



VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS

VERSLO VADYBOS FAKULTETAS

VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

Jurgita Bernatavičė

VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TOBULINIMAS LIETUVOJE

IMPROVEMENT OF PUBLIC E-SERVICES IN LITHUANIA

Baigiamasis magistro darbas

Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 621N10004

Informacinės veiklos vadybos specializacija

Verslo studijų kryptis

Vilnius, 2013

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS
VERSLO VADYBOS FAKULTETAS
VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

TVIRTINU
Katedros vedėjas

(Parašas)
doc. dr. V. Davidavičienė
(Vardas, pavardė)

(Data)

Jurgita Bernatavičė

VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TOBULINIMAS LIETUVOJE
IMPROVEMENT OF PUBLIC E-SERVICES IN LITHUANIA

Baigiamasis magistro darbas

Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 621N10004

Informacinės veiklos vadybos specializacija

Verslo studijų kryptis

Vadovas Prof. habil. dr. Narimantas Kazimieras Paliulis

(Moksl. laipsnis/pedag. vardas, vardas, pavardė)

(Parašas)

(Data)

Konsultantas Doc. dr. Rasolė Vladarskienė

(Moksl. laipsnis/pedag. vardas, vardas, pavardė)

(Parašas)

(Data)

Vilnius, 2013

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS
VERSLO VADYBOS FAKULTETAS
VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

Verslo studijų kryptis

Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 621N10004

Informacinės veiklos vadybos specializacija

TVIRTINU

Katedros vedėjas

(Parašas)

doc. dr. V. Davidavičienė
(Vardas, pavardė)

(Data)

**BAIGIAMOJO MAGISTRO DARBO
UŽDUOTIS**

.....Nr.
Vilnius

Studentui (ei)Jurgitai Bernatavičiai.....
(Vardas, pavardė)

Baigiamojo darbo tema: Viešųjų elektroninių paslaugų tobulinimas Lietuvoje
patvirtinta 2011 m. spalio 21 d. dekanų potvarkiu Nr. 460 vv.

Baigiamojo darbo užbaigimo terminas 2013 m. sausio 4 d.

BAIGIAMOJO DARBO UŽDUOTIS:

Išnagrinėti elektroninės valdžios ir viešųjų elektroninių paslaugų sampratą, naudą, diegimo kliūtis ir paskatas, taip pat pagrindinius reikalavimus joms. Išanalizuoti literatūros šaltiniuose siūlomus viešųjų elektroninių paslaugų modelius. Atlikti Lietuvos teisės aktų, reglamentuojančių viešųjų elektroninių paslaugų teikimą, ir jų įgyvendinimo situacijos analizę. Išnagrinėti Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžius Lietuvai viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje. Išanalizuoti rinkoje atliekamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimų pobūdį ir jų rezultatus. Atlikti viešųjų elektroninių paslaugų teikėjų orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimą. Išanalizavus viešųjų elektroninių paslaugų teorinius aspektus ir atlikus šių paslaugų teikimo Lietuvoje situacijos analizę sukurti modelį, sudarantį prielaidas Lietuvoje gerinti šių paslaugų kokybę.

Baigiamojo darbo rengimo konsultantai:

Doc. dr. Rasuolė Vladarskienė
(Moksl. laipsnis/pedag. vardas, vardas, pavardė)

Vadovas
(Parašas)

Prof. habil. dr. Narimantas Kazimieras Paliulis
(Moksl. laipsnis/pedag. vardas, vardas, pavardė)

Užduotį gavau

.....
(Parašas)
Jurgita Bernatavičė
(Vardas, pavardė)
.....2011 m. spalio 21 d.....
(Data)

Vilniaus Gedimino technikos universitetas

Verslo vadybos fakultetas

Verslo technologijų katedra

ISBN

ISSN

Egz. sk. 2

Data 2013-01-04

Verslo vadybos studijų programos baigiamasis magistro darbas

Pavadinimas **Viešųjų elektroninių paslaugų tobulinimas Lietuvoje**

Autorius **Jurgita Bernatavičė** Vadovas **Prof. habil. dr. Narimantas Kazimieras Paliulis**

Kalba

☒ X

lietuvių

☐

užsienio

Anotacija

Baigiamajame magistro darbe nagrinėjama elektroninės valdžios ir viešųjų elektroninių paslaugų samprata, teikiama nauda vartotojams ir kitoms suinteresuotosioms šalims, nustatomos šių paslaugų diegimo kliūtys ir paskatos, analizuojami viešųjų elektroninių paslaugų modeliai. Darbe atliekama viešųjų elektroninių paslaugų teikimo Lietuvoje situacijos analizė – nagrinėjami teisės aktai ir jų įgyvendinimo situacija, analizuojami valstybės institucijų atliekami tyrimai šioje srityje, atliekamas paslaugų teikėjų orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimas ir aptariami jo rezultatai. Darbe pateikiama Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių Lietuvai analizė. Remiantis išanalizuota teorine medžiaga, viešųjų elektroninių paslaugų teikimo Lietuvoje situacijos analize ir atliktų tyrimų rezultatais sudaromas viešųjų elektroninių paslaugų modelis, sudarantis prielaidas Lietuvoje gerinti šių paslaugų kokybę. Darbo pabaigoje pateikiamos baigiamojo darbo išvados ir siūlymai.

Darbą sudaro 6 dalys: įvadas, viešųjų elektroninių paslaugų teorinių aspektų analizė, viešųjų elektroninių paslaugų Lietuvoje situacijos tyrimai, viešųjų elektroninių paslaugų tobulinimo Lietuvoje modeliavimas, išvados ir siūlymai, literatūros sąrašas.

Darbo apimtis – 77 puslapiai teksto be priedų, 10 paveikslų, 1 lentelė, 74 bibliografiniai ir internetiniai šaltiniai.

Atskirai pridedami darbo priedai.

Prasminiai žodžiai: elektroninis parašas, elektroninių paslaugų modeliai, elektroninė valdžia, informacinės technologijos, informacinė visuomenė, internetas, interneto svetainė, valstybės institucija, viešasis administravimas, viešosios elektroninės paslaugos

Vilnius Gediminas Technical University

Business management faculty

Business technology department

ISBN

ISSN

Copies No. 2

Date 2013-01-04

Business management study programme master thesis.

Title: **Improvement of Public E-Services in Lithuania**

Author **Jurgita Bernatavičė** Academic supervisor **Prof. habil. dr. Narimantas Kazimieras Paliulis**

Thesis language

☒ X

Lithuanian

☐

Foreign (English)

Annotation

In the Master's degree final work the analysis of conception of electronic government and public electronic services, also benefit to consumers and other interested parties are carried out, barriers and incentive of this services are identified, models of public electronic services are analyzed. In the final work the analysis of public electronic services situation in Lithuania is made – law system and investigations of the authorities in this area are analyzed, the needs of user as target for service providers are observed. Furthermore examples of good practice of European countries are presented. Having analyzed the theoretical peculiarities of electronic public services, the results of investigations, and a model for development of public electronic services in Lithuania is constructed. To finish the work, conclusions and suggestions are presented in the paper.

Structure: introduction, analysis theoreticals peculiarities of electronic public services, analysis of public electronic services situation in Lithuania, modeling of public electronic services improvement, conclusions and suggestions, references.

Thesis consist of: 77 p. text without appendixes, 10 pictures, 1 table, 74 bibliographical entries.

Appendixes included.

Keywords: electronic signature, electronic service models, electronic government, information technology, information society, internet, website, public authority, public administration, public electronic services

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS

Jurgita Bernatavičė, 20075085

(Studento vardas ir pavardė, studento pažymėjimo Nr.)

Verslo vadybos fakultetas

(Fakultetas)

Verslo vadybos studijų programa, IVVfm-11

(Studijų programa, akademinė grupė)

**BAIGIAMOJO DARBO (PROJEKTO)
SĄŽININGUMO DEKLARACIJA**

2013 m. _____ Sausio _____ 4d.
(Data)

Patvirtinu, kad mano baigiamasis darbas (projektas) tema _____

Viešųjų elektroninių paslaugų tobulinimas Lietuvoje

patvirtintas 20 11 m. _____ spalio 21 _____ d. dekanų potvarkiu Nr. _____ 460 vv _____, yra
savarankiškai parašytas. Šiame darbe (projekte) pateikta medžiaga nėra plagijuota. Tiesiogiai ar
netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos pažymėtos literatūros nuorodose.

Prenkant ir įvertinant medžiagą bei rengiant baigiamąjį darbą (projektą), mane konsultavo
mokslininkai ir specialistai: _____

Mano darbo (projekto) vadovas prof. habil. dr. Narimantas Kazimieras Paliulis

Kitų asmenų indėlio į parengtą baigiamąjį darbą (projektą) nėra. Jokių įstatymų nenumatytų
piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs(-usi).

JURGITA BERNATAVIČĖ

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

TURINYS

IVADAS	10
1. VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEORINIAI ASPEKTAI.....	12
1.1. Elektroninės valdžios ir elektroninių viešųjų paslaugų sampratų aibė	12
1.2. Viešųjų elektroninių paslaugų nauda ir reikalavimai joms.....	13
1.3. Viešųjų elektroninių paslaugų diegimo kliūtys ir paskatos	17
1.4. Viešųjų elektroninių paslaugų modeliai	21
1.4.1. Viešųjų elektroninių paslaugų pakopų modeliai.....	21
1.4.2. Visuotinės kokybės vadybos modelių taikymas elektroninių paslaugų teikime	23
1.4.3. Kiti viešųjų elektroninių paslaugų modeliai.....	28
2. VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS LIETUVOJE.....	34
2.1. Svarbiausių teisės aktų analizė	35
2.2. Teisės aktų įgyvendinimo analizė.....	44
2.3. Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizė	50
2.4. E. valdžios srityje atliekamų tyrimų analizė.....	52
2.5. Orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimas.....	55
3. VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TOBULINIMO MODELIAVIMAS	62
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	70
LITERATŪRA IR KITI ŠALTINIAI	72
PRIEDAI	78

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

- 1 pav. Sistema, paaiškinanti viešųjų e. paslaugų plėtros kliūtis ir paskatas
- 2 pav. EKVF tobulumo modelis
- 3 pav. ISO kokybės modelis
- 4 pav. BVM modelis
- 5 pav. SPRINT modelis
- 6 pav. Viešojo sektoriaus organizacijų subalansuotų rodiklių sistema
- 7 pav. Demingo ciklas
- 8 pav. Pagrindinių strateginių teisės aktų analizės rezultatų apibendrinimas
- 9 pav. Viešosios e. paslaugos suteikimo remiantis vieno langelio principu Lietuvoje schema
- 10 pav. Viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelis

LENTELIŲ SĄRAŠAS

- 1 lentelė. E. valdžios plėtros modelių palyginimas

PRIEDŲ SĄRAŠAS

- A priedas. E. paslaugų teikimo pagal brandos lygius modelių lyginamoji analizė
- B priedas. Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizė
- C priedas. E. valdžios srityje atliekamų tyrimų analizė

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS

BVM – bendrasis vertinimo modelis

EKVF – Europos kokybės vadybos fondas

ES – Europos Sąjunga

IKT – informacinės ir komunikacinės technologijos

IRT – informacinės ir ryšių technologijos

IS – informacinė sistema

IT- informacinės technologijos

IVPK – Informacinės visuomenės plėtros komitetas

LDB – Lietuvos darbo birža

LR – Lietuvos Respublika

LRV – Lietuvos Respublikos Vyriausybė

PVM – pridėtinės vertės mokestis

SVDPT – saugus valstybinis duomenų perdavimo tinklas

VKV – visuotinė kokybės vadyba

VMI – Valstybinė mokesčių inspekcija

VRM – Vidaus reikalų ministerija

IVADAS

Didėjant informacijos kiekiui, modernėjant informacinėms technologijoms (toliau – IT), didėjant jų naudojimo lygiui valstybės institucijos skatinamos teikti viešąsias paslaugas internetu. Vartotojai vis labiau tikisi ir reikalauja operatyviai, greitai ir kokybiškai gauti jų pageidaujamas paslaugas iš bet kurios prisijungimo prie interneto vietos bet kuriuo paros laiku. Tai suformavo elektroninių paslaugų (toliau – e. paslaugos) poreikį visame pasaulyje.

Literatūroje nuolat pabrėžiama, kad elektroninė valdžia (toliau – e. valdžia) ir jos teikiamos paslaugos yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingiau vykdyti viešojo sektoriaus reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, gerinti ryšių tarp piliečių ir valdžios kokybę ir efektyvumą (Limba 2009). Dėl šių priežasčių viešųjų e. paslaugų, jų plėtojimo ir tobulinimo tema yra aktuali tiek Lietuvoje, tiek visame pasaulyje. Būtina pridurti ir tai, kad ne tik Lietuvoje, bet ir Europos Sąjungoje (toliau – ES) valstybės pažangos lygis matuojamas ne vien tik ekonominės veiklos, bet ir gyvenimo kokybės rodikliais, vienas iš jų – viešųjų paslaugų kokybė.

Dažnai akcentuojama, kad Lietuvos viešųjų e. paslaugų plėtros srityje vis dar susiduriama su įvairiomis problemomis, kurias galima suskirstyti į dvi grupes – pasiūlos ir paklausos. Pirmajai grupei priskiriama: viešųjų e. paslaugų stygius, e. paslaugų kūrimas, orientuojantis tik į institucijų, o ne vartotojų poreikius ir nepakankama orientacija į technologiškai pažangius sprendimus. Paklausos problemoms priskiriamas prastas potencialių vartotojų informuotumas ir nepakankamas informacinių ir ryšių technologijų (toliau – IRT) panaudojimo lygis tam tikrose socialinėse-demografinėse gyventojų grupėse (Žilionienė 2007).

Pagrindinė problema – menkai išnaudojami e. paslaugų privalumai Lietuvoje, dėl to lėtai modernizuojamas viešasis sektorius ir plėtojama žinių visuomenė.

Baigiamojo darbo objektas – viešosios e. paslaugos.

Baigiamojo darbo tikslas – sukurti viešųjų e. paslaugų modelį, sudarantį prielaidas Lietuvoje pagerinti jų kokybę.

Baigiamojo darbo tikslui pasiekti keliama **uždaviniai**:

- išanalizuoti e. valdžios ir viešųjų e. paslaugų sampratą, naudą, diegimo kliūtis ir paskatas, taip pat pagrindinius reikalavimus joms;
- išanalizuoti siūlomus viešųjų e. paslaugų modelius;
- atlikti Lietuvos teisės aktų, reglamentuojančių viešųjų e. paslaugų teikimą, ir jų įgyvendinimo situacijos analizę;
- išnagrinėti Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžius viešųjų e. paslaugų teikimo srityje;

- išanalizuoti rinkoje atliekamų tyrimų, susijusių su viešosiomis e. paslaugomis, pobūdį ir jų rezultatus;

- ištirti Lietuvos viešųjų e. paslaugų teikėjų orientaciją į vartotojų poreikius;
- remiantis išanalizuota informacija sukurti viešųjų e. paslaugų modelį Lietuvoje.

Darbe naudojami **tyrimo metodai**:

- antrinių duomenų ir mokslinės literatūros studijos ir analizė;
- sisteminimas ir apibendrinimas;
- lyginamoji analizė;
- stebėjimas;
- statistinių duomenų analizė;
- modeliavimas.

Darbą sudaro: įvadas, 3 darbo skyriai, išvados ir siūlymai, literatūros sąrašas. Pirmajame darbo skyriuje atlikta mokslinės literatūros ir kitų šaltinių analizė – išnagrinėta pagrindinių sąvokų aibė, viešųjų e. paslaugų teikiama nauda, pagrindiniai reikalavimai joms, dažniausiai kylančios kliūtys šias paslaugas tobulinant ir šias kliūtis šalinančios priemonės, siūlomi viešųjų e. paslaugų modeliai. Antrajame skyriuje atlikta Lietuvos viešųjų e. paslaugų situacijos analizė – išnagrinėti pagrindiniai teisės aktai, jų įgyvendinimo situacija, Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžiai Lietuvai, rinkoje atliekamų tyrimų rezultatai ir pobūdis, taip pat atliktas orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimas. Paskutiniame darbo skyriuje remiantis surinkta informacija sukurtas viešųjų e. paslaugų modelis, sudarantis prielaidas Lietuvoje gerinti šių paslaugų kokybę.

Rašant darbą remtasi užsienio ir Lietuvos autorių darbais (straipsniais, disertacijomis, tyrimų ataskaitomis, baigiamaisiais magistro darbais ir pan.): švedų mokslininkų G. Goldkuhl ir A. Persson, Jungtinių Amerikos Valstijų mokslininkų K. Layne ir J. Lee, Pietų Korėjos mokslininkų K. J. Lee ir J. Hong, Lietuvos autorių T. Limbos, V. Domarko, R. Garucko, R. Malaiškos, I. Žilionienės ir kitų autorių darbais. Taip pat analizuota Lietuvos valstybės institucijų (Informacinės visuomenės plėtros komiteto, Vidaus reikalų ministerijos, Susisiekimo ministerijos, Ryšių reguliavimo tarnybos ir kt.) atliktų ir inicijuotų tyrimų ataskaitos, Lietuvos Respublikos pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys viešųjų e. paslaugų teikimą, įvairūs internetiniai šaltiniai ir kt.

Šiame darbe atlikta viešųjų e. paslaugų modelių sisteminė ir lyginamoji analizė, šių modelių tinkamumo taikyti Lietuvoje vertinimas, Lietuvos viešųjų e. paslaugų teikėjų orientacijos į vartotojų poreikius tyrimas – mokslininkų beveik nenagrinėtos temos Lietuvoje. Atlikti tyrimai sudarė galimybes sukurti į darbe nustatytas problemas orientuotą viešųjų e. paslaugų modelį, tinkamą taikyti bet kurioje valstybės institucijoje ir visos valstybės mastu ir sudaranti prielaidas tobulinti teikiamas paslaugas, plėsti e. valdžią, modernizuoti viešąjį sektorių ir plėtoti žinių visuomenę.

1. VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. *Elektroninės valdžios ir elektroninių viešųjų paslaugų sampratų aibė*

Analizuojant e. valdžios ir viešųjų e. paslaugų sampratą įvairiuose literatūros šaltiniuose pateikiamos skirtingos jų apibrėžtys ir išskiriamos vis kitos svarbiausios savybės. Analizuotoje literatūroje pateikiamos tokios apibrėžtys:

- T. Limba (2007) teigia, kad e. valdžia dažniausiai suvokiama kaip valstybinės valdžios tąsa elektroninėje erdvėje (toliau – e. erdvėje), pasireiškianti valstybės funkcijų realizavimu, organizacinių pokyčių tobulinimu pasitelkiant IT.

- V. Domarkas ir kt. (2006) pabrėžia, kad esminis e. valdžios bruožas yra tas, kad taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas (toliau – IKT) atveriamos naujos galimybės valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir jų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams.

- Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – VRM) rengiamuose aktuose, susijusiuose su e. paslaugų plėtra, e. valdžia apibūdinama kaip visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų IKT, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti (Jastiuginas 2007).

- R. Garuckas ir A. E. Kaziliūnas (2008) teigia, kad e. valdžia – tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškiny, kurio tikslas – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam IT teikiamas galimybes.

- Siauresne prasme analizuotoje literatūroje e. valdžia apibrėžiama kaip valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas IT pagrindu, o viešosios e. paslaugos – kaip valstybės institucijų teikiamos paslaugos, naudojantis IKT (Limba 2004).

- M. J. Moonas (2002) teigia, kad apskritai e. valdžia apima keturis pagrindinius elementus:

1. saugų valdžios vidinį tinklą ir bendrą duomenų bazę valdžios institucijoms efektyviau bendradarbiauti;

2. viešąsias paslaugas, kurių teikimas pagrįstas internetu ir IKT;

3. e. komerciją, tam tikrą valdžios veiklą (pvz., viešuosius pirkimus) padarančią efektyvesnę;

4. skaitmeninę demokratiją, sukuriančią didesnę valdžios skaidrumą ir atskaitomybę.

Apibendrinus pateiktas e. valdžios ir viešųjų e. paslaugų apibrėžtis, galima teigti, kad visose iš jų pabrėžiami du svarbiausi aspektai – viešųjų paslaugų teikimas panaudojant IT ir siekis

paslaugas patobulinti, kad šios atitiktų didėjančius jų vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių, pvz., paslaugų teikėjų, poreikius. Todėl viešąsias e. paslaugas galima apibrėžti kaip viešojo sektoriaus institucijų panaudojant IT teikiamas paslaugas, kurių pagrindinis tikslas – vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių kintančių poreikių patenkinimas. Būtent ši viešųjų e. paslaugų samprata bus naudojama šiame darbe.

R. Malaiška (2007) išskiria šiuos pagrindinius viešųjų e. paslaugų tikslus:

- vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumo didinimas;
- paslaugų prieigos užtikrinimas;
- kokybiškesnis ir efektyvesnis viešųjų paslaugų ir informacijos teikimas.

Darbo autorė mano, kad be šių tikslų būtina išskirti ir nuolatinį kintančių vartotojų poreikių tenkinimą, nes būtent tai užtikrina viešųjų e. paslaugų paklausą ir skatina e. valdžios plėtrą. Remiantis paminėtais tikslais e. paslaugos yra kuriamos, tobulinamos ir plėtojamos.

E. paslaugų kūrimo idėjos neatsiejamos nuo daugelyje valstybių įgyvendinamų pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. Dažniausiai akcentuojamos viešosios paslaugos, teikiamos piliečiams, verslui, kitoms institucijoms, todėl daugumoje literatūros šaltinių išskiriami trys e. valdžios paslaugų teikimo modeliai:

- 1) valdžia – valdžiai;
- 2) valdžia – verslui;
- 3) valdžia – piliečiams.

Tačiau kai kurie autoriai išskiria ir ketvirtą e. paslaugų teikimo modelį – valdžia – tarnautojui (Garuckas, Kaziliūnas 2008).

Įgyvendinant pirmąjį iš paminėtųjų modelių viena valstybės institucija teikia paslaugas kitai valstybės institucijai (ta paslauga gali būti informacija, reikalinga paslaugos gavėjos veikloje), įgyvendinant antrąjį modelį valstybės institucija paslaugas teikia verslui, trečiąjį – gyventojams, o esant ketvirtajam iš paminėtųjų modelių paslaugos teikiamos valstybės institucijos darbuotojui (tai e. valdžios priemonės tarnautojų darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms, žinioms ir kompetencijai teikti). Šiame darbe bus nagrinėjami antrasis ir trečiasis viešųjų e. paslaugų teikimo modeliai, t. y. valdžia – verslui ir valdžia – piliečiams.

1.2. Viešųjų elektroninių paslaugų nauda ir reikalavimai joms

Dažname literatūros šaltinyje akcentuojama, kad viešosios e. paslaugos yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingiau vykdyti viešojo sektoriaus reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę ir efektyvumą. Tačiau

tai tik maža dalis viešųjų e. paslaugų teikiamos naudos, nes naudą gauna visos suinteresuotosios šalys: tiek viešasis sektorius, tiek paslaugų gavėjai, tiek visuomenė ir pan.

Limba (2007) išskiria šiuos viešųjų e. paslaugų teikimo privalumus valstybei:

- Valdžios struktūrų darbo našumo gerinimas – galima paspartinti valdymo procesus, greičiau pasikeisti informacija, ją surasti, apdoroti ir pan. Kitaip tariant, e. valdžia skatina valdymą tapti efektyvesnį ir našesnį.

- „Gero valdymo“ stiprinimas. Piliečiams padedama aktyviau įsitraukti į valstybės valdymo procesą – suteikiama galimybė per valdžios institucijų interneto svetaines pateikti sprendimams naudingų pasiūlymų, stebėti priimamus sprendimus. Tokiu atveju pats valdymas tampa skaidresnis.

- Efektyvus viešosios informacijos teikimas gyventojams. Viešojo administravimo institucijos savo interneto svetainėse pateikia nuolat atnaujintą viešąją informaciją, todėl gyventojai gali operatyviai ir efektyviai disponuoti šia informacija.

- Viešųjų paslaugų teikimo gyventojams tobulinimas: pagerinama paslaugų kokybė, paslaugos teikiamos greičiau, skaidriau, patogiau.

- Visapusiškas visuomenės skaitmeninis integravimas. Gyventojai didžiuosiuose šalies miestuose paprastai būna geriau susipažinę su IT naudojimu, jų teikiamais pranašumais, tačiau to negalima pasakyti apie regionus, nutolusius nuo didžiųjų miestų. Čia e. valdžia gali atlikti aktyvaus visuomenės visapusiško integravimo vaidmenį (Limba 2007).

Taip pat būtina pridurti, kad informacijos gavimas, apdorojimas ir persiuntimas šiuolaikinėmis IKT mažina institucijos tarnautojų klaidų tikimybę, trumpėja interesantams aptarnauti reikalingas darbo laikas ir kt. (Dzemydienė, Naujikienė 2007).

Viešosios e. paslaugos jų vartotojams naudingos, nes:

- sutaupoma nemažai laiko – nereikia važinėti iš vienos institucijos į kitą, vaikščioti po skirtingų tarnautojų kabinetus, gaišti eilėse;

- nereikia rūpintis paslaugos suteikimo eiga – daugumos paslaugų atveju internetu inicijuojamas paslaugos procesas (pvz., internetu pateikiamas prašymas išduoti tam tikrą leidimą), o visos paslaugai suteikti reikalingos procedūros – ne vartotojo rūpestis, jis yra informuojamas apie galutinį rezultatą;

- paslaugą galima gauti vartotojui patogiu laiku – nereikia derintis prie institucijų darbo laiko, paslaugą užsisakyti galima 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę;

- paslaugą galima gauti vartotojui patogioje vietoje – nereikia niekur keliauti, paslaugą galima gauti namuose, svečiuose, universitete, darbe, ilsintis gamtoje – taigi bet kur, kur yra interneto ryšys („Prisijungusi... 2012).

Lietuvoje įgyvendinamo e. paslaugų plėtros projekto „Prisijungusi Lietuva“ interneto svetainėje www.prisijungusi.lt pabrėžiama, kad e. paslaugos didina vartotojų pasitenkinimą, nes jos

patogesnės, aiškesnės, greitesnės, be to, prisideda prie gamtosaugos, kadangi sudaro prielaidas naudoti mažiau kuro (nes išvengiama nereikalingų kelionių), mažiau popieriaus (nes vis daugiau procesų remiasi nebe popieriniais, o e. dokumentais) ir t. t.

Kad viešosios e. paslaugos teiktų naudą vartotojams, jos turi jį pasiekti, būti prieinamos, atitikti jų poreikius ir turėti kitas savybes. Darbo autorė mano, kad geriausiai būtų šias savybes indentifikuoti remiantis kitų valstybių, kurios pasaulyje yra pripažintos kaip vienos iš daugiausiai pasiekusių teikiant į vartotojų poreikius orientuotas paslaugas, patirtimi ar atliktais tyrimais. Tam puikiai tiktų Danija – valstybė, kuri viena pirmųjų priėmė sprendimus, orientuotus į visuomenės poreikius, ir iki šiol jos pagrindinis tikslas teikiant viešąsias e. paslaugas – vartotojų poreikių patenkinimas (žr. 2.3 skyrelį).

Danijos technologijos instituto 2004 m. atlikto tyrimo „Reorganisation of government back-offices for better electronic public services – European good practices“ ataskaitoje Europos Komisijai yra apibendrinta, kaip turi būti teikiama viešoji e. paslauga, kad ji pasiektų vartotoją, t. y. identifiкуotos charakteristikos, kaip e. paslaugos turi būti teikiamos valstybės institucijų interneto svetainėse.

Paslaugos prieinamumą ir pasiekiamumą apibūdina tokie veiksniai (Danish... 2004):

- paslaugos teikimas;
- vartotojo palaikymas;
- paslaugos marketingas.

Tyrimo ataskaitoje teigiama, kad paslaugos teikimas labai svarbu – paslauga turi būti teikiama patogiomis ir suprantamomis priemonėmis, turi būti sukurta vartotojui draugiška aplinka, t. y. vartotojas gali sekti paslaugos gavimo metu atliekamas funkcijas, yra geriau informuojamas ir gali kontroliuoti situaciją. Kitas ne mažiau svarbus aspektas – daugiakanalė prieiga. Viešoji e. paslauga turi būti prieinama įvairiais kanalais, ypač todėl, kad internetas dar ne visose vietovėse visiems gyventojams yra lengvai prieinamas.

Vartotojo palaikymas. Turint omenyje, kad didžiąjai daliai e. paslaugų vartotojų šios paslaugos yra naujovė ir jos yra kūrimo stadijoje, reikalingas nuolatinis vartotojo mokymas – pagalba, kaip naudotis e. paslaugomis. Tai gali būti elektroninė pagalba – instrukcijos, vadovai, mokymai, o gali būti ir taip vadinamos „vartotojų dienos“. Antra vertus, labai svarbu užtikrinti grįžtamojo ryšio su vartotoju palaikymo mechanizmą, teigiama minėtame tyrime. Vartotojui turi būti suteikta galimybė išreikšti savo nuomonę apie paslaugą. Tam gali būti naudojamos įvairios priemonės – vartotojų nuomonių tyrimai, galimybė išreikšti nuomonę e. paštu, ar institucijos tinklapyje esančios formos, kur vartotojas gali įvertinti e. paslaugos kokybę ir kt.

Marketingas ir reklama. Savalaikė, nuolatinė ir atitinkama reklama, informacijos sklaida užtikrina vartotojų informuotumą ir supratimą apie teikiamas e. paslaugas. Čia pasitelkiamos

tradicinės priemonės – žiniasklaida, reklama interneto svetainėse, įvairios vietinės priemonės institucijoje ir t. t. Taip pat vartotojai turi būti skatinami naudotis paslaugomis, jie turi pajusti naudojimosi e. paslaugomis privalumus ir tiesioginę naudą (Danish... 2004).

Metodai, kurie buvo identifikuoti kaip dažniausiai naudojami, siekiant supažindinti vartotojus su e. paslaugomis, paskatinti jomis naudotis – informacija institucijos tinklapyje ir reklama kituose interneto tinklapiuose. Taip pat išskirti tokie informavimo kanalai:

- vietinė informacija (nenaudojant e. komunikacijos priemonių);
- portalai (institucijos tinklapiai, pristatantys galimas e. paslaugas);
- informacija, reklama interneto erdvėje, kitų institucijų tinklapiuose;
- viešos interneto prieigos vietų skaičius institucijoje.

Danijos technologijos instituto 2004 m. atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad teikiant paslaugas taip pat svarbu kokybė. Tyrime akcentuojama, kad labai svarbu nustatyti savybes, kurias vartotojai indentifikuoja kaip paslaugos kokybę. Kalbant apie e. paslaugų kokybę reikėtų kreipti dėmesį į šiuos aspektus: bendrą vertinimą, efektyvumą ir naudą vartotojui:

1. Bendras vertinimas – tai visiškas vartotojo pasitenkinimas ir lūkesčių pateisinimas arba ne.

2. Efektyvumas (koku laipsniu vartotojas išsprendžia nustatytus uždavinius ir tikslus) apima atsakymus į šiuos klausimus:

- ar lengvai surandamas interneto puslapis, kuriame teikiama paslauga;
- ar lengvai jame surandama informacija;
- ar lengva naudotis paslauga;
- ar tenkina paslaugos gavimo greitis;
- ar aiški ir suprantama kalba.

Jei vartotojas turi problemų bent viename iš šių aspektų, labiausiai tikėtina, kad ateityje ta e. paslauga nebesinaudos. Pirmos 2 pozicijos atspindi aptarnavimo efektyvumą, likusios – pasitenkinimą paslauga. Tyrimas parodė, kad e. paslaugos turi būti lengvai randamos (pasiekiamos), prieinamos ir patogios vartoti. Galima teigti, kad teigiamas rezultatas (lūkesčių patenkinimas) pritraukia dar daugiau vartotojų ir yra varomoji jėga, skleidžiant informaciją apie e. paslaugas.

3. E. paslaugų naudą, teikiamą vartotojui, taip pat galima išmatuoti. Jei vartotojas jaučia, kad jo lūkesčiai yra patenkinami, tikėtina, kad ta paslauga naudosis ir ateityje.

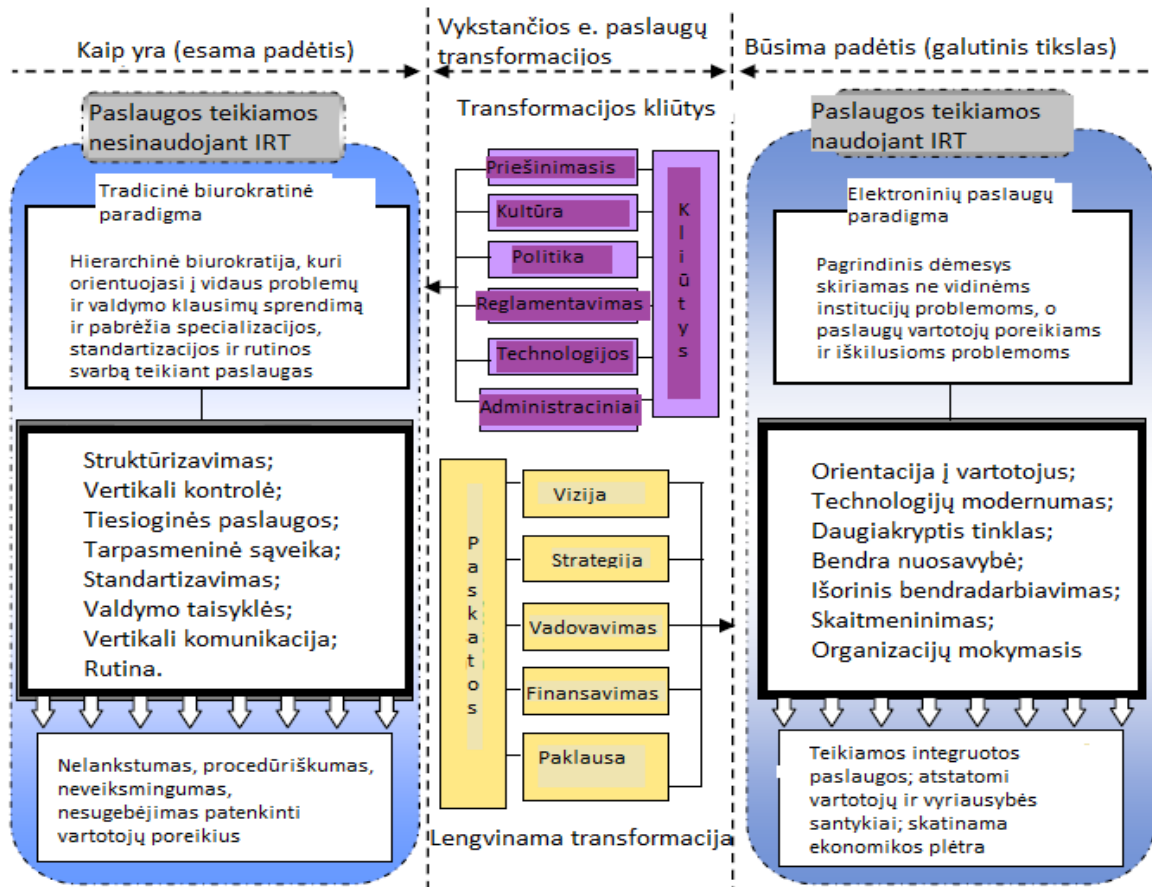
Apibendrinant Danijoje atlikto tyrimo rezultatus būtina pabrėžti, kad prieš teikiant viešąją e. paslaugą būtina išsiaiškinti vartotojo poreikius: kokiomis priemonėmis ir kanalais jis nori ir gali gauti teikiamą paslaugą, kokios paslaugos savybės jam svarbiausios, kokie yra jo lūkesčiai ir pan. Sukūrus į vartotojo poreikius orientuotą paslaugą svarbus tinkamas informacijos skleidimas, t. y. potencialus paslaugos vartotojas privalo būti informuojamas apie egzistuojančią paslaugą, jos pasiekiamumą, kur ją galima rasti ir apie kitus jam svarbius aspektus. Kad vartotojas galėtų

pasinaudoti viešąja e. paslauga sklandžiai, jam turi būti teikiama nuolatinė pagalba (paaiškinimai, pavyzdžiai, galimybė pateikti klausimą ir kt.). Ir pagaliau būtina užtikrinti grįžtamąjį ryšį – vartotojas turi turėti galimybę įvertinti suteiktos paslaugos kokybę ir jo lūkesčių atitikimą. Tai užtikrins ne tik visišką vartotojo pasitenkinimą, bet ir suteiks galimybę valstybės institucijai tobulinti teikiamą paslaugą.

Norint, kad viešosios e. paslaugos atitiktų vartotojų poreikius, būtų paklausios ir egzistuos galimybė nuolat jas tobulinti, pagal Danijos technologijos instituto atlikto tyrimo rezultatus paslaugas reikia teikti būtent pagal ką tik aprašytą scenarijų. Todėl toliau darbe bus analizuojama, ar Lietuvoje teikiamos viešosios e. paslaugos atitinka visus tyrime nustatytus reikalavimus, o indentifikuotų neatitikimų šalinimo priemonės bus įtraukiamos į sukurtą viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį (žr. 3 skyrių).

1.3. Viešųjų elektroninių paslaugų diegimo kliūtys ir paskatos

Teikti viešąsias e. paslaugas ir sėkmingai kurti e. valdžią trukdo daugelis kliūčių, tačiau egzistuoja ir nemažai veiksnių, kurie skatina šios srities plėtrą. Visi šie veiksniai yra sujungti į vieną sistemą (žr. 1 pav.).



1 pav. Sistema, paaiškinanti viešųjų e. paslaugų plėtros kliūtis ir paskatas (Hassan ir kt. 2010)

Pateiktoje sistemoje išskiriamos šios viešųjų e. paslaugų teikimo kliūtys (Hassan ir kt. 2010):

1. Politinės kliūtys. Tai kliūtys, susijusios su politine lyderyste valstybėje, pvz., valdančioji koalicija mažai dėmesio skiria viešųjų e. paslaugų plėtrai, neturi aiškos pozicijos šiuo klausimu, jai tai nėra svarbus veiksnys kuriant valstybės gerovę.

Kalbant Lietuvos mastu, ši problema taip pat aktuali. Ilgametė e. valdžios politikos koordinavimo sąranga (Informacinės visuomenės plėtros komitetas (toliau – IVPK) buvo pavaldus Vyriausybei) lėmė, kad e. valdžios, kaip ir apskritai informacinės visuomenės plėtros sritis, nacionalinėje valdžios sistemoje nebuvo pakankamai atstovaujama aukščiausiu politiniu lygmeniu ir jai nuolat trūko dėmesio. Šiuo metu IVPK yra pavaldus Susisiekimo ministerijai, taigi, jo svarba kaip valstybės institucijos dar labiau sumažėjo. Įkūrus IVPK, buvo tikimasi, jog ilgalaikėje perspektyvoje jis galėtų tapti ir savarankiška ministerija, tačiau taip neįvyko.

Be to, atstovavimui užsienyje, ypač ES lygiu, iš pagrindinių e. valdžios politikos koordinuojančių institucijų buvo paskirti konkretūs atstovai. Lietuvoje juo tapo VRM viceministras. Tačiau nacionaliniu mastu jis e. valdžios vadovu nebuvo, todėl jo pasiūlymai, ateinantys iš veiklos užsienyje, ne visuomet buvo priimami ir įgyvendinami.

Problema ir tai, kad Lietuvoje nėra vienos už e. valdžios plėtrą atsakingos institucijos – e. valdžios projektų valdymo bei viešųjų e. paslaugų priežiūros funkcijos priskirtos VRM, e. valdžios projektų įgyvendinimo koordinavimo ir stebėjimo – IVPK, dalis IVPK vykdytų politikos formavimo funkcijų perduotos Susisiekimo ministerijai, tam tikros funkcijos IRT inovacijų srityje priskirtos Ūkio ministerijai.

2. Administracinės kliūtys. Tai kliūtys, susijusios su tokiais klausimais kaip: prasta organizacinė struktūra, sudėtingas ir nesėkmingas projektų valdymas, koordinavimo tarp organizacijų/padalinių trūkumas, prieštaringi prioritetai, partnerių pasirengimo ir bendradarbiavimo stoka, sudėtinga vidinių procesų reinžinerija.

Šiame kontekste svarbu paminėti tai, kad plėtojant e. valdžią Lietuvoje pritrūko horizontalaus tarpinstitucinio koordinavimo priemonių. Nors tam tikrais laikotarpiais tarpinstitucinės darbo grupės ir komisijos buvo įteisintos teisės aktuose, tačiau jos realaus horizontalaus koordinatoriaus vaidmens neatliko, o jų rezultatai nebuvo itin geri. Pavyzdžiui, nuo 2001 m. ilgą laiką veikė Informacinės ir žinių visuomenės plėtros komisija, kuri buvo gana aktyvi, kiekvieną metų ketvirtį vertino pasiektus rezultatus, tačiau jos veikla 2008 m. išblėso (iš dalies ir dėl naujo Ministro Pirmininko pasyvumo jos atžvilgiu). 2004 m. įgyvendinant E. valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano nuostatas, VRM įsakymu buvo sudaryta darbo grupė e. valdžios projektų valdymo ir viešųjų e. paslaugų teikimo priežiūrai koordinuoti, į kurią įtraukti VRM, IVPK, Teisingumo ministerijos, Muitinės ir Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) atstovai. Tačiau IVPK

atsisakė dalyvauti šios grupės veikloje, kas lėmė, jog darbo grupė neveikė efektyviai (Europos... 2011).

Siekiant sudaryti sąlygas valstybės IS ir registrams standartizuotu būdu keisti duomenimis panaudojant žiniatinklio paslaugas bei sudaryti sąlygas sparčiau kurti e. paslaugas ir jas teikti centralizuotai, 2008 m. buvo sukurta ir įdiegta valstybės institucijų IS interoperabilumo sistema (toliau – VAIISIS), susidedanti iš dviejų pagrindinių dalių: duomenų mainų platformos ir centrinio e. paslaugų portalo „Elektroniniai valdžios vartai“ (prieiga internetiniais adresais: www.epaslaugos.lt, www.evaldzia.lt, www.govonline.lt) (Viešojo... 2012). Tačiau atlikti tyrimai rodo, kad ši sistema veikia neefektyviai, viešosios e. paslaugos Lietuvoje nėra teikiamos centralizuotai – „Elektroniniai valdžios vartai“ tėra nuorodų į skirtingų valstybės institucijų, teikiančių šias paslaugas, visuma (žr. 2.5 skyrelį).

3. Priešinimasis. Tai kliūtys, susijusios su visuomenės pasipriešinimu naujovėms, viso valstybės institucijų personalo procesų lėtinimu, vengimu, trukdymu diegti naujoves, pertvarkyti organizacines struktūras ir keisti pareigybės, kas svarbu pereinant prie e. valdžios.

4. Technologinės kliūtys yra susijusios su viešojo sektoriaus administracinių sistemų ir IRT tinklo infrastruktūros kaita. Prie šių kliūčių priskiriami ir technologiniai iššūkiai kuriant saugią asmenų identifikavimo sistemą, kokybės standartų trūkumas, svetainių/portalų dizaino klausimai, nepatikimos interneto jungtys ir klausimai, susiję su saugumu ir patikimumu.

Šioje srityje Lietuva susiduria su duomenų saugumo trūkumu. Valstybės institucijų turimos IS yra gana geros, tačiau skirtinga jų prigimtis, duomenų kodavimo principai, technologija, nesąveikauja ir nedera tarpusavyje (Europos... 2011). Tai lemia organizacijos, atsakingos už duomenų valdymą ir suderintų IS kūrimą, nebuvimas.

5. Kultūra. Čia turimi omenyje organizacijų socialiniai ir kultūriniai klausimai, pvz., neaktyvus piliečių dalyvavimas, informacijos ir supratimo trūkumas, piliečių priešinimasis pokyčiams, valdžios institucijų nenoras, kad visuomenė dalyvautų valdyme, elektroninio raštingumo, daugiakultūriškumo klausimai ir pan.

Ši kliūtis taip pat egzistuoja Lietuvoje dėl to, kad neskiriamas dėmesys marketingui – paslaugos nėra reklamuojamos, vartotojui nesuteikiama reikiama pagalba, jam trūksta informacijos (žr. 2.4 ir 2.5 skyrelius), marketingas neakcentuojamas teisės aktuose (žr. 2.1 skyrelis) kaip tai daroma užsienio valstybėse (žr. 2.3 skyrelį).

6. Teisinės kliūtys (reglamentavimas) susijusios su atitinkamų įstatymų, reglamentuojančių direktyvų, kurios sudaro sąlygas arba padeda diegti viešąsias e. paslaugas, spragomis, tinkamos teisinės sistemos trūkumais.

Visos paminėtos kliūtys trukdo tobulinti viešąsias e. paslaugas ir jų plėtrai valstybėse, tačiau egzistuoja ir veiksniai, kurie plėtrą skatina (jie 1 pav. įvardijami kaip paskatos) (Hassan ir kt. 2010):

1. Vizija. Viešųjų e. paslaugų planavimas turėtų prasidėti nuo vizijos parengimo, kuri apimtų tikslus ir problemas valstybėje šiuo klausimu ir į kurią būtų įtraukti ir viešųjų e. paslaugų vartotojai.

2. Strategija. Norint sėkmingai valdyti viešųjų e. paslaugų pokyčius patariama parengti konkretų veiksmų planą. Strategija turi būti įtraukianti, motyvuojanti institucijas įgyvendinti viešųjų e. paslaugų programas. Joje turi būti numatytos ir galimos viešųjų e. paslaugų kaitos problemos, jų sprendimo būdai.

3. Vadovybės parama. Norint, kad viešųjų e. paslaugų tobulinimas ir plėtra vyktų sėkmingai, reikalinga aukščiausių valstybės pareigūnų parama, tik taip bus užtikrinti reikalingi ištekliai, motyvuojami darbuotojai ir užtikrinamas ministerijų ir kitų valstybės institucijų veiklos koordinavimas.

4. Paklausa. Kai viešosios e. paslaugos yra paklausios ir jaučiamas visuomenės palaikymas, valdžios institucijos jaučia spaudimą ir yra motyvuojamos reformas įgyvendinti greičiau.

5. Finansavimas. Turi būti skiriama pakankamai lėšų viešųjų e. paslaugų projektuose numatytiems tikslams įgyvendinti. Reikiamų lėšų prieinamumas yra svarbus veiksnys, užtikrinantis viešųjų paslaugų transformavimą į viešąsias e. paslaugas.

Išanalizavus pagrindines viešųjų e. paslaugų plėtros kliūtis matyti, kad egzistuoja ne vienas, o keli pagrindiniai veiksniai, kurie lėtina ir stabdo e. valdžios plėtrą, viešųjų paslaugų perkėlimą į e. erdvę. Tačiau šias kliūtis galima panaikinti ar bent sušvelninti pasirinkus tam tinkamas priemones, t. y. išanalizuotas paskatas, pvz., politinės kliūtys gali būti pašalinamos vadovybei skiriant pakankamai dėmesio plėtros skatinimui, administracinės kliūtis gali padėti pašalinti pakankama vadovybės parama, e. valdžios projektų pakankamas finansavimas, aiški valstybės institucijos vizija ir strategija, kuriose būtų numatyti prioritetai, vidinių procesų reinžinerijos veiksmų planas ir pan. Darbuotojų priešinimosi gali būti išvengta pakankamai dėmesio skyrus jų motyvavimui, parengus tinkamą institucijos strategiją, kuri būtų motyvuojanti, parodanti pokyčių naudą. Kultūros kliūtis galima pašalinti daugiau dėmesio skiriant paklausos didinimo priemonėms – vartotojai turi būti informuojami, motyvuojami, jiems turi būti pabrėžiama viešųjų e. paslaugų nauda.

Pateiktos viešųjų e. paslaugų diegimo kliūtys Lietuvoje rodo, kad joje egzistuoja ne vienas veiksnys, kuris stabdo šios srities plėtrą, o tuo pačiu ir viešųjų e. paslaugų tobulinimą, todėl kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį būtina įtraukti šias paskatas, t. y. modelyje dėmesys turi būti skiriamas institucijos vizijos ir strategijos formavimui, akcentuojama vadovybės paramos svarba, numatytos viešųjų e. paslaugų paklausos skatinimo priemonėmis.

1.4. Viešųjų elektroninių paslaugų modeliai

1.4.1. Viešųjų elektroninių paslaugų pakopų modeliai

Analizuotoje literatūroje (Aita... 2011, Limba 2009, Goldkuhl ir Persson 2006 ir kt.) teigiama, kad vieni iš galimų viešųjų e. paslaugų tobulinimo ir e. valdžios plėtros modelių – pakopų modeliai, kitaip dar vadinami elektroninių kopėčių arba e. paslaugų teikimo pagal brandos lygius. Šiais modeliais remiamasi valstybėse įgyvendinant viešųjų paslaugų plėtrą. Šiuos modelius svarbu analizuoti ir todėl, kad jie buvo minimi ne tik pagrindiniuose e. valdžią reglamentuojančiuose Lietuvos teisės aktuose (pvz., Elektroninės valdžios koncepcija, Viešojo administravimo iki 2010 m. strategija), bet ir valstybės institucijų atliekamuose tyrimuose (žr. 2.4 skyrelį) vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygį.

Limba (2009) teigia, kad e. valdžios paslaugų pakopų modeliais galima gerinti viešojo sektoriaus institucijų veiklos rodiklius diegiant IT, gerinant žmogiškuosius išteklius, vykdant viešųjų paslaugų teikimo funkcijas. Šių modelių tikslas – tobulinti viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę procesus, didinti viešųjų paslaugų teikimo efektyvumą. E. paslaugų pakopų modelių pagrindinė savybė – ankstesnių pakopų pasiekimų integravimas, jų išplėtimas ir patobulinimas kylant pakopomis aukštyn. Kiekvienas lygis pasižymi didesniu integracijos ir sąveikos internete laipsniu (Goldkuhl, Persson 2006).

Analizuotoje literatūroje pateiktų e. paslaugų pakopų modelių lyginamoji analizė pateikiama A priede. Analizė atlikta remiantis šių autorių darbais: Layne ir Lee (2001), Andersen ir Henriksen (2006), Goldkuhl ir Persson (2005), Goldkuhl ir Persson (2006), Limba (2009).

Visi A priede pateikti modeliai turi 4 arba 5 etapus, kurie panašūs tuo, kad:

1. aiškiai atskiriami skirtingi e. paslaugų teikimo lygiai (pakopos);
2. pirmasis modelių lygmuo pasižymi menku funkcionalumu, o paskutinis – visų valdymo lygių (vietos ir kitų valdžios institucijų, fizinių ar juridinių asmenų) integravimu;
3. žemesnėse pakopose nenustatoma asmens tapatybė naudojamosiose IS;
4. kylant integravimo laipsniui modernėja naudojamos technologijos;
5. aukštesnėse modelių pakopose įgyvendinamas vieno langelio principas;
6. aukštesnėse pakopose vartotojas tampa vis svarbesniu, suteikiama galimybė dalyvauti kuriant paslaugas.

Analizuojami modeliai skiriasi tuo, kad vienuose iš jų minimos modernesnės ir naujesnės technologijos nei kituose, vieno modelių pirmųjų etapų paslaugų lygis atitinka kitų modelių paskutinių etapų paslaugų lygiui, pvz., tai matyti lyginant „Sąveikios e. valdžios“ modelį ir visus 2001 m. sukurtus modelius, pateikiamus A priede.

Nagrinėjant modelius pagal paslaugų brandos lygius galima išskirti kelis jų trūkumus (Limba 2009):

1. Kiekviena aukštesnioji modelių pakopa būtinai turi apimti žemesniasias, todėl sukuriamas dirbtinis universalumas.
2. Pakopų modelių nauda išryškėja tik organizaciniams struktūriniais pokyčiams pasivijus technologinius institucijos pokyčius.
3. Tik aukštesnėse pakopose galimas visavertis dviejų ar daugiau institucijų, taip pat vartotojo (kliento) ir institucijos bendravimas internetu.
4. Modeliuose per mažai dėmesio kreipiama į konkrečių vartotojų poreikius ir individualias gyvenimo situacijas.
5. Per didelė orientacija į technologijas gali lemti tai, kad į vartotojo poreikius bus menkai arba visai neatsižvelgta.

Nors sukurti viešųjų e. paslaugų teikimo pagal brandos lygius modeliai turi trūkumų, jie yra plačiai paplitę įvairių pasaulio valstybių viešojo sektoriaus sistemose teikiant viešąsias e. paslaugas (pvz., JAV, Australijoje, Švedijoje, Olandijoje – žr. A priedas). Tai rodo, kad šio tipo modeliai yra nesunkiai diegiami viešojo administravimo srityje.

Mokslininkai neišskiria geriausio ar paties tinkamiausio ir visoms pasaulio viešojo administravimo institucijoms tinkančio universalaus e. paslaugų teikimo modelio. Kaip teigia Limba (2009), kiekvienas e. valdžios paslaugų pakopų modelis gali būti taikomas tik gerai įvertinus savitus šalies viešojo sektoriaus sistemos įgyvendinimo ypatumus. Pasak jo, tikėtina, kad tinkamų modelių parinkimas pagal šalies centrinio valdymo ir vietos savivaldos specifiką padėtų išspręsti nemažai su šia sritimi susijusių problemų.

Palyginus per dešimtmetį sukurtus e. paslaugų pakopų modelius galima teigti, kad naujesniuose modeliuose minimos modernesnės IT ir didesnė orientacija į vartotojų poreikius. Jei anksčiau modelių lygiai dažniausiai buvo skiriami pagal technologijų vystymąsi, t. y. kuo aukštesnis lygmuo, tuo sudėtingesnės technologijos naudojamos, tai naujausiuose modeliuose lygiai dažniausiai skiriami pagal paslaugų pritaikymą vartotojo poreikiams. Kai kuriuose iš A priede analizuotų modelių jau minimas ir vartotojų indėlis į e. paslaugų kūrimą arba grįžtamasis ryšys, kuomet paslaugą suteikusi organizacija atlieka tyrimą ir siekia išsiaiškinti vartotojo nuomonę apie gautą paslaugą ir jos kokybę.

Atlikta e. paslaugų pakopų modelių lyginamoji analizė (žr. A priedas) rodo, kad naujų etapų atsiradimas modeliuose nereiškia, kad turėtų būti konstruojami visiškai nauji, panašaus analogo praeityje neturintys e. valdžios paslaugų pakopų modeliai. Praktinė šių modelių diegimo patirtis rodo, kad juos efektyviai taikyti įmanoma tik šiek tiek patobulinus vieno ar kito jau sukurto modelio struktūrą, kitaip tariant, papildžius juos naujais struktūriniais fragmentais.

Norint taikyti e. paslaugų pakopų modelius tobulinant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje galima būtų remtis Siau ir Long, Capgemini, ANAO, SAFAD modelių pagrindu sukurtu modeliu, nes juose minimas į vartotojų poreikius orientuotų paslaugų teikimas, vartotojų dalyvavimas kuriant paslaugas ir priimant sprendimus, organizacijų bendradarbiavimas, vieno langelio principas. Tačiau nei vienas iš šių modelių nebūtų tinkamas taikyti nepatobulintas, kadangi nei vienas iš jų neapima visų išvardintų aspektų, be to, juose neminimi tokie veiksniai kaip institucijos strategija, vadovybės parama ir kt. veiksniai, aptarti 1.3 skyrelyje, kuriuos, kaip minėta, būtina išskirti Lietuvos viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelyje.

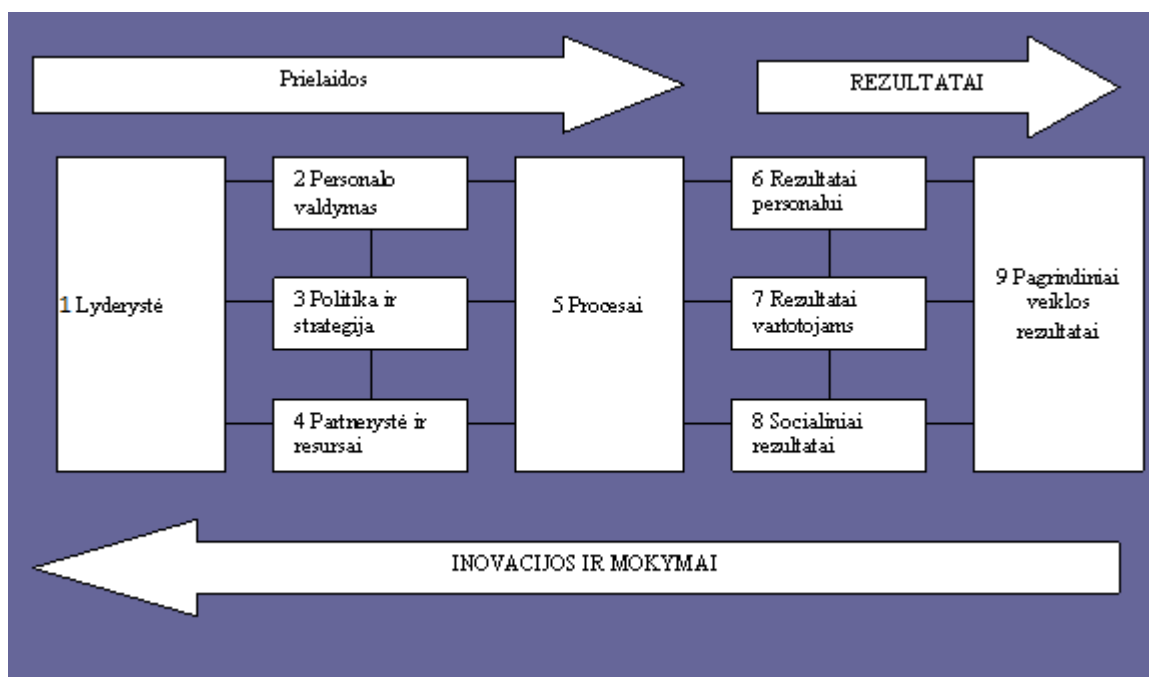
1.4.2. Visuotinės kokybės vadybos modelių taikymas elektroninių paslaugų teikime

Kaip minėta analizuojant reikalavimus viešosioms e. paslaugoms (žr. 1.2 skyrelį), labai svarbu nustatyti savybes, kurias vartotojai indentifikuoja kaip paslaugos kokybę. V. Nakrošis ir R. Černiūtė (2010) teigia, kad viešajame sektoriuje kokybiškų paslaugų teikimas yra užtikrinamas įvairiais būdais: apibrėžiant paslaugų kokybės reikalavimus dokumentuose, diegiant kokybės vadybos modelius, organizuojant kokybės konkursus ir taikant įvairias kitas kokybės užtikrinimo priemones. Todėl šio skyrelio tikslas išanalizuoti visuotinės kokybės vadybos (toliau – VKV) modelius ir jų taikymo galimybes tobulinant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje.

Norint pradėti diegti VKV modelius esminis dalykas yra vartotojų poreikių ir lūkesčių dėl paslaugų kokybės išsiaiškinimas. VKV galima įvardinti kaip šiuolaikinę į vartotojo patenkinimą orientuotą kokybės užtikrinimo iniciatyvą, kuri pabrėžia nuolatinį veiklos tobulinimą, vadovų įsipareigojimą ir darbuotojų dalyvavimą arba jų įgalinimą, kuriant specifinę kokybės organizacinę kultūrą. VKV pripažįsta, jog vartotojo pasitenkinimas yra pagrindinis paslaugų teikimo matas. VKV taikymas viešojo administravimo institucijose padeda suprasti jos paslaugų vartotojus ir kitas suinteresuotas šalis, mažinti klaidas, išsiaiškinti ir išgryninti procesus, užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, motyvuoti darbuotojus, kurti teigiamą institucijos įvaizdį, taupyti lėšas ir pasiekti kitų naudingų rezultatų (*Kokybės...* 2007).

Labiausiai Europos valstybių viešuosiuose sektoriuose paplitę VKV modeliai yra ISO 9000 kokybės valdymo šeimos standartai, Europos kokybės vadybos fondo (ang. – *European Foundation for Quality Management*) tobulumo modelis (toliau – EKVF tobulumo modelis) ir jo pagrindu sukurtas Bendrasis vertinimo modelis (ang. – *Common Assessment Framework*) (toliau – BVM) (Dževečkienė 2010).

EKVF tobulumo modelį sudaro 9 elementai (žr. 2 pav.), kurie skirstomi į du blokus: pirmieji 5 parodo VKV įgyvendinimo lygį t. y. būdai (prielaidos), kaip rezultatai yra siekiami, o likę 4 parodo pasiektus rezultatus, jų raidą įgyvendinant VKV (Dževečkienė 2000).



2 pav. EKVF tobulumo modelis (*Vadybos sistemų...* 2012)

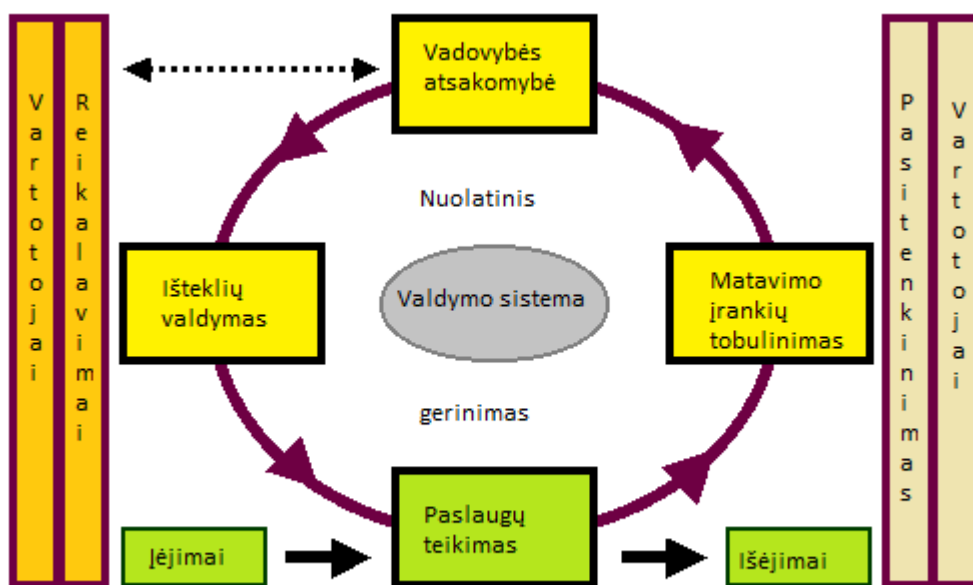
Šio modelio kriterijai yra (žr. 2 pav.) (*Vadybos sistemų...* 2012):

1. Vadovavimas (lyderystė) – parodo vadovų elgseną, kaip jie sugeba įkvėpti darbuotojus, juos motyvuoti ir taip vesti organizaciją į visuotinę kokybę;
2. Žmonės/personalo valdymas – personalo potencialas turi būti panaudojamas nuolatiniam veiklos tobulinimui;
3. Politika ir strategija – organizacijos politika ir strategija turi būti pagrįsta tinkama informacija, remtis visuotinės kokybės koncepcija, turi būti reguliariai atnaujinama;
4. Partnerystė ir ištekliai – išteklių panaudojimo, išsaugojimo klausimai, bendradarbiavimas;
5. Procesai – lemiančių veiklos sėkmę procesų nustatymas ir jų analizė;
6. Žmonių rezultatai – ką organizacija padarė norėdama užtikrinti darbuotojų motyvaciją, pasitenkinimą darbu;
7. Vartotojų rezultatai – kaip vartotojai suvokia paslaugas ir ar jie jaučiasi patenkinti jomis;
8. Visuomenės /socialiniai rezultatai – bendruomenės požiūris į organizacijos daromą įtaką visuomenei;
9. Pagrindiniai veiklos rezultatai – lyginama ką organizacija pasiekė lyginant su planuotais finansiniais uždaviniais.

EKVF tobulumo modelis remiasi aštuoniais principais (*Kokybės...* 2007): orientacija į rezultatus, dėmesiu vartotojams, vadovavimu ir tikslo pastovumu, valdymu orientuojantis į procesus ir remiantis faktais, personalo ugdymu ir įtraukimu, nepertraukiamu mokymu ir veiklos tobulinimu, bendradarbiavimo plėtojimu, atsakomybe visuomenei.

ISO 9000 kokybės standartų tikslas yra užtikrinti, kad vartotojams teikiamos paslaugos atitiktų tam tikrus kokybės reikalavimus. Standartai yra apibrėžiami kaip aprašyti susitarimai, apimantys technines specifikacijas ir kitus aiškius kriterijus, kurie gali būti naudojami kaip gairės ar charakteristikų apibrėžimai, siekiant užtikrinti, kad procesai ir paslaugos atitiktų nustatytus tikslus (*Kokybės...* 2007).

ISO kokybės valdymo standartai yra paremti 8 kokybės vadybos principais (Dževečkienė 2010): orientacija į klientą, lyderyste, darbuotojų įtraukimu, procesiniu požiūriu, sisteminiu valdymu, nuolatinio tobulinimu, faktais pagrįstų sprendimų priėmimu, abipusiai naudingais ryšiais su tiekėjais. Šis modelis pateikiamas 3 paveiksle.



3 pav. ISO kokybės modelis (ISO... 2012)

Pagal ISO kokybės modelį įėjimų (įvesties) momentu (žr. 3 pav.) nustatomi reikalavimai, reikalingi ištekliai ir duomenys. Teikiant paslaugą vykdomas monitoringas (stebėseną) ir matavimai, tuo remiantis nuolat gerinamas paslaugų teikimo procesas – valdomi ištekliai, tobulinami turimi įrankiai, nes vadovybė jaučia atsakomybę vartotojams, pagrindinis jų tikslas – patenkinti vartotojų reikalavimus. Išėjimų (išvesties) metu vertinamas reikalavimų įgyvendinimas, proceso efektyvumas ir našumas, vartotojų pasitenkinimas.

ISO kokybės ir EKVF tobulumo modeliai yra panašūs, tačiau EKVF sukurtas modelis apima daugiau ir platesnio pobūdžio priemonių, yra orientuotas į nuolatinį visų organizacijos procesų tobulinimą ir veiklos gerinimą įtraukiant visus darbuotojus. Šiuo modeliu pripažįstama, kad žmogiškieji ištekliai yra tos galimybės, kurios leidžia siekti rezultatų, o procesai yra naudojami kaip priemonės atskleisti ir panaudoti darbuotojų galimybes.

BVM yra ES valdininkų, atsakingų už viešąjį administravimą, bendradarbiavimo rezultatas. Jį parengė ekspertų sudaryta darbo grupė, kurios tikslas buvo skatinti keitimąsi valdymo naujovėmis ir bendradarbiauti ES tobulinant viešųjų paslaugų teikimą. BVM parengtas vadovaujantis EKVF tobulumo modeliu ir Vokietijos valdymo mokslų universiteto parengtu Speyer modeliu. BVM domisi ne tik Europa, bet ir Kinija, Brazilija, Artimųjų Rytų valstybės. Naudodamos šį modelį viešosios organizacijos gali nuolat tobulinti savo veiklą ir įvertinti save, t. y. nustatyti savo stipriąsias ir silpnąsias vietas, ir gautus rezultatus palyginti su kitomis organizacijomis (dalintis gerąja patirtimi) (Išoraitė 2008).

BVM yra pagrįstas 8 tobulumo principais (*Kokybės...* 2007): orientacija į rezultatus, dėmesiu piliečiams, klientams ir vartotojams, lyderyste ir siekiamo tikslo pastovumu, procesų ir faktų valdymu, darbuotojų ugdymu ir įtraukimu, nepertraukiamu mokymusi ir veiklos tobulinimu, bendradarbiavimo plėtojimu, socialine atsakomybe.

BVM kriterijai (žr. 4 pav.) (*Kokybės...* 2007):

1. Vadovų veikla. Vadovai turi nurodyti organizacijai veiklos kryptį, kurdami jos misiją, viziją ir vertybes, kurti ir įgyvendinti organizacijos, veiklos ir pokyčių vadybos sistemą, motyvuoti organizacijos darbuotojus, teikti jiems pagalbą bei rodyti pavyzdį. Organizacijos vadovai turi bendradarbiauti su politikais ir kitomis suinteresuotomis šalimis, siekdami užtikrinti atsakomybės pasidalijimą.

2. Strategija ir planavimas. Organizacijos turi nuolat kritiškai stebėti strategijos ir planų įgyvendinimą, juos laiku atnaujinti bei pritaikyti. Organizacijai būtina rinkti informaciją apie esamus ir būsimus suinteresuotųjų šalių poreikius, prieinamus išteklius, inovacijas.

3. Žmonės. Organizacija pagal BVM turi derinti savo strateginius tikslus su žmogiškaisiais ištekliais: juos nustatyti, plėtoti ir rūpintis, kad jie būtų optimaliai panaudoti. Organizacija turi skaidriai planuoti, valdyti ir tobulinti žmogiškuosius išteklius, atsižvelgdama į strategiją ir planavimą, nustatyti, plėtoti ir panaudoti darbuotojų kompetenciją, sieti individualius ir organizacijos tikslus, įtraukti darbuotojus plėtodama atvirą dialogą ir įgalindama juos veikti.

4. Partnerystės ir ištekliai. Vertinama kaip organizacija planuoja ir valdo pagrindines partnerystes, ypač su vartotojais, siekdama paremti strategiją ir planavimą, veiksmingą procesų eigą. BVM dėmesio centre yra piliečių įtraukimas į viešuosius reikalus ir viešosios politikos

formavimą, atvirumas piliečių poreikiams ir lūkesčiams. Sėkmingai veikianti organizacija turi sėkmingai valdyti ir plėtoti turimus išteklius: finansus, informaciją, žinias, technologijas ir kt.

5. Procesai. Organizacija turi nuolat nustatyti, projektuoti, valdyti ir tobulinti procesus, plėtoti ir teikti į vartotojų poreikius nukreiptas paslaugas, kartu su vartotojais diegti procesų naujoves. Kad viešojo administravimo organizacijos gautų naudos iš tobulinimų, jos turi gauti grįžtamąjį suinteresuotųjų šalių ryšį.

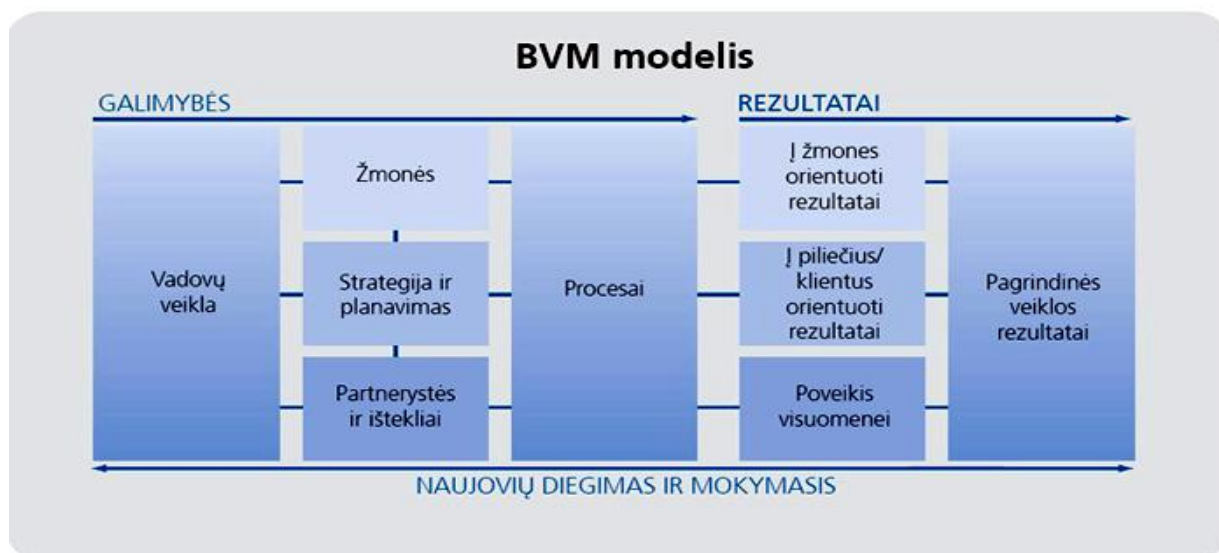
6. Į vartotojus orientuoti rezultatai. Tai organizacijos pasiekti rezultatai, susiję su vartotojų pasitenkinimu pačia organizacija ir jos teikiamomis paslaugomis, remiantis jais sprendžiama, kaip organizacija gali patobulinti savo paslaugas.

7. Į žmones orientuoti rezultatai. Šis kriterijus apima visų darbuotojų pasitenkinimą organizacijos pasiektais rezultatais.

8. Į visuomenę orientuoti rezultatai. Tai rezultatai, kuriuos organizacija pasiekia tenkindama vietinės, nacionalinės ir tarptautinės bendruomenės poreikius ir lūkesčius. Jie apima tiek visuomenės suvokimą apie organizacijos požiūrį ir indėlį į gyvenimo kokybę, poveikį aplinkai, tiek pačios organizacijos vidinius rodiklius apie jos indėlio visuomenei veiksmingumą.

9. Pagrindinės veiklos rezultatai. Tai rezultatai, kuriuos organizacija pasiekia įgyvendindama savo strategiją ir planus pagal skirtingų suinteresuotų šalių poreikius ir reikalavimus. Tai taip pat su valdymu ir tobulinimu susiję rezultatai.

5 pirmieji išskirti veiksniai parodo organizacijoje vykdomus procesus, kurie gali padėti užtikrinti kokybės valdymą, likę 4 – įvertina organizacijos veiklos rezultatus (*Vadybos sistemos...* 2012).



4 pav. BVM modelis (Viešojo... 2012)

Apibendrinant išanalizuotus VKV modelius būtina pabrėžti, kad visi jie yra orientuoti į vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikius, bendradarbiavimą, nuolatinį veiklos tobulinimą, grįžtamojo ryšio skatinimą (kuris užtikrinamas vertinant veiklos rezultatus ne tik finansiniais

rodikliais). Visuose aptartuose modeliuose, išskyrus ISO šeimos standartus, pabrėžiamas darbuotojų dalyvavimo skatinimas tobulinant organizacijos veiklą ir teikiamas paslaugas. Tai didelis privalumas, nes darbuotojų priešinimasis yra išskiriamas kaip viena didžiausių kliūčių diegiant viešąsias e. paslaugas ir jas tobulinant (žr. 1.3. skyrelį). Taip pat visuose analizuotuose VKV modeliuose pabrėžiama valstybės institucijos vadovybės ir organizacijos strategijos svarba. Strategijos sukūrimas ir vadovybės parama, kaip minėta (žr. 1.3. skyrelį), yra vienos iš didžiausių viešųjų e. paslaugų diegimo paskatų ir kliūčių šalinimo priemonių.

VKV modelių tikslas – pasiekti, kad teikiamos paslaugos atitiktų kokybės reikalavimus, kurie nustatomi remiantis vartotojų poreikiais. Kaip minėta darbe, svarbu nustatyti savybes, kurias vartotojai vertina kaip paslaugos kokybę (žr. 1.2. skyrelį), nes tik tada teikiama paslauga turės paklausą ir vartotojai bus ja visiškai patenkinti. Analizuotuose modeliuose pabrėžiama būtinybė sėkmingai valdyti ir plėtoti turimus išteklius, tobulinti vidinius procesus, kas leidžia sutaupyti ne tik finansinius organizacijos išteklius, bet ir paslaugų suteikimui skiriamą laiką – tai vienas pagrindinių viešųjų e. paslaugų privalumų.

VKV principų taikymas Lietuvos viešajame sektoriuje sudarytų galimybes tobulinti viešąsias e. paslaugas, nes jie yra orientuoti į vartotojo poreikių patenkinimą, juose minimos pagrindinės viešųjų e. paslaugų tobulinimo paskatos – strategija, planavimas, vadovybės parama ir kt., pabrėžiama nuolatinio tobulinimo svarba ir grįžtamasis ryšys. Tačiau šie modeliai neapima viso Lietuvoje egzistuojančių problemų spektro – juose neminima marketingo svarba, teisinės sistemos tobulinimo būtinybė, todėl VKV modeliai gali būti tik viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelio sudėtinė dalis.

1.4.3. Kiti viešųjų elektroninių paslaugų modeliai

N. Jurkėnaitė (2009) analizuoja tinkamiausią e. valdžios tobulinimo ir plėtros modelį žinių ekonomikos sąlygomis. Ji išskiria šiuos galimus taikyti e. valdžios modelius:

1. Kim e. valdžios evoliucijos modelis. E. valdžios plėtra aiškinama akcentuojant svarbiausius žinių ekonomikos pokyčius: socialinę įvairovę ir pilietinę visuomenę. Šis modelis sudaro galimybę pamatyti pokyčius, kurie vyksta, kai viešajame sektoriuje keičiasi vertybės pereinant orientacijai nuo vidinių problemų sprendimo prie piliečių problemų sprendimo. Tačiau autorė pabrėžia, kad šis modelis yra teorinis, jame neakcentuojami perėjimo į kitą plėtros etapą parametrai, todėl praktiškai modelis netinkamas tobulinant viešąsias e. paslaugas.

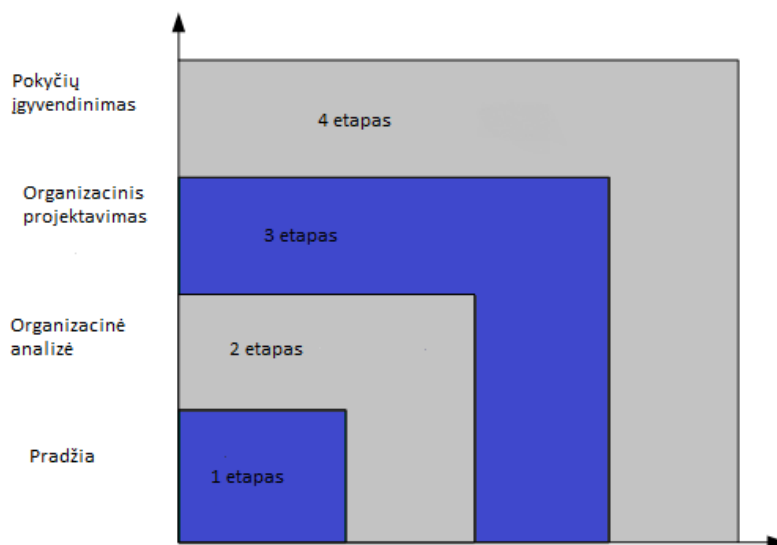
2. Procedūrinis modelis skirtas vidiniams procesams modernizuoti ir yra orientuotas į organizacinius-struktūrinius pokyčius akcentuojant IT vaidmenį. Šio modelio taikymas neorientuotas į piliečių ar verslo poreikių ir galimybių vertinimą. Modelio paskirtis – padėti priimti

sprendimą pasirenkant plėtros alternatyvą pagal iš anksto numatytus reikalavimus. Taigi, galima teigti, kad šis modelis viešosioms e. paslaugoms Lietuvoje tobulinti yra netinkamas, kadangi šių paslaugų tikslas yra vartotojų poreikių tenkinimas ir orientacija į jų lūkesčius.

3. SPRINT modelis. Šis modelis skirtas strateginiam valdymui tobulinti organizacijoje. Nenumatyti e. valdžios plėtros vertinimo kriterijai, neišskirtos evoliucijos stadijos, sudaroma galimybė kompleksiskai nagrinėti e. valdžios plėtrą. Į valdžios sprendimų priėmimą siūloma įtraukti ne tik darbuotojus, bet ir kitas suinteresuotąsias šalis, tokiu būdu organizacijos sprendžia vidinio efektyvumo problemas, supranta piliečių ir aplinkos poreikius. Įgyvendinant šį modelį vykdoma procesų analizė ir radikalus jų perprojektavimas.

SPRINT modelį sudaro 4 etapai (5 pav.) (*The SPRINT...* 2012):

1. Pradžia – tai pokyčių iniciavimas;
2. Organizacinė analizė – nagrinėjami veiklos procesai, analizuojama aplinka;
3. Organizacinis projektavimas – radikaliam perprojektuojami procesai remiantis atlikta analize;
4. Pokyčių įgyvendinimas – įgyvendinami ir valdomi suprojektuoti procesai.



5 pav. SPRINT modelis (*The SPRINT...* 2012)

Modelis efektyvus formuojant žinių ekonomiką, nes sudaro galimybę absorbuoti žinias ir taikyti jas inovatyviuose procesuose, – teigia Jurkėnaitė (2009).

4. Vertės modelis. Šio modelio pagrindinė idėja – nuolatinis kokybės gerinimas, kuris tampa įmanomas tik po grįžtamojo ryšio gavimo. Modelį sudaro 4 pagrindiniai elementai: vizija (nusprendžiama, ko norima pasiekti), esama situacija (įvertinama esama padėtis ir nustatoma, kiek ji nutolsta nuo vizijos), priemonės (nusprendžiama, kaip pakeisti esamą situaciją), grįžtamasis ryšys (įvertinama, kaip pokyčiai priartino prie vizijos įgyvendinimo).

5. Tarpinstitucinės daugialypės sąveikos modelis (interoperability). Modelio pagrindinė idėja – sinergija sukurama bendradarbiaujant, dalinantis informacija, derinant IS, teisės aktus, techninę įrangą ir pan. Šio modelio taikymas yra būtinas skirtingais lygiais (institucijos, rajono, valstybės, regiono ir pan.). Tai suteikia galimybę paslaugas teikti vieno langelio principu.

Aptarti modeliai sprendžia skirtingas problemas, tačiau yra bendri jų sąlyčio taškai (Jurkėnaitė 2009):

1. Modelio orientacijos lygis į pagrindines valdžios dimensijas: e. paslaugos, e. administravimas, e. demokratija.
 2. E. valdžios plėtros sąvoka: raida ar tobulinimas.
 3. Modelio paskirtis: teorinis ar skirtas praktiškai spręsti plėtros problemas.
- Modelių palyginimas pagal pateiktus sąlyčio taškus pateikiamas 1 lentelėje.

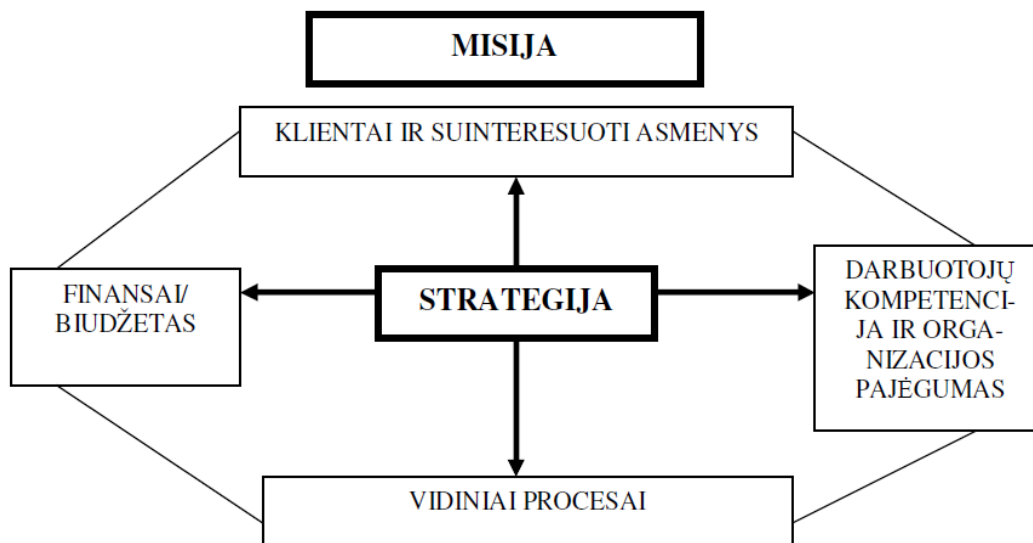
1 lentelė. E. valdžios plėtros modelių palyginimas (Jurkėnaitė 2009)

Modelis	Sąlyčio taškai						
	E. paslaugos	E. administravimas	E. demokratija	Raida	Tobulinimas	Teorinis	Praktiškai pritaikomas
Kim e. vadžios evoliucijos			+	+		+	
Procedūrinis		+			+	+	+
SPRINT		+			+	+	+
Vertės	+				+	+	+
Tarpinstitucinės daugialypės sąveikos		+		+	+	+	

Iš 1 lentelėje pateikto e. valdžios plėtros modelių palyginimo matyti, kad praktiškai pritaikomi yra tik 3 modeliai: procedūrinis, SPRINT, vertės. Tačiau jau minėta, kad procedūrinis modelis e. paslaugų tobulinimui Lietuvoje netinkamas, kadangi orientuojasi tik į vidinius organizacijos pokyčius, neatsižvelgiama į vartotojų poreikius.

R. S. Kaplanas ir D. P. Nortonas 1992 m. pasiūlė per trumpą laiką labai išpopuliarėjusią ir plačiai taikomą subalansuotų rodiklių sistemą (ang. *Balanced Scorecard*), kurioje dėmesys skiriamas 4 skirtingoms veiklos matavimo perspektyvoms: finansų, klientų, vidaus procesų, inovacijų ir tobulėjimo. Laikui bėgant buvo nuspręsta, kad Kaplano ir Nortono modelis negali būti taikomas viešajame sektoriuje tokiu pavidalu, koku jis taikomas pelno siekiančiose organizacijose. H. A. Rohmas 2002 m. pasiūlė viešojo sektoriaus organizacijų subalansuotų rodiklių sistemoje išskirti misijos akcentą ir priežasties-pasekmės sąsajų atžvilgiu sukeisti vietomis klientų ir finansinę perspektyvas (Veberienė 2010).

Viešojo sektoriaus organizacijų subalansuotų rodiklių sistema, pasiūlyta Rohmo, pateikiama 6 paveiksle.



6 pav. Viešojo sektoriaus organizacijų subalansuotų rodiklių sistema (Daunorienė ir kt. 2007)

Klientų sąvokai buvo pasiūlyta suteikti daug platesnę prasmę – tai ne tik organizacijos paslaugos gavėjai, bet ir kiti suinteresuoti visuomenės nariai, susijusios viešosios organizacijos, o tobulėjimo ir plėtros perspektyvą pervadinti į darbuotojų kompetencijos ir organizacijos pajėgumo perspektyvą akcentuojant žmogiškųjų išteklių svarbą (Sudnickas 2008).

Pritaikius minėtus pakeitimus strategija išlieka kertiniu sistemos akmeniu, išlaikant balansą tarp visų perspektyvų, susietų priežasties-pasekmės ryšiais ir atspindinčių organizacijos praeitį, dabartį ir ateitį. Misijai tapus pagrindiniu akcentu pasikeitė priežasties-pasekmės sąsajos tarp perspektyvų. Darbuotojų kompetencija ir organizacijos pajėgumas nulemia vidinius procesus ir biudžeto racionalų naudojimą, sugebėjimą uždirbti lėšų, o šie veiksniai lemia klientų pasitenkinimą.

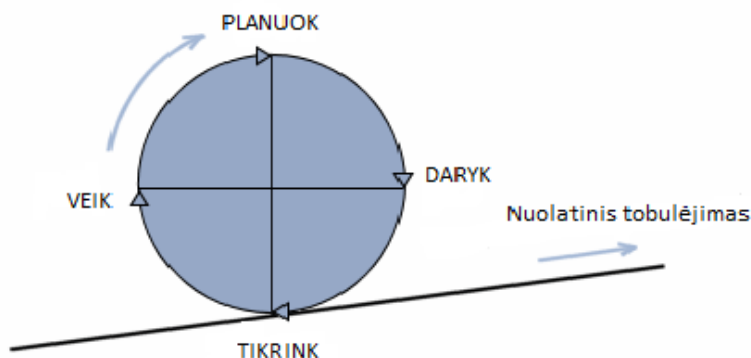
Naudojant šį modelį galima efektyviai ir nesudėtingai įgyvendinti organizacijos strategiją. Subalansuotų rodiklių sistemos modelis leidžia nusistatyti tikslus ir atitinkamai paskirstyti resursus. Kiekviename organizacijos veiklos lygyje suformuojami kiekybiškai išmatuojami orientyrai. Kiekvienas darbuotojas supranta tikslą ir žino, už ką jis yra atsakingas. Pagrindinis subalansuotų rodiklių sistemos bruožas – skaidrumo sukūrimas organizacijoje (Daunorienė ir kt. 2007).

Kadangi viešųjų paslaugų sektoriuje (kaip ir kituose sektoriuose) nuolat vyksta pasikeitimai, kuriuos lemia įvairios teisinės, organizacinės, procedūrinės ar techninės priežastys, viešąsias e. paslaugas aprašantys modeliai turi būti pakankamai atviri ir lankstūs, galintys prisitaikyti prie pokyčių, lengvai priimti nuolat išskylančius naujus reikalavimus ir patirtį. Todėl kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelį galima būtų panaudoti iteracinį problemų sprendimo proceso Planuok-Daryk-Tikrink-Veik ciklą (angl. Plan-Do-Check-Act), populiariai dar vadinamą Demingo ciklu. Šio ciklo procesų metu pagal principą „mokytis darant“ diegiamos ir tobulinamos e. paslaugos bei jų

sistemos, pasinaudojant praeitų iteracijų metu gautais rezultatais, įgyta patirtimi bei žiniomis (Aita... 2012).

Demingo ciklą sudaro 4 etapai (žr. 7 pav.):

1. Planavimo etapas, kuriame planuojama, ką ir kaip daryti.
2. Darymo etapas, kuriame vykdoma tai, kas suplanuota.
3. Tikrinimo etapas, kuriame yra tikrinama, kas padaryta.
4. Veikimo etapas, kurį sudaro veiksmai, nustatantys e. paslaugų ir jų sistemų privalumus, trūkumus, formuluojantys naujus reikalavimus joms.



7 pav. Demingo ciklas (Aita... 2012)

Iš atliktos modelių analizės matyti, kad tobulinant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje būtų naudinga panaudoti SPRINT, vertės, subalansuotų rodiklių ir Demingo ciklo modelių principus. SPRINT modelis būtų naudingas, nes jis orientuotas į strateginį valdymą, o viena iš pagrindinių viešųjų e. paslaugų diegimo paskatų yra tinkamos ir motyvuojančios strategijos ir vizijos sukūrimas. Tačiau šis modelis visų nustatytų viešųjų e. paslaugų teikimo problemų Lietuvoje neišspręstų, pvz., darbe paminėtų politinių kliūčių (žr. 1.3 skyrelį) jis nepašalintų, nes yra orientuotas tik į vidinį organizacijos veiklos tobulinimą, instituciją supanti aplinka jame neminima.

Vertės modelio pagrindinę idėją (t. y. nuolatinis kokybės gerinimas) taip pat būtina panaudoti kuriamame Lietuvos viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelyje, kadangi kuriamo modelio pagrindinis principas turi būti nuolatinis teikiamų paslaugų tobulinimas. Tačiau vertės modelio tobulinant viešąsias e. paslaugas neužtenka vien jau dėl to, kad jame nekalbama apie vartotojų poreikių tyrimus prieš kuriant viešąsias e. paslaugas, kas svarbu norint teikti paklausias paslaugas.

Subalansuotų rodiklių sistema padeda sukurti skaidrumą organizacijoje, be to orientuojasi į vartotojus ir kitus suinteresuotuosius asmenis, jo pagrindas yra strategija – visa tai veiksniai, kurie būtini tobulinant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje. Tačiau šio modelio trūkumas tas, kad jis veikia tik organizacijos viduje, o Lietuvoje egzistuoja problemos ir už valstybės institucijų ribų, todėl

subalansuotų rodiklių sistema visų viešųjų e. paslaugų problemų Lietuvoje neišspręstų, tačiau ją tiktų panaudoti kaip pagrindą kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį.

Demingo ciklas taip pat galėtų būti kuriamo modelio pagrindas, kadangi jis užtikrina nuolatinį paslaugų tobulinimą, jame akcentuojama grįžtamojo ryšio svarba, pradinis šio modelio etapas yra planavimas, kurio metu nustatoma, ką ir kaip reikia daryti, pvz., norint, kad paslaugos atitiktų vartotojų poreikius. Tačiau šis modelis per daug abstraktus, jame neakcentuojamos pagrindinės viešųjų e. paslaugų diegimo ir tobulinimo paskatos ir problemų sprendimo priemonės (žr. 1.3 skyrelį), todėl vien tik jo taikymas neleistų efektyviai tobulinti viešųjų e. paslaugų Lietuvoje.

2. VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS LIETUVOJE

Remiantis 1999 m. Europos Komisijos sudarytu ir 2000 m. Vidaus rinkos tarybos patvirtintu ES Bendruoju pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašu (ang. Common list of basic public services) Lietuvoje turi būti teikiama 20 pagrindinių viešųjų paslaugų, iš kurių 12 teikiama gyventojams (*The role...* 2003; *Elektroninės valdžios...* 2002):

1. pajamų deklaravimas;
2. laisvų darbo vietų paieška;
3. socialinės išmokos ir kompensacijos (pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos);
4. asmens dokumentai (pasai, tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai);
5. transporto priemonių registravimas;
6. leidimai statyti pastatus;
7. pranešimai policijai;
8. leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;
9. gimimo ir mirties liudijimai;
10. gyvenamosios vietos deklaracijos;
11. interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose;
12. paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją).

Pagal minėtąjį sąrašą verslo subjektams Lietuvoje turi būti teikiamos 8 pagrindinės viešosios paslaugos (*The role...* 2003; *Elektroninės valdžios...* 2002):

1. pelno mokestis;
2. pridėtinės vertės mokestis (toliau – PVM);
3. naujų įmonių registravimas;
4. duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV;
5. viešieji pirkimai;
6. socialinės įmokos darbuotojams;
7. muitinės deklaracijos;
8. leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis.

2.1. Svarbiausių teisės aktų analizė

Formuojant e. valdžios reglamentavimo ir įgyvendinimo gaires, Lietuvos Respublikos Vyriausybė (toliau – LRV) pradėjo svarstyti e. valdžios kūrimo ir viešųjų e. paslaugų teikimo valstybėje galimybes. Svarbus politinis žingsnis buvo žengtas 2000 m. parengus Lietuvos Respublikos (toliau – LR) ministro pirmininko potvarkį „Dėl darbo grupės Elektroninės Vyriausybės koncepcijai parengti sudarymo“, kurio vienas iš tikslų – parengti E. valdžios koncepciją (Limba 2007).

2002 m. gruodžio 31 d. priimtas LRV nutarimas „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Šios koncepcijos tikslas buvo (E. valdžios koncepcija galiojo iki 2009 m.) didinti LR vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam IT teikiamas galimybes. Koncepcijoje buvo numatyta teikiant viešąsias e. paslaugas garantuoti informacijos saugumą, kurti saugias ir tarpusavyje suderintas svarbiausių veiklos sričių valstybines IS ir registrus, skatinti e. atsiskaitymus už paslaugas ir pirkimus bei e. parašo naudojimą.

Taip pat buvo numatyta kurti naujas viešąsias paslaugas, o esamas teikti nuotoliniu būdu ir pritaikyti vartotojų poreikiams (ginti gyventojų interesus, padėti neįgaliesiems integruotis, suskirstyti paslaugas pagal rinkos dalių poreikius, jautriai reaguoti į vartotojų pranešimus apie paslaugų kokybę, įtraukti gyventojus į paslaugų tobulinimą). Koncepcijoje buvo teigiama, kad vartotojai galės įvertinti internetu gaunamų paslaugų kokybę, patogumą. Taip pat buvo numatyta kurti juridinių ir fizinių asmenų tapatybės nustatymo sistemas, priemones valstybės institucijų bendravimui ir keitimuisi informacija, reikalinga teikiant viešąsias e. paslaugas. Šį tikslą įgyvendinti buvo tikimasi sukūrus saugų valstybės institucijų tinklą, apimančią visas valstybės institucijas, su tolygiomis kodavimo ir vartotojų tapatybės nustatymo priemonėmis, kurios sudarytų sąlygas institucijoms saugiai keistis informacija, užtikrinti registrų ir duomenų bazių apsaugą. Kuriant ir įgyvendinant e. valdžios projektus koncepcijoje numatyta atsižvelgti į ES WAI (*Web Accessibility Initiative*) rekomendacijas, kaip pritaikyti viešųjų paslaugų teikimą internetu neįgaliesiems (*Elektroninės valdžios...* 2002).

Lietuvai tapus ES nare, nemažai jos teisės aktų suderinami su ES teise. Siekiama, kad viešasis administravimas kiekvienoje ES šalyje nebūtų skirtingas, o viešosios paslaugos būtų teikiamos pagal analogišką paslaugų teikimo scenarijų (Dzemydienė, Naujikienė 2007). Be to, Lietuvoje teikiamas viešasis e. paslaugas nuo Lietuvos įstojimo į ES dienos reglamentuoja ne tik nacionaliniai, tačiau ir ES teisės aktai.

Projekto „e. valdžia piliečiams“ interneto svetainėje www.egov.lt išskiriamos šios pagrindinės ES informacinės visuomenės strategijos, veiksmų planai, darę įtaką viešųjų e. paslaugų teikimo ir e. valdžios plėtros reglamentavui Lietuvoje iki 2010 m.:

1. Lisabonos strategija, priimta 2000 m. ir peržiūrėta 2005 m.;
2. i2010 iniciatyva „Europos informacinės visuomenės augimui ir užimtumui skatinti“;
3. Europos Komisijos 2006 m. balandžio 26 d. komunikatas „i2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui“.

Lisabonos strategija buvo orientuota į inovacijas ir ES konkurencingumą. ES dokumentuose dažnai cituojamas pagrindinis Lisabonos darbotvarkės arba strategijos siekis: „iki 2010 m. tapti pačia dinamiškiausia ir konkurencingiausia žinių ekonomika pasaulyje, pajėgia darniai ekonomiškai augti, sukurti daugiau ir geresnių darbo vietų bei didesnę socialinę sanglaudą“. Vienas iš Lisabonos strategijos ramsčių buvo informacinės visuomenės sukūrimas, padėsiantis įgyvendinti žinių ekonomiką ir kurti naujas darbo vietas didžiausią augimo potencialą turinčiose srityse. Dauguma tuometinio Parlamento priimtų teisės aktų buvo skirti suaktyvinti telekomunikacijų pramonės konkurenciją ir skatinti naudojimąsi internetu. Siekiant paskatinti naudojimąsi internetu buvo priimti kiti teisės aktai, numatantys sukurti „eu“ domeną, pažaboti besaikį siuntimą ir palengvinti prekybą internetu (*Europos informacinės... 2012*).

Remiantis 2005 m. atnaujinta Lisabonos strategija Lietuva, kaip ir kitos ES narės, buvo įpareigota parengti 3 metų Lisabonos strategijos įgyvendinimo programą. Vienas iš joje numatytų tikslų buvo sukurti žiniomis ir naujausiomis technologijomis veiklą grindžiančią visuomenę. Šį tikslą Lietuvoje buvo numatoma pasiekti įgyvendinus tokius uždavinius: sudaryti sąlygas didėti gyventojų kompetencijai ir socialinei sanglaudai IRT naudojimo srityje, modernizuoti viešąjį administravimą, naudojant IT, skatinti žiniomis, inovacijomis, mokslo laimėjimais ir IT grindžiamą ekonomiką. Lisabonos strategijos įgyvendinimo programoje buvo numatyta, kad valstybė ir toliau plėtოს jai būtiną infrastruktūrą, sudarys palankias sąlygas teikti viešąsias paslaugas, suderinusi valstybės informacijos šaltinius (registrus, IS) (*LR nutarimas... 2005*).

i2010 iniciatyva „Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“, kuri kartu su komunikatu „i2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui“ padėjo įgyvendinti Lisabonos darbotvarkę ir kitas Europos bendrijos politikos kryptis. Veiksmų plane daugiausia dėmesio buvo skiriama keturiems pagrindiniams e. valdžios tikslams (*Europos... 2011*):

1. kuo greičiau suteikti realios naudos visiems piliečiams ir verslo atstovams;
2. užtikrinti, kad dėl susiskaldymo ir sąveikos trūkumo e. valdžia nacionaliniu lygiu nesukurtų naujų kliūčių bendrai rinkai;

3. padidinti e. valdžios naudingumą ES lygiu: sudaryti galimybes valstybėms narėms pasinaudoti masto ekonomija ir bendradarbiauti sprendžiant bendrus Europos uždavinius;

4. užtikrinti visų ES suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimą kuriant ir teikiant e. valdžios paslaugas.

i2010 iniciatyvoje teigiama, kad e. įtrauktis turėtų tapti labiau pastebima, jai daugiau dėmesio turėtų skirti politikai ir suinteresuotosios šalys. Taip pat skatinama sudaryti tinkamas sąlygas naudotis IRT (pasirūpinti įperkamosiomis ir prieinamosiomis technologijomis bei suteikti galimybę ugdyti gebėjimus), o prireikus priimti atitinkamus teisės aktus. Iniciatyvoje teigiama, kad teikiant veiksmingas ir paklausias viešąsias e. paslaugas turi bendradarbiauti visos suinteresuotosios šalys. Valstybės turi siekti sumažinti atskirų socialinių grupių asmenų naudojimosi internetu skirtumus, didinti viešųjų tinklaviečių skaičių ir prieinamumą, pritaikymą neįgaliems asmenims. Iniciatyvoje daug dėmesio buvo skiriama medicinos paslaugoms motyvuojant tuo, kad kyla atskirties pavojus asmenims vien dėl to, kad daugėja vyresnio amžiaus žmonių. Pabrėžiama gerosios praktikos svarba ir teigiama, kad Europos Komisija nuolat ja keisis, ją analizuos ir išbandys naujoviškus sprendimus (*Europos informacinės...2012*).

Artėjant e. vyriausybės veiksmų plano galiojimo pabaigai, 2010 m. buvo patvirtinta nauja strategija – „Europos skaitmeninė darbotvarkė“. Tai ekonomikos strategijos „Europa 2020“ viena iš iniciatyvų. Europos Komisija strategijoje „Europa 2020“ išskyrė tris pagrindinius augimo tikslus, kurie bus įgyvendinami konkrečiais veiksmais ES ir nacionaliniu lygmenimis: pažangus augimas (skatinti žinių, inovacijų, švietimo ir skaitmeninę visuomenę), tvarus augimas (tausoti išteklius, didinti konkurencingumą) ir integracinis augimas (didinti dalyvavimą darbo rinkoje, įgūdžių kovai su skurdu įgijimas). Septynios strategijos „Europa 2020“ inicijavos, tarp kurių ir minėtoji „Europos skaitmeninė darbotvarkė“, įpareigoja visas ES valstybes (*Nauji... 2012*).

Europos skaitmeninėje darbotvarkėje daug dėmesio skiriama būdams ir priemonėms, kuriais būtų padidintos galimybės ir gebėjimai naudotis viešosiomis e. paslaugomis (net už savo gimtosios valstybės ribų), augtų skaitmeninis pasitikėjimas, būtų didinamas e. priemonių sąveikumas, diegiamos IRT inovacijos, valstybių narių institucijos bendradarbiautų paslaugų teikimo klausimais.

Europos skaitmeninės darbotvarkės tikslai (*Europos Komisijos... 2012*):

1. Suteikti galimybę nevaržomai naudotis bendrąja rinka. Valstybių sienos neturėtų trukdyti piliečiams naudotis paslaugomis ir rinktis pramogas. Komisija ketina supaprastinti leidimų naudotis autorių teisių saugoma medžiaga suteikimą, valdymą ir tarpvalstybinį licencijavimą ir taip suteikti galimybę teisėtai naudotis turiniu. Numatytos kitos priemonės: lengvesni elektroniniai mokėjimai ir sąskaitų išrašymas, paprastesnis ginčų sprendimas e. priemonėmis.

2. Geresni IRT standartai ir sąveika. Suteikti žmonėms galimybę kurti, derinti ir diegti naujoves, užtikrinant, kad IRT produktų ir paslaugų atvirumą ir sąveikumą.

3. Didesnis pasitikėjimas ir saugumas. Žmonės nepripažįsta technologijų, kuriomis jie nepasitiki, todėl naudodamiesi internetu jie turi jaustis saugiai. Šį uždavinį tikimasi iš dalies išspręsti geriau derinant kovą su įsilaužimais per e. erdvę ir sugriežtinant asmens duomenų apsaugos taisykles.

4. Didinti galimybes naudotis sparčiuoju ir itin sparčiu internetu. 2020 m. strategijos uždavinys – užtikrinti, kad visi europiečiai galėtų naudotis 30 Mbps arba spartesniu interneto ryšiu, o pusėje ES namų ūkių veiktų 100 Mbps arba spartesnis interneto ryšys.

5. Skatinti pažangiausius mokslinius tyrimus ir inovacijas IRT srityje. Valstybės privalo daugiau investuoti į mokslinius tyrimus ir plėtrą, užtikrinti, kad geriausios idėjos patektų į rinką.

6. Gerinti piliečių įgūdžius ir sąlygas naudotis prieinamomis paslaugomis.

7. Didinti IRT naudą visuomenei. Padėti asmenims naudotis paslaugomis, gerinti interneto prieigą neįgaliesiems, pasirūpinti, kad iki 2015 m. pacientai galėtų internetu pasiekti savo sveikatos istorijos įrašus, skatinti naudoti taupančias energiją IRT technologijas.

Išanalizavus ES teisės aktus matyti, kad juose pagrindinis dėmesys skiriamas viešųjų paslaugų vartotojams, piliečiams ir visuomenei – visuose analizuotuose ES teisės aktuose akcentuojamas realios naudos piliečiams ir verslo atstovams sukūrimas. Pagrindiniai tikslai yra šie: veiksmingų ir paklausių paslaugų kūrimas, atskirties tarp socialinių grupių mažinimas, paslaugų pritaikymas neįgaliesiems, saugumo ir visuomenės pasitikėjimo teikiamomis paslaugomis didinimas. Teisės aktuose dėmesys taip pat skiriamas bendradarbiavimui, dalijimuisi gera praktika, inovatyvių sprendimų priėmimui. Vėliau išleistuose teisės aktuose dėmesys skiriamas kintantiems visuomenės poreikiams, pvz., didėjant migracijai siekiama, kad paslaugomis ES piliečiai galėtų naudotis ir už savo valstybės ribų, didėjant e. priemonių pasiūlai siekiama didinti jų sąveikumą, kad paslaugų vartotojai turėtų pasirinkimo galimybę.

Dažniausiai išskiriamos šios svarbiausios Lietuvos nacionalinio lygio ilgalaikės raidos strategijos, kuriose minimos viešosios e. paslaugos:

1. Lietuvos (ūkio) ekonomikos plėtros iki 2015 m. ilgalaikė strategija;
2. Valstybės ilgalaikės raidos strategija 2002–2015 m.;
3. Lietuvos 2007–2013 m. Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategija.

Lietuvos (ūkio) ekonomikos plėtros iki 2015 m. ilgalaikėje strategijoje (2002) numatoma sukurti valstybės tarnautojų kompiuterinio raštingumo ir IKT panaudojimo administravime sistemą, modernizuoti IKT infrastruktūrą provincijoje, pertvarkyti viešųjų paslaugų teikimą taip, kad reikalinga informacija būtų prieinama per kompiuterių tinklus. Valstybės ilgalaikės raidos strategijos (2002) vienas iš pagrindinių tikslų yra žinių visuomenės plėtojimas. Joje numatytos tokios priemonės kaip elektroninių atsiskaitymo sistemų funkcionavimo užtikrinimas, sąlygų per viešuosius tinklus atlikti muitinės, mokesčių mokėjimo ir pajamų deklaravimo procedūras

sudarymas. Trečiosios iš paminėtųjų strategijų vienas iš tikslų yra produktyvūs žmogiškieji ištekliai žinių visuomenei, o vienas iš pagrindinių uždavinių įgyvendinant šią prioritetinę kryptį – efektyvesnio viešojo administravimo siekis, stiprinant administracinius gebėjimus, didinant viešojo administravimo efektyvumą bei užtikrinant jo skaidrumą ir atvirumą (*Lietuvos 2007–2013... 2011*).

Išanalizavus nacionalinio lygio Lietuvos ilgalaikės raidos strategijas matyti, kad nei vienoje iš jų neminimi vartotojai, jų poreikių tenkinimo svarba, dėmesys piliečiams ir visuomenei ar reali nauda jiems. Šiuose teisės aktuose daugiau dėmesio skiriama vidinėms valstybės institucijų problemoms, pvz., darbuotojų kompetencijai, technologijoms. Be to, matyti, kad šiose strategijose išskirti tikslai iš esmės atitinka 2002 m. E. valdžios koncepcijoje pateikiamus tikslus.

Pirmoji iš pagrindinių Lietuvos nacionalinių informacinės visuomenės strategijų buvo jau minėtoji 2002 m. patvirtinta E. valdžios koncepcija. Tačiau 2009 m. gegužę atsižvelgiant į 2007 m. Valstybės kontrolės valstybinio audito rekomendacijas ji buvo panaikinta kaip ir jos įgyvendinimo priemonių planas, o šių dokumentų nuostatos integruotos į Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategiją ir į jos įgyvendinimo 2007–2010 m. priemonių planą. Lietuvos viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijoje buvo numatyta viešojo administravimo vizija – teikti geresnes viešąsias paslaugas atsižvelgiant į asmenų poreikius viešojo administravimo sistemoje. Nustatyti e. valdžios tikslai – tobulinti gyventojams ir verslo subjektams teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų ir informacijos prieinamumą ir kokybę, plėtoti viešojo administravimo sprendimų priėmimą naudojant IRT (*Lietuvos Respublikos... 2011*).

Dar viena svarbi nacionalinio lygio strategija – Informacinės visuomenės plėtros strategija, buvo priimta 2005 m. ir galiojo iki 2010 m. E. valdžios plėtra joje išskirta kaip vienas iš viešojo administravimo modernizavimo panaudojant IT prioriteto elementas. Strategijoje buvo įtvirtinti siekliai kurti e. valdžią, didinti viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumą, plėtoti e. būdu teikiamas paslaugas, užtikrinti e. demokratijos kūrimąsi (Europos... 2011).

Atlikta nacionalinių informacinės visuomenės strategijų analizė rodo, kad vėliau priimtuose Lietuvos teisės aktuose iš esmės pakartojami tie patys tikslai (didinti valstybės institucijų veiklos efektyvumą, plėtoti e. paslaugas, kurti e. valdžią ir kt.) kaip ir pirmajame, t. y. E. valdžios koncepcijoje. Todėl galima konstatuoti, kad Lietuvai nepavyksta įgyvendinti 2002 m. užsibrėžtų su e. valdžios plėtra susijusių tikslų – jie nuolat perkeliama į naujus teisės aktus jau daugiau kaip 10 m.

2011 m. kovo 16 d. LRV patvirtino Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 m. programą, kurioje numatomi tokie uždaviniai (*Lietuvos informacinės... 2012*):

1. Skatinti gyventojus naudotis viešosiomis e. paslaugomis (norima pasiekti, kad 2015 m. viešosiomis e. paslaugomis naudotųsi 75 % valstybės gyventojų, 2019 m. – 85 % gyventojų), užtikrinti duomenų perdavimo kokybę, funkcionuojančių paieškos sistemų infrastruktūrą, taip prisidėti prie e. demokratijos plėtros. Tai motyvuojama tuo, kad dauguma viešųjų e. paslaugų

kompleksinės – informacija, kurios reikia paslaugoms teikti, disponuoja keletas organizacijų. Be to, kaip problema įvardijama tai, kad šios organizacijos teikdamos viešąsias e. paslaugas remiasi vidiniais veiklos procesais, o ne šių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais.

2. Kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų perkelti į e. erdvę, taip siekti, kad paslaugos būtų teikiamos centralizuotai. Tikslas yra pasiekti, kad 2015 m. visiškai internetu pasiekiamų paslaugų dalis būtų 90 %, 2019 m. – 100 %, galimybę susipažinti su savo sveikatos istorija internetu atitinkamai turėtų 50 % ir 100 % gyventojų.

3. Informuoti gyventojus apie galimybę naudotis teisine informacija, skelbiama internete, skatinti juos e. priemonėmis teikti pastabas ir pasiūlymus ir taip daryti įtaką valdžios priimamiems sprendimams. Tikimasi, kad 2015 m. gyventojų inicijuotų teisės aktų projektų dalis bus 10 %, 2019 m. – 15 %.

4. Užtikrinti e. erdvės saugumą ir patikimumą, didinti gyventojų ir įmonių pasitikėjimą e. erdve. Vartotojų pasitikėjimas svarbus tam, kad būtų sudarytos sąlygos diegti tokias paslaugas kaip e. sveikatos ar e. bankininkystės. Bene svarbiausios sąlygos atsirasti saugiai e. erdvei: asmens tapatybės nustatymo priemonių infrastruktūros sukūrimas ir naudojimas, gyventojų gebėjimai saugiai naudotis IRT, suvokti galimas grėsmes e. erdvėje ir išmanyti kovos su šiomis grėsmėmis būdus. Labai svarbu keisti požiūrį, kad už neteisėtus veiksmus e. erdvėje nebaudžiama. Tikimasi pasiekti, kad 2015 m. gyventojai, naudojantys asmens tapatybės korteles tapatybei patvirtinti e. erdvėje sudarys 30 %, 2019 m. – 50 %.

5. Plėtoti ir palaikyti bendrą valstybės institucijų ir įstaigų infrastruktūrą, kuri užtikrintų patikimą asmens tapatybės nustatymą ir patvirtinimą e. erdvėje. Planuojama, kad 2015 m. valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vykdančios e. dokumentų mainus sudarytų 100 % visų įstaigų.

6. Kurti infrastruktūrą e. dokumentams valdyti, taip užtikrinti e. dokumentų autentiškumą, vientisumą ir išsaugojimą.

Šiame teisės akte jau akcentuojama orientacija į paslaugų vartotojus – siekiama didinti jų pasitikėjimą, paslaugų saugumą ir patikimumą, suteikti vartotojams galimybę pateikti savo nuomonę. Tačiau būtina pabrėžti tai, kad neminima vartotojų poreikių nustatymo būtinybė, vis dar išskiriami tie patys tikslai, kurie Lietuvos teisės aktuose minimi jau nuo 2002 m., pvz., perkelti į e. erdvę kuo daugiau viešųjų paslaugų, kurti duomenų valdymo ir keitimosi jais infrastruktūrą ir kt., kurie remiantis teisės aktais turėjo būti pasiekti jau senai.

Lietuvoje e. valdžią taip pat reglamentuoja Viešojo administravimo ir Elektroninio parašo įstatymai. Viešojo administravimo įstatyme pirmą kartą paminėtas vieno langelio principas, kuris labai svarbus teikiant vartotojų poreikiams pritaikytas viešąsias e. paslaugas. Šiame įstatyme teigiama, jog šis principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar

pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Tam reikalingą informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna paslaugą teikianti institucija, neįpareigodama tai atlikti paslaugos vartotoją, jei tai yra įmanoma. Viešojo administravimo įstatymas iki šiol išliko pagrindiniu teisės aktu, reglamentuojančiu šio principo sampratą Lietuvoje ir jo taikymo teikiant viešąsias e. paslaugas būtinybę. Vieno langelio principo taikymo Lietuvoje stebėjimo rezultatai pateikiami 2.5 skyrelyje.

Viešojo administravimo įstatyme taip pat numatytas viešosios paslaugos teikimo terminas, t. y. sprendimas turi būti priimtas per 20 darbo dienų. Jei per tą laiką paslauga nebaigta, institucija turi teisę terminą pratęsti dar 10 darbo dienų. Šiame įstatyme teigiama, kad visi skundai ir prašymai, pateikti e. paštu, turi būti pasirašyti e. parašu. Taigi, e. parašas – sąlyga, be kurios suteikti e. paslaugą būtų neįmanoma (*LR Viešojo... 1999*).

Elektroninio parašo įstatyme reglamentuojama e. parašo išdavimo, galiojimo sustabdymo tvarka, jo galia, reikalavimai sertifikavimo paslaugų teikėjams. Taip pat numatoma, kad užsienio valstybių sertifikatai galioja Lietuvoje tuo atveju, jei yra sudaryti teikėjo, akredituoto Lietuvoje arba ES, už jį laiduoja Lietuvos arba ES sertifikatų teikėjas arba jei su sertifikato teikėju sudaryta tarptautinė sutartis (*LR Elektroninio... 2000*).

Elektroninio parašo įstatyme minimas skaitmeninis sertifikatas yra e. paso, vairuotojo pažymėjimo arba nario kortelės atitikmuo, kurio pagalba galima įrodyti savo asmens tapatybę arba teisę prieiti prie reikalingos informacijos internete. Skaitmeniniai sertifikatai specialaus šifravimo dėka suteikia absoliutų saugumą ir garantuoja visų elektroninių veiksmų dalyvių tapatybę. Skaitmeninius sertifikatus Lietuvoje teikia 3 organizacijos: VĮ Registrų centras, Gyventojų registro tarnyba prie LR VRM, UAB „Skaitmeninio sertifikavimo centras“, nors pagal E. parašo įstatymą norinčių akredituotis sertifikavimo paslaugų teikėjų skaičius neribojamas.

E. parašą Lietuvoje reglamentuoja ir ES e. parašo direktyva, kurioje teigiama, kad turi būti skatinama e. parašo produktų sąveika. Kadangi ES vidaus rinka užtikrina laisvą asmenų judėjimą, ES valstybių piliečiams tenka susiduri su kitų valstybių institucijomis, todėl galimybė naudotis e. ryšiais tokiais atvejais gali būti labai naudinga. E. parašo direktyvoje didelis dėmesys teikiamas saugumui. Valstybės narės įpareigojamos paskirti institucijas, kurios rūpintųsi e. parašo įrangos saugumu, taip pat užtikrinti, kad sertifikavimo paslaugų teikėjai suteiktų saugią ir skubią sertifikatų galiojimo panaikinimo paslaugą.

LRV nuo 2011 m. gegužės 1 d. LR Ryšių reguliavimo tarnybai pavedė vykdyti e. parašo priežiūrą. Remiantis Lietuvos e. parašo įstatymu (2000) e. parašo priežiūros institucija rengia kvalifikuotus sertifikatus sudarančių sertifikavimo paslaugų teikėjų registravimo tvarką, juos registruoja, prižiūri, rengia jiems reikalavimus, juos akredituoja, nustato pagalbinių sertifikavimo paslaugų teikimo tvarką. Apie e. parašo saugumo užtikrinimo pareigą šiame įstatyme kalbama nėra.

Kadangi daugelis e. valdžios plėtros projektų Lietuvoje įgyvendinama pasinaudojant ES Struktūrinių fondų parama, svarbu išnaluoti, kokiais kriterijais remiantis suteikiamas finansavimas. 2007–2013 m. ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonės „Elektroninės valdžios paslaugos“ finansavimo sąlygų apraše (2009) nustatomos projektų finansavimo sąlygos, reikalavimai paraiškai dėl projekto finansavimo, taip pat reikalavimai pareiškėjams bei metodiniai nurodymai projektų vertintojams.

Pagal Aprašą finansuojamų veiklų tikslas – kurti vartotojui patogias, lengvai pasiekiamas ir naudingas viešąsias e. paslaugas. Projektas, įgyvendinamas pagal Priemonę, turi:

1. Sumažinti geografinių ir ekonominių veiksnių nulemtą skaitmeninę atskirtį ir skatinti informacinės visuomenės procesus;
2. Plėtoti elektroninius sprendimus, didinant viešojo sektoriaus institucijų efektyvumą;
3. Per 2 m. nuo paslaugos sukūrimo paslauga turi naudotis 30 % visų vartotojų;
4. Po 2 m. 70 % paslaugos vartotojų turi ją vertinti teigiamai;
5. Kuriant e. paslaugas, turi būti užtikrinama (ten, kur yra įmanoma), kad informacinės visuomenės teikiama nauda galėtų naudotis kiekvienas norintis nepriklausomai nuo negalios, išsilavinimo, amžiaus, lyties ir t. t.;
6. Projekto vykdytojas turi 2 metus po projekto įgyvendinimo pabaigos vertinti pateikiamus atsiliepimus ir apibendrintų atsiliepimų pagrindu, jeigu jie yra argumentuoti ir pagrįsti, tobulinti projekto metu įdiegtas e. paslaugas;
7. Vykdyti veiklas, skirtas viešinti e. paslaugas potencialiems jų vartotojams: seminarai, viešinimo priemonių leidyba, informacinės laidos, kuriose būtų skleidžiama informacija apie projekte numatomas įdiegti e. paslaugas, jų sukuriama pridėtinę vertę ir pranašumus, palyginus su tradiciniu būdu teikiamomis paslaugomis.

Atlikus finansavimo sąlygų aprašo analizę matyti, kad naujų e. paslaugų teikėjai praktiškai kontroliuojami tik 2 metus po paslaugų sukūrimo – jie įpareigojami vertinti vartotojų teikiamus atsiliepimus apie paslaugas, paslaugas tobulinti ir viešinti, vėliau tokia prievolė nenustatoma. Kalbant apie paslaugų pritaikymą atskiroms vartotojų socialinėms grupėms reikia pabrėžti, kad paslaugų teikėjai įpareigoti teikiamas paslaugas pritaikyti neįgaliesiems tik ten, kur yra įmanoma, vadinasi, galimybė atsirasti atskirčiai vistic išlieka.

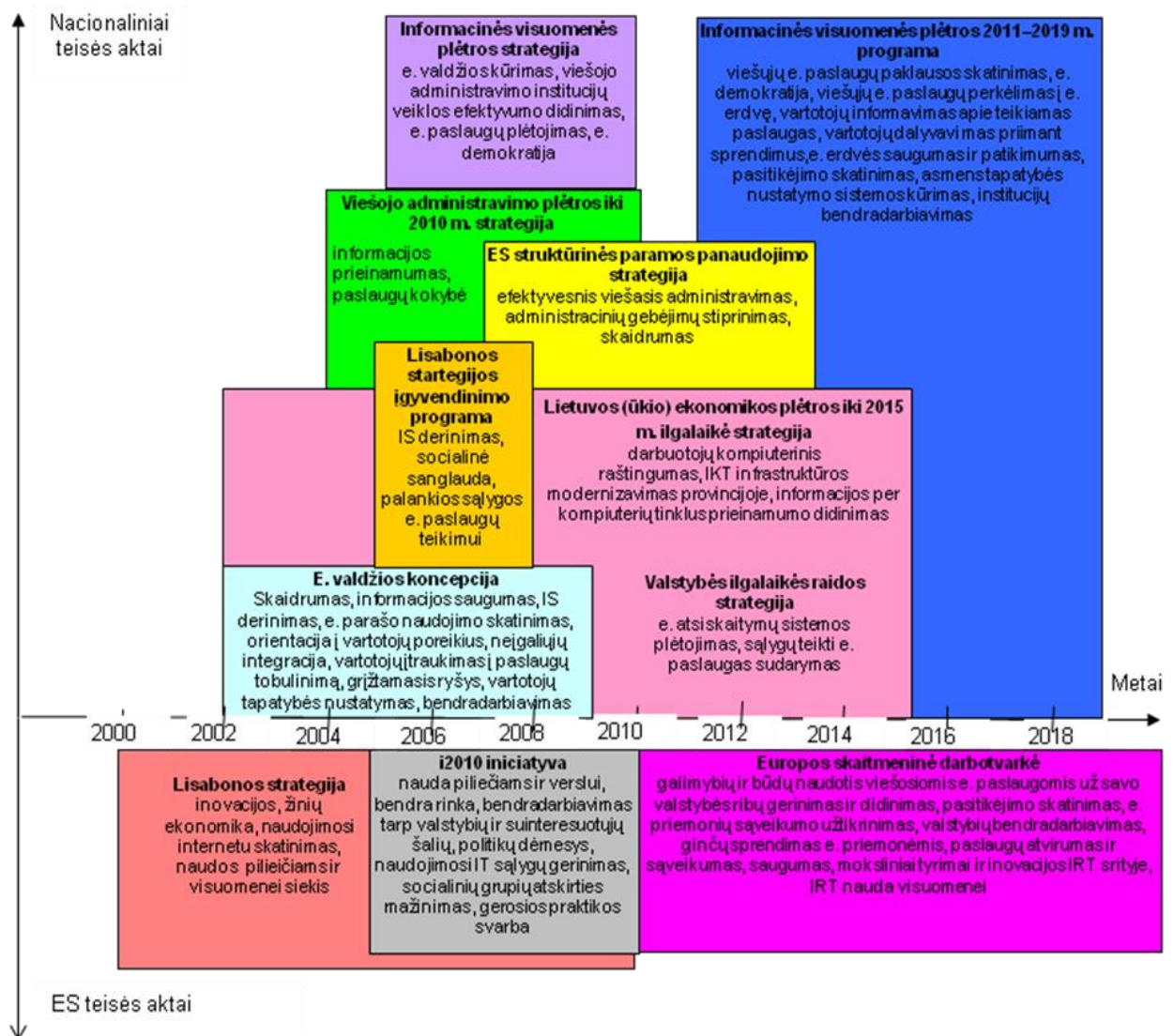
Literatūroje ir pasaulinėje praktikoje susiformavusi nuomonė, kad viešojo sektoriaus reformos negali būti darnios ir rezultatyvios be tinkamo veiklos rezultatų įvertinimo. Viešojo administravimo įstatyme numatyta, kad viešojo administravimo įstaigos strateginių ar metinių veiklos planų vykdymą vertina Vidaus audito tarnyba. Vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatyme (2002) numatoma, kad atliekant vidaus auditą reikia vertinti:

1. ar veikla vykdoma pagal teisės aktus, veiklos planus ir procedūras;

2. ar turtas apsaugotas nuo sukčiavimo, iššvaistymo, pasisavinimo ar kitų neteisėtų veikų;
3. ar pateikiama teisinga informacija apie veiklą.

Įstatyme taip pat daug kalbama apie finansų kontrolės būtinybę, tačiau net neužsimenama apie teikiamų paslaugų kokybės įvertinimą, vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, galimybę pareikšti savo nuomonę ir pan.

Apibendrinant pagrindinius Lietuvos ir ES strateginius teisės aktus, reglamentuojančius e. valdžios plėtrą ir viešųjų e. paslaugų teikimą Lietuvoje, tikslinga jų galiojimo laikotarpį ir pagrindines nuostatas pavaizduoti grafiškai (žr. 8 pav.).



8 pav. Pagrindinių strateginių teisės aktų analizės rezultatų apibendrinimas (sudaryta autorės)

Analizuojamuose Lietuvos nacionaliniuose teisės aktuose per visą nagrinėjamą laikotarpį pagrindinės nuostatos beveik nekito – 2002 m. E. valdžios koncepcijoje nustatyti tikslai buvo nuolat perkeliama iš vieno teisės akto, kurie nustojo galioti, į kitus naujai priimtus teisės aktus. Tuo tarpu ES teisės aktuose dėmesys skiriamas kintantiems visuomenės poreikiams, pvz., nuolat didėjant

migracijai siekiama, kad paslaugomis ES piliečiai galėtų naudotis ir už savo valstybės ribų, didėjant e. priemonių pasiūlai siekiama didinti jų sąveikumą, kad paslaugų vartotojai turėtų pasirinkimo galimybę ir pan. Be to, ES teisės aktuose lyginant su nacionaliniais daugiau dėmesio skiriama viešųjų e. paslaugų vartotojams, piliečiams ir visuomenei – jau nuo 2000 m. akcentuojama reali nauda jiems, orientacija į jų poreikius. O štai išanalizavus nacionalinio lygio ilgalaikės raidos strategijas matyti, kad nei vienoje iš jų net neminimi vartotojai, jų poreikių tenkinimo svarba, dėmesys piliečiams ir visuomenei ar reali nauda jiems. Šiuose teisės aktuose daugiau dėmesio skiriama vidinėms valstybės institucijų problemoms, pvz., darbuotojų kompetencijai, technologijoms.

Iš to galima daryti išvadą, kad norint tobulinti viešąsias e. paslaugas Lietuvoje pirmiausia dėmesį reikia skirti tinkamų teisės aktų parengimui, t. y. rengiant teisės aktus reikia atsižvelgti į kitų valstybių patirtį – daugiau dėmesio skirti vartotojams, jų kintantiems poreikiams, o ne tų pačių tikslų ir morališkai pasenusių nuostatų perkėlimui iš vieno teisės aktų į kitus. Be to, būtina užtikrinti, kad teisės aktų būtų laikomasi ir jie užimtų deramą padėtį – teikiant paslaugas būtų vadovaujamasi būtent teisės aktais, o ne institucijų vidiniais dokumentais, kaip buvo pastebėta Informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 m. programoje.

2.2. Teisės aktų įgyvendinimo analizė

Saugus valstybinis duomenų perdavimo tinklas (toliau – SVDPT), minimas 2002 m. E. valdžios koncepcijoje, buvo sukurtas, tačiau valstybės institucijos iki šiol prie jo jungiasi vangiai. 2010 m. ir 2011 m. I pusmetį paslaugos buvo teikiamos Prezidentūrai, Seimui, Vyriausybės kanceliarijai, visoms ministerijoms, Valstybės saugumo departamentui, Specialiųjų tyrimų tarnybai, VMI, Ligonių kasoms, teismams, visoms savivaldybėms ir kitoms įstaigoms. Bendras sutarčių skaičius sudarė 1260, 2012 m. II pusmečio pabaigoje – 1257 (*VĮ „Infostruktūra“... 2012*). Taigi, SVDPT narių sumažėjo. Tai galėjo lemti vartotojų poreikių nepakankamas tenkinimas – galbūt, šio tinklo vartotojai nėra patenkinti jiems teikiamomis paslaugomis, todėl pasitraukia iš tinklo, nutraukia sutartis ir pan. Kadangi 2012 m. pradžioje pagal LR Statistikos departamento pateikiamą informaciją Lietuvoje veikė virš 3800 viešojo sektoriaus institucijų, prisijungusių prie SVDPT dalis sudarė apie 30 %. O tai yra gana maža dalis norint, kad valstybės institucijų bendradarbiavimas būtų sklandus ir duotų naudos.

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 m. programos vertinimo kriterijų reikšmių pokyčių įvertinimo ataskaitos (2011) duomenimis 2011 m. pasiekti tokie programos įgyvendinimo rezultatai:

1. Viešosiomis e. paslaugomis naudojosi 61,1 % gyventojų (2015 m. tikslas – 75 %);

2. Visiškai internetu pasiekiamų paslaugų dalis buvo 69,1 % (2015 m. tikslas – 90 %), galimybę susipažinti su jiems suteiktomis medicininėmis paslaugomis, nustatytomis diagnozėmis, išduotais kompensuojamais vaistais turėjo 84 % gyventojų, tačiau ja pasinaudojo tik 0,4 % turinčių šią galimybę asmenų. Ateityje, kai bus sukurta Sveikatos apsaugos ministerijos kuriama Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros IS, planuojama rinkti duomenis ir apie gyventojus, kurie turi galimybę internetu susipažinti su savo e. sveikatos istorija.

3. LR Seimo kanceliarijos duomenimis 2011 m. LR Seimo teisės aktų IS Projektų registravimo posistemyje registruotas 3661 naujas teisės aktų projektas (iš jų 38 projektus registravo savivaldybės), 185 teisės aktų projektams pateikti pasiūlymai (tai sudarė 5,6 % teisės aktų projektų) (2015 m. tikslas – 10 %).

4. 8 % gyventojų naudojo asmens tapatybės korteles tapatybei patvirtinti e. erdvėje (2015 m. tikslas – 30 %).

5. Informacija apie viešojo sektoriaus organizacijas, vykdančias e. dokumentų mainus, nebuvo surinkta. Duomenis planuojama pradėti rinkti nuo 2012 m. Tikimasi, kad 2015 m. 100 % valstybės institucijų vykdys e. dokumentų mainus.

Apibendrinant Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 m. programos įgyvendinimo rezultatus galima teigti, kad pasiekti rezultatai gana ženkliai skiriasi nuo planuojamų pasiekti 2015 m., pvz., naudojimąsi viešosiomis e. paslaugomis per 4 metus reikia padidinti daugiau nei 10 %, aukščiausiu interaktyvumo lygiu teikiamų paslaugų dalį daugiau nei 20 %, asmens tapatybės kortelės naudojimą tapatybės patvirtinimui e. erdvėje – beveik 4 kartus. Tai pat būtina pabrėžti, kad šioje programoje nustatyti tikslai yra gana maži, pvz., 2015 m. tikimasi, kad 30 % gyventojų naudosis tapatybės kortelę asmenybei indentifikuoti, piliečių dalyvavimas priimančiais teisės aktais taip pat bus neženklaus – tikimasi, kad 2015 m. 10 % siūlomų teisės aktų sudarys piliečių inicijuotieji ir pan., nors siekiai, kad piliečiai dalyvautų tobulinant viešąsias e. paslaugas ir būtų sudarytos galimybės indentifikuoti vartotojus, buvo nustatyti jau 2002 m. E.valdžios koncepcijoje.

Siekiant teikti asmens poreikiams pritaikytas viešąsias e. paslaugas būtinas e. parašas, kuris leistų indentifikuoti asmenį, kuris nori naudotis paslauga. Lietuvoje e. parašą ir kvalifikuotą sertifikatą šiuo metu galima taikyti (*LR elektroninio...* 2012):

1. Elektroninė draudėjų ir gyventojų aptarnavimo sistema (Sodra). Draudėjai nuo 2008 m. teikdami pranešimus ir prašymus e. būdu turi juos pasirašyti e. parašu patvirtintu kvalifikuotu sertifikatu, nuo 2009 m. spalio mėn. draudėjai turintys daugiau negu 10 darbuotojų pranešimus Sodrai teikia tik e. būdu.

Gyventojams suteikiama galimybė gauti informaciją apie jiems priskaičiuotas išmokas, valstybinį socialinį draudimą, pasirinktą Pensijų kaupimo fondą ir kt. Taip pat šioje sistemoje gyventojai gali pildyti ir teikti e. prašymus išmokoms skirti, popierinėms pažymoms išduoti,

pateikti užklausą dėl valstybinio savanoriškojo socialinio draudimo sutarties sudarymo bei ją sudaryti, trečiajam asmeniui (kredito, draudimo įstaigai ir pan.) e. būdu pateikti informaciją, susijusią su valstybinio socialinio draudimo laikotarpiais, įmokomis, gautomis valstybinio socialinio draudimo išmokomis.

2. Elektroninių nedarbingumo pažymėjimų tvarkymo sistema. Naudodamasi ja sveikatos priežiūros įstaigos išduoda nedarbingumo pažymėjimus.

3. Centrinė viešųjų pirkimų informacinė sistema. LR Viešųjų pirkimų įstatymas numato, kad elektroninis pasiūlymas turi būti pateiktas su e. parašu.

4. VMI elektroninio deklaravimo sistema. Joje e. parašas naudojamas teikiams deklaravimo dokumentams pasirašyti, elektroninio deklaravimo sutartims sudaryti tarp mokesčių mokėtojų bei apskričių mokesčių inspekcijų, kitiems VMI teikiams dokumentams pasirašyti.

5. Valstybinė įmonė „Registru centras“ suteikia galimybę e. būdu registruoti naują individualią įmonę, uždarają akcinę bendrovę, asociaciją ar viešąją įstaigą, teikti registruoti juridinio asmens duomenų ir dokumentų pakeitimus.

6. Lietuvos darbo birža (toliau – LDB) teikia gyventojams ir verslui paslaugas, kurių gavėjai gali pasinaudoti e. parašu tam, kad būtų nustatyta jų tapatybė jungiantis prie LDB portalo.

7. Policijos departamentas prie VRM teikia e. paslaugas gyventojams, naudodamasis 2011 m. įdiegta policijos e. paslaugų sistema. Dalis www.epolicija.lt portale teikiamų paslaugų susijusios su e. parašo naudojimu (policijai asmenys teikia pranešimus, pasirašytus e. parašu).

8. Valstybinė kelių transporto inspekcija nuo 2011 m. vasario 1 d. priima e. parašu pasirašytus prašymus ir prie jų pridedamus e. dokumentus, reikalingus paslaugoms gauti, t. y. naudodama VAISIS asmens identifikavimo paslaugą, teikia kelių transporto veiklos licencijavimo paslaugas.

9. Kitos sistemos: www.verslovartai.lt (interneto svetainė skirta supaprasti leidimų ir licencijų gavimo procedūrą verslo įmonėms, suteikti informaciją apie verslui taikomus reikalavimus ir pan.), viešųjų pirkimų interneto svetainė – www.cpo.lt, „Elektroniniai valdžios vartai“, muitinės deklaracijų apdorojimo sistema.

10. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba interneto tinklalapyje www.vvtat.lt yra sudariusi galimybę gyventojams ir verslo subjektams pateikti e. skundą ir kitus su vartotojų teisių apsauga susijusius kreipimusis, pasirašytus e. parašu.

11. E. pašto laiškų pasirašymas.

Taigi, matyti, kad Lietuvos viešųjų e. paslaugų vartotojams suteikiama gana mažai galimybių pasinaudoti e. parašu, todėl nėra skatinamas e. parašo naudojimas valstybės institucijose. Tai patvirtina LR Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu 2012 m. kovo mėn. atliktas tyrimas, kuriuo siekta nustatyti, kiek Lietuvos gyventojų, turinčių e. parašo formavimo priemones, jomis naudojosi.

Tyrimo ataskaitos duomenimis, 23 % respondentų, nurodžiusių, kad turi e. parašo formavimo priemones, jomis naudojasi dažnai (kelis kartus per savaitę), 25 % – kartais (kelis kartus per mėnesį), 17 % nurodė, kad naudojasi retai (kelis kartus per metus), 33 % – 2011 m. e. parašu nesinaudojo.

Tarp verslo subjektų e. parašas naudojamas plačiau. Minėto tyrimo duomenimis visi apklaustieji privatūs juridiniai asmenys e. parašą naudojo teikdami elektroninius socialinio draudimo pranešimus SODRA sistemai, 65 % atsakiusių – viešųjų pirkimų procedūrose, 18 % – vidiniams dokumentams, 24 % – sutartims pasirašyti, po 6 % – svarbių duomenų apsaugai su partneriais ir klientams, pastarųjų pageidavimu, pateikiant e. parašu pasirašytus elektroninius atsakymus. Tyrimai rodo, kad tarp Lietuvos gyventojų ir verslo subjektų vis dar plačiausiai e. parašas naudojamas e. paslaugoms, kurias teikia VĮ „Registru centras“, SODRA ir Viešųjų pirkimų tarnyba, gauti (*LR elektroninio...* 2012).

E. parašą taip pat naudoja:

1. Ministro Pirmininko tarnyba Vyriausybės priimtiems teisės aktams vizuoti ir pasirašyti bei leidimų įeiti į Vyriausybės pastatą užsakymo sistemoje.

2. 2011 m. įsteigta ir pradėta eksploatuoti LRV e. pasirašymo IS „ELPAS“. Ši sistema sudaro galimybes įforminant ir išleidžiant Vyriausybės priimtus teisės aktus atsisakyti popierinių jų variantų. Jų atsisakyta ir teikiant įstatymų bei Respublikos Prezidento dekretų projektus Seimui ir Prezidentei.

3. Nuo 2013 m. sausio 1 d. įsigalioja LR Civilinio kodekso pakeitimas, kuris nustato, kad teismo įsakymą, įteikiamą e. ryšių priemonėmis, teisėjas turi pasirašyti e. parašu.

4. LR Teisingumo ministerija naudoja e. parašą vidiniams dokumentams pasirašyti.

5. LR Susisiekimo ministerija kartu su IVPK ir Valstybine kelių transporto inspekcija įgyvendina bendrą iniciatyvą tarpusavyje keistis tik e. dokumentais, pasirašytais e. parašu.

6. LR Sveikatos apsaugos ministerijoje nuo 2011 m. gegužės 2 d. vidiniai dokumentai dokumentų valdymo sistemoje pasirašomi tik e. parašu.

7. LR generalinė prokuratūra naudoja e. parašą tvirtindama įstaigos finansines operacijas, atliekamas per elektronines bankų sistemas, ir perduodama užpildytas statistines ataskaitas Lietuvos statistikos departamentui.

8. Lietuvos bankas teikia e. paslaugas tarpbankiniams mokėjimams atlikti, ataskaitoms iš įmonių bei duomenims apie kredito įstaigų paskolos gavėjus ir jiems suteiktas paskolas gauti.

9. Lietuvos policijos kriminalistinių tyrimų centras e. parašą naudoja vidiniams įstaigos poreikiams.

10. Informatikos ir ryšių departamentas prie VRM e. parašą naudoja įtariamų, kaltinamų ir teisėtų asmenų žinybinio registro duomenų pagrindu parengtoms pažymoms ar išrašams pasirašyti.

11. IVPK e. parašas naudojamas rengiant didžiąją dalį vidinių dokumentų, informant su viešųjų pirkimų vykdymu susijusius dokumentus, taip pat susirašinėjant su Susisiekimo ministerija.

12. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybų inspekcija prie Aplinkos ministerijos yra Lietuvos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros IS „Infostatyba“ ir LR teritorijų planavimo dokumentų registro valdytoja. Teikiant prašymus išduoti su statyba susijusius dokumentus IS „Infostatyba“ numatyta galimybė pateikti dokumentus, pasirašytus e. parašu.

Apibendrinant galima teigti, kad analizuojamos valstybės institucijos e. parašą dažniausiai naudoja savo vidiniams poreikiams, t. y. vidiniams savo dokumentams, ataskaitoms pasirašyti. Tik kelios institucijos e. parašą naudoja bendraudamos viena su kita, keisdamosi duomenimis, bendraudamos su piliečiais ir verslo subjektais ar teikdamos jiems paslaugas.

E. parašą savo veikoje naudoja šios Lietuvos savivaldybės:

1. 2011 m. Anykščių rajono savivaldybės administracija baigė įgyvendinti projektą „Elektroninių priemonių, skirtų įtraukti gyventojus į demokratijos procesus, diegimas Anykščių rajono savivaldybėje“ ir turi galimybę priimti iš gyventojų peticiją, skundą, gauti pranešimą apie įvykį rajone bei pateikti jiems atsakymus, pasirašytus e. parašu.

2. Biržų rajono savivaldybės administracija naudoja e. parašą pasirašant savivaldybės tarybos sprendimus, administracijos direktoriaus įsakymus dėl teritorijų planavimo dokumentų patvirtinimo, planavimo organizatorių teikiamus teritorijų planavimo dokumentus registruojant Savivaldybės teritorijų planavimo dokumentų registre.

3. Kauno miesto savivaldybės administracija e. paslaugoms teikti naudoja „Elektroninių valdžios vartų“ priemones.

4. Klaipėdos rajono savivaldybės administracija 2011 m. pradėjo naudoti IS „Infostatyba“, kurioje registruojami teritorijų planavimo dokumentai, viešųjų pirkimų konkursų medžiaga, prašymai užregistruoti patvirtintus teritorijų planavimo dokumentus, išduoti licencijas.

5. Vilniaus miesto savivaldybės administracija suteikia asmenims galimybę pateikti e. parašu pasirašytus dokumentus norint gauti savivaldybės išduodamus leidimus ar kitą užsąskytą dokumentą. Daugumai savivaldybės teikiamų paslaugų užtenka asmenų identifikacijos (tapatybės nustatymo) interneto svetainėje.

6. Pagėgių rajono savivaldybės administracijoje 2011 m. įgyvendintas projektas „E. demokratija“, kurio tikslas – leisti Lietuvos žmonėms tiesiogiai matyti, kaip balsuoja Tarybos nariai, taip pat pasisakyti tam tikrais klausimais. Norint parašyti savo nuomonę ar balsuoti už sprendimus, reikia prisijungti prie svetainės naudojantis VAIISIS sistema.

7. Pasvalio rajono savivaldybės administracija 2011 m. įgyvendinusi projektą „E. demokratija Pasvalio rajono savivaldybėje“ gyventojams sudarė galimybę išreikšti savo nuomonę ir

daryti įtaką politiniams sprendimams, t. y. prisijungus per VAIISIS sistemą galima komentuoti, pateikti pastabas dėl priimtų sprendimų, taip pat stebėti posėdžius internetu, pateikti peticiją.

8. Vilkiškio rajono savivaldybės administracija informavo, kad 2011 m. įdiegė paslaugą gyventojams „Pilietinio dalyvavimo aktyvinimas priimant Vilkiškio rajono savivaldybės teisės aktus panaudojant informacines technologijas“. Prisijungę per VAIISIS sistemą gyventojai gali teikti pasiūlymus dėl teisės aktų projektų, užduoti klausimus savivaldybės tarybos nariams.

Lietuvoje 2012 m. lapkričio 23 d. Lietuvos savivaldybių asociacijos duomenimis buvo 60 savivaldybių, vadinasi, tik 13 % visų savivaldybių savo veikloje naudojo e. parašą. Tai labai neženkliai dalis. Be to, nagrinėjant veiklas, kuriose savivaldybės naudojo e. parašą, galima pastebėti, kad tik 5 savivaldybės naudodamos e. parašą teikia tam tikras paslaugas vartotojams (o tai tik 8 % visų Lietuvos savivaldybių) – dažniausiai gyventojams suteikiama galimybė teikti pasiūlymus dėl teisės aktų projektų, pastabas dėl priimtų sprendimų ar užduoti klausimus.

LR Ryšių reguliavimo tarnybos (2012) duomenimis, didžioji dalis valstybės įstaigų planuoja perkelti teikiamas paslaugas į e. erdvę ir taikyti e. parašo technologiją, todėl paslaugų, skatinančių e. parašo naudojimą, tikimasi, nuolatos daugės. Tačiau būtina pabrėžti tai, kad tikslus terminas, kada planuojama pradėti naudoti e. parašą viešųjų e. paslaugų teikimui, nepateikiamas, išlieka neapibrėžtumas, valstybės institucijos vengia išsipareigoti tai padaryti iki tam tikro laiko. Tai rodo, kad Lietuvoje egzistuoja problemos, susijusios su politine lyderyste – politikai, institucijų vadovai per mažai dėmesio skiria viešųjų e. paslaugų tobulinimui, nenustato tikslios ir motyvuojančios strategijos, neapibrėžia aiškių ir visiems žinomų tikslų ir jų pasiekimo terminų.

Lietuvoje iki šiol minima, kad viena didžiausių problemų yra tarpusavyje nesuderinti valstybės institucijų IS ir registrai, nors šis tikslas buvo numatytas jau 2002 m. E. valdžios koncepcijoje. Tai rodo, kad teisės aktai Lietuvoje įgyvendinami nesėkmingai, nepavyksta pasiekti tikslų, kurie užsibrėžti nuo 2002 m. ir nuolat perkeliama į naujesnius teisės aktus. Be to, valstybės įstaigose egzistuoja didelis neapibrėžtumas – nenustatomi užsibrėžtų tikslų įgyvendinimo terminai.

Tobulinti viešąsias e. paslaugas ir plėsti e. valdžią Lietuvoje taip pat trukdo per mažas dėmesys vartotojų poreikiams, iki šiol neefektyviai veikiančios vartotojų indentifikavimo priemonės, kas trukdo teikti personalizuotas paslaugas. Visa tai rodo, kad valstybėje egzistuoja politinės kliūtys, trūksta institucijų vadovybės ir aukščiausio lygio valdžios pareigūnų paramos, per mažai dėmesio skiriama institucijų strategijos ir kitų vidinių dokumentų, orientuotų į norminius teisės aktus ir vartotojų poreikius, kūrimui. Į šių problemų sprendimo būdus būtina atsižvelgti kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį.

2.3. Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizė

Daugelį problemų viešajame sektoriuje išspręsti padeda kitos valstybės patirtis. Tai dažnai vadinama geraja praktika. Dalijimasis geraja praktika padeda pasinaudoti jau žinomais problemų sprendimo būdais, greičiau priimti sprendimą, modernizuoti viešąjį sektorių ir pan. Todėl šio darbo vienas iš uždavinių – išnagrinėti Europos valstybių priimamus sprendimus teikiant viešąsias e. paslaugas, išanalizuoti jų svarbiausius principus šioje srityje. Šiame skyrelyje pateikiami Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizės pagrindiniai rezultatai, detali analizė pateikiama B priede.

Viena iš valstybių, kurių patirtimi Lietuva galėtų pasinaudoti, – Austrija, viena pirmųjų Europoje pradėjo detalų reglamentavimą e. valdžios srityje. Austrijos e. valdžios įstatymas laikomas pavyzdžiu visai Europai. Austrijoje kaip pagrindiniai sėkmės veiksniai plečiant e. valdžią išskiriami (Ledinger 2009):

- palaikymas aukščiausiu politiniu lygiu;
- bendradarbiavimas ir veiklos koordinavimas;
- moderniausių technologijų naudojimas;
- orientacija į pilietį;
- vartotojų pasitikėjimas;
- privatumas ir duomenų apsauga;
- skaidrumas;
- tarpusavio sąveika.

Remiantis Austrijos patirtimi Lietuvai reikėtų daugiau dėmesio skirti teisinės sistemos formavimui, valstybės institucijų bendradarbiavimui kuriant ir teikiant viešąsias e. paslaugas, e. paslaugų prieinamumo ne tik kompiuteriais, bet ir kitomis šiuolaikinėmis bendravimo priemonėmis didinimui. Austrijoje teikiant viešąsias e. paslaugas svarbiausias yra vartotojas – pradedant jo poreikių išsiaiškinimu, baigiant grįžamojo ryšio įgyvendinimu per atliekamus tyrimus. Šio požiūrio reikėtų laikytis ir Lietuvai teikiant viešąsias e. paslaugas, nes tik taip bus tenkinami vartotojų poreikiai, paslaugos atitiks jų lūkesčius ir bus paklausios.

Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija atlikusi Danijos e. valdžios iniciatyvų, baigtų 2010 m., plataus masto peržiūrą padarė išvadą, kad ši valstybė viena iš pirmųjų priėmė naudingus sprendimus plačiajai visuomenei. Danija jau 2001 m. patvirtino savo pirmąją Elektroninės vyriausybės strategiją. Nuo tada Vyriausybė, regionų ir vietos valdžios institucijos glaudžiai dirbo kartu gerindamos ir plėsdamos į piliečius orientuotus e. valdžios sprendimus (*Egovernment...* 2012).

Danijos viešajame sektoriuje laikomasi nuostatos, jog savo tikslus galima pasiekti tiek, kiek bendradarbiaujama kuriant viešąsias e. paslaugas tarp suinteresuotųjų šalių. Danijoje svarbiausia:

- Kokybė. Paslaugos turi būti aktualios, patogios naudoti, suteiktos kalba, kuri yra suprantama paslaugos vartotojui, suprantamos – turi būti teikiama nuolatinė pagalba vartotojui ir pan.
- Saugumas. Vartotojai turi jausti, kad jų asmeniniai duomenys yra patikimose rankose.
- Efektyvumas. Viešasis sektorius turi tirti, ar priimami sprendimai, naudojamos priemonės, skiriamos lėšos ir pan. teikia naudą vartotojams ir kitoms suinteresuotosioms šalims, ar vartotojai visiškai patenkinti jiems teikiamomis paslaugomis.

Būtent į šiuos aspektus Lietuvai reikėtų atsižvelgti tobulinant viešąsias e. paslaugas. Nes laikantis šių nuostatų Danijoje kuriama e. valdžia, kuri, kaip jau minėta, tarptautinių organizacijų pirmiausia pripažįstama kaip naudinga plačiajai visuomenei. E. valdžios kūrimas ir viešųjų e. paslaugų teikimas remiantis tokiu požiūriu Danijai padeda jau daugelį metų išlikti lyderiaujančių valstybių gretose pagal viešųjų e. paslaugų prieinamumo, pasiekiamumo, vartojimo ir kt. rodiklius.

2010 m. duomenimis Vokietijos viešųjų e. paslaugų patogumas vartotojams ir jų pasitenkinimas paslaugomis viršijo ES vidurkį (Vokietijoje atitinkamai – 83 % ir 87 %, ES – 79 % ir 80 %). Vokietija daug dėmesio skiria institucijų bendradarbiavimui teikiant viešąsias e. paslaugas, teikiamų paslaugų kokybei, prieinamumui ir pritaikymui vartotojų poreikiams. Siekiama, kad vartotojai kuo aktyviau galėtų dalyvauti valstybės valdyme ir būtų išsamiai informuojami apie priimamus sprendimus. Be to, atliktų tyrimų rezultatai (žr. B priedas) rodo, kad Vokietijos užsibrėžti tikslai yra efektyviai įgyvendinami, taikomos priemonės duoda rezultatus. Būtent to trūksta Lietuvai – kaip parodė teisės aktų įgyvendinimo analizė (žr. 2.2 skyrelį), nors tokie tikslai kaip bendro institucijų tinklo sukūrimas arba e. parašo naudojimo plėtimas yra numatyti teisės aktuose, tačiau tai vyksta per lėtai arba nesėkmingai.

Pagal Europos Komisijos ataskaitą „Smarter, Faster, Better eGovernment – 8th Benchmark Measurement“, publikuotą 2009 m., Švedija yra brandi informacinė visuomenė ir lyderė daugelyje vyriausybės sričių, todėl jos patirtimi viešųjų e. paslaugų teikimo srityje pasinaudojusi Lietuva turi galimybę tobulinti savo viešąjį sektorių ir plėsti e. valdžią.

Atlikta analizė (žr. B priedas) parodė, kad Švedijoje prioritetinis tikslas yra vartotojų poreikių tenkinimas. Siekiama, kad teikiamos viešosios e. paslaugos būtų patogios, prieinamos, atitinkančios vartotojų lūkesčius. Švedijoje, kaip ir kitose darbe analizuotose valstybėse, siekiama suteikti vartotojams galimybę pareikšti savo nuomonę valstybės valdymo klausimais. Taip pat daug dėmesios skiriama bendradarbiavimui kuriant e. valdžios politiką, pvz., tai buvo padaryta kuriant 2011 m. IT strategiją (žr. B priedas). Žinoma, svarbus žingsnis tobulinant viešąsias e. paslaugas yra nuolat atliekami tyrimai ir stebėjimai e. valdžios srityje. Tai užtikrina grįžtamąjį ryšį, kuris suteikia

galimybę matyti priimtų sprendimų spragas, jas taisyti ir taip nuolat gerinti viešųjų e. paslaugų kokybę ir plėsti e. valdžią.

Apibendrinant Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizės, pateiktos B priede, rezultatus galima konstatuoti, kad norint pasiekti tokius rezultatus e. valdžios srityje, kokius pasiekė Austrija, Danija, Vokietija ar Švedija, Lietuvai tobulinant viešąsias e. paslaugas būtina daugiau dėmesio skirti teisinės sistemos formavimui, valstybės institucijų bendradarbiavimui kuriant ir teikiant viešąsias e. paslaugas, reklamos priemonių intensyvesniam naudojimui. Teikiant paslaugas svarbiausiu turi tapti vartotojas – pradedant jo poreikių išsiaiškinimu, baigiant grįžtamojo ryšio įgyvendinimu atliekant įvairius nuomonių tyrimus. Pagrindinis valstybės siekis turi būti teikiamų paslaugų kokybė, aktualumas, patogumas, suprantamumas, saugumas ir pan. Vartotojai turi būti visiškai patenkinti jiems teikiamomis paslaugomis, jiems turi būti suteikiama reikalinga pagalba ir informacija. Be to, paslaugos turi teikti realią naudą ir kitoms suinteresuotosioms šalims. Geriausia tai pasiekti į viešųjų e. paslaugų kūrimą įtraukiant visas suinteresuotąsias šalis. Ką tik išdėstytomis nuostatomis būtina remtis kuriant viešųjų e. paslaugų modelį Lietuvoje, sudarantį prielaidas šias paslaugas tobulinti.

2.4. E. valdžios srityje atliekamų tyrimų analizė

Kitas šio darbo uždavinys – išanalizuoti Lietuvoje atliktus su viešosiomis e. paslaugomis susijusius tyrimus, išsiaiškinti jų pobūdį ir dažniausiai tiriamas sritis, išnagrinėti statistinę informaciją ir ateities polinkius. Detali e. valdžios srityje atliekamų tyrimų analizė pateikiama C priede, šiame skyrelyje pateikiami tik atliktos analizės apibendrinti rezultatai.

2007 m. birželio mėn. IVPK, norėdamas nustatyti viešųjų e. paslaugų interaktyvumo lygį, e. paslaugų paklausą ir kitus rodiklius, atliko tyrimą, kuriame dalyvavo 5 savivaldybės: Varėnos, Lazdijų, Vilniaus miesto, Šiaulių miesto ir Kauno miesto. 2007 m. spalio mėn. Vidaus reikalų ministerijos (toliau –VRM) užsakymu UAB „TNS Galup“ atliko tyrimą, kurio metu siekta išsiaiškinti, kiek viešųjų e. paslaugų buvo teikiama maksimaliu lygiu, kurios paslaugos buvo išplėtos labiausiai. Šių tyrimų rezultatai pateikiami C priede.

Apibendrinant 2007 m. atliktus tyrimus galima konstatuoti, kad buvo atliekami kiekybiniai tyrimai, t. y. pagrindinis tikslas buvo išsiaiškinti, kiek ir koku brandos lygiu į e. erdvę perkelta viešųjų e. paslaugų. Tyrimų, kuriuose buvo analizuota vartotojų nuomonė apie teikiamas e. paslaugas, jų trūkumus, vartotojų poreikius ir pan., rasti nepavyko. Lietuvos situacija viešųjų e. paslaugų srityje 2007 m. buvo prasta – tik 19 % visų paslaugų teikiamų gyventojams į e. erdvę buvo perkeltos aukščiausiu lygiu, o didžioji dauguma buvo perkeltos mažiau nei 50 %. Nors konstatuota,

kad techninės galimybės teikti paslaugas yra geros, tik reikėtų daugiau dėmesios skirti personalo kompiuteriniam raštingumui didinti.

Siekdama atlikti visų viešųjų e. paslaugų stebėseną VRM 2009 m. inicijavo tyrimą, kurio metu buvo surinkta informacija apie šias paslaugas ir nustatyti jų perkėlimo į e. erdvę rodikliai, taip pat atliktas aktualumo, populiarumo, naudojimosi patogumo ir kt. parametrų vertinimas vartotojų požiūriu. Apibendrinant šio tyrimo rezultatus, pateiktus C priede, galima teigti, kad buvo siekiama sužinoti ne tik kiekybinius viešųjų e. paslaugų rodiklius: perkėlimo į e. erdvę lygį, viešųjų e. paslaugų vartotojų kiekį ir pan., bet ir kokybinius: vartotojų nuomonę apie e. paslaugas, nesinaudojimo jomis priežastis, patogumą jomis naudotis ir kt.

Tyrimo rezultatai parodė, kad nors kiekybinių rodiklių atžvilgiu viešųjų e. paslaugų teikimo situacija gerėjo, t. y. į e. erdvę perkeltų viešųjų paslaugų dalis didėjo, bet tik pusė šių paslaugų teikėjų atliko vartotojų nuomonių tyrimus, nemaža dalis vartotojų nebuvo patenkinti paslaugų kokybe. Be to, tai, kad nustatytas didelis atotrūkis tarp viešųjų e. paslaugų faktinio naudojimo ir poreikio joms, patvirtina, kad paslaugos neatitiko vartotojų poreikių arba šie nebuvo informuoti apie jiems reikalingų paslaugų egzistavimą. Per mažą vartotojų informuotumą apie viešąsias e. paslaugas, jų pranašumus, suteikiamą naudą ir pan. rodo ir tai, kad viešųjų e. paslaugų vartotojai apklausos metu teigė, kad įprastu būdu teikiamos paslaugos jiems patogesnės, e. paslaugos jiems neaktualios, įprastinėms paslaugoms jie teikė prioritetą.

2010 m. IVPK užsakymu UAB „Socialinės informacijos centras“ atliko tyrimą, kurio metu buvo įvertintas viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygis ir apskaičiuotas bendras internetu pasiekiamų viešųjų paslaugų rodiklis Lietuvoje. Taip pat buvo vertinta ES struktūrinių fondų paramos lėšomis finansuojamų viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę projektų dokumentacija, nustatant 2015 m. numatomą viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygį po projektų įgyvendinimo.

IVPK užsakymu UAB „Socialinės informacijos centras“ 2010 m. atliko tyrimą „Elektroninių paslaugų naudojimo vertinimas“, kurio tikslas buvo įvertinti gyventojams skirtų viešųjų e. paslaugų naudojimo ir pasitenkinimo jomis lygio rodiklius Lietuvoje. Detalūs 2010 m. atliktų tyrimų rezultatai pateikiami C priede.

Apibendrinant 2010 m. atliktus tyrimus galima teigti, kad nuo 2009 m. kiekybiniai rodikliai: viešųjų e. paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygis, visiškai perkeltų paslaugų skaičius ir kt., pagerėjo neženkliai. Be to, nei viena iš pagrindinių viešųjų e. paslaugų visiškai neatitiko vartotojų poreikių, tik kelios iš jų viršijo 90 % vartotojų pasitenkinimo lygį, daugelio paslaugų pritaikymas buvo mažesnis nei 10 %, buvo ir tokių, kurios visiškai neatitiko vartotojų poreikių. Analizuojant atliktų tyrimų pobūdį matyti, kad 2010 m. daugiau dėmesio skirta vartotojų poreikių atitikimo tyrimams, vartotojams suteikta galimybė įvertinti gautų paslaugų kokybę.

2011–2012 m. buvo atliekami kiekybiniai viešųjų e. paslaugų tyrimai (žr. C priedas), kokybinių tyrimų rasti nepavyko. Valstybės institucijų atliktų tyrimų rezultatai parodė, kad paslaugų perkėlimo į e. erdvę rodikliai gerėjo, nors ir nespėję – daugėjo aukščiausiu brandos lygiu perkeltų paslaugų skaičius, didėjo viešųjų e. paslaugų perkėlimo į internetą lygis. 2006–2012 m. daugėjo ir viešųjų e. paslaugų teikėjų, tačiau dauguma jų teikė 1-ojo ar 2-ojo brandos lygių paslaugas, be to 2012 m. pradžioje net penktadalis viešojo sektoriaus subjektų dar neteikė e. paslaugų, o dešimtadalis jų net neturėjo interneto svetainės. Taigi, nors verslo subjektams ir gyventojams nebuvo techninių kliūčių naudotis viešosiomis e. paslaugomis ir jie norėjo tai daryti, ne visas paslaugas buvo suteikta galimybė jiems gauti e. būdu.

Išanalizavus pagrindinius Lietuvoje atliktus viešųjų e. paslaugų tyrimus 2007–2012 m. matyti, kad daugiausiai dėmesio juose skiriama kiekybiniais rodikliais – nuolat tirinama, kokį brandos lygį yra pasiekusios viešosios e. paslaugos, kiek paslaugų teikiama aukščiausiu brandos lygiu, kiek vartotojų naudojasi tam tikra paslauga ir kt. Remiantis kiekybiniais atliktų tyrimų rodikliais galima teigti, kad nuo 2007 m. viešųjų paslaugų verslui perkėlimas buvo spartesnis lyginant su paslaugomis gyventojams.

Aukščiausiu interaktyvumo lygiu teikiamų paslaugų skaičius per pastaruosius penkerius metus kito gana ženkliai – 2007 m. pradžioje IV lygiu buvo teikiama 1 viešoji e. paslauga, tų pačių metų pabaigoje – 5. Tačiau iki 2009 m. pažanga buvo nedidelė – aukščiausiu lygiu buvo teikiamos tik 6 paslaugos, o daugiau nei pusė jų buvo teikiamos nepakankamu lygiu ir paslaugos galutiniam suteikimui reikėjo tiesiogiai vykti į valstybės instituciją, pateikti reikalingus duomenis joms, pasirašyti. 2010 m. visiškai interaktyvių paslaugų skaičius išaugo iki 11, 2011 m. liko nepakitęs, o 2015 m. numatoma, kad visišką interaktyvumą įgis 16 viešųjų e. paslaugų, tačiau vis gi bus didelis atotrūkis tarp gyventojams ir verslui teikiamų paslaugų – pastarųjų dalis tarp aukščiausių perkėlimo lygį pasiekusių paslaugų žymiai didesnė.

Kiekybinių rodiklių atžvilgiu Lietuvos situacija palyginus su kitomis ES valstybėmis 2010 m. buvo gana prasta (žr. C priedas) – daugelis valstybių, kurių situacija 2004 m. buvo blogesnė ar tokia pati kaip Lietuvos, jau seniai pralenkė Lietuvą e. paslaugų pasiekiamumo internetu srityje, pvz., Belgija, Čekija, Latvija (kurios raida buvo labai sparti), Malta, Nyderlandai ir kt.

Tik 2 iš šiame darbe analizuotų tyrimų, t. y. atliktuose 2009 ir 2010 m., nagrinėti e. paslaugų kokybiniai rodikliai, t. y. norėta išsiaiškinti, ar teikiamomis paslaugomis yra patenkinti jų vartotojai, kaip jie vertina suteiktų paslaugų kokybę, kodėl nesinaudoja viešosiomis e. paslaugomis ir pan. Šie tyrimai parodė, kad vartotojų nuomonių tyrimus atliko vos daugiau nei pusė (53 %) visų viešųjų e. paslaugų teikėjų (tam dažniausiai buvo naudojamos trumpos apklausos), buvo pastebėti nemaži nuokrypiai tarp paslaugų aktualumo ir faktinio naudojimo (paklausa buvo didesnė nei naudojimasis paslaugomis), todėl galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos neatitiko vartotojų poreikių, pvz.,

buvo teikiamos ne tos paslaugos, kurių norėta, netenkino kokybė, teikimo kanalai ar pan., o galbūt, apie šių paslaugų egzistavimą vartotojai buvo neinformuoti ar per mažai informuoti. Tuolab, kad tik 35 % visų pagrindinių paslaugų pritaikymo lygis vartotojų poreikiams 2010 m. viršijo 50 %.

Išnagrinėti tyrimai parodė, kad Lietuvos viešojo sektoriaus institucijoms reikėtų daugiau dėmesio skirti kokybiniais viešųjų e. paslaugų tyrimams, vartotojų nuomonės analizei, apklausoms, kas leistų išsiaiškinti paslaugų vartotojų poreikius, remiantis jais teikti viešąsias e. paslaugas, taip didinti jų paklausą ir naudojimąsi jomis. Be to, vartotojai turi būti informuojami apie viešųjų e. paslaugų egzistavimą, naujų atsiradimą, šių paslaugų privalumus ir teikiamą naudą, jiems turi būti suteikiama reikiama pagalba, nes, jei vartotojai nemoka ir nežino, kaip pasinaudoti viešąja e. paslauga, ja nesinaudos, kad ir kaip norėtų.

2.5. Orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimas

Kadangi naujų tyrimų apie viešųjų e. paslaugų atitikimą vartotojų poreikiams rasti nepavyko, kitas darbo uždavinys – išsiaiškinti, ar paslaugų teikėjai šiuo metu atlieka tokius tyrimus, kokio pobūdžio tyrimai yra, ar paslaugų vartotojai turi galimybę pareikšti nuomonę apie suteiktos viešosios e. paslaugos kokybę, naudingumą ir pan. Taip pat siekiama išsiaiškinti, ar vartotojams suteikiama reikiama pagalba naudojantis paslauga, ar atsakoma į visus rūpimus klausimus ir kt.

Tyrimas buvo atliekamas 2012 m. rugsėjo 14–19 dienomis stebint viešųjų e. paslaugų teikėjų interneto svetaines. Tyrimui atlikti buvo pasirinkta 20 pagrindinių viešųjų e. paslaugų, išskirtų Europos Komisijos Bendrajame pagrindinių viešųjų paslaugų sąraše ir aptartų šio skyriaus pradžioje.

Paslaugos gyventojams:

1. Gyventojų pajamų deklaravimas. Paslauga teikiama adresu www.vmi.lt (teikėjas – VMI). Paslaugos teikėjas savo interneto svetainėje pateikia anketą, kuri yra bendra visoms jo teikiamoms paslaugoms. Ši anketa viešai neskelbiama, ją rasti galima interneto svetainės pagrindiniame meniu, kuris yra gana platus, todėl anketa sunkiai pastebima. Be to, užpildytą anketą reikia atspausdinti ir pateikti paštu arba tiesiogiai pristatčius VMI.

Paslaugos vartotojams informacija rūpimais klausimais suteikiama telefonu, galima užduoti klausimą interneto svetainėje, ten pat pateikiamas ir atsakymas, taip pat galima siųsti elektroninius paklausimus paslaugos teikėjui. Visi tam reikalingi kontaktiniai duomenys matomi kiekviename interneto svetainės lange.

2. Laisvų darbo vietų paieška. Paslauga teikiama interneto svetainėje www.ldb.lt (paslaugos teikėjas – LDB). Pirmajame interneto svetainės puslapyje pateikiama anketa apie teikiamos paslaugos kokybę, kurią galima užpildyti e. erdvėje, tačiau ji galioja tik terminuotam laikotarpiui.

Interneto svetainėje taip pat pateikiami paslaugų teikėjo kontaktiniai duomenys (e. pašto adresas, telefono ir fakso numeriai), reikalingi kreipiantis iškilus klausimams.

3. Nedarbo socialinio draudimo išmokos. Paslauga teikiama adresu www.ldb.lt (paslaugos teikėjas – LDB). Pačioje interneto svetainėje pateikiama tik bendro pobūdžio informacija apie šią paslaugą, reikalingų dokumentų sąrašas, išmokos mokėjimo sąlygos ir pan. Kur kreiptis norint pateikti prašymą dėl pašalpos skyrimo, informacija nepateikiama. Paslaugų teikėjo interneto svetainėje pateikiami kontaktiniai duomenys (e. pašto adresas, telefono ir fakso numeriai), kuriais reikia kreiptis kilus klausimams dėl paslaugos teikimo.

4. Vaikų priežiūros išmokos. Paslauga teikiama internetinėje svetainėje adresu www.sodra.lt (paslaugos teikėjas – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba). Šios paslaugos vartotojų neaiškumams išspręsti skirtas skyrelis „Dažniausiai užduodami klausimai“, kuriame pateikiami atsakymai į vartotojams dažniausiai kylančius klausimus. Taip pat paslaugos teikėjui galima e. būdu siųsti paklausimus, naudotis pagalba, esančia interneto svetainėje, t. y. paaiškinimais kaip naudotis viešąją e. paslauga.

5. Asmens dokumentų (paso, asmens tapatybės kortelės) išdavimas. Paslauga teikiama interneto svetainėse www.dokumentai.lt, www.vilnius.policija.lt ir kiekvieno miesto migracijos tarnybos interneto svetainėje. Šiose interneto svetainėse pateikiami tik kontaktiniai duomenys, kur reikia kreiptis asmeniškai norint gauti paslaugą.

6. Vairuotojo pažymėjimo išdavimas. Paslauga teikiama www.regitra.lt (paslaugos teikėjas – VĮ „Regitra“). Interneto svetainėje gerai matomoje vietoje pateikiama anketa apie konkrečios paslaugos – vairuotojo pažymėjimo išdavimo, kokybę. Anketa skirta išsiaiškinti, ar vartotojams patogi yra interneto svetainė, ar paslaugos aiškiai ir matomai pateikiamos, ar pateikiama visa informacija, ar vartotojai gauna visus atsakymus į rūpimus klausimus, ar gaunamos visos reikalingos paslaugos e. būdu ir pan. Tačiau visi apklausoje naudojami klausimai yra uždaro pobūdžio, negalima išsamiau pateikti savo nuomonę. Nepaisant to, pagrindiniame interneto svetainės meniu galima pateikti pastabą, pasiūlymą, atsiliepimą ir pan.

7. Automobilių registracija. Tyrimo atlikimo metu vyko parengiamieji darbai, skirti šios paslaugos perkėlimui į e. erdvę, interneto svetainėje www.regitra.lt (paslaugos teikėjas – VĮ „Regitra“) buvo pateikiama tik informacija apie vykdomą projektą ir kontaktiniai duomenys, skirti pasiteirauti kilus klausimams.

8. Pareiškimai policijai. Paslauga prieinama adresu www.epolicija.lt. Interneto svetainėje yra galimybė pasinaudoti pagalba, užduoti klausimus ir gauti atsakymus į juos, parašyti atsiliepimą apie teikiamas paslaugas. Taip pat pateikiama trumpa apklausa, kurioje vartotojų teiraujamasi, kodėl naudojamas portalu www.epolicija.lt, tačiau joks tyrimas apie teikiamų paslaugų kokybę ir

vartotojų pasitenkinimą nevykdomas. Kontaktiniai duomenys (telefono numeriai, e. pašto adresai), kuriais galima pasinaudoti kilus klausimams, šioje interneto svetainėje taip pat pateikiami.

9. Viešųjų bibliotekų paslaugos. Šios paslaugos teikiamos kiekvienos viešosios bibliotekos interneto svetainėje, pvz., www.kvb.lt, www.biblioteka.lt, www.amb.lt, www.biblioteka.smsvb.lt, www.lnb.lt. Iš pateiktų viešųjų bibliotekų interneto svetainių, tik Adomo Mickevičiaus bibliotekos svetainėje pateikiamas uždaras klausimas vartotojams, kaip jie vertina teikiamą paslaugą – literatūros šaltinių paiešką. Kai kurių kitų paminėtų bibliotekų svetainėse yra galimybė užduoti klausimą ir gauti atsakymą į rūpimą klausimą, taip pat pateikiami kontaktiniai duomenys, kuriais galima kreiptis į paslaugos teikėją kilus klausimams dėl paslaugos ar atsiradus neaiškumams.

10. Priėmimas į aukštąsias mokyklas. Paslauga prieinama www.lamabpo.lt (paslaugos teikėjas – Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacija). Stebėjimo metu priėmimas į aukštąsias mokyklas nebuvo vykdomas, todėl buvo neįmanoma nustatyti, ar šios paslaugos teikėjas vartotojams suteikia galimybę pareikšti nuomonę apie suteiktas paslaugas. Tačiau interneto svetainėje vartotojai galėjo pateikti užklausą, joje yra skyrelis „Dažniausiai užduodami klausimai“, paspaudus nuorodą „Pagalba“ detalios paaiškinama, kaip užpildyti priėmimo prašymus. Be to, pateikiami paslaugos teikėjo kontaktiniai duomenys (e. pašto adresas, telefono ir fakso numeriai), suteikiama galimybė su paslaugos teikėju susisiekti per kompiuterinę bendravimo programą „Skype“.

11. Gyvenamosios vietos deklaravimas. Paslauga teikiama interneto svetainėje www.epaslaugos.lt (paslaugos teikėjas – „Elektroniniai valdžios vartai“). Šios paslaugos vartotojams suteikiama galimybė pateikti atsiliepimą ar pastabą apie teikiamą paslaugą, yra skyrelis „Dažniausiai užduodami klausimai“. Taip pat pateikiami paslaugos teikėjo kontaktiniai duomenys (asmens, į kuriuos reikia kreiptis, telefono numeriai, e. pašto adresai ir kt.).

12. Gimimo, mirties, santuokos liudijų išdavimas. Paslaugą teikia kiekvienos savivaldybės metrikacijos skyrius, informacija apie paslaugą teikiama jų interneto svetainėse, pvz., www.vilnius.lt, www.joniskis.lt, www.ep.kaunas.lt ir kt., taip pat per Elektroninius valdžios vartus – www.epaslaugos.lt. Daugelio savivaldybių interneto puslapyje buvo suteikiama galimybė pareikšti pastabas, pasiūlymus ir atsiliepimus dėl suteiktos paslaugos kokybės, taip pat buvo pateikiami kontaktai, kuriais galima gauti atsakymus į rūpimus klausimus.

13. Registracija pas sveikatos priežiūros specialistus. Paslauga teikiama: www.sergu.lt (Projektas „Išankstinė pacientų registracija“ – prisijungusios 50 gydymo įstaigų), www.vilnius.lt (Vilniaus miesto savivaldybė – Vilniaus miesto poliklinikos), www.klaipeda.lt (Klaipėdos miesto poliklinikos), daugelis sveikatos priežiūros įstaigų turi savo asmenines interneto svetaines, kuriose galima užsiregistruoti pas gydytoją, pvz., www.pylimas.lt (Vilniaus miesto Centro poliklinika). Daugelis šių paslaugų teikėjų savo interneto svetainėse lankytojams suteikia galimybę palikti atsiliepimą ar pastabą apie paslaugų kokybę, taip pat pateikiami dažniausiai vartotojų užduodami

klausimai ir atsakymai į juos („Dažniausiai užduodami klausimai“), kontaktiniai duomenys, kuriais galima gauti atsakymus į vartotojams rūpimus klausimus.

Paslaugos verslo subjektams:

1. Socialinės įmokos. Ši paslauga teikiama interneto svetainėje www.sodra.lt (paslaugos teikėjas – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba). Vartotojams skiriamas skyrelis „Dažniausiai užduodami klausimai“, taip pat suteikiama galimybė pateikti užklausą rūpimu klausimu, pateikiami kontaktiniai duomenys, kuriais galima susisiekti su paslaugos teikėju ir gauti reikiamą pagalbą

2. Pelnų mokesčio ir PVM deklaracijos. Paslaugos teikiamos www.deklaravimas.vmi.lt (paslaugos teikėjas – VMI). Vartotojams pateikiami kontaktiniai duomenys, kuriais galima gauti visą reikiamą informaciją.

3. Naujos kompanijos registravimas. Paslauga teikiama interneto svetainėje www.registrucentras.lt (paslaugos teikėjas – VĮ Registrų centras). Vartotojams pateikiami kontaktiniai duomenys, reikalingi gauti atsakymus į rūpimus klausimus, taip pat svetainėje galima pateikti atsiliepimą, pastabą, pageidavimą ir kt. apie teikiamas paslaugas ir jų kokybę.

4. Statistikos duomenų teikimas. Teikiama internetiniu adresu www.stat.gov.lt (paslaugos teikėjas – Statistikos departamentas). Interneto svetainėje pateikiami kontaktiniai duomenys, skirti pasiteirauti kilus neaiškumams, ar ieškant pagalbos. Paslaugos teikėjo interneto puslapyje pateikiami dažniausiai užduodami klausimai ir atsakymai į juos, vartotojai gali naudotis detalia paieška.

5. Muitinės deklaracijos. Paslaugos prieinamos adresu www.cust.lt (paslaugos teikėjas – LR muitinė). Interneto svetainėje pateikiama apklausa, kuria siekiama išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie muitinės paslaugų kokybę. Apklausos pobūdis – atviri klausimai. Taip pat šioje interneto svetainėje vartotojams suteikiama galimybė pareikšti nuomonę paklausimų ir pastabų forma, pateikiami kontaktai norintiems susisiekti su paslaugos teikėju, pateikiami dažniausiai vartotojų užduodami klausimai ir atsakymai į juos, suteikiama galimybė užduoti klausimą paslaugos teikėjui.

6. Su aplinkosauga susiję leidimai ir ataskaitos. Paslaugos teikiamos interneto svetainėje www.alis.am.lt (paslaugos teikėjas – LR aplinkos ministerija (Aplinkosaugos leidimų IS)). Joje pateikiami reikiami kontaktai, skirti susisiekti su paslaugos teikėju ir gauti reikiamą informaciją, taip pat galima pasinaudoti pagalba, kur detalios aprašomos teikiamos paslaugos ir jų gavimo tvarka.

7. Viešieji pirkimai. Paslaugos teikiamos interneto adresu www.cvpp.lt (paslaugos teikėjas – Centrinis viešųjų pirkimų portalas). Interneto svetainėje teikiama pagalba, kaip naudotis paslaugomis (paaiškinimai, nuorodos, veiksmų planas ir pan.), išskiriami dažniausiai vartotojų užduodami klausimai ir pateikiami atsakymai į juos, suteikiama galimybė užduoti klausimą, pateikti

atsiliepimą ar pastabą, atsisiųsti mokomąją medžiagą viešųjų pirkimų klausimais, taip pat pateikiami kontaktiniai duomenys, skirti rūpimų klausimų uždavimui.

Apibendrinant atlikto tyrimo rezultatus galima teigti, kad tik nedidelė dalis viešųjų e. paslaugų teikėjų suteikia galimybę jų vartotojams pareikšti savo nuomonę apie suteiktų paslaugų kokybę, trūkumus, atitikimą jų poreikiams, pateikti pasiūlymus ir pastabas. Iš darbe analizuotų 20 viešųjų e. paslaugų, teikiamų tiek gyventojams, tiek verslo subjektams, apklausos apie paslaugų kokybę buvo vykdomos tik 5 paslaugoms, tai sudaro 25 % visų paslaugų, tačiau reikia atsižvelgti į tai, kad vienos iš paslaugų – literatūros šaltinių paieškos viešųjų bibliotekų duomenų bazėse, apklausą vykdė tik vienas iš kelių analizuotų tiekėjų, t. y. minėta Adomo Mickevičiaus viešoji biblioteka. Dar vienas dažniau naudojamas būdas sužinoti vartotojų nuomonę apie suteiktas paslaugas – galimybė palikti atsiliepimą, pastabą, komentarą ir pan. Šis būdas buvo naudojamas 7 paslaugoms (35 % paslaugų).

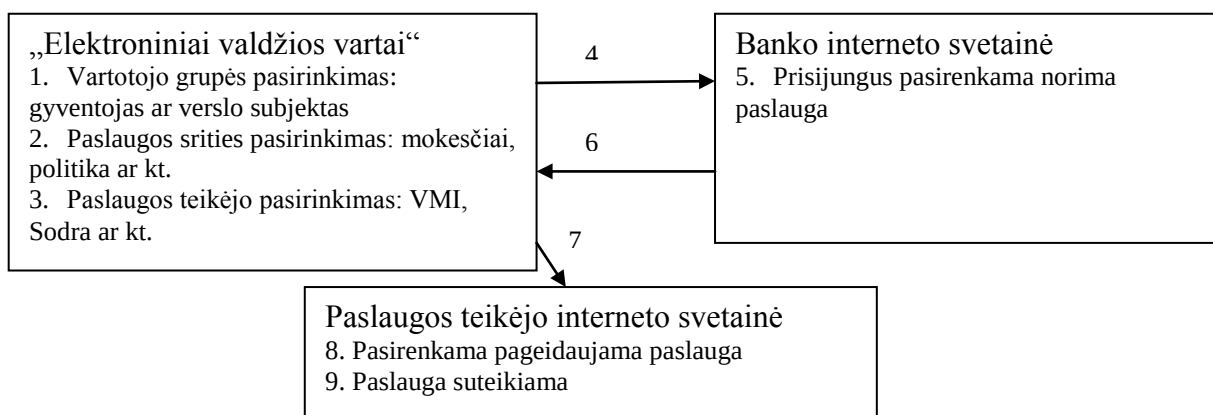
Visų analizuotų paslaugų teikėjų interneto svetainėse galima surasti kontaktinius duomenis, kurie skirti kreiptis iškilus klausimams, tačiau reikia įvertinti tai, kad kreiptis telefonu galima tik darbo laiku. Kai kurie paslaugų teikėjai taip pat pateikia e. pašto adresus, kuriais galima užduoti rūpimą klausimą ir gauti atsakymą į jį. Nemažai paslaugų teikėjų suteikia galimybę pateikti elektronines užklausas, vartotojams skiriamas skyrelis „Dažniausiai užduodami klausimai“, kuriame pateikiami atsakymai ir patarimai dėl dažniausiai kylančių nesklandumų ir problemų, taip pat tarp paslaugų teikėjų Lietuvoje populiarius skyrelis „Pagalba“, kuriame pateikiamas išsamus paslaugos aprašymas ir jos gavimo tvarka.

Šis orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimas patvirtino 2009–2010 m. atliktų tyrimų rezultatus – viešųjų e. paslaugų teikėjai retai atlieka vartotojų apklausas, pasitenkinimo ir kitus kokybinius tyrimus. Matyti, kad situacija nepasikeitė – ne visi viešųjų e. paslaugų teikėjai suteikia galimybę vartotojams pateikti savo nuomonę apie teikiamas paslaugas, išreikšti savo pageidavimus ir pastabas, o tai riboja galimybę teikti vartotojų poreikiams pritaikytas viešąsias paslaugas, didinti šių paslaugų paklausą, vartotojų skaičių ir, žinoma, nuolat jas tobulinti. Tai įrodo, kad 2002 m. E. valdžios koncepcija nebuvo įgyvendinta, kadangi joje buvo numatyta jautriai reaguoti į vartotojų pranešimus apie paslaugų kokybę, patogumą, įtraukti gyventojus į viešųjų e. paslaugų tobulinimą.

Viešosioms e. paslaugoms tobulinti, pritaikyti vartotojų poreikiams ir trumpinti paslaugų suteikimo laiką svarbus vieno langelio principas. Daugelyje valstybių, pvz., Danijoje, Austrijoje, Vokietijoje, Švedijoje, viešosios e. paslaugos dažniausiai teikiamos vieno langelio principu. Šis principas reiškia, kad vartotojas prisijungęs prie vieno interneto puslapio gali gauti visas viešąsias e. paslaugas, visą jam reikiamą informaciją, pamatyti formas, jas užpildyti ir pateikti vienu spustelėjimu vienoje vietoje, t. y. vartotojui nereikia kreiptis į paslaugos teikėją, jis nėra nukreipiamas į kitas interneto svetaines ir pan. Lietuvoje taip pat dažnai akcentuojama, kad

paslaugos teikiamos vieno langelio principu, todėl svarbu išanalizuoti, ar vartotojams suteikiama galimybė gauti pagalbą ir pateikti savo nuomonę šiuo principu veikiančioje svetainėje, ir apskritai, svarbu išsiaiškinti, kaip ši interneto svetainė veikia Lietuvoje.

Skelbiama, kad Lietuvoje vieno langelio principu viešosios e. paslaugos teikiamos interneto svetainėje www.epaslaugos.lt („Elektroniniai valdžios vartai“). Šis portalas skirtas gyventojams, verslo subjektams ir paslaugų teikėjams. Pasirinkus gyventojų sritį atsidaro interneto svetainės langas, kuriame gyventojams skirtos paslaugos suskirstytos pagal grupes, t. y. mokesčiai, migracija, politika ir pan. Pasirinkus paslaugos grupę (pvz., mokesčiai) vartotojas dar turi pasirinkti ir norimą paslaugą pagal paslaugos teikėją. Toliau vartotojas turi pasirinkti prisijungimo būdą: bankas, asmens tapatybės kortelė ar e. parašas. Vartotojas nukreipiamas į kitą interneto svetainę pagal pasirinktą prisijungimo būdą – į pasirinkto banko ar e. parašo teikėjo interneto svetainę. Po to dar kartą reikia pasirinkti norimą paslaugą, nes vėl pateikiamas visas galimų pasirinkti paslaugų sąrašas. Pasirinkus VMI teikiamas paslaugas vartotojas nukreipiamas atgal į „Elektroninius valdžios vartus“, o iš ten į paslaugos teikėjo interneto svetainę, pvz., į VMI interneto svetainę, kur dar kartą reikia pasirinkti pageidaujamą paslaugą, tik tuomet ji suteikiama. Visą šį paslaugos gavimo kelią galima pavaizduoti grafiškai (žr. 9 pav.).



9 pav. Viešosios e. paslaugos suteikimo remiantis vieno langelio principu Lietuvoje schema (sudaryta autorės)

Taigi, paslaugos gavimas naudojantis portalu www.epaslaugos.lt užtrunka žymiai ilgiau, be to, galima teigti, kad paslaugos „Elektroniniuose valdžios vartuose“ teikiamos ne vieno langelio principu, nes ši interneto svetainė vartotoją tik nukreipia į reikiamą vietą, kurioje galima rasti norimas paslaugas, joje nėra nei vartotojui reikalingų formų, nei informacijos, tai tarsi žemėlapis, kuriuo naudojantis sužinoma, kur galima gauti pageidaujamą viešąją e. paslaugą. Naudojantis šiuo portalu paslaugai gauti reikia padaryti net 9 žingsnius (žr. 9 pav.), o vartotojai nori gauti ją kuo greičiau, todėl toks paslaugos suteikimo būdas atbaido vartotojus.

Kalbant apie pagalbą šio portalu lankytojams galima išskirti tik „Dažniausiai užduodami klausimai“ skyrelį, kuriame pateikiami vartotojams kylantys klausimai ir atsakymai į juos,

pateikiamus paslaugų aprašymus ir kontaktinius duomenis prie kiekvienos paslaugos, kuriais reikia kreiptis į paslaugą teikiančią instituciją. Jokios vartotojų apklausos stebėjimo metu interneto svetainėje „Elektroniniai valdžios vartai“ vykdomos nebuvo, paslaugų vartotojai savo atsiliepimus ar pastabas galėjo pateikti tik e. paštu.

Remiantis stebėjimo metu surinktais faktais galima konstatuoti, kad portalas „Elektroniniai valdžios vartai“ nėra orientuotas į vartotojų poreikių tenkinimą todėl, kad: nėra vykdomi jokie vartotojų poreikių tyrimai, interneto portalas gana neaiškus, sudėtingas, naudojantis juo paslaugos gavimas užtrunka žymiai ilgiau nei tiesiogiai jungiantis prie paslaugos teikėjo interneto svetainės, vartotojui beveik nesuteikiama jokia pagalba, mažai dėmesio skiriama grįžtamajam ryšiui. Vadinasi, vieno langelio principas Lietuvoje veikia nesėkmingai, būtina peržiūrėti jo sampratą ir remiantis valstybių, kuriose šis principas padeda tenkinti vartotojų poreikius ir tobulinti viešąsias e. paslaugas (pvz., Austrija, Danija), patirtimi sukurti vieno langelio principu veikiančią portalą, kuriame gyventojai galėtų gauti visas jiems reikalingas paslaugas ir informaciją greičiau, paprasčiau ir patogiau.

3. VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TOBULINIMO MODELIAVIMAS

Remiantis pirmojoje darbo dalyje išanalizuota literatūra, antrojoje dalyje atlikta Lietuvos viešųjų e. paslaugų sektoriaus situacijos analize (teisės aktų ir jų įgyvendinimo analize, orientacijos į vartotojų poreikius tyrimu), gerosios praktikos pavyzdžių Lietuvai analize ir kita darbe išnagrinėta informacija galima daryti išvadą, kad Lietuvos viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelis turi būti kuriamas laikantis šių nuostatų:

1. Pagrindinis dėmesys turi būti skiriamas šių paslaugų vartotojams:

1.1. Paslauga turi būti teikiama remiantis vartotojo poreikiais: paslaugų teikėjai turi išsiaiškinti, kokios priemonės klientams yra prieinamos ir suprantamos, kokiais kanalais vartotojai paslaugas nori gauti, kokias paslaugos savybes indentifikuoja kaip paslaugos kokybę. Tai padėtų išspręsti kultūros ir pasipriešinimo kliūtis, aptartas pirmojoje darbo dalyje.

Svarbu daugiau dėmesio skirti vartotojo indentifikavimo sistemos kūrimui ir plėtojimui, nes tai leistų teikti personalizuotas paslaugas. Tačiau kaip parodė išanalizuota informacija, e. parašas valstybėje naudojamas vangiai, ypač gyventojų tarpe.

Vartotojo pasitenkinimas yra pagrindinis paslaugos suteikimo kokybės įvertinimo matas, todėl valstybės institucijos turi stengtis, kad vartotojai būtų patenkinti, pvz., Danijos teisės aktuose, kaip minėta, numatyta, kad į vartotojo prašymus, užklausas ir kt. reikia reaguoti kuo greičiau, tai neturi užtrukti ilgiau kaip 10 dienų. Lietuvoje, kaip parodė teisės aktų analizė, į vartotojo prašymus reaguojama daug lėčiau – į vartotojo paraišką galima atsakyti per 30 darbo dienų.

1.2. Orientacijos į vartotojų poreikius tyrimas ir teisės aktų analizė atskleidė, kad Lietuvoje mažai dėmesio skiriama vartotojų mokymui, kaip naudotis e. paslaugomis, taip pat pagalbos naudojantis viešosiomis e. paslaugomis teikimui. Atlikta literatūros ir gerosios praktikos analizė parodė, kad nuolatinė pagalba vartotojui ir jų mokymas užtikrina vartotojo pasitikėjimą, informuotumą, supratimą ir norą naudotis paslauga.

Danijos pagrindiniuose teisės aktuose, reglamentuojančiuose e. valdžią, pabrėžiama, kad visapusiška pagalba turi būti visada prieinama piliečiams, šioje valstybėje pagalba tiek internetu, tiek telefonu vartotojams prieinama visą parą. Danijoje daug dėmesio skiriama piliečių švietimui viešųjų e. paslaugų tema, pvz., valstybė investavo daug lėšų, kad galėtų kurti e. mokymąsi mokyklose ir universitetuose. Akivaizdu, kad Lietuvai to trūksta.

1.3. Paslaugų pritaikymas socialinės atskirties grupėms. Užsienio valstybėse, pvz., Danijoje, teisės aktuose didelis dėmesys skiriamas neįgaliesiems asmenims, nuolat sprendžiama, kaip jiems padėti integruotis į visuomenę, pvz., darbe minėtas filmas gestų kalba apie svarbiausius e. asmens

tapatybės kortelės aspektus, Danijos e. parašą, e. mokymą ir pan. Tuo tarpu Lietuvoje, nors teisės aktuose ir akcentuojama, kad paslaugos turi būti prieinamos ir pritaikytos vartotojams su negalia, tačiau priemonės tam pasiekti nekuriamos.

1.4. Vieno langelio principas leidžia vartotojams vienu prisijungimu gauti visas jiems reikalingas paslaugas. Daugelyje valstybių paslaugų teikimas vieno langelio principu užtikrina vartotojų poreikių patenkinimą, e. valdžios plėtrą. Dažniausiai valstybėse veikia interneto puslapis, prie kurio prisijungę piliečiai ir verslo subjektai gauna visas pageidaujamas paslaugas, jame randamos visos reikalingos formos, informacija, naudingi patarimai ir pan.

Lietuvos interneto portalas www.epaslaugos.lt yra pristatomas kaip veikiantis vieno langelio principu, tačiau atliktas stebėjimas parodė, kad taip nėra – prisijungus prie jo ir pasirinkus norimą viešąją paslaugą vartotojas nukreipiamas į kitas interneto svetaines, kuriose jis gali gauti pasirinktą paslaugą. Paslaugos teikimas naudojantis interneto portalu www.epaslaugos.lt užtrunka žymiai ilgiau nei tiesiogiai jungiantis prie paslaugos teikėjo interneto svetainės. Taigi, galima konstatuoti, kad Lietuvoje vieno langelio principas suvokiamas šiek tiek kitaip nei užsienio valstybėse, todėl būtina sukurti interneto svetainę, kurioje vartotojai galėtų gauti visą reikiamą informaciją apie e. valdžią ir pasinaudoti visomis valstybėje teikiamomis viešosiomis e. paslaugomis prisijungę tik prie šios svetainės, o ne būtų nukreipiami į kitų valstybės institucijų interneto svetaines.

2. Vartotojų poreikių patenkinimą parodo grįžtamasis ryšys – vartotojui turi būti suteikta galimybė pateikti savo nuomonę apie paslaugą ir jos suteikimo kokybę. Kaip parodė atliktas orientacijos į vartotojų poreikius tyrimas, Lietuvoje retai suteikiama galimybė vartotojui palikti atsiliepimą apie suteiktą paslaugą, dar rečiau vykdomos vartotojų pasitenkinimą parodančios apklausos. Čia dažniausiai atliekami kiekybiniai viešųjų e. paslaugų tyrimai, priešingai nei tose valstybėse, kurias galima laikyti gerosios praktikos valstybėmis šioje srityje. Atlikti tyrimai parodė, kad pvz., Austrijoje atliekant viešųjų e. paslaugų tyrimus dažniausiai vertinami tokie rodikliai, kurie parodo paslaugų pritaikymą vartotojų poreikiams, vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir pan. Net strateginiuose gerosios praktikos valstybių dokumentuose numatomi nuolatiniai tyrimai, ko nepastebėta Lietuvoje.

3. Pirmojoje šio darbo dalyje aptartas Danijos technologijos instituto tyrimas parodė, kad sėkmingam viešųjų e. paslaugų teikimui labai svarbus marketingas. Nuolatinė ir tinkama reklama užtikrina vartotojų informuotumą apie paslaugos egzistavimą ir supratimą apie teikiamas paslaugas ir jų naudą. Todėl kuriant Lietuvos viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelį būtina įtraukti šiuos aspektus. Antrojoje darbo dalyje aptartų valstybių pavyzdžiai parodė, kad kai kuriose iš jų net išleistas atskiras įstatymas, skirtas viešųjų paslaugų marketingui (pvz., Danija), Lietuvoje tuo tarpu reklama ir marketingas įstatymuose net neminimi, – atskleidė Lietuvos teisės aktų analizė.

4. Pasaulinė praktika rodo, kad sėkmingai e. valdžios plėtrai įgyvendinti vienas iš pagrindinių dalykų yra teisinis reglamentavimas, strategijų ir jų įgyvendinimo planų rengimas. Tos valstybės, kurių teisinė sistema viešųjų e. paslaugų srityje laikoma pavyzdžiu pasauliui, dažniausiai pasiekia geriausius rezultatus, pvz., Austrija. Be to, teisinės sistemos spragos laikomos vienomis iš didžiausių kliūčių tobulinant viešąsias e. paslaugas ir plečiant e. valdžią, o aiški strategija, planavimas, misijos ir vizijos sukūrimas, tuo tarpu, – viena pagrindinių paskatų. Lietuvai būtina daugiau dėmesio skirti teisinio reglamentavimo tobulinimui – teisės aktuose būtina aptarti grįžtamojo ryšio svarbą, viešųjų e. paslaugų reklamos būtinybę, vartotojų poreikių analizės panaudojimą prieš kuriant viešąsias e. paslaugas ir kt.

5. Visose nagrinėtose gerosios praktikos valstybėse labai akcentuojama valstybės institucijų bendradarbiavimo svarba, būtinybė joms jungtis į bendrą tinklą. Darbas kartu Austrijoje yra pagrindinis prioritetas, kad e. paslaugų teikimas būtų sėkmingas. Šioje valstybėje vyrauja bendras supratimas, kad e. valdžia turi būti sukurta bendrais standartais, procedūromis bei procesais, ir kad kiekvienam dalyviui turi būti suteikta galimybė dalyvauti e. vyriausybės veikloje. Danija ir Švedija yra įvairių tarptautinių projektų, susijusių su e. paslaugų teikimu, narės (minėtieji REPPOL, „Šiaurės valstybių sąjunga“), kurių tikslas bendradarbiavimas, bendros teisinės sistemos kūrimas, kad piliečiai paslaugomis galėtų naudotis ir už savo valstybės ribų.

Danijoje laikomasi nuostatos, kad kiekviena viešoji institucija turėtų ne kurti savo sistemas, o priimti jau sukurtas, kuriose jau panaudoti geri bendri sprendimai. Tai įmanoma tik jei koordinuojama skaitmenizavimo veikla visose valstybės, regionų ir savivaldybių institucijose, ko labai trūksta Lietuvoje. Tai įrodo faktas, kad tik nedidelė dalis valstybės institucijų yra prisijungusios prie Lietuvoje sukurtą SVDPT, informacijos apie aktyvų valstybės institucijų dalijimąsi duomenimis taip pat nėra. Tai dar viena pagrindinių kliūčių, trukdanti pasinaudoti kitų institucijų sukaupta patirtimi ir taip neleidžianti tobulinti teikiamų paslaugų. Be to, nors Lietuvoje dažnai minima valstybės institucijų IS suderinamumo svarba, jos iki šiol yra skirtingos, nėra galimybės keistis duomenimis, tarp dažniausių problemų, trukdančių viešųjų e. paslaugų plėtrai, minimas ir IS nesuderinamumas.

Remiantis aukščiau pateiktomis nuostatomis ne visi pirmojoje darbo dalyje išanalizuoti viešųjų e. paslaugų tobulinimo modeliai gali būti taikomi tobulinant šias paslaugas Lietuvoje. Todėl svarbu išanalizuoti, kurie modeliai yra tinkami spręsti Lietuvos viešųjų e. paslaugų teikimo problemas, kurie – ne, t. y. kuriuos iš analizuotų modelių būtų galima panaudoti kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį.

E. paslaugų pakopų modeliuose e. paslaugų teikimo lygiai (pakopos) labai skiriasi vienas nuo kito – aukštesniesiems lygiams būdingas valdymo lygių integravimas, bendradarbiavimas, vieno langelio principas, tačiau žemesniuose asmuo neidentifikuojamas, vartotojas visiškai

neminimas, jis tampa svarbus tik aukštesnėse pakopose. Per didelė orientacija į technologijas dažnai lemia tai, kad į vartotojo poreikius menkai arba visai neatsižvelgiama, be to, tik kai kuriuose iš modelių minimas grįžtamasis ryšys ir vartotojų dalyvavimas kuriant paslaugas. Tai akivaizdžiai neatitinka nustatytų principų, kuriais reikia vadovautis kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį.

Viešųjų e. paslaugų modelis turi būti lankstus, o e. paslaugų teikimo pagal brandos lygius modeliams būdingas dirbtinis universalumas, kadangi kiekviena aukštesnė pakopa būtinai turi apimti žemiasniasias. Be to, viešųjų e. paslaugų tobulinimas turi būti nuoseklus nenutrūkstantis procesas, kuriame gavus grįžtamąjį ryšį sugrįžtama prie viešosios e. paslaugos kūrimo, ji tobulinama, pritaikoma prie pasikeitusių poreikių, tuo tarpu pakopų modeliuose pasiekus aukščiausią brandos lygį tarsi sustojama ir tobulinimui daugiau galimybių nelieka.

Kita darbe išanalizuota modelių grupė – VKV modeliai. Vartotojų poreikių ir lūkesčių dėl paslaugų kokybės išsiaiškinimas yra esminis dalykas norint pradėti diegti šiuos modelius. Atlikta viešųjų e. paslaugų situacijos Lietuvoje analizė parodė, kad to Lietuvai labiausiai ir trūksta. VKV pripažįsta, jog vartotojo pasitenkinimas yra pagrindinis paslaugų teikimo matas. Be to, VKV modeliai pabrėžia nuolatinį tobulinimą, vadovybės palaikymą tobulinant viešąsias e. paslaugas, o tai tobulinimą skatinantis veiksnys. Būtina paminėti ir tai, kad VKV modeliuose akcentuojama būtinybė sėkmingai valdyti ir plėtoti turimus išteklius, tobulinti vidinius procesus, kas leidžia sutaupyti ne tik finansinius organizacijos išteklius, bet ir paslaugų suteikimui skiriamą laiką – tai vienas pagrindinių viešųjų e. paslaugų privalumų.

EKVF tobulumo modelis būtų tinkamas tobulinant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje, nes:

1. Susideda iš dviejų pagrindinių blokų: būdų, kaip siekti rezultatų ir pasiektų rezultatų įvertinimo, kas padeda nuolat įvertinti, ko dar trūksta, kad tikslas būtų pasiektas (labai svarbus grįžtamasis ryšys) ir tuo pačiu rodo, kurią priemonę reikia tobulinti ar keisti.

2. Modelyje skiriamas dėmesys vadovų elgsenai, personalui, planavimui ir strategijai – pagrindinėms viešųjų e. paslaugų diegimo ir tobulinimo kliūtims ir paskatoms, išskiriamoms literatūros šaltiniuose. Tik su vadovų palaikymu, turint aiškią strategiją, misiją ir viziją galima pasiekti norimą rezultatą. Personalias labai svarbus, nes be pakankamos jo kvalifikacijos ir suinteresuotumo tikslą pasiekti neįmanoma.

3. Modelyje dėmesys skiriamas bendradarbiavimui, kuris labai akcentuojamas kitose valstybėse ir mažai dėmesio tam skiriama Lietuvoje.

4. Modelyje pabrėžiamas visų suinteresuotųjų šalių palaikymas – vartotojų, darbuotojų, visuomenės – tai pagrindinis sėkmės matas. Taip pat neatmetama finansinių rodiklių svarba, tai svarbu, nes vienas iš viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę tikslų – sumažinti sąnaudas.

5. Tarp pagrindinių modelio principų išskiriami mokymas ir nepertraukiamas veiklos tobulinimas.

Trūkumas tas, kad šiame modelyje neakcentuojama marketingo ir reklamos svarba, vartotojų mokymo ir pagalbos jiems teikimo būtinybė, ko labai trūksta ir svarbu įgyvendinti Lietuvoje.

ISO 9000 kokybės standartų privalumai yra: siekis, kad paslaugos atitiktų tam tikrus nustatytus kokybės reikalavimus, orientacija į klientą, nuolatinis tobulinimas, bendradarbiavimo skatinimas, proceso ir galutinio rezultato vertinimas, vadovybės atsakomybė prieš vartotoją, grįžtamojo ryšio svarba. Būtent šiuos modelio veiksnius reikėtų panaudoti kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį. Tačiau šiame modelyje neakcentuojama darbuotojų dalyvavimo svarba tobulinant viešąsias e. paslaugas, kaip tai akcentuojama EKVF tobulumo modelyje.

BVM buvo kuriamas siekiant skatinti tarptautinį bendradarbiavimą tobulinant viešųjų e. paslaugų teikimą, be to, jį kūrė ES valdininkai, atsakingi už viešąjį administravimą. Tai dideli šio modelio privalumai. BVM sėkmę rodo tai, kad juo domisi ne tik Europa, bet ir Kinija, Brazilija, Artimųjų Rytų valstybės. BVM principų panaudojimas kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį būtų naudingas, nes šis modelis pagrįstas orientacija į rezultatus, dėmesiu suinteresuotosioms šalims, nepertraukiamu tobulinimu, bendradarbiavimo plėtojimu. Kadangi šis modelis yra sukurtas panaudojant EKVF tobulumo modelį, jo sandara yra tokia pati, t. y. BVM sudaryta iš dviejų veiksmų blokų, vienas blokas parodo organizacijoje vykdomus procesus siekiant tikslo, o kitas įvertina pasiektus rezultatus.

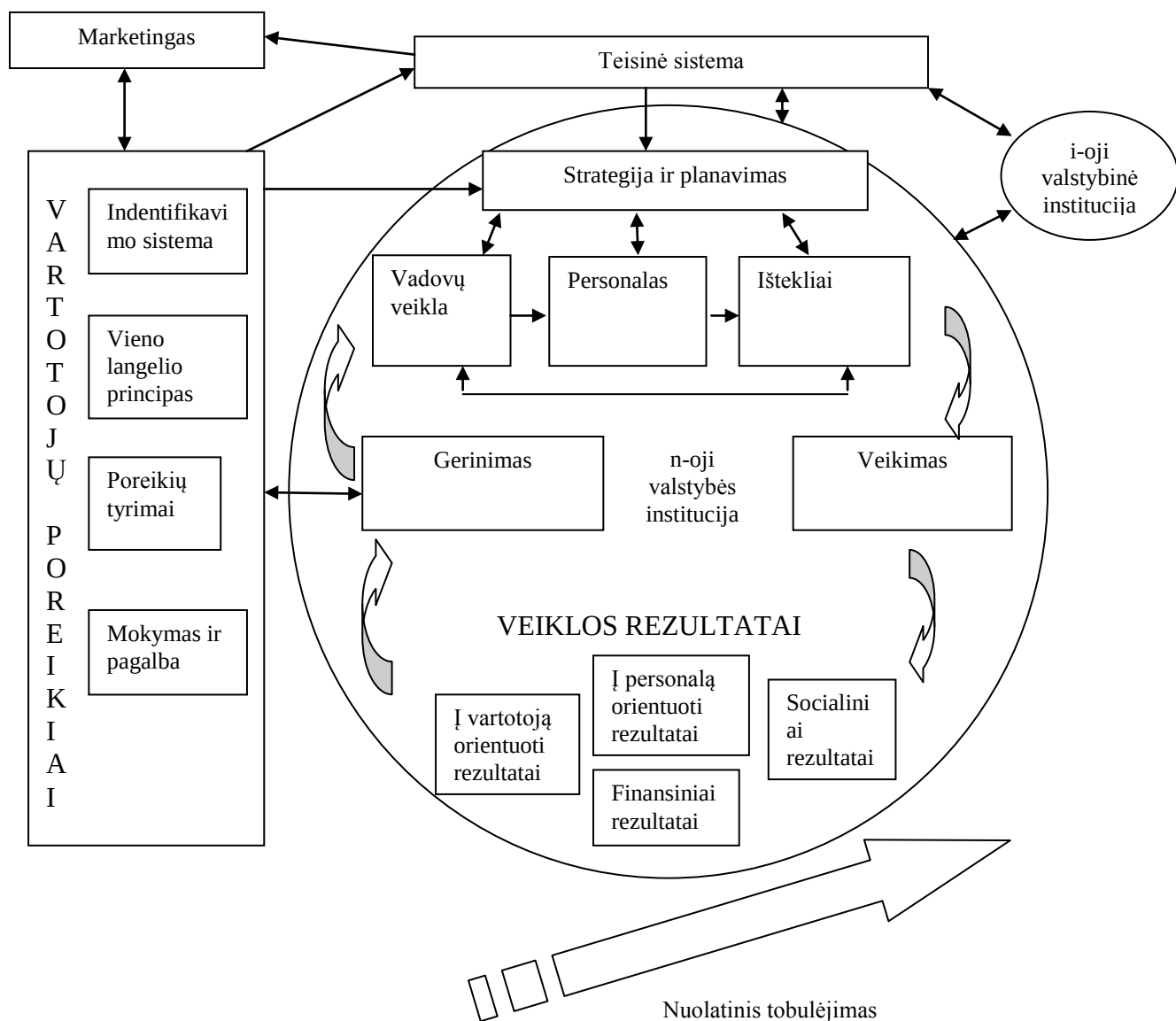
Šiame modelyje, kaip ir EKVF tobulumo modelyje, dėmesys skiriamas vadovų veiklai, strategijai, darbuotojams, bendradarbiavimui. Šis modelis taip pat akcentuoja vartotojų įtraukimą į viešosios politikos formavimą ir viešųjų e. paslaugų kūrimą, grįžtamąjį suinteresuotųjų šalių ryšį. Tačiau šiame modelyje neakcentuojama marketingo svarba, vartotojų mokymo ir nuolatinės pagalbos jiems teikimo būtinybė, ką būtina įtraukti į viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį.

Dar vienas darbe analizuotas modelis – SPRINT. Šis modelis skirtas strateginiam valdymui tobulinti organizacijoje, taigi, atitinka tik vieną iš VKV modelių veiksmų – strategija ir planavimas. Šio modelio pagrindinė idėja (t. y. į sprendimų priėmimą įtraukti visas suinteresuotąsias šalis) leistų sėkmingai tobulinti viešąsias e. paslaugas Lietuvoje. Galimybė dalyvauti sprendimų priėmimo skatintų vartotojų susidomėjimą viešosiomis e. paslaugomis, o tai didintų jų paklausą.

Vertės modelio pagrindinės idėjos yra nuolatinis kokybės gerinimas ir grįžtamojo ryšio svarba. Šiuos veiksmus būtina panaudoti kuriamame Lietuvos viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelyje. Tačiau apskritai šis modelis yra gana siauras ir jo idėjų norint tobulinti Lietuvos viešąjį sektorių nepakanka.

Viešąsias e. paslaugas aprašantys modeliai turi būti pakankamai atviri ir lankstūs, galintys prisitaikyti prie pokyčių, lengvai priimti nuolat išskylančius naujus reikalavimus ir patirtį. Šias savybes turi Demingo ciklas. Demingo ciklo principo panaudojimas kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį suteiktų modeliui lankstumo, užtikrintų nenutrūkstamą tobulinimą.

Aptarus darbe išanalizuotų modelių tinkamumą tobulinant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje galima konstatuoti, kad tinkamiausias būtų BVM modelis, todėl jis kuriant viešųjų e. paslaugų modelį bus imamas kaip pagrindas. Šis modelis praplečiamas teisinės sistemos ir marketingo veiksniais. Kuriamam modeliui norint suteikti lankstumo ir užtikrinti nuolatinį tobulinimą panaudojamas Demingo ciklo principas. Remiantis pateiktomis nuostatomis sukurtas viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelis pateikiamas 10 paveiksle.



10 pav. Viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelis (sudaryta autorės)

Sukurto viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelio pagrindas – vartotojų reikalavimai, kadangi pagrindinis viešųjų e. paslaugų tobulinimo tikslas – užtikrinti, kad vartotojams teikiamos paslaugos atitiktų jų poreikius. Todėl svarbu laiku nustatyti ne tik nuolat kintančius vartotojų reikalavimus, bet ir paslaugų savybes, kurias vartotojai indentifikuoja kaip paslaugos kokybę. Tam turi būti atliekami nuolatiniai vartotojų poreikių tyrimai.

Siekiant, kad paslaugos atitiktų vartotojų poreikius svarbu sukurti indentifikavimo sistemą, nes tik taip bus galima teikti personalizuotas paslaugas, t. y. vartotojo indentifikavimas suteikia galimybę teikti paslaugas, atitinkančias vartotojo poreikius. Vartotojų poreikių patenkinimą užtikrinti taip pat padeda vieno langelio principas, kuris suteikia galimybę paslaugas gauti vienoje vietoje, daug greičiau ir paprasčiau. Vartotojų nuolatinis mokymas ir pagalba jiems užtikrina jų informuotumą, sugebėjimą naudotis paslaugomis ir naujovėmis. Tai skatina pasitenkinimą paslaugomis ir pakartotinį jų naudojimą.

Kaip minėta darbe, viešųjų e. paslaugų teikimo sėkmei užtikrinti labai svarbus marketingas. Savalaikė, nuolatinė ir atitinkama reklama, informacijos sklaida užtikrina vartotojų informuotumą ir supratimą apie teikiamas e. paslaugas. Marketingo ir reklamos būtinybė turi būti reglamentuojama valstybės teisės aktais. Marketingo priemonių pasirinkimas turi būti pagrįstas vartotojo poreikių ir pasiekiamumo tyrimais.

Išsiaiškinus vartotojų poreikius ir lūkesčius numatoma, kas ir kaip bus daroma. Todėl šį etapą galima įvardinti Strategija ir planavimas, nes strategija – tai veiksmų planas ar schema tikslų įgyvendinimui. Organizacijos strategija formuojama remiantis nustatytais vartotojų poreikiais, organizacijos veiklą reglamentuojančiais teisės aktais, vidiniais ištekliais ir poreikiais, t. y. atsižvelgiant į personalo poreikius, turimus išteklius ir vadovų numatytus organizacijos tikslus.

Vartotojams būtina suteikti galimybę per valdžios institucijų interneto svetaines pateikti sprendimams naudingų pasiūlymų, stebėti priimamus sprendimus. Tai skatina ne tik vartotojų pasitenkinimą, bet ir veiklos skaidrumą. Vartotojų poreikiai ir dalyvavimas svarbus kuriant ne tik atskiros organizacijos veiklos planus, bet ir visos valstybės teisinę sistemą.

Organizacijai priimant sprendimus taip pat naudinga pasinaudoti kitų institucijų patirtimi ir nuomone, nes tokiu būdu organizacijos sprendžia ne tik vidinio efektyvumo problemas, supranta piliečių ir aplinkos poreikius, bet ir turi galimybę pasinaudoti gerąja patirtimi.

Strategijos įgyvendinimui labai svarbi vadovų veikla. Jie turi įgyvendinti organizacijos strategiją, kurti viziją ir misiją, motyvuoti organizacijos darbuotojus, teikti jiems pagalbą bei rodyti pavyzdį, valdyti institucijos išteklius (finansus, informaciją, žinias, technologijas, pastatus ir kt.).

Tolesnis modelio žingsnis – veikimas, t. y. procesų valdymas, remiantis turimais ištekliais į vartotojų poreikius orientuotų paslaugų teikimas ir kita kasdienė organizacijos veikla. Paslaugos

teikiamos laikantis prieš tai buvusiame modelio etape numatyta tvarka, laikantis nustatytų reikalavimų.

Norint tobulinti teikiamas viešąsias e. paslaugas būtinas grįžtamasis ryšys, todėl tolesnis modelio žingsnis – veiklos rezultatų vertinimas, kurie remiantis BVM skirstomi į keturias sritis – į vartotojus orientuoti rezultatai, į personalą orientuoti rezultatai, socialiniai rezultatai (vietinės, nacionalinės ir tarptautinės bendruomenės pasitenkinimas), kurie rodo suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis, ir finansiniai rezultatai.

Vertinant į personalą orientuotus rezultatus renkama informacija apie darbuotojų motyvaciją, pasitenkinimą darbu, vertinant į vartotojus orientuotus rezultatus atliekami vartotojų nuomonių tyrimai, suteikiama galimybė išreikšti nuomonę e. paštu, palikti atsiliepimus ir kt. siekiant įvertinti, ar teikiamos paslaugos atitinka jų poreikius, ar jie jaučiasi jomis patenkinti. Visuomenės /socialiniai rezultatai rodo bendruomenės požiūrį į organizacijos daromą įtaką visuomenei, finansiniai – ką organizacija pasiekė lyginant su planuotais finansiniais uždaviniais.

Remdamasi gautais rezultatais organizacija nustato, ką reikia keisti jos veikloje, kas neatitiko vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikių ir pan., o tai lemia nuolatinį tobulėjimą ir mokymąsi. Šis etapas modelyje įvardijamas gerinimu. Jame pasiektus rezultatus galima lyginti su kitų organizacijų pasiektais rezultatais ir taip išryškinti tobulinimo spragas ir galimas sritis. Mokymasis iš kitų suteikia galimybę panaudoti gerąją praktiką savo veikloje ir taip pasiekti dar geresnių rezultatų. Toliau visi aptarti modelio žingsniai kartojasi iš naujo.

Siūlomas viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelis Lietuvoje sudarytų sąlygas pašalinti visus darbe tyrimais indentifikuotus viešųjų e. paslaugų teikimo Lietuvoje sistemos trūkumus, padėtų didinti šių paslaugų paklausą valstybėje ir modernizuotų viešąjį sektorių. Šis viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelis orientuotas į politinių, administracinių, kultūros, pasipriešinimo ir kitų pagrindinių viešųjų e. paslaugų tobulinimo kliūčių pašalinimą – jame didelis dėmesys skiriamas valstybės teisinei sistemai, jos kūrimui remiantis vartotojų dalyvavimu, valstybės institucijų bendradarbiavimu, vadovybės palaikymui, personalo motyvacijai ir dalyvavimui priimant sprendimus. Teikiant viešąsias e. paslaugas pagal siūlomą modelį svarbiausiu tampa vartotojas – visi procesai remiasi jo poreikių išsiaiškinimu, tai pasiekti padeda efektyvi vartotojo indentifikavimo sistema, vartotojui nuolat teikiama reikalinga pagalba. Visa tai užtikrina vartotojo pasitenkinimą ir teikiamų paslaugų paklausą. Nuolatinį tobulėjimą užtikrina grįžtamasis ryšys, kurio metu vertinamas ne tik vartotojo, bet ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas.

Naudodamos šį viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelį Lietuvos valstybės institucijos turėtų galimybes nuolat tobulinti savo veiklą ir vertinti save, t. y. nustatyti savo stipriąsias ir silpnąsias vietas, ir gautus rezultatus palyginti su kitomis organizacijomis (dalintis gerąja patirtimi), kas taip pat skatina nuolatinį paslaugų ir veiklos tobulinimą.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

Šiame darbe viešosios e. paslaugos suprantamos kaip viešojo sektoriaus institucijų panaudojant IT teikiamas paslaugas, kurių pagrindinis tikslas – vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių kintančių poreikių patenkinimas. Išanalizavus literatūros šaltinius nustatyta, kad viešosios e. paslaugos teikia naudą visoms suinteresuotosioms šalims: spartina valdymo procesus, suteikia galimybę greičiau keistis, surasti ir apdoroti informaciją, padeda piliečiams aktyviau įsitraukti į valstybės valdymą, pagerina paslaugų kokybę ir pan., todėl jas tobulinti labai svarbu.

Darbe atlikta pagrindinių nacionalinių ir ES teisės aktų analizė leido padaryti išvadą, kad Lietuvos nacionaliniuose teisės aktuose per visą nagrinėjamą laikotarpį pagrindinės nuostatos beveik nekito – 2002 m. E. valdžios koncepcijoje nustatyti tikslai buvo nuolat perkeliama iš vieno teisės aktų, kurie nustojo galioti, į kitus naujai priimtus teisės aktus, tuo tarpu ES teisės aktų nuostatos derinamos prie kintančių visuomenės poreikių. Be to, ES teisės aktuose lyginant su nacionaliniais daugiau dėmesio skiriama viešųjų e. paslaugų vartotojams, piliečiams ir visuomenei – jau nuo 2000 m. akcentuojama reali nauda jiems, orientacija į jų poreikius.

Teisės aktų įgyvendinimo analizė parodė, kad Lietuvoje sunkiai sekasi įgyvendinti teisės aktuose nustatytus tikslus – pasiekti rezultatai daug skiriasi nuo planuotų pasiekti, bendras valstybės institucijų duomenų perdavimo tinklas veikia neefektyviai, viešųjų e. paslaugų vartotojams suteikiama gana mažai galimybių pasinaudoti e. parašu, valstybės institucijos iki šiol naudojami tarpusavyje nesuderintomis IS ir registras, nors tikslas suderinti IS buvo numatytas jau 2002 m. E. valdžios koncepcijoje ir pan.

Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizė parodė, kad norint pasiekti tokius rezultatus e. valdžios srityje, kokius pasiekė Austrija, Danija, Vokietija ar Švedija, Lietuvai tobulinant viešąsias e. paslaugas būtina daugiau dėmesio skirti teisinės sistemos formavimui, valstybės institucijų bendradarbiavimui kuriant ir teikiant viešąsias e. paslaugas, reklamos priemonių intensyvesniam naudojimui. Teikiant paslaugas svarbiausiu turi tapti vartotojas – pradedant jo poreikių išsiaiškinimu, baigiant grįžtamojo ryšio įgyvendinimu atliekant įvairius nuomonių tyrimus. Be to, paslaugos turi teikti realią visoms suinteresuotosioms šalims, geriausia tai pasiekti jas įtraukiant į viešųjų e. paslaugų kūrimą.

Išanalizavus pagrindinius Lietuvoje atliktus viešųjų e. paslaugų tyrimus 2007–2012 m. matyti, kad daugiausiai dėmesio juose skiriama kiekybiniais rodikliais. Tik keliuose iš jų siekta išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis e. paslaugomis. Šie tyrimai parodė nemažus nuokrypius tarp paslaugų aktualumo ir faktinio naudojimo – teikiamos paslaugos neatitiko vartotojų poreikių, jie buvo per mažai informuojami apie e. paslaugų egzistavimą. Išnagrinėti tyrimai parodė, kad Lietuvos viešojo sektoriaus institucijoms reikėtų daugiau dėmesio skirti kokybiniais viešųjų e.

paslaugų tyrimams: vartotojų nuomonės analizei, apklausoms, kas leistų išsiaiškinti paslaugų vartotojų poreikius, remiantis jais teikti viešąsias e. paslaugas, taip didinti jų paklausą ir naudojimąsi jomis.

Atliktas orientacijos į vartotojų poreikius stebėjimas parodė, kad tik 25 % pagrindinių paslaugų buvo vykdomos apklausos apie paslaugų kokybę, galimybę palikti atsiliepimą, pastabą, komentarą ir pan. turėjo 35 % paslaugų vartotojai. Ne visų nagrinėtų paslaugų vartotojams buvo suteikiama reikalinga pagalba ir informacija. Stebėjimas parodė, kad portalas „Elektroniniai valdžios vartai“, pristatomas kaip veikiantis vieno langelio principu, taip pat nėra orientuotas į vartotojų poreikių tenkinimą – jame nėra vykdomi jokie vartotojų poreikių tyrimai, interneto portalas gana neaiškus, sudėtingas, naudojantis juo paslaugos gavimas užtrunka žymiai ilgiau nei tiesiogiai jungiantis prie paslaugos teikėjo interneto svetainės, vartotojui beveik nesuteikiama jokia pagalba, mažai dėmesio skiriama grįžtamajam ryšiui, vieno langelio principas veikia neefektyviai.

Remiantis pirmojoje darbo dalyje išanalizuota literatūra, antrojoje dalyje atlikta Lietuvos viešųjų e. paslaugų sektoriaus situacijos analize ir kita darbe išnagrinėta informacija nustatyta, kad Lietuvos viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelyje pagrindinis dėmesys turi būti skiriamas vartotojams (turi būti vykdomi jų poreikių tyrimai, jie turi būti nuolat mokomi, jiems turi būti suteikiama reikalinga pagalba, valstybėje turi būti sukurtas efektyviai veikiantis vieno langelio principas, turi būti užtikrinamas grįžtamasis ryšys ir pan.), sėkmingam viešųjų e. paslaugų teikimui užtikrinti turi būti panaudotas marketingas. Remiantis gerosios praktikos ir Lietuvos situacijos analizėmis nustatyta, kad modelyje turi būti akcentuojama teisinio reglamentavimo ir bendradarbiavimo tarp institucijų ir visų suinteresuotųjų šalių svarba.

Išanalizavus viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelius ir nustačius pagrindines problemas, trukdančias tobulinti viešąsias e. paslaugas Lietuvoje, buvo nuspręsta, kad geriausiai kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelį kaip pagrindą imti BVM. Taip nuspręsta, nes juo domisi daugelis valstybių, jis buvo kuriamas bendradarbiaujant skirtingų valstybių atstovams, šis modelis pagrįstas orientacija į rezultatus, dėmesiu suinteresuotosioms šalims, nepertraukiamu tobulinimu, bendradarbiavimo plėtojimu, modelyje dėmesys skiriamas vadovų veiklai, strategijai, darbuotojams, bendradarbiavimui. Šis modelis taip pat akcentuoja vartotojų įtraukimą į viešosios politikos formavimą ir viešųjų e. paslaugų kūrimą, grįžtamąjį suinteresuotųjų šalių ryšį. Kuriant viešųjų e. paslaugų tobulinimo Lietuvoje modelį BVM praplečiamas teisinės sistemos ir marketingo veiksniais. Kuriamam modeliui norint suteikti lankstumo ir užtikrinti nuolatinį tobulinimą panaudojamas Demingo ciklo principas.

Siūlomas viešųjų e. paslaugų tobulinimo modelis Lietuvoje sudaro sąlygas pašalinti darbe tyrimais indentifikuotus viešųjų e. paslaugų teikimo Lietuvoje sistemos trūkumus ir didinti šių paslaugų paklausą valstybėje bei modernizuotų viešąjį sektorių.

LITERATŪRA IR KITI ŠALTINIAI

1. 2007–2013 m. ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonės „Elektroninės valdžios paslaugos“ finansavimo sąlygų aprašas [interaktyvus]. 2009 [žiūrėta 2012 m. lapkričio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.esparama.lt/2007-2013/lt/teises-aktuklasifikatorius?iid=000bdd5380>>.
2. 82 procentai įstaigų teikė pirmojo lygio elektronines paslaugas [interaktyvus]. 2012. Statistikos departamentas [žiūrėta 2012 m. rugsėjo 6 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.stat.gov.lt/lt/news/view/?id=10167&print=1&PHPSESSID=3de2a7d8a0269642bb3582768aad58ee>>.
3. *Administration on the Net: The ABC guide of eGovernment in Austria* [interaktyvus]. 2011. Digital Austria [žiūrėta 2012 m. lapkričio 16 d.]. Prieiga per internetą: <<http://digital.austria.gv.at/DocView.axd?CobId=44576>>.
4. Aita Solutions. *Elektroninių paslaugų viešajame sektoriuje diegimas ir tobulinimas* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. gegužės 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.aita.lt/straipsniai/elektroniniu-paslaugu-viesame-sektoriuje-diegimas-ir-tobulinimas-2-dalis>>.
5. Andersen, K. V.; Henriksen, H. Z. 2006. E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model, *Government Information Quarterly* 23(2): 236-248.
6. *Best Practice Catalogue: eGovernment in Austria* [interaktyvus]. 2008. Federal Chancellery Austria [žiūrėta 2012 m. lapkričio 25 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=33428>>.
7. Danish technological institute. 2004. *Reorganisation of government back-offices for better electronic public services- European good practices (back-office reorganisation)*. Final report to the European Commission. 291.
8. Daunorienė, A.; Zdanytė, K.; Žekevičienė, A. 2007. Subalansuotų veiklos įvertinimo rodiklių panaudojimas aukštojo mokslo institucijos strategijos valdymui. *Ekonomika ir vadyba*, 12.
9. *DK: New digitisation strategy aims to make the public sector paperless by 2015* [interaktyvus]. 2011 [žiūrėta 2012 m. lapkričio 21 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ictparliament.org/node/3981>>.
10. Domarkas, V.; Lukoševičienė, V. 2006. Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu, *Viešoji politika ir administravimas* 16: 73-86. ISSN 1648-2603.
11. Dzemydienė, D.; Naujikienė, R. 2007. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė, *Informacijos mokslai* 42–43: 226–232. ISSN 1392-0561.

12. Dževečkienė, V. 2010. *Klientų aptarnavimo kokybė Valstybinėje mokesčių inspekcijoje*. Magistro darbas [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. balandžio 6 d.]. Prieiga per internetą: <http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20100928_140748-99601/DS.005.0.01.ETD>.
13. *E. valdžia piliečiams*. Interneto svetainė [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. sausio 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.egov.lt/?id=70>>.
14. *E-government in Denmark* [interaktyvus]. 2010. Ministry in Finance [žiūrėta 2012 m. lapkričio 19 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.sitra.fi/NR/rdonlyres/448F15DA-CC4C-4075-966B-6D8A1F3720BB/4851/EgovernmentinDenmark28062010.pdf>>.
15. *Egovernment in Denmark* [interaktyvus]. 2012. European Commission [žiūrėta 2012 m. lapkričio 22 d.]. Prieiga per internetą:<<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentDenmark.pdf>>.
16. *Egovernment in Germany* [interaktyvus]. 2011. European Commission [žiūrėta 2012 m. lapkričio 22 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentGermany.pdf>>.
17. *Egovernment in Sweden* [interaktyvus]. 2012. European Commission [žiūrėta 2012 m. lapkričio 23 d.]. Prieiga per internetą:<<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSweden.pdf>>.
18. *Elektroninės valdžios koncepcija*. 2002 [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. gruodžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=198184>.
19. *Elektroniniai valdžios vartai*. Elektroninių viešųjų paslaugų portalas [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. sausio 9 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.epaslaugos.lt/egovportal/appmanager/main/public?_nfpb=true&_pageLabel=P7400351541255443885922#wlp_P7400351541255443885922>.
20. *Europos informacinės visuomenės interneto portalas* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. lapkričio 26 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm>.
21. *Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje interneto svetainė* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. lapkričio 13 d.]. Prieiga per internetinę svetainę: <http://ec.europa.eu/lietuva/news_hp/news/19052010_skaitmenine_darbotvarke_lt.htm>.
22. *Europos skaitmeninė darbotvarkė* [interaktyvus]. 2010. Europos Komisija [žiūrėta 2012 m. sausio 6 d.]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:LT:PDF>>.
23. Europos socialiniai, teisiniai ir ekonominiai projektai. 2011. *Horizontali elektroninės valdžios politikos funkcijų peržiūra*. Bandomosios funkcijų peržiūros ataskaita.76.
24. Garuckas, R.; Kaziliūnas, A. E. 2008. Valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė, *Viešojo politika ir administravimas* 23: 59–67. ISSN 1648-2603.

25. Gatautis, R.; Kulvietis, G.; Vitkauskaitė, E. 2009. Lithuanian eGovernment Interoperability Model, *Inžinerinė ekonomika* (2), 38–48.
26. Goldkuhl, G.; Persson, A. 2005. Characteristics of Public E-services: Investigating the E-diamond Model, *Accepted to the First International Pragmatic Web Conference*: 54–79.
27. Goldkuhl, G.; Persson, A. 2006. From e-ladder to e-diamond – re-conceptualising models for public e-services, *Proceedings of the 14th European Conference on Information Systems*: 117–132.
28. Hassan, H. S.; Shehab, E.; Peppard, J. 2010. Toward full public e-service environment in developing countries, *World Academy of Science, Engineering and Technology* 66: 618–622.
29. *Informacinės technologijos Lietuvoje* [interaktyvus]. 2011. Lietuvos statistikos departamentas [žiūrėta 2012 m. sausio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.stat.gov.lt/lt/catalog/viewfree/?id=1983>>.
30. *ISO 9001 The Process Model* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. rugsėjo 18 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.iso-9000-consultant.co.uk/process_model.htm>.
31. *Išaugo valstybės institucijų teikiamų paslaugų perkėlimo į internetą lygis* [interaktyvus]. 2012. Informacinės visuomenės plėtros komitetas [žiūrėta 2012 m. sausio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt/news/1759/61/Isaugo-valstybes-instituciju-teikiamu-paslaugu-perkelimo-i-interneta-lygis>>.
32. Išoraitė, M. 2008. Bendrojo vertinimo modelio taikymas Lietuvos viešojo sektoriaus institucijose, *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 1 (10): 39–46. ISSN 1648-9098.
33. *IT naudojimas įmonėse 2012 m.* [interaktyvus]. Statistikos departamentas [žiūrėta 2012 m. rugsėjo 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.stat.gov.lt/lt/news/view/?id=10465>>.
34. Jastiuginas, S. 2007. *Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo eiga ir rezultatai* [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. lapkričio 17 d.]. Prieiga per internetą: <www3.lrs.lt/docs2/MNLXZOIK.PPT>.
35. Jurkėnaitė, N. 2009. Elektroninės valdžios plėtros žinių ekonomikos sąlygomis modeliavimas. Daktaro disertacija. Vilnius: „Technika“. ISBN 978-9955-28-517-5.
36. *Kokybės vadybos metodų diegimo viešojo administravimo institucijose stebėsena* [interaktyvus]. 2007. Vidaus reikalų ministerija [žiūrėta 2012 m. rugsėjo 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://vakokybe.vrm.lt/lt/kokybes-vadybos-metodu-diegimo-viesojo-administravimo-institucijose-ir-istaigose-stebesena>>.
37. Layne, K.; Lee, J. 2001. Developing fully functional E-government: A four stage model, *Government Information Quarterly*, 18 (2): 122–136.

38. Ledinger, R. 2009. E-Government in Austria, *15th Porvoo Conference*: Vienna [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. lapkričio 16 d.]. Prieiga per internetą: <fineid.fi/default.aspx?docid=3585&action...>.
39. *Lietuvos (ūkio) ekonomikos plėtros iki 2015 metų strategija*. 2002 [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. gruodžio 7 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ukmin.lt/lt/strategija/ilgalaike_ukio.php>.
40. *Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategija konvergencijos tikslui įgyvendinti* [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. gruodžio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.esparama.lt/lt/pasirengimas/strategija>>.
41. *Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 m. programos vertinimo kriterijų reikšmių pokyčių įvertinimo ataskaita* [interaktyvus]. 2011 [žiūrėta 2012 m. lapkričio 8 d.]. Prieiga per internetą: < <http://www.ivpk.lt/lt/lthm/veikla/veiklos-sritys/ivp-programos-statistiniai-rodikliai>>.
42. *Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programa* [interaktyvus][žiūrėta 2012 m. sausio 12 d.]. Prieiga per internetą:< http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=394457&p_query=&p_tr2=>.
43. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“* [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą: < http://www.lrv.lt/Posed_medz/2010/100607/03.pdf>.
44. Limba T. 2004. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui, *Viešojo politika ir administravimas* 10: 46–49.
45. Limba, T. 2007. Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika, *Informacijos mokslai* 42-43: 242–250. ISSN 1392-0561.
46. Limba, T. 2009. Elektroninės valdžios paslaugų pakopų modeliai: jų lyginamoji analizė, *Informacijos mokslai* 50: 30–39. ISSN 1392-0561.
47. *Lisabonos strategija: daugiau ir geresnių darbų konkurencingesnėje Europoje* [interaktyvus] Europos Parlamentas [žiūrėta 2012 m. lapkričio 9 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.europarl.europa.eu/highlights/lt/1001.html>>.
48. *LR elektroninio parašo įstatymas* [interaktyvus]. 2000 [žiūrėta 2012 m. lapkričio 7 d.]. Prieiga per internetą: < <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?Condition1=105849&Condition2=>>.
49. *LR elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo 2011 metų ataskaita* [interaktyvus]. 2012. LR ryšių reguliavimo tarnyba [žiūrėta 2012 m. spalio 24 d.]. Prieiga per internetą: <www.rtt.lt/download/14499/2010%20epi%20ataskaita.doc>.

50. *LR nutarimas dėl nacionalinės Lisabonos strategijos įgyvendinimo programos* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2012 m. spalio 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=305385&p_query=&p_tr2=>>.
51. *LR vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymas* [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2012 m. lapkričio 7 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?Condition1=197703&Condition2=>>>.
52. *LR viešojo administravimo įstatymas* [interaktyvus]. 1999 [žiūrėta 2012 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390913>>.
53. Malaiška, R. 2007. *Elektroninės valdžios plėtra* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. sausio 14 d.]. Prieiga per internetą: www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/.../evaldzia/.../R.Malaiska.ppt>
54. Malinauskienė, E. 2010. *Elektroninės valdžios plėtros gairės: atėties scenarijai ir tyrimų kryptys*. Konferencijos medžiaga [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. Spalio 14 d.]. Prieiga per internetą: <www.egovrtd2020.org/EGOVRTD2020/.../ISTAfrica_Presentation>.
55. Meesters, M.; Jaremba, U. 2007. *E-government in Austria* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. lapkričio 18 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.pdfFiller.com/45701-egovernment_in_-austria-E-government-in-Austria---Zenc-Custom-Declaration-On-line-Fillable-Forms-zenc>.
56. Moon, M. J. 2002. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?, *Public administration review* 62(4): 424–433.
57. Nakrošis, V.; Černiūtė, R. 2010. Kokybės vadyba Lietuvos viešajame administravime: svarbiausiosios iniciatyvos ir jų taikymas, *Viešojo politika ir administravimas* (31): 63-76.
58. *Nauji strateginiai ES dokumentai: 2020 m. Europa* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. lapkričio 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.mokslasirtechnika.lt/briuselio-pulsas/nauji-strateginiai-es-dokumentai-2020-m.-europa.html>>.
59. Ostašius, E.; Petravičiūtė, Ž.; Kulvietis, G. 2010. *Constructing a generic e-service model in public sector*. Kaunas : Technologija. 33–40. ISSN 2029-0055.
60. *Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas: tyrimo ataskaita* [interaktyvus]. 2010. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos [žiūrėta 2012 m. balandžio 16 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt/news/1738/158/Pagrindiniu-viesuju-ir-administraciniu-paslaugu-vertinimas-tyrimo-ataskaita>>.
61. *Pagrindinių viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė 2009 m.* [interaktyvus]. Vidaus reikalų ministerija [žiūrėta 2012 m. balandžio 7 d.]. Prieiga per internetą: <www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/.../Galutine_ataskaita.pdf>.
62. *Prisijungusi Lietuva*. Interneto svetainė [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. spalio 5d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.prisijungusi.lt/kodel-verta-prisijungti>>.

63. *Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų e. paslaugų tyrimas* [interaktyvus]. 2007. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės [žiūrėta 2012 m. birželio 1 d.]. Prieiga per internetą: < www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/fm/.../IVPK_18.pdf >.
64. Sudnickas, T. 2008. Šiuolaikinės veiklos matavimo sistemos. Integravimo su kokybės valdymo ir procesų tobulinimo sistemomis galimybės, *Viešoji politika ir administravimas* (26). ISSN 1648-2603.
65. *The role of eGovernment for Europe's future*. Commission of the European Communities. Brussels: COM (2003) 567 final.
66. *The SPRINT Methodology Overview* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. gruodžio 9 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.sprint.gov.uk/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Item>.
67. *Vadybos sistemų įgyvendinimas ir integravimas plačiau* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. rugsėjo 18 d.]. Prieiga per internetą: < <http://www.kvalitetas.lt/vadybos-sistemu-igyvendinimas-ir-integravimas> >.
68. *Valstybės ilgalaikės raidos strategija* [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2011 m. gruodžio 7 d.]. Prieiga per internetą: <www3.lrs.lt/docs2/RJZALJWG.DOC>.
69. Veberienė, I. 2010. *Strateginis gimnazijos valdymas pagal subalansuotų rodiklių sistemą*. Magistro darbas: Šiaulių universitetas.
70. *Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistema* [interaktyvus]. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos [žiūrėta 2012 m. gruodžio 22 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt/lt/lthm/veikla/veiklos-sritys/vaiisis>>.
71. *Viešojo sektoriaus kokybės iniciatyvos* [interaktyvus]. Lietuvos viešojo administravimo institutas [žiūrėta 2012 m. rugsėjo 30 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.livadis.lt/index.php?content_id=58&top_id=58>.
72. *Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė* [interaktyvus]. 2007. Vidaus reikalų ministerija [žiūrėta 2012 m. gegužės 14 d.]. Prieiga per internetą: < www.vrm.lt/uploads/media/vrm_Lt_internetui.pdf >.
73. *VĮ „Infostruktūra“ interneto svetainė* [interaktyvus] [žiūrėta 2012 m. lapkričio 21 d.]. Prieiga per internetą: < http://www.is.lt/apie_mus/docs/20110729_6.pdf >.
74. Žilionienė, I. 2007. *Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje ir ES struktūrinė parama* [interaktyvus] [žiūrėta 2011 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: <www.alytus.aps.lt/.../E20071120102510.valdzia_Seime_I.Zilioniene...>.

PRIEDAI

A priedas. E. paslaugų teikimo pagal brandos lygius modelių lyginamoji analizė (sudaryta autorės)

Modelis	Sukūrimo metai	Taikymas praktikoje	Pagrindiniai etapų bruožai				
			I	II	III	IV	V
Layne & Lee	2001	JAV e.valdžios projektai	Informacija interneto svetainėse, formų atsiuntimas	Formų pateikimas tinkle, prisijungusiojo indentifikavimas	Tarpinstitucinis susijungimas per panašias funkcijas	Vieno langelio principas	
Hiller & Belanger	2001		Naujausia informacija interneto svetainėse	Klausimai ir atsakymai gaunami internetu	Sandoriai internetu	Vieno langelio principas	Vartotojui suteikiama galimybė pareikšti savo nuomonę
Jungtinių tautų	2001		Statistinė ribota informacija	Specializuota, nuolat atnaujinama informacija	Bendravimas indentifikuojant vartotoją	Sandorių atlikimas tinkle	Vieno langelio principas
E. valdžios brandumo	2005		Organizacijų intranetas, paslaugos užsakomos ir gaunamos internetu	Asmeniniams poreikiams pritaikytos paslaugos internetu	Sujungiamas internetas ir intranetas, vieno langelio principas	Vidaus ir išorės organizacinių duomenų mobilumas	
Siau, Long	2005		Teikiama ribota informacija naudojant interneto svetainę	Paieškos sistemos, el.paštas, oficialių formų atsiuntimas	Tam tikrų sandorių atlikimas internete	Vieno langelio principas	Balsavimas internetu, vartotojų apklausos, nuomonių tyrimai
Capgemini	2007		Informacija internete	Parsisiunčiamos formos	Elektroninės formos	Visiškas duomenų tvarkymas e. būdu	Paslaugų suasmeninimas
Capgemini	2009		Orientavimasis į administravimą	Kliento poreikių suvokimas	Vartotojų segmentacija, jų poreikių nustatymas	Veiksmingų, orientuotų į klientus paslaugų kūrimas	Vartotojų indėlis kuriant paslaugas
ANAO		Australijos nacionaliniai audito rūmai	Informacija, užklaustos ir paieška internete	Smulki duomenų paieška ir filtravimas internete	Teikiant paslaugas nustatoma asmens tapatybė	Organizacijų keitimasis vartotojui reikalingais duomenimis	
SAFAD		Švedijos administracinės plėtros agentūra	Teikiama pagrindinė informacija internete	Duomenų paieška institucijos duomenų bazėse, paslaugų teikimas e. paštu indentifikuojant vartotoją	Didelis dėmesys indentifikuojant vartotoją	Vieno langelio principas, paslaugos atitinkančios vartotojų poreikius	
Sąveikios e. valdžios	2009		Modernios programos	Integruotos organizacijos	Šalies lygio portalas	Tarporganizacinė integracija	Paklausi, prisijungusi valdžia
E.valdžios sąveikumo	2009		Sprendžiami techniniai klausimai	Siejami organizacijų darbo procesai	Dalijamasi žiniomis tarp organizacijų	Bendra nauda	Suderinti tikslai

B priedas. Europos valstybių gerosios praktikos pavyzdžių analizė

Austrija viena pirmųjų Europoje pradėjo detalų reglamentavimą e. valdžios srityje. Austrijos e. valdžios įstatymas laikomas pavyzdžiu visai Europai. Šis įstatymas buvo priimtas 2004 m., o 2008 m. priimtas pirmasis jo pakeitimas. Įstatyme reglamentuojamas glaudesnis bendradarbiavimas tarp visų institucijų, kurios teikia viešąsias paslaugas, numatoma būtinybė joms jungtis į bendrą tinklą. Darbas kartu yra pagrindinis prioritetas, kad e. paslaugų teikimas būtų sėkmingas. Bendradarbiavimas ir koordinavimas Austrijoje vykdomas net strateginiu lygmeniu. Tai svarbu todėl, kad nebūtų skirtingų požiūrių į e. valdžią ir viešąsias e. paslaugas. Visos viešojo sektoriaus institucijos Austrijoje pareiškė norą įgyvendinti e. valdžios sąsajų ir pagrindinių funkcijų bendrą sistemą. Austrijoje vyrauja bendras supratimas, kad e. valdžia turi būti sukurta bendrais standartais, procedūromis ir procesais, ir kad kiekvienam dalyviui turi būti suteikta galimybė dalyvauti e. vyriausybės veikloje (*Best Practice...* 2008).

Austrijos e. valdžios įstatymo svarbiausi principai yra (*Best Practice...* 2008):

1. Vartotojų laisvė pasirenkant ryšio priemones susisiekimui su valdžios institucijomis;
2. Saugumas ir patobulinta teisinė apsauga, pasiekama taikant atitinkamas technines priemones, pvz., piliečių korteles;
3. Nekliudomas informacijos ir viešųjų paslaugų teikimas žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių.

Naujausiuose Austrijos Vyriausybės planuose teigiama, kad kiekvienas pilietis kiekvienoje bendruomenėje turi turėti prieigą prie visų e. paslaugų – Vyriausybės, provincijų ir vietos lygmens. Saugūs ryšiai ir sandoriai, konfidencialus asmens duomenų tvarkymas valstybėje turi pirmenybę. Vienas iš svarbiausių pažadų, kuriuos pateikė Austrijos Vyriausybė – suteikti daugiau galimybių asmenims pareikšti savo nuomonę e. būdu, tarp kurių ir e. balsavimas. Siekiama, kad netolimoje ateityje Austrijos piliečiai naudodami šiuolaikinius ryšio įrenginius, pvz., mobiliuosius telefonus, galėtų valstybės institucijos pateikti savo nuomonę ir balsuoti referendumuose bei rinkimuose (*Administration on...* 2011).

Austrijoje kaip pagrindiniai sėkmės veiksniai plečiant e. valdžią išskiriami (Ledinger 2009):

- palaikymas aukščiausiu politiniu lygiu;
- bendradarbiavimas ir veiklos koordinavimas;
- moderniausių technologijų naudojimas;
- orientacija į pilietį;
- vartotojų pasitikėjimas;
- privatumas ir duomenų apsauga;

- skaidrumas;
- tarpusavio sąveika.

Austrijoje veikia interneto puslapis help.gv.at/myhelp.gv.at, kuriame paslaugos teikiamos vieno langelio principu. Šiame puslapyje galima gauti paslaugas 200 gyvenimiškų įvykių, jame atliekamos oficialios procedūros, pateikiami mokėtini mokesčiai ir jų mokėjimo terminai, įvairių prašymų ir deklaracijų formos, naudingi patarimai vartotojams ir kt. Šio puslapio paslaugomis naudotis galima prisijungus su piliečio kortele (Ledinger 2009).

Piliečio kortelė – Austrijos asmens identifikavimo priemonė e. erdvėje. Ši kortelė yra su kvalifikuotu e. parašu. Ji gali būti naudojama pirkimams siekiant padidinti interneto sandorių saugumą ar naudojantis e. bankininkystės paslaugomis. Ši kortelė yra prieinama įvairiais formatais, ji nepriklauso nuo tam tikros rūšies technologijos.

E. valdžia Austrijoje suvokiama kaip aukščiausio lygio prioritetas, todėl aukščiausia politinė atsakomybė Austrijoje priklauso federaliniam kancelieriui. Austrijos valdžios institucijų teigimu, teikiant viešąsias e. paslaugas įgyvendinami pagrindiniai uždaviniai: supaprastinti ir pagreitinti procesus tarp piliečių ir valdžios institucijų (Meesters 2007).

Austrija jau nuo 2007 m. yra pasiekusi 100 % e. paslaugų pasiekiamumo rodiklį, ji daug dėmesio skiria vartotojų nuomonių tyrimams, kuria jų poreikius atitinkančias paslaugas ir priemones jomis naudotis. Kaip pavyzdį galima paminėti „Digital Austria Explorer“. Tai unikalus Austrijos e. vyriausybės projektas, teikiantis visai valstybei prieigą prie daugiau nei 10 000 formų ir 350 įvairių paslaugų ir procedūrų „vienu spustelėjimu“. Ši priemonė buvo pristatyta 2010 m., ją kūrė pasaulinės IT kompanijos bendradarbiaudamos su Austrijos federaline kanceliarija. Kuriant šį įrankį buvo atsižvelgiama į gyventojų nuomonę – gyventojų buvo klausiama, kokios interneto naršyklės charakteristikos jiems yra svarbiausios. „Digital Austria Explorer“ paslaugos nuolat plečiamos ir pritaikomos prie vartotojų poreikių (Ledinger 2009).

Tai, kad Austrija daug dėmesio skiria vartotojų nuomonei, įrodo ir tai, kad 2011 m. atliktas tyrimas „eGovernment MONITOR 2011“ parodė, kad Austrija pirmąja teikiant patrauklias ir į vartotoją orientuotas viešąsias e. paslaugas – net 95 % e. valdžios paslaugų vartotojų nuosekliai naudojami šiomis paslaugomis ir yra visiškai jomis patenkinti. Austrijoje nuolat atliekami tyrimai apie tai, kokios viešosios e. paslaugos piliečiams yra reikalingos.

Atliekant viešųjų e. paslaugų tyrimus Austrijoje dažniausiai vertinami penki rodikliai (Meesters 2007):

1. Prieinamumas: ar visi žmonės gali naudotis e. paslaugomis, pvz., žmonės su negalia;
2. Naudojimas: ar interneto svetainė saugi, ar nėra kliūčių ja naudotis, pvz., programinė įranga;

3. Vartotojo pasitenkinimo stebėjimas: ar svetainėje suteikiama galimybė vartotojui palikti atsiliepimą ar pranešimą paslaugos teikėjui;

4. Vieno langelio principas: kokia dalis pagrindinių paslaugų teikiama pagrindiniame valstybės e. valdžios portale aukščiausiu lygiu;

5. Portalo dizaino pritaikymas vartotojo poreikiams: ar lengva rasti informaciją, reikalingą vartotojui, ar aiški struktūra ir pan.

Danija yra tarptautinio projekto REPPOL dalyvė. Šio projekto tikslas – sukurti standartizuotus dokumentus, kurie leistų bet kurios valstybės narės institucijoms vykdyti viešuosius pirkimus, kurie padidintų efektyvumą ir sumažintų išlaidas, suteiktų priėjimą ne tik prie vietinių ar regioninių rinkų. Projekto partneriai yra Austrija, Danija, Suomija, Prancūzija, Vokietija, Graikija, Italija, Norvegija, Portugalija, D. Britanija ir Švedija. Danija taip pat yra „Šiaurės Europos grupės“ („North Europe Subset“) aktyvi narė. Šiai grupei be Danijos priklauso Švedija, Norvegija, Islandija ir Suomija, taip pat bendradarbiauja Jungtinė Karalystė. Grupės tikslas – palengvinti sąveiką ir kurti bendrą e. pirkimų platformą tarp narių. 2007 m. sausio mėn. grupės šalys susitarė dėl bendro e. pirkimų standarto UBL 2.0 įgyvendinimo (*Egovernment...* 2012).

2011 m. Danijoje buvo įkurta Skaitmenizavimo agentūra (The Danish Agency for Digitisation), kurios tikslas užtikrinti, kad valstybės Skaitmenizavimo strategija yra įgyvendinama piliečių labui ir naujos skaitmeninės galimybės yra visiškai išnaudojamos. 2011 m. priimtos Skaitmenizavimo strategijos (Digitisation Strategy for 2011–2015) pagrindinis tikslas – palengvinti piliečių bendravimą su viešojo sektoriaus organizacijomis palaipsniui keičiant popierines dokumentų formas ir tradicinį paštą. Siekiama visus prašymus ir paraiškas perkelti į e. erdvę, tam tikslui visi piliečiai ir organizacijos automatiškai gavo nemokamą skaitmeninę pašto dėžutę, į kurią iš viešojo sektoriaus institucijų buvo išsiųsta informacija ir institucijų kontaktai. Vyriausybė tikisi, kad iki 2015 m. bus galima 80 % visos korespondencijos piliečiams siųsti ir iš jų gauti skaitmenine forma (*DK: New...* 2011).

Strategijoje pabrėžiama, kad piliečiams naudojantis viešosiomis e. paslaugomis ir kitais rūpimais klausimais bus nuolat prieinama visapusiška pagalba. Taip pat numatoma priimti bendrus su e. erdve susijusius sprendimus, skatinamus valstybės, regionų ir savivaldybių atstovų. Kiekviena viešoji institucija turėtų ne kurti savo sistemas, o priimti jau sukurtas, kurioms kurti jau turimi geri bendri sprendimai. Tai įmanoma tik tada, kai perkėlimo į e. erdvę veikla veiksmingai koordinuojama visose valstybės, regionų ir savivaldybių institucijose. Tai numatoma įgyvendinti (*DK: New...* 2011):

- kuriant bendrą skaitmeninę infrastruktūrą, kuri būtų saugi ir pakankamai tvirta, sukurta tenkinti vartotojų poreikius;
- veiksmingai dalijantis patikimais pradiniais duomenimis tarp administracijų;

- priimant įstatymus, kurie didina skaitmeninės visuomenės galimybes;
- sustiprinant viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę koordinavimą.

2011–2015 m. Danijos skaitmenizavimo strategijoje numatomi tokie prioritetai (*Egovernment...* 2012):

- e. erdvėje lengvai prieinamos viešosios paslaugos piliečiams ir įmonėms;
- darnios į piliečių ir verslo įmonių poreikius orientuotos paslaugos;
- glaudūs viešojo sektoriaus ryšiai su piliečiais ir įmonėmis;
- vartotoju besirūpinančios organizacijos;
- viešojo sektoriaus duomenų tvarkymas saugiu ir patikimu būdu.

Numatomos strategijos įgyvendinimo priemonės (*Egovernment...* 2012):

1. Visiems prieinama pagalba tiek internetu, tiek telefonu visą parą;
2. Gerai veikiantys savitarnos sprendimai (vieno langelio principas);
3. Automatizuotas sąskaitų faktūrų tvarkymas;
4. Visiems prieinami viešieji duomenys;
5. Veiksmų planas kuriant nuotolinę mediciną;
6. Nuolatiniai tyrimai;
7. Glaudus institucijų bendradarbiavimas ir atsakomybės pasidalijimas;
8. Apie piliečius renkama reikalinga informacija, kurią patys galės peržiūrėti ir tikslinti;
9. Aiškūs ir visiems žinomi teisės aktai ir kt.

Danijos teisės aktuose reglamentuojama, kad valdžios institucijos turi kuo greičiau reaguoti į vartotojų prašymus, užklausas ir pan., ir jei tai trunka ilgiau nei dešimt dienų, jie turi informuoti vartotoją apie priežastis, kodėl atsakymas atidedamas ir kada jo bus galima tikėtis.

Danijoje daug dėmesio skiriama viešųjų e. paslaugų marketingui ir reklamai, nes šioje valstybėje labai akcentuojama piliečių informavimo būtinybė. Tai patvirtina 2003 m. priimtas rinkodaros įstatymas (*Act on Marketing Practices (2003)*). Valstybės teisės aktuose daug dėmesio skiriama piliečiams su negalia ir tiems, kuriems sunku naudotis viešosiomis e. paslaugomis dėl tam tikrų priežasčių. Tokiems asmenims suteikiama galimybė naudotis tradiciniais būdais teikiamomis paslaugomis. Šiam tikslui jau surinkta informacija apie asmenų sugebėjimus, jiems svarbią informaciją, norimą interneto svetainių dizainą, patogumą, kalbą, kuria norima gauti paslaugas, prieinamumą prie IT priemonių ir kt. (*Egovernment...* 2012)

Danijoje daug dėmesio skiriama jaunų asmenų švietimui viešųjų e. paslaugų tema. Vyriausybė nusprendė investuoti 500 mln. Danijos kronų, savivaldybės dar pridės iki 1 mlrd. Danijos kronų, e. mokymuisi mokyklose ir universitetuose kurti. Taip norima priartinti mokymosi lygį prie ateities poreikių, siekiama moksleiviams suteikti galimybę mokymosi tikslams naudotis šiuolaikiškais IT priemonėmis.

Siekdama padidinti viešųjų e. paslaugų prieinamumą Danija skyrė 15 mln. Danijos kronų interneto paklausos viešosiose vietose nustatymo tyrimams, t. y. siekiama nustatyti, kuriose viešosiose vietose internetas yra reikalingiausias. Įstaigos, atsakingos už švietimą, mokslą ar kultūrą įpareigos nemokamai teikti vartotojams interneto prieigą.

Analizuojamoje valstybėje laikomasi nuostatos, kad viešasis sektorius turi domėtis ir diegti naujausius technologijų pasiekimus. Pavyzdžiui, daugelis naujų e. paslaugų jau greitai bus prieinamos per mobiliąsias programas: žmonės galės naudoti savo „išmaniuosius“ telefonus prieigai prie e. paslaugų, savitarnos puslapių ar portalų. 2011 m. liepos mėn. Danijoje buvo pradėta naudoti e. parašo sistema NemID (EasyID), kuri numato saugaus skaitmeninio ryšio priemones. 2011 m. ši priemonė buvo naudojama 310 mln. kartų, 79 % suaugusių gyventojų ją naudojo prieigai tiek prie viešųjų paslaugų, tiek prie internetinės bankininkystės. Ateityje su NemID pagalba tikimasi palengvinti vartotojų naudojimąsi viešosiomis e. paslaugomis ir jų bendravimą su savivaldybių, regionų ir valstybės institucijomis. 2011 m. sausį buvo sukurtas filmas gestų kalba apie svarbiausius NemID aspektus, Danijos skaitmeninį parašą, e. mokymąsi ir pan. Šis filmas pasakoja žiūrovams apie NemID apsaugą, kaip užsakyti šią kortelę ir kaip naudotis jos funkcijomis (*Egovernment...* 2012).

Danijoje veikia du pagrindiniai portalai, skirti viešųjų e. paslaugų vartotojams: www.borger.dk – interneto portalas, skirtas piliečiams, ir www.virk.dk – portalas verslui. Šiuose portaluose paslaugos teikiamos vieno langelio principu. Dar viena Danijos priemonė teikti e. paslaugas – NemSMS. Tai bendravimo priemonė skirta piliečiams ir įmonėms saugiai gauti ir siųsti e. dokumentus, bendrauti su viešojo sektoriaus institucijomis, gauti SMS priminimus iš viešojo sektoriaus institucijų apie renginius, viešojo sektoriaus iniciatyvas, naujoves ir pan. (*E-government...* 2010).

Mokymosi įstaigose taip pat naudojama NemID ir NemSMS priemonės, kurios padeda prisijungti prie mokymosi įstaigų duomenų bazių, taip pat studentai turi galimybę gauti pranešimus apie mokymosi pasikeitimus, paskaitas, seminarus ir pan. tiesiogiai į savo mobiliąjį telefoną. Naudojantis šiomis priemonėmis e. būdu pildomi įvairūs prašymai ir kiti dokumentai universitete (*Egovernment...* 2012).

Vokietija. Valstybėje 2011 m. patvirtinta nacionalinė e. valdžios strategija ir konkrečių jos įgyvendinimo priemonių sąrašas. Pagrindinis dėmesys skiriamas federalinės infrastruktūros kūrimui ir suderinimui atskiruose valdymo lygiuose. Strategijoje akcentuojamas dėmesys viešųjų e. paslaugų naudojimosi saugumui ir paprastumui. Taip pat pabrėžiama būtinybė dalintis gerąja praktika ir ją panaudoti savo veikloje. Išsakomas noras gerinti aptarnavimo kokybę, tam tikslui įkurtas naujas trumpasis telefono numeris, kuriuo vartotojai gali gauti visą reikiamą informaciją, susijusią su viešųjų e. paslaugų teikimu, t. y. paskambinus juo galima susisiekti su visomis valdžios

institucijomis, teikiančiomis viešąsias paslaugas. Numatoma, kad Vokietijos e. valdžia orientuosis į Europos reikalavimus, gerąją praktiką, derins savo sprendimus, IT prie kitų šalių sprendimų ir naudojamos įrangos. Taip pat dalyvaus įvairiuose organizuojamuose projektuose, kuriuose bus skatinama e. valdžios plėtra (*Egovernment...* 2011).

Nacionalinėje e. valdžios strategijoje (2011–2015 m.) numatomos šešios strateginės kryptys (*Egovernment...* 2011):

1. Orientacija į naudą vartotojams ir pačioms valstybės institucijoms. Potencialūs paslaugų vartotojai turi būti išsamiai informuoti apie jiems siūlomas paslaugas ir prieigą prie jų. Tam galima panaudoti bet kokias priemones – žiniasklaidą, IT ir pan. Pabrėžiama, kad būtina nepamiršti ir tokių vietovių, kuriose interneto prieiga yra nepakankamo lygio.

2. Sąnaudų efektyvumas ir veiksmingumas. Numatoma skirti tiek reikiamų išteklių (finansinių, techninių, organizacinių), kad būtų galima teikti greitas, ekonomiškai ir aukštos kokybės paslaugas. Įvairius procesus į e. erdvę siekiama perkelti kiek įmanoma labiau.

3. Duomenų apsauga ir skaidrumas. Duomenų apsauga, saugumas ir skaidrumas yra viena iš svarbiausių paskatų piliečiams teigiamai priimti, pasitikėti ir intensyviai naudotis e. paslaugomis. Todėl šia strategija siekiama užtikrinti ne tik minėtus veiksnius, bet ir tai, kad būtų renkami tik tie vartotojų duomenys, kurie būtini teikiant e. paslaugas.

4. Socialinis dalyvavimas. Aktyvus piliečių ir įmonių dalyvavimas kuriant e. valdžią, taip pat planuojant ir priimant sprendimus, bus skatinamas tiek, kiek jis yra pagrįstas, ir leidžiamas pagal įstatymus. Poveikis ir dalyvavimo rezultatai bus skaidrūs, prieinami piliečiams ir įmonėms.

5. Inovacijos ir darna. Visų lygių valdžios institucijos turi remti aukštos kokybės ir į klientus orientuotas naujoves ir būti joms atviros, taip pat turi siekti, kad jų naudojamos inovacijos būtų darnios su kitų institucijų naudojamomis.

6. Tvirtos e. valdžios paramos per IT užtikrinimas. Naudojamos IT sistemos turėtų būti paprastos, jų veikimo principai turi leisti priimti tokius sprendimus, kuriuos galima būtų perduoti kitoms institucijoms, lygiai taip pat kaip duomenis, kuriuos turi sukaupti institucija.

Jau 2009 m. Vokietijoje buvo pakeistas pagrindinis įstatymas (*Grundgesetz*) siekiant užtikrinti supaprastintą sprendimų priėmimo procesą IT institucijose. Jis taip pat sudarė teisinį pagrindą sukurti nuoseklius elektroninius ryšius tarp visų Vokietijos valdžios institucijų. Prieš tai galiojo dar vienas svarbus strateginis dokumentas – „Orientacija į ateitį per inovacijas“, kuriuo buvo siekiama sumažinti biurokratiją, gerinti viešojo sektoriaus paslaugų kokybę ir efektyvumą. Neatsiejama šios strategijos dalis buvo programa „E. valdžia 2.0“, sukurta laikantis Europos veiksmų plano 2010 nuostatų. Ji orientavosi į keturias veiklos sritis: viešųjų paslaugų kokybės ir kiekybės didinimą, elektroninio bendradarbiavimo tarp valdžios institucijų ir verslo bendruomenių sukūrimą, elektroninės tapatybės kortelės (e. ID) įvedimą ir saugios bendravimo infrastruktūros

piliečiams, įmonėms ir viešojo administravimo institucijoms sukūrimą. Programos sėkmę įprasmino „e. valdžia 2.0 galutinė ataskaita“, kurioje teigiama, kad pavyko sumažinti sąnaudas teikiant viešąsias paslaugas, padidinti viešųjų e. paslaugų pasiūlą, sukurti saugaus tinklo infrastruktūrą, valdžios ir verslo bendradarbiavimo metodus, sudaryti sąlygas paslaugų vartotojų dalyvavimui kuriant paslaugas. Programa paskatino orientuotą į vartotojų poreikius paslaugų plėtrą, padidino informuotumą tarp tikslinių grupių (*Egovernment...* 2011).

Švedija. 2008–2010 m. Švedijos e. valdžios veiksmų plane (Action Plan for eGovernment) buvo numatyta, kad valstybės e. valdžios politikos tikslas yra tapti pirmaujančia šalimi kuriant informacinę visuomenę. Nuo tada, Švedijos vyriausybės prioritetiniai uždaviniai yra padidinti visuomenės pasitikėjimą ja, gerinti vartotojų įgūdžius ir skatinti prieigą prie IT paslaugų (*Egovernment in Sweden* 2012).

2011 m. pabaigoje Švedijoje buvo patvirtinta IT strategija, pavadinta „IT in the service of mankind – a digital agenda for Sweden“. Šioje strategijoje numatytos 143 priemonės, orientuotos į tokias sritis kaip interneto naudojimo kasdienėje veikloje skatinimas, vartotojui patrauklių ir paprastų naudoti paslaugų pasiūlos didinimas ir kt. Kuriant šią strategiją buvo konsultuojamasi su Švedijos vietos valdžios institucijų ir regionų asociacijos (SALAR) nariais, regioniniu bendradarbiavimo forumu, įmonėmis, ministerijomis, e. sveikatos centru, e. valdžios delegacija „E. delegationen“, programinės įrangos kompanijomis, Švedijos savivaldybių asociacija ir kitomis organizacijomis (*Egovernment in Sweden* 2012).

Švedijoje daug dėmesios skiriama vartotojų poreikių tenkinimui. 2009 m. pabaigoje Švedijos Vyriausybė suteikė 800 000 Švedijos kronų (apie 78 000 eurų) paramą Švedijos vietos valdžios institucijų ir regionų asociacijai (SKL), kad ji ir toliau kurtų metodus ir IKT priemones palengvinti piliečių dalyvavimą priimančiais politiniais sprendimais. Švedijoje viešosios paslaugos teikiamos ne tik internetu, bet ir išmaniaisiais telefonais. Viešosios e. paslaugos prieinamos ne tik švedų, bet ir arabų, anglų, prancūzų, rusų ir ispanų kalbomis. Šioje valstybėje taip pat skatinama tvirta ir ateities poreikius atitinkanti IT infrastruktūra, sudaranti geriausias sąlygas teikti tas viešąsias e. paslaugas piliečiams ir verslo subjektams, kurių jiems reikia. Vartotojams turi būti sudarytos sąlygos gauti paslaugas tada, kada jie nori ir tokiu būdu, koku vartotojai pageidauja. Paslaugos turi būti saugios ir prieinamos iš bet kurios pasaulio vietos (*Egovernment in Sweden* 2012).

Valstybė siekia visiškai įgyventi e. demokratiją, sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų srityse aktyviai taikyti IT, nustatyti aiškius nacionalinės e. sveikatos strategijos tikslus.

Švedijos teisės aktuose numatytus tikslus siekiama įgyvendinti (*Egovernment in Sweden* 2012):

1. Kuriant vieningą e. asmens tapatybės kortelių sistemą prieigai prie viešųjų e. paslaugų;
2. Steigiant darbo grupes, kurios spręstų klausimus, susijusius su e. valdžios plėtra;

3. Leidžiant teisės aktus, skirtus reglamentuoti valstybės institucijų e. duomenų mainus;
4. Steigiant interneto forumą, kuriame paslaugų vartotojams bus suteikiama galimybė dalyvauti formuojant ateities e. valdžią;
5. Kuriant bendrą programinės įrangos infrastruktūrą;
6. Nuolat atliekant tyrimus ir stebėjimus e. valdžios srityje;
7. Kuriant aiškų e. valdžios projektų finansavimo mechanizmą.

C priedas. E. valdžios srityje atliekamų tyrimų analizė

2007 m. birželio mėn. IVPK, norėdamas nustatyti viešųjų e. paslaugų interaktyvumo lygį, e. paslaugų paklausą ir kitus rodiklius, atliko tyrimą, kuriame dalyvavo 5 savivaldybės: Varėnos, Lazdijų, Vilniaus miesto, Šiaulių miesto ir Kauno miesto. Atliktas stebėjimas parodė, kad Lietuvos savivaldybėse 2007 m. vyravo I ir II viešųjų paslaugų perkėlimo lygis. Atliekant stebėjimą buvo nustatyta, jog tik Vilniaus miesto savivaldybė siūlo IV lygio paslaugas – pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimą. Šio tyrimo metu ištyrus 24 savivaldybes buvo nustatyta, kad jų turima įranga (programinė įranga ir telekomunikacijos) nuolat prižiūrima ir atnaujinama, techninės galimybės teikti viešąsias e. paslaugas yra geros, o vidutinis personalo kompiuterinis raštingumas – 3,4 balo (penkiabalėje vertinimo sistemoje), t. y. aukštesnis negu vidutinis (*Savivaldybių...* 2007).

2007 m. spalio mėn. Vidaus reikalų ministerijos (toliau –VRM) užsakymu UAB „TNS Galup“ atliko tyrimą, kuris parodė, kad 5 iš 26 paslaugų, išskaidytų gyventojams, buvo teikiamos maksimaliu lygiu: pajamų, turto deklaravimas ir konsultavimas, laisvų darbo vietų paieška, leidimų užsieniečiams dirbti Lietuvoje išdavimas, gyventojų konsultavimas dėl galimybių įgyti išsilavinimą.

Daugelio svarbių paslaugų, tokių kaip: asmens dokumentų išdavimas, socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų mokėjimas, transporto priemonių registravimas, statybos leidimų išdavimas, pranešimų policijai teikimas, gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų išdavimas, konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų teikimas ir registracija į priėmimą pas sveikatos priežiūros specialistą, brandos lygis 2007 m. nesiekė 50 %. Viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklių 2007 m. vidurkis buvo 51 %, verslui – 62 %.

Tyrimo duomenimis, geriausiai Lietuvoje 2007 m. buvo išplėtos viešosios e. paslaugos, susijusios su gyventojų pajamų ir turto deklaravimu (naudojosi – 52,8 % gyventojų), viešųjų bibliotekų saugomos informacijos paieška (šia paslauga naudojosi – 38,4 % gyventojų), įsidarbinimo paslaugomis (šia paslauga naudojosi – 28,9 % gyventojų), paraiškų mokyti universitete, kelti kvalifikaciją teikimu (šia paslauga naudojosi – 28,4 % gyventojų). Tačiau viena aktualiausių viešųjų e. paslaugų Lietuvos gyventojams – e. sveikatos paslauga – buvo vangiai naudojama dėl nepakankamo perkėlimo į e. erdvę lygio.

Siekdama atlikti visų viešųjų e. paslaugų stebėseną VRM 2009 m. inicijavo tyrimą, kurio metu buvo surinkta informacija apie šias paslaugas ir nustatyti jų perkėlimo į e. erdvę rodikliai:

- I brandos rodiklis: viešosios paslaugos visiškai pasiekiamos internetu;
- II brandos rodiklis: viešosios paslaugos pasiekiamos internetu;
- Viešųjų e. paslaugų aktualumo, populiarumo, naudojimosi patogumo ir kitų parametru vertinimas gyventojų ir verslo subjektų apklausos pagrindu.

Apklausos metu iš viso gautos 36 viešojo administravimo institucijų anketos. Apklausą buvo skirta išsamiai informacijai apie viešąsias e. paslaugas surinkti ir pateikti:

- išsamius kiekvienos viešosios paslaugos lygių aprašymus ir šių paslaugų perkėlimo į tam tikrą lygį terminus;
- informaciją apie operacijų skaičių teikiant viešąsias paslaugas įprastu būdu ir IRT;
- viešosioms paslaugoms perkelti į e. erdvę patirtas ir planuojamas patirti išlaidas;
- viešosios paslaugos teikimo išlaidas, teikiant paslaugą įprastu ir e. būdais;
- informaciją, kokiais ryšio kanalais ir viešųjų paslaugų teikimo IRT įrankiais institucijos naudojasi bei numato naudotis ateityje;
- informaciją, ar institucijų teikiamos paslaugos yra skirtos kitų viešojo administravimo institucijų funkcijoms vykdyti;
- pagrindines priežastis, trukdančias viešojo administravimo subjektams viešąsias paslaugas teikti maksimaliu brandos lygiu;
- viešojo administravimo institucijų atliekamas paslaugų vartotojų apklausas dėl teikiamų paslaugų kokybės.

Tyrimas parodė, kad bendras 20 pagrindinių viešųjų paslaugų I brandos rodiklis 2009 m. buvo 40 % (verslui – 62,5 %, gyventojams – 25 %), II brandos rodiklis – 84 % (verslui – 88,75 %, gyventojams – 80,83 %). Remiantis šiais rezultatais galima teigti, kad visiškai pasiekiamų internetu (baigtinių) paslaugų dalis tarp 20 pagrindinių paslaugų 2009 m. buvo gana maža. 2009 m. pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygis pateikiamas žemiau esančioje lentelėje.

2009–2010 m. atliktų tyrimų rezultatų apibendrinimas (sudaryta autorės remiantis VRM ir IVPK duomenimis)

Viešoji e. paslauga	Perkėlimo lygis, proc.			Pritaikymas vartotojų poreikiams, proc.
	2009 m.	2010 m.	2015 m.*	2010 m.
Gyventojams teikiamos paslaugos				
Pajamų deklaravimas	100	100	100	90
Darbo paieška	100	100	100	29
Socialinės ir socialinio draudimo paslaugos (pašalpos, kompensacijos, pažymų išdavimas)	50	50	50	33
Socialinės ir socialinio draudimo paslaugos (e. prašymai-paraiškos gauti soc. paramą, spec. poreikių paslaugas)	59	80	80	62
Vairuotojo pažymėjimo išdavimas	49	100	100	-
Su asmens dokumentų išdavimu susijusios paslaugos	25	25	25	29
Kelių transporto priemonės registravimas	25	25	100	54
Su statybomis ir statybų leidimais susijusios paslaugos	99	100	100	29
Pranešimų policijai teikimas	67	100	100	8
Viešųjų bibliotekų paslaugos	79	80	100	8
Pažymų (gimimo, mirties, santuokos) užsisakymas ir išdavimas	32	32	75	0
Paraiškų stoti į aukštąsias mokyklas priėmimas	75	75	75	0
Gyvenamosios vietos deklaravimas	100	100	100	29
Elektroninė gyventojų registracija į priėmimą pas sveikatos priežiūros specialistą	100	100	100	8
Paskolos studentams	-	60	60	4
Verslui teikiamos viešosios paslaugos				
Su socialiniu draudimu susijusios paslaugos	100	100	100	62
Pelno ir pridėtinės vertės mokesčių deklaravimas	100	100	100	92
Įmonių registravimas	50	50	100	33
Duomenų teikimas Statistikos departamentui	80	80	100	37
Elektroninis muitinės deklaracijų teikimas	99	100	100	8
Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas	20	20	80	0
Viešųjų pirkimų vykdymas	99	100	100	33

*numatomas paslaugos teikimo lygis

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad maksimalus viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygis 2009 m. pasiektas teikiant šias paslaugas gyventojams: pajamų deklaravimas, darbo paieška, gyvenamosios vietos deklaravimas, registracija pas sveikatos priežiūros specialistą. Išskirtinos nuo bendro brandos rodiklių vidurkio 2009 m. atsilikusios paslaugos: socialinės ir socialinio draudimo paslaugos, su asmens dokumentais susijusios paslaugos, kelių transporto priemonių registravimo paslaugos, pranešimų policijai teikimas.

Vertinant pagrindinių viešųjų paslaugų gyventojams perkėlimo į e. erdvę brandos (II) rodiklių visumą, galima konstatuoti, kad per trejus metus (2007–2009 m.) buvo padaryta nemaža pažanga – 2007 m. šis rodiklis (II) siekė 51 %, 2008 m. – 56 %, 2009 m. – 80,8 %. Tyrimo rezultatai parodė, kad 5 iš 8 viešųjų paslaugų verslui 2009 m. buvo teikiamos 4-uoju ir 5-uoju paslaugos perkėlimo į e. erdvę lygiais: su socialiniu draudimu susijusios paslaugos, pelno mokesčio deklaravimas, pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas, duomenų teikimas Statistikos departamentui, muitinės deklaracijų teikimas. Nuo 2007 m. viešųjų paslaugų verslui perkėlimas į e. erdvę buvo spartesnis lyginant su paslaugomis gyventojams. 2007 m. bendras viešųjų paslaugų verslui brandos rodiklis (II) siekė 62 %, 2008 m. – 76 %, o 2009 m. – 88,75 %.

Viešojo administravimo institucijos apklausos metu turėjo nurodyti, ar atlieka paslaugų vartotojų nuomonių tyrimus. Teigiamas atsakymas į šį klausimą nurodytas 25 paslaugoms (53 %), neigiamas – 22 paslaugoms (47 %). Siekiant išsiaiškinti paslaugų vartotojų nuomonę dažniausiai interneto svetainėje buvo pateikiamos trumpos apklausos dėl teikiamų e. paslaugų kokybės, kitų paslaugų vartotojams suteikta galimybė išreikšti nuomonę, kai jie gauna paslaugą, apie paslaugos kokybę, naudingumą ir pan.

Minėto tyrimo metu buvo apklausiami gyventojai, kurie naudoja internetu, apie naudojamąsi viešosiomis e. paslaugomis. Iš šių gyventojų tik 58,1 % nurodė, kad yra naudojęsi viešosiomis e. paslaugomis, tai sudarė 32,8 % visų apklaustųjų. Pagrindinės priežastys, dėl kurių dalis gyventojų nesinaudojo viešosiomis e. paslaugomis, buvo tai, kad šios paslaugos jiems buvo nereikalingos, jie manė, kad jos nekokybiškos, kiti įprastą paslaugos gavimo būdą laikė patogesniu. Tyrimas taip pat parodė, kad egzistuoja nemažų nuokrypių tarp paslaugų aktualumo ir faktinio naudojimo, t. y. e. paslaugų naudojimo intensyvumas yra žymiai mažesnis nei poreikis joms. Siekiant įvertinti, ar viešosios e. paslaugos yra patogios naudotis, buvo apklausti tie gyventojai, kurie yra išbandę konkrečias e. paslaugas. Kaip patogiausios paslaugos įvardintos VMI ir „Regitros“ teikiamos paslaugos, kurias kaip nepatogias įvardino maža dalis (iki 9 %) jomis pasinaudojusių gyventojų.

Paslaugų aktualumo ir faktinio naudojimo atotrūkis ir tai, kad nemaža dalis gyventojų viešąsias e. paslaugas įvardijo kaip nepatogias, rodo, kad 2009 m. paslaugos neatitiko vartotojų poreikių arba ne visiškai juos atitiko. Tai patvirtina ir pačių gyventojų išskirtos nesinaudojimo jomis priežastys.

Įmonių apklausos rezultatai atskleidė, kad 92 % tų įmonių, kurios naudojos internetu, 2009 m. naudojos ir viešosiomis e. paslaugomis. Visos respondentų imties atžvilgiu (t. y. įskaičiuojant ir tas įmonės, kuriose internetas nenaudojamas) tai sudarė 77,5 %. Pagrindinė priežastis, dėl kurios įmonės nesinaudojo viešosiomis e. paslaugomis – mažas šių paslaugų aktualumas konkrečioms įmonėms (šią priežastį nurodė 44 % įmonių). Nemaža dalis atsakymų buvo siejama su nepakankama viešųjų e. paslaugų kokybe ir įprastu būdu teikiamų viešųjų paslaugų prioritizavimu.

2010 m. IVPK užsakymu UAB „Socialinės informacijos centras“ atliko tyrimą, kurio metu buvo įvertintas viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygis ir apskaičiuotas bendras internetu pasiekiamų viešųjų paslaugų rodiklis Lietuvoje. Taip pat buvo vertinta ES struktūrinių fondų paramos lėšomis finansuojamų viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę projektų dokumentacija, nustatant 2015 m. numatomą viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygį po projektų įgyvendinimo. Šis tyrimas buvo atliekamas tiesioginio stebėjimo metodu, jo rezultatai apibendrintai pateikiami lentelėje (žr. aukščiau).

Lyginant 2009 ir 2010 m. viešųjų paslaugų perkėlimo į erdvę lygį, matyti, kad iš dvidešimt dviejų lentelėje pateiktų paslaugų tik šešių perkėlimo lygis padidėjo, tačiau keturių iš jų padidėjo neženkliai – vos po 1 %, taigi pažanga buvo maža.

Atliktas tyrimas parodė, kad 2010 m. maksimalų perkėlimo lygį buvo pasiekusios 6 paslaugos teikiamos gyventojams: pajamų mokesčio deklaravimas, vairuotojo pažymėjimas, leidimai statyboms, pareiškimai policijai, gyvenamosios vietos deklaravimas, informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse. Numatoma, kad 2015 m. įgyvendinus numatomus projektus maksimalų lygį pasieks dar 3 paslaugos: darbo paieška, automobilių registracija, viešųjų bibliotekų paslaugos. Aukščiau pateiktoje lentelėje taip pat matyti, kad 2010 m. maksimalų perkėlimo lygį buvo pasiekusios 5 paslaugos teikiamos verslui: socialinės įmokos, pelno mokestis, pridėtinės vertės mokestis, muitinės deklaracijos, viešieji pirkimai. Numatoma, kad 2015 m. maksimalų lygį pasieks dar 2 paslaugos: naujo juridinio asmens registravimas ir duomenų pateikimas statistikos biurams.

2010 m. tyrimo rezultatai parodė, kad nei viena iš 20 pagrindinių viešųjų e. paslaugų visiškai neatitiko vartotojų poreikių, tik kelios iš jų viršijo 90 % vartotojų pasitenkinimo lygį: gyventojų pelno mokesčio ir verslo subjektų PVM ir pelno mokesčio deklaravimas. Daugelio paslaugų pritaikymas vartotojų poreikiams buvo mažesnis nei 10 % – gyventojams: pranešimų policijai teikimas, viešųjų bibliotekų paslaugos, gyventojų registracija pas gydytoją, paskolos studentams; verslo subjektams: elektroninis muitinės deklaracijų teikimas. Kelios iš paslaugų visiškai neatitiko vartotojų poreikių: pažymų užsisakymas ir išdavimas, paraiškų stoti į aukštąsias mokyklas pateikimas, su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas.

Kiti 2010 m. atlikto tyrimo rezultatai:

- pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis – 78,1 %;
- gyventojams skirtų pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis – 76 %;
- verslo subjektams skirtų viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis – 81,3 %;
- visiškai interaktyvių pagrindinių e. paslaugų kiekis – 59 % (lyginant su 2009 m. nepakito);
- pagal e. paslaugų vartotojų poreikius pritaikytų pagrindinių e. paslaugų kiekis – 37 %.

Numatomi tokie būsimi 2015 m. šių paslaugų rodikliai:

- pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis – 92,8 %;
- gyventojams skirtų viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis – 89,7 %;
- verslo subjektams skirtų viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis – 97,5 %;
- visiškai interaktyvių pagrindinių e. paslaugų kiekis – 80 %.

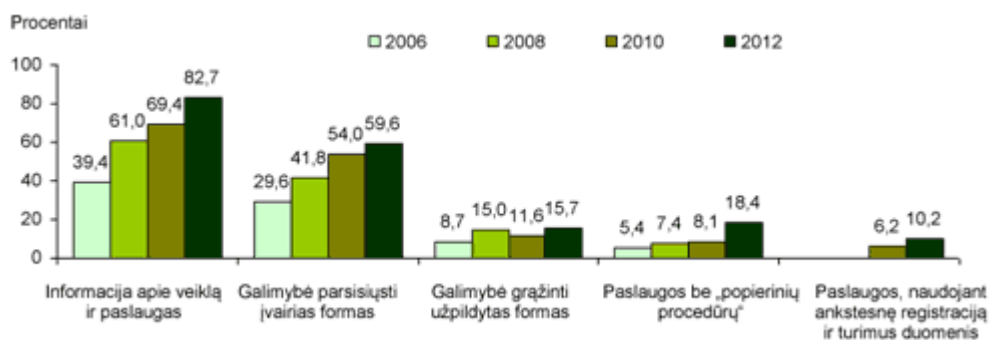
IVPK užsakymu UAB „Socialinės informacijos centras“ 2010 m. atliko tyrimą „Elektroninių paslaugų naudojimo vertinimas“, kurio tikslas buvo įvertinti gyventojams skirtų viešųjų e. paslaugų naudojimo ir pasitenkinimo jomis lygio rodiklius Lietuvoje. Gyventojų, kurie per 6 mėnesius iki tyrimo atlikimo naudojosi kuria nors viešąja e. paslauga, atliekant tyrimą buvo prašoma apibendrintai įvertinti suteiktos paslaugos kokybę: pateikiamos informacijos aiškumą, naudingumą ir išdėstymo patogumą (buvo vertinama skalėje nuo 1 iki 10, kurioje 1 reiškė „labai nekokybiška“, o 10 – „labai kokybiška“). Palankiausiai buvo vertinamos su asmens dokumentų (pasas, vairuotojo pažymėjimas) išdavimu, transportu (pvz., informacija apie kelių būklę, eismo sąlygas) susijusios paslaugos bei viešųjų bibliotekų teikiamos paslaugos (pvz., leidinių paieška, rezervavimas). Trys kokybiškiausios viešosios e. paslaugos verslui, vartotojų požiūriu, yra PVM, muitinės ir pelno mokesčio deklaracijos, kurių kokybė įvertinta vidutiniškai aukštesniais nei 9 balais iš 10 (*Pagrindinių... 2010*).

Viešųjų e. paslaugų tyrimą 2011 m. lapkričio–gruodžio mėn. atliko UAB „Socialinės informacijos centras“ IVPK užsakymu. Atliktas tyrimas parodė, kad pagrindinės viešosios paslaugos į internetą Lietuvoje perkeltos 81,5 % (lyginant su 2010 m., rodiklis padidėjo 3,4 % punktais). Ypač padaugėjo visiškai interaktyvių, t. y. aukščiausiu brandos lygiu teikiamų, e. paslaugų procentas, kuris, lyginant su 2010 m., padidėjo 10 % punktų ir pasiekė 69,1 %. Viešųjų paslaugų, skirtų gyventojams, perkėlimas į e. erdvę padidėjo 1,5 % punkto (iki 77,6 %), o paslaugų verslo subjektams perkėlimas – 6,9 % punkto (iki 87,5 %) (*Išaugo... 2012*).

2011 m. atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad aukščiausiu galimu perkėlimo į internetą brandos lygiu 2011 m. Lietuvoje buvo teikiamos šios paslaugos: gyventojų pajamų deklaravimas, laisvų darbo vietų paieška, vairuotojų pažymėjimų išdavimas, pranešimų policijai teikimas, gyvenamosios vietos deklaravimas, socialinių įmokų už darbuotojus deklaravimas, pelno mokesčio ir pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas, naujos įmonės steigimas, muitinės deklaracijų teikimas, viešųjų

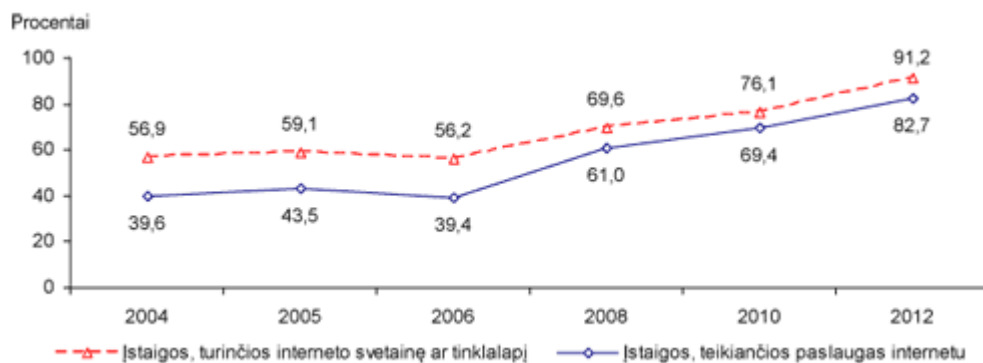
pirkimų vykdymas. Lyginant su 2010 m. aukštesniu brandos lygiu buvo teikiama: laisvų darbo vietų paieška, gimimo ir santuokos liudijimų išdavimas, naujų įmonių steigimas.

Lietuvos statistikos departamento (2012) duomenimis nuo 2006 m. nuolat daugėjo viešųjų e. paslaugų teikėjų, tačiau 2012 m. pradžioje didžioji dauguma (82,7 %) jų teikė 1-ojo brandos lygio paslaugas, nemaža dalis (59,6 %) teikė 2-ojo lygio paslaugas, tačiau 3-ojo ir 4-ojo lygio paslaugas teikė palyginus nedidelė dalis valstybės institucijų ir įstaigų, be to tokias paslaugas teikiančių įstaigų dalis padidėjo žymiai mažiau nei 1-ojo lygio paslaugas teikiančiųjų. Šio tyrimo rezultatai pateikiami žemiau esančiame paveiksle.



Įstaigų dalis pagal internetu teikiamas viešąsias e. paslaugas (82 procentai... 2012)

2012 m. pradžioje kompiuteriais ir internetu naudojosi beveik visos (99,7 %) verslo įmonės, kuriose dirbo 10 ir daugiau darbuotojų, praneša Statistikos departamentas (2012), remdamasis IT naudojimo įmonėse tyrimo duomenimis. Tai rodo, kad technines galimybes naudotis viešosiomis e. paslaugomis turi beveik visos nemažiau kaip 10 darbuotojų turinčios įmonės. Tačiau nepaisant to, kad verslo sektorius gali ir nori naudotis viešosiomis e. paslaugomis, ne visos viešojo sektoriaus įstaigos teikia jas, netgi ne visos jų turi interneto svetainę – rodo Statistikos departamento atlikti tyrimai (žr. žemiau esantis paveikslas). Matyti, kad 2012 m. pradžioje beveik penktadalis įstaigų dar neteikė viešųjų e. paslaugų, o beveik dešimtadalis jų netgi neturėjo interneto svetainės. Tačiau polinkis yra teigiamas – 2004–2012 m. įstaigų, teikiančių viešąsias e. paslaugas ir įstaigų, turinčių interneto svetainės, skaičius augo (išskyrus 2005–2006 m.).



Interneto svetainę ar tinklalapį turinčios ir paslaugas internetu teikiančios įstaigos

2012 m. pirmąjį ketvirtį asmeninius kompiuterius namuose turėjo 57 %, o interneto prieigą – 55 % namų ūkių, nemažai gyventojų įvardijo, kad jie turi galimybę naudotis internetu kitose vietose. Tai rodo, kad didžiajai daliai Lietuvos gyventojų nėra techninių kliūčių naudotis viešosiomis e. paslaugomis.

Vertinant Lietuvos viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygį, svarbu jį palyginti su kitų valstybių padėtimi. Žemiau esančioje lentelėje pateikiamas 20 pagrindinių viešųjų e. paslaugų prieinamumas ES valstybėse. Matyti, kad nemažai valstybių jau 2010 m. buvo pasiekusios 100 % lygį, daugeliui valstybių trūko tik kelių procentų iki visiško paslaugų prieinamumo. Lietuvos e. paslaugų prieinamumo lygis 2010 m. buvo mažesnis už bendrą ES lygį, nuo Lietuvos atsiliko tik kelios ES šalys – Bulgarija, Graikija, Kipras, Rumunija, Slovakija, Vengrija. Per 6 metus Lietuvoje e. paslaugų pasiekiamumo lygis padidėjo 32 % – nuo 40 % iki 72 %. Taigi, pažanga buvo neženkliai.

20 pagrindinių viešųjų e. paslaugų prieinamumas, procentais (Informacinės... 2011)

		2004	2006	2007	2009	2010
ES 27	EU	---	---	58	73	84
Airija	IE	52	52	52	80	100
Austrija	AT	76	83	100	100	100
Belgija	BE	35	47	62	69	79
Bulgarija	BG	---	---	14	40	70
Čekija	CZ	31	33	57	62	74
Danija	DK	61	66	61	84	95
Estija	EE	66	82	72	92	94
Graikija	GR	32	30	45	45	47
Ispanija	ES	55	57	69	80	95
Italija	IT	54	61	69	68	100
Jungtinė Karalystė	UK	59	68	78	93	98
Kipras	CY	25	37	46	51	55
Latvija	LV	6	10	27	66	93
Lenkija	PL	10	20	21	55	79
Lietuva	LT	40	42	37	62	72
Liuksemburgas	LU	21	21	41	64	72
Malta	MT	40	78	91	100	100
Nyderlandai	NL	33	56	63	71	95
Portugalija	PT	42	62	81	100	100
Prancūzija	FR	50	65	72	77	85
Rumunija	RO	---	---	37	47	60
Slovakija	SK	15	20	30	56	62
Slovėnija	SI	45	69	91	95	95
Suomija	FI	69	64	65	86	95
Švedija	SE	76	76	75	95	100
Vengrija	HU	15	50	42	53	66
Vokietija	DE	47	49	72	74	95

Tačiau pagal įmonių naudojimosi e. paslaugomis rodiklį 2010 m. Lietuva buvo viena pirmųjų ES, jos situacija buvo ženkliai geresnė už bendrą ES lygį (žr. žemiau esanti lentelė).

Įmonių naudojimas viešosiomis e. paslaugomis, procentais (*Informacinės... 2011*)

		2006	2007	2008	2009	2010
ES 27	EU	63	65	68	70	76
Airija	IE	84	89	91	84	87
Austrija	AT	81	81	80	77	75
Belgija	BE	59	51	69	80	77
Bulgarija	BG	46	45	58	59	64
Čekija	CZ	76	73	73	65	89
Danija	DK	87	88	90	90	92
Estija	EE	69	76	77	79	80
Graikija	GR	84	82	83	78	77
Ispanija	ES	58	58	64	64	67
Italija	IT	87	84	82	81	84
Jungtinė Karalystė	UK	52	54	64	65	67
Kipras	CY	44	54	65	68	74
Latvija	LV	40	45	55	62	72
Lenkija	PL	61	64	68	61	89
Lietuva	LT	76	76	86	90	95
Liuksemburgas	LU	83	85	90	87	90
Malta	MT	67	77	74	76	77
Nyderlandai	NL	70	81	85	82	95
Portugalija	PT	60	72	75	75	75
Prancūzija	FR	66	69	73	73	78
Rumunija	RO	39	42	39	41	50
Slovakija	SK	77	85	88	91	88
Slovėnija	SI	75	83	88	88	88
Suomija	FI	93	94	95	95	96
Švedija	SE	80	79	78	86	90
Vengrija	HU	45	55	60	66	71
Vokietija	DE	49	56	56	63	67