

E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė

Rimantas Garuckas

*Vilniaus universitetas
Saulėtekio g. 9, LT-10222 Vilnius*

Adolfas Kaziliūnas

*Mykolo Romerio universitetas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius*

Straipsnyje akcentuojamas Lietuvos elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo aktualumas, apibendrinami elektroninę valdžią reglamentuojantys teisės aktai bei nagrinėjama elektroninių paslaugų būklė Lietuvoje. Pirmiausiai, analizuojant Lietuvos teisinę bazę ir mokslinę literatūrą, atskleidžiamos elektroninės valdžios raidos tendencijos. Remiantis europine interneto svetainių turinio brandos klasifikacija, aptariama elektroninės valdžios paslaugų pasiūla. Atsižvelgiant į valdžios įstaigų visuomenei teikiamos informacijos svarbą tolesniam elektroninės valdžios vystymui, atkreipiamas dėmesys į elektroninės valdžios paslaugų paklausą, kuri analizuojama remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės teikiama informacija.

Raktažodžiai: *elektroninė valdžia, elektroninės valdžios paslaugos, informacinės technologijos, internetas.*

Keywords: *electronic government, electronic government services, information technology, internet.*

Įvadas

Pokyčiai šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, susiję su valstybės valdymo modernizavimu, o tiksliau – su elektroninės valdžios (toliau - e. valdžia) projektų įgyvendinimu, yra labai ryškūs. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas gerokai keičia sampratą apie tai, koks turi būti valdymas, kokia ir kaip turi būti atliekama kontrolė, kaip turi būti atsiskaitoma už darbo rezultatus ir kaip turi būti vertinamas valstybės tarnautojų veiklos efektyvumas. Tai turi įtakos tiek gyventojams, tiek institucijoms, todėl reikšmingų pokyčių laukiama ir gyventojų aptarnavimo, informacijos valdymo bei sprendimų priėmimo srityse.

Viešajam administravimui e. valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformai, ir ji

yra priemonė valstybės funkcijoms atlikti. Pasitelkus informacines technologijas, gali būti efektyviai įdiegtas skaidresnis valstybės valdymas, padidinta valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, sukurta aiški atskaitomybės sistema bei skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai. E. valdžios projektų įgyvendinimas sudaro prielaidas struktūrinėms permainoms, ir tai yra didžiulis išbandymas institucijoms, nes iškyla daug problemų dėl pakitusių valdymo struktūrų ir sprendimų priėmimo modelių, įgūdžių stokos, netinkamos informacijos ir komunikacijos infrastruktūros [16, p.8].

Pagrindinės viešojo sektoriaus paslaugos yra socialinio teisingumo bei socialinės tvarkos, sveikatos apsaugos ir švietimas bei krašto kultūrinio tęstinumo užtikrinimas. Jau dabar daugelis viešųjų paslaugų yra užregistruotos e. valdžios tinklalapiuose, bet iki šiol atskirų viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis Lietuvoje dar gana žemas.

Šiame straipsnyje analizuojama, kokia yra e. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveika Lietuvoje. Tikslas - išanalizuoti e. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveiką Lietuvoje *Elektroninės valdžios koncepcijos* [12] įgyvendinimo kontekste. Remiantis Lietuvos teisinės bazės ir mokslinės literatūros analize, tai siekiama padaryti atskleidžiant e. valdžios

Rimantas Garuckas – Vilniaus universiteto Verslo katedros docentas, socialinių mokslų daktaras.

El. paštas: rimantas.garuckas@ef.vu.lt

Adolfas Kaziliūnas - Mykolo Romerio universiteto Valdymo teorijos katedros profesorius, socialinių mokslų habilituotas daktaras.

El. paštas: adkazyl@cablenet.lt

Straipsnis įteiktas redakcijai 2008 m. sausio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2008 m. vasario mėn.

raidos tendencijas. Lyginant įvairių valstybės institucijų interneto svetainių turinį bei remiantis europine interneto svetainių turinio brandos klasifikacija vertinama e. valdžios paslaugų pasiūla. Atsižvelgiant į valdžios įstaigų visuomenei teikiamos informacijos svarbą tolesniam e. valdžios vystymui, atkreipiamas dėmesys į e. valdžios paslaugų paklausą (vartojimą), kuri analizuojama remiantis statistikos departamento prie LR Vyriausybės teikiama informacija.

Taikant mokslinės literatūros, teisės aktų ir statistinių duomenų sisteminės analizės bei apibendrinimo metodus, išryškinti e. valdžios įgyvendinimo Lietuvoje ypatumai bei identifikuoti taisytiniai dalykai, į kuriuos valdžios institucijos turėtų atkreipti dėmesį, kad informacinių technologijų progresas atitiktų vis labiau tobulėjančios visuomenės poreikius.

Elektroninė valdžia ir elektroninės valdžios koncepcija

E. valdžios raidos tendencijos, jos svarba valdžios įstaigų efektyvumui didinti bei demokratijai plėtoti ir kiti bruožai mokslinėje literatūroje nagrinėjami įvairiais požiūriais, paprastai, išryškinant vieną ar kitą aspektą. Iki šiol diskutuojama, kuris e. valdžios bruožas yra svarbiausias, ir pateikta daugybė elektroninės valdžios sąvokos aiškinimų bei jos esmės vertinimų. Daugumoje tų diskusijų pripažįstama, jog esminis e. valdžios bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas, atveriami naujų galimybių valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir šių įstaigų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams. Siauresne prasme, e. valdžia - tai valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu [15, p.46]. E. valdžios kūrimo idėjos neatsiejamos nuo daugelyje šalių įgyvendinamų pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. Kitais žodžiais tariant, 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 informacinių technologijų teikiamas galimybes [3].

E. valdžios tikslai gali būti siejami su trimis elektroninės valdžios paslaugų teikimo modeliais: 1) valdžia – valdžiai; 2) valdžia – verslui; 3) valdžia – piliečiams [22]. Modelis valdžia – valdžiai

daugeliu atžvilgių yra e. valdžios pagrindas, ir valdžia, norėdama sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia turi tobulinti ir modernizuoti savo vidaus sistemą bei procedūras.

Kai kuriuose mokslinės literatūros šaltiniuose skiriami ne trys, o keturi e. valdžios paslaugų teikimo modeliai: e. valdžia – visuomenei; e. valdžia – verslui; e. valdžia – tarnautojui; e. valdžia – valdžiai [5]. Modelis e. valdžia – tarnautojui apima elektroninės valdžios priemones tarnautojų darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms bei žinioms ir kompetencijai valdyti. Bene labiausiai apibendrintai e. valdžios (kartu ir jos teikiamų paslaugų) esmę nusako požiūris, kad e. valdžia – bendradarbiaujantis valdymas (angl. *collaborative governance*), pripažįstant, kad tas valdymas yra sudėtingas ir prieštaringas, kadangi viešasis valdymas daugiausia remiasi administravimu bei kontrole, ir tai daro įtaką valstybės tarnautojų elgsenai, o visuomenės dalyvavimo tame valdyme įtakai didinti reikalinga abipusė sąveika. To bendradarbiavimo prieštaringumą didina ir politinė valdžios prigimtis bei horizontalaus esančių valdžios įstaigų veiklos koordinavimo sunkumai. Todėl šiuolaikinė e. valdžia turi būti kuriama kaip adaptyvi bendradarbiaujančio valdymo sistema, derinant vidinę integraciją su kuo jautresniu reagavimu į aplinkos pokyčius. Teikiant visuomenei e. valdžios paslaugas, internetas yra pagrindinė komunikacinė priemonė: jis sudaro palankias sąlygas piliečių ir valdžios bendravimui, nepaisant laiko, geografinių barjerų, bei piliečių aktyvumo, dalyvaujant valdymo procesuose, didinimui. Informacijos teikimas visuomenei yra žemutinė, bet viena svarbiausių, e. valdžios paslaugų teikimo forma, kuria remiamasi ir teikiant aukštesnio lygio paslaugas.

2001 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino nutarimą *Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo* [11]. Vyriausybė numatė, kad Lietuvos gyventojai turėtų įgyti kuo daugiau galimybių naudotis internetu. Tuo tikslu spartinama mokyklų ir bibliotekų kompiuterizacija, steigiami interneto kioskai apskrityse.

2002 m. pabaigoje Lietuvos Vyriausybė patvirtino *Elektroninės valdžios koncepciją* [12]. *Koncepcijoje* išdėstyti Vyriausybės programoje numatyti uždaviniai - kompiuteriniuose tinkluose sukurti visų valdžios institucijų teikiamų paslaugų sistemą, kuri veiktų „vieno langelio“ principu, ir ja galėtų operatyviai naudotis gyventojai bei verslo subjektai. Numatyta, kad, teikiant viešąsias paslaugas (įvairių dokumentų pildymas, atsiskaitymai, paklausimai ir atsakymai), būtų garantuojamas

informacijos saugumas, kuriamos saugios ir tarpusavyje suderintos svarbiausių veiklos sričių valstybinės informacinės sistemos ir registrai, skatinami elektroniniai atsiskaitymai už paslaugas ir pirkimus bei skatinamas elektroninio parašo naudojimas tiek viešajame, tiek privačiajame sektoriuose.

Realizuojant *Elektroninės valdžios koncepciją* modernizuojamas valstybės valdymas. Jis tampa atviresnis, demokratiškesnis bei atskaitingesnis. Gyventojai įgyja realią galimybę nevaržomai gauti informaciją iš visų valdžios institucijų. Skaitmeninės technologijos orientuojamos į įvairaus amžiaus gyventojus, jos turėtų pagelbėti neįgaliesiems integruotis į visuomenę. Numatoma, kad elektroninės valdžios paslaugos bus teikiamos visą parą, 7 dienas per savaitę. Iki 2005 metų buvo ketinama pasiekti pagrindinį uždavinį – visos viešosios paslaugos Lietuvos gyventojams ir verslo subjektams turėjo būti teikiamos naudojant skaitmenines technologijas.

E. valdžia kuriama etapais – nuo informacijos pateikimo internetu iki galimybės vykdyti atsiskaitymus, bendrauti su valdžios institucija pildant įvairias anketas. Realizuojant *Elektroninės valdžios koncepciją*, viešojo administravimo institucijos atsakingos už elektroninės valdžios strategijų plėtojimą pačioje institucijoje, suderinamumo su priimtais standartais ir politika užtikrinimą, elektroninių paslaugų teikimą, kitų elektroninės valdžios projektų teikiamų rekomendacijų pritaikymą, informacinių technologijų žinių ir įgūdžių lavinimą [14].

Vienas pagrindinių e. valdžios paslaugas skatinančių veiksnių yra dideli lūkesčiai dėl išlaidų taupymo. Praktiškai yra kiek kitaip. Elektroninės paslaugos gali tik papildyti esamas paslaugas, bet ne jas pakeisti [8], ir todėl daugeliu atvejų lėšų nesutaupoma.

Elektroninės valdžios paslaugų pasiūla

E. valdžios paslaugų pasiūla dažniausiai analizuojama remiantis Europine interneto svetainių turinio brandos klasifikacija, kurioje išskirti keturi viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygiai: pirmasis lygis – informacija, kai internetiniame puslapyje yra paslaugai gauti reikalinga informacija; antrasis lygis – vienpusė sąveika kai viešai prieinama interneto svetainė suteikia galimybę gauti reikalingo dokumento formas, kurias užpildžius, šios gali būti pateikiamos į atitinkamas institucijas ne elektroniniu būdu; trečiasis lygis – abipusė sąveika, kai interneto svetainė suteikia galimybę užpildyti paslaugai gauti reikalingas formas ir jas perduoti elektroniniu būdu (tam būtina asmens au-

tentifikavimo sistema); ketvirtasis lygis – visiškai internetinis aptarnavimas, kai yra galimybė gauti visas paslaugas elektroniniu būdu, nenaudojant jokių popierinių dokumentų formų procedūroms užbaigti [20].

Elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygis 2006 m. balandžio mėn. Lietuvoje siekė 68 proc. (laikotarpiu nuo 2004 m. spalio iki 2006 m. balandžio padidėjo 9 proc.). 4-ojo lygio elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygis išliko toks pat (40 proc.) ir per pusantrų metų visiškai nepasikeitė. 2005 m. Lietuvoje buvo didelis atotrūkis tarp elektroninių paslaugų pasiūlos gyventojams, kuri siekė beveik 60 proc., ir jų vartojimo, kuris 2005 m. buvo įvertintas tik apie 15 proc. [4, p.6]. Kaip vyko pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę terpę Lietuvoje kaita parodyta *1 lentelėje*.

2003 metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino nutarimą *Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo* [13]. Šiame apraše yra privalomi nurodymai ir reikalavimai, kurių turi laikytis valstybės įstaigos ir savivaldybės, siekdamos supaprastinti informacijos paiešką eiliniam vartotojui.

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos iniciatyva nuo 2004 m. kovo mėn. pradėjo veikti ketvirtajam lygiui priskiriama elektroninė gyventojų pajamų deklaravimo sistema [10]. Kiekvienais vėlesniais metais ji buvo tobulinama. Gyventojai teikia metines pajamų deklaracijas Valstybinei mokesčių inspekcijai, o Valstybinė mokesčių inspekcija informuoja apie deklaracijų priėmimo statusą: ar ji yra priimta, ar atmesta. Tokiu būdu bendradarbiaujant, viešojo institucija ir gyventojas išlaiko gerus santykius, nes gyventojui patogiu tai daryti bet kuriuo paros metu, o viešojo institucija taupo savo darbuotojo laiką tam pačiam darbui atlikti, kartu sumažėja korupcijos galimybė. Ši elektroninė paslauga patogi ir tuo, kad nereikalauja iš vartotojo papildomų investicijų, t.y. ji yra nemokama, registracija galima nuotoliniu būdu, skelbiama naudojimosi instrukcija, taip pat nurodomi telefonai ir elektroninio pašto adresai konsultacijoms.

Lietuvos darbo biržos (LDB) funkcijos yra padėti bedarbiams susirasti darbo, o darbdaviams – darbuotojų, įtraukti registruotus LDB asmenis į užimtumo programas, mokėti jiems nedarbo draudimo išmokas. LDB funkcijos, susijusios su įdarbinimu, nėra viešojo administravimo funkcijos. Rinkoje veikia daug ir įvairių įdarbinimo paslaugas teikiančių agentūrų, tad LDB įdarbinimo veikla yra

viena iš daugelio egzistuojančių rinkoje tokio pobūdžio paslaugų, kurias laisvai gali rinktis vartotojai. Tuo tarpu Darbo biržos veikla, susijusi su bedarbių registracija jiems siekiant gauti perkvalifikavimo paslaugas, bedarbio pašalpas ir su tuo susi-

jusių informaciją bei pažymas, yra išskirtinai viešojo administravimo funkcija. Bedarbiai privalo užsiregistruoti LDB, norėdami šias paslaugas ir (ar) išmokas gauti.

1 lentelė. Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę terpę Lietuvoje [4, p.7]

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	2004 m.		2006 m.
		Lygis/maksimalus galimas lygis	Procentai	Procentai
Paslaugos gyventojams				
1.	Pajamų mokesčių deklaravimas VMI	4/4	100	100
2.	Darbo paieška LDB	3/3	100	100
3.	Socialinės apsaugos išmokos: - bedarbio pašalpos - pašalpos šeimai - stipendijos studentams	1/4 2/4 2/4	22 45 45	25 50 75
4.	Asmens dokumentai: - pasas - vairavimo teisės	2/3 (1-2)/3	67 45	70 100
5.	Naujų, naudotų ir importinių mašinų registravimas	1/4	25	25
6.	Prašymai statybų leidimams gauti	1/4	5	28
7.	Deklaracijos policijai	1/3	0	35
8.	Informacijos paieška viešosiose bibliotekose	3/3	100	100
9.	Pažymėjimų (gimimo, vedybų) prašymas ir išdavimas	(1-2)/3	5	20
10.	Registracija aukštojo mokslo institucijose	2/4	53	75
11.	Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą	2/3	65	69
12.	Sveikatos priežiūros paslaugos	1/4	3	27
Paslaugos verslui				
1.	Socialinės įmokos „Sodrai“	3/4	50	75
2.	Pelno mokesčių deklaravimas VMI	4/4	100	100
3.	PVM mokesčių deklaravimas VMI	4/4	100	100
4.	Naujos įmonės registravimas	2/4	50	50
5.	Statistinių duomenų pateikimas SD	3/3	100	100
6.	Muitinės deklaracijos	4/4	100	100
7.	Leidimai, susiję su aplinkos apsauga	1/4	25	25
8.	Viešieji pirkimai	2/4	100	100

Lietuvos darbo biržos (LDB) interneto svetainėje [7] teikiamos elektroninės paslaugos sudaro galimybę bedarbiams elektroniniu būdu atlikti išankstinę registraciją. Per 5 kalendorines dienas nuo elektroninio pranešimo apie išankstinę registraciją gavimo žmogus turi atvykti į nurodytą darbo biržos teritorinį padalinį (pagal gyvenamąją vietą) su šiais dokumentais: asmens tapatybės dokumentu, socia-

linio draudimo pažymėjimu, profesinę kvalifikaciją liudijančiais dokumentais (jei įgyta kitoje šalyje - ir kvalifikacijos pripažinimą liudijančiais dokumentais), neįgalumo (darbingumo) lygio pažymomis, pažyma iš darbovietės apie atleidimą ir buvusį darbo užmokestį, turintiems teisę gauti bedarbio pašalpą – nedarbo socialinio draudimo išmokų nuostatose nurodytais dokumentais. Ne visi reikalingi

turėti su savimi dokumentai yra išvardyti svetainėje (minimi nedarbo socialinių išmokų nuostatai, į kuriuos interaktyvi nuoroda taip pat nepadaryta). Taigi bedarbių registracijos paslauga yra perkelta į elektroninę terpę tik 1-2 lygiu (žr. *1 lentelę*). Asmens tapatybę liudijančio dokumento fizinio pateikimo galima būtų atsisakyti tikrai esant galimybei pasinaudoti asmens tapatybę elektroninėje erdvėje nustatančia sistema. Ši sistema turėtų būti atvira, taigi šiuo metu plačiai naudojamos asmenį identifikuojančios elektroninės bankininkystės sistemos galutinai uždavinio neišspręstų (uždarose sistemose reikalinga išankstinė sutartis). Tačiau didžioji dalis kitų reikalaujamų dokumentų gali būti pakeista pačios LDB surenkama informacija iš valstybės registrų bei duomenų bazių: socialinio draudimo pažymėjimo duomenys, atleidimo iš darbo faktas, darbo užmokesčio dydis, invalidumo ar riboto darbingumo faktas, kvalifikacijos liudijimo autentiškumas. Taigi ir nesant masinės elektroninės asmens identifikavimo sistemos, galima smarkiai sumažinti pažymų skaičių ir pagerinti paslaugos pridėtinę vertę.

LDB interneto svetainėje taip pat teikia informaciją apie laisvas darbo vietas ir darbo ieškančius asmenis. Užsiregistravę vartotojai gali elektroniniu būdu pateikti savo informaciją – ieškančiojo darbo CV arba pasiūlymą priimti į darbą. Darbo vietų bei darbuotojų kandidatūrų pasiūlymai yra suklasifikuoti ir viešai prieinami, o tai leidžia darbuotojams ir darbdaviams rasti jų norimą informaciją. Ši svetainė yra vieta, kur nuolat atsinaujinančios darbuotojų ir darbdavių grupės gali operatyviai keistis informacija. Kadangi paslaugos esmė yra gauti informaciją, jos maksimalus perkėlimo į elektroninę erdvę lygis yra trečias, kuris čia ir pasiektas.

LDB teikiama darbo paieškos paslauga nėra būdinga viešojo administravimo paslauga: ji nėra tiesiogiai sąlygota gyventojų ar įmonių prievolių valstybei. Įmonių prievolę deklaruoti laisvas darbo vietas ir bedarbių, siekiančių gauti paramą prievolė ieškotis darbo, gali būti realizuota ir kitose darbo paieškos sistemose, kurių rinkoje apstu (įskaitant ir elektroninę erdvę). LDB darbo paieškos paslaugos išskirtinis bruožas yra tas, kad už ją naudotojams mokėti nereikia – paslauga finansuojama mokesčių mokėtojų pinigais. Nepaisant šio LDB įdarbinimo paslaugų pranašumo vartotojo atžvilgiu, rinkoje egzistuoja daug ir įvairių darbo paieškos paslaugų, t. y. jos sugeba konkuruoti su išskirtines teises turinčia LDB įdarbinimo veikla dėl savo lankstumo, specializacijos, žmonių požiūrio. Todėl LDB įdarbinimo paslauga turėtų telktis būtent į valstybės priskirtą socialinę funkciją – padėti įsidarbinti be-

darbiams, o ne siekti pateikti visavertės įdarbinimo agentūros paslaugas.

LDB teikiamos elektroninės viešosios paslaugos yra mišinys viešojo administravimo paslaugų ir paslaugų, kurios gali ir yra teikiamos rinkoje. Šios paslaugos perkėlimas į elektroninę erdvę yra vidutinio prioriteto, nes pati elektroninė paslauga pagrindiniam vartotojui – darbo ieškančiam žmogui – nėra tipinė ir pasikartojanti. Vartotojams, tikėtina, gali trūkti bendravimo elektroninėje erdvėje įgūdžių, o tai iš dalies sumažintų jų gaunamą naudą. Elektroninė bedarbių registracija reikalauja saugaus asmens identifikavimo atviroje sistemoje, todėl visas jos realizavimas būtų sudėtingas ir brangus. Korupcijos rizikos nedidelės, tačiau yra konkurencijos iškraipymo rizika įdarbinimo ir perkvalifikavimo (mokymo) paslaugų rinkose. Paslaugos realizavimas nevisiškai korektiškas: informacija apie paslaugas lengvai pasiekama, nurodyti telefonai konsultacijai; paslaugos nuolat tobulinamos; tačiau bedarbių elektroninė registracija nesuteikia visos informacijos apie reikalaujamus popierinius dokumentus vienoje vietoje ir reikalauja popierinių dokumentų ten, kur galima gauti duomenų iš valstybės registrų ir informacinių sistemų. Institucija labiau plėtoja ne su tiesioginėmis funkcijomis susijusią bedarbių registravimo paslaugą, o rinkoje analogus turinčią įdarbinimo paslaugą.

Informaciją apie Lietuvos Respublikos piliečio ir asmens tapatybės kortelės išdavimą savo interneto svetainėje teikia Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos [9]. Šioje svetainėje yra aprašytos išdavimo procedūros: kur kreiptis dėl dokumentų išdavimo, kokius dokumentus bei duomenis būtina pateikti, kiek kainuoja dokumento išdavimas, kaip jį galima atsiimti. Taip pat teikiama informacija, ką daryti praradus asmens dokumentą. Šioje svetainėje pateikti prašymo formos pildymo pavyzdžiai. Tačiau šioje svetainėje nėra grįžtamojo ryšio, t.y. institucija perduoda informaciją vartotojui, tačiau vartotojas negali pateikti prašymo elektroniniu būdu, jis vis tiek privalo ateiti į instituciją.

Informacija, kurią teikia Migracijos departamentas savo interneto puslapyje, yra skirta visiems fiziniams asmenims, kurie ketina įgyti ar pasikeisti LR piliečio pasą. Tačiau šioje svetainėje nėra pateikta nuorodų į migracijos tarnybų sąrašą su telefono numeriais. Ši paslauga nereikalauja iš vartotojo nei pradinių investicijų, nei ypatingų sugebėjimų - informacija yra lengvai randama. Ji priskirta ant-rajam lygiui, nors ši viešoji elektroninė paslauga yra susijusi tik su vienakrypčiu informacijos perdavimu iš viešojo administravimo institucijos fizi-

niams asmenims. Todėl atrodytų, kad tai yra tik pirmojo brandos lygio elektroninė paslauga (jei parsisiųstą formą atsispausdinus ir užpildžius būtų galima pateikti migracijos tarnybai, paslauga būtų antrojo brandos lygio). Panaši situacija yra ir išduodant vairuotojo teises. Vidaus reikalų ministerijos pateiktame e. valdžios veiksmų plane vairavimo teisių išdavimo paslauga iki 2008 m. buvo numatyta perkelti į trečiąjį lygmenį, o asmens dokumento išdavimo paslauga - į antrąjį lygmenį. Paslauga skirta visiems fiziniams asmenims, kurie ketina įgyti arba pasikeisti Lietuvos Respublikos piliečio pasą. Paslauga nereikalauja pradinių investicijų ir ypatingų įgūdžių, informacija lengvai randama iš pagrindinės Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos interneto svetainės. Ši paslauga yra viešojo administravimo paslauga, tačiau nėra tipinė, kadangi turėti pasą nėra privaloma - jis išduodamas piliečio pageidavimu. Vartotojas gali būti įvairaus amžiaus ir išsilavinimo, todėl svarbu, kad informacija pateikta paprastai ir lengvai suprantamai, papildomų rizikų neatsiranda, o paslaugos realizavimas nereikalauja sudėtingų sistemų. Paslaugos realizavimas iš esmės yra korektiškas: informacija teikiama ne tik lietuvių, tačiau ir anglų bei rusų kalbomis; pateikiamos nuorodos į teisės aktus, reglamentuojančius Lietuvos Respublikos piliečio dokumentų išdavimą bei į kitas internetines svetaines, susijusias su LR piliečio pasu bei jo išdavimu. Svarbu, kad vienoje vietoje yra pateikta bendra su paso gavimu (keitimu) susijusi informacija, nurodytos migracijos įstaigų darbo valandos, valstybinės rinkliavos dydis, įmokos kodas, duota nuoroda į VMI interneto puslapį, kur galima rasti sąskaitos numerį. Siekiant didesnio vartotojų pasitenkinimo paslaugos naudojimosi, siūlytina atnaujinti internetinės svetainės dizainą ir patobulinti teikiamos informacijos anglų ir rusų kalbomis kokybę. Plėtojant paslaugą toliau galima orientuotis suteikti piliečiams galimybę pateikti visus duomenis internetu.

Viešosios įstaigos Centro poliklinikos interneto svetainėje [1] yra teikiama informacija apie poliklinikoje teikiamas paslaugas, valstybės finansuojamą gydymą ir nemokamas gydymo paslaugas, taip pat gydytojų darbo laikas, kabinetų numeriai. Yra naudingos nuorodos į Sveikatos apsaugos ministerijos (SAM), Vilniaus miesto savivaldybės, Valstybinės visuomeninės sveikatos priežiūros tarnybos prie SAM, Valstybinės ligonių kasos ir kt. institucijų internetinius puslapius. Šiame puslapyje nurodomi paaiškinimai, kaip tapti VŠĮ Centro poliklinikos pacientu, kokių reikės dokumentų norint pateikti prašymą gydytis pasirinktame šios poliklini-

kos filiale, kiek reikėtų sumokėti filialo registratūros kasoje už prisirašymo dokumentų tvarkymą. Užsiregistruoti pas savo apylinkės gydytoją arba kitus pirmo lygio specialistus (chirurgą, odontologą, kardiologą ir t.t.) galima internetu. Tą dieną, kuriai užsiregistruota pas VŠĮ Centro poliklinikos gydytoją, atsiunčiamas elektroninis laiškas, primenantis apie esamą registraciją. Pagal europinę klasifikaciją, šios įstaigos internetinė svetainė priskirtina trečiajam lygiui.

Atskirų Lietuvos viešojo administravimo institucijų teikiamų paslaugų apimtys ir kokybė smarkiai skiriasi, priklausomai nuo institucijos, nuo jos veiklos ir nuo vadovybės požiūrio. Geriausiai išplėtotos verslui skirtos paslaugos. Atrodo, kad viešajame administravime neskaičiuojamas paslaugų efektyvumas kainos prasme; elektroninės paslaugos dažnai įgyvendinamos formaliai, ir jų potencialas neišnaudojamas; viešojo administravimo institucijų vadovai neturi motyvacijos įgyvendinti elektronines paslaugas; viešojo administravimo pareigūnams labai trūksta elektroninės valdžios projektų valdymo žinių ir įgūdžių.

Elektroninės valdžios paslaugų paklausa

Pagal LR Vyriausybės nutarimu 2006 m. patvirtintą *Elektroninės valdžios įgyvendinimo planą* [14], 2010 metais 40 proc. gyventojų Lietuvos turėtų naudotis e. valdžios paslaugomis. 70 proc. e. paslaugų turėtų būti pateikiamos „vieno langelio“ principu. 16-74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų naudojimąsi internetu pastaraisiais metais nusako 2 lentelėje pateikti duomenys. Asmenų, kurie naudojami kompiuteriu ir internetu 2004 – 2006 metais, pasiskirstymas pagal amžiaus grupes pateiktas 3 lentelėje. Kompiuteriu ir internetu daugiausia naudojami 16-24 metų asmenys. 2006 metais bendrasis visų 16-74 metų amžiaus vartotojų procentas nuo viso to amžiaus gyventojų skaičiaus buvo 42 procentai. Daugiausiai kompiuteriu ir internetu naudojami 16-24 metų amžiaus asmenys.

Duomenys apie verslo įmonių naudojimąsi internetu 2001 - 2006 metais pateikti 4 lentelėje. Verslo subjektai dažniau naudojami e. valdžios paslaugomis, negu gyventojai. Kai kurių sričių įmonės jau 2006 m. visos naudojosi internetu (visų sričių įmonių vidurkis - 87,5 proc.) [6, p.48-52].

E. valdžios paslaugos verslui yra geriau išvystytos nei elektroninės paslaugos gyventojams. Tai visiškai natūralu, nes įmonėms daug dažniau tenka bendrauti su viešojo administravimo institucijomis. Dauguma piliečių viešojo administravimo įstaigoje reikalus tvarko retai, pavyzdžiui, deklaruojant

2 lentelė. Interneto naudojimo tikslai [19]

<i>Interneto naudojimo tikslai</i>	<i>2004 m. I ketvirtis</i>	<i>2005 m. I ketvirtis</i>	<i>2006 m. I ketvirtis</i>
Ryšiams	24,6	27,1	33,8
Informacijos paieškai ir tiesioginėms (<i>online</i>) paslaugoms	26,9	31,7	40,8
Švietimui, mokymuisi	19,6	21,9	27,1
Klausėsi radijo, žiūrėjo TV programas	8,3	10,9	16,9
Žaidė, siūsdinosi žaidimus ar muzikos įrašus	15,3	17,5	24,4
Skaitė, siuntėsi laikraščius, žurnalus	21,0	24,2	30,3
Naudojosi internetinės bankininkystės paslaugomis	6,7	10,3	14,7
Naudojo informaciją iš valstybės institucijų tinklalapių	8,9	11,3	12,6
Ieškojo informacijos, susijusios su sveikatos priežiūra	5,1	8,5	15,4

3 lentelė. Asmenų, kurie naudojami kompiuteriu ir internetu 2004 – 2006 metais, pasiskirstymas pagal amžiaus grupes [19]

<i>Metai</i>	<i>Visi 16 – 74 metų amžiaus asmenys</i>	<i>Iš jų pagal amžiaus (metų) grupes</i>					
		<i>16 – 24</i>	<i>25 – 34</i>	<i>35 – 44</i>	<i>45 – 54</i>	<i>55 – 64</i>	<i>65 – 74</i>
<i>Asmenys, kurie naudojami kompiuteriu:</i>							
2004 m. I ketvirtis	37,0	82,5	44,3	36,5	26,3	11,2	3,1
2005 m. I ketvirtis	41,5	80,6	54,8	44,1	32,9	12,1	2,4
2006 m. I ketvirtis	46,7	88,1	63,0	50,3	36,9	14,8	3,6
<i>Asmenys, kurie naudojami internetu:</i>							
2004 m. I ketvirtis	29,2	71,9	34,5	26,2	18,0	8,0	2,1
2005 m. I ketvirtis	34,3	73,7	44,9	32,7	25,6	8,8	1,9
2006 m. I ketvirtis	42,0	84,2	56,9	42,8	31,2	12,3	2,9

4 lentelė. Įmonių naudojimas internetu 2001 – 2006 metais, proc. [19]

<i>Įmonės</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>
Iš viso	58,6	65,5	68,5	79,8	85,2	87,5
Apdirbamoji gamyba	58,3	65,0	66,2	75,0	83,6	85,4
Elektros, dujų ir vandens tiekimas	89,3	88,8	96,4
Statyba	81,1	85,5	91,3
Prekyba	57,6	65,0	70,1	83,4	86,2	88,2
Viešbučiai ir restoranai	55,3	60,2	44,3	59,8	63,3	74,9
Transportas ir sandėliavimas	52,5	59,9	69,4	79,6	84,7	86,2
Paštas ir telekomunikacijos	96,0	96,0	95,0	95,6	100	100
Finansinis tarpininkavimas	98,6	98,6	97,5	98,8	100	97,6
Kompiuteriai ir su jais susijusi veikla	92,2	96,7	96,5	94,3	100	100
Nekilnojamas turtas, nuoma ir kita verslo veikla	61,9	68,0	75,5	86,8	95,0	91,3
Poilsio organizavimo, kultūrinė ir sportinė veikla	**			95,7	97,9	98,8
Kita aptarnavimo veikla				51,3	76,3	71,6

* - Metų pradžioje; ... - nėra duomenų, nors toks rodiklis atitinkamu laikotarpiu buvo.

gyvenamąją vietą, deklaruojant pajamas, gaunant asmens dokumentus, gaunant leidimus statybai ir pan. Dažniau reikalų su viešojo administravimo institucijomis turi socialiai remtini asmenys, pensijų ir pašalpų gavėjai ir prašytojai. Verslo subjektai turi daugiau reikalų viešojo administravimo institucijose. Be to, paprastai jiems tenka atlikti ir sudėtingesnes procedūras, pavyzdžiui, vykdant viešuosius pirkimus, atliekant muitinės procedūras, mokesčių mokėjimo operacijas ir kt. Tai didina jų motyvaciją naudoti elektronines paslaugas. Svarbus veiksnys, skatinantis naudoti elektronines paslaugas, yra ekonominis suinteresuotumas - tokiu būdu taupomi įmonės pinigai [18].

Elektroninių viešosios paslaugos padeda spręsti ir svarbias socialines problemas. Pavyzdžiui, neįgaliesiems sudarant palankias sąlygas naudotis elektroninėmis paslaugomis, lengviau sprendžiamos jų integravimo į visuomenę problemos.

Apibendrinimas

1. E. valdžia tapo neatsiejama šiuolaikinių viešojo administravimo institucijų veiklos forma. Tobulėjančios informacinės technologijos pakeitė administravimo galimybes. Naujas valstybės valdymas vyksta informacinėmis komunikacinėmis technologijomis. Modernizuojant Lietuvos valstybės valdymą, teigiamą įtaką turi 2002 m. pabaigoje Respublikos Vyriausybė patvirtinta *Elektroninės valdžios koncepcija*.

2. Lietuvos viešojo administravimo institucijų teikiamų elektroninių paslaugų apimtys ir kokybė skiriasi priklausomai nuo institucijos, nuo jos veiklos, nuo vadovybės požiūrio. Geriausiai išplėtotos yra verslui skirtos paslaugos. Pažymėtina sėkmė – pajamų ir mokesčių deklaravimas internetu, kuris sutaupo milijonus litų kiekvienais metais.

3. Informacinių ir ryšių technologijų panaudojimas viešajame administravime ir jų įtaka visuomenei auga. Informacinės ir ryšių technologijos tampa plačiai naudojamos ir naudingesnės daugeliui žmonių. Kad elektroninė valdžia būtų sėkmingai vykdoma ir vystoma, svarbu nuosekliai plėtoti elektroninį raštingumą, skatinti paslaugų teikimą elektroniniais būdais ir užtikrinti galimybę Lietuvos gyventojams ir verslo subjektams šiomis paslaugomis naudotis kuriant viešųjų interneto centrų infrastruktūrą ir keliant vartotojų kompetenciją.

Literatūra

1. Centro poliklinika. <http://www.pylimas.lt/lt/> [2007-05-10].
2. Elektroninė valdžia. http://vmc.ppf.ktu.lt/etika/new_page_3.htm [2007-06-13].

3. Elektroninė valdžia. Lietuvos centriniai interneto vartai. <http://www.lietuva.lt/index.php?Lang=34 &ItemId=29524> [2007-05-17].
4. Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos. http://www.lrinka.lt/index.php/analitiniai_darbai/studija_el_valdzios_lietuvoje_bukle_ir_perspektyvos/3921 [2007-06-13].
5. Ilkevičius A. *Elektroninės valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti*. http://www.erp.eu/save_file.php3?id=19 [2007-05-30].
6. *Informacinės technologijos Lietuvoje 2006*. Vilnius: Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės ir UAB „Echo Stamp“, 2006.
7. Lietuvos darbo birža. http://www.ldb.lt/LDB_Site/index.htm [2007-01-10].
8. Lietuvos laisvosios rinkos institutas. <http://www.lrinka.lt/> [2007-05-19].
9. Lietuvos Respublikos migracijos departamentas prie VRM. <http://www.migracija.lt/> [2007-05-19].
10. Lietuvos Respublikos valstybinė mokesčių inspekcija. <http://www.vmi.lt/lt/> [2007-05-19].
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimas Nr. 229 *Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo. Valstybės žinios*, 2001, Nr.20-652.
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 *Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo. Valstybės žinios*, 2003, Nr.2-54.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18d. nutarimas Nr. 480 *Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo. Valstybės žinios*, 2003, Nr. 38-1739.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. kovo 29 d. nutarimas Nr. 307 *Dėl LR Vyriausybės 2003-11-25 nutarimo Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ pakeitimo. Valstybės žinios*, 2006, Nr. 36-1284.
15. Limba T. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui. *Viešojo politika ir administravimas*, 2004, Nr.10, 46-49.
16. Petrauskas R. *Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto leidybos centras, 2001.
17. Petrauskas R. Interneto vartojimo Lietuvos centrinės valdžios institucijose ypatybės. *Viešojo politika ir administravimas*, 2005, Nr.1, p. 67-70.
18. Petrauskas R., Limba T. Visuomenės ir valdžios bendravimo kokybės internetu aspektai Lietuvoje. *Viešojo politika ir administravimas*, 2004, Nr.7, 89-93.
19. Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. Informacinių technologijų panaudojimas. <http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=1584> [2007-05-20].
20. The scoring Framework. Online Availability of Public services: How is Europe progressing http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about_online_availability_public_services_5th_measurement_fv4.PDF [2007-05-30].

21. *Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė. I etapo ataskaita.* Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002. http://politika.osf.lt/inf_visuomene/dokumentai/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta/1EtapoAtaskaita.pdf [2007-05-30].
22. Zhou H. *Global Perspectives on Electronics government.* United Nations Division for Public Economics and Public Administration, December 10, 2001. http://www.unpan.org/e-government/ZhouE-govUNPAN_files/frame.htm [2007-05-25].

Rimantas Garuckas, Adolfas Kaziliūnas

Analysis of the E-Government and Public Sector Interaction in Lithuania

Summary

This paper emphasizes the importance of implementation of Lithuanian electronic government (e-government) concept, generalizes legal acts for e-government and the current situation in the field of electronic services in Lithuania. The paper starts with the analysis of Lithuanian legislation and scientific literature, then discusses e-government development trends. By referring to the classification of content maturity of European internet websites an existing supply of e-government services is discussed. With regard to importance of information provided by government institutions to the public a special attention is paid to the demand of e-government services. It is analysed referring to the information provided by the Department of Statistics by the Government of the Republic of Lithuania.