piliečių ir valdžios institucijų. Šiam tikslui e. valdžia kaip priemonę pasitelkia e. demokratiją. Ji, kaip e. valdžios įrankis, siekia piliečius priartinti ir įtraukti į valstybės valdymo procesus, sutvirtinti ryšius tarp išrinktų tarybų narių, tarnautojų bei gyventojų. A. Kraujelytė (2006) teigia, kad e. demokratija naudojama ne tik, kaip e. valdžios priemonė, bet ir įtraukiama į e. valdžios sąvoką. Apibendrinant, galima teigti, kad e. demokratija yra neatsiejama e. valdžios dalis.

Sąvokos e. paslaugos ir e. demokratija taip pat yra tarpusavyje susijusios, jų ryšys pavaizduotas 1.1 paveiksle (žr. 1.1 pav.). Jas sieja valdžios institucijų paslaugos elektroninėje terpėje, nes e. viešąsias paslaugas teikia ir e. demokratija. E. paslaugas, kaip e. demokratijos priemonę išskyrė A. Brack, P. Noble (2001). E. demokratijos paslaugos apima registracijas pas valdžios atstovus, galimybę peržiūrėti posėdžių transliacijas, pateikti e. peticijas. Tačiau kartais randama, kad e. demokratijos paslaugos priskiriamos e. viešosioms paslaugoms. D. Dzemydienė, R. Naujikienė (2009) teigia, kad elektronine viešąja paslauga galima laikyti galimybę registruotis į priėmimą pas savivaldybės specialistą, individualizuotos, savivaldybės turimos informacijos pateikimą piliečiui apie jį ir jo veiklą. Taigi galima teigti, kad e. demokratijos ir e. viešųjų paslaugų teikiamų paslaugų rūšys kartais skirtingai priskiriamos vienai ar kitai e. valdžios priemonei.

Apibendrinant galima pasakyti, kad e. valdžia – bendrinė sąvoka, apibrėžiant visus valdymo procesus, vykdomus pasitelkiant internetinius ir kitokius ryšio kanalus bei skaitmenines technologijas (Wilhelm, 2000). E. viešosios paslaugos – apibrėžti valdžios institucijų teikiamas viešąsias paslaugas, e. demokratija – demokratijos procesų plėtojimas, pasitelkiant naujasias informacines ir telekomunikacines technologijas. Visos trys anksčiau minėtos sąvokos yra neatsiejamos nuo informacinių technologijų ir telekomunikacijų tinklų panaudojimo modernizuojant viešąjį sektorių. Tai vienintelė e. demokratijos, e. valdžios ir e. viešųjų paslaugų pasireiškimo terpė. Taip pat svarbu paminėti, kad be e. valdžios atsiradimo nebūtų nei e. demokratijos, nei e. viešųjų paslaugų, nes šios dvi sąvokos yra e. valdžios įgyvendinimo įrankiai.

1.1.5. Elektroninių viešųjų paslaugų modeliai

Sparčiai plėtojantis informacinėms technologijoms vartotojai tikisi ir reikalauja vis daugiau operatyviai ir patogiai gaunamų viešųjų paslaugų iš bet kurios prisijungimo prie interneto vietos, todėl centrinei ir vietos valdžios institucijoms svarbu diegti viešąsias paslaugas visais savo struktūriniais lygiais. Analizuojant elektronines viešąsias paslaugas informacinių technologijų kontekste, plačiai yra nagrinėjami pakopų modeliai, kuriuose būtent ir yra aptariami elektroninių viešųjų paslaugų lygiai.

Plačiausiai ir daugiausiai nagrinėjami yra ANAO, SAFAD, Lee & Layne, viešojo sektoriaus procesų atkūrimo-baigtumo, Hiller & Belanger modeliai (1.2 lentelė). Kiekvienas modelis susideda iš skirtingų brandos lygių. Šiuos modelius sieja ne tik lygių suskirstymas į etapus, bet ir jie yra kategorizuoti į elektroninių viešųjų paslaugų tiekimo plėtrą.

1.2 lentelė

Elektroninių viešųjų paslaugų pakopų modelių lygiai

Modelis \ Lygis	I	II	III	IV	V
ANAO	Informacijos viešinimas	Sąveika	Apsaugotos informacijos transakcijos	Informacijos dalijimasis tarp institucijų	(Nėra)
SAFAD	Informacija	Sąveika	Transakcijos	Integracija	(Nėra)
Lee & Layne	Katalogavimas	Transakcijos	Vertikali integracija	Horizontali integracija	(Nėra)
Viešojo sektoriaus procesų atkūrimo-baigtumo	Apdorojimas	Plėtra	Brandumas	Revoliucija	(Nėra)
Hiller & Belanger	Informacija	Dvipusė komunikacija	Transakcijos	Integracija	Politinis dalyvavimas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Goldkuhl, Persson (2006) ir Limba (2009).

Kiekvienas modeliuose išskirtas lygis pasižymi didesniu integracijos ir sąveikos internete laipsniu (Goldkuhl, Persson, 2006). Anot T. Limbos (2009), elektroninės valdžios paslaugų pakopų modeliais siekiama tobulinti viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesus, didinti viešųjų paslaugų teikimo efektyvumą. Jo teigimu, nėra tinkamiausio elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo lygių modelio, kiekviena valstybė turi derinti pakopų koncepciją prie savo viešojo administravimo sistemos ir kitų šalies ypatybių.

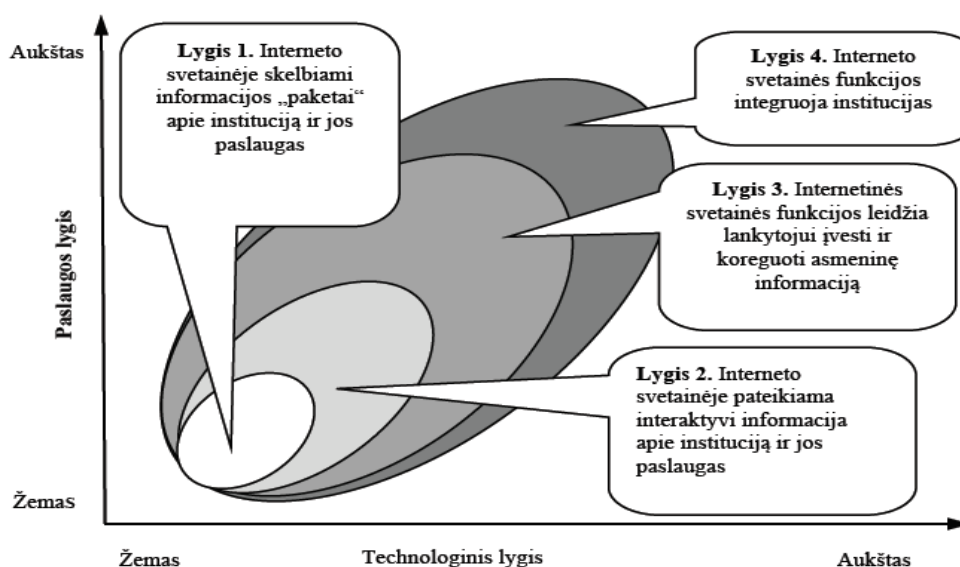
Siekiant suprasti elektroninių viešųjų paslaugų pakopų modelių taikymą, svarbu kiekvieną modelį aptarti plačiau analizuojant lygiuose pasireiškiantį elektroninių viešųjų paslaugų vystymąsi.

ANAO modelis. Modelis buvo sukurtas Australijos nacionalinio audito rūmų. Kaip teigia G. Goldkuhl ir A. Persson (2006), modelis skirtas tam, kad suskirstytų į skirtingas kategorijas

elektronines viešąsias paslaugas, kurias valstybės institucijos teikia internetu. Šis modelis keturiais lygiais parodo elektroninių viešųjų paslaugų atsiradimą ir vystymą (Goldkuhl ir Persson, 2006) :

1. *Informacijos viešinimas*. Internetu teikiama statistinė informacija apie instituciją (prieiga prie parsisiunčiamų publikacijų neribojama).
2. *Sąveika*. Ribota galimybė naudotis institucijos duomenų baze, atliekama smulki paieška ir duomenų filtravimas.
3. *Apsaugotos informacijos transakcijos*. Vartotojo tapatybės identifikavimas, kad būtų žinoma, kokiam asmeniui teikiama asmeninė informacija, paslaugos.
4. *Informacijos dalijimasis tarp institucijų*. Informacijos keitimasis tarp valdžios institucijų dėl konkretaus vartotojo (fizinio ar juridinio asmens). Šiame lygyje taip pat svarbu, kad vartotojas būtų identifikuotas.

SAFAD modelis. Modelis buvo sukurtas Švedijos administracinės vystymo agentūros (angl. The Swedish Agency of Administrative Development – SAFAD), remiantis Australijos modelio pavyzdžiu. Švedijos modelis remiasi prielaida, jog technologinis ir paslaugų teikimo lygiai yra glaudžiai susiję teikiant elektroninės valdžios paslaugas viešojo administravimo institucijose (Goldkuhl, Persson, 2005).



1.2 pav. Švedijos administracinio vystymo agentūros (SAFAD) pakopų modelis.

Šaltinis: G. Goldkuhl, A. Persson (2006).

Interpretuojant pateiktą, remiantis G. Goldkuhl, A. Persson (2006) 1.2 paveikslą, tai ovalo žiedai žymi lygius, kurių šiame, kaip ir „ANAO“ modelyje, išskiriama keturi: informacija, sąveika, transakcijos ir integracija.

T. Limba (2009), analizuodamas ir vertindamas „SAFAD“ modelio pakopų integravimo į viešojo sektoriaus institucijas ypatumus, teigia, kad technologinės ir su administraciniais-

procedūriniais procesų pokyčiais susijusios galimybės yra labai panašios į nagrinėtojo „ANAO“ modelio. Šiame modelyje skiriasi ketvirtas lygis, kuriam skiriamas didesnis dėmesys, nes vartotojui suteikiama galimybė pačiam iš dalies dalyvauti elektroninės valdžios paslaugos teikimo ir jos administravimo procese, kai dėl paslaugos suteikimo procedūrinio užtikrinimo papildomai kreipiamasi į kitas viešojo sektoriaus institucijas per institucijų kompiuterinę duomenų bazę. Iš pateikto paveikslėlio, galima daryti išvadą, kad kuo aukštesnis technologinis lygis, tuo suteikiama aukštesnio lygio paslauga.

Lee & Layne modelis. Modelis sudarytas ištyrus federalinės ir vietos valdžios struktūrinio įgyvendinimo praktiką ir pavadintas jo sudarytojų Karen Layne ir Jungwoo Lee vardais. Šiame modelyje mokslininkai taip pat išskyrė keturis lygius (žr. 1.2 lentelė). Skirtingai nei kiti autoriai, pateiktame modelyje, jau pirmame lygyje, galima parsisiųsti kataloge patalpintas formas (Aleksandravičius, 2011). Šiame lygyje valdžia pateikia piliečiams elektroninių viešųjų paslaugų katalogą su struktūruota ir susisteminta informacija. Antrame lygyje paslaugų teikimas jau yra giliau integruojamas institucijos interneto svetainėje ir jos duomenų bazėse. Kituose lygiuose K. Layne ir J. Lee (2001) akcentuoja integraciją. Trečiojoje vertikalios integravimo ir ketvirtojoje horizontalios integravimo lygiuose nagrinėjamos galimybės integruoti elektroninės valdžios paslaugas sukuriant skirtingas duomenų mainų sistemas, skirtas tarpusavyje sąveikauti skirtingoms viešojo administravimo institucijų grupėms ir tos pačios viešojo administravimo institucijų grupės skirtingiems subjektams – institucijoms (Goldkuhl, Persson, 2005).

Viešojo sektoriaus procesų atkūrimo baigtumo modelis. Šį modelį pateikė danų mokslininkai K. V. Andersen ir H. Z. Henriksen 2005 metais. Modelį taip pat sudaro keturi lygiai (Limba, 2009):

1. *Apdorojimas.* Jau pirmoje pakopoje galima institucijų paslaugų integracija. Šalia to gali būti prieinamos interaktyvios (t. y. parsisiunčiamos) formos, kurias galima nusiųsti e-paštu. Tačiau vartotojo asmens tapatybė neidentifikuojama.

2. *Plėtra.* Ši pakopa yra kaip trečias lygis ANAO ir SAFAD modeliuose, nes vartotojas privalo užsiregistruoti ir identifikuotis sistemoje.

3. *Brandumas.* Šioje fazėje įtvirtinama tai, kas plėtros fazėje buvo kuriama.

4. *Revoliucija.* Šiame etape vietos valdžios institucijos ir vartotojai laisvai keičiasi informacija, įgyvendindami tiek horizontalios, tiek vertikalios integracijos principus.

Taigi, viešojo sektoriaus procesų atkūrimo baigtumo modelis tai šio toks Layne ir Lee modelio pertvarkymas, kuriame akcentuojama orientacija į klientą.

Hiller & Belanger modelis. Iš pateiktos lentelės (žr. 1.2 lentelė) matoma, kad tai vienintelis modelis, turintis penkis, o ne keturis elektroninių viešųjų paslaugų lygius, kuriame nurodyta politinio dalyvavimo svarba. Pirmi keturi lygiai, suteikiamų elektroninių viešųjų paslaugų požiūriu, yra analogiškai ANAO ir SAFAD modelių pakopoms. Aptariant penktąjį lygį, autoriai G. Goldkuhl,

A. Persson (2005) teigia, kad politinis dalyvavimo aspektas šiuo atveju siejamas su galimybe gyventojui ar verslo ūkio subjektui pareikšti nuomonę dėl institucijos priimamų tam tikrų valdymo sprendimų ir jų svarbos. Šiame modelyje ne tik išskiriamos pakopos, bet ir konkrečiai nurodoma, kurioje pakopoje ir koku būdu išryškėja subjektų sąveika: valdžia piliečiams (santrumpa anglų k. – G2C), valdžia verslui (G2B), valdžia kitoms valdžios institucijoms (G2G) (Limba, 2009).

Apibendrinant, galima teigti, kad visi šie elektroninių viešųjų paslaugų modeliai pradami nuo informacijos teikimo visuomenei ir visi pasižymi tam tikromis savybėmis. Visi elektroninių viešųjų paslaugų pakopų modeliai turi tokią savybę: pirmasis jų lygmuo pasižymi menku funkcionalumu, o paskutinis lygmuo – visų valdymo lygių (vietos ir kitų valdžios institucijų, fizinių ar juridinių asmenų) integravimu (Limba, 2009). Kita bendra modelių savybė ta, jog kylant integravimo laipsniui didėja ir reikalavimai technologijoms.

Remiantis atlikta modelių analize, reikia pažymėti, kad *personalizuoto* lygio elektroninių viešųjų paslaugų Lietuvos viešojo sektoriaus, ypač savivaldybėse, teikimas atitinka ir yra sudedamoji elektroninių viešųjų paslaugų pakopų ANAO, SAFAD, Hi-lerio ir Belandžerio modelių trečiosios stadijos (transakcijos) bei pakopų Li ir Leino modelio antrosios stadijos (transakcijos) dalis. Lietuvoje viešosioms paslaugoms teikti taikomi ANAO ir SAFAD modeliai, ir remiantis užsienio šalių mokslinėmis ir praktinėmis studijomis eksperimentuojant bandoma sukurti savitą modelį (Viešasis valdymas, 2010).

Svarbu ir tai, kad gana didelis nagrinėtų modelių paplitimas įvairių pasaulio šalių viešojo sektoriaus sistemose rodo, kad šio tipo modeliai yra nesunkiai įdiegiami viešajame administravime, tačiau jų taikymo paplitimas galutinai nerodo šių modelių naudos ir kokybės teikiant viešąsias paslaugas vartotojams. Iš kitos pusės pastebima viešojo sektoriaus organizacinių procesų spartūs pokyčiai ir vis didesnė orientacija į individualius ir kompleksinius, taip pat greitai kintančius vartotojų poreikius, susijusius su daugialybiais socialiniais reiškiniais.

1.2. PAGRINDINĖS ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO IR PLĖTOTĖS TENDENCIJOS LIETUVOJE IR UŽSIENYJE

Šioje baigiamojo darbo dalyje aptariami elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo elementai skirtingose pasaulio šalyse, taip pat apžvelgiama pagrindinės elektroninių viešųjų paslaugų tendencijos Lietuvoje.

1.2.1. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros situacija Lietuvoje

Nors Lietuvoje elektroninių viešųjų paslaugų teikimas yra dar vis besivystanti sritis, tačiau, siekiant išsiaiškinti esamą situaciją, teikiamų ir naudojamų elektroninių viešųjų paslaugų kitimo tendencijas, nuolat atliekami moksliniai tyrimai. Dar 2001 m. buvo atlikta visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė, kuria siekta nustatyti kaip elektroninė valdžia Lietuvoje atitinka jos pirmą brandos lygį (kaip valdžios institucijų svetainėse pateikiama informacija). Tuo metu LR savivaldybių interneto svetainių analizė parodė, kad 25 savivaldybės iš 60 vis dar neturi savo svetainių. Todėl ir Lietuvos nacionalinėje bendrojoje strategijos 2007-2013 m. projekte išskirta, kad viešųjų paslaugų (ypač sveikatos priežiūros srityje) perkėlimo į internetą lygis tebėra gana žemas, verslui skirtos paslaugos į internetą perkeliamos daug greičiau, nei skirtos gyventojams.

2006 metais Lietuvoje buvo atliktas pirmasis išsamus elektroninės valdžios padėties tyrimas, kuris įvertino viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų prieinamumą elektroninėje erdvėje, jų kokybę bei plėtros perspektyvas. Šioje ataskaitoje taip pat teigiama, kad el. paslaugų naudojimas Lietuvoje kol kas nėra didelis ir jis skiriasi priklausomai nuo paslaugų rūšies; aktyvesni vartotojai yra verslo subjektai; laikui bėgant paklausa el. valdžios paslaugoms auga, kartu auga ir vartotojų reiklumas paslaugų kokybei; priklausomai nuo aktualumo bei paslaugų kokybės, skirtingų el. paslaugų vartojimas ateityje buvo planuojamas, kad augs netolygiai (Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2006).

Kalbant apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtotę svarbu paminėti, kad yra nustatytas sąrašas, kokios paslaugos gali būti teikiamos nuotoliniu būdu. Europos Komisija 2000 m. patvirtino e. paslaugų sąrašą, kurį sudaro 20 pagrindinių paslaugų: 12 gyventojams, 8 verslui. Sąrašas sudarytas remiantis svarbiausiais gyventojų ir verslo subjektų poreikiais. Šis viešųjų paslaugų sąrašas nurodytas ir Elektroninės valdžios koncepcijoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu (žr. 1.3 lentelė).

Elektroninių viešųjų paslaugų sąrašas

Paslaugos gyventojams	Paslaugos verslui
Pajamų deklaravimas (turto, pajamų)	Įmonių mokesčiai
Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška	Pridėtinės vertės mokestis (PVM)
Socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos, pašalpos daugiavaikėms šeimoms)	Naujų įmonių registravimas
Asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai, autorių teisių apsauga)	Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės
Transporto priemonių registravimas	Viešieji pirkimai
Leidimai statyti pastatus	Socialinės išmokos darbuotojams
Pranešimai policijai	Muitinės deklaracijos
Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis
Gimimo ir mirties liudijimai	
Gyvenamosios vietos deklaracijos	
Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose	
Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją)	

Šaltinis: Elektroninės valdžios koncepcija (Žin. 2003-01-08, Nr. 2-54).

Kadangi elektroninės viešosios paslaugos yra gana naujas reiškinys, po patvirtino 2003 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu elektroninių viešųjų paslaugų sąrašo, kiekvienais metais pamažu pradėtos perkelti paslaugos į elektroninę erdvę. Dar po kelių metų nuo 2007 m. pradėti atlikinėti tyrimai ir vertinimai kaip tos paslaugos yra įgyvendinamos ir kaip keičiasi. Efektyviausiai ir aukščiausiu lygiu yra perkeltos elektroninės viešosios paslaugos skirtos verslo subjektams (žr. 1.4 lentelė).

Elektroninių viešųjų paslaugų skirtų verslo subjektams perkėlimo lygių raida

Nr.	Viešosios paslaugos, teikiamos IRT, pavadinimas	Esamas EVP lygis 2007 m.	Esamas EVP lygis 2008 m.	Esamas EVP lygis 2009 m.	Esamas EVP lygis 2010 m.	Esamas EVP lygis 2011 m.	Esamas EVP lygis 2012 m.	Esamas EVP lygis 2013 m.
1.	Socialinės įmokos	4	4	4	4	4	4	4
2.	Pelno mokesčio deklaravimas	4	4	4	4	4	4	4
3.	Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	4	4	5	4	4	4	4
4.	Naujos įmonės registravimas	2	2	4	2	4	4	4
5.	Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LR Vyriausybės	4	5	4	4	4	5	5
6.	Viešieji pirkimai	3	4	3	4	4	4	4
7.	Muitinės deklaracijos	3	3	4	4	4	4	4
8.	Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas	1	1	1	1	1	4	4

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Elektroninių viešųjų paslaugų, teikiamų verslo subjektams, daugiausia yra 3-5 brandos lygio. Kaip matome pateiktoje lentelėje, silpniausiai ir ilgiausiai perkeliama paslauga į elektroninę erdvę buvo su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas. Nuo pat 2007 metų iš kart aukštesniu lygiu

buvo teikiamos paslaugos: socialinės įmokos, pelno mokesčio deklaravimas, pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas, duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LR Vyriausybės. Galima būtų daryti išvadą, kad visos šios paslaugos yra neatsiejamos verslo subjektų ir valdžios santykių dalis, su kuriomis susiduria verslininkai kasdien. Kitos likusios paslaugos, palaipsniui pasiekė aukštesnį lygį. Taip pat, galima pastebėti, kad nuo 2012 metų visos paslaugos skirtos verslui perkeltos 4 lygiu. Tai reiškia, kad šiame lygyje valdžios institucijos ir vartotojai laisvai keičiasi informacija, įgyvendindami savo veiklas, naudodami informacines technologijas.

Kiek daugiau nei verslui yra išskirtos elektroninės viešosios paslaugos gyventojams (žr. 1.5 lentelė). Kiek kitaip nei nuo verslui skirtų paslaugų, gyventojams skirtos paslaugos lėčiau vystėsi.

1.5 lentelė

Elektroninių viešųjų paslaugų skirtų gyventojams perkėlimo lygių raida

Nr.	Viešosios paslaugos, teikiamos IRT, pavadinimas	Esamas EVP lygis 2007 m.	Esamas EVP lygis 2008 m.	Esamas EVP lygis 2009 m.	Esamas EVP lygis 2010 m.	Esamas EVP lygis 2011 m.	Esamas EVP lygis 2012 m.	Esamas EVP lygis 2013 m.
1.	Pajamų deklaravimas	4	4	5	5	5	5	5
2.	Darbo paieška	3	3	4	3	4	4	4
3.	Socialinės išmokos ir kompensacijos							
3.1.	Nedarbo socialinio draudimo išmokos	1	2	2	2	2	2	2
3.2.	Pašalpa vaiko išlaikymui	1	1	2	4	4	4	4
3.3.	Stipendijos	0	0	0	3	2	3	4
4.	Su asmens dokumentų išdavimu susijusios paslaugos							
4.1.	Pasas, asmens tapatybės kortelė	1	1	1	1	1	1	1
4.2.	Vairuotojo pažymėjimas	1	1	1	5	5	5	5
5.	Kelių transporto priemonės registravimas	1	2	1	1	1	1	4
6.	Su statybomis ir statybų leidimais susijusios paslaugos	1	3	3	4	2	3	3
7.	Pranešimų policijai teikimas.	0	1	2	3	3	3	3
8.	Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	3	3	3	4	4	4	4
9.	Gimimo ir mirties liudijimai	1	1	2	1	3	3	3
10.	Gyvenamosios vietos deklaracijos	2	2	4	4	4	4	4
11.	Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose	1	4	4	4	4	4	4
12.	Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją)	2	3	3	3	3	3	3

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Elektroninių viešųjų paslaugų, teikiamų gyventojams, brandos lygiai yra gana skirtingi – nuo pirmojo iki aukščiausiojo. Pateiktoje lentelėje matome, kad pajamų deklaravimo elektrinei paslaugai suteiktas aukščiausias brandumo lygis – penktas, nuo 2009 metų su vairuoto pažymėjimu susijusios paslaugos. Kiek silpniau yra vystomos paslaugos susijusios su stipendijomis, su gimimo ir mirties liudijimais, su paso, asmens tapatybės kortele.

Kaip įgyvendinamos minėtos elektroninės paslaugos 2007 m. buvo atliktas tyrimas „Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė“, kurioje buvo siekiama iširti atskirų viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę esamą lygį bei jų perkėlimo į elektroninę terpę brandos rodiklį. Padaryta išvada, kad nebūtinai dažnai naudojama paslauga yra aukštos kokybės. Pirmą kartą nustatyta, kad viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklių vidurkis – 51 proc.. Viešojo administravimo institucijos nurodė pagrindines priežastis, trukdančias plėtoti elektronines paslaugas, pagal šį sąrašą: nepakankamas e. valdžios projektų finansavimas, motyvacijos įgyvendinti e. valdžios projektus trūkumas, valdžios projektų valdymo žinių ir įgūdžių trūkumas, politikų ir centrinių viešojo administravimo institucijų palaikymo stoka, kvalifikuoto personalo trūkumas; nesutvarkyta teisinė bazė ir kt. (Vidaus reikalų ministerijos tyrimas, 2007). Galima pastebėti, kad Europos Sąjungos norminiuose dokumentuose įteisintas 20 paslaugų sąrašas yra daugiau orientuotas į nacionalinio pobūdžio paslaugas, atskirai neišskiriant savivaldybei priskiriamų elektroninių paslaugų sąrašo.

Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 1V-148 patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“ (žr. 1 priedas), kuris sąlygoja savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų klasifikavimą ir sąrašą. Iš viso šiame sąrašė yra įvardintos 148 paslaugos. Taip pat reikia pastebėti, jog minėtame įsakyme nurodomos paslaugos yra siejamos su atskiromis savivaldybei priklausančioms institucijoms, tačiau dažniausiai šias paslaugas į virtualią erdvę perkelia atitinkama institucija, bet ne savivaldybė. Kaip šios paslaugos perkeliamos į elektroninę erdvę, 2009 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto (toliau – IVPK) užsakytas tyrimas „Savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę vertinimas“ parodė, kad itin žemu brandos lygmeniu viešosios paslaugos į internetą yra perkeliamos vietos savivaldos institucijose. Atlikus tyrimą, paaiškėjo, kad daugiausia e. paslaugų aukščiausiu galimu lygiu teikia Vilniaus miesto savivaldybė. Čia iš 148 viešųjų paslaugų internetu teikiamos 133 paslaugos, kurių didžiausia dalis (net 95) teikiama ketvirtuoju brandos lygmeniu. Ši savivaldybė taip pat yra vienintelė, kuri teikia penktojo lygmens paslaugas.

IVPK prie Susisiekimo ministerijos 2010 metais atlikto tyrimo „Pagrindinių administracinių ir viešųjų paslaugų vertinimas“ ataskaitos duomenys rodo, kad kai kurių gyventojams itin svarbių paslaugų teikimo perkėlimo į elektroninę erdvę lygis žemas (pavyzdžiui, santuokos, gimimo liudijimų išdavimas – 1 lygis). Dažniausiai naudojama viešoji elektroninė paslauga buvo išskirta pajamų mokesčio deklaracija – ja naudojosi daugiau nei trečdalis (39 %) per pastaruosius metus besilankiusių viešojo sektoriaus interneto svetainėse gyventojų. Apie ketvirtadalis gyventojų taip pat naudojosi su transportu (pvz. informacija apie kelių būklę, eismo sąlygas, viešąjį transportą) bei su sveikatos apsauga (pvz. registracija pas gydytoją, informacija apie

gydymo įstaigų teikiamas paslaugas) susijusiomis paslaugomis. Siekiant išspręsti problemas, su kuriomis buvo susidurta 2007 – 2012 m. Europos Sąjungos struktūriniai fondai (toliau – ES SF) paramos Lietuvai programos įgyvendinimo periode, atliekant Institucijų turimos valstybinės informacinių išteklių infrastruktūros (toliau – VIII) atnaujinimą ir kuriant naujus valstybės informacinius išteklius 2014 – 2020 m. ES SF paramos Lietuvai programos įgyvendinimo periode, yra rekomenduojama nepalikti Institucijoms kiekvienai savarankiškai spręsti su naujos VIII įsigijimu ir tvarkymu susijusių klausimų, o užtikrinti, kad šie klausimai būtų sprendžiami bendrai valstybės lygiu, išnaudojant masto ekonomijos teikiamas galimybes.

Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programa parengta atsižvelgiant į Europos Komisijos 2010 m. rugpjūčio 26 d. komunikatą Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Europos skaitmeninė darbotvarkė“. Programos strateginis tikslas – naudojantis informacinių ryšių technologijų (toliau – IRT) teikiamomis galimybėmis pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę, didinti įmonių veiklos produktyvumą ir pasiekti, kad iki 2020 metų ne mažiau kaip 85 procentai Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu, o 95 procentai įmonių – sparčiuoju internetu. Programoje vienas iš tikslų, kurių siekiama tai kurti technologiškai pažangias, gyventojų poreikius atitinkančias viešąsias ir administracines elektronines paslaugas, skatinti paslaugų gavėjus jomis naudotis. Svarbu ir tai, kad Jungtinių Tautų Organizacijos paskelbtose 2010 ir 2012 metų e. valdžios apžvalgose Lietuva užima 29 ir 28 vietą pagal e. valdžios išsivystymo indeksą. Galima teigti, kad pasiektas aukštas Lietuvos IKT brandos lygis, suteikia galimybę pereiti į kitą VIII plėtros etapą, kuriame informacinių išteklių valdymo modelis būtų naudojamas ne tik valstybės, bet ir paslaugų teikėjų ir konkrečių institucijų lygmenimis.

Elektroninių paslaugų plėtotei svarbi 2014 m. elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo ataskaita (2014 m. liepa, p. 5), kurioje pastebėta, kad valstybės institucijų interneto svetainėse gyventojai dažniausiai lankosi su tikslu užpildyti elektronines deklaracijas, įvairių prašymų formas (61 proc.), taip pat ieško bendrosios informacijos apie instituciją ar jos veiklą (46 proc.), ar informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas ir jų gavimo tvarką (40 proc.), taip pat ieško darbuotojų, jų kontaktinės informacijos (35 proc.), siunčiasi įvairius prašymus, formas skirtas pildyti popieriuje (31 proc.). Kaip ir ankstesniais metais, šių paslaugų naudojimas nesikeičia ir išlieka gana aktualus (žr. 1.3 pav., kuriame procentai skaičiuojami nuo visų respondentų).

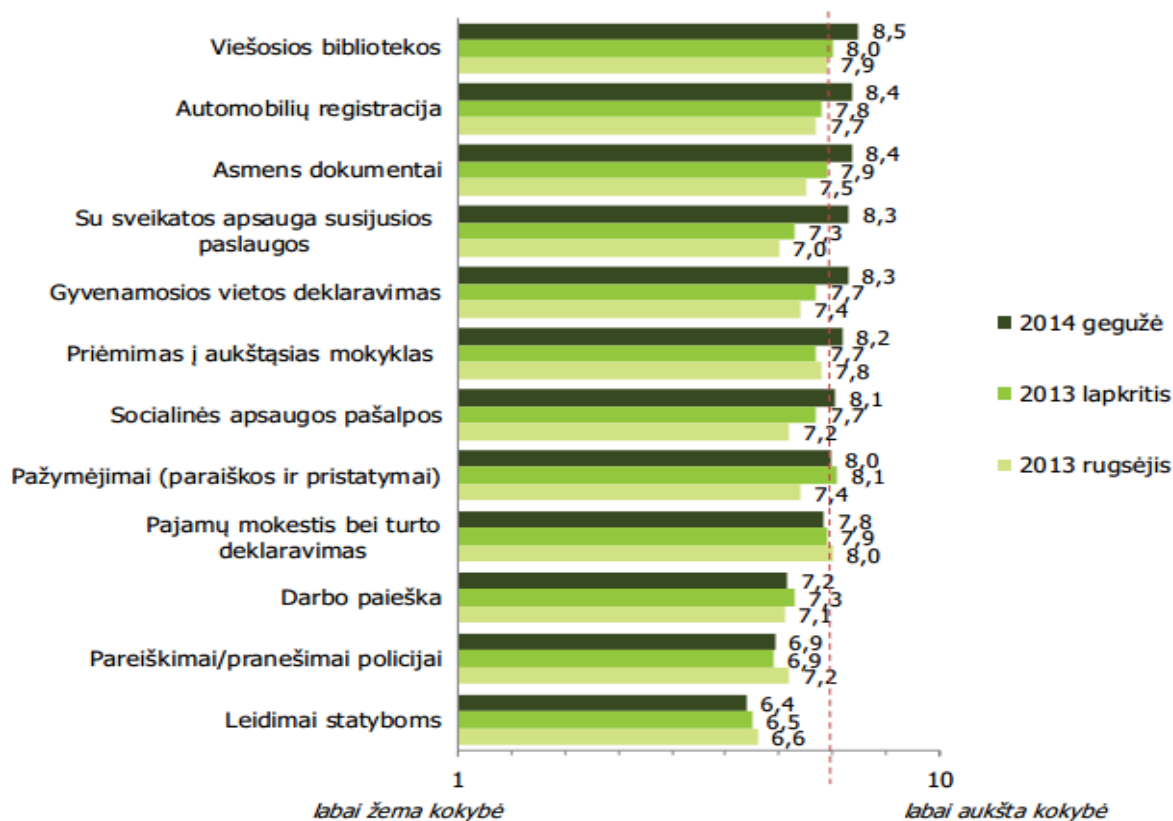


1.3 pav. 2014 m. naudojimasis viešųjų sektoriaus institucijų elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Šaltinis: Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos duomenis, 2014.

Dažniausiai naudojama e. paslauga – pajamų mokestis ir turto deklaravimas. Kitų viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų naudojimosi dažnumas išliko panašiam lygyje kaip ir ankstesniais metais, išskyrus viešąsias bibliotekas, kurių naudojimosi dažnumas 2014 m. išaugo nuo 7 proc. iki 11 proc.. Mažiausiai paplitusios viešojo sektoriaus institucijų teikiamos paslaugos – tai labai specifinės, susijusios su ganėtinai siauru interesantų ratu, paslaugos. Tai leidimai statyboms, pažymėjimai (paraiškos ir pristatymai), taip pat pareiškimai/pranešimai policijai (jomis naudojasi 1-2 proc. visuomenės) (2014 m. elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo ataskaita).

Visų gyventojams internetu teikiamų konkrečių viešųjų paslaugų kokybę, t.y. informacijos aiškumą, naudingumą, patogumą naudotis paslauga, gyventojai vertina gerai (bendras kokybės vertinimų vidurkis – 7,9 balai iš 10 galimų). Geriausiai vertinama yra viešųjų bibliotekų paslauga (8,5 balo iš 10 galimų) ir jos vertinimas, lyginant su 2013 metais, yra pagerėjęs; taip pat automobilių registracijos paslauga (8,4 balai iš 10 galimų) (žr. 1.4 pav. kurioje pateikiamas pasinaudojusių konkrečia paslauga vertinimo vidurkis. Vertinimui buvo naudojama 10 balų skalė, kur 10 reiškė „labai aukšta kokybė“, o 1 – „labai žema kokybė“. Raudona linija žymi visų paslaugų kokybės vertinimo vidutinę reikšmę, kuri yra 7,9 balo (2014 m. gegužės mėn.).

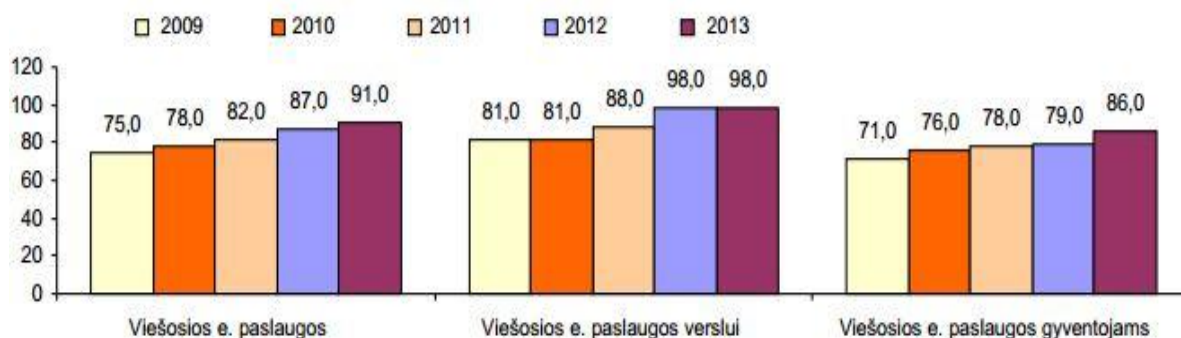


1.4 pav. Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas.
Šaltinis: Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos duomenis, 2014.

Pakankamai aukštu balu vertinamos tokios plačiau paplitusios paslaugos kaip su sveikatos apsauga susijusios paslaugos, gyvenamosios vietos deklaravimas, priėmimas į aukštąsias mokyklas, socialinės apsaugos paslaugos (vertinimų vidurkiai kinta nuo 8,3 iki 8,1 balo iš 10 galimų). Pagrindiniai tikslai, kodėl lankomasi elektroninių valdžios vartų portale – tai elektroninės viešosios paslaugos užsisakymas arba naudojimas ja (55proc. vartotojų paminėjo šią priežastį), informacijos apie institucijų teikiamas paslaugas ar įstaigas paieška (atitinkamai 35 proc. ir 31 proc.). Elektroninių valdžios vartų kokybę jos vartotojai vertina 8 balais iš 10 galimų, geriausiai įvertinant informacijos naudingumą (8,2 balai) (Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo ataskaita, 2014).

2014 m. pradžioje 94,4 procento valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų teikia pirmojo lygio elektronines paslaugas internetu, t. y. informaciją apie jų vykdomas funkcijas ir teikiamas paslaugas galima rasti interneto svetainėje ar įstaigos tinklalapyje bendroje svetainėje, jungiančioje skirtingų šalies rajonų įstaigas, teikiančias konkrečias viešąsias ar administracines paslaugas. IVPK duomenimis, 2014 m. Lietuvoje veikė 1 230 valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių. Bendruosius interneto svetainių reikalavimus (nustatytus Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480) geriausiai atitinka ministerijų (84,9 proc.), savivaldybių (77 proc.) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybei atskaitingų įstaigų (74 proc.) interneto

svetainės, taip pat Seimo ir jam pavaldžių įstaigų (52,5 proc.) svetainės (Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimo ataskaita, 2014).



1.5 pav. **Internetu pateikiamų viešųjų e. paslaugų lygis (proc. nuo visų paslaugų).**

Šaltinis : Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos duomenis, 2014.

Bent kartą per metus valstybės institucijų ar kitų viešųjų paslaugų įstaigų elektroninėmis paslaugomis pasinaudojo 57 procentai 16–74 metų amžiaus internautų, arba 41,5 procento visų šios amžiaus grupės gyventojų (2013 m. tyrimo duomenimis – atitinkamai 49 ir 34 proc.). Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (IVPK) duomenimis, valstybės institucijų interneto svetainėse gyventojai dažniausiai lankosi norėdami užpildyti elektronines deklaracijas, įvairių prašymų formas (61 proc.), taip pat ieško bendrosios informacijos apie instituciją ar jos veiklą (46 proc.), ar informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas ir jų gavimo tvarką (40 proc.), taip pat ieško darbuotojų, jų kontaktinės informacijos (35 proc.), siunčiasi įvairius prašymus, formas skirtas pildyti popieriuje (31 proc.). Pagrindinės priežastys, kodėl nesilankoma viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse – nėra poreikio ar būtinybės. Kitos priežastys, pvz., sudėtinga naudotis, nerandama informacijos ir pan., nurodomos vis rečiau. Nors dauguma įstaigų paslaugas teikia tradiciniais būdais (paštu, telefonu ar priimdami interesantus įstaigoje), bet populiarėja ir elektroniniai paslaugų teikimo būdai. 2014 m. pradžioje 90,7 procento įstaigų įvairias paslaugas teikė elektroniniu paštu, 64,7 procento – konsultavo interneto svetainėje. Informacines paslaugas socialiniais tinklais teikė 21,1 procento įstaigų, mobiliomis aplikacijomis – 3,9 procento. 2014 m. pradžioje 72,8 procento įstaigų interneto svetainėse viešai skelbė jų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymus (8,1 proc. apklaustų įstaigų viešųjų ir administracinių paslaugų neteikė) (Informacinės technologijos Lietuvoje, 2014).

Elektroninių paslaugų plėtrai svarbus „Valstybės informacinių technologijų infrastruktūros, planuojamos finansuoti ES struktūrinių fondų paramos lėšomis 2014–2020 metų laikotarpiu, tendencijų ir perspektyvų vertinimo paslaugos“ kurio dėka, buvo atliktas esamos valstybės informacinių technologijų infrastruktūros įvertinimas ir pasiūlytas valstybės informacinių technologijų infrastruktūros optimizavimo ir efektyvaus koordinavimo modelis. “Rekomendacijos dėl tolimesnės elektroninių paslaugų plėtros 2014-2020 metų prioritetų “ apibrėžiama elektroninių

paslaugų plėtros perspektyva Lietuvoje – pateikiamos prioritinės tolimesnės e. paslaugų plėtros kryptys ir konkrečių projektų idėjos, siekiant didžiausios pažangos ir poveikio e. paslaugų plėtrai Lietuvoje. 2014-2020 metų Europos Sąjungos struktūrinių fondų investicijų veiksmų programoje, įgyvendinant prioritetą „Informacinės visuomenės skatinimas“, įtvirtintas siekis didinti elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų prieinamumą ir kokybę, kuriant orientuotas į vartotoją, patogias, sąveikas, sudėtingas e. paslaugas. Tačiau siekiant šio uždavinio, visų pirma reikalinga aiškiai apibrėžti, kas išreiškia e. paslaugų kokybę, kaip šią kokybę kiekybiškai matuoti bei kokiomis kryptimis bei priemonėmis turėtų būti toliau plėtojamos e. paslaugos Lietuvoje, siekiant didžiausio poveikio ir naudos visuomenei. Šio projekto tikslas yra sukurti valstybės informacinių išteklių infrastruktūros architektūros modelį bei perėjimo į šį modelį scenarijus ir priemonių planą. Siekiant suvaldyti esamą situaciją, racionaliai naudoti 2014-2020 metų ES struktūrinės paramos lėšas, skiriamas informacinės visuomenės plėtrai, sumažinti įdiegtų informacinių technologijų priemonėms eksploatuoti reikalingų lėšų poreikio augimą būtina optimizuoti valstybės informacinių išteklių infrastruktūrą pagal patvirtintą architektūros modelį, konsoliduojant duomenų centrus, duomenų saugyklas, sumažinti fizinį darbo stočių skaičių, taikant virtualizavimo technologijas, o kartu įdiegti IT valdymo ir IT paslaugų kokybiškus procesus, t.y. veiksmingas priemonės valstybės informacinės infrastruktūros plėtros efektyviam vystymuisi. Taigi, parengtas modelis apibrėžia pažangių elektroninių paslaugų sampratą, pateikia rekomendacijas dėl reikalavimų el. paslaugas kuriantiems projektams bei dėl el. paslaugų plėtros perspektyvų ir galimybių.

Apibendrinat galima teigti, kad elektroninių paslaugų plėtra kryptinga ir siekianti didžiausio teigiamo poveikio ir naudos visuomenei. Prielaidą elektroninių viešųjų paslaugų vystymuisi daro visuomenės intensyvus tobulėjimas naudojant informacines technologijas: didžioji visuomenės dalis turi asmeninius kompiuterius, prieigą prie interneto, išmaniuosius telefonus bei moka jais naudotis. Informacinėmis ir ryšio technologijomis grindžiamos priemonėmis (tarp jų ir elektroninės paslaugos) palaipsniui tapo svarbios valdžios įstaigų organizacinei ir administracinei veiklai gerinant, sudarant galimybę visuomenei nuotoliniu būdu susipažinti su valstybės įstaigų veikla, pasinaudoti teikiamomis viešosiomis paslaugomis.

1.2.2. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros situacija užsienio šalyse

Europos valstybės, siekdamos modernizuoti viešąjį valdymą, gana intensyviai plėtoja elektroninių viešųjų paslaugų iniciatyvas. Svarbu akcentuoti, kad elektroninių viešųjų paslaugų plėtra įgyvendinama per e. valdžią. Valdžios sėkmingai įgyvendinamų elektroninių viešųjų paslaugų pavyzdžių per pastarąjį dešimtmetį galima aptikti daugelyje užsienio šalių. Elektroninės

viešosios paslaugos sėkmingai įgyvendinamos Jungtinėje Karalystėje, Suomijoje, Estijoje, Danijoje, Airijoje, Nyderlanduose, Švedijoje ir kt.

Jungtinė Karalystė. Jungtinė Karalystė yra viena iš e. valdžios ir e. valdymo įgyvendinimo lyderių (Šaparnienė, 2013). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimas pradėtas gana veiksmingai vykdytis jau XIX a. pabaigoje. Jungtinės Karalystės elektroninių viešųjų paslaugų kokybė labai ištobulėjo, o jų vartojimas išaugo nuo 1994 metų, kuomet Vyriausybė oficialiai paskelbė, jog visų centrinės valdžios ir jai pavaldžių institucijų internetinės svetainės turi būti nukreipiamos per elektroninės valdžios vartus gov.uk. 2000 m. valdžia išsikėlė tikslą iki 2005 m. visas viešąsias paslaugas padaryti prieinamas elektroniniu būdu. Šiuo metu apie 75 proc. viešųjų paslaugų yra prieinama padedant elektroninėmis priemonėmis (Šaparnienė, 2013).

Jungtinėje Karalystėje atlikti tyrimai parodė, kad perkeliant viešąją informaciją ir el. paslaugas į internetą sukurta daugybė viešojo interneto svetainių. Tai nėra patogu vartotojams, nes svetainės skiriasi dizainu ir turiniu, informacija dažnai dubliuojama arba yra prieštaringa. Be to, naudojamos viešosios lėšos kiekvienai svetainei sukurti ir palaikyti. Remiantis šiomis prielaidomis, buvo nuspręsta sumažinti institucijų, teikiančių elektronines viešąsias paslaugas, svetainių skaičių. Ministro pirmininko tarnyba įsakymu, buvo sukurtas vienas domenas visoms valdžios institucijoms, kurio pagrindu tapo viešųjų paslaugų piliečiams portalas Direct.gov.uk.

Nuolatos augant poreikiui tobulinti viešąsias elektronines paslaugas ir jų kokybę, lygiagrečiai atsirado būtinybė tobulinti informacinių išteklių infrastruktūrą, kuria jos teikiamos. Jungtinė Karalystė, reglamentuodama, kaip reiktų pertvarkyti, standartizuoti ir supaprastinti šiuo metu esamą infrastruktūrą išsikėlė sau esminius tikslus išnaudoti jau turimus išteklius, užtikrinti saugumą nuo infrastruktūros kūrimo iki įgyvendinimo ir naudojimo, užtikrinti technologijų suderinamumą, siekiant palengvinti informacijos prieinamumą ir mainus, siekti kuo didesnės standartizacijos ir supaprastinimo. Šie pagrindiniai tikslai ketinami pasiekti vadovaujantis principais Protingiau, Pigiau, Ekologiškiau (Digital Agenda for Europe. A Europe 2020 initiative).

D. Šaparnienė (2013) teigia, kad nors šalyje aukštas internetinės prieigos gyventojams prieinamumas (80 proc.), gerai išplėtotas e. paslaugų tinklas, visuomenės dalis, kuri naudojami e. paslaugomis, nėra pakankama. Autorė įvardija pagrindines priežastis: visuomenė nebuvo pasiruošusi naudotis e. paslaugomis, jų sudėtinga navigacija internete, plačiomis pateikiamomis instrukcijomis, o tai pamažu formavo skeptiškas nuostatas. Nepaisydama to, Jungtinė Karalystė ir toliau skiria nemažai lėšų e. valdžios įgyvendinimui: viešųjų paslaugų informacijos centrų steigimas, informacijos prieinamumo įvairių sluoksniu žmonėms, neįgaliesiems didinimas, skaitmeninio raštingumo programų plėtra ir pan.

Suomija. Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimui ypač svarbus IKT infrastruktūros suderinimas. Suomijos atveju, valstybinis informacinis technologijų valdymas buvo

decentralizuotas 1990 metais. Kiekviena centrinės valdžios institucija buvo atsakinga už savo informacijos valdymo organizavimą. Suomijoje visada galiojo fundamentalus principas: kokybiškos ir saugios viešos paslaugos yra prieinamos kiekvienam. Todėl siekiant užtikrinti šį principą, labai svarbu buvo atitinkamai sutvarkyti infrastruktūrą. 2006 m. birželio mėn. Vyriausybė patvirtino IT strategiją pavadinimu „Vyriausybės politiką atitinkantis sprendimas dėl IT valdymo organizavimo valstybės administravimo institucijose“ (A proposal for the first common strategy to address challenges in public sector ICT utilisation 2012 – 2020). Įgyvendinant strategiją siekiama geresnio suderinamumo, bendros IT architektūros, bendrų IT sistemų, skirtų apibrėžtoms palaikymo paslaugoms.

Viešasis sektorius susiduria su rimtu iššūkiu – kai paskatinti daugiau žmonių naudotis elektroninėmis paslaugomis. Vis daugiau Europos šalių naudoja metodus, tam, kad identifikuoti vartotojų poreikius siekiant didesnio elektroninių paslaugų segmentavimo ir personalizavimo. Viena iš pirmaujančių šalių yra Suomija, kuri taiko daug įvairių metodų, pritaikytų skirtingų poreikių žmonėms. Taip pat labai pravartu atskirti naudotojus elektroninėmis paslaugomis pagal jų demografinius skirtumus, pavyzdžiui Ispanija skirsto žmones į tris grupes: senus žmones, moteris ir jaunimą, Malta pagal amžiaus grupes ir profilius, o Islandija pagal amžiaus grupes, lytį, išsilavinimą ir užimamas pareigas. Taip pat kai kurios šalys naudotojus skirsto pagal tai, koku prietaisu jie naudojami norėdami gauti elektronines viešąsias paslaugas ir pagal gabumus juo naudotis. Pavyzdžiui Suomijoje atskiriami senų kompiuterių naudotojai turintys lėtą interneto ryšį ar besinaudojantys mobiliaisiais įrenginiais. Kai kurios šalys eksperimentuoja su elektroninių paslaugų personalizavimu, kai naudotojas turi didesnę kontrolę rinkdamasis konkrečios paslaugos tipą, formatą ir konfigūraciją. Tokia praktika jau taikoma Danijoje, Norvegijoje, Jungtinėje Karalystėje siekiant išplėsti naudojimąsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Estija. Tęsiant elektroninių viešųjų paslaugų plėtotės apžvalgą svarbu paminėti Estiją. Ji viena iš šalių laikoma elektroninės demokratijos lyderių. Todėl elektroninės viešosios paslaugos yra kiek mažiau plėtojamos. Estijoje elektroninių viešųjų paslaugų plėtra daugiau siejama su IKT infrastruktūra ir paslaugų plėtojimu verslui. Analizuojant Estijos gerąją praktiką, susijusią su viešojo sektoriaus IKT, galima pastebėti tokius dalykus: valdžios pozicija, inovatoriškas požiūris ir politinė valia prisiimti atsakomybę ilgalaikėje perspektyvoje bei nuosekliai ir stabiliai dirbti. Taip pat valdžios gebėjimas išsigrūninti viziją ir kryptingai jos siekti: visų Estijoje vykusių IKT iniciatyvų fone esminis Estijos valdžios tikslas buvo vystyti viešą IKT infrastruktūrą, integruojant centrinę ir vietines valdžias į bendrą ir į paslaugų teikimą piliečiams orientuotą aplinką.

Estijos Registrų ir informacinių sistemų centras 2010 m. įgyvendino projektą, kuris leidžia įmonėms visas šiam centrui teikiamas metinės atskaitomybės ataskaitas pateikti tik elektroniniu būdu; jokie kiti būdai nebeleidžiami. Šis sprendimas buvo labai palankiai įvertintas tiek šalyje, tiek

užsienyje. 2011 m. jam suteiktas „World Summit Award“ apdovanojimas verslumo plėtojimo srityje. Estija per pastaruosius 15 metų pasiekė aukštą šalyje teikiamų viešų paslaugų standartizacijos ir integracijos lygį. To ji pasiekė dėka kryptingo informacinių sistemų plėtros nacionaliniu lygiu. Estija turi pasirengusi ir naudojasi valstybės informacinių išteklių sąveikos aprašu.

Švedija. Skandinavijos šalys tarp jų ir Švedija, įvardijamos kaip vienos iš labiausiai pažengusių šalių, suteikiančių aukščiausios lygmens elektronines paslaugas ir plėtojančių e. demokratijos procesus (Šaparnienė, 2013). Įgyvendinant e. valdžios programą Švedijoje (2000, 2008, 2010 m.) buvo siekiama plėtoti kuo paprastesnes, visiems vartotojams prieinamas elektronines paslaugas, atitinkančias visų vartotojų poreikius.

2008 m. buvo priimtas e. valdžios plėtros planas „Nauji IT plėtros viešajame administravime pagrindai“, kurio tikslas – iki 2010 m. pasiekti tokį viešojo administravimo lygį, kuris atitiktų piliečių ir verslo poreikius. Sėkmingam strategijos įgyvendinimui užtikrinti, 2009 m. buvo įsteigta „E. valdžios delegacija“, kurios tikslas koordinuoti e. valdžios projektus iki 2014 m. Kitas svarbus dokumentas, tai „Skaitmeninės Švedijos darbotvarkės“ strategija priimta 2010 m. Strategijoje išskirti keturi pagrindiniai prioritetai: stiprinti integruotų e. paslaugų teikimą, finansuoti tarpinstitucinius e. projektus, efektyvinti e. paslaugas organizacijose ir kurti naujas valdymo struktūras e. valdžios projektams plėtoti.

Kalbant apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą vietos savivaldoje, būtų galima paminėti Švediją. D. Šaparnienė (2013) teigia, kad šalis itin glaudžiau bendradarbiauja vietos ir tarptautiniu lygmeniu tiek su verslo sektoriumi, tiek su akademinio pasauliu ir siekia plėtoti aukščiausio lygmens e. valdžią.

Airija ir Danija taip pat yra priėmusi strateginių planų, kurie orientuoti elektroninių viešųjų paslaugų plėtra. 2002 metų kovą Airijos vyriausybė paskelbė naują strategiją skirtą informacinės visuomenės vystymuisi. Elektroninė valdžia arba e-valdžia yra viena iš šios strategijos sudedamųjų dalių. E-valdžios tikslas yra pakeisti ir modernizuoti Airijos viešąjį sektorių. Elektroninė valdžia yra informacinių technologijų naudojimas, dažniausiai interneto, tam, kad padaryti viešųjų paslaugų teikimą patogesnį, orientuotą į kliento poreikius ir ekonomiškai efektyvesnį (Deegan, 2003).

Danijoje 2007 m. pradėta įgyvendinti e-valdžios strategija, siekiant modernizuoti ir su efektyvinti valstybinių, regioninių ir savivaldos institucijų darbą. E-valdžios strategija savivaldybėms atveria galimybes įgyvendinti projektus glaudžiau bendradarbiaujant su regioninėmis ir centrinės valdžios institucijomis bei pačiais gyventojais. Palaikydamos glaudžius ryšius su piliečiais savivaldos institucijos įgauna atsakomybę ir galimybę geriau suprasti gyventojų poreikius, o ir patys piliečiai vis labiau linkę naudotis elektroninėmis paslaugomis (pvz., savivaldybės tinklalapyje).

Kalbant apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą kitose šalyse, būtų galima pabrėžti, kad dauguma valstybių įgyvendina tuos pačius vienokius ar kitokius veiksmus. Dauguma valstybių yra įkūrusios el. valdžios portalus, kuriuose piliečiai patogiai ir greitai gali gauti el. valdžios paslaugas: JAV (www.usa.gov), Jungtinė Karalystė (www.direct.gov.uk), Estija (www.eesti.ee), Kanados el. valdžios portalas (www.servicecanada.gc.ca), Švedija (www.regeringen.se). Estijos portalas veikia ne tik estų, bet ir anglų kalbomis, galima prisijungti naudojant ne tik Estijos eID kortelę ir kitus būdus, bet ir – kai kurių kitų šalių piliečiams – naudojant šių šalių eID (įskaitant ir Lietuvos; taigi naudojant lietuvišką eID Estijoje galima įsteigti įmonę). Jungtinės Karalystės portale viena matomiausių (ir lengvai naudojama funkcija) – darbo paieška; be to, visos paslaugos prieinamos mobiliųjų telefonų naudotojams, aiškiai ir suprantamai pateikiama informacija apie tai, kokie asmens duomenys renkami teikiant el. paslaugas ir kokiems tikslams (Directgov, „Your privacy – cookies, personal information and data protection when using Directgov“, 2009). JAV valdžios portalas (www.usa.gov), kurio šūkis „Paprasta gauti valdžios paslaugas“ (angl. Government made easy), struktūruotai skelbia nuorodas į vyriausybės institucijas ir įstaigas, teikiančias konkrečias paslaugas (vieną integruotą centrinio lygmens el. valdžios portalą padaryti sunku, nes daugelis paslaugų priklauso valstijų ir savivaldos jurisdikcijai). Kanados el. valdžios portalas (www.servicecanada.gc.ca) teikia galimybę ieškoti paslaugų pagal gyvenimo įvykius („ieškau darbo“, „kuriu šeimą“ ir t. t.), temas („mokslas ir studijos“, „namai“ ir t. t.) ir pagal abėcėlinį sąrašą. Sukurti ir išplėtoti portalai, kuriuose vieno „langelio principu“ nemokamai prieinamos viešųjų institucijų duomenų bazės ir juose esantys duomenys, kuriuos galima naudoti informavimo, mokymosi ir verslo tikslais. 2008 m. Švedijos sukurtame visuotiniame tinkle www.regeringen.se pateikta informacija apie valdžios institucijas ir jų teikiamas paslaugas, priėjimas prie tų institucijų dokumentų ir paslaugų elektroniniu būdu.

Per artimiausią dešimtmetį ekonomiškai išsivysčiusios valstybės perkels visas (arba didžiąją dalį) viešųjų paslaugų į el. erdvę) ir investuos siekdamos, kad kuo daugiau paslaugų būtų teikiamos viename portale ir „vieno langelio“ principu. Bus siekiama, kad paslaugos suteikimas būtų kiek galima paprastesnis ir intuityvesnis; viešųjų paslaugų teikimo platformos bus pritaikytos mobiliesiems įrenginiams (telefonams ir plančėtiniams kompiuteriams), o mobilusis parašas ir eID kortelė taps svarbiausiais būdais pasirašyti el. erdvėje (Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014-2020 metais vertinimas, 2012, p. 191). Siekdamos įgyvendinti laisvo prekių, paslaugų, asmenų ir kapitalo judėjimą valstybės narės turės priimti atitinkamus techninius, teisinius ir organizacinius sprendimus, kad, pavyzdžiui, vienos šalies verslininkai galėtų el. erdvėje užsiregistruoti ir teikti paslaugas kitoje šalyje, studentai galėtų elektroniniu būdu pateikti dokumentus ir būti priimti studijuoti kitos šalies universitete ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad valstybės gana aktyviai analizuoja savo viešojo sektoriaus informacinių išteklių infrastruktūrą ir su ja susijusias problemas, ieško sprendimų, kaip šias problemas spręsti išnaudojant sparčiai progresuojančias informacines technologijas, nes taip užtikrinamas viešųjų paslaugų kokybės gerinimas, jų pasiekiamumas ir padidinama valdžios vidinio ir išorinio sąveikavimo sparta. Vadovaujantis užsienio šalių gerąja praktika, Lietuva gali apibrėžti pagrindines gaires, kuriomis galėtų optimizuoti viešojo sektoriaus informacinių išteklių infrastruktūrą ir nusistatyti strateginius prioritetus, parengti veiksmų planą, apibrėžti laukiamus rezultatus bei sukurti mechanizmą, kuris užtikrintų iniciatyvos įgyvendinimą, valdymą bei rezultatų pasiekimą.

1.2.3. Elektroninių viešųjų paslaugų teisinis reglamentavimas

Teisinis reglamentavimas yra ypač svarbus ir reikšmingas elektroninių viešųjų paslaugų funkcionavimui. Teisiniuose dokumentuose įtvirtinami pagrindiniai principai ir plėtros prielaidos. Remiantis teisiniais dokumentais LR realizuojama elektroninė valdžia ir teikiamos elektroninės viešosios paslaugos. Teisinės aplinkos netikslumai arba nebuvimas sąlygoja iškreiptą ir neefektyvų elektroninių viešųjų paslaugų funkcionalumą.

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtotės etapas prasidėjo Lietuvai tapus ES nare, todėl elektroninių viešųjų paslaugų principų įgyvendinimą Lietuvoje daugiausia nulėmė ES teisės aktai ir inicijuojami projektai. Šie teisės aktai pirmiausia reikalavo sudaryti tinkamas sąlygas informacinės visuomenės formavimuisi, be kurios nebūtų įmanoma plėtoti elektroninių viešųjų paslaugų principų. Kad būtų galima sėkmingai vystyti ir plėtoti elektronines viešąsias paslaugas, yra nustatyti principai bei sritys, priimti teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių viešųjų paslaugų formavimą ir įgyvendinimą. ES, priėmusi veiksmų planus, susijusius su informacinės visuomenės ir e. valdžios kūrimu ir modernizavimu, siekia, kad viešosios paslaugos taptų efektyvesnės ir būtų labiau prieinamos piliečiams.

Lietuva stengėsi vykdyti visus gaunamus nurodymus, stengėsi prisivytį kitas ES šalis, kurių informacinės visuomenės rodikliai žymiai aukštesni. Tuo tikslu 2001 m. viduryje buvo įkurtas Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės (IVPK), kurio veikla nukreipta tarp Lietuvos ir senųjų ES narių skirtumo mažinimo. Šio komiteto tikslas – siekti, kad Lietuvoje būtų sukurta moderni informacinė visuomenė, kurios nariai savo veiklą grindžia informacija, žinojimu ir naujausių technologijų teikiamomis galimybėmis. Vienas iš pagrindinių Informacinės visuomenės plėtros komiteto veiklos prioritetų yra palaikyti ir tobulinti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą bei plėsti jos infrastruktūros panaudojimą perkeliant viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę bei jas teikiant. Tais pačiais metais buvo suformuota

Žinių visuomenės taryba, siekiant pradėti ir įgyvendinti informacinės visuomenės plėtros darbus. Darbo grupės užduotis buvo nustatyti prioritetinius informacinės visuomenės plėtros darbus, kurių realizavimui nereikalingos didelės lėšos, tačiau juos įgyvendinus Lietuvos piliečiai ženkliai pajautų informacinės visuomenės plėtrą šalyje.

Pirmasis dokumentas Lietuvoje, užsiminantis apie elektronines viešąsias paslaugas buvo 2002 m. LR Vyriausybės nutarimas „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo: „*siekiami gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams*“. Koncepcijoje atsižvelgta į specifines Lietuvos sąlygas ir Europos politines iniciatyvas dėl e. valdžios, iš esmės aprašomi valstybės paslaugų teikimo elektroninėmis priemonėmis verslui ir gyventojams projektų numatymo, kūrimo, įgyvendinimo ir suderinamumo principai. Ankstesniame skyrelyje buvo minėta, kad šioje koncepcijoje yra nustatytas elektroninių paslaugų sąrašas, kurį sudaro 20 pagrindinių paslaugų: 12 gyventojams, 8 verslui. Sąrašas sudarytas remiantis svarbiausiais gyventojų ir verslo subjektų poreikiais.

Kalbant apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą vietos savivaldoje, svarbus dokumentas yra Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 1V-148 patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“ (žr. 1 priedas), kuris sąlygoja savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų klasifikavimą ir sąrašą. Iš viso šiame sąrašė yra įvardintos 148 paslaugos. Taip pat reikia pastebėti, jog minėtame įsakyme nurodomos paslaugos yra siejamos su atskiromis savivaldybei priklausančioms institucijoms, tačiau dažniausiai šias paslaugas į virtualią erdvę perkelia atitinkama institucija, bet ne savivaldybė.

Remiantis pagrindiniu e. valdžios koncepcijos iškelto uždavinio įgyvendinimu – „el. administracines bei viešąsias paslaugas teikti internete“, reikėtų pažymėti, kad kitas svarbus žingsnis elektroninių viešųjų paslaugų plėtroje buvo 2003 m. balandžio 18 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 480 patvirtintas „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas“. Šiame apraše buvo suformuluoti privalomi nurodymai ir reikalavimai, kurių turėtų laikytis valstybės įstaigos ir savivaldybės, siekdamos supaprastinti informacijos paiešką paprastam vartotojui (Garuckas, Kaziliūnas, 2008, Nr. 23.).

2011 m. kovo 16 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą – „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusios galios“, kurio pirmasis tikslas – „*skatinti gyventojus naudotis elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, užtikrinti duomenų perdavimo kokybę, funkcionuojančių paieškos sistemų infrastruktūrą...*“. Šiam tikslui pasiekti keliamas uždavinys – „*kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų perkelti į*

elektroninę erdvę, taip užtikrinti kompleksinę paslaugos teikimo pertvarką ir siekti, kad paslaugos būtų teikiamos centralizuotai“.

Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje taip pat užsiminama apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą. Vienas iš pagrindinių programos tikslų: *“Plėsti elektroninių paslaugų teikimą ir didinti jų prieinamumą. Kad paslaugos būtų lengvai prieinamos ir teikiamos gyventojams patogiu būdu, bus didinamos paslaugų teikimo elektroninėmis priemonėmis galimybės – užtikrinamas aukštas gyventojams svarbių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis. Turi būti užtikrinama, kad paslaugomis galėtų naudotis kuo daugiau galimų vartotojų, laikantis lygių galimybių ir nediskriminavimo principų”.*

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtotei svarbus e. parašo atsiradimas. 2000 metais liepos 11 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė *„Elektroninio parašo įstatymą“*, reglamentuojantį elektroninio parašo kūrimą, tikrinimą, galiojimą, parašo naudotojų teises ir atsakomybę bei tam reikalingos infrastruktūros funkcionavimą. Šiame įstatyme elektroninis parašas apibrėžiamas kaip duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su kitais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiam asmeniui identifikuoti. Kurį laiką elektroninis parašas neveikė, nes žmonės dar buvo nepasiruošę tokioms naujovėms, tačiau šiandien vis daugiau žmonių pasinaudoja elektroninio parašo suteiktomis galimybėmis. Svarbu ir tai, kad nuo 2014 m. rugsėjo 17 d. įsigaliojo naujas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje. Šis naujasis reglamentas keičia elektroninio parašo teisinį reguliavimą visoje Europos Sąjungoje ir nustato asmenų atpažinimo elektroninėje erdvėje procedūras bei elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų teikimo taisykles. Pagrindinės naujovės elektroninio parašo kūrimo, patikrinimo ir patvirtinimo paslauga apibrėžiama kaip viena iš „patikimumo užtikrinimo paslaugų“. Taip pat patikimumo užtikrinimo paslaugomis bus laikomos elektroninių spaudų (juridinių asmenų elektroninio parašo atitikmuo) bei elektroninių laiko žymų kūrimo, patikrinimo ir patvirtinimo paslaugos, taip pat elektroninio registruoto pristatymo bei interneto svetainių tapatumo užtikrinimo paslaugos (2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas, Nr. 910/2014).

Siekiant perkelti ne tik viešąsias, bet ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę 2009 metų nutarimu Nr. T-105 buvo patvirtinto *„Administracinių paslaugų teikimo panaudojant informacinių ir ryšių technologijų priemones rekomendacijos“*. Rekomendacijos skirtos valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, kurios, įgyvendindamos „vieno langelio— principu viešųjų paslaugų sektoriuje, teikia ar ketina teikti administracines paslaugas panaudodamos Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemą ir kitas informacinių ir ryšių technologijų priemones. Rekomendacijos buvo parengtos įgyvendinant „Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių planą,

patvirtintą LRV 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimu Nr. 1097. Rekomendacijų tikslas – pateikti valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms rekomendacijas, į ką reikia atsižvelgti perkeliant administracines paslaugas į elektroninę erdvę (siekiant jas teikti maksimaliu brandos lygiu) ir jas teikiant, kai valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos teikia administracines paslaugas elektroninėje erdvėje.

Naujausias su elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimu susijęs teisės aktas yra Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014 m. gegužės 5 d. įsakymu patvirtintos „*Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos*“. Metodinės rekomendacijos nustato pagrindinius kuriamos viešosios ar administracinės paslaugos, teikiamos nuotoliniu būdu, naudojantis įvairiomis elektroninių ryšių ir technologijų priemonėmis (pvz., kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.) tinkamumo principus, priemones, skirtas jos tinkamumui užtikrinti, bei jų tinkamumo vertinimą.

Svarbu ir tai, kad elektronines paslaugas reglamentuoja tokie įstatymai, kaip LR Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas (2006), LR Elektroninių ryšių įstatymas (2004), LR Visuomenės informavimo įstatymas (1996).

LR Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas reglamentuoja informacinės visuomenės paslaugų teikimą ir kitą informacinės visuomenės paslaugų teikėjų veiklą (Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, 2006, 1 str.1 d.). Šiame įstatyme pateikta paslaugų teikėjų veikla Lietuvos Respublikoje: informacijos atskleidimas, komercinės informacijos teikimo reikalavimas, sutarčių sudarymas elektroninėmis priemonėmis, paslaugų teikėjų atsakomybė, nurodomas elgesio kodeksas, ginčų sprendimas, informacinės visuomenės paslaugų reglamentavimas ir priežiūra.

LR Elektroninių ryšių įstatymas reglamentuoja visuomeninius santykius, susijusius su elektroninių ryšių paslaugomis, tinklais ir su jais susijusiomis priemonėmis bei paslaugomis, elektroninių ryšių išteklių naudojimu, taip pat visuomeninius santykius, susijusius su radijo įrenginiais, galiniais įrenginiais ir elektromagnetiniu suderinamumu (Elektroninių ryšių įstatymas, 2004, 1 str. 1 d.). Šiame įstatyme pateikta elektroninių ryšių veiklos reguliavimo principai, elektroninių ryšių veiklos politikos bei strategijos formavimo ir reguliavimo sistema, elektroninių ryšių veiklos reguliavimo pagrindai, teisė verstis elektroninių ryšių veikla ir kt.

LR Visuomenės informavimo įstatymas nustato viešosios informacijos rinkimo, rengimo, skelbimo ir platinimo tvarką, viešosios informacijos rengėjų, skleidėjų, jų dalyvių, žurnalistų ir jų veiklą reglamentuojančių institucijų teises, pareigas ir atsakomybę (Visuomenės informavimo įstatymas, 1996, 1 str. 1 d.). Šis įstatymas nurodo pagrindinius visuomenės informavimo principus, informacijos laisvę ir jos apsaugą, asmens, visuomenės ir valstybės interesų apsaugą visuomenės informavimo srityje, viešosios informacijos rengėjų, skleidėjų ir jų dalyvių, žurnalistų teisinį statusą

ir veiklos sąlygas, viešosios informacijos rengimo ir platinimo reikalavimus, atsakomybę už įstatymo nesilaikymą.

Apibendrinant galima teigti, kad elektroninės viešosios paslaugos pakankamai plėtojamos Lietuvoje ir yra pasiekta tam tikrų rezultatų: elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas įtrauktas į valstybės, savivaldybių veiklos strategijas, programas, sukurtos valstybės ir savivaldybės institucijų internetinės svetainės, elektroninio parašo įgyvendinimas, įsteigtos institucijos atsakingos už elektroninę valdžios diegimą. R. Milės, A. Juknevičiaus (2013) teigimu, Lietuvoje, remiantis ES rekomendacijomis, kaip tobulinti viešąjį administravimą ir sėkmingai įgyvendinti e. valdžios plėtros principus, yra sukurta atitinkama įstatyminė bazė, kuria siekiama, jog visos valstybės ir savivaldybės institucijos panaudotų visas įmanomas naujas informacines ir komunikacines technologijas tam, kad institucijų informacija būtų prieinama kiekvienam šalies piliečiui.

1.2.4. Elektroninių viešųjų paslaugų ir įgyvendinti/įgyvendinami projektai

Nagrinėjant tolimesnius elektroninių viešųjų paslaugų plėtros etapus Lietuvoje, svarbūs yra projektai. Lietuvos elektroninės valdžios koncepcijoje pripažįstama, kad informacinių technologijų ir elektroninės valdžios projektų diegimas skatina esminius valstybės politinio, teisinio ir socialinio gyvenimo pokyčius. Pavyzdžiui, įvardijamas valstybės valdymo sampratos kitimas, gyventojų, verslo ir institucijų komunikacijos kokybės pokytis. Koncepcijoje yra suformuluotas tikslas „didinti LR vykdomosios valios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes“.

Vienas iš svarbesnių pirmųjų projektų buvo 2006 m. balandžio mėnesį Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės inicijuotas projektas – „Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos sukūrimas“, kurio tikslas buvo iki 2008 metų rudens sukurti viešojo administravimo sektoriaus interoperabilumo uždavinius spęšančią duomenų mainų platformą bei portalą. Buvo tikimasi, kad: *“tokia vieninga duomenų apsikeitimo sąsaja įgalins lengviau ir efektyviau integruoti valstybės registruose ir informacinėse sistemose saugomus duomenis, o elektronines viešąsias paslaugas gyventojams leis teikti „vieno langelio“ principu”*. Projekto metu sukurta duomenų mainų platforma ir susietas su ja portalas centralizuotai prieigai prie paslaugų (VAIISIS). Eksploatuojant VAIISIS nustatyta, kad siekiant plėsti sistemos naudotojų ratą, teikiamų paslaugų įvairovę, kokybę ir pasiekiamumą, būtina plėsti VAIISIS funkcionalumą, didinti naudojimo patogumą, tobulinti architektūrą ir užtikrinti informacijos saugą. Įgyvendinus projektą, bus sukurti ar modifikuoti funkcionalumai, kurie VAIISIS padarys patrauklesnę naudoti tiek viešojo

administravimo institucijoms (supaprastinta sutarčių sudarymo tvarka, daugiau funkcionalumų, paslaugos lygio valdymas, sistemų stebėseną ir kt.), tiek elektroninių paslaugų gavėjams (aiškesnė semantinė paieška, intuityvesnė naudotojo sąsaja, nauji elektroninės prieigos būdai, aukštesnio brandos lygio paslaugos, informacijos iš kitų sistemų konsolidavimas, daugiau būdų prisijungti prie sistemos ir naudotis ja ir kt.). Saugos ir patikimumo priemonės suteiks daugiau pasitikėjimo sistema.

Tolimesnis elektroninių viešųjų paslaugų plėtros etapas siejamas su Europos Sąjungos finansuojamais projektais, kuris vyko dviem etapais. Pirmiausiai 2004-2006 metais ES parama buvo skirta informacinei infrastruktūrai gerinti, pagal priemonę „Informacinių technologijų paslaugų ir infrastruktūros plėtra“. Šios struktūrinių fondų paramos informacinių technologijų ir infrastruktūros plėtrai tikslas buvo sukurti būtinas sąlygas informacinės, žinių visuomenės plėtrai, kuri paskatintų šalies ekonomikos augimą, suteiktų galimybę žmonėms naudoti informacines technologijas (IKT) įvairiose gyvenimo srityse. Konkretūs paramos tikslai – plėtoti elektroninę demokratiją, mažinti viešojo administravimo sąnaudas, pritaikyti informacines technologijas vietinių Lietuvos vartotojų poreikiams, pateikiant išsamią ir aktualią informaciją lietuvių kalba, sudaryti sąlygas visiems šalies gyventojams naudotis IT ir informacijos ištekliais ir kt. Šiuo laikotarpiu buvo įgyvendinti 42 projektai. Informacinės visuomenės plėtros komitetas pateikė 19 sėkmingiausių 2004-2006 m. Europos struktūrinės paramos projektų (žr. 2 priedas).

Antras etapas prasidėjo 2007-2013 metais, kai parama Lietuvos informacinės visuomenės plėtrai buvo skiriama pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos prioritetą „Informacinė visuomenė visiems“, už kurio administravimą atsakingas Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (tarpinė institucija) ir viešoji įstaiga Centrinė projektų valdymo agentūra (įgyvendinančioji institucija). Iš viso šiuo laikotarpiu finansuoti 165 projektai, iš jų 77 baigti įgyvendinti, likusieji dar įgyvendinami. „Informacinė visuomenė visiems“ veiksmų programai įgyvendinti buvo priskiriama 16 priemonių. Lentelėje pateikiamos priemonės, pagal kurias įgyvendinami projektai, kurie įtakoja elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą.

1.6 lentelė

Informacinės visuomenės projektai pagal priemones

Veiksmų programa: Ekonomikos augimo veiksmų programa				
Veiksmų programos prioritetas: Informacinė visuomenė visiems				
Priemonės	Priemonės tikslas	Projektai	Baigti įgyvendinti	Galimi pareiškėjai
Elektroninės valdžios paslaugos	Kurti vartotojui patogias, lengvai pasiekiamas ir naudingas elektronines viešąsias paslaugas, viešajam sektoriui modernizuoti.	28	15	valstybės biudžetinės įstaigos; valstybės įmonės; viešosios įstaigos;
Elektroninė demokratija	Kurti elektronines priemones, kuriomis asmenys galėtų reikšti nuomonę įvairiais valstybės gyvenimo klausimais, ir kita.	2	0	valstybės biudžetinės įstaigos; valstybės įmonės
Elektroninė	Kurti elektronines priemones, kuriomis	47	44	savivaldybių

demokratija: regionai	asmenys galėtų reikšti nuomonę įvairiais savivaldybės gyvenimo klausimais ir kita.			administracijos
Sąveikumas	Kurti informacinių ir ryšių technologijų panaudojimui pagrįstus sprendimus, skirtus užtikrinti efektyvų valstybės valdomų informacijos išteklių naudojimą ir kt.	3	1	valstybės biudžetinės įstaigos
Elektroninės valdžios paslaugos savivaldybėse	Kurti vartotojui patogias, lengvai pasiekiamas ir naudingas elektronines paslaugas, regionų viešajam sektoriui modernizuoti.	1	0	valstybės biudžetinės įstaigos, Lietuvos savivaldybių asociacija, savivaldybių administracijos
Pažangios elektroninės paslaugos	Įgyvendinti pažangius ir inovatyvius projektus, skirtus vartotojams aktualioms ir naudingoms viešosioms ir administracinėms paslaugoms perkelti į elektroninę terpę.	16	0	valstybės biudžetinės įstaigos, valstybės įmonės, viešosios įstaigos, kurių steigėja yra valstybė

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Iš pateiktos lentelės pastebima, kad dauguma projektų elektroninių viešųjų paslaugų srityje gali įgyvendinti valstybės biudžetinės įstaigos, tačiau vietos savivaldos institucijos teikti paraiškas gali tik pagal dvi priemones.

Pagal priemonę „Elektroninės valdžios paslaugos“ Viešoji įstaiga „Versli Lietuva“ kartu su partneriais – Informacinės visuomenės plėtros komitetu prie Susisiekimo ministerija nuo 2012 metų įgyvendina verslui skirtų paslaugų perkėlimo į internetą projektą „Administracinių procedūrų, susijusių su valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų išduodamais leidimais, perkėlimas į elektroninę terpę“. Projektą planuojama baigti 2015 metų pabaigoje. Projekto tikslas – veiksmingai panaudojant informacines ir ryšių technologijas, sukurti patogias, lengvai pasiekiamas ir naudingas elektronines administracines paslaugas dėl verslo, teikiamas valstybės ir savivaldybių institucijų. Verslui norint gauti leidimą organizuoti renginį, talpinti lauko reklamą, gauti prekybos leidimą ar pan., visi reikalingi veiksmai (užsakymas, pažymų ir kitų dokumentų teikimas, paslaugos apmokėjimas, licencijos ar leidimo išdavimas) nuo šiol gali būti atliekami elektroniniu būdu. Verslo subjektui visiškai nebereikia vykti į instituciją.

Pagal priemonę „Elektroninės valdžios paslaugos savivaldybėse“ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija nuo 2013 metų įgyvendina projektą „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“. Projekto tikslas – perkelti į elektroninę terpę Lietuvos savivaldybių institucijų teikiamas ir administruojamas paslaugas, skirtas gyventojams ir verslo įmonėms, kurios nėra centralizuotai perkeliama į elektroninę terpę kitų projektų apimtyje. Pabaigus šį projektą, nuo 2015 m. rugpjūčio mėn. verslas ir gyventojai galės naudotis 64 savivaldybių institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis visose Lietuvos savivaldybėse.

Mokslinė literatūros analizė parodė, kad viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę vyksta sparčiai, įgyvendinant ES finansuojamus projektus, tačiau pasigendama elektroninių viešųjų

paslaugų projektų, kuriuos galėtų įgyvendinti vietos savivaldos institucijos ir pačių savivaldybių iniciatyvos juose dalyvauti.

2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas

Tyrimo metodologija grindžiama naujojo viešojo valdymo teorinėmis nuostatomis, akcentuojančiomis valdžios institucijų kaitos, atvirumo, skaidrumo ir bendradarbiavimo plėtojimo aspektus, kurie išryškėja viešųjų elektroninių paslaugų vystymo kontekste. *Elektroninių viešųjų paslaugų sampata* grindžiama R. Valančiausko (2004), Patrick, Graham (2006), T. Limbos (2009), M. Klun, M. Dačman (2006), E. Butkevičienė, D. Rutkauskienės (2008) bei kitų Lietuvos ir užsienio autorių įžvalgomis. *Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas* analizuojamas G. Goldkuhl, A. Persson, (2006) mokslo darbuose, kuriuose aptarti elektroninių viešųjų paslaugų modeliai. Darbe plačiai analizuota elektroninių viešųjų paslaugų projektų ir teisinės bazės apžvalga (Žin. 2003-01-08, Nr. 2-54, Žin. 2000, Nr. 61-1827, Žin. 2004, Nr. 151 – 5497, Žin. 2003, Nr. 2-54).

Mokslinės literatūros analizė leido atskleisti pagrindinę tyrimo sritį, pabrėžti tyrimo sąvokas ir pagrįsti tyrimo metodologiją, kuri pristatoma teorinėje tyrimo dalyje. Išskirtiems uždaviniams atsakyti buvo pasirinktas kokybinis tyrimo metodas, nes jis leidžia žvelgti į reiškinį iš vidaus, t.y. suvokti žmogiškosios patirties, suvokimo vaizdus iš vidaus. Kokybinis tyrimas buvo planuojamas ir atliekamas remiantis metodologiniais reikalavimais, pateiktais B. Bitino, L. Rupšienės, V. Žydžiūnaitės (2008) ir K. Kardelio (2007). Kokybinis tyrimas yra sistemingas, nestruktūrizuotas atvejo ar individų grupės, situacijos ar įvykio tyrimas vykstantis natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti tiriamuosius reiškinius bei pateikti interpretacinį jų paaiškinimą (Kardelis, 2007).

Ganto (juostinis) grafikas buvo sukurtas kaip planavimo ir kontrolės priemonė, leidžianti sekti faktinę darbų eigą ir palyginti ją su patvirtintu planu (Kaziliūnas, 2009, p. 144).

2.7 lentelė

Ganto grafikas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
T															
TR															
M															
E															
I															

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

T – teorinė dalis; **TR** - teorinės dalies rekonstrukcija; **M** – metodologinė dalis; **E** – empirinė dalis; **I** – išvados ir rekomendacijos

Šiame Ganto grafike nuosekliai pavaizduota, kaip organizuoti ir planuoti magistro darbo teoriniai ir empiriniai darbai. Grafikas vaizduoja atliktų darbų faktinį laiką.

Pirmuosius 5 mėnesius atlikta preliminari mokslinės literatūros analizė. 5 mėnesio pabaigoje pradėta planuoti metodologinė dalis, kuri baigta rašyti 9 mėn. Po to pradėtas empirinis tyrimas t.y. 9 mėn pab. iki 15 mėn. pabaigos. Paskutinis 15 mėnuo buvo skirtas empirinės dalies užbaigimui ir išvadų bei rekomendacijų formulavimui ir pateikimui.

Tyrimo metodai:

- **Mokslinės literatūros analizė.** Tyrimas pradėtas teoriniu kontekstu pagrindiniai tyrimo sričiai, analizuojant, apibendrinant Lietuvos ir užsienio autorių mokslinės literatūros aktualia tema šaltinius. Analizuojant mokslinę literatūrą pasirinktu tyrimo aspektu, buvo nagrinėjama: elektroninių viešųjų paslaugų sąvokos traktuotė, e. demokratijos, e. valdžios ir e. paslaugų sąsajos, elektroninės viešosios paslaugos kaip naujojo viešojo valdymo įrankis bei elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo plėtros apžvalga Lietuvoje ir pasaulyje, bei teisinis reglamentavimas.

- **Dokumentų analizė.** Analizuojami LR teisės norminiai aktai, ataskaitos kurie sudarė prielaidas nustatyti elektroninių viešųjų paslaugų tendencijas Lietuvoje. Autorės parengtos įžvalgos rezultatai panaudoti formuojant klausimus empirinio tyrimo instrumentui – interviu protokolui.

- **Pusiau struktūrizuotas specialistų interviu,** kurio metu siekiama atskleisti ekspertų nuomones apie elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą Pasvalio rajono savivaldybėje problemines sritis ir tobulinimo galimybes.

- **Internetinių tinklalapių ir SSGG analizė,** leido atskleisti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo vietos savivaldoje situaciją.

2.2. Tyrimo instrumento pristatymas

Pusiau struktūrizuotas specialistų interviu

Išanalizavus autorių (Bitinas, Rupšienė, Žydzūnaitė, 2008, Tidikis, 2003, Kardelis, 2002) pateiktą interviu tipologiją, tyrimui atlikti buvo pasirinktas pusiau struktūrizuotas specialistų interviu. Jo privalumas yra tas, kad iš anksto leidžia lyginti iš kelių apklaustųjų gautą informaciją, o spontaniškai kilę klausimai - įsigilinti į respondento atsakymus. Šiam tyrimui buvo naudotas individualus interviu tipas, t.y. vykdant apklausas buvo apklausama po vieną tyrimo dalyvį vieno susitikimo metu.

Pusiau struktūrizuoto interviu metu buvo siekiama atskleisti specialistų nuomones apie elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo Pasvalio rajono savivaldybėje problemines sritis ir tobulinimo galimybes.

Tyrimo atlikimo (duomenų surinkimo) laikas. Savivaldybės darbuotojų pusiau struktūrizuotas interviu atliktas 2014 m. lapkričio 24 – gruodžio 19 dienomis. Su kiekvienu respondentu buvo tariamasi iš anksto dėl vietos bei laiko. Interviu trukmė svyravo nuo 40 min. iki 1 val.. Siekiant išsamesnių atsakymų, respondentai buvo supažindinti su interviu protokolo klausimais, kiekvienam respondentui prieš interviu elektroniniu paštu buvo išsiųsti interviu protokolai.

Tyrimo struktūra. Rengiant interviu protokolą (žr. 2 priedas) remtasi išanalizuota nagrinėjamos temos literatūra, bei gerai susipažinta su esama situacija. Atliktos dokumentų analizės pagrindu buvo išskirti probleminiai klausimai, apmąstyta kokios informacijos reikia gauti ir parengtas interviu. Detali tyrimo instrumento sandara atspindėta 2.8 lentelėje. Klausimų blokai buvo susieti su pagrindiniais tiriamos problemos klausimais. Interviu apklausos protokole pateikiama 8 interviu klausimai. Siekiant detalizuoti gautus rezultatus empirinio tyrimo medžiaga struktūruojama pagal dvi temas:

- 1) Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros politika ir įgyvendinimas vietos savivaldoje;
- 2) Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės vietos savivaldoje.

2.8 lentelė

Tyrimo instrumento sandara

Tyrimo srities (bloko) pavadinimas	Tyrimo srities (bloko) charakteristika	Klausimai
Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros politika ir įgyvendinimas vietos savivaldoje	<ul style="list-style-type: none"> • Elektroninių viešųjų paslaugų reglamentavimas • Elektroninių viešųjų paslaugų nauda savivaldybės veiklai • IKT infrastruktūra elektroninių viešųjų paslaugų panaudojimui • Elektroninių viešųjų paslaugų panaudojimas 	1, 2, 3, 4, 5, kl.
Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės vietos savivaldoje	<ul style="list-style-type: none"> • Piliečių skatinimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis • Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ateityje 	6, 7, 8 kl.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pirmoje tyrimo dalyje informantams pateikiami klausimai apie elektroninių viešųjų paslaugų reglamentavimą, elektroninių viešųjų paslaugų nauda savivaldybės veiklai, IKT infrastruktūrą elektroninių viešųjų paslaugų panaudojimui, elektroninių viešųjų paslaugų panaudojimą. Šioje dalyje siekiama atskleisti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros politiką ir įgyvendinimą vietos savivaldoje.

Antroje tyrimo srityje pateikiami klausimai apie piliečių skatinimą naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis bei elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą ateityje. Šioje dalyje siekiama atskleisti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybes vietos savivaldoje.

Tyrimo rezultatų duomenų analizė ir patikimumas. Interviu tyrimo metu gautai informacijai apdoroti taikytas turinio (content) analizės metodas. Remiantis R. Tidikiu (2003, p. 135), tai yra technika leidžianti objektyviai ir sistemiškai išnagrinėjus tekstą daryti patikimas išvadas. Metodo sistemiškumas leidžia tyrėjui nagrinėti tik tą medžiagą, kuri patvirtina jo hipotezes. Turinio analizės metodo esmė – išskirti, susisteminti ir apibendrinti analizuojamame tekste tyrimui aktualius prasminius vienetus, tai gali būti informacija apie faktus, įvykius, reiškinius, objektyvią tikrovę, taip pat apie žmonių mąstymo, kūrybinę, administracinę ar kitą praktinę veiklą. Kaip teigia B. Bitinas (2006), kokybinio tyrimo metu analizuojami kokybiniai duomenys, išreikšti žodine forma, teiginiais yra vertinami subjektyviai. Atliekant tyrimo metu gautos informacijos analizę, didžiausia reikšmė bus teikiama dalykiniams teoriniams samprotavimams, gautų duomenų mokslinei interpretacijai (loginiais, filosofiniais, psichologiniais, teisiniais ir kitais metodais). Pasitelkus šį metodą, analizuojamas interviu dalyvių požiūris į elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir plėtros galimybes Pasvalio rajono savivaldybėje.

Internetinių tinklalapių analizė

Internetas – visą pasaulį apimanti kompiuterinių tinklų sistema, skirta informacijos apykaitai ir kurioje kaip ryšių kanalai naudojami telefonų tinklai, koaksialiniai ir optiniai kabeliai, radijo ir palydovinio ryšio sistemos. Internetas suteikia galimybę bendrauti kokybiškiau: perduoti arba plačiai paskleisti informaciją, palaikyti ryšius su partneriais, įvairiomis institucijomis, ieškoti informacijos. Didžiausią dalį informacijos internete sudaro WWW tinklalapiai (puslapiai, svetainės). Tinklalapis – tai hipertekstinis dokumentas, parašytas HTML kalba. Tinklalapyje gali būti pateikiama tekstinė, grafinė, vaizdo, garso ir kita medžiaga (Daniėlienė ir kt., 2004).

Analizuojant interneto tinklalapius, kokybiniai duomenys buvo renkami tiesioginio stebėjimo būdu. Stebėjimas – tai duomenų rinkimo metodas, kuris padeda tyrėjui surinkti pirminius duomenis (B. Bitinas ir kt., 2008). Anot R. Tidikio (2003) stebėjimas ypač vertingas tuo, kad tikslingai ir planingai naudojamas suteikia galimybę gauti duomenų apie reiškinius, procesus, vykstančius natūralioje aplinkoje.

Įstaigos interneto svetainė yra informacinių technologijų pagrindu veikianti informacinė sistema ar informacinės sistemos sudedamoji dalis (komponentė, posistemis), skirta informacijai apie įstaigos funkcijas, struktūrą, veiklą skelbti, asmenims skatinti aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese, įstaigos veiklos skaidrumui užtikrinti, viešosioms ir (arba) administracinėms paslaugoms elektroninėmis ryšio priemonėmis teikti (Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas, 2003).

Empirinio tyrimo metu internetiniai tinklalapiai buvo analizuojami remiantis šiais vertinimo rodikliais:

1. Elektroninių valdžios vartų nuoroda,
2. Tinklalapio lankomumo statistika;
3. Informacijos pateikimas apie paslaugą;
4. Informacijos skelbimas (naujienos, pranešimai);
5. Galimybė parsisiųsti formas;
6. Nuoroda į kitų institucijų elektronines viešąsias paslaugas;
7. Paslaugų elektroninė sistema.

Tinklalapių vertinimo rodikliai buvo iš anksto formaliai apibrėžti remiantis teorinėje dalyje nagrinėjant elektronines viešąsias paslaugas ir papildyti tinkančiais elektroninėms viešosioms paslaugoms rodikliais iš 2003 m. balandžio 18 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 480 patvirtinto „*Bendrijų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo*“. Šių rodiklių stebėsenos rezultatai pateikiami susistemintoje lentelėje.

Tyrimo atlikimo (duomenų surinkimo) laikas. Tiesioginis svetainių stebėjimas ir duomenų rinkimas truko šių metų spalio mėnesio 1 – 30 dienomis. Institucijų internetiniai puslapiai buvo tirti po du kartus, pirmąjį – mėnesio pradžioje, antrąjį – antroje mėnesio pusėje, siekiant įvertinti, kaip internetiniuose tinklalapiuose atnaujinama informacija.

Tyrimo duomenų apdorojimas. Savivaldybių internetinių tinklalapių informacijai įvertinti buvo pasirinkta tokia metodika:

- Jei tinklalapyje buvo pateikta tiriamos srities informacija, vertinama 1.
- Jei šios informacijos nebuvo – 0.
- Jei informacija pateikiama iš dalies – 0,5 balo.

SSGG analizė.

SSGG analizės metodas – organizacijos stiprių (S+) ir silpnų (S-) pusių, galimybių (G+) ir grėsmių (G-) analizė (SSGG metodas). SSGG analizė – apskrities, miesto, įvairaus pobūdžio institucijos, verslo organizacijos ar bendruomenės pranašumų, trūkumų, galimybių ir pavojų nustatymo ir analizės metodas. Pasak L. Wheelen (2012) SWOT analizė yra vienas iš populiariausių metodų nagrinėjant vidaus ir išorės aplinką.

2.3. Tyrimo imties charakteristikos

Pusiau struktūrizuotas specialistų interviu. Atrenkant interviu respondentus buvo taikoma kriterinė atranka. Anot B. Bitino ir kt. (2008), tokia atranka taikoma tada, kai imties vienetai iš populiacijos atrenkami laikantis tam tikrų kriterijų. Šiam tyrimui buvo parenkami tik tie informantai

– tiriamos srities specialistai, kurie turi pakankamai žinių ir informacijos išsamesnei tiriamojo reiškinių analizei atlikti. Interviu buvo atliktas apklausus 3 Pasvalio rajono savivaldybės atstovus, kurie tiesiogiai atsakingi už elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir VŠĮ Versli Lietuva Pasvalio regione atstovė, kuri atsakingi už elektroninių paslaugų įgyvendinimą skirtą verslui. Tokie pat klausimai pateikiami tiek savivaldybės atstovams, tiek VŠĮ Versli Lietuva atstovei.

- Bendrojo skyriaus vedėja, kurios viena iš funkcijų užtikrinant tinkamą visuomenės informavimą, organizuoti savivaldybės interneto puslapio struktūros, turinio rengimą, keitimą ir kontroliuoti, kad informacija būtų keičiama laiku ir kokybiškai, kontroliuoti, ar oficiali informacija visuomenei ir žiniasklaidai apie savivaldybės institucijų veiklą teikiama laiku ir kokybiškai (Bendrojo skyriaus vedėjo pareigybės aprašymas).

- Vyresnioji specialistė „Vieno langelio kabinetas“, kurios paskirtis organizuoti ir vykdyti asmenų aptarnavimą, teikti operatyvią, dalykišką informaciją į Savivaldybę besikreipiantiems asmenims, daryti jų pateiktų nuomonių analizę, teikti išvadas ir siūlymus (Pareigybės aprašymas).

- Kompiuterinių sistemų specialistas, kurio paskirtis vykdyti programinės ir kompiuterinės įrangos diegimą, techninę priežiūrą, duomenų į informacines sistemas vedimui (Pareigybės aprašymas).

- VŠĮ Versli Lietuva Pasvalio regione atstovė, kurios viena iš funkcijų yra teikti profesionalias konsultacijas pradedantiesiems ir jau verslą vykdančioms klientams, atsako į jų paklausimus, taip pat teikia kitas paslaugas klientams, analizuoja klientų pasiūlymus, pareiškimus, susijusius su atstovo regione veikla ir teikia pasiūlymus (Pareigybės aprašymas).

Laikantis tyrimo etikos ir siekiant užtikrinti informantų anonimiškumą, išsamesnė informacija (vardai, pavardės) apie kokybinio tyrimo dalyvius nėra atskleidžiama.

Internetinių tinklalapių analizė. Atliekant internetinių tinklalapių analizę buvo pasirinkta tikslinė imtis. Tyrimo imtį sudaro Panevėžio ir Šiaulių apskrčiai priklausančių savivaldybių internetiniai tinklalapiai, kurių savivaldybėse panašus gyventojų skaičius lyginant su Pasvalio rajono savivaldybe: Biržų, Kupiškio, Pasvalio, Rokiškio, Pakruojo, Joniškio, Radviliškio, Akmenės, Kelmės N=9 (žr. 2.9 lentelė).

2.9 lentelė

Tiriamųjų savivaldybių charakteristikos

Apskritis	Savivaldybė	Gyventojų skaičius
Panevėžio	Biržų rajono savivaldybė	26479
Panevėžio	Kupiškio rajono savivaldybė	21186
Panevėžio	Pasvalio rajono savivaldybė	26663
Panevėžio	Rokiškio rajono savivaldybė	32754
Šiaulių	Pakruojo rajono savivaldybė	21997
Šiaulių	Joniškio rajono savivaldybė	24310
Šiaulių	Radviliškio rajono savivaldybė	39705

Šiaulių	Akmenės rajono savivaldybė	24455
Šiaulių	Kelmės rajono savivaldybė	30303

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Tokia prieiga leidžia palyginti nagrinėjamo rajono internetinio tinklalapio situaciją su kitomis, šalia esančiomis, savivaldybėmis. Svarbu paminėti, kad pats Panevėžio ir Šiaulių miestas nebuvo tyrinėjamas.

3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO IR PLĖTROS GALIMYBIŲ PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATAI

3.1. Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo vietos savivaldoje situacijos analizė: SSGG ir internetinių tinklalapių analizė

SSGG analizė

Magistro darbo kontekste atlikta SSGG analizė, siekiant įvertinti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes.

3.10 lentelė

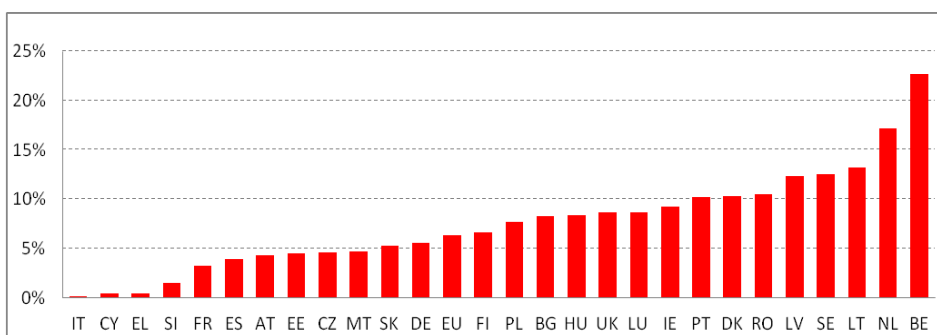
SSGG analizė

Stiprybės	Silpnybės
<ul style="list-style-type: none"> • Pakankamai išvystyta IKT infrastruktūra. • Paslaugų teikimo internetu elektroninė sistema veikia visą parą; • Viešųjų paslaugų teikimas informacinėmis technologijomis taupo naudotojo laiką. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacijos stoka apie teikiamas elektronines viešąsias paslaugas; • Nepakankamai apibrėžtos elektroninių viešųjų paslaugų teikimo bendrosios procedūros; • Institucijų teikiančių elektronines viešąsias paslaugas lėšų trūkumas informacijos sklaidai.
Galimybės	Grėsmės
<ul style="list-style-type: none"> • Gyventojų mokymų rengimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, padidins jų efektyvumą. • Elektroninis parašas užtikrina saugų elektroninių dokumentų pasirašinėjimą. 	<ul style="list-style-type: none"> • Augantis nepasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis stabdo naudojimąsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. • Nepakankamas elektroninių viešųjų paslaugų projektų finansavimas stabdytų informacinės visuomenės vystymąsi.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Stiprybė - pakankamai išvystyta IKT infrastruktūra. Kasmet didėjant žmonių poreikiui naudotis internetu ir jo teikiamomis galimybėmis, išauga ir vartotojų lūkesčiai: pasauliniame tinkle rasti visą ieškomą informaciją per kiek įmanomą trumpesnę laiką bei labai išsamiai. Žmonės yra suinteresuoti pasinaudoti valstybės ir savivaldybės teikiamomis paslaugomis, sužinoti šių dienų aktualijas bei informacija, kuri susijusi su jų kasdieninio gyvenimo pokyčiais, todėl vis dažniau žmonės naudojami valstybinių institucijų teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Siekiant perkelti viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę yra svarbi tinkamai išvystyta informacinių ir komunikacinių technologijų infrastruktūra. Lietuvoje šiam tikslui įgyvendinti, vieni iš didžiausių ir reikšmingiausių darbų yra diegiamas interneto ryšys ir bibliotekose kuriami vieši prieigos taškai.

Aktyviai diegdama modernias ryšio technologijas, 2014 metų pradžioje Lietuva užėmė trečią vietą tarp 28 Europos Sąjungos šalių pagal plačiajuosčio ryšio, teikiamo naudojant šviesolaidines linijas ir bevielės technologijas, plėtrą (žr. 3.6 pav.)



3.6 pav. **Plačiajuosčio ryšio, teikimas naudojant šviesolaidines linijas ir bevielės technologijas, 2014 m. sausis (proc. 100 gyventojų).**

Šaltinis: Europos Komisijos „Europos elektroninių ryšių tendencijos 2014“ duomenys.

Didelę pažangą šioje srityje Lietuvai leido padaryti plečiamas plačiajuosčio ryšio tinklas – šiuo metu kaimiškose vietovėse įgyvendinamas projektas „Kaimiškųjų vietovių informacinių technologijų plačiajuosčio tinklo RAIN plėtra“, kuris pradėtas įgyvendinti 2009 m. gruodžio mėnesį. Projekto tikslas – Lietuvos kaimiškose vietovėse, kuriose nepasiekiamos plačiajuosčio ryšio paslaugos, sukurti elektroninių tinklų infrastruktūrą, reikalingą didmeninėms plačiajuosčio ryšio paslaugoms teikti. Sukurtomis projekto galimybėmis jau gali naudotis ryšio operatoriai ir teikti paslaugas galutiniams vartotojams: kaimo mokykloms, bibliotekoms, vietos valdžios įstaigoms, kaimiškųjų vietovių gyventojams ir verslo įmonėms. Šio projekto įgyvendinimo metu šviesolaidine infrastruktūra prijungta ir Pasvalio rajono savivaldybė (žr. 3.11 lentelę).

3.11 lentelė

Pasvalio rajono savivaldybės kaimiškųjų vietovių gyvenvietės prijungtos šviesolaidine infrastruktūra

Apskritis	Savivaldybė	Seniūnija	Gyvenvietė
Panevėžio	Pasvalio rajono	Daujėnų	Daujėnai
Panevėžio	Pasvalio rajono	Joniškėlio apyl.	Joniškėlis
Panevėžio	Pasvalio rajono	Krinčino	Krinčinas
Panevėžio	Pasvalio rajono	Namišių	Namišiai
Panevėžio	Pasvalio rajono	Pasvalio apyl.	Pasvalys
Panevėžio	Pasvalio rajono	Pumpėnų	Pumpėnai
Panevėžio	Pasvalio rajono	Pušaloto	Pušalotas
Panevėžio	Pasvalio rajono	Saločių	Saločiai
Panevėžio	Pasvalio rajono	Vaškų	Vaškai

Šaltinis: sudaryta magistro darbo autorės, pagal Viešosios įstaigos „Plačiajuostis internetas“ duomenis.

Interpretuojant 3.11 lentelės duomenis, visuose Pasvalio rajono savivaldybės seniūnijose yra įdiegtas plačiajuosčio interneto tinklas, kuris suteikia galimybę kaimiškųjų vietovių gyventojams naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis pasitelkiant internetą.

Lietuvoje nuo 2002 m. įvairiomis iniciatyvomis pradėta steigti viešieji interneto prieigos taškai. 2002 m. įsteigti 75 taškai, 2003 m. įsteigti 100 taškai. Vidaus reikalų ministerija, kartu su Informacinės visuomenės plėtros komitetu prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2004 m. pradėjo įgyvendinti projektą „Viešųjų interneto prieigos taškų steigimas kaimo vietovėse“. Įgyvendinant šį projektą 2005 m. buvo įsteigti 300 viešų prieigos taškų. Šio projekto įgyvendinimo metu (2006–2008 m.) esamas tinklas buvo plečiamas į nuošalias kaimo vietas, įsteigiant 400 naujų viešų prieigos taškų ir modernizuojant 83 taškus, nuo 2002 m. veikiančius kaimiškose vietovėse. Vieši prieigos taškai buvo steigiami tose Lietuvos vietovėse, kuriose iki šiol dėl nepakankamų techninių galimybių nebuvo viešosios interneto prieigos. Svarbu akcentuoti tai, kad projekto buvo siekiama, kad visi nauji bei jau veikiantys viešieji interneto prieigos taškai būtų integruoti į bendrą administravimo sistemą. Tai leistų siekti platesnio ir aktyvesnio viešieji interneto prieigos taškų infrastruktūros panaudojimo viešųjų elektroninių paslaugų plėtrai.

Projekto „Viešosios interneto prieigos taškų plėtra“ metu, Pasvalio rajono savivaldybėje įrengti 28 vieši interneto prieigos taškai. Iš viso savivaldybėje be projekto metu įrengtų, veikia 33 vieši interneto prieigos taškai (žr. 4 priedas). Taigi, gyventojams neturintiems galimybės internetu naudotis namuose, jie gali pasinaudoti kompiuteriais, kurie yra kiekvienoje savivaldybės teritorijoje esančioje bibliotekoje, kur veikia nemokami vieši interneto prieigos taškai.

Silpnybė - informacijos stoka apie teikiamas elektronines viešąsias paslaugas. Viena pagrindinių elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo silpnybių yra piliečių, verslo subjektų informacijos stoka apie teikiamas paslaugas elektroniniu būdu. Vidaus reikalų ministerijos 2011 metais užsakytas tyrimas „Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizės, stebėsenos ir vertinimo ataskaita“, parodė, kad viena iš priežasčių, dėl kurios dalis gyventojų nesinaudoja viešosiomis paslaugomis, teikiamomis IKT, yra tai, kad jie nežino, kad viešosios paslaugos yra teikiamos internetu. Visuomenei trūksta informacijos, kokios viešosios paslaugos yra elektroninėje erdvėje bei kaip jomis pasinaudoti. Informacijos stoka dažniausiai pasireiškia dėl institucijų teikiančių elektronines viešąsias paslaugas lėšų trūkumo informacijos sklaidai. Nors valstybės institucijos vykdydamos projektus įsidiegia elektroninę sistemą teikti viešąsias paslaugas, tačiau pritrūksta skiriamų lėšų informacijos sklaidai, kas stabdo sistemos efektyvumą.

Galimybė - gyventojų mokymų rengimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, padidins jų efektyvumą. Vidaus reikalų ministerijos 2011 metais užsakytas tyrimas „Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizės, stebėsenos ir vertinimo ataskaita“, parodė, kad pagrindinė priežastis, dėl kurios dalis gyventojų nesinaudoja viešosiomis paslaugomis, teikiamomis IKT, yra tai, kad jie nemoka naudotis kompiuteriu. Kompiuteriais nemoka naudotis vyresnio amžiaus žmonės, kuriems dažniausiai savivaldybės

teikiamos viešosios paslaugos yra aktualiausios. Todėl būtų tikslinga rengiant mokymus, kaip išmokti naudotis populiariomis kompiuterinėmis programomis prie to paties įtraukti elektroninių viešųjų paslaugų demonstracinę veikimo medžiagą.

Elektroninis parašas užtikrina saugų elektroninių dokumentų pasirašinėjimą. Sukurta ir laisvai platinama elektroninio parašo formavimo ir tikrinimo programinė įranga suteikia galimybę pasirašyti elektroninius duomenis saugiu elektroniniu parašu, todėl elektroninio parašo naudojimo poreikis valstybės institucijose turėtų sparčiai išaugti; elektroninio parašo diegimas ir naudojimas Lietuvoje ES kontekstu nėra lėtas, tačiau tikslinga jį paspartinti vykdant įvairius projektus, programas; vykdyti valstybės tarnautojų bei piliečių mokymus, naudojant nuotolinio mokymo sistemas bei visiems atviras elektroninio parašo mokymo priemones; skatinti valstybės institucijas keistis informacija ir dokumentais elektroniniu būdu, kuriant vieningą vartotojų identifikavimo sistemą; numatyti bendros krašto infrastruktūros, užtikrinsiančios saugią elektroninę erdvę, sukūrimui ir plėtrai ES struktūrinių fondų paramą.

Svarbu akcentuoti, kad teisinę galią turi tik saugus elektroninis parašas, atitinkantis 4 Europos Parlamento ir Tarybos Elektroninio parašo pagrindu direktyvos ir LR Elektroninio parašo įstatymo reikalavimus (Musteikis, Paulavičius, Rakalovič 2008):

- unikalumas – parašas vienareikšmiškai susietas su pasirašančiu asmeniu;
- identifikavimas – leidžia identifikuoti pasirašanti asmenį;
- saugumas – parašas sukurtas priemonėmis, kurias gali tvarkyti tik pasirašantis asmuo savo valia;
- integralumas – parašas susijęs su pasirašytais duomenimis taip, kad bet koks pasikeitimas yra pastebimas.

Grėsmė - augantis nepasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis stabdo naudojimąsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Vis dažniau visuomenėje kalbama apie nepasitikėjimą valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis. Šis veiksnys gali būti vienas iš grėsmių stabdantis naudojimąsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Vidaus reikalų ministerija nuo 2005 metų kasmet atlieka Lietuvos gyventojų apklausas. Šių apklausų metu tiriamas Lietuvos gyventojų pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis. Remiantis 2006-2013 tyrimo „Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimu“ ataskaitų apklausos duomenimis (žr. 3.12 lentelė) savivaldybės institucijomis ir įstaigomis nepasitikėjimas auga, tačiau iš pateiktų duomenų 3.12 lentelėje matome, kad augimas vyksta ne nuolat, o kas antrus ar trečius metus. Nepasitikėjimas auga ne tik savivaldybės institucijomis ir įstaigomis bet ir bendrai valstybės ir savivaldybės institucijomis. Lentelėje pateikti duomenys, rodo kad visuomenė nuolat ir didžiąja dalimi nepasitiki institucijomis.

Visuomenės nepasitikėjimas savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, valstybės ir savivaldybės institucijomis 2006-20013 m.

Metai	Savivaldybės institucijomis ir įstaigomis (%)	Valstybės ir savivaldybės institucijomis (%)
2006	48	47
2007	49	49
2008	42	51
2009	56	56
2010	53	54
2011	49	61
2012	41	49
2013	43	52

Šaltinis: sudaryta magistro darbo autorės, remiantis „Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimu“ ataskaitų apklausos duomenimis 2006-2013 m.

Pagrindinės priežastys, kodėl visuomenė nepasitiki valdžios institucijomis galima išskirti šiais: *neveiklumas, prastas funkcijų atlikimas (36%), korupcija, nesąžiningumas (31%), ekonominės problemos (21%), dėmesio žmonėms trūkumas (17%)*.

Analizuojant 2005 – 2013 m. pasitikėjimo valstybės institucijomis pokyčius, bendros tendencijos yra nekintančios:

- Pasitikėjimas prezidentūra per visą laikotarpį buvo aukščiausias, o pasitikėjimas Seimu ir Vyriausybe – žemiausias;
- Seniūnijos yra vienintelis institutas, neskaitant lyderės Prezidentūros, kurios teigiamų – neigiamų vertinimų balansas per visą analizės laikotarpį išliko teigiamas;
- Savivaldybių vertinimai iki 2008 m. buvo teigiami, o 2009 – 2013 m. fiksuojamas neigiamas vertinimų balansas.

Galima teigti, kad žemas visuomenės pasitikėjimas valstybės ir savivaldybės institucijomis tiesiogiai susijęs elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo apsunkinimu. Suvokiant esamą situaciją ir siekiant ją pakeisti teigiama kryptimi, realiausias būdas tai įgyvendinti būtų esamos praktikos peržiūrėjimas ir jos tobulinimas.

Internetinių tinklalapių analizė

Viena pagrindinių elektroninių viešųjų paslaugų pasireiškimo terpių yra internetas. Jis naudojamas, kaip priemonė gerinti bendradarbiavimą tarp valdžios ir piliečių. Todėl svarbu, kad institucijos turėtų sukurtus interneto tinklalapius, kuriuos pilnai išnaudotų elektroninių viešųjų paslaugų plėtrai, siekiant paslaugas perkelti į elektroninę erdvę.

Lietuvoje elektroninės viešosios paslaugos yra pakankamai nauja ir mažai tyrinėta tema tiek teoriškai, tiek empiriškai. Kalbant apie internetinių tinklalapių analizę, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos kartą per metus atlieka valstybės ir savivaldybių

institucijų ir įstaigų interneto svetainių būklės atitikimo *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašui* analizę. Šio tyrimo tikslas atlikti įstaigų interneto svetainių turinio analizę, pateikti išvadas dėl įstaigų interneto svetainių būklės ir pasiūlymus dėl jų tobulinimo.

Siekiant atskleisti Pasvalio rajono savivaldybės internetinio tinklalapio panaudojimą elektroninėms viešosioms paslaugoms situaciją ir nustatyti Pasvalio rajono savivaldybės elektroninių paslaugų būklę kitų savivaldybių kontekste, buvo analizuojami Panevėžio ir Šiaulių apskrčiai priklausančių savivaldybių internetiniai tinklalapiai (Biržų, Kupiškio, Pasvalio, Rokiškio, Pakruojo, Joniškio, Radviliškio, Akmenės, Kelmės, rajonų savivaldybės). Analizei atrinktos tos savivaldybės, kurių panašus gyventojų skaičius savivaldybių teritorijose.

Tyrimo analizei atlikti buvo naudojami tokie rodikliai, kaip elektroninių valdžios vartų nuoroda, tinklalapio lankomumo statistika, informacijos pateikimas apie paslaugą, informacijos skelbimas (naujienos, pranešimai), galimybė parsisiųsti formas, nuoroda į kitų institucijų elektronines viešąsias paslaugas, paslaugų elektroninė sistema.

Atlikus elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo tyrimą Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybių tinklalapiuose, paaiškėjo, kad Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybės tinklalapiuose mažiau ar daugiau yra įdiegtos elektroninės viešosios paslaugos. Apibendrinti rezultatai pateikti 3.13 lentelėje.

3.13 lentelė

Savivaldybės tinklalapių analizės susisteminti rezultatai

Savivaldybė / Rodiklis	Elektroninių valdžios vartų nuoroda	Tinklalapio lankomumo statistika	Informacijos skelbimas (naujienos, pranešimai)	Informacijos pateikimas apie paslaugą	Galimybė parsisiųsti formas	Nuoroda į kitų institucijų EVP	Paslaugų elektroninė sistema
Biržų rajono savivaldybė	1	0	1	1	0	0	1
Kupiškio rajono savivaldybė	1	0	1	1	1	1	1
Pasvalio rajono savivaldybė	1	0	1	1	1	1	1
Rokiškio rajono savivaldybė	0,5	1	0,5	0,5	1	1	0
Pakruojo rajono savivaldybė	0	1	1	1	1	1	1
Joniškio rajono savivaldybė	1	0	1	1	1	1	1
Radviliškio rajono savivaldybė	1	1	1	1	0,5	0	1
Akmenės rajono savivaldybė	1	1	1	1	1	1	1
Kelmės rajono savivaldybė	0,5	1	1	1	1	0	1

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Elektroninių valdžios vartų nuoroda. „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše“ pabrėžiama, kad „*Jei įstaiga teikia elektronines viešąsias paslaugas, įstaigos interneto svetainės skyriuje „Paslaugos“ turi būti pateikiama nuoroda į Elektroninių valdžios vartų svetainę*““. Didžioji nagrinėtų savivaldybių dalis yra pateikęs nuorodas į Elektroninių valdžios vartų portalą, išskyrus Pakruojo rajono savivaldybę, kurioje nebuvo rasta tokios nuorodos. Rokiškio rajono savivaldybės tinklalapyje Elektroninių valdžios vartų nuoroda yra patalpinta ne prie „Paslaugos“ skyrelio, bet prie „E. demokratija“. Kelmės rajono savivaldybės tinklalapyje prie skyrelio „Paslaugos“ yra patalpinta nuoroda „Čia galite prisijungti prie įvairių elektroninių paslaugų sistemų“, tačiau ši nuoroda yra neaktyvi ir nenukreipia gyventojų į Elektroninių valdžios vartų portalą. Likusios savivaldybės pagal reikalavimus Elektroninių valdžios vartų nuorodą talpina prie „Paslaugos“ skyrelio. Pastebima, kad Pasvalio, Joniškio ir Akmenės rajono savivaldybės Elektroninių valdžios vartų nuorodą talpina ne tik prie skyrelio „Paslaugos“, bet ir prie savivaldybės internetinio tinklalapio skelbiamų nuorodų. Galima teigti, kad tai suteikia piliečiui didesnę galimybę lengviau rasti savivaldybės teikiamas elektronines viešąsias paslaugas.

Lyginant Pasvalio rajono savivaldybę su kitomis Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybėmis, internetinių tinklalapių analizė atskleidė, kad Elektroninių valdžios vartų nuorodos pateikimo situacija yra ypač gerai, nes nuoroda yra talpinama ne tik prie skyrelio „Paslaugos“, bet ir prie savivaldybės internetinio tinklalapio skelbiamų nuorodų.

Tinklalapio lankomumo statistika. Siekiant ištirti, kaip piliečiai aktyviai domisi ir lankosi savivaldybių tinklalapiuose buvo išskirtas tinklalapio lankomumo statistikos rodiklis. Kaip matome iš pateiktų rezultatų puse savivaldybių teikia tokią informaciją: Rokiškio, Pakruojo, Radviliškio Akmenės ir Kelmės savivaldybės. Tuo tarpu Biržų, Kupiškio, Pasvalio ir Joniškio rajono savivaldybės tokios informacijos savo internetiniuose tinklalapiuose netalpina. Savivaldybių lankomumo statistikos rezultatai pateikiami 3.14 lentelėje.

3.14 lentelė

Analizuojamų savivaldybių tinklalapių lankomumo vidurkio per savaitę rezultatai

Savivaldybė	Šiandien apsilankė	Dabar naršo
Rokiškio rajono savivaldybė	2920	30
Pakruojo rajono savivaldybė	887	31
Radviliškio rajono savivaldybė	733	40
Akmenės rajono savivaldybė	1305	44
Kelmės rajono savivaldybė	492	29

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pateiktoje lentelėje matome, kad savivaldybių internetinius tinklalapius per dieną aplanko nuo 490 iki 2900 lankytojų. Vieno naršymo metu tinklalapį stebi nuo 30 iki 40 lankytojų. Iš

pateiktos lentelės rezultatų, galima daryti išvada, kad piliečiai dažnai lankosi ir stebi savivaldybės internetinius tinklalapius.

Lyginant Pasvalio rajono savivaldybę su kitomis Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybėmis, internetinių tinklalapių analizė atskleidė, kad tinklalapio lankomumo statistiką daugiausiai talpina Šiaulių apskrčiai priklausančios savivaldybės, tuo tarpu Pasvalio rajono savivaldybės tinklalapyje tokios informacijos nėra. Tinklalapio lankomumo statistikos rezultatai parodė, kad didžioji dalis savivaldybių gyventojų lankosi valdžios svetainėse, todėl svarbu, kad savivaldybės tinklalapyje būtų nuolat atnaujinama ir skelbiama svarbi informacija gyventojams.

Informacijos skelbimas (naujienos, pranešimai). Per internetines technologijas siekiama pateikti kuo daugiau pilietiškai svarbios informacijos apie valstybinių sprendimų priėmimo eigą gyventojams. Informacijos pateikimas įgalina piliečius aktyviai domėtis skelbiama informacija. Ši informacija paprastai yra pateikiama oficialiuose institucijų tinklalapiuose. Per informacijos skelbimo atnaujinimą, siekiama išsiaiškinti, kaip savivaldybės dažnai aktyvuoja savo internetinius tinklalapius. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad visos nagrinėtos savivaldybės nuolat skelbia ir atnaujina informaciją, išskyrus Rokiškio rajono savivaldybę. Šios savivaldybės tinklalapyje paskutinį kartą informaciją atnaujinta prieš 7 dienas. Lyginant su kitomis savivaldybėmis, visos buvo informaciją atnaujinusios tą pačią, einamąją dieną. Analizuojant pastebėta, kad informacija yra skirstoma į naujienas ir aktualijas. Naujienų skiltyse skelbiama bendro pobūdžio informacija, o aktualijose skelbiami pranešimai, kurie liečia tam tikras piliečių grupes (pavyzdžiui, informacija apie daugiabučių renovaciją, dėl seminarų rengimo, apie šaukiamą tarybos posėdį ir pan.). „Naujienos“ ir „Aktualijos“ yra išskirtos dauguma rajono savivaldybių tinklalapiuose, išskyrus Rokiškio, Kupiškio ir Biržų savivaldybėse informacija nėra skaidoma ir talpinama bendrai.

Informacijos pateikimas apie paslaugą. Pagal „Pavyzdinį savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašą“ pagrindinė 1 lygio paslauga yra informacijos pateikimas apie teikiamą paslaugą. Tyrimo rezultatai parodė, kad visos nagrinėtos savivaldybės teikia 1 lygio elektronines viešąsias paslaugas, išskyrus Rokiškio rajono savivaldybės tinklalapį. Šio lygio paslaugos yra labiausiai prieinamos visiems gyventojams, nes jos nereikalauja specialių vartotojo identifikavimo duomenų, kas dažniausiai gyventojams atrodo nepatikima. Tačiau Rokiškio rajono savivaldybės tinklalapyje prie skyrelio „Paslaugos“ neatitinka pavadinimo. Kai kurių savivaldybės skyrių pateikiamos ne paslaugų apibūdinimo sąrašas, bet veiklos atskaitos, planavimo dokumentai ir pan. Galima teigti, kad turinys neatitinka nuorodos „Paslaugos“ pavadinimo.

Analizės metu nustatyta, kad savivaldybių tinklalapiuose tos pačios teikiamos viešosios paslaugos yra įvardijamos bei pateikiamos skirtingai: pvz., vienuose tinklalapiuose yra pateikiamas viešųjų paslaugų sąrašas, kituose – skyrių pavadinimai ir jiems priskirtos viešosios paslaugos. Taip

pat savivaldybių tinklalapiuose informacija apie teikiamas viešąsias paslaugas pateikiama nestruktūruotai, nesuskirstant į gyventojams ir verslo subjektams teikiamas paslaugas. Pradžios puslapyje tikslinga būtų išskirti konkrečias elektroninių viešųjų paslaugų skiltis („E. paslaugos“), kad vartotojas nesiblaškydamas ir taupydamas savo laiką iš karto matytų, kur galima rasti informacijos apie teikiamas elektronines viešąsias paslaugas.

Galimybė parsiųsti formas. Pagal ANAO ir SAFAD modelius, galimybė parsiųsti formas yra priskiriamai antrajam elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygiui. Institucijos pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis ir pateikti institucijai duomenis. Ši paslauga padeda sutaupyti laiko ne tik paslaugos gavėjui, bet ir tiekėjui. Paslaugos gavėjui nebereikia gaišti laiko institucijoje pildant prašymų atvykimo vietoje, o paslaugos tiekėjui įteikti ir laukti užpildyto prašymo.

Kaip rodo tyrimo rezultatai, beveik visos savivaldybės, išskyrus Biržų rajono savivaldybę suteikia piliečiams galimybę atsisiųsti prašymo formas iš internetinio savivaldybės tinklalapio. Biržų rajono savivaldybės tinklalapyje pateikiami tik paslaugų aprašymai, tačiau nėra patalpintų formų, kurias paslaugų gavėjai galėtų atsispausdinti ir užsipildyti. Atliekant internetinių tinklalapių analizę pastebėta, kad savivaldybių internetiniuose tinklalapiuose prašymų formos talpinamos dviem būdais. Kupiškio, Pasvalio, Rokiškio ir Pakruojo savivaldybės prašymo formas patalpinusios prie paslaugų informacijos pateikimo, o likusios Joniškio, Akmenės ir Kelmės rajono savivaldybės prie skyrelio „Paslaugos“ išyrusios atskirą poskyrį „Prašymai“, kuriuose patalpintos tik prašymų formų sąrašas prie atitinkamų paslaugų. Svarbu paminėti, kad nors Radviliškio rajono savivaldybė yra išskyrusi poskyrį „Prašymai“, tačiau šioje skiltyje informacija yra rengiama ir jokių formų nėra patalpinta. Šios savivaldybės prašymo formos patalpintos prie paslaugų informacijos pateikimo. Taigi, galima teigti, kad taip yra klaidinami paslaugas norintys gauti piliečiai, bei meniu juosta „Prašymai“ yra neaktyvus.

Lyginant Pasvalio rajono savivaldybę su kitomis Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybėmis, internetinių tinklalapių analizė atskleidė, kad elektroninių prašymų formų talpinimo situacija yra patenkinama. Kad piliečiai lengviau rastų prašymo formas, būtų galima Pasvalio rajono savivaldybei rekomenduoti išskirti atskirą meniu juostą „Prašymai“, remiantis kitų savivaldybių patirtimi.

Nuoroda į kitų institucijų EVP. Elektronines viešąsias paslaugas teikia ne tik savivaldos institucijos, bet ir kitos valdžios institucijos: Lietuvos darbo birža, Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos Inspekcija prie Aplinkos ministerijos, VMI prie finansų ministerijos ir kt. Internetinių tinklalapių analizė parodė, kad didžioji dali savivaldybių savo internetiniuose tinklalapiuose skelbia kitų institucijų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas. Iš devynių analizuojamų savivaldybių

internetinių tinklalapių tokių nuorodų nebuvo trijų savivaldybių tinklalapiuose: Biržų, Radviliškio ir Kelmės. Iš pateiktos lentelės pastebima, kad savivaldybės dažniausiai skelbia trijų institucijų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas tai: Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos Inspekcija prie Aplinkos ministerijos, VMI prie finansų ministerijos ir Nacionalinė teismų administracija. Kiek rečiau pasitaiko Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos elektroninių viešųjų paslaugų nuoroda savivaldybių tinklalapiuose.

3.15 lentelė

Analizuojamų savivaldybių internetiniuose tinklalapiuose talpinamos nuorodos

Savivaldybė	Elektroninės nuorodos
Kupiškio rajono savivaldybė	Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas www.e.teismas.lt VMI elektroninės viešosios paslaugos https://www.vmi.lt . Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos Inspekcijos prie Aplinkos ministerijos elektroninės viešosios paslaugos https://planuojustatyti.lt/infostatyba_isorine/
Pasvalio rajono savivaldybė	VMI elektroninės viešosios paslaugos https://www.vmi.lt .
Rokiškio rajono savivaldybė	VMI elektroninės viešosios paslaugos https://www.vmi.lt .
Pakruojo rajono savivaldybė	Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas www.e.teismas.lt
Joniškio rajono savivaldybė	Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas www.e.teismas.lt Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos elektroninės viešosios paslaugos www.sodra.lt Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos Inspekcijos prie Aplinkos ministerijos elektroninės viešosios paslaugos https://planuojustatyti.lt/infostatyba_isorine/
Akmenės rajono savivaldybė	VMI elektroninės viešosios paslaugos https://www.vmi.lt . Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos Inspekcijos prie Aplinkos ministerijos elektroninės viešosios paslaugos https://planuojustatyti.lt/infostatyba_isorine/

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Savivaldybių kitų institucijų teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų internetinių nuorodų skelbimas savo tinklalapiuose parodo tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Taip pat savivaldybės piliečiams suteikia informacijos, ne tik apie savo teikiamas paslaugas, bet ir galbūt kitų institucijų piliečiui ateityje reikiamas paslaugas. Pateiktoje lentelėje matome, kad daugiausia nuorodų talpina Joniškio ir Kupiškio rajono savivaldybės, o mažiausiai Pasvalio, Rokiškio ir Pakruojo rajono savivaldybės.

Lyginant Pasvalio rajono savivaldybę su kitomis Panevėžio ir Šiaulių apskrįčiai priklausančiomis savivaldybėmis, internetinių tinklalapių analizė atskleidė, kad nuorodų talpinimas į kitų institucijų teikiamas Elektronines viešąsias paslaugas situacija yra patenkinama.

Paslaugų elektroninė sistema. Elektroninė paslaugų sistema tai taikomios programos paketas su tipinėmis savivaldybės elektroninėmis paslaugomis, nuorodomis į apskrities viršininko administracijos ir kitų viešojo administravimo subjektų teikiamas elektronines paslaugas. Elektroninių paslaugų sistema skirta gyventojams, verslo atstovams, kitoms vartotojų tikslinėms

grupėms, kurioms gali būti teikiamos viešojo administravimo subjektų elektroninės paslaugos. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad visuose, daugiau ar mažiau, yra nuorodos į paslaugų elektroninę sistemą. 3.16 lentelėje pateiktos analizuojamų savivaldybių patalpintos viešųjų paslaugų elektroninės sistemos.

3.16 lentelė

Analizuojamų savivaldybių paslaugų elektroninės sistemos

Savivaldybė	Paslaugų elektroninė sistema
Biržų rajono savivaldybė	Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS
Kupiškio rajono savivaldybė	Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS Verslo vartai sistema
Pasvalio rajono savivaldybė	Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS
Rokiškio rajono savivaldybė	Verslo vartai sistema
Pakruojo rajono savivaldybė	Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS Verslo vartai sistema
Joniškio rajono savivaldybė	Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS Verslo vartai sistema
Radviliškio rajono savivaldybė	Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS
Akmenės rajono savivaldybė	Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS
Kelmės rajono savivaldybė	Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS Verslo vartai sistema

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pastebima, kad populiariausia informacinė sistema analizuojamose savivaldybėse yra Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS. Prisijungus prie sistemos SPIS Gyventojų srities galima pildyti ir pateikti elektroninius prašymus socialinei paramai gauti, stebėti pateiktų elektroninių prašymų apdorojimo eigą, gauti informaciją apie paramos suteikimą ir kt. Kita, taip pat dažnai naudoja sistema yra Civilinės būklės aktų registravimo, liudijimų išdavimo ir užklauso elektroninės paslaugos informacinė sistema MEPIS. Prisijungus prie MEPIS, gyventojai gali pasinaudoti paslaugomis, kurias teikia civilinės metrikacijos įstaigos: pateikti prašymus įregistruoti vaiko gimimą, mirtį, tėvystės pripažinimą, įtraukti į apskaitą vaiko, gimusio užsienio valstybėje, gimimą, užsienio valstybėje nutrauktą santuoką, užsienyje mirusio asmens mirtį, anuliuoti ar atkurti civilinę būklę, pakeisti vardą, pavardę, tautybę, papildyti, pakeisti, ištaisyti civilinės būklės akto įrašą ir visą eilę kitų prašymų. Norint naudotis paslaugų informacinėmis sistemomis, vartotojas turi būti identifiktuotas. Tai galima padaryti elektroninės bankininkystės, e. parašo naudotojams bei turintiems asmens tapatybės kortelę.

Daugiau nei puse, tyrinėjamuose savivaldybėse rastos Verslų vartų sistemos nuorodos. Tai sistema skirta verslo subjektams. Teorijoje buvo minėta, kad tai Viešosios įstaigos „Versli Lietuva“ ir Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (IVPK), ir savivaldybių

administracijomis įgyvendina verslui skirtų paslaugų perkėlimo į internetą projektas, kuris leidžia verslo subjektams gauti tam tikras valstybės ir savivaldybių administracines paslaugas tik elektroniniu būdu. Verslui norint gauti leidimą organizuoti renginį, talpinti lauko reklamą, gauti prekybos leidimą ar pan., visi reikalingi veiksmai (užsakymas, pažymų ir kitų dokumentų teikimas, paslaugos apmokėjimas, licencijos ar leidimo išdavimas) gali būti atliekami elektroniniu būdu. Verslo subjektui visiškai nebereikia vykti į instituciją, o reikiami dokumentai užsakovui pateikiami el. paštu arba tradiciniu paštu.

Taip pat pastebima, kad kiekviena analizuojama savivaldybė, kuri talpina informacines sistemas, pateikia ja kiek skirtingai. Kelmės, Kupiškio, Biržų, Joniškio rajono savivaldybės paslaugų elektroninę sistemą talpina prie skyrelio „Paslaugos“, o kitos likusios savivaldybės talpina prie skelbiamų nuorodų.

Išanalizavus Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybių internetinius tinklalapius, nustatyta, kad Pasvalio rajono savivaldybė lyginant su kitomis savivaldybėmis stengiasi panaudoti informacines technologijas teikiant viešąsias paslaugas. Tačiau yra sričių, kurias būtų galima patobulinti elektroninių viešųjų paslaugų teikimo aspektu. Siekiant didesnio piliečių domėjimosi ir lankymosi savivaldybės internetiniame tinklalapyje būtų tikslinga talpinti svetainės statistikos lankomumo rodiklius, įrodant piliečiams, kad yra daug žmonių kurie naudojami informacinėmis technologijomis, prašymo formoms būtų galima išskirti atskirą meniu juostą „Prašymai“, informuoti gyventojus ne tik apie savo teikiamas paslaugas, bet ir kitų institucijų elektronines paslaugas, taip siekiant tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Lyginant su kitomis savivaldybėmis, pastebima, kad blogiausia situacija yra Biržų rajono savivaldybėje, o tuo tarpu geriausia Akmenės rajono savivaldybėje.

3.2. Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo ir plėtros galimybių Pasvalio rajono savivaldybėje stiprybės ir probleminiai ruožai: interviu rezultatų analizė

I. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros politika ir įgyvendinimas vietos savivaldoje

Teisinės bazės analizė atskleidė, kad Lietuvoje trūksta konkrečių teisės aktų susijusių su elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimu. *Tyrimu buvo siekiama nustatyti kaip respondentai vertina LR teisės aktų bazės tinkamumą, reglamentuojant elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą šalyje ir Pasvalio rajono savivaldybėje.* Interviu metu gauti tyrimo rezultatai parodė, kad respondentų nuomone LR teisės aktų bazė yra netinkamai parengta, kad aiškiai reglamentuotų elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir išskyrė pagrindinius trūkumus. Apibendrinti duomenys pateikti 3.17 lentelėje.

LR teisės aktų bazės trūkumai, reglamentuojant elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą

Kategorija	Subkategorija	Irodantys teiginiai
Trūkumai	Paslaugų nesuderinamumas	„<...> netinkamai parengta teisinė bazė, nes nėra vienodo nustatyto elektroninių viešųjų paslaugų sąrašo. Kiekvienos savivaldybės teikiamos paslaugų sąrašas ir aprašymai skiriasi“ (N1), „<...> teisinėje sistemoje reikėtų subendrinti paslaugas“ (N2)
	Per dažnas teisės normų pakeitimas	„<...> darbą apsunkina per dažni įstatymų pakeitimai“ (N2) „<...> nespėjame prisitaikyti ir vėl priimamos naujos teisės normos“ (N3)
	Trūksta metodinio vadovavimo	„<...> trūksta metodinio nurodymų, kaip įgyvendinti tuos teisės aktus“ (N1) „<...> nėra konkrečių reikalavimų kas ir kaip turėtų būti daroma“ (N2)
	Imperatyvumas	„<...> dabartinis teisinis reglamentavimas imperatyvus ir nepaliekantis sprendimų priėmimo laisvės“ (N1)
	Nenuoseklumas	„<...> nes jie per daug detalčiai, painiai ir sudėtingai išdėstyti“ (N1)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad netinkamą elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą lemia tokie respondentų išskirti trūkumai: paslaugų nesuderinamumas, per dažnas teisės normų pakeitimas, trūksta metodinio vadovavimo, imperatyvumas, nenuoseklumas. Respondentai mano, kad vienas esminių elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo reglamentavimo trūkumų yra tas, kad Lietuvoje nėra vieningo elektroninių viešųjų paslaugų sąrašo, kuris būtų skirtas visoms savivaldybėms. Teorijoje buvo minėta, kad Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 1V-148 patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“, kuris sąlygoja savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų klasifikavimą ir sąrašą. Tačiau tai tik pavyzdinis, o neprivalomas sąrašas.

Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą apsunkina ir teisės normų dažnas keitimas. Kadangi elektroninių viešųjų paslaugų nėra konkretaus įstatymo, tai elektroninės viešosios paslaugos įgyvendinamos remiantis nutarimais, reikalavimais, įsakymais. Respondentai mini, kad išleidžiami vis nauji nutarimai ir nespėjus vieno įgyvendinti, reikia jau taikytis prie kitų.

Nors yra priimtos 2014 metais gegužės 5 dieną Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos „Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos“, respondentai teigia, kad šios rekomendacijos tik numato principus, tinkamumo vertinimą ir yra labai abstrakčios, todėl paties įgyvendinimo ir pritaikymo neakcentuoja. Šios rekomendacijos, pavyzdžiui Pasvalio rajono savivaldybėje sunkiai pritaikomos, todėl respondentai mano, kad visgi trūksta realių metodinių reikalavimų, kur būtų aiškiai apibrėžta kas ir kaip turėtų būti daroma elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo srityje.

Prie elektroninių viešųjų paslaugų teisinio reglamentavimo trūkumų buvo išskirtas imperatyvumas, kuris nepalieka savivaldybėms sprendimų priėmimo laisvės. Kadangi teisės aktai priimami visoms savivaldybėms, tačiau pačios savivaldybės yra labai skirtingos. Kas vienoms savivaldybėms lengvai įgyvendinama, kitoms tai gali būti beveik neįmanoma. Taip pat elektroninių

viešųjų paslaugų teisės aktų įgyvendinimą apsunkina nenuoseklumas. Kai kurie teisės aktai, per daug detaliai, painiai ir sudėtingai išdėstyti.

Galima daryti išvadą elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ne tik Lietuvoje, bet ir Pasvalio rajono savivaldybėje apsunkina netinkamai parengta teisės aktų bazė: paslaugų nesuderinamumas, per dažnas teisės normų pakeitimas, imperatyvumas, nenuoseklumas, taip pat trūksta metodinio vadovavimo,

Toliau buvo siekiama išsiaiškinti kokius Pasvalio rajono savivaldybės veiklos pokyčius lėmė elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas bei su kokiomis kliūtimis susiduriama. Tyrimo metu gauti duomenys susisteminti ir pateikti 3.18 lentelėje.

3.18 lentelė

Pasvalio rajono savivaldybės pokyčiai ir kliūtys, įgyvendinat elektronines viešąsias paslaugas

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Pokyčiai	Informacijos saugojimas skaitmeniniu pavidalu	„<...> kaupiti ir saugoti skaitmeniniu pavidalu visą svarbiausią informaciją, seniau prireikdavo daug vietos, norint surinkti, surūšiuoti konkrečią informaciją, todėl dabar galime greitai ir kokybiškai analizuoti duomenis, laiku priimti sprendimus“ (N2)
	Lankstumas	„<...> visi gyventojai naudojami kompiuteriais ir internetu, todėl šitaip mūsų institucija prisitaiko prie gyventojų poreikių“ (N3)
	Veiklos efektyvumas	„<...> viešųjų paslaugų teikimas internetu ir patogesnis asmenų priėjimas prie jų, rodo veiklos efektyvumą“ (N1), „<...> elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas didina veiklos efektyvumą“ (N1)
	Biurokratijos mažinimas	„<...> viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę užkerčia kelius biurokratizmui“ (N1)
	Valdžios ir piliečių sąveikos gerinimas	„<...> panaudojus IT teikiamos viešosios paslaugos, kurios gerina valdžios ir visuomenės sąveiką“ (N2)
	Viešųjų institucijų bendradarbiavimo stiprinimas	„<...> Lietuvos savivaldybių asociacijos yra rengiami virtualūs pasitarimai su visomis savivaldybėmis ir dalinamasi patirtimi apie elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą“ (N1)
	E. parašo diegimas	„<...> sprendimai ir įsakymai pasirašomi elektroniniu parašu“ (N1), „<...> e. parašas suteikė galimybę lengvai ir saugiai identifikuoti vartotoją“ (N4)
Kliūtys	Darbuotojų įgūdžių trūkumas	„<...> kadangi elektroninės viešosios paslaugos diegiamos ne taip seniai, todėl mūsų darbuotojams trūksta informacijos apie jų diegimą,“ (N3), „<...> sparčiai kintant visuomenės reikalavimams, darbuotojai dažnai nespėja prisitaikyti, juntamas ir informacijos, ir patirties trūkumas, o turima informacija dažnai keičiasi ir būna neišsami“ (N1)
	Tarpinstitucinis nesusikalbėjimas	„<...> tarpinstitucinis nesusikalbėjimas, nes viena institucija vykdo vieną projektą kita kita ir savivaldybėj sunku tai įgyvendinti“ (N1)
	Bendro plano nebuvimas	„<...> nustatyti aiškią planavimo dokumentų rengimo seką atsižvelgiant į jų lygius ir suderinamumą“ (N4)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Apklaustiesiems lengviausiai buvo išskirti, kokius teigiamus pokyčius lėmė elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas. Informantų požiūriu, pagrindiniai pokyčiai buvo tokie, kaip informacijos saugojimas skaitmeniniu pavidalu, lankstumas, veiklos efektyvumas, biurokratijos mažinimas, valdžios ir piliečių sąveikos gerinimas, viešųjų institucijų bendradarbiavimo stiprinimas, e. parašo diegimas. Kiek sunkiau buvo išskirti kliūtis su kuriomis susiduriama.

Teigiama, kad pagrindinės kliūtys yra darbuotojų įgūdžių trūkumas, tarpinstitucinis nesusikalbėjimas ir bendro plano nebuvimas.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad Pasvalio rajono savivaldybėje elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas lėmė daugiau teigiamus pokyčius institucijoje, tačiau kartais susiduriama ir su tam tikromis kliūtimis.

Įvertinus elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo naudą Pasvalio rajono savivaldybėje, ***toliau buvo svarbu išsiaiškinti ar savivaldybėje pakankamai išvystyta IKT infrastruktūra.*** IKT yra svarbiausiai viešųjų paslaugų įgyvendinimo įrankis elektroninėje erdvėje. Informantų atsakymų apibendrinimas pateiktas 3.19 lentelėje.

3.19 lentelė

IKT infrastruktūra Pasvalio rajono savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
IKT infrastruktūros pakankamumas	Vieši prieigos taškai	„Piliečiams yra suteiktos visos galimybės pasinaudoti kompiuteriais, kurie yra kiekvienoje savivaldybės teritorijoje esančioje bibliotekoje. Taip pat yra suteikta vieša prieiga savivaldybės patalpose“ (N3)
	Naujausios programos	„<...> institucijoje veikia naujausia kompiuterinė įranga“ (N3), „<...> pakankama, nes dirbama su naujausiomis programomis“ (N2)
IKT infrastruktūros nepakankamumas	Interneto ryšio problemos	„Iš dalies pakankama, tačiau kaimiškosioms gyvenvietėms esančioms šalia pasienio ruožo, dažnai nebūna interneto ryšio, kas trukdo žmonėms pasinaudoti elektroninėmis viešosiomis paslaugomis“ (N4)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Beveik visi apklausti informantai teigia, kad savivaldybėje pakankamai išplėtotą IKT infrastruktūrą: bibliotekose veikia vieši prieigos taškai ir savivaldybės darbuotojai dirba su naujausiomis programomis. Tačiau elektroninėmis viešosiomis paslaugomis sunkiai gali pasinaudoti piliečiai, gyvenantys šalia kitos valstybės ruožo, nes susiduriama su interneto ryšio trukdžiais.

Apibendrinant galima teigti, kad IKT infrastruktūra Pasvalio rajono savivaldybėje yra pakankama. Tačiau efektyvesniam ir kokybiškesniam elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimui, reikėtų išspręsti interneto ryšio tiekimo problemas. Nepaisant to, piliečiams yra sudarytos sąlygos naudotis įdiegtomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Miesto ir kaimų bibliotekose yra kompiuteriai su nemokama interneto prieiga.

Išanalizavus IKT infrastruktūrą Pasvalio rajono savivaldybėje, ***toliau buvo aptariami klausimai atskleidžiantys elektroninių viešųjų paslaugų teikimo gyventojams ir verslo subjektams Pasvalio rajono savivaldybėje aspektus.***

Iš viso Pasvalio rajono savivaldybė teikia 166 administracines viešąsias paslaugas. 3.20 lentelėje pateikiami elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygiai ir naudojimosi dažnumas.

Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygiai ir naudojimosi dažnumas Pasvalio rajono savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Irodantys teiginiai
Paslaugos lygis	I lygio paslaugos	„<...> tiek piliečiai, tiek verslo subjektai gali rasti informaciją apie savivaldybės teikiamas viešąsias paslaugas savivaldybės svetainėje“ (N2), „<...> visa informacija talpinama tinklalapyje“ (N3)
	II lygio paslaugos	„<...> galimybė parsisiųsdinti elektronines formas“ (N1), „<...> dauguma paslaugų prašymo formos galima rasti savivaldybės tinklalapyje“ (N3)
	III lygio paslaugos	„<...> verslininkai aktyviai naudojami verslo vartų sistema, kur gali užpildyti paraiškas“ (N3), „<...> veikia verslo vartų sistema, kur verslo objektai gali gauti leidimus, neišeidami iš namų“ (N4) „<...> savivaldybė naudojami Metrikacijos paslaugų informacinės sistema MEPIS, kur paslauga suteikiama neišeinant iš namu, bei socialinės paramos skyriaus socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS“ (N3)
Paslauga, kuria naudojama labai dažnai	Licencijų išdavimas	„<...> elektroninėmis viešosiomis paslaugomis dažniausiai naudojami verslininkai licencijoms ar leidimams gauti“ (N1)
	Leidimų išdavimas	„<...> mūsų savivaldybė 2014 m. pripažinta inotyviausia savivaldybe, su daugiausiai elektroniniu būdu išdavusi licencijų bei leidimų išorinei reklamai įrengti“ (N3)
Paslauga, kuria naudojama dažnai	Informacijos paieška	„<...> gyventojai būna susiradę informaciją, kokie dokumentai reikalingi apie jiems reikiamą paslaugą“ (N3)
	Prašymo formos atsiuntimas	„<...> gana dažnai gyventojai kreipiasi su savo užsipildytais prašymais, kurių formas rado internete“ (N1)
Paslauga, kuria nesinaudojama	Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus paslaugomis	„<...> nebuvo pasirašyta nei vieno prašymo per SPIS sistemą“ (N3)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad Pasvalio rajono savivaldybėje teikiamos I, II ir III lygio elektroninės viešosios paslaugos. Verslininkai dažniausiai naudojami III lygio paslaugomis: licencijų ir leidimų išdavimu. Gyventojai dažnai naudojami tiek I lygio, tiek II lygio paslaugomis: informacijos paieška internete bei prašymų formų atsiuntimu. Socialinės paramos šeimai informacinė sistema SPIS Pasvalio rajono savivaldybėje gyventojai nesinaudoja. Pasvalio rajono savivaldybės vieno langelio specialistė užsiminė, kad 2015 metų pabaigoje Lietuvos savivaldybių asociacija planuoja perkelti visas savivaldybių teikiamas paslaugas į vieną bendrą sistemą. Sistemoje numatoma teikti III lygio paslaugas visuomenei: pateikti prašymus, stebėti procedūros eigą, pasirašyti dokumentus.

Taigi, galima teigti, kad aukščiausiu III lygio paslaugomis naudojami verslo subjektai, o gyventojai naudojami I ir II lygio paslaugomis, kurios nereikalauja vartotojo identifikacijos.

Toliau buvo siekiama išsiaiškinti kokios pagrindinės priežastys, kodėl gyventojai neaktyviai naudojami elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Tyrimo metu gauti duomenys susisteminti ir pateikti 3.21 lentelėje.

Priežastys, įtakančios nesinaudojimą elektroninėmis viešosiomis paslaugomis Pasvalio rajono savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Irodantys teiginiai
Priežastys	Žemas IKT naudojimo lygis tarp gyventojų	„<...> žemas visuomenės parengimo naudoti elektroninės demokratijos teikiamomis paslaugomis lygis“ (N3), „<...> savivaldybėje daugiau vyresnio

		amžiaus gyventojų, todėl jiems sunku naudotis kompiuteriais“ (N1), „<...> vyresnio amžiaus ir žemesnio išsilavinimo gyventojams trūksta kompiuterinio raštingumo įgūdžių“ (N4), „<...> žemas visuomenės parengimo naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis lygis“ (N1)
	Sudėtinga vartotojų identifikavimo sistema	„<...> daugelį išgąsdina tai, kad reikia prisijungti per VAISIS, reikia pateikti asmens duomenis“ (N1) „<...> pirma kart jungiantis reikia suvesti daug duomenų, o tai išgąsdina vartotojus“ (N4)
	Patogiau viešąją paslaugą gauti įprastu būdu	„<...> gyventojams tiesiogiai paprasčiau ateiti į savivaldybę ir gauti paslaugą, negu aiškinti telefonu kaip ją pasinaudoti elektroniniu būdu“ (N3)
	Informacijos stoka	„<...> dauguma vietos gyventojų nežino apie teikiamas apie teikiamas elektronine viešąsias paslaugas“ (N4)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, dėl kokių priežasčių Pasvalio rajono savivaldybės gyventojai nesinaudoja elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Pagrindinės priežastys: žemas IKT naudojimo lygis tarp gyventojų, sudėtinga vartotojų identifikavimo sistema, patogiau viešąją paslaugą gauti įprastu būdu, informacijos stoka.

Taigi, galima daryti svarbiausios priežastys dėl kurių gyventojai nesinaudoja elektroninėmis viešosiomis paslaugomis yra žemas IKT naudojimo lygis tarp gyventojų ir sudėtinga vartotojų identifikavimo sistema. Būtent šias priežastis įvardino daugiausiai apklaustų informantų.

II. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės vietos savivaldoje

Kadangi vienas iš tyrimo tikslų yra ištirti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybes Pasvalio rajono savivaldybėje, todėl apklausoje buvo išskirta antroji tyrimo sritis, susijusi su elektroninių viešųjų paslaugų plėtote vietos savivaldoje.

Toliau buvo siekiama išsiaiškinti informantų nuomonę ar piliečiai ir verslo atstovai aktyviai skatinami naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Informantai teigia, kad aktyviam skatinimui nėra skiriama lėšų, tačiau stengiasi skatinti minimaliomis sąnaudomis. Susisteminti skatinimo būdai pateikti 3.22 lentelėje.

3.22 lentelė

Skatinimo būdai naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis Pasvalio rajono savivaldybėje

Kategorija	Subkategorija	Irodantys teiginiai
Būdai	Internetinis tinklalapis	„<...> naujausia informacija ir informacija apie įdiegtas sistemas buvo skelbiamos savivaldybės internetiniame tinklalapyje“ (N1)
	Informavimas asmeniškai	„<...> atėjus piliečiams, primename, apie viešąsias paslaugas teikiamas internetu“ (N3)
	Informavimas telefonu	„<...> pasiteiravus apie vieną ar kitą paslaugą, primename ir apie paslaugą teikiama internetu“ (N3)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Remiantis informantų atsakymais išskirti trys būdai, kaip piliečiai Pasvalio rajono savivaldybėje skatinami naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis: internetinis tinklalapis, informavimas asmeniškai ir informavimas telefonu. Tokie būdai nereikalauja papildomų lėšų iš savivaldybės.

Siekiant užsibrėžtos tyrimo tikslo, *buvo siekiama išsiaiškinti ar savivaldybės strategija orientuota į elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą*. Visi apklausti Pasvalio rajono savivaldybės specialistai minėjo du pagrindinius dokumentus, kuriuose užsiminama apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą. Tai yra Pasvalio rajono plėtros iki 2020 m. strateginis planas ir Pasvalio rajono savivaldybės 2013–2015 metų veiklos strateginis planas. Žemiau lentelėje pateikiamos dokumentų citatos.

3.23 lentelė

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra strateginiuose dokumentuose

Dokumentas	Citata
Pasvalio rajono plėtros iki 2020 m. strateginis planas	„Savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų informacinių technologijų ir ryšių infrastruktūros atnaujinimas ir plėtra“; „Interaktyvių e. paslaugų plėtra“.
Pasvalio rajono savivaldybės 2013–2015 metų veiklos strateginis planas	„Visapusiškai tenkinti viešuosius bendruomenės poreikius ir gerinti gyvenimo kokybę rajone, efektyviai vykdant vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo funkcijas“.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Interviu metu nustatyta, kad elektroninės viešosios paslaugos yra įtraukiamos į Pasvalio rajono savivaldybės strateginius planus.

Apibendrinant tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, kad Pasvalio rajono savivaldybės elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo stiprybė yra savivaldybės veiklos modernizavimas, prisitaikymas prie piliečių poreikių, naštos sumažinimas darbuotojams. Tačiau susiduriama ir su tokiomis problemomis, kaip teisinės bazės trūkumais, nepakankamu savivaldybės piliečių kompiuteriniu raštingumu, vieningos visų savivaldybių sistemomis trūkumu, sudėtinga vartotojų identifikavimo sistema.

3.3. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros vietos savivaldoje galimybės

E. valdžia nėra tradicinės valdžios tęsinys, tai lyg naujas politinio valdymo globalioje erdvėje pavidalas. E. Valdžia ne tik perkelia valstybės valdymo ir administravimo procesus į elektroninę erdvę, bet ir įteisina politinius, ekonominius ir socialinius pokyčius (Augustinaitis A. ir kt., 2009, p. 16). Todėl e. valdžia nuolat tobulėja, kartu tobulinamos ir atnaujinamos yra interneto svetainės, elektroninės paslaugos, visuomenės ir valdžios komunikacija kaip e. valdžios elementai. Kiekviena rajono savivaldybė turi savo internetinę svetainę, kurioje talpina įvairią informaciją,

elektronines paslaugas, nuorodas ir t.t. Būtent internetinės svetainės dėka savivaldybės gali įgyvendinti elektroninių viešųjų paslaugų teikimą rajonų gyventojams. Viešųjų paslaugų teikimas rajonų savivaldybių interneto svetainėse – vienas iš pagrindinių e. valdžios komponentų. Tačiau internetinių tinklalapių analizės tyrimo rezultatai parodė, kad kiekviena savivaldybė skirtingai tvarko savo tinklalapius. Skirtingai pateikia informaciją, talpinimo būdus, nuorodų vietas ir pan.

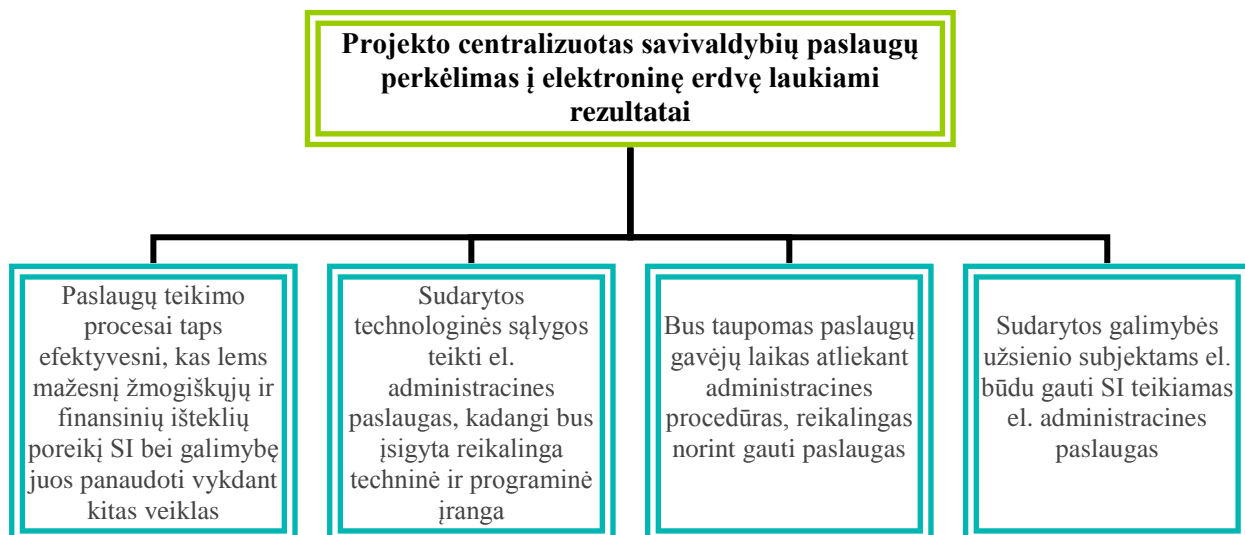
Kaip vienu iš pagrindinių elektroninių viešųjų paslaugų plėtros vietos savivaldoje galimybių būtų galima laikyti „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ projektą, kuris šiuo metu yra įgyvendinamas apimant visas Lietuvos savivaldybes. Projekto tikslas – perkelti į elektroninę terpę Lietuvos savivaldybių institucijų teikiamas ir administruojamas paslaugas, skirtas gyventojams ir verslo įmonėms, kurios nėra centralizuotai perkeliamos į elektroninę terpę kitų projektų apimtyje, sukuriant bendrą internetinį tinklalapį visoms savivaldybių teikiamoms paslaugoms.

Projekto „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ uždaviniai:

a) Projekto I etape sukurti savivaldybės institucijų (SI) teikiamas bei administruojamas interaktyvias el. paslaugas, nepatenkančias į kitų valstybės institucijų vykdomų savivaldybių el. paslaugų kūrimo projektų aprėptį, naudojantis VAIISIS infrastruktūra ir modernizuojant turimus SI technologinius išteklius, bei išbandyti jas, įdiegiant keturiose šalies savivaldybėse;

b) Projekto II etape įdiegti visose šalies savivaldybėse projekto I etapo metu ir VŠĮ „Versli Lietuva“ vykdomo projekto „Administracinių procedūrų, susijusių su valstybės ir SI ir įstaigų išduodamais leidimais, perkėlimo į elektroninę terpę projektas“ metu sukurtas SI teikiamas bei administruojamas interaktyvias el. paslaugas.

Projekto įgyvendinimas prasidėjo nuo 2012 m. vasario 29 d. ir tęsis iki 2015 m. birželio 30 d. Šiuo metu jau sukurtas bendras internetinis tinklalapis Lietuvos paslaugų katalogas www.lietuva.gov.lt, tačiau iki galo dar nėra aktyvus. Nustatytas bendras savivaldybių teikiamų paslaugų sąrašas. Bendras viso projekto biudžetas – 22 597 372,00 Lt, iš jų ES struktūrinių fondų buvo finansuota – 19 207 766,20 Lt, bendrojo finansavimo lėšos – 3 389 605,80 Lt. Pastebime, kad ES fondai finansavo didžiąją dalį projekto. Todėl labai svarbu, kad lėšos, skirtos šiam projektui, buvo įsisavintos tikslingai. Projekto centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę laukiami rezultatai pavaizduoti 7 paveikslėlyje.



3.7 pav. **Projekto centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę laukiami rezultatai.**

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę” projektą NR. VP2-3.1-IVPK-08-V.

Remiantis šio projekto aprašu yra tikimasi, kad bus pasiekta žemiau paminėtų rezultatų ir jų dėka bus paremtos interaktyvios elektroninės viešosios paslaugos, sukurta elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias elektronines paslaugas dalis, pagerinta savivaldybės institucijų veikla, atnaujinta techninė programinė įranga, sutrumpintas paslaugos gavimo procedūros laikas, galimybė naudotis paslaugomis užsienio piliečiams. Taip pat svarbu, kad šis projektas yra orientuotas į elektroninių viešųjų paslaugų teikimą užsienio subjektams.

Atlikus elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo situacijos analizę vietos savivaldoje, būtų galima išskirti 4 pagrindines tobulinimo kryptis:

- Teisinės tobulinimo kryptys;
- Žmogiškųjų išteklių tobulinimo kryptys;
- Finansinės tobulinimo kryptys;
- Techninės tobulinimo kryptys.

Teisinės tobulinimo kryptys. Atlikus mokslinės literatūros analizę ir dokumentų analizę, pasigendama konkrečių dokumentų savivaldybėse. Todėl būtų galima daugiau akcentuoti e. valdžios teikiamas paslaugas, įtraukiant į strateginius savivaldybės planus, nustatant įgyvendinimo priemones ir numatomus rezultatus arba sukuriant atskirą strategiją orientuotą į IKT plėtrą, E. valdžios strategiją apimant e. paslaugas, e. demokratiją. Savivaldybės strateginis IKT planas turėtų būti susietas su savivaldybės tikslais ir planavimo dokumentais. Planuojant ir rengiant strateginius planus remtis kitų savivaldybių ir užsienio šalių įgyvendinimo patirtimi.

Žmogiškųjų išteklių tobulinimo kryptys. Savivaldybėse dirbantys įvairių lygių specialistai privalo turėti atitinkamus įstaigos administravimo ir plėtros gebėjimus bei žinias, kaip pagerinti paslaugų efektyvumą ir kokybę, pasinaudojant technologijų suteikiamomis galimybėmis, todėl įgūdžių tobulinimas. Savivaldybių politikai taip pat turi būti įgiję žinias apie IKT svarbą didinant savivaldybės veiklos efektyvumą bei gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Be savivaldybės specialistų įgūdžių tobulinimo svarbu ir struktūros tobulinimas. Savivaldybių struktūroje turi būti įsteigtas atskiras IKT padalinys, atsakingas už IKT eksploataciją ir plėtrą. Šiame padalinyje galima skirti atskirą specialistą, atsakingą už e. valdžios diegimą savivaldybėje (e. demokratija, e. paslaugos), elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo savivaldybėje stebėjimą, analizuojant trūkumus ir teikiant pasiūlymus.

Finansinės tobulinimo kryptys. Informacijos sklaida apie viešąsias paslaugas teikiamas internetu ir savivaldybės darbuotojų mokymai IT srityje priklauso nuo finansinių išteklių. Tačiau ne visuomet yra galimybė valdžios institucijoms skirti lėšų tam tikroms veikloms įgyvendinti. Todėl savivaldybės galėtų pačios ieškoti finansinių galimybių. Aktyviai dalyvauti programose, projektuose, rengti iniciatyvas, susijusias elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ir įgyvendinimu, skirti papildomų lėšų iš savivaldybės biudžeto.

Techninės tobulinimo kryptys. SSGG analizės ir interviu analizės rezultatai rodo, kad savivaldybėse informacinė infrastruktūra yra pakankamai išplėtotą: išplėtotas interneto ryšys, sukurti vieši prieigos taškai ir pn. Savivaldybės darbuotojai tikino, kad ir savivaldybėje pakankama programinės įrangos. Iš techninės pusės yra svarbu sukurti bendrą internetinį tinklalapį, kuris šiuo metu yra dar tobulinimas aukščiau minėto projekto metu. Taip pat siekiant pritraukti kuo daugiau piliečių naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis reikia supaprastinti identifikavimo sistemą arba pateiktį aiškią ir nuoseklią instrukciją kaip ir kas turi būti daroma.

Apibendrinant, galima teigti, kad minėto projekto ir tobulinimo krypties įgyvendinimas, elektroninių viešųjų paslaugų situaciją pakeis – tikėtina – į gerąją pusę. Šiuo projektu tobulinimo krypties įgyvendinimu bus išsprendžiamos interviu metu respondentų išskirtos problemos. Sukurtas bendras tinklalapis visu savivaldybių teikiamoms paslaugoms talpinti, sudarytas bendras paslaugų sąrašas visoms savivaldybėms. Naujos techninės ir programinės įrangos įsigijimas padidins teikiamų paslaugų kokybę ir kiekį.

IŠVADOS

Atlikus mokslinės literatūros analizę galima teigti, kad:

1. Elektroninės viešosios paslaugos yra svarus naujojo viešojo valdymo instrumentas. Panaudojant informacines technologijas siekiama tobulinti valdymą, iškeliant veiklos efektyvumo, atsakomybės, skaidrumo, viešumo principus. Remiantis šiais principais elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas yra labiau orientuojamas į piliečius, užtikrinant jų dalyvavimą viešojo valdymo procesuose, poreikių tenkinimą bei skaidresnį, veiksmingesnį institucijų darbą.

2. Atlikus mokslinės literatūros šaltinių analizę nustatyta, kad elektroninių viešųjų paslaugų sąvokos aiškinimų bei jos vertinimų mokslinėje literatūroje labai daug. Elektroninių viešųjų paslaugų bruožas yra tas, kad taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas atveriamos naujos galimybės piliečiams naudotis viešosiomis paslaugomis, jiems patogesniu būdu, stiprinant valdžios ir visuomenės sąveiką.

3. Apžvelgus elektroninių viešųjų paslaugų vietą įgyvendinant e. valdžios koncepciją nustatyta, kad e. valdžia yra visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų IKT, skirtų viešosioms paslaugoms, demokratiniais procesams ir viešajai politikai tobulinti. E. demokratija ir e. paslaugos yra įrankiai šiems tikslams pasiekti. E. paslaugos – apibrėžti valdžios institucijų teikiamas viešąsias paslaugas, e. demokratija – demokratijos procesų plėtojimo, pasitelkiant naujas informacines ir telekomunikacines technologijas. Sąvokos e. paslaugos ir e. demokratija taip pat yra tarpusavyje susijusios, nes teikiamos paslaugos kartais skirtingai priskiriamos vienai ar kitai e. valdžios priemonei.

4. Didelis elektroninių viešųjų paslaugų nagrinėtų modelių paplitimas įvairių pasaulio šalių viešojo sektoriaus sistemose rodo, kad nagrinėti modeliai yra nesunkiai įdiegiami viešajame administravime, tačiau jų taikymo paplitimas galutinai nerodo šių modelių naudos ir kokybės teikiant viešąsias paslaugas vartotojams.

5. Apibendrinant elektroninių viešųjų paslaugų plėtotę pasaulyje, galima teigti, kad elektroninės viešosios paslaugos yra plačiai ir aktyviai plėtojamos daugelyje pasaulio šalių, ypač Jungtinėje Karalystėje, Suomijoje, Estijoje ir Švedijoje. Elektroninės viešosios paslaugos pakankamai plėtojamos ir Lietuvoje. bei yra pasiekta tam tikrų rezultatų: elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas įtrauktas į valstybės, savivaldybių veiklos strategijas, elektroninio parašo įgyvendinimas, elektroninių viešųjų paslaugų projektai valstybės institucijose. Tačiau Lietuvoje dabartinė teisinė bazė vis dar nėra pakankama viešųjų paslaugų įgyvendinimui ir plėtrai, trūksta trūksta efektyvaus įstatyminių normų diegimo į kasdienę veiklą. Viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę vyksta sparčiai, įgyvendinant ES finansuojamus projektus, tačiau pasigendama

elektroninių viešųjų paslaugų projektų, kuriuos galėtų įgyvendinti vietos savivaldos institucijos ir pačių savivaldybių iniciatyvos juose dalyvauti.

Įvertinus tyrimo rezultatus, galima pateikti tokias pagrindines išvadas:

6. Atlikus SSGG analizę, nustatyta, kad Pasvalio rajono savivaldybėje yra sudarytos sąlygos naudotis elektroninėmis paslaugomis: visuose Pasvalio rajono savivaldybės seniūnijose yra įdiegtas plačiajuostčio interneto tinklas, kuris suteikia galimybę kaimiškųjų vietovių gyventojams naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis pasitelkiant internetą, savivaldybėje veikia 33 vieši interneto prieigos taškai.

7. Didžioji dalis elektroninių viešųjų paslaugų teikiama I ir II lygiu: informacija apie paslaugą ir galimybė persisiųsti formas. Civilinės metrikacijos skyrius, socialinės paramos skyrius turi veikiančias sistemas, kuriomis teikiamos III lygio paslaugos. Aukščiausiu III lygio paslaugomis dažniausiai naudojasi verslo subjektai: licencijų ir leidimų išdavimu. Gyventojai naudojami tiek I lygio, tiek II lygio paslaugomis, kurios nereikalauja vartotojo identifikacijos: informacijos paieška internete bei prašymų formų atsiuntimu. Socialinės paramos šeimai informacine sistema SPIS Pasvalio rajono savivaldybėje gyventojai nesinaudoja.

8. Išanalizavus Panevėžio ir Šiaulių apskrities savivaldybių internetinius tinklapius, nustatyta, kad tos pačios teikiamos viešosios paslaugos yra įvardijamos bei pateikiamos skirtingai: vienuose tinklalapiuose yra pateikiamas viešųjų paslaugų sąrašas, kituose – skyrių pavadinimai ir jiems priskirtos viešosios paslaugos. Prašymų formos talpinamos taip pat dviem būdais: prie paslaugų informacijos pateikimo arba prie skyrelio „Paslaugos“ yra išskirtas atskiras poskyris „Prašymai“, kuriame patalpintas tik prašymų formų sąrašas.

9. Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas Pasvalio rajono savivaldybėje lėmė teigiamus veiklos pokyčius tokius kaip patogesnę informacijos tvarkymą, lankstumą, veiklos efektyvumą, valdžios ir piliečių sąveikos gerinimą, saugų dokumentų elektroninį pasirašymą.

10. Informantų nuomonė išryškino, kad įgyvendinant elektronines viešąsias paslaugas susiduriama su tam tikromis problemomis: paslaugų nesuderinamumas, per dažnas teisės aktų normų keitimas, metodinių rekomendacijų nebuvimas, darbuotojų įgūdžių trūkumas, tarpinstitucinis nesusikalbėjimas, bendro plano nebuvimas, sudėtinga vartotojų identifikavimo sistema. Taip pat mažas elektroninių viešųjų paslaugų akcentavimas savivaldybės strateginiuose dokumentuose, kuriuose nėra nei įgyvendinimo priemonių, nei siekiamų rezultatų.

11. Tyrimo metu identifikuotos keturios pagrindinės elektroninių viešųjų paslaugų plėtotės tobulinimo kryptys: *teisinės* (daugiau akcentuoti e. valdžios teikiamas paslaugas, įtraukiant į strateginius savivaldybės planus sukurti atskirą strategiją orientuotą į IKT plėtrą, E. valdžios strategiją apimant e. paslaugas, e. demokratiją), *žmogiškųjų išteklių* (tobulinti specialistų įgūdžius, įsteigti atskirą IKT padalinį ar skirti atskirą specialistą), *finansinės* (aktyviai dalyvauti programose,

projektuose, rengti iniciatyvas, susijusias elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ir įgyvendinimu, skirti papildomų lėšų iš savivaldybės biudžeto), *techninės* (sukurti bendrą internetinį tinklalapį, kuris šiuo metu yra dar tobulinimas, supaprastinti identifikavimo sistemą arba pateiktį aiškią ir nuoseklią instrukciją kaip ir kas turi būti daroma).

12. Pagrindinis ginamasis teiginys, jog elektroninių viešųjų paslaugų plėtra vietos savivaldoje yra visuotinai įgyvendinamas strateginis prioritetas šalyje, tačiau tироje Pasvalio rajono savivaldybėje institucinė politika, strateginių dokumentų nuostatos, technologinė ir žmogiškųjų išteklių plėtra nėra orientuota į veiksmingą elektroninių viešųjų paslaugų naudojimą ir plėtrą, pasitvirtino.

REKOMENDACIJOS

Rekomendacijos skirtos savivaldybei:

- Interviu metu išsiaiškinta, kad elektroninių viešųjų paslaugų nesinaudojimo priežastis yra mažas gyventojų supratimas apie elektronine viešąsias paslaugas, todėl reikėtų numatyti Pasvalio rajono savivaldybėje tikslinius mokymus, seminarus gyventojams, kuriuose būtų mokoma, kaip naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, pateikiant demonstracines versijas. Mokymai bei seminarai galėtų būti rengiami savivaldybės bibliotekose.
- Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimui ir plėtrai užtikrinti rekomenduojama savivaldybėje įsteigti atskirą IKT padalinį, atsakingą už IKT eksploataciją ir plėtrą arba skirti atsakingą asmenį, kuris atliktų e. valdžios diegimą savivaldybėje (e. demokratija, e. paslaugos), kontrolės ir priežiūros funkcijas, elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą, tobulinimo užtikrinimo sistemą, plėtros numatymą planavimo dokumentuose.
- Skatinti bendradarbiavimą su kitomis savivaldybėmis ar viešojo sektoriaus įstaigomis skleidžiant ir perimant elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo ir plėtros gerąją patirtį.
- Savivaldybės darbuotojams nuolat ir planingai vykdyti seminarus, mokymus, praktinius užsiėmimus, siekiant ugdyti savivaldybės darbuotojų žinias ir įgūdžius naudojantis IKT sistemomis, elektroninių viešųjų paslaugų valdymą.

Rekomendacijos skirtos valstybės institucijoms (Informacinės visuomenės plėtros komitetui, Vidaus reikalų ministerijai):

- Parengti metodiką, skirtą IKT planavimui ir elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimui savivaldybėse. Šia metodika savivaldybės galės pasinaudoti analizuodamos savo veiklą ir rengdamos į konkrečios savivaldybės poreikius orientuotą IKT ir elektroninių viešųjų paslaugų strategiją.
- Reikalingas mokslininkų dėmesys, nuolatinis elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo savivaldybėse stebėjimas, turi būti analizuojami trūkumai ir teikiami pasiūlymai. Tyrimai turėtų būti atliekami periodiškai. Tam galima būtų panaudoti ir studentus, su kurių darbais supažindinamos savivaldybės.
- Teikti, organizuoti konsultacines paslaugas savivaldybėms, elektroninių viešųjų paslaugų planavimo ir valdymo srityse, rengiant video konferencijas.

LITERATŪRA

1. *A proposal for the first common strategy to address challenges in public sector ICT utilisation 2012 – 2020.* [žiūrėta 2014-05-20]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <https://www.vm.fi/vm/en/03_press_releases_and_speeches/01_press_releases/20121019Firstc/julki_ctstrategy_EN_20121031.pdf>.
2. Arimavičiūtė, M., (2005). *Viešojo sektoriaus institucijų strateginis valdymas : vadovėlis.* Vilnius : Mykolo Romerio universitetas.
3. Backūnaitė, E., Raipa, A. (2004). *Fiskalinis skaidrumas ir atskaitomybė viešojo valdymo metodologijoje.* Viešoji politika ir administravimas, 8, 48-57.
4. Barcevičius, E. (2008). *Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link?.* Politologija, 1, 88-120.
5. Bennett, J., Iossa, E. (2006). *Building and Managing Facilities for Public Services.*
6. Bivainis, J., Tunčikienė, Ž. (2009). *Viešojo sektoriaus institucijų strateginis planavimas.* Monografija. Vilnius. Technika.
7. Buškevičiūtė, J., Raipa, A. (2010). *Šiuolaikinių sprendimų rengimas viešajame sektoriuje.* Viešoji politika ir administravimas, 34, 21–31.
8. Butkevičienė E., Rutkauskienė, D. (2008). *Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose.* Viešoji politika ir administravimas, 23, 68-77.
9. Butkevičienė, E., Rutkauskienė, D. (2008). *Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose.* Viešoji politika ir administravimas, 23, 68-77.
10. Brack, A., Noble, P. (2001). *E-democracy around the world.* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-03-05]. Prieiga per internetą: <http://www.bertelsmannstiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_18425_18426_2.pdf>.
11. *Canadian Newspaper Association, „National Freedom of Information Audit – 2008.* (2009). [žiūrėta 2014-05-20]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.cbc.ca/news/pdf/foi-audit-2008.pdf>.
12. Chadwick, A. (2003). *E-Government and E-Democracy: A Case For Convergence?* [interaktyvus] [žiūrėta 2014-09-14]. Prieiga per internetą:<<http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/964/1/E-government%20and%20e-democracy%20a%20case%20for%20convergence.pdf>>.
13. Dapkus, R. (2008). *Viešųjų paslaugų teikimo informacinių technologijų priemonėmis gerinimas kaimiškosiose seniūnijose.* Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos: mokslo straipsnių rinkinys – Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2(11), 86-98.
14. David S. Kassel (2010). *Managing public sector projects : a strategic framework for success in an era of downsized government.* Boca Raton (Fla.) ; London ; New York : CRC Press.
15. Denhartdt, R. B. (2001). *Viešųjų organizacijų teorijos.* Vilnius: Algarvė.
16. Deursen, A., Dijk, J. (2007). *Using Online Public Services: A Measurement of Citizens' Operational, Formal, Information and Strategic Skills.* Research program Governments and ICT.
17. *Digital Agenda for Europe. A Europe 2020 initiative.* [žiūrėta 2014-09-18]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/glossary>
18. *Directgov 2010 and Beyond: Revolution Not Evolution.* (2010). [žiūrėta 2014-05-20]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.cabinetoffice.gov.uk/resource-library/directgov-2010-and-beyond-revolution-not-evolution>.
19. Domarkas V. (2009). *Elektroninė valdžia viešajame valdyme. Įvadas į viešąjį valdymą.* Mokomoji knyga: Kauno Technologijų universitetas, viešojo administravimo katedra.
20. Domarkas, D., Lukoševičienė, V. (2006). *Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu.* Viešoji politika ir administravimas, 16, 73-85.
21. Domarkas, V. (2004). Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai. Viešoji politika ir administravimas, Nr. 7, p. 11.
22. Domarkas, V. (2010). *Tarptautinių organizacijų vaidmuo elektroninės valdžios lygmens vertinimo ir vystymo koordinavimo procesuose.* Viešoji politika ir administravimas, Nr. 33, p. 23–34.

23. Dunleavy P., Margetts, H., Bastow, S., and Tinkler, J. (2005). *New Public Management Is Dead – Long Live Digital-Era GOVERNANCE* // Journal of Public Administration Research and Theory. 2005, 16(3), p. 467–494
24. Dunleavy P., Margetts, H., Bastow, S., and Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State and E-government*. New York: Oxford University Press.
25. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. (2007). *Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė*. Informacijos mokslai, 42-43, 226-232.
26. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. (2009). *Elektroninių viešųjų paslaugų naudojimo ir informacinių sistemų sąveikumo vertinimas*. Informacijos mokslai, 50, 267-273.
27. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. (2009). *Elektroninių viešųjų paslaugų naudojimo ir informacinių sistemų sąveikumo vertinimas*. Informacijos mokslai, 50, 267-273.
28. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. (2011). *Daugelio kriterijų grūžtamojo ryšio vertinimo modelis elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo situacijos analizei*. Informacijos mokslai, 56, 19-30.
29. Deegan, S. (2003). *Electronic Government and the Irish Public Sector*. [žiūrėta 2014-10-09]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://www.comp.dit.ie/rfitzpatrick/MSc_Publications/2003_Sarah_Deegan.pdf.
30. *E-government in Finland, 2014*. [žiūrėta 2014-04-30]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.epractice.eu/files/eGov%20in%20FI%20-%20May%202014%20-%20v.16.0.pdf>.
31. *El. valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos*. (2006). [žiūrėta 2014-09-18]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.llri.lt/naujienos/ekonomine-politika/bendroji-ekonomine-politika/analize-el-valdzios-lietuvoje-bukle-ir-perspektyvos/Irinka>.
32. *Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas*. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. (2014). [žiūrėta 2014-09-23]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/SIC_IVPK_gyventoju%20naudojimasis%20e-paslaugomis_ATASKAITA_2014%2007.pdf.
33. Finnish Government ICT Review 2011. Ministry of Finance publications 2012.[žiūrėta 2014-09-18]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://www.vm.fi/vm/en/04_publications_and_documents/01_publications/076_ict/20120920Finnis/CT_Review_2011.pdf
34. Garuckas R., Kaziliūnas A. (2008). *E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė*. Viešoji politika ir administravimas, Nr. 23.
35. Gaižutis, A. (2008). *Marketingo pagrindai. Paskaitų konpektas*. Vilnius: Vilniaus Universitetas.
36. Ginevičius, R., Paliulis, N. K., Chlivickas, E., Markevičius, J. (2006). *XXI amžiaus iššūkiai: organizacijų ir visuomenės pokyčiai. Monografija*. Vilnius: Technika.
37. Goldkuhl, G., Röstlinger, A. (2010). *Development of public e-services - a method outline*. Paper accepted to the 7th Scandinavian Workshop on E-Government.
38. Guogis, A., Raipa, A., Patapas, A. (2010). *Viešasis valdymas*. Vilnius.
39. *Informacinės technologijos Lietuvoje*. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. (2014). [žiūrėta 2014-09-23]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/uploads/Informacin%C4%97s%20technologijos%20Lietuvoje%202014.pdf>.
40. Išorinės aplinkos analizė. [žiūrėta 2014-04-20]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.verslas.in/terminas/isorines-aplinkos-analize/>.
41. Janowski, T., Ojo, A., Estevez, E. (2006). *Rapid Development of Electronic Public Services – A case Study in Electronic Licensing Service*. United Nations University, International Institute for Software Technology.
42. Jungtinės Karalystės skaitmeninė lyderės Martha Lane Fox tinklalapis. [žiūrėta 2014-05-20]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.marthalanefox.com/>
43. Kiškis, M., Kraujelytė, A. (2005). *Informacinių technologijų ūtaka teisiniams-politiniams procesams e-valdžios kontekste*. Kaunas: KTU leidybos centras.
44. Klun, M., Dačman, M. (2006). *E-public services: the case of e-taxation in Slovenia*. Preliminary communication.
45. Kraujelytė, A. (2006). *Intelektinė nuosavybė kaip e. verslo ir e. valdžios plėtros veiksnys*. Viešoji politika ir administravimas, 17, 104-114.
46. Andersen K. V., Henriksen, H. Z. (2005). *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*. Government Information Quarterly 23 (2006) 236 – 248.
- 47.

48. Limba, T. (2004). *Elektroninės valdžios priemonių ūtaka viešosios vertės didinimui*. Viešoji politika ir administravimas, 10, 46-49.
49. Levišauskaitė, K., (2003). *Valstybės finansai*. Kaunas: VDU leidykla.
50. Lenihan, G. (2002). *Realigning Governance: From E-Government to E-Democracy*. [interaktyvus] [žiūrėta 2014-09-20]. Prieiga per internetą: < <http://kta.on.ca/pdf/cg6.pdf> >.
51. Mayo, E., Steinberg, T. (2007). *The Power of Information: An Independent Review*. Prime Minister's Strategy Unit.
52. Martin, B. (2004) *What is public about public services?* World Development Report.
53. Melnikas, B., Smaliukienė, R. (2008). *Strateginis valdymas. Mokomoji knyga*. Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija.
54. Milė, R., Junevičius, A. (2013). *Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje*. Viešoji politika ir administravimas, 8, 455–469.
55. Musteikis, Š., Paulavicius, A., Rakalovic, M. (2008). *Elektroninis parašas ir jo pritaikymas Lietuvoje*. 11-osios Lietuvos jaunuju mokslininku konferencijos „Mokslas – Lietuvos ateitis“, ivykusios Vilniuje 2008 m. balandžio 9–11 d., straipsniu rinkinys
56. *Nacionalinė bendroji strategija: Lietuvos 2007-2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategija konvergencijos tikslui įgyvendinti*. (2006). [žiūrėta 2014-09-18]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/regional_policy/atlas2007/lithuania/factsheets/nsrf_lt2.doc.
57. Nakrošis, V. (2001). *Lietuvos administracinės atskaitomybės sistemos raida*. Politologija, Nr. 3, p. 76-112.
58. Obrazcovas V., Savas E. S. (2009). *Viešųjų paslaugų privatizavimas: praktika ir patirtis, monografija*. MRU, Vilnius.
59. *Open Government*, „Minister Day Announces Expansion of Open Government“. (2011) žiūrėta 2014-05-20]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.open.gc.ca/media/0318-eng.asp>.
60. *Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas: tyrimo ataskaita*. (2010). [žiūrėta 2014-06-09]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/IVPK_leidinys2.pdf.
61. Patrick W., Graham C. (2006). *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?* Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement.
62. Persson, A., Goldkuhl, G. (2005). *Stage-models for public e-services - investigating conceptual foundations*. Paper accepted to the 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen.
63. Petrauskas, R. (2000). *Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
64. Petrauskienė, R. (2005). *Lietuvos savivaldybių vidaus administravimo tobulinimas*. Viešoji politika ir administravimas, 11,65-72.
65. Pivoras, S., Visockytė, E. (2011). *Viešojo valdymo koncepcijos ir jų taikymas tiriant valstybės tarnybos reformas*. Viešoji politika ir administravimas, 1, 27-40.
66. Raipa A. (2011) *Naujojo viešojo valdymo indikatorių diagnostavimo galimybės*. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 2(10), p. 168, 177
67. Raipa, A. (2009). *Šiuolaikinio viešojo valdymo pokyčių kryptys ir tendencijos*. Viešoji politika ir administravimas, Nr.30, p. 22-32.
68. Raipa, A., ir kt. (2012). *Modernus viešasis valdymas*. Kaunas.
69. Raipa, A., Smalskys, V. (2010). *Įvadas į viešųjų valdymą*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
70. Roman C., Roman A.G., Boghiu A.(2012) *The New Governance and Globalization. Theoretical and Applied Economics*, Vol. 19 No. 1(566).p.119
71. Rosenbaum, A. (2008). *Cooperative Delivery of Public Services: Reflections on the Dynamics of Public Sector – Private Sector – Civil Society Collaboration on Governmental Service Delivery*. Public Administration and Management Innovation in Developing Countries, No. 2.
72. Rudzkienė, V., Augustinaitis, A. (2010). *Lietuvos e-valdžios gairės: ateities užvalgų tyrimas*. Vilnius.
73. Simon, H. (2003). *Administracinė elgsena*. Vilnius.
74. Smalskys V. (2009) *Viešojo valdymo modernizavimas. Įvadas į viešąjį valdymą (Ats. red. A. Raipa)*. „Technologija“, p.41.

75. Šaparnienė, D. (2013). *Nuo e. valdžios link e. valdymo: atvirumas, partnerystė ir demokratija*. Viešasis valdymas: koncepcijos ir dimensijos: mokslo studija. ISBN 9786098080360 p. 88-106.
76. Tyrimas „Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė. (2007). LR vidaus reikalų ministerija. [žiūrėta 2014-09-18]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Viesojo_administravimo_dep/2007_m_BGI_tyrimas_1_t.pdf.
77. *Transporto įmonių strateginis planavimas*. [žiūrėta 2014-04-18]. Prieiga per internetą: <www.klvtk.lt/galery/tf_saruno/6_tema.doc>.
78. Tvarijonavičiūtė, R., Patašienė, I., Patašius J. (2010). *Eelektroninių paslaugų rinkinio sudėties vertinimas*. Viešoji politika ir administravimas, 1(17).
79. UN E-Government Survey (2008). *From E-Government to Connected Governance*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management.
80. *Valstybės informacinių technologijų infrastruktūros, planuojamos finansuoti ES struktūrinių fondų paramos lėšomis 2014–2020 metų laikotarpiu, tendencijų ir perspektyvų vertinimo paslaugos* (2014). [žiūrėta 2014-09-23]. [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/uploads/VIII%20konsolidavimas%20-%20R2%20ataskaita%20-%2020141009%20-%20v4.00.pdf>
81. Vasiliaskas, A. (2001). *Firmų strateginis valdymas*. Studentams ir verslininkams. Mokomoji knyga. Ekonomikos, verslo ir vadybos studijos. Vilnius: VVK leidykla.
82. Valančiauskas, R. (2004). *Elektroninių viešųjų paslaugų modelis ir jo teisinė aplinka*. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.
83. Židonis, Ž., Sudnickas, T. (2005). *Ministerinės atskaitomybės problema naujosios viešosios vadybos požiūriu*. Viešoji politika ir administravimas, 14, 53-61.
84. Žilionienė, I. (2004). *Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga*. Viešoji politika ir administravimas, 10, 39-45.
85. Žilionienė, I. (2004). *Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime*. Viešoji politika ir administravimas, 9.
86. Wilhelm, A. (2000). *Democracy in the digital age: challenges to Political life in Cyberspace*. New York: Routledge.

TEISĖS AKTAI

87. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir ūstaigų interneto svetainėms aprašas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739.
88. Lietuvos Informacinės visuomenės plėtros strategija. // Valstybės žinios, 2005, Nr. 73-2649.
89. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
90. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. // Valstybės žinios, 2000, Nr. 61-1827.
91. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2382.
92. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. // Valstybės žinios, 2006, Nr. 65-2380.
93. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo koncepcija. // Valstybės žinios. 2004, Nr. 151 – 5497.
94. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581.
95. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymas Nr. 1V-148 “Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir ūstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo patvirtinimo”// Valstybės žinios, 2004, Nr. 78-2750.
96. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999. Nr. 60-1945.
97. Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymo pakeitimo įstatymas// Valstybės žinios, 2006, Nr. 82-3254.
98. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr.2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2003, Nr. 2-54.
99. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „ Dėl bendrųjų

- reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“.
100. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo//Valstybės žinios, 2012-02-18, Nr. 22-1009
 101. Lietuvos Respublikos XVI vyriausybės 2012-2016 m. programa // Valstybės žinios, 2012, Nr. 149-7630.
 102. Lietuvos respublikos savivaldos įstatymas// Valstybės žinios, 1994, Nr. 55-1049.
 103. Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos//Teisės aktų registras, 2014-05-05, Nr. 2014-05086.

PRIEDAI

1 priedas

Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas

	Maksimalus galimas paslaugos teikimo lygis
1. Civilinės būklės aktų registravimas:	
1.1. informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas	1
1.2. gimimo registravimas	4
1.3. tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas	4
1.4. įvaikinimo registravimas	4
1.5. santuokos registravimas	4
1.6. santuokos nutraukimo registravimas	4
1.7. vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas	4
1.8. mirties registravimas	4
1.9. civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas	4
1.10. pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas	4
1.11. pažymų apie šeiminei padėtį išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse	4
2. Socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas	
2.1. informacijos apie socialinių išmokų skaičiavimo ir mokėjimo bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimo tvarką pateikimas	1
2.2. vienkartinės pašalpos gimus kūdikiui skyrimas	4
2.3. šeimos pašalpos skyrimas	4
2.4. pašalpos šeimoms, auginančioms tris ir daugiau vaikų, skyrimas	4
2.5. vaiko globos (rūpybos) pašalpos skyrimas	4
2.6. pašalpos našlaičiams ir likusiems be tėvų globos vaikams įsikurti skyrimas	4
2.7. laidojimo pašalpos skyrimas	4
2.8. pašalpos tikrosios krašto apsaugos tarnybos karių (prievolininkų) vaikams skyrimas	4
2.9. socialinės pašalpos skyrimas	4
2.10. šalpos pensijų skyrimas	4
2.11. vienkartinę pašalpą už žuvusius ar mirusius tardymo ar kalinimo metu 1940–1990 metų ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyvius – karius savanorius ir neginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyvius – laisvės kovų dalyvius skyrimas	4
2.12. siuntimų apgyvendinti stacionarios socialinės globos įstaigoje išdavimas	4
2.13. socialinės paslaugos į namus užsakymo priėmimas	4
2.14. nukentėjusio asmens (tremtinio, politinio kalinio, represuotojo) pažymėjimų išdavimas nukentėjusiems nuo 1939–1990 metų okupacijų;	4
2.15. laikinų asmens pažymėjimų išdavimas	3
2.16. pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimas	4
2.17. prašymų steigti globą (rūpybą) priėmimas	4
3. Kompensacijų (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui, karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.) skaičiavimas ir mokėjimas	
3.1. informacijos apie kompensacijų skaičiavimo ir mokėjimo tvarką pateikimas	1
3.2. kompensacijų už gyvenamųjų patalpų eksploatacijos išlaidas Sausio 13-osios aukoms skyrimas	4
3.3. kompensacijų išmokų invalidus slaugiusiems asmenims ir daugiavaikėms motinoms skyrimas	4
3.4. būsto šildymo išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui bei nuotėkoms ir išlaidų karštam vandeniui kompensacijų mokėjimas	4
3.5. kompensacijų transporto išlaidoms skyrimas	4
3.6. kompensacijų sergantiems cukriniu diabetu skyrimas	4
3.7. vienkartinę kompensaciją asmenims, patyrusiems žalą likviduojant Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinius, skyrimas	4
3.8. kompensacijų asmenims, sužalotiems atliekant būtinąją karinę tarnybą sovietinėje armijoje, ir šioje armijoje žuvusiųjų šeimoms skyrimas	4
4. Vaikų ir jaunimo teisių apsauga	
4.1. informacijos apie vaikų ir jaunimo teisių apsaugą pateikimas	1
4.2. rašto dėl vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes išdavimas	3
4.3. prašymų steigti vaikui laikinąją (nuolatinę) globą (rūpybą) priėmimas	3
4.4. prašymų įvaikinti vaiką priėmimas	3
5. Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka	

5.1. informacijos dėl statinių naudojimo priežiūros, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimo pateikimas	1
5.2. informacijos apie projektavimo (techninių) sąlygų bei leidimų rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
5.3. leidimų statyti, rekonstruoti, remontuoti ar griauti išdavimas	3
5.4. techninių sąlygų norintiems projektuoti vandentiekio, kanalizacijos, dujotiekio, elektros, šilumos tinklų prisijungimą prie esamų inžinerinių tinklų išdavimas	3
5.5. projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti gyvenamąjį namą, sodo namelį išdavimas	3
5.6. projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą nekeičiant paskirties išdavimas	3
5.7. projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą keičiant paskirtį išdavimas	3
5.8. projektavimo sąlygų sąvado norintiems atlikti pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektų rekonstrukcijos projektą išdavimas	3
5.9. projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti naujus pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektus išdavimas	3
6. Kraštovaizdžio, nekilnojamojų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga	
6.1. informacijos apie kraštovaizdžio, nekilnojamojų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymą ir apsaugą pateikimas	1
6.2. leidimų tvarkyti nekilnojamąją kultūros vertybę, statyti ar griauti statinį savivaldybės įsteigtose saugomose teritorijose išdavimas	3
6.3. specialiųjų paminklotvarkos ir teritorijų planavimo sąlygų išdavimas	1
7. Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas	
7.1. informacijos Lietuvos Respublikos piliečiams dėl nuosavybės teisės į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus atkūrimo pateikimas	1
7.2. sprendimų atkurti Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimas savivaldybėje	4
7.3. kitų valstybės institucijų sprendimų atkurti piliečių nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimas savivaldybėje	4
8. Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar jų dalių ir butų, vykdymas	
8.1. informacijos dėl kompensacijų ir garantijų gražintų gyvenamųjų namų savininkams ir nuomininkams pateikimas	1
8.2. Lietuvos Respublikos piliečių įtraukimas į sąrašus kompensacijoms už valstybės išperkama išlikusį nekilnojamąjį turtą mokėti pinigais	3
8.3. kompensacinių išmokų, nustatytų Lietuvos Respublikos piliečiams pagal Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teisių į išlikusį nekilnojamąjį turtą atkūrimo įstatymą, už valstybės išperkama nekilnojamąjį turtą mokėjimas	4
8.4. Lietuvos Respublikos piliečiui, kuriam atlyginama pinigais už valstybės išperkama gyvenamąjį namą, jo dalį, butą, pažymos apie atlyginimą išdavimas	4
8.5. savininkams ir nuomininkams, gyvenantiems savininkui (piliečiui, religinei bendruomenei ar bendrijai) gražintame gyvenamajame name, jo dalyje, bute, garantinio dokumento išdavimas.	4
9. Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas	
9.1. informacijos norintiems pasinaudoti valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti savivaldybių socialinį būstą pateikimas	1
9.2. asmenų (šeimų), pageidaujančių ir turinčių teisę pasinaudoti valstybės parama būstui įsigyti, prašymų priėmimas ir registracija	4
9.3. pažymų, patvirtinančių kredito gavėjo teisę į valstybės paramą būstui įsigyti, išdavimas	4
9.4. asmenų (šeimų), kurie jau yra įrašyti į eiles valstybės paramai gauti ir nori būti įrašyti į sąrašus socialinio būsto nuomai, prašymų priėmimas ir registracija	4
9.5. socialinio būsto nuomininkų, turinčių teisę į būsto sąlygų pagerinimą, prašymų įtraukti į sąrašą priėmimas ir registracija	4
10. Dokumentų pilietybei suteikti rengimas	
10.1. informacijos apie Lietuvos Respublikos pilietybės suteikimo, grąžinimo ir atsisakymo tvarką pateikimas	1
10.2. prašymų suteikti, grąžinti ar atsisakyti Lietuvos Respublikos pilietybės priėmimas	3
11. Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka	
11.1. informacijos apie prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarką turgavietėse bei viešosiose vietose pateikimas	1
11.2. sutikimų rengti mažmeninės prekybos muges išdavimas	4
11.3. informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
11.4. licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas	4
11.5. licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais poilsio ir turizmo sezonu išdavimas	4
11.6. licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminių likučiais išdavimas	4
11.7. informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotais naftos produktais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1

11.8. licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu (dyzeliniais degalais), suskystintomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, biodyzelinu išdavimas (perregistravimas)	4
11.9. licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuoto variklių benzino, dyzelino (dyzelinių degalų), suskystintų dujų, skirtų autotransporto priemonėms, biodyzelino likučiais išdavimas (perregistravimas)	4
11.10. licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu (dyzeliniais degalais), suskystomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, papildymas (patikslinimas)	4
11.11. informacijos apie vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
11.12. vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas	4
11.13. vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 13 proc., masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas	4
11.14. vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais parodose ir mugėse, vykstančiose stacionariuose pastatuose, išdavimas	4
11.15. informacijos apie neterminuotų licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
11.16. licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas	4
11.17. licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 proc., išdavimas	4
11.18. licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., išdavimas	4
11.19. licencijų verstis didmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas	4
11.20. informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
11.21. licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 proc., kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas	4
11.22. licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas	4
11.23. informacijos apie licencijų supirkti skirtų realizuoti netauriųjų metalų laužą ir atliekas rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
11.24. licencijų supirkti skirtų realizuoti juodųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas	4
11.25. licencijų supirkti skirtų realizuoti spalvotųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas	4
11.26. supirkimo vietų adresų įrašymas ar išbraukimas, supirkėjo pavadinimo ar buveinės adreso licencijoje pakeitimas arba licencijos dublikato išdavimas pagal supirkėjo prašymą	4
11.27. informacijos apie leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešojoje vietoje rūšis ir jų išdavimo tvarką	1
11.28. leidimų prekiauti ir teikti paslaugas švenčių ir renginių metu išdavimas (pratęsimas)	4
11.29. leidimų teikti paslaugas viešojoje vietoje išdavimas (pratęsimas)	4
11.30. leidimų prekiauti viešojoje vietoje išdavimas (pratęsimas)	4
11.31. informacijos apie registruojamųjų, neregistruojamųjų ir vandens atrakcionų įrengimo savivaldybės teritorijose tvarką pateikimas	1
11.32. leidimų organizuoti registruojamus, neregistruojamus ir vandens atrakcionus išdavimas	4
12. Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas	
12.1. informacijos apie licencijų (leidimų) verstis keleivių pervežimu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas	1
12.2. licencijų vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas (perregistravimas)	4
12.3. licencijų vežti keleivius vietiniais maršrutais išdavimas (perregistravimas)	4
12.4. licencijų kortelių transporto priemonėi išdavimas	4
12.5. licencijų kortelės vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas	4
12.6. licencijų kortelės vežti keleivius autobusais ir mažais autobusais išdavimas	4
12.7. leidimų vežti maršrutu išdavimas	4
13. Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi kontrolė	
13.1. informacijos dėl alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi pateikimas	1
13.2. leidimų įrengti vaizdinę (išorinę) reklamą ant savivaldybei priklausančių ar valdytojo teise valdomų objektų išdavimas	4
14. Archyvinių dokumentų tvarkymas	
14.1. informacijos apie archyvinių dokumentų tvarkymą pateikimas	1
14.2. archyvinių pažymų išdavimas	4
15. Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas	
15.1. informacijos apie turizmo ir gyventojų poilsio organizavimą pateikimas	1
15.2. nakvynės ir pusryčių bei turistinės stovyklos paslaugų teikimo pažymėjimų, įregistruojant Turizmo paslaugų registre, išdavimas (panaikinimas);	4
15.3. pažymėjimų teikti kelionių organizavimo paslaugas išdavimas	4
15.4. pažymėjimų teikti viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugas išdavimas	4
15.5. pažymėjimų teikti specialaus tipo (sanatorijos, sveikatingumo kompleksai, kempingai, turizmo bazės, poilsio namai, nakvynės paslaugų namai) apgyvendinimo paslaugas išdavimas	4

15.6. pažymėjimų teikti kaimo turizmo paslauga, įregistruojant Turizmo paslaugų registre, išdavimas	4
15.7. pažymėjimų teikti turizmo paslaugas išdavimas	4
16. Gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimas, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimas	
16.1 Informacijos apie gyventojų užimtumą, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą pateikimas.	4
17. Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas	
17.1. informacijos apie teritorijų planavimo, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimo tvarką pateikimas	1
17.2. specialiųjų paminklotvarkos ir teritorijų planavimo sąlygų išdavimas	3
17.3. sąlygų detaliajam planui rengti išdavimas	3
17.4. teritorijų planavimo dokumentų viešasis svarstymas	4
17.5. detaliojo ir specialiojo planavimo projektų, sklypų ribų planų derinimas	4
18. Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga	
18.1. informacijos apie aplinkos kokybės gerinimą ir apsaugą pateikimas	1
18.2. gamtos išteklių naudojimo leidimų, statinių priėmimo naudoti pažymų derinimas	4
18.3. detaliųjų ir darbo projektų derinimas tvarkant želdinius	4
18.4. leidimų kasinėjimams ir aptvėrimams išdavimas	4
18.5. leidimų kirsti ir genėti medžius, krūmus išdavimas	4
18.6. leidimų želdinti teritoriją išdavimas	4
19. Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį	
19.1. informacijos norintiems organizuoti susirinkimus ar kitokius renginius viešosiose miesto vietose pateikimas	1
19.2. leidimų organizuoti taikius masinius susirinkimus viešosiose vietose išdavimas	4
19.3. leidimų organizuoti koncertus, festivalius, sportinius, komercinius ir kitokius pramoginius renginius išdavimas	4
19.4. išorinės reklamos derinimas	4
20. Sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas	
20.1. informacijos apie sanitarijos ir higienos taisykles bei kitos informacijos, susijusios su švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimu, pateikimas	1
20.2. gyvūnų (šunų, kačių) registracija ir vietinės rinkliavos už jų laikymą daugiabučiuose namuose rinkimas	4
21. Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo	
21.1. informacijos apie savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo tvarką pateikimas	1
21.2. asmenų, norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti savivaldybei priklausančią žemę ar kitą turtą, prašymų priėmimas ir registravimas	4
22. Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise	
22.1. informacijos dėl savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo patikėjimo teise pateikimas	1
22.2. asmenų, norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti valstybinę žemę, prašymų priėmimas ir registravimas	4
22.3. valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaravimas ir mokėjimas	5
23. Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė	
23.1. informacijos, norintiems laikyti valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos egzaminus Lietuvos Respublikos pilietybei gauti, konsultacijų valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo klausimais, pateikimas	1
23.2. asmenų, norinčių laikyti valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos pagrindų egzaminus, prašymų priėmimas	4
23.3. pažymėjimų asmenims, išlaikiusiems valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos pagrindų egzaminus ir siekiantiems gauti Lietuvos Respublikos pilietybę, išdavimas	4
24. Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas	
24.1. informacijos apie savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklas, priėmimo į jas sąlygas, savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose vykdomas formaliojo ir neformaliojo švietimo programas, jų pasirinkimo galimybes, mokamas paslaugas, mokytojų kvalifikaciją,	1
24.2. prašymų mokytis savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose priėmimas	4
25. Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra	
25.1. informacijos apie savivaldybės tarybos įsteigtas pirminės sveikatos priežiūros įstaigas bei jos pavaldumui priskirtas antrinio lygio sveikatos priežiūros įstaigas ir jų teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas pateikimas	1
25.2. pacientų registravimas pas gydytojus	5
26. Šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimas	
26.1 informacijos apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimą pateikimas.	1

19 sėkmingiausių 2004-2006 m. Europos struktūrinės paramos projektų

Kvietimo "Elektroninė infrastruktūra" projektai

Projekto pavadinimas	Projekto vykdytojas
„Saugaus valstybinio duomenų perdavimo tinklo (SVDPT) kamieninės dalies sukūrimas“	Valstybės įmonė „Infostruktūra“
„Plačiajuosčio duomenų perdavimo tinklo sukūrimas Lazdijų ir Alytaus rajonų savivaldybėse“	Lazdijų rajono savivaldybės administracija
Viešųjų interneto prieigos taškų tinklo plėtra	Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija
„Kaimiškųjų vietovių informacinių technologijų plėtojimas tinklas RAIN“	Matematikos ir informatikos institutas
Valstybinių institucijų informacinių sistemų sauga (VISS)	Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija

Kvietimo "Elektroninė valdžia ir elektroninės paslaugos" projektai

Projekto pavadinimas	Projekto vykdytojas
„Krovinių ir prekių, gabenamų per Klaipėdos valstybinį jūrų uostą, informacinės sistemos (KIPIS) sukūrimas ir įdiegimas“	Valstybės įmonė Klaipėdos valstybinio jūrų uosto direkcija
„Nekilnojamojo turto sandorių viešoji elektroninė paslauga (NETSVEP)“	Valstybės įmonė Registrų centras
„Lietuvos geografinės informacijos infrastruktūros išvystymas“	Valstybės įmonė Distancinių tyrimų ir geoinformatikos centras „GIS-Centras“
„Internetinė informacijos vertimo priemonė“	Vytauto Didžiojo universitetas
„Elektroninio bilieto viešajame transporte ir keleivių informavimo sistemos sukūrimas“	Vilniaus miesto savivaldybės administracija
„Integralios virtualios bibliotekų informacinės sistemos sukūrimas“	Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka
„Išankstinė pacientų registracijos sistema“	Viešoji įstaiga Vilniaus universiteto ligoninės Santariškių klinikos
„Viešųjų pirkimų informacinės sistemos plėtra“	Viešųjų pirkimų tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės
„Elektroninių SD formų priėmimo ir apdorojimo sistema“	Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba
„E. sveikatos paslaugos“	Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija
„Teisės aktų registro modernizavimas ir plėtra“	Valstybės įmonė Teisinės informacijos centras
„Viešųjų paslaugų teikimo nuotoliniu ryšiu ir statybos leidimų informacinės sistemos, įgyvendinant elektroninės valdžios koncepciją (pagal ES programinius dokumentus) sukūrimo ir įdiegimo išplėtimas“	Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos
„Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos sukūrimas“	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės
„Televizijos produkcijos virtualios bibliotekos, užtikrinančios viešą el. prieigą prie Lietuvos audiovizualinio paveldo, įamžinto Lietuvos televizijos (LTV) programose, sukūrimas ir tęstinio šio paveldo skaitmenizavimo, išsaugojimo bei prieinamumo visuomenei užtikrinimas“	Viešoji įstaiga Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija

Interviu protokolas

ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMAS IR PLĖTROS GALIMYBĖS: PASVALIO RAJONO ATVEJIS

Tyrimo tikslas: ištirti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimą ir plėtros galimybes Pasvalio rajono savivaldybėje.

2014 m. mėn. d.

Respondentas:.....

Interviu trukmė (apytiksliai min) :

Klausimus pateikė: ŠU socialinių mokslų fakulteto Viešojo valdymo studijų programos studentė Svajūnė Kairytė.

1. Ar, Jūsų manymu, LR teisės aktų bazė yra tinkamai parengta, aiškiai reglamentuojanti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimui šalyje? Pagrįskite savo atsakymą.
.....
.....
2. Kokius Jūsų institucijos veiklos pokyčius lėmė elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas? Su kokiomis kliūtimis susidūrėte/susiduriama?
.....
.....
3. Ar savivaldybėje pakankamai išvystyta IKT infrastruktūra? Kodėl tokia situacija?
.....
.....
4. Kokios teikiamos elektroninės viešosios paslaugos piliečiams ir verslo subjektams Jūsų savivaldybėje? Kokiomis naudojamosi dažniausiai?
.....
.....
5. Ar gyventojai aktyviai naudojami elektroninėmis viešosiomis paslaugomis? Jei ne, kokios priežastys?

.....
.....
6. Kaip manote, ar rajono piliečiai/verslo atstovai aktyviai skatinami naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis? Pakomentuokite.

.....
.....
7. Ar Jūsų savivaldybės strategija orientuota į elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą?

.....
.....
8. Kaip manote ar pakankamai skiriama dėmesio elektroninių viešųjų paslaugų plėtrai Pasvalio rajono savivaldybėje? Pagrįskite. Kokie Jūsų pastebėjimai ir pasiūlymai būtų plėtojant elektronines viešasis paslaugas ateityje?

.....
.....
Dėkoju, už informaciją. Geros dienos.

Viešieji prieigos taškai Pasvalio rajono savivaldybėje

Viešoji interneto prieiga Pasvalio M. Katiliškio viešojoje bibliotekoje ir jos filialuose	
Pagrindinė biblioteka	Pasvalys, Vytauto Didžiojo a. 6/1
Dagių filialas	Dagiai
Daujėnų filialas	Daujėnai, Baluškių g. 4
Diliauskų filialas	Diliauskai
Deglėnų filialas	Deglėnai
Girsūdų filialas	Girsūdai, Parko g. 2
Grūžių filialas	Grūžiai
Gulbinėnų filialas	Gulbinėnai
Joniškėlio filialas	Joniškėlis, G.Petkevičaitės-Bitės g. 15
Jurgėnų filialas	Kalnas, Aukštągojaus g. 8
Kiemėnų filialas	Kiemėnai
Kriklinių filialas	Krikliniai, Ežero g. 1
Krinčino filialas	Krinčinas, Žalgirio g. 18
Kraštų filialas	Kraštai
Meškalaukio filialas	Meškalaukis
Mikoliškio filialas	Mikoliškis, Taikos g. 8
Nairių filialas	Nairiai
Nakiškių filialas	Nakiškiai
Namišių filialas	Namišiai
Norgėlų filialas	Norgėlai
Pajiešmenių filialas	Pajiešmeniai, Sodo g. 18
Pumpėnų filialas	Pumpėnai, Panevežio g. 53
Pušaloto filialas	Pušalotas, Žemaitės g. 2
Raubonių filialas	Raubonys, Draugystės g. 2
Rinkūnų filialas	Rinkūnai
Saločių filialas	Saločiai, Vytauto g. 11
Švobiškio filialas	Švobiškis
Tetirvinų filialas	Tetirvinai
Ustukių filialas	Ustukiai
Valakėlių filialas	Valakėliai
Vaškų filialas	Vaškai, Vilniaus g. 7
Žadeikonių filialas	Žadeikoniai
Žilpamūšio filialas	Žilpamūšis