

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS INFORMATIKOS FAKULTETAS
ELEKTRONINIO VERSLO KATEDRA**

JULIJA SOLDATOVA

**ELEKTRONINIŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ
ĮGYVENDINIMAS VALSTYBINĖJE KELIŲ
TRANSPORTO INSPEKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO
MINISTERIJOS**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
doc. dr. Antanas Keras

Vilnius, 2011

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS INFORMATIKOS FAKULTETAS
ELEKTRONINIO VERSLO KATEDRA**

**ELEKTRONINIŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ
ĮGYVENDINIMAS VALSTYBINĖJE KELIŲ
TRANSPORTO INSPEKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO
MINISTERIJOS**

Elektroninės valdžios administravimo magistro baigiamasis darbas
EVA studijų programa: 62603S204

Vadovas

_____ doc. dr. Antanas Keras

2011 04 28

Recenzentas

2011 05

Atliko

EVAmis9-01 gr. stud.

_____ J. Soldatova

2011 04 28

Vilnius, 2011

TURINYS

| | |
|---|-----------|
| ĮVADAS | 8 |
| 1. Elektroninės valdžios plėtra ir elektroninių paslaugų aspektai | 11 |
| 1.1. Elektroninės valdžios ir elektroninių paslaugų samprata..... | 11 |
| 1.1.1. Elektroninės valdžios samprata..... | 11 |
| 1.1.2. Elektroninės paslaugos samprata..... | 13 |
| 1.1.3. Viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai..... | 16 |
| 1.1.4. E. valdžios plėtros principai..... | 17 |
| 1.2. Elektroninių paslaugų teisinis reglamentavimas..... | 21 |
| 1.2.1. Viešųjų elektroninių ir administracinių paslaugų spektras..... | 24 |
| 1.2.2. Administracinės naštos mažinimas..... | 25 |
| 1.3. Informacinių technologijų vaidmuo valdymo procesuose..... | 27 |
| 1.3.1. Informacinių sistemų samprata..... | 27 |
| 1.3.2. Pokyčių politika ir darbo proceso tobulinimas..... | 28 |
| 1.3.3. Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas bei darbuotojo mokymas ir motyvavimas..... | 30 |
| 2. Lietuvos ir Europos Sąjungos elektroninių paslaugų bendri rodikliai ir tendencijos | 34 |
| 2.1. Lietuvos ir Europos Sąjungos būklės analizė..... | 34 |
| 2.2. Viešųjų paslaugų centrų steigimo praktika..... | 40 |
| 3. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos teikiamų elektroninių paslaugų analizė | 43 |
| 3.1. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos veikla..... | 43 |
| 3.2. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos teikiamų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę..... | 47 |
| 4. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos teikiamų elektroninių paslaugų tyrimas | 51 |
| IŠVADOS | 67 |
| LITERATŪRA | 71 |
| ANOTACIJA LIETUVIŲ KALBA | 75 |
| ANOTACIJA ANGLŲ KALBA | 76 |
| SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA | 77 |
| SANTRAUKA ANGLŲ KALBA | 78 |
| PRIEDAI | 79 |

SANTRUMPOS

1. **Inspekcija** – Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos.
2. **LRV** – Lietuvos Respublikos Vyriausybė.
3. **IRT** – informatikos ir ryšių technologijos.
4. **IKT** – informacijos ir komunikacijos technologijos.
5. **E. valdžia** – elektroninė valdžia.
6. **E. paslauga** – elektroninė paslauga.
7. **E. erdvė** – elektroninė erdvė.
8. **EVP** – elektroninė viešoji paslauga.
9. **E. parašas** – elektroninis parašas.
10. **Statistikos departamentas** – Lietuvos statistikos departamentas.
11. **VPC** – viešųjų paslaugų centrai.
12. **IS „Keltra“** – kompiuterizuota kelių transporto veiklos informacinė sistema „Keltra“.
13. **„e.VKTI“** – Inspekcijos elektroninė svetainė „e.VKTI“.
14. **VAIISIS** – Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistema.

PRIEDAI

| | |
|--|----|
| 1 priedas. Apklausa „Inspekcijos elektroninių paslaugų teikimo internetu įvertinimas“ .. | 79 |
| 2 priedas. Licencijavimo elektroninių paslaugų pasiskirstymas tarp Inspekcijos regionų departamentų per 2010-09-01–2010-09-30 laikotarpį | 83 |
| 3 priedas. Licencijavimo elektroninių paslaugų pasiskirstymas tarp Inspekcijos regionų departamentų per 2010-10-01–2010-11-04 laikotarpį | 84 |
| 4 priedas. Licencijavimo elektroninių paslaugų pasiskirstymas tarp Inspekcijos regionų departamentų per 2010-04-01–2010-11-04 laikotarpį | 85 |
| 5 priedas. Elektroninės naudos paslaugų gavėjams preliminarus paskaičiavimas..... | 86 |
| 6 priedas. Administracinių paslaugų sąrašas, kurias rekomenduojama teikti dvipusės sąveikos arba aukštesniu lygiu ir kurios įskaitomos į e. paslaugų teikimo apskaitą..... | 87 |
| 7 priedas. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos gautų per 2011 m. vasario 1-20 d. asmenų prašymų suvestinė | 93 |
| 8 priedas. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos gautų per 2011 m. kovo 1-10 d. asmenų prašymų suvestinė..... | 94 |

LENTELĖS

| | |
|---|----|
| Lentelė. Informacinės sistemos reikalavimai (tikslų nustatymas) | 28 |
| Lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų rodiklių matavimų palyginimas..... | 38 |

PAVEIKSLAI

| | |
|--|----|
| 1 pav. E. valdžios komponentai, įtraukiant kuriamo penktojo G2N (bendravimas su pilietine visuomene) ir NVO (angl. Government to NGOs) modelio elementus | 14 |
| 2 pav. Švedijos e. valdžios modelis | 19 |
| 3 pav. Pagrindiniai e. deimanto modelio elementai | 19 |
| 4 pav. Holistinis e. paslaugų vertinimo modelis | 20 |
| 5 pav. Politinės sistemos diagrama | 31 |
| 6 pav. Galimybės visomis paslaugomis naudotis internetu 2009–2010 m. (proc.) | 37 |
| 7 pav. Nuolatinių interneto vartotojų skaičiaus ir viešųjų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę bei naudojimosi e. paslaugomis dinamika intervale nuo 2009 iki 2015 metų ES ir Lietuvoje | 38 |
| 8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių | 52 |
| 9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį..... | 53 |
| 10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą..... | 53 |
| 11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą..... | 53 |
| 12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal profesiją..... | 54 |
| 13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pajamas..... | 54 |
| 14 pav. Respondentų lankomumas Inspekcijoje | 55 |
| 15 pav. Respondentų pasinaudojimo Inspekcijos e. paslaugomis skaičius..... | 55 |
| 16 pav. Nesinaudojimo e. paslaugomis priežastys..... | 57 |
| 17 pav. Paslaugų užsakymo pageidavimo būdas | 57 |
| 18 pav. Respondentų žinojimas arba nežinojimas apie e. paslaugų išbandymo būdą | 58 |
| 19 pav. Respondentų naudojimas Inspekcijos e. paslaugomis | 58 |
| 20 pav. Informacijos pakankamumas apie e. paslaugas..... | 59 |
| 21 pav. Dažniausiai užsakomos e. paslaugos | 60 |
| 22 pav. Sužinojimo apie e. paslaugas šaltiniai | 61 |
| 23 pav. E. paslaugų kokybės vertinimas | 61 |
| 24 pav. Klausimų apie valstybės rinkliavos dydžio sumažinimą už e. paslaugas ir paslaugų gavimo procedūrų supaprastinimą vertinimai | 62 |
| 25 pav. E. paslaugų patogumo ir naudingumo klausimų vertinimas | 63 |
| 26 pav. Respondentų nuomonė apie e. paslaugų privalumus..... | 64 |
| 27 pav. Respondentų nuomonė apie e. paslaugų plėtros perspektyvas..... | 64 |

IVADAS

Siekdamos greitai ir lanksčiai reaguoti į besikeičiančios rinkos poreikius, visos organizacijos sistemingai keičia arba pertvarko savo veiklą. Šie pokyčiai vyksta įgyvendinant vienokią ar kitokią projektinę veiklą – plečiant verslą, kuriant naujus produktus ir paslaugas, efektyvinant esamus procesus, reorganizuojant įmones. Tai leidžia vadovams geriau planuoti ir kontroliuoti darbus, paskirstyti išteklius, stiprinti komunikaciją ir bendradarbiavimą, priimti tikslesnius, visuminį bei veiksmingesnį veiklos organizavimą apimančius ir strateginį pranašumą užtikrinančius sprendimus. Ko gero nė viena kompanija šiandien neišsiverstų be modernių technologijų. Jas ne tik reikia, bet būtina taikyti kasdieniniame darbe norint, jog įstaigos rezultatai išties džiugintų.

Visos Lietuvos viešojo administravimo institucijos vykdo daug įvairių Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos įgyvendinimo 2007-2010 metų priemonių plane numatytų priemonių, kurių pagrindinis tikslas – tobulinti viešojo administravimo sistemą ir gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę. Pokyčiai šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, susiję su valstybės valdymo modernizavimu, o tiksliau – su elektroninės valdžios projektų įgyvendinimu, yra labai ryškūs. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas daro didžiulę įtaką tiek gyventojams, tiek institucijoms, todėl reikšmingų pokyčių laukiama ir gyventojų aptarnavimo, informacijos valdymo bei sprendimų priėmimo srityse.

Konferencijos Malmėje metu buvo priimta deklaracija „Paskatinkime eSąjungos kūrimą (Teaming up for the eUnion)“, numatanti elektroninės valdžios vystymo Europos Sąjungoje kryptis iki 2015 metų. Deklaracijoje, kurią priėmė 34 valstybių atstovai, numatyti trys tikslai – įgalinti gyventojus ir verslą naudotis vientisomis tarpvalstybinėmis elektroninės valdžios paslaugomis; sustiprinti mobilumą ir sumažinti administracines kliūtis verslui veikti vieningoje rinkoje; pasiekti nuolat augantį viešojo administravimo našumą ir efektyvumą mažinant administracinę naštą ir gerinant organizacinius procesus.

Administracinės naštos mažinimas vis labiau įtraukiamas ir į Lietuvos valstybės valdymo tobulinimo procesą. Administracinės naštos mažinimo Europos Sąjungoje veiksmų programos prioritetinių sričių sąrašė įvardijama ir transporto sritis. Transporto sektorius yra pripažintas prioritetine ūkio šaka, kuri užtikrina efektyvų šalies vidaus rinkos funkcionavimą, užsienio prekybos bei tranzito paslaugų teikimą, keleivių aptarnavimą. Lietuvos Respublikos Vyriausybė transporto sistemos plėtrą pripažįsta prioritetine, reikalaujančia daug pastangų, milžiniškų investicijų ir laiko sritimi.

Darbo aktualumas – Pasaulyje vyksta permainos: sparčiai keičiasi tiek rinkos, tiek darbo vietų, namų ūkio ir laisvalaikio aplinka. Ypač didelę reikšmę įgyja informuotumas, kompetencija, gebėjimas naudotis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis. Todėl

viešajame administravime kuriamos modernių informacinių technologijų naudojimu pagrįstos priemonės, padedančios Lietuvos Respublikos Vyriausybei, ministerijoms, kitoms valstybės institucijoms ir įstaigoms vykdyti joms skirtas funkcijas, įrengus svarbiausiųjų valstybės funkcijų vykdymo duomenų tvarkymo informacines sistemas.

Igyvendindama Lietuvos informacinės visuomenės plėtros bei Viešojo administravimo plėtros koncepciją, Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos nuolat siekia tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, naudojant šiuolaikines technologijų galimybes. **Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos** (toliau – **Inspekcija**) turėdama nemažą įdirbį, siekia ir toliau vystyti modernių technologijų taikymą, įgyvendinant valstybės institucijoms nustatytus tikslus. Artimiausiu uždaviniu užbrėžtiems tikslams pasiekti, Inspekcija yra numačiusi visas teikiamas paslaugas perkelti į aukščiausią įmanomą viešųjų elektroninių paslaugų brandos lygį. Todėl 2009 m. gruodžio 9 d. **Lietuvos Respublikos Vyriausybės** (toliau – **LRV**) nutarimo „Dėl LRV 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimo Nr. 1097 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007-2010 metų priemonių plano“ pakeitimo“ projektas buvo papildytas nauju punktu: „5.1.73. perkelti į elektroninę erdvę Inspekcijos teikiamas paslaugas, sudarant sąlygas Lietuvos Respublikos ūkio subjektams ir gyventojams, kurių veikla susijusi su kelių transportu, valstybės institucijoms ir įstaigoms elektroniniu būdu užpildyti prašymus ir gauti paslaugas aukščiausiu įmanomu viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiu.“

Darbo problema – mažas Inspekcijos klientų skaičius naudojami elektroninėmis administracinėmis paslaugomis. Visos galimybės jau kaip ir yra sudarytos, tačiau klientų pritraukimas nepakankamas bei elektroninių administracinių paslaugų užsakymas auga nežymiai. Atsiranda poreikis stebėti elektroninių paslaugų teikimo situaciją ir nustatinėti priežastis, dėl ko naudojimosi elektroninėmis paslaugomis aktyvumas auga labai lėtai.

Siekiant sumažinti administracinę našta asmenims, pageidaujantiems gauti norimą paslaugą, taupant jų laiką ir mažinant pateikiamų dokumentų kiekį, taip pat siekiant palengvinti prašymų suteikti viešąsias paslaugas administravimą bei gerinant šių paslaugų kokybę, būtina sudaryti galimybę viešąsias paslaugas teikti elektroniniu būdu. Jau dabar daugelis viešųjų paslaugų yra užregistruotos elektroninė valdžios tinklalapiuose, bet iki šiol atskirų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis Inspekcijoje dar gana žemas.

Tyrimo objektas – Inspekcijos teikiamų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę.

Darbo tikslas – išanalizuoti ir nustatyti elektroninių paslaugų įgyvendinimo galimybes bei plėtros perspektyvas Inspekcijos veikloje.

Darbo uždaviniai:

- aptarti elektroninių paslaugų sampratą ir teikimą sąlygojančius aspektus;

- apžvelgti ir įvertinti elektroninių paslaugų bendrus rodiklius ir tendencijas Lietuvoje bei Europos Sąjungoje;

- įvertinti esamą elektroninių paslaugų teikimo situaciją Inspekcijoje;
- atlikti Inspekcijos teikiamų elektroninių paslaugų tyrimą.

Numatomi naudoti tyrimo metodai – atvejo analizė, o jai atlikti panaudojami kiekybiniai (struktūrizuota anketinė apklausa) ir kokybiniai metodai (dokumentų analizė).

Darbe autorius naudojami Europos Sąjungos ir Lietuvos norminiai teisės aktais, reglamentuojančiais elektroninių paslaugų diegimą, užsienio autorių knygomis, moksliniais šaltiniais, teisinės literatūros ir pateiktos medžiagos interneto tinklalapiuose apžvalga, kitais įvairiais šaltiniais siekiant atskleisti nagrinėjamos problemos svarbiausius aspektus.

Darbo struktūra. Darbą sudaro keturios dalys. Pirmoje dalyje yra pateikiama informacija apie **elektroninės valdžios** (toliau – **e. valdžios**) ir **elektroninių paslaugų** (toliau – **e. paslaugos**) sampratą, teikimo lygius, teisinį reglamentavimą, informacinių technologijų vaidmenį valdymo procesuose bei analizuojama administracinės naštos mažinimo svarba. Antroje dalyje yra atlikta Lietuvos ir Europos Sąjungos e. paslaugų bendrų rodiklių ir tendencijų apžvalga. Trečiojoje darbo dalyje yra atlikta Inspekcijos teikiamų e. paslaugų analizė. Ketvirtoje darbo dalyje yra pateikiama tyrimo, atlikto norint nustatyti kaip Inspekcijos klientai vertina galimybę užsisakyti e. paslaugas internetu, medžiaga. Darbo pabaigoje yra pateikiamos išvados ir siūlymai.

1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTRA IR ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ ASPEKTAI

Šiame skyriuje yra pateikiamos e. valdžios, e. paslaugos ir informacinių sistemų sampratos, išskiriami viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai, aptariamas e. valdžios santykis su viešuoju administravimu bei e. valdžios plėtros perspektyvų klausimas, nagrinėjama e. valdžios, e. paslaugų ir administracinės naštos mažinimo svarba, pateikiama pokyčių, kurie gali atsirasti kai keičiama paslaugų struktūra ir teikimo būdai, politika.

1.1. Elektroninės valdžios ir elektroninių paslaugų samprata

1.1.1. Elektroninės valdžios samprata

E. valdžios taikymo idėjos susijusios su daugelyje valstybių įgyvendinamų mėginimų modernizuoti viešąjį sektorių. Tik XX amžiaus paskutiniaisiais dešimtmečiais pasaulyje prasidėjo valdžios ir visuomenės bendradarbiavimo **elektroninėje erdvėje** (toliau – **e. erdvėje**) procesai, tačiau Lietuvoje iki šiol tai yra naujovė, kurios įgyvendinimas vis nukeliamas ateičiai. Tai susiję ne tik su politinio valdymo ypatumais, bet ir su profesinio, kultūrinio ir mentalinio atsilikimo požymiais.

Politiniu požiūriu e. valdžia gali būti suprantama kaip „tam tikras demokratinis mechanizmas, kadangi ji susijusi su viešosios informacijos procesais, pilietinės informacijos sklaida ir viešosios sferos vystymusi“ [1, p. 439]; t. y. per komunikacinį aspektą atsiskleidžiamas demokratinis e. valdžios potencialas. Socialinis e. valdžios aspektas susijęs su žinių visuomenės tendencijomis ir „atsiskleidžia per jos poveikį gyvenimo stiliaus pasiekiamumui“ [1, p. 439] – t. y. e. valdžia įtvirtina ir toliau plėtoja skaitmenizuoto gyvenimo pokyčius, susijusius su tokiais veiksniais kaip interneto poveikis, skaitmeninės atskirties, valdžios požiūris į globalius veiksnius ir kita.

E. valdžios svarba valdžios įstaigų efektyvumui didinti bei demokratijai plėtoti mokslinėje literatūroje nagrinėjama įvairiais aspektais. Pripažįstama, jog pagrindinis e. valdžios bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas, atveriami naujų galimybių valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir šių įstaigų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams.

Pasak mokslininkų, e. valdžia – tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes. [2, p. 60]

Iš įvairių e. valdžios apibūdinimų galima išskirti dviejų lygių – siaurąją ir plačiąją – e. valdžios sampratas. Remiantis Lietuvos e. valdžios gairėmis, siaurąją prasme e. valdžia siejama

su valstybinės informacijos publikavimu internete bei viešųjų paslaugų teikimu internetu. Pateikiant informaciją internete, perkėlus viešąsias paslaugas į e. erdvę, jos tampa pasiekiamos bet kuriuo metu (populiarioji išraiška formule „24 x 7“) ir bet kurioje vietoje. [3, p. 31]

Žilionienė (2004) teigia, kad plačiaja prasme e. valdžia apima įvairius informacinių ir telekomunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, kadangi paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai – gyventojų galimybių pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis. [4]

Europos Komisija 2003 m. įteisino naują, daug platesnę e. valdžios sąvoką: e. valdžia – tai **informacijos ir komunikacijos technologijų** (toliau – **IKT**) taikymo viešajame sektoriuje priemonių visuma, siekiant organizacinių pokyčių bei naujų valstybės tarnautojų įgūdžių tam, kad būtų pagerintos viešosios paslaugos ir demokratiniai procesai bei išaugtų visuomenės pritarimas viešajai politikai. [5]

Apskritai e. valdžios svarbiausia mintis yra ta, kad e. valdžia nėra vien tradicinės valdžios tęsinys, bet naujos socialinės būklės Europos ir globalioje erdvėje politinio valdymo pavidalas. Šiuo požiūriu e. valdžia ne tik perkelia valstybės valdymo ir administravimo procesus į e. erdvę, bet ir įteisina politinius, ekonominius ir socialinius pokyčius [3, p. 16].

E. valdžios santykis su viešojo administravimo sistema ir piliečiais gali būti traktuojamas kaip viena iš e. valdžios paradigmų:

„6. E. valdžia suprantama kaip viešųjų paslaugų sistema. Esminis bruožas – „*online* gerovės kiekvienam“ metafora ir socialinių aspektų pabrėžimas.“ [3, p. 18]

Priešingai nei, pavyzdžiui, Estijoje, mūsų šalyje nepaplitusi mintis, kad e. valdžia yra naujų politinio valdymo ir demokratijos formų kūrimo priemonė bei ekonominio modernizavimo globalioje aplinkoje paskata. Lietuva e. valdžios srityje yra besivejanti šalis, siekianti panaikinti istorinį atsilikimą nuo kitų **Europos Sąjungos** (toliau – **ES**) ir Vakarų pasaulio šalių. [3, p. 36]

E. valdžia iš tikrųjų turėtų siekti valstybės konkurencingumo, t.y. modernizuoti e. valdžios infrastruktūrą, kurti į vartotoją orientuotas e. paslaugas, bendradarbiavimo tarp valdžios ir piliečių sistemą bei plėtoti inovacijas ir aukštąsias technologijas.

Išorinė e. valdžios sąsaja su piliečiais ir verslu įgyvendinama sukuriant internetinius viešojo administravimo institucijų tinklapius ar bendruosius e. valdžios interneto vartus (portalus), per kuriuos galima naudotis e. paslaugomis.

Vidinė e. valdžios sąsaja sudaro sąlygas elektroniniam viešojo sektoriaus institucijų administravimui (e. administravimui) ir įgyvendinama visų pirma integruojant valstybės informacinius išteklius (registus, duomenų mainų sistemas bei saugyklas ir kt.), kuriant uždarus ir

saugius valstybės institucijų kompiuterių tinklus, popierinių dokumentų apyvartą pakeičiant elektroniniais dokumentais. [3, p. 75]

Mokslininkų buvo pastebėta: „E. valdžia – tai ne vien tik pažymų formų ir viešųjų paslaugų teikimas internetu. Jos plėtra suteikia galimybę permąstyti, kaip valdžia šiuo metu teikia savo paslaugas ir kaip ji prisitaiko prie vis naujų piliečių lūkesčių savo atžvilgiu“. Įgyvendinant e. valdžią būtina atsisakyti minties „sukurk bet ką, ir jie tuo naudosis“. [6]

Pagal LRV 2009 m. gegužės 13 d. nutarimą Nr. 464 e. valdžia suvokiama kaip visuma viešojo administravimo veiklos diegiamų **informacinių ir ryšių technologijų** (toliau – **IRT**), organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms ir administracinėms paslaugoms, demokratinėms procesams ir viešajai politikai tobulinti. [7]

E. valdžios apibrėžimų ištis yra aprašyta nemažai. Apibendrinus e. valdžios visas aukščiau paminėtas sampratas, galima teigti, kad pagrindinis e. valdžios siekis – sudaryti piliečiams tokias sąlygas, kad jie rinktųsi geriau e. paslaugas negu viešąsias paslaugas, kurias galėtų užsisakyti per internetinius tinklapius ar interneto vartus (portalus) bei susirastų jiems reikalingą informaciją per kiek galima trumpesnį laiką.

1.1.2. Elektroninės paslaugos samprata

E. paslaugų sąvoka palyginti nauja. Teikiant viešąsias paslaugas, vis labiau orientuojamasi į vartotoją. Be abejo, ne mažiau svarbios ir vartotojų žinios apie tokias paslaugas, noras ir sugebėjimas jomis naudotis.

Elektroninė viešoji paslauga – paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių bei telekomunikacijų tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti viešąją informaciją. (IVPK prie LRV)

Galima teigti, kad e. paslaugos – yra įprastos informacijos, prekybos, sveikatos, bankininkystės ir kitos paslaugos, tik teikiamos internetu. Vienas ir pagrindinių e. paslaugų privalumų yra tai, jog jomis galite pasinaudoti neišvykdami iš savo miestelio ar kaimo, pakanka turėti kompiuterį ir internetą.

Kitų autorių teigimu, e. paslaugos yra internetu pagrįsti programiniai sprendimai, glaudžiai tarpusavyje susiję, vykdant sudėtingus apsikeitimo informacija procesus ar transakcijas. [8]

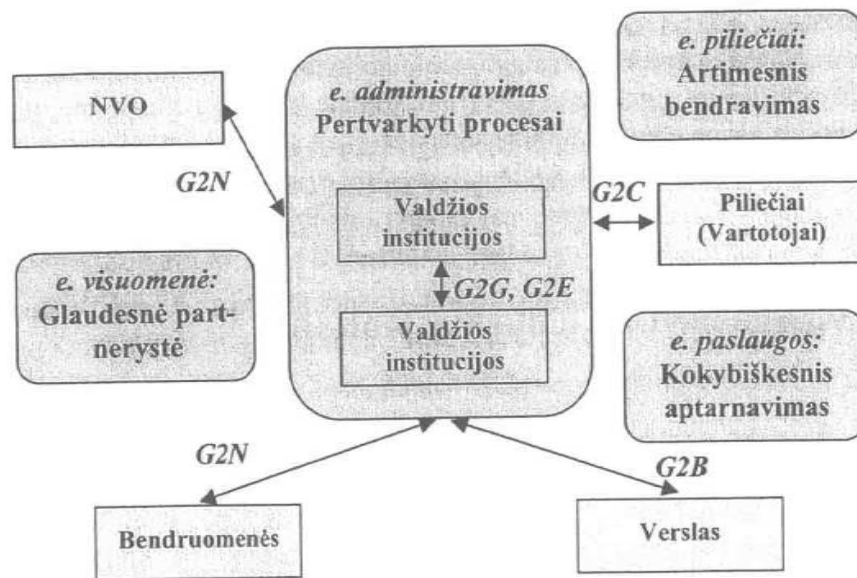
E. paslaugos taip pat gali būti apibrėžiamos kaip internetu pagrįstos programos, kurios:

- įvykdo transakciją;
- atlieka užduotį;
- išsprendžia problemą;
- turi galimybę sąveikauti su kitomis programomis, siekiant užduoties įvykdymo;

- gali būti panaudojamos tiek piliečių, tiek verslo;
- yra apmokamos už jų panaudojimą. [8]

Kadangi viešųjų paslaugų įvairovė yra gana didelė, prioritetas turi būti atiduodamas toms paslaugoms, kurios turi didžiausią įtaką ir vertę klientams. Heeks (2006) išskiria keturis e. valdžios bendravimo modelius [9] (žr. 1 pav.):

1. G2C – valdžios bendravimas su piliečiais (angl. *Government to Citizens*),
2. G2B – valdžios bendravimas su verslu (angl. *Government to Business*),
3. G2G – bendravimas tarp viešojo sektoriaus institucijų (angl. *Government to Government*),
4. G2E – bendravimas viešojo sektoriaus institucijos viduje (angl. *Government to Employees*).



1 pav. E. valdžios komponentai, įtraukiant kuriamo penktojo G2N (bendravimas su pilietine visuomene) ir NVO (angl. *Government to NGOs*) modelio elementus

Šaltinis: Lietuvos e. valdžios gairės, 2009, p. 72

Pirmieji du bendravimo modeliai įgyvendinami sukuriant išorinę internetinę valdžios sąsają (angl. *Front Office*) su piliečiais ir verslu, per kurią teikiamos elektroninės viešosios paslaugos (EVP).

Paskutiniai du bendravimo modeliai įgyvendinami sukuriant vidinę valdžios sąsają (angl. *Back Office*) tarp valdžios institucijų ar pačių institucijų viduje, per kurią atliekamos elektroninės administravimo komunikacijos (paslaugos). Vidinė valdžios sąsaja kuriama remiantis keitimusi duomenimis internete, intranete ar uždaruose valstybinių institucijų kompiuterių tinkluose.

Pagal R. Garucką bei A. Kaziliūną (2008), „Modelis valdžia – valdžiai, daugeliu atžvilgiu yra e. valdžios pagrindas, ir valdžia, norėdama sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia turi tobulinti ir modernizuoti savo vidaus sistemą bei procedūras.“

A. Ilkevičius išskiria ne tris, o keturis e. valdžios paslaugų teikimo modelius [10]: e. valdžia – visuomenei; e. valdžia – verslui; e. valdžia – tarnautojui; e. valdžia – valdžiai. Minimas modelis e. valdžia – tarnautojui apima e. valdžios priemones tarnautojų informacijos, darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms bei žinioms ir kompetencijai valdyti.

Capgemini (2009) e. valdžios G2G ir G2N komponentus aprašo taip [11]:

„G2G: valdžia valdžiai paslaugos teikiamos dviem lygiais: vietiniu ir tarptautiniu. Į G2G sampratą įeina sąveikos tarp nacionalinės ir vietinės valdžios, tarp padalinių ar atskirų agentūrų. Vis daugiau ES šalių narių dalyvauja pasaulio lygio projektuose, garsiausiame iš šių bandomųjų projektų – CIP IRT politikos rėmimo programoje (ang. CIP ICT PSP – competitiveness and innovation programme) dalyvauja ir Lietuvos atstovai, juos aktyviai remia pažangios šalys narės.

G2N: valdžia bendruomenėms, aplinkai, kai vis daugiau šalių intensyviai įtraukia privatų sektorių ir nevyriausybinės organizacijas į paslaugų piliečiams teikimą bei elektroninių įgūdžių skatinimą. Lietuvoje šiuo metu itin daug dėmesio skiriama piliečių technologinių žinių lygio kėlimui.“

2010 m. vasarą žinių visuomenės plėtrą skatinanti asociacija „LJA“ („Langas į ateitį“) pasirašė sutartį su Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei Europos socialinio fondo agentūra dėl suteikiamos ES finansinės paramos visuotiniams Lietuvos gyventojų mokymams vykdyti. Taip buvo pradėtas naujas „Langas į ateitį“ projektas „Lietuvos e. piliečiui – paslaugos internete“, kurio metu planuojama su informacinėmis komunikacinėmis technologijomis supažindinti 16 tūkst. suaugusiųjų Lietuvos gyventojų bei juos išmokyti naudotis e. paslaugomis.

„Vykdami šį projektą orientuosimės į 3 pagrindines tikslines grupes – ieškančius darbo asmenis, neįgaliuosius bei kaimo vietovių gyventojus, kadangi šių grupių atstovai dėl socialinės padėties, gyvenamosios vietos ar savo negalios yra bene labiausiai atskirti nuo visuomenės ir lengviausiai pažeidžiami. Baigę mūsų kursus jie galės lengviau įsijungti į visuomenės gyvenimą bei darbo rinką, turės daugiau galimybių mokytis, bendrauti“, - sakė „Langas į ateitį“ direktorė Loreta Križinauskienė. [12]

Anot jos, projektas sudarys galimybes socialinei atskirčiai šalyje mažėti, padės spręsti problemas, išskylančias gyventojams, vis dar neturintiems kompiuterinio raštingumo žinių ir nemokantiems naudotis e. paslaugomis. Įgyvendinant projektą bendradarbiaujama su socialiniais partneriais: Lietuvos darbo birža, Lietuvos neįgaliųjų draugija, viešųjų interneto prieigos taškų steigėjais. Žinių visuomenės vystymas ir e. paslaugų naudojimo skatinimas yra vienas iš Lietuvos siekiamų tikslų, nurodytų ir Visuotinio kompiuterinio raštingumo programoje. Pasinaudojant ES

struktūrinių fondų lėšomis šio tikslo galima siekti greičiau. Projektą „Lietuvos e. piliečiui – paslaugos internete“ ketinama įgyvendinti per 20 mėnesių – iki 2012–ųjų metų vasario.

Teikiant visuomenei e. valdžios paslaugas visgi pagrindinė komunikacinė priemonė yra internetas, kuris sudaro palankias sąlygas piliečių ir valdžios bendravimui, nepaisant laiko, geografinių barjerų, bei piliečių aktyvumo, dalyvaujant valdymo procesuose, didinimui. Informacijos teikimas visuomenei yra viena iš žemiausių e. valdžios paslaugų teikimo formų, tačiau viena iš svarbiausių, kuria remiamasi ir teikiant aukštesnio lygio paslaugas.

1.1.3. Viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai

Viešosios ir administracinės paslaugos į internetą perkeliamos laipsniškai – nuo informacinio pobūdžio iki personalizuotų viešųjų ir administracinių paslaugų. LRV nutarime Nr. 464 (2009) išskiriami 5 viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai [7, p. 9]:

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

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

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

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

5. Personalizuotas lygis – viešosios ir administracinės paslaugos elektroniniu būdu teikiamos vartotojui automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją, atsisakius pakartotinio duomenų įvedimo; viešosios ar administracinės paslaugos teikimo metu vartotojas informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus; viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, vartotojui pateikia iš anksto iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas; taip vartotojui automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios ir administracinės paslaugos, atitinkančios vartotojo statusą, ir nereikalaujama, kad vartotojas pateiktų prašymą jas suteikti.“

Brandos lygiais siekiama nuosekliai integruoti viešąsias ir administracines paslaugas, tačiau neatsižvelgiant į tai, autoriaus nuomone, ne visas paslaugas būtina ir įmanoma perkelti į patį aukščiausią lygmenį, ypač kai vartotojui ne visada aktualiausias ir svarbiausias viešosios ir administracinės paslaugos, teikiamos aukščiausiam brandos lygyje.

1.1.4. E. valdžios plėtros principai

Analizuojant e. valdžios plėtros principus, būtina atsakyti į klausimą, kokia e. valdžios plėtros perspektyva. Galima pradėti nuo to, kaip e. valdžios plėtra yra vykdoma ES, valstybiniu, regioniniu, savivaldos ir bendruomenių mastu įgyvendinant atskirus e. valdžios projektus. Pirmiausia galima pradėti nuo pagrindinio dokumento – Europos skaitmeninės darbotvarkės (2011-2020 m.).

Europos skaitmeninė darbotvarkė – tai viena iš septynių pagrindinių 2020 m. Europos strategijos iniciatyvų. Joje apibrėžiama svarbiausia Europai iškelta funkcija – įgyvendinti iki 2020 m. tam tikrus numatytus pasiekimus [13]. Šios darbotvarkės tikslas – parengti veiksmų planą, kad būtų kuo geriau išnaudotos IRT teikiamos socialinės ir ekonominės galimybės. Sėkmingas šios darbotvarkės įgyvendinimas padės skatinti inovacijas ir ekonominį augimą, taip pat didinti piliečių ir įmonių gerovę. Todėl platesnis skaitmeninių technologijų diegimas ir veiksmingesnis jų naudojimas padės spręsti svarbiausius Europos uždavinius ir užtikrinti geresnę europiečių gyvenimo kokybę. [14]

Pagrindinis programinis dokumentas, nusakantis e. valdžios plėtrą Lietuvoje, yra Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programa (toliau – Programa), parengta atsižvelgiant į tai, kad informacinės visuomenės plėtra – dinamiškas, sparčiai kintantis procesas daugelyje visuomenės ir valstybės veiklos sričių ir sėkmingas viešojo sektoriaus dalyvavimas skatinant teigiamas ir mažinant neigiamas šio proceso pasekmes daug prisidėtų prie darnios informacinės visuomenės plėtros. Programos paskirtis – nustatyti informacinės visuomenės plėtros prioritetus, tikslus ir uždavinius, kad būtų kuo geriau naudojamos IRT teikiamomis socialinėmis ir ekonominėmis galimybėmis, o pirmiausia internetu – labai svarbia ekonominės ir socialinės veiklos

priemone, kuria naudojantis galima teikti ir gauti paslaugas, dirbti, pramogauti, bendrauti ir laisvai reikšti savo nuomonę. [15]

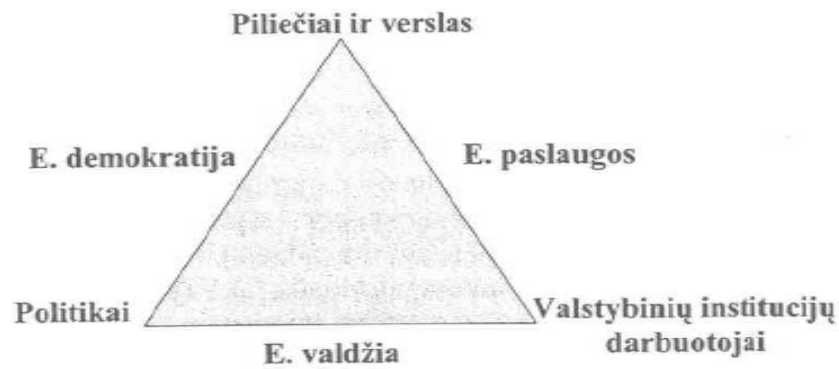
Programos strateginis tikslas – pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę ir įmonių veiklos aplinką naudojantis IRT teikiamomis galimybėmis ir pasiekti, kad iki 2019 metų ne mažiau kaip 85 procentai Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu. Programoje vadovaujamosi 3 pagrindiniais prioritetais, kuriais Informacinė visuomenė turi būti plėtojama, t.y.:

1. Lietuvos gyventojų gebėjimų naudotis IRT tobulinimas (1 prioritetas);
2. Elektroninio turinio ir paslaugų plėtra, jų naudojimo skatinimas (2 prioritetas);
3. IRT infrastruktūros plėtra (3 prioritetas).

Viena pirmųjų e. valdžios plėtros teorijų buvo pasiūlyta JAV mokslininkės Jane E. Fountain. Ji išskyrė tris e. valdžios plėtros fazes, nusakančias IKT brandos viešosiose institucijose lygį ir pokyčius. Pirmasis e. valdžios kūrimo etapas yra informacinio pobūdžio, kai institucija pateikia klientams viešąją informaciją savo interneto svetainėje, tačiau jokie ženklūs vidiniai pokyčiai nevyksta. Antrasis e. valdžios įgyvendinimo žingsnis susijęs su viešosios institucijos, verslo ir piliečių bendradarbiavimo užtikrinimu. Valstybės institucijos interneto svetainėje yra visos su teikiamomis paslaugomis susijusios dokumentų formos, jų pildymo instrukcijos ir pan. Esminiai pokyčiai atsiranda trečiojoje e. valdžios fazėje. Šioje fazėje intranetas naudojamas vidinėms užduotims vykdyti, užtikrinti duomenų mainus tarp skirtingų viešųjų institucijų. Jane E. Fountain e. valdžios plėtros teorijoje pabrėžiama, kad atsiranda ryšys tarp viešųjų institucijų ir IKT – sukuriamas naujų IKT poreikis, daroma įtaka jų suvokimui bei taikymo būdams organizacijos viduje. Įdiegtos IKT veikia viešųjų institucijų veiklos principus – sustiprina jau susiformavusį biurokratinį aparatą arba priešingai gali sukelti esminius vidinius pokyčius. [16]

Gartner Group pasiūlyta e. valdžios plėtros teorija išskiria keturias e. valdžios fazes: (1) buvimo (angl. Presence); (2) sąveikos (angl. Interaction); (3) transakcijos (angl. Transaction); (4) transformacijos (angl. Transformation). Jos iš esmės atitinka Jane E. Fountain teorijoje išskirtus e. valdžios kūrimo etapus, trečiąjį etapą išskaido į du – transakcijos ir transformacijos. Transakcijos fazėje visa elektroninė viešoji paslauga, įskaitant apmokėjimą už ją, gali būti atliekama internetu kai būtinos asmens identifikavimo sistemos, tačiau gali būti neužtikrintas informacinių sistemų suderinamumas teikiant integruotas paslaugas. [17]

Švedijos e. valdžios modelis sudarytas iš 3 komponentų: e. paslaugų, e. valdžios ir e. demokratijos (žr. 2 pav.).



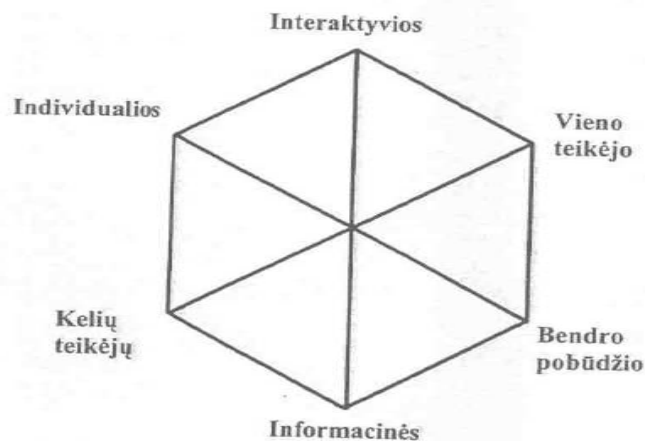
2 pav. Švedijos e. valdžios modelis

Šaltinis: Lietuvos e. valdžios gairės, 2009, p. 65

Pagal Švedijos e. valdžios modelį e. paslaugos – tai valstybinių institucijų įvairiais kanalais (internetu, mobiliuoju ryšiu ir pan.) teikiamos viešosios paslaugos. E. valdžia suprantama kaip vidiniai institucijų pokyčiai, kuriuos sukelia į vidaus procesus diegiamos IKT. E. demokratija apibrėžiama kaip galimybė piliečiams daryti įtaką politiniams valdžios sprendimams ir aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese. [3, p. 65-66]

Be amerikietiškojo, Garther Group bei Švedijos e. valdžios modelių, kurie yra plačiai naudojami e. paslaugų kūrimo ir vertinimo procese, taikomas ir e. deimanto modelis. Pagal šį modelį e. paslaugos skirstomos į tokias grupes (žr. 3 pav.) [18]:

1. Vieno teikėjo paslaugos – kelių teikėjų e. paslaugos. Vieno teikėjo e. paslaugos – tai tokios e. paslaugos, kurias teikia tik viena institucija. Kelių teikėjų e. paslaugos – tai paslaugos, kurias teikiant būtinas kelių institucijų dalyvavimas.



3 pav. Pagrindiniai e. deimanto modelio elementai

Šaltinis: Lietuvos e. valdžios gairės, 2009, p. 69

2. Bendro pobūdžio paslaugos – individualios e. paslaugos. Tai paslaugos, skirtos plačiajai visuomenei. Individualių e. paslaugų teikėjas konkrečiai žino, su koku savo klientu dirba.

3. Informacinės ir interaktyvios e. paslaugos. Informacinės e. paslaugos suteikia vartotojui galimybę susipažinti su jam pateikiama informacija, o interaktyvios e. paslaugos leidžia vartotojui pasinaudoti tam tikromis e. paslaugomis internetu.

Nei vienas iš išvardintų e. paslaugų vertinimo modelių nėra orientuotas į e. paslaugos sukuriama viešąją vertę. Valstybinė Švedijos inovacijų sistemų agentūra VINNOVA siūlo naują – e. paslaugų vertės – modelį, leidžiantį projektuoti, kurti ir vertinti e. paslaugas trim aspektais:

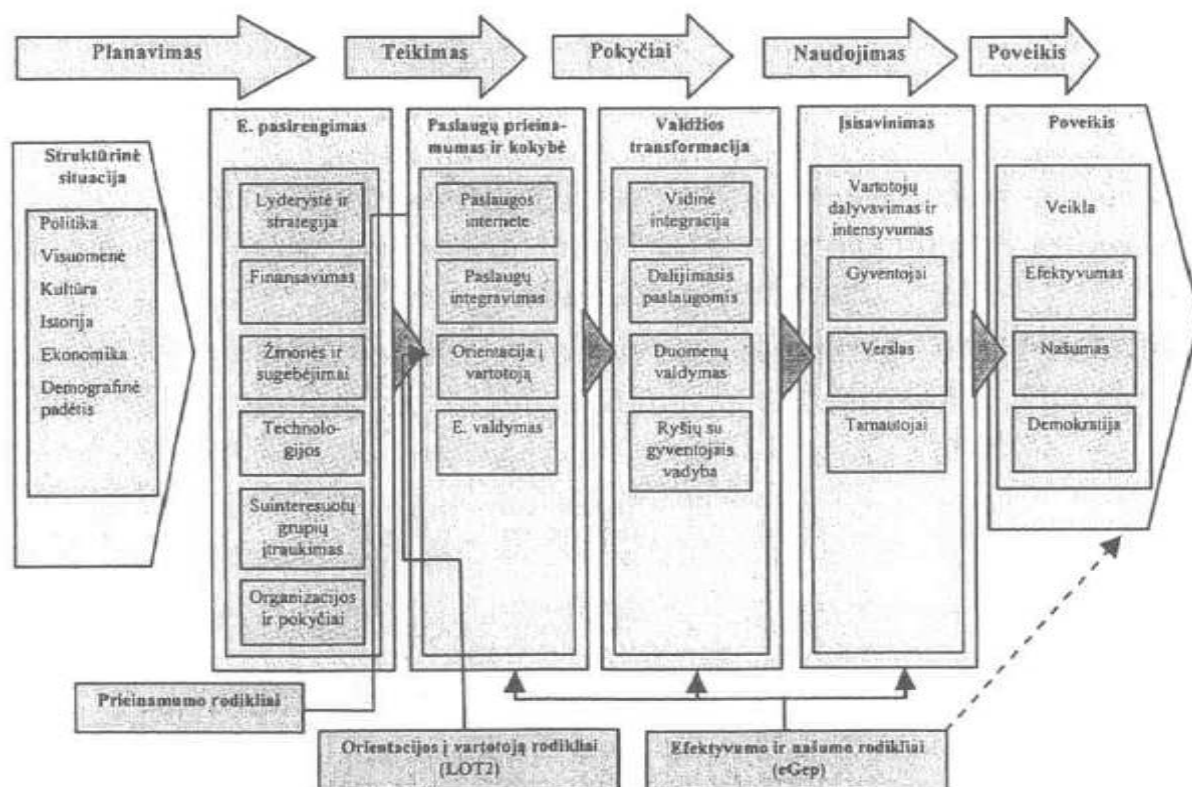
1. Turi būti apibrėžta vizija – kokių rezultatų siekiama perkeliant viešąją paslaugą į e. erdvę arba siūlant sukurti naują e. paslaugą.

2. Esamos situacijos, kurią pakeis viešosios paslaugos perkėlimas į e. erdvę arba nauja e. paslauga, analizė.

3. Priemonės, kurias siūlo e. viešojo paslauga įgyvendinant viziją.

Kaip parodė VINNOVA atlikta Švedijos e. viešųjų paslaugų analizė, tik 12 proc. visų egzistuojančių e. paslaugų turėjo visus šio modelio elementus.

Capgemini savo atliktame tyrime „Online availability of public services: How Europe Progressing?“ siūlo holistinį e. paslaugų modelį, kurį sudaro viešosios paslaugos sukūrimo, teikimo, atnešamų pokyčių, naudojimo ir įtakos elementai (žr. 4 pav.). [3, p. 70-71]



4 pav. Holistinis e. paslaugų vertinimo modelis

Šaltinis: Lietuvos e. valdžios gairės, 2009, p. 70

Analizuojant aukščiau išvardintus teiginius, galima daryti išvadą, kad e. paslaugų vertinimo modeliais siekiama tobulinti viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę procesus, didinti e. paslaugų teikimo efektyvumą. Mokslininkai neišskiria geriausio ar paties tinkamiausio ir visoms pasaulio viešojo administravimo institucijoms tinkančio universalus modelio. Kiekvienas e. paslaugų vertinimo modelis gali būti taikomas tik gerai įvertinus tam tikros šalies viešojo sektoriaus sistemos įgyvendinimo ypatumus.

Europos Parlamentas tvirtai remia informacinę visuomenę, kurios pagrindas – piliečių ir visuomenės interesai. Informacinių technologijų ir elektroninių ryšių infrastruktūra plečiasi, tačiau yra nevienodai išplėtota šalyje. Nepakankamas viešųjų paslaugų perkėlimas į e. erdvę neleidžia optimizuoti veiklos procesų. Norint pasivyti mūsų pagrindinius konkurentus pasaulyje visos Lietuvos Respublikos institucijos turi dalyvauti rengiant ir įgyvendinant e. valdžios projektus.

1.2. Elektroninių paslaugų teisinis reglamentavimas

Viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę spartinimas yra vienas iš Penkioliktosios LRV veiklos programos Vyriausybės 2008-2012 m. veiklos prioritetų ir turi būti pagrįstas ekonominiu ir antikorupciniu poveikiu. Šie kriterijai yra prioritetiniai apsisprendžiant dėl e. paslaugų kūrimo būtinybės ir prioritetų Lietuvoje [19].

Atsižvelgiant į Viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę veiksmų iki 2012 m. plano 4 ir 5 punktus, Lietuvai yra svarbu politiniu lygiu apsispręsti dėl viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę išskyrimo ir atitinkamų projektų pagal juos įgyvendinimo prioritetų. Sprendimas turėtų remtis siekiu sumažinti atsilikimą nuo kitų Europos valstybių ir užtikrinti aukštos kokybės ir laiką taupančias viešąsias paslaugas paklausiausiose srityse.

Pagal patvirtintą Penkioliktąją LRV veiklos programą veiksmų plano tikslas – užtikrinti spartesnį viešųjų paslaugų perkėlimą į e. erdvę, plečiant elektroninių teikiamų viešųjų paslaugų skaičių, gerinant jų prieinamumą viešojoje erdvėje ir kokybę, mažinant Lietuvos atsilikimą nuo kitų Europos valstybių viešųjų paslaugų teikimo e. būdu srityje [19].

Veiksmų plano uždaviniai:

1. Įgyvendinti viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę projektus tose srityse, kuriose Lietuva, palyginti su Europos valstybėmis, yra atsilikusi labiausiai.

2. Įgyvendinti viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę projektus tose srityse, kuriose Lietuva galėtų būti pavyzdys kitoms Europos valstybėms. Tai sudarytų prielaidas Lietuvai skleisti gerą patirtį;

3. Paskatinti vartotojus viešosiomis paslaugomis naudotis e. erdvėje. [19]

E. paslaugų teisiniam reglamentavimui ne kuo mažiau svarbus dokumentas – Paslaugų direktyva. Tai Europos teisės aktas, kuriuo siekiama palengvinti veiklą įmonėms, kurios teikia

paslaugas ES arba tokiomis paslaugomis naudojasi. Direktyvoje reikalaujama, kad visos ES valstybės panaikintų teises ir administracines kliūtis.

Paslaugų direktyvos tikslas – siekti pažangos kuriant tikrą paslaugų vidaus rinką, kad didžiausio Europos ekonomikos sektoriaus teikiamomis galimybėmis galėtų pasinaudoti ir įmonės, ir vartotojai. Skatindama iš tikrųjų integruotos paslaugų vidaus rinkos kūrimą, direktyva padės suvokti dideles Europos paslaugų sektoriaus galimybes ekonomikos augimo ir darbo vietų kūrimo srityje. Todėl Paslaugų direktyva yra pagrindinis atnaujintos Lisabonos strategijos ekonomikos augimui ir darbo vietų kūrimui elementas. [20, p. 7]

Direktyvos nuostatomis siekiama supaprastinti administracines procedūras, pašalinti kliūtis, kylančias teikiant paslaugas, taip pat sustiprinti valstybių narių abipusį pasitikėjimą bei tiekėjų ir vartotojų pasitikėjimą vidaus rinką.

Paslaugų direktyva yra taikoma visoms paslaugoms, kurios nėra priskiriamos paslaugoms, aiškiai nepatenkančioms į direktyvos taikymo sritį. Visų pirma svarbu suprasti sąvoką „paslauga“. „Paslaugos“ sąvoka, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymą, apibrėžiama pakankamai plačiai. Kaip nurodyta Paslaugų įstatymo 2 straipsnyje, ji apima bet kokią savarankišką, paprastai už užmokestį atliekamą ūkinę komercinę veiklą. [21]

Paslaugų direktyvos II-ame skyriuje (5–8 straipsniai) išdėstyta plati administracinio supaprastinimo ir modernizavimo programa. Joje reikalaujama, kad valstybės narės supaprastintų administracines procedūras, įsteigtų kontaktinius centrus, kurie paslaugų teikėjams atliktų „vieno langelio“ funkcijas, numatytų galimybes atlikti procedūras nuotoliniu būdu ir elektroninėmis priemonėmis, taip pat pasirūpintų, kad paslaugų teikėjai ir gavėjai lengvai gautų informaciją apie nacionalinius reikalavimus ir procedūras.

Nagrinęjant Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadovą reikėtų pažymėti teigiamą pagrindinę elektroninių procedūrų priemonę, kuri gerokai palengvintų paslaugų teikėjams ir valstybės institucijoms tenkančią administracinių procedūrų našumą. Galimybė atlikti administracines procedūras nuotoliniu būdu bus ypač svarbi kitų valstybių narių paslaugų teikėjams. Be to, elektroninės procedūros prisidės prie viešojo valdymo institucijų modernizavimo, padidindamos jų našumą. Pirminės investicijos turėtų patvirtinti, kad elektroninės procedūros administracijoms padėtų sutaupyti pinigų ir laiko. Siekiant užtikrinti, kad paslaugų teikėjai galėtų lengvai naudotis elektroninėmis procedūromis, jos iš esmės turėtų būti prieinamos per viešuosius ryšių tinklus, tokius kaip internetas. [20, p. 21]

Siekiant pratinti visuomenę prie naujų technologijų, e. erdvėje asmens tapatybę liudijančio dokumento nebuvo griežtai reikalaujama. Tačiau gyvenimo praktika pati veda prie šių nuostatų koregavimo. Be jokių abejonių bręsta egzistuojančios santykinės įvairovės griežtesnis reglamentavimas. Štai Paslaugų direktyvoje teigiama: „Valstybės narės užtikrina, kad visas

procedūras ir formalumus, susijusius su teise į paslaugų teikimo veiklą ir šios veiklos vykdymu, būtų galima lengvai atlikti nuotoliniu būdu ir elektroninėmis priemonėmis pasitelkiant atitinkamą kontaktinį centrą ir bendraujant su atitinkamomis kompetentingomis institucijomis įgyvendinimui reikia patikimo, kvalifikuoto **elektroninio parašo** (toliau – **e. parašo**)“.

Nuo 2000 metų Lietuvoje jau veikia ne vienas elektroninės prekybos projektas, tačiau retas jų remiasi saugiu e. parašu – ir dėl techninių priemonių trūkumo, ir dėl papildomų laiko bei finansinių sąnaudų, reikalingų sertifikatui gauti. Pažymėtina, kad jau dabar įvairios institucijos žengia pirmuosius žingsnius, suteikdamos galimybę realiai panaudoti e. parašą. Taigi ne tik verslo įmonės, bet ir valstybinės institucijos atveria kelius efektyvesniam pasinaudojimui naujomis technologijomis. Šie žingsniai akivaizdžiai parodo, kad e. parašas mūsų gyvenime taps kasdienybe, todėl jau dabar ypatingai svarbu suprasti kas tai yra, sugebėti tinkamai tai reglamentuoti ir mokėti pasinaudoti atsiveriančiomis galimybėmis.

Elektroninė asmens tapatybės kortelė – tai yra tiesioginis indėlis, siekiant užtikrinti saugų ir patikimą, valstybės garantuotą ir socialiai nediskriminuojantį asmens identifikavimą elektroninėje erdvėje. Tai akcentuota ir Lietuvos Respublikos Asmens tapatybės kortelės įstatyme. Tačiau svarbu ne tik garantuoti saugų elektroninį asmens identifikavimą, bet ir vykdyti pastovią jo naudojimo skatinimo politiką, ypač valstybės valdyme (viešajame administravime), kuriame valstybė išlaiko savo, kaip pagrindinio veikėjo statusą.

Daug pinigų išleista e. parašo diegimui viešajame sektoriuje, bet realiai iki šiol dauguma aukštesnio e. paslaugų pasiekama identifikuojantis privačių bankų sistemose. Bankai, diegdami įvairius klientų identifikavimo sprendimus, išpopuliarino internetinę bankininkystę ir perkėlė daugelį santykių su klientais į e. erdvę. Iki šiol nė vienai e. parašo technologijai Lietuvoje ar pasaulyje nepavyko masiškai paplisti kaip tik dėl sudėtingo naudojimo: vartotojams reikėjo turėti kompiuterinių įgūdžių, taip pat įsigyti ir naudoti papildomus nuskaitymo prietaisus. Užsienio patirtis rodo, jog e. parašo sėkmę lemia aktyvus jo naudojimas ir pritaikymas tarp potencialių e. paslaugų tiekėjų – įmonių ir valstybinių organizacijų. E. parašo svarba vartotojui atsiskleidžia tik tuomet, kai jis gali naudotis dešimtimis įvairių e. paslaugų.

Naudojantis e. parašu sutaupoma daug laiko – elektroniniai dokumentai gali būti persiunčiami akimirksniu, paprastėja jų saugojimas, mažėja įmonių ir įstaigų sąnaudos (popieriui, pašto išlaidoms ir pan.) Čia galima išvelgti net ekologinę e. parašo prasmę – mes juk taupome popierių, o tuo pačiu ir gamtinius išteklius, skirtus popieriaus gamybai.

Tam, kad naudojimas suteiktomis priemonėmis paplستų, būtina vartotojus motyvuoti. Vartotojams motyvuoti šiuo metu svarbiausia būtų:

- pasiūlyti jiems itin svarbias paslaugas e. erdvėje;

- organizuoti jų kompetencijos ugdymą, pateikti efektyvias parašo naudojimui reikalingų žinių perteikimo (pirmiausia išskiriant internetines nuotolinio mokymo) priemones;

- aktyviai propaguoti siūlomų sprendimų naudą ir naujovės privalumus.

Tai pat svarbu pabrėžti, kad e. valdžios plėtrai jau nebeužtenka vien tik viešąsias paslaugas perkelti į elektroninę terpę, reikalaujama elektroninių viešųjų paslaugų efektyvumo ir saugumo. Teikiant šias paslaugas elektroniniu būdu, turi būti siekiama plataus jų naudojimo, o ne vien tik šių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę.

1.2.1. Viešųjų elektroninių ir administracinių paslaugų spektras

Lietuvoje sparčiai didėja gyventojų ir verslo subjektų naudojimosi kompiuteriu ir internetu apimtis. Šiuolaikinės IRT suteikia žmonėms ir verslo subjektams daug įvairių galimybių. Teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, kurios tobulinamos elektroniniu būdu, suteikia galimybę gyventojams ir verslo subjektams pasinaudoti įvairiomis paslaugomis nuotoliniu būdu neiškeliant kojos iš namų ar darbo vietos.

Pipirienė (2009) teigia, kad svarbi tampa modernizacija ir inovacijos siekiant pagreitinti e. valdžios kūrimo procesą, nes iš valdžios įstaigų gyventojai ir verslo subjektai reikalauja daugiau atvirumo, lankstumo ir bendradarbiavimo teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. Todėl viešojo administravimo subjektai e. valdžią naudoja siekdami padidinti savo veiksmingumą ir efektyvumą bei tobulindami savo viešąsias ir administracines paslaugas, atitinkančias vartotojų poreikius ir padidinančias viešąją vertę. Taigi, atsižvelgiant į šiuolaikines IRT teikiamas galimybes, tokios kliūtys kaip atstumas, siekiant atvykti į valdžios įstaigą, ir laiko, paskirto administracinei ar viešajai paslaugai gauti, gaišimas, neturi priežasčių ilgiau egzistuoti. IRT suteikia galimybes viešąjį administravimą „perkelti“ į namus ar verslo subjektų biurus, viešojo administravimo subjektams bendrauti su gyventojais ir verslo subjektais be eilių ir laukimo. Ne mažiau svarbūs yra ir kiti e. valdžios aspektai, tokie kaip standartizuota bendra infrastruktūra; vidaus administravimo reorganizavimas (angl., „back office“ reorganization); efektyvus e. valdžios valdymo organizavimas; skaitmeninės atskirties mažinimas. Visiems šiems e. valdžios aspektams skiriamas didesnis ar mažesnis dėmesys tiek Lietuvoje, tiek kiekvienoje kitoje ES valstybėje, tiek visos ES mastu. [22, p. 33]

ES norminiuose dokumentuose įteisintas 20 viešųjų e. paslaugų sąrašas, kuris daugiau yra orientuotas į nacionalinio pobūdžio paslaugas. Didinant elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų prieinamumą, sukurta valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų interneto svetainė „Valdžios elektroniniai vartai“ (www.evaldzia.lt, www.epaslaugos.lt ir www.govonline.lt). Šioje interneto

svetainėje pateikiama informacija gyventojams ir verslo subjektams apie valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas. [7, p. 5]

Tvirtinama, kad naujoji e. valdžios vartai (www.evaidzia.lt, www.epaslaugos.lt) versija sulaukė didelio populiarumo. [23] Portalas, suteikiantis prieigą prie 18 viešųjų e. paslaugų, turi daugiau nei 8000 registruotų vartotojų. Populiariausios elektroniniu būdu teikiamos viešosios paslaugos gyventojams yra pateikti mokesčių deklaracijas ir susigražinti sumokėtą gyventojų pajamų mokesčio dalį (61,34 proc.); ieškoti laisvų darbo vietų ir užsakyti informaciją apie atsiradusias laisvas norimas darbo vietas ir kt.

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programoje pažymima, kad dauguma elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų yra kompleksinės – informacija, kurios reikia viešosioms ir administracinėms paslaugoms teikti, disponuoja keletas valstybės institucijų ir įstaigų, kurios elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas diegia remdamosi vidiniais veiklos procesais, o ne šių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais. Taip pat pabrėžiama, jog šiuo metu Lietuvoje per mažai viešųjų paslaugų perkelta į e. erdvę ir jomis ne taip dažnai naudojamosi. Ne paslaptis, kad nepaisant didelių investicijų į interneto greitį, Lietuva vis dar gerokai atsilieka nuo ES vidurkio pagal viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygį. Eurostato duomenimis, 2009 metais Lietuvoje į e. erdvę perkelta 60 procentų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, o ES valstybių narių vidurkis – 74 procentai. [15]

Reikia tikėtis, kad e. paslaugų įgyvendinimas užtikrins didesnę vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis ir žymiai sumažins administracinio darbo našumą verslo įmonėms ir piliečiams. Be to, pasitelkus naujoviškus IRT naudojimo būdus, viešasis sektorius dirbs žymiai veiksmingiau, padidės skaidrumas ir atskaitomybė.

1.2.2. Administracinės naštos mažinimas

Šiuo metu viena iš aktualiausių problemų ES ir Lietuvos teisės aktų rengimo srityje yra administracinės naštos mažinimas. Administracinės naštos apibrėžimas pateikiamas LRV 2010 m. sausio 28 d. nutarime Nr. 94 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. vasario 26 d. nutarimo Nr. 276 „Dėl sprendimų projektų poveikio vertinimo metodikos patvirtinimo ir įgyvendinimo“ pakeitimo“. Administracinė našta – išlaidos, kurias patiria fiziniai ir juridiniai asmenys ar jų filialai ir atstovybės, vykdydami teisės aktuose nustatytus įpareigojimus pateikti informaciją valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms arba jų įgaliotiems asmenims. [24]

Administracinės naštos mažinimui didelį dėmesį skiria ES. Teisės aktų sukeltos naštos verslui ir piliečiams mažinimo svarba pabrėžiama Europos Komisijos priimtuose geresnio reglamentavimo srities dokumentuose. Europos Komisija 2006 m. paskelbtu komunikatu „Geresnio

reglamentavimo Europos Sąjungoje strateginė apžvalga“ pasiūlė pradėti įgyvendinti šios naštos mažinimo strategiją. Įgyvendindama minėtą komunikatą, 2007 m. Europos Komisija priėmė Administracinės naštos mažinimo ES veiksmų programą, kurioje išskyrė 13 prioritetinių sričių, kuriuose turi būti mažinama administracinė našta, ir įvardijo principus, kuriais reikėtų vadovautis ją mažinant. Administracinės naštos mažinimo ES veiksmų programos prioritetinių sričių sąrašė įvardijama ir transporto sritis. [25, p. 26-27]

Kinkaitė L. pastebi, kad administracinės naštos mažinimas vis labiau įtraukiamas ir į Lietuvos valstybės valdymo tobulinimo procesą. LRV 2008 m. lapkričio 24 d. nutarimu Nr. 1248 patvirtintas Administracinės naštos Lietuvos Respublikos piliečiams ir kitiems asmenims mažinimo priemonių planas, apimantis priemones, kurios supaprastina sprendimų priėmimo procedūras ir mažina administracinę naštą Lietuvos Respublikos piliečiams ir kitiems asmenims. Piliečiams sumažintas reikalaujamų pateikti dokumentų skaičius, nereikia teikti perteklinės informacijos ar informacijos, kurią valstybės institucijos gali pačios gauti iš kitų valstybės institucijų. [26]

Pažymima, kad valstybės institucijos, kurių valdymo sričiai priklausantys teisės aktai pateks į Vyriausybės patvirtintą prioritetinių sričių administracinės naštos verslui mažinimui sąrašą, turėtų pasiūlyti individualius nacionalinių teisės aktų sukeltos administracinės naštos verslui mažinimo prioritetinės srityse rodiklius procentais, laikantis (siūlomo) reikalavimo, kad bendra nacionalinių teisės aktų sukeliama administracinė našta verslui prioritetinėse srityse iki 2011 metų pabaigos pinigine išraiška būtų sumažinta 30 proc. [26]

Pagrindiniai principai, kurių pagalba gali būti mažinama administracinė našta:

- sumažinti reikalaujamų ataskaitų teikimo dažnumą (pvz., vietoje mėnesinių ataskaitų teikti pusmetines, metines ataskaitas);
- pašalinti pasikartojančius reikalavimus nustatomus kelis kartus skirtinguose teisės aktuose;
- vietoje informacijos teikimo raštu, nustatyti reikalavimą teikti ataskaitas elektroniniu būdu ir internetu, pasitelkiant, jei įmanoma, pažangius portalus;
- peržiūrėti ir supaprastinti arba pašalinti informacinius įpareigojimus, kurie kyla iš pasenusių teisės aktų, kurių buvo atsisakyta arba kurie buvo pakeisti.

Reikšminga pažanga pasiekta taikant naštos mažinimo principą – vietoj reikalavimo duomenis ir (ar) informaciją teikti raštu sudaryti galimybę juos teikti elektroniniu būdu (internetu), taip pat kitais būdais diegiant ir plėtojant veiksmų vykdymą informacinėmis sistemomis.

Tačiau reikia atkreipti dėmesį, nors valstybės institucijos pagal kompetenciją iš tikrųjų jau mažina administracinę naštą, tačiau nėra sistemingai kaupiama informacija apie šiuos pakeitimus. Todėl, autoriaus nuomone, kiekvienoje valstybės institucijoje turi būti paskirti tam tikri atsakingi asmenys, kurie kauptų informaciją apie mažinant naštą atliekamus teisės aktų pakeitimus.

1.3. Informacinių technologijų vaidmuo valdymo procesuose

Efektyvus informacinių ir komunikacinių technologijų taikymas skatina atsirasti naujas darbo organizavimo formas. Šie veiksniai daro pozityvią įtaką darbo kokybei: didina atsakomybę, darbo produktyvumą, padeda geriau valdyti informacijos srautus.

Informacinės sistemos duomenų struktūros ir valdymo knygoje (Dzemydienė D., Naujikiene R., 2004) informacinė sistema suprantama kaip struktūrizuotas procesų ir procedūrų rinkinys, kuriame duomenys yra kaupiami, organizuojami ir pateikiami vartotojui. Pateiktas informacinės sistemos apibrėžimas – tai darbo praktikos, informacijos, žmonių ir informacinių technologijų, skirtų organizacijos tikslams siekti, kompleksas. Taip pat nurodomi pagrindiniai informacijos išteklių tipai: [27, p. 11-12]

- Informacijos šaltinis;
- Informacijos paslauga, kaip naudinga veikla;
- Informacijos produktas, kaip naudingas produktas, tenkinantis vartotojų poreikius;
- Informacinė sistema.

Informacinių sistemų kokybę nusako:

- Informacijos šaltinio patikimumas;
- Tikslumas;
- Operatyvumas;
- Paieškos kalbų paprastumas ir aiškumas;
- Minimalios paieškos laiko sąnaudos;
- Informacinės paieškos lankstumas;
- Galimybė gauti diferencijuotą informaciją;
- Pateikiamos informacijos išsamumas;
- Informacijos struktūra;
- Ryšio kokybė.

1.3.1. Informacinių sistemų samprata

Informacinę sistemą galima apibrėžti kaip kompleksą komponentų, skirtų įvairių rūšių duomenims ir informacijai rinkti, saugoti, apdoroti, laikyti bei skleisti tam tikrų organizacijos tikslų ir taikant kompiuterines technologijas. Informacinės sistemos kūrimas – tai procesas, apimantis organizacijos tikslų, vartotojų poreikių bei galimybių analizę, siūlymo rengimą (sprendimų rengimą, įvertinimą, parinkimą, dokumentavimą), projektavimą, diegimą, palaikymą, tobulinimą. [27, p. 32-33]

Nagrinėjant informacinę sistemą, būtina paminėti aplinką, kurioje ji funkcionuos (žr. 1 lentelę). Organizacijos informacinė sistema kartu yra ir žmonių darbo įgūdžių, informacijos,

informacinių technologijų ir veiklos procesų derinys. Su ja dirba žmonės – operatoriai, vartotojai ir pan. Įdiegta informacinė sistema veikia ir formuoja reikiamą informaciją, pranešimus apie rezultatus. Veikiant informacinei sistemai, ji yra pastoviai aptarnaujama, sekamas jos darbas, šalinami aptikti jos komponentų defektai bei gedimai. Be to, ji turėtų būti nuolat tobulinama.

1 lentelė. Informacinės sistemos reikalavimai (tikslų nustatymas)

| | |
|-------------------|--|
| Funkcionalumas | Sistema turės padėti administruoti klientų prašymus dėl paslaugos suteikimo bei informacijos jiems suteikimą. |
| Vartotojai | Personalo darbuotojai, vežėjai... |
| Technologijos | Pvz. Vietinis kelių kompiuterių tinklas, serveris, internetas bei pastoviu režimu (<i>On-Line</i>) veikianti duomenų bazė |
| Sąlygos | Užtikrinama tam tikra duomenų apsauga |
| Objektinė sistema | Pvz. Paslaugos rengimas registruojant klientus, prašymus. |
| Darbų eiga | pvz. Pirmiausiai sukuriama administravimo priemonė, vėliau – asmenų, suteikiančių paslaugas, bendravimo aplinka, taip pat bendravimo su klientais priemonės ir programos vykdymo pagal numatytą darbų eigą planas. |

Šaltinis: adaptuota pagal Dzemydienė, 2004, p. 46

1.3.2. Pokyčių politika ir darbo proceso tobulinimas

Gyvenimo patvirtintas faktas, kad produktyvumas didėja įgyvendinant pokyčius: keičiant nusistovėjusią darbo tvarką ir įrankius, keičiant paslaugų struktūrą ir teikimo būdus. Praktika patvirtina, kad žmonės prisitaiko prie rutinos ir vienas prie kito. Organizacijos skyriai priklauso nuo kitų skyrių rutinos. Kai sistema ir žmonės yra „išdresuoti“, viskas vyksta sklandžiai ir iš įpročio. Pokyčiai iš žmonių atima patogumą ir lūkesčius bei verčia juos mokytis naujos tvarkos ir taikytis prie naujų taisyklių. Dėl šios priežasties gyvybiškai svarbi vadovų parama. Svarbu nustatyti, ką įvairūs veikėjai vertina ir ko bijo, ir pasiūlyti bet kokią informaciją, garantijas, kokių gali prireikti, kad juos įtikintume.

Kokybė nustatoma pagal savybes. Kokybė reiškia „tinkamas klientams naudoti“. Paslaugos kokybę lemia jos nauda klientui. Paslauga yra geresnės kokybės, jei ji tikslesnė, greitesnė, ilgaamžiškesnė, patikimesnė, patogesnė, prieinamesnė, mandagiau suteikiama ir t.t. Įvairių paslaugų rodikliai skiriasi, bet esmė lieka ta pati. Ieškant tinkamų paslaugos kokybės rodiklių, reikia išsiaiškinti klientų poreikius ir norus. Tai galima sužinoti užduodant jiems klausimų ir išklausan su klientais dirbančių darbuotojų nuomonių. Įtraukus darbuotojus ir paslaugos gavėjus

į tinkamų paslaugos kokybės rodiklių paiešką, galima atrasti naujų idėjų ir išvalgų. Tai skatina toleranciją bei pritarimą, palengvina įprastos kasdienės veiklos ir naujovių diegimą.

Privataus sektoriaus produkcija yra prekės, pavyzdžiui, batai arba automobiliai, kurias galimas suskaičiuoti. Paslaugas suskaičiuoti kur kas sunkiau, be to, viešasis sektorius kuria paslaugas, kurios neparduodamos atviroje rinkoje.

Vienas iš duomenų apie kokybę rinkimo būdų – tai stebėjimas. Stebėjimai gali būti geru duomenų šaltiniu (ypač, jei žmonės nežino, kad jie stebimi). Atidžiai stebint galima sudaryti darbo proceso diagramą, kad nustatyti, kiek trunka procesas arba koks dienos procentas iššvaistomas vaikstant iš vienos vietos į kitą.

Turimi užrašai ir dokumentai – tai svarbus ir įprastas šaltinis, kai reikia informacijos apie išteklius ir veiklą. Pavyzdžiui, registracijos žurnalai rodo, kiek licencijų išduota praėjusį mėnesį, kiek darbuotojų paskirta vykdyti projektą, kiek skundų pateikta ir pan. Kai kurių faktų iš išorės nesimato: jie susiję su požiūriu ir suvokimu. Apklausos (pokalbiai arba anketos) – tai būdas nustatyti tokius faktus, kaip darbuotojų moralė, klientų pasitenkinimas ir ko visuomenei reikia iš paslaugos. [28, p. 88]

Kokybės duomenų galima gauti iš vartotojų apklausų. Pavyzdžiui, apklausa gali nurodyti, ar mandagiai elgiasi įstaigos klientus aptarnaujantis personalas, ar pateikiamos aiškios instrukcijos. Ar klientai skundžiasi, kad reikia ilgai laukti paslaugos? Dažnai nepastebima, kad darbuotojai gali būti informacijos šaltiniu to, kas vyksta blogai ir kur yra problemų.

Stebėjimai, registracijos žurnalai ir darbuotojų nuomonės neatskleidžia visų su darbo procesu susijusių problemų. Reikia ir kryptingesnių pastangų duomenis gauti bei analizuoti. [28, p. 120]

Pareigos – tai vieno asmens įnašas į organizacijos veiklą. Tai vieta, kur susikerta darbo ir darbuotojo poreikiai. Vienas didžiausių produktyvumo judėjimo laimėjimų – pripažinta, kad darbuotojo atliekamo darbo kiekis ir kokybė priklauso ne tik nuo technologijų, bet ir nuo darbuotojo psichologinio nuosavybės jausmo. [28, p. 121]

Centralizuojant bendros paslaugos suteikiamos vienoje vietoje, po vienu stogu. Kita vertus, decentralizuojant operacijos išskirstomos teritorijoje. Kiekvienas variantas turi pranašumų ir trūkumų. Centralizuojant didėja vieningumas, įstaigai lengviau kontroliuoti politiką bei veiklą ir galima maksimaliai panaudoti specializuotą personalą bei įrangą, tačiau paslaugos gavėjams tenka keliauti į centrinį biurą, o vadovai praranda glaudų ryšį su praktika. Decentralizuojant paslaugos priartinamos prie jų gavėjų ir jas galima pritaikyti vietiniams poreikiams, bet tam įvairiose vietose reikia vadovų, specialistų ir įrangos, kurie gali būti nepakankamai naudojami. [28, p. 126]

Kompiuterizacija ir informacijos valdymas – pagrindinė technologinių inovacijų forma viešajame sektoriuje. Kompiuteris dėl gebėjimo talpinti didžiulį informacijos kiekį ir greitai bei

tiksliai apdoroti duomenis naudingas daugeliui viešųjų tikslų ir sričių. Kompiuterių bei kitų informacinių technologijų naujovės suteikia reikšmingų pranašumų nugalėdamos laiką ir atstumą.

Geriausiai žinomas ir patraukliausias darbo proceso tobulinimo būdas – technologijų keitimas. Tai daugiau nei tiesiog kompiuterizavimas, automatizavimas arba sunkiosios technikos pirkimas. Technologijos apima visus metodus ir žinias, taikomas atliekant darbus. Aišku šių veiksmų reikia imtis tik tuomet, jei žinome, kad jie padės pasiekti realių tikslų. Technologiniai pokyčiai gali išspręsti kai kurias problemas.

Pokyčių vengimas – tai irgi sprendimas ir dažnai ne pats geriausias.

1.3.3. Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas bei darbuotojo mokymas ir motyvavimas

D. Rosen Ellen knygoje „Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas“ daug dėmesio skiriama produktyvumui, kuris gali padėti gerinti paslaugų kokybę ir didinti klientų pasitenkinimą, kartu jautriai reaguoti į darbuotojų rūpesčius ir kviesti juos dalyvauti svarstyimuose, projektuose. Ellen Rosen siūlo daugybę aktualių atvejų ir pavyzdžių, kuriuose akcentuoja kokybės valdymo, tobulesnio paslaugų teikimo, pareigų pertvarkymo ir galios suteikimo darbuotojui klausimus.

Mokesčių mokėtojai, paslaugų gavėjai ir valstybės tarnautojai yra suinteresuoti, kad valstybinės įstaigos dirbtų veiksmingiau, efektyviau ir būtų labiau gerbiamos. Paslaugų gavėjai vis labiau nepasitiki valdžia ir kritiškai vertina gaunamų viešųjų paslaugų kokybę. Rūpinimasis paslaugų kokybe ir jų gavėjo pasitenkinimu šiandien yra pagrindinės su produktyvumu siejamos temos.

Bendraja prasme, „produktyvumas“ yra efektyvumo matas: jis nurodo, ar gerai panaudoti ištekliai. Kuo daugiau pagaminta naudojant turimus išteklius, tuo didesnis produktyvumas. Sakoma, kad asmuo yra produktyvus darbuotojas, jei jis per dieną, savaitę ar metus atlieka daug kokybiško darbo. Viešojo sektoriaus produkcija – tai viešosios paslaugos, sukurtos ir įstaigų suteiktos jų „klientams“. Svarbi yra produkcijos kokybė ir kiekybė. Sąnaudos – tai darbo, įrangos ir kitų išteklių, sunaudotų kuriant paslaugas, suma. [28, p. 9-13]

Pradėkime nuo klasikinio, tradicinio viešojo administravimo. Jis viešąsias paslaugas kuria naudodamas biudžeto lėšas, biurokratinę organizacijos formą ir viešojo sektoriaus darbuotojus kaip darbo jėgą. Ši sistema turi svarbių privalumų: apskritai ji užtikrina stabilumą, patikimumą, nuspėjamumą, efektyvumą, atskaitomybę ir profesionalumą. Bet struktūra ir taisyklės, dėl kurių biurokratinė organizacija yra stabili, neleidžia jai vikriai prisitaikyti nuolat ir sparčiai kintančiame pasaulyje. Tokia organizacija remiasi procesu – planuojamu iš viršaus ir kontroliuojamu naudojant taisykles bei atlygio sistemas, vertinančias procedūrų laikymąsi. Ji neskirta grįžtamajam ryšiui priimti. Bendradarbiaujant galima pagerinti paslaugų kokybę. [28, p. 225-226]

Produktyvumo didinimo „veikėjai“ – tai suinteresuoti asmenys, kurie turi, ką laimėti, ir galėtų ką nors nuveikti. Juos galima suklasifikuoti į dvi bendras kategorijas: nepriklausančius ir priklausančius įstaigai. Išoriniai veikėjai – tai visuomenė (kaip mokesčių mokėtojai, paslaugų gavėjai, renkamieji pareigūnai (įstatymų leidėjai, įstatymų vykdytojai), žiniasklaida. Vidiniai veikėjai – tai aukščiausieji vadovai, vidurinėsios grandies vadovai ir darbuotojai.

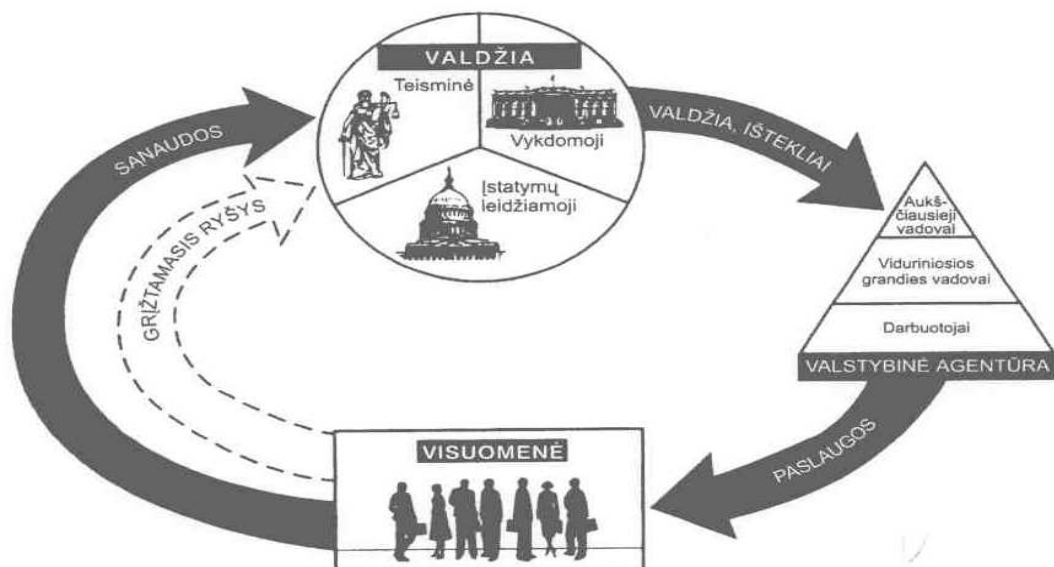
Šių veikėjų vaidmenis ir santykius geriausiai iliustruoja diagrama, parengta pagal originalią Davido Eastono (1965) sampratą (žr. 5 pav.). Centrinis veikėjas – valdžia, kuri suskirstyta į įstatymų leidžiamąją, vykdomąją ir teisminę šakas. Visuomenė prisideda ištekliais (mokesčiais) ir informacija (politiniai reikalavimai). Pagal tai valdžia priima autoritetinius sprendimus dėl politikos ir programų. Šiuos sprendimus įgyvendina administracinės įstaigos, kurios gauna įgaliojimus ir finansavimą.

Iš diagramos matome, kad visuomenė parūpina išteklių ir gauna paslaugas. Kiekvienas visuomenės narys jaučia skirtingus vaidmenis:

Mokesčių mokėtojas. Tai ta kiekvieno mūsų asmenybės pusė, kuri nenori valdžios institucijoms mokėti daugiau ir trokšta, jog Vyriausybė mažintų išlaidas, kad sumažėtų mokesčių našta.

Vartotojas. Kaip vartotojai, mes galime drąsiai įrodinėti, kad reikia daugybės kitų viešųjų paslaugų. Vartotojas ignoruoja sąnaudas, susijusias su reikalaujamomis paslaugomis, nes nepakankamai vertinama valstybinių institucijų teikiamų paslaugų svarba.

Rinkėjas. Būtent balsuojant mūsų mokesčio mokėtojo ir vartotojo pusės turi susitikti. Rinkimai patikrina, kurie politiškai stipresni: tie, kurie save laiko labiau mokesčių mokėtojais, ar tie, kurie save laiko labiau valdžios paslaugų vartotojais. [28, p. 39]



5 pav. Politinės sistemos diagrama

Šaltinis: Rosen Ellen, 2007, p. 39

Valstybės tarnautojas turi patarnauti kiekvienam interesantui, tačiau piliečiai paprastai skundžiasi, kad dažnai siuntinėjami nuo vieno tarnautojo pas kitą, valdininkai sunkiai ir nenoriai sprendžia jų reikalus už savo darbą tarsi tikėdamasi papildomo atlygio. Nors ir nedaug valstybės tarnautojų tiesiogiai aptarnauja interesantus, bet būtent pagal juos visuomenė susidaro įspūdį apie valstybės tarnybos veiklą, valstybės, savivaldybių institucijų ir įstaigų tarnavimą žmonėms. Spartesnis e. paslaugų diegimas ypač sumažins, autoriaus manymu, galimas biurokratizmo ar netinkamos elgsenos apraiškas.

Nereikia ir dokumentų, kurie patvirtintų visuomenės nepasitenkinimą valstybinėmis paslaugomis: baudžiamasis teisingumas, švietimas, sveikatos ir socialinė priežiūra, mokesčių rinkimas, imigracija ir pašto tarnyba – visos šios paslaugos kritikuojamos kaip neveiksmingos ir neefektyvios. Kadangi visuomenė vis labiau nepatenkinta ir mokesčiais, ir paslaugomis, ji nebesitiki valdžia. Toks reiškinys yra šiandieną. Visuomenė iš tiesų nori gauti tai, už ką sumokėjo.

Valdžia – tai paslaugų pramonė. Paslaugas teikia žmonės žmonėms, todėl investavimas į paslaugų tobulinimą turėtų būti laikomas investavimu į žmones. Tai nereiškia, kad reikia didinti darbuotojų skaičių, tai reiškia investavimą į geresnį mokymą, kas leidžia žmonėms atlikti darbą geriau aptarnaujant žmones.

Viešajame sektoriuje svarbiausia – darbas. Valdžios paslaugas kuria žmonės, jos dažnai teikiamos bendraujant asmeniškai, tiesiogiai. Tai, kaip klientas mato viešojo sektoriaus darbuotojo išmanymą, kompetenciją, atsidavimą, supratimą ir efektyvumą, prisideda prie visuomenės pasitenkinimo arba nepasitenkinimo valdžios paslaugomis. Be to, viešojo sektoriaus darbuotojas kliento nuomonę išgirsta tiesiogiai, ir tokie komentarai sustiprina sėkmės arba beviltiškų pastangų jausmą.

Dažnai ne vadovai, o darbuotojai pamato, kad kažkas neveikia, kaip tikėtasi, pirmieji susiduria su nelauktais sunkumais ir pirmieji išgirsta iš klientų poreikius, kurių programa netenkina. Trumpai tariant, darbuotojai geriausiai išmano veiklą ir turi betarpišką ryšį su klientais. Darbuotojai ne tik natūralus šaltinis, galintis pasakyti, kaip sekasi dirbti, bet ir natūralus idėjų bei išvalgų dėl veiklos specifikos šaltinis. [28, p. 147-150]

Galimybė dalyvauti priimant sprendimus – tai didžiausią malonumą teikianti patirtis daugeliui darbuotojų. Žmonės mieliau priims pokyčius, jei dalyvaus sprendimų priėmimo procese, kai pokyčiai kuriami. Tačiau vieni žmonės kompetentingesni ir labiau atsidavę už kitus. Darbuotojai gali panorėti išsakyti savo mintis ir idėjas apie paslaugos esmę tik turėdami galios priimti sprendimus.

Darbuotojų dalyvavimo poveikis sprendimų kokybei, paslaugų kokybei ir klientų pasitenkinimui išryškėja ne iš karto. Geresni sprendimai priimami geriau išmanant kliento poreikius

ir geriau suvokiant organizacijos galimybes. Inovacinėje kultūroje svarbiausia rezultatai, o rezultatyvumas – matuojamas. Svarbus grįžtamasis ryšys, kurio šaltinis dažnai būna tiesiogiai su klientų bendraujantys darbuotojai.

Viešasis administravimas viešąsias paslaugas kuria naudodamas biudžeto lėšas, biurokratinę organizacijos formą ir viešojo sektoriaus darbuotojus kaip darbo jėgą. Ši sistema turi svarbių privalumų: apskritai ji užtikrina stabilumą, patikimumą, nuspėjamumą, efektyvumą, atskaitomybę ir profesionalumą. Bet struktūra ir taisyklės, dėl kurių biurokratinė organizacija yra stabili, neleidžia jai vikriai prisitaikyti nuolatos ir sparčiai kintančiame pasaulyje. Palyginus senųjų ir naujųjų ES šalių narių valstybės tarnybos sistemas, galima daryti išvadą, kad ne nuo įstojimo į Europos Sąjungą datos priklauso valstybės tarnybos modernumo laipsnis. Pavyzdžiui, Estija drąsiai diegė naująją viešąją vadybą ir tai atsispindi estiškajame valstybės tarnybos modelyje. Tai pat Estija net galėtų tapti pavyzdžiu ne vienai senųjų Europos Sąjungos šalių, kaip reikia sukurti postų sistemą valstybės tarnyboje, grindžiamą tarnavimu visuomenei ir besiremiančią tarnautojų kvalifikacijomis bei kompetencijomis. [29, p. 32]

Vokietijos valdymo reformavime toliausiai pasistūmėta e. valdžios kūrimo procese: 2000 metais federacinė vyriausybė pradėjo įgyvendinti plačią šalies kompiuterizavimo programą, o 2005 metais daugelis viešojo sektoriaus organizacijų ir gyventojų jau galėjo susisiekti internetu (pavyzdžiui, mokėti už viešąsias paslaugas) (Menning, Parison, 2003, p. 280-291). Šiuolaikiškos valstybės tarnybos kūrimas Vokietijoje – nelengvas procesas. Esama daug teisinių nesuderinamumų, pastebima integracinės patirties stoka vienijant Vokietijos rytų ir vakarų dalis. Visa tai atsiliepia šalies konkurencingumui ir kuriant veiksmingą abiejose Vokietijos dalyse rezultatyviai veikiančią valstybės tarnybą. [29, p. 70]

Sąlygos kelti kvalifikaciją, gilinti savo žinias, pamatyti, kas dedasi pasaulyje, naujoves pritaikyti savo darbe – visa tai lemia valstybės ir privataus sektorių sąveikų efektyvumą. Autoriaus manymu, inovacijos valstybiniame sektoriuje priklauso nuo valstybės požiūrio. Jei valstybė priima bet kurią modernizavimo programą ir ją vykdo, tai veikia ir darbuotojų požiūrį į darbą ir jų iniciatyvumą, norą tobulėti.

2. LIETUVOS IR EUROPOS SĄJUNGOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ BENDRI RODIKLIAI IR TENDENCIJOS

Šiame skyriuje yra pateikiamos transporto sektoriaus bendros tendencijos, pagrindžiami šios sistemos plėtros tikslai, išskirtinė reikšmė suteikiama informacinės visuomenės plėtrai, kurioje pastebimi nauji pokyčiai, pateikiami Lietuvos statistikos departamento duomenys apie naudojamą teikiamomis e. paslaugomis, išskiriami svarbūs klausimai, kuriuos būtina spręsti. Taip pat pateikiama šiuolaikiniame viešųjų paslaugų teikime naudojama viešųjų paslaugų centrų steigimo praktika.

2.1. Lietuvos ir Europos Sąjungos būklės analizė

Susisiekimo ministerijos 2011-2013 metų strateginiame veiklos plane numatyta, kad efektyviai veikiantis transporto ir elektroninių ryšių sektorius – viena iš svarbiausių Lietuvos ūkio šakų, užtikrinančių tolesnę ekonomikos plėtrą. Todėl sukurti pagrindinius Europos Sąjungos politikos principus, tikslus ir kriterijus atitinkančią modernią ir darnią susisiekimo sistemą, padedančią sudaryti palankią aplinką verslo, socialinei plėtrai ir skaidriai konkurencijai, yra vienas svarbiausių Lietuvos Respublikos Vyriausybės uždavinių. [30]

Pastebima, jog norint padidinti transporto sektoriaus produktyvumą būtina investuoti į naujas transportavimo technologijas, diegti intelektines transporto sistemas, inovatyviomis priemonėmis plėtoti Rytų–Vakarų koridorių, plėtoti darnaus judrumo ir judrumo paklausos valdymo principus, skatinti transporto mokslo tyrimus bei stiprinti administracinius gebėjimus. Šiuolaikiška, moderni transporto ir elektroninių ryšių infrastruktūra tampa būtina sąlyga, kuriant palankią verslo aplinką ir pritraukiant užsienio investicijas.

Atlikta Lietuvos transporto ir ryšių sektoriaus būklės analizė pagrindžia šiuos svarbiausius strateginius Lietuvos transporto sistemos plėtros tikslus:

- susisiekimo infrastruktūros modernizavimą ir plėtrą;
- transporto veiklos paslaugų kokybės ir įmonių valdymo gerinimą bei transporto sektoriaus konkurencingumo didinimą;
- mokslinių tyrimų susisiekimo sektoriuje skatinimą, pažangių technologijų ir inovacijų transporte plėtrą ir intelektinių transporto sistemų ir paslaugų diegimą;
- eismo saugos ir transporto saugumo didinimą;
- darnaus judrumo skatinimą, efektyvų judrumo paklausos valdymą ir viešojo transporto plėtrą;
- energijos efektyvumo didinimą transporte ir poveikio aplinkai mažinimą;
- efektyvią elektroninių ryšių ir plačiajuosčio tinklo infrastruktūros bei informacinės visuomenės plėtrą;

- viešųjų (administracinių) paslaugų kokybės gerinimą verslui ir visuomenei, administracinės naštos verslui mažinimą ir verslui palankios aplinkos kūrimą. [30]

Vienas iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintų strateginių tikslų, kuris siejasi su 2010 m. Europos Komisijos patvirtintu komunikatu „Europos skaitmeninė darbotvarkė“ – Informacinės visuomenės plėtra. Informacinėje visuomenėje išskirtinė reikšmė suteikiama gyventojų gyvenimo kokybei gerinti, sudarant sąlygas mokytis, įgyti kvalifikaciją, dirbti ir kurti gerovę bei gerinti įmonių veiklos aplinką, pasinaudojant informacinių ir elektroninių ryšių technologijų teikiamomis galimybėmis.

Informacinės visuomenės raidoje pastebimi nauji pokyčiai, nes viešųjų paslaugų teikimo galimybės ir kokybė kasmet vis gerėja. Viešųjų paslaugų teikimas įprastais būdais pereina prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis. Įvairiose šalyse atlikti tyrimai rodo, kad daugelis paslaugų, pradėjus jas teikti elektronine forma, ne tik pagerino paslaugos kokybę, bet ir leido sumažinti paslaugų teikimo kaštus. E. valdžia garantuoja visas paslaugas visą parą ir septynias dienas per savaitę, didesnę prieinamumą, galimybę gauti viešąją paslaugą nesilankant viešojo administravimo institucijoje. Tai suteikia piliečiui galimybę sutaupyti laiką.

Daugelis Lietuvos gyventojų kompiuteriu ar internetu naudojami kasdien: internetu deklaruojami mokesčiai, naudojama bankų teikiamomis paslaugomis, ieškoma profesinės ar pramoginio turinio informacijos. Tačiau Lietuvoje yra gyventojų tikslinių grupių, kurios nesinaudoja kompiuteriu ar internetu arba naudojami jais mažai. Kaip nurodoma Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programoje, remiantis **Lietuvos statistikos departamentu** (toliau – **Statistikos departamentas**) duomenimis, Lietuvoje IRT mažai naudoja: [15]

„1. Vyresnio amžiaus žmonės. 2010 metais tik 10,1 procento 65–74 metų gyventojų naudojami kompiuteriu, 9,6 procento – internetu (kompiuteriu naudojami 95,5 procento, internetu – 94,2 procento 16–24 metų respondentų).

2. Kaimo gyvenamųjų vietovių gyventojai. 2010 metais prieigą prie interneto turėjo 40,7 procento kaimo gyvenamųjų vietovių namų ūkių (miesto gyvenamosiose vietovėse – 62,2 procento namų ūkių).

3. Gyventojai, turintys mažesnes pajamas. 2010 metais prieigą prie interneto turėjo tik 23,3 procento namų ūkių, kurių pajamos – iki 1 000 litų (95,6 procento namų ūkių, kurių pajamos didesnės negu 3 000 litų).

4. Neįgalieji. Nors Lietuvoje patvirtinti teisės aktai, užtikrinantys informacinės aplinkos pritaikymą neįgaliųjų socialinei integracijai naudojantis IRT, tačiau šie žmonės sunkiai įsitraukia į informacinę visuomenę.“

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programoje vienas iš pateiktų tikslų – skatinti Lietuvos gyventojus įgyti žinių ir įgūdžių, kad jie sėkmingai naudotųsi IRT, įsitrauktų į žinių visuomenę, gerėtų jų gyvenimo kokybė, mažėtų socialinė atskirtis, sudaryti tam sąlygas. [15] Lietuvoje jau senai numatomi tokie tikslai, tačiau vis dar nepasiekiami. Pagrindinė priežastis – nežinojimas kokiais būdais sudaryti tokias sąlygas, kaip įgyti bei panaudoti žinias ir įgūdžius, kurių reikia sėkmingam IRT naudojimui kasdieninėje veikloje, bei pasiekti iš tikrųjų geresnių rezultatų.

Programoje teigiama, kad dauguma elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų yra kompleksinės – informacija, kurios reikia viešosioms ir administracinėms paslaugoms teikti, disponuoja keletas valstybės institucijų ir įstaigų, kurios elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas diegia remdamosi vidiniais veiklos procesais, o ne šių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais. Taip pat programoje pažymima, kad šiuo metu visgi Lietuvoje per mažai viešųjų paslaugų perkelta į e. erdvę ir ne taip dažnai jomis naudojamosi.

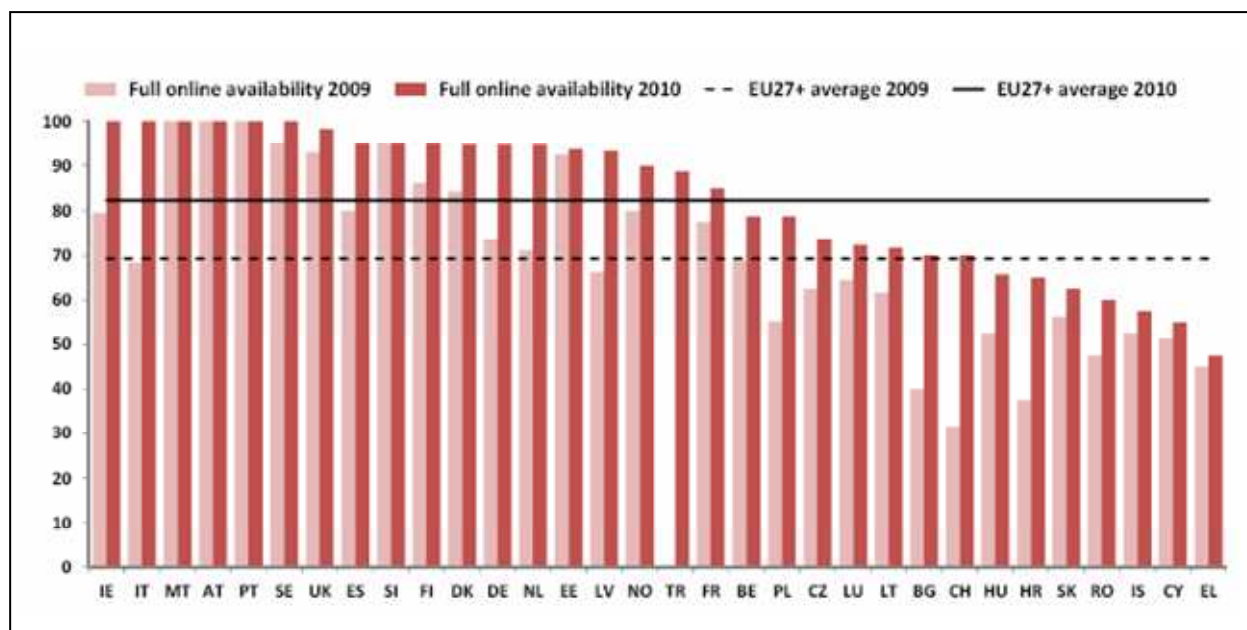
Akivaizdu, kad IRT teikia galimybę siekti didelių pokyčių, tačiau norint ją tinkamai išnaudoti būtina išspręsti tam tikrus svarbius klausimus. Europos skaitmeninėje darbotvarkėje pažymima, nors daugelis Europos piliečių pamažu prisitaiko prie skaitmeninio gyvenimo būdo, pagrįsto pasauline technologija be sienų, tačiau jie negali susitaikyti su prieš interneto atsiradimą sukurta bendrąja rinka, kuri vis dar tinkamai neveikia interneto erdvėje. Išnaudoti piliečiams, vartotojams ar darbuotojams skaitmeninių technologijų teikiamus privalumus trukdo privatumo ir saugumo problemos, nepakankama interneto prieiga, nepakankamas skaitmeninis raštingumas ir įgūdžių stoka arba tai, kad internetas neprieinamas visiems. [13]

Remiantis paskelbta devintąja Europos e. valdžios lyginamąją ataskaita, šiuo metu internetu teikiamomis viešosiomis paslaugomis visoje ES gali naudotis daugiau žmonių. Nuo 2009 iki 2010 m. internetu teikiamų viešųjų paslaugų vidutiniškai padaugėjo nuo 69 iki 82 proc. (žr. 6 pav.). [31]

E. valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane buvo numatyta, kad 90 procentų pagrindinių viešųjų paslaugų iki 2008 metų būtų teikiama naudojant IRT. Tai labai pagerins sąlygas tiek verslo subjektams, tiek ir gyventojams, nes jie galės įvairias viešąsias paslaugas gauti naudodami IRT, sutaupys daug laiko ir lėšų. Tačiau koncepcija šiuo metu yra nebegaliojanti, o visi siekiami pagrindiniai uždaviniai rodo kitą realybę.

Nepaisant didelių investicijų į interneto greitį, Lietuva vis dar gerokai atsilieka nuo ES vidurkio pagal viešųjų paslaugų perkėlimo į e. erdvę lygį. Lietuvoje pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų (pajamų, turto deklaravimas, laisvų darbo vietų paieška, asmens

dokumentų išdavimas ir kitos) į e. erdvę perkelta mažiau negu ES valstybėse. Eurostato duomenimis, 2009 metais Lietuvoje į e. erdvę perkelta tik 60 procentų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, o ES valstybių narių vidurkis – 74 procentai.



6 pav. Galimybės visomis paslaugomis naudotis internetu 2009–2010 m. (proc.)

Šaltinis: Skaitmeninė darbotvarkė, 2011.

Nors Europa eina teisinga kryptimi, tarp šalių vis dar yra skirtumų. Geriausius rezultatus kol kas pasiekė tik Airija, Italija, Malta, Austrija, Portugalija ir Švedija – šiose šalyse internetu teikiamos visos 20 pagrindinių paslaugų.

Teikiant e. paslaugas Lietuva užima 24-27 vietas tarp 31 šalies. Ypač bloga padėtis su e. paslaugų orientavimu į piliečius, kur Lietuvos rodiklis sudaro tik 8 procentus. Jei JAV stengiasi, kad pilietis galėtų pasiekti norimą elektroninę viešąją paslaugą 3-ims klavišo spustelėjimais, tai Lietuvoje tam dažnai reikia bent 6-8 spustelėjimų. Labai mažai paslaugų pasiekiamos per pažangias „gyvenimo įvykių“ sąsajas. Daug pinigų išleista e. parašo diegimui viešajame sektoriuje, bet realiai iki šiol dauguma aukštesnio e. paslaugų pasiekama identifikuojantis privačių bankų sistemose. Taip pat per mažai dėmesio skiriama moksliniams tyrimams e. valdžios plėtros srityje. [32]

Kelių geriausių šalių rodiklių matavimų rezultatų palyginimas su Baltijos šalimis pateiktas 2 lentelėje.

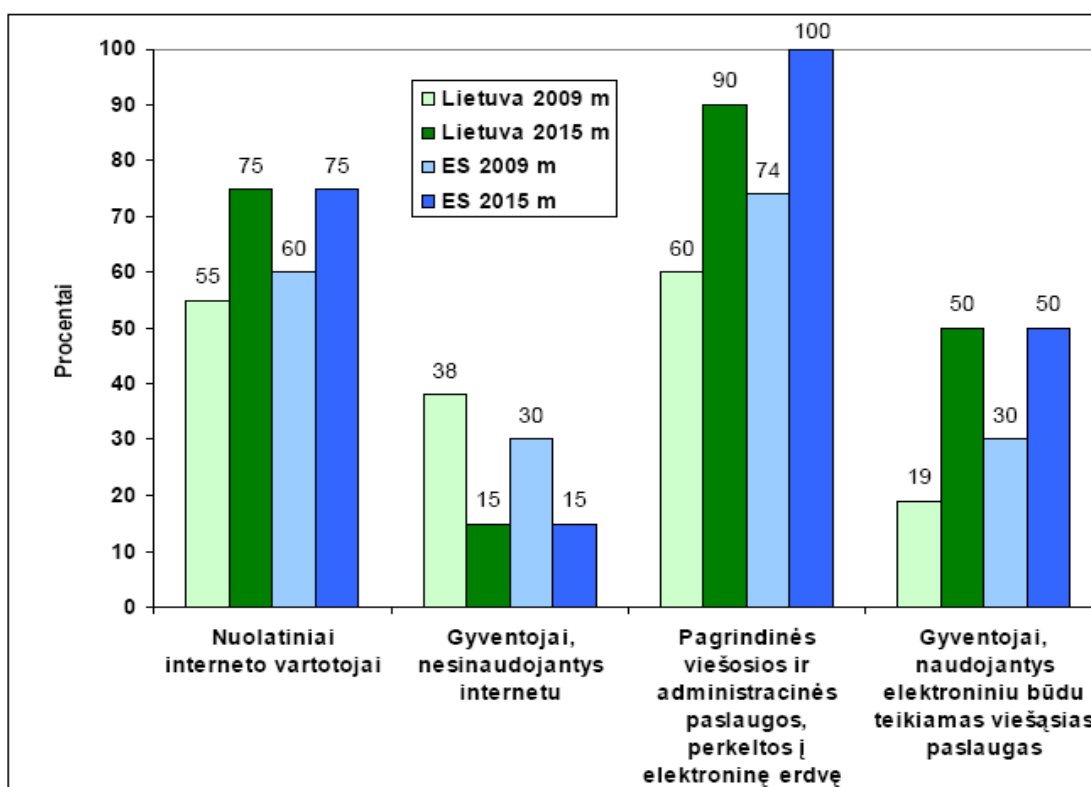
2 Lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų rodiklių matavimų palyginimas

| Šalys | 1 rodiklis | | 2 rodiklis | | 2 rodiklis/piliečiams | | 2 rodiklis/verslui | | 3 rodiklis | |
|-------------|------------|----|------------|-----|-----------------------|-----|--------------------|-----|------------|----|
| | Vieta | % | Vieta | % | Vieta | % | Vieta | % | Vieta | % |
| Austrija | 1 | 99 | 1 | 100 | 1 | 100 | 1 | 100 | 3 | 35 |
| Slovėnija | 2 | 96 | 4 | 90 | 2-3 | 90 | 5-12 | 88 | 4-5 | 29 |
| Švedija | 7 | 88 | 7 | 75 | 8 | 75 | 14-18 | 75 | 13-16 | 20 |
| Estija | 8 | 87 | 9 | 70 | 10 | 59 | 5-12 | 88 | 6-9 | 26 |
| Lietuva | 25 | 64 | 25-27 | 36 | 24-27 | 26 | 24-27 | 50 | 26 | 8 |
| Latvija | 29 | 55 | 28 | 30 | 24-27 | 26 | 28 | 39 | 21 | 14 |
| ES vidurkis | | 75 | | 59 | | 50 | | 70 | | 20 |

Pastaba: 1 rodiklis – EVP lygio branda, 2 rodiklis – bendras EVP pasiekiamumas, 3 rodiklis – EVP orientavimas į pilietį.

Šaltinis: Petrauskas R., Malinauskienė E., 2007, p. 67.

Iki 2015 m. strateginiuose Lietuvos planuose numatoma ženkliai sumažinti arba net likviduoti informacinės visuomenės plėtros rodiklių netolygumą, lyginant su ES 27 šalių vidurkiu: nuolatinių interneto vartotojų skaičiaus, viešųjų administracinių paslaugų perkėlimo į e. erdvę bei naudojimosi e. paslaugomis srityse (žr. 7 pav.). [33].



7 pav. Nuolatinių interneto vartotojų skaičiaus ir viešųjų administracinių paslaugų perkėlimo į e. erdvę bei naudojimosi e. paslaugomis dinamika intervale nuo 2009 iki 2015 metų ES ir Lietuvoje

Šaltinis: Statistikos departamentas, 2010.

Elektroninių ryšių sritis šiuo metu – labai svarbi ne tik Lietuvai, bet ir Europos Sąjungai. Europos skaitmeninėje darbotvarkėje informacinių ir ryšių technologijos – priemonė, skatinanti ekonominį augimą, taip pat didinanti piliečių ir įmonių gerovę. Todėl Lietuvos Respublikos Vyriausybė siekia plėtoti ne tik elektroninę infrastruktūrą, bet ir kurti naujas elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas, plėtoti elektroninį turinį, tobulinti gyventojų kompetenciją, kurti palankias sąlygas plėtoti elektroninį verslą, kad šalies gyventojai, naudodamiesi IRT, galėtų greičiau ir patogiau gauti geresnės kokybės paslaugas iš viešojo ir privataus sektorių, naudotis kitais informacijos šaltiniais. [30]

Statistikos departamento atlikto tyrimo duomenimis, 2010 m. pradžioje 69,4 procento valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų teikė pirmojo lygio e. paslaugas internetu, t. y. informaciją apie jų vykdomas funkcijas ir teikiamas paslaugas buvo galima rasti internete. 54 procentai įstaigų teikė galimybę parsisiųsti, 11,6 procento – gražinti įvairias užpildytas formas. 8,1 procento įstaigų nurodė, kad teikia galimybę atlikti administracines procedūras elektroniniu būdu, t. y. be papildomų popierinių procedūrų. 76,1 procento įstaigų turėjo interneto svetainę ar savo tinklalapį bendroje svetainėje, vienijančioje skirtingų šalies rajonų įstaigas, teikiančias konkrečias viešąsias paslaugas. 93,3 procento įstaigų teigė, kad konsultacines paslaugas teikė elektroniniu paštu, 63,2 procento – konsultavo interneto svetainėje. [34]

Pagrindinis tikslinis viešųjų paslaugų veiksmingumo rodiklis, kuris įtrauktas į Europos skaitmeninę darbotvarkę:

- Iki 2015 m. pasiektini e. valdžios tikslai – turėtų būti užtikrinta, kad e. valdžios paslaugomis naudotųsi 50 proc. piliečių, o užpildytas formas tokiu būdu teiktų daugiau kaip pusė iš jų. (Atskaitos rodiklis – 2009 m. e. valdžios paslaugomis per pastaruosius dvylika mėnesių naudojosi 38 proc. 16–74 metų amžiaus žmonių, o užpildytas formas tokiu būdu siuntė 47 proc. iš jų.).

Europos skaitmeninės darbotvarkės duomenimis 150 mln. (maždaug 30 proc.) europiečių internetu niekada iki šiol nesinaudojo. Jie dažnai teigia, kad jiems to nereikia arba kad tai per brangu. Tai daugiausia 65–74 metų amžiaus, gaunantys nedideles pajamas, bedarbiai ir prasčiau išsilavinę žmonės. 2009 m. internetu teikiamomis e. valdžios paslaugomis naudojosi tik 38 proc. ES piliečių, palyginti su 72 proc. įmonių. Belgijoje žmonės su negalia internetu gali gauti išmokas per keletą sekundžių, o anksčiau tai trukdavo 3 ar 4 savaites. Tokiomis greitomis ir patogiomis paslaugomis galėtų naudotis visi Europos piliečiai daugelyje viešųjų sričių, tačiau Lietuvoje tam reikia dar laiko, noro ir papildomų lėšų.

Skaitmeniniame amžiuje žmonėms turėtų būti suteikiama daugiau galių ir užtikrinama didesnė laisvė veikti, o naudotis šiomis galimybėmis neturėtų trukdyti nei asmens padėtis, nei įgūdžių stoka. Bendrai Europoje prieinama daug e. valdžios paslaugų, tačiau tam tikrose kitose

valstybėse narėse padėtis vis dar skiriasi ir e. paslaugomis naudojasi nedaug piliečių. Jei internetinėmis viešosiomis paslaugomis bus naudojamosi aktyviau ir jos bus geresnės kokybės ir prieinamesnės, didesnė galimybė, kad apskritai padidės naudojimosi internetu mastas. Šioje srityje prioritetiniu tikslu turėtų būti skaitmeninio raštingumo įgūdžių lavinimas ir didesnės gyventojų įtraukties skatinimas.

2. 2. Viešųjų paslaugų centrų steigimo praktika

Praktinių problemų analizė, bendrosios viešųjų paslaugų tobulinimo kryptys yra tik pirmasis žingsnis praktinių problemų sprendime. Tad aktualus išlieka tobulinimo tikslų apibrėžimas, tinkamų organizacinių modelių ir priemonių pasirinkimas. Šiuolaikinėse viešųjų paslaugų teikimo praktikose viena iš tokių priemonių yra susijusi su **viešųjų paslaugų centrų** (toliau – **VPC**) steigimu. Šios inovacinės priemonės didžiausias privalumas – jos universalus pritaikomumas bei daugialypis funkcionalumas organizaciniu, veiklos, teisinio statuso aspektu. Trumpai charakterizuojant galima pastebėti, kad ši priemonė leidžia suderinti taupančios, orientuotos į piliečius, nebiurokratiškos, visuminės (peržengiančios institucines – žinybines ribas, įvedančios naują koordinavimą) institucijos sampratą. Vakarų šalyse atlikti praktikų tyrimai rodo, kad VPC veikimas leidžia sutaupyti apie 20 procentų finansinių resursų. Be to, jų steigimas dažnai pagerina paslaugų kokybę, padidina prieinamumą, veiklos skaidrumą. [35, p. 4]

Vakarų šalių VPC veiklos analizė parodė, kad aptarnaujant asmenis ir jiems teikiant viešąsias ir administracines paslaugas yra svarbu užtikrinti interesanto pageidaujamą operatyvumą. Jo yra siekiama automatizuojant interesantų aptarnavimą (Portugalijos, Danijos, Jungtinės Karalystės pavyzdžiai) ir plėtojant elektroniniu būdu teikiamas paslaugas. Įgyvendinant šias naujoves stengiamasi, kad interesantui reiktų apsilankyti VPC tik vieną kartą, kas dažnai vadinama „vieninteliu kontaktu“.

Vakarų šalių VPC įgyvendinamas asmenų aptarnavimo automatizavimo naujoves galima suskirstyti į kelias grupes: [35, p. 75]

- 1) e. paslaugų savitarnos portalai (terminalai);
- 2) automatizuotos nuotolinės darbo vietos;
- 3) neįgaliesiems (kurtiesiems) skirtos aptarnavimo vietos.

Nagrinėjant pirmąjį asmenų aptarnavimo automatizavimo priemonių tipą, galima pastebėti, jog e. paslaugų savitarnos portalai (terminalai) diegiami VPC tam, kad interesantams nereikėtų laukti eilėse ir kad jie, konsultuojami centrų darbuotojų, išmoktų naudotis e. paslaugomis. E. paslaugų portalai (terminalai) dažnai turi bankinio atsiskaitymo už paslaugas modulius. E. paslaugų portalai (terminalai) ne tik padidina paslaugų priimtinumą, bet ir mažina VPC interesantų aptarnavimo kaštus, pirmiausia taupo personalo išlaikymo išlaidas, o taip pat išmoko

interesantus, t. y. paslaugų gavėjus (vartotojus), ypač pagyvenusius asmenis, naudotis e. paslaugomis.

Danijoje, Norvegijoje, Portugalijoje panašiu principu automatizuoti e. paslaugų portalai (terminalai) veikia nedideliuose VPC ir yra įgavę nuotolinių darbo vietų formą. Be to, šiose šalyse e. paslaugų portalai (terminalai) veikia bibliotekose, taip pat vadinamuosiuose asmenų aptarnavimo taškuose arba „asmenų aptarnavimo kioskuose“ [36], kuriuose dirba keli VPC darbuotojai ir kurie veikia kaip pagrindiniai tam tikrų viešųjų ir administracinių paslaugų teikėjai. Asmenų aptarnavimo automatizavimas žymiai palengvina ir supaprastina neįgaliųjų prieigą prie viešųjų ir administracinių paslaugų. Pavyzdžiui, Norvegijos VPC kurtiesiems yra sudaroma galimybė per vaizdo konferencijas gauti gestų kalbą mokančių specialistų konsultacijas, taip pat ir kai kurias kitas paslaugas.

Lietuvoje nemaža dalis institucijų ir įstaigų, tobulindamos asmenų aptarnavimą, įdiegė kai kurių asmenų aptarnavimo procesų automatizavimo priemones: naudojamos eilių valdymo sistemos, informacinės švieslentės, vaizdo stebėjimo kameros, taip pat prašymų registravimo, centralizuoto skambučių nukreipimo bei bankinio atsiskaitymo sistemos. Iš visų išvardintų priemonių svarbiausiomis laikytinos interesantų eilių valdymo ir bankinio atsiskaitymo sistemos ir jų teikiama nauda.

Lietuvoje elektroninius portalus (terminalus) būtų galima pritaikyti įvairiems mokėjimams atlikti, pavyzdžiui, sumokėti rinkliavas už suteiktas administracines paslaugas, jeigu jos yra teisės aktais numatytos, atsiskaityti už suteiktas viešąsias paslaugas. Tačiau tai pasiteisintų tik tuo atveju, jeigu steigiamuose centruose būtų numatytas platus teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų spektras. [35, p. 76]

Užsienio patirtis parodė, kad sumokėti už suteiktas paslaugas galima ne tik bankinio atsiskaitymo, bet ir kitomis formomis. Tačiau tam pirmiausia turėtų būti sukurti nauji (ar patikslinti galiojantys) mokėjimus už suteiktas viešąsias ar administracines paslaugas reglamentuojantys teisės aktai, nes kaip rodo Valstybės kontrolės atliktas tyrimas, dabartiniu metu įstatymai aiškiai neapibrėžia, už kokių funkcijų įgyvendinimą biudžetinės įstaigos gali imti atlygį. [37]

Atsižvelgiant į UAB „Perlo paslaugos“ atliekamas funkcijas, per „Perlo“ terminalus interesantai turėtų galimybę susimokėti nustatytas valstybės ir savivaldybių rinkliavas už administracines paslaugas, žyminius mokesčius, baudas, atlikti kitus privalomus mokėjimus. Toks asmenų aptarnavimo automatizavimas, panaudojant „Perlo“ terminalus, priartintų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas prie žmonių, paspartintų jų kasdieninių reikalų tvarkymą. Tačiau svarbiausia interesantams atsirastų galimybė greitai ir arti susimokėti mokesčius ir rinkliavas. Tyrimas parodė, kad tokia asmenų aptarnavimo procesų automatizavimo praktika jau pradama įgyvendinti: UAB „Perlo paslaugos“ gavo iš

Lietuvos banko mokesčių surinkimo licenciją ir pasirašė sutartį su Valstybine mokesčių inspekcija dėl šių veiklų vykdymo. [35, p. 77]

Galima teigti, kad „Perlo“ terminalų panaudojimas padidintų teikiamų paslaugų priimtinumą, nes šiuo metu jau nemaža dalis šalies gyventojų elektroninių savitarnos portalų (terminalų) pagalba apmoka už komunalines paslaugas, naudojami kitomis šių portalų (terminalų) teikiamomis paslaugomis. Be to, mokestis už suteiktas paslaugas „Perlo“ portaluose (terminaluose) yra vienas mažiausių rinkoje.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje dar tik pradamas įgyvendinti asmenų aptarnavimo atskirų procesų automatizavimas. Šioje srityje viena iš veiksmingesnių priemonių galėtų būti mokėjimų už suteiktas viešąsias ir administracines paslaugas automatizavimas, diegiant bankinio atsiskaitymo sistemas UAB „Perlo paslaugos“ elektroninių portalų (terminalų) pagalba.

3. VALSTYBINĖS KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJOS PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS TEIKIAMŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ

Šioje darbo dalyje vertinama e. paslaugų teikimo situacija Inspekcijoje, pristatomos Inspekcijos teikiamos administracinės paslaugos, piliečių svarbių problemų sprendimai, taip pat priemonės, skirtos palengvinti administracinę naštą verslui ir piliečiams.

3.1. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos veikla

Inspekcija įkurta 1993 m. gegužės 31 d., yra biudžetinė įstaiga, dirbanti kaip savarankiška valstybinė institucija, tiesiogiai pavaldi Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai. Jos struktūriniai padaliniai yra Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose, Alytuje, Marijampolėje, Tauragėje ir Utenoje. Vykdydama įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių kelių transporto veiklą, laikymosi priežiūrą, Inspekcija siekia užtikrinti vienodas ir palankias kelių transporto verslo sąlygas, gerinti kelių transporto saugą ir mažinti neigiamą poveikį aplinkai.

Transportas yra viena iš svarbiausių ir didžiausių šalies ūkio šakų, užtikrinančių efektyvią šalies vidaus rinką, keleivių aptarnavimą, užsienio prekybos ir tranzito paslaugų teikimą. Kelių transportas yra išskirtinė Lietuvos transporto sistemos sritis, kadangi automobilių keliais vežama apie pusė visų krovinių ir 98 proc. keleivių. Inspekcija, reguliuodama komercinį kelių transportą ir su juo susijusią veiklą, vykdydama valstybinę priežiūrą ir kontrolę, siekia užtikrinti vienodas konkurencines sąlygas visiems kelių transporto verslo subjektams.

Inspekcijos misija – vykdyti Lietuvos Respublikos kelių transporto veiklos viešąjį reguliavimą ir kelių transporto ūkio subjektų valstybinę priežiūrą, siekiant teigiamo poveikio ekonomikai ir visuomenei.

Siekdama kokybiškai ir operatyviai vykdyti pavestas funkcijas, Inspekcija naudojami naujausiomis ir moderniausiomis technologijomis ir telekomunikacijos. Inspekcijoje veikia dvi informacinės sistemos, kuriomis Inspekcijos specialistai juridinę galią turinčius dokumentus klientams gali išduoti bet kuriame regiono departamente, o kelyje ar įmonėje vykdydami kelių transporto priemonių kontrolę – naudotis turimais duomenimis apie vežėjo veiklą.

2010 m. užbaigus kompiuterizuotą kelių transporto veiklos informacinę sistemą „Keltra“, iš esmės realizuotas administracinių paslaugų teikimas elektroniniu būdu, kuris **kompiuterizuotos kelių transporto veiklos informacinės sistemos „Keltra“** (toliau – **IS „Keltra“**) projektavimo metu buvo numatytas atsižvelgiant į Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488, nuostatą – didinti valstybės valdymo efektyvumą, gerinti teikiamų paslaugų kokybę, diegiant šiuolaikinius vadybos metodus. [38]

2010 m. birželio mėn. vykdytos klientų apklausos „Inspekcijos veiklos vertinimas“ metu net 72 proc. klientų pritarė spartesniam visų Inspekcijos teikiamų paslaugų perkėlimui į e. erdvę. 2010 m. pabaigoje apie 33 proc. Inspekcijos teikiamų paslaugų buvo galima gauti elektroniniu būdu bendradarbiavimo lygiu, kitos paslaugos gali būti suteikiamos pateikus prašymą ir kitus dokumentus, pasirašytus e. parašu. Administracinės paslaugos teikimas elektroniniu būdu turi didžiulį privalumą, kadangi taupomas paslaugos gavėjo laikas ir finansiniai resursai – paslauga paslaugos gavėjui gali būti suteikiama neišėjus iš darbo vietos. Be to, klientai paslaugą užsisakyti gali bet kuriuo paros metu.

Igyvendinant Lietuvos Respublikos nacionalinės kovos su korupcija programos įgyvendinimo 2009–2010 metų priemonių plano 10 priemonę, kuria visos valstybės ir savivaldybių įstaigos, išduodančios leidimus ir licencijas, įpareigosos sumažinti į valstybės ir savivaldybių įstaigas besikreipiančių asmenų kontaktų su įstaigų valstybės tarnautojais ir darbuotojais, dirbančiais pagal darbo sutartis, skaičių, supaprastinant leidimų, licencijų, pažymų ir kitų dokumentų išdavimo tvarką, taip pat Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos patvirtintas kovos su korupcija programos įgyvendinimo priemonės bei teisės aktų dėl naštos verslui mažinimo nuostatas, supaprastintos viešųjų administracinių paslaugų teikimo procedūros, peržiūrėtas Inspekcijos teikiamų paslaugų reglamentavimas ir atlikti atitinkami pakeitimai. Šiais pakeitimais atsisakyta didelės dalies dokumentų, kurių duomenis galima patikrinti įvairiuose registruose ir duomenų bazėse.

Centralizuotos duomenų bazės principu veikianti informacinė sistema „Skaitis“ ir naudojama kelių transporto veiklos informacinė sistema „Keltra“, duomenis iš Lietuvos Respublikos gyventojų, Juridinių asmenų, Adresų, Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių vairuotojų, Lietuvoje registruotų kelių transporto priemonių registru, Valstybinės mokesčių inspekcijos (duomenis apie sumokėtą valstybės rinkliavą ir baudas) ir techninės apžiūros įmonių informacinės sistemos TAIS gaunančios automatiškai, leidžia iš asmenų, prašančių išduoti juridinę galią turinčius dokumentus, nereikalauti pateikti mokėjimo dokumento, įmonės registracijos liudijimo, vairuotojo pažymėjimo, transporto priemonių registracijos liudijimo ar transporto priemonės privalomosios techninės apžiūros rezultatus įrodančio dokumento ir paslaugą suteikti bet kuriame Inspekcijos struktūriniame padalinyje. Galimybė informacine sistema „Skaitis“ gauti duomenis iš ES veikiančios duomenų apie išduotų skaitmeninio tachografo kortelių būklę sistemos „Tachonet“ leidžia vairuotojui neišduoti kelių vienu metu galiojančių kortelių, o kontrolės pareigūnams – patikrinti bet kokią skaitmeninę tachografo kortelę ir identifikuoti jos savininką. Skaitmeninio tachografo kortelę pageidaujantys gauti juridiniai asmenys gali naudotis dvipusės sąveikos elektronine paslauga (prašymą pateikti internetu, o pranešimą apie prašymo įvykdymą ar jo atmetimą gauti elektroniniu paštu) ir į Inspekciją atvykti tik vieną kartą – atsiimti kortelės.

Inspekcija modernių technologijų taikymą siekia plėtoti ir toliau, įgyvendindama valstybės institucijoms nustatytus tikslus. Artimiausias uždavinys – visas teikiamas paslaugas perkelti į aukščiausią galimą viešųjų elektroninių paslaugų brandos lygį. Pastangos ir pasiekti rezultatai taikant šiuolaikines technologijas teikiamų paslaugų kokybei gerinti ūkio subjektų, gyventojų ir valstybės institucijų yra vertinami palankiai.

Inspekcija nuo 2010 m. pradžios sėkmingai įgyvendina vieno langelio principą. Šiuolaikinių informacinių technologijų ir centralizuotos duomenų bazės pagrindu veikianti informacinė sistema „Keltra“ leidžia klientams vienodomis sąlygomis suteikti paslaugas bet kuriame Inspekcijos struktūriniame padalinyje, neatsižvelgiant į vežėjų registracijos vietą. Nuo 2010 m. birželio mėn. Inspekcija vežėjams sudarė galimybę Europos Bendrijos licencijų ir leidimų kopijas bei kelių transporto veiklos licencijų korteles užsisakyti internetu. Vežėjui nebūtina į Inspekciją atvykti su prašymu ir dokumentais – pakanka tik internetu pateikti prašymą iš savo darbo vietos. Remiantis Inspekcijos licencijavimo e. paslaugų pasiskirstymo tarp regionų departamentų duomenimis (žr. 2, 3, 4 priedus) e. paslaugų skaičius palyginus 2010 m. rugsėjo ir spalio mėnesį didėjo. Būtina atkreipti dėmesį, kad e. paslaugų išdavimo skaičius priklauso ir nuo Inspekcijos regiono departamento paslaugų administravimo skyriaus – Vilniaus regiono departamento paslaugų administravimo skyriuje suteiktų e. paslaugų skaičius didžiausias. Kauno, Klaipėdos, Panevėžio ir Šiaulių departamento paslaugų administravimo skyriuje suteiktų e. paslaugų skaičius yra žymiai mažesnis.

Nuo 2011 m. vasario 1 d. į e. erdvę perkeltos visos Inspekcijos teikiamos paslaugos, kurios ūkio subjektams suteikiamos pasirašius elektroniniu parašu. Pasak Inspekcijos Vilniaus regiono departamento Paslaugų administravimo skyriaus vedėjo Stanislovo Lingio, e. parašo įvedimas išplėtė e. paslaugų spektrą. Nuo šių metų vasario 1 d. iki vasario 20 d. buvo suteiktos 452, nuo kovo 1 d. iki kovo 10 d. - 337 per „e.VKTI“ svetainę pateiktos internetu, e. parašu pasirašytos ir elektroniniu paštu pateiktos paslaugos (žr. 7, 8 priedą).

„Jau programiškai buvo numatyta, jog licencijavimo paslaugas galima užsisakyti elektroniniu būdu, tačiau programinė įranga mums neleidžia tokiu pat lygmeniu teikti kitų paslaugų. Ieškant sprendimų buvo nutarta, jog geriausia išeitis - pateikti prašymą, pasirašytą e. parašu. Licencijavimo paslaugoms nereikia elektroninio parašo, nes žmogus įvedęs slaptažodį jau save autorizuoja. O suteikiant kitas paslaugas nėra kaip kitaip nustatyti žmogaus tapatybės. Todėl identifikuojant asmenį e. parašas ir reikalingas“, - aiškino S. Lingys. [39]

Didžiausia vertybė verslui – išsaugotas laikas ir sutaupyti pinigai. Anksčiau klientai į Inspekciją privalėdavo atvykti patys, pristatyti dokumentus ir laukti eilėje, kol reikiami dokumentai bus išduoti. Klientai išleisdavo ne tik pinigus kelionei, bet ir gaišdavo savo brangų laiką. Pavyzdžiui, uteniškis, norėdamas gauti dokumentą, turėdavo sugaišti beveik visą darbo dieną, o

kelionė jam kainuodavo apie šimtą litų. Be to, į Inspekciją klientas būdavo priverstas atvykti keletą kartų. Dabar e. paslaugų svetainė „e.VKTI“ visus reikiamus dokumentus leidžia užsisakyti net neišėjus iš darbo vietos. Užsisakyti paslaugą galima bet kuriuo paros metu, netgi savaitgaliais ir šventinėmis dienomis. Norint naudotis e. paslaugų svetaine, reikia pateikti pranešimą apie įgaliojimą gauti e. paslaugas. Paslaugos gavėjui suteikiama teisė ir jis gali pradėti naudotis „e.VKTI“. Pasirenkamos paslaugos, kurias norima gauti ir prašymas išsiunčiamas Inspekcijai. Inspekcijos specialistai prašymą išnagrinėja ir parengia užsakytą dokumentą. Paslaugų gavėjas užsakymo eigą gali stebėti elektroninių paslaugų svetainėje, joje taip pat galima matyti informaciją apie turimus licencijavimo dokumentus: išduotus, gražintus ir negražintus leidimus vežti krovinius tarptautiniais maršrutais.

Preliminariai paskaičiavę (skaičiavimai pateikti 5 priede), Inspekcijos specialistai nustatė, kad vidutinis atstumas iki Inspekcijos departamento, teikiančio paslaugas – apie 25 km (į abi puses – 50 km), vidutinis vadovo arba vadybininko mėnesinis atlyginimas – 4 000 Lt, kelionėje sugaištas laikas (ten – atgal) – 2 val., vidutinės automobilio kuro sąnaudos 50 km – 5 l (1 l kuro kaina – 4,5 Lt), sugaištas laikas pridudant dokumentus Inspekcijos paslaugų skyriuje – 0,5 val. ir kt. Skaičiavimų daug, tačiau išvada viena – apytikrė ir faktinė finansinė nauda visiems paslaugų gavėjams per vienerius metus, užsakant paslaugas Inspekcijoje elektroniniu būdu, apie 6 000 000 Lt (skirtingų paslaugų gavėjų yra 7 000, Inspekcijoje nagrinėtų prašymų ir suteiktų paslaugų skaičius – 60 000). Taigi klientai, pradėję naudotis e. paslaugomis, pajus akivaizdžią naudą – tiek taupydami darbo laiko, tiek ir finansinių resursų.

Kitas būdas užsisakyti dokumentus internetu – prašymą ir reikiamus dokumentus, pasirašytus kvalifikuotu e. parašu, pateikti elektroniniu paštu. Gautas prašymas užregistruojamas sistemoje, išnagrinėjamas ir parengiamas pageidautas dokumentas. Apie galimybę atsiimti parengtą dokumentą paslaugos gavėjas informuojamas taip pat elektroniniu paštu. Jei klientas pageidauja, parengtus dokumentus Inspekcijos darbuotojai išsiunčia kurjerių paštu. Reikia tik sumokėti 10 litų. Ši paslauga leidžia sutaupyti daug laiko ir nemažai finansinių resursų kitoms reikmėms.

Kad paslaugų gavėjai įgustų paslaugas užsakyti internetu, kiekvieno regiono departamento paslaugų administravimo skyriuje įrengta po kompiuterizuotą darbo vietą. Iš šios darbo vietos paslaugų gavėjai gali pabandyti užsisakyti elektronines licencijavimo dokumentų išdavimo paslaugas, pasirašyti e. parašu, peržiūrėti informaciją, nuskenuoti visus reikalingus dokumentus, sumokėti valstybės rinkliavą ir kt. Jei kyla neaiškumų, Inspekcijos darbuotojai suteikia visą reikiamą informaciją ir pakonsultuoja, kaip paslaugas užsisakyti internetu.

Tiesa, Inspekcijos Vilniaus regiono departamento Paslaugų administravimo skyriaus vedėjas S. Lingys pripažino, jog pačioje e. paslaugų diegimo pradžioje klientai gana nepatikliai žiūrėjo į tokį dokumentų tvarkymo būdą ir juo naudojosi ne itin aktyviai.

„Kiekviename departamente yra įrengtos kompiuterizuotos darbo vietos klientams. Mes pamokome klientus, duomenis suvedame kartu su jais. Po to klientai supranta, kad viskas paprasta ir pradeda e. paslaugomis naudotis savarankiškai. Dabar jau apie 75 procentus licencijavimo paslaugų atliekama elektroniniu būdu“, - pasakojo S. Lingys. Pokalbininko teigimu, naudą pajuto ne tik vežėjai, bet ir pati Inspekcija, nes sumažėjo eilių.

„Tačiau, žinoma, darbo mums dėl to nė kiek ne mažiau. Tuos dokumentus mes vis tiek turime paruošti ir dar išsiųsti kurjerių paštu. Bet viską atperka tai, kad nuo klientų pečių nukėlėme didelę našta. Jau ne viena įmonė dėkojo už sutaupytas lėšas. Nors negalime paskaičiuoti, kokią tikslią ekonominę naudą gauna vežėjas, nes viskas priklauso nuo daugelio aplinkybių, ypač nuo to, kuriame mieste įsikūrusi įmonė. Tačiau žinome, jog klientas sutaupo bet koku atveju“, - sakė S. Lingys. [39]

Apžvelgiant teikiamų e. paslaugų procesą, Stanislovas Lingys paminėjo, kad elektroniniu būdu pateikiamų prašymų skaičius palaipsniui didėja, tačiau kol kas šių prašymų pagrindą sudaro prašymai kelių transporto veiklos licencijavimo dokumentams išduoti. Paslaugų gavėjai nuolat raginami teikti prašymus, pasirašytus saugiu e. parašu, elektroniniu paštu ir kitoms administracinėms paslaugoms gauti, tačiau šiuo atveju pastarieji susiduria su programinės įrangos diegimo problemomis. Tai pat buvo paminėta, kad didžiąją dalį administracinių paslaugų prašymų (apie 50 proc.) sudaro prašymai išduoti vienkartinis leidimus vežti krovinius tarptautiniais maršrutais. Šių prašymų nagrinėjimą įtakoja paslaugos gavėjo gražinami panaudoti leidimai, be to leidimus paslaugos gavėjai nori gauti tą pačią dieną kai pateikia prašymą. Pateikus saugiu e. parašu pasirašytą prašymą leidimų išdavimo paslauga turėtų būti vykdoma dvipusės sąveikos lygiu, tačiau to neįmanoma įvykdyti per vieną dieną. Dėl šios priežasties paslaugos gavėjai nenori teikti prašymų, pasirašytų saugiu e. parašu, leidimams gauti. Inspekcijos viršininkas pasiūlė išnagrinėti galimybę didinti išduodamų leidimų kiekį vienai transporto priemonei tais atvejais, jei paslaugos gavėjas teiks elektroniniu paštu prašymus leidimams išduoti, pasirašytus saugiu e. parašu.

3.2. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos teikiamų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę

Vykdamas Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007-2010 metų plano „Perkelti į e. erdvę Inspekcijos teikiamas paslaugas“ priemonės įgyvendinimą Inspekcija savo strateginiame plane numatė perkelti į e. erdvę 76 administracines paslaugas. Faktiškai buvo perkelta 90 paslaugų ir planas įvykdytas 118,4 proc. Administracinių paslaugų sąrašas, kurias rekomenduojama teikti dvipusės sąveikos arba aukštesniu lygiu ir kurios įskaitomos į Inspekcijos e. paslaugų teikimo apskaitą, pridedamas kaip priedas (žr. 6 priedą). Visi darbai buvo atlikti Inspekcijos resursų sąskaita. Sudarytos sąlygos Lietuvos Respublikos ūkio subjektams ir

gyventojams, kurių veikla susijusi su kelių transportu, valstybės institucijoms ir įstaigoms elektroniniu būdu (bendradarbiavimo lygiu) užpildyti prašymus ir gauti Europos Bendrijos licencijas, leidimus, licencijų kortelės bei šių dokumentų dublikatus, siekiant vežti keleivius arba krovinius. Elektroniniu būdu teikiamos Inspekcijos paslaugos yra prieinamos Inspekcijos interneto svetainėje ir VAISIS portaluose (atitinkamai www.vkti.gov.lt, www.epaslaugos.lt ir www.evaldzia.lt);

Gerinant administracinių paslaugų teikimą Lietuvos Respublikos piliečiams ir kitiems asmenims bei tobulinant jų aptarnavimą, Inspekcijos interneto svetainėje paskelbti visų Inspekcijos teikiamų administracinių paslaugų teikimo aprašymai, kuriuose pateikta su paslaugomis susijusi išsami informacija: paslaugos kodas, pavadinimas, apibūdinimas, nurodyti teisės aktai (aktualios jų redakcijos), kuriais vadovaujamosi nagrinėjant prašymą ir suteikiant paslaugą, paslaugos teikėjas ir vadovas, jų kontaktinė informacija, paslaugos suteikimo trukmė, kaina, pateikta prašymo forma ir kita aktuali informacija.

Inspekcija 2009 m. fiziniams ir juridiniams asmenims suteikė 253 920 administracinių paslaugų. Kreipimūsi į Inspekcijos valstybės tarnautojus skaičius sumažėjo:

- skaitmeniniuose tachografuose naudojamoms kortelėms gauti prašymus klientai gali pateikti internetu; klientas Inspekcijos interneto svetainėje gali matyti informaciją apie paslaugos įvykdymą, tik atsiimti korteles klientai privalo atvykti į Inspekciją;

- vairuotojų pirminio mokymo teisės suteikimas vykdomas personalizuotu paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygiu; remiantis teisės aktais ir Inspekcijos regionų departamentų atliktomis vairavimo mokyklų ekspertizių išvadomis, suteikiama teisė vykdyti vairuotojų pirminį mokymą Inspekcijos viršininko įsakymu, o vairavimo mokykla liudijimą apie suteiktą teisę mokyti gali išsispausdinti iš Inspekcijos interneto svetainės.

- transporto priemonių gamintojai, norintys registruoti transporto priemonės tipą, gali kreiptis elektroniniu paštu pridėdami prašymą bei valstybinės rinkliavos apmokėjimą patvirtinančių dokumentų numerius; valstybės tarnautojas patikrina, ar prašymą pateikęs asmuo yra įtrauktas į asmenų, atsakingų už transporto priemonės tipo registravimą, sąrašą, taip pat patikrina valstybinės rinkliavos apmokėjimą naudodamasis iš Valstybinės mokesčių inspekcijos gaunama informacija ir perduoda duomenis specialia, tam tikslui sukurta programa, transporto priemonės registruojančiai įstaigai „Regitra“, pareiškėjui visai neturint kontakto su tarnautoju;

- asmenys, siekiantys gauti vienetinį leidimą registruoti transporto priemonę bei įmonės, siekiančios užsiimti tachografų dirbtuvių veikla, prašymą ir kitus dokumentus gali siųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu; pažyma apie suteiktą vienetinį leidimą registruoti transporto priemonę asmeniui išsiunčiama paštu, o įsakymas apie leidimą užsiimti tachografų dirbtuvių veikla paskelbiamas Inspekcijos interneto svetainėje.

Inspekcija, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimo kokybę, 2010 m. birželio 7-23 d. vykdė anoniminę klientų apklausą „Inspekcijos veiklos vertinimas“. Apibendrinus anketų rezultatus, Inspekcijos aptarnavimo kokybę vertinama 4,56 balais iš galimų 5. Net 72 proc. klientų pageidavo, kad Inspekcijos teikiamas paslaugas būtų galima užsisakyti elektroniniu būdu.

Interneto svetainėje paslaugų gavėjams sudaryta galimybė vertinti teikiamų administracinių paslaugų kokybę. Paslaugų vertinimas padeda išsiaiškinti teikiamų paslaugų kokybę, leidžia priimti tinkamiausius sprendimus gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Per Inspekcijos „e.VKTI“ svetainę geriausiai vertinama elektroninė administracinė paslauga – Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais kopijos išdavimas. Blogiausiai vertinama elektroninė administracinė paslauga – Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos vairuotojo identifikavimo kortelės išdavimas. Dėl šios paslaugos kokybės Inspekcijai tikrai vertėtų priimti atitinkamus sprendimus, kad paslaugos kokybę vartotojų atžvilgiu pagerėtų. [40]

Inspekcijos 2011 m. veiklos prioritetinės kryptys, kurios susijusios su administracinių paslaugų teikimu [41]:

1. Inspekcijos teikiamų administracinių paslaugų elektroniniu būdu efektyvumo didinimas, visuotinis vieno langelio principo taikymas, teikiamų paslaugų kokybės gerinimas bei jų prieinamumo, įskaitant Viešojo administravimo institucijų sistemą VAIISIS, didinimas.

2. Tolimesnis administracinės naštos verslui mažinimas, paslaugų teikimo procedūrų supaprastinimas, maksimaliai atsisakant pateikiamų dokumentų ar informacijos, kurios reikia paslaugai suteikti, bei pastangos, kuo daugiau susijusios informacijos gauti iš atitinkamų valstybės registru ar informacinių sistemų.

3. Informacijos apie administracines paslaugas, patikrinimus, konsultacijas ir t. t. teikimo gerinimas ir kokybės užtikrinimas, nuotolinio bendravimo priemonių skatinimas, glaudesnis bendradarbiavimas su kitomis verslo subjektams atstovaujančiomis organizacijomis.

4. Aktyviai dalyvauti ES reglamentų, nustatančių vežimo kelių transporto veikla sąlygas, įgyvendinimo priemonėse.

5. Nuolat vertinti situaciją, tobulinti funkcijų atlikimą ir siekti efektyvesnio finansinių ir žmogiškųjų išteklių naudojimo, plačiau taikyti elektroninių dokumentų naudojimą Inspekcijos viduje ir su kitomis institucijomis.

Inspekcijos 2011-ųjų metų veiklos plane numatytos šios e. paslaugų teikimo priemonės:

1. Plėtoti e. paslaugų teikimo galimybes, užtikrinti informacinių sistemų veikimą ir sąveikumą, vykdyti informacijos gavimo ir teikimo elektroniniais kanalais sutartis.

2. Atlikti kasmet, tuo pačiu metu paslaugų kokybės vertinimą (5 balų sistema).

3. Organizuoti Europos Sąjungos lėšomis finansuojamą projektą - Lietuvos įmonių, užsiimančių vežimo kelių transportu veikla, elektroninio registro informacinės sistemos „Vektra“ kūrimas ir diegimas.

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2010 m. liepos 7 d. įsakymu Nr. 3-426 „Dėl atsakingos institucijos paskyrimo“ Inspekcija paskirta būti atsakinga už Lietuvos įmonių, užsiimančių vežimo kelių transportu veikla, elektroninio registro informacinės sistemos sukūrimą, įdiegimą ir duomenų tvarkymą ir keitimąsi informacija su kitomis valstybėmis narėmis ES tarybos reglamento (EB) Nr. 1071/2009 taikymo tikslais. ES valstybės narės turi sukurti nacionalinius vežėjų elektroninius registrus, keistis registruose kaupiamais duomenimis su kitomis ES valstybėmis narėmis. Tokie registrai valstybėse narėse turės pradėti veikti nuo 2012 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2010 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. 3-74 Lietuvos įmonių, užsiimančių vežimo kelių transportu veikla, elektroninio registro informacinės sistemos „Vektra“ kūrimo ir diegimo projektas įtrauktas į Lietuvos transporto sistemos plėtros strategijos priedo infrastruktūros modernizavimo darbų „Kiti projektai“ projektų sąrašą.

4. INSPEKCIJOS TEIKIAMŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TYRIMAS

2010-ieji metai Inspekcijai buvo kupini naujovių ir iššūkių. Kryptingai tobulintos administracinės paslaugos, supaprastintos paslaugų teikimo procedūros. Inspekcijos siekis – mažinti verslo našta. Didžiausia vertybė verslui – išsaugotas laikas ir sutaupyti pinigai. Dėl to, kryptingai ir nuosekliai dirbdami, gerinant teikiamų paslaugų kokybę, taikant moderniausias technologijas ir atsižvelgus į klientų pageidavimą, Inspekcijos specialistai sukūrė sistemą, leisiančią klientams visas teikiamas paslaugas užsisakyti elektroniniu būdu (internetu svetainėje www.vkti.gov.lt).

Tyrimo tikslas – nustatyti kaip Inspekcijos klientai vertina galimybę užsisakyti e. paslaugas internetu bei išsiaiškinti klientų nuomonę apie e. paslaugų kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atlikti anketinį tyrimą, kuris padėtų išsiaiškinti klientų požiūrį į Inspekcijos teikiamas e. paslaugas ir padėtų suprasti, ar klientams reikalingas toks paslaugų užsakymo būdas ar patenkina reikliausių interesantų lūkesčius.

2. Įvertinti ar didėja klientų, užsisakančių e. paslaugas internetu, skaičius.

3. Įvardinti pagrindines priežastis, dėl kurių dalis klientų nesinaudoja e. paslaugomis bei nustatyti e. paslaugų plėtros perspektyvas.

Tyrimo objektas – Inspekcijos teikiamų paslaugų perkėlimas į e. erdvę.

Hipotezės.

1 hipotezė. Paslaugų užsakymas elektroniniu būdu supaprastins paslaugų gavimo procedūras, reikės kuo mažiau atlikti formalumų bei pateikti dokumentų ar jų kopijų, nes duomenis bus galima patikrinti registruose ar duomenų bazėse.

2 hipotezė. Valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas už teikiamas e. paslaugas paskatintų klientus e. paslaugomis naudotis labiau.

Klausimyno sudarymas.

Tyrimui atlikti panaudotas 23 klausimų struktūrizuotas klausimynas (žr. 1 priedas). Respondentų buvo prašoma nurodyti jų lytį, amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą, užimtumą, kokias pajamas gauna, pateikti atsakymus į klausimus susijusius su e. paslaugų sistema.

Klausimynas sudarytas laikantis klausimyno sudarymo principų. Anketos pradžioje nurodytas tyrimo tikslas, respondentas supažindintas su keliamos problemos aktualumu, nurodyta, kad anketa yra anoniminė, o duomenys bus naudojami apibendrintai. Anketoje taip pat nurodyta instrukcija, kaip reikia ją pildyti.

Anketoje pateikti klausimai, susiję su tyrimo tema, bei klausimai, susiję su respondentų socialine-demografinė padėtimi. Klausimyne pateikti uždari klausimai, norint sužinoti respondentų nuomonę rūpimais klausimais, bei pateikti klausimai, kurie yra vertinami pagal matavimo skalę.

Respondentų atranka.

Respondentai atrinkti pasinaudojant atsitiktinės proginės atrankos principu. Tyrimo metu apklausti 152 respondentai. Apklausa buvo vykdoma keliais būdais: anketos klientams buvo dalinamos Inspekcijos paslaugų administravimo skyriuose, taip pat anketa, suderinus su Inspekcijos valdžia, buvo patalpinta viešai internete, Inspekcijos interneto svetainėje www.vkti.gov.lt.

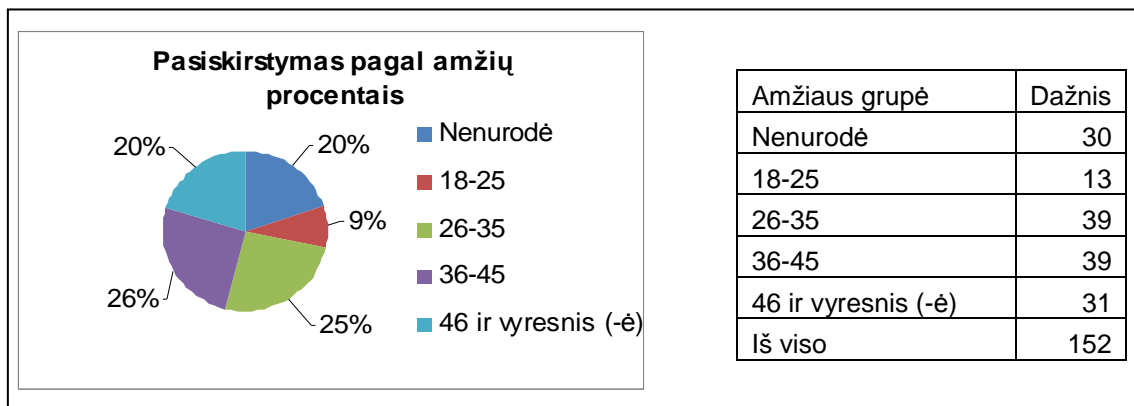
Klientas, atėjęs į Inspekciją užsisakyti paslaugos bei Paslaugų administravimo skyriaus darbuotojo paragintas, galėjo užpildyti anketą iš karto prie dokumentų išdavimo langelio. Iš viso Inspekcijos paslaugų administravimo skyriams buvo išdalintos 150 anketos. Siekiant paskatinti teikti nuomonę Inspekcijos interneto svetainės skyriuje „Naujienos“ buvo skelbiama informacija visuomenei apie vykdomą apklausą. Taip pat papildomai buvo išsiųsti elektroniniu paštu 273 laišakai verslo klientams su nuoroda į Inspekcijos svetainėje paskelbtą apklausos „Inspekcijos elektroninių paslaugų teikimo internetu įvertinimas“ anketą. Interneto svetainės vartotojų buvo prašoma užpildyti klausimyną bei pateikti nuomonę apie e. paslaugų kokybę. Pasinaudojus šiuo būdu gautos tik 39 internetu užpildytos anketos.

Išdalintų anketų grįžtamumas 75,3 proc., internetu užpildytų anketų grįžtamumas 14,3 proc. Anketų bendro grįžtamumo įvertinti neįmanoma, nes nežinoma kiek interneto svetainės vartotojų buvo peržiūrėję anketą.

Apklausa vyko nuo 2011-02-09 iki 2011-02-28.

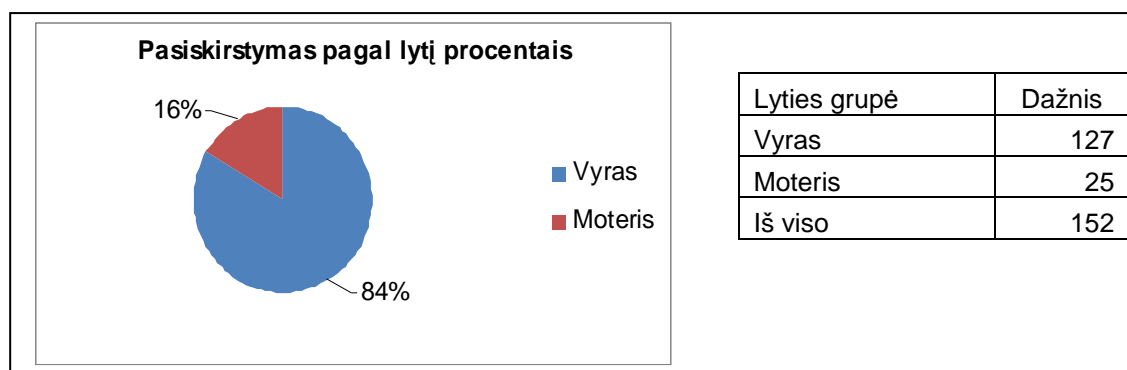
Tyrimo rezultatai.

Respondentų pasiskirstymo analizėje pagal amžių yra išskirtos keturios pagrindinės amžiaus grupės. Per tyrimą daugiausia apklausta respondentų, kurių amžius 26-35 metai bei 36-45 metai. Mažesnę apklaustųjų dalį sudaro respondentai, kurių amžius 18-25 metai. Net 30 respondentų nenurodė savo amžiaus (žr. 8 pav.).



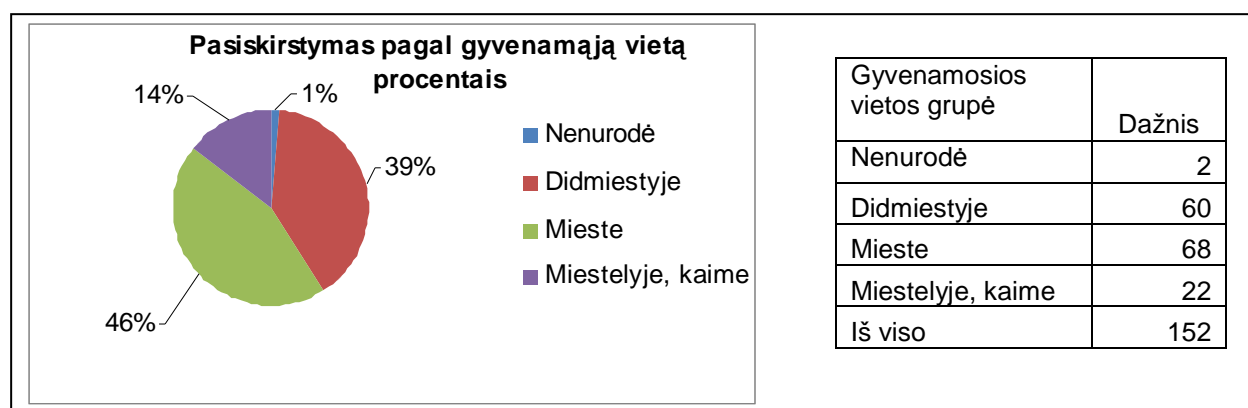
8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Per tyrimą apklausta daugiau vyrų nei moterų. Transporto sritis tikriausiai labiau aktuali vyrams negu moterims (žr. 9 pav.).



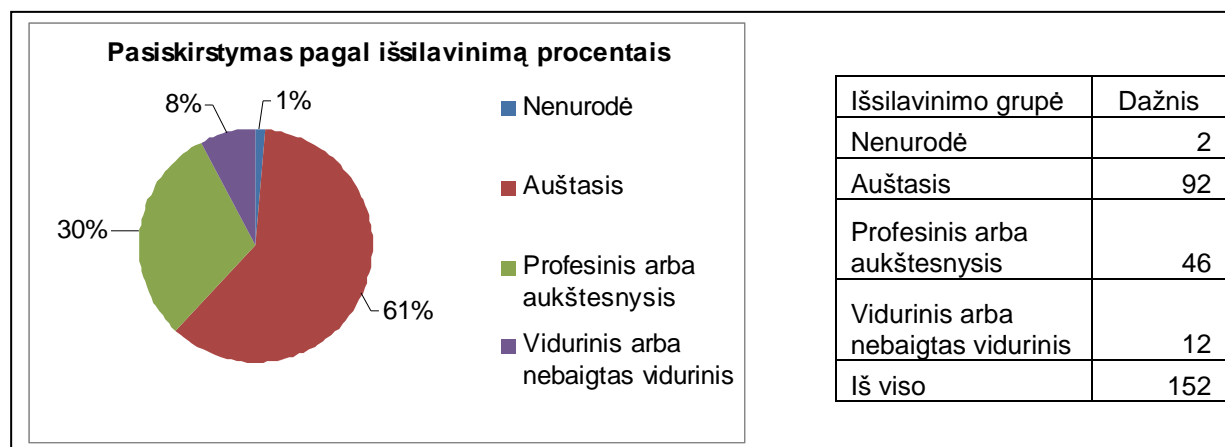
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Daugiausia anketų užpildė respondentai, kurie gyvena mieste ir didmiestyje, tuo tarpu miesteliuose arba kaimuose gyvenančių respondentų skaičius, kurie užpildė klausimyną, mažesnis (žr. 10 pav.). Du respondentai anketose nenurodė savo gyvenamosios vietos.



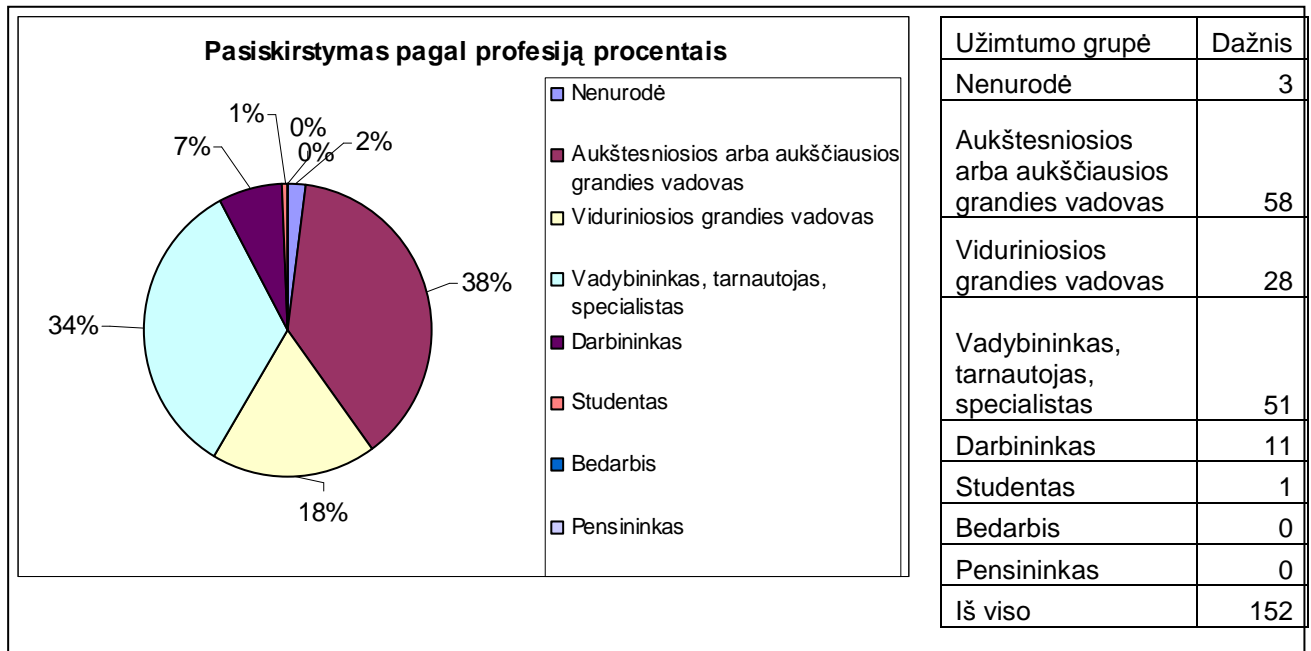
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą

Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pavaizduotas 4 diagramoje. Daugiausia apklausta respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą. Mažiausią respondentų dalį sudaro asmenys, turintys vidurinį arba nėra baigę vidurinės mokyklos. Net trečdalis apklaustųjų nurodė, jog jie turi profesinį arba aukštesnįjį išsilavinimą (žr. 11 pav.).



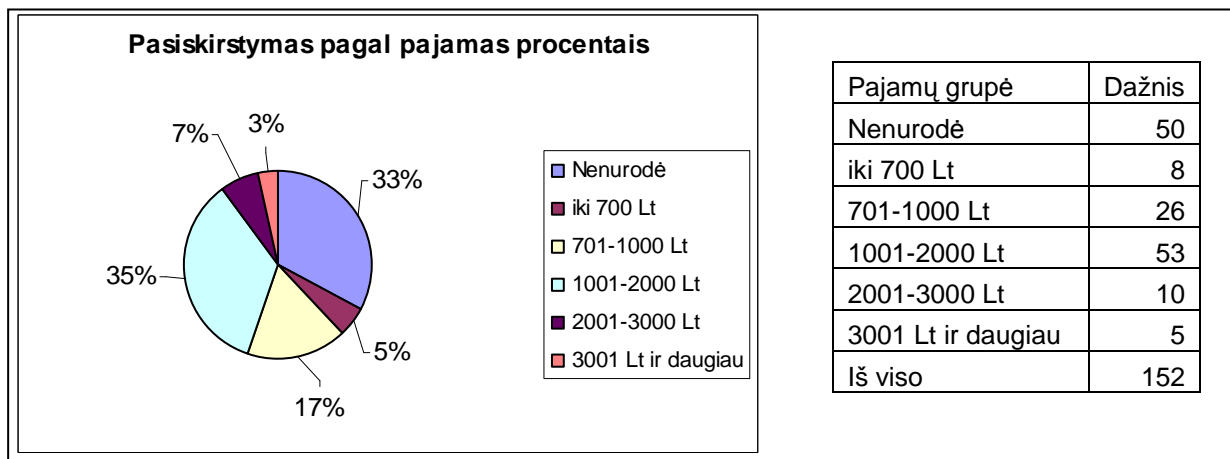
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Respondentų pasiskirstymo analizėje pagal užimtumą didžiausią respondentų dalį sudaro aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovai. Pagal apklausos duomenis nustatyta, jog 34 proc. apklaustųjų sudaro vadybininkai, tarnautojai ir specialistai. Mažiausią respondentų dalį sudaro asmenys, anketose nurodę, jog jie yra vidurinėsios grandies vadovai, darbininkai, studentai. Tarp apklaustų respondentų bedarbių ir pensininkų nebuvo, nors 3 respondentai savo užimtumo nenurodė (žr. 12 pav.).



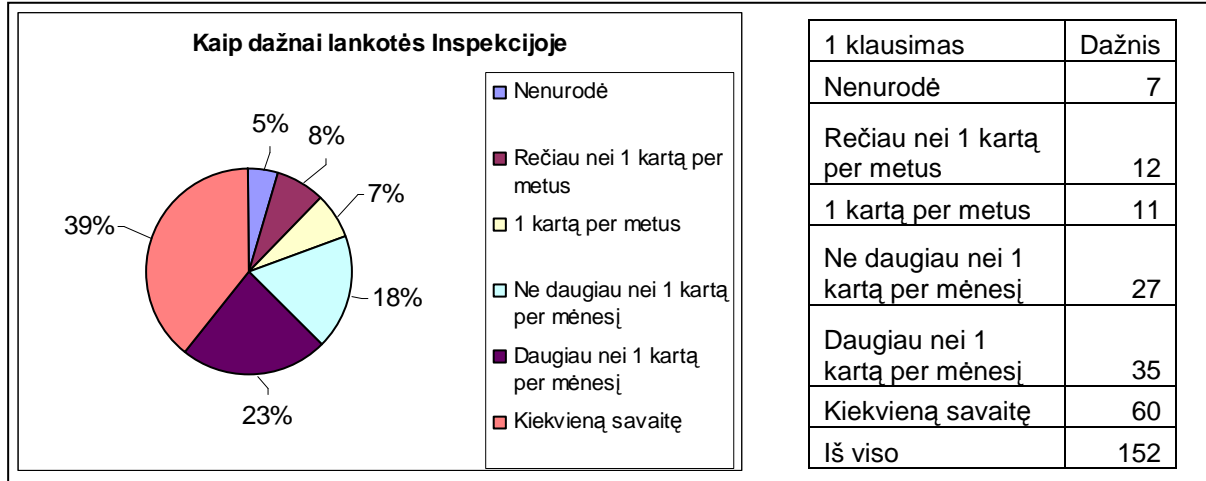
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal profesiją

Dauguma respondentų anketose nurodė, jog jų pajamos siekia 1001-2000 Lt, tuo tarpu žemesnes nei 1000 Lt pajamas gaunančių respondentų skaičius sudaro 22,4 proc. apklaustųjų. Tik 3 proc. apklaustųjų nurodė, jog jų pajamos viršija 3000 Lt, tačiau net 33 proc. respondentų nenurodė savo pajamų (žr. 13 pav.)



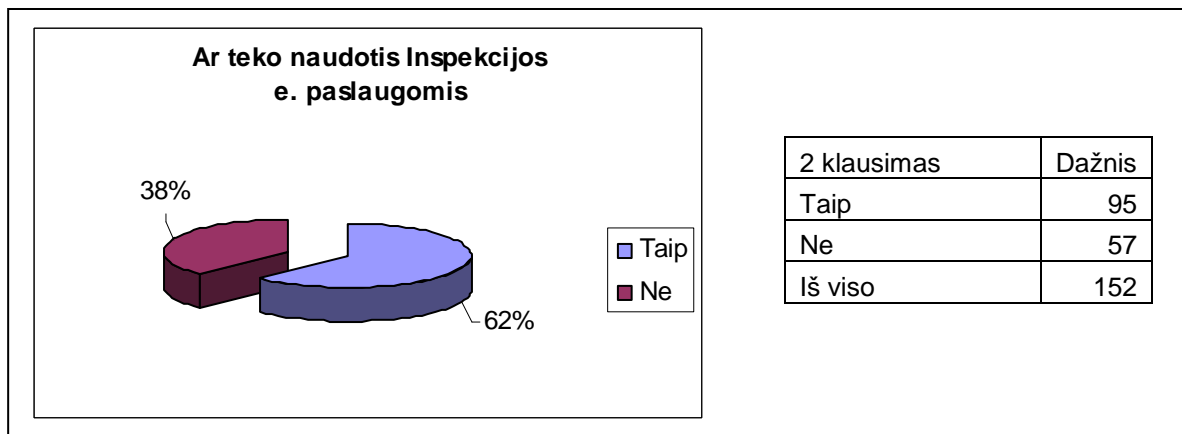
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pajamas

Tiriamųjų analizė pradedama klausimu, kaip dažnai respondentas lankosi Inspekcijoje (1 klausimas). 62,5 proc. apklaustųjų atsakė, kad Inspekcijoje dažniausiai lankosi kiekvieną savaitę arba daugiau nei 1 kartą per mėnesį. Tik 7 proc. respondentų nurodė, jog lankosi Inspekcijoje tik 1 kartą per metus (žr. 14 pav.).



14 pav. Respondentų lankomumas Inspekcijoje

Tyrimo svarbiausia užduotis – nustatyti koks skaičius asmenų jau pasinaudojo Inspekcijos interneto svetainėje teikiamomis e. paslaugomis (2 klausimas). Tyrimo rezultatai parodė, kad daugiau negu pusė apklaustųjų (62 proc.) jau pasinaudojo Inspekcijos e. paslaugomis (žr. 15 pav.), tačiau nedžiugina gauti duomenys apie 38 proc. apklaustųjų nesinaudojimą e. paslaugomis.



15 pav. Respondentų pasinaudojimo Inspekcijos e. paslaugomis skaičius

Analizuojant respondentus pagal demografinius rodiklius, rezultatai parodė, jog daugiausia respondentų, besinaudojančių e. paslaugomis, pagal amžiaus grupę yra 26-35 metų, gyvenantys didmiestyje, užimantys aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovo pareigas bei uždirbantys vidutiniškai apie 1729 Lt. Pastebėta, jog mieste gyvenančių respondentų ir

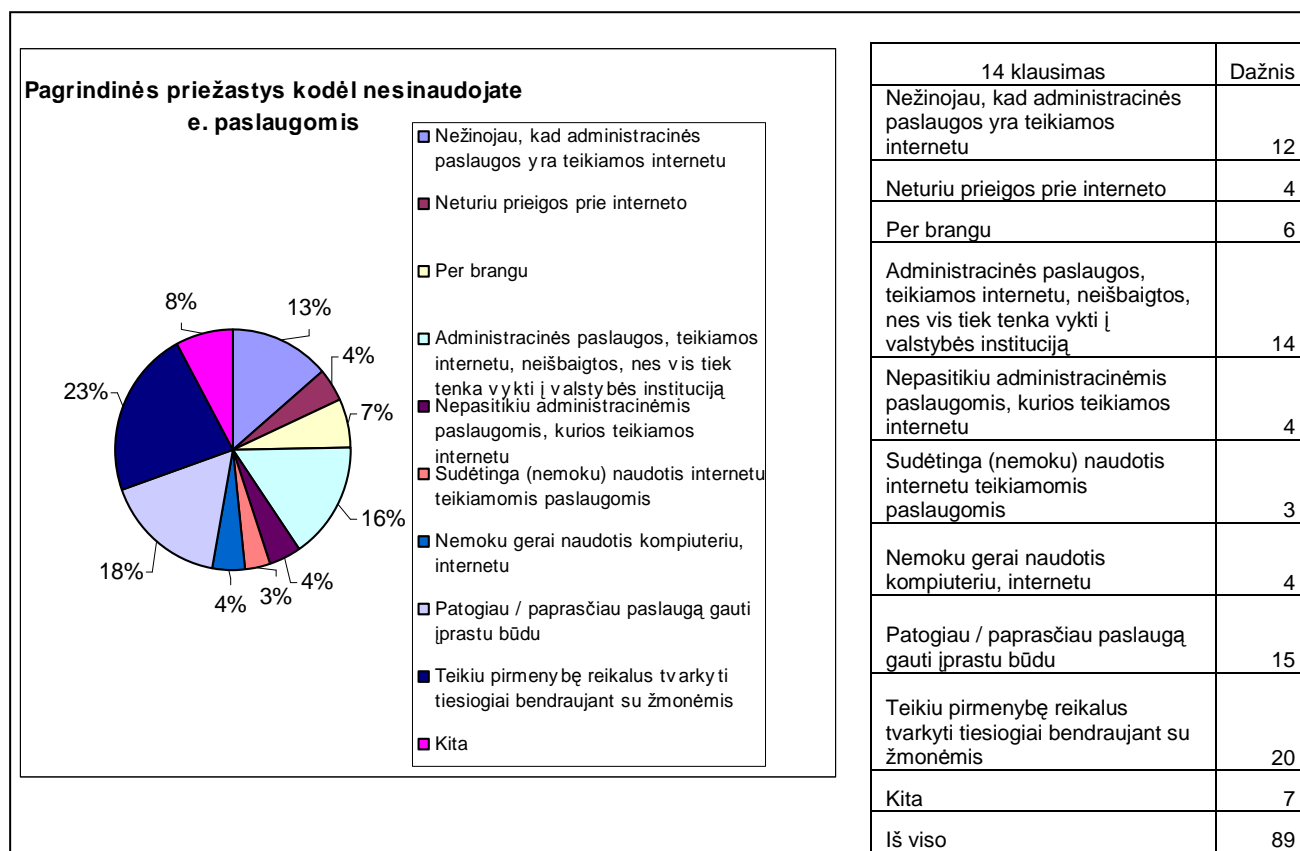
besinaudojančių e. paslaugomis skaičius yra nedidelis, jų amžius 46 metai ir vyresni, pagal užimtumo grupę - aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovai, o pagal pajamas gaunantys vidutiniškai apie 1448 Lt. Tuo tarpu miesteliuose arba kaime gyvenančių respondentų, besinaudojančių e. paslaugomis, yra mažiausiai. Šie respondentai yra 36-45 metų amžiaus, užima taip pat aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovo pareigas bei uždirbantys vidutiniškai apie 1495 Lt.

Svarbu ne tik išsiaiškinti, kokie asmenys yra labiau aktyvūs naudodamiesi e. paslaugomis, bet išanalizuoti respondentus pagal demografinius rodiklius, kurie nesinaudoja e. paslaugomis. Rezultatai parodė, jog respondentai, nesinaudojantys e. paslaugomis bei gyvenantys didmiestyje, pagal užimtumo grupę yra vadybininkai, tarnautojai arba specialistai, kurie yra 26-35 metų amžiaus, uždirbantys vidutiniškai apie 1700 Lt. Respondentai, nesinaudojantys e. paslaugomis ir gyvenantys mieste, pagal užimtumo grupę yra taip pat vadybininkai, tarnautojai arba specialistai, 46 metų ir vyresni, uždirbantys vidutiniškai apie 1807 Lt. Tuo tarpu respondentai, nesinaudojantys e. paslaugomis ir gyvenantys miesteliuose arba kaime, pagal užimtumo grupę yra darbininkai, 26-35 arba 36-45 metų amžiaus, uždirbantys vidutiniškai apie 1000 Lt.

Tai pat svarbu buvo nustatyti ir įvardinti nesinaudojimo e. paslaugomis priežastis (14 klausimas). Pateiktoje anketoje buvo prašoma respondentų, kurie nesinaudoja e. paslaugomis, nurodyti nesinaudojimo priežastis. Didžiausia dalis respondentų įvardijo, jog jų nesinaudojimą e. paslaugomis sąlygoja tai, kad respondentai teikia pirmenybę reikalus tvarkyti tiesiogiai bendraujant su žmonėmis, jiems patogiau ir paprasčiau paslaugą gauti įprastu būdu (žr. 16 pav.). Šių respondentų grupę sudaro vadybininkai, tarnautojai, specialistai arba darbininkai, kurių amžius 46 metai ir vyresni, turi profesinį arba aukštesnįjį išsilavinimą, gaunantys žemas (iki 700 Lt) arba aukštesnes (1001-2000 Lt) pajamas.

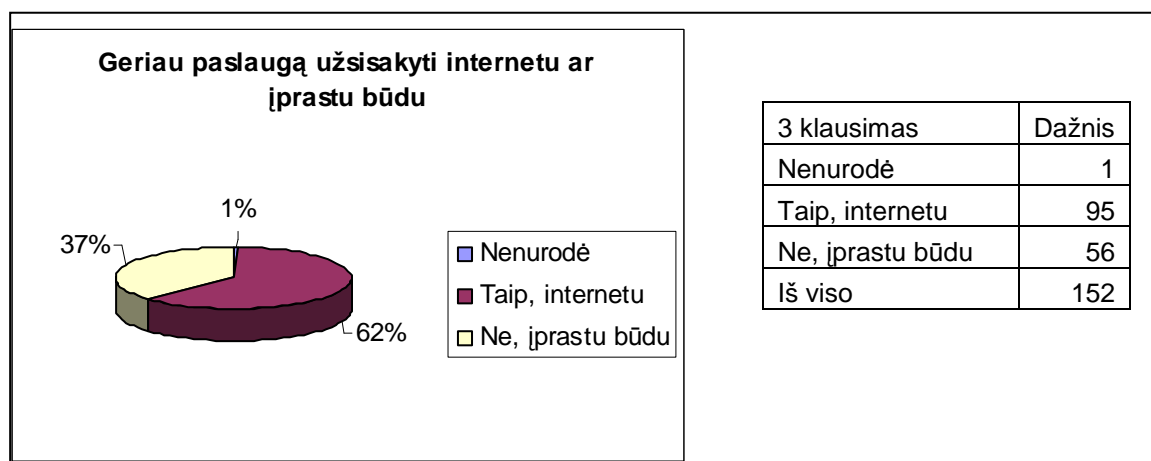
Tuo tarpu mažiau svarbios priežastys yra nežinojimas, kad administracinės paslaugos yra teikiamos internetu arba tai, kad šios paslaugos yra per brangios (reikia įsigyti kompiuterį, įsivesti internetą, įsigyti visą reikalingą įrangą ir pan.). Mažiausiai nesinaudojimą e. paslaugomis sąlygoja sudėtingumas (nemokumas) naudotis internetu teikiamomis paslaugomis, nemokėjimas gerai naudotis kompiuteriu, neturėjimas prieigos prie interneto arba nepasitikėjimas administracinėmis paslaugomis, kurios teikiamos internetu. Šias priežastis labiau akcentavo respondentai 46 metų ir vyresni, turintys vidurinį arba nebaigtą vidurinį išsilavinimą, yra darbininkai, gaunantys mažas pajamas.

Respondentai galėjo pasirinkti vieną arba kelis iš pasiūlytų atsakymų variantus bei pasiūlyti savo. Atsakinėdami į 14 klausimą ir pasirinkę „Kita“ respondentai rašė: dar nespėjau, tiesiog nebandžiau, kol kas neprireikė, šiuo metu nereikalingos, užsako e. paslaugas kitos darbuotojos.



16 pav. Nesinaudojimo e. paslaugomis priežastys

Tyrimo metu buvo aktualu sužinoti ar respondentai teikia pirmenybę internetu teikiamoms paslaugoms ar visgi geriau pageidauja paslaugą užsisakyti įprastu būdu, atvykus į Inspekciją (3 klausimas). Daugiau negu pusė apklaustųjų (62 proc.) visgi pageidauja paslaugas užsisakyti internetu (žr. 17 pav.).

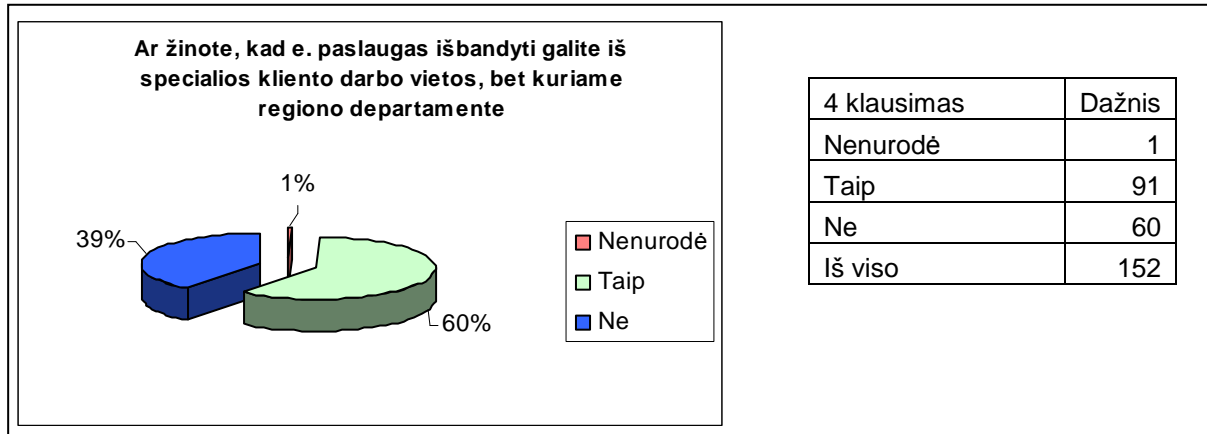


17 pav. Paslaugų užsakymo pageidavimo būdas

Dauguma respondentų, norinčių paslaugas užsakinėti internetu negu įprastu būdu, yra asmenys 26-35 metų amžiaus, kurie turi aukštąjį išsilavinimą ir užimantys aukštesniosios arba

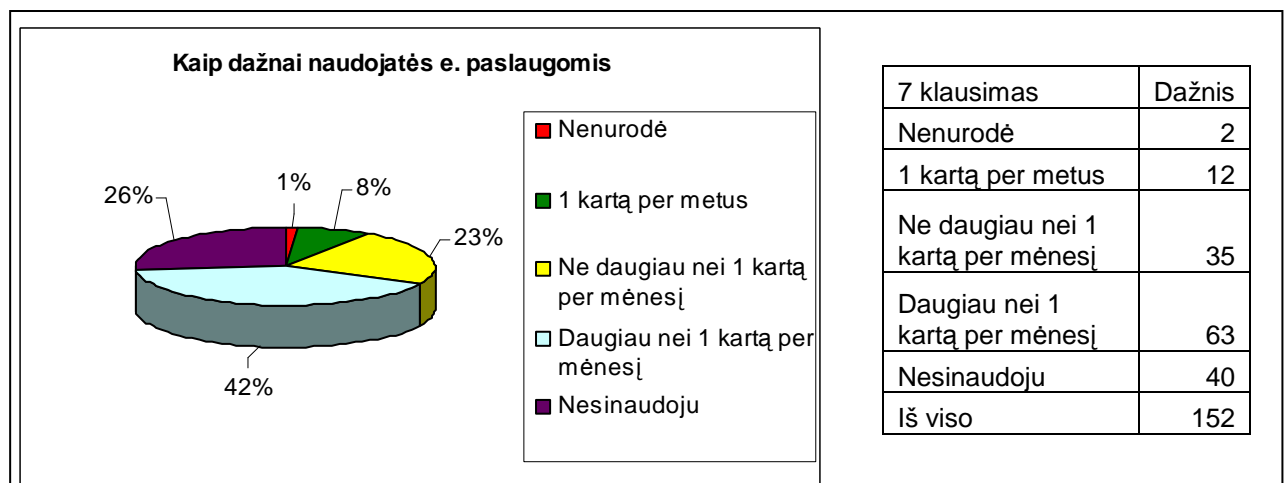
aukščiausios grandies vadovo pareigas. Gaunamos pajamos taip pat daro įtaką respondentų pageidavimui užsakinėti paslaugas internetu – didesnes pajamas uždirbantys respondentai yra linkę užsakinėti paslaugas internetu labiau.

Svarbu pastebėti, kad 60 proc. apklaustųjų žinojo, kad e. paslaugas internetu išbandyti galima iš specialios kliento darbo vietos, bet kuriame regiono departamente (4 klausimas). Tai rodo, kad Inspekcijos darbuotojai, atsakingi už paslaugų teikimą, informuoja klientus apie tokią galimybę tinkamai, dirba atsakingai (žr. 18 pav.).



18 pav. Respondentų žinojimas arba nežinojimas apie e. paslaugų išbandymo būdą

Tyrimo metu taip pat buvo siekiama išsiaiškinti kaip dažnai klientai naudojami e. paslaugomis (7 klausimas). Paaiškėjo, jog dažniausiai klientams (42 proc.) tenka užsakinėti e. paslaugas daugiau nei 1 kartą per mėnesį arba ne daugiau nei 1 kartą per mėnesį (23 proc.) (žr. 19 pav.).

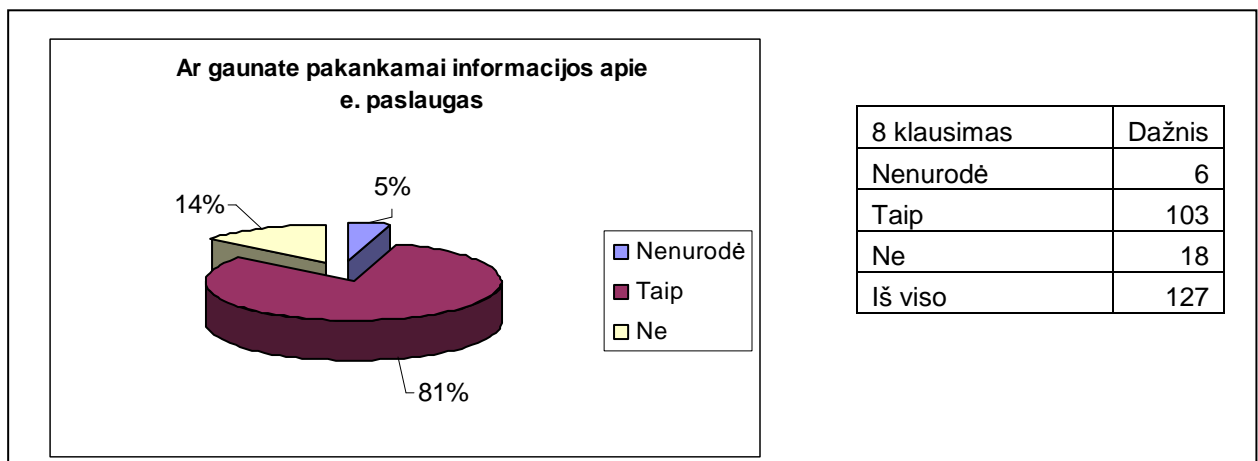


19 pav. Respondentų naudojimas Inspekcijos e. paslaugomis

Palyginus apklausos pirmą (Kaip dažnai lankotės Inspekcijoje?) ir septintą (Kaip dažnai naudojate e. paslaugomis?) klausimus, galima teigti, jog respondentų atsakymai sutapo – kiek

kartų dažniausiai klientai apsilankydavo Inspekcijoje, tiek dažniausiai kartų pasinaudodavo e. paslaugomis. Šiuo atveju respondentai dažniausiai apsilankydavo Inspekcijoje kiekvieną savaitę arba daugiau negu 1 kartą per mėnesį ir e. paslaugomis pasinaudojo daugiau negu 1 kartą per mėnesį.

Tuo atveju, jei respondentai naudojami e. paslaugomis, buvo tiriama ar klientai pakankamai gauna informacijos apie e. paslaugas (internetu svetainėje, telefonu, el. paštu) (žr. 20 pav.), kokias dažniausiai e. paslaugas užsako internetu (kokia paslauga yra populiariausia) (žr. 21 pav.).

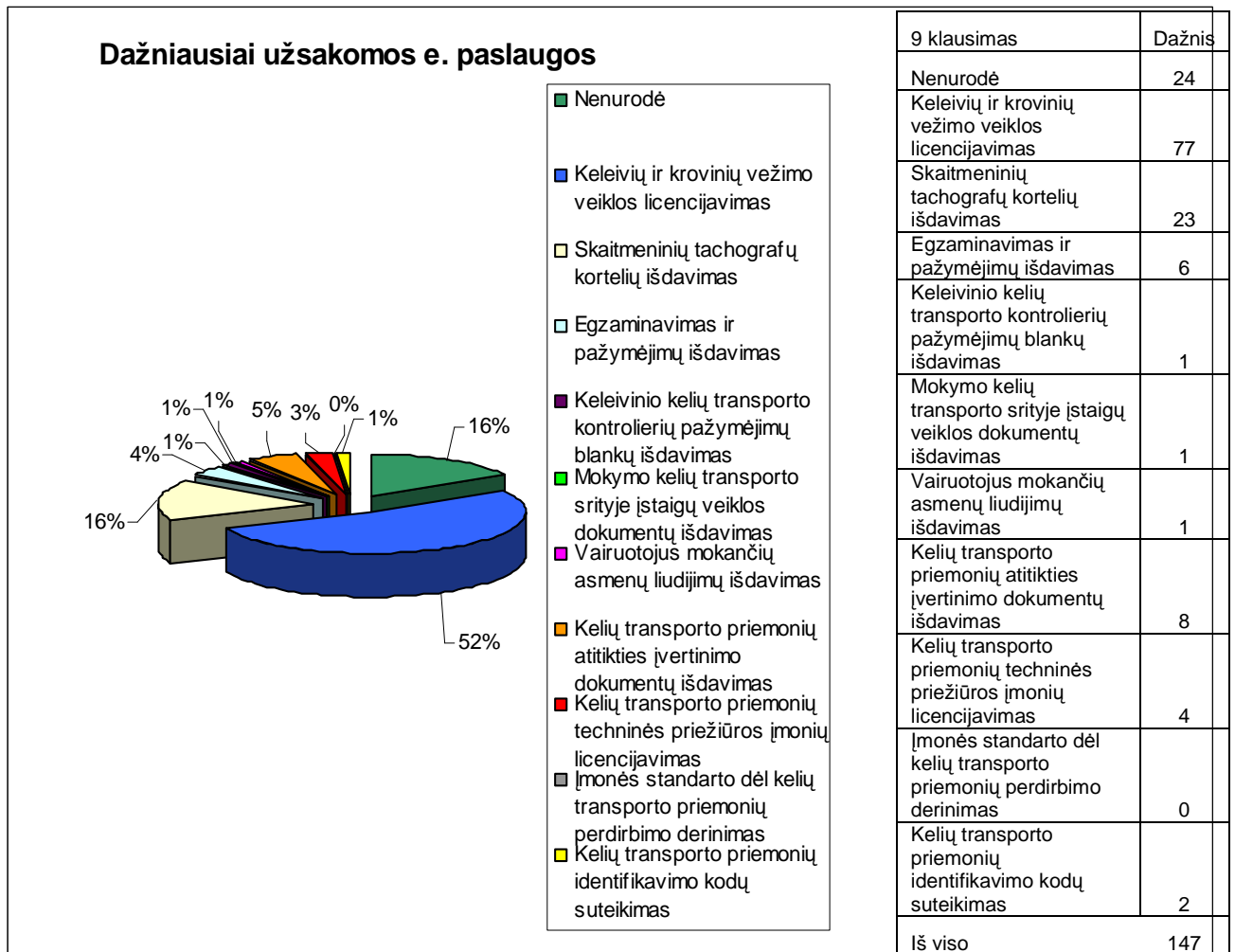


20 pav. Informacijos pakankamumas apie e. paslaugas

Pakankamai didelis apklaustųjų skaičius nurodė (81 proc.), kad gauna pakankamai informacijos apie e. paslaugas. Galima teigti, kad Inspekcijos interneto svetainėje teikiama informacija apie e. paslaugas yra informatyvi, klientams suprantama bei Inspekcijos darbuotojai atsako aiškiai į pateiktus rūpimus klausimus šia tema.

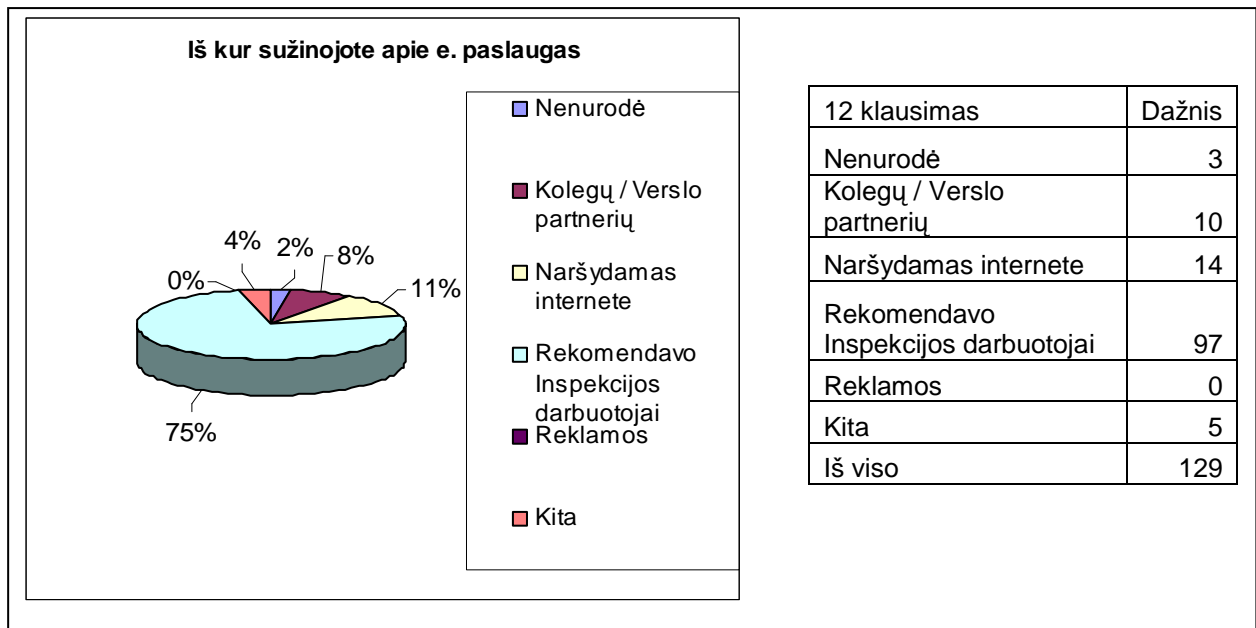
Dalis respondentų (14 proc.) nurodė, kad nepakankamai gauna informacijos apie e. paslaugas ir savo atsakymus pakomentavo taip: „būtų gerai informaciją apie pasikeitimus gauti elektroniniu paštu, ne viskas suprantama, mažai naudojuos Inspekcijos paslaugomis, tą daro kiti darbuotojai, retai naudojuos elektroniniu paštu, tingiu gilintis, neturiu laiko naršyti interneto svetainėje“.

Remiantis 21 pav. duomenimis matome, kad dažniausiai užsakoma e. paslauga – Keleivių ir krovinių vežimo veiklos licencijavimas. Respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymus, todėl kai kurios paslaugos buvo pasirinktos daugumos anketose. 24 respondentai net nenurodė kokias paslaugas užsako internetu.



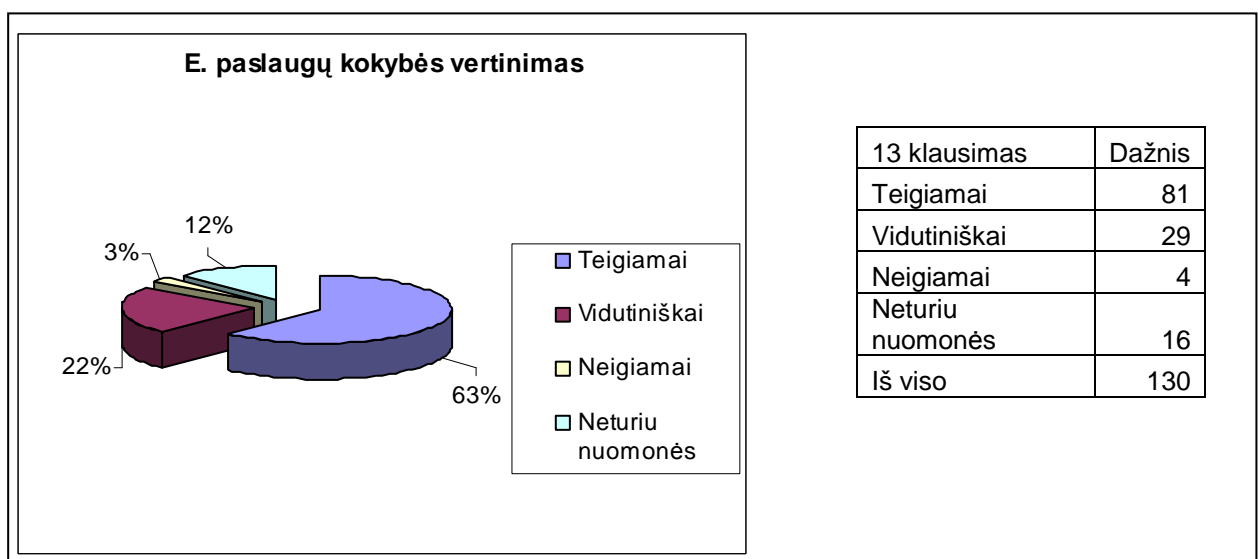
21 pav. Dažniausiai užsakomos e. paslaugos

Pateiktoje anketoje buvo prašoma respondentų, kurie naudojami e. paslaugomis, nurodyti iš kur sužinojo apie e. paslaugas (12 klausimas). Didžiausia dalis apklaustųjų (75 proc.) įvardijo, jog užsakinėti e. paslaugas rekomendavo Inspekcijos darbuotojai asmeniškai susitikus arba telefonu (žr. 22 pav.). Respondentai galėjo pasirinkti vieną iš pasiūlytų atsakymų variantų arba pasiūlyti savo. Pasirinkę „Kita“ respondentai rašė: „elektroniniu paštu, atvykus į Inspekciją“.



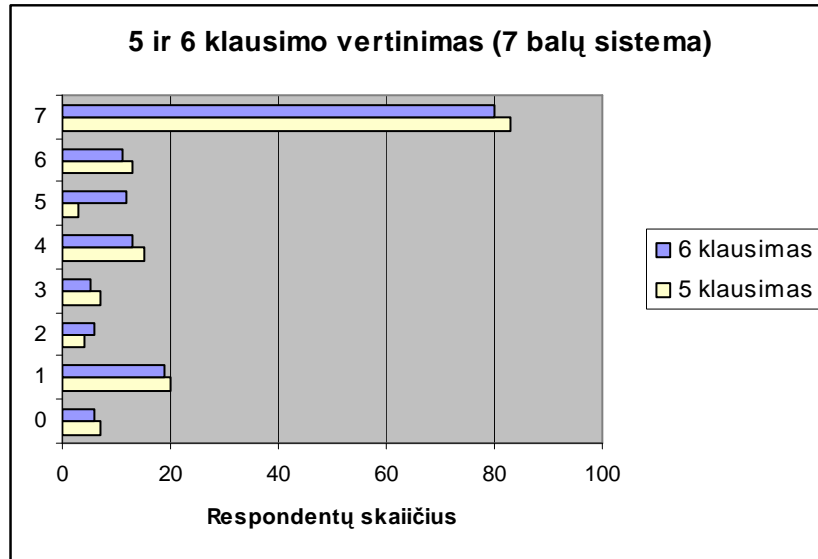
22 pav. Sužinojimo apie e. paslaugas šaltiniai

Anketoje taip pat buvo prašoma respondentų įvertinti Inspekcijos e. paslaugų kokybę (13 klausimas). Daugiau negu pusė (63 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų Inspekcijos e. paslaugas įvertino teigiamai (žr. 23 pav.). Beveik visiems šiems respondentams jau teko pasinaudoti Inspekcijos interneto svetainėje teikiamomis e. paslaugomis, todėl ir vertinimai yra teigiami. Vidutiniškai įvertinusių respondentų skaičius siekia tik 22 proc. Yra itin glaudus ryšys tarp respondentų nesinaudojimo e. paslaugomis ir sistemos, leisiančios klientams visas teikiamas paslaugas užsisakyti elektroniniu būdu – respondentai nesinaudojantys e. paslaugomis prasčiau vertina e. paslaugų kokybę.



23 pav. E. paslaugų kokybės vertinimas

Per tyrimą siekta sužinoti respondentų nuomonės, ar valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas už e. paslaugas paskatintų respondentus naudotis e. paslaugomis labiau, ar paslaugų užsisakymas internetu supaprastina paslaugų gavimo procedūras, kokia jų nuomonė apie internetu teikiamų paslaugų patogumą, kaip jie vertina e. paslaugų naudingumą. Šiuos pateiktus klausimus respondentai vertino teigiamai. Respondentų vertinimai pateikti sekančiose diagramose (žr. 24 ir 25 pav.).



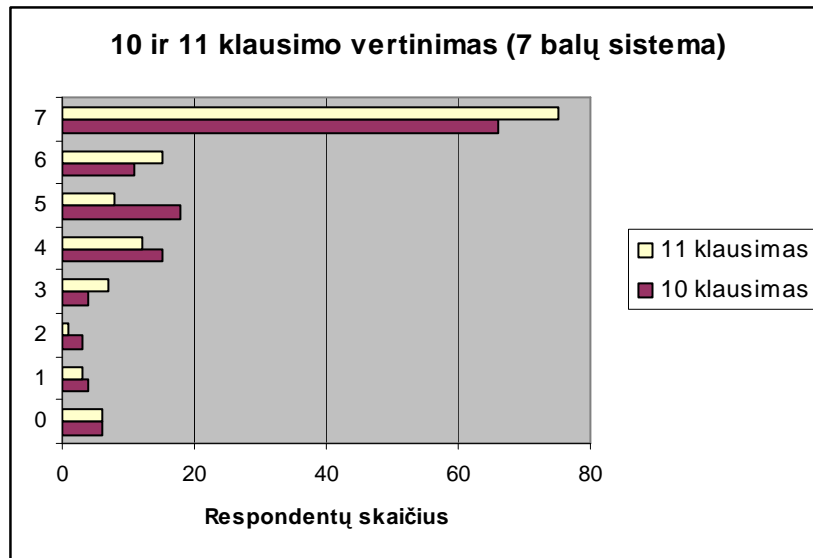
| | Dažnis | | | | | | | | Iš viso |
|-------------|--------|----|---|---|----|----|----|----|---------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 5 klausimas | 7 | 20 | 4 | 7 | 15 | 3 | 13 | 83 | 152 |
| 6 klausimas | 6 | 19 | 6 | 5 | 13 | 12 | 11 | 80 | 152 |

24 pav. **Klausimų apie valstybės rinkliavos dydžio sumažinimą už e. paslaugas ir paslaugų gavimo procedūrų supaprastinimą vertinimai**

Valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas už e. paslaugas iš tikrųjų klientus (54,6 proc.) paskatintų e. paslaugomis naudotis labiau. Rezultatai parodė, jog respondentai, kuriuos valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas paskatintų e. paslaugomis naudotis labiau, pagal amžiaus grupę yra 26-35 metų, turintys aukštąjį išsilavinimą, užimantys aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovo pareigas bei uždirbantys 1001-2000 Lt pajamų. Respondentai, kuriuos valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas nepaskatintų e. paslaugomis naudotis labiau, pagal amžiaus grupę yra 46 ir vyresni.

Taip pat 52,6 proc. respondentų tvirtina, kad paslaugų užsakymo internetu galimybės supaprastina paslaugų gavimo procedūras (mažiau formalumų, pateikiamų dokumentų, jų kopijų). Šių respondentų grupę sudaro aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovai, turintys aukštąjį išsilavinimą, 26-35 metų amžiaus, uždirbantys 1001-2000 Lt pajamų. Respondentai, kurie tvirtina,

kad paslaugų užsakymo internetu galimybės nesupaprastina paslaugų gavimo procedūrų, yra vyresnio amžiaus.



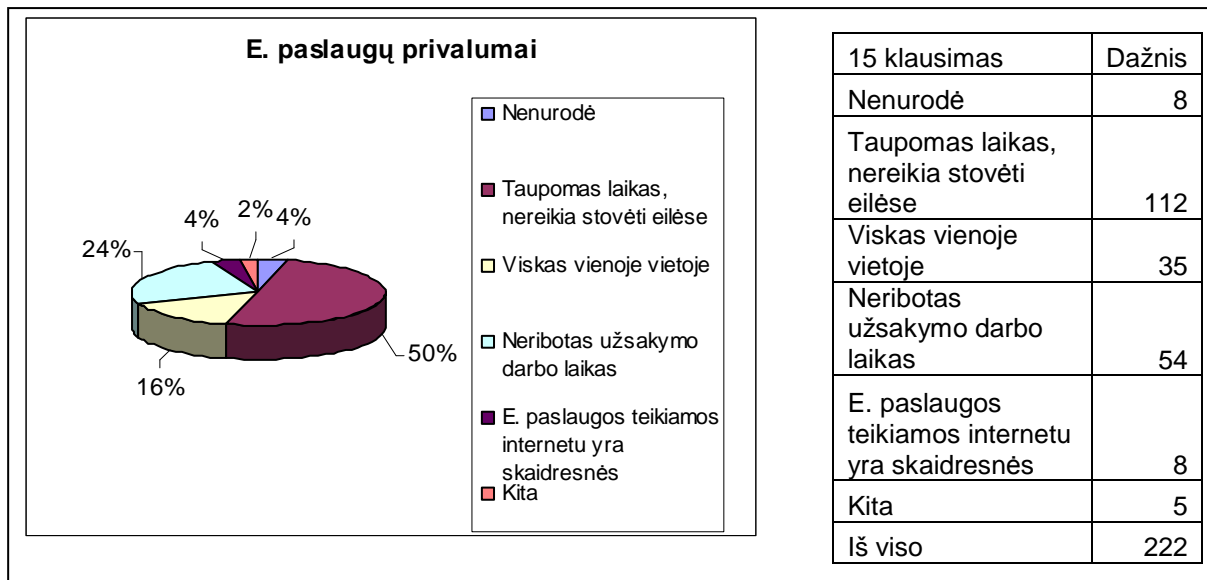
| | Dažnis | | | | | | | | Iš viso |
|--------------|--------|---|---|---|----|----|----|----|---------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 10 klausimas | 6 | 4 | 3 | 4 | 15 | 18 | 11 | 66 | 127 |
| 11 klausimas | 6 | 3 | 1 | 7 | 12 | 8 | 15 | 75 | 127 |

25 pav. E. paslaugų patogumo ir naudingumo klausimų vertinimas

Daugiau negu pusė apklaustųjų palankiai vertina e. paslaugų patogumą (52 proc.) ir e. paslaugų naudingumą (59 proc.). Klientai, kurie tvirtina, kad e. paslaugomis naudotis patogiu ir naudinga, yra vidutinio amžiaus, labiau išsilavinę respondentai, užimantys aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovo pareigas, gyvenantys didmiestyje arba mieste ir gaunantys 1001-2000 Lt pajamas.

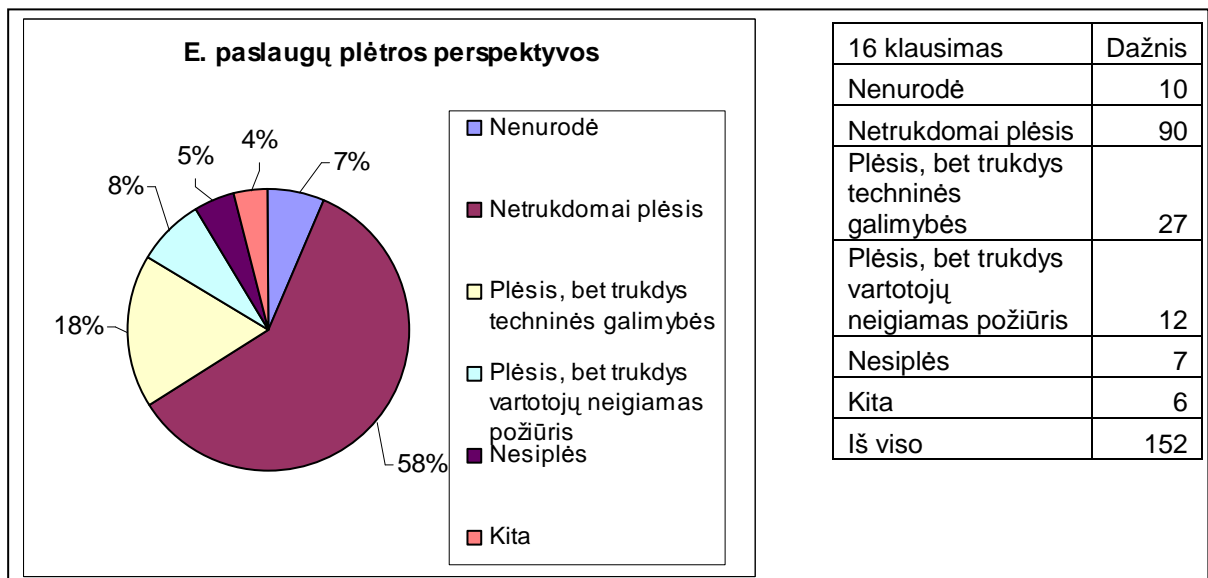
Atliekant tyrimą buvo siekta sužinoti, kokie, respondentų nuomone, yra e. paslaugų privalumai (15 klausimas) ir kokios yra e. paslaugų plėtros perspektyvos (16 klausimas). Tyrime dalyvavę respondentai itin palankiai įvertino e. paslaugų privalumus ir e. paslaugų plėtros perspektyvas. Lygiai pusė apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, jog vienas iš pagrindinių e. paslaugų privalumų – taupomas laikas, nereikia stovėti eilėse (50 proc.). Kiti privalumai būtų - neribotas užsakymo darbo laikas (24 proc.), viskas vienoje vietoje (16 proc.) (žr. 26 pav.).

Respondentai galėjo pasirinkti vieną arba kelis iš pasiūlytų atsakymų variantų arba pasiūlyti savo (15 klausimas). Penki respondentai (2 proc.) pasirinkę „Kita“ rašė: „nepatikima, neturiu nuomonės, jokių privalumų, nežinau“.



26 pav. Respondentų nuomonė apie e. paslaugų privalumus

Tyrimo rezultatai parodė, jog 58 proc. respondentų tvirtina, kad e. paslaugų plėtros perspektyvos netrukdomai plėsis. Daugiausia respondentų, kurie mano, jog e. paslaugų plėtros perspektyvos netrukdomai plėsis, turi aukštąjį išsilavinimą, yra aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovai, gyvenantys mieste, vidutinio amžiaus, gaunantys 1001-2000 Lt pajamas. Tik 18 proc. respondentų nurodė, kad e. paslaugų plėtros perspektyvos plėsis, bet trukdys techninės galimybės (žr. 27 pav.).



27 pav. Respondentų nuomonė apie e. paslaugų plėtros perspektyvas

Atsakinėjant į apklausoje pateiktą 16 klausimą respondentai turėjo galimybę pasirinkti „Kita“ bei atsakymą pakomentuoti. Ši respondentų dalis rašė: „nebus populiariu tarp vyresnio amžiaus žmonių, valstybinių įstaigų inertiškumas, skatinti klientus naudotis e. paslaugomis,

reklamuoti e. paslaugos paprastumą, kuo didesnių galimybių, kad būtų paprasta ir patogiu naudotis, norima, kad matytųsi likusių leidimų kiekis, tikslios naudojimosi instrukcijos, mažos kainos, greito pateiktų dokumentų patikrinimo, tobulinti tinkamų e. paslaugų užsakymų pildymą, atsiimant užsakymą mažiau pristatinti pažymų, atsisakyti e. parašo būtinybės, stengtis į pateiktas užklausas atsakyti per 1 darbo dieną, neturiu nuomonės, nežinau“.

Apklausoje anketoje paskutinis klausimas respondentams buvo pateiktas apie tai, ką klientai rekomenduotų e. paslaugų teikimo institucijai, kad Jų lūkesčiai būtų visiškai patenkinti. Iš tikrųjų į šį klausimą nepatingėjo atsakyti dalis klientų. Pateiktų rekomendacijų buvo įvairių, tačiau autorius pateikia, jo manymu, pačias svarbiausias ir naudingiausias, į kurias e. paslaugų teikimo institucijai gal ir vertėtų atkreipti dėmesį:

- "Inspekcijos teikiamomis paslaugomis esu patenkinta. Gal būtų naudinga suteikti galimybę užsakyti paslaugas, naudojantis elektronine bankininkyste."

- „Gauti užsakytų paslaugų dokumentus (licencijas, kelionės leidimus ir pan.) į savo miestą per kurjerį arba paštu, kad nereiktų nuolatos važinėti iš kitų miestų į regioninę inspekciją“.

- „Rekomenduoju, kad e. paslaugos nebūtų privalomos. Svarbu, kad popieriniai prašymai nedingtų, nes jei palūš programos liksime ant ledo. E. paslaugos negali būti prievolė, tai kiekvieno pasirinkimas.“

- „Visos e. paslaugos turėtų būti be e. parašo, t.y. nereikalauti iš kliento sertifikuoto e. parašo - panašiai kaip dabar yra Licencijavime, su tachografų kortelėmis“.

- „Išspręsti apmokėjimo klausimą ir dokumentų pateikimo klausimą (pvz.: ATP sert., tachografo kortelės ir pan.). Už paslaugą susimokėti tiesiogiai (mokėjimo kortele ar pavedimu). Kaip, pavyzdžiui, internetu perkant lėktuvo bilietą ar bet ką kitą perkant internetu nereikia įvedinėti atskirai pavedime papildomų duomenų (įmokos kodo, sąskaitos nr. ir pan.)“.

- „Išspręsti neišnaudotų pinigų problemą. Reikia galimybės matyti neišnaudotų pinigų likutį prisijungus prie VKTI svetainės ir galimybės tą likutį išnaudoti užsakinėjant paslaugas internetu."

- „Reikėtų aiškesnio dizaino“.

- "Pirmiausia e. paslaugos turi būti prioritetingos. Antra, paraiškų peržiūra turi būti automatizuota ir trukti 24 val. ir poilsio dienomis. Trečia, atsakymas į pateiktą paraišką turi būti nedelsiant. Ketvirta, atsakymas ir jo turinys neturi priklausyti pas kurį tikrinantį darbuotoją pateko."

- „Reikia, kad būtų išstobulintas nuotraukų, t.y. Jpeg priėmimas, kadangi reikalavimai sunkiai įgyvendinami. Inspekcija turėtų priimti didesnės raiškos nuotraukas ir pati prisitaikyti pagal savo poreikius, kadangi nėra techninių galimybių jas keisti įmonės pajėgomis. Nustatyti nuotraukų parametrai neįkandami turimomis priemonėmis arba trūksta žinių šioje srityje, todėl bet kokių atveju tenka kreiptis į jūsų darbuotojus, kad suformuotų nuotraukas, kurios atitiktų jūsų pačių

iškeltus reikalavimus. Taigi šitoje vietoje tikrai reikia padirbėti. Daugiau viskas gerai išskyrus nugirstą faktą apie žingsnį atgal suteikiant teisę naudotis sistema tik įsigijus e. parašą, to reikėtų paskolinti kas vengti, kadangi daug kas tikrai grįš prie popierių“.

Rekomendacija - gauti leidimus įmonės buveinės adresu prieš tai juos užsakius internetu – jau yra Inspekcijoje įgyvendinta. Jei klientas pageidauja, parengtus dokumentus Inspekcijos darbuotojai išsiunčia kurjerių paštu. Todėl galima teigti, kad ne visi klientai žino kokios yra Inspekcijoje e. paslaugų užsakymo galimybės, jiems trūksta informacijos bei reklamos.

IŠVADOS

1. Išnagrinėjus kokios yra kitose ES šalyse asmenų aptarnavimo galimybės teikiant viešąsias ir administracines paslaugas ir apžvelgus e. paslaugų teikimo galimybes Inspekcijoje, galima vienareikšmiškai teigti, kad e. paslaugų teikimo būdas yra reikalingas. Diegiant e. paslaugas, sudaromos palankios sąlygos ne tik gyventojams ir verslo klientams (gauti e. paslaugas 24 val. per parą priimtiniu būdu, taupyti kaštus, susijusius su kelionės išlaidomis ir administravimo mokesčiais), bet ir pačioms valdžios institucijoms (sutaupant kaštus, susijusius su personalo administravimu, sumažinant personalo darbo apkrovimą bei teikiant e. paslaugas operatyviai). E. paslaugų teikimas padeda spręsti ir svarbias socialines problemas kai nebelieka būtinybės tiesiogiai kreiptis į valdžios institucijas – tai padeda lengviau spręsti neįgaliųjų integravimo į visuomenę sunkumus.

2. Tačiau e. paslaugų plėtrą stabdo maža e. parašo plėtra. Lietuvoje yra visos techninės ir teisinės galimybės naudotis e. parašu, tačiau nepakankamą e. parašo paplitimą lemia žinių ir kompetencijos stoka, nepakankama aukšto lygio e. paslaugų pasiūla, žmonių finansinė padėtis (kortelių skaitytuvo, sertifikato įsigijimas fiziniams asmenims atsilieptų per didelėmis finansinėmis išlaidomis) bei su elektroninių dokumentų tvarkymu susijusių funkcijų nebuvimas valdymo sistemose.

3. Kad Inspekcijos elektronines administracines paslaugas būtų galima teikti aukščiausiu įmanomu lygiu, reikia išspręsti fizinių ir juridinių asmenų identifikavimo valstybės informacinėse sistemose bei programinės įrangos diegimo problemas, palengvinti elektroninio mokėjimo galimybes (organizuoti IS „Keltra“ pokyčio sąsajos su VAIISIS sistemos sukūrimu įdiegimą), didinti vartotojų pasitikėjimą, užtikrinti asmens duomenų teisinę apsaugą ir tai, kad administruojama viešoji paslauga būtų suteikiama tik tam asmeniui, kuriam ji skirta.

4. Vykdydama jai pavestas funkcijas ir įgyvendindama Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975; 2010, Nr. 81-4228), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų funkcijų optimizavimo“ (Žin., 2010, Nr. 53-2613) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 6 d. pasitarimo protokolo Nr. 65 „Dėl ūkio subjektų veiklos priežiūros tobulinimo, institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ nuostatas, Inspekcija nuosekliai ir kryptingai mažina verslo našumą bei siekia užtikrinti vienodas ir palankias kelių transporto verslo sąlygas, tačiau Inspekcijoje trūksta e. paslaugų dokumentacijos susisteminimo.

5. Norint patenkinti klientų ir suinteresuotų asmenų interesus ir norus Inspekcijos darbas organizuojamas taip, kad darbuotojai būtų įtraukti į inovacijų įgyvendinimą. Inspekcijos darbuotojai, klientams išduodantys juridinę galią turinčius dokumentus, gali gauti reikiamus duomenis iš įvairių registru, todėl, mažinant administracinę našumą, atsirado galimybė iš klientų

nerieikalauti pateikti popierinių mokėjimo dokumentų, transporto priemonių registracijos liudijimų, transporto priemonių techninės apžiūros rezultatus įrodančių dokumentų, įmonių registracijos liudijimų bei kitų reikalingų dokumentų.

6. Apibendrinant galima konstatuoti, kad Inspekcijos organizacinė struktūra nustatyta vadovaujantis teisės aktais ir atsižvelgiant į Inspekcijos tikslą. Norint tobulinti savo veiklą Inspekcija turi ieškoti optimaliausių sprendimų, galinčių mažiausiomis sąnaudomis atnešti daugiausiai naudos visuomenei, užtikrinti, kad valstybės įstaigai pavestas funkcijas vykdytų aukštos kvalifikacijos, motyvuotas ir patikimas personalas ir svarbiausia – užtikrinti Inspekcijai keliamų uždavinių įgyvendinimą ir nustatytų funkcijų vykdymą.

7. Vis daugiau e. valdžios projektų įgyvendinama Lietuvoje, žmonės naudojami elektroninėmis viešosiomis paslaugomis ir įvertina jų teikiamą naudą, kompiuterių ir interneto naudotojų skaičius pastaraisiais metais taipogi sparčiai auga. Siekiant įgyvendinti sėkmingą ir nenutrūkstamą visuomenės bendravimą su valdžios institucijomis internetu, kol bus išplėtotas e. parašas (elektroniniai sertifikatai), siūlytina priimti teisės aktą, kuris garantuotų gyventojų susirašinėjimą su viešojo sektoriaus įstaigomis

8. Transporto verslas Lietuvos ekonomikoje visuomet vaidino svarų vaidmenį. Lietuvos ir kitų Rytų Europos šalių narystė ES atvėrė mums naujas perspektyvas. Vienas iš svarbiausių privalumų – tai laisva, jokiomis kvotomis nereguliuojama tarptautinių vežiojimų paslaugų rinka visoje ES erdvėje. Globalizacijos iššūkiai sąlygoja būtinybę kuo sparčiau pereiti nuo uždarų informacinių sistemų, kurios naudojamos vienos organizacijos ar viename organizacijų klasteryje, prie informacinių sistemų efektyviai sąveikaujančių su kitomis sistemomis. Įvertindami tai, kad nesame didelė šalis, o taip pat ir tai, kad net ir didelių šalių sistemos sunkiai telpa į konkrečius geografinius rėmus, turime būti suinteresuoti kurti bendras su kaimyninėmis šalimis informacines sistemas, aptarnaujančias transporto sektorių.

9. Autoriaus nuomone, Inspekcijos interneto svetainėje įkelto video apie e. paslaugas neužtenka, ten nurodyta tik bendra informacija. Reikėtų sukurti filmuką apie Inspekcijos teikiamas e. paslaugas su vaizdine medžiaga bei e. paslaugų naudojimosi instrukcija (nuo e. paslaugos užsakymo iki galutinio rezultato gavimo), kad kiekvienam klientui būtų aiški ir suprantama e. paslaugos gavimo procedūra.

10. Inspekcijos valdžios atstovai turėtų bendradarbiauti su Lietuvos ir užsienio valstybių kompetentingomis institucijomis, keistis informacija ir patirtimi, ne tik bendros kontrolės klausimais, bet ir apie e. paslaugų teikimo procesus. Inspekcija turi galimybę pasidomėti kaip teikiamos e. paslaugos Lietuvos ir užsienio valstybių kompetentingose institucijose, todėl, autoriaus nuomone, reikėtų pasinaudoti šia galimybe ir pritaikyti gerus praktikos pavyzdžius savo veikloje.

11. Įvertinus per tyrimą surinktų anketų rezultatus, galima daryti tokias išvadas:

11.1. Atlikus tyrimą, paaiškėjo, kad daugiau negu pusė apklaustųjų respondentų (62 proc.) jau pasinaudojo Inspekcijos e. paslaugomis ir pageidauja toliau paslaugas užsakinėti internetu negu įprastu būdu. Tai asmenys 26-35 metų amžiaus, gyvenantys didmiestyje, užimantys aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovo pareigas bei uždirbantys vidutiniškai apie 1729 Lt. Kita respondentų dalis (38 proc.) nesinaudojimo e. paslaugomis pagrindine priežastimi įvardijo, kad teikia pirmenybę reikalus tvarkyti tiesiogiai bendraujant su žmonėmis, jiems patogiau ir paprasčiau paslaugą gauti įprastu būdu. Šių respondentų grupę sudaro vadybininkai, tarnautojai, specialistai arba darbininkai, kurių amžius 46 metai ir vyresni, turi profesinį arba aukštesnįjį išsilavinimą, gaunantys žemas (iki 700 Lt) arba aukštesnes (1001-2000 Lt) pajamas. Autoriaus nuomone, Inspekcijos klientams turi būti palikta galimybė rinktis tarp paslaugos užsakymo elektroniniu būdu ir įprastu būdu.

11.2. Daugiau negu pusė (63 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų Inspekcijos e. paslaugas įvertino teigiamai. Beveik visiems šiems respondentams jau teko pasinaudoti Inspekcijos interneto svetainėje teikiamomis e. paslaugomis, todėl ir vertinimai yra teigiami. Vidutiniškai įvertinusių respondentų skaičius siekia tik 22 proc. Yra itin glaudus ryšys tarp respondentų nesinaudojimo e. paslaugomis ir sistemos, leisiančios klientams visas teikiamas paslaugas užsisakyti elektroniniu būdu – respondentai nesinaudojantys e. paslaugomis prasčiau vertina e. paslaugų kokybę.

11.3. Rezultatai parodė, jog valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas už e. paslaugas klientus (54,6 proc.) paskatintų e. paslaugomis naudotis labiau. Tačiau, autoriaus nuomone, ši iškelta ir respondentų patvirtinta hipotezė Lietuvoje įgyvendinta nebus, kadangi anksčiau, kai dar paslaugos buvo teikiamos tik įprastu būdu, klientas pristatydavo visus reikalingus dokumentus, o dabar institucijos gauna visus reikalingus duomenis iš atitinkamų registru. Tokių duomenų gavimas iš registru yra mokama paslauga, už kurią papildomai sumoka pati institucija. Prasideda pinigų vaikščiojimas iš kišenės į kišenę, todėl nuo to geriau tik paslaugas teikiančiom įstaigom, bet ne klientui.

11.4. Taip pat 52,6 proc. respondentų tvirtina, kad paslaugų užsakymo internetu galimybės visgi supaprastina paslaugų gavimo procedūras (mažiau formalumų, pateikiamų dokumentų, jų kopijų). Šių respondentų grupę sudaro aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovai, turintys aukštąjį išsilavinimą, 26-35 metų amžiaus, uždirbantys 1001-2000 Lt pajamų. Respondentai, kurie tvirtina, kad paslaugų užsakymo internetu galimybės nesupaprastina paslaugų gavimo procedūrų, yra vyresnio amžiaus.

11.5. Daugiau negu pusė apklaustųjų palankiai vertino e. paslaugų patogumą (52 proc.) ir e. paslaugų naudingumą (59 proc.). Klientai, kurie tvirtina, kad e. paslaugomis naudotis patogiu ir

naudinga, yra vidutinio amžiaus, labiau išsilavinę respondentai, užimantys aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovo pareigas, gyvenantys didmiestyje arba mieste ir gaunantys 1001-2000 Lt pajamas. Tyrime dalyvavę respondentai itin palankiai įvertino e. paslaugų privalumus ir e. paslaugų plėtros perspektyvas. Lygiai pusė apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, jog vienas iš pagrindinių e. paslaugų privalumų – taupomas laikas, nereikia stovėti eilėse (50 proc.). Kiti privalumai būtų - neribotas užsakymo darbo laikas (24 proc.), viskas vienoje vietoje (16 proc.).

11.6. Tyrimo rezultatai parodė, jog 58 proc. respondentų tvirtina, kad e. paslaugų plėtros perspektyvos netrukdomai plėsis. Daugiausia respondentų, kurie mano, jog e. paslaugų plėtros perspektyvos netrukdomai plėsis, turi aukštąjį išsilavinimą, yra aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovai, gyvenantys mieste, vidutinio amžiaus, gaunantys 1001-2000 Lt pajamas. Tik 18 proc. respondentų nurodė, kad e. paslaugų plėtros perspektyvos plėsis, bet trukdys techninės galimybės.

12. Inspekcijos duomenimis 2011 metų pradžioje e. paslaugomis pasinaudojo apie 800 vežėjų. Pagal tyrimo metodiką būtina tyrimo imtis turėjo būti 260 respondentų. Darbo autorius gavo tik 152 atsakymų į anketas, todėl nurodoma pastaba, kad siekiant mokliškai pagrįstų duomenų ateityje, tyrimai turėtų būti pratęsti.

LITERATŪRA

1. **Augustinaitis A., Petrauskas R.** The first stepso f e-governanse in Lithuania: from theory to practice. Lecture Notes in Computer Science. 2002 Vol. 2456, p. 439.
2. **Garuckas R, Kaziliūnas A.** E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė // Viešojo politika ir administravimas. – 2008, Nr. 23, 59-67. – ISSN 1648-2603
3. **Lietuvos e. valdžios gairės: ateities įžvalgų tyrimas.** – Vilnius: Kolektyvinė monografija, 2009. – ISBN 978-9955-19-160-5
4. **Žilioniene I.** Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga. Viešojo politika ir administravimas. Vilnius, 2004. Nr. 10. ISSN 1648-2603.
5. **The Role of eGovernment for Europe’s Future. European Commission** (2003). COM (2003) 567 final [interaktyvus]. Prieiga per internetą: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=en&type_doc=COMfinal&an_doc=2003&nu_doc=567 [žiūrėta 2010-12-10].
6. **Burn, J.; Robins, G.** (2003). Moving towards e-government: a case study of organisational change process. Logistics Informacion Management. Vol. 16, No.1, p. 25-35.
7. 2009 m. gegužės 13 d. **Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 464** „Dėl LRV 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios“. [Žiūrėta 2010 m. balandžio 9 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=344569&p_query=D%EB1%20vie%F0ojo%20administravimo%20pl%EBtros%20strategijos&p_tr2=2>
8. **E. valdžios paslaugų plėtros regione koncepcija ir taikomųjų e. valdžios paslaugų sprendimų identifikavimas kiekvienai regiono savivaldybei, regionui.** [Žiūrėta 2010 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.inppregion.lt/get.php?f.83293>>
9. **Heeks, R.** (2006). Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment Working Paper. No. 18, University of Manchester. ISBN: 1 904143 822.
10. **Ilkevičius A.** E. valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti. Konferencija E. Miestas visiems: šiuolaikiško Vilniaus vizija virtualiame pasaulyje. [Žiūrėta 2010 m. rugpjūčio 25 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.news.lt/Upload/200503/erp.pdf>>
11. **Capgemini.** Smarter, Faster, Better eGovernment 8th Benchmark Measurement November 2009, Rand Europe, Idc, Sogeti and Dti [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <http://www.epractice.eu/en/library/299159>.

12. **2010 metų projektas "Lietuvos e. piliečiui - paslaugos internete"**. [Žiūrėta 2010 m. spalio 28 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.langasiateiti.lt/index.php/lt/projektai/mokymai-it/2010projek>>

13. Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui. KOM(2010) 245 galutinis/2. **Europos skaitmeninė darbotvarkė**. Briuselis, 2010-08-26. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=521777:cs&lang=lt&list=561994:cs,560257:cs,560018:cs,555423:cs,524304:cs,521777:cs,519462:cs,516841:cs,516052:cs,516218:cs,&pos=6&page=1&nbl=256&pgs=10&hwords=&checktexte=checkbox&visu=#texte>>

14. Skaitmeninė darbotvarkė grindžiama plačiomis konsultacijomis, visų pirma 2009 m. Skaitmeninio konkurencingumo ataskaita COM (2009) 390, Komisijos 2009 m. viešomis konsultacijomis dėl būsimų IRT prioritetų, 2009 m. gruodžio mėn. Transporto, telekomunikacijų ir energetikos tarybos išvados, 2020 m. Europos konsultacijomis ir strategija, IRT sektoriaus indėliu į ES pirmininkaujančios Ispanijos skaitmeninės Europos strategiją, Europos Parlamento pranešimu savo iniciatyva apie 2015.eu ir 2010 m. balandžio mėn. Granados neoficialiame ministrų susitikime priimta deklaracija. Visi šie dokumentai pateikiami adresu: <http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm>

15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. kovo 16 d. nutarimu Nr. 301 patvirtinta **Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programa**. Prieiga per internetą: <<http://kaveikiavaldzia.lt/docs/2011/03/16/47163>>

16. **Fountain, J. E.** (2001). Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change. Bookings Institution Press, Washington, D. C.

17. **Baum, C.; Maio, Di A. et all.** Gartner's Four Phases of e-Government. Gartner Group research notes 2000-11-21, www.gartner.com.

18. **Goldkuhl, G.; Persson, A.** Characteristics of Public E-services: Investigating the E-diamond Model, accepted to the First International Pragmatic Web Conference (PragWeb06), 21-23 September 2006, Stuttgart, Germany.

19. **Penkioliktoji Lietuvos Respublikos Vyriausybės veiklos programa**, patvirtinta 2008 m. gruodžio 9 d. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimu Nr. XI-52. Valstybės žinios Nr. 80, 2010-07-08. ISSN 1392-4559, ISSN 1684-6552.

20. **Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadovas**. [Žiūrėta 2010 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_lt.pdf>

21. 2009 m. gruodžio 15 d. **Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas** Nr. XI-570. [Žiūrėta 2010 m. spalio 27 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=361342&p_query=&p_tr2=>>
22. **Pipirienė A.** Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje. Viešasis administravimas Lietuvoje, 2009 metų apžvalga (elektroninis leidinys), p. 32-36
23. **Lithuania: New version of the eGovernment Gate proves highly popular.** 20 August 2009 [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <<http://www.epractice.eu/en/news/292986>>
24. 2010 m. sausio 28 d. **Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 94** „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. vasario 26 d. nutarimo Nr. 276 „Dėl sprendimų projektų poveikio vertinimo metodikos patvirtinimo ir įgyvendinimo“ pakeitimo“. [Žiūrėta 2011 m. vasario 28 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.lrv.lt/bylos/Teises_aktai/2010/01/14652.doc>
25. **Pugačiukienė L.** Administracinės naštos piliečiams mažinimas. Viešasis administravimas Lietuvoje, 2008 metų apžvalga (elektroninis leidinys), p. 26-27.
26. **Kinkaitė L.** Administracinės naštos mažinimas Europos Sąjungoje ir Lietuvoje. [Žiūrėta 2010 m. spalio 1 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ukmin.lt/lt/veikla/veiklos_sritys/reglamentavimas/ad_nasta/index.php>
27. **Dzemydienė D., Naujikienė R.** Informacinės sistemos duomenų struktūros ir valdymas. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004. – ISBN 9955-563-45-1
28. **Rosen Ellen D.** Viešojo sektoriaus produktyvumo didinimas. - Vilnius: Sage Publication, 2007. – ISBN 978-9955-443-33-9
29. **Minkevičius A., Smalskys V.** Valstybės tarnyba užsienio šalyse: raida ir tendencijos. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008. – ISBN 978-9955-19-094-3
30. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2011 m. vasario 23 d. įsakymu Nr. 3-111 patvirtintas **Susisiekimo ministerijos 2011-2013 metų strateginis veiklos planas.** [Žiūrėta 2011 m. vasario 25 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.sumin.lt/files/uploads//strateginis%202011-2013.doc>>
31. **Skaitmeninė darbotvarkė. Internetinėmis viešosiomis paslaugomis naudojami daugiau ES piliečių.** [Žiūrėta 2011 m. vasario 25 d.]. Prieiga per internetą: <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/206&format=HTML&aged=0&language=LT&guiLanguage=en>>
32. **Petrauskas R., Malinauskienė E.** Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste // Viešasis administravimas. Vilnius : 2007, Nr.3 (15), p. 65-70.
33. **Statistikos departamentas.** Teminės lentelės [interaktyvus] [žiūrėta 2010 m. lapkričio 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.stat.gov.lt/lt/>>.

34. **2010 m. pradžioje plačiajuosčiu internetu naudojosi 81 proc. įmonių.** [Žiūrėta 2010 m. rugsėjo 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=62&n=108>>
35. **Viešųjų paslaugų centrų steigimo galimybių studija.** Vilnius, 2010. [žiūrėta 2010 m. lapkričio 23 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Rysiu_su_visuomene_sk/visokie/Centru-studija-11-02-03.pdf>
36. **Citizen services and public libraries: an analysis of a new service in Danish public libraries,** *New Library World*, vol. 111.
37. **Valstybinio audito ataskaita,** Biudžetinių įstaigų teikiamos paslaugos įgyvendinant specialiąsias programas, 2008-02-14, Nr. VA-P-60-14-4.
38. **Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas** Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“. [Žiūrėta 2010 m. balandžio 9 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Viesojo_administravimo_dep/VA_Strategija.doc>
39. **Visos Inspekcijos paslaugos – elektroniniu būdu.** [Žiūrėta 2011 m. vasario 23 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vkti.gov.lt/go.php/lit/Placiau/859>>
40. Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos. [Žiūrėta 2011 m. kovo 23 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vkti.gov.lt/go.php/lit/e._VKTI>
41. **Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos 2010 m. veiklos ataskaita** ir 2011 m. veiklos planas.
42. **Rudzkienė.** Socialinė statistika. Vilnius, MRU leidybos centras, 2005.
43. **Čekanavičius, G. Murauskas.** Statistika ir jos taikymai, I, II. Vilnius, TEV, 2002.

Soldatova J. Elektroninių administracinių paslaugų įgyvendinimas Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos / Elektroninės valdžios administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Antanas Keras. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės informatikos fakultetas, 2011. – 94 p.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuotos ir nustatytos e. paslaugų įgyvendinimo galimybės bei plėtros perspektyvos Inspekcijos veikloje, iškeltos e. paslaugų teikimo problemos bei pateikti siūlymai, kaip šias problemas spręsti. Pirmoje darbo dalyje teoriniu aspektu tiriami e. valdžios plėtros ir e. paslaugų aspektai, pateikiamos e. valdžios, e. paslaugos ir informacinių sistemų sampratos, išskiriami viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai, nagrinėjama e. valdžios, e. paslaugų ir administracinės naštos mažinimo svarba, pateikiama pokyčių, kurie gali atsirasti kai keičiama paslaugų struktūra ir teikimo būdai, politika. Antroje dalyje nagrinėjamos transporto sektoriaus bendros tendencijos, pagrindžiami šio sektoriaus plėtros tikslai, išskirtinė reikšmė suteikiama informacinės visuomenės plėtrai, kurioje pastebimi nauji pokyčiai. Pateikiami Lietuvos statistikos departamento duomenys apie naudojamą teikiamomis e. paslaugomis, išskiriami svarbūs klausimai, kuriuos būtina spręsti. Taip pat pateikiama šiuolaikiniame viešųjų paslaugų teikime naudojama viešųjų paslaugų centrų steigimo praktika. Trečioje darbo dalyje vertinama e. paslaugų teikimo situacija Inspekcijoje. Ketvirtoje dalyje atliekamas Inspekcijos teikiamų e. paslaugų tyrimas.

Pagrindiniai žodžiai: e. valdžia, e. paslaugos, e. parašas, e. erdvė, informatikos ir ryšių technologijos.

Soldatova J. The implementation of electronic administrative services at the State Road Transport Inspectorate under the Ministry of Transport and Communications / Master's Thesis in Electronic government administration. Supervisor assoc. doc. dr. Antanas Keras. – Vilnius. Faculty of Social Informatics, Mykolas Romeris University, 2011. – 94 p.

ANOTATION

E-services, feasibility and prospects of development of the Inspectorate activities were analyzed in the Master's thesis, bringing e-services problems and making suggestions how these problems should be addressed.

The first part of the thesis the theoretical aspects of e-government development process and e-services are examined; e-government, e-services and information systems concepts are presented; maturity levels of public and administrative services online are distinguished; e-government, e-services and significance of reduction of the administrative burdens are analyzed; changes that may occur when changing service structure, delivery methods and policy are presented.

The second part deals with general trends in the transport sector, justifies the sector's development objectives, giving the exceptional importance of the information society development process, where new changes are observed. Data submitted by the Lithuanian Department of Statistics on the use of the existing e-services is provided, given key issues which must be solved and identified. Also practice of establishing public service centers for a modern public service delivery is presented.

The situation of e-services delivery in the Inspectorate is assessed in the third part of the thesis. The research of e-services delivered by the Inspectorate is performed in the fourth part of the thesis.

Key Words: e-government, e-services, e-signature, e-space, Information and Communication Technologies.

Soldatova J. Elektroninių administracinių paslaugų įgyvendinimas Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos / Elektroninės valdžios administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Antanas Keras. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės informatikos fakultetas, 2011. – 94 p.

SANTRAUKA

Viešųjų paslaugų teikimas įprastais būdais pereina prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis. E. valdžia garantuoja visas paslaugas visą parą ir septynias dienas per savaitę, didesnę prieinamumą, galimybę gauti viešąją paslaugą nesilankant viešojo administravimo institucijoje. Tai suteikia piliečiui galimybę sutaupyti laiką. Šiame magistriniame darbe nagrinėjamos Inspekcijos klientų mažo naudojimosi elektroninėmis administracinėmis paslaugomis problemos, iškeltos e. paslaugų teikimo problemos bei pateikti siūlymai, kaip šias problemas spręsti. Šio darbo tyrimo objektas – Inspekcijos teikiamų paslaugų perkėlimas į e. erdvę. Darbo tikslas - išanalizuoti ir nustatyti elektroninių paslaugų įgyvendinimo galimybes bei plėtros perspektyvas Inspekcijos veikloje. Iškeltam tikslui pasiekti ir išspręsti pateikiami darbo uždaviniai: aptarti e. paslaugų sampratą ir teikimą sąlygojančius aspektus; apžvelgti ir įvertinti e. paslaugų bendrus rodiklius ir tendencijas Lietuvoje bei Europos Sąjungoje; įvertinti esamą e. paslaugų teikimo situaciją Inspekcijoje; atlikti Inspekcijos teikiamų e. paslaugų tyrimą. Tyrimo metodai – atvejo analizė, o jai atlikti panaudojami kiekybiniai (struktūrizuota anketinė apklausa) ir kokybiniai metodai (dokumentų analizė). Darbe autorius naudojami ES ir Lietuvos norminiai teisės aktais, reglamentuojančiais e. paslaugų diegimą, užsienio autorių knygomis, moksliniais šaltiniais, teisinės literatūros ir pateiktos medžiagos interneto tinklalapiuose apžvalga, kitais įvairiais šaltiniais siekiant atskleisti nagrinėjamos problemos svarbiausius aspektus. Darbą sudaro keturios dalys. Pirmoje dalyje yra pateikiama informacija apie e. valdžios ir e. paslaugos sampratą, teikimo lygius, teisinį reglamentavimą, informacinių technologijų vaidmenį valdymo procesuose bei analizuojama administracinės naštos mažinimo svarba. Antroje dalyje yra atlikta Lietuvos ir ES e. paslaugų bendrų rodiklių ir tendencijų apžvalga. Trečiojoje darbo dalyje yra atlikta Inspekcijos teikiamų e. paslaugų analizė. Ketvirtoje darbo dalyje yra pateikiama tyrimo, atlikto norint nustatyti kaip Inspekcijos klientai vertina galimybę užsisakyti e. paslaugas internetu, medžiaga. Darbo pabaigoje yra pateikiamos išvados ir siūlymai.

Diegiant e. paslaugas, sudaromos palankios sąlygos ne tik gyventojams ir verslo klientams (gauti e. paslaugas 24 val. per parą priimtinu būdu, taupyti kaštus, susijusius su kelionės išlaidomis ir administravimo mokesčiais), bet ir pačioms valdžios institucijoms (sutaupant kaštus, susijusius su personalo administravimu, sumažinant personalo darbo apkrovimą bei teikiant e. paslaugas operatyviai).

Soldatova J. The implementation of electronic administrative services at the State Road Transport Inspectorate under the Ministry of Transport and Communications / Master's Thesis in Electronic government administration. Supervisor assoc. doc. dr. Antanas Keras. – Vilnius. Faculty of Social Informatics, Mykolas Romeris University, 2011. – 94 p.

SUMMARY

Delivery of public services in traditional ways recently is transforming into the electronic public service forms. E-government made possible to access all services 24 hours a day and seven days a week, it increased availability and access to public service without necessity of physical visit of the public administration institutions. This gives citizens the opportunity to save time. In this master thesis problems related to low use of administrative electronic services, which are delivered by the Inspectorate are analyzed, actual problems of e-service delivery are identified and suggestions how these problems should be addressed are presented. The object of this work is transfer of public services delivered by the Inspectorate to e-space. The main aim of this work is to analyze and determine the feasibility of electronic services and the development prospects of the activities of the Inspectorate.

To achieve the aim, these tasks of the work are raised: to discuss the concept of e-service and delivery influencing aspects, to review and to measure general characteristics and trends of evaluation of e-services in Lithuania and the European Union, to evaluate the current e-services condition offered at the Inspectorate, to assess e-services which are delivered by the Inspectorate. The research methods - case study consisting of quantitative (structured questionnaire) and qualitative methods (document analysis). The author uses European Union and Lithuanian regulatory legislation on deployment of e-services and books of foreign authors, other scientific sources, legal literature and the review of material given on websites and various other sources in order to reveal the most important aspects of the problem. The work consists of four parts. The first part contains information about e-service and e-government concept, service provision levels, the legal regulation, role of information technology in management processes and analysis on the importance of reducing administrative burdens. Lithuania and the EU e-services of common indicators and trends review is carried out in the second part of the thesis. Analysis of e-services which are delivered by the Inspectorate is performed in the third part. Study which is conducted to determine how the Inspectorate customers judge the opportunity to subscribe e-services is provided in the fourth part. Conclusions and recommendations are provided at the end of the thesis.

Implementing of the e-services enables favourable conditions not only to residential and business customers (to receive e-services, 24 hours a day by acceptable way, saving the costs of travel expenses, administrative fees) but also for the authorities (by saving costs related to personnel administration, reducing the workload of staff by delivering e-services).

1 PRIEDAS

**APKLAUSA „INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO
INTERNETU ĮVERTINIMAS“**

Aš, Mykolo Romerio universiteto magistrantūros studentė, atlieku tyrimą tema „Elektroninių administracinių paslaugų įgyvendinimas Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos“.

Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau – **Inspekcija**) siekis – mažinti verslo našatą. Didžiausia vertybė verslui – išsaugotas laikas ir sutaupyti pinigai. Dėl to, kryptingai ir nuosekliai dirbdami, Inspekcijos specialistai sukūrė sistemą, leisiančią klientams visas teikiamas paslaugas užsisakyti elektroniniu būdu (internetu svetainėje www.vkti.gov.lt).

Apklauso tikslas – nustatyti kaip Inspekcijos klientai vertina galimybę Inspekcijos teikiamas paslaugas (toliau – **e. paslaugos**) užsisakyti internetu. Anketa yra anoniminė, jos apibendrinti rezultatai bus naudojami rašant magistro baigiamąjį darbą.

Prašyčiau Jūsų atsakyti į pateiktus klausimus - Jūsų nuomonė padės įvertinti e. paslaugų kokybę.

(PASIRINKITE VIENĄ ATSAKYMĄ - ✓)

1. Kaip dažnai Jūs lankotės Inspekcijoje:

- Rečiau nei 1 kartą per metus
- 1 kartą per metus
- Ne daugiau nei 1 kartą per mėnesį
- Daugiau nei 1 kartą per mėnesį
- Kiekvieną savaitę

2. Ar Jums teko naudotis Inspekcijos interneto svetainėje teikiamomis e. paslaugomis?

- Taip
- Ne

3. Ar pirmenybę teikiate internetu teikiamoms paslaugoms ar geriau paslaugą užsisakyti įprastu būdu?

- Taip, internetu
- Ne, įprastu būdu (atvykus į Inspekciją)

4. Ar žinote, kad e. paslaugas internetu išbandyti galite iš specialios kliento darbo vietos, bet kuriame regiono departamente?

- Taip
- Ne

(ĮVERTINKITE 5-6 KLAUSIMĄ IR APIBRAUKITE TIK VIENĄ ATSAKYMĄ)

5. Ar valstybės rinkliavos dydžio sumažinimas už e. paslaugas Jus paskatintų e. paslaugomis naudotis labiau?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|---|---|---|---|---|------------|
| Nepaskatintų | | | | | | Paskatintų |

6. Ar paslaugų užsisakymas internetu, Jūsų manymu, supaprastina paslaugų gavimo procedūras (mažiau formalumų, pateikiamų dokumentų, jų kopijų)?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------------|---|---|---|---|---|--------------|
| Nesupaprastina | | | | | | Supaprastina |

(PASIRINKITE VIENĄ ATSAKYMĄ - ✓)

7. Kaip dažnai Jūs naudojate e. paslaugomis:

- 1 kartą per metus
- Ne daugiau nei 1 kartą per mėnesį
- Daugiau nei 1 kartą per mėnesį
- Nesinaudoju (Jei į šį klausimą atsakėte neigiamai, pereikite prie klausimo Nr. 14)

8. Ar gaunate pakankamai informacijos apie e. paslaugas (internetu svetainėje, telefonu, el. paštu)?

- Taip
- Ne (atsakymą pakomentuokite)_____

9. Kokias dažniausiai e. paslaugas užsakote internetu: (galite pasirinkti kelis atsakymus)

- Keleivių ir krovinių vežimo veiklos licencijavimas
- Skaitmeninių tachografų kortelių išdavimas
- Egzaminavimas ir pažymėjimų išdavimas
- Keleivinio kelių transporto kontrolierių pažymėjimų blankų išdavimas
- Mokymo kelių transporto srityje įstaigų veiklos dokumentų išdavimas
- Vairuotojus mokančių asmenų liudijimų išdavimas
- Kelių transporto priemonių atitikties įvertinimo dokumentų išdavimas
- Kelių transporto priemonių techninės priežiūros įmonių licencijavimas
- Įmonės standarto dėl kelių transporto priemonių perdirbimo derinimas
- Kelių transporto priemonių identifikavimo kodų suteikimas

(ĮVERTINKITE 10-11 KLAUSIMĄ IR APIBRAUKITE TIK VIENĄ ATSAKYMĄ)

10. Kaip vertinate e. paslaugų patogumą?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------|---|---|---|---|---|--------|
| Nepatogu | | | | | | Patogu |

11. Kaip vertinate e. paslaugų naudingumą?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------|---|---|---|---|---|----------|
| Nenaudinga | | | | | | Naudinga |

(PASIRINKITE VIENĄ ATSAKYMĄ - ✓)

12. Iš kur sužinojote apie e. paslaugas?

- Kolegų / verslo partnerių
- Naršydamas internete
- Rekomendavo Inspekcijos darbuotojai asmeniškai susitikus arba telefonu
- Reklamos (radijas, spauda, TV)
- Kita (atsakymą pakomentuokite)_____

13. Kaip vertinate šiuo metu e. paslaugų kokybę?

- Teigiamai
- Vidutiniškai
- Neigiamai
- Neturiu nuomonės

14. Jeigu e. paslaugomis nesinaudojate, nurodykite pagrindinę priežastį: (galite pasirinkti kelis atsakymus)

- Nežinojau, kad administracinės paslaugos yra teikiamos internetu
 - Neturiu prieigos prie interneto (namuose, darbe)
 - Per brangu (reikia įsigyti kompiuterį, įsivesti internetą, įsigyti visą reikalingą įrangą ir pan.)
 - Administracinės paslaugos, teikiamos internetu, neišbaigtos, nes vis tiek tenka vykti į valstybės instituciją
 - Nepasitikiu administracinėmis paslaugomis, kurios teikiamos internetu
 - Sudėtinga (nemoku) naudotis internetu teikiamomis paslaugomis
 - Nemoku gerai naudotis kompiuteriu, internetu
 - Patogiau / paprasčiau paslaugą gauti įprastu būdu
 - Teikiu pirmenybę reikalus tvarkyti tiesiogiai bendraujant su žmonėmis
 - Kita (įrašykite) _____
-

15. Kokie, Jūsų nuomone, e. paslaugų privalumai: (galite pasirinkti kelis atsakymus)

- Taupomas laikas, nereikia stovėti eilėse
 - Viskas vienoje vietoje
 - Neribotas užsakymo darbo laikas
 - E. paslaugos teikiamos internetu yra skaidresnės
 - Kita (atsakymą pakomentuokite) _____
-

16. Kokios, Jūsų nuomone, yra e. paslaugų plėtros perspektyvos?

- Netrukdomai plėsis
 - Plėsis, bet trukdys techninės galimybės
 - Plėsis, bet trukdys vartotojų neigiamas požiūris
 - Nesiplės
 - Kita (atsakymą pakomentuokite) _____
-

17. Jūsų amžius: (įrašykite) _____**18. Jūsų lytis:**

- Vyras
- Moteris

19. Jūs gyvenate:

- Didmiestyje
- Mieste
- Miestelyje
- Kaime

20. Jūsų išsilavinimas:

- Aukštasis
- Profesinis arba aukštesnysis
- Vidurinis arba nebaigtas vidurinis

21. Jūsų užsiėmimas:

- Aukštesniosios arba aukščiausios grandies vadovas
- Vidurinėsios grandies vadovas
- Vadybininkas, tarnautojas, specialistas
- Darbininkas
- Studentas
- Bedarbis
- Pensininkas

22. Jūsų pajamos 1 šeimos nariui: (įrašykite) _____

23. Ką rekomenduotumėte e. paslaugų teikimo institucijai, kad Jūsų lūkesčiai būtų visiškai patenkinti?

Dėkoju už Jūsų atsakymus.

**LICENCIJAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS TARP
INSPEKCIJOS REGIONŲ DEPARTAMENTŲ
PER 2010-09-01–2010-09-30 LAIKOTARPĮ**

| Eil. Nr. | Prašymai | | Procentas | Paslaugos | | Procentas | Pastabos |
|---|---------------------|---|-----------|---------------------|---|-------------|---------------|
| | bendras skaičius | tame tarpe el. parašymų skaičius | | bendras skaičius | tame tarpe el. paslaugų skaičius | | |
| Vilniaus regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 1. | 254 | 61 | 24,00 | 378 | 127 | 33,6 | Registras 2KR |
| Kauno regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 2. | 207 | 2 | 1,0 | 304 | 2 | 0,7 | Registras 1KA |
| Klaipėdos regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 3. | 160 | 1 | 0,6 | 242 | 1 | 0,4 | Registras 1KL |
| Panevėžio regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 4. | 68 | 0 | 0,0 | 89 | 0 | 0,0 | Registras 1P |
| Šiaulių regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 5. | 105 | 0 | 0,0 | 161 | 0 | 0,0 | Registras 1S |
| Inspekcija | | | | | | | |
| 6. | 794 | 64 | 8,1 | 1174 | 130 | 11,1 | |

3 PRIEDAS

**LICENCIJAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS TARP
INSPEKCIJOS REGIONŲ DEPARTAMENTŲ
PER 2010-10-01–2010-11-04 LAIKOTARPĮ**

| Eil. Nr. | Prašymai | | Procentas | Paslaugos | | Procentas | Pastabos |
|---|---------------------|---|-----------|---------------------|---|-------------|---------------|
| | bendras skaičius | tame tarpe el. parašymų skaičius | | bendras skaičius | tame tarpe el. paslaugų skaičius | | |
| Vilniaus regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 1. | 304 | 86 | 28,3 | 458 | 133 | 29,0 | Registras 2KR |
| Kauno regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 2. | 280 | 13 | 4,6 | 433 | 17 | 3,9 | Registras 1KA |
| Klaipėdos regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 3. | 167 | 4 | 2,4 | 250 | 4 | 1,6 | Registras 1KL |
| Panevėžio regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 4. | 71 | 7 | 9,9 | 101 | 15 | 14,9 | Registras 1P |
| Šiaulių regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 5. | 138 | 1 | 0,7 | 169 | 1 | 0,6 | Registras 1S |
| Inspekcija | | | | | | | |
| 6. | 960 | 111 | 11,6 | 1411 | 170 | 12,0 | |

4 PRIEDAS

**LICENCIJAVIMO ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PASISKIRSTYMAS TARP
INSPEKCIJOS REGIONŲ DEPARTAMENTŲ
PER 2010-04-01–2010-11-04 LAIKOTARPĮ**

| Eil. Nr. | Prašymai | | El. parašymų procentas | Paslaugos | | El. paslaugų procentas | Pastabos |
|---|---------------------|---|------------------------------|---------------------|---|------------------------------|---|
| | bendras skaičius | tame tarpe el. parašymų skaičius | | bendras skaičius | tame tarpe el. paslaugų skaičius | | |
| Vilniaus regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 1. | 1655 | 249 | 15,0 | 2586 | 497 | 19,22 | Registras 2KR Pirmasis el. prašymas gautas 2010-04-08 |
| Kauno regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 2. | 1578 | 17 | 1,1 | 2337 | 21 | 0,9 | Registras 1KA Pirmasis el. prašymas gautas 2010-05-19 |
| Klaipėdos regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 3. | 1013 | 11 | 1,1 | 1620 | 14 | 0,9 | Registras 1KL Pirmasis el. prašymas gautas 2010-04-01 |
| Panevėžio regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 4. | 507 | 17 | 3,4 | 726 | 34 | 4,7 | Registras 1P Pirmasis el. prašymas gautas 2010-04-01 |
| Siaulių regiono departamento paslaugų administravimo skyrius | | | | | | | |
| 5. | 824 | 2 | 0,2 | 1271 | 2 | 0,2 | Registras 1S Pirmasis el. prašymas gautas 2010-07-29 |
| Inspekcija | | | | | | | |
| 6. | 5577 | 296 | 5,3 | 8540 | 568 | 6,7 | |

5 PRIEDAS

Ekonominės naudos paslaugų gavėjams, kada pastarieji naudojami tik elektroninėmis paslaugomis teikiamomis Inspekcijoje preliminarus paskaičiavimas.

Išėties duomenys:

- Vidutinis atstumas iki Inspekcijos departamento teikiančio paslaugas – 50 km į abi puses – 100 km.
- Vidutinis vadovo arba vadybininko mėnesinis atlyginimas – 4000 Lt.
- Laikas sugaištas kelionėje (ten – atgal) – 2 val.
- Vidutinės automobilio kuro sąnaudos 100 km – 10 l (11 kuro kaina – 4.5 Lt).
- Laikas sugaištas priduodant dokumentus Inspekcijos paslaugų skyriuje – 0.5 val.
- Laikas sugaištas užpildant paraišką paslaugai, skenuojant pridedamus dokumentus, pasirašant elektroniniu kvalifikuotu parašu ir išsiunčiant Inspekcijai – 0.3 val.
- Automobilio kaina – 70000 Lt.
- Automobilio rida iki pilno nusidėvėjimo – 300000 km.
- Inspekcijoje išnagrinėtų prašymų ir suteiktų paslaugų skaičius – 60000.
- Skirtingų paslaugų gavėjų skaičius – 6000.
- Įrangos skirtos naudoti pasirašant elektroniniu kvalifikuotu parašu įsigijimas – 200 Lt.
- Elektroninio kvalifikuoto parašo įrangos amortizavimo laikas – 5 m.

Paskaičiavimai:

- Sąnaudos kurui vienos paslaugos gavimui:
100 km x 10 l x 4.5 Lt = 45 Lt.
- Automobilio amortizacija 100 km rida:
70000 Lt x 100 km : 300000 km = 23 Lt.
- Sąnaudos vadovo arba vadybininko atlyginimui vienos paslaugos gavimui:
4000 Lt : 22 (darbo dienos) x 0.25 (darbo dienos laiko dalis) = 45.5 Lt.
- Išlaidos įrangos įsigijimui 1 metams 1 vartotojui:
200 : 5 = 40 Lt.
- Išlaidos įrangos įsigijimui visiems Inspekcijos paslaugų vartotojams 1 metams:
6000 x 40 Lt = 240000 Lt.

Rezultatas:

Paslaugos gavėjo Inspekcijoje vienkartinės sąnaudos:

$$45 + 23 + 45.5 = 113.5 \text{ Lt.}$$

Bendrosios visų paslaugų gavėjų Inspekcijoje metinės sąnaudos, paslaugas gaunant atvykus į Inspekcijos padalinį:

$$113.5 \text{ Lt} \times 60000 = 6810000 \text{ Lt.}$$

Suminė apytikrė ir faktinė finansinė nauda paslaugų gavėjams per 1 metus užsakant paslaugas Inspekcijoje elektroniniu būdu:

$$6810000 - 240000 = 6570000 \text{ Lt.}^*$$

*Priklausomai nuo paslaugos rūšies, atstumo iki paslaugos gavėjo ir kitų realių sąlygų paslaugų gavėjai finansinę naudą gali pasiskaičiuoti savo organizacijos veikloje.

6 PRIEDAS

Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie
Susisiekimo ministerijos elektroninių
paslaugų sampratos ir pagrindinių
elektroninių paslaugų teikimo lygio
skaičiavimo kriterijų
2 priedas

**ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS, KURIAS REKOMENDUOJAMA TEIKTI
DVIPUSĖS SAŲVEIKOS ARBA AUKŠTESNIU LYGIU IR KURIOS ĮSKAITOMOS Į
E. PASLAUGŲ TEIKIMO APSKAITĄ**

DVIPUSĖS SAŲVEIKOS LYGIU TEIKIAMOS PASLAUGOS

Keleivių ir krovinių vežimo veiklos licencijavimas

1. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais išdavimas.
2. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais išdavimas.
3. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais išdavimas.
4. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais išdavimas.
5. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais išdavimas.
6. Europos Bendrijos keleivių vežimo savo sąskaita veiklos liudijimo išdavimas.

Keleivių vežimo nereguliaraus tarptautinio susisiekimo maršrutais dokumentų išdavimas

7. ASOR kelionės lapų išdavimas.
8. Europos Bendrijos kelionės lapų knygos išdavimas.
9. INTERBUS kelionės lapų knygos išdavimas.
10. Užsienio valstybės leidimo vežti keleivius vienkartiniais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutu išdavimas.
11. INTERBUS leidimo teikti tarptautines nemarketines paslaugas išdavimas.

Keleivinio kelių transporto kontrolieriaus pažymėjimų blankų išdavimas

12. Keleivinio kelių transporto vežėjo kontrolieriaus pažymėjimo blanko išdavimas.
13. Vietinio keleivinio kelių transporto kontrolieriaus pažymėjimo blanko išdavimas.

Krovinių vežimo dokumentų išdavimas

14. Užsienio valstybės vienkartinio leidimo vykdyti tarptautinius krovinių vežimus keliais išdavimas.
15. Metinio Europos transporto ministrų konferencijos daugiašalės kvotos leidimo tarptautiniam krovinių vežimui kelių transporto priemonėmis išdavimas.
16. Trumpalaikio Europos transporto ministrų konferencijos daugiašalės kvotos leidimo tarptautiniam krovinių vežimui kelių transporto priemonėmis išdavimas.
17. Europos transporto ministrų konferencijos leidimo vežti perkraustomą turtą tarptautiniais maršrutais išdavimas.
18. Vairuotojo liudijimo ir jo kopijos išdavimas.
19. Prarastos vairuotojo liudijimo kopijos pakeitimas.
20. Vairuotojo liudijimo pakeitimas.
21. ADR sertifikato kelių transporto priemonėms išdavimas.
22. ADR sertifikato kelių transporto priemonėms pratęsimas.
23. ATP sertifikato kelių transporto priemonėms atnaujinimas.
24. ATP sertifikato kelių transporto priemonėms išdavimas.

25. ATP sertifikato kelių transporto priemonėms pratęsimas.

Mokymo kelių transporto srityje įstaigų veiklos dokumentų išdavimas

26. Vairavimo mokyklos mokymo bazės ekspertizės atlikimas ir teisės vykdyti transporto priemonių vairuotojų pirminį mokymą suteikimas.

27. Teisės vykdyti transporto priemonių vairuotojų papildomą mokymą suteikimas.

28. Mokymo įstaigoms, siekiančioms mokyti asmenis, susijusius su pavojingų krovinių vežimu automobilių transportu, nustatytų reikalavimų atitikimo įvertinimas ir leidimo, suteikiančio teisę mokyti asmenis, susijusius su pavojingų krovinių vežimu.

Kelių transporto priemonių atitikties įvertinimo dokumentų išdavimas

29. Nacionalinis naujo tipo patvirtinimo sertifikato išdavimas

30. Nacionalinis tipo patvirtinimo sertifikato pratęsimas

31. Nacionalinis tipo patvirtinimo sertifikato dublikato išdavimas

32. Europos Bendrijos naujo tipo patvirtinimo sertifikato išdavimas

33. Europos Bendrijos tipo patvirtinimo sertifikato pratęsimas

34. Europos Bendrijos tipo patvirtinimo sertifikato dublikato išdavimas

35. Pranešimo apie transporto priemonės naujo tipo patvirtinimo registravimą išdavimas

36. Pranešimo apie transporto priemonės tipo patvirtinimo registravimo pratęsimą išdavimas

37. Pranešimo apie transporto priemonės tipo patvirtinimo registravimą dublikato išdavimas

38. Pažymos apie L1, L1e, L2, L2e, L3, ir L3e klasių transporto priemonių individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

39. Pažymos apie L4, L4e, L5, L5e, L6, L6e, L7 ir L7e klasių transporto priemonių individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

40. Pažymos apie M1, N1 klasių transporto priemonių individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

41. Pažymos apie M2 klasės transporto priemonės individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

42. Pažymos apie M3 klasės transporto priemonės individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

43. Pažymos apie N2, N3 klasių transporto priemonių individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

44. Pažymos apie O1 klasės transporto priemonės individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

45. Pažymos apie O2 klasės transporto priemonės individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

46. Pažymos apie O3 klasės transporto priemonės individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

47. Pažymos apie O4 klasės transporto priemonės individualaus tipo patvirtinimą išdavimas

48. Pranešimo dėl transporto priemonių ar transporto priemonių sudėtinių dalių tipo patvirtinimo (pagal JT EEK taisyklę) išdavimas

49. Sertifikato dėl atlikto kelių transporto priemonių sudėtinių dalių tipo patvirtinimo sertifikato (pagal ES direktyvą) išdavimas

Kelių transporto priemonių techninės priežiūros įmonių licencijavimas

50. Leidimo atlikti kelių transporto priemonių privalomąją techninę apžiūrą išdavimas

51. Leidimo atlikti kelių transporto priemonių privalomąją techninę apžiūrą keitimas

52. Leidimo atlikti kelių transporto priemonių privalomąją techninę apžiūrą dublikato išdavimas

53. Leidimo (teisės suteikimas atlikti techninę ekspertizę) išdavimas I kategorijos ekspertizės įmonei

54. Leidimo (teisės suteikimas atlikti techninę ekspertizę) išdavimas II kategorijos ekspertizės įmonei

55. Leidimo (teisės suteikimas atlikti techninę ekspertizę) pratęsimas I kategorijos ekspertizės įmonei

56. Leidimo (teisės suteikimas atlikti techninę ekspertizę) pratęsimas II kategorijos ekspertizės įmonei

- 57. Teisės vykdyti tachografų techninę priežiūrą suteikimas
- 58. Leidimo techninei tarnybai bandyti transporto priemonių ir (ar) transporto priemonių sudėtinių dalių tipų pavyzdžius išdavimas
- 59. Leidimo bandymo stotims (bandyti kelių transporto priemones greitai gendančių maisto produktų tarptautiniam gabenimui) išdavimas
- 60. Leidimo tikrinimo įmonėms (tikrinti kelių transporto priemones greitai gendančių maisto produktų tarptautiniam gabenimui) išdavimas
- 61. Teisės suteikimas tikrinimo ir vertinimo įmonėms tikrinti bei vertinti pritaikytas kelių transporto priemones ADR sertifikatui gauti
- 62. Kelių transporto priemonių eksperto pažymėjimo išdavimas
- 63. Įvertinti žinias techninės apžiūros kontrolieriaus pažymėjimui gauti
- 64. Techninės apžiūros kontrolieriaus pažymėjimo dublikato išdavimas
- 65. Techninės apžiūros kontrolieriaus pažymėjimo išdavimas

Įmonės standarto dėl kelių transporto priemonių perdirbimo derinimas

- 66. Įmonės standarto dėl kelių transporto priemonių perdirbimo suderinimas
- 67. Įmonės standarto dėl kelių transporto priemonių perdirbimo keitimas

Kelių transporto priemonių identifikavimo kodų suteikimas

- 68. Numeracijos kodo suteikimas ETMK sunkvežimio priekabų saugumo sertifikatui
- 69. Numeracijos kodo suteikimas ETMK sunkvežimio saugumo sertifikatui
- 70. Kelių transporto priemonių gamintojo pasaulinio identifikavimo WMI kodo suteikimas
- 71. Kelių transporto priemonių sudėtinių dalių gamintojo pasaulinio identifikavimo WPMI kodo suteikimas

BENDRADARBIAVIMO LYGIU TEIKIAMOS PASLAUGOS

- 1. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais pratęsimas.
- 2. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui
- 3. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais dublikato išdavimas.
- 4. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais kopijos pratęsimas.
- 5. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais kopijos keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
- 6. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais kopijos keitimas pasikeitus kelių transporto priemonės valstybiniam numeriui.
- 7. Europos Bendrijos licencijos vežti keleivius autobusais tarptautinio susisiekimo maršrutais kopijos dublikato išdavimas.
- 8. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais pratęsimas.
- 9. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
- 10. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais dublikato išdavimas.
- 11. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais kopijos išdavimas.
- 12. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais kopijos pratęsimas.
- 13. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais kopijos keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
- 14. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais kopijos keitimas pasikeitus kelių transporto priemonės valstybiniam numeriui.

15. Europos Bendrijos leidimo vežti krovinius tarptautiniais maršrutais kopijos dublikato išdavimas.
16. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
17. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais dublikato išdavimas.
18. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės išdavimas.
19. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės pratęsimas.
20. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
21. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės keitimas pasikeitus kelių transporto priemonės valstybiniam numeriui.
22. Licencijos vežti keleivius autobusais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės dublikato išdavimas.
23. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
24. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais dublikato išdavimas.
25. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais kortelės išdavimas.
26. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais kortelės pratęsimas.
27. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais kortelės keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
28. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais kortelės keitimas pasikeitus kelių transporto priemonės valstybiniam numeriui.
29. Licencijos vežti krovinius vidaus maršrutais kortelės dublikato išdavimas.
30. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais išdavimas.
31. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
32. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais dublikato išdavimas.
33. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais kortelės pratęsimas.
34. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais kortelės keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
35. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais kortelės keitimas pasikeitus kelių transporto priemonės valstybiniam numeriui.
36. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tarptautinio susisiekimo maršrutais kortelės dublikato išdavimas.
37. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.
38. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais dublikato išdavimas.
39. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės išdavimas.
40. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės pratęsimas.
41. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės keitimas pasikeitus įmonės pavadinimui ar adresui.

42. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės keitimas pasikeitus kelių transporto priemonės valstybiniam numeriui.

43. Licencijos vežti keleivius lengvaisiais automobiliais užsakomaisiais reisais tolimojo susisiekimo maršrutais kortelės dublikato išdavimas.

Skaitmeninių tachografų kortelių išdavimas

44. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos vairuotojo identifikavimo kortelės išdavimas.

45. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos vairuotojo identifikavimo kortelės atnaujinimas.

46. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos vairuotojo identifikavimo kortelės pakeitimas.

47. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos įmonės identifikavimo kortelės išdavimas.

48. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos įmonės identifikavimo kortelės atnaujinimas.

49. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos įmonės identifikavimo kortelės pakeitimas..

50. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos dirbtuvės identifikavimo kortelės išdavimas.

51. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos dirbtuvės identifikavimo kortelės atnaujinimas.

52. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos dirbtuvės identifikavimo kortelės pakeitimas.

53. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos kontrolės identifikavimo kortelės išdavimas.

54. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos kontrolės identifikavimo kortelės atnaujinimas.

55. Skaitmeniniuose tachografuose naudojamos kontrolės identifikavimo kortelės pakeitimas.

ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SARAŠAS, KURIOMS PRAŠYMUS GALIMA PATEIKTI EL. PAŠTU, NEPASIRAŠIUS ELEKTRONINIU PARAŠU

1. Asmenų, vadovaujančių licencijuojamai kelių transporto veiklai, profesinės kompetencijos egzaminas ir profesinės kompetencijos pažymėjimo išdavimas

2. Profesinės kompetencijos pažymėjimo dublikato išdavimas.

3. Kelių transporto priemonių vairuotojų, vežančių pavojingus krovinius, egzaminas ir kelių transporto priemonių vairuotojo pasirengimo vežti pavojingus krovinius pagal ADR pažymėjimo išdavimas.

4. Kelių transporto priemonių vairuotojo pasirengimo vežti pavojingus krovinius pagal ADR pažymėjimo dublikato išdavimas.

5. Pavojingų krovinių vežimo automobilių transportu saugos specialistų egzaminas ir pavojingų krovinių vežimo saugos specialisto pažymėjimo išdavimas.

6. Pavojingų krovinių vežimo saugos specialisto pažymėjimo dublikato išdavimas.

7. Mokytojų, mokančių asmenis, susijusius su pavojingų krovinių vežimu automobilių transportu, atestacija ir mokytojo, mokančio asmenis, susijusius su pavojingų krovinių vežimu automobilių transportu, pažymėjimo išdavimas.

8. Mokytojo, mokančio asmenis, susijusius su pavojingų krovinių vežimu automobilių transportu, pažymėjimo dublikato išdavimas.

9. Leidimo važiuoti valstybinės reikšmės keliais didžiagabarite ir (ar) sunkiasvore transporto priemone išdavimas.

10. Leidimo vežti keleivius tarptautinio reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutu išdavimas.

11. Paraiškos pagal reglamentą (EEB) Nr. 684/92 tolimojo susisiekimo ir miesto autobusais tarp valstybių narių pradėti teikti reguliarią paslaugą, pradėti teikti specialią reguliarią paslaugą, pratęsti leidimo teikti paslaugą galiojimo laiką nagrinėjimas.

12. Europos Bendrijos leidimas teikti reguliarias paslaugas (teikti neliberalizuotas specialias reguliarias paslaugas) pagal reglamentą (EEB) Nr. 684/92.

13. Leidimo vežti keleivius tolimojo reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutu išdavimas.

14. Paraiškos gauti leidimą vežti keleivius reguliariais arba specialiaisiais reguliariais reisais (kai tokio leidimo reikia), pratęsti leidimo galiojimo terminą ar pakeisti sąlygas, kuriomis vykdomi leidime nurodyti vežimai į trečiąsias šalis nagrinėjimas.

7 PRIEDAS

VALSTYBINĖ KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJA PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS
GAUTŲ PER 2011 M. VASARIO 1-20 D. ASMENŲ PRAŠYMŲ
SUVESTINĖ

| Paslaugų grupės | | Regionų departamentų paslaugų administravimo skyriai | | | | | | | | | | | | | | | Kelių transporto veiklos reguliavimo skyrius | | | Saugaus eismo skyrius | | | Technikos skyrius | | |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------|----|------|--|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|
| | | Vilniaus | | | Kauno | | | Klaipėdos | | | Šiaulių | | | Panevėžio | | | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % |
| | | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | | | | | | | | | | | | |
| Licencijavimo paslaugos: | - vežimo už atlygį ir savo sąskaita | 213 | 149 | 69,9 | 160 | 99 | 61,8 | 131 | 110 | 83,9 | 75 | 64 | 85,3 | 47 | 19 | 40,4 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | - vairavimo mokyklų | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | - techninės priežiūros | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | 0 | 0 | 0 |
| | - liudijimai 3-ųjų šalių vairuotojams | 38 | 2 | 5,2 | 13 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| IS „Keltra“ mokymo komp. paslaugos: | | 119 | 0 | 0 | 63 | 0 | 0 | 55 | 0 | 0 | 40 | 0 | 0 | 33 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| IS „Keltra“ veiklos komp. paslaugos: | -krovininis transportas | 953 | 0 | 0 | 508 | 0 | 0 | 404 | 0 | 0 | 356 | 0 | 0 | 154 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | -leidimai SNG | 48 | 0 | 0 | 98 | 0 | 0 | 138 | 0 | 0 | 30 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | -keleivinis transportas | 18 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X |
| IS „Keltra“ techninės priežiūros komp. paslaugos: | | 103 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | 37 | 9 | 24,3 |
| Skaitmeninių tachografų kortelių išdavimas: | | 135 | 0 | 0 | 109 | 0 | 0 | 54 | 0 | 0 | 50 | 0 | 0 | 45 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Iš viso: | | 1632 | 151 | 9,2 | 972 | 99 | 10,1 | 811 | 110 | 13,5 | 618 | 64 | 10,3 | 315 | 19 | 6,0 | 0 | 0 | 0 | X | X | X | 37 | 9 | 24,3 |

* – elektroniniai prašymai, pateikti internetu (per e. VKTI), ir el. parašu pasirašyti ir el. paštu pateikti prašymai.

Gauta prašymų iš viso 4385, iš jų – el. būdu 452 (10,3 %).

8 PRIEDAS

VALSTYBINĖ KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJA PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS
GAUTŲ PER 2011 M. KOVO 1-10 D. ASMENŲ PRAŠYMŲ
SUVESTINĖ

| Paslaugų grupės | | Regionų departamentų paslaugų administravimo skyriai | | | | | | | | | | | | | | | Kelių transporto veiklos reguliavimo skyrius | | | Saugaus eismo skyrius | | | Technikos skyrius | | | |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------|----|------|--|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|--|---|
| | | Vilniaus | | | Kauno | | | Klaipėdos | | | Šiaulių | | | Panevėžio | | | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | |
| | | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | Gauta prašymų iš viso, vnt. | Iš jų - elektroniniu būdu*, vnt. | Elektroniniu būdu gautų prašymų dalis, % | | | | | | | | | | | | | |
| Licencijavimo paslaugos: | - vežimo už atlygį ir savo sąskaita | 138 | 94 | 68,1 | 115 | 77 | 67,0 | 62 | 57 | 92,0 | 91 | 89 | 98 | 28 | 14 | 50,0 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | - vairavimo mokymų | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | - techninės priežiūros | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | X | X | X | X | X | X | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | - liudijimai 3-ųjų šalių vairuotojams | 33 | - | - | 20 | - | - | 1 | - | - | 8 | - | - | - | - | - | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| IS „Keltra“ mokymo komp. paslaugos: | | 57 | - | - | 55 | - | - | 37 | - | - | 31 | - | - | 7 | - | - | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| IS „Keltra“ veiklos komp. paslaugos: | -krovininis transportas | 409 | - | - | 213 | - | - | 190 | - | - | 135 | - | - | 63 | - | - | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | -leidimai SNG | 47 | - | - | 90 | - | - | 69 | - | - | 17 | - | - | 11 | - | - | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | -keleivinis transportas | 31 | - | - | 4 | - | - | 2 | - | - | 4 | - | - | - | - | - | 2 | 0 | 0 | X | X | X | X | X | X | X |
| IS „Keltra“ techninės priežiūros komp. paslaugos: | | 34 | - | - | 29 | - | - | 8 | - | - | 15 | - | - | 7 | - | - | X | X | X | X | X | X | 13 | 5 | 38,5 | |
| Skaitmeninių tachografų kortelių išdavimas: | | 83 | - | - | 72 | - | 1,39 | 33 | - | - | 40 | - | - | 38 | - | - | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Iš viso: | | 835 | 94 | 11,3 | 598 | 78 | 13,0 | 402 | 57 | 14,2 | 342 | 89 | 26 | 154 | 14 | 9,1 | 2 | 0 | 0 | X | X | X | 13 | 5 | 38,5 | |

* – elektroniniai prašymai, pateikti internetu (per e. VKTI), ir el. parašu pasirašyti ir el. paštu pateikti prašymai.

Gauta prašymų iš viso 2346, iš jų – el. būdu 337 (14,36 %).

