

## Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime

Ieva Žilionienė

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

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės  
Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius

*Straipsnyje apžvelgiamas kintantis požiūris į valdymą, viešojo administravimo institucijų vaidmenį ir veiklą informacinės visuomenės kontekste. Aptariamos dalyvaujamosios ir elektroninės demokratijos idėjos Europoje, su jų įgyvendinimu susiję dokumentai ir projektai. Nagrinėjamos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešojo administravimo institucijų vykdomos elektroninės valdžios iniciatyvos, skirtos informacinių technologijų panaudojimui plėtojant ryšius su gyventojais, teikiant paslaugas ir informaciją, rengiant tarnautojus. Apžvelgiami būdai, kuriais siekiama užtikrinti būtiną elektroninės demokratijos prielaidą – informacinių technologijų teikiamų galimybių pasiekiamumą visoms visuomenės grupėms.*

*Pagrindinės sąvokos: elektroninė valdžia, elektroninė demokratija, dalyvaujamoji demokratija, informacinė visuomenė, elektroninės viešosios paslaugos, informacinės technologijos.*

*Keywords: electronic government, electronic democracy, participatory democracy, information society, electronic public services, information technologies.*

### Įvadas

Šiuolaikinės visuomenės išgyvena esminius socialinio, kultūrinio, ekonominio, politinio gyvenimo pokyčius. Šių pasaulio pokyčių visumą skirtingi autoriai įvardija per keletą dešimčių suformuluotomis skirtingomis sąvokomis: „globalus kaimas“, „žinių visuomenė“, „poindustrinė visuomenė“, „poinformacinė era“, „trečioji banga“, „technopolis“ ir t. t. Kai kurios šių sąvokų skirtingi to paties reiškinių pavadinimai, tuo tarpu kitos pabrėžia atskirus šio reiškinių aspektus.

Vis dėlto kalbant apie šiuolaikinę visuomenę, tiek Lietuvos, tiek Europos Sąjungos politiniame diskurse labiausiai įsitvirtinusi sąvoka „informacinė visuomenė“. Jos skirtingų apibrėžimų ir traktavimų leitmotyvas ir esminė prielaida – tai, kad informacinės technologijos tampa neatšiejama kasdienybės dalimi. Informacinės technologijos – garsinės, vaizdinės, tekstinės ir skaitmeninės informacijos rinkimas, apdorojimas, saugojimas ir paskirstymas naudojant kompiuterius ir mikroelektronika pagrįstas telekomunikacijas [9,6] – daro įtaką ir iš esmės keičia įvairias tiek individo, tiek visuomenės gyvenimo sritis.

Vienas esminių šiuolaikinės visuomenės as-

pektų – pačios visuomenės sampratos kaita. Šiandienos visuomenėje pradeda vyrėti tokie dariniai kaip socialiniai judėjimai, bendruomenės, interesų grupės, turinčios skirtingas vertybes, lūkesčius, požiūrius, interesus bei santykius. Tokioje visuomenėje kinta valdymo samprata – klasikinė valdymo struktūra ir principai tampa nebetinkami. „Šiuolaikinis valdymas po truputį perkelia akcentus nuo teisinio prado link komunikacinių prioritetų, padedančių rasti konsensusą, nustatyti tolerancijos ribas ir taisykles, derinti interesus, vertybes ir lūkesčius, ieškoti originalių ir inovacinių sprendimų“ [1, p. 13].

Su šiais procesais sietinas XX a. 9 dešimtyje viešajame sektoriuje pradėjęs formotis naujas vadybinis požiūris, kurį skirtingi autoriai įvardijo kaip „naujoji viešoji vadyba“, „menedžiarizmas“, „rinka pagrįstas viešasis administravimas“, „postbiurokratinė paradigma“, „antrepnėrinis valdymas“ ir kt. [21, p. 102–103]. Po skirtingais pavadinimais slypintys bendri aspektai – laisvesnis hierarchinių lygmenų bendradarbiavimas, personalo įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą, grįžtamasis ryšys su vartotojais, didesnis valdymo ir sprendimų priėmimo skaidrumas. „Valdymo ir administravimo srityje imami vartoti nauji žodžiai ir principai – decentraliza-

cija, dereguliacija, valdymo lankstumas, kokybė, prisitaikymas prie pokyčių, dalyvaujamoji demokratija, elektroninė valdžia“ [19, p. 13].

Šiame kontekste ypač svarbios elektroninės valdžios ir elektroninės demokratijos sąvokos, jungiančios du anksčiau minėtus aspektus – visuomenės bei valdymo sampratos pokyčius bei informacinių technologijų skvarbą. Siaurąja prasme elektroninė demokratija gali būti įvardijama kaip informacinių technologijų naudojimas demokratinuose procesuose, elektroninė valdžia – kaip viešųjų institucijų paslaugų ir informacijos teikimas informacinių technologijų priemonėmis; šios sąvokos yra neatsiejama esminių šiuolaikinėje visuomenėje vykstančių procesų dalis.

Šio straipsnio tikslai – pirma, išnagrinėti reikšmingas Lietuvoje ir Europos Sąjungoje šiuo metu įgyvendinamas elektroninės valdžios iniciatyvas, tiesiogiai susijusias su naujosios viešosios vadybos siekais, suskirsčius jas į keturias tematinės grupes: elektroninių viešųjų paslaugų teikimas, informacijos ir paslaugų teikimo kanalai ir būdai, gyventojų bendravimo su valdžios institucijomis priemonių diegimas bei valstybės ir savivaldybių tarnautojų rengimas; antra, įvertinti šių iniciatyvų svarbą bei įtaką platesniame kontekste – elektroninės demokratijos procesuose.

## **Elektroninės demokratijos idėjos Europos Sąjungoje**

Elektroninės demokratijos samprata sietina su pastangomis į valdymo procesą įtraukti piliečius siekiant didinti valdymo efektyvumą ir priartinti jį prie žmonių. Šios pastangos keičia patį demokratijos mechanizmą: nuo atstovaujamosios demokratijos, kurios principas – atsižvelgti į piliečių nuomonę ir jai atstovauti, bandoma pasukti prie dalyvaujančios demokratijos, kurioje piliečiai tiesiogiai įsitraukia į valdymo procesą.

Dalyvaujamosios demokratijos tema vis plačiau diskutuojama Europos Sąjungoje. Europos Konstitucijos projekte įtvirtinti ir atstovaujamosios, ir dalyvaujamosios demokratijos principai. Konstitucijos projekto 46 straipsnyje „Dalyvaujamosios demokratijos principas“ kalbama apie atvirą, skaidrų ir nuolatinį dialogą tarp visų Europos institucijų ir atstovaujančių asociacijų bei pilietinės visuomenės. Jame taip pat pabrėžiama, kad „Atstovaujamiems piliečiams ir asociacijoms Sąjungos institucijos atitinkamomis priemonėmis suteikia galimybę viešai reikšti savo nuomones dėl visų Sąjungos veiklos sričių ir keistis jomis“ [23, p. 39].

Dalyvaujamosios demokratijos kontekste

reikšmingą vaidmenį įgauna informacinės technologijos, kurios leidžia ne tik pasiekti informaciją, bet ir ją perduoti. Tinkamai panaudotos, jos gali tapti įrankiu, leidžiančiu piliečiams daugiau sužinoti apie valdžios sprendimus, susijusius su jų gyvenimu, bei dalyvauti juos rengiant, taip pat išsakyti, pasidalyti nuomonėmis, idėjomis, plėtoti diskusijas ir išreikšti argumentus ten, kur tradicinės sienų, atstumo ir laiko kliūtys tampa bereikšmės. Pasak amerikiečių ateities visuomenės tyrinėtojo W. J. Mitchello, „Šiandien sueigų vietas galima rasti ne tik fiziniame erdvėje, bet ir kibernetiniame, ir šitai atveria naujus, didžiai efektyvius kelius politiniam organizavimuisi ir veiklai“ [17, p. 97]. Interneto teikiamos galimybės, pavyzdžiui, nuomonių apklausos, balsavimai ir pan., gali būti reikšmingos tiek europiniu, tiek nacionaliniu lygmeniu, nes jų galimas panaudojimas gana platus ir įvairus.

2001 m. parengtoje Europos valdymo baltojoje knygoje Europos Komisija yra numčiusi iniciatyvas, skirtas nuoseklesniam ir skaidresniam dialogui su pilietine visuomene plėtoti. Viena jų – nustatyti viešųjų konsultacijų bendrusius principus ir minimalius standartus. Dokumente įtvirtinti dalyvavimo, atvirumo, atskaitomybės, efektyvumo ir nuoseklumo principai, kaip pagrindiniai Komisijos konsultavimosi proceso valdymo elementai. Taip pat nustatyti minimalūs standartai, reikalaujantys, kad: 1) būtų aiškiai apibrėžtas konsultacijų objektas; 2) visos susijusios šalys turėtų galimybę išreikšti savo nuomonę; 3) Komisija plačiai skelbtų informaciją, pasiekiant visas tikslines auditorijas; 4) dalyviams būtų suteikiama pakankamai laiko pateikti atsakymus; ir 5) būtų sukurtas grįžtamasis ryšys [5].

Šie standartai yra taikomi ankstyvosiose svarbių pasiūlymų rengimo pakopose ir prieš priimančius sprendimus, ir konkrečiai įgyvendinami interneto svetainėje „Tavo balsas Europoje“ („*Your voice in Europe*“<sup>1</sup>), – konsultacijoms skirtoje Komisijos „vieno langelio“ prieigoje. 2004 m. kovo 8–9 dienomis Briuselyje vykusios konferencijos „Dalyvaujamoji demokratija: esama situacija ir Europos Konstitucijos teikiamos galimybės“, kurią organizavo Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas, metu Europos Komisijos generalinio sekretoriato direktorius santykiams su pilietine visuomene Jensas Nymandas Christensenas teigė, kad 2003 m. buvo pirmieji, kai Europa pradėjo praktiškai taikyti viešųjų konsultacijų standartus [4].

Vienas įdomesnių Europos Sąjungos mastu vykusių konsultacijų internetu pavyzdžių buvo

<sup>1</sup> <http://europa.eu.int/yourvoice/>

susijęs su Konvento dėl Europos ateities organizavimu. Laekeno Europos Taryboje 2001 m. gruodžio mėn. nuspręsta įkurti Konventą inicijuojant vienerių metų trukmės diskusijas dėl Europos Sąjungos ateities. Jų pagrindu būtų pasirengta sutarties dėl Europos Konstitucijos reformai [10]. Konventas, kuriame dalyvavo valdžios institucijų (ES valstybių vadovų, nacionalinių parlamentų, Europos Parlamento, Europos Komisijos, šalių kandidačių) atstovai, veiklą pradėjo 2002 m. kovo mėn.; jame buvo diskutuojama įvairiais esminiais klausimais dėl Europos Sąjungos ateities: ko iš Sąjungos tikisi jos piliečiai, kaip turėtų būti dalijamasi kompetencija tarp Sąjungos ir valstybių narių, kaip kompetencija turėtų būti paskirstyta tarp pačios Sąjungos institucijų, kaip užtikrinti Sąjungos demokratinę teisėtumą ir kt. Siekiant išplėsti šiuos debatus plačiau visuomenei, šalia Konvento buvo sukurtas atviras forumas internetu, kuriame Europos Sąjungos ateities plėtros klausimais kalbėjo socialiniai partneriai, verslo atstovai, nevyriausybinės organizacijos, akademinė visuomenė ir pan. Forumo veiklai buvo sukurta speciali interneto svetainė<sup>2</sup>, kurioje buvo pateikiama informacija apie Forumo vaidmenį ir veiklas, įsitraukimo į jas būdus. Svetainė tapo visų gautų pasiūlymų duomenų baze. Europos Konventui baigus darbą 2003 m. liepos mėn., Konvento bei Forumo interneto svetainėse diskusijos sustabdytos; kad nuomonėmis dėl Europos Konstitucijos būtų toliau keičiamasi, sukurta nauja Forumo interneto svetainės dalis „Europos Sąjungos ir pilietinės visuomenės ateitis“<sup>3</sup>.

Panašias iniciatyvas vietiniu ar nacionaliniu lygmeniu įgyvendina ir įvairios Europos Sąjungos valstybės. Įdomi Jungtinėje Karalystėje įgyvendinama iniciatyva „Piliečių erdvė“ („*Citizen Space*“<sup>4</sup>) – valdžios interneto portalo vienoje dalyje pateikiama įvairi gyventojų kasdienei veiklai naudinga informacija, kita dalis skirta konsultacijoms ir debatams. Suomijoje 2001 m. pavasarį internete vyko atviros diskusijų sesijos, kuriose dalyvavo šalies ministrai. Prancūzijoje 1999 m. spalio–gruodžio mėn. vyko nemažo vartotojų susidomėjimo sulaukęs internetinis Senato forumas, kurio metu aptartas įstatymo dėl interneto ir nemokamos programinės įrangos diegimo bendram administraciniam naudojimui projektas; o 2000 m. rugsėjo mėn. vykusio referendumo dėl Prezidento kadencijos trukmės nustatymo metu Bresto mieste išbandytas balsavimas internetu [18]. In-

ternetu naudojasi ir įvairios visuomenės nuomonės apklausas vykdančios organizacijos. Apibendrintus duomenis jos pateikia atitinkamoms valdžios institucijoms; tačiau atsižvelgiant į bendrus interneto skvarbos rodiklius šalyje ir vartotojų socialinius demografinius požymius tokių tyrimų rezultatai turėtų būti vertinami atsargiai.

Interaktyvių konsultacijų įgyvendinimo Lietuvoje pavyzdys – projektas „Kviečiame pasvarstyti“. 2001 m. gruodžio pabaigoje specialiaje interneto portale<sup>5</sup> visuomenei aptarti buvo pateiktas tuo metu rengtas Lietuvos ūkio plėtros iki 2015 m. ilgalaikės strategijos projektas (vėliau dokumentas tapo Valstybės ilgalaikės raidos strategijos pagrindu); internetu gauta įvairių pasiūlymų, pastabų ir komentarų, į kuriuos buvo atsižvelgta tikslinant galutinį dokumento projektą. Šiuo metu interneto portalas toliau naudojamas kitiems dokumentams ir klausimams aptarti. Kitas pavyzdys – Lietuvos Respublikos Seimo interneto svetainė, kurioje pateikiami naujausi numatomi svarstyti teisės aktų projektai, be to, išsami informacija apie vėliausius Seimo posėdžius: darbotvarkė, eiga (protokolai ir garso bei vaizdo įrašai), Seimo narių lankomumo informacija, priimti dokumentai.

Taigi elektroninė demokratija šiuo metu dažniausiai siejama su interaktyviomis konsultacijomis bei balsavimais, kurių metu sudaromos prielaidos piliečiams išsakyti savo nuomonę įvairiais jiems aktualiais klausimais. Kitas aspektas – kiek patys piliečiai pasirengę pasinaudoti šiomis galimybėmis, ką lemia visuomenės politinės kultūros branda. Pažangiausi technologiniai sprendimai negali užtikrinti jų efektyvaus panaudojimo, jei nesidomima ar nepasitikima valdžios veikla, stinga informuotumo apie politinius įvykius. Čia reikšmingą vaidmenį gali atlikti pilietinės visuomenės institucijos, nevyriausybinės organizacijos, taip pat visuomenės informavimo priemonės, tačiau tai jau atskirų studijų tema.

Toliau apžvelgiamas kiek kitokio pobūdžio informacinių technologijų panaudojimas valdžios ir piliečių santykiuose – elektroninės valdžios iniciatyvos, kurios yra neatsiejamos nuo anksčiau aptartų procesų ir tiesiogiai veikia elektroninės demokratijos plėtrą.

## **Elektroninės valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvoje**

Elektroninės valdžios samprata tradiciškai siejama su valdžios institucijų informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniais kanalais; tačiau pla-

<sup>2</sup> [http://www.europa.eu.int/futurum/forum\\_convention/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/futurum/forum_convention/index_en.htm)

<sup>3</sup> [http://www.europa.eu.int/futurum/analyse/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/futurum/analyse/index_en.htm)

<sup>4</sup> <http://www.ukonline.gov.uk/CitizenSpace/>

<sup>5</sup> <http://www.svarstome.lt>

čiaja prasme ji apima beveik visus informacinių ir telekomunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, nes paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai – nuo gyventojų galimybių pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis.

Elektroninės valdžios kūrimo idėjų pagrindas – daugelyje šalių įgyvendinamos pastangos modernizuoti valdžią, kurių ištakos – piliečių nepasitenkinimas viešuoju sektoriumi ir net pasitraukimas iš jo. Išsigalint nuostatai, kad viešosios paslaugos yra neveiksmingos ir prastos kokybės, didesnes pajamas turintys piliečiai gali pasirinkti perėjimą prie privačiai teikiamų paslaugų (pvz., švietimo, sveikatos apsaugos ir pan. srityse). Dėl to nebelieka socialinio konsensuso dėl šių paslaugų teikimo. XX a. paskutiniame dešimtmetyje daugelis pasaulio vyriausybių pradėjo įgyvendinti iniciatyvas, skirtas panaudoti interneto teikiamas galimybes įvairiems viešojo sektoriaus tobulinimo tikslams, taip pat valdymo efektyvumui (jis suprantamas kaip santykis tarp pageidautinų veiklos rezultatų ir panaudotų tiems rezultatams pasiekti kompleksinių išteklių, indėlių, išlaidų ir kitų resursų [20, p. 8]) didinti. „Viešasis valdymas vis labiau tampa bendros paslaugų rinkos dalimi ir pradeda konkuruoti bei integruotis su privačiu sektoriumi“ [1, p. 16].

Dauguma Europos valstybių įgyvendina elektroninės valdžios plėtros iniciatyvas, kurios įtraukiamos į svarbiausius regiono bei atskirų valstybių informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus. 2002 m. gegužės mėn. Sevilijos Europos Tarybos patvirtintame „Elektroninės Europos 2005“ veiksmų plane, numatančiame Lisabonos strategijos nuostatų informacinės visuomenės srityje įgyvendinimą, elektroninė valdžia išskirta kaip vienas svarbiausių siekiamų tikslų. Šioje srityje „Elektroninė Europa 2005“ apibrėžia tokias veiksmų kryptis kaip visų viešojo administravimo institucijų prijungimas prie plačiajuosčio interneto; suderinamumo užtikrinimas sudarant prielaidas teikti elektroninės valdžios paslaugas Europos mastu; interaktyvių viešųjų paslaugų plėtra; viešųjų pirkimų vykdymas elektroniniu būdu; viešųjų interneto prieigos taškų steigimas; kultūros ir turizmo paslaugų teikimas [6]. Be to, „Elektroninė Europa 2005“ numato valstybėms narėms siūlomus veiksmus elektroninio mokymo ir elektroninės sveikatos srityse, kurie tiesiogiai susiję su elektroninės valdžios plėtra.

Elektroninės valdžios plėtra numatyta ir atskirų Europos valstybių informacinės visuomenės plėtros planuose: vienas iš šešių tikslų, numatytų Prancūzijos Vyriausybės informacinės visuomenės veiksmų plane, yra informacinių technologijų ir telekomunikacijų panaudojimas administravimo paslaugoms teikti internetu ir jų pasiekimui užtikrinti; Portugalijos strateginiame dokumente „Skaitmeninė Portugalija – interneto programa“ („*Portugal Digital – Iniciativa Internet*“) numatytas interneto panaudojimas valstybės institucijoms bendraujant su šalies piliečiais ir tarpusavyje; Jungtinėje Karalystėje 2000 m. pradėta kampanija „JK internete“ („*UK online*“), kurios vienas iš uždavinių – pasiekti, kad 2005 m. visi norintieji turėtų prieigą prie interneto ir visos valdžios paslaugos būtų pasiekiamos internetu [17].

Viešojo administravimo modernizavimas naudojant informacines technologijas įtrauktas ir į Lietuvos svarbiausius informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus: Valstybės ilgalaikės raidos strategiją [16], Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginį planą [15] bei jo pagrindu rengiamus kasmetinius informacinės visuomenės plėtros išsamiuosius planus, kuriuose numatomos svarbiausios valstybės institucijų priemonės plėtojant informacinę visuomenę. Elektroninė valdžia išskirta kaip ypatingo dėmesio sritis 2004 m. balandžio mėn. patvirtintoje Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijoje [14].

Skirtingose Europos Sąjungos šalyse bei Lietuvoje vykdomos praktinės elektroninės valdžios iniciatyvos toliau apžvelgiamos suskirsčius jas į kelias stambias grupes:

- elektroninių viešųjų paslaugų teikimas;
- informacijos ir paslaugų teikimo kanalai ir būdai;
- gyventojų bendravimui su valdžios institucijomis skirtų priemonių diegimas;
- valstybės ir savivaldybių tarnautojų rengimas.

## 1. Elektroninės paslaugos

Teikti viešąsias paslaugas elektronine forma pageidaujama potencialių vartotojų: 2004 m. balandžio mėn. tyrimo duomenimis, dauguma Lietuvos gyventojų mano, kad viešojo administravimo paslaugų teikimas elektroniniu būdu sudaro sąlygas tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis patogesnėse vietose (su tuo sutinka 71 proc. apklaustųjų), sau patogiu metu (70 proc.) bei gauti paslaugą greičiau nei tradiciniu būdu (64 proc.) [24]. Be to, tai suteikia

pranašumų pačioms valdžios institucijoms: sudaro prielaidas paslaugas gyventojams ir verslui teikti greičiau, išvengti įvairių techninių klaidų, kai kuriais atvejais – sumažinti paslaugų teikimo išlaidas [27].

Kaip teigiama „Elektroninės Europos 2005“ veiksmų plane, valstybės narės buvo sutarusios iki 2002 m. pabaigos visas pagrindines viešąsias paslaugas pradėti teikti internetu; pagrindinė problema šioje srityje – kad didelė dalis paslaugų vis dar yra riboto interaktyvumo [6, p. 11]. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra Europos Sąjungoje vertinama pagal Europos Tarybos 2001 m. patvirtintą 20 elektroninių viešųjų paslaugų (12 jų skirtos piliečiams, 8 – verslui) sąrašą, kuriuo remiantis atliekami reguliarūs tyrimai, leidžiantys įvertinti atskirų šalių pažangą bei atlikti lyginimus tarp Europos Sąjungos valstybių. Piliečiams ir verslui skirtų elektroninių viešųjų paslaugų lygis vertinamas pagal tai, koks yra jų perkėlimo į internetą lygis, pradedant paprastu informavimu, t. y. informacijos apie teikiamas viešojo administravimo paslaugas pateikimu internete, ir baigiant transakcijomis, t. y. galimybe internetu gauti visą paslaugą, įskaitant ir apmokėjimą už ją.

Europos Komisijos užsakymu bendrovės „Cap Gemini Ernst & Young“ atlikto elektroninių viešųjų paslaugų tyrimo duomenimis, 2003 m. Europos Sąjungos valstybėse pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis siekė 67 proc., o jo didėjimas pastaraisiais metais siek tiek sulėtėjo. Verslui skirtos viešosios paslaugos išplėtos daug labiau, nei skirtos gyventojams (atitinkamai 79 proc. ir 58 proc.); tai sietina su tendencija, kad sparčiausiai į elektroninę terpę perkeliamos pajamos kuriančios paslaugos. 2003 m. Europos Sąjungos šalyse pajamas kuriančios paslaugos, skirtos mokesčiams ir įmokoms iš piliečių ir verslo, pasiekė 92 proc. lygį, tuo tarpu su administraciniais išpareigojimais piliečiams ir verslo įmonėms susijusios paslaugos (pvz., registravimo ir leidimų išdavimo paslaugos) išplėtos žemiau vidurkio (išimtytys – darbo paieškos bei duomenų pateikimo statistikos įstaigoms paslaugos). Dvi pagrindinės to priežastys: valstybių siekis mokesčių surinkimą padaryti kiek įmanoma paprastesnį piliečiams ir verslui bei aukštas mokesčių rinkimo sistemose jau įdiegtų informacinių technologijų lygis. 2003 m. tarp Europos Sąjungos šalių aukščiausiu paslaugų perkėlimo į internetą lygiu pasižymėjo Švedija (87 proc.), toliau sekė Danija ir Airija (po 86 proc.), Austrija (83 proc.) bei Suomija (80 proc.). Per pastaruosius porą metų viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis sparčiausiai di-

dėjo Austrijoje, Belgijoje ir Liuksemburge [3].

Elektroninės viešosios paslaugos diegiamos ir Lietuvoje, nors kol kas jų perkėlimo į internetą lygis gana žemas – 2003 m. pabaigoje atlikto tyrimo duomenimis, pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis Lietuvoje siekė tik 44 proc. Ir Lietuvoje verslui skirtos paslaugos į elektroninę terpę perkeliamos daug sparčiau nei skirtos piliečiams (elektroninės būdu teikiama daugiau nei pusė – 53 proc. – skirtų verslui ir tik trečdalis – 35 proc. – skirtų piliečiams paslaugų) [26].

Kaip rodo tyrimai, Lietuvos gyventojams, kurie naudojami internetu, aktualiausias elektroniniu būdu teikiamos paslaugos, susijusios su darbo paieška (51 proc.), stojimu į aukštąsias mokyklas (48 proc.), sveikatos apsauga (44 proc.) (beje, būtent su sveikatos apsauga susijusias paslaugas gana sunku perkelti į elektroninę terpę – ES jų teikimo elektroniniu būdu lygis siekia tik 20 proc. [3], Lietuvoje – 0 proc. [26]). Palyginti su 2003 m. apklausos duomenimis, reikšmingai padaugėjo asmenų, ieškančių informacijos apie gyventojų pajamų mokesčių deklaravimą [24].

## 2. Informacijos ir paslaugų teikimo būdai

Europos Sąjungos šalyse tiek paslaugų ir informacijos perkėlimas į internetą, tiek bendravimo su visuomene priemonių kūrimas dažniausiai siejamas su valdžios institucijų interneto svetainėmis. Europos Sąjungoje pusė (49 proc.) interneto vartotojų lankosi valdžios institucijų interneto svetainėse; maždaug trečdalis (37 proc.) čia ieško administracinės informacijos, ketvirtadalis (23 proc.) išsiunčia elektroninės laiškus atitinkamų institucijų darbuotojams [7].

Lietuvos interneto vartotojai viešojo administravimo institucijų interneto svetainėmis domisi daug mažiau: 2004 m. balandžio mėn. 11 proc. 15–74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų buvo internetu kreipęsi į viešojo administravimo institucijas (t. y. lankęsi jų interneto svetainėse); tai sudaro 38 proc. besinaudojančiųjų internetu (2003 m. IV ketvirčio tyrimo duomenimis, internetu į viešojo administravimo institucijas buvo kreipęsi 6 proc. gyventojų, arba 28 proc. besinaudojančiųjų internetu). Viešojo administravimo institucijų interneto svetainėse didžioji dalis žmonių lankosi tam, kad susipažintų su rengiamais teisės aktų projektais ir pateiktų pasiūlymų dėl jų tobulinimo (35 proc.), diskutuotų su kitais žmonėmis aktualiais viešosios politikos klausimais (24 proc.), kreiptųsi į valstybės ar savival-

dybės tarnautojus, atsakingus už dominantį klausimą (20 proc.) [24].

Pagrindinė su valdžios institucijų interneto svetainėmis susijusi problema – tai, kad didžioji jų dalis skirtos informavimo tikslams, o jų interaktyvumo lygis gana žemas. Tam diegiamos papildomos priemonės, kurios numatomos viešojo administravimo institucijų interneto svetainių kūrimą reglamentuojančiuose specialiuose teisės aktuose. Pavyzdžiui, Didžiosios Britanijos rašytinių konsultacijų elgesio kodekse, taikomame centrinės valdžios institucijoms, numatomas konsultavimo internetu priemonių diegimas bei įvairių konsultacijas palengvinančių priemonių kūrimas (laisva dokumentų prieiga, pasirinkimo tarp kelių formatų tipų galimybė, greitas dokumentų parsiuntimas ir pan.). Prancūzijoje priimtos bendrus reikalavimus nustatančios tvarkos: pavyzdžiui, daugumoje ministerijų ir kitų valdžios institucijų interneto svetainių yra teminiai forumai; parengtų dokumentų (pvz., Elektroninio parašo įstatymo) projektai pateikiami aptarti viešai. Portugalijoje kai kurių ministerijų interneto svetainėse sukurti diskusijų forumai, priimtos interneto svetainių kūrimo gairės [17].

Lietuvoje pagrindinis dokumentas, nustatantis valstybės institucijų interneto svetainių struktūros, administravimo, informacijos, pritaikymo neįgaliesiems reikalavimus, yra Vyriausybės patvirtinti Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms [13]. Jie numato, kad interneto svetainėse pateikiama informacija turi būti susisteminta ir reguliariai atnaujinama, turi būti garantuotas abipusis ryšys tarp interneto vartotojo ir institucijos. Visos valstybės institucijų interneto svetainės prie šių reikalavimų turi būti pritaikytos iki 2004 m. liepos 1 d. 2003 m. pabaigoje atlikto tyrimo duomenimis, pagrindinės valstybės institucijų interneto svetainių neatitiktis šiems reikalavimams sritys: nesudaryta galimybė interneto svetainėje užduoti klausimus (elektroninės pašto arba specialiame interneto svetainės skyriuje); neteikiama informacija apie institucijos tarptautinį bendradarbiavimą, tarptautinius projektus; neteikiama teisinė informacija (galiojantys teisės aktai, teisės aktų projektai), nesudaryta galimybė užsisakyti naujienas elektroniniu paštu; nesukurtos paieškos pagal žodį sistemos [26].

Kai kuriose Europos Sąjungos šalyse valdžios institucijų svetainių informacija pasiekama ir per centralizuotus valdžios interneto portalus. Remiantis 2002 m. vidurio duomenimis, interneto portalai, suteikiantys prieigą prie visų viešojo administravimo institucijų interneto svetainių in-

formacijos, buvo sukurti 10 iš 15 Europos Sąjungos valstybių narių: Danijoje, Švedijoje, Vokietijoje, Ispanijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Prancūzijoje, Portugalijoje, Airijoje ir Olandijoje [8]. Sėkmingo tokio pobūdžio projekto pavyzdys – Didžiosios Britanijos elektroninės valdžios portalas<sup>6</sup>. Didžiojoje Britanijoje nuo 2000 m. gruodžio visa valdžios institucijų informacija pasiekama per bendrą portalą; jame pateikiami pranešimai spaudai, Vyriausybės vadovų kalbos, oficialūs dokumentai, visi įsigalioję įstatymai, kiti svarstomi bei priimti teisės aktai.

Elektroninė valdžia neatsiejama ir nuo verslo įmonėms skirtų paslaugų teikimo. Bendrovėms skirti specializuoti interneto portalai sukurti 13 Europos Sąjungos valstybių: Danijoje, Švedijoje, Vokietijoje, Ispanijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Prancūzijoje, Airijoje, Portugalijoje, Italijoje, Suomijoje, Graikijoje ir Olandijoje [8]. Lietuvoje 2003 m. pradėtas įgyvendinti ir 2004 m. tęsiamas projektas, skirtas sukurti interneto portalą „Valdžios elektroniniai vartai“<sup>7</sup>. Portale numatoma sujungti visas Lietuvos valstybės institucijas į bendrą oficialios informacijos tvarkymo sistemą sudarant sąlygas lengviau ir greičiau gauti informaciją bei paslaugas, susijusias su valstybės institucijų veikla. Be to, Lietuvoje yra aukšto lygio verslui skirti interneto portalai: pvz., šalies eksportuotojams bei užsienio investuotojams skirtas Lietuvos ekonominės plėtros agentūros tinklalapis<sup>8</sup>, Smulkaus ir vidutinio verslo plėtros agentūros portalas<sup>9</sup> ir kt.

Europoje ypač pabrėžiama, kad perkeliant į internetą valdžios institucijų informaciją ir paslaugas svarbu užtikrinti, kad jos būtų pasiekiamos neįgaliesiems asmenims. Šiam tikslui skirtos priemonės plačiai įgyvendinamos Austrijoje ir Švedijoje (taikant „Web Accessibility Initiative“<sup>10</sup>, arba WAI gaires viešojo administravimo institucijų interneto svetainėms), Danijoje (plėtojant tinklalapių prieinamumo standartus, kuriant dirbtinio balso technologijas), Olandijoje (įgyvendinant „Skaitmeninės žaidimų aikštelės“ projektą), Portugalijoje (1999 m. čia įkurta speciali Prieigos agentūra, turinti užtikrinti interneto prieigą neįgaliesiems, vyresnio amžiaus, sunkiai sergantiems žmonėms). Lietuvoje reikalavimas pritaikyti valstybės institucijų tinklalapius neįgaliesiems pagal WAI rekomendacijas numatytas jau minėtuose Bendruosiuose reikalavimuose valstybės institucijų interneto svetainėms.

<sup>6</sup> <http://www.ukonline.gov.uk/>

<sup>7</sup> [www.govonline.lt](http://www.govonline.lt), [www.evaldzia.lt](http://www.evaldzia.lt), [www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt)

<sup>8</sup> <http://www.lda.lt/>

<sup>9</sup> <http://www.svv.lt/>

<sup>10</sup> <http://www.w3.org/WAI/>

### 3. Bendravimas elektroninėmis priemonėmis

Viena dažniausiai naudojamų ir paprasčiausių modernių priemonių, kuriomis bendraujama su valdžios institucijomis – elektroninis paštas. Europos Sąjungos šalyse valstybės tarnautojų susirašinėjimas elektroniniu paštu reglamentuojamas įvairiai. Daugumoje jų susirašinėjimui įprastu paštu taikomos taisyklės galioja ir elektroniniam paštui (pvz., Suomijoje, Prancūzijoje, Jungtinėje Karalystėje), tačiau, pavyzdžiui, Portugalijoje valstybės tarnautojų bendravimui elektroniniu paštu taikomos atskirame teisės akte išdėstytos specialios taisyklės, nustatančios įvairius praktinius reikalavimus (formatą, atsakymo į gautus paklausimus laiką ir pan.) [17]. Lietuvoje elektroniniu paštu gaunami laiški kol kas vis dar nėra priskiriami oficialiai korespondencijai, nors kai kurios viešojo administravimo institucijos yra nusistačiusios vidaus taisykles, reglamentuojančias susirašinėjimą su gyventojais elektroniniu paštu. Bendro sprendimo nebuvimas lemia, kad bendravimas elektroninės priemonėmis tarp valdžios institucijų ir interesantų daugiausiai išlieka neveiksmingas. Planuojama parengti ir priimti galiojančių teisės aktų (pvz., Viešojo administravimo įsakymo, Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų įstatymo ir kt.) pakeitimus, sudarančius galimybę su valdžios institucijomis elektroninėmis priemonėmis (pvz., elektroniniu būdu pateikiant prašymą ir pan.); tačiau, be teisinės bazės tobulinimo ir technologijų diegimo, šiuo požiūriu svarbi pačių valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompetencija bei motyvacija naudotis informacinėmis technologijomis bendraujant su interesantais.

### 4. Tarnautojų kompetencija

Elektroninės valdžios iniciatyvų sėkmė dažniausiai priklauso ne tik nuo techninių sprendimų įgyvendinimo arba teisinės bazės pritaikymo. Ypač svarbus šiame kontekste tampa žmoniškasis veiksnys, požiūrio į vykdomas veiklas ir funkcijas kaita. Naujoji viešoji vadyba reikalauja, kad valstybės tarnautojai būtų daugiau vadybininkai nei administratoriai – t. y. laipsniškai pereitų nuo instrukcijų, taisyklių, įstatymo vykdymo neatsižvelgdami į galimus padarinius prie orientuotos į rezultatus valdymo organų veiklos [20, p. 102]. Nuo valstybės tarnautojų kompetencijos, jų gebėjimo naudotis informacinėmis technologijomis ir savo veiklą taikyti prie naujų darbo, problemų sprendimo, paslaugų teikimo modelių ir sąlygų labai priklauso, ar bus pasiekti valstybės doku-

mentuose užsibrėžti ambicingi planai elektroninės valdžios ir elektroninės demokratijos plėtros srityje.

Kol kas Lietuvoje įgyvendinami tik pradiniai žingsniai administracinių gebėjimų tobulinimo linkme. Į Valstybės tarnautojų mokymo 2002–2006 m. strategijos dalį „Prioritetiniai valstybės tarnautojų mokymo tikslai“ įtrauktas punktas „Kompiuterinio raštingumo Europos standarto (ECDL) įgūdžių formavimas“ (kiti prioritetai – pasirengimas vykdyti funkcijas, susijusias su Europos Sąjungos teisės įgyvendinimu, pasirengimas dalyvauti Europos Sąjungos teisėkūros procese ir Europos Sąjungos institucijų veikloje, užsienio kalbų mokėjimas bei gebėjimų spręsti problemas, susijusias su Lietuvos Respublikos Vyriausybės strateginių tikslų (prioritetų) įgyvendinimu, tobulinimas) [14]. Rengiant aukštos kvalifikacijos būsimus specialistus, reikšmingos akademinų institucijų iniciatyvos; pastaruoju metu aukštojo mokslo institucijos, atsižvelgdamos į naujus visuomenės poreikius, steigia padalinius ir rengia naujų sričių specialistus.

### Elektroninės valdžios ir demokratijos prielaidos

Tiek Lietuvoje, tiek Europos Sąjungos šalyse įgyvendinamos įvairios iniciatyvos elektroninės valdžios srityje, tiesiogiai susijusios su viešojo administravimo paslaugų teikimu. Tačiau jos nėra prasmingos, jeigu neįvertinamas vienas reikšmingas aspektas: kokia visuomenės dalis turi galimybes naudotis informacinėmis technologijomis, be kita ko ir tam, kad gautų elektroninės valdžios paslaugas. Universali ir vienoda prieiga prie naujų technologijų laikoma esmine sąlyga sėkmingo interneto taikymo valstybės valdymui modernizuoti ir demokratijai plėtoti.

Nors interneto naudojimo mastai Lietuvoje didėja palyginti sparčiai, vienodų interneto prieigos galimybių klausimas išlieka labai aktualus – nemaža gyventojų dalis išlieka atskirta ar atsiskyrusi nuo modernių informacinių technologijų panaudojimo. Tai lemia įvairios priežastys, pradedant nepakankama motyvacija (internete nematoma asmeniškai naudingų paslaugų ar sprendimų arba nežinoma, kad tokių yra) ir baigiant finansinėmis aplinkybėmis (sąlyginai didelės kompiuterių ir interneto ryšio kainos, palyginti su vidutinėmis pajamomis), tačiau pasekmė bendra – nevienodos visuomenės narių galimybės tapti informacinės visuomenės nariais.

2004 m. pradžioje internetu kartą per mėnesį ir dažniau naudojosi beveik 27 proc. šalies

gyventojų; daugiau nei penktadalis gyventojų (22 proc.) internetu naudojosi bent kartą per savaitę ir dažniau (prieš metus, t. y. 2003 m. pradžioje, atitinkami rodikliai buvo 19 ir 17 proc.) [25]. Kol kas ypač žemi išlieka interneto naudojimo namų ūkiuose rodikliai – 2003 m. pabaigos duomenimis, interneto ryšį turi tik 8 proc. Lietuvos namų ūkių [22].

Dideli skirtumai išlieka tarp kaimo ir miesto gyventojų galimybių naudotis moderniomis informacinėmis technologijomis (2003 m. III ketvirtįje didžiuosiuose miestuose internetą namuose turėjo apie 16 proc. namų ūkių, kaime – mažiau nei 1 proc.), be to, apsirūpinimas technologijomis tiesiogiai priklauso nuo namų ūkių pajamų (pvz., tarp namų ūkių, kurių mėnesinės piniginės pajamos viršijo tūkstantį litų, internetą turėjo 23 proc. namų ūkių) [22]. Taigi internetu Lietuvoje naudojasi jauni, gyvenantys didmiesčiuose, gaunantys palyginti dideles pajamas žmonės. Ši skirtinga šalies gyventojų padėtis kuria skaitmeninį skląstą – socialinės padėties skirtumus tarp besinaudojančių ir nesinaudojančių informacinėmis technologijomis individų ir namų ūkių. Be abejo, tai nėra išskirtinai Lietuvos problema – ir aukštais interneto skvarbos rodikliais pasižyminčiose Europos Sąjungos šalyse naudojimas informacinėmis technologijomis nėra universalus, nemaža visuomenės dalis išlieka atskirta arba atsiskyusi nuo informacinių technologijų teikiamų galimybių.

Pagrindinius tiek Europos Sąjungos valstybių, tiek Lietuvos veiksmus sprendžiant žemo informacinių technologijų skvarbos lygio problemą galima išskirti į dvi sritis: skatinimas naudotis informacinėmis technologijomis ir mokymas, kaip tai daryti.

Skatinimas naudotis informacinėmis technologijomis dažniausiai įgyvendinamas užtikrinant nemokamą interneto prieigą ir taikant mokesčių lengvatas. Daugelyje Europos Sąjungos šalių steigiami vieši nemokamos interneto prieigos taškai (pvz., bibliotekose, mokyklose, bendruomenės centruose, muziejuose, pašto skyriuose, darbo biržos skyriuose ir pan.). Vieši interneto prieigos taškai plačiai steigiami Austrijoje, Liuksemburge (vieši prieigos terminalai), Danijoje, Suomijoje, Prancūzijoje, Švedijoje (bibliotekose, specializuotuose centruose), Olandijoje (knygynuose), Ispanijoje (regioninės ir vietinės valdžios įstaigose) [8]. Dalis Europos Sąjungos šalių taiko mokesčių lengvatas skirtingiems produktams, susijusiems su naujų informacinių technologijų ir telekomunikacijų paslaugų panaudojimu. Pavyzdžiui, Portugalijoje tam skirtos atskiros pro-

gramos, kurių pagrindu mokesčių lengvatos yra taikomos individams, mokykloms, ne pelno organizacijoms, mokytojams, studentams ir pan. [17]; Švedijoje informacinei infrastruktūrai kurti teikiama valstybės parama remiant plačiajuosčių duomenų perdavimo tinklų kūrimą, mokesčių lengvatomis skatinant bendroves kompiuterine technika aprūpinti savo darbuotojų namų ūkius ir pan. Nuolaidos ir mokestinė parama dažnai taikoma skatinant plačiajuosčio interneto plėtrą Europoje.

Lietuvoje naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis dažniausiai skatinama kuriant viešąją interneto prieigą. Ilgą laiką pagrindinė viešos nemokamos interneto prieigos vieta buvo viešosios bibliotekos, tačiau jų galimybės patenkinti skaitytojų poreikius labai atsilieka nuo poreikio. 2002 m., vykdant PHARE 2000 verslo plėtros programą, Marijampolės, Utenos ir Klaipėdos rajonuose įsteigta per 30 nuotolinių studijų centrų, aprūpintų viešai prieinamais interneto ryšį turinčiais kompiuteriais. Verslo įmonių įkurtas aljansas „Langas į ateitį“, į kurio veiklą nuo 2003 m. įsitraukė ir Vidaus reikalų ministerija, privataus verslo ir valstybės biudžeto lėšomis 2002–2003 m. įsteigė per 170 interneto prieigos centrų įvairiose Lietuvos vietovėse. Lietuvoje 2003 m. pabaigoje buvo apie 350 viešų interneto prieigos taškų, kuriuose šalies gyventojai galėjo nemokamai naudotis internetu. Bandoma diegti ir mokestines lengvatas – 2004 m. balandį Lietuvos Respublikos Vyriausybė iš esmės pritarė Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymo 21 straipsnio papildymo įstatymo projektui [12], numatančiam mokesčių lengvatas šalies gyventojams, išgyjantiems kompiuterius su programine įranga bei išvedantiems interneto ryšį; Lietuvos Respublikos Seimas šiuos pakeitimus turėtų svarstyti artimiausiu metu.

Antra universalios interneto prieigos užtikrinimo kryptis – mokymai. Jų metu gyventojai supažindinami su naujomis informacinių ir telekomunikacijų technologijų paslaugomis, mokomi naudotis. Europos Sąjungos valstybėse įgyvendinamos iniciatyvos, skirtos mokykloms (per specialias mokymo programas), be to, didžioji dalis šalių turi ir platesnes programas, skirtas suaugusiems mokytis ir perkvalifikuoti; pavyzdžiui, didelės mokymų kampanijos įgyvendinamos Belgijoje (šioje šalyje, be mokymų mokyklose, įgyvendinamos neįgaliesiems bei vyresnio amžiaus žmonėms skirtos mokymo iniciatyvos); Danijoje (šioje šalyje mokymai vykdomi viešuose interneto prieigos centruose); Vokietijoje (vykdoma „in-

ternetas visiems“ iniciatyva, ypač daug dėmesio skiriant moterų dalyvavimui informacinėje visuomenėje); Olandijoje ir Švedijoje (čia daug dėmesio skiriama informacinėms technologijoms diegti mokymo įstaigose); Prancūzijoje (šioje šalyje įsteigta Interneto studijų aukštesnioji mokykla) ir pan. [8].

Lietuvoje pagrindinės gyventojų mokymo iniciatyvos orientuotos į mokyklų kompiuterizavimą (Švietimo ir mokslo ministerijos duomenimis, 2003 m. pabaigoje interneto ryšį turėjo apie du trečdalius visų šalies mokyklų, 100 moksleivių mokyklose teko 5,1 kompiuterio – per metus šis rodiklis pagerėjo 60 proc., tačiau atsilikimas nuo Europos Sąjungos valstybių ir net nuo valstybių kandidačių vidurkio išlieka gana didelis). Laipsniškai plėtojama šalies nuotolinių studijų sistema įgyvendinant LieDM projektą, kuriantį informacinėmis technologijomis paremtą aukštojo mokslo studijų ir tęstinio mokymosi sistemą. Praėjusiais metais sukurta ir internete<sup>11</sup> įdėta nemokama priemonė „Kompiuterių pradžiamokslis“, skirta šalies gyventojų nuotoliniam mokymui ir savarankiškam mokymuisi naudotis informacinėmis technologijomis. Gyventojų mokymo darbai vykdomi ir privataus sektoriaus iniciatyva – pavyzdžiui, aljanso „Langas į ateitį“ kartu su Švietimo ir mokslo ministerija per 2003 m. organizuotuose kursuose, paties aljanso teigimu, pradinis interneto vartojimo įgūdžius įgijo apie 20 tūkst. šalies gyventojų.

## Išvados

Informacinės technologijos jau daugiau nei dešimtmetį daro įtaką valdžios institucijų veiklai ir planams kaip priemonės, kuriomis siekiama modernizuoti viešąjį administravimą. Informacinėje visuomenėje „viešojo administravimo institucijų veikimas vis labiau „persikelia“ į viešąją sritį ir vis labiau sutampa su viešųjų ryšių vadybos pavidalais, kurie remiasi pilietine informacija ir socialinėmis idėjomis“ [2, p. 22].

Apžvelgus Europos Sąjungos ir Lietuvos viešojo administravimo institucijų vykdomas elektroninės valdžios plėtros iniciatyvas, susijusias su informacinių technologijų panaudojimu plėtojant ryšius su gyventojais (teikiant paslaugas ir informaciją, išklausančią jų pasiūlymus ir pageidavimus) bei užtikrinant šių naujų galimybių pasiekiamumą visoms visuomenės grupėms, galima teigti, kad elektroninės valdžios plėtros projek-

tai populiarūs įvairiose valstybėse, nors neretai skiriasi atskirų valstybių pasirinkti elektroninės valdžios diegimo mastai, įgyvendinimo būdai, darbų eiliškumas. Nepaisant galimų technologinių sprendimų panašumų skiriasi valstybių prioritetai, finansinės galimybės, taip pat bendrosios veiklos normos, prielaidos ir politinės paskatos.

Kita vertus, tiek Europos Sąjungos valstybėse, tiek Lietuvoje vykstančius procesus vienija panašūs siekiami rezultatai. Viešojo administravimo modernizavimo iniciatyvos, apimančios technologinių sprendimų diegimą, teisinės bazės tobulinimą, naujus poreikius atitinkančios kvalifikacijos valstybės tarnautojų rengimą, lemia naujus valdžios institucijų ir piliečių sąveikos būdus.

Kaip rodo tiek Lietuvos, tiek kitų valstybių patirtis, elektroninės valdžios iniciatyvos neretai susiduria su įvairiomis kliūtimis, kurias lemia technologinės, teisinės, procedūrinės, išteklių problemos. Be to, neužtikrinus diegiamų sprendimų kompleksškumo, t. y. nediegiant technologinių inovacijų kartu su procedūrų ir veiklos modelių atitinkamais pokyčiais, plataus pobūdžio esminės reformos mažai tikėtinos. Elektroninės valdžia nėra tik informacinių technologijų įdiegimas į „senuosius“ valdymo modelius – tai naujų technologijų panaudojimas, transformuojant viešojo administravimo institucijas ir iš esmės keičiant jų veiklą.

Vis dėlto galima teigti, kad ir atskiros informacinių technologijų diegimo viešajame administravime iniciatyvos yra naudingos. Elektroninės valdžios projektai yra kaip tam tikra piliečių įtraukimo priemonė: išmokę pasinaudoti informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis tam, kad patogiai gautų kasdieninei veiklai svarbią paslaugą ar informaciją iš viešojo administravimo institucijos, jie šias technologijas pradeda traktuoti kaip įprastą ir žinomą ryšio su valstybės ar savivaldybės institucijomis kanalą. Galima daryti prielaidą, kad esant atitinkamai politinei kultūrai pilietinei motyvacijai bei suinteresuotumui šie žmonės būtų linkę pasinaudoti informacinėmis technologijomis ir tam, kad elektroniniu būdu išreikštų savo nuomonę arba pateiktų pasiūlymą dėl rengiamų valdžios sprendimų. Be to, šios iniciatyvos tarsi priartina valdžios institucijas prie piliečių: paslaugą galima gauti savo kompiuterio ekrane, patogioje vietoje ir tinkamu laiku. Taigi viešojo administravimo institucijų vykdomi projektai, kurių tikslas – informacijos ir paslaugų teikimas internetu bei naujos bendravimo su interesantais formos, tiesiogiai susiję ir su platesniu procesu – elektroninės demokratijos plėtra.

<sup>11</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės interneto svetainėje adresu <http://www.ivpk.lt>

## Literatūra

1. Augustinaitis A. Valdymo komunikacija: žinių visuomenės įtaka viešajam administravimui. *Informacijos mokslai*. 2003. Nr. 27.
2. Augustinaitis A. Informacijos visuomenės savi-valdos tendencijos. *Informacijos mokslai*. 2000. Nr. 14.
3. Cap Gemini Ernst&Young. Online availability of public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic public services – Report of the fourth measurement, October 2003. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats\\_new/capgemini4.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemini4.pdf) [2004 m. balandžio 15 d.]
4. Christensen J. N. Statement at the conference „Participatory democracy: current situation and opportunities provided by the European Constitution“, [http://www.esc.eu.int/pages/en/acs/events/08\\_03\\_04\\_democracy/Intervention\\_Ny-mand\\_Christensen\\_en.pdf](http://www.esc.eu.int/pages/en/acs/events/08_03_04_democracy/Intervention_Ny-mand_Christensen_en.pdf) [2004 m. balandžio 15 d.].
5. Commission of the European Communities. European Governance: a White Paper. COM(2001) 428 final of 25 7 2001. [http://europa.eu.int/eurlex/en/com/cnc/2001/com2001\\_0428en01.pdf](http://europa.eu.int/eurlex/en/com/cnc/2001/com2001_0428en01.pdf) [2004 m. kovo 20 d.].
6. Commission of the European Communities. eEurope 2005: An information society for all. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and social committee and the Committee of the regions. COM(2002) 263 final of 28 5 2002. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/news\\_library/documents/eeurope2005/eeurope2005\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf) [2004 m. kovo 28 d.].
7. EOS Gallup Europe. Flash Eurobarometer 125: „Internet and the public at large“. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/benchmarking/list/source\\_data\\_pdf/report\\_eb125\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/source_data_pdf/report_eb125_en.pdf) [2004 m. kovo 20 d.].
8. Fundación RETEVISION. Evolution of eGovernment in the European Union: Report commissioned by the Spanish Presidency of the Council of the European Union. Madrid, April 25 and 26, 2002. [http://www.alentejodigital.pt/rosadopereira/egov/Organizacoes\\_internacionais/Page10164/eGovEngl\\_definitivo.pdf](http://www.alentejodigital.pt/rosadopereira/egov/Organizacoes_internacionais/Page10164/eGovEngl_definitivo.pdf) [2004 m. kovo 28 d.].
9. Keras A., Kurapka E., Petrauskas R. *Informacinės visuomenės kūrimo, informacinių technologijų taikymo ir informacinių technologijų teisės plėtros tendencijos Europos Sąjungoje*. Vilnius, 2001.
10. Laeken Declaration – The Future of the European Union. [http://europa.eu.int/futurum/documents/offtext/doc151201\\_en.htm](http://europa.eu.int/futurum/documents/offtext/doc151201_en.htm) [2004 m. balandžio 20 d.].
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2004. Nr. 69–2399.
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 9 d. nutarimas Nr. 403 „Dėl Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymo 6 straipsnio pakeitimo įstatymo projekto Nr. IXP-2714 ir Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymo 21 straipsnio papildymo įstatymo projekto Nr. IXP-2968“. *Valstybės žinios*. 2004. Nr. 55–1903.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2003. Nr. 38–1739.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. liepos 8 d. nutarimas Nr. 1073 „Dėl valstybės tarnautojų mokymo 2002–2006 metų strategijos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2002. Nr. 71–2981.
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugpjūčio 10 d. nutarimas Nr. 984 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2001. Nr. 71–2534.
16. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimas Nr. IX–1187 Dėl Valstybės ilgalaikės raidos strategijos patvirtinimo. *Valstybės žinios*. 2002. Nr.113–5029.
17. Mitchell W. J. E-topija. Vilnius, 2002.
18. MM-S-OD. Replies to the questionnaire on the democratic potential of the new communication and information services. Secretariat memorandum prepared by the Directorate General of Human Rights. Doc. No. MM-S-OD (2001) 17 rev 3.
19. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. – Vilnius, 2001.
20. Puškorius S. 3E koncepcijos plėtra. *Viešoji politika ir administravimas*. 2002. Nr. 3.
21. Puškorius S. *Viešasis administravimas kuriant informacinę (pilietinę) visuomenę (vadybinis aspektas)*. Vilnius, 2000.
22. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose 2003 metų trečiąjį ketvirtį. Informacinis pranešimas. 2003. Nr. 2–4.
23. Sutartis dėl Europos Konstitucijos priėmimo (priimta Europos Konvento visuotiniu sutarimu 2003 m. birželio 13 d. ir liepos 10 d., pateikta Europos Tarybos pirmininkui Romoje 2003 m. liepos 18 d.). <http://european-convention.eu.int/docs/Treaty/cv850LT.pdf> [2004 m. balandžio 26 d.].
24. TNS Gallup. Tyrimo „IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai“ (atlikto Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės užsakymu) ataskaita. 2004 m. balandis.
25. TNS Gallup. Tyrimo „Kompiuterių ir interneto vartotojai, 2003–2004 m. žiema“ ataskaita.
26. Vilniaus Gedimino technikos universitetas. Ty-

rimo „Valstybės institucijų interneto svetainių ir viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas“ (atlikto Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LRV užsakymu) ataskaita. 2003 m. gruodis.

27. Žilionienė I., Pečiūra L. Elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje. *Infobalt laikas*. 2002. Nr. 7.

Ieva Žilionienė

## **Initiatives of Electronic Democracy and Government in European Union's and Lithuania's Public Administration**

### **Summary**

Modern societies are characterised by different and constantly changing interests, views, attitudes and expectations, and this is directly connected to the shifting idea of governance and the role of public administrations. In order to increase the efficiency of governance, to get it closer to the people, to harmonize governmental decisions with different interests, values and views, ideas of participatory democracy are gaining in popularity in different countries. Draft European Constitution includes principles of both representative and participatory democracy; issues and initiatives related to participatory democracy are set in the working documents of different European institutions and various European countries.

In the context of participatory democracy, information technologies play an important role. They give the possibility to get and transfer information in convenient and instant way, and as such, they can be successfully employed in order to give possibility for citizens to learn about decisions that are taken by the authorities, as well as to take part in the drafting of those decisions.

The concept of electronic democracy is related to e-government. Electronic government traditionally is understood as providing of information and services of authorities via electronic channels; but as more comprehensive term, it comprises different aspects of implementing of information and telecommunication technologies in the public sector, as provision of services is inseparable from broader context: channels of services and communication, competence of population and public servants, etc.

The article reviews initiatives carried on by European Union and Lithuanian public administration institutions, such as development of electronic public services, channels and ways to provide the information and services, implementation of mechanisms for communication between citizens and public institutions, training of state and municipal servants. It examines the attempts to use the information technologies in promoting openness and transparency of the institutions, developing relations with citizens both in rendering services and information and hearing out their proposals and requests, and, what is extremely important, ensuring availability these new possibilities for all social groups.

As an overview of different countries' experience shows, projects of electronic government are popular in different countries, although there is no universal and uniform model for its implementation – technological processes may be the same, but activities, requirements and political stimuli can differ from one country to another, both at the national and at the local level. However, processes under way in European Union countries and in Lithuania have similar goals. Initiatives of public sector modernization, which involve implementation of technological solutions, improvement of legal basis, training and re-training of public servants, leads to new ways of interaction between the citizens and the governments. Projects of e-government help to involve citizens into electronic communication, to make them familiar with new technological solutions and channels, to make public institutions closer to them – and it is presumable that in adequate political culture and civil motivation these people would be more ready to use information technologies to express their views and suggestions to authorities as well. In this way, projects of public institutions that are directed simply to providing services and information online, are directly related to broader process – electronic democracy, as they set ground to change the way in which local residents communicate with the authorities, helps to involve new partners – citizens and businesses – to governance processes, and to open up new avenues for the expression of public will.

---

*Ieva Žilionienė* – Mykolo Romerio universiteto Žinių visuomenės valdymo instituto doktorantė; Informacinio visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės Struktūrinių fondų administravimo skyriaus vedėja  
Adresas Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius  
Telefonas (+370 5) 2663992  
Elektroninis paštas [i.zilioniene@ivpk.lt](mailto:i.zilioniene@ivpk.lt)  
Straipsnis įteiktas 2004 m. birželio mėn.; recenzuotas; parengtas spausdinti 2004 m. lapkričio mėn.

DOI: 10.5755/j01.ppa.0.9.27223