

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS  
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS  
EKONOMIKOS KATEDRA**

**Raimonda Žymančiūtė**

**LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ KOMPETENCIJA IR  
VEIKLA TEIKIANT VIEŠĄSIAS PASLAUGAS**  
**Magistro baigiamasis darbas**

**Vadovas  
Prof. habil. dr. G. Davulis**

**VILNIUS, 2011**

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS  
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS  
EKONOMIKOS KATEDRA**

**LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ KOMPETENCIJA IR  
VEIKLA TEIKIANT VIEŠĄSIAS PASLAUGAS**  
Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas  
Studijų programa 62404S109

**Vadovas  
Prof. Habil. dr. G. Davulis  
2011-05**

**Recenzentas  
2011-05**

**Atliko  
VSEmis9-01 gr. stud.  
R. Žymančiūtė  
2011-05**

**VILNIUS, 2011**

## TURINYS

ĮVADAS.....	6
1. VIEŠOSIOS PASLAUGOS SAMPRATA .....	8
1.1 Paslaugos ir viešosios paslaugos sąvoka .....	8
1.2 Viešųjų paslaugų teikėjai ir vartotojai .....	10
1.3 Viešųjų paslaugų klasifikavimas .....	12
2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS SAVIVALDYBĖSE .....	15
2.1 Savivaldybių samprata ir funkcijos .....	15
2.2 Savivaldybių kompetencija teikiant viešąsias paslaugas.....	18
2.3 Teisės aktai reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą.....	20
2.3 Klientų dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas .....	21
3. SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ .....	25
3.1 Savivaldybių teikiamos elektroninės viešosios paslaugos .....	25
3.2 Elektroninių viešųjų paslaugų reglamentavimas .....	33
3.3 Savivaldybių civilinės būklės aktų registravimo el. paslaugų tyrimo metodologija.....	37
4. SAVIVALDYBIŲ CIVILINĖS BŪKLĖS AKTŲ REGISTRAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TYRIMO REZULTATAI.....	40
IŠVADOS.....	50
ANOTACIJA LIETUVIŲ KALBA .....	52
ANOTACIJA ANGLŲ KALBA.....	53
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA.....	54
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA .....	55
LITERATŪRA.....	57

## LENTELĖS

1 lentelė. Kompetencijos teorinės interpretacijos.....	17
2 lentelė. Klientų dalyvavimo lygiai paslaugose.....	22
3 lentelė. Savivaldybių el. paslaugų brandos lygiai.....	46

## PAVEIKSLAI

1 pav. Savivaldybių funkcijos.....	17
2 pav. Gimimo registravimas.....	41
3 pav. Tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas.....	42
4 pav. Įvaikio registravimas.....	42
5 pav. Santuokos registravimas.....	43
6 pav. Santuokos nutraukimo registravimas.....	43
7 pav. Vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas.....	44
8 pav. Mirties registravimas.....	44
9 pav. Civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas.....	45
10 pav. Pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas.....	45
11 pav. Pažymų apie šeimyninę padėtį išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse.....	46

## IVADAS

Nuo savivaldybių gebėjimo planuoti, efektyviai parengti ir priimti sprendimus, koordinuoti jų įgyvendinimą telkiant išteklius ir galimybes, priklauso visuomenės ekonominė situacija, valstybės pajėgumas ir įvaizdis integracijos procesuose, galimybės naudotis pasaulio politinių ir finansinių institucijų parama. Vienas iš svarbiausių šiuolaikinio viešojo sektoriaus uždavinių yra patenkinti viešųjų paslaugų klientų poreikius, sukurti jiems maksimalią vertę ir visai tai padaryti kuo mažesnėmis sąnaudomis.

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant visuomenei socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto bei kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų numatytais atvejais viešąsias paslaugas gali teikti ir privatūs asmenys. Kiekvienas Lietuvos Respublikos (LR) pilietis mokėdamas mokesčius į valstybės biudžetą už tai tikisi ir reikalauja kokybiškų, kompetentingų viešųjų paslaugų teikimo. Tikimasi, kad valstybė bei savivaldybės užtikrins pačios aukščiausios kokybės, laiku atliekamas, kiekvieno piliečio poreikius tenkinančias paslaugas.

Lietuvos Respublikos (LR) savivaldybės pagal įstatymą atsako už viešųjų paslaugų teikimą bei jų kokybę. Teikdamos paslaugas savivaldybės siekia dviejų pakankamai sunkiai suderinamų tikslų t.y. viešųjų paslaugų teikimo efektyvumo ir vietos gyventojų visuotinio poreikių tenkinimo. Būtent gyvendinant šiuos tikslus kyla įvairios problemos ir sunkumai.

Elektroninę valdžią galima apibūdinti kaip informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimą viešajame administravime. Vienas iš pagrindinių elektroninės valdžios tikslų yra tobulinti viešųjų paslaugų teikimą ir didinti viešojo administravimo efektyvumą. Didžiąją dalį viešųjų paslaugų gyventojams ir verslui teikia būtent savivaldybės, bet didesnis valdžios dėmesys yra skiriamas nacionalinio lygio institucijoms bei jų teikiamoms paslaugoms, vietinei administraciniai dariniai dažnai lieka tarsi nuošalyje. Taip pat informacija apie savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimą į skaitmeninę erdvę pateikiama apibendrintai. Kadangi gyventojai bei verslas daug paslaugų gauna iš savivaldos institucijų, elektroninių (el.) viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę tyrimas suteiktų naudingos informacijos apie el. viešųjų paslaugų teikimo būklę.

**Darbo tikslas:** analizuoti Lietuvos Respublikos savivaldybių kompetenciją ir veiklą teikiant viešąsias paslaugas.

**Darbo uždaviniai:**

1. Aptarti viešosios paslaugos sampratą.
2. Aprašyti viešųjų paslaugų teikimą LR savivaldybėse.
3. Aptarti LR savivaldybių elektronines viešąsias paslaugas.
4. Atlikti savivaldybių civilinės būklės aktų registravimo elektroninių paslaugų analizę.

5. Išanalizuoti gautus tyrimo rezultatus.

**Darbo objektas:** Lietuvos savivaldybių veikla bei kompetencijos teikiant viešąsias paslaugas.

**Darbo metodai:** mokslinės literatūros, teisės aktų bei publikacijų analizė, internetinės medžiagos analizė, tyrimo duomenų analizė.

**Darbo struktūra:** Magistro baigiamajame darbe nagrinėta Lietuvos savivaldybių kompetencija ir veikla teikiant viešąsias paslaugas. Pirmojoje darbo dalyje teoriniu aspektu aptarta paslaugos, viešosios paslaugos sąvoka, viešųjų paslaugų teikėjai bei vartotojai, taip pat pateiktas viešųjų paslaugų klasifikavimas. Antroje darbo dalyje aprašyta savivaldybės sąvoka, kompetencija teikiant viešąsias paslaugas ir pateikti teisės aktai reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą. Trečioje dalyje aprašytos savivaldybių el. paslaugos, jų reglamentavimas. Ketvirtoje darbo dalyje aptariami civilinės būklės aktų registravimo elektroninių paslaugų tyrimo duomenys, nustatyti jų brandos lygiai.

# 1. VIEŠOSIOS PASLAUGOS SAMPRATA

## 1.1 Paslaugos ir viešosios paslaugos sąvoka

Literatūroje pateikiama daug ir įvairių paslaugos apibrėžimų, surasti viena universalų apibrėžimą pirmiausia trukdo paslaugų įvairovė. Paslauga – „nematerialinė gėrybinė arba nematerialinė veikla, kuri prisideda prie žmonių poreikių tenkinimo. Arba paslauga yra funkcija ar veikla, kuri turi paklausą ar poreikį“ [43]. Lietuvių autorė B. Vengrienė paslaugą apibrėžia kaip „veiklą, tenkinančią vartotojo poreikius arba veiklą, kurios procese sąveikauja jos teikėjas ir vartotojas“ [16]. Užsienio autoriaus, Hill, pateiktas paslaugos apibrėžimas yra pripažintas vienu geriausiai atspindinčių paslaugų reikšmę. Šis autorius teigia, kad „paslaugų veikla yra tokia veikla, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų. Jų teikiamas produktas yra nematerialus ir negali būti apčiuopiamas, transportuojamas ar įgyjamas“ [16]. Kiekvienoje valstybėje viešųjų paslaugų apibrėžimas gali skirtis priklausomai nuo šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio, valstybės dalyvavimo paslaugų teikime.

Kiekvienas autorius paslaugos apibrėžimuose pažymi skirtingus paslaugos sąvokos aspektus, tačiau galima rasti ir panašumų, kad paslauga yra nemateriali, neapčiuopiama, tenkinanti vartotojų poreikius, turinti paklausą. Išskiriamos šios paslaugų savybės [16, p. 22-26]:

- Neapčiuopiamumas. Paslauga sudaryta iš neapčiuopiamų elementų. Paslaugos prigimtis yra neapčiuopiamumas. Dėl didelio neapčiuopiamumo klientui sunku objektyviai įvertinti paslaugą kokias nors parametrais.
- Heterogeniškumas. Paslauga yra daugiaetapis procesas pasižymintis heterogeniškumu, kuri sąlygoja, kad paslaugą kuria ir teikėjas ir klientas, o ji pati – kūrimo proceso rezultatas.
- Gamybos ir vartojimo vienovė. Kadangi paslauga yra procesas ir veiksmų eilė, ji gaminama ir vartojama tuo pačiu metu, bet kai kurie veiksmi susiję su paslauga gali būti atliekami be vartotojo.
- Kliento, kaip būtino gamybos veiksnio, dalyvavimas. Klientas dalyvauja paslaugos gamybos procese kaip visateisis paslaugų dalyvis.

Šis paslaugų savybių sąrašas nėra baigtinis, o išvardytos paslaugų savybės yra svarbiausios, lemiančios kitas išvestines paslaugų savybes.

Paslaugų spektras yra labai platus ir nukreiptas į įvairius objektus. Prie paslaugų sektoriaus priskiriamos ne tik materialinę naudą teikiančios paslaugos, bet ir paslaugos, padedančios asmenims tenkinti jų socialinius poreikius, kitaip tariant šios paslaugos teikiamos ne siekiant pelno, o visuomenės poreikių tenkinimo.

Viena iš paslaugos rūšių yra viešoji paslauga, kuri yra tiesiogiai susijusi su pagrindinėmis valstybės funkcijomis, užtikrinančiomis piliečių poreikių tenkinimą, pagrindinių teisių bei laisvių įgyvendinimą. Kiekvienoje valstybėje viešųjų paslaugų apibrėžimas gali skirtis priklausomai nuo šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio, valstybės dalyvavimo paslaugų teikime. Galima išskirti bendrus viešųjų paslaugų bruožus [41]:

- šios paslaugos užtikrina visuotinai svarbios veiklos kryptingumą;
- šiomis paslaugomis besinaudojančių subjektų skaičius yra neribotas;
- šias paslaugas teikia arba valstybinės, arba vietos savivaldos institucijos, arba kiti subjektai;
- šios paslaugos kuriamos tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu.

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys [41].

Dar XIX a. viduryje didžiąją dalį paslaugų teikė privatusis sektorius. Laikui bėgant paslaugos buvo pradėtos vertinti kaip ypač svarbios visuomenės gerovei, tačiau jų prieinamus buvo ribotas, nes už paslaugas buvo privaloma susimokėti. Taigi visuomenėje įsivyravo nuomonė, kad tam tikros paslaugos yra itin vertingos ir jų vartojimas žmonėms turi būti užtikrintas, neatsižvelgiant į jų mokumą [41].

ES institucijų dokumentuose pažymima, kad viešosios paslaugos atlieka svarbų vaidmenį kiekvienos Europos piliečio kasdieniniame gyvenime, nes jų indelis į socialinę, ekonominę bei teritorinę sanglaudą ir tvarią ES plėtrą yra Europos socialinio modelio sudedamoji dalis. Viešosios paslaugos taip pat papildo vidaus rinką ir peržengia jos ribas, sudarydamas prielaidas piliečių ir įmonių ekonominei bei socialiniai gerovei [41].

Viešųjų paslaugų teikimo administravimo turinį sudaro [41]:

1. viešųjų paslaugų teikimo taisyklių ir režimo nustatymas;
2. viešųjų įstaigų steigimas arba leidimų teikti viešąsias paslaugas išdavimas kitiems asmenims;
3. viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė.

Viešosios paslaugos yra pagrindinė visuomeninės vertės sudėtinė dalis. I. Kernsas [14] išskyrė penkis pagrindinius faktorius, kurie įtakoja viešųjų paslaugų vertės suvokimą:

- paslaugų prieinamumas,
- vartotojų pasitenkinimo aptarnavimu lygis,
- visuomenės priimama teikiamų paslaugų reikšmė,
- sąžiningumas teikiant paslaugas ir išlaidos jų gavimui.

Valstybės valdymo organai, siekdami maksimizuoti viešųjų paslaugų visuomeninę vertę turi

vadovautis tokių paslaugų suteikimo išlaidų optimizavimu ir tokių paslaugų charakteristikų, kaip aptarnavimo kokybė, galimybė pasirinkti paslaugos gavimo būdą, informacijos apie paslaugą prieinamumas, pilnumas ir tikslumas, klaidų, teikiant paslaugą, atsiradimo tikimybė, paslaugos gavimo greitis, paslaugos teikimo procedūros skaidrumas, procedūros kompleksiskumą, vartotojo palaikymas paslaugos gavimo proceso metu, gerinimas.

Viešojo administravimo subjektas, kuris yra atsakingas už viešųjų paslaugų teikimo administravimą, nustato tvarką ir taisykles, kuriomis remiantis bus teikiama viešoji paslauga, nustato, kaip bus mokama už suteiktas paslaugas, kokia tvarka ir terminais šios paslaugos bus teikiamos. Numačius viešųjų paslaugų teikimo teisinius pagrindus, gali būti steigiamas naujas juridinis asmuo, kuris būtų kontroliuojamas viešojo administravimo subjekto, arba gali būti išduodamas leidimas teikti viešąsias paslaugas kietiems asmenims, atstovaujantiems tiek privačiam, tiek nevyriausybinų organizacijų sektoriui [41].

Jeigu paslauga teikiama ne valstybės kontroliuojamos institucijos, viešojo administravimo subjektas ir toliau lieka atsakingas už šios viešosios paslaugos teikimo teisėtumą, priežiūrą ir kokybės kontrolę [41].

Valstybės lygiu viešųjų paslaugų teikimą reglamentuoja centriniai valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų ar nuostatų jiems priskirtą valdymo sritį. Teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai. Teritoriniai valstybinio administravimo subjektai negali dubliuoti ar keisti centrinių valstybinio administravimo subjektų viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimo, tačiau gali jiems teikti siūlymus dėl viešųjų paslaugų teikimo tvarkos tobulinimo ar naujos viešosios paslaugos nustatymo [41].

Apibendrinant, galima teigti, kad viešosios paslaugos yra skirtos patenkinti visuomenės poreikius, kurių be valstybės įsikišimo, privatusis sektorius patenkinti negalėtų. Valstybinės institucijos yra linkusios į neefektyvumą ir nerezultatyvumą, todėl ir valstybės paslaugų teikimas tampa neefektyvus. Todėl valstybės privalo ieškoti būdų, kaip, pasitelkiant įvairius paslaugų srities mechanizmus, ar jų junginius, pasiekti didesnio viešųjų paslaugų efektyvumo ir rezultatyvumo.

## **1.2 Viešųjų paslaugų teikėjai ir vartotojai**

Teikiant įvairias paslaugas, labai svarbus yra pats paslaugos procesas. Svarbiausi paslaugos proceso komponentai – veikiantys subjektai: paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas, jų tarpusavio sąveika, sąveikos efektai bei rezultatas. Kiekvienas komponentas yra atskiras ir savitas, tačiau dalyvaudami tame procese jie visi kartu sudaro paslaugą. Paslaugos procese yra svarbus ne tik jos teikėjas ir gavėjas, bet ir paslaugos teikimo personalas, kuris sąveikauja su paslaugos gavėju.

Viešųjų paslaugų teikimo administravimo dalyviai[41]:

1. paslaugų vartotojas;
2. paslaugų teikėjas;
3. paslaugų organizatorius.

Vartotojo samprata viešajame ir privačiame sektoriuje labai skiriasi. Privačiame sektoriuje vartotojas apibūdinamas kaip klientas, perkantis tam tikrą paslaugą ar prekę, vykstant šiam procesui vyrauja piniginiai mainai ir siekiama, kad vartotojas liktų lojalus, o tuo tarpu viešajame sektoriuje vartotojo apibrėžimas sudėtingesnis. *Paslaugos vartotojas* gali būti apibrėžiamas dvejopai [32, p. 8]:

- kaip vartotojas, kai institucija ar įstaiga teikia tiesiogines paslaugas (pvz., mokykla, biblioteka);
- kaip pilietis, kai institucijos ar įstaigos yra atsakingos už socialines ir ekonomines aplinkos sukūrimą (pvz., saugumo užtikrinimas šalyje).

Viešųjų paslaugų kompleksiskumas lemia įvairius paslaugų vartotojo vaidmenis. Atsižvelgus į teikiamas paslaugas, jų pobūdį, viešųjų paslaugų vartotojas gali turėti skirtingus vaidmenis [8]:

- Gavėjas – klientas ar naudotojas gauna paslaugą kaip piniginę išmoką, paslaugos teikėjas užima monopolininko vaidmenį (pvz., bedarbio pašalpa);
- Klientas – gali pasirinkti paslaugą teikiančią viešąją ar privačią organizaciją (pvz., profesinio mokymo paslaugos);
- Naudotojas – neturi alternatyvų teikiamai paslaugai (pvz., viešasis parkas);
- Naudotojas ir gamintojas – pats kuriantis ir naudojantis paslaugą (pvz., savanoriška veikla mokykloje užsiimantys tėvai);
- Pirkėjas – mokantis už tiesioginį paslaugų naudojimą (pvz., viešasis transportas);
- Mokesčių mokėtojas – turintis aiškias pareigas, tačiau aukšti kokybiniai reikalavimai yra labai svarbūs (pvz. mokesčiai);
- Pilietis – privalantis laikytis taisyklių ir tam tikros tvarkos, bet turintis ir pagrindines teises (pvz., saugumo jausmas mieste).

*Paslaugos teikėjas* – tai valstybinė įstaiga, savivaldos institucija, savanoriška gyventojų asociacija, privati firma ar kartais ir pats vartotojas, kuris pats atlieka paslaugą vartotojui arba pasirūpina paslaugos gamintoju [35, p. 327].

*Paslaugos organizatorius* yra agentas, kuris paskiria arba išrenka gamintoją vartotojui aptarnauti. Organizatoriaus atsakomybė už viešąsias paslaugas yra labai didelė. Jis turi surinkti mokesčius, nuspręsti, kokios paslaugos turi būti numatytos, koks bus paslaugų lygis bei išlaidos [41].

Jei paslaugą organizuoja ir teikia ta pati įstaiga ar organizacija, automatiškai atsiranda išlaidos tos organizacijos hierarchinei sistemai išlaikyti, jei organizatorius ir teikėjas skirtingi, atsiranda išlaidos teikėjui pasamdyti. Organizatorius atsakingas už paslaugos suteikimą, jis surenka mokesčius,

sprendžia kokios paslaugos bus numatytos, koks bus tų paslaugų lygis ir išlaidos. Tačiau organizatorius organizuodamas paslaugos teikimą, neprisiima prievolės teikti šią paslaugą, todėl dažnai gamintojas samdomas paslaugai suteikti [34].

Viešąsias paslaugas teikianti įstaiga aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, neatsižvelgiant į jų materialinę padėtį. Kai kurie žmonės yra tiesioginiai paslaugų gavėjai, kiti turi žymiai platesnį santykį su viešosiomis paslaugomis, o tam tikrų „universalų“ paslaugų vartotojas yra kiekvienas gyventojas. Siekiant tobulinti viešąsias paslaugas, paslaugų tiekėjams būtina geriau suprasti paslaugų vartotojus, bei gerinti šias paslaugas atsižvelgiant į vartotojų poreikius bei požiūrį. O viešųjų paslaugų valdymas turi remtis informacija apie vartotojus.

### 1.3 Viešųjų paslaugų klasifikavimas

Viešosios paslaugos yra klasifikuojamos pagal įvairius aspektus. Literatūroje autoriai skirtingai pateikia viešųjų paslaugų klasifikavimo modelius. Pagal institucijas ir jų pobūdį viešosios paslaugos gali būti klasifikuojamos dviem būdais [8]:

- Remiantis požiūriu „iš viršaus į apačią“, paslaugos klasifikuojamos pagal institucinius ryšius, institucijų funkcijas ir teikiamas paslaugas. Šiuo atveju paslaugos priskiriamos jas teikiančiai institucijai ar įstaigai.
- Atsižvelgiant į vartotoją, t. y. pagal požiūrį „iš apačios į viršų“, kai paslaugos klasifikuojamos pagal jų pobūdį ir tam tikras sritis, nepaisant, kad jos gali būti teikiamos skirtinguose institucijose.

Viešosios paslaugos apima įvairius tipus ir aspektus, kurie gali skirtis pagal [8]:

- *Viešųjų paslaugų gavėjus, arba tikslinę grupę.* Šių paslaugų vartotojai gali būti visa visuomenė, tam tikra gyventojų dalis, verslininkai, tam tikros bendruomenės ir pan.
- *Viešųjų paslaugų naudojimo kilmę.* Tai gali būti kontrolės arba privalomos (pavyzdžiui, mokesčiai, vandens skaitiklių duomenų patikrinimas) ir laisvai pasirenkamos paslaugos, naudojamos kartą, atsitiktinai arba nuolat, nemokamos ir mokamos.
- *Rinkos poziciją.* Tai paslaugos, kurių teikimui reikalingos specifinės žinios, ir paslaugos, apimančios kelias funkcijas; monopoliniai teikėjai (pavyzdžiui, vandens, elektros teikėjai) ir turintys konkurentus arba alternatyvas paslaugoms (pavyzdžiui, pirminės sveikatos priežiūros įstaigos).

Viešąsias paslaugas galima klasifikuoti ir pagal teikiamos paslaugos pobūdį. Viešųjų paslaugų pobūdis:

- tiesioginės viešosios paslaugos (pavyzdžiui, mokykla, biblioteka), kur galima išskirti individualų vartotoją;

- universalios viešosios paslaugos (pavyzdžiui, gatvių apšvietimas, aplinkos priežiūra ir pan.). Šios paslaugos naudojamos bendrai ir yra prieinamos visiems.

Lietuvos Respublikos teisės aktuose yra pateikiamas viešosios paslaugos apibrėžimas, kai kuriuose iš jų yra apibūdintos tam tikros viešosios paslaugos, tačiau vieningos ir oficialios viešųjų paslaugų klasifikacijos nėra, todėl šiame darbe bus pateikiama viešųjų paslaugų klasifikacija kurią sudarė LR Vidaus Reikalų ministerija ir aprašė „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje“. Paslaugos minėtoje metodikoje buvo sugrupuotos remiantis įstatymais bei užsienio šalių patirtimi. Išskiriamos šios viešųjų paslaugų grupės [8]:

- *Įdarbinimo paslaugos* – darbo biržos teikiamos paslaugos (darbo paieška, konsultavimas, profesinis orientavimas, perkvalifikavimo kursai, darbo rinkos mokymo centrų paslaugos ir pan.).
- *Komunalinės ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos* – atliekų tvarkymo, vandens, dujų, elektros, šilumos teikimo ir nuotekų valymo, būsto ir pastatų ūkio administravimas, viešosios aplinkos tvarkymo ir priežiūros paslaugos (švara viešosiose vietose, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės ir kt.).
- *Kultūros ir sporto paslaugos* – kultūros įstaigų ir sporto organizacijų teikiamos paslaugos, kultūros ir sporto renginiai bei infrastruktūra, skirta gyventojų kultūriniais ir sporto poreikiams patenkinti (muziejai, teatrai, parkai, sporto aikštynai, renginiams skirtos vietos).
- *Mokesčių administratoriaus paslaugos* – pajamų deklaravimo, mokesčių deklaracijų tvarkymo, konsultavimo mokesčių klausimais paslaugos.
- *Paslaugos verslui* – licencijų ir leidimų išdavimas verslo subjektams, paramos suteikimas, paslaugos susijusios su smulkiojo ir vidutinio verslo skatinimu ir plėtra, mokymai ir konsultacijos smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams.
- *Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos* – paslaugos, skirtos visuomenės, materialiojo turto ir aplinkos apsaugai ekstremalių situacijų atvejais (gaisrų gesinimas ir žmonių gelbėjimas, nukentėjusių asmenų išlaisvinimas iš sudaužytų automobilių autoavarijos metu, skęstančių žmonių gelbėjimas ir nuskendusius žmonių paieška, pagalba gyventojams nelaimėse buityje, evakuacijos ir ekstremalių situacijų ir pan.).
- *Paslaugos, susijusios su nekilnojamojo turto tvarkymu* – nuosavybės registravimas, kadastrinių matavimų, nekilnojamo turto vertinimo paslaugos, leidimų, skirtų statybai, pastatų atnaujinimui, išdavimas.
- *Socialinės paslaugos* – paslaugos, kurios suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimomis) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime; ši paslaugų grupė taip pat apima socialines išmokas ir

kompensacijas, socialinį draudimą, lengvatas.

- *Susiekimo ir ryšių paslaugos* – viešojo transporto paslaugos, automobilių parkavimo ir pašto teikiamos paslaugos.
- *Sveikatos apsaugos paslaugos* – valstybės sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos paslaugos (greitosios pagalbos, pirminės sveikatos priežiūros, gydymo ir sveikatinimo įstaigų, reabilitacijos centrų ir pan. teikiamos paslaugos).
- *Švietimo paslaugos* – formalus (pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo, profesinio mokymo, aukštesniųjų ir aukštojo mokslo studijų) ir neformalus švietimo (ikimokyklinio, priešmokyklinio ugdymo ir kito neformalaus vaikų bei suaugusiųjų švietimo) įstaigų teikiamos paslaugos, taip pat informacinė, psichologinė, socialinė pedagoginė, specialioji pedagoginė ir specialioji pagalba bei sveikatos priežiūra mokykloje, informacinė, konsultacinė, kvalifikacijos tobulinimo bei kita pagalba mokytojui.
- *Teisėsaugos institucijų ir įstaigų paslaugos* – teisėsaugos institucijų ir įstaigų (policijos, teismų, prokuratūros ir kt.) teikiamos paslaugos.
- *Teisinės paslaugos* – pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, anstolių paslaugos.
- *Turizmo informacijos paslaugos* – turizmo informacijos centrų teikiamos paslaugos (turizmo informacijos sklaida ir konsultacijos, turizmo informacinių leidinių sklaida, informacinių stendų priežiūra ir pan.).
- *Kitos paslaugos* – į šią paslaugų grupę patenka paslaugos, nepriskirtinos jokiai kitai pirmiau išvardytai grupei (civilinės būklės aktų registravimo, asmens dokumentų išdavimo paslaugos, pažymų ir išrašų išdavimas; skundų ir prašymų nagrinėjimas).

Taigi, viešosios paslaugos gali būti klasifikuojamos skirtingai pagal pasirinktus aspektus. Tuo tarpu LR įstatymuose nėra pateiktas vieningas viešųjų paslaugų klasifikavimas.

## 2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS SAVIVALDYBĖSE

### 2.1 Savivaldybių samprata ir funkcijos

Pagrindinė savivaldybių paskirtis yra patenkinti savivaldybės bendruomenės interesus. LR konstitucijoje rašoma, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms [22]. Piliečiai traktuojami kaip valdžios „savininkai“ ir manoma, kad visų viešųjų institucijų tarnautojai privalo tarnauti piliečiams atsižvelgdami į demokratinės visuomenės daugiasluoksnę atsakomybę, etiką ir atskaitomybę [6, p. 8]. Lazdynas L. apibendrinęs demokratinės savivaldos patirtį padarė išvadą, kad savivaldybių kompetencijai turi būti priskirtos visos paslaugos gyventojui, valstybės kompetencijai – paslaugos piliečiui [17, p.54].

Norint geriau suprasti savivaldybių veiklos specifiką, visų pirma reikia apibrėžti savivaldybės sąvoką. Literatūroje pateikiamas savivaldybių apibrėžimas platesniu ir siauresniu požiūriu.

Platesniu požiūriu savivaldybė – tai ypatinga žmonių bendruomenė, tvarkanti dalį visuomenės bendrųjų reikalų. Ji sudaryta iš: valstybės teritorijos dalyje gyvenančio tam tikro žmonių kiekio; savivaldybės teritorijoje tikslingai veikiančių ir kryptingą poveikį žmonėms darančių bei viešąsias paslaugas jiems teikiančių vietos savivaldos subjektų [2, p. 12].

Siauresniu požiūriu savivaldybė – tai žmonių specialių organizacijų, vykdančių savo veiklą valstybės teritorijos dalyje ir kryptingai veikiančių toje teritorijoje gyvenančius žmones bei jų socialines grupes tvarkant dalį bendrųjų visuomenės reikalų, visuma [2 p. 10].

Savivaldybės apibrėžimas įstatymuose po nepriklausomybės atgavimo ne kartą keitėsi. Tačiau pats išsamiausias apibrėžimas yra pateiktas dabar galiojančiame Vietos savivaldos įstatyme, nes aiškiai apibrėžia savivaldybės elementus ir jų tarpusavio ryšį. Taigi pagal minėtą įstatymą savivaldybė tai *„įstatymo nustatytas valstybės teritorijos administracinis vienetas, kurio bendruomenė turi Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per tos valstybės teritorijos administracinio vieneto nuolatinių gyventojų išrinktą savivaldybės tarybą ir jos sudarytas, jai atskaitingas - vykdomąją ir kitas savivaldybės institucijas ir įstaigas. Savivaldybė yra viešasis juridinis asmuo“* [26].

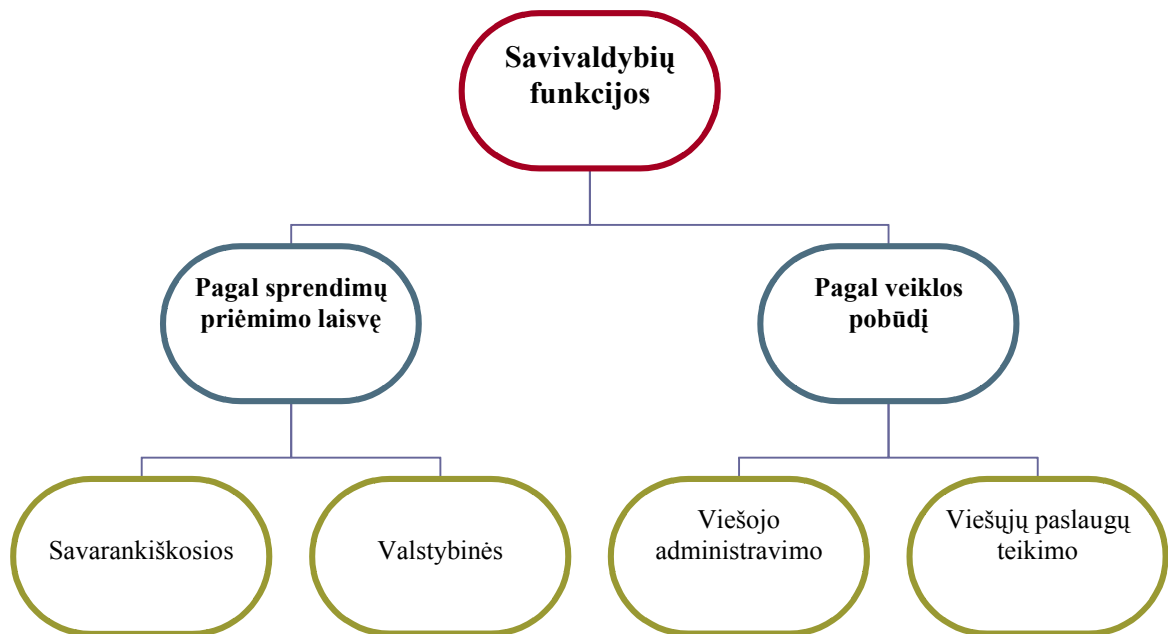
Savivaldybės funkcijos, kaip ir savivaldybės sąvoka, įstatymuose buvo ne kartą keičiamos. Iki 1995 metų savivaldybių funkcijos išvis nebuvo skirstomos, o nuo 1995 metų buvo taikomas funkcijų skirstymas į – savarankiškasias ir valstybės deleguotąsias funkcijas. Nuo 2000 metų savivaldybių funkcijas pagal vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymą buvo siūloma skirstyti į grupes pagal kriterijus: veiklos pobūdį; sprendimų priėmimo laisvę [2, p. 11].

2000 metų Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatyme buvo išskiriamos šios savivaldybių funkcijos: savarankiškosios, priskirtosios, valstybinės ir sutartinės [27]. Tačiau ir šis funkcijų

suskirstymas keitėsi. Pagal dabar galiojantį Vietos savivaldos įstatymą savivaldybių funkcijos pagal sprendimų priėmimo laisvę skirstomos į [26]:

- *savarankiškosias*. Šias funkcijas savivaldybės atlieka pagal Konstitucijos ir įstatymų suteiktą kompetenciją, išsipareigojimus bendruomenei ir šios interesais. Įgyvendindamos šias funkcijas, savivaldybės turi Konstitucijos ir įstatymų nustatytą sprendimų iniciatyvos, jų priėmimo ir įgyvendinimo laisvę ir yra atsakingos už savarankiškujų funkcijų atlikimą. Įgyvendinant šias funkcijas, savivaldybių veiklą saisto įstatymų nustatyti reikalavimai ir tvarka, kuri, kaip tai numatyta įstatymuose, nustatoma ir kituose teisės aktuose;
- *valstybines* (valstybės perduotas savivaldybėms). Tai valstybės funkcijos, pagal įstatymus perduotos savivaldybėms atsižvelgiant į gyventojų interesus. Savivaldybės, įgyvendindamos šias funkcijas, turi įstatymų nustatytą sprendimų priėmimo laisvę. Savivaldybių veiklą įgyvendinant šias funkcijas riboja valstybės institucijų ir (arba) pareigūnų sprendimai. Atskirais atvejais valstybinės funkcijos gali būti perduotos savivaldybėms įgyvendinti sutarčių pagrindu. Savivaldybė tokią sutartį gali sudaryti tik tuo atveju, kai savivaldybės taryba pritaria. Šios funkcijos paprastai yra trumpalaikės ar sezoninio pobūdžio.

Minėtame įstatyme yra išskiriamos savivaldybių funkcijos pagal veikos pobūdį, jos skirstomos į vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo (žr. 1 pav.). Vietos valdžios funkcijas, įstatymų nustatyta tvarka, atlieka savivaldybės taryba. Viešojo administravimo funkcijas, įstatymų nustatyta tvarka, atlieka savivaldybės taryba, savivaldybės vykdomoji institucija, kiti savivaldybės įstaigų ir tarnybų vadovai, valstybės tarnautojai, kuriems teisės aktai ar savivaldybės tarybos sprendimai suteikia viešojo administravimo teises savivaldybės teritorijoje. Viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai arba pagal sudarytas sutartis kiti viešai pasirenkami fiziniai ar juridiniai asmenys [26].



**1 pav. Savivaldybių funkcijos**

Kaip jau minėta, savivaldybių funkcijos nuolat kito, nes buvo priimami vis nauji įstatymai ir jų pakeitimai. 1990 – 1991 ir 1994 – 1995 metais vyravo funkcijų centralizavimo kryptis (funkcijų perdavimas valstybinio administravimo subjektams), o nuo 1999 metų buvo pasirinkta funkcijų decentralizavimo kryptis (funkcijų perdavimas vietos savivaldos subjektams) [2, p. 16]

Nors ir savivaldybių pagrindinės funkcijos yra nustatytos ir įrašytos įstatymuose, tačiau savivaldybės taryba funkcijų įgyvendinimą savo išleistais teisiniais norminiais aktais reglamentuoja, organizuoja, kontroliuoja ir bendrojo savivaldybės biudžeto ar tikslinė paskirtimi lėšomis finansuoja [17]. Visas įstatymo numatytas funkcijas atlieka savivaldybės administravimo subjektai. Jiems priskiriami taryba, savivaldybės administracijos direktorius, jiems pavaldžios įstaigos bei kiti subjektai, turintys teisės aktų suteiktus įgaliojimus ir atliekantys administravimą savivaldybės teritorijoje [1].

Nustatant Lietuvos savivaldybių funkcijas bei apibrėžiant savivaldybių veikimo laisvę, iš esmės yra laikomasi Europos vietos savivaldos reikalavimų: savarankiškosios ir valstybinės funkcijos nustatomos įstatymais, savivaldybių veikla ribojama įstatymais ir poįstatyminiais aktais, priimtais įstatymų pagrindu [2, p.18].

Kiekvienos savivaldybės paskirtis yra kurti, tobulinti ir pertvarkyti ekonominę, socialinę, kultūrinę ir ekologinę valdomos teritorijos sandarą, derinant savivaldžios bendruomenės ir valstybės interesus. Jos turi užtikrinti, kad jų valdomuose administraciniuose teritoriniuose vienetuose gyvenantys piliečiai tiesiogiai ir savarankiškai spręstų visus teritorijos raidos, aplinkos apsaugos klausimus, taip pat garantuoti žmonių teisių ir laisvių realizavimą [40, p. 267]. Savivaldybėse ir visame viešajame

administravime vykstantys pokyčiai ir reformos yra vienas iš būdų tobulinti veiklą ir geriau tenkinti visuomenės poreikius.

## 2.2 Savivaldybių kompetencija teikiant viešąsias paslaugas

Kompetencijos sąvoka pastaruoju metu dažnai minima įvairių autorių, tačiau bendro šios sąvokos apibrėžimo nėra. Norint išsiaiškinti savivaldybių kompetenciją teikiant viešąsias paslaugas, visų pirma bus pateiktos įvairių autorių kompetencijos sąvokos interpretacijos (žr. 1 lentelė).

**1 lentelė. Kompetencijos teorinės interpretacijos**

<b>Autorius</b>	<b>Apibrėžimas: kompetencija tai:</b>	<b>Kompetencijos elementai</b>
K. Lapinskas, P. Petkevičius, (1980)	valdymo organų administracinis teisnumas ir veiksnumas.	Uždaviniai, funkcijos, teisės, pareigos, veiklos formos ir metodai.
V. Kutafin, K. Šerement, (1986)	tam tikro valdymo subjekto veiklos sritis, įgaliojimai ir pareigos.	Veiklos sritis, valdingi įgaliojimai, pareigos ir jų tarpusavio ryšiai.
R. Stačiokas, (1998)	visuma kurio nors organo ar pareigūno teisių ir pareigų, nustatytų to organo statuso ar nuostatų.	Teisės ir pareigos.
Europos Vietos savivaldos chartija, (1999)	teisė valdžios organams savo atsakomybę ir gyventojų interesais tvarkyti ir valdyti viešųjų reikalų dalį.	Veiklos sritys (atsakomybė) ir įgaliojimai (teisės ir pareigos).
V. Evdokimov, J. Starcev, (2001)	įgaliojimų ir vadovavimo sričių visuma.	Įgaliojimai, vadovavimo (veiklos) sritys.
G. Lastauskienė (2005)	teisinių liepimų ir teisinių leidimų bei jų atlikimo procedūrų derinimas.	Teisiniai liepimai, teisiniai leidimai, jų atlikimo procedūros.
P. Ragauskas, (2005)	teisės spręsti tam tikrą klausimą tam tikruose veiklos srityse.	Teisės, veiklos sritys.

Šaltinis: Baltušinskienė, 2008, p. 53

Apibendrinus galima teigti, kad kompetencija tai valdymo organų veiklos sritis, įgaliojimai, įsipareigojimai valdyti viešųjų reikalų dalį, kitaip tariant išreiškia ką valdymo subjektas gali ir yra fiziškai pajėgus spręsti.

Savivaldybės vykdo savo veiklą, realizuodamos joms įstatymais nustatytą kompetenciją, vadinamą savivaldybių kompetencija. Nors, kaip jau minėta, pastaruoju metu sąvoka kompetencija yra vis dažniau vartojama, tačiau literatūroje pateikiami skirtingi kompetencijos apibrėžimai, o kai kurie autoriai kompetencijas neretai tapatina su funkcijomis. Taigi galima išskirti savivaldybių kompetencijos ir savivaldybių funkcijų panašumus, skirtumus ir tarpusavio ryšį. Visų pirma

savivaldybių kompetencija yra juridinė kategorija, skirta apibrėžti teritorinės savivaldybės teisnumą ir veiksnumą. Savivaldybių kompetencijos sąvoka vartojama teisės aktuose, kuriuose, konkretizuojant kompetencijos turinį, siekiama parodyti teritorinių savivaldybių ar savivaldybės valdžios vietą bendroje sistemoje, jų galimo daryti poveikio kitiems teisės subjektams mastą ir intensyvumą, taip pat atskleisti santykius su kitais viešojo valdymo sistemos subjektais. Tuo tarpu, savivaldybių funkcijos – valstybinė kategorija, naudojama tekstuose apie savivaldybių veiklą, jų, kaip valdymo subjektų, „elgesį“. Funkcijos leidžia parodyti vietos savivaldos subjektų veiklos kryptingumą ir mastą bei veiklos pobūdį [3, p. 51].

Savivaldybės tiesioginiai kompetencijai pirmiausia priskiriamos paslaugos, kurias teikiant būtina ypač griežta taisyklių, normų ir standartų kontrolė [17]

1. Teritorijos planavimas, ūkio raidos analizė, prognozės, raidos koncepcijų sudarymas.
2. Geografinės informacinės sistemos valdymas – infrastruktūros, turto, gyventojų, jų veiklos, pajamų ir kitų duomenų registras, jų analizė, prognozavimas.
3. Aplinkos kontrolė – statybų planavimas, aplinkosauga, teritorijų sanavimas, pastatų ir statinių kokybės kontrolė.
4. Bendruomenės infrastruktūros plėtra.
5. Viešosios tvarkos palaikymas, civilinė sauga, eismo kontrolė.
6. Socialinės ir sveikatos saugos organizavimas.
7. Gamtos, kultūros, istorijos paveldo globa ir racionalus naudojimas.
8. Švietimo organizavimas ir kontrolė.

Išvardytos funkcijos negali būti tiesiogiai privatizuotos ar patikėtos vykdyti privačioms struktūroms. Savivaldybių kompetencijai įstatymų priskiriamas funkcijas pilnai arba didžiąja dalimi gali atlikti savivaldybės nuosavybės arba iš dalies privačios įmonės ir įstaigos [17]

1. Centralizuotos šilumos, elektros, vandens, dujų tiekimas, lietaus vandens ir buitinių nuotekų valymas, sąvartynai.
2. Viešojo transporto organizavimas.
3. Nekomercinės kultūros, laisvalaikio organizavimas.
4. Pagrindinis švietimas.
5. Vaikų ir jaunimo dienos centrų, ikimokyklinio ir popamokinio lavinimo organizavimas.
6. Specialusis lavinimas.
7. Gyventojų užimtumo ir viešųjų darbų organizavimas.
8. Socialinio būsto statyba.
9. Kapinių priežiūra.

Dalį paslaugų savivaldybės užsakymu gali atlikti privačios struktūros, nevyriausybinių organizacijos [17]:

1. Komunalinių atliekų surinkimas ir tvarkymas.
2. Keleivių ir krovinių vežimas.
3. Turizmo organizavimas.
4. Infrastruktūros objektų statyba ir eksploatavimas.
5. Socialinė globa ir rūpyba.

Savivaldybių kompetencija teikiant viešąsias paslaugas yra įgyvendinama realizuojant įstatymuose apibrėžtą veiklą.

### 2.3 Teisės aktai reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą

Savivaldybės yra atsakingos už teikiamas viešąsias paslaugas gyventojams. Viešosios paslaugos gali būti teikiamos už tam tikrą mokestį, arba nemokamai. Viešųjų paslaugų teikimą Lietuvos Respublikoje reglamentuoja šie pagrindiniai teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos konstitucija;
- Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas.

**LR konstitucija.** LR Konstitucijoje, 46 straipsnyje, teigiama, kad Lietuvos ūkis yra grindžiamas privačios nuosavybės teise, asmens ūkinės veiklos laisve ir iniciatyva. Valstybė remia visuomenei naudingas ūkines pastangas ir iniciatyvą, taip pat pažymima, kad valstybė reguliuoja ūkinę veiklą taip, kad ji tarnautų bendrai tautos gerovei [22].

120 straipsnyje pažymima, jog savivaldybės pagal Konstituciją bei įstatymų apibrėžtą kompetenciją veikia laisvai ir savarankiškai. Lietuvoje savivaldybės gali priimti išpareigojimus, kurie nėra nustatyti įstatymu arba jų neįgyvendiną jokios valstybinės ir teritorinės institucijos bei įstaigos. Visos savivaldybės vykdomos funkcijos įgyvendinamos iš savivaldybių kaupiamo biudžeto.

**LR viešojo administravimo įstatymas.** LR Viešojo administravimo įstatymas apibrėžia viešosios paslaugos sąvoka – tai valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas, o taip pat šiame įstatyme pažymima, kad numatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys [43]. Įstatyme aiškiai apibrėžiamas viešųjų paslaugų teikimo režimas, teikimo administravimas bei administravimo reikalavimai ir viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimas. Savivaldybė yra atsakinga, kad viešosios paslaugos būtų teikiamos teisėtai ir nenusižengiant įstatymams, o jų apmokestinimas gali būti nustatomas tik įstatymo. Už paslaugų teikimą bei režimo laikymąsi yra atsakingas paslaugas teikiančio subjekto vadovas. Viešųjų paslaugų teikimą valstybės lygiu reglamentuoja centriniai valstybinio administravimo subjektai, o teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo

subjektai. Įstatyme pažymima, kad teritoriniai subjektai negali dubliuoti ar keisti centrinių valstybinių administravimo subjektų viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimo, tačiau gali jiems teigti siūlymus dėl viešųjų paslaugų teikimo tvarkos tobulinimo ar naujos viešosios paslaugos nustatymo.

### **LR vietos savivaldos įstatymas.**

LR Vietos savivaldos įstatymo trečiame skirsnyje, 8 straipsnis reglamentuoja viešųjų paslaugų teikimą, teikimo administravimą bei administracinių paslaugų teikimą. Pažymima, kad būtent savivaldybė užtikrina viešųjų paslaugų teikimą, teikimo būdą, taisykles ir režimą. Viešąsias paslaugas gali teikti ne tik biudžetinės, viešosios įstaigos, savivaldybės įmonės, akcinės bendrovės, įmonės, bet ir fiziniai bei juridiniai asmenys. Savivaldybė steigdama naujus viešųjų paslaugų tiekėjus siekia, kad už užmokestį teikiamos viešosios paslaugos būtų ekonomiškai racionalios ir kad nustatytas užmokestis už jas padengtų tų paslaugų teikimo bei kitas su jų teikimu susijusias teikėjo išlaidas, bet šių paslaugų teikimas nevirstų pelno siekiančia organizacija ir jos būtų pasiekiamos kiekvienam savivaldybės gyventojui. Savivaldybės pareiga siekti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat.[26]. Remiantis Vietos savivaldos įstatymu, nei vietos valdžios, nei savivaldybių funkcijų grupėms priskirtos funkcijos LR negali būti viešųjų pirkimo objektai.

Viešąsias paslaugas taip pat reglamentuoja šie teisės aktai: LR šilumos ūkio įstatymas; LR elektroninių ryšių įstatymas; LR pašto įstatymas; LR geležinkelių transporto kodeksas; LR kelių transporto kodeksas, transporto lengvatų įstatymas, transporto veiklos pagrindų įstatymas; LR aviacijos įstatymas; LR civilinis kodeksas; LR gamtinių dujų įstatymas; LR elektros energetikos įstatymas, energetikos įstatymas; LR vidaus vandens transporto kodeksas; Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas; LR geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas ir kt. Dėl darbo apimties, visų aukščiau išvardytų įstatymų neįmanoma aptarti detalčiau, vėliau bus smulkiai aptariamas reglamentavimas, kuris reikalingas atliekant tyrimą.

## **2.3 Klientų dalyvavimas teikiant viešąsias paslaugas**

Literatūroje vis dažniau kalbama, kad dalis viešųjų paslaugų būtų perduodama įgyvendinti privatiems asmenims. Efektyvus privačių asmenų gebėjimų, žinių, laiko ir pan. panaudojamas yra neatskiriamas nuo bendrosios paslaugos kūrimo idėjos, kaip jau minėta anksčiau, visuomenė iš viešųjų institucijų reikalauja efektyvumo, naujų veiklos formų, nuolat gerėjančių kokybinių veiklos rodiklių [38, p.54]. Tačiau savivaldybių darbo praktikoje tai nėra plačiai taikoma.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, savivaldybės privalo patenkinti viešųjų paslaugų gavėjų poreikius, sukurti jiems maksimalią vertę ir tai padaryti kuo mažesnėmis išlaidomis. Tačiau dažnai savivaldybės, susiduriant su įvairiomis problemomis ir sunkumais, nepasinaudoja jų pačių klientais.

Panaudojus viešųjų paslaugų klientų gebėjimus, žinias, laiką būtų lengviau suvokti jų lūkesčius bei išspręsti kylančias problemas. „Klientų dalyvavimas paslaugose yra savaime suprantamas: paslauga negali būti suteikta be vienokio ar kitokio klientų dalyvavimo, tačiau siekiant aukštesnio klientų dalyvavimo lygio, dalyvavimą reikia valdyti. Tokiu atveju klientas tampa nebe pasyvus paslaugų gavėjas, bet šių paslaugų bendrakūrėjas, t.y. dalyvaujantis aukščiausiam dalyvavimo lygmenyje [37, p.85]

Naujosios viešosios vadybos kontekste vartotojų įgalinimas dalyvauti visuose lygmenyse: politikos, planavimo ir paslaugos teikimo, yra pagrindinis orientuotas į vartotoją sistemos komponentas, piliečiai turi atlikti gerokai svarbesnį vaidmenį, teikiant viešąsias paslaugas, kad būtų įveiktas augantis demokratijos deficitas [38, p.54].

Tyrimais yra įrodyta, kad dėl klientų dalyvavimo paslaugų procese, sustiprėja kliento įgūdžiai naudotis paslauga, didėja tikimybė, kad poreikiai yra patenkinti ir nauda gauta, didėja kliento pasitenkinimas [5, p.2155].

Klientas, dalyvaudamas paslaugos kūrimo ar teikimo, gali būti aktyvus ar pasyvus paslaugos teikimo dalyvis. 2 lentelėje aprašyti skirtingi klientų dalyvavimo lygiai skirtingose paslaugose.

**2 lentelė. Klientų dalyvavimo lygiai paslaugose**

	<b>Žemas</b> Klientų dalyvavimas reikalingas teikiant paslaugą	<b>Vidutinis</b> Kliento indėlis reikalingas kuriant paslaugą	<b>Aukštas</b> Klientas kartu kuria paslaugos produktą
Paslaugos rezultatas	Produktai (paslaugų rezultatai) yra standartizuoti	Kliento indėlis pritaiko standartinę paslaugą individualiam vartotojui	Aktyvus kliento dalyvavimas sąlygoja paslaugos pritaikymą individualiam klientui
Paslaugos teikimas	Paslauga teikiama nepaisant individualaus įsigijimo	Paslaugai teikti reikalingas kliento įsigijimas	Paslauga negali būti įsigyta be aktyvaus kliento dalyvavimo
Kliento indėlis	Sumokėjimas gali būti vienintelis reikalaujamas kliento indėlis	Kliento indėlis (informacija, medžiagos) būtini atitinkamam rezultatui, bet paslaugą teikia įmonė	Kliento indėlis yra privalomas ir kartu kuria rezultatą
Dalyvavimo pobūdis	Visa, kas yra reikalaujama – tai klientų fizinis buvimas ar	Klientas dalyvauja pateikdamas informaciją	Klientas bendradarbiauja su

	<p>dalyvavimas. Paslaugų organizacijos darbuotojai atlieka visą paslaugų gamybos ir pristatymo darbą</p>	<p>organizacijai arba apie organizaciją. Klientas veikia kaip konsultantas, kokybės inspektorius ir pranešėjas kitiems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pateikia informaciją organizacijai apie blogą ir gerą paslaugų pristatymą;</li> <li>• Siūlo inovacines idėjas;</li> </ul> <p>Teigiamai arba neigiamai bendrauja su kitais potencialiais ir esamais klientais</p>	<p>paslaugų organizacija: padeda įvertinti paslaugų poreikį, klientams pritaikyti paslaugų dizainą ir pristatymą bei sukurti dalį ar visas paslaugas sau. Taigi klientą galima laikyti bendru kūrėju arba daliniu darbuotoju, kuris prisideda pastangomis</p>
--	--	---	---

Efektyvus klientų dalyvavimas priklauso nuo šių veiksnių [15, p. 190]:

1. vaidmens aiškumas. Konkretūs klientų dalyvavimo vaidmenys, indėliai ar prisidėjimas, ribos ir būdai turėtų būti aiškūs, pažįstami ir nuoseklūs.
2. sugebėjimas. Reikalingi klientai galintys pateikti naudingus ir savalaikius indėlius pristatant paslaugą.
3. motyvacija. Klientai turi būti motyvuoti teikiant paslaugą.

Aktyvus klientų dalyvavimas vienaip ar kitaip susijęs su kliento ir paslaugos teikėjo santykiais vykstant gamybai ir vartojimui. Dalyvavimas susideda iš trijų plačių aspektų: dalijimosi informacija, atsakingo elgesio ir asmeninės sąveikos. Pirma, klientai turi dalytis informacija su paslaugų teikėjais, kad būtų užtikrintas jų asmeninių poreikių patenkinimas. Antra, klientai pripažįsta savo pareigą bei atsakomybę bendradarbiausi su paslaugos teikėju. Trečia, asmeninės sąveikos aspektas reiškia, kad bus parama, bendradarbiavimas, pasitikėjimas ir įsipareigojimas [12, p. 11].

Taigi, klientų dalyvavimas viešųjų paslaugų teikime turi teigiamą įtaką paslaugos kokybei, jos efektyvumui, vertei ir kt. Tinkamai valdant šį procesą galima pasiekti aukščiausią paslaugos kokybės lygį, išlaidų sumažinimo ir klientų poreikių patenkinimo. Tačiau paslaugų teikėjai negaus naudos iš klientų dalyvavimo, jei abi pusės nebus pasirengę aktyviai dalyvauti. Teikėjai privalo motyvuoti savo klientus, kompensuoti patirtus nuostolius dalyvavimo procese, klientas turi matyti naudą savo

dalyvavimo paslaugos teikime. Sėkmingai sukūrus klientų motyvavimo sistemą, klientas bendrai kurtų paslaugą, taip parodydamas vertę, pranašumą ir gebėjimą atitikti vidinių ir išorinių suinteresuotų asmenų interesus.

### 3. SAVIVALDYBIŲ TEIKIAMŲ ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ

#### 3.1 Savivaldybių teikiamos elektroninės viešosios paslaugos

Tiek Lietuvoje, tiek kituose šalyse vis daugiau dėmesio skiriama informacinei visuomenei, žinių ekonomikai, elektroniniai valdžiai ir, žinoma viešosioms elektroninėms paslaugoms (el. paslaugoms). LR Seimas bei Vyriausybė yra patvirtinusi informacinės visuomenės plėtros koncepciją, o tai pat ir kitus strateginius dokumentus, visa tai skatino esama pasaulinė situacija. El. valdžia yra globalios informacijos epochos fenomenas, parodantis milžinišką valstybės bei visuomenės pokyčių potencialą. Tačiau kaip teigia [39, p. 11]: „Lietuvoje el. valdžios įtaka valstybės raidai nėra pakankamai suprantama ir strategiškai apmastyta. El. valdžia dar nevertinama kaip esminis pažangos veiksnys ir konkurencingumo katalizatorius globalizacijos epochoje“.

Šiuo metu geriausiai Lietuvoje išplėtos el. viešosios paslaugos yra susijusios su gyventojų ir juridinių asmenų mokesčių deklaravimu, valstybinio socialinio draudimo įmokomis, maitinės deklaracijų ir statistinių duomenų pateikimu, įdarbinimu, viešųjų bibliotekų teikiamos paslaugos [7, p. 28].

El. valdžios, el. viešųjų paslaugų teikimo plėtra yra aktuali tiek Lietuvoje, tiek visoje Europoje, kadangi el. valdžia vis dar susiduria su techninėmis kliūtimis, teisinėmis ir metodologinėmis problemomis, kurios nesudaro prielaidų užtikrinti el. valdžios veiksmingumo. El. valdžios plėtros aktualumą ir būtinybę pabrėžia ir tai, jog [13, p. 4]:

- šalys, neplėtojančios el. valdžios, investuotojų bus vertinamos vis nepalankiau, kadangi tokio pobūdžio paslaugos kitose šalyse yra nuolat ir aktyviai plėtojamoms;
- esminis Lietuvos ekonominis politikos uždavinys šiandien yra padidinti šalies konkurencingumą. Kaip rodo įvairūs nacionaliniai ir tarptautiniai tyrimai, žemas viešojo administravimo veiksmingumo lygis yra stiprus veiksnys, mažinantis įmonių konkurencingumą ir šalie patrauklumą joje investuoti bei gyventi;
- valstybės piliečiai nori analogiško aptarnavimo lygio ne tik iš verslo sektoriaus, bet ir valstybės, deja valstybės institucijos vis dar negali pilnai teikti savo paslaugų el. būdu, o tai reiškia, kad lieka neišspręsti vidiniai informacinių, finansinių, žmogiškųjų išteklių veiksmingo panaudojimo klausimai;
- skirtingos valstybės institucijų informacinės sistemos sudaro kliūtis tarpusavio bendravimui ir bendradarbiavimui – negali funkcionuoti el. dokumentų mainų sistema, mokesčių mokėtojai yra priversti kreiptis į skirtingas institucijas dėl reikalingų

dokumentų, todėl būtina sukurti saugias ir tarpusavyje suderintas svarbiausių veiklos sričių valstybines informacines sistemas ir registrus, skatinti elektorinius atsiskaitymus už paslaugas, pirkimus;

- su el. valdžios plėtra tiesiogiai susijęs aktualus klausimas – integralios registrų ir vartotojų identifikavimo sistemų įgyvendinimas, todėl svarbu įdiegti skaitmenines identifikavimo priemones, sukurti centralizuotą el. viešųjų pirkimų sistemą;
- įgyvendinant el. valdžią, būtina skatinti el. parašo naudojimą tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuose, kas sudarytų prielaidas lengvai ir saugiai identifikuoti vartotoją;
- realizuojant el. valdžios koncepciją svarbu modernizuoti valstybės valdymą, kuris taptų atviresnis, demokratiškesnis ir atsakingesnis, įgyvendinant el. valdžią, gyventojai įgis realią galimybę nevaržomai gauti informaciją iš visų valdžios institucijų.

Viešųjų el. paslaugų teikimas tampa viena svarbiausių, o dažnai ir pati svarbiausia pasaulio valstybių vyriausybių strategijų dalis. Vyriausybės išvelgia didelę naudą pereinant nuo viešųjų paslaugų teikimo standartiniais būdais prie viešųjų paslaugų teikimo elektorinėmis formomis. Vykstant minėtai informacinių technologijų raidai, keičiasi viešųjų paslaugų teikimo galimybės. Lietuvai įstojus į ES siekiama, kad viešosios paslaugos būtų teikiamos pagal analogišką paslaugų teikimo scenarijų, o paslaugų pasiūla dažniausiai analizuojama remiantis Europine interneto svetainių turinio brandos klasifikacija.

Nors viešosios el. paslaugos tampa vis aktualesnės, tačiau jų sąvoka palyginti nauja. Tik XX amžiaus pabaigoje pasaulyje prasidėjo intensyvūs valdžios ir visuomenės bendradarbiavimo elektroninėje erdvėje procesai. Literatūroje galima rasti daug ir įvairių viešosios el. paslaugos sąvokų:

- Viešosios el. paslaugos – teisės aktais nustatytų duomenų, informacijos bei dokumento teikimo ar gavimo tvarką, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje, bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per Internetą ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis [4, p. 69].

- Viešosios el. paslaugos – kai asmuo savo buvimo vietoje per portalą patvirtina savo tapatybę, pasirenka paslaugą, stebi jos teikimo eigą, gauna rezultatą ir atlieka mokėjimą už paslaugą. Portalas kreipiasi į paslaugos tiekėjo informacinę sistemą ir inicijuoja paslaugos vykdymą tokiu pat būdu kaip ir viešosios paslaugos atveju [36].

Siekiama, kad kuo daugiau viešųjų paslaugų būtų perkeliama į Internetą. Pagrindiniai, didžiausi valstybinio sektoriaus „klientai“ yra piliečiai bei privatus sektorius, todėl viešųjų paslaugų teikimas paprastai visų pirma yra orientuojamas į šias dvi grupes. LR Vyriausybė savo nutarimu (Elektroninių viešųjų paslaugų stebėsenos metodai: Lietuva pasaulio kontekste) patvirtino elektroninės el. valdžios koncepciją, kuri nurodo strategines kryptis, kaip pritaikius naujas informacines ir telekomunikacines technologijas, viešojo administravimo sektorius gerins paslaugų teikimą verslui ir gyventojams. Europos Komisija ir

ES šalys narės sudarė dvidešimties pagrindinių gyventojams ir verslo subjektams teikiamų viešųjų paslaugų sąrašą. Dvylika šiame sąrašė nurodytų paslaugų yra skirta gyventojams, aštuonios – verslui.

Viešosios paslaugos gyventojams [11, p. 61]:

1. Pajamų mokesčių deklaravimas;
2. Darbo paieška;
3. Socialinės apsaugos išmokos (bedarbio pašalpos, pašalpos šeimai, stipendijos studentams);
4. Asmens dokumentai (pasas, vairavimo teisės);
5. Naujų, naudotų ir importinių mašinų registravimas;
6. Prašymai statybų leidimams gauti;
7. Deklaracijos policijai;
8. Informacijos paieška viešosiose bibliotekose;
9. Pažymų (gimimo, vedybų) prašymas ir išdavimas;
10. Registracija aukštojo mokslo institucijose;
11. Pranešimas apie gyvenamosios vietos pakeitimą;
12. Sveikatos priežiūros paslaugos;

Viešosios paslaugos verslui [11, p.61]:

1. Socialinės įmokos „Sodrai“
2. Pelno mokesčio deklaravimas;
3. PVM mokesčio deklaravimas;
4. Naujos įmonės registravimas;
5. Statistinių duomenų pateikimas;
6. Muitinės deklaracijos;
7. Leidimai, susiję su aplinkos apsauga;
8. Viešieji pirkimai.

Teikiamų viešųjų paslaugų apimtys ir kokybė labai skiriasi priklausomai nuo institucijos, jos veiklos pobūdžio bei vadovybės požiūrio. Geriausiai išsiplėtusios verslui skirtos paslaugos, susidaro įspūdis, kad viešajame administravime neskaičiuojamas paslaugų efektyvumas kainos prasme; elektroninės paslaugos dažnai įgyvendinamos formaliai, ir jų potencialas neišnaudojamas; viešųjų administravimo institucijų vadovai neturi motyvacijos įgyvendinti elektronines paslaugas; viešojo administravimo pareigūnams labai trūksta elektorinės valdžios projektų valdymo žinių ir įgūdžių [11, p. 63].

Modernizuojant valstybės valdymą bei viešųjų el. paslaugų teikimą, gyventojai įgyja realią galimybę nevaržomai gauti informaciją iš visų valdžios institucijų bet kuriuo paros metu. Viešosios el. paslaugos orientuojamos į įvairaus amžiaus gyventojus, jos padeda neįgaliesiems integruotis į

visuomenę.

LR Vidaus reikalų ministras 2004 metais patvirtino įsakymą “Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo patvirtinimo“. Jame pateiktas šis paslaugų sąrašas [33]:

1. Civilinės būklės aktų registravimas (informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas; gimimo registravimas; tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas; įvaikinimo registravimas; santuokos registravimas; santuokos nutraukimo registravimas; vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas; mirties registravimas; civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas; pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas, pažymų apie šeiminei padėti išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse);
2. Socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas (informacijos apie socialinių išmokų skaičiavimo ir mokėjimo bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimo tvarką pateikimas; vienkartinės pašalpos gimus kūdikiui skyrimas; šeimos pašalpos skyrimas; pašalpos šeimoms, auginančioms tris ir daugiau vaikų, skyrimas; vaiko globos (rūpybos) pašalpos skyrimas; pašalpos našlaičiams ir likusiems be tėvų globos vaikams įsikurti skyrimas; laidojimo pašalpos skyrimas; pašalpos tikrosios krašto apsaugos tarnybos karių (prievojininkų) vaikams skyrimas; socialinės pašalpos skyrimas; šalpos pensijų skyrimas; vienkartinių pašalpų už žuvusius ar mirusius tardymo ar kalinimo metu 1940–1990 metų ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyvius – karius savanorius ir neginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyvius – laisvės kovų dalyvius skyrimas; siuntimų apgyvendinti stacionarios socialinės globos įstaigoje išdavimas; socialinės paslaugos į namus užsakymo priėmimas; nukentėjusio asmens pažymėjimų išdavimas nukentėjusiems nuo 1939–1990 metų okupacijų; laikinų asmens pažymėjimų išdavimas; pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimas; prašymų steigti globą (rūpybą) priėmimas );
3. Kompensacijų (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.) skaičiavimas ir mokėjimas (informacijos apie kompensacijų skaičiavimo ir mokėjimo tvarką pateikimas; kompensacijų už gyvenamųjų patalpų eksploatacijos išlaidas Sausio 13-osios aukoms skyrimas; kompensacinių išmokų invalidus slaugiusiems asmenims ir daugiavaikėms motinoms skyrimas; būsto šildymo išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui bei nuotėkoms ir išlaidų karštam vandeniui kompensacijų mokėjimas; kompensacijų transporto išlaidoms skyrimas; kompensacijų sergantiems cukriniu diabetu skyrimas; vienkartinių kompensacijų asmenims, patyrusiems žalą likviduojant Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinius, skyrimas; kompensacijų asmenims, sužalotiems atliekant būtinąją karinę tarnybą sovietinėje armijoje, ir šioje armijoje žuvusiųjų šeimoms skyrimas);

4. Vaikų ir jaunimo teisių apsauga (informacijos apie vaikų ir jaunimo teisių apsaugą pateikimas; rašto dėl vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes išdavimas; prašymų steigti vaikui laikinąją (nuolatinę) globą (rūpybą) priėmimas; prašymų įvaikinti vaiką priėmimas);
5. Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka (informacijos dėl statinių naudojimo priežiūros, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimo pateikimas; informacijos apie projektavimo (techninių) sąlygų bei leidimų rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; leidimų statyti, rekonstruoti, remontuoti ar griauti išdavimas; techninių sąlygų norintiems projektuoti vandentiekio, kanalizacijos, dujotiekio, elektros, šilumos tinklų prisijungimą prie esamų inžinerinių tinklų išdavimas; projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti gyvenamąjį namą, sodo namelį išdavimas; projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą nekeičiant paskirties išdavimas; projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą keičiant paskirtį išdavimas; projektavimo sąlygų sąvado norintiems atlikti pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektų rekonstrukcijos projektą išdavimas; projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti naujus pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektus išdavimas);
6. Kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga (informacijos apie kraštovaizdžio, nekilnojamųjų kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymą ir apsaugą pateikimas; leidimų tvarkyti nekilnojamąją kultūros vertybę, statyti ar griauti statinį savivaldybės įsteigtose saugomose teritorijose išdavimas; specialiųjų paminklotvarkos ir teritorijų planavimo sąlygų išdavimas);
7. Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas (informacijos Lietuvos Respublikos piliečiams dėl nuosavybės teisės į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus atkūrimo pateikimas; sprendimų atkurti Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimas savivaldybėje; kitų valstybės institucijų sprendimų atkurti piliečių nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimas savivaldybėje);
8. Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar jų dalių ir butų, vykdymas (informacijos dėl kompensacijų ir garantijų gražintų gyvenamųjų namų savininkams ir nuomininkams pateikimas; LR piliečių įtraukimas į sąrašus kompensacijoms už valstybės išperkamą išlikusį nekilnojamąjį turtą mokėti pinigais; kompensacinių išmokų, nustatytų LR piliečiams pagal LR piliečių nuosavybės teisių į išlikusį

nekilnojamąjį turtą atkūrimo įstatymą, už valstybės išperkamą nekilnojamąjį turtą mokėjimas; LR piliečiui, kuriam atlyginama pinigais už valstybės išperkamą gyvenamąjį namą, jo dalį, butą, pažymos apie atlyginimą išdavimas; savininkams ir nuomininkams, gyvenantiems savininkui (piliečiui, religinei bendruomenei ar bendrijai) gražintame gyvenamajame name, jo dalyje, bute, garantinio dokumento išdavimas.);

9. Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas (informacijos norintiems pasinaudoti valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti savivaldybių socialinį būstą pateikimas; asmenų (šeimų), pageidaujančių ir turinčių teisę pasinaudoti valstybės parama būstui įsigyti, prašymų priėmimas ir registracija; pažymų, patvirtinančių kredito gavėjo teisę į valstybės paramą būstui įsigyti, išdavimas; asmenų (šeimų), kurie jau yra įrašyti į eiles valstybės paramai gauti ir nori būti įrašyti į sąrašus socialinio būsto nuomai, prašymų priėmimas ir registracija; socialinio būsto nuomininkų, turinčių teisę į būsto sąlygų pagerinimą, prašymų įtraukti į sąrašą priėmimas ir registracija);

10. Dokumentų pilietybei suteikti rengimas (informacijos apie LR pilietybės suteikimo, gražinimo ir atsisakymo tvarką pateikimas; prašymų suteikti, gražinti ar atsisakyti Lietuvos Respublikos pilietybės priėmimas);

11. Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka (informacijos apie prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarką turgavietėse bei viešosiose vietose pateikimas; sutikimų rengti mažmeninės prekybos muges išdavimas; informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais poilsio ir turizmo sezonu išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminių likučiais išdavimas; informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotais naftos produktais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu, suskystintomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, biodyzelinu išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuoto variklių benzino, dyzelino, suskystintų dujų, skirtų autotransporto priemonėms, biodyzelino likučiais išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu; suskystomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, papildymas; informacijos apie vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5%, masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas; vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 13%,

masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas; vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais parodose ir mugėse, vykstančiose stacionariuose pastatuose, išdavimas; informacijos apie neterminuotų licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22%, išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5%, išdavimas; licencijų verstis didmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas; informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22%, kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas; licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5%, kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas; informacijos apie licencijų supirkti skirtų realizuoti netauriųjų metalų laužą ir atliekas rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; licencijų supirkti skirtų realizuoti juodųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas; licencijų supirkti skirtų realizuoti spalvotųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas; supirkimo vietų adresų įrašymas ar išbraukimas, supirkėjo pavadinimo ar buveinės adreso licencijoje pakeitimas arba licencijos dublikato išdavimas pagal supirkėjo prašymą; informacijos apie leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešojoje vietoje rūšis ir jų išdavimo tvarką; leidimų prekiauti ir teikti paslaugas švenčių ir renginių metu išdavimas; leidimų teikti paslaugas viešojoje vietoje išdavimas; leidimų prekiauti viešojoje vietoje išdavimas; informacijos apie registruojamųjų, neregistruojamųjų ir vandens atrakcionų įrengimo savivaldybės teritorijose tvarką pateikimas; leidimų organizuoti registruojamus, neregistruojamus ir vandens atrakcionus išdavimas.);

12. Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas (informacijos apie licencijų (leidimų) verstis keleivių pervežimu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas; licencijų vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas (perregistravimas); licencijų vežti keleivius vietiniais maršrutais išdavimas (perregistravimas); licencijų kortelių transporto priemonei išdavimas; licencijų kortelės vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas; licencijų kortelės vežti keleivius autobusais ir mažais autobusais išdavimas; leidimų vežti maršrutu išdavimas);

13. Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi kontrolė (informacijos dėl alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi pateikimas; leidimų įrengti vaizdinę (išorinę) reklamą ant savivaldybei priklausančių ar valdytojo teise valdomų objektų išdavimas);

14. Archyvinių dokumentų tvarkymas (informacijos apie archyvinių dokumentų tvarkymą pateikimas; archyvinių pažymų išdavimas);
15. Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas (informacijos apie turizmo ir gyventojų poilsio organizavimą pateikimas; nakvynės ir pusryčių bei turistinės stovyklos paslaugų teikimo pažymėjimų, įregistruojant Turizmo paslaugų registre, išdavimas (panaikinimas); pažymėjimų teikti kelionių organizavimo paslaugas išdavimas; pažymėjimų teikti viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugas išdavimas; pažymėjimų teikti specialaus tipo (sanatorijos, sveikatingumo kompleksai, kempingai, turizmo bazės, poilsio namai, nakvynės paslaugų namai) apgyvendinimo paslaugas išdavimas; pažymėjimų teikti kaimo turizmo paslaugą, įregistruojant Turizmo paslaugų registre, išdavimas; pažymėjimų teikti turizmo paslaugas išdavimas)
16. Gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimas, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimas (Informacijos apie gyventojų užimtumą, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimą, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimą pateikimas);
17. Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas (informacijos apie teritorijų planavimo, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimo tvarką pateikimas; specialiųjų paminklotvarkos ir teritorijų planavimo sąlygų išdavimas; sąlygų detaliajam planui rengti išdavimas; teritorijų planavimo dokumentų viešasis svarstymas; detaliojo ir specialiojo planavimo projektų, sklypų ribų planų derinimas);
18. Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga (informacijos apie aplinkos kokybės gerinimą ir apsaugą pateikimas; gamtos išteklių naudojimo leidimų, statinių priėmimo naudoti pažymų derinimas; detaliųjų ir darbo projektų derinimas tvarkant želdinius; leidimų kasinėjimams ir aptvėrimams išdavimas; leidimų kirsti ir genėti medžius, krūmus išdavimas; leidimų želdinti teritoriją išdavimas);
19. Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį (informacijos norintiems organizuoti susirinkimus ar kitokius renginius viešosiose miesto vietose pateikimas; leidimų organizuoti taikius masinius susirinkimus viešosiose vietose išdavimas; leidimų organizuoti koncertus, festivalius, sportinius, komercinius ir kitokius pramoginius renginius išdavimas; išorinės reklamos derinimas);
20. Sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas (informacijos apie sanitarijos ir higienos taisykles bei kitos informacijos, susijusios su švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimu, pateikimas; gyvūnų (šunų, kačių) registracija ir vietinės rinkliavos už jų laikymą daugiabučiuose namuose rinkimas);
21. Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir

disponavimas juo (informacijos apie savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo tvarką pateikimas; asmenų, norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti savivaldybei priklausančią žemę ar kitą turtą, prašymų priėmimas ir registravimas);

22. Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise (informacijos dėl savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo patikėjimo teise pateikimas; asmenų, norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti valstybinę žemę, prašymų priėmimas ir registravimas; valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaravimas ir mokėjimas);

23. Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė (informacijos, norintiems laikyti valstybinės kalbos ir LR Konstitucijos egzaminus LR pilietybei gauti, konsultacijų valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo klausimais, pateikimas; asmenų, norinčių laikyti valstybinės kalbos ir LR Konstitucijos pagrindų egzaminus, prašymų priėmimas; pažymėjimų asmenims, išlaikiusiems valstybinės kalbos ir LR Konstitucijos pagrindų egzaminus ir siekiantiems gauti LR pilietybę, išdavimas);

24. Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas (informacijos apie savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklas, priėmimo į jas sąlygas, savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose vykdomas formaliojo ir neformaliojo švietimo programas, jų pasirinkimo galimybes, mokamas paslaugas, mokytojų kvalifikaciją; prašymų mokytis savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose priėmimas);

25. Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra (informacijos apie savivaldybės tarybos įsteigtas pirminės sveikatos priežiūros įstaigas bei jos pavaldumui priskirtas antrinio lygio sveikatos priežiūros įstaigas ir jų teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas pateikimas; pacientų registravimas pas gydytojus);

26. Šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimas (informacijos apie šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimą pateikimas.);

27. Kitos savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamos viešosios paslaugos naudojant skaitmenines technologijas.

Sąrašas yra labai išsamus, kaip matoma, pateikta net 27 paslaugų grupės. Kiekviena iš aukščiau išvardytų paslaugų grupių yra išskaidytos į detalesnes paslaugas.

### **3.2 Elektroninių viešųjų paslaugų reglamentavimas**

Nuo įstojimo į ES pagrindines viešųjų el. paslaugų vystymo bei reglamentavimo gaires Lietuvai

nustato ES, viešąjį administravimą bei paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus privaloma suderinti su ES teisiniais dokumentais.

Vienas pagrindinių ES planavimo dokumentų, kuriame aprašoma el. valdžios koncepcija – veiksmų planas „eGovernment“ (el. valdžia). Europos komisija 2010 metais pristatė programą, kuria siekiama užtikrinti bendradarbiavimą su valstybių narių valdžios institucijomis, kad jos galėtų plėsti ir tobulinti internetu teikiamas paslaugas. Per ateinančius penkerius metus yra numatyta įgyvendinti keturiasdešimt konkrečių priemonių, kurios piliečiams ir įmonėms sudarytu sąlygas efektyviau gauti valstybės ir savivaldybių teikiamas viešąsias paslaugas. Šios programos įgyvendinimu siekiama [9]:

- iki 2015 metų e. valdžios paslaugomis naudotųsi 50 % piliečių ir 80 % įmonių;
- užtikrinti, kad tam tikros pagrindinės viešosios paslaugos būtų prieinamos internetu, kad verslininkai galėtų steigti įmones ir užsiimti verslu bet kur ES, nepriklausomai nuo pradinės jų buvimo vietos, ir kad piliečiams būtų lengviau mokytis, dirbti, gyventi ir išeiti į pensiją bet kur Europos Sąjungoje.

Europos el. valdžios veiksmų plane numatyta vietos, regionų, nacionaliniu ir ES lygmenimis remti perėjimą prie naujos kartos atvirų, lanksčių ir sklandžiai teikiamų el. valdžios paslaugų. Konkrečiai plane siekiama užtikrinti, kad paslaugomis, teikiamomis vienoje valstybėje narėje, būtų paprasta naudotis ir kitose ES valstybėse narėse, taip pat sudaryti sąlygas, kad naudotojai galėtų aktyviai prisidėti prie jų poreikius geriausiai atitinkančių internetu teikiamų viešųjų paslaugų kūrimo.

Lietuvoje nėra bendro teisės akto, kuris reglamentuotų el. valdžią ar el. paslaugas. Šių sričių reguliavimas plėtojamas įvairiuose LR teisės aktuose bei planavimo dokumentuose. Viena pagrindinių institucijų teikiančių Vyriausybei informacijos technologijas ir telekomunikacijas reglamentuojančių teisės aktų projektus ir pasiūlymus dėl atitinkamų teisės aktų tobulinimo yra 2001 metais įsteigtas Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės.

Aptariant el. viešąsias paslaugas, labai svarbu apžvelgti įstatymus, nutarimus, koncepcijas bei Vyriausybės dokumentus susijusius su el. viešųjų paslaugų teikimu:

- *Lietuvos Respublikos gyventojų registro įstatymas* (1992 m. sausio 23 d.). Įstatyme nurodyta registro steigimo, tvarkymo, jo duomenų naudojimo tvarka bei registro paskirtis – rinkti ir kaupti tam tikrus nurodytus duomenis ir šio įstatymo nustatyta tvarka teikti juos LR valdžios ir valdymo institucijoms, kitiems juridiniams ir fiziniams asmenims [21].
- *Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas* (1996 m. birželio 11 d.). Šiame įstatyme reglamentuojami santykiai, atsirandantys tvarkant asmens duomenis automatinio bei neautomatinio būdu. Asmens duomenų rinkimui, tvarkymui, saugojimui, teikimui nustatyti konkretūs reikalavimai, apibrėžtos duomenų subjekto teisės [19].
- *Lietuvos Respublikos valstybės registru įstatymas* (1996 m. rugpjūčio 13 d.). Įstatyme valstybės registrai apibrėžiami kaip tam tikros srities valstybinės reikšmės objektus

reikiamai parodantys, kompiuteriais tvarkomi, vientisi arba paskirstyti duomenų bei dokumentų rinkiniai. Šiame įstatyme nurodyta registrų formavimo tvarka, juos tvarkančių įstaigų teisės ir pareigos, bei duomenų teikimo, apdorojimo, naudojimo ir perdavimo tvarka [24].

- *Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas* (2000 m. sausio 11 d.). Užtikrinama teisė asmenims gauti informaciją, o valstybės bei savivaldybių institucijoms nustato tos teisės įgyvendinimo tvarką. Šio straipsnio skirsnio 6 str. 1 d. nustato, kad „Įstaiga privalo turėti Vyriausybės patvirtintus reikalavimus atitinkančią interneto svetainę, kurioje teiktų informaciją apie savo funkcijas, struktūrą, informacijos teikimui skirtos informacijos rodyklę, kitą teisės aktais nustatytą informaciją“ [23].
- *Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas* (2000 m. liepos 11 d). Elektroninis parašas yra elektroniniai duomenys, atliekantys tą pačią funkciją kaip ir ranka parašytas parašas – identifikuoja pasirašantįjį [20].
- *Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo* (2003 m. balandžio mėn.). Reikalavimuose išdėstytų internetinės svetainės struktūros, informacijos ir administravimo nuostatų tikslas – „sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės institucijas ir jų funkcijas, suvienodinti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarių informacijos atnaujinimą“ [28].
- *Vidaus reikalų ministro nutarimas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“* (2004 m. balandžio 30 d). Pateiktas sąrašas yra rekomendacinio pobūdžio, kuriuo turėtų vadovautis savivaldybių institucijos ir įstaigos, administruodamos viešųjų paslaugų teikimą naudojant skaitmenines technologijas. Viso šiame sąrašė išvardintos 148 pagrindinės gyventojams bei verslo subjektams teikiamos viešosios paslaugos. Šio sąrašo tikslas – sudaryti vienodas galimybes visų savivaldybių gyventojams naudotis e. paslaugomis [33].
- *Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos* (2001 m. vasario 28 d.). Siekiama plėtoti informacinę visuomenę Lietuvoje ir pasiekti elektroniškai išprususios Europos lygį. Vienas pagrindinių tikslų – valstybės valdymo modernizavimas. Įgyvendinus užsibrėžtus uždavinius, el. valdžios viešųjų paslaugų plėtros dėka pagerės gyventojų aptarnavimas, kiekvienas gyventojas galės dalyvauti sprendžiant svarbius valstybės politikos klausimus. O taip pat valstybės bei savivaldybių tarnautojai turės galimybę veiksmingiau, racionaliau

ir lanksčiau spręsti valstybės valdymo, jos išteklių panaudojimo klausimus [29].

- *Lietuvos Respublikos Vyriausybės registru integralios sistemos kūrimo strategiją (2002 m. rugpjūčio 22 d.)*. Strategijoje išanalizuotos svarbiausios su asmenų, nekilnojamo turto, adresų, transporto priemonių registravimu susijusios problemos. Strategijoje numatyta, kad būtina sukurti informacijos apie šalies nacionalinį turtą tvarkymo teisinį pagrindą, užtikrinti kaupiamos informacijos atitiktį esamai būklei, skatinti informatikos verslą bei plėsti registru infrastruktūrą. Viešasis administravimas šioje strategijoje pripažintas prioritetine sritimi [31].
- *Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtinta el. valdžios koncepcijos (2002 m. gruodžio 31 d.)*. Koncepcijoje apžvelgiami svarbiausi uždaviniai siekiant įgyvendinti el. valdžią, viešųjų paslaugų teikimo techniniai sprendimai, el. valdžios projektų suderinamumas, jų valdymas bei finansavimas. Aprašomas planuojamas el. valdžios poveikis bei jos įgyvendinimo procesas. Pažymima, kad įgyvendinant el. valdžios projektus bus vykdomos ir viešojo administravimo reformos, daug dėmesio bus skiriama tų institucijų el. valdžios projektams, nuo kurių funkcionavimo priklauso kitų institucijų ar verslo veikla, susijusi su viešųjų paslaugų perkėlimu į Internetą. Tinkamai pritaikius informacines technologijas, gyventojų atžvilgiu galima [30]:
  1. sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir viešųjų paslaugų;
  2. ginti gyventojų interesus visa apimančiame tinkle;
  3. padėti neįgaliesiems lengviau integruotis į visuomenę;
  4. teikti viešąsias paslaugas įvairias nuotoliniais būdais;
  5. suskirstyti viešąsias paslaugas pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti gyventojų grupių tikslinius poreikius;
  6. jautriau reaguoti į gyventojų pranešimus apie viešųjų paslaugų kokybę ir turinį;
  7. įtraukti gyventojus į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.
- *Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija (2004 balandžio 28 d.)*. Aprašyta viešojo administravimo sektoriaus būklės analizė bei šio sektoriaus vizija, tikslai, uždaviniai. Strategijoje pagrindinis dėmesys skiriamas būtinybei ieškoti būdų, galinčių užtikrinti efektyvų savivaldybių viešųjų paslaugų teikimą. Nemažai dėmesio šioje strategijoje skirta būtent e. paslaugoms: vienas iš keliamų tikslų – teikti viešąsias paslaugas naudojant saugias informacines technologijas (IT). 65.5.3 str. pabrėžiama, jog „visos viešosios paslaugos, kurias administruoja valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos, turi būti teikiamos naudojant modernias komunikacijas ir IT kuo aukštesniu brandos lygiu, kur įmanoma, siekiant visiško interaktyvumo. Naudojant IT, turi būti

teikiama bent 20 viešųjų paslaugų, numatytų el. valdžios koncepcijoje atsižvelgiant į ES programinius dokumentus“. Nurodomi pagrindiniai trukdžiai: nepakankamas e. valdžios projektų bei savivaldybių finansavimas, nepakankama valstybės ir savivaldybių institucijų bei gyventojų kompetencija IT srityje, jų nepasitikėjimas šiuolaikinėmis IT ir nenoras jomis naudotis [25].

- *Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija* (2005 m. birželio 8 d.). Strategijoje išdėstyti pagrindiniai valstybės siekiai, užtikrinantys informacinės visuomenės plėtrą Lietuvoje: apibrėžta valstybės vizija, prioritetai, tikslai, numatytas strategijos įgyvendinimo bei stebėsenos modelis. Viešosioms paslaugoms strategijoje skiriamas ypatingas dėmesys: elektroninių viešųjų paslaugų plėtojimas numatytas kaip vienas svarbiausių tikslų. Siekiama, jog iki 2010 metų viešosiomis e. paslaugomis naudotųsi 40 proc. Lietuvos gyventojų, o net 70 proc. viešųjų e. paslaugų būtų teikiama „vieno langelio“ principu [18].

Viešųjų el. paslaugų teisinis reglamentavimas nėra pakankamai išbaigtas ir pritaikytas Lietuvos visuomenės poreikiams, visa tai apsunkina viešųjų el. paslaugų teikimą bei naudojimąsi jomis. Dabartinis reglamentavimas dar yra tobulintinas, tačiau jau nemažai pažengęs.

### **3.3 Savivaldybių civilinės būklės aktų registravimo elektroninių paslaugų tyrimo metodologija**

Vienas pagrindinių el. valdžios tikslų yra padidinti viešojo administravimo efektyvumą ir tobulinti viešųjų paslaugų teikimą. Savivaldybės teikia daug viešųjų paslaugų gyventojams bei verslui, o norint plėsti el. paslaugų diegimą būtina atlikti analizę, kuri atskleistų plėtros galimybes bei pagrindines kliūtis.

**Tyrimo tikslas** – savivaldybių interneto tinklapių tiesioginio stebėjimo būdu nustatyti el. viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygį.

#### **Tyrimo uždaviniai:**

1. išnagrinėti LR savivaldybių internetinius puslapius;
2. identifikuoti, kur svetainėse pateikiami viešųjų paslaugų aprašai ir prieiga prie jų;
3. nustatyti LR savivaldybių teikiamų viešųjų el. paslaugų lygį.

Tyrimas atliktas tiesioginio stebėjimo metodu. Stebimos buvo visų LR savivaldybių interneto svetainės. Stebėjimas buvo atliekamas 2011 m. kovo 15 d. – 19 d.

Viešosios paslaugos yra rodiklis, kuriuo remiantis vertinamas ES šalių institucijų teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į Internetą progresas. Norint įvertinti viešųjų paslaugų perkėlimo į skaitmeninę terpę laipsnį, išskiriami penki viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygiai [9]:

1 informacinis lygis - Informaciją galima gauti viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas arba atsakingas administracinis lygmuo.

2 vienpusės sąveikos lygis - Viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugos teikėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę gauti popierinę paraiškos formą (parsisiunčiant ją iš interneto svetainės).

3 dvipusės sąveikos lygis - Viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugos teikėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę paraiškos formą užpildyti internete.

4 bendradarbiavimo lygis - Viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugos teikėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę pilnai dalyvauti konkurse per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų.

5 bendradarbiavimo lygis – Elektroninės paslaugos teikiamos automatiškai panaudojant buvusią registraciją ir duomenis apie paslaugų vartotoją, tokiu būdu atsisakant pakartotinio duomenų įvedimo. Paslaugos teikimo metu vartotojas yra informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus tuo pačiu paslaugos teikėjas vartotojui pateikia iš anksto dalinai užpildytas duomenų perdavimo formas. Taip pat vartotojui yra automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios paslaugos atitinkančios vartotojo statusą, nereikalaujant, kad vartotojas pateiktų prašymą dėl jų suteikimo.

Savivaldybių viešųjų el. paslaugų perkėlimo į elektorinę erdvę rodiklis gali būti pateiktas procentine išraiška. Šių rodiklių skaičiavimas priklauso nuo viešųjų el. paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygio.

Jeigu maksimalus galimas viešosios ar administracinės paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę brandos lygis yra penktasis, tada viešosios ar administracinės paslaugos rodiklis priklausomai nuo brandos lygio, kuris buvo priskirtas viešajai ar administracinei paslaugai, gali varijuoti [44]:

- nulinio brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 0 procentų iki 19 procentų;
- pirmojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 20 procentų iki 39 procentų;
- antrojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 40 procentų iki 59 procentų;
- trečiojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 60 procentų iki 79 procentų;
- ketvirtojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 80 procentų iki 99 procentų;
- penktojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali būti lygus 100 procentų.

Jeigu maksimalus galimas viešosios ar administracinės paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę brandos lygis yra ketvirtasis, tada viešosios ar administracinės paslaugos rodiklis priklausomai nuo brandos lygio, kuris buvo priskirtas viešajai ar administracinei paslaugai, gali varijuoti [44]:

- nulinio brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 0 procentų iki 24 procentų;
- pirmojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 25 procentų iki 49 procentų;

antrojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 50 procentų iki 74 procentų;  
trečiojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 75 procentų iki 99 procentų;  
ketvirtojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali būti lygus 100 procentų.

Jeigu maksimalus galimas viešosios ar administracinės paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę brandos lygis yra trečiasis, tada viešosios ar administracinės paslaugos rodiklis priklausomai nuo brandos lygio, kuris buvo priskirtas viešajai ar administracinei paslaugai, gali varijuoti [44].:

nulinio brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 0 procentų iki 32 procentų;  
pirmojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 33 procentų iki 66 procentų;  
antrojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali varijuoti nuo 67 procentų iki 99 procentų;  
trečiojo brandos lygio paslaugos rodiklis gali būti lygus 100 procentų.

Jei yra tik vienas elektroninių paslaugų teikėjas, tuomet, nustačius teikiamos viešosios ar administracinės paslaugos brandos lygį, procentinė reikšmė yra to brandos lygio žemiausias rodiklis, t. y. jei galimi penki brandos lygiai, tai: pirmasis brandos lygis – 20 %, antrasis brandos lygis – 40 %, trečiasis brandos lygis – 60 %, ketvirtasis brandos lygis – 80 %, penktasis brandos lygis – 100 % [44].

Peržiūrėjus visus LR savivaldybių internetinius puslapius buvo stebimas el. viešųjų paslaugų prieinamumas, pateikimas ir jų aprašai. Atlikto stebėjimo rezultatai pateikiami sekančiame skyrelyje.

## **4. SAVIVALDYBIŲ CIVILINĖS BŪKLĖS AKTŲ REGISTRAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TYRIMO REZULTATAI**

Savivaldybės el. paslaugų teikimas sutaupo tiek gyventojų, tiek darbuotojų laiko sąnaudų. Civilinės būklės aktų registravimo paslaugos yra vienos populiariausių ir dažniausiai naudojamos, nes jomis betarpiškai tenka susidurti kiekvienam gyventojui. Šių paslaugų reikšmę įrodo ir tai, kad jos yra įtrauktos į ES nustatytą dvidešimt pagrindinių el. paslaugų sąrašą gyventojams. Civilinės būklės aktų registravimo el. paslaugos yra aktualios ne tik gyventojams, bet jos taip pat parodo valstybės pažangą informacinių technologijų naudojime. Norint iširti šios paslaugos brandos lygį, buvo peržiūrėti visi LR savivaldybių portalai ir iširtos civilinės būklės aktų registravimo paslaugas, kurias nurodė LR Vidaus reikalų ministras 2004 metų įsakyme [33]:

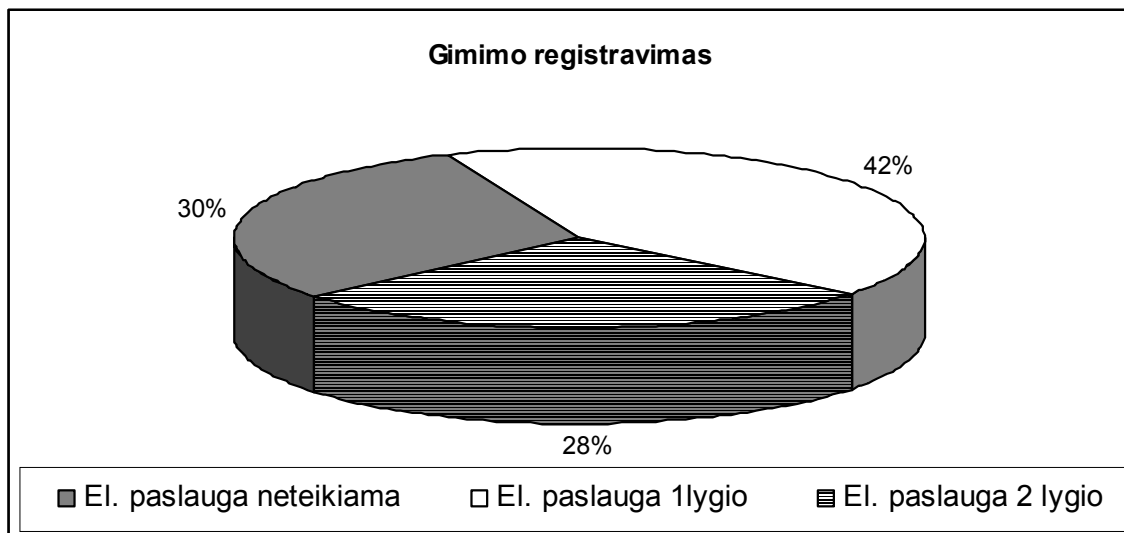
1. informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas;
2. gimimo registravimas;
3. tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas;
4. įvaikinimo registravimas;
5. santuokos registravimas;
6. santuokos nutraukimo registravimas;
7. vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas;
8. mirties registravimas;
9. civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas;
10. pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas;
11. pažymų apie šeiminę padėtį išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse.

Pirmoji el. paslauga - informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas yra informacinio pobūdžio, ji gali būti teikiama tik pirmu lygiu. Todėl šiame tyrime ji nebus analizuojama. Likusios dešimt el. paslaugų maksimaliai gali būti teikiamos ketvirtu lygiu, tačiau išanalizavus visas LR savivaldybių el. svetaines paaiškėjo, kad paslaugos teikiamos tik pirmu arba antru lygiu.

Gimimo registravimo el. paslaugas galima rasti 42 savivaldybių elektroniniuose portaluose t.y. 70% visų savivaldybių. Didžioji dalis minėtų paslaugų teikiama pirmu lygiu – net 42%, šiuose tinklapiuose gyventojai gali rasti tik informaciją apie dokumentus, kuriuos reikia turėti norint

užregistruoti vaiko gimimą. Tuo tarpu, galimybė parsiusiti iš savivaldybės puslapio reikiamų dokumentų pildymo formas (2 el. paslaugos teikimo lygis) yra 28% savivaldybėse (žr. 2 pav.).

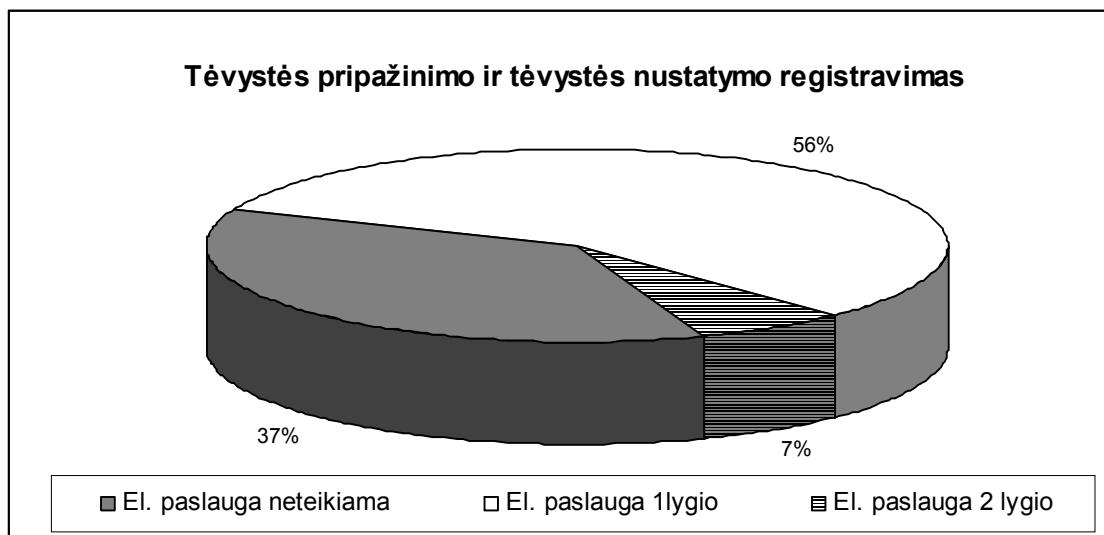
Gimimo registravimo el. paslaugos teikimą būtų galima supaprastinti jeigu medicinos įstaiga informaciją apie vaiko gimimą įrašytų į gyventojų registrą, o ne išduotų pažymą apie vaiko gimimą tėvams. Tokiu būdu vaiko gimimo liudijimą tėvai galėtų užsisakyti internetu ir savivaldybėje atsiimti paruoštą dokumentą.



**2 pav. Gimimo registravimas**

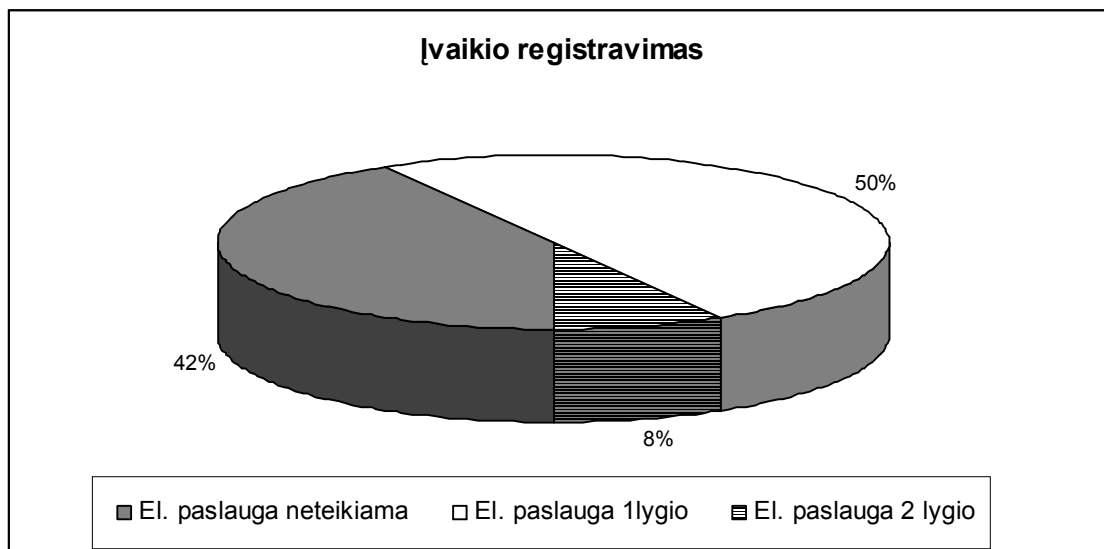
Tėvystės pripažinimo ir nustatymo registravimo el. paslaugą antru lygiu teikia tik 7% savivaldybių: Šiaulių miesto, Marijampolės, Visagino ir Klaipėdos miesto, tai mažiausias 2 lygio paslaugos rodiklis. Pirmu lygiu paslaugą teikia 34 (56%) savivaldybės, o paslauga išvis neteikiama net 22 (37%) savivaldybėse (žr. 3 pav.).

Tėvystės nustatymo registravimui yra reikalingi vaiko tėvų dokumentai, vaiko gimimo liudijimas ir įsigaliojęs teismo sprendimas dėl tėvystės nustatymo. Vėlgi šią procedūrą būtų galima supaprastinti jeigu būtų sudaryta galimybė naudotis duomenimis iš gyventojų registro.



**3 pav. Tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas**

Pusė savivaldybių įvaikio įregistravimo paslaugą teikia pirmu lygiu (30 savivaldybių) – pateikiama informacija apie reikalingus dokumentus norint gauti paslaugą. Aukštesnio lygio paslaugas teikia: Jurbarko, Visagino, Plungės, Kauno miesto ir Marijampolės savivaldybės. Šios paslaugos neteikia 25 (42%) savivaldybės (žr. 4 pav.).

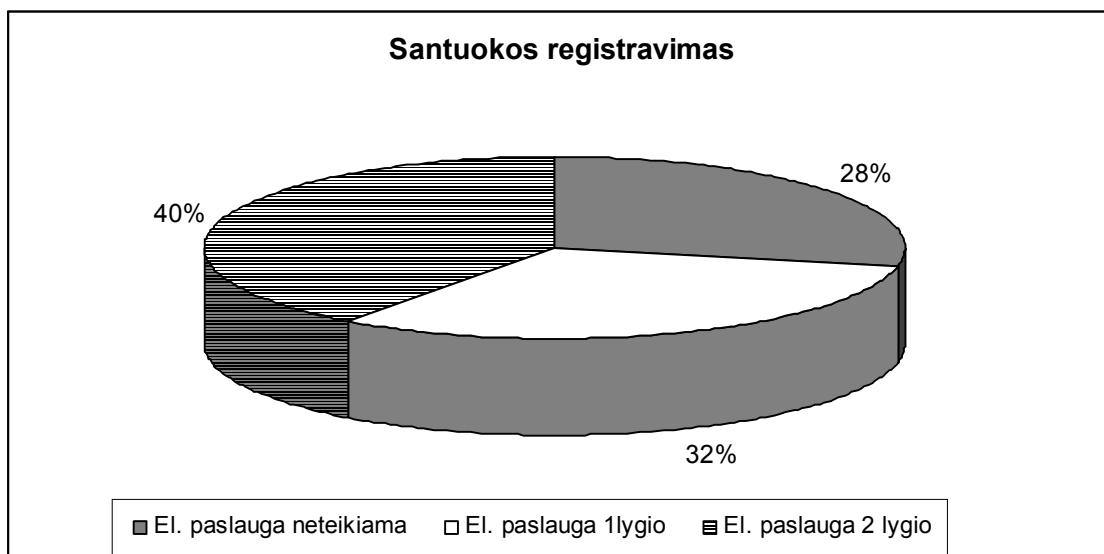


**4 pav. Įvaikio registravimas**

Santuokos registravimas viena populiariausių ir labiausiai išvystytų paslaugų. Iš visų analizuotų el. paslaugų santuokos registravimą 2 lygiu teikia daugiausiai savivaldybių t.y. net 24 (40%). O taip pat šios paslaugos mažiausias rodiklis paslaugos neteikime, informacija pateikiama tik 17 (28) savivaldybių. Informaciją apie santuokos registravimo tvarką bei reikalingus dokumentus galima rasti 19 (32%) savivaldybių (žr. 5 pav.).

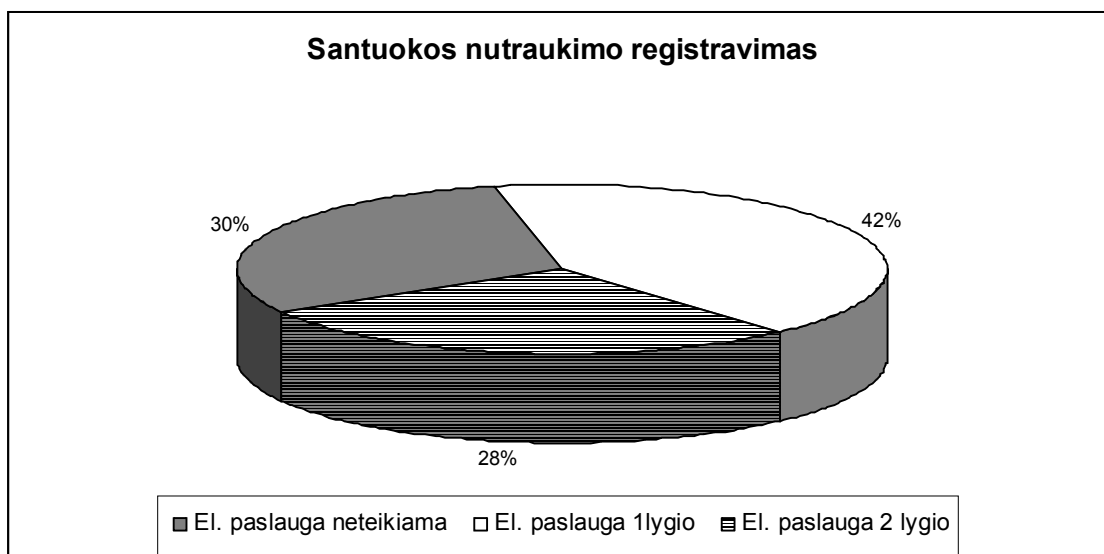
Santuokos registravimo paslaugą būtų galima teikti aukštesniu lygiu, jeigu norintieji susituokti internetu pateiktų prašymus, už paslaugas sumokėtų per elektroninę bankininkystę, o jų deklaruotas

gyvenamąsias vietas taip pat įrašus apie gimimo registravimą civilinės metrikacijos darbuotojai matytų gyventojų registro duomenų bazėje.



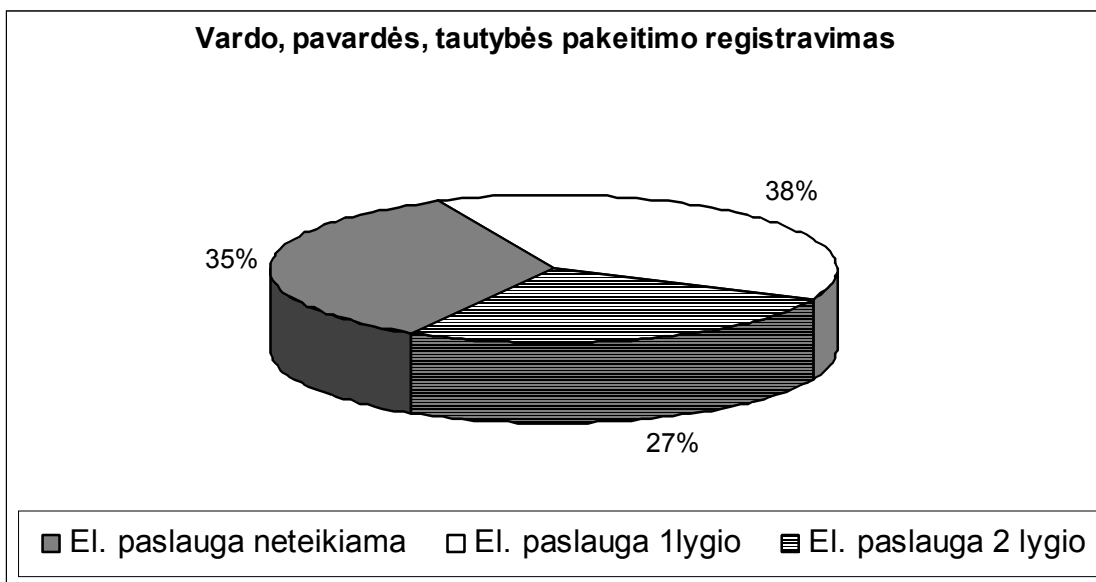
**5 pav. Santuokos registravimas**

Santuokos nutraukimo registravimas dažniausiai yra teikiamas pirmu lygiu – 25 (42%) savivaldybėse. Net 30% savivaldybių šios paslaugos išvis neteikia. Santuokos nutraukimui paruoštą dokumento formą galima parsisiųsti iš 17 savivaldybių elektroninių portalų (žr. 6 pav.).



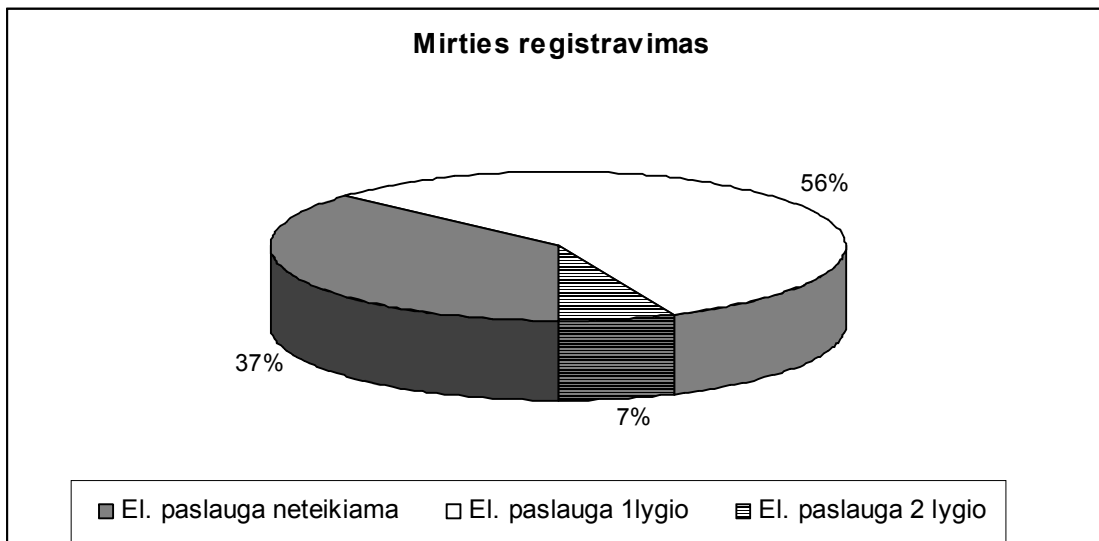
**6 pav. Santuokos nutraukimo registravimas**

Jokios informacijos apie vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimą nėra pateikta šiek tiek daugiau nei trečdalyje savivaldybių t.y. 21 savivaldybėje. Dažniausia ši el. paslauga teikiama pirmu lygiu, 23 (38%) savivaldybių, o antru lygiu paslaugas teikia tik 16 (27%) savivaldybių (žr. 7 pav.).



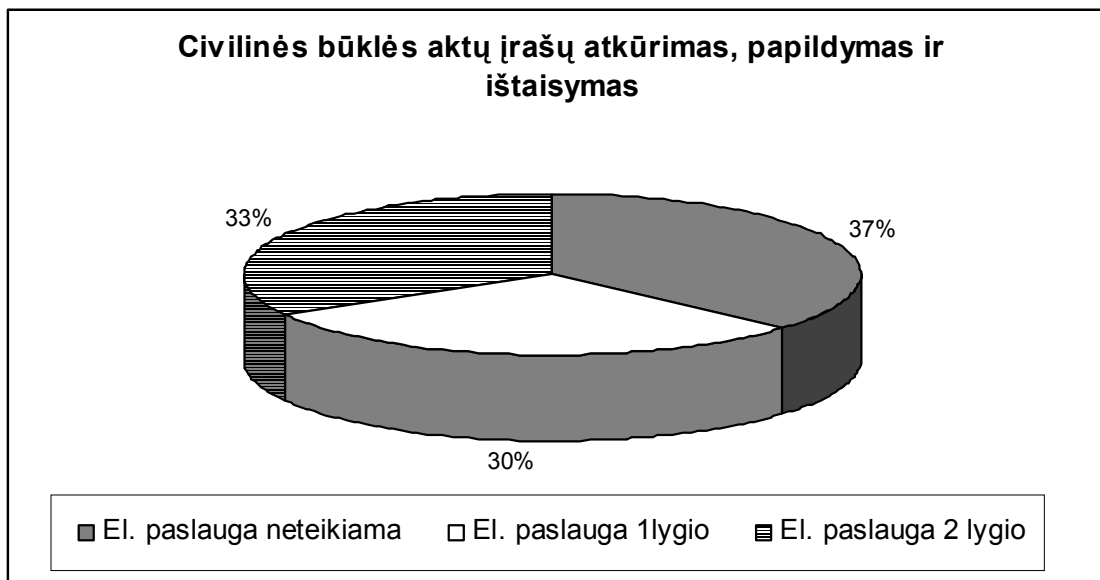
**7 pav. Vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas**

Daugiau nei puse savivaldybių mirties registravimo el. paslaugą teikia pirmu lygiu (56%), kitos 22 savivaldybės paslaugos išvis neteikia. Aukščiausiu lygiu paslaugą teikia šios savivaldybės: Joniškio, Plungės, Rietavo bei Vilniaus rajono. Vėlgi šią paslaugą būtų galima supaprastinti ir teikti aukštesniu lygiu jeigu gydytojas išduotų ne popierinę pažymą, o mirties faktą užregistruotų gyventojų registre (žr. 8 pav.).



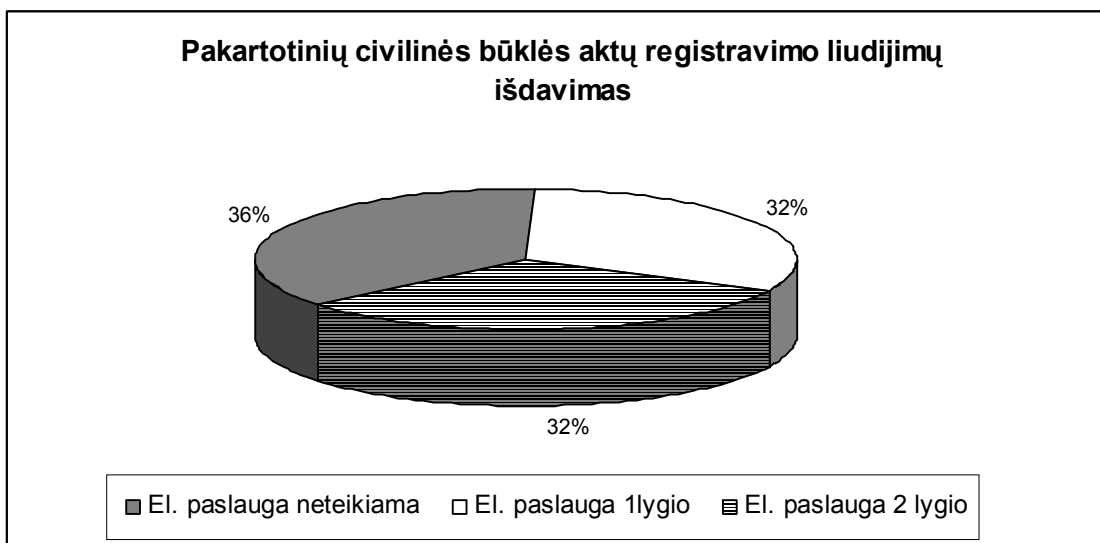
**8 pav. Mirties registravimas**

Civilinės būklės aktų išrašų atkūrimo, papildymo ir ištaisymo el. paslaugą teikia 38 (70%) savivaldybių. 18 (30%) yra pasiekusios tik žemiausią – pirmąjį lygį, kai pateikiama tik bendrą reikalavimų informacija. Šiek tiek didesnis procentas savivaldybių (33%) jau leidžia parsiųsti ir reikalingas formas pageidaujama paslaugai gauti. Didžiausias rodiklis pasiektas, kai el. paslauga visiškai neteikiama net 22 (37%) visų savivaldybių (žr. 9 pav.).



**9 pav. Civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas**

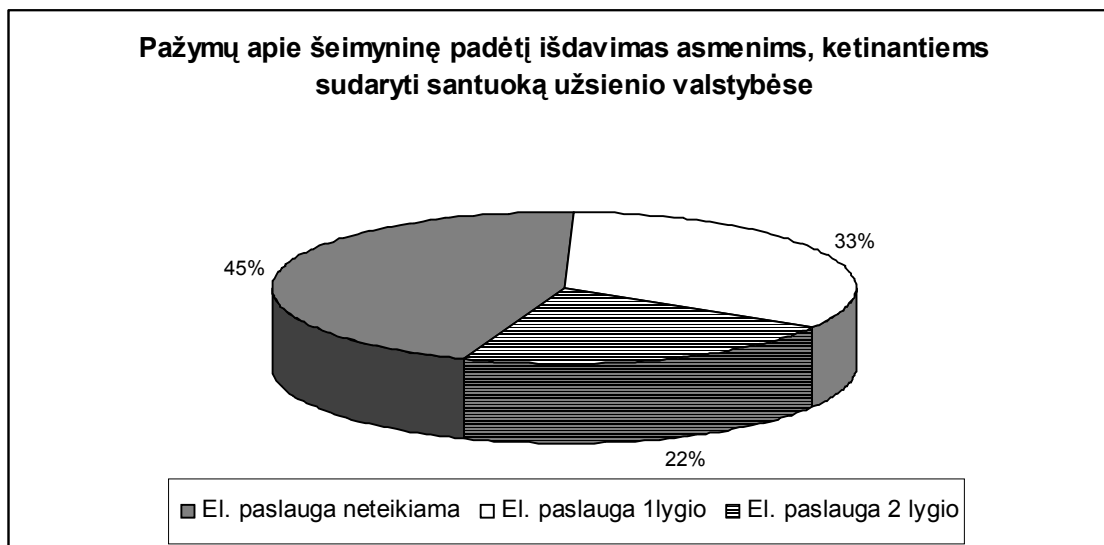
Panaši situacija ir su pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimu. El.paslauga visiškai neteikiama 22 (36%) savivaldybėse. Pirmasis lygis yra pasiektas 19 (36%) visų savivaldybių, lygiai toks pat procentas pasiektas ir su antru paslaugos lygiu, kai buvo pateikiamos reikalingos pildymo formos (žr. 10 pav.).



**10 pav. Pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas**

Pats prasčiausias rodiklis iš analizuojamų el. paslaugų, yra pažymų apie šeimyninę padėti išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse. Šios el. paslaugos neteikia net 27 (45%) savivaldybių. Paslaugą pirmu lygiu galima rasti 20 (33%) savivaldybių ir mažiausiai išplėtotą antrojo lygio paslaugos teikimo metodika 13 (22%) visų Lietuvos savivaldybių (žr. 2 pav.). Paslaugų aprašymuose buvo išskirti tik pagrindiniai, dažniausiai pasitaikantys atvejai, nors kartais buvo galima aptikti ir aprašytus papildomus reikalavimus, pvz: užsienio piliečiams, jei asmuo nėra

Lietuvos pilietis, o turi nuolatinę leidimą gyventi Lietuvoje. Šios paslaugos teikimo kompleksiskumas, gali būti viena iš priežasčių, dėl mažo jos išsivystymo elektroninėje erdvėje.



**11 pav. Pažymų apie šeimyninę padėtį išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse**

Žemiau pateiktoje lentelėje (žr. 3 lentelė) matomi el. paslaugų teikimo brandos lygiai pagal savivaldybes. Kadangi visos paslaugos teikiamos tik pirmu arba antru lygiu, lentelėje nėra skilčių su kitais galimais lygiais. Nulinis lygis reiškia, kad el. paslauga neteikiama, arba savivaldybės internetinis puslapis neveikia.

**3 lentelė. Savivaldybių el. paslaugų brandos lygiai**

Savivaldybė	Nulinio lygio el. paslaugų skaičius (el. paslauga neteikiama)	Pirmo lygio el. paslaugų skaičius	Antro lygio el. paslaugų skaičius
<b>Akmenės r.</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Alytaus m.</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Alytaus r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Anykščių r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Birštono m.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Biržų r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Druskininkų r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

<b>Elektrėnų r.</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Ignalinos r.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Jonavos r.</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Joniškio r.</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>Jurbarko r.</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Kaišiadorių r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Kalvarijos</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kauno m.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Kauno r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kazlų rūdos</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kėdainių r.</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Kelmės r.</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Klaipėdos m.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Klaipėdos r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kretingos r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Kupiškio r.</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Lazdijų r.</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>Marijampolės m.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>Mažeikių r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Molėtų r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Neringos m.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pagėgių r.</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
<b>Pakruojo r.</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Palangos m.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

<b>Panevėžio m.</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Panevėžio r.</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>Pasvalio r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Plungės r.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>Prienų r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Radviliškio r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Raseinių r.</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Rietavo r.</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Rokiškio r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Šakių r.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Šalčininkų r.</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Šiaulių m.</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Šiaulių r.</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Šilalės r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Šilutė r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Širvintų r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Skuodo r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>Švenčionių r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Tauragės r.</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Telšių r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Trakų r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ukmergės r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Utenos r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Varėnos r.</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Vilkaviškio r.</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Vilniaus m.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Vilniaus r.</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Visagino r.</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>Zarasų r.</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Apibendrinant lentelės pateiktus duomenis, matoma, kad daugiausiai el. paslaugų antru lygiu teikia: Marijampolės, Plungės ir Ignalinos savivaldybės. Taip pat galima pabrėžti, kad atliekant stebėjimą minėtų savivaldybių internetiniuose puslapiuose, informacija patogiai išdėstyta, viskas susisteminta. Savivaldybių internetiniuose puslapiuose dažniausiai paslaugos yra teikiamos pirmu lygiu.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad savivaldybės ne visada laikosi LR Vidaus reikalų ministerijos pateiktos klasifikacijos. Internetinių svetainių sudarymas nėra patogus el. paslaugų vartotojams. Dažniausiai savivaldybių internetiniame puslapyje el. viešąsias paslaugas galima rasti skyrelyje „Paslaugos“, tačiau neretai ten pateikiam neišsami, nepilna informacija apie teikiamas el. paslaugas, o norint surasti reikiama informaciją, prireikia nemažai laiko ir kantrybės. O kitos savivaldybės turi išskyrę minėtą skyrių, tačiau jose nebuvo pateikta jokia informacija arba pateikta tik nuorodą į elektroninės valdžios vartų portalą.

Atlikus tyrimą taip pat paaiškėjo, kad LR savivaldybių el. svetainėse teikiamos el. paslaugos yra labai žemo lygio. Net 17 savivaldybių visai neteikia informacijos apie viešąsias el. paslaugas (į skaičių įtrauktos ir neveikiančios savivaldybių el. svetainės). Šis skaičius sudaro net 28% visų savivaldybių, o tai reiškia, kad per mažai dėmesio yra skiriama el. paslaugoms. Pastaruoju metu yra nuolat pabrėžiama el. paslaugų svarba tai įrodo ir vyriausybės parengtas strateginis planas, kuriame taip pat akcentuojama el. viešųjų paslaugų svarba. Tyrimas parodo, kad savivaldybių el. viešųjų paslaugų teikimas turėtų būti tobulinamas. Visų pirma savivaldybės turėtų perdaryti arba iš pagrindų sutvarkyti savo elektronines svetaines laikantis nurodymų.

## IŠVADOS

Viešoji paslauga tai savivaldybių ar valstybės institucijų veikla teikiant visuomenei socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Viešosios paslaugos užtikrina visuotinai svarbios veikos kryptingumą, šiomis paslaugomis besinaudojančių gyventojų skaičius yra neribotas. Yra išskiriami šie paslaugos procese veikiantys subjektai: paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas, jų tarpusavio sąveika, sąveikos efektai bei rezultatas. LR teisės aktuose vieningos viešųjų paslaugų klasifikacijos nėra, tačiau literatūroje galima rasti autorių pateiktą klasifikaciją sugrupuotą remiantis teisės aktais, bei užsienio šalių patirtimi.

Savivaldybė organizuoja viešųjų paslaugų teikimą per esančius viešųjų paslaugų teikėjus (viešąsias ir biudžetines įstaigas, savivaldybės įmones bei akcines bendroves), steigdama naujus viešųjų paslaugų teikėjus arba sudarydama viešųjų paslaugų teikimo sutartis su fiziniais ar juridiniais asmenimis. Savivaldybė siekia, kad teikiamos viešosios paslaugos būtų ekonomiškai racionalios ir kad nustatytas mokestis už paslaugas būtų padengtų paslaugų teikimo bei kitas su jų teikimu susijusės teikėjo išlaidas, kontroliuoja, kad paslaugų teikimas nevirstų pelno siekiančia veikla.

Viešoji el. paslauga – duomenų, informacijos bei dokumento teikimas ar gavimas šias procedūras atliekant asmens buvimo vietoje, bei pageidaujant skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per Internetą ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis. El. valdžia ir el. viešosios paslaugos teikimas labai aktualus tiek Lietuvoje, tiek visoje Europoje, siekiama, kad kuo daugiau viešųjų paslaugų būtų perkeliama į Internetą.

Tiesioginio stebėjimo būdų buvo nustatyti viešųjų el. paslaugų perkėlimo į elektorinę erdvę brandos lygiai. Tyrimo metu buvo stebimos visų LR savivaldybių internetiniai puslapiai. Analizuojant savivaldybių el. svetaines pastebėta, kad jų turinys dažnai nesistemiškai išdėstytas. Labai daug neprofesionaliai sukurtų svetainių, sudėtinga informacijos paieška, turinio „išmėtymas“ po visą portalą, pvz. kai kuriuose savivaldybėse visos prašymų formos sudėtos į vieną lapą ir neatskirtos, tad norint rasti reikalingą dokumentą, reikia perskaityti visas savivaldybės teikiamas dokumentų pildymo formas. Visą tai apsunkina paslaugos vartotoją, kuris būdamas mažiau įgudęs kompiuterinio raštingumo srityje, tiesiog nesugebėtų rasti jam reikalingos informacijos.

Bendras savivaldybių portalų vaizdas labai prastas, labai didelė portalų dalis tiesiog neteikia informacijos, dažnai buvo aptinkamas užrašas: „Informacija ruošiama“, o po tekstu automatinis laiko pranešimas, kad tekstas buvo įvestas prieš keletą metų, tai rodo, kad puslapis neveikia jau ilgą laikotarpį. Dalies savivaldybių puslapių tiesiog nepavyko atidaryti. Paslaugą pirmu lygiu privalo teikti visos savivaldybės. Informacijos patalpinimas apie reikalingus dokumentus, kiti bendrinė informacija

apie paslaugą yra lengviausias ir mažiausiai laiko kaštų reikalaujantis procesas, kuris iškart atneštų didžiulę naudą, gyventojui nebereikėtų lankytis savivaldybėje, kad sužinotų apie pateikti reikalingus dokumentus. Taip būtų taupomas ne tik gyventojų, bet ir savivaldybės darbuotojų laikas. Tobulinant el. viešųjų paslaugų teikimą visų pirma savivaldybės turėtų susitvarkyti savo internetinius puslapius, kad juose būtų pateikta visa reikalinga informacija, yra būtina sukurti saugias ir tarpusavyje suderintas svarbiausių veiklos sričių valstybines informacines sistemas ir registrus, taip pat būtina integruoti elektroninę bankininkystę atsiskaitymui už paslaugas. El. paslaugų plėtrai padėtų skaitmeninės identifikavimo priemonės, el. parašo integravimas.

Žymančiutė R. Lietuvos savivaldybių kompetencija ir veikla teikiant viešąsias paslaugas / Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas Prof. Habil. dr. G. Davulis. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2011.

## ANOTACIJA LIETUVIŲ KALBA

Magistro baigiamajame darbe nagrinėta Lietuvos savivaldybių kompetencija ir veikla teikiant viešąsias paslaugas. Pirmojoje darbo dalyje teoriniu aspektu aptarta paslaugos, viešosios paslaugos sąvoka, viešųjų paslaugų teikėjai bei vartotojai, taip pat pateiktas viešųjų paslaugų klasifikavimas. Antroje darbo dalyje aprašyta savivaldybės sąvoka, kompetencija teikiant viešąsias paslaugas ir pateikti teisės aktai reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą. Trečioje dalyje aprašytos savivaldybių el. paslaugos, jų reglamentavimas. Ketvirtoje darbo dalyje aptariami civilinės būklės aktų registravimo elektroninių paslaugų tyrimo duomenys, nustatyti jų brandos lygiai.

**Pagrindiniai žodžiai:** savivaldybių kompetencija, savivaldybių veikla, viešosios paslaugos, el. viešosios paslaugos.

Žymančiutė R. Competence and Activities of Lithuanian Municipalities at Public Services Provision / Master's Work in Public Sector Economics. Supervisor prof. habil dr. G. Davulis. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2011.

## ANOTACIJA ANGLŲ KALBA

Žymančiutė R. Competence and Activities of Lithuanian Municipalities at Public Services Provision / Master's Work in Public Sector Economics. Supervisor prof. habil dr. G. Davulis. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2011.

Master's thesis is written to analyze the competence and activities of Lithuanian municipalities at public services provision. In the first part, the service, and public services concept has been described from the theoretical aspect, as well as the providers and consumers of public services, and the classification of public services has been given. The second part involves the definition of a municipality and its competence to provide public services, and lists the law acts regulating the provision of public services. In the third part, the e-services of the municipalities and their regulations have been listed. In the fourth part, the results of investigating the electronic services of the civil acts registries have been discussed, and the levels of maturity have been established.

**Key words:** competence of municipalities, activities of municipalities, public services, electronic public services.

Žymančiutė R. Lietuvos savivaldybių kompetencija ir veikla teikiant viešąsias paslaugas / Viešojo sektoriaus ekonomikos magistro baigiamasis darbas. Vadovas Prof. Habil. dr. G. Davulis. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2011.

## SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Nuo savivaldybių gebėjimo planuoti, efektyviai parengti ir priimti sprendimus, koordinuoti jų įgyvendinimą telkiant išteklius ir galimybes, priklauso visuomenės ekonominė situacija, valstybės pajėgumas ir įvaizdis integracijos procesuose, galimybės naudotis pasaulio politinių ir finansinių institucijų parama. Vienas iš svarbiausių šiuolaikinio viešojo sektoriaus uždavinių yra patenkinti viešųjų paslaugų klientų poreikius, sukurti jiems maksimalią vertę ir visai tai padaryti kuo mažesnėmis sąnaudomis.

Lietuvos Respublikos (LR) savivaldybės pagal įstatymą atsako už viešųjų paslaugų teikimą bei jų kokybę. Teikdamos paslaugas savivaldybės siekia dviejų pakankamai sunkiai suderinamų tikslų t.y. viešųjų paslaugų teikimo efektyvumo ir vietos gyventojų visuotinio poreikių tenkinimo. Būtent gyvendinant šiuos tikslus kyla įvairios problemos ir sunkumai.

Šio darbo objektas - savivaldybių teikiamos viešosios paslaugos. Tikslas - savivaldybių veikla ir kompetencija teikiant viešąsias paslaugas. Tikslui pasiekti buvo iškelti šie uždaviniai: aptarti viešosios paslaugos sampratą; aprašyti viešųjų paslaugų teikimą LR savivaldybėse; aptarti LR savivaldybių elektronines viešąsias paslaugas; atlikti savivaldybių civilinės būklės aktų registravimo elektroninių paslaugų analizę; išanalizuoti gautus tyrimo rezultatus. Darbo tikslui pasiekti buvo naudojami šie metodai: mokslinės literatūros šaltinių, teisės aktų bei publikacijų analizė, statistinių duomenų, interneto šaltinių bei gautų tyrimo rezultatų analizė.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad LR savivaldybių el. svetainėse teikiamos el. paslaugos yra labai žemo lygio. Net 17 savivaldybių visai neteikia informacijos apie viešąsias el. paslaugas (į skaičių įtrauktos ir neveikiančios savivaldybių el. svetainės). Šis skaičius sudaro net 28% visų savivaldybių. Tirtos el. paslaugos yra teikiamos tik pirmu ir antru brandos lygiais, nors maksimalus galimas paslaugų teikimo lygis yra ketvirtas.

Baigiamąjį darbą sudaro keturi skyriai. Pirmojoje darbo dalyje teoriniu aspektu aptarta paslaugos, viešosios paslaugos sąvoka, viešųjų paslaugų teikėjai bei vartotojai, taip pat pateiktas viešųjų paslaugų klasifikavimas. Antroje darbo dalyje aprašyta savivaldybės sąvoka, kompetencija teikiant viešąsias paslaugas ir pateikti teisės aktai reglamentuojantys viešųjų paslaugų teikimą. Trečioje dalyje aprašytos

savivaldybių el. paslaugos, jų reglamentavimas. Ketvirtoje darbo dalyje aptariami civilinės būklės aktų registravimo elektroninių paslaugų tyrimo duomenys, nustatyti jų brandos lygiai.

Žymančiutė R. Competence and Activities of Lithuanian Municipalities at Public Services Provision / Master's Work in Public Sector Economics. Supervisor prof. habil dr. G. Davulis. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2011.

## **SANTRAUKA ANGLŲ KALBA**

National economical situation, national potential and image in the integration processes, opportunities to take advantage of world's political and financial institutions support, greatly rely on planning abilities, effective decisions-making, and their execution while combining the resources and opportunities of the municipalities. One of the main aims in the today public sector is to meet the clients' of public services needs, to develop the maximum value for them, and use as little expenditures as possible.

In the Republic of Lithuania (RL), according to the national law, municipalities are held responsible for public services and their quality. In that process, municipalities aim at two scarcely combinable targets: the effectiveness of public services, and meeting the local habitants' needs. In pursuing to meet the two aims, various difficulties and problems arise.

The object of this work is the public services provided by municipalities. The aim of this work is the activities and competence of the municipalities at providing public services. In order to achieve this aim, the following objectives have been raised: to review the public services concept; to describe the process of public services provision at RL municipalities; to review the electronic public services of RL municipalities; to analyze the electronic services of the civil acts registries; to analyze the results of the research. In this work, the following methods have been employed: scientific literary analysis, law acts and publications analysis, analysis of statistic, internet resources, and the results of the research.

After conducting the researched, it has been revealed that the e-services of RL municipalities at their websites are of very low quality. Even 17 municipalities do not provide any information about public e-services (including the non-operating websites of some municipalities). This number accounts for 28 % of all RL municipalities. The researched services are provided only at the second level of maturity, while the maximum level is four.

This work consists of four parts. In the first part, the service, and public services concept has been described from the theoretical aspect, as well as the providers and consumers of public services,

and the classification of public services has been given. The second part involves the definition of a municipality and its competence to provide public services, and lists the law acts regulating the provision of public services. In the third part, the e-services of the municipalities and their regulations have been listed. In the fourth part, the results of investigating the electronic services of the civil acts registries have been discussed, and the levels of maturity have been established.

## LITERATŪRA

1. Andruškevičius A. Administracinės teisės principai ir normų ribos. - Vilnius: teisinės informacijos centras, 2004.
2. Astrauskas A., Galinienė B. Vietos savivalda Lietuvoje: teoriniai ir istoriniai aspektai - Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2003, p. 10-19.
3. Baltušinskienė J. Subnacionalinio valdymo struktūros ir teritorinių savivaldybių kompetencijos tobulinimo galimybės Lietuvoje: daktaro disertacija. - Vilnius: MRU, 2008.
4. Butkevičienė E., Rutkauskienė D. Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose // Viešoji politika ir administravimas, 2008, Nr. 23. – 69p.
5. Chua, C., and Sweeney J. C. Customer Participation in Service Production: Development of a Multidimensional Scale Anzmac Conference. -Adelaide, Australia, 2003. - 2152-2159 p.
6. Domarkas, V. Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai // Viešoji politika ir administravimas. – Vilnius, 2004, p. 7–14.
7. Dzemydienė D., Naujikienė R. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė // Informacijos mokslai. – Vilnius, 2007. – 228 p.
8. European institute of public administration. Customer satisfaction management. – Netherlands, 2008.  
[http://www.eupan.eu/files/repository/document/customer\\_satisfaction/EU\\_Primer\\_English\\_FINAL\\_LR.pdf](http://www.eupan.eu/files/repository/document/customer_satisfaction/EU_Primer_English_FINAL_LR.pdf) [žiūrėta 2010 10 12].
9. European Union. The User Challenge.  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2007.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf) [žiūrėta 2010 10 09]
10. European eGovernment action plan 2011-2015.  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/action\\_plan\\_2011\\_2015/docs/action\\_plan\\_en\\_act\\_part1\\_v2.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_en_act_part1_v2.pdf) [žiūrėta 2010 10 09]
11. Garuckas R., Kaziliūnas A. E. Valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė // Viešoji politika ir administravimas, 2008, Nr. 23. – 59 – 69 p.
12. Hsiuju, Y., Kevin R., Gwinner, P., and Su W. The Impact of Customer Participation and Service Expectation on Locus Attributions Following Service Failure // International Journal of Service Industry Management, 2004, Vol. 15 (1). - 7-26p.
13. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės. Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimo ataskaita. – Vilnius, 2007. – 4 p.

14. Kearns I. Public value and e-Government. London: Institute for policy research, 2004.  
[http://www.ippr.org.uk/uploadedFiles/projects/Kearns\\_PublicValueandeGovenrment\\_ippr](http://www.ippr.org.uk/uploadedFiles/projects/Kearns_PublicValueandeGovenrment_ippr).
15. Kotzé, T. G., Plessis, P. J. Students as “Co-producers” of Education: a Proposed Model of Student Socialisation and Participation at Tertiary Institutions // *Quality Assurance in Education*, 2003, Vol. 11, No. 4. - 186-201 p.
16. Langvinienė N., Vengienė B. Paslaugų teorija ir praktika. – Kaunas: Technologija, 2005. – 46 p.
17. Lazdynas R. Savivalda: filosofija, teorija, praktika. - Šiauliai: Saulės delta, 2005.
18. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Nutarimas dėl informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo // *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 113-5029.
19. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 63-1479
20. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 61-1827.
21. Lietuvos Respublikos gyventojų registro įstatymas // *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 5-78
22. Lietuvos Respublikos Konstitucija // *Valstybės žinios*, 1992, Nr. 33-1014.
23. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas // *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 10-236
24. Lietuvos Respublikos valstybės registru įstatymas // *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 86-2043.
25. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Nutarimas dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos // *Valstybės žinios*, 2004, Nr. 69-2399
26. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas // *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 113 – 4290.
27. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymas // *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 91 – 2832.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Nutarimas dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo // *Valstybės žinios*, 2003, Nr. 38 – 1739.
29. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Nutarimas dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo // *Valstybės žinios*, 2001, Nr. 20 – 652.
30. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Nutarimas dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo // *Valstybės žinios*, 2003, Nr. 2 – 54.
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Nutarimas dėl registru integralios sistemos kūrimo strategijos patvirtinimo // *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 83 – 3599.
32. LR vidaus reikalų ministerija. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. – Vilnius, 2010. – 8 p. [www.vakokybe.lt/get.php?f.342](http://www.vakokybe.lt/get.php?f.342) [žiūrėta 2010 10 12].
33. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministras. Įsakymas dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo patvirtinimo // *Valstybės žinios*, 2004, Nr. 78 – 2750.

34. Obrazcovas V., Savas E. Viešosios paslaugos „Naujojoje viešojoje vadyboje“: alternatyvūs aprūpinimo prekėmis ir paslaugomis mechanizmai // Naujoji viešoji vadyba. – Kaunas: technologija, 2007, p. 341-357.
35. Obrazcovas V., Savas E.S., Jančiauskas E.E. Valstybės ir savivaldybių turto valdymas ir privatizavimas. Teorija ir praktika: monografija. – Vilnius: LTU, 2003. – 327 p.
36. Patrick W., Graham C. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? // Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, June 2006.pdf [žiūrėta 2011 02 28].
37. Petukienė E., Tijunaitiene R. Management of customer participation in public services: a case of township of Lithuania // Socialiniai tyrimai, 2010, Nr. 1 (18). - 83-94 p.
38. Raipa A., Petukienė E. Klientų dalyvavimas viešosiose paslaugose: bendrasis paslaugų kūrimas // Viešoji politika ir administravimas. - Vilnius, 2009 m. Nr. 27. – p. 54.
39. Rudzkienė V. ir kt. Lietuvos e. valdžios gairės: ateities išvalgų tyrimas. Kolektyvinė monografija. – Vilnius: MRU, 2009. - 11 p.
40. Stačiokas R., Rimas J. (2003). The competence and functions of local authorities // Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai Nr. 25,2003. - 259 – 271 p.
41. Stasiukynas A. Viešųjų paslaugų teikimo administravimas. - Vilnius: MRU leidybos centras, 2010. – 294 – 299 p.
42. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2003. – 9 p.
43. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945
44. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. Įsakymas dėl elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų stebėjimo metodikos patvirtinimo // Valstybės žinios, 2009, Nr. 33-1268.