

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS
KOMUNIKACIJOS IR INFORMATIKOS INSTITUTAS

VITALIJ MOSIN

Elektroninio viešojo administravimo studijų programa

E. VALDŽIA IR ADMINISTRACINĖS NAŠTOS
MAŽINIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas

Prof. Dr. Rimantas-Alfonsas Petrauskas

Vilnius, 2013

TURINYS

ĮVADAS	3
1. ADMINISTRACINĖ NAŠTA	5
1.1. Samprata	5
1.2. Administracinės naštos vertinimas	8
1.3. Administracinės naštos mažinimas	14
2. E. VALDŽIA	18
2.1. E. valdžios samprata	18
2.2. E. valdžia, kaip administracinės naštos mažinimo priemonė	20
3. VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VEIKLA TEIKIANT ADMINISTRACINES PASLAUGAS	25
3.1. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos vertinimo modelis	25
3.2. Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje teikiamų aktualiausių administracinių paslaugų analizė	29
4. VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRACINĖS NAŠTOS LYGINAMOJI ANALIZĖ	37
4.1. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos analizės rezultatai	39
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	53
LITERATŪRA	55
SANTRAUKA	59
SUMMARY	60
PRIEDAI	62

IVADAS

Aktualumas. Platus informacinių ir komunikacijos technologijų naudojimas įvairiose visuomenės gyvavimo srityse šiandien yra realybė ir neišvengiama globalios informacinės visuomenės plėtros tendencija. Informacijos ir komunikacijos technologijos, staigi interneto plėtra daro didžiulę įtaką ne tik visuomenei, bet ir valdžios institucijoms, atidarant naujas sąveikos galimybes tarp valdžios institucijų, verslo sferos ir piliečių. Viena iš tokių priemonių yra elektroninė valdžia.

Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje tampa vis labiau aktualesnė sritis, nes naudojantis informacijos ir komunikacijos technologijomis, viešosios paslaugos verslui ir piliečiams teikiamos greičiau, kokybiškiau, jos tampa lengviau prieinamos. Didžiausias naudojimosi e. paslaugomis privalumas yra tas, kad piliečiai ir verslo subjektai gali atlikti daugelį reikalingų veiksmų, susijusių su administracinių paslaugų gavimu, neišeidami iš savo namų arba darbo. Tačiau vis dar susiduriama su techninėmis, biurokratinėmis problemomis, su teisės aktuose įtvirtintais reikalavimais atvykti į valstybės ir savivaldybių institucijas ar įstaigas ir pateikti tam tikrus dokumentus, užpildyti, pasirašyti dokumentų formas arba pateikti kitą reikalaujamą informaciją. Vykdydami šiuos reikalavimus piliečiai, verslo subjektai sugaišta savo laiką ir patiria finansinių išlaidų. Sugaištamas laikas ir patiriamos finansinės išlaidos kitaip gali būti traktuojama kaip piliečių, verslo subjektų patiriama administracinė našta, kuri neleidžia užtikrinti elektroninės valdžios veiksmingumo, sukurti skaidrią, nukreiptą į rezultatus ir tinkamą piliečių bei verslo subjektų aptarnavimą, viešojo administravimo sistemą. Biurokratizmas ir jo sukuriama administracinė našta – didžiausia darbo našumo kliūtis.

Kuo administracinė našta yra didesnė, tuo daugiau kliūčių normaliai piliečių, verslo subjektų veiklai, nes prie įprastinių sąnaudų prisideda papildomos, sąlygotos teisinio reguliavimo. Tai konstatavus, būtina išsiaiškinti, kaip šios išlaidos gali būti įvertintos ir kokiomis tinkamomis priemonėmis mažinamos.

Objektas. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos aktualiausių teikiamų administracinių paslaugų administracinė našta.

Ištirtumas. Lietuvoje administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodikos yra ganėtinai naujos, todėl tokio tipo analizė viešosiose institucijose dar nėra atlikta, kai kalbama apie administracinės naštos mažinimo priemonės panaudojimo efektyvumą.

Naujumas. Lietuvoje administracinės naštos mažinimo tema yra nauja, kadangi, nors ir yra sukurtų metodikų, aiškinančių kaip tai daroma, norint gauti administracines paslaugas vis dar egzistuoja didelės sąnaudos, kurios tenka paslaugos gavėjams. Dėl šios priežasties šiame darbe

siekiami patikrinti vieną iš galimų administracinės naštos mažinimo priemonių ir nustatyti jos naudingumą.

Problema. Piliečiai, užsakant paslaugas susiduria su biurokratinėmis, sąlygotomis teisinio reguliavimo, problemomis, didinančiomis piliečių administracinę naštą ir mažinančiomis jų pasitenkinimą valdžios institucijomis.

Tikslas. Atlikus tyrimą, vertinant ir lyginant aktualiausias Vilniaus miesto savivaldybės administracijos administracines paslaugas, administracinės naštos mažinimo aspektu, nustatyti kaip, panaudojant e. valdžios instrumentus, galima sumažinti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos aktualiausių administracinių paslaugų administracinę naštą.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti administracinės naštos sampratą, administracinės naštos mažinimo priemones ir būdus.

2. Atskleidus teorinius prieštaravimus, aprašyti e. valdžią, kaip administracinės naštos mažinimo priemonę.

3. Atlikti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos veiklos teikiant administracines paslaugas atvejo tyrimą, nustatyti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos vertinimo modelį.

4. Atlikus kiekybinį tyrimą Vilniaus miesto savivaldybėje nustatyti, kaip e. valdžios instrumentų panaudojimas mažina administracinę naštą.

Metodai ir metodologija. Šio baigiamojo magistro darbo tikslo siekiama tiriant lietuvišką ir užsienio mokslinę literatūrą, mokslinius straipsnius bei atliekant teisės aktų analizę ir statistinių duomenų apdorojimą.

1. ADMINISTRACINĖ NAŠTA

Asmenų noras gauti kokybiškas paslaugas, suderinus laiko, atliktos paslaugos kokybės ir išleistų pinigų kiekio jai gauti sąnaudas, egzistuoja nepaisant to, kokia organizacija teikia paslaugą. Šiame darbe nagrinėjama viešojo sektoriaus organizacija siekiant išsiaiškinti, ar įmanoma sumažinti šias sąnaudas, kitaip – administracinę naštą, – gauti paslaugą, panaudojant e. valdžios instrumentus. Tam, pirmiausia, yra reikalinga apibrėžti, ką reiškia administracinė našta šiame darbe, iš ko ji susideda, kaip jis apskaičiuojama ir vertinama, kokia yra vertinimo nauda ir kokiais būdais galima sumažinti administracinę naštą.

1.1. Samprata

Dažnas suinteresuotas asmuo piktinasi viešosiose įstaigose įsigalėjusiu biurokratizmu, apibrėždamas tai kaip paslaugos suteikimo vilkinimą, pernelyg griežtą procedūrų laikymąsi, tačiau šie dalykai siejasi su biurokratizmo sukeliomomis pasekmėmis, kurias galima įvardyti kaip administracinę naštą. Nors biurokratija minėtu aspektu ir siejasi su administracine našta, tačiau tam, kad būtų galima siekti šiame darbe užsibrėžto tikslo, t.y. išsiaiškinti ar administracinė našta gali būti mažinama e. valdžios pagalba, pirmiausia, reikia apibrėžti, kas yra pati administracinė našta, kaip ji suprantama teisės aktuose, kas ją sudaro. Tai reikalinga padaryti, kad toliau darbe nagrinėjant administracinę naštą kaip objektą, nebūtų skirtingai interpretuojama ir nutolta nuo pagrindinio darbo tikslo.

Tam, kad kiekviena organizacija pasiektų didžiausią jos klientų pasitenkinimą, ji turi teikti paslaugas, kuo labiau atitinkančias klientų poreikius. Tiek privataus, tiek viešojo sektoriaus paslaugų teikimas bėgant metams supanašėjo, ypač tada, kai viešajame sektoriuje imta taikyti naująją viešąją vadybą, perimant gerąją privataus sektoriaus patirtį. Pažymėtina, kad administracinė našta gali trukdyti inovacijoms ir sukurti nereikalingas kliūtis plėtojant verslą, stabdyti ekonominį veiksmingumą. Žiūrint plačiau, administracinė našta gali turėti įtakos konkurencingumui tarptautiniu mastu. Atsižvelgdamos į tai įvairių šalių vyriausybės deda pastangas, kad peržiūrėtų ir supaprastintų administracines taisykles ir sumažintų administracinę naštą [18, p.7]. Šiame darbe nagrinėjama viešojo sektoriaus organizacija, teikdama administracines paslaugas, siekiant išsiaiškinti, kaip pasiekti didžiausią suinteresuotų asmenų pasitenkinimą suteiktomis administracinėmis paslaugomis, kaip galima labiau sumažinant sąnaudas paslaugoms gauti.

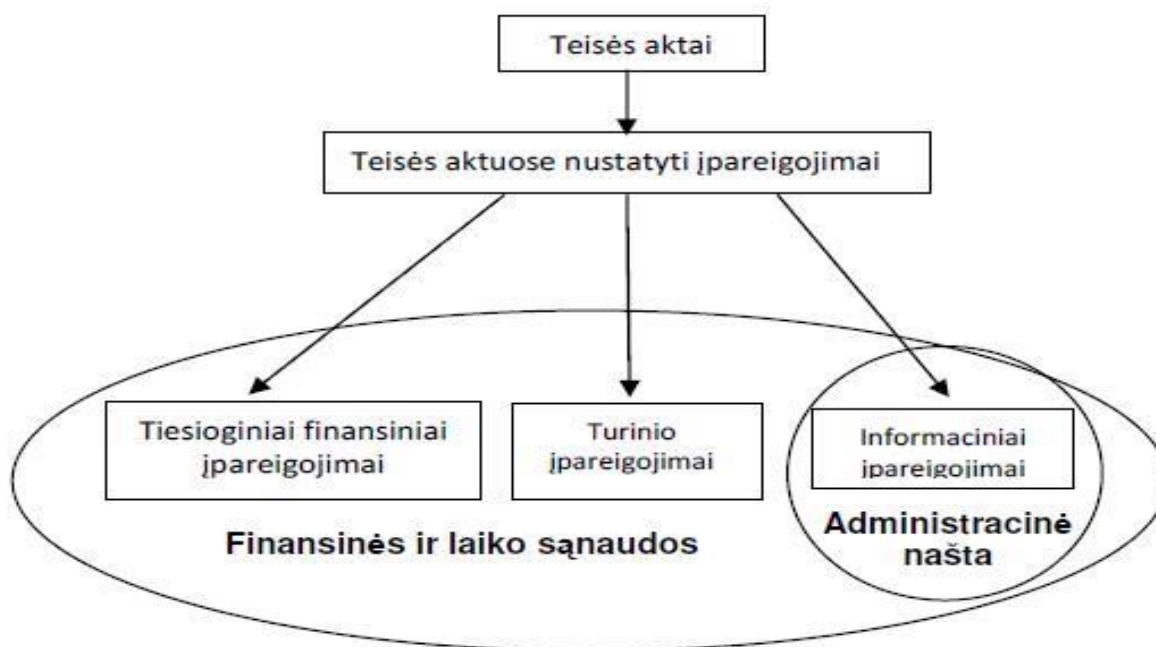
Administracinės naštos sampratos interpretacijos gali būti įvairios, ji gali būti suprantama tiek plačiąja prasme, kai tai reiškia teisinio reguliavimo pasekmes, tiek siaurąją prasme, kuri yra apibrėžta administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikoje. Čia ji pateikiama kaip sąnaudos, kurias patiria piliečiai vykdydami teisės aktuose nustatytus informacinius įpareigojimus [11, punktas 3]. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos parengtame Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktiniame vadove pateikiama kokio tipo įpareigojimai kyla iš teisės aktų:

1. Tiesioginiai finansiniai įpareigojimai – įpareigojimai pervesti apibrėžtą pinigų sumą institucijai tiesiogiai arba į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos surenkamąją sąskaitą (pvz., mokėti mokesčius, baudas, rinkliavas už paslaugas).

2. Turinio įpareigojimai – įpareigojimai piliečiams elgtis (arba nesielgti) tam tikru būdu (pvz., lankyti mokyklą iki 16 metų, nevartoti alkoholinių gėrimų viešose vietose).

3. Informaciniai įpareigojimai – įpareigojimai piliečiams pateikti informaciją (įskaitant dokumentus) institucijoms (pvz., užpildyti ir išsiųsti mokesčių deklaraciją, atvykti į instituciją ir pateikti reikiamus dokumentus, norint gauti leidimą statyboms) [21, p. 13].

Tam, kad būtų suprantami visi įpareigojimų tarpusavio ryšiai, visa tai pateikta Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktiniame vadove schematiškai (1 pav.).



1 pav. Teisės aktuose nustatyti įpareigojimai

Šaltinis [21, p. 13]

Nagrinėjant informacinius įpareigojimus, taip pat yra reikalinga pabrėžti, kad egzistuoja keli jų tipai [21, p. 14]:

- Pirmasis tipas apibrėžia tuos informacinius įpareigojimus, kurie nesuteikia pasirinkimo laisvės – t. y. kyla iš pareigos (pvz., įpareigojimas įsigyti asmens tapatybės kortelę ar pasą, kai asmeniui sukanka 16 metų arba deklaruoti pajamas, kai asmenys atitinka Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatyme nustatytus kriterijus). Informaciniai įpareigojimai, kurie įgyvendinami vykdant pareigas, pasižymi tuo, kad reikalauja teikti informaciją apie save valstybei;

- Antrasis tipas apima tuos, kurie yra vykdomi savanoriškai – t. y. kyla iš teisės (pvz., pateikti skundą, prašymą gauti valstybės pašalpą ar pasinaudoti savo teise balsuoti). Informaciniai įpareigojimai, kurie įgyvendinami pasinaudojant savo teisėmis, pasižymi tuo, kad nustato, kokią informaciją reikia pateikti valstybei tuo atveju, kai pilietis nori pasinaudoti savo teisėmis.

Šiame darbe yra svarbu išsiaiškinti kaip organizacijos pasirinkti būdai mažinti administracinę naštą, palengvintų metodikoje apibrėžtų informacinių įpareigojimų vykdymą. Taip pat yra svarbu išsiaiškinti kas apskritai įeina į administracinės naštos sąvoką, kokias sąnaudas ji apima. Minėtoje metodikoje taip pat išskirtas ir šis aspektas. Administracinei naštai priskiriamos šios sąnaudos:

1. laikas, kurį piliečiai turi skirti informaciniams įpareigojimams įvykdyti (laikas, kuris sugaištamas pildant dokumentų formas, siunčiant dokumentus paštu, elektroniniu paštu ar pristatant juos asmeniškai į institucijas ar įstaigas arba atliekant kitus vykdymo veiksmus), išreikštas valandomis;

2. asmeninės finansinės išlaidos, kurias piliečiai patiria vykdydami informacinius įpareigojimus (dokumentų spausdinimo, kopijavimo, siuntimo ar pristatymo į institucijas ar įstaigas ir kitos finansinės išlaidos), išreikštos litais [11, punktas 4].

Remiantis pateikta informacija matoma, kad yra išskiriami du pagrindiniai rodikliai, kurių pagalba apskaičiuojama administracinė našta – laikas ir pinigai. Tačiau metodika taip pat įvardija, kad yra tokių suinteresuotų šalių patiriamų sąnaudų, kurios neįskaičiuojamos į administracinę naštą, t. y. *administracinei naštai nepriskiriamos piliečių mokamos rinkliavos, atlyginimas už institucijų ir įstaigų teikiamas paslaugas, mokesčiai, numatyti Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatyme, baudos, įmokos ir kitos sąnaudos, nesusijusios su tiesioginiu informacinių įpareigojimų vykdymu (pavyzdžiui, sąnaudos, kurias piliečiai patiria užtikrindami, kad jiems priklausančios transporto priemonės atliekant privalomąją techninę apžiūrą atitiktų techninius reikalavimus, ir panašiai)* [11, punktas 5].

Norint tinkamai interpretuoti pateiktą informaciją, susijusią su administracinės naštos sandara, taip pat svarbu suprasti ir įsigilinti į veiksmus, kurie atliekami vykdant informacinį įpareigojimą. Tai

reikalinga norint pasiekti šio baigiamojo darbo tikslą, todėl kad darbe daugiausiai dėmesio skiriama veiksams, kuriuos reikia atlikti, norint gauti administracinę paslaugą, ir šių veiksmų optimizavimo procesui, panaudojant e. valdžią. Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktiniame vadove taip pat pateikiama informacija, kokio tipo gali būti informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmai, kurie gali būti dviejų rūšių [21, p. 16-17]:

- *Tipiniai vykdymo veiksmai – tai vykdant bet kokią informacinį įpareigojimą dažniausiai atliekami veiksmai, kuriuos įvykdžius patenkinama didžioji dalis informacinio įpareigojimo. Jų įvykdymo laikas ir finansinės išlaidos paprastai yra panašūs daugumai piliečių.*

- *Specifiniai vykdymo veiksmai – tai veiksmai, kurie turi būti atliekami vykdant tik tam tikrus (specifinius) informacinius įpareigojimus. Jų vykdymo laikas ir finansinės išlaidos priklauso nuo informacinio įpareigojimo specifikos.*

Nors yra sukurta administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodika, tačiau joje nepaminimas ypač svarbus aspektas, išryškėjantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, kuriame pažymima, kad „viešojo administravimo subjektas gali reikalauti tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, išskyrus atvejus, kai tokius dokumentus ir informaciją privaloma pateikti pagal įstatymus.“ [10, str. 26] Šis punktas taip pat yra svarbus tiriant administracinės naštos mažinimo galimybes. Remiantis pateikta informacija, tiek tiriamoji darbe, tiek bet kuri kita viešąsias administracines paslaugas teikianti organizacija, galėtų ištirti kokio tipo ir kiek informacinių įpareigojimų patiria suinteresuotos paslaugomis šalys ir ieškoti būdų administracinei naštai mažinti.

Atsižvelgiant į darbo tikslą buvo apibrėžta kaip šiame darbe bus suprantama administracinė našta. Išsiaiškinta, kad ji apima suinteresuotų paslaugą gauti šalių patiriamas laiko bei finansines sąnaudas, kurios kyla iš teisės aktų įpareigojimo pateikti tam tikrą informaciją, reikalingą gauti paslaugą. Šie faktoriai taip pat turi būti vertinami ir, norint pasiekti didžiausią vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, mažinami, todėl svarbu išsiaiškinti, kokiais metodais remiantis yra vertinama administracinė našta ir jos elementai bei ieškoti būdų jiems mažinti, – tai ir bus atliekama šiame darbe.

1.2. Administracinės naštos nustatymas ir vertinimas

Apibrėžus administracinės naštos sampratą ir paaiškinus jos vykdymo principus, taip pat yra svarbu sužinoti, koku būdu nustatomas ir kuo remiantis atliekamas administracinės naštos vertinimas.

Tai reikalinga padaryti tam, kad, panaudojant šią informaciją, būtų galima sukurti darbe nagrinėjamai organizacijai pritaikytą administracinės naštos vertinimo modelį, kuris galėtų būti pagrindinis šaltinis, pateikiant administracinės naštos mažinimo būdus.

Šiuo metu Lietuvoje egzistuoja 2011 m. patvirtinta Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodika, kuria remiantis yra nustatoma bei vertinama administracinė našta. Taip pat yra parengta ir Administracinės naštos ūkio subjektams nustatymo metodika, tačiau šiame darbe bus siekiama nustatyti administracinę naštą, tenkančią asmenims, remiantis pirmąja metodika. Joje pateikiami tokie administracinės naštos nustatymo etapai [11, dalis II]:

1. Pasirengimo administracinės naštos tyrimui, kurio metu atliekama identifikuotų teisės aktų analizė;
2. Administracinės naštos tyrimo, kurio metu piliečių grupės metodu ar kitu būdu nustatoma, kiek piliečiai sugaišta laiko ir patiria asmeninių finansinių išlaidų vykdymo veiksmams atlikti.

Matoma, jog pats administracinės naštos nustatymas susideda iš dviejų dalių – pirmoji įpareigoja tirti teisinę bazę, o antrojoje nurodoma atlikti tyrimą. Darbe nagrinėjamos organizacijos atveju detaliau bus atliekamas antrasis metodikoje įvardytas uždavinys, kuriuo bus siekiama įrodyti administracinės naštos sumažėjimo ir e. valdžios instrumentų panaudojimo sąryšį. Administracinės naštos vertinimo metodikoje detalizuojama, kokius veiksmus pateiktų etapų metu reikalinga atlikti norint nustatyti ir įvertinti administracinę naštą. Pirmojo etapo metu atliekami tokie metodikoje išdėstyti veiksmai [11, dalis II]:

1. Identifikuojami pasirinktą tiriamą sritį reguliuojantys teisės aktai, kuriuose nustatyti informaciniai įpareigojimai, ir priimamas sprendimas dėl administracinės naštos vertinimo apimties – ar bus analizuojami visi, ar tik atskiri tiriamą sritį reguliuojančiame teisės akte ar keliuose teisės aktuose nustatyti informaciniai įpareigojimai;
2. Identifikuojami informaciniai įpareigojimai; jei tas pats informacinis įpareigojimas nustatomas keliuose teisės aktuose, kurie detalizuoja ir įgyvendina vienas kitą, turi būti užtikrinama, kad, įvertinant administracinę naštą, sąnaudos, patiriamos dėl tokio informacinio įpareigojimo įvykdymo, nebūtų įskaičiuojamos kelis kartus;
3. Nustatoma identifikuotų informacinių įpareigojimų tikslinė grupė;
4. Nustatomi vykdymo veiksmai, kurie turi būti atliekami vykdant kiekvieną informacinį įpareigojimą;

5. Naudojant statistinius ir kitus prieinamus duomenis arba (ir) konsultuojantis su institucijų ir įstaigų darbuotojais, kuriems piliečiai tiesiogiai teikia informaciją, ar (ir) ekspertais, nustatoma, kiek piliečių ir kiek kartų per vienus kalendorinius metus privalo atlikti kiekvieną vykdymo veiksmą.

Atsižvelgiant į pateiktus pirmojo etapo uždavinius, šiame darbe bus siekiama nustatyti tikslines grupes, kurioms tenka administracinė našta šiame darbe nagrinėjamoje organizacijoje išskiriant pagal kriterijus, kurie bus toliau pateikti darbe. Antrojo administracinės naštos tyrimo etapo metu, remiantis metodika, pateikiami tokie reikalingi įgyvendinti uždaviniai:

1. Piliečių grupės metodu nustatomos administracinei naštai priskiriamos sąnaudos, kurias piliečiai patiria atlikdami vykdymo veiksmus. Jei vykdant informacinius įpareigojimus piliečiams nereikia pildyti dokumentų formų ar esama kitų objektyvių priemonių, vietoj piliečių grupės metodo gali būti atliekamas interviu su piliečiais ir (ar) atitinkamos srities ekspertais. Kai nustatoma ir įvertinama administracinė našta, kurią gali sukelti teisės aktų projektuose nustatyti informaciniai įpareigojimai, ir jei vykdant šiuos informacinius įpareigojimus piliečiams nereikia pildyti dokumentų formų, piliečių grupės, taip pat ir interviu metodas gali būti netaikomi. Šiuo atveju administracinei naštai priskiriamos sąnaudos yra nustatomos konsultuojantis su ekspertais arba kitu būdu, panaudojant statistinius duomenis, taip pat duomenis, kurie buvo gauti nustatant ir įvertinant administracinę naštą, kylančią iš tokių pačių ar panašių informacinių įpareigojimų, apibrėžtų kituose teisės aktuose, ar kitus prieinamus duomenis;

2. Taikant piliečių grupės metodą, sudaroma piliečių grupė, į kurią kviečiami tikslinės grupės nariai. Rekomenduojamas piliečių grupės skaičius – 10–15 dalyvių, informacinių įpareigojimų skaičius – 3–5 įpareigojimai. Tikslinės grupės narių paprašoma užpildyti dokumentų, kuriuos reikia pateikti vykdant informacinius įpareigojimus, formas ir nurodyti kitų vykdymo veiksmų atlikimo laiką bei asmenines finansines išlaidas, patiriamas atliekant šiuos vykdymo veiksmus. Tam naudojami iš anksto parengti klausimai. Iš anksto parengti klausimai naudojami ir taikant interviu su piliečiais metodą, kai administracinei naštai priskiriamos sąnaudos nustatomos ir įvertinamos apklausiant atskirus piliečius. Taikant piliečių grupės ar interviu metodus, piliečių paprašoma pateikti pasiūlymų dėl administracinės naštos mažinimo ir nurodyti informacinius įpareigojimus, kurių įvykdymas piliečiams sukelia daugiausia sunkumų. Sudarant piliečių grupę duomenų reprezentatyvumui įvertinti, pateikti pasiūlymų dėl administracinės naštos mažinimo gali būti kviečiami institucijų ar įstaigų darbuotojai, kuriems piliečiai tiesiogiai teikia informaciją, ir ekspertai;

3. Kad piliečių grupės ar interviu metodu surinkti duomenys galėtų būti įtraukti į administracinę našą sudarančių sąnaudų apskaičiavimą, jie turi būti reprezentatyvūs. Jei pilietis nurodo patiriantis akivaizdžiai didesnes ar mažesnes sąnaudas nei kiti, jo pateikti duomenys skaičiuojant administracinės naštos dydį neįtraukiami. Piliečių grupės ar interviu metodu nepavykus surinkti pakankamai patikimų duomenų, papildomai organizuojami interviu su piliečiais arba duomenys patikslinami konsultuojantis su institucijų ar įstaigų darbuotojais, kuriems piliečiai tiesiogiai teikia informaciją, ir (ar) ekspertais [11, dalis II].

Remiantis paminėtais antrojo administracinės naštos nustatymo ir vertinimo etapo uždaviniais, matoma, kad, remiantis metodika, norint nustatyti administracinės naštos dydį, būtina atlikti tyrimą pasirinkus tam tikrą metodą. Atsižvelgiant į pateiktus uždavinius kyla klausimas, ar tokios mažos grupės duomenys gali būti reprezentatyvūs ir atspindėti realią situaciją, todėl atliekant šio baigiamojo darbo tyrimą bus siekiama apklausti kuo daugiau respondentų.

Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikoje taip pat pateikiami tolimesni įvertinimo etapai bei tikslūs metodai ir formulės, pagal kuriuos apskaičiuojama administracinė našta [11, dalis II]:

1. *Pirmiausia apskaičiuojama dėl kiekvieno vykdymo veiksmo patiriama administracinė našta, kiekvieno informacinio įpareigojimo sukeliama administracinė našta ir tada – bendra teisės akto sukeliama administracinė našta. Apskaičiuojant ją atskirai skaičiuojamas piliečių sugaištamas laikas ir patiriamos asmeninės finansinės išlaidos. Teisės akto sukeltos administracinės naštos apskaičiavimo struktūra.*

2. *Dėl vykdymo veiksmo patiriama administracinė našta apskaičiuojama padauginant laiką, per kurį pilietis atlieka šį vykdymo veiksmą, (T) ir asmenines finansines išlaidas, kurias pilietis patiria atlikdamas šį vykdymo veiksmą, (C) iš kiekio kintamojo (Q), kuris parodo vykdymo veiksmo atlikimo dažnį (F) ir jį atliekančių piliečių skaičių (L). Apskaičiuojama pagal formules:*

$$AN_{vv} = T_{vv} \times Q,$$

$$AN_{vv} = C_{vv} \times Q,$$

kur:

AN_{vv} – dėl vykdymo veiksmo patiriama administracinė našta;

T_{vv} – laikas, per kurį pilietis atlieka šį vykdymo veiksmą (valandomis);

C_{vv} – asmeninės finansinės išlaidos, kurias pilietis patiria atlikdamas šį vykdymo veiksmą (litas);

Q – kiekio kintamasis, kuris apskaičiuojamas pagal formulę:

$$Q = L \times F,$$

kur:

L – piliečių, privalančių atlikti atitinkamą vykdymo veiksmą, skaičius; apskaičiuojant šį kintamąjį, daroma prielaida, kad visi piliečiai, kurie privalo vykdyti informacinį įpareigojimą, šio reikalavimosi laikosi;

F – vykdymo veiksmo atlikimo dažnis per vienus kalendorinius metus.

3. Informacinio įpareigojimo sukeliama administracinė našta apskaičiuojama sudedant dėl kiekvieno vykdymo veiksmo, atliekamo vykdant atitinkamą informacinį įpareigojimą, patiriamos administracinės naštos dydžius. Apskaičiuojama pagal formulę:

$$AN_{ij} = \sum AN_{vv},$$

kur:

AN_{ij} – informacinio įpareigojimo sukeliama administracinė našta;

AN_{vv} – dėl vykdymo veiksmo patiriama administracinė našta.

4. Teisės akto sukeliama administracinė našta apskaičiuojama sudedant informacinių įpareigojimų sukeltos administracinės naštos dydžius. Apskaičiuojama pagal formulę:

$$AN_{ta} = \sum AN_{ij},$$

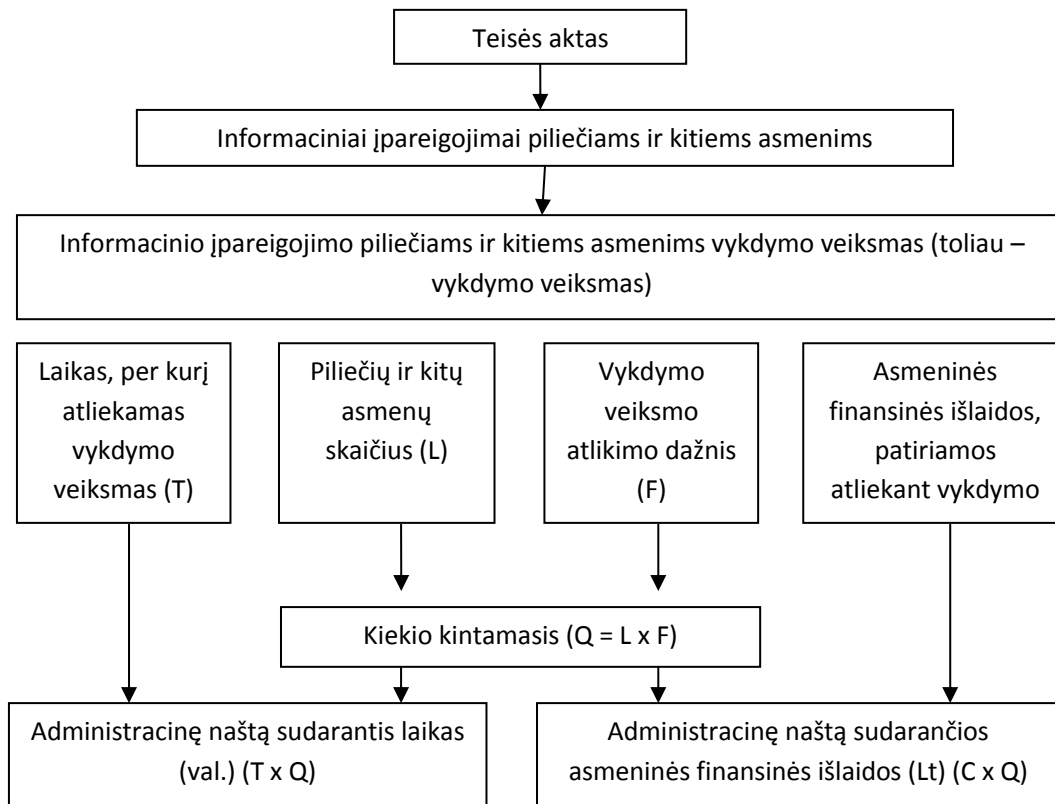
kur:

AN_{ta} – teisės akto sukeliama administracinė našta;

AN_{ij} – informacinio įpareigojimo sukeliama administracinė našta.

5. Administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo duomenys suvedami į Administracinės naštos apskaičiavimo ataskaitos formą.

Remiantis šia metodika ir pateiktomis administracinės naštos apskaičiavimo formulėmis, metodikoje taip pat pateikiama ir administracinės naštos apskaičiavimo schema (2 pav.).



2 pav. **Teisės akto sukeltos administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims apskaičiavimo struktūra**

Šaltinis [11 , II priedas]

Atsižvelgiant į Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktinį vadovą, matoma, kad ta pati schema pateikiama kaip „Standartinio sąnaudų modelio“ schema. Daugelyje šalių yra naudojami įvairūs administracinės naštos nustatymo ir vertinimo metodai, tačiau didelė dalis Europos Sąjungos valstybių narių, naudoja „standartinių kaštų modelį“, (angl. – Standart Cost Model), kuris lietuviškoje literatūroje sutinkamas ir kaip „standartinių išlaidų“ arba „standartinių sąnaudų“ modelis. Jis, kaip tinkamiausias nustatyti ir vertinti administracinę naštą, buvo pripažintas ir Lietuvoje. Remiantis šiuo modeliu, administracinė našta yra vertinama kiekybiškai – tai sudaro galimybę apibrėžti administracinės naštos mažinimo tikslus, orientuotus į kiekybinį aspektą, bei palyginti skirtingų teisės aktų sukurtų informacinių įpareigojimų naštą ir jos pasikeitimus. Būtent šie aspektai ir matomi pateiktoje schemoje.

Iš Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos parengto Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktinio vadovo matoma, kad

„naudojant šį modelį teisės aktuose nustatyti reikalavimai suskirstomi į išmatuojamus vienetus – informacinius įpareigojimus ir vykdymo veiksmus. Kiekvienas iš jų analizuojamas atskirai, apskaičiuojamos jų vykdymo sąnaudos. Apskaičiuojant administracinę naštą atskirai skaičiuojamas piliečių sugaištamas laikas ir finansinės išlaidos. Standartinis sąnaudų modelis – modelis, naudojamas atskirų teisės aktų ar teisės aktų grupių bei teisės aktų projektų sukeliamai administracinei naštai vertinti“ [21, p. 21]. Šioje metodikoje taip pat pabrėžiama, kad *standartinis sąnaudų modelis nėra skirtas surinkti labai tikslūs ir statistiškai reprezentatyvius duomenis, nes naudojamos mažos respondentų imtys ir atitinkamai nėra galimybės atlikti respondentų atranką pagal kiekybiniam tyrimams keliamus reikalavimus. Tačiau jis leidžia gana detaliai įvertinti administracinę naštą, kadangi vertinimo vienetai – vykdymo veiksmai, yra pakankamai smulkūs* [21, p. 21]. Nors metodikoje pabrėžiamos teigiamos standartinių sąnaudų modelio savybės, tačiau atliekant kiekybinį tyrimą šiame darbe, bus siekiama apklausti kuo daugiau respondentų, kad būtų gauti realūs rezultatai, kurie būtų naudingi organizacijai planuojant tolimesnius savo veiksmus, norint sumažinti administracinę naštą.

Administracinės naštos nustatymas ir įvertinimas gali būti naudingas dėl kelių priežasčių. Pirmiausia, įvertinus administracinę naštą, galima nustatyti administracinės naštos dydį, kuris priklauso nuo teisės aktų. Įvertinus, galima atkreipti dėmesį į tiriamųjų gyvenimo situacijas, kuriose jie susiduria su didžiausia jiems tenkančia administracine našta, ir panaudojant administracinės naštos mažinimo priemones, jas sumažinti. Atlikus tyrimą antrą kartą atsiranda galimybė pamatyti, kaip kinta ir ar kinta administracinės naštos dydis jau tirtose srityse ir išsiaiškinti administracinės naštos mažinimo priemonių veiksmingumą. Toks administracinės naštos tyrimas tinka ir pastoviam stebėjimui arba veiklos koordinavimui, kai norima ištirti kokią administracinę naštą sukeltų nauji teisės aktų projektai. Tai padėtų palyginti įvairius galimus variantus ir atsižvelgti į juos priimant galutinius sprendimus.

1.3. Administracinės naštos mažinimas

Įvertinus administracinę naštą, remiantis aprašytu metodu, atsiranda galimybė sužinoti, kokios patiriamos sąnaudos yra didžiausios ir ieškoti būdų šias sąnaudas sumažinti. To siekiama norint pagerinti administracinių paslaugų teikimo kokybę, padarant jas labiau prieinamas visiems suinteresuotiems asmenis ir sumažinant jų patiriamas sąnaudas tam, kad gautų šias paslaugas. Dėl šios priežasties šiame skyriuje aprašomi administracinės naštos mažinimo būdai ir priemonės, kurias norima panaudoti darbe nagrinėjamos organizacijos administracinės naštos mažinimui.

Išryškėjus administracinės naštos mažinimo poreikiui, atsirado ir poreikis išsiaiškinti, kokiais būdais tai galima padaryti. Tam apibrėžti buvo parengta Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programa, kurioje įvardyti viešojo valdymo tobulinimo strateginiai tikslai, paminint ir administracinės naštos mažinimo poreikį. Programoje minimas strateginis tikslas – užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančios viešosios politikos nustatymą, formavimą ir efektyvų įgyvendinimą: didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas, stiprinti strateginio mąstymo gebėjimus viešojo valdymo institucijose ir gerinti jų veiklos valdymą. Šis strateginis tikslas suskirstytas į smulkesnius programos tikslus ir vienas iš jų – kad turėtų būti siekiama stiprinti strateginį mąstymą viešojo valdymo institucijose ir gerinti jų veiklos valdymą. Atsižvelgiant į šį programos tikslą, taip pat buvo išskirti uždaviniai jam pasiekti. Vieno jų dalyje detalizuojamas administracinės naštos mažinimo aspektas, kuriuo pasakoma, kad kiekviena nauja reguliavimo iniciatyva turi būti vertinama administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims, ūkio subjektams ir viešojo valdymo institucijoms požiūriu” [15, punktas 13.1.2]. Remiantis šia viešojo valdymo tobulinimo programos informacija matoma, kad administracinės naštos mažinimui yra skiriamas nemažas dėmesys, nes jis laikomas pagrindu organizuojant kiekvieną naujai sukurtą viešosios institucijos žingsnį, teikiant administracinę paslaugą ir reguliuojant procesus dėl jos suteikimo.

Administracinės naštos mažinimo priemonės ir principus reguliuoja Lietuvos Respublikos Administracinės naštos mažinimo įstatymas. Jame įvardijama, kad administracinė našta gali būti mažinama panaudojant tokias priemones:

- 1) esamo reguliavimo panaikinimas, sumažinimas, konsolidavimas arba pagerinimas;
- 2) proceso supaprastinimas vykdant teisės aktuose nustatytus informacinius įpareigojimus;
- 3) institucijų keitimasis turimais duomenimis ir informacija;
- 4) informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtojimas;
- 5) išsamios informacijos ir konkrečių veiksmų informaciniams įpareigojimams įvykdyti pateikimas;
- 6) teisės aktų sukeltos administracinės naštos įvertinimas;
- 7) teisės aktų projektų sukeltos administracinės naštos įvertinimas;
- 8) Europos Sąjungos teisės aktų, perkeliamų į nacionalinę teisę, administracinės naštos įvertinimas;

9) tikslinių grupių apklausų organizavimas siekiant nustatyti labiausiai abejotinus informacinius įpareigojimus, kurių uždedama administracinė našta nėra didelė, tačiau jų vykdymas sudaro nepagrįstą nepatogumą.

2. Administracinė našta valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose nustatoma ir vertinama pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas metodikas [8, str. 3].

Naudojantis šiame įstatyme išvardintomis priemonėmis, reikia atsižvelgti ir į įstatyme pateiktus administracinės naštos mažinimo principus, kuriais vadovaujantis būtų siekiama panaudoti pateiktas priemones bei kurti naujas. Administracinės naštos įstatyme šie principai įvardyti taip:

1) turi būti siekiama sumažinti reikalaujamų ataskaitų teikimo dažnumą iki minimalaus lygio, būtino pagrindiniams teisės aktų tikslams pasiekti, ir, jei įmanoma, suvienodinti skirtingų susijusių teisės aktų ataskaitų teikimo dažnumą;

2) turi būti patikrinta, ar tas pats informacinis įpareigojimas teikti informaciją nėra nustatytas kelis kartus skirtinguose teisės aktuose;

3) turi būti prioritetiškai siekiama ataskaitų teikimo elektroniniu būdu ir internetu vietoj šiuo metu privalomo spausdintos informacijos rinkimo;

4) turi būti įvertinta galimybė nustatyti informacinių įpareigojimų vykdymo išimtis smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams;

5) turi būti įvertinta galimybė pakeisti visiems verslo subjektams tam tikrame sektoriuje taikomus reikalavimus teikti informaciją rizika pagrįstu požiūriu, t. y. nustatyti reikalavimus teikti informaciją tiems verslo subjektams, kurie vykdo didžiausią riziką keliančią veiklą;

6) turi būti sumažinti arba pašalinti reikalavimai teikti informaciją, jeigu šie reikalavimai yra susiję su esminiais reikalavimais, kurių buvo atsisakyta arba kurie buvo pakeisti;

7) turi būti siekiama sumažinti laiko sąnaudas pildant įvairius duomenų ir (ar) informacijos pateikimo dokumentus, t. y. siekiama šių dokumentų pildymo aiškumo ir konkretumo;

8) turi būti siekiama nereikalingų ataskaitų, patikrinimų, duomenų ir informacijos reikalavimų panaikinimo [8, str. 4].

Remiantis įstatyme pateikta informacija galima teigti, kad ne visas administracinės naštos priemonės gali panaudoti šiame darbe nagrinėjama organizacija. Tai, kad ji turi tik administracinės paslaugos teikėjo funkciją, tačiau nėra įstatymų leidėja, daro įtaką tolimesniems įstaigos sprendimams renkant ir pritaikant tam tikras administracinės naštos priemones bei būdus jas panaudoti. Šiame darbe nagrinėjama Vilniaus miesto savivaldybės administracija, kaip vieną iš administracinės naštos mažinimo priemonių, kurios tobulinimas yra jos kompetencija, renkasi ketvirtąjį straipsnio punktą,

kuriame numatomas informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtojimas. Daroma prielaida, kad ši administracinės naštos mažinimo priemonė gali būti viena efektyviausių mažinant administracinę naštą šioje organizacijoje. Tai, jog ji, remdamasi savo turimais ištekliais, gali organizuoti elektroninių paslaugų teikimo plėtrą, panaudoti e. valdžios įrankius ir tokiu būdu mažinti administracinę naštą, bus siekiama atskleisti šiame darbe.

2. E. VALDŽIA

Išsiaiškinus ir apibrėžus administracinės naštos sąvoką bei apibendrinus administracinės naštos mažinimo galimybes, nuspręsta išskirti vieną iš administracinės naštos mažinimo būdų – e. valdžios panaudojimą. Tam, kad būtų tinkamai pritaikyti e. valdžios instrumentai, pirmiausia, reikalinga apibrėžti e. valdžios sampratą, kadangi sutinkami dažni teoriniai prieštaravimai, o nuo to priklauso kokią veiklą apima pati e. valdžia. Taip pat šiame skyriuje siekiama išnagrinėti e. valdžios panaudojimo galimybes vykdant administracinės naštos mažinimo procesą tam, kad būtų galima sukurti originalų administracinės naštos vertinimo modelį, pritaikytą vertinant tradiciniu ir elektroniniu būdu teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos vertinimui.

2.1. E. valdžios samprata

Literatūroje dažnai aptinkama prieštaravimų dėl to, ką iš tikrųjų apima e. valdžios samprata. Tai, kad angl. terminas e-government į lietuvių kalbą verčiamas tiek kaip e. valdymas, tiek kaip e. valdžia, sudaro prielaidas skirtingai interpretuoti tai, ką apima pati sąvoka. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime dėl nutarimo nr. 488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ pakeitimo ir nutarimo Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios, 48-ame punkte yra patvirtintas e. valdžios apibūdinimas - „visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų IRT, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms ir administracinėms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti, suvokiama kaip e. valdžia“ [13, punktas 48]. Lietuvos Respublikos Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme pateikiama naujesnė e. valdžios samprata: „elektroninė valdžia – viešojo administravimo dalis, skirta viešojo administravimo procesams tobulinti taikant informacines ir ryšių technologijas“ [9, punktas 1]. Šioje situacijoje yra svarbu suprasti, kokias funkcijas atlieka ir kokią sandarą turi e. valdžios samprata, nes tai gali būti svarbu panaudojant jos instrumentus įgyvendinant administracinės naštos mažinimą. Dėl šios priežasties bus siekiama įvardyti bendrą e. valdžios sampratą, kuria galima būtų vadovautis toliau šiame baigiamajame darbe.

Elektroninė valdžia arba e. valdžia, dažniausiai yra siejama su informacinėmis technologijomis ir viešųjų paslaugų teikimu jas panaudojant. Įvairūs autoriai nesutinka dėl bendro e. valdžios apibūdinimo. Vieni teigia, kad e. valdžia apima bet kokius valdžios santykius kartu su jos vykdomomis funkcijomis, pasinaudojant elektroninėmis priemonėmis. E. valdžia yra ne tik valdžios

vykdomų funkcijų perkėlimas į elektroninę erdvę, veikiau ji ragina peržvelgti valdžios vykdomas funkcijas tam, kad būtų galima tobulinti jų vykdymo procesus, įdiegti naujus ir pakeisti, esant poreikiui. E. valdžia – tai paslaugų asortimentas, kuris apima elektronines paslaugas nuo paprastos interneto svetainės iki aukščiausio lygmens paslaugos teikimo, kai egzistuoja dialogas tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo, panaudojant informacines technologijas [16]. Kiti teigia, kad e. valdžia – tai viešojo sektoriaus informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas, siekiant pagerinti informacijos ir paslaugų teikimą, skatinant piliečių dalyvavimą sprendimų priėmimo procese, taip padarant valdžią labiau atskaitingą, skaidrią ir veiksmingesnę [17], taip pabrėžiant kokią naudą e. valdžia gali atnešti valdžios institucijų ir visuomenės santykiuose. Sutinkamas ir apibrėžimas, kad e. valdžia yra e. verslo forma, kuri apima viešųjų paslaugų teikimą, įtraukiant visus galimus procesus ir eigą, teikiant tokias paslaugas piliečiams. Be to į e. valdžios apibūdinimą įeina ir viešojo bei privataus sektoriaus santykis, kai viešasis sektorius teikia paslaugas privačiajam, mažindamas paslaugos gavimo sąnaudas, dėl galimybės dalyvauti procese elektroniniu būdu [7, p. 1]. Atsižvelgiant į šį apibrėžimą, matoma, kad e. valdžios sampratoje išryškėja ir trečiasis „dalyvis“ – privatus sektorius. Kiti autoriai išskiria e. valdžios rolę, kuri matoma keliais aspektais [2, p. 439]:

- Papildomumo faktorius, kuris laikomas vienu iš būdų papildyti jau egzistuojančią formalią biurokratinę valdymo struktūrą;
- Subsidiarumo arba pagalbinis faktorius, kuris atlieka tik pagalbinį vaidmenį;
- Apžvelgiantis arba „didžiojo brolio“ (visa matantis) faktorius, kuris yra politinės abstrakcijos tipas, suprantamas kaip absoliuti kontrolė, pasinaudojant technologijų priemonėmis;
- Pavaduojanti orientacija, kai e. valdžia pakeičia vis daugiau viešojo administravimo procesų formų ir suteikia joms funkcinį potencialą, kas veda prie konceptualaus suvokimo ir galimybių vykdyti tiesioginę demokratiją „online“ principu;
- Vadybinis faktorius, kuris suprantamas kaip technologijų ir viešojo administravimo metodų vystymas;
- Socialinis faktorius, suvokiamas, kaip viešųjų paslaugų teikimas, taikant požiūrį „online“ socialinė gerovė ir prieinamumas visiems.

Šie autoriai taip pat pabrėžia, kad e. valdžia gali būti suprantama politiniu aspektu, kai ji tampa tam tikru demokratijos mechanizmu, kadangi yra susijusi su viešosios informacijos procesais, viešosios informacijos teikimu ir viešojo intereso atstovavimu bei įgyvendinimu. Demokratinėje visuomenėje šio intereso patenkinimo ir bendros naudos siekiama pasitelkiant komunikacijos mechanizmus. Taip pat

egzistuoja nuomonė, kad e. valdžia 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 [5, p. 242].

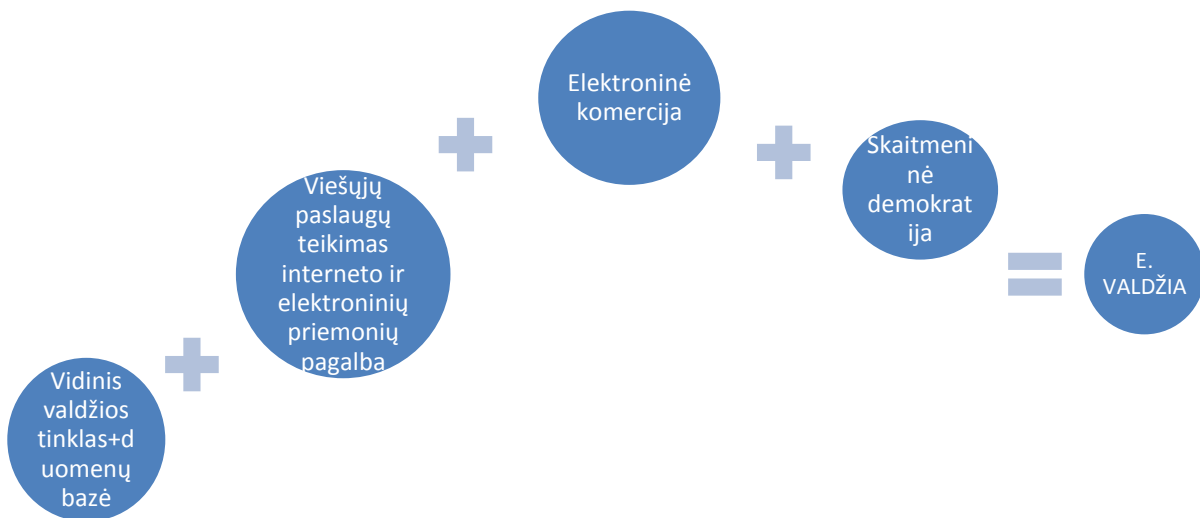
Išnagrinėjus pateiktą literatūrą matoma, kad, atsižvelgiant į skirtingus apibūdinimus, išskiriami vis nauji e. valdžios sandaros elementai, kurie sąveikauja tarpusavyje ir be šios sąveikos nebūtų realios e. valdžios naudos. Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115, galima teigti, kad bendroje e. valdžios sampratoje turėtų išryškėti trys interesų grupės, kurioms aktuali e. valdžios veikla ir galima plėtra, t.y. e. valdžia veikia tam, kad pagerintų bendradarbiavimą tarp gyventojų, verslo subjektų ir institucijų. Dėl šios priežasties galima būtų teigti, kad e. valdžia šiame darbe bus suprantama, kaip viešųjų paslaugų teikimas, pasinaudojant informacinėmis technologijomis, siekiant piliečių, verslo subjektų ir institucijų konsensuso, įsitraukimo į sprendimų priėmimą ir sistemos tobulinimo.

2.2. E. valdžia kaip administracinės naštos mažinimo priemonė

Viena iš administracinės naštos mažinimo priemonių yra informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtojimas. Dėl šios priežasties skyriuje dėmesys atkreiptas į e. valdžią, kadangi jos vykdymas gali tapti vienu geriausių būdų sumažinti administracinę naštą visoms suinteresuotoms paslaugos gavimu šalims. Paašškinti e. valdžios, kaip galimybės sumažinti administracinę naštą, veiklą bus siekiama tolimesniame skyriuje detalizuojant, kaip veikia e. valdžia apskritai ir kuo ji gali būti naudinga siekiant administracinės naštos mažinimo.

Tam, kad būtų galima detalizuoti e. valdžios naudingumą mažinant administracinę naštą, reikia įvardyti jos sudedamąsias dalis. E. valdžia apima keturis pagrindinius elementus:

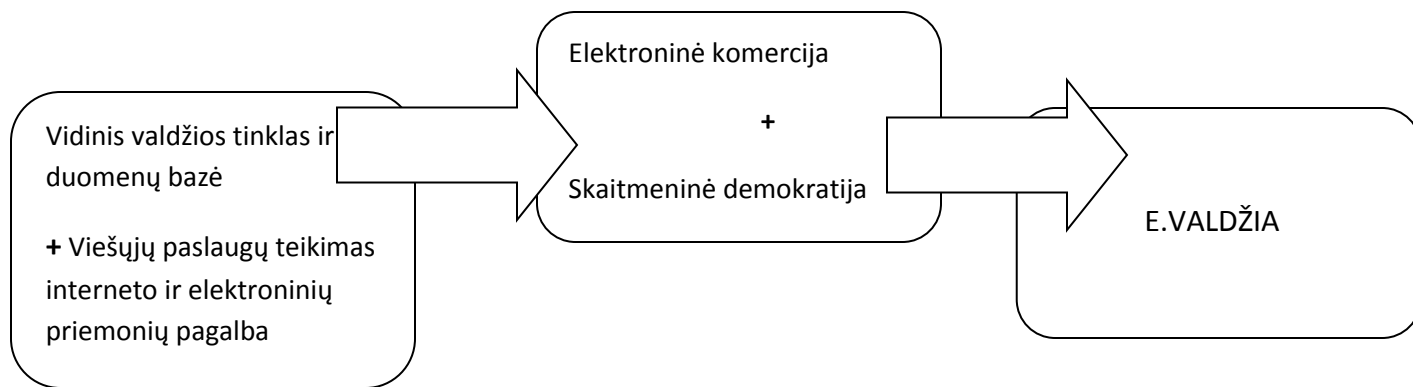
1. Saugus vidinis valdžios tinklas bei bendra duomenų bazė, skirta efektyvesniam bendradarbiavimui tarp valdžios institucijų;
2. Viešųjų paslaugų teikimas, kuris pagrįstas internetu ir elektroninėmis priemonėmis;
3. Elektorinė komercija, kuri tam tikrą valdžios veiklą (pvz. viešuosius pirkimus) padaro efektyvesnę ir skaidresnę;
4. Skaitmeninė demokratija, kuri sukuria didesnę atskaitomybę ir valdžios skaidrumą [3, p. 425].



Sudaryta autoriaus pagal [3, p. 425]

3 pav. E. valdžios elementai

Remiantis pateikta informacija matoma (3 pav.), kad, norint pilno e. valdžios funkcionalumo, reikia, kad taip pat tinkamai, bendrai ir nuosekliai veiktų visi e. valdžios elementai. Būtent tinkamas šių e. valdžios sudedamųjų dalių veikimas kaip vieneto ir kaip bendro mechanizmo elemento, ir gali būti galimybė sumažinti administracinę naštą. Norint patenkinti visų suinteresuotų šalių poreikius, tampa reikalinga atkreipti ypatingą dėmesį į tai, kas gali būti pagrindinė sudedamoji e. valdžios dalis – šiuo atveju tai galėtų būti darniai veikiantis vidinis valdžios tinklas ir duomenų bazė, kur būtų saugoma ir apdorojama su interesų grupėmis susijusi informacija bei tinkamas interneto ir elektroninių priemonių panaudojimas. Šių dviejų elementų darnus sąveikavimas gali būti pagrindas tinkamai įgyvendinamai elektronei komercijai bei skaitmeninei demokratijai, tad e. valdžios veiklos modelis turėtų atrodyti taip (4 pav.)



4 pav. E. valdžios veiklos modelis

Šiuo modeliu parodoma, kokie yra santykiniai ryšiai tarp visų e. valdžios elementų. Remiantis juo taip pat reikalinga atkreipti dėmesį į tai, kad darnus visos sistemos veikimas gali būti užtikrintas tuo atveju, jeigu viešųjų paslaugų teikimas būtų labiau prieinamas elektroninėje erdvėje, t.y. reikia perkelti visą sukauptą informaciją į elektroninę erdvę, tokiu būdu padarant pagrindą bendros sistemos, generuojančios informacijos siuntėjo ir paslaugos teikėjo santykius, sukūrimui. Toks elektroninių paslaugų perkėlimas nėra naujovė ir yra skirstomas į viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius, t.y. pačios paslaugos įgyvendinimas elektroninėje erdvėje pasiekia tam tikrą jos įgyvendinamumo lygmenį. Tie administravimo procesai, kurie tradiciniame viešajame administravime išskaidomi funkciškai į formalias kompetencijos sritis, e. valdžioje įgyja tam tikrą integralumo lygį, kuris išreiškiamas e. valdžios brandos kriterijais [1, p. 72]. Skirstymas daromas pagal tai, kiek paslaugos perkėlimas yra pažengęs lyginant su tiesioginiu įprastu paslaugos teikimu. Lietuvoje šie lygiai buvo apibrėžti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 2115 dar 2002 m. ir jame atsispindėjo keturi lygmenys:

1. Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.
2. Antrasis lygis – dalinė transakcija. Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis).
3. Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau viešoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.
4. Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas. Baigtas e. valdžios projektas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą [12].

Šie lygmenys, kaip siekiamybė, buvo įvardyti daugiau negu prieš 10 metų. Naujovių poreikis padarė įtaką tolimesniems strateginiams su e. valdžia susijusiems planams ir naujesniame dokumente, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo 2004 m. balandžio 28 d. Nr. 488, buvo įvardytas ir apibūdintas ir penktasis viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis, kuris kaip 60⁵ straipsnis buvo įtrauktas 2009 m. gegužės 13 d. Nr. 464, pripažįstant iki tol galiojusį e. valdžios koncepcijos nutarimą negaliojančiu. Nutarime išdėstyti viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai buvo apibūdinti taip:

1. Informacinis lygis – informaciją apie viešąją ar administracinę paslaugą galima rasti viešojo interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešojo interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas;

2. Vienpusės sąveikos lygis – viešojo interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešojo interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės), siekiant pradėti viešosios ar administracinės paslaugos gavimo procedūrą;

3. Dvipusės sąveikos lygis – viešojo interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešojo interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešojoji ar administracinė paslauga suteikiama neelektronine forma;

4. Bendradarbiavimo lygis – viešojo interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešojo interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti visame viešosios ar administracinės paslaugos teikime per interneto svetainę; vartotojui, siekiančiam elektroniniu būdu gauti geros kokybės viešąją ar administracinę paslaugą, nereikia atlikti formalių procedūrų;

5. Personalizuotas lygis – viešosios ir administracinės paslaugos elektroniniu būdu teikiamos vartotojui automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją, atsisakius pakartotinio duomenų įvedimo; viešosios ar administracinės paslaugos teikimo metu vartotojas informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus; viešojo administravimo subjektas,

teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, vartotojui pateikia iš anksto iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas; taip vartotojui automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios ir administracinės paslaugos, atitinkančios vartotojo statusą, ir nereikalaujama, kad vartotojas pateiktų prašymą jas suteikti [14].

Būtent aukščiausio lygmens viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę siekimas ir gali būti e. valdžios, kaip administracinės naštos mažinimo priemonės, panaudojimas. Taip pat e. valdžios, kaip administracinės naštos mažinimo galimybės, teigiamą aspektą, galima įžvelgti tai, kad „tampa nereikalingomis daug tarpinių kontroliuojančių valdymo grandžių, sumažėja bendras valdymo darbuotojų skaičius - reikia mažiau popierių kilnojančio biurokratinio ir aptarnaujančio personalo.“ [6, p. 3] Remiantis Estijoje atliktais tyrimais, buvo nustatyta, kad vartotojai sutaupė daugiausiai laiko, naudodamiesi elektroninėmis paslaugomis jau vien todėl, kad jiems nereikėjo vykti į kiekvieną įstaigą atskirai, norint gauti informaciją iš kiekvienos atskiros informacinės sistemos. [4] Tai, jog institucija siekia kuo labiau sumažinti suinteresuotų šalių sąnaudas (laiko ir finansinius išteklius), kurios įeina į administracinę naštą, sudaro prielaidą manyti, kad panaudojant e. valdžios instrumentus, išvardintas sudedamąsias dalis, toliau darbe nagrinėjama viešojo administravimo įstaiga gali siekti administracinės naštos mažinimo.

Išsiaiškinus e. valdžios sampratą ir sudedamąsias dalis, matoma, kad e. valdžios veikimas yra skirtas patenkinti trijų suinteresuotų šalių poreikius – viešojo sektoriaus, privataus sektoriaus ir visuomenės. To siekiama panaudojant informacinių technologijų ir elektroninių priemonių plėtrą. Apibrėžta, jog e. valdžia funkcionuoja penkiais Lietuvoje patvirtintais viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygmenimis, kurių gali būti siekiama atkreipiant dėmesį į e. valdžios sudedamąsias dalis, įvardijančias informacijos ir elektroninių duomenų bazių panaudojamą, siekiant suteikti visuomenės naudojimosi elektroninėmis paslaugomis galimybę. Daroma prielaida, kad suinteresuotos šalys, pasinaudamos e. valdžios priemonėmis, gali pasiekti, jog sumažėtų jų administracinė našta.

3. VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VEIKLA TEIKIANT ADMINISTRACINES PASLAUGAS

Išsiaiškinus administracinės naštos sampratą, kokie elementai į ją įeina, kam skirtas administracinės naštos vertinimo procesas, kokiais metodais naudojantis jis atliekamas ir kokią naudą suteikia bei kaip mažinama administracinė našta, taip pat buvo norima išskirti, kad viena iš administracinės naštos mažinimo priemonių gali būti e. valdžios instrumentų panaudojimas. Apibrėžus šiuos procesus, šiame skyriuje bus pereita prie konkrečios organizacijos, kuriai galima būtų pritaikyti minėtus metodus. Toliau darbe bus nagrinėjama Vilniaus miesto savivaldybės administracijos veikla, teikiant viešąsias administracines paslaugas. Taip pat, išskyrus aktualiausias paslaugas, bus sukurtas administracinės naštos vertinimo, Vilniaus miesto savivaldybės teikiamoms viešosioms administracinėms paslaugoms, modelis, kuriuo remiantis bus galima lyginti tiesioginiu būdu ir elektroniniu būdu teikiamų paslaugų efektyvumą mažinant administracinę naštą ir teikti tolimesnius siūlymus.

3.1. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos vertinimo modelis

Vilniaus miesto savivaldybės administracija kaip vieną iš 2013 metų strateginių programų savo veikloje įvardija informacinės visuomenės plėtrą. Siejant su administracinės naštos mažinimu, kaip prioritetą šioje programoje yra išskiriamas elektroninių miesto savivaldybės paslaugų gerinimas, esamų plėtojimas ir naujų paslaugų kūrimas gyventojams ir verslui [19].

Šiuo metu Vilniaus miesto savivaldybėje yra teikiama 230 administracinių paslaugų, kurių teikimas yra paskirstytas tarp Vilniaus miesto savivaldybės administracijos padalinių, taip pat perduotas savivaldybės kontroliuojamoms įstaigoms (pvz. seniūnijoms, Socialinės paramos centrai, Civilinės metrikacijos skyriui ir t.t.). Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamos paslaugos organizacijos internetiniame puslapyje yra suskirstytos pagal galimas paieškos sritis, t.y. paslaugų galima ieškoti pagal kategoriją, pagal besikreipiančiojo gyvenimo atvejį, pagal asmenį, kuris kreipiasi bei pagal padalinį, kuris atsakingas už klausimo nagrinėjimą (1 priedas). Iš minėto kiekio administracinių paslaugų teikiamų tiesioginiu būdu, visos yra teikiamos ir elektroniniu būdu, tačiau skiriasi paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę išvystymo lygmuo. Vilniaus miesto savivaldybės administracija, teikdama elektronines paslaugas, yra pasiekusi 4 iš 5 viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygių:

- 1 brandos lygio – 4 paslaugos;
- 2 brandos lygio – 160 paslaugų;
- 3 brandos lygio – 39 + 9 (MEPIS¹) paslaugos;
- 4 brandos lygio – 18 paslaugų.

Kadangi nagrinėjamai organizacijai yra aktualios aukščiausiu lygmeniu teikiamos administracinės paslaugos, atliekant tyrimą buvo atkreiptas dėmesys į 4-uoju brandos lygmeniu teikiamas 18-ka paslaugų. Atsižvelgiant į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos 2012 m. suteiktų administracinių paslaugų ataskaitą, paaiškėjo, kad daugiausiai interesantų kreipėsi dėl šių keturių paslaugų:

- Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas;
- Vaikų priėmimas į Vilniaus miesto savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigos ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo grupę;
- Prašymų deklaruoti gyvenamąją vietą Savivaldybei nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje adresu Gedimino pr. 24-40, Vilniuje priėmimas;
- Leidimų važiuoti Vilniaus miesto gatvėmis didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimas (1 lent.).

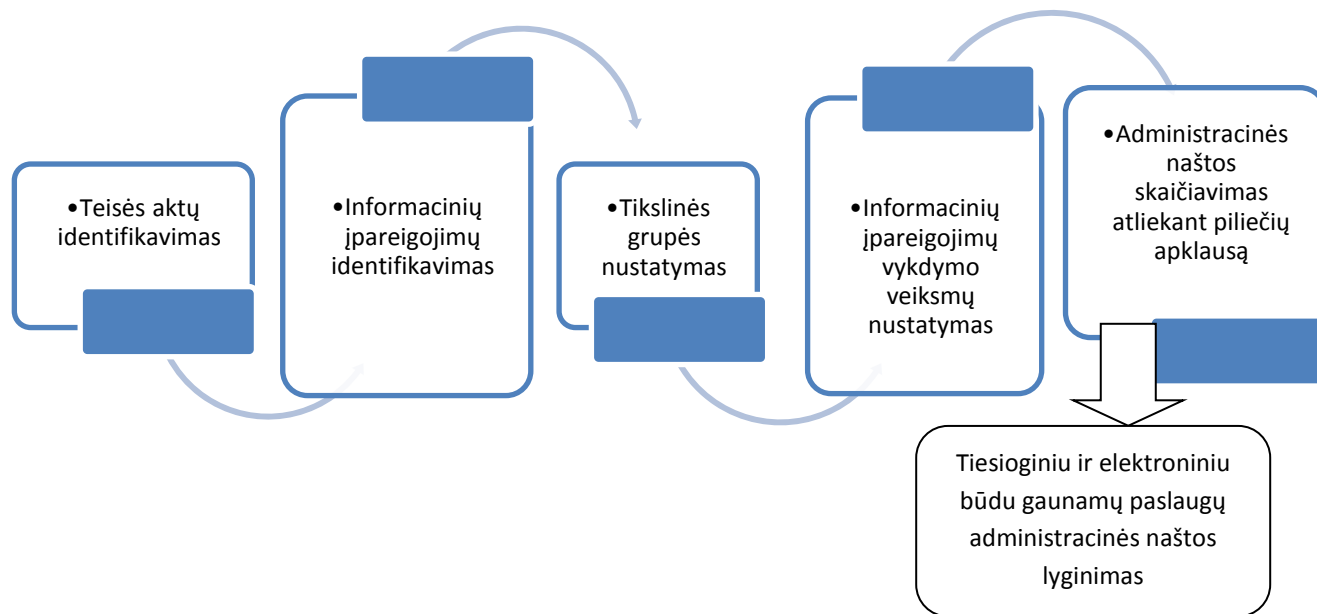
1 lentelė. 2012-01-01 iki 2012-12-31 Vilniaus miesto savivaldybės administracijos aktualiausias paslaugos

Administracinė paslauga	Gauta prašymų atvykstant tiesiogiai į Savivaldybę	Gauta prašymų elektroniniu būdu	Viso gauta prašymų
Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas	10050 (96%)	420 (4%)	10470 (100%)
Vaikų priėmimas į Vilniaus miesto savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigos ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo grupę	7482 (80,6%)	1806 (19,4%)	9288 (100%)
Prašymų deklaruoti gyvenamąją vietą Savivaldybei nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje adresu Gedimino pr. 24-40, Vilniuje priėmimas	1329 (44,9%)	1631 (55,1%)	2960 (100%)
Leidimų važiuoti Vilniaus miesto gatvėmis didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimas	745 (56,6%)	571 (43,4%)	1316 (100%)

¹ Metrikacijos paslaugų informacinė sistema

Tam, kad būtų galima toliau siekti šio baigiamojo darbo tikslo ir nustatyti, ar e. valdžios elementų panaudojimas mažina administracinę naštą, pirmiausia yra reikalinga sukurti administracinės naštos vertinimo modelį skirtą šiai organizacijai. Kadangi Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų vertinimas bus atliekamas vadovaujantis administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodika, modelis sudarytas remiantis metodikoje pateiktais etapais ir adaptuotas pagal organizacijos situaciją (5 pav.). Modelį sudaro šie etapai:

1. Teisės aktų, reglamentuojančių identifikuotas administracines paslaugas, apžvalga;
2. Informacinių įpareigojimų, numatytų teisės aktuose, identifikacija – dokumentų, kuriuos piliečiams reikia pateikti ir dokumentų formų, kurias turi užpildyti interesantai, norėdami gauti administracines paslaugas, nustatymas;
3. Tikslinės informacinius įpareigojimus vykdančios grupės nustatymas;
4. Informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmų nustatymas, norint gauti kiekvieną paslaugą;
5. Administracinės naštos, tenkančios piliečiams gaunant kiekvieną paslaugą, skaičiavimas, atlikus piliečių apklausą;
6. Administracinės naštos, tenkančios piliečiams, teikiant paslaugas tiesioginiu ir elektroniniu būdu, lyginimas.



5 pav. **Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje teikiamų paslaugų administracinės naštos vertinimo modelis** Šaltinis: Sudaryta autoriaus

Pateikus Vilniaus miesto savivaldybės administracijos administracinės naštos vertinimo modelį, buvo pasirinktos keturios aukščiausiu elektroniniu lygmeniu savivaldybėje teikiamos paslaugos, dėl kurių kreipėsi daugiausiai interesantų per 2012 m. Vykdam šiam modelyje paminėtus žingsnius, administracinės naštos vertinimas šiame darbe bus padalintas į dvi dalis: pirmojoje bus įtraukti pirmieji keturi modelio etapai, kuriuose bus išsiaiškinama teorinė administracinės naštos situacijos dalis, o paskutiniai du modelio etapai įgyvendinami tiriamojoje šio darbo dalyje.

3.2. Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje teikiamų aktualiausių administracinių paslaugų analizė

Norint įgyvendinti anksčiau įvardintą Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje teikiamų administracinių paslaugų vertinimo modelį, tikslinga analizę padalinti į dvi dalis, šioje dalyje aprašant pirmuosius keturis modelio etapus kiekvienai darbe pasirinktai aktualiausiai savivaldybėje teikiamai paslaugai. Toliau darbe išskirtos paslaugos bus aprašomos pagal kiekvieną modelio etapą. Pirmiausiai bus identifikuojami paslaugai priskiriami teisės aktai, antruoju etapu aprašomi piliečiui tenkantys informaciniai įpareigojimai, trečiuoju – nustatoma tikslinė grupė, ketvirtuoju – įvardijami informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmai. Pirmasis, antrasis ir ketvirtasis etapai prie kiekvienos paslaugos aprašymo bus grupuojami, o trečiasis, kur išskiriamos tikslinės grupės, bus pateikiamas atskirai, sujungiant visas administracines paslaugas į bendrą lentelę.

Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas

Paslaugos aprašymas: Gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų tvarkymo funkcija perduota vykdyti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos seniūnijoms ir E. miesto departamento Interesantų aptarnavimo skyriui. Pažyma apie asmens deklaruotą gyvenamąją vietą (toliau pažyma) išduodama, kai asmuo yra laikomas deklaravusiu gyvenamąją vietą. Pažyma išduodama asmens, deklaravusio gyvenamąją vietą, vardu. Jeigu asmuo pageidauja, pažymoje nurodomi ir jo nepilnamečiai vaikai, kurių gyvenamoji vieta deklaruota tuo pačiu adresu. Jeigu asmuo, deklaravęs gyvenamąją vietą, kreipiasi dėl pažymos į deklaravimo įstaigą, jis pateikia raštišką prašymą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmenys gyvenamąją vietą deklaruoja seniūnijoje, aptarnaujančioje tą savivaldybės teritorijos dalį, kurioje jie gyvena. Šnipiškių seniūnijos gyventojai gyvenamąją vietą deklaruoja Vilniaus miesto savivaldybės Interesantų aptarnavimo skyriuje.

Paslaugą reglamentuojantys teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo 1, 4 straipsnių papildymo ir pakeitimo ir įstatymo papildymo priedu įstatymas, 2006-12-07 Nr. X-961
- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2007-07-13 Nr. 40-691 įsakymas „Dėl gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų tvarkymo“
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-07-11 nutarimas Nr. 731 „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2006 m. liepos 10 d. nutarimo Nr. 685 „Dėl Gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos tvarkymo funkcijos perdavimo savivaldybėms tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“

- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2007-06-15 įsakymas Nr. 41-556 „Dėl pavedimo vykdyti gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos tvarkymo funkciją“
- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2007-06-15 įsakymas Nr. 41-556 „Dėl pavedimo vykdyti gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos tvarkymo funkciją“
- Gyventojų registro tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2009 m. gruodžio 31 d. įsakymas Nr. (29)4R-67 „Dėl Gyventojų registro tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2008 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. (29)4R-18 „Dėl gyvenamosios vietos deklaravimo ir deklaravimo duomenų tvarkymo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin. 2010 Nr.2-108)
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006-07-10 nutarimas Nr. 685 „Dėl Gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos tvarkymo funkcijos perdavimo savivaldybėms tvarkos aprašo patvirtinimo“
- Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymas, 1998-07-02 Nr. VIII-840
- Gyventojų registro tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2008 m. balandžio 8 d. įsakymas Nr. (29)4R-18 „Dėl gyvenamosios vietos deklaravimo ir deklaravimo duomenų tvarkymo taisyklių patvirtinimo“ (Žin. 2008 Nr.44-1673)
- Gyventojų registro tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 8 d. įsakymas Nr. (29)4R-52 „Dėl gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos taisyklių patvirtinimo“

Informaciniai įpareigojimai

Prašyme turi būti nurodyti šie duomenys:

- vardas ir pavardė (didžiosiomis raidėmis),
- telefonas,
- adresas,
- prašymo pildymo data,
- asmens kodas,
- parašas.

Kartu su prašymu pateikiami *šie dokumentai*:

- Lietuvos piliečio pasas, asmens tapatybės kortelė arba pasas,

- Europos bendrijų valstybės narės piliečio leidimas gyventi nuolat arba galiojantis Europos Sąjungos valstybės narės piliečio pasas arba dokumentas, patvirtinantis, kad asmuo įgijo teisę nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje.

Paslaugos suteikimo trukmė: 3 darbo dienos. Paprastai pažyma asmeniui išduodama tą pačią darbo dieną. Jeigu pažymos išduoti tą pačią darbo dieną negalima, ji išduodama per 3 darbo dienas. Pažyma išduodama nemokamai.

Informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmai. Ši paslauga suteikiama fiziniams asmenims. Asmuo, norintis gauti šią paslaugą, turi pateikti prašymą. Besikreipiančių asmenų patogumui paruoštas prašymo formos šablonas.

Vaikų priėmimas į Vilniaus miesto savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigos ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo grupę

Paslaugos aprašymas: Į ikimokyklinio ugdymo įstaigą priimamas vaikas, gyvenantis ikimokyklinio ugdymo įstaigos aptarnaujamoje teritorijoje.

Paslaugą reglamentuojantys teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas, 2006-06-13 Nr. I-1489
- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. birželio 7 d. įsakymas Nr. 30-1127 „Dėl vaikų priėmimo į Vilniaus miesto savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigų ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo grupės tvarkos aprašo patvirtinimo“

Informaciniai įpareigojimai:

Prašyme turi būti nurodyti šie duomenys:

- vieno iš tėvų (globėjo) vardas ir pavardė,
- asmens kodas,
- gyvenamosios vietos adresas,
- telefonas,
- elektroninis paštas,
- prašymo pildymo data,
- vaiko vardas ir pavardė,
- asmens kodas,
- kokia ugdomąja kalba pageidaujama lankyti ugdymo įstaigą,
- pageidaujamų lankyti ugdymo įstaigų pavadinimus (iki 5),
- turi pažymėti langelius, kuriais vadovaujantis turėtų būti teikiama pirmenybė priimant vaiką į ikimokyklinio ugdymo įstaigą,

- jeigu pageidaujama, galima įrašyti, kad vaikas gautų kitas paslaugas,
- parašas.

Kartu su prašymu pateikiami *šie dokumentai*:

- asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas,
- įgaliojimas, jeigu prašymą ir dokumentus pasirašo ir teikia įgaliotas asmuo,
- vieno iš tėvų arba globėjų asmens tapatybės dokumentas,
- vaiko gimimo liudijimo kopija,
- socialinė pažyma, įrodanti vaiko teisę į socialinę paramą mokesčio už ikimokyklinę įstaigą sumažinimą,
- vaiko sveikatos pažymėjimas (pateikiamas ugdymo įstaigai, kai vaikas pradeda ją lankyti).

Paslaugos suteikimo trukmė: 20 darbo dienų. Paslauga suteikiama nemokamai.

Informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmai. Paslauga suteikiama fiziniams asmenims. Asmuo, norintis gauti šią paslaugą, turi pateikti prašymą Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Švietimo, kultūros ir sporto departamento Švietimo skyriui. Besikreipiančių asmenų patogumui paruoštas prašymo formos šablonas.

Prašymų deklaruoti gyvenamąją vietą Savivaldybei nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje adresu Gedimino pr. 24-40, Vilniuje priėmimas

Paslaugos aprašymas: Jeigu dėl objektyvių priežasčių savo gyvenamosios vietos fizinis asmuo negali deklaruoti konkrečiame bute ar name Vilniaus mieste arba asmuo negali būti įtrauktas į gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitą prie Vilniaus miesto savivaldybės, savo gyvenamąją vietą gali deklaruoti Savivaldybei priklausančioje gyvenamojoje patalpoje Gedimino pr. 24-40, Vilniuje. Gyvenamosios vietos deklaravimas adresu Gedimino pr. 24-40, Vilniuje, nesuteikia teisės į šio būsto nuomą ar nuosavybę, taip pat kitų daiktinių teisių. Asmuo, pateikdamas prašymą, patvirtina, kad pateikti duomenys atitinka tikrovę. Nepilnamečių asmenų gyvenamosios vietos deklaruoti elektroniniu būdu negalima, tai galima padaryti atvykus į Vilniaus miesto savivaldybę. Jeigu Lietuvos Respublikos piliečio pasas, asmens tapatybės kortelė ar pasas vaikui nebuvo išduoti, pateikiamas vaiko gimimo liudijimas.

Paslaugą reglamentuojantys teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo 1, 4 straipsnių papildymo ir pakeitimo ir įstatymo papildymo priedu įstatymas, 2006-12-07 Nr. X-961

- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2007-07-13 Nr. 40-691 įsakymas „Dėl gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų tvarkymo“

- Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2011 m. lapkričio 23 d. sprendimas Nr. 1-333 „Dėl asmenų gyvenamosios vietos deklaravimo Vilniaus miesto savivaldybei nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje adresu Gedimino pr. 24-40, Vilnius, tvarkos aprašo tvirtinimo“

Informaciniai įpareigojimai:

Prašyme turi būti nurodyti šie duomenys:

- asmens kodas,
- gimimo data,
- lytis,
- vardas ir pavardė,
- ankstesnė pavardė,
- pilietybė,
- nurodomas pateikiamas dokumentas, jo išdavimo data, kas išdavė, tam tikrais (apibūdintais prašyme) atvejais ir jo galiojimo laikas,
- deklaruojamos gyvenamosios vietos duomenys: Savivaldybė, miestas/miestelis/kaimas, seniūnija, gatvė, namo Nr., korpuso Nr., buto Nr.,
- ankstesnės gyvenamosios vietos duomenys: Valstybė, Savivaldybė, miestas/miestelis/kaimas, seniūnija, gatvė, namo Nr., korpuso Nr., buto Nr.,
- atvykimo data,
- pažymima kaip pateikta deklaracija (asmeniškai, vieno iš tėvų/įtėvių, globėjo/rūpintojo, kito teisėto atstovo),
- vardas ir pavardė, data, parašas,
- pažymima ar pageidaujama gauti dokumentą, patvirtinantį deklaruotą gyvenamąją vietą,
- pasirašoma, jog sutinkama, kad gyvenamosios vietos deklaravimas adresu Gedimino pr. 24-40, Vilnius, nesuteikia teisės į šio būsto nuomą ar nuosavybę, taip pat kitų daiktinių teisių.

Kartu su prašymu pateikiami *šie dokumentai*:

- asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (Lietuvos Respublikos piliečio pasas, Europos bendrijos asociacijos valstybės narės piliečio pasas arba dokumentas, patvirtinantis, kad asmuo įgijo teisę gyventi Lietuvos Respublikoje);
- vaikų asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai, jei šiuo adresu yra deklaruojami kartu gyvenantys nepilnamečiai vaikai.

Paslaugos suteikimo trukmė: 3 darbo dienos. Paslauga suteikiama nemokamai.

Informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmai: Paslauga suteikiama fiziniams asmenims. Asmuo, norintis gauti šią paslaugą, turi pateikti prašymą Vilniaus miesto savivaldybės Interesantų aptarnavimo skyriui.

Leidimų važiuoti Vilniaus miesto gatvėmis didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimas

Paslaugos aprašymas: Ši paslauga apima leidimų važiuoti Vilniaus miesto gatvėmis didžiagabaritėmis ir sunkiasvorėmis Lietuvos Respublikoje ir užsienio šalyse įregistruotoms kelių transporto priemonėms (jų junginiams), kurių matmenys su kroviniu ar be jo viršija leidžiamus, ir (ar) viršijama leidžiama ašies (ašių) apkrova ir (ar) transporto priemonės (jų junginio) bendroji masė, išdavimą. Pastaba! Paslauga gali būti suteikta, jeigu bus kreiptasi ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki numatomos važiavimo dienos. Prašymai teikiami tik tuo atveju, jeigu važiuojama didžiagabarite ir (ar) sunkiasvore transporto priemone (jų junginiu) Vilniaus miesto ribose. Kai važiuojama už Vilniaus miesto ribų, prašymus reikia teikti Valstybinei kelių transporto inspekcijai prie Susisiekimo ministerijos.

Paslaugą reglamentuojantys teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. liepos 16 d. nutarimas Nr. 768 "Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 11 d. nutarimo Nr. 1950 „Dėl kelių eismo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo
- Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002-02-18 įsakymas Nr. 3-66 „Dėl maksimalių leidžiamų transporto priemonių matmenų, leidžiamų ašies (ašių) apkrovų, leidžiamos bendrosios masės patvirtinimo“
- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2010-09-08 įsakymas Nr. 30-1736 „Dėl leidimų važiuoti Vilniaus miesto gatvėmis didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“

Informaciniai įpareigojimai:

Prašyme turi būti nurodyti šie duomenys:

- juridinio asmens pavadinimas/fizinio asmens vardas ir pavardė,
- juridinio/fizinio asmens adresas, telefono nr., faksas,
- prašymo pildymo data,
- numatomas maršrutas važiuoti didžiagabarite ir (ar) sunkiasvore transporto priemone (jų junginiu),

- transporto priemonės (jų junginio) savininkas ar valdytojas (įmonės pavadinimas/fizinio asmens vardas ir pavardė, įmonės/asmens kodas, adresas),
- automobilio (traktoriaus) markė, modelis, valstybinis Nr.,
- priekabos (puspriekabės) markė, modelis, valstybinis Nr.,
- duomenys apie pakrautą transporto priemonę (jų junginį): ilgis (m), plotis (m), aukštis (m), posūkio spindulys, krovinio svoris (t), faktinė pakrautos transporto priemonės masė (t),
- krovinio pavadinimas,
- važiavimo data ir laikas,
- krovinio dalių skaičius ir jo svoris,
- pakrautos transporto priemonės (jų junginio) vaizdas iš šono ir galo, ašių išsidėstymo schema, apkrovų dydžiai bei atstumai tarp ašių,
- prašymą pateikusio asmens pareigos, parašas.

Kartu su prašymu pateikiami *šie dokumentai*:

- asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas,
- įgaliojimas, jeigu prašymą ir dokumentus pateikia įgaliotas asmuo.

Paslaugos suteikimo trukmė - 30 dienų ir ji yra mokama. Leidimas išduodamas nustatyta tvarka, sumokėjus 2005 m. balandžio 21 d. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimu Nr. 447 „Dėl Lietuvos Respublikos kelių priežiūros ir plėtros programos finansavimo įstatymo įgyvendinimo“ nustatyto dydžio mokestį už naudojimąsi Vilniaus miesto gatvėmis ir jų infrastruktūra.

Informacinių įpareigojimų vykdymo veiksmai: Paslauga suteikiama fiziniams ir juridiniams asmenims. Asmuo, norintis gauti šią paslaugą, turi pateikti prašymą adresuotą Miesto ūkio ir transporto departamento Eismo organizavimo skyriui. Besikreipiančių asmenų patogumui paruoštas prašymo formos šablonas.

Išanalizavus visas aktualiausias Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamas paslaugas taip pat yra reikalinga išskirti tikslines grupes, kurios bus tiriamos, taip įgyvendinant vertinimo modelyje įvardintą trečiąjį punktą. Atsižvelgiant į tai, kad buvo pasirinktos nagrinėti keturios administracinės paslaugos, buvo išskirtos dvi tikslinės grupės, kurios gauna šias paslaugas:

1. Pirma tikslinė grupė, gaunanti išvardintas paslaugas, atvykstant tiesiogiai į savivaldybę;
2. Antroji tikslinė grupė, gaunanti išvardintas paslaugas, užsakant jas elektroniniu būdu.

Norint įvertinti administracinę naštą tenkančią piliečiams, besinaudojantiems Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamomis administracinėmis paslaugomis, buvo sukurtas administracinės naštos vertinimo modelis, pritaikytas šiai organizacijai. Atlikus modelyje numatytus vertinimo

veiksmus, taip pat yra siekiama palyginti tai, kokią naštą piliečiai patiria tuo atveju, kai prašo paslaugos tiesiogiai atvykę į savivaldybę ir tada, kai ją gauna pasinaudodami elektroninėmis paslaugomis. Dėl šios priežasties, atsižvelgiant į sukurta vertinimo modelį, taip pat buvo išskirtos dvi tikslinės grupės, kurių pirmoji apėmė tiesioginių paslaugų gavėjus, o antroji – elektroniniu būdu gaunančius paslaugas asmenis. Toks tikslinių grupių pasirinkimas leis palyginti grupių nuomones apie administracinių paslaugų teikimą, bei atsakymus į konkrečius klausimus, kurie leistų apskaičiuoti jiems tenkančią administracinę naštą. Analitinėje šio darbo dalyje bus atliekamas šių dviejų tikslinių grupių apklausos duomenų akademinis analitinis tyrimas, kuriuo bus siekiama šio darbo tikslo – išsiaiškinti, ar pasinaudojant e. valdžios instrumentais mažėja administracinė našta piliečiams.

4. VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ ADMINISTRACINĖS NAŠTOS LYGINAMOJI ANALIZĖ

Išanalizavus administracinės naštos nustatymo ir vertinimo aspektus bei e. valdžios, kaip administracinės naštos mažinimo priemonės vaidmenį, buvo siekiama įvertinti administracinę naštą, tenkančią administracinių paslaugų gavėjams, kai jie siekia paslaugą gauti tiesioginiu būdu ir tuo atveju, kai teikia užklausa elektroniniu būdu. Šiame skyriuje pateikiama aktualiausių Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų administracinių paslaugų analizė, kuriai atlikti buvo panaudotas apklausos metodas, kuris buvo vykdomas anketavimo būdu, kadangi tai lengvas, greitas ir pigus duomenų surinkimas. Toks būdas leidžia apklausti tik šiam akademiniam tyrimui aktualias tikslines grupes.

Šiame darbe nagrinėjama populiacija – tai visi besikreipiantys į Vilniaus miesto savivaldybės administraciją interesantai dėl administracinių paslaugų suteikimo. Kadangi šio darbo tikslas yra nustatyti, ar e. valdžios panaudojimas mažina administracinę naštą, jam pasiekti reikalingos dvi tikslinės grupės – interesantai, užsakantys atrinktas administracines paslaugas tiesiogiai atvykstant į Savivaldybę ir ta dalis interesantų, kurie užsako tas pačias paslaugas elektroniniu būdu. Remiantis besikreipiančių į Savivaldybę dėl administracinių paslaugų gavimo 2012 metų ataskaita: populiacija – 151473, iš jų el. būdu – 6275, tiesiogiai – 145198. Kad imtis būtų reprezentatyvi ir yra dvi tiriamos grupės, darbe buvo panaudota tikimybinė sluoksninė imtis, o kiekvieno sluoksnio respondentai buvo atrinkti panaudojant paprastosios atsitiktinės tikimybinės imties metodą [20]. Mūsų atveju patikimumas yra 95 procentai, o paklaida sudaro 10 procentų.

Siekiant duomenų reprezentatyvumo reikėtų gauti 96 tvarkingai užpildytas anketas tiesiogiai besikreipiančių į Savivaldybę dėl administracinių paslaugų gavimo, ir 95 – užsakančių paslaugas el. būdu. Tam, kad galima būtų lyginti gautus rezultatus tarpusavyje, reikėjo gauti po 96 kiekvienos tikslinės grupės užpildytas anketas. Kiekvienai tikslinei respondentų grupei buvo išdalinta po 200 anketų ir tyrimas buvo sustabdytas gavus reikiamą kiekį kokybiškai užpildytų anketų.

Tyrimo eiga:

- Anketos sudarymas,
- Platinimas,
- Rezultatų apibendrinimas, įvertinimas, analizė.

Anketos klausimyno sudarymas. Anketą sudaro 17 paprastų ir aiškių uždarų klausimų (2 priedas) su galimais atsakymų variantais, o kai kuriuose klausimuose yra galimybė įrašyti savo atsakymo variantą, jeigu nei vienas iš išvardintų variantų netinka. Anketos yra anoniminės. Tuo buvo siekiama užtikrinti kuo didesnę grįžtamumą. Anketa buvo sudaryta remiantis teorinėje dalyje minėtu administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo praktiniu vadovu, tam, kad galima būtų apskaičiuoti kiekvienos iš tikslinių grupių administracinės naštos koeficientą ir palyginti tarpusavyje, - tai padėtų pasiekti akademinio tyrimo tikslą ir išsiaiškinti, ar e. valdžios instrumentų pagalba galima sumažinti administracinę naštą.

Anketos klausimus galima sugrupuoti į socialinius-demografinius, skirtus administracinės naštos koeficientui apskaičiuoti ir informacinio pobūdžio klausimus, iš kurių bus galima sužinoti respondentų nuomonę, ar e. paslaugos mažina administracinę naštą, t. y. laiką ir pinigus, ir kokiam paslaugos teikimo būdai teikiama pirmenybė, esant galimybei užsakyti paslaugą atvykus į Savivaldybę ir elektroniniu būdu ir pan.

Anketos klausimai, nustatantys socialinius demografinius rodiklius (1 – 5 klausimai): lytis, gyvenamoji vieta, išsilavinimas, amžius, užsiėmimas – reikalingi nustatyti, ar nuo šių rodiklių priklauso administracinių paslaugų užsakymo būdo parinkimas. Klausimas dėl gyvenamosios vietos (2 klausimas) reikalingas dar ir tam, kad galima būtų adekvačiai apskaičiuoti administracinės naštos koeficientą, analizuojant variantus, galinčius iškreipti skaičiavimus.

6 klausimas skirtas išsiaiškinti, koku būdu gaunama informacija apie dominančią paslaugą, ir nustatyti sąryšį tarp respondentų informacijos gavimo apie pasirinktas administracines paslaugas ir jų užsakymo būdo parinkimo.

Atsakymai į 8 klausimą parodys, kodėl pasirenkamas būtent toks administracinės paslaugos užsakymo būdas.

7, 9 – 14 klausimai skirti administracinės naštos apskaičiavimui pagal patvirtintą administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodiką.

15 klausimas reikalingas norint pamatyti, kokiam paslaugos teikimo būdai teikiama pirmenybė, esant galimybei užsakyti paslaugą atvykus į Savivaldybę ir elektroniniu būdu.

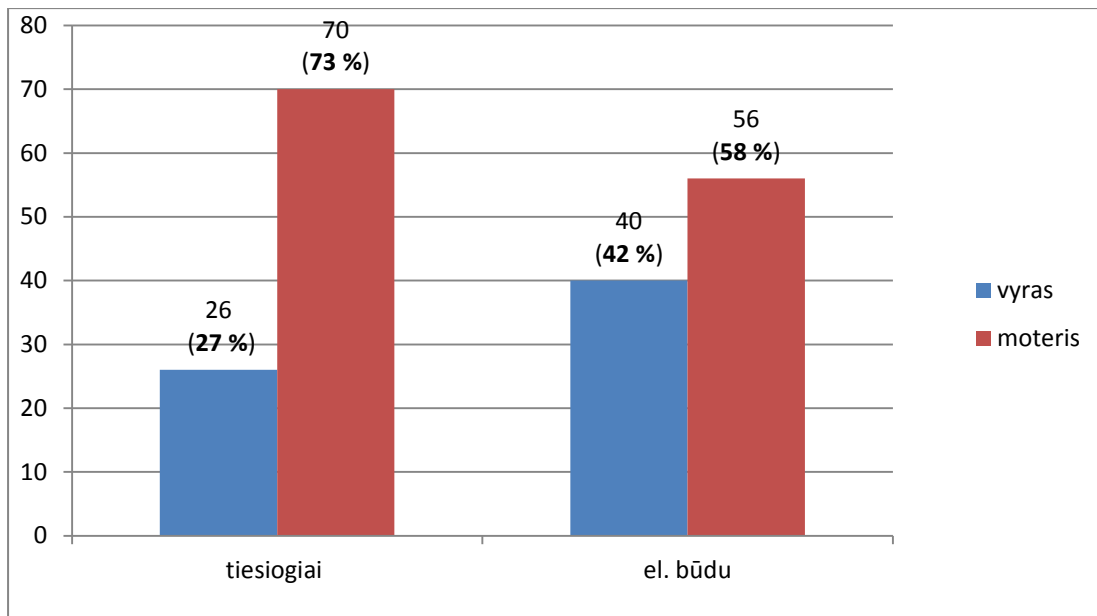
16 ir 17 klausimai skirti sužinoti apklaustųjų nuomonę, ar e. paslaugos mažina administracinę naštą (laiką ir pinigus).

Tyrimo laikas ir eiga. Anketavimas buvo atliekamas 2012-11-07 – 2013-02-15 dienomis. Anketos buvo platinamos tiesiogiai atvykusiems ir elektroniniu būdu (el. paštu) užsakantiems arba jau užsakiusiems mus dominančias paslaugas respondentams.

4.1. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos lyginamosios analizės rezultatai

Atsižvelgiant į sukurtą administracinės naštos vertinimo modelį, buvo pasirinktos dvi tikslinės grupės, kurių apklausų duomenys analizuojami šiame tyrime. Šiame skyriuje atliekama statistinė duomenų analizė apima paskutinįjį administracinės naštos vertinimo modelio etapą ir šiuo etapu siekiama atsakyti į klausimą, kaip e. valdžios instrumentai mažina administracinę naštą. Tam, kad tyrimo rezultatai būtų reprezentatyvūs, atliekant apklausą buvo gauta po 96 kiekvienos grupės anketas, kurių duomenis galima būtų panaudoti analizei.

Apibendrinant tyrimo rezultatus buvo nustatyta, kad į pirmą klausimą apie lytį atsakė po 96 respondentus iš kiekvienos grupės, iš jų užsakiusių administracines paslaugas tiesiogiai atvykus į Savivaldybę vyrų buvo 26 (27 proc.), moterų – 70 (73 proc.), el. būdu – 40 (42 proc.) ir 56 (58 proc.) atitinkamai (6 pav.). Šie duomenys laikomi reprezentatyviais, remiantis bendru Lietuvos gyventojų pasiskirstymu.

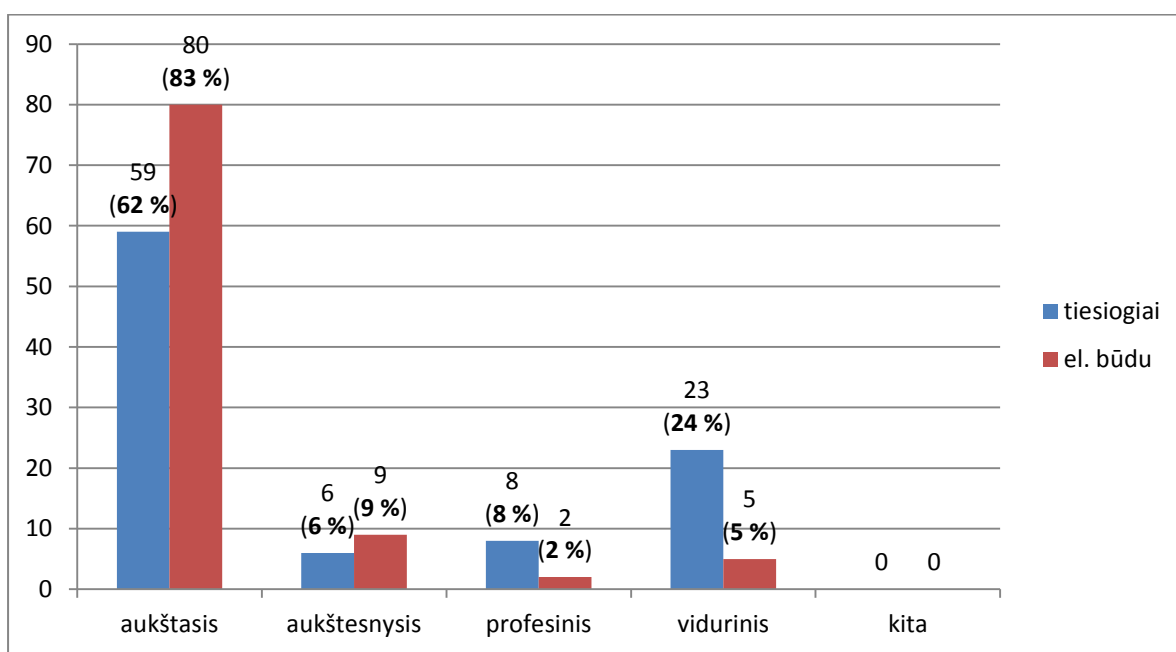


6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Klausime dėl gyvenamosios vietos buvo nurodyti tokie galimi variantai: Vilniaus miestas, Vilniaus rajonas arba kiti miestai, arba rajonai tam, kad galima būtų eliminuoti anketas, galinčias iškreipti tyrimo rezultatus, tačiau tokių variantų nepasitaikė. Elektroniniu būdu atsakiusių respondentų buvo 96, o tai yra 100 proc. vilniečių, o tiesiogiai užsakančių paslaugas 92 (96 proc.) vilniečiai, ir 4 (4

proc.) gyvenantys Vilniaus rajone. Tai reiškia, kad šis rodiklis nelems nei administracinių paslaugų būdo parinkimo, nei administracinės naštos koeficiento nustatymo.

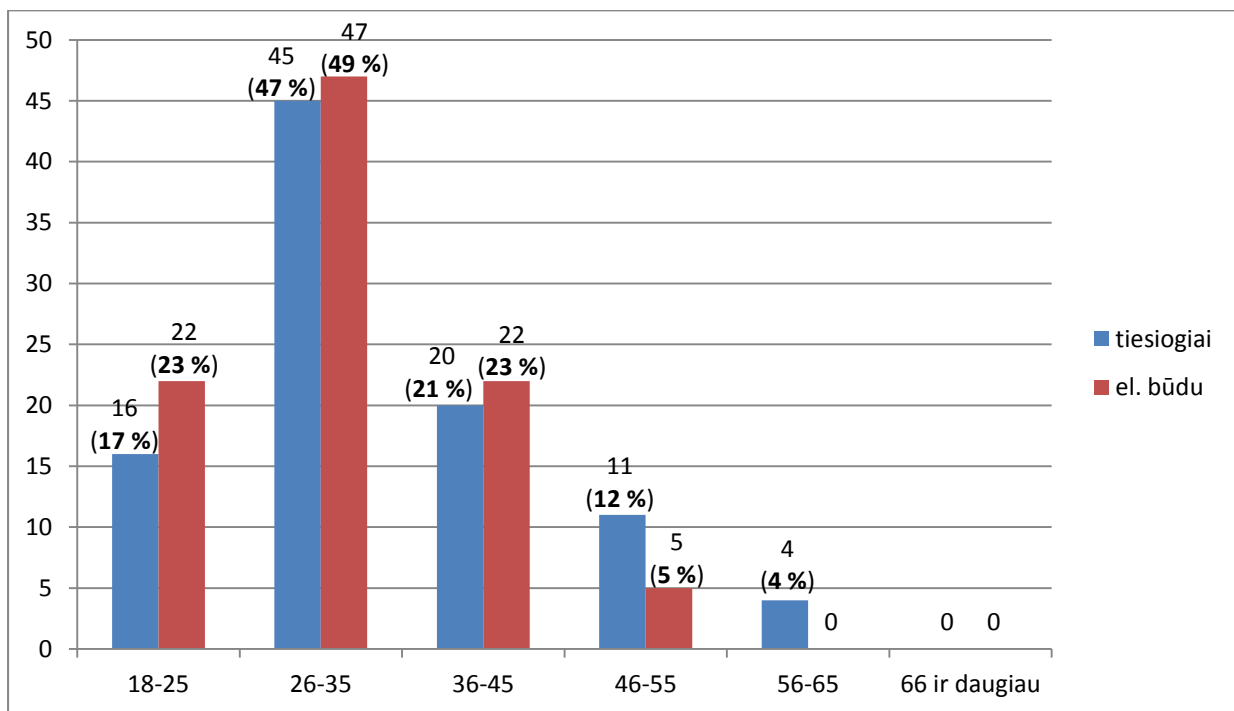
Trečio klausimo dėl respondentų išsilavinimo tiek vienos, tiek kitos tikslinės grupės didžiąją dalį sudarė respondentai su aukštuoju išsilavinimu - tiesiogiai besikreipiančių 59 (62 proc.), el. būdu 80 (83 proc.). Kiti atsakymai gerokai atitrūko nuo minėtųjų pagal dažnumą. Su viduriniu išsilavinimu buvo 23 (24 proc.) tiesiogiai užsakantys paslaugas, ir tik 5 (5 proc.) – el. būdu, su aukštesniu 6 (6 proc.) ir 9 (9 proc.), su profesiniu 8 (8 proc.) ir 2 (2 proc.) atitinkamai (7 pav.). Iš gautų rezultatų matoma, kad dauguma respondentų, kurie užsakė paslaugas el. būdu, turi aukštąjį išsilavinimą, o tarp užsakančių paslaugas tiesiogiai savivaldybėje didesniąją dalį sudaro respondentai su viduriniu išsilavinimu, iš to galima daryti išvadą, kad išsilavinimas lemia administracinių paslaugų užsakymo būdo parinkimą.



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

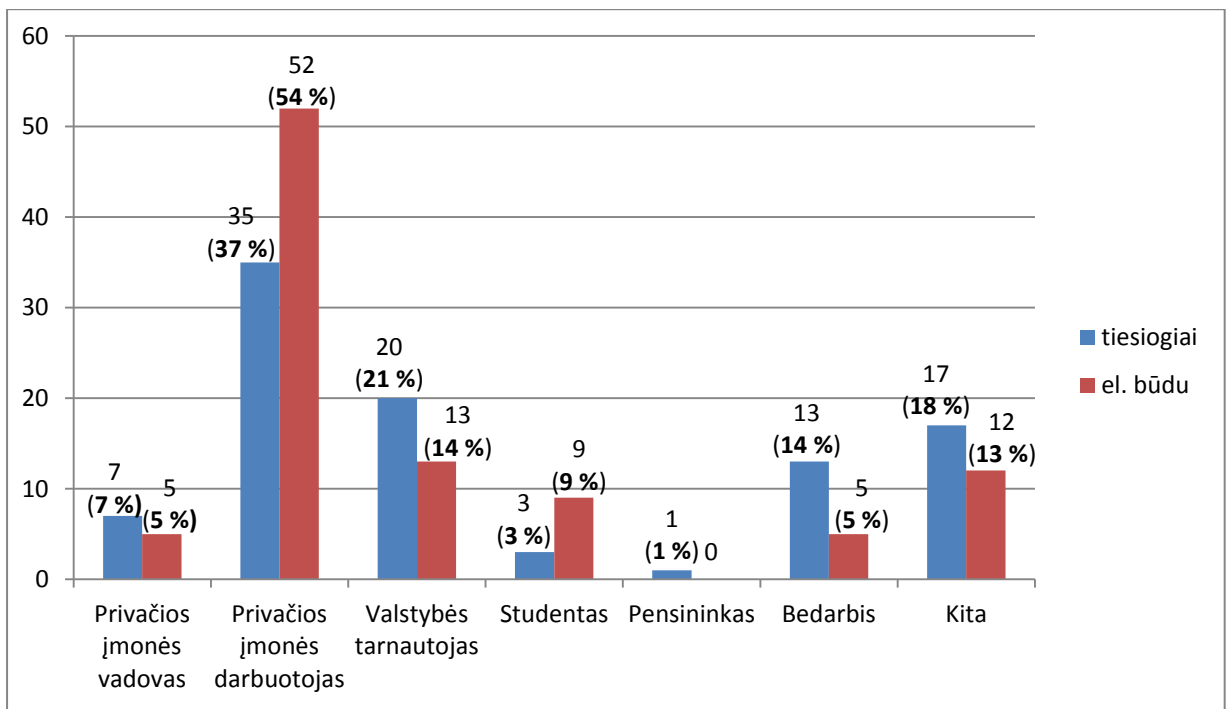
Ketvirtas klausimas dėl respondentų amžiaus buvo pateiktas suskirstant respondentus pagal amžiaus grupes. Pagal rezultatus didžiausią dalį respondentų sudarė grupė tarp 26 ir 35 metų, tokių yra 45 (47 proc.) tiesiogiai užsakiusių paslaugas ir 47 (49 proc.) el. būdu. Toliau mažėjančia tvarka rezultatai pasiskirstė taip: 36-45 m. grupė 20 (21 proc.) – tiesiogiai, 22 (23 proc.) el. būdu, 18-25 m. grupė 16 (17 proc.) ir 22 (23 proc.) atitinkamai, 46-65 m. 11 tiesiogiai ir 5 el. būdu, 56-65 m. grupė 4 (4 proc.) atvykę tiesiogiai (8 pav.). Iš gautų rezultatų galima matyti, kad respondentų amžius pasiskirsto

vienodai abiejose tikslinėse grupėse ir tik vyresnio amžiaus respondentai labiau linkę kreiptis tiesiogiai į Savivaldybę. Matoma, kad kuo didesnis interesanto amžius, tuo didesnis skirtumas tarp tų, kurie paslaugas užsako tiesiogiai atvykdami į įstaigą ir tų, kurie užsako paslaugą elektroniniu būdu. Atliekant kartotinius tyrimus savivaldybėje, būtų galima siekti išsiaiškinti, kodėl konkretaus amžiaus interesantai labiau linkę užsakyti paslaugas atvykdami tiesiogiai į įstaigą, o nesinaudoja plačiai prieinamomis informacinėmis technologijomis, kurių pagalba paslaugas jie galėtų užsakyti neišvykdami iš namų.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Penktas klausimas parodė respondentų užsiėmimą. Pagal rezultatus daugiausiai yra privačios įmonės darbuotojų 35 – (37 proc.) tiesiogiai besikreipiančių ir 52 (54 proc.) el. būdu. Valstybės tarnautojai sudarė 21 proc. (20), tiesiogiai, 14 proc. (13) el. būdu užsakančių paslaugas respondentų, bedarbiai – 13 (14 proc.) ir 5 (5 proc.), privačios įmonės vadovai – 7 (7 proc.) ir 5 (5 proc.) atitinkamai. Pakankamai nemažas respondentų skaičius pasirinko variantą „kita“, – 17 (18 proc.) tiesiogiai ir 12 (13 proc.) el. būdu užsakančių paslaugas. Kadangi buvo suteikta galimybė įrašyti savo atsakymo variantą, tai buvo namų šeimininkės arba asmenys, besiverčiantys individualia veikla. 9 (9 proc.) el. būdu ir 3 (3 proc.) tiesiogiai besikreipiančių sudarė studentai ir 1 (1 proc.) tiesiogiai besikreipiančių respondentų pensininkai (9 pav.).



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą

Remiantis gautų duomenų pasiskirstymu pagal socialinius demografinius rodiklius (2 lent.), matoma, kad yra tam tikri skirtumai tarp tiriamų tikslinių grupių atsakymų, o tyrimo duomenys yra reprezentatyvūs. Toliau vykdant tyrimą, bus siekiama nustatyti, kokie veiksniai lemia administracinių paslaugų užsakymo būdo parinkimą, bus apskaičiuojama ir lyginama administracinė našta tarp nustatytų tikslinių grupių.

2 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinius-demografinius rodiklius

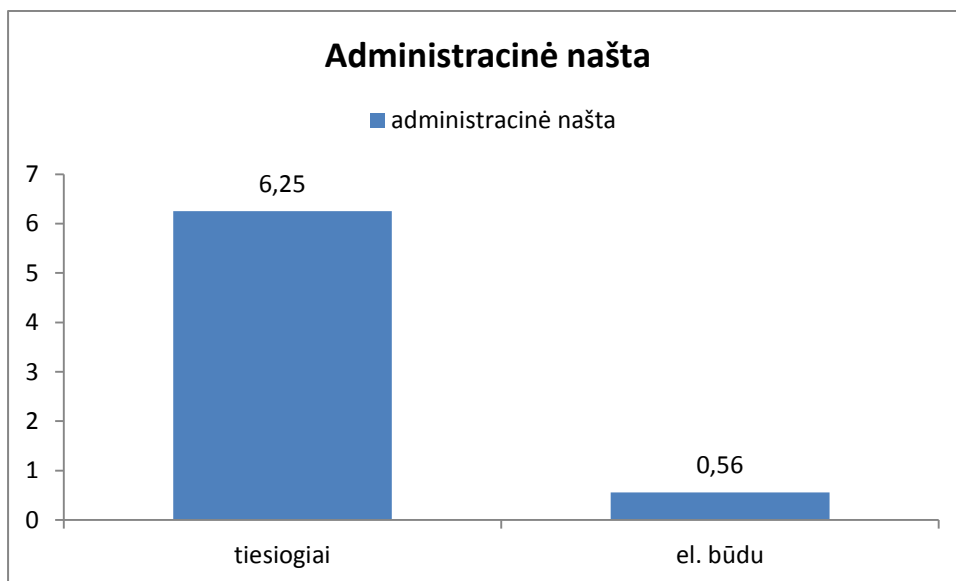
	Gyvenamoji vieta		Amžius		Išsilavinimas		Užsiėmimas		Lytis	
Tiesiogiai	Vilnius	92	18-25 m.	16	Aukštasis	59	Privačios įmonės vadovas	7	Vyras	26
	Vilniaus raj.	4	26-35 m.	45	Aukštesnysis	6	Privačios įmonės darbuotojas	35	Moteris	70
	Kitas miestas arba raj.	0	36-45 m.	20	Profesinis	8	Valstybės tarnautoja	20		
			46-55 m.	11	Vidurinis	23	Studentas	3		
			56-65 m.	4	Kita	0	Pensininkas	1		
			66 ir daugiau	0			Bedarbis	13		
							Kita	17		
El. būdu	Vilnius	96	18-25 m.	22	Aukštasis	80	Privačios įmonės vadovas	5	Vyras	40
	Vilniaus raj.	0	26-35 m.	47	Aukštesnysis	9	Privačios įmonės darbuotojas	52	Moteris	56
	Kitas miestas arba raj.	0	36-45 m.	22	Profesinis	2	Valstybės tarnautoja	13		
			46-55 m.	5	Vidurinis	5	Studentas	9		
			56-65 m.	0	Kita	0	Pensininkas	0		
			66 ir daugiau	0			Bedarbis	5		
							Kita	12		

Klausimai – „kiek kartų teko kreiptis į Savivaldybę, kol „pilnai“ užsakėte paslaugą“, „kiek vidutiniškai užtrukote kelionėje iki Savivaldybės“, „statydami automobilį (jeigu važiuote automobiliu)“, „laukdami aptarnavimo eilėje“, „kiek Jums kainavo ši kelionė“, „kiek laiko ieškojote privalomo (-ų) pateikti dokumento (-ų)“, „kiek sugaišote laiko reikalingo Savivaldybei pateikti dokumento (-ų) kopijai (-oms) padaryti/nuskenuoti“, „kiek Jums kainavo dokumento (-ų) kopijos/skenavimas“ ir „kiek sugaišote laiko prašymo formai užpildyti“ skirti administracinės naštos apskaičiavimui. Šių klausimų pagalba ir vadovaujantis administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodika buvo apskaičiuoti tokie veiksniai kaip laikas ir pinigai, o iš jų išvestas vidurkis ir apskaičiuotas administracinės naštos koeficientas (3 lent.).

3 lentelė. Administracinės naštos apskaičiavimas

Kls. Nr.	Informacinio įpareigojimo vykdymo veiksmas	Tikslinė grupė	Laikas (valandomis)	Asmeninės finansinės išlaidos (litas)	Vykdymo veiksmo atlikimo dažnis	Piliečių ir kitų asmenų skaičius	Kiekio kintamasis	Administracinė našta	
			T	C	F	L	Q (F x L)	T x Q	C x Q
	Įpareigojimas pateikti informaciją dėl administracinės paslaugos gavimo								
9, 10	Kelionė iki Savivaldybės (įskaitant laukimą eilėje)	užsakantys tiesiogiai Savivaldybėje	0,63	5,13	1	1	1	0,63	5,13
11	Rasti reikalingus pateikti dokumentus		0,05	-	1	1	1	0,05	-
14	Prašymo pildymas		0,07	-	1	1	1	0,07	-
12, 13	Dokumentų kopijavimas/skenavimas		0,04	0,33	1	1	1	0,04	0,33
									6,25
	Įpareigojimas pateikti informaciją dėl administracinės paslaugos gavimo								
9, 10	Kelionė iki Savivaldybės (įskaitant laukimą eilėje)	užsakantys el. būdu	-	-	1	1	1	-	-
11	Rasti reikalingus pateikti dokumentus		0,19	-	1	1	1	0,19	-
14	Prašymo pildymas		0,18	-	1	1	1	0,18	-
12, 13	Dokumentų kopijavimas/skenavimas		0,16	0,03	1	1	1	0,16	0,03
									0,56

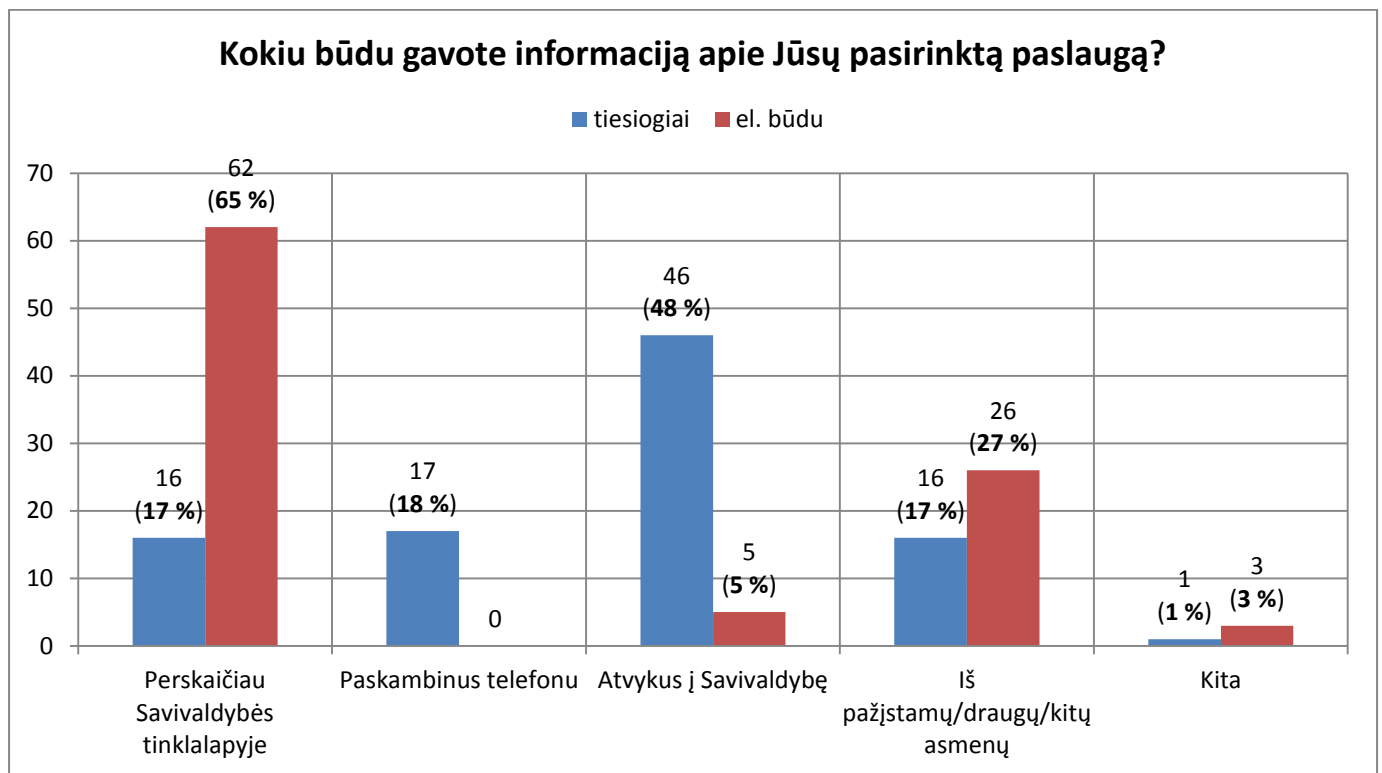
Kuo koeficientas didesnis, tuo didesnė administracinė našta. Taigi užsakančios administracines paslaugas tiesiogiai Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje patiria daugiau nei 11 kartų didesnę administracinę naštą nei užsakančios tas pačias paslaugas el. būdu, iš to daroma išvada, kad administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę terpę mažina administracinę naštą (10 pav.).



10 pav. **Administracinės naštos, tenkančios piliečiams, palyginimas tarp tiriamų tikslinių grupių**

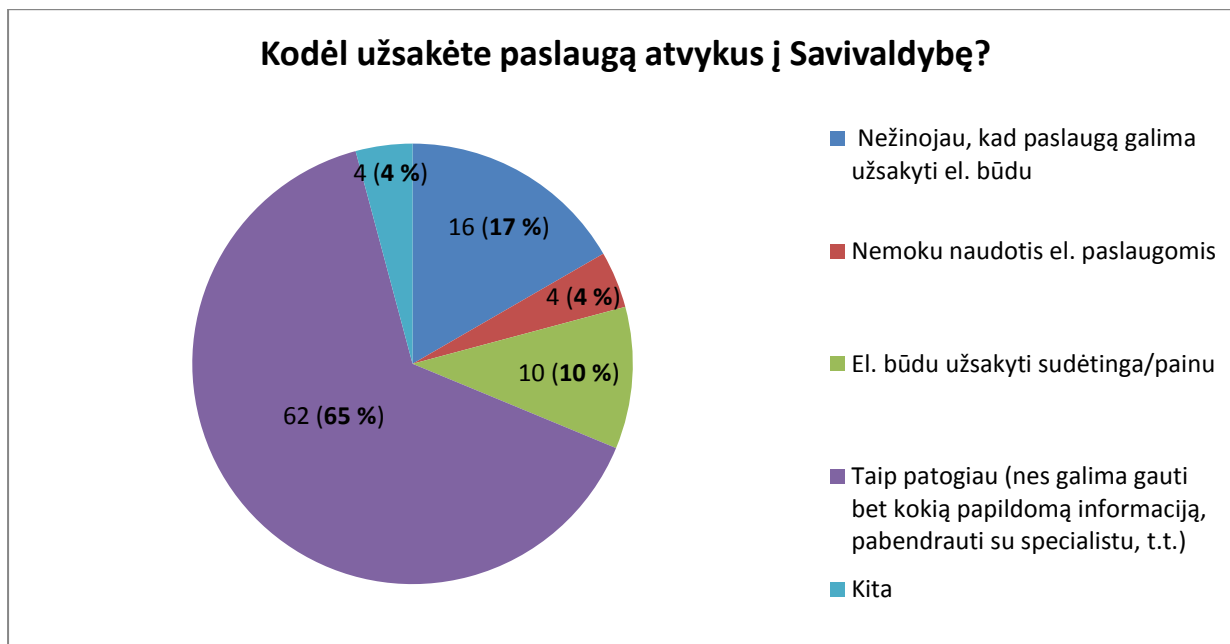
Į šeštą klausimą, kuriuo buvo siekiama nustatyti, koku būdu gaunama informacija apie dominančią paslaugą, ir nustatyti ryšį tarp respondentų informacijos gavimo apie pasirinktas administracines paslaugas ir jų užsakymo būdo parinkimo, daugiausiai tarp el. būdu užsakiusių paslaugas yra gavusių informaciją iš Savivaldybės tinklalapio, tokių yra 62 (65 proc.). O tarp užsakančių paslaugas tiesiogiai, populiariausias būdas buvo – atvykus į Savivaldybę – 46 (48 proc.). Toliau pagal populiarumą mažėjančia tvarka tarp užsakiusių paslaugą el. būdu yra atsakymai „iš pažįstamų/draugų/kitų asmenų“ – 26 (27 proc.), „atvykus į Savivaldybę“ – 5 (5 proc.) ir 3 (3 proc.) nurodė variantą „kita“, tačiau jo nepaaiškino. Atsakymo, kad gavo informaciją telefonu, nepasirinko nei vienas respondentas. Užsakiusių paslaugas tiesiogiai atvykus į Savivaldybę atsakymai pasiskirstė taip: „paskambinus telefonu“ 17 (18 proc.), „iš pažįstamų/draugų/kitų asmenų“ ir „perskaičius Savivaldybės tinklalapyje“ po 16 (17 proc.) ir 1 (1 proc.) nurodė variantą „kita“, tačiau irgi jo nepaaiškino (11 pav.). Atsižvelgiant į šio klausimo rezultatus, matoma, kad informacija apie elektroninių paslaugų teikimą yra prieinama savivaldybės tinklalapyje, tokiu informacijos gavimo būdu aktyviai naudojamosi, norint sugaišti mažiau laiko gaunant informaciją apie paslaugą, tai parodo, jog tinkamai administruojant tinklalapį, kuo greičiau atnaujinant aktualią informaciją apie paslaugas ir

padarant tinklapį prieinamą įvairaus amžiaus interesantams, galima tikėtis, kad vis daugiau paslaugų bus užsakoma elektroniniu būdu.



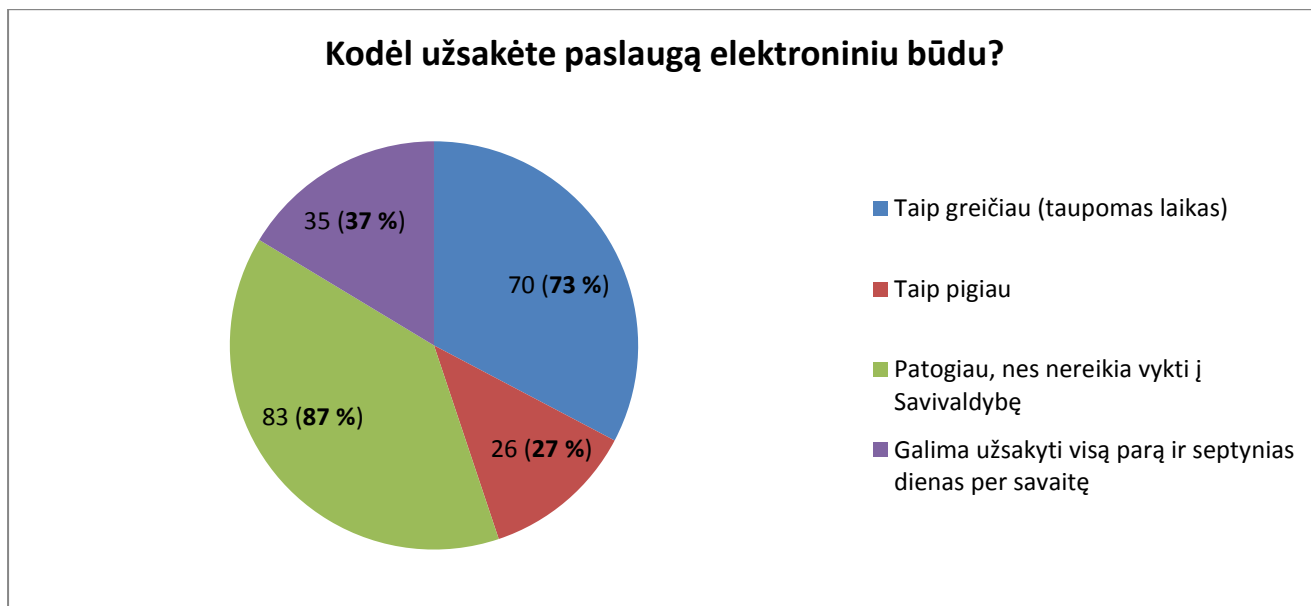
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal būdą, kokiu respondentai gavo informaciją apie pasirinktą paslaugą

Aštuntas klausimas buvo užduotas siekiant išsiaiškinti, kodėl respondentai pasirinko administracinių paslaugų užsakymo būdą – atvykus tiesiogiai į Savivaldybę. Iš gautų duomenų matoma, kad populiariausias atsakymas buvo nes taip patogiaus, kadangi galima tiesiogiai pabendrauti su specialistu, gauti papildomą informaciją. Tokį atsakymo variantą pasirinko net 65 proc. (62) respondentų, 16 (17 proc.) nežinojo, kad paslaugą galima užsakyti el. būdu, 10 (10 proc.) mano, kad el. būdu užsakyti paslaugą yra sudėtinga ir painu, 4 (4 proc.) respondentai prisipažino, kad nemoka naudotis el. paslaugomis, o dar 4 (4 proc.) pasirinko variantą „kita“, bet jo nepanoro paaiškinti (12 pav.). Atsižvelgiant į šio klausimo rezultatus, būtų siūloma gerinti interesantų informuotumą apie naudojamąsi elektroninių paslaugų užsakymo sistema savivaldybėje, kad būtų galima sumažinti, skaičių tų, kurie nemoka, nežino apie tokią arba nesupranta, kaip reikėtų naudotis šia sistema.



12 pav. Respondentų, užsakiusių paslaugas tiesiogiai atvykus į Savivaldybę, pasiskirstymas

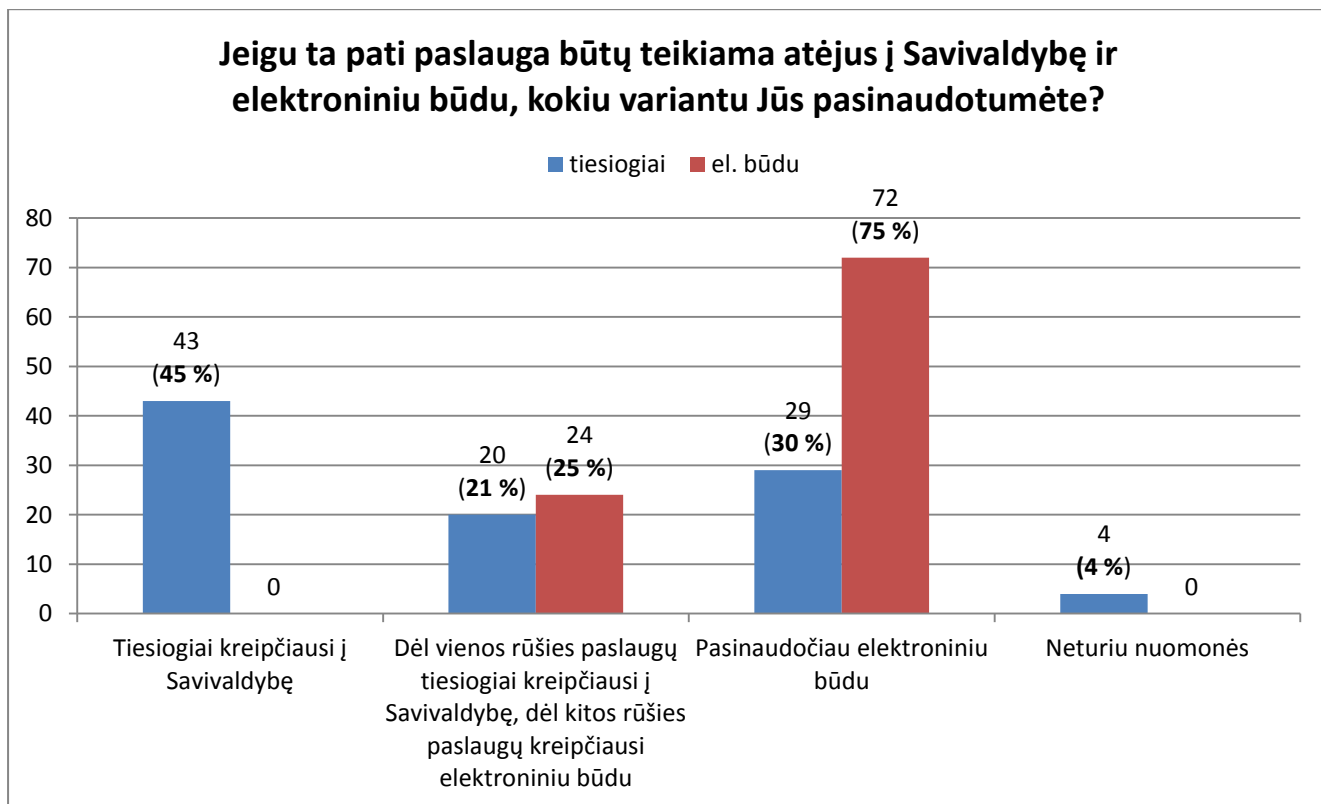
Atsakant į klausimą, kodėl respondentai užsakinėjo administracines paslaugas el. būdu, net 83 (87 proc.) respondentai nurodė, kad taip patogiau, nes nereikia vykti į Savivaldybę, 70 (73 proc.) nurodė, kad taip greičiau (taupomas laikas), 35 (37 proc.) – nes galima užsakyti visą parą ir septynias dienas per savaitę, 26 (27 proc.) – taip pigiau (13 pav.). Variantą „kita“ nepasirinko nei vienas respondentas. Galima teigti, kad visi šie atsakymai parodo respondentų nuomonę, kad e. paslaugos mažina administracinę naštą, o daugelis besikreipiančių tiesiogiai į Savivaldybę tiesiog nežinojo, kad paslaugas galima užsakyti el. būdu arba tiesiog bijo (mano, kad tai sudėtinga ir painu) arba nemoka jomis naudotis. Šio klausimo rezultatai parodė išryškėjusį respondentų motyvą užsakyti paslaugą elektroniniu būdu – interesantus motyvuoja tai, kad jiems nereikia vykti tiesiogiai į savivaldybę.



13 pav. Respondentų, užsakiusių paslaugas el. būdu, pasiskirstymas

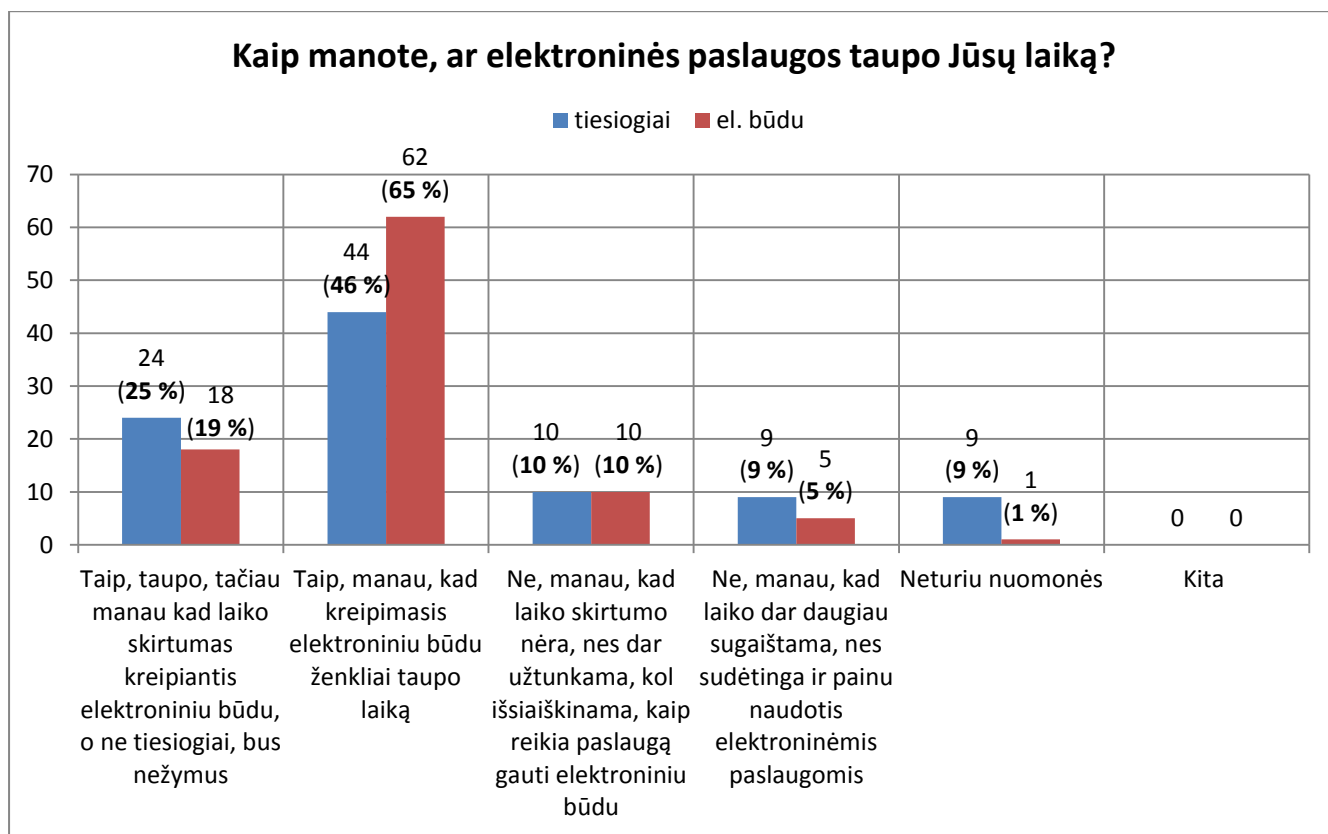
Penkioliktas klausimas buvo skirtas išsiaiškinti, koku variantu pasinaudotų respondentai, jeigu ta pati paslauga būtų teikiama atėjus į Savivaldybę ir elektroniniu būdu. Iš gautų duomenų matoma, kad daugiausiai kiekvienos tiriamos grupės respondentų pasirinktą tą patį būdą - 75 proc. (72) el. būdu, ir 45 proc. (43) tiesiogiai kreiptųsi į Vilniaus miesto savivaldybės administraciją. Į klausimą, kad dėl vienos rūšies paslaugų kreiptųsi tiesiogiai į Savivaldybę, o dėl kitos rūšies paslaugų kreiptųsi el. būdu, atsakė panašus kiekis respondentų – 20 (21 proc.) tiesiogiai ir 24 (25 proc.) el. būdu besikreipiančių respondentų. 30 proc. (29) užsakiusių paslaugas tiesiogiai atvykus į Savivaldybę pasirinktą elektroninį būdą (14 pav.), kuo remiantis daroma išvada apie blogą respondentų informuotumą apie Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje teikiamų paslaugų užsakymo galimybes.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis matoma, kad esant didesniai pasirinkimui dėl paslaugos užsakymo varianto, didesnė dalis interesantų, kurie paslaugas jau užsako elektroniniu būdu rinktųsi tokį paslaugos užsakymo būdą. Šiai įstaigai, kaip siūlymą galima būtų teikti, administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę plėtojimą.



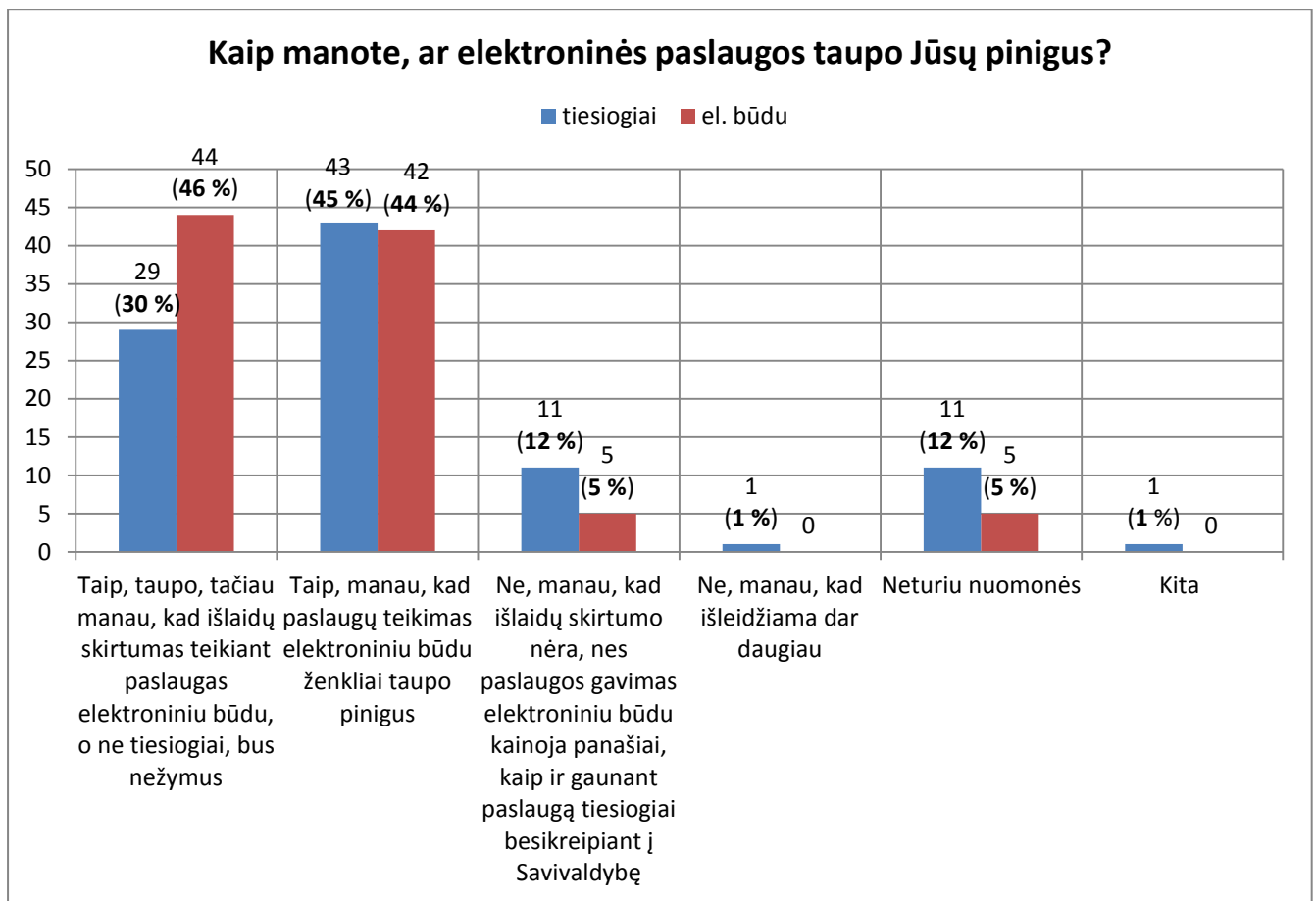
14 pav. Respondentų nuomonių pasiskirstymas dėl administracinių paslaugų būdo pasirinkimo

Gauti atsakymai į šešioliktą klausimą parodo respondentų nuomonę, ar elektroninės paslaugos taupo laiką. Dauguma respondentų pritaria, kad kreipimasis elektroniniu būdu ženkliai taupo laiką. Taip atsakė 62 (65 proc.) el. būdu ir 44 (46 proc.) tiesiogiai besikreipiantys respondentai. 18 (19 proc.) ir 24 (25 proc.) atitinkamai mano, kad taupo, tačiau skirtumas bus nežymus, po 10 (10 proc.) respondentų atsakė, kad laiko skirtumo nėra, nes užtrunkama, kol išsiaiškini, kaip paslaugą užsakyti el. būdu. Po 9 (9 proc.) užsakiusių paslaugas tiesiogiai atvykus į Vilniaus miesto savivaldybę respondentus pasirinko variantus „neturiu nuomonės“ ir „manau, kad laiko dar daugiau sugaištama, nes painu ir sudėtinga naudotis el. paslaugomis“. O tarp el. būdu užsakiusių paslaugas šie skaičiai pasiskirstė taip – 1 (1 proc.) ir 5 (5 proc.). Variantu „kita“ nepasirinko nei vienas respondentas. (15 pav.) Matoma, kad net ir tie interesantai, kurie paslaugą užsakė atvykdami tiesiogiai, pripažįsta, kad elektroniniu būdu užsakomos paslaugos galėtų sutaupyti jų laiką, nors galimybė tai padaryti jie nepasinaudojo.



15 pav. Respondentų nuomonių pasiskirstymas ar e. paslaugos taupo laiką

Septynioliktas klausimas skirtas išsiaiškinti respondentų nuomonę, ar administracinių paslaugų teikimas el. būdu taupo pinigus. Daugelis respondentų mano, kad el. paslaugos taupo pinigus (finansinius išteklius). Užsakiusių paslaugas el. būdu atsakymai pasiskirstė taip: 44 (46 proc.) – mano, kad taupo, tačiau išlaidų skirtumas bus nežymus, 42 (44 proc.) mano, kad paslaugų teikimas el. būdu ženkliai taupo pinigus, 5 (5 proc.) respondentai mano, kad paslaugos kainuoja panašiai ir dar 5 (5 proc.) neturi nuomonės. Kitų atsakymų variantų nepasirinko nei vienas respondentas. Užsakiusių paslaugas tiesiogiai atvykus į Savivaldybę atsakymai pasiskirstė taip – 43 (45 proc.) mano, kad ženkliai taupo pinigus, 29 (30 proc.) mano, kad išlaidų skirtumas bus nežymus, po 11 (12 proc.) respondentų pasirinko atsakymus „neturiu nuomonės“ ir „manau, kas išlaidų skirtumo nėra, nes paslaugos gavimas el. būdu kainuoja panašiai, kaip ir gaunant paslaugą tiesiogiai besikreipiant į Savivaldybę“. Po 1 (1 proc.) respondentą pasirinko atsakymo variantus „kita“ ir „manau, kad išleidžiama dar daugiau“ (16 pav.). Remiantis šio klausimo atsakymų duomenimis taip pat matoma tendencija, kad interesantai, kurie tiesiogiai atvyko į įstaigą, mano, kad naudojimasis elektroninėmis paslaugomis taupo jų pinigus, tačiau jie tuo nepasinaudojo.



16 pav. Respondentų nuomonių pasiskirstymas ar e. paslaugos taupo pinigus

Apibendrinant atliktą akademinį tyrimą galima teigti, kad buvo pasiektas šio baigiamojo darbo tikslas ir atsakyta į klausimą, kaip e. valdžios pagalba mažėja administracinė našta. Atliekant tyrimą išryškėjo, kad vyresnio amžiaus žmonės nėra linkę užsakyti paslaugų elektroniniu būdu ir jiems priimtinesnis atvykimo į įstaigą variantas. Tyrimo duomenys parodė, kad interesantų išsilavinimas lemia pasirenkamą administracinių paslaugų užsakymo būdą. Taip pat pastebėta tendencija, kad interesantai apie paslaugas ieško informacijos internetiniame Savivaldybės tinklalapyje, ir jų skaičius paskirsto beveik vienodai, nepaisant to, koku būdu jie užsako paslaugą. Iš tyrimo duomenų nustatyta, kad, nors ir interesantai atvyksta gauti paslaugos į savivaldybę, jie pripažįsta, kad elektroniniu būdu užsakomos paslaugos mažina jų laiko ir finansines sąnaudas. Taip pat, tiriant duomenis pastebėta, kad interesantams yra pernelyg sunku naudotis elektroninių paslaugų užsakymo sistema, todėl šiai įstaigai gali būti siūloma rengti atvirų durų dienas įstaigoje, siejant su interesantų mokymais, koncentruojantis į tam tikras tikslines grupes, kuriose įžvelgiama tendencija neužsakyti paslaugų elektroniniu būdu, ir juos supažindinti su jiems aktualiausių paslaugų užsakymo galimybėmis.

Remiantis tyrimo rezultatais, apskaičiuojant pačią administracinę naštą, ir respondentų nuomonės apklausos duomenimis, įrodyta, kad panaudojant e. valdžios instrumentus galima mažinti administracinę naštą. Naudojant atlikto vertinimo modelį siekiama parodyti pavyzdį ir kitoms panašaus tipo institucijoms, kurios galėtų modelį, diferencijuodamos pagal savo individualią situaciją, pritaikyti nagrinėdamos administracinės naštos mažinimo ir vertinimo galimybes bei tirti konkrečias, priklausomai nuo institucijos, išryškėjančias tendencijas detaliau.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

1. Administracinė našta apima suinteresuotų gauti paslaugą šalių patiriamas laiko bei finansines sąnaudas, kurios kyla iš teisės aktų įpareigojimo pateikti tam tikrą informaciją, reikalingą gauti paslaugą. Įstatymuose yra įvardijami 9 būdai mažinti administracinę naštą, tačiau šiame darbe buvo pasirinktas tirti būdas, apibrėžiantis informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtojimą. Įvardijus administracinės naštos sampratą, apibrėžus vertinimą bei išskyrus administracinės naštos vertinimo būdus ir pasirinkus vieną iš jų, buvo padaryta prielaida, kad e. valdžios instrumentų panaudojimas Vilniaus miesto savivaldybėje gali sumažinti administracinę naštą.

2. E. valdžios instrumentai, kaip administracinės naštos mažinimo priemonės, gali mažinti laiko ir finansines sąnaudas. Kuo aukštesniu viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygiu teikiama administracinė paslauga, tuo didesnė galimybė, kad mažės administracinė našta, panaudojant informacines technologijas.

3. Tam, kad būtų įvertinta administracinė našta, tenkanti piliečiams, kurie naudojami Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamomis administracinėmis paslaugomis, buvo sukurtas administracinės naštos vertinimo modelis, pritaikytas būtent šiai organizacijai. Tyrimo metu buvo išskirtos dvi tikslinės grupės – pirmoji, gaunanti administracines paslaugas tiesioginiu būdu ir antroji – gaunanti tas pačias paslaugas elektroniniu būdu. Atliktas empirinis tyrimas apėmė po 96 kiekvienos tikslinės grupės respondentus, kurie pasinaudojo tyrimui pasirinktomis 4 administracinėmis paslaugomis:

- a) pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas;
- b) vaikų priėmimas į Vilniaus miesto savivaldybės ikimokyklinio ugdymo įstaigos ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo grupę;
- c) prašymų deklaruoti gyvenamąją vietą Savivaldybei nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje adresu Gedimino pr. 24-40, Vilniuje priėmimas;
- d) leidimų važiuoti Vilniaus miesto gatvėmis didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimas.

4. Remiantis atlikto empirinio tyrimo duomenimis buvo nustatyta, kad vyresnio amžiaus interesantai labiau linkę kreiptis į Savivaldybę dėl administracinių paslaugų tiesiogiai ir visiškai nesinaudoja galimybe jas užsakyti elektroniniu būdu. Tyrimas parodė, kad interesantų išsilavinimas lemia administracinių paslaugų užsakymo pasirinkimo būdą. Pastebėta tendencija, kad informacijos apie administracines paslaugas yra ieškoma savivaldybės internetiniame tinklalapyje, nesvarbu kokį

paslaugos užsakymo būdą pasirenka paslaugos gavėjas. Nustatyta, kad interesantai, nepaisant to, kokį paslaugos užsakymo būdą pasirenka, pripažįsta, kad galimybė elektroniniu būdu užsakyti administracines paslaugas taupo jų laiką ir pinigus. Gauti rezultatai parodė, kad interesantams yra sunkiai suprantama elektroninė paslaugų užsakymo sistema.

Atlikus akademinį tyrimą ir išanalizavus atsakymus į administracinės naštos rodiklius nustatančius klausimus, buvo atskleista, kad e. valdžios instrumentų panaudojimas teikiant administracines paslaugas, nagrinėjant konkretų Vilniaus miesto savivaldybės administracijos atvejį, sumažino administracinę naštą, tenkančią suinteresuotiems paslaugos gavimu asmenims daugiau nei 11 kartų, tačiau tam, kad būtų išvengta kitų priežasčių, dėl kurių didėja administracinė našta, reikia atkreipti dėmesį ir į teisinės bazės tobulinimą, dėl pasitaikančių teisinių prieštaravimų. Šioje situacijoje administracinės naštos nustatymo, vertinimo ir mažinimo sistemos tobulinimo iniciatoriais galėtų tapti visuomeninės organizacijos, verslo įmonių susivienijimai kartu su nepriklausomų tyrimų centrais, kadangi administracinė našta tenka būtent paslaugos gavėjams.

Siūlymai:

- Norint padidinti naudojamąsi elektroninėmis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamomis administracinėmis paslaugomis, siūloma įrengti kompiuterizuotas vietas, skirtas interesantams, kur institucijos konsultantai apmokyti kaip naudotis elektronine administracinių paslaugų užsakymo sistema.

- Informacijos apie galimybę naudotis elektronine administracinių paslaugų užsakymo sistema viešinimas, panaudojant savivaldybės informacinius išteklius – viešųjų ryšių skyriaus pranešimai visuomenės informavimo priemonėms, reklama viešajame transporte, atvirų durų dienos savivaldybėje, kur būtų rengiami interesantų mokymai, supažindinant su jiems aktualiausių paslaugų užsakymo galimybėmis ir paaiškinant tokio būdo naudą administracinės naštos mažinimo aspektu.

LITERATŪRA

1. Augustinaitis A., Rudzikienė V., Petrauskas R. A. „Lietuvos e. valdžios gairės: ateities išvalgų tyrimas“, Mykolo Romerio universitetas, 2009. ISBN: 978-9955-19-160-5
 2. Augustinaitis A., Petrauskas R. A. The first Steps of e-Governance in Lithuania: from Theory to Practice, [žiūrėta 2013-03-15]. <http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F3-540-46138-8_71?LI=true#>
 3. Jae Moon M. Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review , 62(4), 2002.
 4. Kalvet T., Tiits M., Hinsberg H., The effectiveness and impact of Estonian e-services [žiūrėta 2013-04-15]. <<http://www.ibs.ee/en/publications/item/116-e-teenuste-kasutamise-tulemuslikkus-ja-moju/116-e-teenuste-kasutamise-tulemuslikkus-ja-moju>>
 5. Limba T., Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika, INFORMACIJOS MOKSLAI, 2007, ISSN 1392-0561
 6. Petrauskas R., Elektroninė vyriausybė (valdžia) – pasaulinės tendencijos ir raida Lietuvoje. // Mokslinių straipsnių rinkinys – Regnum Est. 1990 m. Kovo 11-osios Nepriklausomybės aktui 20. MRU, 2010, 691-718.
 7. Prabhu C.S.R., E-governance : Concepts and Case Studies, PHI Learning Pvt. Ltd., 2006., ISBN-13: 978-8120345577, [žiūrėta 2013-03-13]. <<http://books.google.lt/books?id=IW5NnqT32xoC&printsec=frontcover&hl=lt#v=onepage&q&f=false>>
- Įstatymai ir Vyriausybės nutarimai:**
8. Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012 m. lapkričio 8 d. Nr. XI-2386, [žiūrėta 2013-03-19]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=437028&p_query=&p_tr2=2>
 9. Lietuvos Respublikos Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011 m. gruodžio 15 d. Nr. XI-1807, [žiūrėta 2013-03-25]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=442491>
 10. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234, [žiūrėta 2013-04-10]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390913>

11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. vasario 23 d. nutarimu Nr. 213 patvirtinta Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodika, [žiūrėta 2012-11-26]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=393064&p_query=&p_tr2=>

12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ 2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115, [2012-12-05]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=198184&p_query=&p_tr2=2>

13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios“, 2009 m. gegužės 13 d. Nr. 464, [žiūrėta 2013-03-15].

<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=344569&p_query=&p_tr2=2>

14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“, 2004 m. balandžio 28 d. Nr. 488, [žiūrėta 2013-03-15]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386132&p_query=dvipus%EBs%20s%E0v eikos%20lygis&p_tr2=2>

15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo“, 2012 m. vasario 7 d. Nr. 171, [žiūrėta 2012-02-02]. <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=432505&p_query=&p_tr2=2>

Kiti šaltiniai:

16. Benchmarking e-Government in Europe and the US//, [žiūrėta 2013-03-13]. <<http://www.rand.org/publications/MR/MR1733/MR1733.pdf>>

17. E-Governance, [žiūrėta 2013-03-13]. <http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=3038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html>

18. Key Administrative Burdens Faced by Revenue's Small and Medium Sized Business Customers, 2008, [žiūrėta 2013-03-07]. <<http://www.revenue.ie/en/tax/it/leaflets/admin-burden-report.pdf>>

19. Vilniaus miesto savivaldybės 2013-2015 m. veiklos plano 7 programa „Informacinės visuomenės plėtra“, [žiūrėta 2013-03-08]. <<http://www.vilnius.lt/index.php?3619393706>>

20. Volobevičius V., „Statistinė duomenų analizė“, [žiūrėta 2013-03-08]. <http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/sda/sda.html&course_file=sda_I_1.3.html>

21. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktinis vadovas, 2011. <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.461>>

SANTRAUKA

Mosin V. E. valdžia ir administracinės naštos mažinimas/ Magistro baigiamasis darbas. Elektroninės valdžios administravimas. Darbo vadovas Prof. Dr. Rimantas-Alfonsas Petrauskas.- Vilnius: Socialinės politikos fakultetas, Mykolo Romerio universitetas, 2013. – 66 p.

Aktualumas. Informacinių technologijų plėtra ir jų panaudojimas komunikuojant vystosi vis didesniu greičiu. Viešosios įstaigos taip pat siekia privataus sektoriaus pavyzdžiu, panaudodamos informacinių technologijų naujoves. Šioje situacijoje jų pagrindinis tikslas yra greitas ir kuo mažiau laiko ir finansinių sąnaudų reikalaujantis viešųjų paslaugų teikimas piliečiams. Šios sąnaudos vadinamos administracine našta, o jai mažinti yra pasirinktos informacijos ir komunikacijos technologijos, kurios suprantamos kaip e. valdžios instrumentai. Dėl šios priežasties yra aktualu išnagrinėti, ar tikrai e. valdžia mažina administracinę naštą. **Objektas.** Vilniaus miesto savivaldybės administracijos aktualiausių teikiamų administracinių paslaugų administracinė našta. **Iširtumas.** Lietuvoje administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodikos yra ganėtinai naujos, todėl tokio tipo analizė viešosiose institucijose dar nėra atlikta, kai kalbama apie administracinės naštos mažinimo priemonės panaudojimo efektyvumą. **Naujumas.** Administracinės naštos mažinimo tyrinėjimas yra naujas dėl neseniai sukurtos metodikos, kuria vadovaujantis tai turėtų būti daroma. Nors ir yra sukurtas pagrindas atlikti tyrimus ir yra aišku kuo remiantis tai galėtų būti atliekama, tačiau tokio tipo tyrimai atliekami nedažnai. Dėl šios priežasties darbe atliekamas tyrimas, kuriuo norima nustatyti vienos iš administracinės naštos mažinimo priemonių naudingumą. **Problema.** Ar panaudojant e. valdžios instrumentus galima sumažinti administracinę naštą Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamoms administracinėms paslaugoms? **Tikslas.** Nustatyti kaip, panaudojant e. valdžios instrumentus, galima sumažinti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos aktualiausių administracinių paslaugų administracinę naštą. **Uždaviniai: 1.** Išanalizuoti administracinės naštos sampratą, administracinės naštos mažinimo priemones ir būdus. **2.** Atskleidus teorinius prieštaravimus, aprašyti e. valdžią, kaip administracinės naštos mažinimo priemonę. **3.** Atlikti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos veiklos teikiant administracines paslaugas atvejo tyrimą, pagrįsti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų administracinės naštos vertinimo modelį. **4.** Atlikus kiekybinį tyrimą Vilniaus miesto savivaldybėje nustatyti, kaip e. valdžios instrumentų panaudojimas mažina administracinę naštą.

Rengiant šį darbą buvo atlikta mokslinės literatūros, teisės aktų bei kitų metodinių šaltinių analizė ir akademinis tyrimas. Analizuojant literatūrą bei teisės aktus, buvo nustatyta, kad administracinė našta reiškia sąnaudas, tenkančias piliečiams, kai jie siekia gauti administracinę paslaugą iš viešosios įstaigos, taip pat buvo išsiaiškinta, kaip atliekamas vertinimas ir kokias būdais gali būti mažinama administracinė našta. Remiantis tirta literatūra buvo išsiaiškinta, kad e. valdžia reiškia visumą viešojo administravimo veikloje diegiamų IRT, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms ir administracinėms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti. Atsižvelgiant į pateiktą informaciją, buvo atliktas akademinis tyrimas, kuriuo buvo siekiama nustatyti, ar e. valdžios instrumentų panaudojimas mažina administracinę našta Vilniaus miesto savivaldybės teikiamoms paslaugoms. Darbą sudaro 4 dalys pagal iškeltus uždavinius.

Atlikto akademinio tyrimo rezultatai parodė, kad e. valdžios instrumentai mažina administracinę našta, todėl šis tyrimas svarbus toliau nagrinėjant kitus administracinės naštos mažinimo būdus ir atliekant kitus tyrimus viešosiose įstaigose.

SUMMARY

Mosin V. E-government and decrease of administrative burden/Master's work in Electronic Public Administration. Supervisor assoc. prof. dr. R. A. Petrauskas.- Vilnius: Institute of Communication and Informatics, Mykolas Romeris University, 2013.- 66 p.

Relevance. The development of information technologies and their usage for the communication is accelerating. The public institutions also follow the example by the private sector in employment of the information technology innovations. In present situation, their principal goal is a fast and less time consuming and cost efficient provision of the public services to citizens. Those costs are called the administrative burden, and the information and communication technologies, selected for their reduction, are regarded as instruments of the e government. With regards to this, it is relevant to analyse whether e government truly reduces the administrative burden. **Object.** The administrative burden of the provision of the most relevant administrative services by the administration of Vilnius City Municipality. **Survey.** The methodology of identification and evaluation of the administrative burden in Lithuania is rather new, thus the analysis of this type has not been executed in the public institutions yet with regards to the effectiveness of the application of the measure for reduction of the administrative burden. **Novelty.** The research of the reduction of the administrative burden is new due to the recently created methodology, which should be followed in the process. Though the basis for research has been created, and it is clear what should be followed in the process, the research of this type is not carried often. Due to this reason, the research is carried out in the work, whereby the usefulness of one of the measures for the reduction of the administrative burden should be established. **Problem.** Whether usage of the e government instruments enables to reduce the administrative burden of the administrative services, provided by the administration of Vilnius City Municipality. **Purpose.** To establish how it would be possible to reduce the administrative burden of the administrative services by the administration of Vilnius City Municipality by employment of the e government instruments. **Goals: 1.** To analyse the concept of the administrative burden, the measures and methods for reduction of the administrative burden. **2.** After detection of the theoretical inconsistencies, to describe the e government as the measure for reduction of the administrative burden. **3.** To perform the case based analysis of the activity of the administration of Vilnius City Municipality during the provision of the administrative services; to validate the model for evaluation of the administrative burden of the

administrative services by the administration of Vilnius City Municipality. **4.** After qualitative research, to establish how the employment of the e government instruments reduces the administrative burden.

During the preparation of this work, the analysis of scientific literature, legal acts as well as of other methodological sources has been performed and the academic research is performed. During the analysis of the literature and legal acts it has been established that the administrative burden means the expenses, sustained by the citizens when they seek for the administrative services by a public institution; also the method of the evaluation and the ways of reduction of the administrative burden have been ascertained. By invoking the literature analysed, it is explained that the e government means the entirety of ICT, implemented in the activity of the public administration, organisational changes of this activity and new capabilities, aimed for the improvement of the public and administrative services, democratic processes and public policy. With regards to the information provided, an academic research was performed, which is invoked in order to establish whether the employment of the e government instruments reduces the administrative burden of the services by Vilnius City Municipality. The work consists of 4 parts in accordance to the identified goals.

The results of the performed research indicated that the e government instruments reduced the administrative burden, thus this research is important for the further investigation of other methods of reduction of the administrative burden and for other researches at public institutions.

PRIEDAI

1 priedas. Vilniaus miesto savivaldybės teikiamų paslaugų skirstymo būdai savivaldybės internetiniame puslapyje

Pagal kategoriją:	Pagal gyvenimo atvejį:	Pagal asmens tipą:	Pagal padalinį:
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Archyvinės pažymos; interesantų priėmimas;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Civilinė metrikacija ir santuokos nutraukimas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Fizinis asmuo; 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplinkos ir energetikos departamentas
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Civilinė metrikacija; nuosavybės teisių atkūrimas; piminė teisinė pagalba;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Duomenų pateikimas ir išdavimas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Fizinis/ juridinis asmuo; 	<ul style="list-style-type: none"> • Miesto ūkio ir transporto departamentas
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Kultūra; švietimas;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Gyvenamosios vietos deklaravimas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Juridinis asmuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administracinės veiklos skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Mokesčiai; mokesčių permokos;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Jūsų vaikas; 		<ul style="list-style-type: none"> • Archyvas
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Potvarkių, nutarimų ir įsakymų kopijų išdavimas;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Kitos paslaugos; 		<ul style="list-style-type: none"> • Būsto renovavimo skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Saugotini želdiniai;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Miesto problemos; 		<ul style="list-style-type: none"> • Civilinės metrikacijos skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Seniūnijos;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Namų statyba ir aplinkos darbai; 		<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentų valdymo skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Statyba; architektūra;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Netekus artimo; 		<ul style="list-style-type: none"> • Eismo organizavimo skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Sveikatos ir socialinė apsauga; vaikų teisių apsauga;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Paramos skyrimas; 		<ul style="list-style-type: none"> • Elektroninių idėjų skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Tarybos Sekretoriatas;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Teisinė pagalba; 		<ul style="list-style-type: none"> • Energetikos skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Verslo licencijos ir leidimai; nuoma; privatizavimas; reklama;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Verslo paslaugos; 		<ul style="list-style-type: none"> • Grigiškių seniūnija

<ul style="list-style-type: none"> • <u>Viešoji tvarka; renginių derinimas; skrydžių derinimas; šunų laikymas;</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Žemės ūkis.</u> 		Interesantų aptarnavimo skyrius
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Žemės ir aplinkos darbai; transportas; laidojimas; komunaliniai mokesčiai;</u> 			Inžinerinių tinklų poskyris
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Žemės ūkis.</u> 			Komunalinio ūkio poskyris Kultūros paveldo apsaugos skyrius Miesto estetikos skyrius Miesto transporto skyrius Mokesčių skyrius Panerių seniūnija Pastatų administravimo poskyris Projektavimo poskyris Reklamos poskyrius Seniūnijos Socialinio būsto skyrius Socialinių išmokų skyrius Socialinės paramos skyrius Statybos dokumentų skyrius SĮ „Vilniaus miesto būstas SĮ „Vilniaus planas“ Tarybos sekretoriatas Teisinės pagalbos skyrius Teritorijų planavimo skyrius Turto valdymo skyrius Vaiko teisių apsaugos skyrius

			Vandentiekio ir nuotekų skyrius
			Verslo licencijavimo ir leidimų skyrius
			Viešojo transporto poskyris
			Vilniaus miesto savivaldybės administracija
			Vilniaus miesto socialinės paramos centras
			VŠĮ Vilniaus kino biuras
			Šeškinės seniūnija
			Švietimo organizavimo poskyris
			Švietimo skyrius
			Želdynų poskyris
			Žemės duomenų skyrius
			Žemės tvarkymo projektų poskyris

2 priedas. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos tyrimo apklausos anketa, pateikta
interessantams.

1. Jūsų lytis:

- Vyras
- Moteris

2. Jūs gyvenate:

- Vilniaus mieste
- Vilniaus rajone
- Kitame mieste arba rajone _____

3. Jūsų išsilavinimas:

- Aukštasis
- Aukštesnysis
- Profesinis
- Vidurinis
- Kita

4. Jūsų amžius:

- 18-25 metai
- 26-35 metai
- 36-45 metai
- 46-55 metai
- 56-65 metai
- 66 ir daugiau metų

5. Jūsų užsiėmimas:

- Privachios įmonės vadovas
- Privachios įmonės darbuotojas
- Valstybės tarnautojas
- Studentas
- Pensininkas
- Bedarbis
- Kita _____

6. Koku būdu gavote informaciją apie Jūsų pasirinktą paslaugą (paslaugos aprašymas, reikalingi pateikti dokumentai, vykdymo eiga, terminai ir t.t.)?

- Perskaičiau Savivaldybės tinklalapyje
- Paskambinus telefonu
- Atvykus į Savivaldybę
- Iš pažįstamų/draugų/kitų asmenų
- Kita _____

7. Kiek kartų teko kreiptis į Savivaldybę, kol „pilnai“ užsakėte paslaugą?

- 1
- 2
- 3 ir daugiau

8. Koku būdu užsakėte šią paslaugą ir kodėl pasirinkote būtent šį būdą?

<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <i>Atvykus į Savivaldybę, nes:</i> (galite pažymėti kelis atsakymo variantus)<input type="checkbox"/> Nežinojau, kad paslaugą galima užsakyti el. būdu<input type="checkbox"/> Nemoku naudotis el. paslaugomis<input type="checkbox"/> El. būdu užsakyti sudėtinga/painu<input type="checkbox"/> Taip patogiau (nes galima gauti bet kokią papildomą informaciją, pabendrauti su specialistu, t.t.)<input type="checkbox"/> Kita _____	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <i>Elektroniniu būdu (el. paslauga), nes:</i> (galite pažymėti kelis atsakymo variantus)<input type="checkbox"/> Taip greičiau (taupomas laikas)<input type="checkbox"/> Taip pigiau<input type="checkbox"/> Patogiau, nes nereikia vykti į Savivaldybę<input type="checkbox"/> Galima užsakyti visą parą ir septynias dienas per savaitę<input type="checkbox"/> Kita _____
--	--

jeigu pasirinkote šį variantą, pereikite prie 11 klausimo

9. Kiek vidutiniškai užtrukote:

- Kelionėje iki Savivaldybės (nuo išvykimo vietos iki atvykimo vietos) _____ min.

- Statydami automobilį (jeigu važiavote automobiliu) _____ min.
 - Laukdami aptarnavimo eilėje _____ min.
- 10. Kiek Jums kainavo ši kelionė** (pavyzdžiui, viešojo transporto bilietai, kuras (jeigu važiavote automobiliu), t.t.)? _____ Lt
- 11. Kiek laiko ieškojote privalomo (-ų) pateikti dokumento (-ų)?** _____ min.
- 12. Kiek sugaišote laiko reikalingo Savivaldybei pateikti dokumento (-ų) kopijai (-oms) padaryti/nuskenuoti?** _____ min.
- 13. Kiek Jums kainavo dokumento (-ų) kopijos/skenavimas?** _____ Lt
- 14. Kiek sugaišote laiko prašymo formai užpildyti?** _____ min.
- 15. Jeigu ta pati paslauga būtų teikiama atėjus į Savivaldybę ir elektroniniu būdu, kokių variantu Jūs pasinaudotumėte?**
- Tiesiogiai kreipčiausi į Savivaldybę
 - Dėl vienos rūšies paslaugų tiesiogiai kreipčiausi į Savivaldybę, dėl kitos rūšies paslaugų kreipčiausi elektroniniu būdu
 - Pasinaudočiau elektroniniu būdu
 - Neturiu nuomonės
- 16. Kaip manote, ar elektroninės paslaugos taupo Jūsų laiką:**
- Taip, taupo, tačiau manau kad laiko skirtumas kreipiantis elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai, bus nežymus
 - Taip, manau, kad kreipimasis elektroniniu būdu ženkliai taupo laiką
 - Ne, manau, kad laiko skirtumo nėra, nes dar užtrunkama, kol išsiaiškinama, kaip reikia paslaugą gauti elektroniniu būdu
 - Ne, manau, kad laiko dar daugiau sugaištama, nes sudėtinga ir painu naudotis elektroninėmis paslaugomis
 - Neturiu nuomonės
 - Kita
-
- 17. Kaip manote, ar elektroninės paslaugos taupo Jūsų pinigus:**
- Taip, taupo, tačiau manau, kad išlaidų skirtumas teikiant paslaugas elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai, bus nežymus
 - Taip, manau, kad paslaugų teikimas elektroniniu būdu ženkliai taupo pinigus
 - Ne, manau, kad išlaidų skirtumo nėra, nes paslaugos gavimas elektroniniu būdu kainuoja panašiai, kaip ir gaunant paslaugą tiesiogiai besikreipiant į Savivaldybę
 - Ne, manau, kad išleidžiama dar daugiau
 - Neturiu nuomonės
 - Kita
-