

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
VALSTYBINIO VALDYMO FAKULTETAS
TEISINĖS INFORMATIKOS KATEDRA

JUSTĖ VERSECKAITĖ
Elektroninės valdžios administravimas

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ADMINISTRAVIMAS
ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:
prof. dr. Rimantas Petrauskas

Vilnius, 2005

PLANAS

IVADAS	3
1. VARTOTOJŲ TEISIŲ REGULIAVIMAS LIETUVOJE	6
1.1 Vartotojų teisių istorinė raida Lietuvoje.....	6
1.2 Vartotojų teisių reguliavimo ypatumai Lietuvoje.....	9
2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ADMINISTRAVIMO EUROPOS SĄJUNGOJE APŽVALGA	15
2.1. Vartotojų teisių istorinė raida ir vartotojų teisių gynimo institucijos Europos Sąjungoje.....	15
2.2. Vartotojų teisių apsaugos nuostatų įgyvendinimas elektroninėje erdvėje Europos Sąjungos lygiu.....	18
2.2.1. Tarptautinis vartotojų apsaugos ir įgyvendinimo priežiūros tinklas (ICPEN)...18	
2.2.2. Tarptautinis skundų tinklas (econsumer.gov).....	20
2.2.3. Europos neteisminis tinklas (EEJ-Net).....	22
2.2.4. Europos neteisminis tinklas finansinių paslaugų sektoriuje (FIN-Net).....	24
2.2.5. Skubaus pasikeitimo informacija sistema (RAPEX).....	25
3. E-VALDŽIOS ELEMENTŲ PRITAIKYMAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE	27
3.1. E-viešųjų paslaugų teikimo vartotojams lygiai.....	29
3.2. E-parašo aktualumas vartotojų skundų administravimui.....	33
4. PRAKTINIAI VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ADMINISTRAVIMO PAVYZDŽIAI	38
4.1. Empirinis tyrimas „ <i>Europos Sąjungos institucijų administravimas elektroninėje erdvėje nagrinėjant vartotojų skundus</i> “.....	38
4.2. Pasiūlymai kaip tobulinti vartotojų teisių apsaugos administravimą.....	47
IŠVADOS	55
Summary.....	57
Literatūros sąrašas.....	58

IVADAS

Vartotojas yra mūsų institucijų svarbiausias lankytojas. Jis nepriklauso nuo mūsų, tai mes priklausome nuo jo... Jis ne kliuvinyš mūsų darbe; jis yra mūsų darbo tikslas. Jis nėra pašalinis mūsų darbe, jis yra dalis darbo. Mes nedarome jam paslaugos tarnaudami jam, tai jis daro paslaugą suteikdamas galimybę mums tai padaryti¹.

Mahatma Gandhi

Lietuvai, tapus Europos Sąjungos nare, vartotojų teisių gynimo politika keičiasi iš esmės, tiek dėl politinių, tiek dėl ekonominių priežasčių.

Politiniu aspektu Lietuvos vartotojų teisių apsauga tapo vienu iš svarbiausių veiksmų įgyvendinant pagrindinį Europos Sąjungos tikslą – gerinti piliečių gyvenimo kokybę. Europos Sąjungos *acquis communautaire* įgyvendinimas vartotojų teisių apsaugos srityje rėmė priemones, apsaugančias vartotojų sveikatą ir saugą, bei užtikrino, kad į vartotojų interesus būtų atsižvelgiama įgyvendinant kitas Lietuvos politikos sritis. Tokios politinės valios rezultatas – Lietuvos siekis prisitaikyti prie Europos Sąjungos aukštų vartotojų teisių užtikrinimo standartų.

Ekonominės priežastys, paveikusios vartotojų teises, yra šios: įgyvendinus bendrąją Europos rinką pagerėjo verslo sąlygos, padidėjo konkurencija, išsiplėtė prekyba su Europos šalimis. Taip pat pastaraisiais metais didėjo prekių importas ir kitų šalių – pirmiausia Kinijos. Informacinių technologijų plėtra irgi skatino vartojimą. Vartotojai gavo platesnį prekių ir paslaugų pasirinkimą, žemesnes kai kurių produktų kainas, kokybiškesnes prekes ir paslaugas². Kylant ekonomikai, prognozuojama, kad didės Lietuvos vartotojų perkamoji galia. Gyventojai taps pajėgūs įsigyti vis daugiau prekių ir paslaugų, o prekės ir paslaugos taps sudėtingesnės, kompleksiškesnės. Taip pat atsiranda naujų prekių ir paslaugų, kurių anksčiau vartotojai net neišsivaizdavo – pvz. interneto, judrios telefonijos paslaugos. Taip pat sparčiai keičiasi ir vartotojų aptarnavimo formos – tam pasitelkiamos naujos informacinės ir komunikacijų technologijos, auga elektroninės prekybos apyvartos. Vartotojai vis daugiau linkę keliauti, todėl dažnai produktą vartoja kitoje pasaulio vietoje, nei jį pirko. Tokioje dinamiškoje aplinkoje vis didesnę reikšmę įgyja efektyvus vartotojų

¹ Šiaurės Airijos Generalinės vartotojų tarybos Viešojo administravimo apžvalga.
<http://www.rpani.gov.uk/responses/general%2520consumer%2520council%2520for%2520northern%2520ireland.pdf+Consumer+administration&hl=lt>

² EUROPA MUMS Lietuvos narystės Europos Sąjungoje nauda įvairioms Lietuvos visuomenės grupėms. IŽ inf. // Integracijos žinios. 2003 m. Nr. 3(45). P. 10-11.

teisių į saugias ir kokybiškas prekes ir paslaugas užtikrinimas. Neabejojama, kad vartotojų teisių administravimas ateityje susidurs su naujais iššūkiais.

Šiuos naujus iššūkius leistų įgyvendinti kokybiškai naujos vartotojų teisių administravimo formos – būtent elektroninis vartotojų teisių, tiksliau vartotojų skundų, administravimas, kuris lankščiau ir operatyviai pritaikytų prie sparčių šiuolaikinio gyvenimo. Administravimo elektroninėje erdvėje metodai leistų efektyviau užtikrinti vartotojų teises į saugias ir kokybiškas prekes bei paslaugas.

Administravimas elektroninėje erdvėje susideda iš dviejų dimensijų: reguliuojančios e-Vyriausybės, t.y. informacinės visuomenės teisinės bazės sudarymo (*e-Valdymas, e-Politika*), taip pat dalyvaujančios e-Vyriausybės, kurioje viešasis sektorius pasirodo kaip aktyvus informacinių ir komunikacinių technologijų naudotojas siekiant užtikrinti efektyvų valdymo ir reikalų tvarkymo procesą³.

“*E-administravimas*” tai nauja sąvoka, kuri reiškia administravimo veiklą kompiuterinėmis technologijomis pagrįstoje terpėje. Administravimas yra valdymo proceso dalis, apimanti veiklos procedūras, kurių pagrindu rengiamos veiklos programos, keičiamasi informacija, reguliuojama veiklos eiga ir tikrinama, kiek vykdoma veikla atitinka užsibrėžtus planus ir užduotis⁴.

Mano magistrinio darbo tikslas yra nustatyti, kaip šiuo metu administruojama vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje, pasiūlyti būdus, kaip tobulinti administravimo sistemą Lietuvoje ir pereiti prie naujos, pažangios, modernios administravimo sistemos. Jos esmė būtų perėjimas nuo “popierinio” administravimo prie administravimo elektroninėje erdvėje.

Šio darbo **uždaviniai** yra:

- Apžvelgti vartotojų teisių apsaugos administravimą ir reguliavimo ypatumus Lietuvoje;
- Aptarti Europos Sąjungos vartotojų teisių gynimo istoriją ir išskirti Europos Sąjungos administravimo elektroninėje erdvėje tinklus;
- Pritaikyti e-valdžios elementus vartotojų teisių administravimui, pasiūlyti kaip pagerinti vartotojų teisių apsaugos administravimą;
- Atlikti empirinį tyrimą ir pagal gautus rezultatus pateikti išvadas bei siūlymus.

Viena iš problemų rašant šį darbą buvo mokslinės literatūros trūkumas. Elektroninės technologijos vystosi ir keičiasi labai sparčiai, todėl lietuviškos literatūros šia tema apskritai nebuvo, o užsienio autorių darbai neatspindėjo šių dienų problemų. Pagrindiniai informacijos

³ E-government Glossar. Berner Fachhochschule. <http://glossar.iwv.ch/content.asp?id=19&sprache=de>

⁴ Balčiūnaitis G. Elektroninė administracija: OBJEKTAS IR PRINCIPAI.// Biuro administravimas. 2004, Nr. 5, P. 26-27.

šaltiniai buvo rasti internete. Kaip šaltiniai buvo naudojami pagrindiniai teisės aktai bei direktyvos, reglamentuojančios vartotojų teises.

Darbe taikomi šie metodai:

- Istorinis metodas;
- Teisės lyginamasis metodas;
- Kokybinis metodas.

1.VARTOTOJŲ TEISIŲ REGULIAVIMAS LIETUVOJE

Lietuvoje vartotojų teisių apsauga yra santykinai naujas reiškinys. Didesnis dėmesys šiai sričiai atsirado Lietuvai pradėjus integracijos į Europos Sąjungos procesą. Esminis dalykas – Lietuvoje nuo įstojimo į Europos Sąjungą dienos privalo būti užtikrinta tokio pat aukšto lygio vartotojų apsauga kaip ir visoje Europos Sąjungoje, todėl vartotojų teisių apsauga Lietuvoje vystosi atsižvelgiant į Europos Sąjungos tikslus bei reikalavimus.

Svarbiausia sąlyga užtikrinant efektyvų vartotojų teisių įgyvendinimą ir apsaugą yra kvalifikuotas valstybės institucijų darbas, pagrįstas valstybinių institucijų bendradarbiavimu, darbo organizavimu ir reikiamomis žiniomis.

Administracinės veiklos organizavimo teorinius pagrindus suformulavo prancūzų mokslininkas H. Fajolis. Savo darbuose jis nedviprasmiškai akcentavo, kad administracinė veikla yra specifinė žmogaus veiklos sfera. Administravimas – integruoto valdymo sudedamoji dalis. Vienas iš svarbiausių administravimo aspektų – struktūrizavimas. Nagrinėdamas struktūrizavimo klausimus H. Fajolis kartu analizuoja funkcijų reglamentavimą. Kiekvieno struktūrinio padalinio vietą ir svarbą struktūroje nulemia būtent jo vykdomos funkcijos, todėl struktūrizavimas ir funkcijų pasidalinimas yra vieningas, integruotas procesas⁵.

Administravimas elektroninėje erdvėje (angl. *e-administration*) apibūdinamas kaip informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas įstaigų reikalams tvarkyti, tiek vidiniams, tiek išoriniams, taip pat ir oficialiems reikalams⁶.

Norint įgyvendinti vartotojų teises, reikia jas tinkamai administruoti. Šioje dalyje pateikiama bendra informacija apie vartotojų teises ir jų įgyvendinimą Lietuvoje.

1.1. Vartotojų teisių istorinė raida Lietuvoje

Vartotojas – fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą savo asmeniniams ar namų ūkio poreikiams. Tokį apibrėžimą pateikia Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas⁷.

Europos Komisijos puslapyje teigiama, kad kiekvienas pilietis yra vartotojas, o vartotojų politika yra Komisijos strateginio tikslo pagrindinė dalis užtikrinanti gerą gyvenimą

⁵ Zakarevičius P. Vadyba: genezė, dabartis, tendencijos. Kaunas, 1998, P. 236.

⁶ E-government Glossar. Berner Fachhochschule. <http://glossar.iwv.ch/content.asp?id=8&sprache=de>

⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

viesiems Europos Sąjungos gyventojams. Šios politikos įgyvendinimas įtraukia teisės aktų tobulinimą ir kitų veiksmų atlikimą, kad remti sveikata ir vartotojų saugumą tarptautinėje rinkoje, garantuojant teisingą integravimąsi vartotojų reikalų visoje ES politikoje⁸.

Lietuvos Respublikoje, kaip ir Europos Sąjungoje, vartotojų teisių gynimas tapo gana svarbia teisinio reguliavimo sfera. Atkūrus Nepriklausomybę, jau 1992 metais Konstitucijos⁹ 46 straipsnio 5 dalyje buvo įtvirtinta nuostata, kad valstybė gina vartotojų interesus, tačiau Konstitucija nedetalizavo gynimo būdų ir priemonių. Iki Nepriklausomybės atkūrimo vartotojų teisės nebuvo išskiriamos į atskirą sritį, iki 1994 metų šiuos klausimus bendrai reglamentavo tuo metu galiojęs Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, administracinės teisės normos bei Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas¹⁰.

1994 m. lapkričio 10 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas¹¹. Įgyvendinant įstatymo nuostatas buvo patvirtintos Mažmeninės prekybos taisyklės¹², Viešojo maitinimo taisyklės¹³ ir Paslaugų teikimo taisyklės (šiuo metu nebegalioja)¹⁴, Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės¹⁵ bei Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklės¹⁶. Minėto įstatymo įgyvendinimui buvo sukurta ir teisiškai reglamentuota institucinė sistema. Vystantis rinkos ekonomikai bei Lietuvai integruojantis į Europos Sąjungą, buvo būtina tobulinti teisinę bazę vartotojų teisių apsaugos srityje, tačiau Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas buvo gana lakoniškas, nuostatos deklaratyvios, nenumatyta atsakomybė už įstatymo nuostatų nesilaikymą.

1996 m. birželio 20 d. įstatymu¹⁷ ratifikuotos “Europos sutarties, steigiančios asociaciją tarp Europos Bendrijų bei jų Šalių narių, iš vienos pusės, ir Lietuvos Respublikos, iš kitos pusės”¹⁸, 70 str. numatyta, kad derinant įstatymus vartotojų apsaugos srityje yra reikalinga ypač sparti pažanga. 1998 metais Europos Komisija Reguliarijame pranešime apie Lietuvos pažangą rengiantis

⁸ European Commission Consumer Affairs http://europa.eu.int/comm/consumers/missions_en.htm

⁹ Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.

¹⁰ Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios. 1992. Nr. 29-841.

¹¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833.

¹² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimas Nr. 697 „Dėl mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001. Nr. 51-1778.

¹³ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2000 m. gruodžio 29 d. Nr. 440 „Dėl viešojo maitinimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2000, Nr. 113-3635.

¹⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. balandžio 12 d. nutarimas Nr. 511 “Dėl paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 1995. Nr. 33-779.

¹⁵ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2001 m. birželio 29 d. Nr. 217 „Dėl daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105.

¹⁶ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2001 m. rugpjūčio 17 d. Nr. 258 „Dėl Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001. Nr. 73-2583.

¹⁷ Lietuvos Respublikos įstatymas dėl Europos sutarties, steigiančios Europos bendrijų bei jų šalių narių ir Lietuvos Respublikos asociaciją, ratifikavimo // Valstybės žinios, 1996, Nr. 64-1502.

¹⁸ Europos sutartis, steigianti asociaciją tarp Europos Bendrijų bei jų Šalių Narių, iš vienos pusės, ir Lietuvos Respublikos, iš kitos pusės // Valstybės žinios, 1998, Nr. 11-266.

narystei¹⁹ pažymėjo, kad Lietuvai reikia dėti ypatingai daug pastangų siekiant įgyvendinti *acquis* vartotojų teisių apsaugos srityje.

Kitos bendrosios ES teisės aktų nuostatos vartotojų teisių apsaugos srityje buvo įgyvendintos Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme²⁰, Lietuvos Respublikos maisto įstatyme²¹, Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme²², Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatyme²³, Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatyme²⁴, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatyme²⁵, Lietuvos Respublikos telekomunikacijų²⁶, pašto²⁷, turizmo²⁸ bei kituose įstatymuose.

Nemažą dalį su vartotojų apsauga susijusių normų įtvirtina 2000 m. liepos 18 d. Įstatymu patvirtinto Lietuvos Respublikos civilinio kodekso šeštoji knyga²⁹, kuri reglamentuoja atskiras vartotojų sutarčių rūšis: vartojimo pirkimą - pardavimą, vartojimo nuomą, vartojimo rangą, vartojimo kredito sutartį ir kita.

Šiuo metu Lietuvos Respublikos Seime yra svarstomas naujas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas, kuriuo nustatoma, kad Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba (toliau – NVTAT) ne tik įgyvendins valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, skirtą užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, bet ir siekti tinkamo Lietuvos Respublikos teisės aktų suderinimo su Europos Sąjungos teisės aktais vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros srityse, bet kartu kuruos visų vartotojų teisių teises ginančių institucijų veiklą.

Apibendrintai galima teigti, kad šiuo metu Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje yra įgyvendintos pagrindinės bendrosios vartotojų teisių gynimo nuostatos, kuriose yra įtvirtintos svarbiausios ES teisės aktų normos. Vartotojų apsaugos teisė Lietuvoje turėtų būti labiausiai koncentruota į šių normų įgyvendinimą, realizavimą, reikalingų poįstatyminių teisės aktų priėmimą, vartotojų informavimą ir švietimą, priežiūros institucijų darbo efektyvumo didinimą.

¹⁹ Regular Report from the Commission on Lithuania's progress towards accession.

http://www.europa.eu.int/comm/enlargement/report_11_98/pdf/en/lithuania_en.pdf

²⁰ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.

²¹ Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios. 2000 Nr.32-893.

²² Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.

²³ Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1995, Nr. 44-1073.

²⁴ Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 11-281.

²⁵ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 51-2254.

²⁶ Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymas // Valstybės žinios. 1998 Nr.56-1548.

²⁷ Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios. 1999 Nr.36-1070.

²⁸ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios. 1998 Nr.32-852.

²⁹ Civilinis kodeksas// Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

1.2. Vartotojų teisių reguliavimo ypatumai Lietuvoje

Bendrasias vartotojų teises pirmiausia reglamentuoja Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 3 straipsnis³⁰, kuris nustato, kad pagrindinės vartotojo teisės yra:

- Savo nuožiūra įsigyti prekes ar paslaugas;
- Įsigyti tinkamos kokybės, saugių prekių ar paslaugų;
- Gauti teisingą informaciją apie prekes ar paslaugas bei savo teisių įgyvendinimo ar gynimo tvarką;
- Galimybę į pažeistų teisių gynimą ir į nuostolių atlyginimą;
- Gauti valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų pagalbą, kai gina pažeistas teises;
- Laisvai jungtis į vartotojų organizacijas;
- Į švietimą vartojimo srityje.

Įsigijęs netinkamos kokybės ne maisto prekę vartotojas turi teisę savo pasirinkimu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymu³¹ Nr. 217 patvirtintomis „Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklėmis“, iš pardavėjo reikalauti:

- Pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke;
- Atitinkamai sumažinti prekės kainą;
- Per protingą terminą neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus;
- Atlyginti prekės trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu pardavėjui per protingą terminą jų nepašalinus trūkumus pašalino vartotojas pats ar trečiųjų asmenų padedamas.
- Vienašališkai nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir pareikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus.

Lietuvoje vartotojų teises gina daugiau nei 18 valstybinių institucijų, jose viso dirba daugiau nei 5 tūkstančiai valstybės tarnautojų. Didelis institucijų ir tarnautojų skaičius atskleidžia didelį vartotojų teisių gynimo institucijų decentralizavimą, bet ar visada tai gerai? Ar tai patogiu pačiam vartotojui, kuris nežino į kurią instituciją jam derėtų kreiptis iškilus problemai?

³⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

³¹ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymas Nr. 217 „Dėl daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105.

Problema turėtų palaiapsniui išspręsti Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos (toliau – NVTAT) parengtas naujas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. Priėmus naująjį įstatymą NVTAT taps kuruojančia institucija visų kitų vartotojų teises ginančių valdžios institucijų. Galimybė kontroliuoti visas vartotojų teises ginančias institucijas leis efektyviau įgyvendinti vartotojų teises ir užtikrinti, kad vartotojai jaustųsi saugūs.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojų teisių apsaugos politika Lietuvoje vykdoma maisto produktų saugos ir kokybės, ne maisto produktų ir paslaugų saugos ir kokybės bei ekonominių interesų apsaugos kryptimis, išskiriamos šios vartotojų teises ginančios valstybės institucijos:

- **Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba** prie Teisingumo ministerijos, kuri yra pagrindinė vartotojų teisių gynimo ir produktų saugos kontrolės institucijų veiklą koordinuojanti ir valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką įgyvendinanti institucija;
- **Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba**, kuri nagrinėja vartotojų skundus dėl vartotojų teisių pažeidimų maisto produktų srityje;
- **Valstybinė ne maisto produktų inspekcija** prie Ūkio ministerijos, kuri nagrinėja vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės ne maisto produktų ir paslaugų srityje;
- Kitos institucijos – **Konkurencijos Taryba**, **Ryšių reguliavimo tarnyba**, **Energetikos valstybinė inspekcija** prie Ūkio ministerijos, **Valstybinė energetikos ir kainų kontrolės komisija** gina vartotojų interesus. **Lietuvos metrologijos inspekcija** prie Teisingumo ministerijos, **Valstybinis Turizmo departamentas** prie Ūkio ministerijos, kitos valstybės institucijos nagrinėja vartotojų skundus teisės aktais joms priskirtose srityse.

Žemiau pateikiama vartotojų teises ginančių valstybės institucijų schema, padėsianti geriau suprasti Lietuvos vartotojų teisių institucijų pavaldumą ir kompetenciją.



Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros
veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos
ministerijos

Medicinos prietaisai

Sveikatos sistemos įstatymas,
Sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas

Visos šios institucijos turi teisę: gauti visą reikalingą informaciją skundų, prašymų nagrinėjimui, atlikti neteisminį skundų nagrinėjimą, priimti sprendimus bei taikyti administracinio poveikio priemones ir vartotojų vardu kreiptis į teismą dėl vartotojų teisių pažeidimų.

Lietuvoje veikia keletas vartotojų teises ginančių visuomeninių organizacijų:

- Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija;
- Lietuvos vartotojų asociacija;
- Vartotojų teisių gynimo centras;
- Lietuvos vartotojų institutas.

Europoje visuomeninės vartotojų organizacijos vaidina itin svarbų vaidmenį, Lietuvoje tuo tarpu, tai daugiau vartotojų švietimu užsiimančios organizacijos, veikiančios visuomeniniais pagrindais. Nevyriausybines organizacijas Lietuvoje dar tik formuojasi, todėl nuoseklios ir ilgalaikės veiklos programos neturi.

Lietuvoje yra įgyvendinamas centralizuotos rinkos priežiūros sistemos modelis. Tokia sistema lengviau valdoma, nereikalauja didelio specializuotų institucijų skaičiaus, leidžia lengviau manevruoti kvalifikuotais darbuotojais, palengvina veiklos koordinavimą bei tarptautinį bendradarbiavimą. Tuo siekiama išvengti funkcijų dubliavimosi, mažinant kontrolės institucijų skaičių ir gerinant verslo sąlygas³².

Vartotojų teises ginančių institucijų administravimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas³³, kurio 20 straipsnis nustato, kad kiekviena viešojo administravimo institucija privalo priimti asmenų prašymus ir juos nagrinėti pagal savo kompetenciją. Prašymo priėmimo faktas patvirtinamas atitinkamu dokumentu, kuriame nurodoma prašymo priėmimo data, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą, vardas, pavardė, telefono numeris, prašymo registracijos numeris. Valstybės tarnautojas, atlikęs administracinę procedūrą, surašo raštišką teikimą ir perduoda jį institucijos vadovui sprendimui priimti. Teikime turi būti nurodytos visos faktinės aplinkybės sprendžiamu klausimu, teisės aktai, reglamentuojantys šį klausimą, siūlomo sprendimo projektas ir teikimo data (30 straipsnis).

Vadovaujantis šiuo metu galiojančia tvarka nepatenkinti vartotojai gali atnešti skundą į instituciją, atsiųsti jį paštu arba faksu. Tai tradiciniai būdai, tačiau vis dažniau iškyla poreikis nagrinėti elektroninius vartotojų skundus. Rašytiniam skundui reikia gerokai daugiau laiko paruošti ir atsiųsti, nei institucijos tinklalapyje užpildyti elektroninę formą. Tačiau šiai dienai, kol neveikia Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas, kol nėra priimti papildomi poįstatyminiai teisės aktai reglamentuojantys sertifikavimo centrų veiklą ir funkcijas vartotojas negali pasinaudoti elektroninės valdžios teikiamomis galimybėmis. Todėl šiuo metu vartotojų skundų administravimas susideda iš penkių tradicinių etapų:

³² Kolyta S. Lietuvos rinkos priežiūros sistemos reforma. // Integracijos žinios. 2000 m. Nr. 6 (15), P. 6-10.

³³ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

- I etapas* – vartotojas atneša (arba atsiunčia paštu) skundą;
- II etapas* – institucijos vadovas vizuoja skundą pagal kompetenciją valstybės tarnautojams;
- III etapas* – vartotojo skundo tyrimas;
- IV etapas* – institucijos vadovas pasirašo atsakymą į skundą;
- V etapas* – skundo, prašymo užklausimų ar atsakymo išsiuntimas.

Platesnis darbo organizavimas ir vartotojų skundų administravimas yra reglamentuojamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimu³⁴ Nr. 1491 "Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo". Taip pat dauguma institucijų yra patvirtinę savo darbo organizavimo ir piliečių aptarnavimo tvarkas.

Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija vartotojų skundus priima vadovaudamasi „Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijoje tvarka“³⁵, o ginčus tarp vartotojų ir draudikų nagrinėja vadovaudamasi „Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklėmis“³⁶.

Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą klasikinio (tradicinio) viešojo administravimo nebepakanka, todėl valdžios institucijų darbo metodai turėtų keistis. Pokyčių poreikį sąlygoja pasikeitusi visuomeninė-politinė (administravimo) aplinka. Valstybės tarnautojams ėmė kilti nauji, didesni reikalavimai; Lietuvos vartotojai vis daugiau keliauja po Vakarų Europą ir tampa vis labiau išprusę ir reiklesni, reikalauja kokybiškesnių viešojo sektoriaus paslaugų; vis daugiau gyventojų įsigyja kompiuterius ir plačiau naudojami informacinėmis technologijomis. Lietuvos piliečiai, ypač miestuose, tampa vis labiau politiškai sąmoningi. Rinkėjai balsuodami už politikus vis labiau atsižvelgia į jų pažadus renovuoti sustabarėjusį, tradicijomis paremtą valdžios aparatą.

Esant pastovioms sąlygoms, t.y. pastoviai aplinkai, biurokratinė organizacija garantuoja veiksmingą užduočių vykdymą, tačiau trukdo institucijos kaitai³⁷.

³⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 "Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo" // Valstybės Žinios. 2002, Nr. 95-4105.

³⁵ Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos pirmininko 2004 m. liepos 8 d. įsakymas Nr. V-71 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijoje tvarkos patvirtinimo“ http://www.vdpt.lt/files/skund_nagr.doc

³⁶ Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimas Nr. N-28 „Dėl vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“ http://www.vdpt.lt/files/projektai/dpk_nutarimas_2004_n28.doc

³⁷ Thom N., Ritz A. Viešoji vadyba Inovaciniai viešojo sektoriaus valdymo metmenys. – V, LTU, 2004, P. 335.

Bendra Europoje ir pasaulyje susiformavusi nuomonė, kad e-Valdžios sėkmingas realizavimas priklauso toli gražu ne nuo sėkmingo informacinių technologijų panaudojimo, bet visų pirma nuo visaapimančių pasikeitimų vyriausybiname sektoriuje, pasitelkiant paskutines IT inovacijas.

Pastangos pakeisti viešąsias paslaugas, procesus, bendradarbiavimo ir žinių vadybą veda prie valdžios institucijų struktūros reformavimo. Valdžios aparatas dėl nevykusių politinių sprendimų ir juos įgyvendinančių teisės aktų tapo pernelyg išpūstas ir neefektyvus. Viešojo administravimo renovavimo tikslas yra efektyviau teikti elektronines viešąsias paslaugas piliečiams, siekti geresnio procesų valdymo. Informacinių komunikacinių technologijų teikiami privalumai leis laipsniškai pertvarkyti ir mažinti valdžios aparatą.

2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ADMINISTRAVIMO EUROPOS SAJUNGOJE APŽVALGA

Europos Sąjungoje vartotojų teisių apsauga egzistuoja gerokai seniau nei Lietuvoje, tačiau administravimo įgūdžiai ne taip smarkiai atsilieka, kaip gali pasirodyti iš pirmo žvilgsnio. Visa tai patvirtina toliau šioje dalyje pateikiama informacija.

Svarbu paminėti, kad administravimas elektroninėje erdvėje veikia tik tarpvalstybiniame bendradarbiavime, o e-administravimas vienoje šalyje lieka dar neišnaudota galimybe.

2.1. Vartotojų teisių istorinė raida ir vartotojų teisių gynimo institucijos Europos Sąjungoje

Vartotojų teisių apsaugos reguliavimo poreikis Europoje atsirado tarp 1960 -1970 m. Iki tol civilinėje teisėje vyravo dispozityviškumo metodas ir šalių apsisprendimo laisvė. Tačiau vėliau paaiškėjo, kad vis dėlto tam tikrais atvejais viena šalis, tai yra vartotojas, atsiduria nelygioje padėtyje su pardavėjais ar paslaugų teikėjais ir dėl to reikia imtis tam tikrų priemonių vartotojams apsaugoti, atsirado poreikis vartotojų teisių apsaugą reglamentuoti Bendrijos lygiu. Valstybių narių teisės aktai vartotojų teisių srityje buvo labai skirtingi, o tai buvo kliūtis įgyvendinant vieną iš pagrindinių Bendrijos tikslų – bendros rinkos sukūrimą. Pagal 1957 metais pasirašytą Europos Ekonominės Bendrijos (toliau – EEB) steigimo sutartį³⁸, vartotojų apsaugos politika nebuvo EEB politikos dalis.

Pirmoji su vartotojų apsauga susijusi institucija buvo įkurta 1968 metais prie direktorato, atsakingo už konkurencijos politiką. 1975 metais buvo parengta pirmoji vartotojų apsaugos ir informacijos teikimo programa; ji atnaujinta 1981 metais³⁹.

Specifinės vartotojų teisės pirmą kartą Europos Bendrijos lygiu buvo pripažintos 1975 m. balandžio 14 d. Tarybos rezoliucija dėl Europos Ekonominės Bendrijos preliminarios vartotojų apsaugos ir informavimo politikos programos patvirtinimo⁴⁰. Šioje programoje numatytos gairės tolesniems Bendrijos veiksams vartotojų apsaugos srityje. Taip pat buvo įtvirtintos pagrindinės vartotojų teisių sritys, kurios iki šiol yra pagrindas ES teisės aktų leidimui šioje srityje:

- teisė į sveikatą ir saugą;

³⁸ Treaty establishing the European Economic Community <http://www.hri.org/docs/Rome57/>

³⁹ Vilpišauskas R. Vartotojų apsaugos politika. // Europos Sąjunga. Enciklopedinis Žinynas.- V., 1999

⁴⁰ Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy//OJ C 92, 1975 04 25

- teisė į ekonominių interesų apsaugą;
- teisė į nuostolių atlyginimą;
- teisė į informaciją ir švietimą;
- teisė į atstovavimą.

Dėmesys vartotojų apsaugai padidėjo pradėjus kurti vieningos rinkos programą. Europos Sąjungos (Mastrichto) sutartyje⁴¹ vartotojų apsaugos politikai buvo skirtas atskiras straipsnis (EB steigimo sutarties 153 straipsnis). Jame buvo nustatyta, kad Bendrija padeda siekti aukšto lygio vartotojų apsaugos. Tam buvo panaudotos priemonės, kurių buvo imamasi kuriant vidaus rinką, remiant ir papildant valstybių narių vykdomą politiką vartotojų sveikatos apsaugos, saugos ir ekonominių interesų apsaugos bei pakankamos informacijos teikimo vartotojams srityse. Tačiau valstybės narės nenoriai perdavė Komisijai atsakomybę už vartotojų apsaugą.

Vartotojų apsaugos politikos nuostatos buvo papildytos Amsterdamo sutartyje⁴², kuri pabrėžė būtinybę valstybėms narėms atsižvelgti į vartotojų apsaugą įgyvendinant kitas vidaus rinkos politikos priemones. Komisija taip pat rekomendavo vartotojų apsaugos politikos priemones, priskirtas konkurencijos politikai, taikyti Vidurio ir Rytų Europos valstybėms⁴³.

2002-2006 m. ES vartotojų politikos strategija⁴⁴ pabrėžia šį esminį pasikeitimą. Konstatuojama, kad ES vartotojų politika, atsižvelgiant į Europos Bendrijos sutarties 95 ir 153 straipsniuose išdėstytus principus, turėtų:

- užtikrinti esminius sveikatos ir saugos standartus. Turi būti užtikrinta, kad rinkai pateikti gaminiai ir paslaugos būtų saugūs bei vartotojai turi būti apsaugoti nuo pardavėjų ir paslaugų teikėjų piktnaudžiavimo;
- įgalinti vartotojus suprasti su jais susijusias strategijas ir prisidėti prie šių strategijų;
- sukurti vieningą bendrą aplinką, užtikrinančią, kad vartotojai, nepaisydami valstybių sienų, galėtų saugiai pirkti visoje Europoje;
- užtikrinti, kad vartotojų problemos būtų sistemingai įtraukiamos į visas susijusias ES politikos sritis nuo aplinkos apsaugos ir transporto iki finansinių paslaugų ir žemės ūkio.

Europos Komisija 1989 metais įkūrė nepriklausomą vartotojų apsaugos politikos paslaugų instituciją, atsakingą už tokius dalykus kaip vartotojų atstovavimas, produktų sauga,

⁴¹ Treaty on European Union <http://europa.eu.int/en/record/mt/top.html>

⁴² The Amsterdam Treaty <http://europa.eu.int/abc/obj/amst/en/>

⁴³ Vilpišauskas R. Vartotojų apsaugos politika. // "Europos Sąjunga. Enciklopedinis Žinynas".- V., 1999.

⁴⁴ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - Consumer Policy Strategy 2002-2006//COM(2002) 208 final

juridinės vartotojų teisių užtikrinimo priemonės ir vartotojų teisių politikos integravimą į kitas Bendrijos politikos sritis⁴⁵.

Nuo 1995 metų už vartotojų apsaugos politiką Europos Sąjungoje atsakingas Komisijos Sveikatos ir vartotojų apsaugos Generalinis direktoratas. Iki tol nebuvo atskiros tarnybos, atsakingos už šią sritį. Generalinio direktorato tikslas yra skatinti gyvenimo kokybės gerėjimą užtikrinant aukšto lygio vartotojų sveikatos, saugos, ekonominių interesų apsaugą, o taip pat ir visuomenės sveikatos apsaugą.

2000 m. gegužės 4 d. Komisijos sprendimu⁴⁶ buvo įsteigtas Vartotojų komitetas. Šis Komitetas yra konsultacinio pobūdžio, jį sudaro 15 atstovų iš valstybių narių vartotojų organizacijų bei 5 atstovai iš Europos lygio vartotojų organizacijų. Vartotojų Komitetas gali teikti konsultacijas visais vartotojų apsaugos Europos Sąjungos lygiu klausimais. Tokiu būdu yra įgyvendinama vartotojų teisė į atstovavimą. Vartotojai turi galimybę per savo atstovus išreikšti nuomonę jiems rūpimais klausimais bei taip įtakoti vartotojų apsaugos politiką.

Taip pat reikėtų paminėti Europos Parlamento aplinkos apsaugos, visuomenės sveikatos ir vartotojų politikos komitetą, kurio veikla taip pat susijusi su vartotojų apsauga. Europos Parlamentas nėra tik paremiantis Bendrijos vartotojų politiką, bet faktiškai kartais laikosi palankesnės pozicijos vartotojų atžvilgiu nei Komisija⁴⁷.

Be valstybinių institucijų vartotojų teises gina ir visuomeniniais pagrindais veikiančios organizacijos, jos dar kitaip vadinamos Nevyriausybinėmis organizacijoms (NVO).

Europos mastu šiuo metu veikia:

- Europos vartotojų asociacija (AEC);
- Europos vartotojų atstovavimo standartizavimo procese asociacija (ANEC);
- Tarptautinė vartotojų organizacija (angl. *Consumer International*).
- Vartotojų asociacija Jungtinėje Karalystėje (angl. *Consumers' Association UK*).

Aukščiau paminėtoms Europos Sąjungos mastu veikiančioms institucijoms tenka daugiau vartotojų politikos formavimo, politikos įgyvendinimo koordinavimo vaidmuo. Svarbiausią vaidmenį vaidina nacionalinės valstybių narių institucijos, tiesiogiai ginančios vartotojų interesus.

Visos Europos Sąjungos valstybės narės turi oficialią vartotojų apsaugos politiką, kurios pagrindiniai tikslai - aukštas vartotojų apsaugos lygis, jų sveikatos apsauga ir saugumas, vartotojų ekonominių interesų gynimas bei jų teisės į informaciją užtikrinimas. Taip pat neretai keliami tokie tikslai, kaip visapusiškos vartotojų apsaugos teisinės bazės kūrimas; jų teisinė

⁴⁵ Vilpišauskas R. Vartotojų apsaugos politika. // "Europos Sąjunga. Enciklopedinis Žinynas". - V., 1999

⁴⁶ 2000/323/EC: Commission Decision of 4 May 2000 setting up a Consumer Committee//OJ L 111, 2000 05 09

⁴⁷ Consumer policy: past achievements, Commission staff paper, p. 3

apsauga; gera prekių ir paslaugų kokybė, vartotojų švietimas, jų atstovavimo plėtimas, konkurencijos ir vartotojų galimybių rinktis didinimas ir t.t.⁴⁸.

Keičiantis žmonių poreikiams bei lūkesčiams, atitinkamai keičiasi ir vartotojų apsaugos politikos apimtis. Iki šiol didžiausias dėmesys buvo skiriamas atskiriems sektoriams, saugumo priemonėms. Buvo sukurtos minimalaus harmonizavimo taisyklės, kurios turėjo įtakos tam tikroms žmonių grupėms. Europos Komisijos požiūris į vartotojų teisių apsaugą pradeda keistis. Priemonės, kurių yra imtasi iki šiol buvo labiau tarpinio pobūdžio. Dabar yra būtina peržiūrėti ir pertvarkyti dabartines Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos direktyvas, atnaujinti jas ir laipsniškai pereiti nuo minimalaus suderinimo iki visiško suderinimo⁴⁹. Tai numatoma pasiekti priimant teisės aktą, nustatantį aukšto lygio bei suderintą apsaugą, sveikata bei saugą užtikrinančius reikalavimus, kurių dėka padidės vartotojų pasitikėjimas. Dabartiniai teisės aktai taip pat bus pertvarkyti – jie turėtų tapti paprastesni ir aiškesni. Taigi keičiantis vartotojų teisių apsaugos apimčiai, keisis ir teisės aktų pobūdis šioje srityje.

2.2. Vartotojų teisių apsaugos nuostatų įgyvendinimas elektroninėje erdvėje Europos Sąjungos lygiu

Informacinių technologijų panaudojimo galimybės viešojo administravimo sektoriaus darbo modernizavimui yra labai plačios. Vis didėjantis informacinių komunikacinių technologijų naudojimas, ypač gyventojų galimybė naudotis internetu, iš esmės keičia valdžios veiklos galimybes.

Skyriuje nagrinėjamos pagrindinės Europos Sąjungos valstybių-narių elektroninio bendradarbiavimo formos vartotojų teisių apsaugos srityje.

2.2.1. Tarptautinis vartotojų apsaugos ir įgyvendinimo priežiūros tinklas (ICPEN)

Tarptautinis vartotojų apsaugos ir įgyvendinimo priežiūros tinklas (ICPEN), kuris anksčiau vadinosi Tarptautiniu rinkodaros priežiūros tinklu (IMSN)⁵⁰, yra organizacija, kurios

⁴⁸ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos puslapis <http://www.nvtat.lt/3-pd-eun.php#lrs>

⁴⁹ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - Consumer Policy Strategy 2002-2006//COM(2002) 208 final

⁵⁰ Memorandum on the Establishment and Operation of the International Marketing Supervision Network http://www.icpen.org/imsn/FUTURE_OF_IMSN_INTEGRATED_MEMO_E_v1_.pdf

narėmis yra valstybinės institucijos. Planai sukurti tarptautinį rinkos priežiūros tinklą kilo dar 1991 metais Kopenhagoje vykusioje konferencijoje kur labiausiai iniciatyvą rodė Danijos Vartotojų Ombucmenas. Remiantis šia iniciatyva 1992 metais Londone, vadovaujant Jungtinės Karalystės Laisvosios Prekybos Tarybai, šalys pasirašė memorandumą dėl įkūrimo ir veikimo ICPEN, kuris formaliai įkūrė Tarptautinį Rinkos Priežiūros tinklą, dabar žinomą kaip Tarptautinis vartotojų apsaugos ir įgyvendinimo priežiūros tinklas⁵¹. Dauguma narių yra Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijai priklausančios valstybės. ICPEN tinklo paskirtis – dalintis informacija apie tarpvalstybinę prekybos veiklą, galinčią įtakoti vartotojų interesus, ir skatinti institucijų bendradarbiavimą.

1999 metais Europos Komisija, siekdama skatinti valstybių bendradarbiavimą bei sudaryti geresnes sąlygas Europos Sąjungos teisės aktų vartotojų apsaugos srityje įgyvendinimui, įsteigė ICPEN tinklo padalinį Europai – ICPEN-Europe⁵². ICPEN-Europe yra valstybės institucijų, atliekančių teisės aktų, reglamentuojančių sąžiningą prekybą, vykdymo priežiūrą ir užsiimančių kita vartotojų teisių apsaugos veikla (išskyrus finansines paslaugas ir vartotojų saugą), tinklas, apimantis Europos ekonominės erdvės valstybes. Europos Komisija taip pat yra šio tinklo dalyvė, jos atstovai dalyvauja visuose narių susitikimuose.

Vienas iš pagrindinių ICPEN-Europe tikslų yra palengvinti veiksmus, kuriais siekiama užkirsti kelią nesąžiningai prekybos praktikai. Šio tikslo esminė įgyvendinimo priemonė yra efektyvus valstybių bendradarbiavimas.

ICPEN-Europe siekia sukurti tokią sistemą tarp institucijų, kad informacija būtų skleidžiama kuo greičiau ir efektyviau. Pagrindinė priemonė pasiekti šį tikslą yra duomenų bazė, kurioje institucijos keičiasi informacija ir kurioje ši informacija yra kaupiama.

Atsižvelgiant į ICPEN-Europe tinklo tikslus bei veiklos kryptis, stiprinančias vartotojų apsaugą, Lietuva taip pat turėtų prisijungti prie šio tinklo. Tačiau norint tai pasiekti visų pirma reikia tapti pasaulinio ICPEN tinklo nare.

2003 metais spalio mėnesį Lietuva gavo oficialų patvirtinimą, kad yra priimama stebėtojų teisėmis į Tarptautinį vartotojų apsaugos ir gynimo tinklą (ICPEN). Svarbiausias ICPEN tikslas – bendradarbiauti užkertant kelią nesąžiningai verslo politikai bei ginti pažeistas vartotojų teises, kai problemos ar ginčai kyla iš sandorių, kuomet prekės ar paslaugos yra įgyjamos užsienio valstybėje ar internetu, o pardavėjas ar paslaugų teikėjas yra įsisteigęs užsienio valstybėje. Tarptautiniame vartotojų apsaugos ir gynimo tinkle yra sukurta neformali ginčų sprendimo sistema. Tinklo interneto svetainėje pateikiama skundo forma, nepatenkintas vartotojas gali ją užpildyti ir

⁵¹ Oficialus ICPEN interneto svetainės puslapis <http://www.icpen.org/imsn/abouticpen.htm>

⁵² ISMN-Europe puslapis <https://adns.cec.eu.int/IMSNEUROPE/SilverStream/Pages/index.html>

nusiųsti savo valstybės kontaktinei institucijai, kuri ir susiranda pardavėją ar paslaugų tiekėją ir rūpinasi, kad jai tarpininkaujant būtų pasiektas taikus susitarimas.

Pagrindinė šio tinklo problema – jis įsteigtas neformalaus susitarimo pagrindu, todėl valstybės nėra įpareigos aktyviai dalyvauti tinklo veikloje.

2.2.2. Tarptautinis vartotojų skundų tinklas (econsumer.gov)

Kalbant apie tarptautinį bendradarbiavimą vartotojų apsaugos srityje, būtina paminėti Econsumer.gov projektą, kurį koordinuoja Jungtinių Amerikos valstijų federalinė prekybos komisija. Tai pasaulinio masto projektas, kuriame dalyvauja valstybės iš viso pasaulio: JAV, Kanada, Vokietija, Korėja, Prancūzija, Ispanija, Švedija ir kt.

Projektas consumer.gov. buvo įkurtas 2001 m. balandžio 28 d. remiamas 19 Tarptautinių vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ICPEN) narių, Econsumer.gov siūlo priemonės ir informaciją, padedančią vartotojams saugiai įgyti prekes internetu ir spręsti problemas, susijusias su tokia prekyba.

Econsume.gov puslapyje galima⁵³:

- Pateikti skundą. Informacija, kurią pateikia vartotojas Econsumer.gov puslapyje, yra įvedama į apsaugotą duomenų bazę, kurią teisėsaugos agentūros iš 30 šalių naudoja nustatant ir tiriant pažeidimus.
- Sužinoti, kaip vartotojo skundas gali būti išspręstas ikiteismine tvarka.
- Sužinoti kitus skundų sprendimo būdus bei daugiau nei 30 šalių vartotojų apsaugos institucijų kontaktinę informaciją.
- Gauti patarimus, kaip pirkti naudojantis internetu.
- Sužinoti apie kitų vartotojų pateiktus tarptautinio pobūdžio skundus bei pardavėjų ar sutarčių tipus, kurie kelia didžiausią riziką.

⁵³ Oficialus pilotinio projekto consumer.gov puslapis <http://www.econsumer.gov/english/index.html>

- Gauti vartotojams ir verslininkams skirtą informaciją apie įvairias su elektronine komercija susijusias temas.

Projekto dalyvės siekdamos apsaugoti vartotojus ir skatinti vartotojų pasitikėjimą elektronine komercija, ėmėsi bendrų pastangų ir sukūrė Econsumer.gov tinklą, kuriame būtų galima rinkti ir keisti informacija apie tarpvalstybinius vartotojų skundus elektroninės komercijos srityje. Projektą sudarė du komponentai: viešas internetinis tinklalapis įvairiomis kalbomis ir tinklalapis, prie kurio prisijungti pagal suteiktus slaptažodžius galėjo dalyvaujančių šalių atsakingos institucijos. Viešasis tinklalapis buvo skirtas teikti informacijai apie vartotojų teises įvairiomis kalbomis bei jame turėjo būti patalpinta skundo forma. Kitame tinklalapyje, prie kurio prisijungti buvo galima tik su slaptažodžiais, buvo duomenų bazė apie visus vartotojų atsiųstus skundus pagal užpildytą skundo formą. Taigi, projekto esmė buvo rinkti ir keisti informacija apie tarpvalstybinius skundus, jų pobūdį bei paplitimą.

Akivaizdu, kad vartotojams iš šios duomenų bazės jokios naudos nebuvo. Tačiau vartotojus ginančios institucijos gavo daugiau informacijos apie įvairių šalių vartotojų tarpvalstybinius skundus ir to eigoje ėmėsi tolimesnių veiksmų ginti vartotojų teises.

Taigi, 2003 metų spalio mėnesį Econsumer.gov valstybių narių institucijos pradėjo įgyvendinti šešių mėnesių projektą, kuris suteikė teisę vartotojams pasirinkti neutralų alternatyvaus ginčų sprendimo paslaugų teikėją, kuris spręstų jo tarpvalstybinį ginčą. Projektu buvo siekiama įvertinti vartotojų susidomėjimą alternatyvių ginčų sprendimo (toliau – ADR) paslaugomis bei užtikrinti grįžtamojo ryšio iš ADR paslaugų teikėjo gavimą. Rezultatai parodė, kad dauguma vartotojų yra susidomėję ADR procesu, sprendžiant savo skundus, bei, kad kvalifikuotos ADR institucijos yra pasiruošusios ir gali spręsti vartotojų skundus, gautus per Econsumer.gov duomenų bazę⁵⁴.

Gerai projekto rezultatai paskatino šalis ir toliau tęsti bendradarbiavimą sprendžiant ginčus tarp vartotojo ir verslininko elektroninės komercijos srityje. Prie Econsumer.gov prisijungia vis daugiau šalių. Visos šalys turi pateikti projektą koordinuojančiai JAV Federalinei prekybos komisijai savo šalyje veikiančių ADR institucijų prašymus įtraukti jas į Econsumer.gov tarptautinį katalogą. Šios institucijos turi atitikti tam tikrus nustatytus reikalavimus bei turėti įgaliojimus spręsti tarpvalstybinius skundus. Vartotojas, internete pildydamas skundo formą, gali pasirinkti ADR instituciją, kuri spręstų jo skundą. Taip yra siekiama ne tik gauti daugiau informacijos apie tarpvalstybinius vartotojų skundus elektroninės komercijos srityje, bet ir skatinti vartotojų

⁵⁴ ADR Pilot Project Results. Discussion Paper prepared for ICPEN Meeting. London, England October 7-8, 2004.

susidomėjimą ADR, ugdyti jų pasitikėjimą elektronine komercija bei tarptautine prekyba, o svarbiausia, išspręsti vartotojų skundus paprastesniu, greitesniu ir pigesniu būdu.

2004 m. liepos viduryje Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prisijungė prie šio Tarptautinio vartotojų skundų tinklo⁵⁵. Vartotojas pildydamas skundo formą⁵⁶ gali pasirinkti ar jis norėtų, kad tarp jo ir kitoje šalyje įsikūrusios kompanijos kilęs ginčas būtų sprendžiamas alternatyvių ginčų sprendimo būdu, jei jis nepasirenka šios grafos, vartotojo skundas nukeliauja į atitinkamos šalies vartotojus ginančią instituciją, tik kaip informacija, kad toks skundas ar ginčas yra iškilęs.

Taigi, tarptautinė prekyba auga, vartotojai vis dažniau sudaro tarptautinius sandorius. Šis procesas neturėtų būti slopinamas, ypač Europos Sąjungos ribose, kur siekiama efektyvaus bendros rinkos funkcionavimo. Kad vartotojai drąsiai ir gerai jaustųsi šioje bendroje rinkoje, būtina ugdyti jų pasitikėjimą. Vartotojai turi žinoti, kad savo pažeistas teises galės apginti be didelių kliūčių, todėl Europos Sąjungos institucijų skatinamas tokių tinklų, kaip EEJ-Net ir FIN-Net kūrimas, bei pačių valstybių iniciatyva vykdomi bendradarbiavimo projektai, kaip Econsumer.gov, yra pagrindiniai faktoriai, kurie skatina vartotojų pasitikėjimą tarptautine rinka ir siekia, kad tarptautinių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmai nebūtų sudėtingesni už vartotojo šalies ginčų sprendimo mechanizmą.

2.2.3. Europos neteisminis tinklas (EEJ-Net)

2000 m. Europos Komisija “Darbiniame dokumente dėl Europinio neteisminio tinklo (angl. *European Extra-Judicial Network* arba *EEJ-NET*) įkūrimo⁵⁷, siekdama panaikinti kliūtis vartotojams pasiekti ne teisminės gynybos institucijas kitose valstybėse narėse, nusprendė įsteigti centrinės kontakto institucijas (jų tinklą) kiekvienoje iš jų. Tokios institucijos veikia (įsteigtos 2001 m. spalio 16 d.) kaip “informacijos centrai” (angl. *clearing house*), teikia informaciją ir patarimus vartotojams dėl skundų, susijusių su prekėmis ir paslaugomis. Tokio tinklo įsteigimas padeda vartotojams susipažinti su nacionaline valstybės narės teisine sistema, bylomis, ne teisminėmis (alternatyviomis) ginčus nagrinėjančiomis institucijomis, o taip pat pateikti savo skundus.

Europos neteisminis tinklas (European Extra-Judicial Network, EEJ-Net) susideda iš atskirų institucijų valstybėse narėse ir Norvegijoje bei Islandijoje, kurios informuoja vartotojus apie

⁵⁵ NVTAT tinklapis

⁵⁶ econsumer Complaint Form [https://www.econsumer.gov/pls/econsumer/wimsnery2\\$com.main?p_lang_seq=1](https://www.econsumer.gov/pls/econsumer/wimsnery2$com.main?p_lang_seq=1)

⁵⁷ Commission Working Document on the creation of a European Extra-Judicial Network (EEJ-NET) http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/acce_just06_en.pdf

egzistuojančias ADR sistemas, teikia teisinę konsultaciją ir praktinę pagalbą siekiant išspręsti tarpvalstybinį ginčą. Pagrindinės EEJ-Net funkcijos⁵⁸:

- Koordinuoti vartotojų ginčų sprendimų neteismines procedūras Europoje;
- Suteikti vartotojams aiškia ir išsamia informacija apie šias procedūras kitoje valstybėje;
- Padėti vartotojui išspręsti tarpvalstybinį ginčą.

EEJ-Net buvo sukurtas Komisijos iniciatyva, siekiant palengvinti vartotojams spręsti tarpvalstybinius ginčus, kad vartotojas, turintis skundą dėl prekės ar paslaugos, pirkto kitoje valstybėje narėje, galėtų kreiptis į savo valstybės EEJ-Net kontaktinę instituciją. Ši institucija suteiktų jam išsamia informacija ir nukreiptų jo skundą į atitinkamos valstybės narės EEJ-Net kontaktinę instituciją. Šiems ginčams, paprastai, yra taikoma prekės ar paslaugos teikėjo valstybės teisė, nors šis klausimas dar nėra reglamentuotas.

Vis dėlto, kuriant EEJ-Net buvo susidurta su kai kuriomis praktinėmis kliūtimis⁵⁹:

- Struktūrinės problemos – kai kuriose valstybėse narėse yra vienintelė institucija, kuri nagrinėja vartotojų skundus, tuo tarpu kitose – yra keletas tokių institucijų su skirtingos srities ir geografinė kompetencija. Todėl kartais sunku sulyginti atitinkamas institucijas tarp valstybių narių;
- Statusas – kai kurios neteisminės institucijos negali vartotojams teikti informacijos ar konsultacijų apie atitinkamas institucijas kitose valstybėse narėse, kadangi tokių įgaliojimų joms nesuteikia nuostatai;
- Patirties trūkumas – dauguma institucijų nagrinėja tik nacionalinius ginčus ir turi labai mažai patirties sprendžiant tarpvalstybinius skundus;
- Ištekliai – didžioji dauguma institucijų neturi pakankamai išteklių, kad galėtų teikti konsultaciją ir informaciją vartotojui, nukentėjusiam nuo kitos valstybės narės prekių ar paslaugų teikėjo. Tokiu būdu, šios institucijos negali padėti vartotojui parašyti skundą, kuris būtų priimtinas kitos valstybės atitinkamoje institucijoje.

Siekiant išspręsti šias problemas, Komisija organizavo įvairias darbo grupes ir konferencijas, kuriose dalyvavo įvairių šalių ADR specialistai. Šių diskusijų pasėkoje ir buvo nutarta kiekvienoje valstybėje narėje įkurti centrinius informacinius centrus (angl. *clearing house*), kurios turėtų visus įgaliojimus veikti EEJ tinkle. Europos Komisija siekdama, kad informacijos

⁵⁸ The tasks of the EEJ-NET. http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/index_en.htm

⁵⁹ Commission Working Document on the creation of a European Extra-Judicial Network (EEJ-Net). SEC (2000) 405 final.

centrai (angl. *clearing house*) veiktų sėkmingai ir efektyviai išskiria tris skirtingus, tačiau susijusius santykius⁶⁰:

- Informacijos centras su Informacijos centru (angl. *Clearing House to Clearing House*)
- Informacijos centras su neteisminius ginčus nagrinėjančiu subjektu (angl. *Clearing House to out-of-court body*)
- Informacijos centras su vartotoju (angl. *Clearing House to Consumer*)

Nors informacijos centrai buvo steigiami valstybių iniciatyva, jos turėjo laikytis 1998 metų Komisijos rekomendacijoje⁶¹ numatytų principų.

Taigi, pagrindinis tinklo privalumas nacionaliniame lygmenyje yra tas, kad vartotojas gali kreiptis į vieną instituciją su visais tarpvalstybinio pobūdžio skundais savo valstybėje. Nacionalinė kontaktinė institucija vartotojui, siekiančiam apginti savo teises ir atlyginti žalą, turi padėti įveikti visas kliūtis, susijusias su užsienio kalba, informacijos trūkumu, ir perduoti skundą kitai atitinkamai tinklo kontaktinei institucijai. Komisija tikisi, kad per ilgesnį laikotarpį lanksti EEJ-Net struktūra leis plėtoti ir inkorporuoti naujus ADR modelius, vystys naujas technologijas ir užmegs ryšius su trečiosiomis šalimis⁶².

Akivaizdu, kad EEJ-Net padės vartotojams įgauti daugiau pasitikėjimo Europos Sąjungos vidaus rinka. Vartotojas nebijos pirkti kitoje valstybėje narėje, naudotis elektroninės komercijos galimybėmis, jeigu žinos, kur kreiptis dėl žalos atlyginimo, kilus ginčui.

2.2.5. Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektorius (FIN-Net)

Remiantis panašiais tikslais, kurių siekiant buvo įsteigtas EEJ-Net, Komisija 2001 metų vasario mėnesį sukūrė panašų tinklą finansinių paslaugų sektoriuje. Tai FIN-Net (Financial Services complaints network), susidedantis iš valstybių narių neteisminių institucijų finansinėje srityje, ypač bankų ir draudimo srityje.

Kaip jau buvo rašyta šiame darbe, daugelis Europos valstybių turi atskiras neteismines ginčų sprendimo institucijas finansų srityje. Be to, finansinės paslaugos yra specifinė prekė, ir abejotina, ar daugelis vartotojų išdrįstų šias paslaugas pirkti kitoje valstybėje. Maža to, siekiant, kad vartotojai pirktų finansines paslaugas kitoje valstybėje, reikia jiems suteikti tikslią ir išsamią

⁶⁰ Discussion paper for the workshop on communication issues. European Commission http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/acce_just07_comm2_en.htm

⁶¹ Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes//OJ L 115, 1998 04 17

⁶² 2001-04-04 Communication from the Commission on widening consumer access to alternative dispute resolution. COM (2001) 161 final.

informaciją apie tai. FIN-Net įkūrimas ir buvo tas žingsnis į priekį, ugdant vartotojų pasitikėjimą Europos Sąjungos valstybių finansinių paslaugų rinka.

EEJ-Net ir FIN-Net nėra visiškai panašūs. FIN-Net papildo EEJ-Net ir yra sukurtas savitarpio pripažinimo tarp ADR institucijų finansų srityje ir informacijos pasikeitimo pagrindu. Tačiau skirtingai negu EEJ-Net, visi FIN-Net nariai turi pasirašyti Tarpvalstybinių neteisminių ginčų susitarimo memorandumą ir turi atitikti 1998 metų Komisijos rekomendaciją⁶³.

Lyginant abu tinklus, prieinama išvada, kad EEJ-Net apimtis yra daug platesnė ir dėl to pats tinklo darbas yra brangesnis ir sudėtingesnis. FIN-Net privalumas yra tas, kad ADR institucijos finansinių paslaugų srityje egzistuoja daugelyje valstybių ir jų struktūra yra labai panaši. Tuo tarpu EEJ tinkle gali kilti nemažai problemų dėl skirtingų valstybių narių ADR sistemų. Tačiau akivaizdu, kad FIN-Net yra, tarsi, EEJ-Net dalis, jo institutas, todėl šių tinklų nereikėtų išskirti kaip du atskirus vienetus.

Kalbant apie tarptautinį bendradarbiavimą vartotojų apsaugos srityje, reikia paminėti ir Europos vartotojų centrus, kurie turi būti įsteigti kiekvienoje valstybėje narėje. Europos vartotojų centrų pagrindinis uždavinys yra teikti informaciją savo šalies vartotojams dėl tarpvalstybinio ginčo bei kitos valstybės vartotojams dėl šioje valstybėje narėje kilusio ginčo nusipirkus prekę ar paslaugą. Todėl šių centrų tikslas daugiau susijęs su vartotojų švietimu apie jų teises. Tačiau šiuo metu Komisija planuoja 2005 metais sujungti EEJ-Net ir Europos vartotojų centrų tinklą į vieną tinklą⁶⁴. Tuo bus siekiama garantuoti efektyvų Europos Sąjungos teisės aktų įgyvendinimą, tai užtikrina, kad kiekvienas pilietis, kaip vartotojas, žino savo teises ir gali lengvai siekti žalos atlyginimo. Europos Sąjungos teisė gina vartotojus, tačiau žmonės nežino savo teisių. Taigi, naujojo tinklo tikslas bus teikti vartotojams visas paslaugas, nuo informavimo iki ginčų sprendimo.

2.2.3. Skubaus pasikeitimo informacija sistema (RAPEX)

Europos Parlamento ir Tarybos 2001 m. gruodžio 3 d. direktyva 2001/95/EB⁶⁵ dėl bendrosios gaminių saugos nustato bendrąjį saugos reikalavimą, taikomą gaminiams, kurių saugos nereglamentuoja kiti Bendrijos teisės aktai. RAPEX (angl. - *Rapid exchange of information system*) yra ES lygmens sistema, kurios dėka gaunama informacija apie pavojingus gaminius. RAPEX sistema apima visus ne maisto gaminius, kurie yra skirti vartotojams arba kurie gali būti jų naudojami, išskyrus farmacijos produktus. RAPEX tikslas yra užtikrinti informacijos apsikeitimą

⁶³ Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes//OJ L 115, 1998 04 17

⁶⁴ IP/04/1292.

⁶⁵ The General Product Safety Directive (GPSD)

http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm

tarp valstybių narių ir Komisijos dėl priemonių, kurių ėmėsi valstybių narių institucijos siekiant neleisti gaminio naudoti ar juo prekiauti, apriboti jų prekybą ir naudojimą ar reikalauti vykdyti tam tikras specifines prekybos ar naudojimo sąlygas dėl to, kad tas gaminys kelia rimtą ir tiesioginį pavojų vartotojų sveikatai ir saugai. Valstybės narės privalo nedelsiant pranešti Komisijai dėl tokių priemonių taikymo. Šia informacija, kuri yra prieinama tik kompetentingoms institucijoms, keičiamasi per nacionalinius “kontaktinius taškus”.

Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, įgyvendindama bendrosios gaminių saugos direktyvos reikalavimus 2003 m. rugsėjo 2 d. patvirtino Skubaus keitimosi informacija apie nesaugius ir pavojingus vartotojų sveikatai gaminius tvarką, kuri įsigaliojo Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare. Vadovaujantis šia tvarka, rinkos priežiūros institucijos teikia informaciją apie rinkoje rastus pavojingus gaminius Nacionalinei vartotojų teisių apsaugos tarybai, o Taryba savo ruožtu – Europos Komisijai⁶⁶.

⁶⁶ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos puslapis www.nvtat.lt/6-bend.php+Rapex&hl=lt

3. E-VALDŽIOS ELEMENTŲ PRITAIKYMAS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE

Europos komisija apibrėždama informacinę visuomenę ir išskirdama elektroninę valdžią apibrėžia, kad tai reiškia naudojimą informacinių technologijų (ICT) viešajame administravime derinant su organizacijos pokyčiais ir naujais įgūdžiais. Tikslas yra patobulinti viešąsias paslaugas sustiprinant demokratinius procesus ir remiant viešąją politiką⁶⁷.

Elektroninė valdžia įtraukia susijusias idėjas: e-demokratijos, elektroninių viešųjų paslaugų bei administravimo elektroninėje erdvėje⁶⁸.

Naujos informacinės technologijos leidžia greičiau pereiti prie vertingos visuomeninio sektoriaus informacijos ir efektyviau ją naudoti. Vyriausybė turėtų perorganizuoti senąsias valstybinio sektoriaus institucijas ir užtikrinti greitesnių, internetu pasiekiamų viešųjų paslaugų atsiradimą. Tai lemtų efektyvumo didėjimą, sumažintų administravimo išlaidas, pagreintų administracinius procesus ir būtų naudinga tiek patiems vartotojams, tiek valstybės tarnautojams.

Šie pokyčiai sukelia didelius pasikeitimus administracijoje. Juos valdyti ir įgyvendinti bus sudėtinga. Be to skirtingos interneto galimybės atskirose šalyse apribojo europinių įstaigų plėtrą⁶⁹.

Vienas svarbiausių, į ateitį orientuotų valstybės tikslų – modernizuoti savo institucijų veiklą, vystant elektroninės valdžios paslaugas, t.y. sudarant galimybę šalies gyventojams patogiau, greičiau gauti informaciją bei paslaugas iš valstybės institucijų.

Skaidresnis valstybės valdymas, valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, aiški atskaitomybės sistema, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai – visa tai tik keletas tiesiogiai su valdymu susijusios naudos aspektų⁷⁰.

Elektroninės valdžios elementų diegimas viešojo administravimo srityje suteikia galimybę⁷¹:

- Įdiegti tarpinstitucinę elektroninių dokumentų keitimosi sistemą valstybiniame sektoriuje;
- Naudoti atviro kodo programinius produktus;
- Valstybės tarnautojams pagilinti kompiuterinio raštingumo žinias;

⁶⁷ Europos komisijos puslapis www.europa.eu.int/scadplus/leg/en/lyb/124226b.htm

⁶⁸ Draft recommendation of the Committee of Ministers to member states on electronic governance („e-governance“). Strasbourg, 29 July 2004 www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e

⁶⁹ Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. – V, LTU, 2001, P. 59.

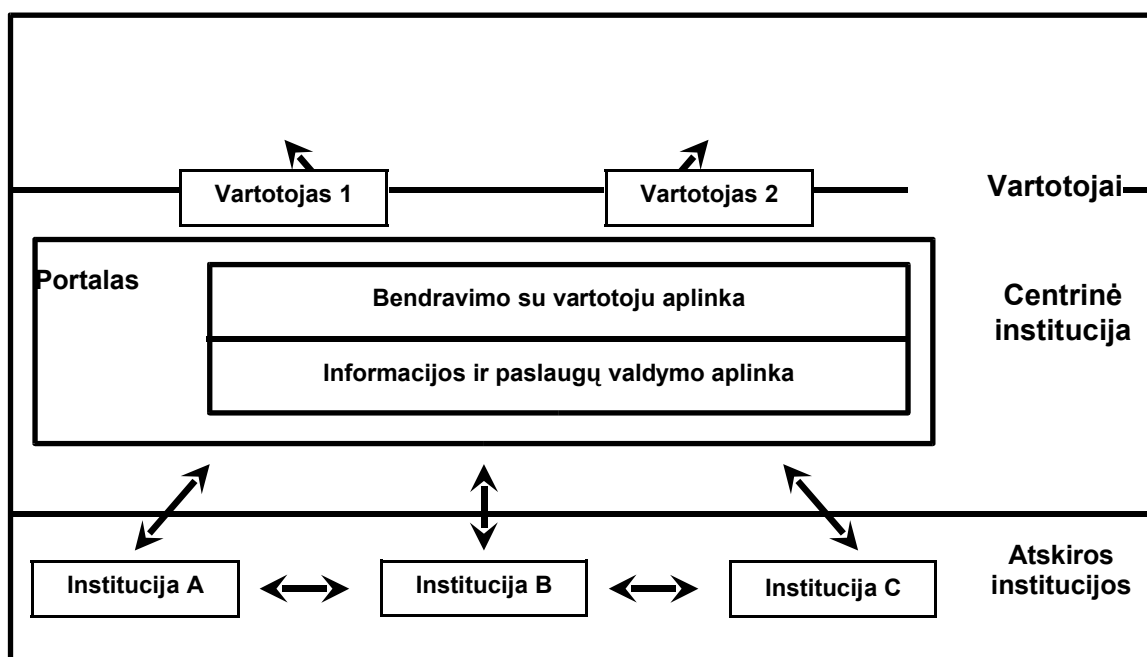
⁷⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“. // 2003, Nr. 2-54.

⁷¹ Elektroninė Vyriausybė: viešosios elektroninės paslaugos, valstybės registrai, valstybinio sektoriaus kompiuterizavimas. – Vilnius, 2002, P. 36.

- Greičiau ir efektyviau spręsti iškilius uždavinius.

Tiesioginės vieno langelio E-valdžios principas reikalauja, kad visos viešojo administravimo įstaigos būtų tarpusavyje susietos ir klientas (pilietis, kompanija ar valstybinė institucija) galėtų pasiekti bei pasinaudoti viešomis paslaugomis iš vienos vietos, net jei šios paslaugos yra teikiamos skirtingų valstybinių ar privačių institucijų. Taip pat sistema turi pateikti vartotojui reikalingas paslaugas jam pritaikyta, patogią formą, atitinkančią jo požiūrius ir poreikius.

Toliau pateikiamas koncepcinis paslaugų administravimo modelis⁷².



Kaip pavaizduota pavyzdyje svarbiausios sistemos dalys yra:

- Prieigos kanalai, per kuriuos vartotojas bendrauja su sistema;
- Portalas, kuris yra sąsaja per kurią klientas realiai atlieka jį dominančius veiksmus;
- Institucijos, kurios realiai sukuria reikalingas paslaugas.

Administravimas elektroninėje erdvėje funkcionuoja įvairiais technologiniais sprendimais pagrįstose informacinėse sistemose, kurios atspindi ir realizuoja administravimo veiklos procedūras. Toliau pateikiami pagrindiniai principai, kuriais turi būti grindžiamas administravimas elektroninėje erdvėje⁷³:

⁷² UAB "Siemens" Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas.
http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf

⁷³ Balčiūnaitis G. Elektroninė administracija: OBJEKTAS IR PRINCIPAI // Biuro administravimas. 2004, Nr. 5, P. 26-27.

- *Skaidrumas administracinėje hierarchijoje* užtikrina, kad gaudamas reikiamą informaciją vadovai galės kontroliuoti institucijos darbą, bus surasti visi “pasiklydę” dokumentai ar faktai;
- *Organizacinės struktūros prioritetas*, tai yra, kad visi su institucija susiję asmenys priskiriami atitinkamiems padaliniais ir jiems suteikiamos su padaliniais susijusios sistemos funkcinės galimybės;
- *Dinamiškos struktūros atvaizdavimas* reiškia, kad visi institucijos struktūrą išreiškiantys duomenys fiksuojami laiko intervaluose: “Nuo / Iki”. Šio principo privalumas tai, kad bet kuriuo metu galima peržiūrėti visą istoriją ir tiksliai nustatyti faktus, kurie buvo fiksuojami prieš keletą mėnesių;
- *Informacijos paieškos universalumas* leis greičiau surasti reikiamą informaciją;
- *Veikiančios sistemos išplečiamumas* reiškia, kad tokiose sistemose įgyvendintas objektų ir jų visuotinių ryšių modelis sudaro galimybę sistemų autoriams arba trečiosioms šalims papildyti jau veikiančias sistemas naujais objektais ir integruoti juos su kitomis sistemomis.

3.1. E-viešųjų paslaugų teikimo vartotojams lygiai

Viešoji paslauga, - tai valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas⁷⁴. Šias paslaugas gali teikti tik valdžios institucijų įgaliotos organizacijos.

Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas pastaruoju metu yra vienas aktualiausių klausimų daugelio pasaulio valstybių. Dauguma valstybių išvelgia didelę naudą pereinant nuo tradicinių viešųjų paslaugų prie viešųjų paslaugų teikiamų informacinių technologijų pagalba, t.y. nuo tradicinio bendravimo ir popierinių formų pildymo pereinama prie elektroninių formų. Iki 1999 m. Lietuvoje buvo teikiamos tik tradicinės viešosios paslaugos, tačiau sparčiai tobulėjant informacinėms technologijoms, atsirado didelis poreikis keistis. 2002 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybei nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“, kuria siekiama gerinti (panaudojant skaitmenines technologijas) viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams⁷⁵.

⁷⁴ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

⁷⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“. // Valstybės žinios. 2003, Nr. 2-54.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas, pateikia kiek kitokią elektroninės paslaugos apibrėžimą: "*Elektroninė viešoji paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją*"⁷⁶. Taigi elektroninė viešoji paslauga, tai paslauga teikiama per atstumą informacinių technologijų pagalba pagal individualų prašymą, užklausimą.

Informacinės visuomenės paslaugos taip pat apima viešojo administravimo funkcijų vykdymą elektroninėmis priemonėmis per atstumą individualiu asmens (pareiškėjo) prašymu⁷⁷.

Pasaulio bankas pateikia 4 lygių elektronines viešąsias paslaugas, kurios turi būti teikiamos 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę. Tačiau kartu pažymi, kad daugybė techninių, politinių bei ekonominių problemų įtakoja šių paslaugų įgyvendinimo procesą.

Svarbu pastebėti, kad toliau minimi lygiai nebūtinai turi prasidėti nuo pirmojo lygio ir apimti visus lygius. Skiriami lygiai:

- *Informacijos pateikimas Internete* (angl. *Presence*) – čia suteikiama tik visa kontaktinė informacija apie instituciją. Pristatoma jos veikla, funkcijos, darbo laikas, el. pašto adresai, telefonai ir t.t., kitaip sakant, tai pasyvus pristatymas bendros informacijos;
- *Interakcijos* (angl. *Interaction*) – šiame lygyje įtraukiamos egzistuojančios paslaugos, pateiktos formos gali būti atspausdinamos ir atsiunčiamos institucijai, o taip pat el. paštu gali būti pateikiami paprasti užklausimai. Šio lygio pagalba vartotojas gali išvengti kelionės į instituciją ir skambučio, tiesiog užpildęs ir išsiuntęs paštu paruoštą formą;
- *Transakcijos* (angl. *Transaction*) – šis lygis suteikia teisę bet koku paros metu užpildyti elektroninę formą ir ją čia pat Internetu išsiųsti;
- *Transformacija* (angl. *Transformation*) – aukščiausias lygis, kuris panaudoja visas informacinių technologijų galimybes, kai valdžios funkcijos sukuriamos, organizuojamos ir vykdomos. Transformacija e-valdžios iniciatyvos dažnai siekia perkelti organizacinius barjerus, prisidedant prie centrinės institucijos sprendimų užuot prisidėję prie vartotojų centrinių sprendimų⁷⁸.

⁷⁶ Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės http://www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc

⁷⁷ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. spalio 11 d. nutarimas Nr. 1276 „Dėl Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo koncepcijos patvirtinimo“. // Valstybės Žinios 2004, Nr. 151-5497.

⁷⁸ Bonham G. Matthew, Seifert Jeffrey W., Thorson Stuart J., The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership. <http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>

Galima tikėtis, kad kiekviena elektroninė viešoji paslauga vartotojams būtų ketvirtojo lygio, tačiau atsižvelgiant į technologinių, organizacinių, finansinių prielaidų sukūrimo eigą (atsižvelgiant į Vyriausybės ar institucijų patvirtintus planus), elektroninių paslaugų modeliai gali būti rengiami nuosekliai nuo žemesnio lygio ir laipsniškai, kūrimo eigoje, pereinant į aukštesnį lygį.

Aukščiau išdėstyti elektroninių viešųjų paslaugų lygiai gali būti pritaikomi vartotojų teisių apsaugos politikoje. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos politikoje, elektroninės viešosios paslaugos nėra teikiamos maksimaliu lygiu. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba (Toliau – NVTAT) savo interneto svetainėje pateikia bendrąją informaciją, bei el. pašto adresus, kuriais galima atsiųsti užklausimus⁷⁹, taip pat užpildžius pateiktą formą galima internetu išsiųsti užklausimą ir elektroniniu paštu gauti atsakymą⁸⁰. Šios institucijos elektroninės viešosios paslaugos yra antrame lygyje, kai pateikiama tik bendra informacija, bei galima, sutaupant laiko, jei problema nėra labai skubi, išsiųsti elektroninį užklausimą ir gauti atsakymą el. paštu. Šiuo metu yra rengiama skundo pateikimo elektroninė forma, kuri bus patalpinta NVTAT interneto svetainėje, ją užpildžius bus galima atsispausdinti ir atnešti arba atsiųsti į instituciją paštu. Šios paslaugos atsiradimas viešąsias paslaugas tik užtvirtins antrame lygyje.

Pasaulinė patirtis rodo, kad vartotojų teisių apsaugos politikoje elektroninės viešosios paslaugos daugelyje šalių yra pažengusios gerokai toliau į priekį nei Lietuva. Tarkim, Jungtinėse Amerikos Valstijose galima visą skundą užpildžius internete nusiųsti ir jis bus nagrinėjamas. Tiesa, daugelyje šalių vartotojų teisių apsauga suprantama skirtingai ir pvz. gavus skundą apie vartotojų teisių pažeidimą nieko iš karto nesiruošiama bausti, o tik bandoma susisiekti su abiem pusėmis ir rasti bendrą išeitį konfliktui išspręsti. Lietuvoje, kol kas, gavus skundą prasideda ilgos procedūros ir susirašinėjimas tarp valdžios institucijų, kartais visai pamirštant vartotoją.

Lietuvoje iš aštuoniolikos vartotojų teises ginančių institucijų tik nedaugelis jų turi sutvarkytas ir aiškiai vartotojams suprantamas interneto svetaines ir elektronines užklausimų formas. Toliau analizuojama esama padėtis, teikiant elektronines viešąsias paslaugas vartotojams.

Pavyzdžiui, Turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos ar Valstybinė ne maisto produktų inspekcija interneto svetainėse pateikia tik bendrą informaciją, taigi jų teikiamos viešosios elektroninės paslaugos yra pirmame lygyje, kai pateikiama tik bendroji informacija. Vartotojai gali tik patys savo iniciatyva pasirinkti tarnautoją ir jam užduoti klausimą elektroniniu paštu, jokios bendros formos nėra.

Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos šalia elektroninio užklausimo formos pateikiama pastaba, kad „Inspekcija neįsipareigoja atsakyti į

⁷⁹ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos puslapis <http://www.nvtat.lt/1-kontaktai.php>

⁸⁰ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos puslapis su užklausimo forma <http://www.nvtat.lt/5-form.php>

kiekvieną užklausimą⁸¹. Ši pastaba suteikia teisę Inspekcijai tik pasirinktinai atsakinėti į užklausimus, ko pasėkoje nukenčia tik vartotojas, negaudamas reikalingos informacijos ir pagalbos.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtintos „Elektroninės valdžios koncepcijos“ 17 punktas⁸² nustato, kad institucijų ir gyventojų paklausimai elektroniniu paštu turi įgyti tokią pat galią kaip ir paprastu paštu – šie paklausimai turi būti apdorojami tokiomis pačiomis procedūromis. Į paklausimą gali būti nereaguojama tik tuomet, kai nėra galimybės nustatyti siuntėjo tapatybę. Taigi Valstybinė kelių transporto inspekcija turėtų plačiau informuoti vartotojus apie sąlygas, kurių nevykdant, institucija neteiks informacijos vartotojams.

Kitas pavyzdys, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos interneto puslapyje vartotojas gali pasirinktinai nuspręsti iš kurio skyriaus jis norėtų gauti informaciją. Tokio pasirinkimo galimybė leidžia pačiam vartotojui spęsti kokio lygio yra jo problema. Viena vertus suteikiama galimybė pasirinkti pačiam vartotojui, kita vertus klaidinamas vartotojas, jei jis nežino ar “teisingam” skyriui siunčia savo užklausimą.

Toliausiai pažengusios elektroninių viešųjų paslaugų teikime yra Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija ir Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Toliau aptariama kiekviena atskirai.

Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija prie Finansų ministerijos interneto svetainėje pateikia ne tik elektroninio užklausimo formą, bet ir vartotojo kreipimosi formą⁸³, kurią vartotojas gali užpildyti ir atspausdinęs atnešti ar atsiųsti į instituciją. Nepasirašyti ir anoniminiai skundai nenagrinėjami, tai patvirtina „Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijoje tvarkos“ 8 punktas⁸⁴, kuris teigia, kad „Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti“. Šios institucijos elektroninių viešųjų teikimas yra trečiame lygyje.

Priešinga situacija yra Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnybos interneto svetainėje. Vartotojas čia gali tiek užduoti klausimą ir gauti atsakymą elektroniniu paštu, tiek užpildyti elektroninę skundų formą - anketą⁸⁵ ir internetu ją išsiųsti. Maisto produktai (ir su jais

⁸¹ Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos Klausimai ir atsakymai <http://www.vkti.lt/faq.php?action=ask>

⁸² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“. // 2003, Nr. 2-54.

⁸³ Valstybinės draudimo priežiūros tarnybos - Vartotojo kreipimosi forma. http://www.vdpt.lt/files/kiti/gincai/kreip_forma.doc

⁸⁴ Draudimo priežiūros pirmininko 2004-07-08 įsakymu Nr. V-71 patvirtinta Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijoje tvarka http://www.vdpt.lt/files/skund_nagr.doc

⁸⁵ Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vartotojų skundų elektroninė forma-anketa http://www.vet.lt/index_complaint.php

susijusios paslaugos) yra specifinė prekių ir paslaugų grupė, todėl į visus nusiskundimus reikia reaguoti operatyviai. Šioje institucijoje yra nagrinėjami ir anoniminiai vartotojų skundai, kadangi nekokybiški maisto produktai yra susiję su gerokai platesne vartotojų grupe. Tuo pačiu Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba užima tvirčiausią padėtį tarp visų vartotojų teises ginančių institucijų. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimas šioje institucijoje yra ketvirtame lygyje, kai vartotojas internetu išsiunčia skundą, atsakydamas į visus pateiktus klausimus, o valstybės tarnautojai gavę tokį skundą jį operatyviai nagrinėja ir radę pažeidimus baudžia pažeidėjus, bei apie tai informuoja patį vartotoją.

Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje, kuri turi padalinius visoje Lietuvoje, dirba virš 1400 darbuotojų. Vartotojo skundo elektroninė forma-anketa šioje institucijoje gali būti užpildoma iš bet kurio kompiuterio, o nagrinėja tas padalinys, kurio nagrinėjimo vietoje iškilo problema. Nuo 2005 metų šioje institucijoje planuojama įdiegti kompiuterinę sistemą apjungiančią visus Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos padalinius ir nagrinėjančią skundus, administruojant juos elektroninėje erdvėje. Todėl nebeliks popierinio rašinėjimosi ir bus operatyviau reaguojama į iškilusias problemas. Tikėtina, kad administruojant skundus elektroninėje erdvėje palaipsniui mažės tarnautojų skaičius.

Europos Komisija yra pateikusi vartotojo skundo formą, kurią gali naudoti visos Europos Sąjungos institucijos, tačiau šiai dienai, kol nėra išspęstos elektroninio parašo problemos, pati Komisija siūlo tik atsispausdinus ir pasirašius anketą nunešti ar paštu nusiųsti institucijai pagal kompetenciją. Taigi, kol nebus išspręsta minėta problema, vartotojams teikiamos elektroninės viešosios paslaugos nepakils į aukštesnį viešųjų paslaugų lygį, nebent bus panaudojamos alternatyviai vadinamosios „on line“ konsultacijos vartotojams internetu ar rastos kitos priemonės šiai problemai spręsti.

3.2. E-parašo aktualumas vartotojų skundų administravimui

Žengiant į aukštesnį elektroninių viešųjų paslaugų lygį būtina įdiegti elektroninį parašą. Šio parašo reikalingumas sukėlė daugybę diskusijų visuomenėje, tačiau norint identifikuoti rašantįjį asmenį būtina naudoti elektronines atpažinimo formas. Taigi elektroninis parašas tai, - duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su kitais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiam asmeniui identifikuoti⁸⁶. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (Toliau – IVPK) užsakymu atlikto tyrimo

⁸⁶ Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827.

duomenimis, 2004 m. gegužės mėnesį pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis Lietuvoje siekė 50 proc. 2003 metų pabaigoje šis lygis siekė 44 proc.⁸⁷.

Kol kas elektroninis parašas didžiąjai visuomenės daliai (net ir aktyviai dalyvaujančiai IT ir IS srityse) yra gana abstraktus ir neįprastas dalykas. Tokia situacija tęsis tol, kol elektroninis parašas netaps neišvengiamu administracinės veiklos atributu⁸⁸

2004 metų gegužę penkios valstybės institucijos - Vyriausybės kanceliarija, Susisiekimo ministerija, Ūkio ministerija, Archyvų departamentas ir IVPK - pradėjo elektroninių dokumentų mainus. Jose įdiegta reikalinga programinė įranga ir sertifikuotas elektroninis parašas⁸⁹. Pirmajame projekto etape elektroniniams mainams skirti trumpalaikiai dokumentai, kurie saugomi iki penkerių metų, tuo tarpu ilgalaikio saugojimo dokumentai ir toliau siunčiami popieriniame variante⁹⁰.

2004 m. pabaigoje antrame projekto etape net dvidešimt valstybės institucijų naudosis e-parašo paslauga, kuri bus teikiama įgyvendinant „Elektroninio parašo įdiegimo valstybės institucijose pilotinį projektą“. Įgyvendinant pilotinį elektroninio parašo diegimo projektą institucijų vadovams skirtos specialiosios kortelės su raktų poromis, kurias sudaro tam tikros skaičių kombinacijos, suteikiami sertifikatai bei darbo vietose įdiegiama pasirašymo įranga. Valdininkų, turinčių parašo teisę, kompiuterizuotose darbo vietose įdiegta programinė - techninė įranga užtikrina, kad po elektroninių dokumentų pasirašymo elektroniniu parašu niekas nebegalėtų jų koreguoti⁹¹.

E-parašo autentiškumo tikrinimo programinė įranga yra nemokama ir laisvai platinama IVPK tinklalapyje adresu <http://epp.ivpk.lt/>. Šiuo projektu siekiama sukurti praktinį elektroninių dokumentų mainų ir elektroninio parašo funkcionavimo modelį viešojo administravimo sektoriuje. Elektroniniai dokumentų mainai gali būti vykdomi skirtingais dokumentų mainų modulio variantais:

1. vienoda dokumentų valdymo sistema;
2. įvairios dokumentų valdymo sistemos ir standartas dokumentų mainams;

⁸⁷ Elektroninio parašo projektas leis perkelti į Internetą daugelį viešųjų paslaugų. ELTA. <http://www.delfi.lt/news/economy/ITbussines/article.php?id=5101861>

⁸⁸ Balčiūnaitis G. ELEKTRONINS PARAŠAS:ką pasirašome.//Biuro administravimas. 2004, Nr. 10. P. 36-37.

⁸⁹ Informacinės visuomenės plėtros komiteto informacija <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=408>

⁹⁰ Gudauskaitė S., Pečiūra L.. Elektroninis parašas: e-dokumentų mainai valstybiniame sektoriuje. // Baltic IT&T Review. 2004 m. Nr. 4.

⁹¹ Informacinės visuomenės plėtros komiteto informacija <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=408>

3. įvairios dokumentų valdymo sistemos, standartas dokumentų mainams, centralizuotas mainų valdymas.

Iš galimų trijų dokumentų mainų modelio variantų pasirinktas antrasis decentralizuotas dokumentų mainų modelis „Įvairios dokumentų valdymo sistemos ir standartas dokumentų mainams“, kuris leidžia valstybinėms institucijoms dokumentus tvarkyti savo nuožiūra ir naudoti įvairias dokumentų valdymo sistemas. Todėl dokumentai gali būti saugomi įvairiais formatais bei įvairiose struktūrose: tiek failinėse, tiek duomenų bazėse. Keitimasis dokumentais vyksta nustatyta tvarka, t.y. dokumentai siunčiami elektroniniu paštu į tam tikslui skirtas įstaigų elektroninio pašto dėžes ir elektroniniai laiškai formuojami pagal bendrą dokumentų mainų standartą. Dokumentų mainų modelių gamintojais ir elektroninio pašto paslaugų tiekėjais gali būti įvairios valstybinės institucijos. Įgyvendinus šį modelį visi sistemos dalyviai turėtų integruotą jų duomenų valdymo sistemoje mainų modelį arba įdiegtą atskirai ir keistųsi elektroniniais pranešimais elektroniniu paštu⁹².

Valstybinėse institucijose iškilęs aukšto lygio technologijų saugumo poreikis paskatins kuri laiką daugiau investuoti į informacines technologijas. Tačiau šios investicijos greitai atsipirks, įvertinant naudą, kurią gaus tiek gyventojai, tiek verslas, tiek pačios valdžios institucijos, sutaupydamos didelius resursus žmogiškųjų išteklių bei laiko sąnaudų. Elektroninio parašo įsitvirtinimas atvers naujus kelius viešajame administravime, tam tikra prasme tai bus lyg „revoliucija“, kai popieriniai dokumentai bus po truputį keičiami elektroniniais dokumentais. Taigi elektroninis dokumentas, - tai elektroninis pranešimas kompiuterinėje laikmenoje. Tokio dokumento teisinis garantas yra valstybiniu lygiu pripažįstamas dokumento autoriaus skaitmeninis parašas⁹³.

Įdiegus elektroninį parašą darbas valstybinėse institucijose iš esmės turės keistis. Piliečiai, įsigiję elektroninį parašą, galės siųsti skundus, prašymus įvairioms institucijoms internetu, ko iki šiol nebuvo (išskyrus Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba).

Akivaizdu, kad vykstant vienaip ar kitaip organizacijos sisteminei kaitai, vieni daugiau, kiti mažiau turi keistis visi jos parametrai. Vadinas turi keistis tikslinės funkcijos (funkciniai parametrai), morfologija (sandaros ir struktūriniai parametrai), procesai⁹⁴.

⁹² Gudauskaitė S., Pečiūra L.. Elektroninis parašas: e-dokumentų mainai valstybiniame sektoriuje. // Baltic IT&T Review. 2004 m. Nr. 4.

⁹³ IVS biblioteka

http://www.google.lt/search?q=cache:0zy14fgycUoJ:www.infovi.vu.lt/ivs/biblioteka/temos/teisinis.htm+%22Elektroninis+dokumentas%22&hl=lt&lr=lang_lt

⁹⁴ Zakarevičius P. Pokyčiai organizacijose: priežastys valdymas pasekmės. Monografija. – Kaunas, VDU, 2003, 175 p.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 17 straipsnis nustato, kad pagrindas administracinei procedūrai pradėti yra asmens (pareiškėjo) *rašytinis* prašymas⁹⁵. Savaimė suprantama, kad įdiegus elektroninį parašą, elektroniniai dokumentai pasirašyti elektroniniu parašu turės būti vienodai nagrinėjami su rašytiniais prašymais. Tai kartu reiškia, kad minėtame įstatyme nėra nuostatų, kurios aiškiai diskriminuotų elektroninius dokumentus (prašymus, skundus, pareiškimus) popierinių dokumentų atžvilgiu. Tačiau minėtas straipsnis numato, kad pagrindas administracinei procedūrai pradėti yra, *inter alia*, asmens (pareiškėjo) rašytinis prašymas.

Visgi, kai kurios Įstatymo nuostatos gali apsunkinti elektroninių dokumentų siuntimą ar kitoki jų nuotolinį perdavimą. Pvz., Įstatymo 19 straipsnis (“Prašymų priėmimas ir nagrinėjimas”) numato, kad kiekviena viešojo administravimo institucija privalo priimti asmenų prašymus ir juos nagrinėti pagal savo kompetenciją.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimu⁹⁶ Nr. 1491 patvirtintoje “Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkoje” nėra nuostatų, kurios aiškiai diskriminuotų elektroninius dokumentus (prašymus, skundus, pareiškimus) popierinių dokumentų atžvilgiu. Tvarkos 8 punktas įtvirtina, kad nagrinėtini prašymai ir skundai turi būti rašytiniai.

Viena potencialių kliūčių elektroninių viešųjų paslaugų modelio diegimui užtikrinant ir įgyvendinant piliečių aptarnavimą viešojo administravimo ir kitose institucijose yra ta, kad aptariant nuotolinį ir ne momentinį piliečių prašymų, skundų ir pareiškimų pateikimą bei išnagrinėtų prašymų ir skundų siuntimą, perdavimą piliečiams, numatomos prielaidos taikyti ir naudotis tik iš esmės viena nuotolinių dokumentų perdavimo, persiuntimo forma, šią formą įvardinant “paštu”.

Taigi, prieinama išvada, kad Įstatyme ir Tvarkoje diskriminuojami ne patys elektroniniai dokumentai, o jų pateikimo, perdavimo būdais ir priemonės. Tokia situacija aiškiai apriboja ir sudaro kliūtis elektroninio parašo, elektroninių dokumentų atžvilgiu atliekančio tas pačias (ekvivalentiškas) funkcijas, kurias popierinių dokumentų atžvilgiu atlieka tradicinis parašas, diegimui ir panaudojimui viešojo administravimo tikslais. Siekiant išvengti įvardintų kliūčių elektroninio parašo, elektroninių dokumentų atžvilgiu atliekančio tas pačias funkcijas, kurias popierinių dokumentų atžvilgiu atlieka tradicinis parašas, diegimui ir panaudojimui, siūlytini tokie Įstatymo pakeitimai⁹⁷:

⁹⁵ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

⁹⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 “Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo” // Valstybės žinios. 2002, Nr. 95-4105.

⁹⁷ UAB “Siemens”. Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas.
http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf

a) “pašto” sąvoką pakeičiant į “paštu ar kitomis ryšio priemonėmis, įskaitant elektroninį paštą, jeigu iš jo galima nustatyti siunčiančio asmens tapatybę” (Įstatymo 19 straipsnis);

b) kadangi paprastas paštas neatlieka aukšto lygio siunčiančiojo asmens tapatybės nustatymo ir patikrinimo funkcijos, neproporcingai aukšti patikimumo ir autentiškumo reikalavimai neturėtų būti taikomi ir kitomis ryšio priemonėmis, įskaitant elektroninį paštą;

c) visgi, manytina, kad aukštesnis patikimumo ir autentiškumo lygis taikytinas pačiam siunčiamam dokumentui – prašymui, pareiškimui ir pan. Tokio dokumento autentiškumui užtikrinti būtų tinkama numatyti, kad prašymą ir pan., siunčiant ar kitaip perduodant elektroniniu būdu, turi būti užtikrinta tokio dokumento (prašymo ir pan.) teksto apsauga ir galimybė identifikuoti dokumentą siunčiantį asmenį;

d) pačiame Įstatyme ar Tvarkoje konkrečių reikalavimų elektroniniam parašui įtvirtinti nereikėtų, nes pakitus technologijoms, kiltų grėsmė dėl tokių nuostatų netinkamumo.

e) numatoma galimybė pasirašyti elektroniniu parašu;

4. PRAKTINIAI VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ADMINISTRAVIMO PAVYZDŽIAI

Vartotojų teisių apsaugos administravimo pavyzdžiai pateikiami atlikus empirinį tyrimą, kuris buvo atlikti naudojant kokybinį tyrimo metodą. Empiriniai tyrimai – socialinių faktų, įvykių nustatymas ir apibendrinimas tiesioginiu arba tarpiniu jų registravimu, būdingai pasireiškiančių tiriamuosiuose reiškiniuose, objektuose, procesuose[]. Tyrimo metodai bendrąja prasme yra skirstomi į *kiekybinius tyrimo metodus*: Tai metodai, kurių galutiniai tyrimo rezultatai išreiškiami skaičiais, tai procedūrų, būdų ir aprašymo metodų visuma, suteikianti galimybę gauti naujų sociologinių žinių, pertvarkytų ir formalizuotų šiuolaikinės matematikos ir skaičiavimo technikos pasiekimo lygiu⁹⁸; ir *kokybinius tyrimo metodus*, kurie reiškia tokį kokybinės analizės tyrimo ir jo išraiškos pobūdį, kuriame pagrindinis akcentas daromas remiantis teorinės sociologijos, tradicinės filosofijos, istoriniu palyginimu, individualaus stebėjimo, apklausos, intuicijos, oficialių dokumentų panaudojimo patirtimi, išvadų pagrindimo būdais ir kita.

Kokybiniai tyrimai dažnai nėra reprezentatyvūs bendrąja prasme, bet pateikia daug platesnę informaciją nei kiekybiniai tyrimai. Tačiau kokybiniai tyrimai dažnai padeda kiekybiniam tyrimams, kai reikia rezultatus įprasminti prieš arba po kokybinio tyrimo⁹⁹.

Skyriaus pirmoje dalyje pateikiamas atliktas kokybinis tyrimas: “ *Europos Sąjungos institucijų administravimas elektroninėje erdvėje nagrinėjant vartotojų skundus* ”. Antroje dalyje pateikiami siūlymai, kaip tobulinti vartotojų teisių apsaugos administravimą.

4.1. Empirinis tyrimas „*Europos Sąjungos institucijų administravimas elektroninėje erdvėje nagrinėjant vartotojų skundus*“

Atliekant tyrimą buvo išsiuntinėta 14 užklausimų į Europos Sąjungos valstybių vartotojų teises ginančias valdžios institucijas, atsitiktinai pasirenkant iš kiekvienos šalies po vieną instituciją. Tyrimo laikotarpis nuo 2004 m. rugsėjo 7 dienos iki spalio 27 dienos.

Tyrimo tikslas: **sužinoti, kaip ES šalių vartotojus ginančios valdžios institucijos administruoja skundus, t.y. koks popierinio ir elektroninio skundų administravimo būdų santykis, ir kokios naudojamos skundų formos.**

Užklausimai buvo siūsti dviem etapais:

⁹⁸ Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. V, LTU, 2003, P. 626.

⁹⁹ Ten pat.

Pirmas etapas (2004 m. rugsėjo 7 d. iki 2004 m. rugsėjo 20 d.): iš 7 užklausimų atsakė 6 šalys.

Antras etapas (2004 m. rugsėjo 27 d. iki 2004 m. spalio 27 d.): iš 7 užklausimų atsakė 2 šalys.

Tyrimas buvo atliekamas naudojant apklausos metodą, t.y. elektroniniu paštu išsiunčiant klausimus pasirinktoms Europos šalių vartotojų teises ginančioms institucijoms. Šiam tyrimui buvo atrinktos tos institucijos, kurios turėjo interneto svetainių versijas anglų kalba. Institucijos buvo atrenkamos naudojantis Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos Lietuvoje tarptautinio bendradarbiavimo medžiaga bei tarptautinių vartotojų teises ginančių tinklų duomenimis.

Tiriamoms institucijoms buvo išsiųsti tokie klausimai:

1 Kaip Jūs administruojate vartotojų skundus?

Šiuo klausimu norėta sužinoti, kaip Europos Sąjungos šalių institucijose yra administruojami skundai, kokia yra įtvirtinta tvarka, ar institucijos savarankiškai pasirenka, kaip tvarkyti, organizuoti darbą jose.

2 Ar yra kokių nors teisės aktų, įtvirtinančių tokį registravimą Jūsų šalyje?

Siekta išsiaiškinti, ar teisės aktai reglamentuoja vartotojų skundų administravimą.

3 Ar turite elektroninę skundų formą?

Kadangi tyrimo tikslas, o ir pats magistrinis darbas yra analizuoti viešojo sektoriaus dokumentų administravimą elektroninėje erdvėje, tai šiuo klausimu siekta išsiaiškinti esamą teisinę aplinką Europos Sąjungos valstybių institucijose, ginančiose vartotojų teises. Elektroninių skundo formų egzistavimas palengvintų skundų administravimą elektroninėje erdvėje, kuomet būtų taikomos žaibiškos paieškos sistemos, nustatoma ir sekama skundo apdorojimo fazė, dokumentai būtų prieinami nuotoliniu būdu *on-line* režimu, nebereikėtų popierinių segtuvų ir saugoti dokumentus daug vietos užimančiose archyvuose.

4 Kokia forma dažniausiai vartotojai pateikia skundus - laisva forma ar jie tiesiog užpildo anketas?

Klausimu siekta sužinoti, ar tiriamose institucijose yra iš anksto paruoštos anketos, ar vartotojai tiesiog laisva forma rašo skundą. Iš anksto paruoštos anketos, gerokai palengvintų darbą tiek valstybės tarnautojams, kuriems nebereikia „šifruoti“ kartais neįskaitomo vartotojų rašto, ir patys

virtotojai greičiau ir lengviau užpildytų skundo formą, nes jiems reikėtų tik “paukščiuku” pažymėti pasirinktas formuluotes, o taip pat sugebėtų iš karto pateikti visą tyrimui reikalingą informaciją.

Tyrimas apėmė šias 8 Europos Sąjungos valstybių-narių institucijas:

1. Estijos vartotojų teisių taryba (angl. *Consumer Protection Board of Estonia*);
2. Suomijos vartotojų skundų taryba (angl. *Consumer Complaint Board*);
3. Švedijos vartotojų agentūros Europos vartotojų departamentas (angl. *Konsument Europa the Department of the Swedish Consumer Agency*);
4. Švedijos vartotojų agentūros vartotojų ombudcmenas (angl. *Swedish Consumer Agency / Consumer Ombudsmen*);
5. Airijos vartotojų reikalų įstaiga (angl. *Office of the Director of Consumer Affairs*);
6. Vyriausia Šiaurės Airijos vartotojų taryba (angl. *General Consumer Council for Northern Ireland*);
7. Europos vartotojų centras Italijoje (angl. *European Consumer Centre Italy*);
8. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba Lietuvoje.

Buvo ištirta, kokias skundų formas naudojo tyrimui atrinktos vartotojų teises ginančios institucijos. Gauti duomenys pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė. Vartotojų teises ginančių institucijų naudojamos skundų formų suvestinė.

Nr.		“Popierinis” skundo pateikimo būdas					Elektroninis būdas (be popieriaus) pateikti skundą	
		Skundą į popierinę formą pildo vartotojas, atvykęs į instituciją	Paštu vartotojas gali išsiųsti popierinį skundą	Telefoninio pokalbio metu tarnautojas užpildo skundo formą	Faksu gali išsiųsti popierinį skundą	Yra skundo pildymo forma atsispausdinti iš interneto	Elektroniniu paštu vartotojas gali išsiųsti skundą	Elektroninę skundo formą galima pildyti <i>on-line</i>
1.	Airijos vartotojų reikalų įstaiga	+	+	-	+	-	+	-
2.	Vyriausia Šiaurės Airijos vartotojų taryba	+	+	-	+	-	+	+
3.	Estijos vartotojų teisių taryba	+	+	+	+	-	+	+
4.	Suomijos vartotojų skundų taryba	+	+	-	-	+	-	-
5.	Švedijos vartotojų agentūros Europos vartotojų departamentas	+	+	-	+	-	+	-
6.	Švedijos vartotojų agentūros vartotojų ombudcmenas	+	+	-	+	-	+	-

7.	Europos vartotojų centras Italijoje	+	+	-	+	+	+	-
8.	Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba Lietuvoje	+	+	-	+	-	+	-

Skundo pildymas institucijoje

Skundo pildymas institucijoje yra naudojamas visose be išimties šalių. Tai nenuostabu, nes tai pats primityviausias metodas, atsiradęs dar nuo tų laikų, kai žmonės plačiai nenaudojo nei telefonų, nei pašto. Interesantui pakanka asmeniškai atvykti darbo valandomis į instituciją ir jis gali tikėtis, kad bus aptarnautas, jam padės parašyti skundą ir pan.

Privalumai: a) Nereikia vartotojo pusės didelių investicijų, jam nereikia turėti nei telefono ryšio, nei fakso, nei kompiuterio, nei prisijungimo prie interneto. Šiuo metodu gali puikiai naudoti menkesnio išsilavinimo asmenys, nes jam institucijos darbuotojas vietoje turi galimybę viską paaiškinti, papildyti ar pataisyti. Nereikalingas joks techninis išprusimas, nes nereikia naudotis nei telefonu, nei tuo labiau kompiuteriu; b) Skundas iš karto patenka institucijai, greitesnis tyrimas.

Trūkumai: a) Vartotojas turi gaišti savo laiką ir kitus resursus kelionei į instituciją, taikytis prie institucijos darbo laiko, laukti eilėse, jei jos pasitaiko ir pan.; b) Gali neišvengti tam tikro subjektyvizmo, jei primančiam valdininkui nepatiks vartotojo išvaizda, bus bloga nuotaika ar pan.; c) Vartotojas gali atvykti ne į tą instituciją, taip sugaišdamas savo laiką; d) Popieriniai dokumentai institucijose kopijuojami ir dauginami, taigi akivaizdžiai nesutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų dažomuosius miltelius.

Paštu

Vienas žingsnis į nuotolinį vartotojo ir institucijos bendravimą yra skundų siuntimas **paštu**. Jis taip pat populiarus ir paplitęs ištirtose institucijose, naudojams visose institucijose be išimties.

Privalumai: a) Pagrindinis privalumas - vartotojui nereikia gaišti laiko ir resursų kelionei į instituciją; b) Nereikia vartotojo pusės didelių investicijų, išskyrus minimalią investiciją - tereikia turėti popieriaus lapą, rašymo priemonę ir voką su pašto ženkle. Kaip ir piemuoju nereikia turėti nei telefono ryšio, nei fakso, nei kompiuterio, nei prisijungimo prie interneto.

Trūkumai: a) Lyginant su pirmuoju metodu, vartotojas turės turėti minimalų išsilavinimą ir pasitikėti savo jėgomis, kad sugebėtų pats organizuoti savo darbą, savarankiškai parašyti skundą ir t.t.; b) Skundo patekimas į instituciją užtrunka, priklausomai nuo pašto paslaugas

teikiančios įmonės operatyvumo; c) Popieriniai dokumentai institucijose kopijuojami ir dauginami, taigi akivaizdžiai nesutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų dažomuosius miltelius.

Telefonu

Tolesnis žingsnis panaudojant nuotolinio bendravimo technologijas yra **telefonas**. Visos instucijos be išimties teikia vartotojams konsultacijas telefonu, tačiau kaip matyti iš 3 lentelės tik vienintelėje Estijos vartotojų teisių taryboje **telefoninio pokalbio** metu tarnautojas gali užpildyti skundo formą pagal vartotojo padiktuotą informaciją. Kitose valstybėse tai nenaudojama, nes, kaip nurodė Suomijos respondentai, skundo pateikimui reikalingas vartotojo parašas. Tuo atveju, jei skundas pildomas telefonu, pateiktų duomenų negalima patvirtinti parašu.

Privalumai: a) Patogumas – vartotojui užtenka tik paskambinti, padiktuoti savo nusiskundimus ir tarnautojas užpildo skundą; b) Skundas iš karto patenka institucijai, greitesnis tyrimas.

Trūkumai: a) Autentiškumo klausimas, institucija negali žinoti, ar pateikta medžiaga yra autentiška, nes nėra vartotojo parodymų raštiško patvirtinimo- anonimai gali piktnaudžiauti tuo; b) Išlaidos už telefoninį pokalbį – jei jis užtrunka ilgai; c) Popieriniai dokumentai institucijose kopijuojami ir dauginami, taigi akivaizdžiai nesutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų dažomuosius miltelius.

Faksu

Galimybė pateikti skundus **faksu** taip pat labai paplitusi, ji naudojama visose šalyse išskyrus Suomiją, kurioje reikalaujama autentiško vartotojo parašo. Fakso paplitimą galime interpretuoti tuo, kad juo atsiųstame dokumente galima įžiūrėti vartotojo ranka įrašytą parašą, kita vertus faksas buvo labiau paplitęs nuo devintojo dešimtmečio, palyginus su interneto paplitimu 10 metų vėliau.

Privalumai: a) Vartotojas greičiau atsiunčia skundą taip sutaupydamas savo laiką, todėl greičiau pradedamas tyrimas.

Trūkumai: a) Atsiranda papildomos išlaidos, reikia įsigyti fakso aparatą; b) Vartotojas nebūdamas tikras, ar kreipiasi būtent į reikiamą instituciją, tiesiog gali sugaišti papildomai laiko; c) Kita svarbi problema yra tai, kad vartotojas nežinodamas ko gali tikėtis iš institucijos prirašys daug ir nepagrįstų reikalavimų; d) Popieriniai dokumentai institucijose kopijuojami ir dauginami, taigi akivaizdžiai nesutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų dažomuosius miltelius.

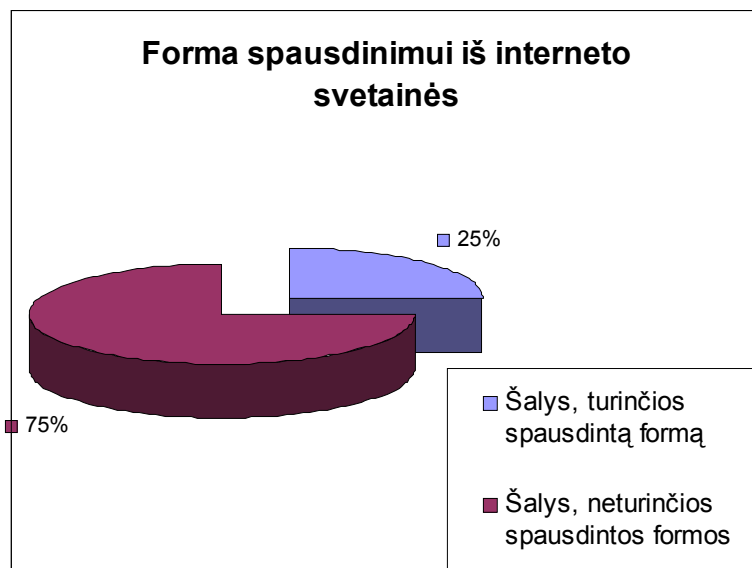
Kadangi vienas iš tyrimo tikslų yra nustatyti elektroninių formų naudojimą administruojant vartotojų skundus, tai pagal surinktą medžiagą yra aišku, kad nusiųsti dokumentus faksu visose valstybėse išskyrus Suomijos vartotojų skundų tarybą, kurioje priimami tik ranka pasirašyti užklausimai.

Forma spausdinti iš interneto

Forma spausdinti iš interneto svetainės naudojama tik dviejose valstybėse iš tyrime dalyvavusių: Italija naudoja Europos Komisijos parengtą skundo formą; Suomijos vartotojų skundų taryba turi parengusi savo skundo formą.

Privalumai: a) Vartotojui nebereikia papildomai galvoti ko jis nori, jis tik atsako į pateiktus klausimus; b) Matydamas iš anksto paruoštus klausimus, kai vartotojui nebereikia papildomai galvoti dėl skundo įforminimo, jis greičiau apsisprendžia pateikti skundą institucijai; c) Valstybės tarnautojas gauna visus atsakymus reikalingus skundo tyrimui; d) Valstybės tarnautojas nebegaista laiko skaitydamas ir “šifruodamas” ilgus ir nesuteikiančius jokios informacijos skundus, kai vartotojas išlieja rašydamas tik emocijas.

Trūkumai: a) Vartotojas turi papildomų išlaidų reikalingas kompiuteris su įvestu interneto ryšiu; b) Popieriniai dokumentai institucijose kopijuojami ir dauginami, taigi akivaizdžiai nesutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų dažomuosius miltelius.



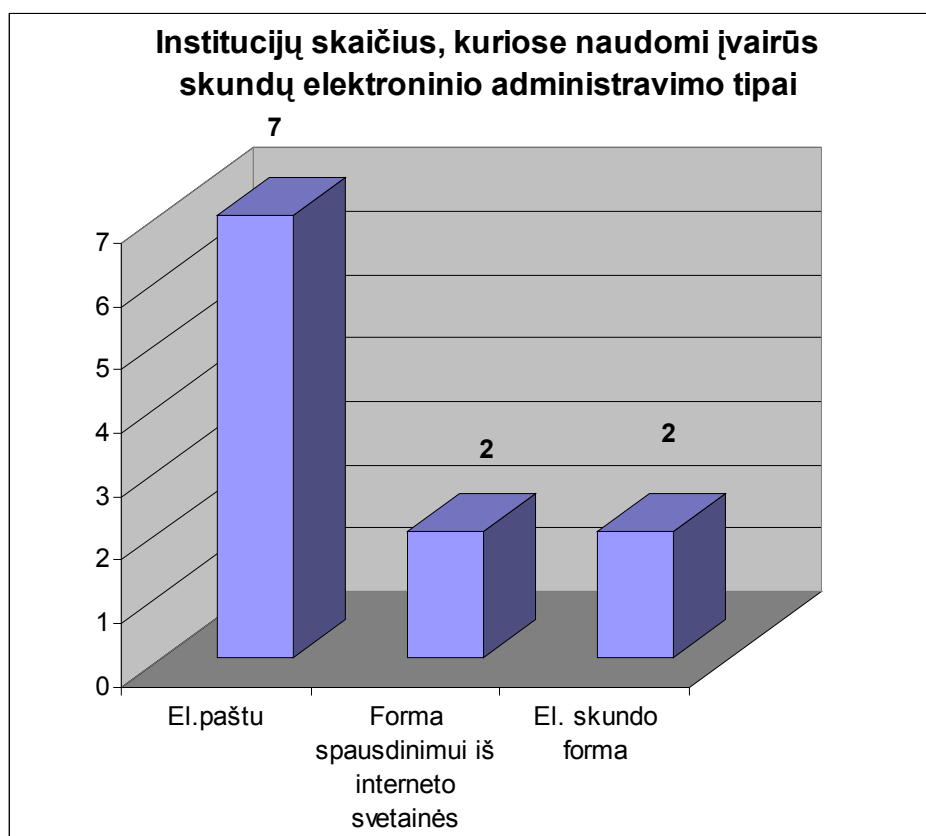
1 diagrama.

Elektroninę skundo formą turi tik dvi iš tyrime dalyvavusių valstybių, tai Estijos vartotojų teisių taryba ir Vyriausia Šiaurės Airijos vartotojų taryba. Elektroninė skundo forma yra

pati patogiausia iš skundų pildymo formų, nes jai užpildyti vartotojas sugaištų mažiau laiko, jam nereiktų atvykti į instituciją, nereiktų nieko siūsti ir t.t.

Privalumai: a) Vartotojui nebereikia papildomai galvoti ko jis nori, jis tik atsako į pateiktus klausimus; b) Matydamas iš anksto paruoštus klausimus, kai vartotojui nebereikia papildomai galvoti dėl skundo įforminimo, jis greičiau apsisprendžia pateikti skundą institucijai; c) Valstybės tarnautojas gauna visus atsakymus reikalingus skundo tyrimui; d) Valstybės tarnautojas nebegaista laiko skaitydamas ir “šifruodamas” ilgus ir nesuteikiančius jokios informacijos skundus, kai vartotojas išlieja rašydamas tik emocijas. e) Vartotojas neišeidamas iš namų gali nusiųsti skundą reikiamai institucijai; f) Kadangi visi dokumentai laikomi vienoje saugykloje, mažėja poreikis juos kopijuoti ir dauginti, taigi akivaizdžiai sutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų dažomuosius miltelius; g) Pagerėja korespondencijos valdymas, operatyviau atsakoma į raštus, pateikiami tikslesni atsakymai į užklausimus.

Trūkumai: a) Vartotojas turi papildomų išlaidų reikalingas kompiuteris su įvestu interneto ryšiu.



2 diagrama.

Iš 3 lentelės matome, kad užklašimus elektroniniu paštu nusiųsti galima beveik visoms (tai yra 7 iš 8 pozicijų) institucijoms. Tačiau elektroninė skundo forma nėra tolygu ranka rašyti (ar pasirašyti) skundo formai, kurią gavusi institucija privalo pradėti tyrimą.

Pagal tai, kad iš visų tyrime dalyvavusių institucijų tik dvi turi skundų formas internete ir vos dvi šalys turi formą, kurią internetu galima nusiųsti institucijai, rodo, kad šalys dar nėra toli pažengusios taikydamos nuotolines informacines technologijas teikiant viešąsias paslaugas piliečiams.

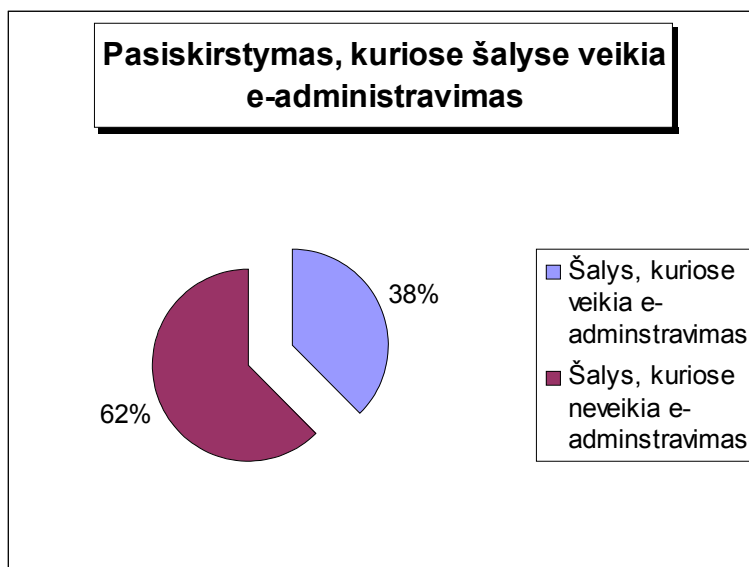
Toliau pateikiami analizės rezultatai, parodantys, kaip paplitęs elektroninis administravimas tiriamose Europos Sąjungos valstybių institucijose, įskaitant ir Lietuvą.

2 lentelė. Šalys, kuriose veikia e-administravimas, o rašytiniai dokumentai skanuojami ir saugomi.

Nr		Šalys, kuriose veikia e-administravimas	Šalys, kuriose rašytiniai dokumentai skanuojami	Šalys, kuriose rašytiniai dokumentai saugomi
1.	Airijos vartotojų reikalų įstaiga	-	-	-
2.	Vyriausia Šiaurės Airijos vartotojų taryba	-	-	-
3.	Estijos vartotojų teisių taryba	-	-	-
4.	Suomijos vartotojų skundų taryba	+	+	-
5.	Švedijos vartotojų agentūros Europos vartotojų departamentas	+	+	-
6.	Švedijos vartotojų agentūros vartotojų ombudcmenas	+	-	+
7.	Europos vartotojų centras Italijoje	-	-	-
8.	Lietuvos nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba	-	-	-

Šioje lentelėje matome, kad e-administravimas veikia trijose valstybėse iš aštuonių. Tai sudaro 38 procentus (žiūrėti 3 diagramą). Tai nėra labai geras rezultatas, turint omenyje, kad procesai labai sparčiai vystosi, ir kad po keleto metų galima tikėtis, kad e-administravimas veiks visose valstybėse, visu šimtu procentų.

Šalys, kuriose vartotojų teisių apsauga administruojama elektroninėje erdvėje visi rašytiniai dokumentai skanuojami, kai kuriose šalyse yra saugomi ir popieriniai dokumentai.



3 diagrama.

Dalis respondentų nurodė, kad jų institucijoje artimiausiu metu numatomos radikalios permainos pereinant prie platesnio informacinių technologijų naudojimo ir situacija greitai turėtų keistis. Prieš 12 mėnesių nebuvo daugelio dalykų, kuriuos dabar sėkmingai naudoja tirtos institucijos. Tai įrodo, kad šio sektoriaus plėtra yra labai dinamiška.

Išvados:

- Tyrimas parodė, kad elektroninis administravimas dar nėra populiarus. Tik 38 proc. institucijų administruoja skundus elektroninėje erdvėje. Tačiau atsižvelgiant į tai, kai e-administravimas pradeda įsistvirtinti valstybiniame ir privačiame sektoriuose, tai rodo plėtimosi tendenciją ir didelį augimo potencialą.
- Elektronines skundo formas naudoja tik 25 proc. visų tirtų institucijų, tai reiškia, kad popierinio ir elektroninio skundų administravimo būdų santykis yra 25/75. Tai nerodo, kad tyrimo metu elektroninės skundo formos nėra paplitusios.
- Elektroninės valdžios plėtra yra labai sparti. Todėl daroma prielaida, kad pakartojus tyrimą po 6 - 12 mėnesių, rezultatai gerokai skirtųsi nuo dabartinio tyrimo rezultatų. Kitaip sakant elektroninis administravimas būtų dar labiau išsiplėtęs, naudojamas ir populiarus. Vartotojų teises ginančios institucijos įvertins elektronio administravimo privalumus, jas sparčiai įdiegus pajus ne tik valstybės tarnautojai, bet ir vartotojai.

4.2. Pasiūlymai kaip tobulinti vartotojų teisių apsaugos administravimą

Administravimas elektroninėje erdvėje gerokai palengvina darbą tiek valstybės tarnautojams, tiek vartotojams. Viešas piliečių e-aptarnavimas neabejotinai tampa personalizuotu (pritaikytu asmeniniams poreikiams), sutelkiant vartotojams palankumą ir prieinamumą. Keletas pavyzdžių taip pat aiškiai akcentuoja efektyvumo padidėjimą dėl perorganizavimo (back Office) procesų. IT infrastruktūra suteikia galimybę e-valdymui ne tik padidinti piliečių priėjimą prie paslaugų ir informacijos, bet taip pat pateikia tiesioginius dialogus tarp piliečių ir valdžios tiek nacionaliniu, tiek vietiniu lygiu.

Informacinių komunikacinių technologijų panaudojimas turi būti vertinamas kaip investicija į ateitį, kuri reikalinga e-valdymo palaikymui ir nuoseklumui. 2001 m. lapkričio 26 d. patvirtintos „Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategijos“¹⁰⁰ 9.5.3 punktas nurodo, kad viešojo administravimo sektoriaus teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į skaitmeninę informacinę aplinką siekiama „įgyvendinti ir palaikyti „vieno langelio“ principu veikiančią piliečių ir įmonių e-pareiškimų aptarnavimo sistemą“.

Siūlomas vartotojų teisių administravimo modelis gali būti išskirstomas dalimis, toliau pateikiama kiekviena dalis atskirai.

Interneto svetainės pavadinimas

Visos valstybinės institucijos ginančios vartotojus turi interneto svetaines, tačiau iškyla problema, kad svetainių pavadinimai nėra lengvai įsimenami. Šuo metu egzistuojantys interneto svetainių pavadinimai klaidina vartotoją, yra sunku juos prisiminti.

Pavyzdžiui, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos interneto svetainės pavadinimas – www.inspekcija.lt arba Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos interneto svetainės adresas www.vet.lt.

¹⁰⁰ Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategija 2001 m. lapkričio 26 d. <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=155613&Condition2=>

Atsižvelgiant į tai, pirmiausia siūlytina, kad vartotojų patogumui būtų sukurta interneto svetainė lengvai išsimenančiu pavadinimu. Pavadinimas galėtų būti www.apsigink.lt arba www.vartotojas.lt ir t.t.

Šiuo metu veikia interneto svetainė adresu www.skundai.lt, tačiau šioje svetainėje galima tik apskusti privačias firmas jokio poveikio nedarant ir vartotojui negaunant iš to jokios realios naudos.

Valstybės įmonė "Infostruktūra", koordinuojanti šalies informacinės infrastruktūros kūrimą ir plėtojimą, paskelbė pradedanti registruoti interneto vardus su galūne gov.lt.. "Kadangi Lietuvoje nėra nustatyta valstybės institucijų ir įstaigų interneto svetainės vardų registravimo tvarka, jų vardai dažnai būna neaiškūs, kartais ir klaidinantys. Bet koks fizinis ar juridinis asmuo gali užregistruoti interneto svetainės vardą, kurį sudaro žodis "vyriausybė", "ministerija" ar panašiai", - teigiama "Infostruktūros" pranešime spaudai¹⁰¹. Siūlymas sukurti bendrą visų institucijų, ginančių vartotojus, interneto svetainę stiprintų valstybės įvaizdį Europoje, o kartu prijungus galūnę gov.lt taptų aišku, kad tai valstybinių institucijų puslapis.

Socialinio marketingo pagalba

Sukurta interneto svetainė turi būti "reklamuojama" plačiajai visuomenės daliai, todėl reikia panaudoti socialinį marketingą. Socialinio marketingo esmė - vartotojas tampa visos veiklos ir pastangų centras. Pagrindiniu tikslu tampa patenkinti vartotojo norus¹⁰².

Socialinis marketingas¹⁰³ tai organizavimas ir įgyvendinimas programų, skirtų sukelti socialinius pokyčius, panaudojant pagrindines komercinio marketingo koncepcijas.

Socialinio marketingo pagalba platinant interneto svetainę, būtų sulaukiama didesnio vartotojų dėmesio, o kartu ir pačių pardavėjų ar paslaugų teikėjų pastangų teikti, parduoti tik aukštos kokybės prekes, paslaugas. Viešai skelbiamas interneto svetainės pavadinimas ir informacija, kurioje vartotojas galėtų ne tik sužinoti apie savo teises, bet ir jas apsiginti, tam tikra prasme drausmintų pardavėjus / paslaugos tiekėjus nuo nesąžiningo elgesio.

Socialinio marketingo pagalba vartotojas turi jaustis saugus, žinoti, kad jo problema yra išsprendžiama ir norint ją išspęsti vartotojui nereikės papildomai gaišti laiko valdžios institucijose, užteks tik Internetu užpildyti skundo formą-anketą, visa kita jau taps valstybės tarnautojo rūpesčiu.

¹⁰¹ Valstybinių institucijų tinklapiu internete - su galūne gov.lt
<http://www.delfi.lt/archive/index.php?id=5464890&ndate=12.11.2004&categoryID=20172>

¹⁰² What is Social Marketing? Nedra Kline Weinreich. <http://www.social-marketing.com/Whatis.html>

¹⁰³ Social Marketing Institute <http://www.social-marketing.org/sm.html>

Interneto svetainėje vartotojui siūlomos paslaugos

Administravimas elektroninėje erdvėje susideda iš dviejų dalių, t.y. vadinamojo back office ir front office. Front office tai piliečių aptarnavimas, kai pilietis tik palieka skundą, tikėdamasis sulaukti sprendimo. Back office,- tai “valdžios virtuvė”, kurioje yra pasiskirstoma darbu ir yra griežtai nustatyta, kas už ką atsakingas.

Sukurtoje interneto svetainėje vartotojas turėtų gauti tokias paslaugas:

- Nusiųsti elektroninį užklausimą ir sulaukti greito asmeniško atsakymo;
- Gauti vadinamąsias “on-line” konsultacijas Internetu;
- Sužinoti visų vartotojų teises ginančių institucijų darbo laiką, telefonus ir kitą kontaktinę informaciją;
- Sužinoti visas nemokamas linijas, kuriomis teikiama konsultacija vartotojams telefonu;
- Užpildyti ir nusiųsti skundo formą-anketą;
- Elektroniniu paštu gauti patvirtinimą apie užregistruotą vartotojo skundą;
- Elektroniniu paštu gauti atsakymus į skundus;
- Užpildydamas trumpa anketą dėl norimos informacijos, gautų visą informaciją čia pat internetu;
- Sužinoti kokios įmonės dažniausiai skundžiamos, arba kitaip sakant, statistiką, kuri nuolat kistų priklausomai nuo užregistruojamų skundų pagrįstumo.

Vartotojas turi teisę norėdamas apginti savo teises pasinaudoti visomis elektroninės valdžios teikiamomis galimybėmis. Tai sutaupys jo laiką ir pinigus. Sukurtoje interneto svetainėje vartotojas iš trijų formų turi pasirinkti:

- **Gauti informaciją**
- **Siųsti elektroninį užklausimą**
- **Pildyti skundo formą-anketą**

Bendra informacija

Vartotojas norintis tik **gauti informaciją** jį dominančiu klausimu gali užpildyti formą, kurioje pasirinktų jį dominančią problemą ir gautų čia pat aiškia, iš anksto paruoštą informaciją su visa kontaktine informacija, į ką jam reikėtų kreiptis dėl jam iškilusios problemos.

Pavyzdžiui, vartotojas pildydamas formą pasirenka, kad jis įsigijo nekokybišką ne maisto prekę ir norėtų sužinoti ką jam daryti toliau. Vartotojui užpildžius keletą grafų iš karto pateikiama informacija, kad:

- 1) *Jis turi teisę kreiptis pirmiausia į pardavėją raštu, nurodant terminą iki kada atsakyti į jo prašymą;*
- 2) *Pardavėjui nesutikus su jo eikalavimais arba neatsakius, kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją.*

Suteiktoje informacijoje pateikiama ir visa kontaktinė informacija, kur kreiptis, kad būtų atlikta nekokybiško daikto ekspertizė.

Elektroninis užklauskimas

Vartotojas nenorintis rašyti skundo gali užpildyti trumpa formą: “vartotojas klausia” ir **nusiųsti elektroninį užklauskimą** konkrečiai pasirinktai vartotojų teises ginančiai institucijai. Galimybė užpildžius užklauskimo formą gauti asmenišką valstybės tarnautojo atsakymą reikalinga tiems vartotojams, kurių problemos, jų nuomone, išskirtinės. Tokiu atveju siūlytina, kad institucijų darbo nuostatose turi būti įtvirtinta nuostata, jog valstybės tarnautojai privalo suteikti visą reikiamą informaciją vartotojui per 3 dienas. Vadovaujantis šiuo metu galiojančiais teisės aktais valdininkai nėra įpareigoti atsakinėti į elektroninius užklauskimus. Elektroninį užklauskimą prilyginus rašytiniam užklauskimui, tai ne tik padėtų vartotojui, bet ir skatintų elektroninės valdžios ir elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą.

Elektroninė skundo forma-anketa

Prieš **pildydamas skundo formą-anketą** vartotojas turėtų pasirinkti kokia yra jo problema:

- Dėl įsigytos nekokybiškos ne maisto prekės;
- Dėl įsigytos nekokybiškos maisto prekės;
- Dėl įsigytos nekokybiškos medicininės prekės;
- Dėl nekokybiškai atliktos paslaugos;

- Dėl teikiamų telekomunikacinių paslaugų netinkamos kokybės ir mokesčių skaičiavimo tvarkos už šias paslaugas;
- Dėl statybos darbų netinkamos kokybės;
- Dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų netinkamos kokybės;
- Dėl finansinių draudimo paslaugų;
- Dėl komunalinių paslaugų;
- Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo;
- Kita tema.

Pasirinkus problemą vartotojui būtų pateikiami klausimai susiję tik su ta problema. Elektroninių skundų formų-anketų atsiradimas palengvintų darbą tiek vartotojams, kurie aiškiai sužinotų ir atsakytų į klausimus ką norėtų atgauti, tiek valdininkams, kuriems nebereikėtų papildomai “šifruoti” vartotojų rašo ir kartais tuščio žodžių karo. Airijos Vartotojų Taryba yra paskaičiavusi, kad norint išanalizuoti vieno vartotojo rašytinį skundą reikia nuo 30 min. iki 1 val., tai kartu reiškia jog reikia didinti valdininkų skaičių norint laiku apginti vartotojus. Tikėtina, kad elektroninių skundų formų-anketų sukūrimas palengvintų skundų nagrinėjimo procesą ir padėtų palapsniui mažinti valdininkų skaičių.

Toliau pateikiami pavyzdžiai, iliustruoja kokie galėtų būti klausimai atskiroms problemų grupėms.

Pavyzdžiui, jei vartotojas skundžia nekokybišką prekę pardavusį pardavėją, jis turėtų atsakyti į tokius klausimus kaip:

- Vartotojo vardas, pavardė, adresas?*
- Ar buvo jau kreiptasi į pardavėją?*
- Koks yra pardavėjo adresas ir kitos koordinatės?*
- Kada įsigyta prekė?*
- Ar yra prekės įsigijimą patvirtinantis dokumentas?*
- Kokie prekės trūkumai?*
- Kiek kainavo prekė?*
- Kokie vartotojo reikalavimai norint išspręsti jo problemą?*
 - a. pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke;*
 - b. atitinkamai sumažinti prekės kainą;*

- c. *per protingą terminą neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus;*
- d. *vienašališkai nutraukti pirkimo-pardavimo sutartį ir pareikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus;*
- e. *atlyginti prekės trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu pardavėjui per protingą terminą jų nepašalinus trūkumus pašalino vartotojas pats ar trečiųjų asmenų padedamas*

Prekės kainos aprašymas reikalingas tam, kad institucijai vedant ataskaitą apie metų atliktą darbą, lengviau būtų įvertinti institucijos naudą, kuri išsprendė vartotojų problemas už atitinkamas sumas pinigų. Vartotojų teises ginančioms institucijoms pradėjus skaičiuoti, už kokią sumą buvo apgintas vartotojas, lengviau būtų įvertinti institucijos efektyvumą.

Nors efektyvumas, pasiektų rezultatų santykis su sunaudotais ištekliais, yra tinkamas ir fundamentalus kriterijus visiems organizacijoje priimamiems sprendimams vertinti, vis dėlto, efektyvumo vertinimo procesas gali būti itin sunkus, ypač viešosiose įstaigose¹⁰⁴

Kitas pavyzdys, jei vartotojas skundžia draudimo bendrovės veiksmus, jis turėtų atsakyti į tokius klausimus kaip:

- Vartotojo vardas, pavardė, adresas;*
- Draudiko pavadinimas, Draudimo liudijimo (poliso) numeris, sudarymo data;*
- Kada vartotojas sužinojo apie savo teisių pažeidimą?*
- Vartotojo nusiskundimai:*
- Draudimo išmoka buvo neišmokėta*
- Draudimo išmoka buvo sumažinta*
- Draudikas pripažino įvykį nedraudiminiu*
- Draudikas reikalauja pateikti papildomus dokumentus*
- Draudikas vilkina draudimo išmokos išmokėjimą*
- Draudikas nutraukė draudimo sutartį*
- Draudikas reikalauja nutraukti draudimo sutartį*
- Draudikas reikalauja didesnės draudimo įmokos*
- Draudikas atsisako suteikti informaciją*
- Kita (nurodyti)*

¹⁰⁴ Simon A. H. Administracinė elgsena – Sprendimų priėmimo procesų administracinėse organizacijose tyrimas. – Vilnius, 2003, 405 p.

□ *Vartotojo reikalavimai?*

Tokius anketų pavyzdžius turėtų pasiruošti visos vartotojų teises ginančios institucijos.

Atsižvelgiant į tai, kokios yra problemos, vartotojui pasirinkus atitinkamą problemą ir užpildžius būtent tai problemai skirtą anketą, ji iš karto internetu nusiunčiama pagal kompetenciją tokias problemas sprendžiančiai institucijai.

Pavyzdžiui, dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų netinkamos kokybės – Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos.

Dėl teikiamų telekomunikacinių paslaugų netinkamos kokybės ir mokesčių skaičiavimo tvarkos už šias paslaugas – Ryšių reguliavimo tarnybai.

Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo – Nacionalinei vartotojų teisių apsaugos tarybai prie Teisingumo ministerijos.

Duomenų valdymo sistemos

Galima pasiūti dar vieną vartotojų teisių apsaugos administravimo elektroninėje erdvėje būdą, t.y. duomenų valdymo sistemą susieti su Internetu. Tokiu būdu vartotojai interneto svetainėje galėtų užpildyti reikiamas formas, kurios pagreitins informacijos patekimą „ant reikiamo stalo“ ir sutaupys kilogramus popieriaus¹⁰⁵.

Dauguma vartotojų teises ginančių institucijų turi duomenų valdymo sistemas (toliau – DVS), todėl siūlytina, kad būtų sukurta viena didelė DVS, kuri apjungtų visas institucijas. Tai palengvintų darbą pačiam vartotojui, kuris paskambinęs ar atvykęs, į bet kurią instituciją galėtų sužinoti, kokioje skundo nagrinėjimo stadijoje yra jo skundas. Priėmus anksčiau minėtą patobulintą Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba taps pagrindine institucija kuriojančia visas vartotojų teises, todėl viena DVS padėtų kontroliuoti visų institucijų darbą.

Privalumai

Tarnautojams naudojantis nauja sistema neabejotinai atsiras teigiami rezultatai¹⁰⁶:

Laiko taupymas – taupomas valstybės tarnautojų laikas, geriau aptarnaujami vartotojai, sparčiau vyksta vidiniai procesai, tarnautojai greičiau suranda reikiamus dokumentus ir t.t.

¹⁰⁵ Voldemaras M. Valstybinė įstaiga be popieriaus // Valstybės tarnybos aktualijos. 2004, Nr. 1, P. 32-33.

¹⁰⁶ Ten pat.

Aptarnavimo kokybė – pagerėja korespondencijos valdymas, operatyviau atsakoma į raštus, pateikiami tikslesni atsakymai į užklausimus.

Mažesnės išlaidos – kadangi visi dokumentai laikomi vienoje saugykloje, mažėja poreikis juos kopijuoti ir dauginti, taigi akivaizdžiai sutaupoma perkant popierių bei spausdintuvų ir kopijavimo aparatų eksploatavimo paslaugas.

Mažesnė elektroninio pašto apkrova – tikroji elektroninio pašto paskirtis – keistis informacija, o ne dokumentais. Įdiegus bendrą DVS sumažėtų elektroninio pašto tarnybinių stočių krūvis, kadangi visi dokumentai būna laikomi vienoje centralizuotoje saugykloje.

Taip pat sujungus duomenų valdymo sistemas su internetu bus lengvai užpildomos skundo formos, kas kartu reiškia, jog ginamos visos socialinės grupės, todėl mažės socialinė atskirtis. Kartu bus išvengta emocijų, todėl administruojant elektroninėje erdvėje palaiptis didės institucijų efektyvumas, tuo pačiu didės vartotojų pasitikėjimas valdžios institucijomis ir plėsis vartotojų ginančių savo teises ratas.

Be abejo, administravimas elektroninėje erdvėje prisidėtų prie valstybės išlaidų sumažinimo teikiant visuomenei geresnes paslaugas, galiausiai vartotojams - mokesčių mokėtojams tai būtų labai naudinga. Tačiau e-valdžia netaps populiari, jei Lietuvos Respublikos Vyriausybė nesielgs taip, kad įgytų piliečių, verslo įmonių ir valstybės tarnautojų pasitikėjimo.

Būsima valstybės samprata turi apimti įstatymų leidžiamosios valdžios politinį racionalumą ir sustiprinti administravimo ekonominį racionalumą¹⁰⁷.

¹⁰⁷ Thom N., Ritz A. Viešoji vadyba Inovaciniai viešojo sektoriaus valdymo metmenys. – V, LTU, 2004, 335 p.

IŠVADOS

1. Šiame darbe atliktu tyrimu „*Europos Sąjungos institucijų administravimas elektroninėje erdvėje nagrinėjant vartotojų skundus*“ nustaciau, kad 38 proc. iš tyrime dalyvavusių Europos Sąjungos institucijų administruoja skundus elektroninėje erdvėje. Elektronines skundo formas naudoja tik 25 proc. visų tirtų institucijų.
2. Šiuo metu Europos Sąjungoje veikia informacinėmis technologijomis ir internetu paremti tinklai (ICPEN, econsumer.gov, RAPEX, EEJ-Net ir FIN-Net) ginantys vartotojus. Elektroninėje erdvėje veikiantys tinklai administruoja vartotojų skundus skirtingose srityse ir padeda vartotojams operatyviau išspręsti tarptautiniu mastu kilusias problemas.
3. Vertindama surinktą medžiagą, priėjau išvados, kad elektroninės viešosios paslaugos vartotojų teisių apsaugos srityje Lietuvoje yra pirmame ir antrame lygiuose. Realu, kad daugelis elektroninių viešųjų paslaugų vartotojams turi galimybes pasiekti ketvirtąjį lygį.
4. Manau, kad po 6 - 12 mėnesių elektroninis administravimas bus dar labiau išsiplėtęs, naudojamas ir populiarus. Vartotojų teises ginančios institucijos įvertins elektroninio administravimo privalumus, jas sparčiai įdiegus pajus ne tik valstybės institucijos, bet ir vartotojai.
5. Vartotojų teisių apsaugos administravimui gerinti reikėtų įgyvendinti „vieno langelio“ principą. Siūlau sukurti bendrą valstybinį vartotojų gynimo interneto portalą. Jis būtų naudingas dvejopai: a) vartotojams skundų nagrinėjimo procesas taptų operatyvesnis ir b) valstybės tarnautojams administravimas taptų skaidresnis ir lengvesnis. Šiam principui įgyvendinti reikalingas veikiantis elektroninio parašo mechanizmas.
6. Siūlomi teisės aktų pakeitimai:
 - 6.1 pakeisti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme “pašto” sąvoką į “paštu ar kitomis ryšio priemonėmis, įskaitant elektroninį paštą, jeigu iš jo galima nustatyti siunčiančio asmens tapatybę” (Įstatymo 19 straipsnis);
 - 6.2 pakeisti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimu¹⁰⁸ Nr. 1491 patvirtintoje "Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkoje", “pašto” sąvoką į “paštu ar kitomis ryšio priemonėmis, įskaitant elektroninį paštą, jeigu iš jo galima nustatyti siunčiančio asmens tapatybę” (8 punktas);

¹⁰⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 "Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo" // Valstybės Žinios. 2002, Nr. 95-4105.

- 6.3 pakeisti kitus teisės aktus, kaip pvz. Lietuvos Respublikos archyvų įstatymą, dėl tokių dokumentų saugojimo tvarkos ir t.t.
- 6.4 priimti Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo papildomus poįstatyminius teisės aktus, kurie reglamentuotų sertifikavimo centrų įsteigimą ir veiklą;
- 6.5 konkrečių reikalavimų elektroniam parašui minėtuose teisės aktuose įtvirtinti nereikėtų, nes pakitus technologijoms, kiltų grėsmė dėl tokių nuostatų netinkamumo.

This Master thesis is about the electronic administration of the consumer rights protection. The purpose of this paper is to determine how the consumer rights protection is administrated in Lithuania and in the countries of the European Union (EU); as well as to propose the ways in which the administration system in Lithuania could be improved and a modern and progressive **electronic** administration system could be created. The point of this scheme is to transfer from the traditional “paper-based” administration to the “online-based” electronic administration. *E-administration* is a new term and it means the administration activity based on computer technologies. The paper finds out that the advantages of the online administration are these as follows: *time saving, improving quality of the service, smaller expenditures, less overloaded traffic of emails.*

In regard to the legal basis to ensure the proper functioning of the e-administration in Lithuania, the paper concludes that foremost attention should be given on realisation of the law norms, on passing the necessary by-laws, on conducting public awareness and education campaigns, on increasing efficiency of supervisory institutions.

Paper explains the consumers protecting networks in the European Union, which are merely based on information and Internet technologies (ICPEN, econsumer.gov, RAPEX, EEJ-Net ir FIN-Net). These electronic networks administrate different consumer complains on international level and help the individual consumers to find best solutions in their trans-border cases.

The research project “*Electronic Processing of Consumer Complains in the EU Institutions*” determined that only 38 percent of the institutions of EU countries administrate their incoming consumer complains in the electronic way.

The paper points out that the online public services in Lithuania are available only on the initial first and second levels. That means that e-government is in its early stage of development. Therefore there is a huge potential for an expansion in the area of e-government in Lithuania. It is concluded that the final goal of e-administration development should be the achievement of the fourth level of all electronic public services.

Literatūros sąrašas

Lietuvos teisės aktai

1. Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.
2. Civilinis kodeksas// Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr.94-1833.
4. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.
5. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827.
6. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.
7. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios. 1992. Nr. 29-841.
8. Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr.32-893.
9. Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios. 1999 Nr.36-1070.
10. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.
11. Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1995, Nr. 44-1073.
12. Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 11-281.
13. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 51-2254.
14. Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymas // Valstybės žinios. 1998 Nr.56-1548.
15. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios. 1998 Nr.32-852.
16. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.
17. Lietuvos Respublikos įstatymas dėl Europos sutarties, steigiančios Europos bendrijų bei jų šalių narių ir Lietuvos Respublikos asociaciją, ratifikavimo// Valstybės žinios, 1996, Nr. 64-1502.
18. Europos sutartis, steigianti asociaciją tarp Europos Bendrijų bei jų Šalių Narių, iš vienos pusės, ir Lietuvos Respublikos, iš kitos pusės// Valstybės žinios, 1998, Nr. 11-266.
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“. // Valstybės žinios. 2003, Nr. 2-54.
20. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimas Nr. 697 „Dėl mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2001. Nr. 51-1778.

21. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2000 m. gruodžio 29 d. Nr. 440 „Dėl viešojo maitinimo taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2000, Nr. 113-3635.
22. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. balandžio 12 d. nutarimas Nr. 511“Dėl paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios. 1995. Nr. 33-779.
23. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2001 m. birželio 29 d. Nr. 217 „Dėl daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105.
24. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2001 m. rugpjūčio 17 d. Nr. 258 „Dėl Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001. Nr. 73-2583.
25. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 "Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo" // Valstybės žinios. 2002, Nr. 95-4105.
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. spalio 11 d. nutarimas Nr. 1276 „Dėl Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo koncepcijos patvirtinimo“. // 2004, Valstybės žinios. Nr. 151-5497.
27. Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategija 2001 m. lapkričio 26 d. <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=155613&Condition2=> Prisijungimo laikas 2004-12-05.
28. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos pirmininko 2004 m. liepos 8 d. įsakymas Nr. V-71 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijoje tvarkos patvirtinimo“ http://www.vdpt.lt/files/skund_nagr.doc
[Prisijungimo laikas 2004-12-05](#)
Prisijungimo laikas 2004-12-12.
29. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimas Nr. N-28 „Dėl vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“. http://www.vdpt.lt/files/projektai/dpk_nutarimas_2004_n28.doc
Prisijungimo laikas 2004-12-05.

Tarptautiniai teisės aktai

1. Treaty establishing the European Economic Community. <http://www.hri.org/docs/Rome57/>
Prisijungimo laikas 2004-11-05.
2. Treaty on [European Union](http://europa.eu.int/en/record/mt/top.html). <http://europa.eu.int/en/record/mt/top.html> Prisijungimo laikas [2004-11-05](#).

3. The Amsterdam Treaty. <http://europa.eu.int/abc/obj/amst/en/> Prisijungimo laikas 2004-11-05.
4. Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy//OJ C 92, 1975 04 25.
5. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - Consumer Policy Strategy 2002-2006//COM(2002) 208 final.
6. 2000/323/EC: Commission Decision of 4 May 2000 setting up a Consumer Committee//OJ L 111, 2000 05 09.
7. Consumer policy: past achievements, Commission staff paper, p. 3.
8. Commission Working Document on the creation of a European Extra-Judicial Network (EEJ-NET).
http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/acce_just06_en.pdf
Prisijungimo laikas 2004-11-05.
9. Commission Working Document on the creation of a European Extra-Judicial Network (EEJ-Net). SEC (2000) 405 final.
10. Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes//OJ L 115, 1998 04 17.
11. 2001-04-04 Communication from the Commission on widening consumer access to alternative dispute resolution. COM (2001) 161 final.
12. 37. The General Product Safety Directive (GPSD)
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm Prisijungimo laikas 2004-12-06.

Kiti šaltiniai

1. EUROPA MUMS Lietuvos narystės Europos Sąjungoje nauda įvairioms Lietuvos visuomenės grupėms. IŽ inf. // Integracijos žinios. 2003 m. Nr. 3(45). P. 10-11.
2. Balčiūnaitis G. Elektroninė administracija: OBJEKTAS IR PRINCIPAI.// Biuro administravimas. 2004, Nr. 5, P. 26-27.
3. Balčiūnaitis G. ELEKTRONINS PARAŠAS:ką pasirašome.//Biuro administravimas. 2004, Nr. 10. P. 36-37.

4. Elektroninė Vyriausybė: viešosios elektroninės paslaugos, valstybės registrai, valstybinio sektoriaus kompiuterizavimas. – Vilnius, 2002, P. 36.
5. Gudauskaitė S., Pečiūra L.. Elektroninis parašas: e-dokumentų mainai valstybiniame sektoriuje. //
6. Kolyta S. Lietuvos rinkos priežiūros sistemos reforma. // Integracijos žinios. 2000 m. Nr. 6 (15), P. 6-10.
7. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. – V, LTU, 2001, P. 59.
8. Simon A. H. Administracinė elgsena – Sprendimų priėmimo procesų administracinėse organizacijose tyrimas. – Vilnius, 2003, 405 p.
9. Thom N., Ritz A. Viešoji vadyba Inovaciniai viešojo sektoriaus valdymo metmenys. – V, LTU, 2004, 335 p.
10. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. V, LTU, 2003, P. 626.
11. UAB “Siemens”. Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas. http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf Prisijungimo laikas 2004-12-20.
12. Vilpišauskas R. Vartotojų apsaugos politika. // "Europos Sąjunga. Enciklopedinis Žinynas".- V., 1999.
13. Voldemaras M. Valstybinė įstaiga be popieriaus // Valstybės tarnybos aktualijos. 2004, Nr. 1, P. 32-33.
14. Zakarevičius P. Pokyčiai organizacijose: priežastys valdymas pasekmės. Monografija. – Kaunas, VDU, 2003, 175 p.
15. Zakarevičius P. Vadyba: genezė, dabartis, tendencijos. Kaunas, 1998. P. 236.
16. ADR Pilot Project Results. Discussion Paper prepared for ICPEN Meeting. London, England October 7-8, 2004.(konferencijos medžiaga nepublikuota).
17. Elektroninio parašo projektas leis perkelti į Internetą daugelį viešųjų paslaugų. ELTA. <http://www.delfi.lt/news/economy/ITbussines/article.php?id=5101861> Prisijungimo laikas 2004-12-15.
18. Šiaurės Airijos Generalinės vartotojų tarybos Viešojo administravimo apžvalga. <http://www.rpani.gov.uk/responses/general%2520consumer%2520council%2520for%2520northern%2520ireland.pdf+Consumer+administration&hl=lt> Prisijungimo laikas 2004-12-06.
19. European Commission Consumer Affairs. http://europa.eu.int/comm/consumers/missions_en.htm Prisijungimo laikas 2004-11-12

20. E-government Glossar. Berner Fachhochschule.
<http://glossar.iwv.ch/content.asp?id=19&sprache=de> Prisijungimo laikas 2004-12-12
21. Regular Report from the Commission on Lithuania's progress towards accession.
http://www.europa.eu.int/comm/enlargement/report_11_98/pdf/en/lithuania_en.pdf
Prisijungimo laikas 2004-11-24.
22. Memorandum on the Establishment and Operation of the International Marketing Supervision Network
http://www.icpen.org/imsn/FUTURE_OF_IMSN_INTEGRATED_MEMO_E_v1_.pdf
Prisijungimo laikas 2004-11-12.
23. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos puslapis <http://www.nvtat.lt> Prisijungimo laikas 2004-12-12.
24. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos Klausimai ir atsakymai <http://www.vkti.lt/faq.php?action=ask> Prisijungimo laikas 2004-12-12.
25. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vartotojų skundų elektroninė forma-anketa
http://www.vet.lt/index_complaint.php Prisijungimo laikas 2004-12-09.
26. Vartotojo kreipimosi forma Valstybinėje draudimo priežiūros tarnyboje
http://www.vdpt.lt/files/kiti/gincai/kreip_forma.doc Prisijungimo laikas 2004-12-06.
27. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės
http://www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc Prisijungimo laikas 2004-12-05.
28. Informacinės visuomenės plėtros komiteto informacija <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=408> Prisijungimo laikas 2004-12-15.
29. Valstybinių institucijų tinklapiai internete - su galūne gov.lt
<http://www.delfi.lt/archive/index.php?id=5464890&ndate=12.11.2004&categoryID=20172>
Prisijungimo laikas 2004-12-05.
30. Oficialus ICPEN interneto svetainės puslapis <http://www.icpen.org/imsn/abouticpen.htm>
Prisijungimo laikas 2004-12-05.
31. Weinreich N.K.. What is Social Marketing?
<http://www.social-marketing.com/Whatis.html> Prisijungimo laikas 2004-12-12.
32. Social Marketing Institute. <http://www.social-marketing.org/sm.html> Prisijungimo laikas 2004-12-12.
33. Oficialus pilotinio projekto econsumer.gov puslapis
<http://www.econsumer.gov/english/index.html> Prisijungimo laikas 2004-12-05.

34. ISMN-Europe puslapis
<https://adns.cec.eu.int/IMSNEUROPE/SilverStream/Pages/index.html> Prisijungimo laikas 2004-12-05.
35. econsumer.gov Complaint Form
[https://www.econsumer.gov/pls/econsumer/wimsnery2\\$com.main?p_lang_seq=1](https://www.econsumer.gov/pls/econsumer/wimsnery2$com.main?p_lang_seq=1)
Prisijungimo laikas 2004-12-05.
36. The tasks of the EEJ-NET.
http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/index_en.htm
Prisijungimo laikas 2004-12-06.
37. Discussion paper for the workshop on communication issues. European Commission.
http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/acce_just07_comm2_en.htm Prisijungimo laikas 2004-11-06.
38. Draft recommendation of the Committee of Ministers to member states on electronic governance („e-governance“). Strasbourg , 29 July 2004.
www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e Prisijungimo laikas 2004-09-24.
39. Bonham G. Matthew, Seifert Jeffrey W., Thorson Stuart J., The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership.
<http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm> Prisijungimo laikas 2004-12-17.