

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS INFORMATIKOS FAKULTETAS
ELEKTRONINIO VERSLO KATEDRA

DONATA STIRBLYTĖ
(Elektroninis viešasis administravimas)

ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TAIKYMAS IR
PLĖTROS PERSPEKTYVOS TELŠIŲ RAJONO
SAVIVALDYBĖJE
Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
prof. dr. Rimantas Petrauskas

Vilnius, 2011

Turinys

ĮVADAS	5
1. ELEKTRONINĖ VALDŽIA EUROPOS SĄJUNGOJE IR LIETUVOJE	8
1.1. ELEKTRONINĖ VALDŽIA EUROPOS SĄJUNGOJE	9
1.1.1. Teisės aktai reglamentuojantys elektroninę valdžią Europos Sąjungoje	9
1.1.2. Elektroninės valdžios plėtra Europos Sąjungoje	14
1.2. ELEKTRONINĖ VALDŽIA LIETUVOJE.....	19
1.2.1. Teisės aktai reglamentuojantys elektroninę valdžią Lietuvoje.....	19
1.2.2. Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje	22
2. ELEKTRONINĖ VALDŽIA SAVIVALDYBIŲ LYGMENYJE	26
2.1. SAVIVALDYBĖ IR JOS FUNKCIJOS ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KONTEKSTE	26
2.2. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS LIETUVOS SAVIVALDYBĖSE.....	28
2.3. ELEKTRONINĖ VALDŽIA SAVIVALDYBIŲ LYGMENYJE EUROPOS SĄJUNGOS ŠALYSE	32
2.3.1. Elektroninės valdžios taikymas Viljandžio miesto savivaldybėje.....	33
2.3.2. Elektroninės valdžios taikymas Jelgavos rajono savivaldybėje	36
2.4. ELEKTRONINĖ VALDŽIA SAVIVALDYBIŲ LYGMENYJE LIETUVOJE	38
2.4.1. Elektroninės valdžios taikymas Raseinių rajono savivaldybėje	38
2.4.2. Elektroninės valdžios taikymas Šakių rajono savivaldybėje	41
3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TAIKYMAS TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE	45
3.1. TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS BENDROJI CHARAKTERISTIKA	45
3.2. TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VEIKLOS IR STRATEGINIAI PLANAI	49
3.3. TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS INTERNETO SVETAINĖS ANALIZĖ	51
3.3.1. Telšių rajono savivaldybės internetinės svetainės atitikimas aprašo reikalavimams	51
3.3.2. Elektroninės paslaugos Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje	54
3.4. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TAIKYMO TELŠIŲ RAJONO IR PASIRINKTOSE SAVIVALDYBĖSE LYGINAMOJI ANALIZĖ.....	56
4. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TAIKYMAS TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE: EKSPERTŲ NUOMONIŲ TYRIMAS	61
4.1. TYRIMO METODIKA.....	61
4.2. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ	64
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	75
LITERATŪRA	78
SANTRAUKA	84
SUMMARY	85
PRIEDAI	86

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 PAV. Kliūtys trukdančios pasinaudoti IRT.....	12
2 PAV. Pastovių interneto vartotojų europos sąjungoje skaičius procentais	15
3 PAV. E.valdžios išsivystymo indeksas regionuose.....	17
4 PAV. E.valdžios išsivystymo indeksas Europos subregionuose.....	18
5 PAV. Telšių rajono seniūnijos	46
6 PAV. Klausimo uždavimo forma.....	53
7 PAV. Ekspertų žinios apie paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę	68
8 PAV. Ekspertų nuomonė apie paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę	69

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 Lentelė Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metų strategijos projekto prioritetai ir siejami rezultatai	23
2 Lentelė Elektroninių paslaugų teikiama nauda gyventojams ir savivaldybei.....	29
3 Lentelė Elektroninės paslaugos brandos lygiai.....	29
4 Lentelė Viljandžio miesto, Jelgavos rajono ir Telšių rajono savivaldybių dokumentuose vyraujančios nuostatos.....	56
5 Lentelė Raseinių rajono, Šakių rajono ir Telšių rajono savivaldybių dokumentuose vyraujančios nuostatos	57
6 Lentelė Priemonės, kuriomis galima užmegzti ryšį su savivaldybe	59
7 Lentelė Tyrime dalyvavusių ekspertų sąrašas	62
8 Lentelė Klausimai užduoti ekspertams	63
9 Lentelė Kodėl naudinga diegti e.valdžią savivaldybių veikloje?.....	64
10 Lentelė Jūsų nuomone, kokie yra e.valdžios privalumai gyventojams ir verslo subjektams?.....	65
11 Lentelė Kokios, jūsų nuomone, dažniausiai pasitaikančios kliūtys trukdo taikyti e.valdžią savivaldybių veikloje?	66
12 Lentelė Kokios elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos yra teikiamos savivaldybėje?	68
13 Lentelė Ko trūksta, kad viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę vis dar nėra pakankamas?	70
14 Lentelė Jūsų nuomone, ką duoda/duotų savivaldybės viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę?	71

ĮVADAS

Temos aktualumas. Neatskiriama 21 a. dalimi tampa informacinės ir ryšių technologijos (toliau - IRT), sparti jų plėtra, bei didėjančios pritaikymo galimybės. Jos vis didesniais tempais skverbiasi į visas žmonių gyvenimo sritis, daro didžiulį poveikį verslui ir žinoma valstybės valdymui. Šiais laikais ko gero sunku įsivaizduoti veiksmingą valstybės ir savivaldos institucijų veiklą be aktyvaus IRT naudojimo. Be to, IRT yra neatsiejama viešojo administravimo reformos dalis. Šios technologijos tampa galingu įrankiu tobulinant viešojo sektoriaus organizacijų veiklą, teikiant viešąsias paslaugas, suteikia galimybių valstybės ir savivaldybių institucijoms geriau informuoti piliečius, palaikyti glaudesnius ryšius su jais, didinti veiklos skaidrumą, efektyvumą, bei atskaitomybę.

Šiuolaikinių IRT atsiradimas, jų panaudojimas įvairiose veiklos srityse, didėjantys vartotojų poreikiai aptarnavimui bei siekis modernizuoti viešąjį sektorių turėjo įtakos perėjimui nuo valdžios prie elektroninės valdžios (e.valdžios). Europos Komisijos komunikate COM (2003) 567 "Elektroninės valdžios vaidmuo Europos ateičiai" e. valdžia apibrėžta, kaip visuma viešajame administravime diegiamų informacinių ir telekomunikacinių technologijų, organizacinių pokyčių bei naujų įgūdžių, kurie panaudojami tobulinant viešąsias paslaugas, demokratinius procesus ir viešąsias politikas [62].

Elektroninė valdžia įgyvendinama pasauliniu mastu ir visuose valdymo lygmenyse. Ypač svarbus elektroninės valdžios vaidmuo tenka vietos valdžios institucijoms, kadangi jos geriausiai gali identifikuoti besikeičiančius vartotojų poreikius. [5]

Europos Sąjungos lygmeniu siekiant vieningo e.valdžios kūrimo, jos plėtos, bei taikymo visose 27 sąjungos valstybėse narėse yra priimami atitinkami šią sritį reglamentuojantys dokumentai (t.y. e.valdžios strategijos, veiksmų planai, iniciatyvos ir pan.). Daugelyje iš jų vis labiau akcentuojama ne tik regionų, nacionalinių, bet ir vietos valdžios svarba e.valdžios įgyvendinime. Pavyzdžiui, akcentuojama tai, kad vietos valdžios institucijos yra arčiausiai eilinių žmonių ir atsako už svarbiausių paslaugų teikimą IRT, jų prieinamumą, bei skatinimą jomis naudotis [34]. Naudodamosi e.valdžios priemonėmis, jos didina savo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą, taip pat gali užtikrinti, palengvinti bendravimą ir bendradarbiavimą [35]. Tačiau, Europos Sąjungos lygmeniu priimami dokumentai labiau yra rekomendacinio, o ne imperatyvinio pobūdžio, todėl valstybėms narėms tame tarpe ir Lietuvai, tarsi paliekama laisvė pačioms spręsti, ar laikyti e.valdžią prioritetine sritimi nacionaliniame ir savivaldybių lygmenyje, kokiomis priemonėmis bus įgyvendinti išsikelti e.valdžios tikslai, kokiuose su e.valdžia susijusiuose projektuose dalyvauti, kokias nuostatas esančias ES dokumentuose įtraukti į savo e.valdžios dokumentus ir pan.

Mūsų šalyje priimtuose e.valdžią reglamentuojančiuose teisės aktuose [23, 26, 21, 24, 28, 29] taip pat numatyta e.valdžią kurti visuose valdymo lygmenyse, tačiau didžiausias dėmesys vis dėl to skiriamas ne vietos, o nacionaliniam lygmeniui. Nors savivaldybėms, kaip vienoms iš žemiausių valstybės teritorijos administracinių vienetų, turėtų būti skiriamas kur kas didesnis dėmesys kalbant apie e.valdžios kūrimą ir taikymą jose. Be to jos yra neatsiejamos nuo valstybės valdymo reformos, kurios viena iš pagrindinių priemonių – e.valdžia. Savivaldybės arčiausiai žmonių esančios valdžios institucijos, todėl e.valdžios diegimas bei veiklos tobulinimas pasitelkiant informacines ir ryšių technologijas yra labai svarbus. IRT dėka savivaldos institucijos gali geriau informuoti apie savo veiklą, sudaryti palankesnes sąlygas bendradarbiavimui tarp vietos savivaldos institucijų, gyventojų ir verslo subjektų, paskatinti šių technologijų pagalba įsitraukti į vietos reikalų sprendimą, taip pat užtikrinti geresnį, efektyvesnį viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą ir pan.

Temos problematika. Lietuvoje iki šiol atlikta nemažai e.valdžios tyrimų, kuriuose pateikiama apibendrinta informacija apie tai, kokio brandos lygio paslaugas teikia savivaldybės, kurios iš jų, šiuo aspektu, pažengusios labiau, kaip valstybių ir savivaldybių institucijų interneto svetainės atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintame apraše [31] numatytus reikalavimus ir pan. Visi šie tyrimai leidžia suvokti esamą e.valdžios padėtį savivaldybių lygmenyje, bet iki galo neatskleidžia atskirų savivaldybių būklės. Nors, kiekviena iš jų yra begalo savita, besiskirianti nuo kitų savivaldybių ne tik geografiniais, bet ir demografiniais duomenimis, vietos valdžios atstovų, valstybės tarnautojų, gyventojų, verslo subjektų požiūriu į naujoves, informacinių ir ryšių technologijų taikymą ir t.t.

Išsamiau, e.valdžios aspektu, paprastai yra nagrinėjamos didžiosios Lietuvos savivaldybės. Tai patvirtina ir ankščiau apginti magistro baigiamieji darbai: 2010 m. J. Byčekaitė nagrinėjo „Elektroninės valdžios plėtrą Vilniaus miesto savivaldybėje“, 2008 m. T. Martišius analizavo „Elektroninės valdžios taikymą ir plėtros perspektyvas Šiaulių rajono savivaldybėje“. Pastebima, kad mažesnės savivaldybės tarsi lieka didžiųjų nuošalyje. Todėl, šiuo magistro baigiamuoju darbu analizuojamas e.valdžios taikymas iki šiol nuodugnai dar neanalizuotoje Telšių rajono savivaldybėje.

Darbo objektas – e.valdžios taikymas Telšių rajono savivaldybėje.

Darbo tikslas - išanalizuoti elektroninės valdžios taikymą ir pagrįsti jos plėtros perspektyvas Telšių rajono savivaldybėje.

Šiam tikslui pasiekti keliami **uždaviniai**:

1. Išanalizuoti svarbesnius teisės aktus reglamentuojančius e.valdžią Europos Sąjungoje ir Lietuvoje, išryškinti pagrindinius e.valdžios plėtros aspektus.

2. Išnagrinėti kaip taikoma e.valdžia pasirinktose Europos Sąjungos šalių (Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono) ir Lietuvos (Raseinių rajono ir Šakių rajono) savivaldybėse.
3. Išanalizuoti e.valdžios taikymą Telšių rajono savivaldybėje ir ją palyginti su Europos Sąjungos (Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono) bei Lietuvos savivaldybėmis (Raseinių rajono ir Šakių rajono);
4. Atlikti ekspertų nuomonių tyrimą apie e.valdžios taikymą Telšių rajono savivaldybėje.

Tyrimo metodai. Sprendžiant darbe numatytą tikslą bei išsikeltus uždavinius panaudojami tokie tyrimo metodai: mokslinės literatūros, straipsnių, Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų analizė bei sisteminimas, lyginamasis, aprašomasis metodas, interviu metodas ir jo metu gautų duomenų analizė, apibendrinimas, interpretavimas, kontent analizės metodas.

Darbo struktūra:

Ivade aptariamas magistro baigiamojo darbo temos aktualumas, pabrėžiama problematika, įvardijamas darbo objektas, nurodomas tikslas bei uždaviniai.

Pirmoje darbo dalyje yra analizuojami svarbiausi teisės aktai, kurie reglamentuoja e.valdžią Europos Sąjungoje ir Lietuvoje. Pagrindinis dėmesys skiriamas dokumentuose esančių nuostatų susijusių su e.valdžia ir jos plėtra aptarimui ir išryškinimui.

Antroje darbo dalyje nagrinėjama e.valdžia savivaldybių lygmenyje. Pirmiausia trumpai aptariama kokią reikšmę e.valdžia turi savivaldybėms, kokias funkcijas savivaldybės atlieka ir kurios iš jų yra susijusios su e.valdžia, taip pat glaustai apžvelgiama e.paslaugų esama padėtis. Nagrinėjamas e.valdžios taikymas pasirinktose Europos Sąjungos šalių narių ir Lietuvos savivaldybėse

Trečioji darbo dalis yra praktinė, nes joje analizuojama e.valdžios padėtis ir jos taikymas Telšių rajono savivaldybėje. Pirmiausia aptariama bendra Telšių rajono charakteristika, pateikiama savivaldybės organizacinė struktūra, išskiriami savivaldybės skyriai, kurių veikla ir vykdomos funkcijos labiausiai susijusios su e.valdžia. Atliekama Telšių rajono savivaldybės pagrindinių dokumentų, savivaldybės interneto svetainės lyginamoji analizė su pasirinktomis Europos Sąjungos (Viljandžio miesto, Jelgavos rajono) ir Lietuvos savivaldybėmis (Raseinių rajono, Šakių rajono).

Ketvirtojoje darbo dalyje pateikiami apibendrinti atlikto ekspertų nuomonės tyrimo apie e.valdžios taikymą Telšių rajono savivaldybėje rezultatai.

Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos, t.y. plėtros pasiūlymai Telšių rajono savivaldybei.

1. ELEKTRONINĖ VALDŽIA EUROPOS SAJUNGOJE IR LIETUVOJE

Naujos informacinės komunikacinės technologijos, sparti interneto plėtra sąlygojo ir didelius valdymo bei viešojo administravimo sričių pakitimus. [17]

Pasak Egidijaus Barcevičiaus [10], šiuolaikinės technologijos leidžia mažinti su valdžios institucijomis tradiciškai siejamą „blogąją“ biurokratiją, tai yra: nelanksčios, ilgai trunkančios procedūros, analizės, skaidrumo ir viešumo trūkumas priimant sprendimus, bei nerangus sprendimų įgyvendinimas. Anot šio autoriaus tikimasi, kad informacinės technologijos padės efektyviau ir veiksmingiau naudoti valstybės biudžeto lėšas, padidins pasitikėjimą valdžia, bei turės teigiamos įtakos ekonominei plėtrai ir valstybės piliečių gyvenimo kokybei.

Spartus informacinių ir ryšių technologijų vystymasis, didėjantys visuomenės poreikiai aptarnavimui, siekis gerinti valdžios ir piliečio tarpusavio bendradarbiavimo kokybę, efektyvumą turėjo įtakos perėjimui nuo valdžios prie e.valdžios tiek Europos Sąjungoje, tiek ir Lietuvoje.

Atsiradus kompiuteriams, internetui ir kitoms šiuolaikinėms technologijoms atsivėrė naujos galimybės viešojo sektoriaus reformai, o perkeltant viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę, bei diegiant 24/7 principą keitėsi ne tik institucijų organizacijos, bet ir vidinė kultūra, valdymo organizavimas ir t.t.

Egzistuoja labai daug e.valdžios sąvokos apibrėžimų, kurie pateikiami ne tik Europos Sąjungos, bet ir Lietuvos teisės aktuose, institucijų kuruojančių e.valdžią ir su ja susijusias sritis interneto svetainėse. Remiantis analizuotuose šaltiniuose [62, 21, 22, 63, 76, 64] pateikiamais apibrėžimais galima teigti, kad e.valdžia suvokiama, kaip IRT diegimas viešojo sektoriaus institucijų veikloje, kurių dėka yra vykdomi organizaciniai pokyčiai, gerinami demokratiniai procesai, tobulinama viešoji politika, didinamas piliečių dalyvavimas, pasitikėjimas viešojo sektoriaus organizacijomis, bei kaip informacinių ir ryšių technologijų naudojimas viešųjų ir administracinių paslaugų teikime.

Svarbu pažymėti tai, kad šiuo metu, e.valdžia suprantama ne vien tik kaip informacinių ir komunikacinių technologijų (IKT) taikymas teikiant viešąsias paslaugas bei reorganizuojant viešojo sektoriaus institucijų veiklą, bet ir kaip inovacijų kūrimas politinio valdymo ir administravimo srityje, siekiant užtikrinti sėkmingą valstybės strateginių tikslų įgyvendinimą ir demokratinį procesų stiprinimą [70].

Šio skyriaus poskyriuose analizuojami pagrindiniai e.valdžią Europos Sąjungoje ir Lietuvoje reglamentuojantys teisės aktai, didžiausią dėmesį skiriant e.valdžiai ir su ja susijusioms sritims, išryškinamos dokumentuose numatytos e.valdžios plėtros perspektyvos.

1.1. Elektroninė valdžia Europos Sąjungoje

Daug kas pakito nuo 1993 metų gruodžio mėnesio, kai Europos Komisijoje buvo perskaitytas pranešimas „Plėtra, konkurencingumas ir užimtumas: iššūkiai ir keliai į XXI amžių“ („Growth, Competitive and Employment: The Challenges and Ways Forward into the 21 st Century“) ir oficialiai paskelbta informacinės visuomenės kūrimosi Europoje pradžia [15].

Ankstesniame skyriuje išsiaiškinta, kad plėtojantis informacinei visuomenei atsirado e.valdžios būtinybė. E.valdžios plėtojimas yra tarsi informacinės visuomenės vystymo įrankis.

XX a. paskutiniame dešimtmetyje daugelis pasaulio vyriausybių pradėjo įgyvendinti iniciatyvas, skirtas panaudoti interneto teikiamas galimybes įvairiems viešojo sektoriaus tobulinimo tikslams, taip pat valdymo efektyvumui (jis suprantamas kaip santykis tarp pageidautinų veiklos rezultatų ir panaudotų tiems rezultatams pasiekti kompleksinių išteklių, indėlių, išlaidų ir kitų resursų) didinti. Dauguma Europos valstybių įgyvendina elektroninės valdžios plėtros iniciatyvas, kurios įtraukiamos į svarbiausius regiono bei atskirų valstybių informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus. [20]

Daugelyje šalių, kurios patvirtino ir įgyvendina e.valdžios strategiją, jau įvyko daug teigiamų pokyčių: pagerėjo teikiamų viešųjų paslaugų kokybė, išaugo vidinis viešojo sektoriaus efektyvumas ir sumažėjo sąnaudos, atsirado pokyčių teisinėje bazėje, leidžiančių užtikrinti saugų ir kokybišką e.paslaugų vartojimą, tiesioginė rinka verslui tapo skaidresnė, ypatingą vaidmenį įgijo mokymas ir informacijos prieinamumas, neįgalieji įgijo naujų bendravimo galimybių, pagerėjo sveikatos apsaugos paslaugos, atsirado pirmieji bandomieji projektai, įtraukiantys piliečius į demokratinius procesus ir t.t. [16]

Siekiant, kad e.valdžios vystymas tiek Europos Sąjungos, tiek regioniniu, nacionaliniu, bei vietos lygiu būtų vieningas ir darnus yra priimami atitinkami šią sritį reglamentuojantys dokumentai, kuriais nustatomi pagrindiniai tikslai, prioritetai, siektini rezultatai ir pan. Todėl, sekančiame skyriuje bus aptarti pagrindiniai Europos Sąjungos dokumentai reglamentuojantys e.valdžią ir su ja susijusius procesus.

1.1.1. Teisės aktai reglamentuojantys elektroninę valdžią Europos Sąjungoje

Šiuo magistro baigiamuoju darbu yra nagrinėjamas e.valdžios taikymas ir plėtros perspektyvos Telšių rajono savivaldybėje, tačiau prieš pradėdant detaliau analizuoti e.valdžios taikymą šioje savivaldybėje svarbu apžvelgti pagrindinius teisės aktus, reglamentuojančius e.valdžią Europos Sąjungoje (toliau - ES), kadangi šiais dokumentais ir juose esančiomis normomis vadovaujasi arba turėtų vadovautis visos ES valstybės narės, ne išimtis ir Lietuva.

Šiame poskyryje detaliau nagrinėjami naujesni, tai yra nuo 2010 m. e.valdžią reglamentuojantys dokumentai ES, nes dokumentai patvirtinti iki 2010 metų, detaliau analizuojami Jolantos Byčkaitės [3], bei Tomo Martišiaus [7] magistro baigiamuosiuose darbuose. Keletas dokumentų priimtų iki 2010 metų bus tik trumpai apžvelgti. Dokumentų analizė atliekama chronologine tvarka.

Strategija „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“ [37]. Šiuo dokumentu buvo siekiama skatinti atvirą ir konkurencingą skaitmeninę ekonomiką, bei pabrėžiamas IRT indėlis ekonomikai, visuomenei ir gyvenimo kokybei. Strategijoje, Komisija pateikė tris Europos informacinės visuomenės ir žiniasklaidos politikos prioritetus: bendros Europos informacinės erdvės sukūrimas; inovacijų ir investicijų IRT srityje didinimas; integruotos Europos informacinės visuomenės kūrimas. i2010 iniciatyva įgyvendinta visose valstybėse narėse priimant nacionalines strategijas [39].

„i2010 e.vyriausybės veiksmų planas: e.vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui [36]“. Šiame komunikate Komisija pateikė e. vyriausybės veiksmų planą, kuris kartu su iniciatyva „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti [37]“ turėjo padėti įgyvendinti Lisabonos darbotvarkę ir kitas Europos bendrijos politikos kryptis.

Minimu veiksmų planu [36] Komisija siekia:

- kuo greičiau suteikti realios naudos visiems piliečiams bei verslo atstovams;
- užtikrinti, kad dėl susiskaldymo ir sąveikos trūkumo e. vyriausybė nacionaliniu lygiu nesukurtų naujų kliūčių bendrai rinkai;
- padidinti e. vyriausybės naudingumą ES lygiu: sudaryti galimybes valstybėms narėms pasinaudoti masto ekonomija ir bendradarbiauti sprendžiant bendrus Europos uždavinius;
- užtikrinti visų ES suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimą kuriant ir teikiant e.vyriausybės paslaugas.

Matyti, kad abiejuose aukščiau nagrinėjamuose dokumentuose pagrindinis dėmesys skiriamas ekonominės naudos piliečiams, verslo atstovams kūrimui ir gyvenimo kokybės gerinimui. Taip pat akcentuojama valstybių narių svarba ir jų indėlis e.valdžios kūrime, bei bendradarbiavime teikiant e.paslaugas.

Įgyvendinant pirmąjį Europos e. valdžios veiksmų planą - „i2010 e.vyriausybės veiksmų planas: e.vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui [36]“, Europos Sąjungos valstybių narių valdžios institucijos keitėsi gerąja patirtimi, taip pat buvo imtasi nemažai plataus masto bandomųjų projektų, kurių metu buvo kuriami konkretūs tarpvalstybinių e. valdžios paslaugų plėtojimo sprendimai.

Todėl Komisija siūlo antrą e. valdžios veiksmų planą – „2011-2015 m. Europos e.valdžios veiksmų planas IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios [35]“, kuriuo

siekama įgyvendinti Penktoje ministrų konferencijoje išdėstytą plataus užmojo viziją, pagal kurią iki 2015 m. Europos viešojo administravimo institucijos bus „atviros, lanksčios ir linkusios bendradarbiauti palaikydamos ryšius su piliečiais ir įmonėmis. Naudodamosi e. valdžios priemonėmis, jos didins savo veiklos efektyvumą ir veiksmingumą, nuolat gerins viešąsias paslaugas, kad jos atitiktų skirtingus naudotojų poreikius, bei sudarys sąlygas Europai pereiti prie pažangiausiomis žiniomis grindžiamos ekonomikos.“

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad šiame veiksmų plane akcentuojama vietos valdžios svarba e. valdžios paslaugų diegime, bei teikime: „skatinama nuo dabartinių e. valdžios paslaugų, pereiti prie vietos, regioniniu, nacionaliniu ir Europos lygmeniu atvirai, lanksčiai, bendradarbiaujant ir sklandžiai teikiamų naujos kartos e. valdžios paslaugų, kuriomis naudodamiesi piliečiai ir įmonės įgis daugiau galių [35]“.

Dokumente numatyta, padėti neįgaliesiems ir kitoms visuomenės grupėms, kurioms gresia atskirtis, tapti savarankiškesniais: kad jie galėtų pasinaudoti savitarnos sprendimais ir skaitmeninių priemonių pagalba palaikytų ryšius su viešojo administravimo institucijomis. Taip pat nurodoma, kad e. valdžios paslaugų naudotojai dalyvaus kuriant internetines viešąsias paslaugas, siekiant geriau atitikti jų poreikius [79].

„2011-2015 m. Europos e. valdžios veiksmų planas IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios [35]“, padeda siekti dviejų pagrindinių tikslų, visų pirma, kad:

- iki 2015 m. nemažai pagrindinių tarpvalstybinių paslaugų būtų teikiamos internetu – taip būtų sudarytos sąlygos verslininkams bet kurioje Europos valstybėje steigti įmonę ir užsiimti verslu, nepriklausomai nuo pradinės jų buvimo vietos, o piliečiams studijuoti, dirbti, gyventi ir išeiti į pensiją bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje;

- iki 2015 m. e. valdžios paslaugomis naudotųsi 50 % ES piliečių.

Kadangi e. valdžios paslaugos itin svarbios ir įmonėms, šiuo veiksmų planu taip pat siekiama, kad iki 2015 m. e. valdžios paslaugomis naudotųsi 80 % įmonių.

Europa 2020 m. pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija [38] (toliau – Europa 2020) – tai Europos Sąjungos ekonomikos augimo strategija, kurią užsibrėžta įgyvendinti iki 2020 m. Joje numatyti penki dideli tikslai užimtumo, inovacijų, švietimo, socialinės įtraukties, klimato ir energetikos srityse [80].

Minimoje strategijoje yra iškelti trys vienas kitą papildantys prioritetai, kurie turėtų padėti Europos Sąjungai ir jos valstybėms narėms užsitikrinti aukštą užimtumo, produktyvumo ir socialinės sanglaudos lygį:

- *pažangus augimas*: žiniomis ir inovacijomis pagrįsto ūkio vystymas.
- *tvarus augimas*: tausiau išteklius naudojančio, ekologiškesnio ir konkurencingesnio ūkio skatinimas.

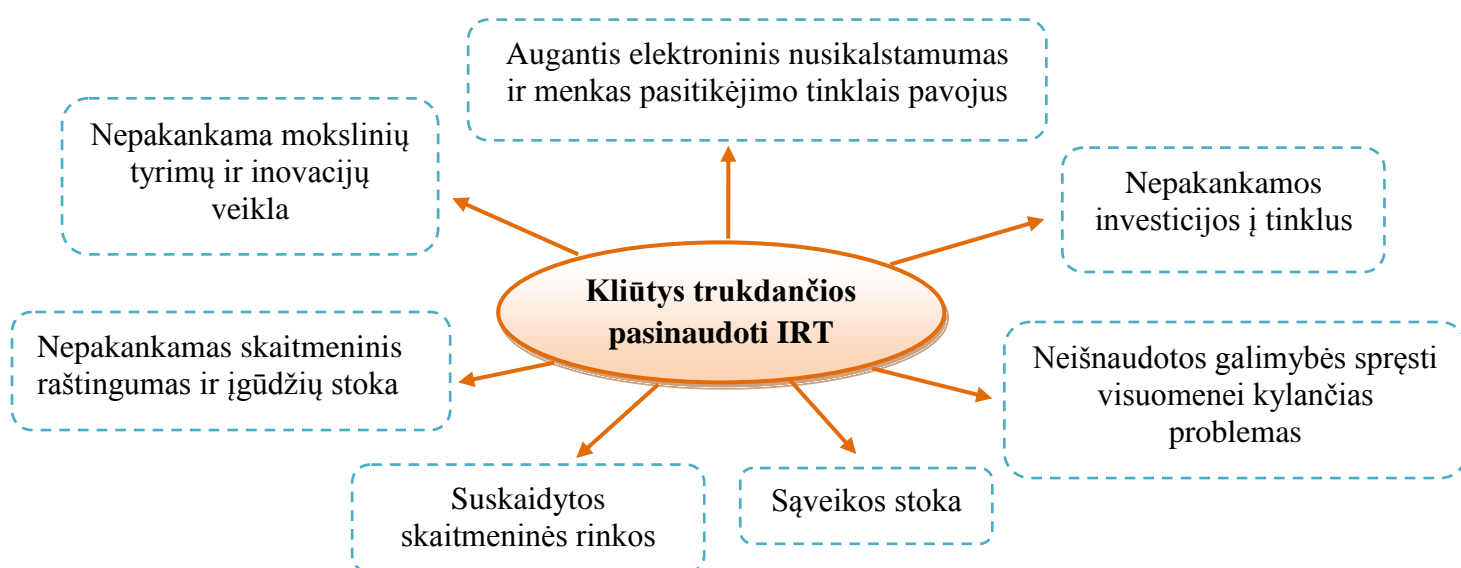
- *integracinis augimas*: didelio užimtumo ūkio, kuriame užtikrinta socialinė ir teritorinė sanglauda, skatinimas.

Strategijoje Europa 2020 [38] Komisija taip pat pristato septynias pavyzdines iniciatyvas, skirtas pažangai pagal kiekvieną prioritetinę temą paskatinti:

1. „Inovacijų sąjunga“.
2. „Judus jaunimas“.
3. „Europos skaitmeninė darbotvarkė“.
4. „Tausiai išteklius naudojanti Europa“.
5. „Globalizacijos erai pritaikyta pramonės politika“.
6. „Naujų įgūdžių ir darbo vietų kūrimo darbotvarkė“.
7. „Europos kovos su skurdu planas“.

Europos skaitmeninė darbotvarkė COM(2010) 245 [34], tai viena iš septynių pagrindinių 2020 m. Europos strategijos iniciatyvų. Skaitmeninės darbotvarkės tikslas - parengti veiksmų planą, kad būtų kuo geriau išnaudotos informacinių ir ryšių technologijų (toliau – IRT) teikiamos socialinės ir ekonominės galimybės, visų pirma internetas, kaip labai svarbi ekonominės ir socialinės veiklos priemonė, kuria naudojantis galima tvarkyti reikalus, dirbti, pramogauti, bendrauti ir laisvai reikštis.

Atsižvelgdama į konsultacijas su suinteresuotosiomis šalimis, taip pat į Granados deklaracijos ir Europos Parlamento rezoliucijos išvadas, Komisija nustatė septynias pagrindines kliūti (žr. 1 pav.), kurios kartu ar atskirai trukdo naudotis IRT, taip pat lemia tai, kad Europa atsilieka nuo kitų pramoninių valstybių ir regionų. Detaliau šios kliūtys aprašomos pačioje Europos skaitmeninėje darbotvarkėje COM (2010) 245 [34].



1 pav. Kliūtys trukdančios pasinaudoti IRT

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Europos skaitmenine darbotvarkė COM (2010) 245 [34]

Darbotvarkėje bendrai aprašytos šios septynios prioritetinės veiklos sritys: bendrosios skaitmeninės rinkos kūrimas, didesnė sąveika, didesnis pasitikėjimas internetu ir jo saugumas, gerokai spartesnė interneto prieiga, didesnės investicijos į mokslinius tyrimus ir plėtrą, skaitmeninio raštingumo įgūdžių lavinimas ir didesnė įtrauktis, informacinių ir ryšių technologijų taikymas visuomenei kylantiems (pvz., klimato kaitos, gyventojų senėjimo) uždaviniams spręsti [77]. Matyti, kad išvardintos veiklos sritys yra orientuotos į kliūčių trukdančių pasinaudoti IRT šalinimą.

Europos skaitmeninės darbotvarkės COM (2010) 245 [34] septintojoje veiklos srityje – *IRT teikiama nauda ES visuomenei* – išskiriama e.valdžia. Minimame dokumente rašoma, jog e. valdžios paslaugomis užtikrinama, kad kiekvienam piliečiui ir įmonei būtų ekonomiškai efektyviai teikiamos geresnės kokybės paslaugos, o valdžios institucijos būtų atviros, linkusios ieškoti sutarimo ir veiklą vykdytų skaidriai.

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad Regionų Komitetas savo nuomonėje [78], apie „Europos skaitmeninę darbotvarkę“ pažymi, kad vietos ir regionų valdžios institucijos yra vienos pagrindinių darbotvarkės rekomendacijų adresatų ir gali tapti svarbiausiu jos įgyvendinimo varikliu. Europos skaitmeninės darbotvarkės prioritetų įgyvendinimas vietos ir regionų lygiu yra išankstinė piliečių gyvenimo, socialinės ir ekonominės veiklos kokybės pagerinimo sąlyga, kuri paskatins veiksmingesnes konkrečioms poreikiams pritaikytas viešąsias paslaugas. Taip pat pabrėžia, kad iš visų viešojo sektoriaus subjektų vietos ir regionų valdžios institucijos yra arčiausiai eilinių žmonių ir atsako už svarbiausių paslaugų teikimą, prieinamumą, bei skatinimą jomis naudotis. Jos turi skubiai pasirengti išnaudoti naujų technologijų potencialą, atsižvelgdamos į ekonomikos krizę, demografinės struktūros pokyčius, bei besikeičiančius žmonių poreikius.

Projektas „Europa 2030“ iššūkiai ir galimybės [81] buvo parengtas Europos Vadovų Tarybos prašymu. Šiam tikslui buvo įsteigta nepriklausoma Svarstymų grupė, kuri turėjo nustatyti iššūkius, su kuriais susidurs Europos Sąjunga (toliau - ES) žvelgiant iš 2030 metų perspektyvos, bei pateikti pasiūlymus, kaip į juos reaguoti. Projekte - ataskaitoje nurodomos įvairios problemos, su kuriomis susiduria ES ir valstybės narės (pvz.: pasaulinė ekonomikos krizė, klimato kaita, terorizmas ir organizuoto nusikalstamumo keliamos grėsmės). Svarstymų grupės įsitikinimu, ES gali įveikti sunkumus, jeigu visi – ir politikai, ir piliečiai – pasiryžtų sutelkti jėgas ir ryžtingai veiktų plėtodami šį plataus užmojo politinį projektą [82].

Apibendrinant galima teigti, kad e.valdžią ES reglamentuojančiuose dokumentuose atskleidžiama esama e.valdžios padėtis, esminiai aspektai, kliūtys su kuriomis susiduriama diegiant ir plėtojant e.valdžią, nustatomi pagrindiniai tikslai, veiklos kryptys, prioritetai, kuriems skiriamas didesnis ar mažesnis dėmesys tiek kiekvienoje ES valstybėje narėje atskirai, tiek ES mastu. Svarbu išskirti tai, kad nemažas dėmesys e.valdžios kontekste skiriamas (ypatingai Europos skaitmeninėje

darbotvarkėje) vietos valdžiai, kuri yra arčiausiai žmonių ir gali geriau identifikuoti visuomenės poreikius. Taip pat prisidėti prie e.valdžios diegimo bei plėtros.

1.1.2. Elektroninės valdžios plėtra Europos Sąjungoje

Europos Komisija 2000 m. pradėjo eEuropa iniciatyvą siekdama paspartinti Europos perėjimą prie žiniomis pagrįstos ekonomikos ir suvokti spartaus augimo suteikiamas galimybes - daugiau darbo vietų ir geresnės paslaugos visiems piliečiams [84].

Pirmasis eEuropa etapas buvo „eEurope 2002“ veiksmų planas, kuriame daugiausia dėmesio buvo skiriama interneto teikiamų privalumų išnaudojimui ir ryšio didinimui. „eEurope 2002“ veiksmų plane išskirtos trys sritys: 1- pigesnis, greitesnis ir saugesnis internetas; 2- investicijos į žmones ir įgūdžius; 3- naudojimosi internetu skatinimas. Planą iš viso sudarė 64 tikslai, kurie turėjo būti pasiekti iki 2002 m. pabaigos. Dauguma šių tikslų buvo sėkmingai įgyvendinti. „eEurope 2002“ veiksmų planas labai prisidėjo prie sėkmingo interneto ryšio plėtimo ir padėjo valstybėms narėms įtvirtinti esamą teisinę sistemą dėl elektroninių ryšių, bei e.prekybės įstatymo.[84]

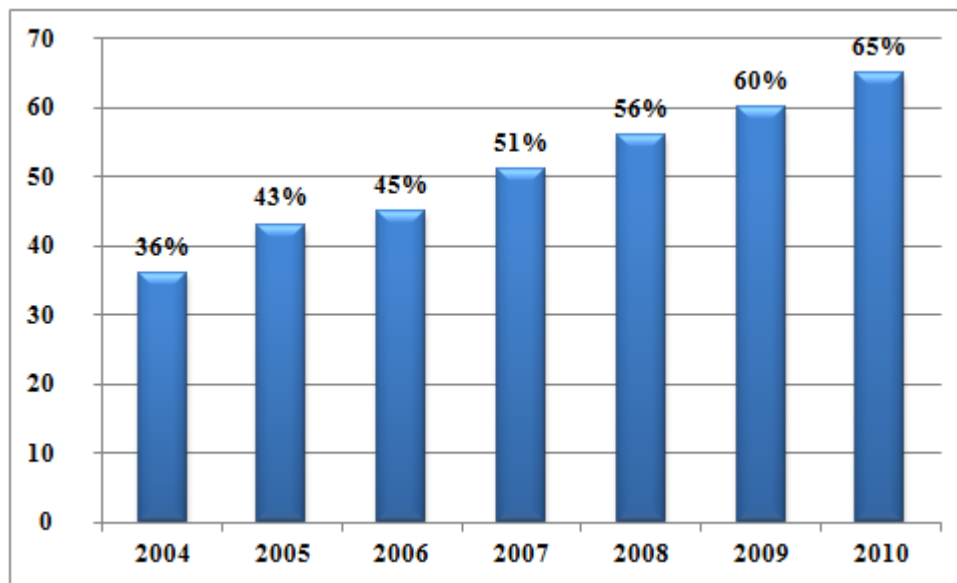
Baigiantis „eEurope 2002“ iniciatyvos įgyvendinimo laikotarpiui, Europos Komisija Sevilijos Europos Taryboje pristatė šios iniciatyvos tęstinę programą „eEurope 2005“ [65]. 2002 m. birželio mėnesį Europos Vadovų Taryba pradėjo antrąjį etapą - „eEurope 2005“ veiksmų planą, kuriuo buvo siekiama išnaudoti plačiajuosčio ryšio technologijas interneto paslaugų teikimui tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuje. „eEurope 2005“ buvo grindžiamas tuo, kad didelės spartos ryšys (plačiajuostis) gali paskatinti naudojimąsi internetu. [84] Šiuo veiksmų planu buvo siekiama sukurti palankias sąlygas infrastruktūros diegimui ir paslaugų plėtrai, užtikrinti saugesnę skaitmeninę aplinką, skiriamas dėmesys kliūčių atsirandančių dėl reglamentavimo naikinimui, taip pat atkreipiamas dėmesys į žmones turinčius specialiųjų poreikių ir t.t.

Trumpai apibendrinant galima teigti, kad aukščiau aprašomi veiksmų planai „eEurope 2002“ ir „eEurope 2005“ daugiausia buvo susiję su šiomis plėtros kryptimis: interneto teikiamų galimybių išnaudojimu, prieinamumo gerinimu, ryšio didinimu, bei plėtra, infrastruktūros kūrimu ir t.t. Minimi dokumentai davė pradžią kitam svarbiam dokumentui – strategijai: „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti [37]“. Kokios plėtros kryptys buvo numatytos šiame dokumente ir kas pasiekta detaliai aprašoma „Europos skaitmeninio konkurencingumo ataskaitoje [39]“.

Europos skaitmeninio konkurencingumo ataskaitoje [39] aprašomi pagrindiniai pasiekimai, kurie buvo įgyvendinti strategijoje „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“. Ataskaitoje nurodoma, kad strategijoje [37] pirmą kartą pabrėžiama IRT reikšmė gerinant gyvenimo kokybę. Pagrindinis tikslas buvo sukurti IRT produktų ir paslaugų bendrąją rinką siekiant naudoti Europos vartotojams, įmonėms ir viešajam sektoriui. Taip pat svarbus aspektas, kad

strategijoje inicijuota politikos orientacija į konkurenciją ir vartotojus atnešė daug akivaizdžių rezultatų, pvz.: vis daugiau europiečių naudojami internetu.

Remiantis Eurostato [69] pateikiamais duomenimis, pastovių interneto vartotojų skaičius Europos Sąjungoje, su kiekvienais metais vis auga. Kaip matyti pateiktame paveiksle (žr. 2 pav.), 2004 m. asmenų kasdien besinaudojančių internetu skaičius sudarė 36 %, o 2010 m. šis skaičius išaugo iki 65 %. Kaip kito interneto vartotojų skaičius kiekvienoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, atskirai pateikiama 1 priede.



2 pav. Pastovių interneto vartotojų Europos Sąjungoje skaičius procentais

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Eurostato duomenimis [69]

Pastebima, kad pagal plačiajuosčio interneto naudojimą Europa pirmauja pasaulyje, taip pat auga vartotojų iš socialiai pažeidžiamų grupių skaičius. Visa tai turi įtakos e.valdžios ir su ja siejamų aspektų prieinamumui, diegimui, plėtrai ir t.t.

i2010 e.vyriausybės veiksmų planas: e.vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui [36] dar vienas Europos Sąjungos priimtas dokumentas, kuriame pakankamai daug dėmesio skiriama e.valdžios ir su ja susijusių aspektų plėtrai. Numatyta: skatinti socialinę įtrauktį pasitelkus e. vyriausybę, kad iki 2010 m. visi piliečiai turėtų galimybę lengvai naudotis patikimomis ir naujoviškomis paslaugomis; iki 2010 m. užtikrinti didesnę vartotojų pasitenkinimą, skaidrumą ir atskaitomybę, mažiau biurokratijos ir daugiau našumo; kad iki 2010 m. 100 % viešųjų pirkimų bus galima vykdyti elektroniniu būdu; sukurti sąlygas piliečiams ir verslo atstovams iki 2010 m. naudotis patogiai, saugiai ir suderinta prieiga prie viešųjų paslaugų visoje Europoje; iki 2010 m. ketinama pateikti veiksmingų viešų diskusijų ir dalyvavimo demokratiško sprendimų priėmimo procese priemones.

2011-2015 m. Europos e.valdžios veiksmų plane IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios [35] rašoma: „Norint, kad e. valdžia būtų veiksmingesnė, paslaugos turi būti kuriamos pagal naudotojų poreikius ir jas teikiant turi būti sudaromos sąlygos lanksčiai ir sau tinkamu būdu palaikyti ryšius ir vykdyti operacijas su viešojo administravimo institucijomis“. Veiksmų plane numatyta, kad valstybės narės įsipareigojo kurti, bei taikyti IRT sprendimais grindžiamus veiksmingesnius ir geresnius būdus, kad įmonės ir piliečiai dalyvautų viešose politinėse konsultacijose, diskusijose ir politikos kūrimo procesuose.

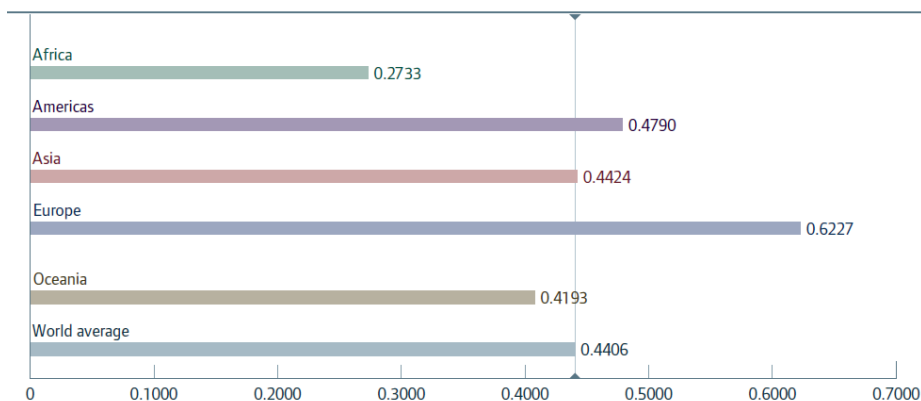
Atkreiptinas dėmesys į tai, kad minimame dokumente išdėstytos nuostatos aktualios magistro baigiamojo darbo temos atžvilgiu, nes jose numatyta - paslaugas kurti atsižvelgiant į žmonių poreikius, o vietos valdžios institucijos, ypač savivaldybės ir yra arčiausiai individų. Todėl joms daug paprasčiau suprasti, išsiaiškinti ko reikia eiliniam žmogui ir tokiu būdu pasitelkiant informacines ir ryšių technologijas efektyviau ir kokybiškiau užtikrinti esamų poreikių tenkinimą.

Veiksmų plano [35] 2.4. skiltyje – *E.valdžios plėtojimo išankstinės sąlygos* – nurodyta, kad norint įdiegti priemones, kuriomis būtų skatinamas e.valdžios paslaugų teikimas Europoje, būtina nustatyti kelias išankstines technines ir teisines sąlygas. Viena iš sąlygų – tarpvalstybinio sąveikumo skatinimas, kuris yra būtinas siekiant atvirai ir lanksčiai teikti e.valdžios paslaugas ir užtikrinti administravimo institucijų bendradarbiavimą. Numatyta, kad 2012 metais Komisija organizuos keitimąsi patirtimi, skatins pakartotinai naudotis jau priimtais sprendimais, kad būtų įdiegtos sąveikios e.valdžios paslaugos. 2013 m. valstybės narės turėtų suderinti savo nacionalines sąveikumo sistemas su Europos sąveikumo sistema.

Europa 2020 m. pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija [38] (toliau – Europa 2020). Strategijos [38] vienoje iš pavyzdinių iniciatyvų – *Europos skaitmeninė darbotvarkė* – nurodoma, kad bendra skaitmeninė rinka, pagrįsta sparčiu internetu ir sąveikiomis taikomosiomis programomis, duotų ekonominės ir socialinės naudos, padėtų pasiekti, kad iki 2013 m. visi galėtų naudotis plačiajuosčiu internetu. Šiuo atveju Europos Sąjungos (toliau - ES) lygmeniu Komisija siekia: parengti stabilų teisinį pagrindą, sudaryti palankesnes sąlygas naudoti ES struktūrinius fondus, sukurti bendrą interneto turinio ir paslaugų rinką; skatinti visus Europos piliečius naudotis internetu, skatinti teikti šiuolaikiškas ir patogias interneto paslaugas ir jomis naudotis (pvz., e. valdžia, e.sveikatos paslaugos, skaitmeniniai įgūdžiai, saugumas).

Apie atskirų šalių, regionų, bei valstybių esamą padėtį ir padarytą pažangą e.valdžioje ir su ja susijusiose srityse detaliai aprašoma Jungtinių Tautų e.valdžios ataskaitose. Naujausia *Jungtinių Tautų ataskaita* buvo pateikta 2010 metais – „*E.valdžios įtaka finansinio ir ekonominio nuosmukio metu*“ [83]. Minimose ataskaitose skiltyje – „Pasaulio e-valdžios plėtra“ teigiama, kad šalys disponuojančios dideliais materialiniais ir žmogiškaisiais išteklių, 2010 m. kaip ir ankstesniais,

užima aukščiausias pozicijas pagal e.valdžios išsivystymo indeksą¹. Ataskaitoje nurodyta, kad į geriausiųjų šalių penketuką patenka Korėjos Respublika (0.8785), JAV (0.8510), Kanada (0.8448), Jungtinė Karalystė (0,8147) ir Nyderlandai (0.8097). Žemiau pateiktame paveiksle (žr. 3 pav.) matyti, kad Europos (*angl. Europe*) - (0.6227) ir Amerikos (*angl. Americas*) - (0.4790) e.valdžios išsivystymo indeksas viršija pasaulio vidurkį (*angl. World average*) – (0.4406), Azijos (*angl. Asia*) – (0.4424) yra beveik, kaip pasaulio vidurkis, o Afrikos (*angl. Africa*) – (0.2733) ir Okeanijos (*angl. Oceania*) – (0.419) e.valdžios išsivystymo indeksas yra mažesnis už pasaulio vidurkį.



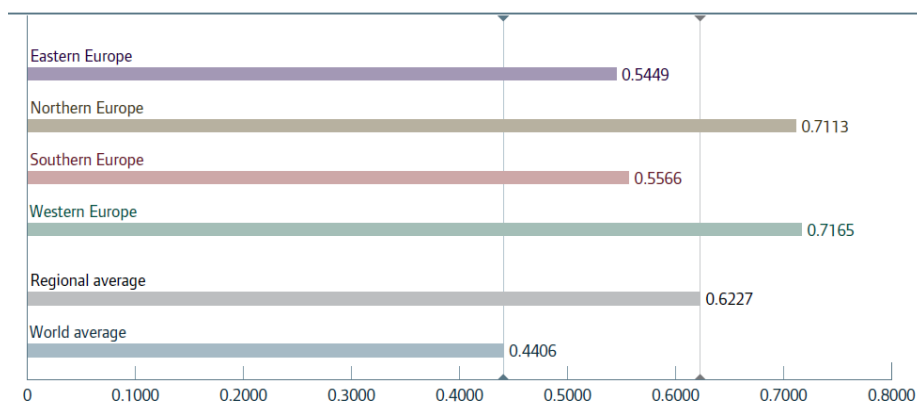
3 pav. E.valdžios išsivystymo indeksas regionuose

Šaltinis: United Nations E-government survey 2010 [83]

2010 metų Jungtinių Tautų e.valdžios ataskaitoje [83] Lietuva yra analizuojama kartu su kitomis šiaurės Europos subregiono šalimis. Reikėtų paminėti tai, kad šioje ataskaitoje yra išskiriami keturi Europos subregionai: vakarų, pietų, rytų ir šiaurės Europa.

Visi Europos subregionai e.valdžios išsivystymo indeksu gerokai viršija pasaulio vidurkį. Remiantis gerai išvystyta telekomunikacijų infrastruktūra ir dideliais žmogiškaisiais ištekliais, Vakarų (*angl. Western*) – (0.7165) ir Šiaurės (*angl. Northern*) – (0.7113) Europa e.valdžios plėtroje gerokai lenkia Pietų (*angl. Southern*) – (0.5566) ir Rytų (*angl. Eastern*) – (0.5449) Europą (žr. 4 pav.) [83].

¹ *E. valdžios išsivystymo indeksas* – atspindi nacionalinių viešojo administravimo institucijų norą ir sugebėjimą pasinaudoti interneto ir mobiliojo ryšio technologijomis savo funkcijų atlikimui [83].



4 pav. E.valdžios išsivystymo indeksas Europos subregionuose

Šaltinis: United Nations E-government survey 2010 [83]

Lietuva pagal e.valdžios išsivystymo indeksą 2010 metais (0.6295) išlieka 28 vietoje, toje pačioje vietoje ji buvo ir 2008 metais (0.6617).

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad analizuojamoje ataskaitoje teigiama, kad e.valdžia vis labiau lemia efektyvesnę valdymą, piliečių dalyvavimą ne tik nacionaliniu, bet ir vietos lygmeniu.

Pasak Vladislavo Domarko [12], Jungtinių tautų leidžiamos ataskaitos yra informacinio, o ne imperatyvinio pobūdžio, o jų koordinacinis vaidmuo išryškėja lyginant jose pateiktus atskirų valstybių pasiekimus e.valdžios kūrimo srityje ir pasirenkant savo valstybės e.valdžios plėtotei kryptis, orientuojantis į geresnius pasiekimus turinčias valstybes.

Apibendrinant šiame poskyryje analizuotus dokumentus matyti, kad senesniuose dokumentuose („eEurope 2002“, „eEurope 2005“) didžiausias dėmesys buvo skiriamas šiems e.valdžios aspektams: interneto greičio, prieinamumo didinimui, geresniam saugumo užtikrinimui, palankių sąlygų infrastruktūros diegimui, taip pat kliūčių atsirandančių dėl reglamentavimo naikinimui. Šie aspektai svarbūs, norint sėkmingai vystyti, plėtoti e.valdžią ir su ja susijusius procesus nacionaliniu, bei vietos lygiu, kadangi pradiniam e.valdžios kūrimo ir plėtojimo etape svarbu užtikrinti technines sąlygas, tinkamą infrastruktūrą, saugumą, bei sukurti aiškią teisinę bazę.

Naujesniuose dokumentuose taip pat akcentuojama informacinių ir ryšių technologijų (toliau - IRT) svarba diegiant, bei plėtojant e.valdžią nacionaliniu ir vietos lygiu. IRT labiau siejamos su gyvenimo kokybės gerinimu, socialinės įtraukties skatinimu, didesnio skaidrumo, atskaitomybės užtikrinimu, biurokratijos mažinimu, įmonių ir piliečių skatinimu dalyvauti politikos kūrimo. Nagrinėjamuose dokumentuose numatomi aiškūs su e.valdžia ir jos procesais susiję siekiai, kuriuos įgyvendinti įsipareigoja visos Europos Sąjungos valstybės narės tam, kad būtų užtikrinta nuosekli e.valdžios plėtra.

1.2. Elektroninė valdžia Lietuvoje

Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, prasidėjo naujas valstybės raidos etapas, kuris yra neįsivaizduojamas be elektroninės valdžios taikymo viešajame administravime. Vienu pagrindiniu Lietuvos prioritetu tapo informacinės visuomenės, žinių visuomenės kūrimas ir plėtra. [15]

Nepaslaptis, kad e.valdžios būtinybė atsirado plėtojantis informacinei visuomenei, tai tarsi atsakas į modernėjančios visuomenės poreikius. Piliečiai, verslininkai kelia vis didesnius ir didesnius reikalavimus savo aptarnavimui, pageidauja, kad viešojo administravimo institucijos aptarnautų juos taip, kaip tai daro verslo įstaigos. [8]

E.valdžios suteikiamos galimybės ir sėkmingai įgyvendinti jos projektai pagerino viešąjį valdymą, bei paskatino daugelį pasaulio šalių priimti nacionalines e.valdžios koncepcijas, bei kitus dokumentus reglamentuojančius e.valdžią ir su ja susijusius aspektus. Lietuvoje taip pat yra priimti atitinkami dokumentai reglamentuojantys e.valdžią ir su ja susijusias sritis.

Prieš pradėdant nagrinėti Telšių rajono savivaldybės strateginius planus ir e.valdžios taikymą šioje savivaldybėje, svarbu paanalizuoti teisės aktus, kurie reglamentuoja e.valdžią Lietuvoje. Todėl kitame skyriuje bus aptarti pagrindiniai dokumentai reglamentuojantys e.valdžią Lietuvoje nuo 2010 metų, nes dokumentų patvirtintų iki 2010 metų, detalesnė analizė pateikta Jolantos Byčkaitės [3] ir Tomo Martišiaus [7] magistro baigiamuosiuose darbuose.

1.2.1. Teisės aktai reglamentuojantys elektroninę valdžią Lietuvoje

Šiame poskyryje, kaip jau buvo minėta, detaliau analizuojami teisės aktai reglamentuojantys e.valdžią Lietuvoje nuo 2010 metų, o kai kurie dokumentai priimti iki 2010 metų bus tik trumpai apžvelgti. Dokumentų analizė atliekama chronologine tvarka.

Pirmiausia trumpai aptariama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „*Elektroninės valdžios koncepcija* [24]“. Koncepcija buvo siekiama didinti valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą ir gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės, savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, gyventojams, bei verslo subjektams panaudojant informacines ir ryšių technologijas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šis dokumentas yra svarbus magistro baigiamajame darbe nagrinėjamos temos aspektu, nes jame akcentuojama savivaldybių reikšmingumas, numatomas Europos Sąjungos dokumentuose patvirtintų viešųjų paslaugų teikimas gyventojams ir verslui, panaudojant skaitmenines technologijas (pvz.: internetas, mobilieji telefonai ir pan.).

Siekdama modernizuoti viešojo administravimo sistemą Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488 patvirtino „*Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją* [21]“. Viena iš svarbiausių strategijos įgyvendinimo sričių yra e.valdžia, taip pat daug

dėmesio skiriama tokioms sritims: kaip geresnis valdymas, žmogiškųjų išteklių valdymas, kokybiškesnis viešųjų paslaugų teikimas. Strategijoje iškeltas e. valdžios tikslas – didinti valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, efektyviau teikti viešąsias paslaugas visuomenei, verslo subjektams, institucijoms pasinaudojant informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis. Svarbu pažymėti tai, kad nemažai dėmesio šiame dokumente yra skiriama vietos savivaldai, jos plėtrai, numatoma skatinti vietos gyventojus ir jų bendruomenių atstovus dalyvauti priimant savivaldybės sprendimus, didinti savivaldos lygiu priimamų sprendimų skaidrumą.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad į „Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją [21]“ dalis nuostatų susijusių su e.valdžios politika buvo perkeltos iš ankščiau galiojusios „Elektroninės valdžios koncepcijos“.

Svarbus pakeitimas e.valdžios srityje buvo atliktas Lietuvos Respublikos 2009 m. gegužės 13 d. nutarimu Nr. 464 „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 [25]. Šiuo nutarimu pripažinta netekusi galios „Elektroninės valdžios koncepcija“ buvo pakeista „Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija“.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. rugsėjo 10 d. nutarimo Nr.10-3735-01 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metų strategijos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios“ projektas [26]. Šiuo projektu tarp pripažintų netekusiais galios teisės aktų minimas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo [27]“. Reikia paminėti tai, kad ši strategija [27] galiojo nuo 2005 m. iki 2010 m., joje e.valdžios plėtra išskirta kaip vienas iš viešojo administravimo modernizavimo elementų.

Projekte [26] nurodoma, kad Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metų strategija siekiama nustatyti informacinės visuomenės plėtros tikslus, uždavinius, kad būtų kuo geriau išnaudotos informacinių ir ryšių technologijų teikiamos socialinės ir ekonominės galimybės. Nurodoma, kad strategija atitinka Europos skaitmeninėje darbotvarkėje išdėstytus tikslus ir yra suderinta su „2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“.

Strategijos projekte [26] aprašomi su e.valdžia susiję tikslai. Antrasis dokumente iškeliamas prioritetas, kuriuo įtvirtinamas elektroninis turinys ir jo naudojimas, glaudžiai siejasi su e.valdžia, nes kalbama apie viešųjų paslaugų teikimą elektroniniu būdu, apie galimybę gyventojams susipažinti su rengiamų teisės aktų projektais ir pan. Šio prioriteto įgyvendinimui keliami tokie tikslai: 1 - tobulinti gyventojams ir įmonėms elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas, užtikrinant jų sąveikumą; 2 - plėtoti elektroninės demokratijos teikiamas

galimybes; 3 - puoselėti Lietuvos kultūrą ir lietuvių kalbą pasitelkiant IRT; 4 - skatinti elektroninio verslo plėtrą.

Trečias strategijos projekte [26] esantis prioritetas – IRT infrastruktūra, taip pat labai aktualus e.valdžiai. Šiam prioritetui įgyvendinti keliami šie tikslai: 1- užtikrinti geografiškai tolygią plačiąjuosčių elektroninių ryšių tinklų infrastruktūros plėtrą visoje šalies teritorijoje ir skatinti elektroninių ryšių paslaugų naudojimą; 2- užtikrinti elektroninės erdvės saugumą ir patikimumą, bei didinti gyventojų ir įmonių pasitikėjimą elektronine erdve.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. kovo 16 d. nutarimu Nr. 301 patvirtinta *Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programa* [23]. Šios programos paskirtis yra nustatyti informacinės visuomenės plėtros prioritetus, tikslus, uždavinius, kad būtų kuo geriau išnaudojamos informacinių ir ryšių technologijų teikiamos socialinės, ekonominės galimybės. Programa atitinka Europos Komisijos 2010 m. gegužės 19 d. komunikate Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Europos skaitmeninė darbotvarkė“ (KOM (2010) 245 galutinis) išdėstytus tikslus ir yra suderinta su Europos Komisijos 2010 m. kovo 3 d. komunikatu „2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija“ (KOM (2010) 2020 galutinis).

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programos [23] strateginis tikslas – pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę, įmonių veiklos aplinką naudojantis informacinių ir ryšių technologijų (toliau - IRT) teikiamomis galimybėmis ir pasiekti, kad iki 2019 metų ne mažiau kaip 85 % Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu. Programoje išskirti trys prioritetai, kuriais vadovaujantis turi būti plėtojama informacinė visuomenė:

1 prioritetas - Lietuvos gyventojų gebėjimų naudotis IRT tobulinimas.

2 prioritetas - elektroninio turinio ir paslaugų plėtra, jų naudojimo skatinimas.

3 prioritetas - IRT infrastruktūros plėtra.

Plėtros programoje kiekvieno prioriteto įgyvendinimui yra nustatomi konkretūs tikslai ir uždaviniai, bei paskiriamos atsakingos institucijos.

Apibendrinant šiame poskyryje analizuotus e.valdžią Lietuvoje reglamentuojančius teisės aktus galima teigti, kad daugelyje dokumentų yra akcentuojamas viešųjų paslaugų teikimas pasitelkiant IRT tiek nacionaliniu, tiek vietos lygiu, galimybių sudarymas visuomenei įsitraukti į valstybės ir savivaldos valdymą, veiklos skaidrumo užtikrinimas, biurokratijos mažinimas ir pan. Informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metams strategijos projekte [26] išsamiau atskleidžiami e.valdžios tikslai, juos lyginant su prieš šį projektą buvusiais dokumentais (pvz.: „Dėl informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo (LR Vyriausybė 2005 06 8 Nr.625)“). Svarbu paminėti tai, kad strategijos projekte [26], bei Lietuvos informacinės visuomenės plėtros

2011-2019 metų programoje [23] aiškiai išskirtos institucijos, kurios bus atsakingos už iškeltų tikslų ir uždavinių įgyvendinimą.

1.2.2. Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje

Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje yra aktuali kaip ir visoje Europoje. Anot autorių Elenos Raginytės ir Narimanto Kazimiero Paliulio [18], e.valdžios plėtros būtinybę bei aktualumą rodo tai, jog šalyse, neplėtojančios e.valdžios, investuotojų vertinamos vis nepalankiau, nes tokio pobūdžio paslaugos kitose šalyse nuolat ir aktyviai plėtojamoms.

Pasak autorės Ievos Žilionienės [19], norint pozityviai paveikti gyvenimo kokybę, e.valdžios plėtra turi sietis su visuomenės kūrimo vizija, technologijos turi būti kaip įrankis tai vizijai įgyvendinti, o piliečiai privalo tiesiogiai dalyvauti visuomenės kūrimo procese.

Šiame poskyryje bus trumpai apžvelgta, kaip vyko e.valdžios plėtra Lietuvoje iki šių dienų. Svarbu pažymėti tai, kad e.valdžios plėtra Lietuvoje yra tęstinis procesas, kuris įgyvendinamas etapais [65].

Vienas iš pirmųjų ir pagrindinių e.valdžios plėtrą Lietuvoje reglamentuojančių dokumentų buvo Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija [24]“, kurioje nurodoma, kad tinkamai pritaikius informacines ir ryšių technologijas, bei įgyvendinus e.valdžios projektus, bus įvykdyti su e.valdžia susiję pokyčiai *gyventojų* (pvz.: sukurtas geresnis priėjimas prie informacinių ir viešųjų paslaugų, sudarytos sąlygos lengvesniam neįgaliųjų integravimuisi į visuomenę, e.valdžios viešosios paslaugos teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę ir pan.), *verslo subjektų* (pvz.: skaidresnis verslo įmonių dalyvavimas viešuosiuose pirkimuose, sudarytos sąlygos verslo subjektams atlikti atsiskaitomybės, registravimo operacijas realiu laiku ir pan.) ir *institucijų* (pvz.: valstybiniame sektoriuje įdiegta institucijų keitimosi elektroniniais dokumentais sistema, sparčiau ir efektyviau sprendžiami iškilę uždaviniai ir pan.) atžvilgiu.

Konkretūs veiksmai susiję su e.valdžios plėtra aprašyti ir elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planuose: Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ [28], bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. kovo 29 d. nutarimas Nr. 307 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ [29].

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488 patvirtintoje „Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje [21]“, iškeltas tikslas – „tobulinti gyventojams ir verslo subjektams teikiamų viešųjų paslaugų ir informacijos prieinamumą ir kokybę, plėtoti viešojo administravimo sprendimų priėmimą naudojant IRT“.

uždaviniai: tobulinti gyventojams ir verslo subjektams teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų, bei informacijos prieinamumą ir kokybę naudojant IRT; viešosios paslaugos teikiamos naudojant modernias IRT aukščiausiu įmanomu viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiu; būtina užtikrinti prieigą prie šiuolaikinių IRT visiems asmenims, nepriklausomai nuo jų amžiaus, darbingumo, rasės ir pan.; numatyta užtikrinti saugų ir patikimą identifikavimąsi ir autentifikavimąsi elektroninėje erdvėje; teisės aktų tobulinimas (pvz.: teisės akto reglamentuojančio balsavimą internetu tvarką priėmimas). Šių uždavinių nuoseklus įgyvendinimas nacionaliniu ir vietos savivaldos lygmeniu duoda ir dar duos realios naudos visai visuomenei.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. rugsėjo 10 d. nutarimu Nr.10-3735-01 patvirtintas „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metų strategijos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios“ projektas [26]. Šiame projekte, kaip jau buvo minėta anksčiau, išskirti trys prioritetai, kurie glaudžiai siejasi su e.valdžia. Kiekvieno prioriteto įgyvendinimui numatyti tikslai ir uždaviniai, bei aiškiai nurodyti siekiami rezultatai. Kokių rezultatų, pokyčių su e.valdžia susijusiose srityse yra siekiama šiuo projektu [26], apžvelgiama 1 lentelėje (žr. 1 lentelė).

1 lentelė

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metų strategijos projekto prioritetai ir siekiami rezultatai

1 PRIORITETAS – Lietuvos gyventojų gebėjimas naudotis IRT	
Gyventojai, naudojantys kompiuterį, sudaro šią visų šalies gyventojų dalį:	2009 – 57 %
	2015 – 79 %
Gyventojai, nesinaudojantys internetu, sudaro šią visų šalies gyventojų dalį:	2009 – 38 %
	2015 – 15 %
2 PRIORITETAS – elektroninis turinys ir jo naudojimas	
Pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos, perkeltos į elektroninę erdvę, sudaro šią nurodytų paslaugų dalį:	2009 – 60 %
	2015 – 90 %
Gyventojai, naudojantys elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas, sudaro šią visų šalies gyventojų dalį:	2009 – 19 %
	2015 – 50 %
Gyventojai, kurie internete susipažįsta su rengiamais teisės aktų projektais ir teikia jų rengėjams pasiūlymus, sudaro šią visų šalies gyventojų dalį:	2015 – 10 %

3 PRIORITETAS – IRT infrastruktūra	
Gyventojai, kuriems sudaryta galimybė gauti prieigą prie plačiajuosčio ryšio, sudaro šią visų šalies gyventojų dalį:	2009 – 80 %
	2015 – 98 %
Namų ūkiai, naudojantys plačiajuostį internetą, sudaro šią visų namų ūkių dalį:	2009 – 50 %
	2015 – 70 %
Įmonės, naudojančios plačiajuostį internetą, sudaro šią visų šalies įmonių dalį:	2009 – 58 %
	2015 – 95 %

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. rugsėjo 10 d. nutarimu Nr.10-3735-01 [26].

Iš pateiktos lentelės matyti, kad strategijos projektu [26] siekiama, jog iki 2015 metų kuo daugiau gyventojų (siektina reikšmė 2015 m. - 79 %) naudotųsi kompiuteriu; kad kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų būtų perkelta į elektroninę erdvę (siektina reikšmė 2015 m. - 90%); kad daugėtų gyventojų, kurie internete susipažįsta su teisės aktų projektais ir teikia pasiūlymus rengėjams (siektina reikšmė 2015 m. - 10 %); kad būtų sudarytos palankios sąlygos gyventojams, namų ūkiams ir įmonėms gauti prieigą prie plačiajuosčio ryšio. Svarbu paminėti tai, kad šiuo projektu taip pat siekiama užtikrinti elektroninės erdvės saugumą ir patikimumą.

Vienas iš naujausių dokumentų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. kovo 16 d. nutarimu Nr. 301 patvirtinta *Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programa* [23], taip pat aktualus kalbant apie e.valdžios plėtrą. Šioje programoje, kaip ir aukščiau analizuojamame strategijos projekte [26] išskiriami prioritetai, bei nurodomi siekiami rezultatai, kurie svarbūs kalbant apie e.valdžios tolimesnį vystymąsi vietos ir nacionaliniu lygiu. Programoje [23] numatyta:

- skatinti Lietuvos gyventojus įgyti įgūdžių tam, kad jie sėkmingai galėtų naudotis IRT (gyventojai, naudojantys įrenginius, turinčius elektroninių paslaugų prisijungimo galimybę, 2010 m. sudaro šią visų šalies gyventojų dalį – 57 %, siektinas rodiklis 2019 m. – 87 %);
- skatinti gyventojus naudotis elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, užtikrinti duomenų perdavimo kokybę, prisidėti prie elektroninės demokratijos plėtros (gyventojai, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, 2010 m. sudaro šią visų šalies gyventojų dalį – 22 %, siektinas rodiklis 2019 m. – 60 %);
- perkelti į elektroninę erdvę kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų ir siekti,

kad paslaugos būtų teikiamos centralizuotai (viešosios ir administracinės paslaugos, perkeltos į elektroninę erdvę, 2010 m. sudaro šį pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų visiško pasiekiamumo internetu brandos lygį (procentais) – 59 %, siektinas rodiklis 2019 m. - 100%);

- skatinti gyventojus elektroninėmis priemonėmis teikti pastabas ir pasiūlymus rengėjams dėl teisės aktų projektų (teisės aktų projektų, dėl kurių gyventojai pateikė rengėjams pasiūlymų, 2019 m. turėtų sudaryti 15 % visų teisės aktų projektų).

Programoje [23] taip pat numatyta, kad didės galimybė gyventojams, namų ūkiams ir įmonėms gauti prieigą prie plačiajuosčio ryšio, stiprės elektroninės erdvės saugumo ir patikimumo užtikrinimas, didės gyventojų ir įmonių pasitikėjimas šia erdve.

Lietuvoje už e.valdžios politikos formavimą, įgyvendinimą, bei plėtrą yra atsakingos kelios institucijos: Vidaus reikalų ministerija, kuri dalyvauja e.valdžios politikos formavimo, įgyvendinimo koordinavimo ir priežiūros procesuose, taip pat atsako už e.paslaugų teikimą panaudojant IRT, bei IT saugą; Susisiekimo ministerija vykdo funkcijas daugelyje e.valdžios politikai aktualių sričių koordinavime; Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos daugiausia atsakomybę turi valstybės informacinių išteklių valdymo, bei informacinės visuomenės plėtros srityse; Ūkio ministerijos viena iš svarbiausių funkcijų IRT politikos įgyvendinimo stebėseną. Čia aptarta tik dalis, tai yra pačios esminės funkcijos, kurias atlieka už e.valdžios plėtrą Lietuvoje atsakingos institucijos. Detalesnė informacija apie šias institucijas, jų kompetencijos sritis ir funkcijas susijusias su e.valdžia, pateikiama 2 priede.

Apibendrinant galima teigti, kad e.valdžios plėtra svarbi ne tik Europos Sąjungos lygmeniu, bet taip pat ir nacionaliniu, bei vietos savivaldos lygiu. Aptartuose dokumentuose pagrindinis dėmesys skiriamas: viešojo administravimo institucijų IRT pagalba teikiamų viešųjų paslaugų tobulinimui ir naudojimosi jomis skatinimui, efektyvesniam jų perkėlimui į internetą, geresniam viešosios informacijos prieinamumui, gyventojų gebėjimų naudotis IRT tobulinimui, palankesnių prielaidų prie plačiajuosčio ryšio sąlygų sudarymui, naudojimosi internetu skatinimui.

2. ELEKTRONINĖ VALDŽIA SAVIVALDYBIŲ LYGMENYJE

Vietos savivaldai ir teritoriniams vienetams, turintiems savivaldos teises, įvardyti yra naudojami labai įvairūs terminai. Teritoriniai vienetai, turintys savivaldos teisę, Lietuvoje vadinami savivaldybėmis. [6]

Kaip jau buvo minėta ir ankstesniuose skyriuose, šiais laikais veiksmingas valstybės valdymas jau neįsivaizduojamas be aktyvaus naujausių informacinių ir ryšių technologijų (toliau - IRT) naudojimo. IRT iš esmės keičia valstybės ir savivaldos institucijų veiklą, jos tampa vienu pagrindinių veiksnių, darančių įtaką veiksmingai valstybės ir savivaldos institucijų veiklai [15].

Viena iš pagrindinių valstybės valdymo reformos priemonių, bei šiuolaikinių viešojo administravimo institucijų veiklos formų yra e.valdžia. Nuo valstybės valdymo reformos neatsiejamos ir savivaldybės - vienos iš žemiausių valstybės teritorijos administracinių vienetų.

Savivaldybės arčiausiai žmonių esančios valdžios institucijos, todėl e.valdžios diegimas, bei veiklos tobulinimas taikant informacines ir ryšių technologijas jose yra labai svarbus. Pasitelkiant IRT savivaldybės veikloje galima iš esmės patobulinti savivaldybės viešųjų paslaugų teikimą, pagerinti aptarnavimą, užtikrinti veiklos skaidrumą, geresnį ir spartesnį informacijos prieinamumą, taip pat atsiranda „lankstesnės“ bendravimo formos (pvz.: elektroninis paštas), gyventojams ir institucijai padeda sutaupyti laiko, piniginių išteklių ir t.t.

Savivaldybės yra viešojo administravimo dalis, kuri užtikrina artimą ryšį tarp žmonių ir vietos valdžios. Dar daugiau, jos yra orientuotos į vietinių reikalų tvarkymą, kurie ypatingai aktualūs vietos gyventojams. E.valdžios svarba vietos lygiu yra didelė, nes tai - geras būdas įgyvendinti demokratiją, teikti e.paslaugas. [85]

Šiame skyriuje aptariamos pagrindinės Lietuvos savivaldybių funkcijos, e.paslaugų samprata, bei jų brandos lygiai. Visa tai būtina apžvelgti prieš pradėdant analizuoti e.valdžios taikymą, pasirinktose Europos Sąjungos ir Lietuvos savivaldybėse.

2.1. Savivaldybė ir jos funkcijos elektroninės valdžios kontekste

Vietos savivalda neatsiejama nuo decentralizacijos politikos. Daugiau kaip prieš kelis dešimtmečius Europos Sąjungos šalys pradėjo vykdyti šią decentralizacijos politiką, kurią įgyvendinant sprendimų priėmimo teisė perduodama iš centrinės valdžios vietos savivaldos institucijoms. [6] Pastaruoju metu vis daugiau atsakomybės už valstybinių funkcijų vykdymą centrinė valdžia deleguoja vietinei valdžiai. [15]

Šiuo metu galiojančio „Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo“ [30] 5 str. 1d., atsižvelgiant į sprendimų priėmimo laisvę, išskiriamos šios savivaldybių funkcijos:

- **Savarankiškosios.** Šias funkcijas savivaldybės atlieka pagal Konstitucijos ir įstatymų

suteiktą kompetenciją, įsipareigojimus bendruomenei ir jos interesams. Įgyvendindamos šias funkcijas, savivaldybės turi Konstitucijos ir įstatymų nustatytą sprendimų iniciatyvos, jų priėmimo ir įgyvendinimo laisvę ir yra atsakingos už savarankiškųjų funkcijų atlikimą. Įgyvendinant šias funkcijas, savivaldybių veiklą saisto įstatymų nustatyti reikalavimai ir tvarka, kuri, kai tai numatyta įstatymuose, nustatoma ir kituose teisės aktuose;

- **Valstybinės** (valstybės perduotas savivaldybėms). Tai valstybės funkcijos, pagal įstatymus perduotas savivaldybėms atsižvelgiant į gyventojų interesus. Savivaldybės, įgyvendindamos šias funkcijas, turi įstatymų nustatytą sprendimų priėmimo laisvę. Savivaldybių veiklą įgyvendinant šias funkcijas riboja valstybės institucijų ir (arba) pareigūnų sprendimai.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad viena iš savarankiškų savivaldybės funkcijų yra informacinės visuomenės plėtros įgyvendinimas. Informacinė visuomenė sukelia daug iššūkių ne tik valstybei, bet ir vietos valdžiai, tačiau iš kitos pusės suteikia nemažai privalumų, tokių kaip, galimybę tobulinti paslaugų teikimo procesus, didinti viešųjų institucijų veiklos efektyvumą, bei tam tikra prasme gerinti pasitikėjimą.

Informacinės visuomenės sąlygomis vietos savivaldos vaidmuo didėja: tai sąlygoja grįžtamasis ryšys tarp vietos savivaldos institucijų ir piliečių, kurie įtakoja sprendimų priėmimą ir jų realizavimą [7].

To paties įstatymo [30] 5 str. 2 d. išskirtos ir savivaldybių funkcijos pagal veiklos pobūdį, kurios skirstomos į vietos valdžios, viešojo administravimo ir viešųjų paslaugų teikimo.

Pažymėtina tai, kad nemažas vaidmuo įgyvendinant efektyvią e.valdžią tenka savivaldos institucijoms ir įstaigoms, kurios ir vykdo savivaldybėms priskirtas funkcijas (pvz.: vietos valdžios funkcijas įstatymų nustatyta tvarka atlieka savivaldybės taryba; viešojo administravimo funkcijas – savivaldybės taryba ir savivaldybės administracija, o viešąsias paslaugas teikia savivaldybių įsteigti paslaugų teikėjai, arba kiti pagal sutartis, viešai pasirinkti fiziniai ir juridiniai asmenys).

Savivaldos institucijos yra arčiausiai gyventojų, todėl gali jautriau ir geriau reaguoti į jų problemas, bei užtikrinti sklandesnę, efektyvesnę ir greitesnę jų sprendimą. Savivaldybės sudaro sąlygas savo gyventojams tiesiogiai dalyvauti rengiant ir svarstant sprendimų projektus, įtraukia arba turėtų stengtis įtraukti juos į vietos problemų nagrinėjimą, taip pat turi užtikrinti, kad vietos valdžios veikla būtų aiški, suprantama ja besidomintiems gyventojams, kurie galėtų nevaržomai prieiti prie jiems reikalingos informacijos. Tik tada, kai gyventojai yra geriau informuoti, valdžios institucijos (tiek valstybinės, tiek vietos) jiems nebeatrodo nutolusios ir jie yra pasirengę dalyvauti valdymo procesuose.

IRT sprendimų panaudojimas, bei e.valdžios diegimas savivaldybių veikloje turėtų palengvinti savivaldybės funkcijų realizavimą, bei duoti akivaizdžios naudos savivaldybės bendruomenei.

Apžvelgus ir išryškinus pagrindines savivaldybių atliekamas funkcijas, bei IRT svarbą jų įgyvendinime, sekančiame skyriuje aptariamos savivaldybių teikiamos e.paslaugos Lietuvoje, nes vietos valdžia yra atsakinga už viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą savo gyventojams.

2.2. Elektroninių paslaugų teikimas Lietuvos savivaldybėse

Ankstesniuose skyriuose išsiaiškinta, kad nemažą vaidmenį, kuriant ir plėtojant elektroninę valdžią bei informacinę visuomenę vietos lygiu, atlieka savivaldybės, kurios užtikrina joms priskirtų funkcijų (savarankiškų ir valstybinių) įgyvendinimą bei atsako už viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą.

Šiame naujų technologijų amžiuje, savivaldybės savo paslaugas gyventojams ir verslui gali teikti pasitelkdamos informacines ir ryšių technologijas. Prieš pradėdant analizuoti kokios elektroninės paslaugos (toliau – e.paslaugos) yra teikiamos Lietuvos savivaldybėse, verta trumpai apžvelgti kas yra e.paslauga, kokie e.paslaugų brandos lygiai išskiriami.

Dažniausia e.paslaugos suvokiamos, kaip valstybinių institucijų įvairiais kanalais (internetu, mobiliuoju ryšiu ir pan.) teikiamos viešosios paslaugos [1]. E.paslauga taip pat gali būti suprantama, kaip teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje arba jo pageidavimu, skaitmeniniu, nuotoliniu būdu ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais. [72] Atkreiptinas dėmesys, kad kalbant apie paslaugas Europoje paprastai išskiriamos – viešosios paslaugos, tuo tarpu Lietuvoje – viešosios ir administracinės paslaugos².

E.paslaugų teikimas gyventojams – tai viena iš vietos savivaldos ir savivaldybių administracinių gebėjimų stiprinimo priemonių. Tinkamas jų diegimas ir teikimo organizavimas savivaldybių administracijose jau seniai tapo viena esminių sąlygų plėtoti informacinę visuomenę, kartu formuojant stiprią ir efektyvią vietos savivaldos sistemą. [71]

Svarbu aptarti, kokią naudą iš e.paslaugų teikimo, gauna piliečiai ir pati savivaldybė. Pagrindiniai privalumai išryškinti 2 lentelėje.

² **Administracinė paslauga** – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą (LR Viešojo administravimo įstatymas. 2010 m. gruodis 23 d. Nr. VIII-1234) [32]

Elektroninių paslaugų teikiama nauda gyventojams ir savivaldybei

Nauda piliečiui	Nauda savivaldybei
<ul style="list-style-type: none"> • paslaugos teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę; • paslaugas galima gauti iš bet kurio kompiuterio, prijungto prie interneto; • susitaupo lėšos, skirtos kelionėms į savivaldybę ar seniūniją; • susitaupo laikas, skirtas kelionėms į savivaldybę ar seniūniją; • paslaugos gaunamos piliečiui priimtiniu būdu. 	<ul style="list-style-type: none"> • sumažėja specialistų darbo apkrovimas, specialistas gali daugiau dėmesio skirti paslaugos kokybei; • paslaugos teikiamos operatyviai, gerėja savivaldybės įvaizdis; • taupomos lėšos, susijusios su personalo išlaikymu.

Sudaryta: darbo autorės remiantis šaltiniu [73]

Svarbiausi tikslai, kurių siekia savivaldybės, plėtodamos elektronines paslaugas gyventojams ir verslui, yra noras padidinti vidinių procesų efektyvumą [71]. Gyventojai ir verslo sektorius, iš savivaldybių, kuo toliau tuo labiau, tikisi tokių e.paslaugų ir aptarnavimo, kuris atitiktų privačių paslaugų teikėjų suteikiamą naudą. Todėl, labai svarbu visa tai užtikrinti, pasitelkiant IRT priemones.

Kalbant apie e.paslaugas, svarbu paminėti ir jų brandos lygius. Daugelyje šaltinių [65, 7, 11, 24, 13] išskiriami keturi brandos lygiai. Nuo 2007 metų kai kurios paslaugos jau vertinamos ir 5 lygiu (pvz.: pajamų deklaravimas, perspėjimas apie asmens dokumento galiojimo pabaigą, duomenų teikimas statistikos institucijoms ir t.t.), kuris apibūdinamas kaip visiškai funkcionuojanti elektroninė procedūra, kuriai nebereikia jokių fizinių paslaugos vartotojų veiksmų [14].

Detalesnė informacija apie e.paslaugų brandos lygius pateikiama 3 lentelėje (žr. 3 lentelė).

Elektroninės paslaugos brandos lygiai

Lygis	Pavadinimas	Charakteristika
Pirmasis lygis	Informacinio pobūdžio viešosios paslaugos	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą interneto svetainėje
Antrasis lygis	Dalinė transakcija	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą interneto svetainėje ir pateikia iš dalies automatizuotas formas ar anketas, kurias užpildęs ir atsispausdinęs pilietis gali jomis naudotis

Trečiasis lygis	Dalinis interaktyvumas	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą savo interneto svetainėje. Jei pilietis nori pasinaudoti paslauga, nustatoma jo tapatybė (pvz.: per interneto bankininkystę arba el.parašo pagalba). Pilietis gali pateikti prašymus, ir institucija elektroninio prašymo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.
Ketvirtasis lygis	Visiškas interaktyvumas (savitarna)	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą savo interneto svetainėje. Jei pilietis nori pasinaudoti paslauga, nustatoma jo tapatybė. Pilietis elektroniniais kanalais paduoda prašymą ir gauna elektroninę viešąją paslaugą (pvz.: pinigų pervedimas arba elektroninis leidimas vykdyti veiklą).
Penktasis lygis		Jis reiškia, kad viešosios elektroninės paslaugos teikiamos automatiškai panaudojant praeities registraciją ir duomenis apie paslaugų vartotoją, tokiu būdu atsisakant pakartotino duomenų perdavimo.

Šaltinis. Apie informacines ir ryšių technologijas savivaldybėje paprastai [73]

Verta pabrėžti tai, jog perkeliant viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę svarbus aspektas yra „vieno langelio“ principo³ taikymas savivaldybėje. „Vieno langelio“ principu sprendžiama viena svarbiausių šiuolaikinio viešojo administravimo problemų – kaip palengvinti gyventojų ir verslo rūpesčių našta tvarkant reikalus savivaldybėje, nes laikantis šio principo ir sėkmingai taikant IRT, paslaugos gaunamos greičiau, taupomi interesantų pinigai ir jiems nebereikia skirti daug pastangų ir laiko aiškinantis, kaip gauti vieną ar kitą paslaugą (t.y. nebūtina suprasti, kaip veikia viešojo administravimo institucijos) [71].

Perkeliant paslaugas į elektroninę erdvę nebeužtenka tik sukurti informacinę sistemą, svarbu modernizuoti savivaldybės darbo organizavimo principus, informacines ir ryšių technologijas, tobulinti, bei kelti personalo kvalifikaciją.

Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 1V – 148 buvo patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojančios skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“ [33], kuriame pateikiamas pakankamai išsamus viešojo administravimo institucijų ir įstaigų, pasinaudojančios skaitmeninėmis technologijomis, teikiamų viešųjų paslaugų sąrašas, kuriame išskiriamos 27 paslaugų grupės, kai kuriose paslaugų grupėse išskiriamos net 32 paslaugos. Iš viso sąrašė įvardijamos 148 paslaugos.

Svarbu paminėti ir Europos Sąjungos teisės aktuose įteisintą 20 paslaugų sąrašą [86], kuris labiau orientuojamas į nacionalinio pobūdžio paslaugas. Minimame sąrašė išskiriama 12 paslaugų

³ „Vieno langelio“ principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje [77].

skirtų gyventojams ir 8 verslo subjektams, kiekvienai iš jų Europos Komisija priskyrė maksimalius viešosios paslaugos lygius (žr. 3 priedas). Matyti, kad be aukščiau išvardintų dokumentų, kitokių, sąlygojančių savivaldybių viešųjų paslaugų klasifikavimą ir sąrašą, nėra.

Remiantis Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. ataskaita - „Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas“ [75] matyti, kad Lietuvos savivaldybėse dominuoja I ir II viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis. Kaip labiausiai pažengusias savivaldybes, perkeliant viešąsias paslaugas į internetą, galima išskirti Klaipėdos miesto savivaldybę, kurioje nuo pirmojo iki ketvirtojo perkėlimo į internetą brandos lygio, perkelta 75 % visų paslaugų, Vilniaus miesto savivaldybėje – 74 % paslaugų, Panevėžio miesto savivaldybėje – 52 % paslaugų.

Kadangi, šiame magistro baigiamajame darbe analizuojamas e.valdžios taikymas Telšių rajono savivaldybėje, svarbu apžvelgti kokia viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą situacija yra šioje savivaldybėje. Remiantis aukščiau minima ataskaita [75], matyti, kad Telšių rajono savivaldybėje 18 % perkeltų paslaugų yra antrojo lygio, 9 % - pirmojo lygio, o didžioji dalis, net 71 % paslaugų yra nulinio lygio. Taigi, iš to galima daryti išvadą, kad tik 27 % viešųjų paslaugų yra perkeltos į internetą.

Apibendrinant galima teigti, kad vis dar nedidelė dalis savivaldybių viešųjų ir administracinių paslaugų yra perkeliama į internetą. Tačiau, vis daugiau šalių supranta, kad vietos valdžia yra arčiausiai vartotojų, todėl joms lengviau suprasti ko reikia vietos gyventojams. Ankstesniuose skyriuose analizuotose dokumentuose numatyta, kad pasitelkiant IRT, bus labiau užtikrinamas kokybiškesnis ir efektyvesnis viešųjų paslaugų teikimas visuomenei ir verslo subjektams [21], kad bus gerinamas šių paslaugų teikimas [24], kad iki 2015 m. į elektroninę erdvę bus perkelta 90 % paslaugų [26] ir t.t. Lietuvos savivaldybės, kaip viešojo administravimo dalis yra įtraukiamos į teisės aktuose aprašytus e.valdžios ir su ja susijusių sričių procesus. Jos turi įsitraukti į integruotą viešųjų paslaugų teikimo sistemą bei tokiu būdu gerinti elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo efektyvumą, kokybę, prieinamumą ir t.t.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. spalio 5 d. nutarime Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ [31], nustatyta, kad savivaldos institucijos privalo turėti interneto svetainę, kuri atitiktų minimame apraše numatytus reikalavimus, o Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos pavesta kartą per metus atlikti valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų svetainių būklės analizę.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakymu Socialinės informacijos centras 2010 m. rugpjūčio – spalio mėn. atliko tyrimą „Elektroninių paslaugų gyventojams naudojimo vertinimas“ [74]. Pateikti tyrimo rezultatai parodė, kad tik 35 %

gyventojų nurodė, kad lankėsi viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 6 mėnesius, kai tuo tarpu, tai darė net 90 % smulkių ir vidutinių verslo subjektų. Didžioji dalis (65 %) gyventojų teigė, kad nė karto nesilankė šiose svetainėse, nes tam nejaučia poreikio (40 %), nemoka naudotis internetu (18 %), neturi techninių galimybių naudotis internetu (5 %) arba neturi finansinių galimybių naudotis internetu (2 %).

Gyventojai, kurie bent kartą apsilankė viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse, dažniausiai ieškojo bendros informacijos (47 %), norėjo sužinoti apie teikiamas paslaugas (35 %) ar internete užpildyti elektronines formas, prašymus, reikalingus norimai paslaugai gauti (38 %). Tuo tarpu verslo subjektai, dažniausiai elektroniniu būdu mokėjo darbuotojų socialines įmokas (88 %), pildė pelno mokesčio (85 %) ar PVM deklaracijas (76 %), taip pat teikė duomenis statistikos biurams (65 %).

Savivaldybių interneto svetainėse gyventojams sudaromos sąlygos gauti jų pageidavimus ir poreikius atitinkančią informaciją apie savivaldybių ir jų įstaigų atliekamas funkcijas, veiklą, numatoma galimybė, pasinaudoti teikiamomis elektroninėmis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad svetainėse pateikiama informacija taip pat skatina gyventojus aktyviau dalyvauti vietos valdyme, jos problemų sprendime, padeda užtikrinti veiklos skaidrumą. Todėl savivaldybės nemažai dėmesio turėtų skirti svetainių kūrimo procesui, nuolatiniam jų tobulinimui, kadangi tai padėtų didinti svetainės veiksmingumą. Svarbu, kad ji būtų lengvai surandama, neperkrauta nereikalingos informacijos.

Aptarus kas tai yra e.paslauga, kokie jos brandos lygiai, bei kokios paslaugos yra teikiamos savivaldybėse, galima pereiti prie pasirinktų Europos Sąjungos ir Lietuvos savivaldybių analizės, kurios metu bus nagrinėjama, kaip vyksta e.valdžios taikymas šiose savivaldybėse, kokios e.paslaugos teikiamos.

2.3. Elektroninė valdžia savivaldybių lygmenyje Europos Sąjungos šalyse

Elektroninės valdžios taikymo Europos Sąjungos savivaldybių lygmenyje analizei pasirinkta *Viljandžio miesto savivaldybė*, kuri yra Estijos pietuose, bei *Jelgavos rajono savivaldybė* esanti pietų Latvijoje. Šių savivaldybių pasirinkimą lėmė tai, kad jose gyvena panašus skaičius gyventojų, kaip ir šiame magistro baigiamajame darbe analizuojamame Telšių mieste (*Telšių mieste* – 29 107⁴ gyv., *Viljandžio miesto savivaldybėje* – 20 422⁵ gyv., *Jelgavos rajono savivaldybėje* – 27 726⁶ gyv.).

⁴ Statistikos departamentas. Gyventojai ir socialinė statistika. <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1366>

⁵ Viljandis. <http://lt.wikipedia.org/wiki/Viljandis>

⁶ Jelgavos savivaldybė. http://lt.wikipedia.org/wiki/Jelgavos_savivaldyb%C4%97

Analizuoiant šias savivaldybes aptariami pagrindiniai jų veiklos dokumentai, siekiant išryškinti su e.valdžia susijusius aspektus, po to nagrinėjamos savivaldybių interneto svetainės.

2.3.1. Elektroninės valdžios taikymas Viljandžio miesto savivaldybėje

Nagrinėjant elektroninės valdžios taikymą Viljandžio miesto savivaldybėje bus aptariami šios savivaldybės veiklos dokumentai bei interneto svetainė (adresas: www.viljandi.ee [45]). Analizės metu siekiama išryškinti pagrindinius e.valdžios taikymo aspektus šioje savivaldybėje.

Viljandžio miesto savivaldybės Tarybos 2006 m. gegužės 26 d. nutarimu Nr. 22 patvirtinti „Savivaldybės įstatai“ [46]. Šiame dokumente nurodoma, kad vienas iš Viljandžio miesto savivaldybės principų yra teikti viešąsias paslaugas pačiomis palankiausiomis sąlygomis bei užtikrinti, kad miesto gyventojai dalyvautų vietos valdžios veikloje.

Kitas svarbus veiklos dokumentas, tai „Viljandžio miesto savivaldybės 2011 – 2015 metų plėtros planas“ [47], kuris patvirtintas 2011 m. rugpjūčio 31 d. tarybos sprendimu Nr. 86. Šio plano skyriuje – „Informacijos ir komunikacijos“ technologijos nurodoma, kad Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainė (adresas: www.viljandi.ee) yra nuolat tobulinama tam, kad būtų sukurtas organizacinis, turintis tvirtą pagrindą bei skirtas skirtingoms auditorijoms komunikacijos kanalas. Šioje plėtros plano skiltyje taip pat numatomas, savivaldybės tarnautojų administracinių gebėjimų stiprinimas panaudojant IRT, dokumentų valdymo sistemos bei e-paslaugų tolimesnis plėtojimas. Analizuojamame plėtros plane [47] vienas iš strateginių prioritetų – „Informacinės ir ryšių technologijos (IRT)“. Šiam prioritetui keliamas pirmasis vystymosi tikslas – „IRT sprendimai, programos, darbo eiga, bendradarbiavimas“. Tikslu įgyvendinimui numatomos šios veiklos sritys: skaitmeninių dokumentų valdymas ir elektroninių paslaugų plėtra Viljandžio miesto savivaldybėje ir jos padaliniuose. Antrasis plėtros strategijoje iškelto prioriteto („Informacinės ir ryšių technologijos (IRT)“) vystymosi tikslas – „Miesto ir jo partnerių prieiga prie informacijos“. Šiam tikslui pasiekti numatomos veiklos: užtikrinti aktualios informacijos ir jos archyvo pateikimą Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainėje (www.viljandi.ee), savivaldybės tarybos posėdžių tiesioginė transliacija ir įrašai (archyvas), prašymo formų pateikimas, savivaldybės teisės aktų, tarybos reglamentų, savivaldybės įstatų skelbimas, svetainės atnaujinimas.

Aptarus pagrindinius Viljandžio miesto savivaldybės veiklos dokumentus galima daryti išvadą, kad ši Estijoje esanti savivaldybė numato e.valdžios ir su ja siejamų aspektų (pvz.: e-paslaugos) diegimą bei plėtrą. Nemažai dėmesio skiriama savivaldybės interneto svetainės nuolatiniam tobulinimui, tolimesniam e-paslaugų plėtojimui, veiklos viešinimui, informacijos patogesniam prieinamumui. Ankstesniuose skyriuose analizuotuose Europos Sąjungos teisės aktuose, taip pat numatyta, nuolat gerinti viešąsias paslaugas [35], siekiama užtikrinti didesnę vartotojų pasitenkinimą, skaidrumą, atskaitomybę, biurokratijos mažinimą [36]. Todėl galima teigti,

kad Viljandžio miesto savivaldybė, diegdama ir plėtodama e.valdžią ir su ja susijusius aspektus, vadovaujasi ne tik nacionaliniais teisės aktais, bet taip pat atsižvelgia ir į Europos Sąjungos dokumentus.

Toliau analizuojama Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainė (adresas: www.viljandi.ee). Svetainės analizės metu pagrindinis dėmesys skiriamas e.valdžios taikymui.

Savivaldybės interneto svetainės pradiniame puslapyje pateikiama bendra informacija (kontaktinė informacija, darbo laikas ir kt.) apie savivaldybės vadovą, jo pavaduotoją, tarybą ir jos narius, komitetus, savivaldybės tarnautojus, gyventojams suteikiama galimybė susipažinti su savivaldybės dokumentais.

Svetainės skyriuje „Visuomenės informavimas ir žiniasklaida“ gyventojai gali susipažinti su savivaldybės pranešimais spaudai, perskaityti naujienas, susipažinti su savivaldybės tarybos posėdžio laiku ir darbotvarke.

Galima teigti, kad informacijos pateikimas savivaldybės svetainėje, suteikia gyventojui progą patogiau ir greičiau susipažinti su savivaldybės veikla, jos problemomis, nes tik gerai informuotas žmogus gali ir nori prisidėti prie vietos reikalų sprendimo, jam kyla mažiau klausimų. Svarbu pabrėžti tai, kad informacija laikui bėgant kinta, todėl būtina nuolatos ją atnaujinti. Informacijos, susijusios su įvairiais Viljandžio miesto savivaldybės veiklos aspektais pateikimas interneto svetainėje, gali būti priskiriamas pirmam elektroninės paslaugos brandos lygiui, t.y. informacinio pobūdžio paslaugos.

Analizuojamos savivaldybės interneto svetainės skiltyje „Techninė priežiūra“ nurodoma, kad gyventojai gali teikti pastabas, pasiūlymus dėl Viljandžio miesto problemų (pvz.: atliekų tvarkymo, gatvių apšvietimo, sugadintų kelio ženklų, nutrauktų elektros laidų ir t.t.). Pastabos ar pasiūlymai teikiami elektroniniu paštu arba skambinant nurodytu telefono numeriu. Elektroniniu paštu gyventojas gali atsiųsti nuotraukas įrodančias problemą ar esamą situaciją. Šitokiu būdu, Viljandžio miesto savivaldybė siekia geresnių savo veiklos rezultatų, greitesnio ir efektyvesnio problemų sprendimo.

Skiltyje „Teisininkas pataria“, Viljandžio darbo inspekcija kartu su miesto savivaldybe padeda spręsti darbdavio ir darbuotojo klausimus susijusius su darbo teise. Asmuo turintis klausimų juos pateikia nurodytu elektroniniu ar paprastu paštu, telefonu arba faksu. Gyventojas taip pat gali susipažinti su jau buvusiais klausimais, kilusiomis problemomis.

Matyti, kad informacinių ir ryšių technologijų (toliau - IRT) dėka, savivaldybės gyventojams, suteikiama galimybė, ne tik greitai gauti informaciją apie vietos valdžios veiklą, priimtus sprendimus, bet taip pat užtikrinama proga bendrauti ir bendradarbiauti su savivaldybe bei daryti įtaką politiniams sprendimams. Viljandžio miesto savivaldybė stengiasi panaudoti IRT dialogui su vietos gyventojais užmegzti bei palaikyti. Šitokie dialogai suteikia privalumų ne tik

gyventojams, bet ir pačiai savivaldybei, kuri tokiu būdu gauna daugiau informacijos, žinių apie bendruomenei rūpimas problemas, o tai savo ruožtu veda prie geresnių veiklos rezultatų, efektyvesnio problemų sprendimo.

Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainėje teikiamos „e-paslaugos“ (skiltis – „E-paslaugos“):

- *Prašymų formos.* Formos suskirstytos pagal atitinkamas sritis (pvz.: architektūra ir žemės naudojimo planavimas, verslas, švietimas ir kultūra, finansai, miesto ūkis,). Paraišką galima atsispausdinti ir užpildyti ranka arba pildyti kompiuteriu. Paraišką užpildytą kompiuteriu, galima pasirašyti skaitmeniniu parašu ir toks skaitmeniniu būdu pasirašytas failas, siunčiamas nurodytu adresu.

- *Prašymas pateikti informaciją.* Asmuo gali pateikti prašymą (žodžiu ar raštu) dėl informacijos suteikimo, nerasto reikalingo dokumento, teisės akto, savivaldybės nutarimų ir kt.

- *Dokumentų peržiūra ir paieška.* Gyventojas ieškantis dokumento, įveda ieškomo dokumento duomenis į pateiktą paieškos formą (4 priedas) arba ieško reikalingo dokumento iš jau pateiktų.

Savivaldybės interneto svetainės skiltyje „E-paslaugos“ gyventojams suteikiama galimybė tiesiogiai stebėti vykstančius tarybos posėdžius, taip pat peržiūrėti jau įvykusių posėdžių įrašus. Galima teigti, kad šitokiu būdu savivaldybė didina politinių diskusijų ir procesų skaidrumą.

Viljandžio miesto savivaldybė be jau išvardintų e.paslaugų, taip pat teikia šias e.paslaugas: gyventojų registras, gyvenamosios vietos adreso keitimas, informacija apie asmens gyventojų registro duomenis. Išvardintos paslaugos prieinamos per Estijos elektroninės valdžios vartus, kurių adresas – www.eesti.ee [48].

Apibendrinant galima teigti, kad Viljandžio miesto savivaldybė skiria nemažai dėmesio e.valdžiai: gyventojas gali ne tik susipažinti su savivaldybės dokumentais, naujienomis, artėjančiais renginiais, savivaldybės tarnautojais ir jų kontaktine informacija, bet ir užmegzti, bei palaikyti ryšį su valdžia ir jos atstovais, IRT pagalba kartu spręsti iškilusias problemas, ieškoti jau esamų problemų sprendimų būdų. Viljandžio gyventojai gali naudotis savivaldybės teikiamomis e.paslaugomis (prašymų formos, pateikti užklausą dėl reikalingos informacijos, ir pan.). Šioje savivaldybėje teikiamų e.paslaugų sąrašas nėra labai didelis, tačiau veiklos, bei strateginiuose dokumentuose numatyta ir toliau tobulinti, diegti daugiau elektroninių paslaugų. Kalbant apie nagrinėtų e.paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygį galima teigti, kad daugiausia dominuoja pirmojo lygio paslaugos, tai yra kai savivaldybė pateikia bendrą informaciją apie paslaugą interneto svetainėje, taip pat galima išskirti ir trečiojo lygio paslaugą – prašymų formas, kurias kaip jau buvo aptarta aukščiau galima parsisiųsti, užpildyti ir nusiųsti savivaldybei elektroniniu būdu, tačiau atsakymas pateikiamas įprastu būdu, t.y. gyventojas turės keliauti į savivaldybę.

2.3.2. Elektroninės valdžios taikymas Jelgavos rajono savivaldybėje

Elektroninės valdžios taikymo Jelgavos rajono savivaldybėje apžvalga, pradedama nuo Jelgavos rajono plėtros 2011-2017 m. programos [54] analizės, kurios metu mėginama išskirti pagrindinius e.valdžios ir su ja susijusių procesų aspektus.

Programos [54] skyriuje „Išorinis ir vidaus bendravimas ir bendradarbiavimas“ rašoma, kad savivaldybė yra pirmoji institucija į kurią žmonės kreipiasi su savo problemomis, esant būtinybei, ji pasirengusi spręsti iškilusias problemas bendradarbiaudama su kitomis organizacijomis. Teigiama, kad savivaldybė stengiasi išnaudoti šiuolaikines informacines technologijas: piliečiai turi galimybę pateikti prašymus ir pasiūlymus elektroniniu paštu, gali rašyti atsiliepimus apie vietos valdžią. Manoma, kad reguliarūs pasisakymai forume, turėtų atnešti naujų idėjų ir iniciatyvų rajono plėtrai, bei skatinti žmones įsitraukti į vietos valdymą, jos problemų sprendimą. Numatoma diegti „vieno langelio“ principu veikiančių savivaldybės skyrių.

Analizuojamo dokumento [54] skyriuje „Informacijos ir ryšių technologijos“ nurodoma, kad savivaldybės valdžia turi rūpintis, jog gyventojai ir verslininkai, internete galėtų nevaržomai prieiti prie jiems reikalingos informacijos. Skyriuje rašoma, kad Jelgavos rajono savivaldybė ir toliau tęs e.paslaugų ir e.valdžios plėtrą.

Apibendrinant galima teigti, kad Jelgavos rajono savivaldybės, kaip ir Viljandžio miesto savivaldybės, valdžia, siekia panaudoti IRT teikiamus privalumus: užtikrinant, kad visi suinteresuotieji galėtų nevaržomai naudotis vietos valdžios teikiama informacija, e.paslaugomis. Taip pat numatoma palaikyti nuolatinį ryšį su vietos gyventojais, bendradarbiauti su jais, diskutuoti ir įtraukti juos į vietos reikalų sprendimą. Jelgavos rajono savivaldybėje siekiama ir toliau plėtoti e.valdžią, pavyzdžiui, užtikrinti informacijos saugumą, didinti viešųjų prieigos taškų skaičių.

Toliau analizuojama Jelgavos rajono savivaldybės interneto svetainė, kurios adresas: www.jrp.lv [55]. Svetainės analizės metu pagrindinis dėmesys skiriamas e.valdžios taikymui.

Pradiniame savivaldybės interneto svetainės puslapyje pateikiama naujausia su savivaldybės veikla susijusi informacija, renginių grafikas. Jelgavos rajono, kaip ir Viljandžio miesto, savivaldybės svetainėje nesudėtinga rasti informaciją (pvz.: kontaktinė informacija, atliekamos funkcijos, darbo laikas, veiklos sritis ir t.t.) apie savivaldybės merą, jo pavaduotoją, tarybą ir jos narius, komitetus, komisijas, savivaldybėje veikiančius skyrius ir t.t.

Svetainės skyriuje „E-paslaugos“ nurodoma, kad Jelgavos rajono savivaldybė bendradarbiauja su Latvijos valdžios institucijomis ir siūlo elektroninę nekilnojamojo turto mokesčio paslaugą, kuri prieinama internetiniu adresu www.epakalpojumi.lv. Šios paslaugos vartotojas gali gauti informaciją apie nekilnojamojo turto mokesčių Latvijos savivaldybėse, taip pat

sumokėti mokesčius už savo arba kitų fizinių ar juridinių asmenų turtą, užsiprenumeruoti elektroninius mokėjimo pranešimus.

Taip pat šiame skyriuje pateikiama interaktyvi nuoroda - „E-galimybės“ [68], kurią pasirinkus, atsidaro langas, kuriame gyventojui suteikiama visa reikalinga informacija, paaiškinimai kaip neišeinant iš namų, elektroniniu būdu galima gauti viešųjų institucijų ir savivaldybių teikiamas paslaugas (pvz.: elektroniniu būdu pateikti prašymą išmokoms gauti, elektroniniu būdu užregistruoti verslą ir t.t.), susisiekti su valdžios institucijomis. 2010 m. Regioninės plėtros ir savivaldybės reikalų ministerija surengė e.įgūdžių savaitę, kurios metu bendradarbiaujant su valdžios institucijomis, savivaldybėse ir privačiose įmonėse buvo surengti mokomieji seminarai apie „E.galimybes“.

Skyriuje „E-paslaugos“ esančioje srityje „Užsiregistruok vizitui“ gyventojas interneto pagalba užpildęs pateiktą formą (žr. 5 priedas) gali užsiregistruoti vizitui pas Jelgavos rajono savivaldybės merą, rajono tarybos pirmininką, rajono tarybos pirmininko pavaduotoją socialiniams, švietimo ir kultūros reikalams, bei pas rajono tarybos pirmininko pavaduotoją ekonomikos klausimams. Šitokiu būdu gyventojas sutaupo laiko, lėšų, nes jam nebereikia skambinti ar eiti į savivaldybę tam, kad užsiregistruotų pas savivaldybės atstovus, taip pat tai naudinga ir pačiai savivaldybei, nes valstybės tarnautojai gali nepertraukiamai spręsti kasdienes reikalus, juos mažiau trukdo besikreipiantys interesantai.

Jelgavos rajono savivaldybės interneto svetainėje esančiame skyriuje „Paslaugos“ interesantas gali rasti ir parsisiųsti jam reikalingo prašymo formą. Tokio pat tipo paslauga teikiama ir analizuotoje Viljandžio miesto savivaldybėje. Šią, Jelgavos rajono savivaldybės, teikiamą paslaugą galima būtų priskirti prie trečiojo lygio e.paslaugų, nes interesantas gali ne tik rasti dokumentų formas, jas užpildyti, bet ir užpildytą formą, pateikti viešajai įstaigai elektroniniu būdu, tačiau atsakymą bus galima atsiimti pačioje įstaigoje.

Savivaldybės svetainės skiltyje „Dabartinės problemos“ yra skelbiamas naujausias gyventojų užduotas klausimas ir savivaldybės tarnautojo, kuris kompetentingas išspręsti problemą, atsakymas. Taip pat čia galima peržiūrėti ankščiau užduotus klausimus ir atsakymus į juos, kaip atrodo tokios informacijos pateikimas galima pažiūrėti 6 priede.

Apibendrinant Jelgavos rajono savivaldybės interneto svetainės analizės rezultatus matyti, kad savivaldybė stengiasi informuoti savo gyventojus, pateikdama išsamią informaciją apie savo veiklą, valdžios atstovus, veiklos dokumentus, teisės aktus ir t.t. Svetainėje gyventojai gali nevaržomai prieiti prie jiems reikalingos informacijos, IRT pagalba užmegzti ryšį su savivaldybės darbuotojais, įsijungti į vietos problemų sprendimą, siūlyti savo idėjas, pasinaudoti teikiamomis e.paslaugomis, parsisiųsti reikalingas prašymų formas ir t.t.

2.4. Elektroninė valdžia savivaldybių lygmenyje Lietuvoje

Elektroninės valdžios analizei Lietuvoje buvo pasirinktos *Raseinių rajono* (39 478⁷ gyv.) ir *Šakių rajono savivaldybės* (34 650⁸ gyv.). Jos buvo atrinktos dėl panašaus gyventojų skaičiaus, kaip ir šiame magistro baigiamajame darbe analizuojamoje Telšių rajono savivaldybėje (52 430⁹ gyv.).

Nagrinėjant elektroninės valdžios taikymą pasirinktose savivaldybėse, pirmiausia aptariami pagrindiniai veiklos dokumentai, siekiant išryškinti su e.valdžia susijusius aspektus, po to remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašu“ bus nagrinėjamos savivaldybių interneto svetainės.

2.4.1. Elektroninės valdžios taikymas Raseinių rajono savivaldybėje

Analizuojant elektroninės valdžios taikymą Raseinių rajono savivaldybėje pirmiausia apžvelgiami pagrindiniai savivaldybės veiklos dokumentai pagrindinį dėmesį skiriant e.valdžiai.

Raseinių rajono savivaldybės taryba 2008 m. spalio 30 d. sprendimu Nr. 362 patvirtino „Raseinių rajono savivaldybės plėtros iki 2020 metų strateginį planą“ [41]. Raseinių rajono savivaldybės strateginiame plėtros plane numatyta įrengti viešuosius interneto prieigos taškus rajono savivaldybės viešosiose bibliotekose (1.2.2.1. strategijos priemonė), taip užtikrinant e.valdžios prieinamumą asmenims, kurie neturi interneto prieigos namuose, darbe; taip pat numatyta organizuoti kompiuterinio raštingumo mokymus gyventojams (1.2.2.3. strategijos priemonė); Strateginiame plane numatyta - gerinti viešųjų paslaugų teikimą verslui ir piliečiams, panaudojant IRT (1.3.2. strategijos uždavinys). Šio uždavinio sprendimui numatomos tokios priemonės: įdiegti „vieno langelio“ sistemą, plėsti Raseinių rajono savivaldybės administracijos teikiamas e.paslaugas ir skatinti gyventojus jomis naudotis, organizuoti mokymus bei rengti informacinius pranešimus.

Kitas svarbus strateginis dokumentas - Raseinių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. kovo 24 d. sprendimu Nr. (1.1.) TS – 74 patvirtintas „Raseinių rajono savivaldybės 2011 – 2013 m. strateginis veiklos planas“ [42]. Strateginio veiklos plano skiltyje „Technologiniai veiksniai“ nurodoma, kad informacinės visuomenės tolygi plėtra yra vienas svarbiausių sėkmingo šalies, o kartu ir Raseinių rajono savivaldybės vystymosi prielaida. Dokumente rašoma, kad 2008 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės užsakymu atliktame valstybės institucijų interneto svetainių būklės tyrime nustatyta, kad Raseinių rajono savivaldybės interneto svetainė yra viena iš geriausiai atitinkančių bendruosius valstybės institucijų

⁷ Statistikos departamentas. Gyventojai ir socialinė statistika. <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1366>

⁸ Statistikos departamentas. Gyventojai ir socialinė statistika. <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1366>

⁹ Statistikos departamentas. Gyventojai ir socialinė statistika. <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1366>

interneto svetainių reikalavimus. Nuo 2008 m. savivaldybės svetainėje galima užsisakyti ir gauti naujienas elektroniniu paštu, daug dėmesio skiriama e.paslaugų plėtojimui. Nuo 2010 m. toliau vystomas kaimiškųjų vietovių informacinių technologijų plačiajuosčio tinklo (RAIN) projektas, kuris iš dalies finansuojamas Europos Sąjungos. Projekto metu į visas rajono seniūnijas ir į dalį kaimiškųjų vietovių mokyklų buvo nutiestos šviesolaidinio kabelio linijos.

Raseinių rajono savivaldybės tarybos 2010 m. gruodžio 16 d. sprendime Nr. (1.1) TS – 373 „Dėl projektų, siūlomų finansuoti Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis regionų projektų planavimo būdu 2008 – 2013 m., sąrašo pakeitimo“ [40] nurodyta, kad 2 veiksmų programos „Ekonomikos augimas“ 3 prioriteto „Informacinė visuomenė“ 1 uždavinys yra plėtoti elektroninius sprendimus, didinant viešojo sektoriaus institucijų efektyvumą, ir skatinti elektroninio verslo iniciatyvas šalyje. Su e.valdžia ir jos vystymusi taip pat susijusios šios 3 prioriteto 1 uždavinio priemonės: 1 priemonė „Elektroninės valdžios paslaugos“, 5 priemonė „Elektroninė demokratija: regionai“. Įgyvendinant 1 priemonę bus vykdomas projektas susijęs su „vieno langelio“ principo diegimu Raseinių rajono savivaldybėje, o 5 priemonės realizavimui bus vykdomas elektroninės demokratijos projekto įgyvendinimas.

Raseinių rajono savivaldybės administracija 2010 m. balandžio 27 d. Centrinei projektų valdymo agentūrai pateikė projekto „Elektroninės demokratijos priemonių diegimas Raseinių rajono savivaldybėje“ paraišką pagal Lietuvos 2007-2013 m. Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę VP2-3.1-IVPK-05-R „Elektroninė demokratija: regionai“. Paraiška buvo įvertinta teigiamai. [43]

Projekto [43] tikslas yra įdiegti demokratijos priemones. Jo įgyvendinimas sudarys sąlygas gyventojams daryti įtaką politiniams sprendimams, didins savivaldybės institucijų veiklos skaidrumą ir atskaitomybę. Projekto metu numatoma sukurti tris elektroninės demokratijos paslaugas: 1 – gyventojų e.apklauso paslauga, kurios dėka gyventojai interneto svetainėje galės reikšti savo nuomonę; 2 - savivaldybės tarybos posėdžių transliavimas, kurių metu gyventojai galės ne tik stebėti posėdžio eigą, bet ir balsuoti; 3 – teisės aktų aktualizuota paieškos paslauga, kurios dėka gyventojai galės susipažinti su aktualia informacija.

Apibendrinant aukščiau analizuotus Raseinių rajono savivaldybės dokumentus galima teigti, kad savivaldybė skiria dėmesio e.valdžios prieinamumui užtikrinti (pvz.: įrengiami viešieji interneto prieigos taškai), teikiamų e.paslaugų plėtimui, bei jų teikimui panaudojant IRT. Savivaldybėje numatoma įdiegti elektroninės demokratijos priemones, kuriomis bus aktyvinama savivaldybės gyventojų ir institucijų sąveiką, sudaromos sąlygos daryti įtaką politiniams sprendimams. Atsižvelgiant į Raseinių rajono savivaldybės veiklos, bei strateginiuose dokumentuose išdėstytas nuostatas, galima teigti, kad ši savivaldybė rengdama savo dokumentus,

stengiasi remtis e.valdžią Europos Sąjungoje [34, 35, 36, 37, 38] ir Lietuvoje [21, 23, 26] reglamentuojančiais teisės aktais.

Trumpai aptarus pagrindinius Raseinių rajono savivaldybės strateginius dokumentus, svarbu paanalizuoti šios savivaldybės interneto svetainę, kurios adresas - <http://www.raseiniai.lt/>. Analizė vykdoma atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. spalio 5 d. nutarimą Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ [31] ir jame pateiktus reikalavimus viešųjų institucijų interneto svetainėms.

Raseinių rajono savivaldybės interneto svetainės pradiname puslapyje lankytoji nesudėtinga pastebėti savivaldybės kontaktinę informaciją, teisinę formą, juridinio asmens kodą, taip pat klausimo uždavimo skiltį, kuri garantuoja abipusį ryšį tarp vartotojo ir įstaigos. Kalbant apie interneto svetainės struktūrą, tai ji gana aiški, paprasta ir patogi, suformuotos meniu antraštės tikslios ir neviršija trijų reikšminių žodžių. Be klausimo uždavimo galimybės, Raseinių rajono savivaldybės gyventojai gali užsisakyti savivaldybės naujienas, pranešimus spaudai, kurie bus atsiunčiami į jų nurodytus elektroninius paštus. Svetainėje numatyta versija neįgaliesiems, įdiegta žodinės paieškos sistema, anglų kalba pateikiama informacija apie savivaldybės regioną, rajoną, tarptautinį bendradarbiavimą bei darbuotojų kontaktinę informaciją.

Raseinių rajono savivaldybės interneto svetainėje pateikiami visi skyriai ir jų sritys, kurie yra numatyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės apraše [31]. Skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ pateikiama įstaigos valdymo struktūra, mero nuotrauka, gyvenimo aprašymas, priesaika, kontaktinė informacija, gyventojų priėmimo laikas. Šiame skyriuje taip pat nurodoma tarybos narių, administracijos darbuotojų kontaktinė informacija. Skyriuje „Teisinė informacija“ pateikiami savivaldybės reguliavimo sričiai priskirti galiojantys teisės aktai, Raseinių rajono savivaldybės tarybos sprendimai bei sprendimų projektai, mero potvarkiai, administracijos direktoriaus įsakymai. Skyriuje „Veikla“ skelbiama informacija susijusi su savivaldybės veikla, planavimu (planavimo dokumentai), veiklos kryptimis (pvz.: biudžetas, būstas), taip pat informacija apie darbuotojų darbo užmokestį, savivaldybės vykdomus viešuosius pirkimus.

Skyriuje „Paslaugos“ skelbiamos šios sritys: „Informacijos rinkmenos“ (pvz.: informacija apie leidimų užsiimti mažmenine suskystintų naftos dujų prekyba išdavimas); „Prašymai“ (šioje srityje nėra informacijos); „Viešosios paslaugos“, kurią pasirinkus vartotojas patenka į Raseinių rajono savivaldybės elektroninių paslaugų sistemą [44].

Sistemoje iš viso pateiktos 22 savivaldybės teikiamos elektroninės paslaugos (7 priedas), nurodomas paslaugos pavadinimas, teikėjas, o paspaudus ieškomos paslaugos interaktyvią nuorodą iškrenta langas su pageidaujamos paslaugos detaliu aprašymu: kam paslauga skirta, kas šios paslaugos teikėjas, kokios paslaugos tikslinės grupės, procedūros, kurias būtina atlikti norint gauti paslaugą, taip pat pateikiamos elektroninės formos.

Apibendrinant galima teigti, kad Raseinių rajono savivaldybė skiria nemažai dėmesio e.valdžiai, tai įrodo ir savivaldybės pagrindinių dokumentų analizė bei savivaldybės interneto svetainės apžvalga. Nagrinėtuose savivaldybės dokumentuose numatomas viešųjų interneto prieigos taškų diegimas, kuris turėtų prisidėti prie geresnio e.paslaugų, informacijos prieinamumo. Taip pat siekiama gerinti viešųjų paslaugų teikimą panaudojant IRT, plėsti savivaldybės teikiamas e.paslaugas ir skatinti gyventojus jomis naudotis. Raseinių rajono savivaldybės svetainės analizė parodė, kad savivaldybė siekia kuo geriau informuoti gyventojus, pateikdama informaciją apie savo veiklą, tarnautojus, tarybos narius, savivaldybės dokumentus ir t.t. Pateikdama išsamią informaciją savivaldybė užtikrina savo veiklos skaidrumą, kuris numatomas jos veiklos dokumentuose. Raseinių rajono savivaldybė suteikia gyventojams galimybę vienoje vietoje rasti teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymus, reikalingas parsisiuntimui prašymų formas, kurias užpildžius galima siųsti nurodytu adresu.

2.4.2. Elektroninės valdžios taikymas Šakių rajono savivaldybėje

Ankstesniame skyriuje, e.valdžios taikymo Raseinių rajono savivaldybėje analizė, pradedama nuo pagrindinių savivaldybės veiklos dokumentų nagrinėjimo, tokiu pačiu principu bus vykdoma ir e.valdžios taikymo Šakių rajono savivaldybėje apžvalga.

Svarbu paminėti tai, kad analizuojant šios savivaldybės veiklos dokumentus rastas tik vienas dokumentas, kuriame rašoma apie e.valdžią ir IRT. Tai, 2010 m. gruodžio 23 d. Šakių rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T – 402 patvirtintas „Šakių rajono savivaldybės 2011-2017 metų plėtros strateginis planas“ [51]. Šiame plane, kaip vienas iš II prioriteto („Visuomenės švietimo, mokymo(si) ir sveikatingumo gerinimas, socialinio saugumo užtikrinimas“) uždavinių, numatytas – elektroninių viešųjų paslaugų teikimas (2.6.3. uždavinys). Šio uždavinio įgyvendinimui skirtos priemonės: gerinti elektroninių viešųjų paslaugų kokybę (2.6.3.1. priemonė), plėtoti elektroninę demokratiją (2.6.3.2. priemonė).

Šakių rajono, kaip ir Raseinių rajono, savivaldybės administracija, Centrinei projektų valdymo agentūrai 2010 m. vasario 24 d. pateikė paraišką - „Informacinės visuomenės plėtros Šakių rajone programa I“, pagal Lietuvos 2007-2013 m. Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę „Elektroninė demokratija: regionai“. Paraiška buvo įvertinta teigiamai. [52]

Projekto tikslas – didinti Šakių rajono savivaldybės administracijos veiklos skaidrumą ir atskaitomybę, sprendimų priėmimo kokybę, stiprinant gyventojų bendruomeniškumą ir skatinant naujas politinės raiškos formas. Įgyvendinant projektą numatoma įdiegti 5 paslaugas:

1. Teisės aktų, jų projektų viešas pateikimas.

2. Nuomonės pareiškimo galimybės užtikrinimas.
3. Savivaldybės tarybos posėdžių vaizdo ir garso tiesioginis transliavimas, balsavimo rezultatų skelbimas.
4. Lengvai suprantamas ir patogiai surandamos informacijos pateikimas gyventojams.
5. Informacijos pateikimas neįgaliesiems. [53]

Trumpai apibendrinant galima teigti, kad Šakių rajono savivaldybė e.valdžios ir su ja susijusių aspektų diegimui bei plėtrai dėmesio skiria. Tai daugiausia atsispindi savivaldybės plėtros strateginiame plane [51]. Kaip ir Raseinių rajono, Šakių rajono savivaldybė siekia gerinti elektroninių viešųjų paslaugų teikimą, plėtoti elektroninę demokratiją, pasitelkdama IRT suteikiamomis galimybėmis didinti veiklos skaidrumą, atskaitomybę, sprendimų priėmimo kokybę, stiprinti gyventojų bendruomeniškumą, skatinti naujas politines raiškos formas. Taip pat abi savivaldybės atsižvelgia į Europos Sąjungos [34, 35, 36, 37, 38] ir Lietuvos Respublikos [21, 23, 26] teisės aktus, kurie reglamentuoja e.valdžios diegimą bei plėtrą.

Toliau analizuojama Šakių rajono savivaldybės interneto svetainė, kurios adresas www.sakiai.lt. 2011 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Susisiekimo ministerijos užsakymu atliktoje institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaitoje [67], Šakių rajono savivaldybės interneto svetainė įvertinta, kaip ganėtinai gerai atitinkanti aprašo reikalavimus (85,5 proc.). Ši svetainė, kaip ir Raseinių rajono savivaldybės interneto svetainė, nagrinėjama atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 480 patvirtintą „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių aprašą“ [31].

Pradinis Šakių rajono, kaip ir Raseinių rajono, savivaldybės interneto svetainės puslapis atspindi įstaigos veiklą, yra ganėtinai reprezentatyvus. Jame nurodoma savivaldybės kontaktinė informacija, teisinė forma, juridinio asmens kodas, skelbiamos svarbiausios naujienos, aktualijos, informuojama apie įvyksiančius renginius. Interesantas apsilankęs svetainėje nesudėtingai gali rasti jam reikalingą informaciją, kuri pateikiama susistemintai, logiškai ir yra reguliariai atnaujinama. Pageidaujantys gauti naujausią informaciją ar tiesiog sekti jos pasikeitimus, neapsilankant savivaldybės interneto svetainėje, gali tai padaryti įvedę savo elektroninį paštą į tam skirtą svetainėje esantį naujienų prenumeratos laukelį. Šitokiu būdu naujienos bus persiunčiamos nurodytu adresu. Šakių rajono savivaldybės svetainėje gyventojai gali pateikti klausimų ar pasiūlymų įstaigos darbuotojams, valdžios atstovams. Analizuojamoje svetainėje yra versija neįgaliesiems, įdiegta žodinės paieškos sistema, renkama lankytojų statistika (nuo 2010-11-29).

Šakių rajono savivaldybės interneto svetainės struktūra aiškiai pateikta, patogi, yra išskirtos trys atskiros skiltys: savivaldybė, gyventojams ir verslininkams. Kiekvienai iš jų priskirti

atitinkami skyriai ir sritys, kurie kaip privalomi, numatyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės apraše [31]. Toliau trumpai apžvelgiamos minėtos svetainės skiltys.

Skiltyje „Savivaldybė“ esančiame skyriuje „Taryba“, galima rasti informaciją apie savivaldybės merą, jo pavaduotoją, tarybos narius ir jų aktyvumą posėdžių metu (t.y. kiek kartų pasisakė, balsavo), komitetus, komisijas. Skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ išvardinti visi savivaldybėje esantys skyriai (pvz.: bendrasis skyrius, kultūros ir turizmo skyrius ir t.t.). Pasirinkus dominantį skyrių galima sužinoti jame dirbančių tarnautojų kontaktinę informaciją, susipažinti su veiklos nuostatais. Skyriuje „Veikla“ skelbiama informacija apie savivaldybės veiklą, pateikiami savivaldybės planavimo dokumentai, informacija apie tarnautojų darbo užmokestį.

Skyriuje „Paslaugos“ gyventojai gali rasti ir parsisiųsti jiems reikalingas prašymų formas (sritis „Prašymai“), kurie sugrupuoti pagal paslaugų teikėjus (pvz.: architektūros ir urbanistikos skyrius, bendrasis skyrius, civilinės metrikacijos skyrius ir t.t.), taip pat šiame skyriuje pateikiamas savivaldybės teikiamų administracinių paslaugų sąrašas, paspaudus norimos paslaugos interaktyvią nuorodą, atsiveria langas su pasirinktos paslaugos teikimo aprašymu, kaip tai atrodo galima pažiūrėti 8 priede.

Skiltyje „Gyventojai“ išdėstyti skyriai susiję su kasdieninio gyvenimo aspektais (pvz.: švietimas, kultūra, komunaliniai ir kiti mokesčiai, ir kt.). Skiltyje „Verslininkams“ pateikiama informacija apie aukcionus, vykdomus viešuosius pirkimus.

Nuo šių metų Šakių rajono savivaldybės interneto svetainėje pradėta tiesiogiai transliuoti tarybos posėdžius, taip pat gyventojams sudaryta galimybė peržiūrėti anksčiau įvykusių posėdžių įrašus.

Apibendrinant Šakių rajono savivaldybės dokumentų, kuriuose buvo rasta informacijos apie e.valdžią ir su ja susijusių sričių plėtrą, analizės rezultatus, galima teigti, kad savivaldybė stengiasi modernizuoti savo veiklą pasinaudodama IRT teikiamomis galimybėmis, siekia efektyvesnio, greitesnio ir patogesnio (interesantų atžvilgiu) aptarnavimo, numato tobulinti e.paslaugų teikimą, plėtoti e.demokratiją. Nemažas dėmesys skiriamas socialiai atskirtoms grupėms. Tiek Raseinių, tiek Šakių rajono savivaldybės teikia paraiškas Centrinei projektų valdymo agentūrai dėl projektų, kurie tiesiogiai susiję su informacinės visuomenės plėtra, e.valdžia ir su ja susijusiomis sritimis. Šitokie savivaldybių projektai gali sumažinti atotrūkį tarp vietinės valdžios ir gyventojų, palengvinti e.valdžios plėtrą, padidinti teikiamų paslaugų kokybę ir t.t.

Svetainės analizė parodė, kad savivaldybė pateikdama išsamią informaciją susijusią su jos veikla, atliekamomis funkcijomis siekia informuoti gyventojus. Taip pat suteikiama galimybė pasinaudoti savivaldybės teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, parsisiųsti reikalingus prašymus. Kalbant apie Šakių rajono savivaldybės interneto svetainėje esančių paslaugų brandos lygius daugiausia galima išskirti pirmojo lygio, taip pat keletą paslaugų antrojo lygio

(daugiausia pateikiamos prašymų formos), kas reiškia, kad savivaldybė pateikia viešąją informaciją apie paslaugą ir tai paslaugai gauti reikalingas formas, kurias galima užpildyti ir kartu su kitais reikalingais dokumentais pristatyti į instituciją. Tiek Šakių rajono, tiek Raseinių rajono savivaldybėse siekiama gerinti viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą pasitelkiant IRT, kuriamos palankios sąlygos gyventojams įsitraukti į vietos reikalų tvarkymą.

3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TAIKYMAS TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Ankstesniuose skyriuose išsiaiškinta, kad viena iš pagrindinių valstybės valdymo reformos priemonių yra e.valdžia. Valstybės, bei savivaldybių veikla jau seniai neįsivaizduojama be aktyvaus naujausių informacinių ir ryšių technologijų (toliau - IRT) naudojimo. IRT iš esmės keičia tiek valstybės, tiek savivaldos institucijų veiklą, jų taikymas viešajame valdyme suteikia nemažai privalumų pačioms institucijoms bei gyventojams ar verslo subjektams.

Savivaldybės, kaip vienas iš žemiausių valstybės teritorijos administracinių vienetų yra arčiausiai žmonių, joms lengviau suprasti vietos gyventojų problemas. E.valdžios diegimas, IRT sprendimų taikymas, suteikia vietos valdžios institucijoms galimybę gerinti veiklos efektyvumą, skaidrumą, tobulinti viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą, taip pat leidžia sudaryti sąlygas gyventojams įsitraukti į vietos problemų sprendimą, diskusijas.

Savivaldybės vis labiau įvertina e.valdžios bei IRT teikiamą naudą ir todėl tam skiria nemažai dėmesio. Tai patvirtina ir atlikta e.valdžios taikymo, pasirinktose Europos Sąjungos (Viljandžio miesto savivaldybė ir Jelgavos rajono savivaldybė) ir Lietuvos savivaldybėse (Raseinių rajono savivaldybė ir Šakių rajono savivaldybė), analizė. Jos metu, nagrinėjant pasirinktų savivaldybių veiklos dokumentus bei interneto svetaines, matyti, kad tiek ES, tiek ir Lietuvos savivaldybėse yra skiriama dėmesio e.valdžiai bei IRT taikymui.

Šiame magistro baigiamajame darbe analizuojamas e.valdžios taikymas Telšių rajono savivaldybėje, todėl, labai svarbu detaliai panagrinėti kaip vykdomas e.valdžios taikymas šioje savivaldybėje.

3.1. Telšių rajono savivaldybės bendroji charakteristika

Telšių rajono savivaldybė yra šiaurės vakarų Lietuvoje, kurios administracinis centras – Telšių miestas. Telšiai – tai ne tik Žemaitijos sostinė, bet ir Telšių apskrities, bei rajono centras. Statistikos departamento 2011 metų duomenimis¹⁰ šiame rajone gyvena 52 430 gyventojų. Teritoriniu – administraciniu požiūriu Telšių rajono savivaldybė suskirstyta į 11 seniūnijų (žr. 5 pav.).

¹⁰ Statistikos departamentas. Gyventojai ir socialinė statistika. <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1366>



5 pav. Telšių rajono seniūnijos

Šaltinis. Telšių rajono savivaldybė [56]

Savivaldos teisė yra įgyvendinama per savivaldybės institucijas. Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatyme [30] 3 str. 3d. nurodyta, kad savivaldybės institucijos yra už savivaldos teisės įgyvendinimą savivaldybės bendruomenės interesais atsakingos institucijos. Savivaldybės taryba, kaip atstovaujamoji institucija turi vietos valdžios ir viešojo administravimo teises ir pareigas, o savivaldybės administracijos direktorius, kaip vykdomoji institucija turi viešojo administravimo teises ir pareigas.

Ankstesniuose skyriuose išsiaiškinta, kad savivaldos institucijoms tenka nemažas vaidmuo įgyvendinant e.valdžią ir su ja susijusius procesus. Savivaldybės atstovaujamoji valdžia yra išrenkama vietos gyventojų tam, kad atstovautų jų interesus, todėl ji turi būti atskaitinga savo bendruomenei, nuolatos su ja palaikyti dialogą. Šiuos procesus gali palengvinti e.valdžios taikymas bei IRT sprendimų diegimas savivaldybių veikloje.

Šiuo magistro baigiamuoju darbu analizuojamą Telšių rajono savivaldybę sudaro trys institucijos: Savivaldybės taryba, kurią sudaro 27 tarybos nariai, Savivaldybės kontrolieriaus tarnyba ir Savivaldybės administracija. Detalesnė informacija apie tai, kokie struktūriniai padaliniai sudaro savivaldybės administracijos organizacinę struktūrą, pateikiama 9 priede (žr. 9 priedas).

Kalbant apie e.valdžios ir IRT diegimą bei taikymą Telšių rajono savivaldybėje, verta išskirti ir plačiau aptarti keletą savivaldybės skyrių, kurie susiję su šiais procesais.

Pirmiausia apžvelgiamas Bendrasis skyrius, kuris be jam priskirtų funkcijų, atlieka tokias savarankiškas funkcijas: kaip informacijos teikimas gyventojams apie priimtus sprendimus, potvarkius, įsakymus, organizuoja prašymų priėmimą ir išdavimą, aptarnauja gyventojus „Vieno langelio“ principu [57]. Svarbu pabrėžti tai, kad skirtingai nei jau ankščiau aptartose Jelgavos ir Raseinių rajono savivaldybėse, Telšių rajono savivaldybėje jau keli metai yra įdiegtas „vieno langelio“ principu veikiantis savivaldybės padalinys. Šio principo taikymas prisideda prie viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę, taupomas interesantų ir pačios savivaldybės darbo laikas, lėšos ir t.t.

Telšių rajono savivaldybės Ekonomikos, strateginio planavimo ir investicijų skyriaus atliekamos funkcijos siejasi tiek su IRT sprendimų taikymu, tiek su e.valdžios diegimu. Vienas iš Ekonomikos, strateginio planavimo ir investicijų skyriaus uždavinių yra organizuoti savivaldybės internetinės svetainės kūrimą ir priežiūrą, taip pat šis skyrius prižiūri savivaldybės administracijos, jos padalinių, kompiuterinį tinklą, tarnybinio elektroninio pašto bei telekomunikacinę sistemą [59]. Svarbu pabrėžti tai, kad Ekonomikos, strateginio planavimo ir investicijų skyrius 2010 m. pasirašė 23 finansavimo ir administravimo sutartis su įgyvendinančiomis institucijomis ir šiuo metu vienas iš įgyvendinamų projektų yra „Telšių rajono savivaldybės posėdžių videotransliacijos internetu priemonių kūrimas ir visuomenės informavimo gerinimas“ [58]. Lyginant Telšių rajono savivaldybę su analizuotomis savivaldybėmis matyti, kad joje, kaip ir Raseinių, bei Šakių rajono savivaldybėse yra vykdomas panašus projektas, kuris susijęs su savivaldybės tarybos posėdžių transliavimu. Svarbu paminėti tai, kad Viljandžio rajono savivaldybės, bei Šakių rajono savivaldybės gyventojai, apsilankę savivaldybės interneto svetainėje jau gali stebėti vykstančius posėdžius, bei peržiūrėti jų įrašus.

Telšių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. sausio 27 d. sprendimu Nr. T1-2 patvirtintame „Telšių rajono savivaldybės 2011-2013 metų strateginiame veiklos plane“ [50] nurodyta, kad pagrindiniai Telšių rajono savivaldybės klientai yra rajono gyventojai, kuriems teikiamos vietos savivaldos įstatyme numatytos viešosios paslaugos. Už viešųjų paslaugų organizavimą ir administravimą yra atsakinga Savivaldybės administracija. Kita klientų grupė – Savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų gavėjai, t.y. fiziniai ir juridiniai asmenys, tvarkantys dokumentus statybos leidimui gauti, civilinei būklei įregistruoti, gyvenamajai vietai deklaruoti ir t.t.

Remiantis Telšių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. vasario 17 d. sprendimu Nr. T1-33 patvirtinta „Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 metų veiklos ataskaita“ [58] matyti, kad į savivaldybę su įvairiais klausimais, problemomis kreipiasi pakankamai nemažai žmonių. Iš viso per 2010 m. Bendrojo skyriaus priimamajame, kuris veikia „vieno langelio“ principu, buvo gauti ir išsiųsti 25 448 dokumentai, iš kurių 10 785 piliečių prašymai (gauti ir

išsiųsti). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nė viename savivaldybės analizuotame dokumente [49, 50, 57, 58, 59] nėra užsimenama apie tai, kokią dalį iš savivaldybės suteiktų viešųjų ir administracinių paslaugų sudaro e.paslaugos, kokio lygio paslaugų daugiausia teikiama.

Šiame šiuolaikinių informacinių technologijų pasaulyje vis daugiau viešojo sektoriaus veiklos procesų perkeliama į elektroninę erdvę. Prisitaikyti prie kintančių sąlygų būtina ne tik viršnacionalinio, nacionalinio lygio, bet ir vietos valdžios institucijoms, nes tik tada bus galima kokybiškiau ir efektyviau patenkinti vis didėjančius žmonių poreikius. Norint, kad gyventojas pasinaudotų e.paslaugomis ar kitais IRT suteikiamais privalumais, būtina užtikrinti sąlygas prieigai prie interneto, nes ne kiekvienas asmuo turi šią galimybę.

Apie tai, kad reikia užtikrinti prieigą prie interneto, kalbama ir Europos Sąjungos (toliau - ES), bei nacionalinio lygio dokumentuose. Juose numatyta, kaip geriau išnaudoti IRT teikiamas galimybes: visų pirma internetą, kaip labai svarbią ekonominės ir socialinės veiklos priemonę [34, 26], taip pat numatoma skatinti piliečius naudotis internetu bei teikti šiuolaikiškas ir patogias interneto paslaugas [38, 23] ir t.t.

Lietuvos, kaip ir Europos Sąjungos išnagrinėtose, savivaldybėse yra kuriami viešieji interneto prieigos taškai, kuriuose asmenys gali nemokamai naudotis internetu. Šiame magistro baigiamajame darbe analizuojamoje Telšių rajono savivaldybėje taip pat yra sukurti viešieji prieigos (toliau - VIP) taškai. Konkrečiai pačiame Telšių rajone yra 19 VIP taškų, o Telšių apskrityje net 57¹¹ VIP taškai. Svarbu pabrėžti tai, kad Karolinos Praniauskaitės viešoji biblioteka įgyvendina programą „Visuomenės informacinis aprūpinimas“, kurios tikslas yra informacinės visuomenės kūrimas ir gyventojų prieigos prie interneto stiprinimas [49]. Tad galima teigti, kad analizuojamos savivaldybės gyventojams neturintiems galimybės prieiti prie interneto, ši prieiga yra užtikrinama įkuriant VIP taškus.

Apibendrinant galima teigti, kad Telšių rajono savivaldybėje už e.valdžią ir IRT sprendimų taikymą atsako du skyriai: Bendrasis skyrius bei Ekonomikos, strateginio planavimo ir investicijų skyrius. Skirtingai, nei ankstesniuose skyriuose analizuotose savivaldybėse Telšių rajono savivaldybėje jau įdiegtas „vienu langelio“ principu veikiantis savivaldybės padalinys. Kitame skyriuje bus apžvelgti pagrindiniai Telšių rajono savivaldybės veiklos dokumentai, kur pagrindinis dėmesys skiriamas e.valdžiai.

¹¹Telšių apskrities viešieji interneto prieigos taškai.
<http://www.vipt.lt/cms/app?service=external/index&sp=5783&sp=3387>

3.2. Telšių rajono savivaldybės veiklos ir strateginiai planai

Šiame skyriuje analizuojami pagrindiniai Telšių rajono savivaldybės veiklos dokumentai pateikiami savivaldybės interneto svetainėje (adresas: www.telsiai.lt). Svarbu atkreipti dėmesį, kad tik keliuose iš jų buvo rašoma apie e.valdžios plėtrą bei IRT sprendimų diegimą savivaldybės veikloje.

Pirmiausia aptariamas Telšių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. sausio 27 d. sprendimu Nr. T1-2 patvirtintas „Telšių rajono savivaldybės 2011-2013 metų strateginis veiklos planas“ [50]. Analizuojant šį planą, konkrečių duomenų susijusių su e.valdžios, IRT sprendimų diegimu savivaldybėje nerasta. Tačiau šiame dokumente nurodoma, kad savivaldybė skiria dėmesio kokybiškesniam ir operatyvesniam administracinių paslaugų teikimui, numato skaidriai organizuoti gyventojų poreikius atitinkančių viešųjų paslaugų teikimą.

Kalbant apie savivaldybės strateginį veiklos planą, svarbu išskirti jo 1.1. priedą – „Telšių rajono savivaldybės valdymo programos aprašą [60]“. Savivaldybės valdymo programa [60] siekiama, kad savivaldybės institucijos dirbtų efektyviai, ekonomiškai ir rezultatyviai. Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad šios programos tikslo įgyvendinimui iškeltas 05 uždavinys – „Didinti savivaldybės institucijų veiklos efektyvumą“, be kitų numatytų priemonių, pabrėžiama informacinių ir komunikacinių technologijų svarba viešinant savivaldybės veiklą. Tarp programoje minimų projektų, išskirtas ir jau ankstesniame skyriuje aptartas projektas - „Telšių rajono savivaldybės posėdžių videotransliacijos internetu priemonių kūrimas ir visuomenės informavimo gerinimas“.

Kitas ne ką mažiau svarbus dokumentas yra Telšių rajono savivaldybės tarybos 2010 m. lapkričio 25 d. sprendimu Nr. T1-404 patvirtintas „Telšių rajono savivaldybės strateginis plėtros planas“ [49]. Šiame dokumente aptariama esama savivaldybės būklė (pvz.: gyventojai, ekonomikos vystymasis, aplinkos apsauga ir t.t.), pateikiamos pagrindinės pastarųjų metų tendencijos, jų analizė, tačiau nerasta skyrelio, kuriame būtų aptarta informacinių ir ryšių technologijų, e.valdžios ir su ja susijusių sričių padėtis savivaldybės veikloje. Kaip pavyzdžiui, Raseinių rajono savivaldybės, bei Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono savivaldybių dokumentuose [42, 47, 54] apie tai kalbama.

Iš šio dokumento [49] svarbu išskirti 5 prioritetą – „Didinti valdymo ir atstovavimo savivaldybės gyventojams bei jų grupėms efektyvumą“, kuris susijęs ne tik su savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų valdymo kokybės tobulinimu, paslaugų gyventojams stiprinimu, jų teikimo gerinimu, bet taip pat susijęs su dalies paslaugų perkėlimu į elektroninę erdvę. Vienas iš šio prioriteto įgyvendinimui numatytų strateginių tikslų yra „Visuomenės atstovavimo stiprinimas“ (5.2. tikslas). Siekiant aptariamo tikslo numatomi šie uždaviniai: kurti ir palaikyti aktualaus turinio elektronines paslaugas visuomenei (5.2.1. uždavinys); skatinti tarpžinybinį ir tarpsektorinį bendradarbiavimą sprendžiant aktualius klausimus (5.2.2. uždavinys). Įgyvendinat pirmąjį uždavinį

bus vykdoma elektroninio turinio paslaugų plėtra (e.demokratijos paslaugų užtikrinimas, e.sveikatos formavimas ir vykdymas), bei savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų kompiuterizavimas. Kalbant apie antrojo uždavinio įgyvendinimą svarbu paminėti forumo sukūrimą, kaip bendravimo su gyventojais formą sprendžiant aktualius klausimus.

Telšių rajono savivaldybės tarybos 2009 m. vasario 26 d. sprendimu Nr. T1-55 patvirtintoje programoje dėl „Valdymo tobulinimo vykdant savivaldybės kompiuterizavimą ir duomenų bazių kūrimą“ [61] taip pat numatomi e.valdžios taikymo aspektai. Programa skirta skatinti valdymo tobulinimą ir elektroninės valdžios plėtrą. Joje iškeltas vienas tikslas susijęs su savivaldybės informacinių sistemų infrastruktūros kūrimu. Akcentuojama didėjanti gyventojų įtaka savivaldos valdymui, valdžios ir piliečių sąveikos svarba. Pabrėžiama, kad vietos valdžios ir bendruomenės sąveiką žymiai palengvina informacinės technologijos, kurių dėka informacijos perdavimas tampa greitesnis ir efektyvesnis, taip pat jomis galima užtikrinti visuotinę prieinamumą prie informacijos.

Iškeltam programos tikslui pasiekti suformuluoti keturi uždaviniai, iš kurių išskirtinas 4 uždavinys, kuriuo siekiama padėti visuomenei gauti visą viešą su valstybės institucijomis ir jų vykdomomis funkcijomis susijusią informaciją bei administravimo paslaugas. Įgyvendinant šį uždavinį savivaldybė siekia prisidėti prie e.paslaugos infrastruktūros kūrimo, kad pilietis savo klausimus galėtų spręsti tiesiogiai iš namų ar darbo vietos informacinių technologijų priemonėmis. Taip pat Telšių rajono savivaldybė numato viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę terpę 3 ir 4 lygiu (4 uždavinio, 1 priemonė), numato pagerinti savivaldybės įstaigų darbuotojų darbo kokybę diegiant specializuotą programinę įrangą (2 uždavinys), bei gerinti savivaldybės įstaigose dirbančiųjų kompetenciją informacinių technologijų srityje (3 uždavinys).

Apibendrinant galima teigti, kad Telšių rajono savivaldybėje yra skiriamas dėmesys e.valdžios taikymui bei IRT sprendimų diegimui. Išanalizuotuose internetinėje svetainėje pateiktuose dokumentuose labiausiai akcentuojama IRT svarba viešinant savivaldybės veiklą. Pasitelkiant šias technologijas siekiama užtikrinti, kad savivaldybės darbas būtų kuo skaidresnis, prieinamesnis eiliniam piliečiui, kad teikiamos paslaugos būtų kokybiškesnės. Numatomas e.paslaugų infrastruktūros kūrimas, e.paslaugų plėtra, bei perkėlimas į elektroninę erdvę 3 ir 4 lygiu, taip pat užsimenama apie savivaldybės tarybos posėdžių transliavimą savivaldybės interneto svetainėje, bei forumo sukūrimas.

Kitame skyrelyje analizuojama Telšių rajono savivaldybės interneto svetainė.

3.3. Telšių rajono savivaldybės interneto svetainės analizė

3.3.1. Telšių rajono savivaldybės internetinės svetainės atitikimas aprašo reikalavimams

Savivaldybės interneto svetainė – tai savivaldybės skaitmeninis veidrodis. Praktiškai visa informacija apie savivaldybės veiklą ir jos rezultatus yra skelbiama savivaldybės interneto svetainėje. [73]

Kokią informaciją ir kaip ją savivaldybė turi pateikti savo interneto svetainėje reglamentuoja Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. spalio 5 d. nutarimu Nr. 480 patvirtintas aprašas „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo [31]“. Telšių rajono savivaldybės, kaip ir kitų savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainės, privalo atitikti aprašyme numatytus reikalavimus. Todėl, remiantis šiuo aprašu bus analizuojamas, Telšių rajono savivaldybės internetinis puslapis, kurio adresas www.telsiai.lt.

Telšių rajono savivaldybės interneto svetainė yra reprezentatyvi. Jau pradiniam interneto svetainės puslapyje pateikiama savivaldybės kontaktinė informacija, jos teisinė forma, juridinio asmens kodas, savivaldybės herbas. Svetainėje numatyta versija neįgaliesiems, įdiegta žodinės paieškos sistema, anglų ir rusų kalbomis pateikiama informacija apie Telšių rajono savivaldybę, nurodomi savivaldybės skyrių pagrindiniai kontaktiniai duomenys, informacija apie turizmą. Taip pat savivaldybės interneto svetainėje įvedus savo elektroninio pašto adresą galima gauti savivaldybės naujienas.

Interneto svetainės pradinio puslapio viduryje yra išskirtos dvi skiltys, viena iš jų skirta gyventojams, kita turistams. Taip pat pradiniam puslapyje yra pateikiamos savivaldybės naujienos, informacija apie mero veiklą, aukcionus, viešuosius pirkimus, socialinę paramą, išskirta verslininkams aktuali informacija ir kt.

Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės apraše [31] numatytais įstaigų interneto svetainių struktūros reikalavimais galima teigti, kad Telšių rajono savivaldybės interneto svetainės struktūra yra aiški, paprasta, patogi naudoti, o suformuluotos meniu antraštės tikslios ir neviršija trijų reikšminių žodžių. Kairiojoje svetainės lango pusėje išskiriami du dideli blokai. Vienas iš jų su pavadinimu „Savivaldybė“. Šiame bloke pateikiami visi skyriai (t.y. struktūra ir kontaktai; teisinė informacija; veikla; paslaugos; nuostatos) ir sritys, kurių pateikimas numatomas aprašo 12 str. Kitas blokas neturi pavadinimo ir jam priskirti 26 skyriai, kurie atspindi savivaldybės ir jai pavaldžių institucijų bei įstaigų vykdomą veiklą (pvz.: ekonomika; strateginis planavimas ir investicijos; aplinkos apsauga; teritorijų planavimas; švietimas; civilinė metrikacija ir pan.).

Tai, kad Telšių rajono savivaldybės interneto svetainė labai gerai atitinka struktūros reikalavimus patvirtina, Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos

užsakymu 2011 m. birželio mėn. atliktas valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo aprašo reikalavimams tyrimas [67], kurio metu analizuojama savivaldybės svetainė buvo įvertinta, kaip 100 proc. atitinkanti ne tik struktūros, bet ir bendruosius reikalavimus (bendras atitikimas aprašo reikalavimams – 90,9 proc.).

Toliau trumpai aptariama kokia informacija yra pateikiama bloke „Savivaldybė“ esančiuose skyriuose. Skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ pateikiama savivaldybės valdymo struktūros schema, mero nuotrauka, kontaktiniai duomenys, gyvenimo aprašymas, taip pat nurodomi savivaldybės skyriuose dirbančių tarnautojų, tarybos narių kontaktinė informacija, informacija apie komisijas, komitetus, jų veiklą ir pan. Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad aprašo 16 str. nurodyta, kokia tvarka turi būti sudarytas darbuotojo elektroninio pašto adresas – vardas.pavardė@įstaigos interneto svetainės adresų sritis, tačiau analizuojant Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje pateiktus darbuotojų elektroninio pašto adresus matyti, kad šio reikalavimo beveik visiškai nesilaikoma, pateikiami adresai, veikiau susiję su skyriaus vykdoma veikla, skyriaus pavadinimu, negu su konkrečiu asmeniu. Pavyzdžiui, Juridinio ir personalo skyriaus darbuotojų elektroninio pašto adresai: juristas@telsiai.lt, personalas2@telsiai.lt ir t.t.; Kaimo plėtros skyriaus – zemes.ukis@telsiai.lt, zemes.ukis1@telsiai.lt ir t.t.

Skyriuje „Teisinė informacija“ talpinami savivaldybės teisės aktai (pvz.: tarybos sprendimai, mero potvarkiai, administracijos direktoriaus įsakymai ir pan.), teisės aktų projektai ir t.t. Svarbu pažymėti tai, kad nuo 2010 m. sausio 1 d. visi Telšių rajono savivaldybės teisės aktai yra talpinami į TAPIS (Teisės aktų projektų informacinė sistema). Skyriuje „Veikla“ pateikiami savivaldybės skyrių nuostatai, skelbiami strateginiai ir veiklos planai, su savivaldybės veiklos planavimu susiję dokumentai, ataskaitos, viešinami savivaldybės darbuotojų darbo užmokesčiai, teikiama informacija apie vykdomus viešuosius pirkimus. Skyriuje „Paslaugos“ išskirtoje srityje „Prašymų formos“ iš viso pateikta 30 formų, kurios suskirstytos pagal atitinkamas sritis (pvz.: piliečių skundai ir prašymų nagrinėjimas; socialinis būstas, aplinkos apsauga ir t.t.) (žr. 10 priedas). Pastebima, kad tik prie 5 iš 30 pateiktų prašymo formų yra pateikiamos atmintinės, kuriose pateikiama informacija padeda/turėtų padėti asmeniui greičiau susiorientuoti: ko reikia ir ką privaloma atlikti norint gauti pageidaujama paslauga.

Ankstesniuose šio darbo skyriuose buvo kalbama, kaip svarbu užtikrinti ir skatinti bendravimą tarp savivaldybės ir vietos gyventojų, verslo subjektų, nes tokiu būdu kokybiškiau ir efektyviau sprendžiamos vietos problemos, sprendimo priėmimo procesai tampa daug skaidresni, labiau suprantamesni, be to diskusijų metu galima išsiaiškinti kokios problemos, kurių galbūt nepastebi vietos valdžia, egzistuoja savivaldybėje, taip pat galima atrasti daug įvairių sprendimų būdų, į problemas pažvelgti iš kitos pozicijos. Visa tai palengvinti, supaprastinti gali IRT sprendimų diegimas savivaldybės veikloje.

Analizuojant Telšių rajono savivaldybės interneto svetainę matyti, kad savivaldybė neišnaudoja visų IRT teikiamų galimybių, bendravimui tarp savivaldybės tarnautojų ir gyventojų supaprastinimui, palengvinimui, nors apie tai kalbama ir akcentuojama savivaldybės dokumentuose [49, 61]. Savivaldybės svetainėje galima dalyvauti vykdomose apklausose, yra skyrelis „Klausimai“ (žr. 6 pav.), kuriame pasinaudojus pateikta užklauso forma galima užduoti klausimą, kuris bus perduotas atsakingam asmeniui. Pastebima, kad nėra pateikiami ankščiau užduoti klausimai, ar bent paskutinio klausimo uždavimo data, todėl sunku spėti ar šia suteikiama galimybe naudojasi daug interesantų, nes iš kitos pusės, jeigu gyventojas turi klausimą, tai dažniausiai jis žino ar bent jau numano su kurio savivaldybės skyriaus veikla, vykdomomis funkcijomis jis susijęs, todėl susiradęs atitinkamo skyriaus darbuotojo kontaktinę informaciją, klausimą gali pateikti nurodytu elektroninio pašto adresu ar tiesiog paskambinti atsakingam darbuotojui.

Užpildykite šią formą. Informacija bus perduoda atsakingam darbuotojui ir su Jumis bus greitai susisiekti, jei to pageidausite.

Jūsų vardas:	<input type="text"/>
El. pašto adresas:	<input type="text"/>
Miestas:	<input type="text"/>
Tema:	<input type="text"/>

Siųsti

6 pav. Klausimo uždavimo forma

Šaltinis: Telšių rajono savivaldybės interneto svetainė [56]

Apibendrinant galima teigti, kad Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje lankytojas gali rasti visą jam reikalingą informaciją nuo savivaldybės veiklos dokumentų, darbuotojų kontaktinės informacijos iki savivaldybės naujienų, artimiausių renginių ir t.t. Svetainėje suteikiama galimybė iš arčiau susipažinti su savivaldybės veikla, vietos valdžios atstovų (pvz.: mero) nuveiktais darbais, parsisiųsti reikalingas prašymų formas. Savivaldybės interneto svetainė labai gerai atitinka struktūros (100 proc.) ir bendruosius reikalavimus (100 proc.), tai patvirtinta ir Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakymu 2011 m. atliktas tyrimas [67], bet kiek prasčiau atitinka informacijos reikalavimus (81,5 proc.).

Tačiau, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje gyventojams, verslo subjektams suteikiama mažai galimybių pasinaudojant IRT užmegzti ir palaikyti ryšį su vietos valdžia. Analizės metu pastebėta, kad ne visur yra pateikiama informacija, pavyzdžiui, skyriuje „Socialinė parama“ esančioje srityje „Bendra informacija“ nėra teisinės informacijos, nuostatų, nors tokios sritys yra išskiriamos.

Kitame poskyryje bus apžvelgta viešųjų ir administracinių paslaugų teikiamų Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje esama padėtis.

3.3.2. Elektroninės paslaugos Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje

Pastaraisiais metais vis labiau kalbama apie viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę ne tik nacionaliniame lygmenyje, bet ir savivaldybių lygiu. Elektroninių paslaugų (toliau e.paslaugos) tinkamas diegimas ir teikimo organizavimas savivaldybių administracijose tampa viena esminių sąlygų plėtoti informacinę visuomenę, kartu formuojant stiprią ir efektyvią vietos savivaldos sistemą [71].

Savivaldybių ir kitų viešojo administravimo institucijų interneto svetainės yra pagrindinė vieta, kurioje yra teikiamos elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos, bei įvairi su jų veikla susijusi informacija.

Apie tai, kaip Telšių rajono savivaldybės interneto svetainė atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės aprašo [31] reikalavimus kalbama prieš tai buvusiame 3.3.1. skyriuje.

Šiame skyriuje bus naginėjamas, elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų teikimas Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje, t.y. apžvelgiama ar iš viso yra teikiamos tokios paslaugos, kokia šių paslaugų padėtis, kokio lygio e.paslaugos dominuoja (remiamasi šiame darbe pateiktais e.paslaugų brandos lygiais 2.2. skyrius).

Šiuo metu Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje dominuoja neaukšto, tik pirmojo ir antrojo brandos lygio elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos. Tai yra šios savivaldybės interneto svetainėje teikiama informacija apie paslaugas, bei sudaromos galimybės parsiųsti reikalingo prašymo formą, kurią reikia užpildyti ranka ir pristatyti į savivaldybės „vieno langelio“ principu veikiančių skyrių (Bendrasis skyrius). Tačiau, jau analizuojant savivaldybės interneto svetainę (3.3.1. skyrius) išsiaiškinta, kad svetainės skyriuje „Paslaugos“ esančioje srityje „Prašymo formos“, tik prie 5 iš 30 šioje srityje pateiktų prašymų formų (žr. 10 priedas) yra pateikiamos atmintinės (užrašas „atmintinė“ šalia teikiamos paslaugos), t.y. išsami viešoji informacija apie teikiamą paslaugą, kurioje turėtų būti nurodyta, kokius dokumentus reikia turėti, kokias paraiškas, kokius prašymus reikia užpildyti, pas ką ir kur reikia kreipti ir t.t.

Paanalizavus esančias atmintines, paaiškėjo:

- kad daugiausiai iš jų (t.y. 4 iš 5) yra pateikta skiltyje „Licencijos ir Leidimai“ (žr. 10 priedas), o likusi 1 – skiltyje „Renginių organizavimas“;
- kad skiltyje „Licencijos ir Leidimai“ pateiktos atmintinės labiausiai panašios į atmintines (žr. 11 priedas), nes jose išvardijama ką reikia pateikti norint gauti šią paslaugą, tačiau vis dėl to jos nėra labai išsamios, informatyvios ir labiau primena trumpą „konspektą“, o ne savivaldybės pateikiamą oficialią viešąją informaciją;
- kad prie skiltyje „Renginių organizavimas“ esančio prašymo („Dėl leidimo išdavimo rengti renginį“) pateikta atmintinė, viso labo tėra - Telšių rajono savivaldybės tarybos 2004 m. gegužės 28 d. sprendimas Nr. 191 „Dėl renginių organizavimo viešojo naudojimo teritorijose taisyklių patvirtinimo“, o ne sukoncentruota, aiškiai pateikta informacija apie paslaugą, jos teikimą ir t.t.

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad prie savivaldybės interneto svetainėje pateiktų prašymo formų susijusių su statyba („Statybą leidžiantys dokumentai“: prašymas dėl specialiųjų architektūrinių sąlygų išdavimo; prašymas išduoti leidimą statyti, rekonstruoti, modernizuoti statinius; prašymas perregistruoti statybos leidimą naujo statytojo vardu) vietoje atmintinių pateikiama:

- Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2010 m. rugsėjo 27 d. įsakymas Nr. D1-826 „Dėl statybos techninio reglamento str. 1.07.01:2010 „Statybą leidžiantys dokumentai“ patvirtinimo. Šis įsakymas svetainės puslapyje užvardijamas, kaip „tvarka“;
- Lietuvos Respublikos statybos įstatymas (aktuali redakcija 2010 m. spalio 1d.);
- nuoroda pavadinimu „apmokėjimas“, kurią paspaudus galima atsidaryti dokumentą, kuriame pateikiama informacija apie statybos leidimo išdavimo mokesčio dydį (pvz. už neypatingo statistinio statybos leidimo išdavimą – 250 Lt), nurodomas sąskaitos numeris, įmokos kodas, bei koks yra teisinis pagrindas.

Matyti, kad prie likusių 22 pateiktų prašymų formų nėra pateikiama visai jokios informacijos. Tokia situacija greičiausiai susidaro dėl to, kad informaciją susijusią su viešųjų ir administracinių paslaugų teikimu, Telšių rajono savivaldybėje tvarko kiekvienas skyrius savo kompetencijos ribose. Be to pastebimas ir informacijos kartojimasis, pavyzdžiui, prašymo formos (t.y. licencijoms ir leidimams gauti), kurios yra pateikiamos skyriuje „Paslaugos“ esančioje srityje „Prašymų formos“ yra pateikiamos ir interneto svetainės skyriuje „Ekonomika“.

Apibendrinant, galima daryti tokias išvadas:

- kad šiuo metu Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje dominuoja pirmojo ir antrojo brandos lygio viešosios ir administracinės paslaugos;

- nepakankamai pateikiama atmintinių, t.y. savivaldybės interneto svetainėje iki galo neužtikrinamas viešosios informacijos apie teikiamą paslaugą teikimas (pvz. pateikiamas prašymas ir nėra paslaugos teikimo aprašo);
- pateiktos atmintinės nėra išsamios arba vietoje jų pateikiami teisės aktai;
- atmintinės nėra tinkamai apiformintos.

3.4. Elektroninės valdžios taikymo Telšių rajono ir pasirinktose savivaldybėse lyginamoji analizė

Šiame skyriuje bus palyginti Telšių rajono savivaldybės veiklos dokumentų bei internetinės svetainės analizės metu gauti rezultatai su Europos Sąjungos (Viljandžio miesto savivaldybė, Jelgavos savivaldybė) ir Lietuvos savivaldybėmis (Raseinių rajono savivaldybė, Šakių rajono savivaldybė). Lyginamosios analizės metu siekiama nustatyti tai, kas yra bendra visoms analizuotoms savivaldybėms bei išsiaiškinti kokia yra e.valdžios padėtis Telšių rajono savivaldybėje kitų nagrinėtų savivaldybių atžvilgiu.

Svarbu pabrėžti, kokias reikšmingiausias nuostatas, išanalizuotos Europos Sąjungos savivaldybės pateikia savo dokumentuose [46, 47, 54] (žr. 4 lentelė).

4 lentelė

Viljandžio miesto, Jelgavos rajono ir Telšių rajono savivaldybių dokumentuose vyraujančios nuostatos

Nuostatos	Viljandžio miesto savivaldybė	Jelgavos rajono savivaldybė	Telšių rajono savivaldybė
Paslaugų teikimas pačiomis palankiausiomis sąlygomis	X		X
Užtikrinti gyventojų dalyvavimą vietos valdžios veikloje	X	X	
Interneto svetainės nuolatinis tobulinimas	X		
Darbuotojų gebėjimų stiprinimas IRT srityje	X		X
E.paslaugų tolimesnė plėtra	X	X	X
Numatoma diegti „vieno langelio“ principu veikiančią savivaldybės skyrių		X	
Plėtoti elektroninę demokratiją			X
Nevaržomas priėjimas prie informacijos	X	X	X

Apibendrinant pateiktus duomenis matyti, kad tiek Viljandžio miesto, tiek Jelgavos rajono ir Telšių rajono savivaldybių dokumentuose pagrindinis dėmesys skiriamas elektroninių paslaugų tolimesnei plėtrai, nevaržomam priėjimui prie reikalingos viešosios informacijos. Telšių rajono,

kaip ir Viljandžio miesto, savivaldybėje siekiama teikti paslaugas pačiomis palankiausiomis sąlygomis, taip pat numatyta stiprinti darbuotojų gebėjimus informacinių ir ryšių technologijų srityje. Skirtingai, nei analizuotuose Europos Sąjungos savivaldybėse, Telšių rajono savivaldybės dokumentuose nėra konkrečiai kalbama apie gyventojų įtraukimą į vietos reikalų sprendimo procesą, nuolatinio ryšio su jais palaikymą. Tačiau numatyta plėtoti elektroninę demokratiją, kurios vienas iš tikslų yra pasinaudojant informacinėmis ir ryšių technologijomis įtraukti gyventojus į savivaldos problemų sprendimą. Kaip matyti iš 4 lentelėje pateikiamų duomenų, Jelgavos rajono savivaldybėje dar tik numatyta diegti „vieno langelio“ principu veikiančią savivaldybės skyrių. Tuo tarpu Telšių rajono savivaldybėje, kaip jau išsiaiškinta ankstesniame skyriuje tokiu principu veikiančią skyrių jau yra.

Toliau pateikiamos pagrindinės Lietuvos savivaldybių išanalizuotuose dokumentuose [41, 42, 40, 51] esančios nuostatos (žr. 5 lentelė).

5 lentelė

Raseinių rajono, Šakių rajono ir Telšių rajono savivaldybių dokumentuose vyraujančios nuostatos

Nuostatos	Raseinių rajono savivaldybė	Šakių rajono savivaldybė	Telšių rajono savivaldybė
Paslaugų teikimas pačiomis palankiausiomis sąlygomis	X	X	X
Darbuotojų gebėjimų stiprinimas IRT srityje			X
E.paslaugų tolimesnė plėtra	X		X
Numatoma diegti „vieno langelio“ principu veikiančią savivaldybės skyrių	X		
Plėtoti elektroninę demokratiją	X	X	X
Gerinti e.paslaugų kokybę	X	X	X
Didinti savivaldybės veiklos skaidrumą	X	X	X
Didinti sprendimų priėmimo kokybę	X	X	
Organizuoti kompiuterinio raštingumo mokymus gyventojams	X		
Skatinti gyventojus naudotis e.paslaugomis	X		

Apibendrinant galima teigti, kad tiek Raseinių rajono, tiek Šakių rajono ir Telšių rajono savivaldybių analizuotuose dokumentuose pagrindinis dėmesys yra skiriamas paslaugų teikimui pačiomis palankiausiomis sąlygomis, elektroninės demokratijos plėtrai, teikiamų elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės gerinimui, savivaldybės veiklos skaidrumo didinimui. Telšių rajono, kaip ir Raseinių rajono, savivaldybėje numatyta elektroninių paslaugų tolimesnė plėtra. Skirtingai, nei Raseinių rajono, Telšių rajono savivaldybės dokumentuose nėra

akcentuojamas gyventojų skatinimas naudotis elektroninėmis paslaugomis, taip pat neužsimenama apie kompiuterinio raštingumo mokymus.

Svarbu paminėti tai, kad Telšių rajono, kaip ir Raseinių rajono savivaldybės vykdo panašų projektą, kuris susijęs su savivaldybės tarybos posėdžių transliavimu. Tuo tarpu Viljandžio miesto bei Šakių rajono savivaldybės gyventojai, apsilankę savivaldybės interneto svetainėje jau gali stebėti vykstančius posėdžius ar peržiūrėti jau įvykusių įrašus. Analizuojant Telšių rajono savivaldybės viešai pateikiamus dokumentus, daugiau informacijos apie šioje savivaldybėje vykdomus projektus susijusius su e.valdžia nerasta.

Lyginant Telšių rajono savivaldybės dokumentus su analizuotais savivaldybių dokumentais pastebima, kad nė viename Telšių rajono savivaldybės dokumente nebuvo išskirto skyrelio, kuriame būtų aptarta informacinių ir ryšių technologijų, e.valdžios ir su ja susijusių sričių padėtis savivaldybės veikloje, kai tuo tarpu Raseinių rajono, Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono savivaldybių analizuotuose dokumentuose [42, 47, 54] tokie skyreliai išskiriami: nurodoma kas atlikta, ką planuojama nuveikti.

Atlikus visų savivaldybių (Viljandžio miesto, Jelgavos rajono, Raseinių rajono, Šakių rajono) interneto svetainių analizę ir gautus rezultatus lyginant su Telšių rajono savivaldybe galima daryti šias apibendrintas išvadas:

- analizuotų savivaldybių svetainės yra reprezentatyvios: aiški struktūra, paprasta naudotis, nesudėtinga rasti reikalingą informaciją, įdiegta žodinės paieškos sistema;
- pradiniuose savivaldybių svetainių puslapiuose pateikiama naujausia su savivaldybių veikla susijusi informacija (pvz.: kontaktiniai duomenys, aktualios naujienos, įvyksiantys renginiai), taip pat vyksta jau pateiktos informacijos reguliarus atnaujinimas;
- gyventojams suteikiama galimybė užsiprenumeruoti naujienas;
- ne visose nagrinėjamos savivaldybėse vartotojui suteikiama galimybė pasirinkti kitą užsienio kalbą (pvz.: anglų ar rusų):

– *pavyzdžiui Šakių rajono savivaldybės svetainėje informacija pateikiama tik lietuvių kalba, kai tuo tarpu Raseinių rajono savivaldybėje be lietuvių kalbos dar galima pasirinkti anglų kalbą, o Telšių rajono savivaldybėje - rusų ir anglų kalbas.*

Savivaldybių interneto svetainių paskirtis ne tik suteikti informaciją gyventojams, bet ir IRT priemonėmis užmegzti ir palaikyti tarpusavio ryšį: užduoti klausimus savivaldybės darbuotojams, teikti pasiūlymus ir pastabas, nusiųsti prašymus. Žemiau pateiktoje 6 lentelėje išskiriamos nagrinėtų savivaldybių interneto svetainėse esančios pagrindinės priemonės, kuriomis galima užmegzti ir palaikyti ryšį su savivaldybe.

Priemonės, kuriomis galima užmegzti ryšį su savivaldybe

Viljandžio miesto savivaldybė	<ul style="list-style-type: none"> • skiltis „Techninė priežiūra“, kurioje gyventojas gali teikti pastabas, pasiūlymus dėl savivaldybės problemų, atsiųsti nuotraukas įrodančias problemą, esamą situaciją. • skiltis „Teisininkas pataria“, kurioje Viljandžio darbo inspekcija kartu su miesto savivaldybėje dirbančiais teisininkais padeda spręsti su darbo teise susijusius klausimus.
Jelgavos rajono savivaldybė	<ul style="list-style-type: none"> • skiltis „Dabartinės problemos“, kurioje galima užduoti klausimą. Taip pat šioje skiltyje pateikiami ankščiau užduoti klausimai su kompetentingų darbuotojų atsakymais. • skiltyje „E.paslaugos“ esanti sritis „Užsiregistruok vizitui“, kurioje gyventojas gali užsiregistruoti vizitui pas savivaldybės atstovus
Raseinių rajono savivaldybė	<ul style="list-style-type: none"> • skiltis „Klausimai“, kurioje suteikiama galimybė užduoti klausimą, taip pat peržiūrėti jau buvusius klausimus
Šakių rajono savivaldybė	<ul style="list-style-type: none"> • skiltis „Klausimai, pasiūlymai“, kurioje galima užduoti klausimą ar pateikti pasiūlymą
Telšių rajono savivaldybė	<ul style="list-style-type: none"> • skiltis „Klausimai“, kurioje galima užduoti klausimus

Apibendrinant 6 lentelėje pateiktus duomenis galima teigti, kad analizuotos Europos Sąjungos savivaldybės lyginant su Lietuvos savivaldybėmis suteikia visuomenės nariams daugiau galimybių IRT priemonėmis užmegzti ir palaikyti ryšį su vietos valdžia. Tokiu būdu gyventojai prisideda prie savivaldybės vykdomos veiklos gerinimo, o savivaldybė savo ruožtu padeda spręsti jiems aktualias problemas. Lyginant Telšių rajono savivaldybę su Raseinių ir Šakių rajono savivaldybėmis esminių skirtumų susijusių su galimybių suteikimu nepastebėta. Šiose savivaldybėse pagrindinė priemonė – tik klausimo uždavimas, kai tuo tarpu Viljandžio miesto savivaldybėje numatomas aktualių vietos problemų sprendimas pasitelkiant gyventojų nuomonę. Jelgavos rajono savivaldybė išsiskiria tiesioginio ir netiesioginio ryšio aspektu: galima ne tik užduoti klausimus savivaldybės darbuotojams internetinėje erdvėje bei matyti kas ir per kiek laiko atsako į užduotą klausimą, bet ir interneto svetainėje užsiregistruoti vizitui pas savivaldybės atstovus.

Kitas svarbus aspektus nagrinėjant savivaldybių internetinius puslapius – e.paslaugos. Išanalizavus Viljandžio miesto, Jelgavos rajono, Raseinių rajono ir Šakių rajono savivaldybių interneto svetainėse esančias e.paslaugas ir lyginant jas su Telšių rajono savivaldybe galima teigti, kad dominuoja neaukšto – pirmojo ir antrojo brandos lygio elektroninės paslaugos, tai yra savivaldybės savo interneto svetainėse nurodo bendrą informaciją apie jas bei sudaro galimybes gyventojams parsiųsti reikalingo prašymo formą. Iš visų nagrinėtų savivaldybių galima išskirti Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono savivaldybes, kuriose be pirmo ir antro lygmens e.paslaugų

teikiama ir trečio brandos lygio – interesantas užpildytą prašymą savivaldybei gali pateikti elektroniniu paštu, prieš tai pasirašęs elektroniniu parašu, tačiau pati paslauga suteikiama neelektronine forma.

4. Elektroninės valdžios taikymas Telšių rajono savivaldybėje: ekspertų nuomonių tyrimas

Elektroninė valdžia (toliau e.valdžia) yra ne tik priemonė skirta įgyvendinti valstybės valdymo reformą, bet taip pat ir būdas, kuris gali pagerinti gyventojų ir valdžios tarpusavio bendradarbiavimo kokybę, užtikrinti efektyvesnį aptarnavimą, greitesnį ir patogesnį paslaugų teikimą ir t.t. Ne tik nacionaliniame, bet ir savivaldybių lygmenyje vis labiau kalbama apie e.valdžios svarbą ir reikalingumą. Siekiant išsamiau *išanalizuoti* e.valdžios taikymą Telšių rajono savivaldybėje buvo atliktas ekspertų nuomonių tyrimas, kuris bus apibendrintas šioje dalyje.

4.1. Tyrimo metodika

Autoriai Kęstutis Kardelis [4] ir Rimantas Tidikis [9] išskiria du mokslinio tyrimo metodus, tai yra kokybinį ir kiekybinį metodą. Tyrimui atlikti pasirinktas *kokybinis tyrimo metodas*, kurį galima apibūdinti, kaip „sisteminą, nestruktūrizuotą atvejo ar individų grupės, situacijos ar įvykio tyrimą natūralioje aplinkoje, siekiant suprasti tiriamus reiškinius bei pateikti interpretacinį, holistinį jų paaiškinimą [4]“.

Kokybinis tyrimo metodas visų pirma pasirinktas dėl to, kad yra lankstus, t.y. orientuotas į interpretaciją, procesą, labiau gilinasi į daiktų, reiškinių kilmę, o ne į skaičius, matavimus [4], kas būdinga kiekybiniams tyrimams, kurių galutiniai tyrimo rezultatai yra išreiškiami skaičiais [9]. Antra dėl to, kad šis metodas suteikia galimybę gauti ir pateikti gilesnę, išsamesnę informaciją apie tyrimo objektą, pastebėti naujus ypatumus, atskleisti skirtingus respondentų požiūrius nagrinėjama klausimais bei pristatyti unikalius faktus.

Iš kokybiniams tyrimams priskiriamų metodų (pvz.: stebėjimas, diskusijos, dokumentų analizė ir pan.) pasirinktas vienas iš efektyviausių ir labiausiai tinkančių – *interview metodas*. Pasak autorių, Bronislovo Bitino, Liudmilos Rupšienės, Vilmos Žydžiūnaitės [2], interview apima informanto klausinėjimą ir įdėmų klausymąsi, kurio metu siekiama suvokti jo patirtį, sužinoti nuomones tiriamu klausimu, kurias jis išsako savais žodžiais. Interview, atliekant kokybinį tyrimą, kartu yra ir stebėjimas, nes tyrėjas ne tik girdi, ką informantas sako, bet ir mato, kaip jis kalba, kaip tuo metu elgiasi.

Atsižvelgiant į interview rūšis, kurias išskiria autorius Rimantas Tidikis [9] pasirinktas *pusiau standartizuotas ekspertų interview*. Šitokią pasirinkimą lėmė tai, kad pusiau standartizuoto interview metu sukuriama laisvesnė, lankstesnė bendravimo atmosfera, nėra griežtai formalizuojamas pašnekesys, respondentas netrukdomai gali reikšti savo mintis pateiktais klausimais (kurie yra numatomi iš anksto), be to atsižvelgiant į aplinkybes, siekiant išsamesnių atsakymų gali būti užduodami ir papildomi klausimai. Tiriant e.valdžios taikymą Telšių rajono savivaldybėje yra

reikalingos atitinkamos tos srities žinios, todėl *interviu* buvo imamas iš asmenų (*ekspertų*), kurie dėl savo profesinės, gyvenimo patirties turi didžiausią kompetenciją.

Interviu metu rekomenduojama apklausti nuo 7 iki 12 respondentų. Atliekant e.valdžios taikymo Telšių rajono savivaldybėje ekspertų nuomonės tyrimą iš viso apklausti 8 ekspertai (žr. 7 lentelė), kurie yra susiję ar turi pakankamai žinių apie e.valdžią, jos projektus, dalyvauja viešųjų ir administracinių paslaugų teikime, naudojami šiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis, aptarnauja interesus bei yra kompetentingi IT srityje. Kaip matyti iš 7 lentelės pusę apklaustųjų sudaro respondentai iš Telšių rajono savivaldybės (iš viso 4 ekspertai), 2 ekspertai pasirinkti iš mokymo įstaigos ir po 1 iš bibliotekos bei verslo sektoriaus.

7 lentelė

Tyrime dalyvavusių ekspertų sąrašas

Institucija (<i>ekspertų skaičius</i>)	Komentaras
<p>Telšių rajono savivaldybė (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bendrasis skyrius ▪ Ekonomikos, strateginio planavimo ir investicijų skyrius 	<p><i>Specialistai iš šių savivaldybės skyrių buvo pasirinkti dėl to, kad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – užtikrina interesantų efektyvų aptarnavimą „vieno langelio“ principu, atsako už gyventojų prašymų, skundų užregistravimą, bei visapusišką jų informavimą įvairiais klausimais, todėl geriausiai mato interesantų poreikius; – dalyvauja kuriant ir įgyvendinant projektus, skatina valdymo tobulinimą ir e.valdžios plėtrą, planuoja ir organizuoja bendrą savivaldybės administracijos informacinių technologijų diegimo ir palaikymo strategiją; <p>Taip pat ekspertu buvo <i>pasirinktas asmuo</i>, atsakingas už tinkamą savivaldybės atstovavimą, įvairius organizacinius, veiklos tobulinimo klausimus.</p>
<p>Telšių „Kranto“ pagrindinė mokykla (2)</p>	<p>Iš šios institucijos pasirinkti ekspertai, kurių profesinė veikla, domėjimasis IT, bei sukaupta gyvenimiška patirtis leidžia išsakyti savitą nuomonę į interviu metu užduotus klausimus.</p>
<p>Telšių rajono savivaldybės Karolinos Praniauskaitės viešoji biblioteka (1)</p>	<p>Ekspertas iš šios institucijos pasirinktas dėl to, kad jis aktyviai dalyvauja ir prisideda prie projekto „Bibliotekos pažangai“ vykdymo, koordinavimo, taip pat jo profesinė veikla leidžia pasidalinti sukaupta patirtimi ir žiniomis.</p>
<p>Individuali įmonė „X“ (1) (<i>pavadinimas eksperto prašymu nenurodomas</i>)</p>	<p>Ekspertas iš privataus sektoriaus pasirinktas dėl to, kad atliekant kasdienes su įmone susijusias veiklas neretai tenka pasitelkti informacines ir ryšių technologijas, įvairiais veiklos klausimais bendrauti su savivaldybe, o sukaupta praktinė patirtis gali padėti atskleisti kitokį požiūrį nagrinėjamiems klausimais.</p>

Ekspertams interviu metu iš viso užduota 10 klausimų. Kokie tai klausimai ir ką kiekvienu iš jų norima sužinti pateikiama 8 lentelėje. Pokalbio su ekspertais metu tikimasi išryškinti pagrindinius e.valdžios taikymo Telšių rajono savivaldybėje aspektus, jos privalumus bei kliūtis su kuriomis susiduriama. Apibendrinti ekspertų nuomonių rezultatai leis numatyti pagrindines e.valdžios plėtros perspektyvas Telšių rajono savivaldybėje.

Klausimai užduoti ekspertams

Eil. Nr.	Klausimas/komentaras
1	Kodėl naudinga diegti e.valdžią savivaldybių veikloje? Šiuo klausimu norima sužinoti, kokią teigiamą įtaką, ekspertų nuomone, turi e.valdžios taikymas savivaldybių veikloje.
2	Jūsų nuomone, kokie yra e.valdžios privalumai gyventojams ir verslo subjektams? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti ekspertų nuomonę, padėsančių išryškinti pagrindinius e.valdžios teikiamus privalumus vietos gyventojams, bei verslininkams.
3	Kokios, Jūsų nuomone, dažniausiai pasitaikančios kliūtys trukdo taikyti e.valdžią savivaldybių veikloje? Šiuo klausimu norima sužinoti ekspertų nuomonę, apie tai, su kokiomis kliūtimis dažniausiai tenka susidurti arba kas labiausiai trukdo e.valdžios taikymui savivaldybių lygmenyje.
4	Kokių priemonių siūlytumėte imtis, siekiant išvengti, sumažinti e.valdžios taikymo procese kylančias problemas? Išsiaiškinus kokios kliūtys dažniausiai kyla taikant e.valdžią savivaldybių veikloje, šiuo klausimu siekiama sužinoti ekspertų nuomonę apie, tai kokiomis priemonėmis, būdais būtų galima šių kliūčių išvengti.
5	Kokios elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos yra teikiamos savivaldybėje? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti kokios ekspertų nuomone, elektroninės paslaugos jau yra teikiamos Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje, ką jie žino apie šias paslaugas.
6	Jūsų nuomone, kokio lygio viešųjų ir administracinių paslaugų savivaldybė teikia daugiausiai ? Šiuo klausimu norima išsiaiškinti kokio brandos lygio paslaugos, ekspertų nuomone, yra teikiamos Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje, ar jie žino apie paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygius.
7	Ar pakankamas paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis? Ko trūksta? Šiuo klausimu norima sužinoti ekspertų nuomonę apie tai, ar šiuo metu esamas viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į Telšių rajono savivaldybės interneto svetainę lygis yra pakankamas ir ko anot ekspertų trūksta.
8	Jūsų nuomone, ką duoda/duotų savivaldybės viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti, ekspertų nuomonę, kokias teigiamas arba neigiamas pasekmes sukelia paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę.
9	Kokiomis priemonėmis savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai yra mokomi, skatinami naudotis savivaldybės teikiamomis e.paslaugomis? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti ekspertų nuomonę apie tai, ar savivaldybė suinteresuota skatinti gyventojus naudotis e.paslaugomis, kokiomis priemonėmis, tai daroma.

10	Jūsų nuomone, ar savivaldybė suteikia galimybių gyventojams elektroninių priemonių pagalba dalyvauti savivaldybės veikloje, jos problemų sprendime? Įvardinkite keletą Jums žinomų tokio tipo priemonių taikomų savivaldybėje. Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti ar ekspertų nuomone savivaldybės interneto svetainėje yra suteikiama galimybių užmegzti ryšį su savivaldybe, teikti jai pasiūlymus, dalyvauti diskusijose ir t.t.
-----------	---

Kiekvienam respondentui prieš pradėdant interviu buvo paaiškinamas interviu tikslas, pranešta, kad magistro baigiamajame darbe nebus minimas jo vardas, pavardė bei einamų pareigų pavadinimas, kad bus analizuojami ir apibendrinami tik jų pateikti atsakymai.

Tyrimas atliekamas 2011 m. spalio 25 d. – 2011 m. lapkričio 10 d. Interviu buvo imamas atskirai iš kiekvieno eksperto. Su 5 iš 8 ekspertų buvo susitikta jų darbo vietose iš anksto sutartu laiku. Gavus šių respondentų sutikimą pokalbio turinys įrašomas į diktofoną (įrašyta informacija laikoma konfidencialia). 3 respondentai negalėjo skirti laiko tiesioginiam susitikimui, todėl paprašė interviu klausimus atsiųsti jų nurodytais elektroninio pašto adresais ir sutiko į juos atsakyti iki numatytos datos.

Kitame poskyryje pateikiami interviu su ekspertais metu gautų duomenų analizės rezultatai.

4.2. Tyrimo duomenų analizė

Interviu metu gauti duomenys analizuojami eiliškumo tvarka, t.y. pradėdant pirmuoju ir baigiant dešimtuoju klausimu; taikoma lyginamoji analizė, kuria siekiama iširti visų interviu turinį, palyginti išreikštas nuomones, išryškinti skirtumus ir panašumus; taip pat naudojamas kontent – analizės [9] metodas, kuris dažnai taikomas apdorojant respondentų atsakymus į atvirus klausimus, jo metu galima išskirti tam tikrus prasminius vienetus, juos suskaičiuoti.

Pirmuoju klausimu buvo norima sužinoti, kokią teigiamą įtaką, ekspertų nuomone, turi e.valdžios taikymas savivaldybių veikloje.

9 lentelė

Kodėl naudinga diegti e.valdžią savivaldybių veikloje?

Taupomas laikas	N=6	<p>„sparčiau galima apsikeisti dokumentais tarp institucijų, atskirų skyrių, nebereikia „lakstyti“ vieniems pas kitus“</p> <p>„informacinės technologijos leidžia „apsisukti“ greičiau“</p> <p>„pats darbuotojas galėtų daugiau laiko skirti pačių problemų sprendimui, savo funkcijų atlikimui“</p>
------------------------	------------	--

9 lentelės tęsinys

Didėja skaidrumas, viešumas	N=5	„viešumas būtinas demokratinėje valstybėje“ „e.valdžios dėka savivaldybėje būtų galima didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą“ „labiau matomi vidiniai procesai, pvz.: galima stebėti, kaip darbuotojai dirba“
Piniginė nauda	N=4	„kompiuterizavus dalį darbo vietų iš dalies būtų galima taupyti savivaldybės biudžeto lėšas“ „atokiau nuo miesto gyvenančiam žmogui nebereikėtų tarkime, galvoti, kuris kaimynas čia galėtų pavėžėti“
Mažėja korupcija	N=2	„nėra tiesioginio ryšio su valdininku, todėl sudėtingiau jį papirkti, įteikti „dovanėlą““ „kadangi reikalai tvarkomi interneto pagalba, mažėja tikimybė, kad asmuo norėdamas paspartinti savo reikalų sprendimą, norės „atsidėkoti“ jam padėjusiam asmeniui“

Apibendrinant ekspertų atsakymus matyti, kad (žr. 9 lentelė) daugumos nuomone, elektroninės valdžios diegimas savivaldybės veikloje labiausiai padėtų sutaupyti laiko (ekspertų nuomone „vartotojai gali stebėti tai kas vyksta savivaldybėje daug greičiau, nei įprastai“, „sutaupomas laikas informacijos sklaidai“), lėšas ne tik pačiai savivaldybei, bet ir gyventojams, verslo subjektams, taip pat leistų didinti skaidrumą (viena iš nuomonių: „internetu svetainėje galima gana greitai pateikti visas naujienas apie veiklą, informuoti visais savivaldybės veiklos klausimais“), viešumą, galėtų prisidėti prie korupcinių atvejų sumažinimo. Vienas iš ekspertų pabrėžia, kad „e.valdžia šiandien yra būtinybė“. Kaip elektroninės valdžios naudą kai kurie ekspertai išskiria ir tai, kad tvarkant reikalus elektroninėje erdvėje „negadinami nervai“, „nėra simpatijų antipatijų darbuotojų atžvilgiu“.

Antruoju klausimu siekiama išsiaiškinti ekspertų nuomonę, padėsiančią išryškinti pagrindinius e.valdžios teikiamus privalumus vietos gyventojams bei verslininkams.

10 lentelė

Jūsų nuomone, kokie yra e.valdžios privalumai gyventojams ir verslo subjektams?

Privalumai gyventojams		
Taupomas laikas	N=6	„ne rajono gyventojai mažiau sugaištų, norėdami išspręsti jiems rūpimą problemą“
Patogumas	N=6	„neidamas iš namų arba tiesiog man palankiu momentu galiu susitvarkyti reikalus“ „privalumas tas, kad galiu peržiūrėti savivaldybės tarybos sprendimus, konkursus“ „nebereikia stovėti eilėse, apskritai atvykti į valstybės instituciją“ „atkrinta būtinybė derintis prie valstybės institucijos darbo laiko“

10 lentelės tęsinys

Informacijos prieinamumas	N=5	„viešojoje erdvėje skelbiama informacija dabar prieinama beveik kiekvienam“ „atsidarai svetainę ir susiradai tai ko tau reikia, gali rastą informaciją išsisaugoti“
Privalumai verslo subjektams		
Taupomas laikas	N=7	„e.valdžia leidžia taupyti laiką, kaip vieną iš pagrindinių resursų“ „verslininkai paprastai lankytis savivaldybėje laiko neturi“

Atsakant į šį klausimą ekspertai daugiausia išskyrė privalumus (žr. 10 lentelė), kuriuos e.valdžia suteikia gyventojams, tuo tarpu apie privalumus verslo subjektams ekspertai mažai ką tepasakė.

Laiko sutaupymas, kaip privalumą tiek verslininkams, tiek gyventojams išskyrė dauguma ekspertų (pagrindiniai pasisakymai pateikiami 10 lentelėje). Taip pat ekspertai akcentuoja ir patogumą, bei geresnę informacijos prieinamumą. Pasak kai kurių, „viešojoje erdvėje skelbiama informacija dabar prieinama visiems“, „galima sutaupyti transporto išlaidas“, be to „gali atlikti tam tikras procedūras internetu bet koku laiku“. Vienas iš ekspertų pabrėžia, kad savivaldybės veiklos perkėlimas į elektroninę erdvę ypatingai reikšmingas kaimo gyventojams ar tiems, kurie yra „toli nuo savivaldybės“, nes pasinaudodami internetu jie gali susirasti reikalingą informaciją, atlikti reikiamas procedūras.

Trečiuoju klausimu norima sužinoti ekspertų nuomonę, apie tai, su kokiomis kliūtimis dažniausiai tenka susidurti arba kas labiausiai trukdo e.valdžios taikymui savivaldybių lygmenyje.

11 lentelė

Kokios, Jūsų nuomone, dažniausiai pasitaikančios kliūtys trukdo taikyti e.valdžią savivaldybių veikloje?

Nepasitikėjimas technologijomis	N=5	„neretai baiminamasi, kad pvz.: „užlūš“ sistema, nenusisiųs reikalingas dokumentas ir pan.“ „psichologinio pasirengimo naudotis elektroninėmis paslaugomis stoka“ „veiklos perkėlimas į elektroninę erdvę dažnai atrodo nepatikimas ir nesaugus“
Darbuotojų priešiškus	N=4	„Garbesnio amžiaus darbuotojai nelabai nori naujovių. Jiems sunkiau „valdyti“ kompiuterį, technologijas.“ „pasitaiko tokių, kurie mano, kad viską perkėlus į elektroninę erdvę, reikės atleisti daugiau darbuotojų“
Kvalifikuotų darbuotojų stoka	N=4	„Darbuotojų stoka, kurie tiksliai tuo užsiimtų. Reikia, kad būtų žmonės, kurie susigaudytų, gebėtų naudotis IRT, matytų ateities perspektyvas“
Nesuvienodinti standartai	N=3	„Nėra vienodų standartų, suvienodintų IT programinių įrangų ir kt., pvz. nusiuntus dokumentą iš savivaldybės į kitą savivaldybę ar ministeriją pastarasis neatsidaro“ „informacinių sistemų skirtingumas“

Daugumos ekspertų nuomone dažniausiai e.valdžios taikymui savivaldybių veikloje trukdo (žr. 11 lentelė) nepasitikėjimas informacinėmis ir ryšių technologijomis, elektronine erdve, taip pat kaip kliūtis, išskiriamas darbuotojų nusistatymas. Vienas iš ekspertų teigia, kad „atsiradus naujovėms atsiras ir didesnė kontrolė, pvz.: yra veiksmų seka, kur tu nepasislėpsi, nepasakysi aš savaitę dirbau prie to dokumento, bet nieko neišėjo“.

Kito eksperto nuomone, e.valdžios taikymui trukdo „e.valdžios strateginio plano nebuvimas ir vietos bendruomenės neįtraukimas“. Taip pat vienas iš ekspertų teigia, kad, „biurokratinis aparatas, nėra atsakingų žmonių“, kurie tiksliai užsiimtų e.valdžios taikymu, suprastų kaip tai daryti, nes dabar „dvigubinaš pareigos, nes nėra tos srities specialistų, o primetama prie tavo pagrindinės veiklos dar pvz.: talpinti informaciją tinklapyje“. Tarp ekspertų pasitaikė ir manantis, kad „kliūčių neturėtų būti“.

Išsiaiškinus kokios kliūtys dažniausiai kyla taikant e.valdžią savivaldybių veikloje, buvo siekiama sužinoti ekspertų nuomonę apie tai, kokiomis priemonėmis, būdais galima šių kliūčių išvengti, todėl jiems užduotas ketvirtasis klausimas - **Kokių priemonių siūlytumėte imtis, siekiant išvengti, sumažinti e.valdžios taikymo procese kylančias problemas?**

Atsakinėjant į šį klausimą net pusė respondentų (t.y. 4 iš 8) negalėjo pasakyti ar nurodyti ko reikėtų imtis, kaip spręsti jų pačių ankstesniame klausime įvardintas kliūtis. Jie teigė, kad „šiuo metu negali pasakyti“, „neturi nuomonės“. Todėl galima daryti prielaidą, kad ekspertai geba pamatyti, išskirti jų nuomone pagrindines e.valdžios taikymo procese kylančias problemas, esminius trukdžius, tačiau turima nepakankamai žinių, kompetencijos kaip tai sušvelninti ir visa to išvengti. Likusiųjų ekspertų pasisakymai šiuo klausimu yra gana skirtingi, todėl negalima jų sukategorizuoti ir pateikti lentelėje. Todėl bus pateikiama apibendrinanti jų atsakymų analizė.

Norint sušvelninti darbuotojų, gyventojų nepasitikėjimą informacinėmis technologijomis, sumažinti darbuotojų pasipriešinimą, vieno iš ekspertų nuomone, pirmiausia reikia „leisti patiems žmonėms susidurti su tais procesais, kad jie pajustų naudą“, taip pat pabrėžia darbuotojo motyvacijos svarbą, norą prisitaikyti prie naujovių, nes kitu atveju „gali tekti užleisti vietą tam kas tai moka“. Kitų ekspertų nuomone, reikia „investuoti į darbuotojų mokymus, kelti jų kvalifikaciją IT srityje“, o norint teikti efektyvias ir kokybiškas e.paslaugas „būtina sukurti saugias ir tarpusavyje suderintas valstybines informacines sistemas“.

Penktuoju klausimu siekiama išsiaiškinti kokios ekspertų nuomone, elektroninės paslaugos jau yra teikiamos Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje, ką jie žino apie šias paslaugas.

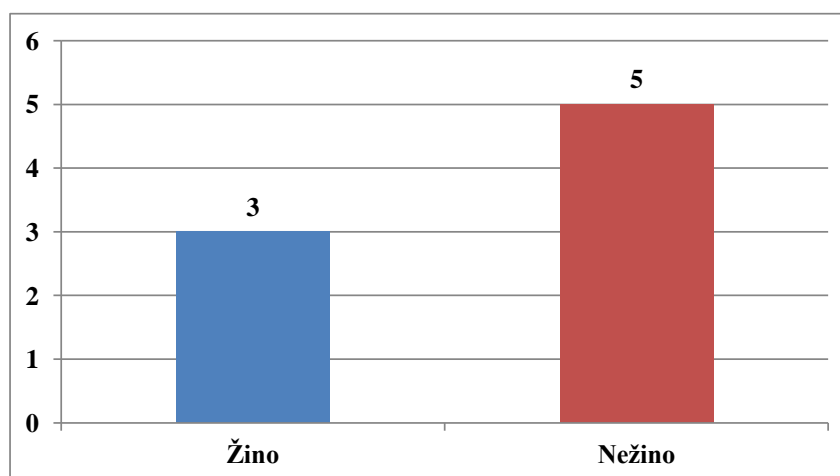
Kokios elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos yra teikiamos savivaldybėje?

Rasti informaciją	N=7	„svetainėje galiu peržiūrėti teisės aktus, aktualias naujienas, susirasti reikiamą kontaktinį duomenį“ „galbūt išskirčiau savivaldybės teikiamą visapusišką informaciją apie veiklą, paslaugas“
Parsisiųsti formas	N=7	„galima rasti daugelio dokumentų formas ir jas atsispausdinus užpildyti“

Apibendrinant ekspertų atsakymus į šį klausimą matyti, kad daugelis iš jų nurodo (žr. 12 lentelė), kad interneto svetainėje galima rasti bendrą informaciją susijusią su savivaldybės veikla, jos funkcijų įgyvendinimu, pateikiamos prašymų formos parsisiuntimui. Kai kurie respondentai atkreipia dėmesį į tai, kad reikėtų „supaprastinti informacijos pateikimą interneto svetainėje, pvz.: tarybos sprendimai galėtų būti pateikiami supaprastinta forma – išrašais, kaip tarkim – tokia ir tokia gatvė renovuojama. Taip nereikėtų po tą gausybę dokumentų ieškoti“. Vienas iš ekspertų nurodė, kad jam yra tekę parsisiųsti prašymą iš savivaldybės interneto svetainėje pateikiamų prašymo formų, tačiau abejojo ar tai galima vadinti elektronine paslauga, nes „vis tiek turėjau pristatyti prašymą, kaip ir kitus reikalingus dokumentus nuvykęs į savivaldybę“. Kaip savivaldybės interneto svetainėje teikiamą elektroninę viešąją paslaugą, kitas ekspertas, dar išskiria ir galimybę „elektroniniu paštu užduoti įvairius, piliečius ar įstaigas dominančius, klausimus“.

Jūsų nuomone, kokio lygio viešųjų ir administracinių paslaugų savivaldybė teikia daugiausiai?

Šiuo šeštuoju klausimu norima išsiaiškinti kokio brandos lygio paslaugos, ekspertų nuomone, yra teikiamos Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje, ar jie žino apie paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę lygius.

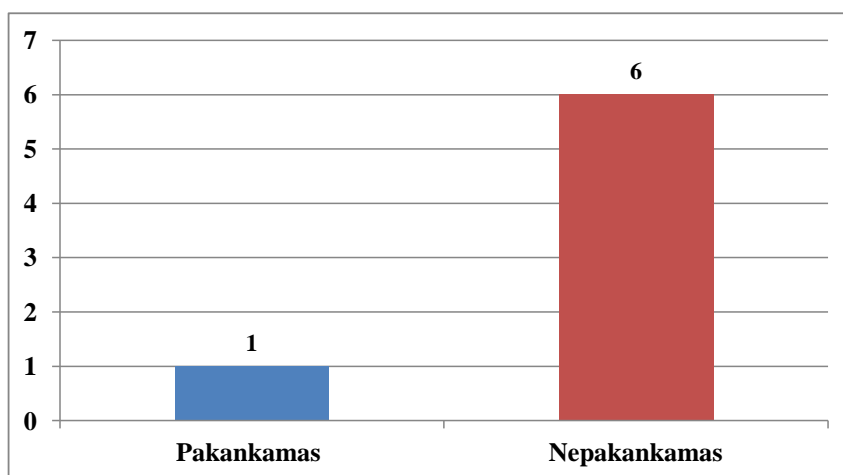


7 pav. Ekspertų žinios apie paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę (N=8)

Atsakymų rezultatų analizė parodė, kad didžioji dauguma ekspertų (5 iš 8) nėra girdėję apie elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius (žr. 7 pav.), todėl paklausti apie tai, kokio lygio e.paslaugos teikiamos savivaldybės interneto svetainėje, susilaikė nuo atsakymo, ar tiesiog teigė, kad „šiuo metu mažai tenka susidurti“, arba kad „atsakyti išsamiai negali“. Likusieji ekspertai nurodė, kad „savivaldybė daugiausia teikia pirmojo ir antrojo lygio viešųjų ir administracinių paslaugų“, o vienas iš respondentų įvardino ne tik lygius, bet ir paaiškino, kad „pirmajam lygiui gali būti priskiriama institucijos pateikiama viešoji informacija internetu, o antrajam, kad gyventojas iš tinklapio gali prisiųsti prašymo formą, išsispausdinti ir užpildęs atnešti, pvz.: į savivaldybės priimamąjį“.

Ar pakankamas paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis? Ko trūksta?

Septintuoju klausimu norima sužinoti ekspertų nuomonę apie tai, ar šiuo metu esamas viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į Telšių rajono savivaldybės interneto svetainę lygis yra pakankamas ir ko anot ekspertų trūksta.



8 pav. Ekspertų nuomonė apie paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę (N=7)

Daugelis ekspertų (6 iš 7) nurodo kad viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į Telšių rajono savivaldybės interneto svetainę yra „*minimalus*“ ir nepakankamas, nes „*užpildytos pažymos turi vis dėlto būti pateikiamos ne nuotoliniu būdu. Pvz.: VMI¹², VSDFV¹³ šiuo atžvilgiu yra pažengusios žymiai toliau*“. Ekspertas, kurio nuomone paslaugų perkėlimas yra pakankamas, teigė, kad „*reikia tik turėti laiko ir domėtis*“. Iš visų ekspertų atsakymų išsiskiria vienas, kuriuo išreiškiamas neigiamas požiūris į tolimesnę paslaugų plėtrą, aukštesnio lygio paslaugų teikimą – „*kalbant apie aukštesnio lygio, tai pasakysiu, kad neįmanoma teikti 3 ir 4 lygio paslaugų nė vienoje savivaldybėje, nes nesutvarkyta teisinė bazė, registrai*“ taip pat priduriama, kad paslaugų teikimas

¹² VMI – Valstybinė mokesčių inspekcija

¹³ VSDFV – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba

kuo aukštesniu lygiu yra „tik teorija, kuri labai prasilenkia su praktika“. Šis pasisakymas tik dar kartą įrodo, kad vis dėl to yra abejojama naujosiomis technologijomis, jų tinkamu išnaudojimu įvairioms veikloms atlikti.

Ekspertų taip pat buvo klausama ko trūksta, kad viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę vis dar nėra pakankamas. Apibendrinti atsakymai pateikiami lentelėje (žr. 13 lentelė).

13 lentelė

Ko trūksta, kad viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę vis dar nėra pakankamas? (N=6)

Kvalifikuotų darbuotojų trūkumas	N=5	„trūksta ar tiesiog nepakanka žinių institucijų vadovams, IT specialistams, nes jie turėtų numatyti tolimesnius veiksmus“ „svarbu, kad būtų išmanančių, įsivaizduojančių kaip įgyvendinti“
Nėra e.parašo	N=3	„suprantate „aukštesnių“ paslaugų gavimui ir žinoma teikimui reikia elektroninio parašo“ „pvz. norint gauti kokią tai paslaugą neretai reikia iš įvairių institucijų susirinkti ir „pluoštą“ dokumentų, kurie yra patvirtinami antspaudais ar parašu, todėl persikeliant į elektroninę erdvę tas parašas turi būti keičiamas elektroniniu, kurio pas mus trūksta“ „išspręsti e.parašo problemą, kad būtų galima teikti aukštesnio lygio paslaugas“
Bendradarbiavimo stoka	N=2	„kodėl mes dažnai neįvertiname, gal sakyčiau neatkreipiame dėmesio, nesikonsultuojame su šioje srityje pasistūmėjusiomis institucijomis <...> kurių patirtį, aišku atsižvelgiant į mūsų situaciją, būtų galima pritaikyti ir net sutaupyti lėšų“ „ieškome gerųjų patirčių“

Daugelis pasisakiusių ekspertų, kaip matyti iš 13 lentelės, kaip svarbiausią trūkumą įvardija, kad nėra e.parašo, tiksliau jis nėra įgyvendintas visos šalies mastu, dažniausiai naudojamas atskirose sistemose. Anot vieno respondento „...reikia paruošti tinkamą „dirvą“ parašui, suformuoti paslaugų teikimo sistemą“. Ekspertų manymu, elektroninis parašas galėtų užtikrinti efektyvesnę savivaldybės „vieno langelio“ principo veikimą. Nemaža dalis galvoja, kad trūksta aukštos kvalifikacijos specialistų, kurie gerai orientuotųsi apie teikiamų paslaugų perkėlimą į internetą, taip pat trūksta „konsultacinės pagalbos“ ar tinkamo informavimo. Kai kurie ekspertai mano, kad norint perkelti daugiau paslaugų į elektroninę erdvę „būtina sudaryti sąlygas“, „motyvuoti gyventojus, verslininkus jomis naudotis“. Taip pat galima išskirti tokius ekspertų pasisakymus: kaip nesutvarkyta teisinė bazė, trūksta lėšų, nėra poreikio, nusistovėjęs mąstymas, įsitikinimas, kad geriausia viską spręsti „susitikus akis į akį“.

Jūsų nuomone, ką duoda/duotų savivaldybės viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę?

Aštuntuoju klausimu norima išsiaiškinti ką suteikia paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę. Prieš užduodant šį klausimą buvo siekiama sužinoti ekspertų nuomonę apie tai, ar reikalinga teikti e.paslaugas. Iš pateiktų atsakymų daroma išvada, jog didžioji dalis ekspertų (7 iš 8) vieningai pritaria, kad reikalinga teikti tokias paslaugas. Pagrindinės tai įrodančios mintys:

1. „*Tai yra būtinybė, nes mes negalime būti užsidarę ir neįsileisti IT*“
2. „*Tokių paslaugų teikimas be abejo reikalingas*“
3. „*Žinoma reikalingos*“

Lentelėje (žr. 14 lentelė) pateikiama apibendrinta ekspertų nuomonė, kuri atspindi pagrindinius elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo privalumus, o trūkumų neįžvelgė nė vienas iš 7 pasisakiusių ekspertų. Todėl galima teigti, kad apklaustieji patvirtina e.paslaugų reikalingumą ir palankiai vertina jų perkėlimą į elektroninę erdvę.

14 lentelė

Jūsų nuomone, ką duoda/duotų savivaldybės viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę? N=7

Patogumas	N=6	<i>„leidžia greitai, efektyviai komunikuoti, nepaisant institucinių, politinių ir geografinių ribų“ „neberekėtų atvykti į instituciją, ieškoti kas čia padės“ „užsisakyti paslaugą galiu ne darbo laiku“</i>
Didėja operatyvumas	N=3	<i>„pasidaro spartesnis aptarnavimas, kylančių problemų sprendimas“ „galima perduoti dokumentus, reikalingą informaciją iš vieno skyriaus kitam labai greitai“</i>

Savo pasisakymuose šiuo klausimu ekspertai daugiausia akcentavo, kad paslaugų teikimas elektroniniais kanalais yra tiesiog patogesnis, nes leidžia taupyti ne tik gyventojų, verslininkų, bet ir specialistų laiką, kurį jie praranda tradiciniu būdu aptarnaudami besikreipiančiuosius. Taip pat mažėtų išlaidos susijusios su paslaugos gavimu, bei teikimu, paslauga būtų suteikiama greičiau („*informacinės technologijos pagreitina procesus*“). Vienas iš respondentų atsakydamas į tai, ką suteikia viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į internetą pabrėžė, korupcinių atvejų mažėjimą, nes „*paslaugą galima užsisakyti ir gauti elektroniniais būdais, tad nebelieka tiesioginio kontakto su specialistu*“.

Kokiomis priemonėmis savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai yra mokomi, skatinami naudotis savivaldybės teikiamomis e.paslaugomis?

Devintuoju klausimu siekiama išsiaiškinti ekspertų nuomonę apie tai, ar savivaldybė suinteresuota skatinti gyventojus naudotis e.paslaugomis ir kokiomis priemonėmis tai daroma.

Ekspertai atsakinėdami į šį klausimą dažniausiai teigė (5 ekspertai iš 8), kad interesantai „*nėra mokomi, skatinami naudotis*“ e.paslaugomis, todėl negali išskirti ir konkrečių priemonių, tačiau akcentuoja, kad tokie mokymai „*būtų labai naudingi*“. Vienas iš respondentų pasisako, kad jų „*dirbtinai skatinti nereikia*“, geriau „*leisti vartotojui „prisiliesti“ praktiškai, pačiam išmėginti ir nuspręsti kas priimtinau*“. Kito eksperto nuomone, reikia vykdyti mokymus ar bent jau informuoti gyventojus, kaip jie gali paprasčiau ir lengviau naudotis informacija, e.paslaugomis (tai pagrindžianti mintis - „*Pačiam žmogui yra sudėtinga susirasti, nes tam reikia tam tikrų žinių, t.y. reikia pradinio kompiuterinio raštingumo*“). Ekspertas išskiria vykdomą projektą „Bibliotekos pažangai“, kurio metu visi norintieji (ypač akcentuojami kaimiškųjų vietovių gyventojai, socialinės rizikos grupės) gali išmokti pradinio kompiuterinio raštingumo, taip pat nemokamai naudotis internetu. Iš visų ekspertų pasisakymų šiuo klausimu labiausiai išsiskiria viena nuomonė, kuria išreiškiamas negatyvus požiūris į mokymus, informavimą - „*Kokie dar mokymai?*“ respondentas teigia, kad „*dabar žmonės yra pakankamai raštingi ir randa tai kas jiems reikalinga*“.

Jūsų nuomone, ar savivaldybė suteikia galimybių gyventojams elektroninių priemonių pagalba dalyvauti savivaldybės veikloje, jos problemų sprendime? Įvardinkite keletą Jums žinomų tokio tipo priemonių taikomų savivaldybėje.

Dešimtuoju klausimu siekiama išsiaiškinti ar ekspertų nuomone savivaldybės interneto svetainėje yra suteikiama galimybių užmegzti ryšį su savivaldybe, teikti jai pasiūlymus, dalyvauti diskusijose ir t.t. Didžioji dalis ekspertų (5 iš 8) teigia, kad savivaldybės interneto svetainėje suteikiama galimybių, tačiau nepakankamai, pasinaudojant IRT užmegzti ryšį su savivaldybe. Likusieji respondentai visai nepasisakė šiuo klausimu, nes pasak jų „*tokios informacijos neturiu*“, „*negaliu pasakyti*“ ar tiesiog „*nežinau*“.

Ekspertai pateikę savo nuomonę šiuo klausimu dažniausiai nurodė, kad savivaldybės svetainėje vykdomos apklausos įvairiais veiklos, vietos problemų klausimais. „*Šiuo metu yra tik apklausos, bet tai laikina*“ – teigia vienas iš ekspertų ir priduria, kad „*dalyvavimas ateis su e.demokratijos projekto įgyvendinimu*“. Apie tai, kad Telšių rajono savivaldybėje jau šiais metais rengiamasi įgyvendinti projektą „Tarybos posėdžių vaizdo įrašymas, transliavimas savivaldybių interneto svetainėse bei įrašų archyvavimas“ užsimena ir dar vienas ekspertas, kuris plačiau papasakoja, kas įgyvendinus šį projektą bus padaryta. Taigi, projekto dėka elektroninių priemonių dėka gyventojai galės stebėti tarybos posėdžių tiesiogines transliacijas, t.y. „*vizualiai stebėti tiek pasisakančią asmenį, tiek jo demonstruojamą papildomą vaizdinę informaciją*“, taip pat bus galima įrašų archyve susirasti buvusio posėdžio įrašą. Be to gyventojai ir kiti suinteresuoti asmenys turės galimybę komentuoti svetainėje paskelbtus teisės aktus ir jų projektus. Ekspertas kalbėdamas apie šį projektą, išvelgia teigiamą jo pusę ir mano, kad jį įgyvendinus „*gyventojams bus suteikta didžiulė galimybė intensyviau dalyvauti savivaldybės veikloje*“.

Išanalizavus ir apibendrinus ekspertų nuomones išsakytas interviu metu, galima daryti tokias **tyrimo išvadas**:

1. Daugumos ekspertų nuomone e.valdžią diegti savivaldybių veikloje ne tik naudinga, šiais laikais tai yra būtinybė. Ekspertų išsakytos mintys, patvirtina ir darbe nagrinėtas idėjas - būtų galima taupyti lėšas, laiką, didėtų savivaldybės veiklos skaidrumas, viešumas, efektyvumas. Ekspertai taip pat teigia, kad būtų mažiau galimybių daryti poveikį valdininkams dėl palankių sprendimų priėmimo, t.y. kyšininkauti.

2. Ekspertai kalbėdami apie e.valdžios privalumus suteikiamus gyventojams ir verslo subjektams pirmiausia išskiria laiko sutaupymą, kaip naudą abiem grupėm. Prie e.valdžios privalumų gyventojams išskiria patogumą, geresnę informacijos prieinamumą. Pabrėžia e.valdžios procesų svarbą kaimo gyventojams, t.y. kad jie interneto dėka gali rasti jiems reikalingą informaciją ir gauti paslaugas.

3. Nepasitikėjimas technologijomis, darbuotojų priešiškus, kvalifikuotų darbuotojų stoka, nesuvienodinti standartai - tai e.valdžios taikyme dažniausiai pasitaikančios kliūtys, kurias kaip pagrindines išskyrė ekspertai. Taip pat tarp ekspertų pasitaikė manančių, kad neigiamą įtaką turi e.valdžios strateginio plano nebuvimas, vietos bendruomenės neįtraukimas. Vienas iš ekspertų teigė, kad kliūčių visai neturėtų būti.

4. Net pusė apklaustų ekspertų nežinojo, negalėjo pasakyti ko reikėtų imtis, kaip spręsti e.valdžios taikymo metu kylančias problemas. To priežastis gali būti nepakankamas žinių turėjimas, kompetencijos šiuo klausimu stoka. Į šį klausimą atsakiusiųjų nuomone reikėtų leisti žmonėms prisiliesti prie šių procesų, motyvuoti darbuotojus, skatinti juos mokytis, tobulėti, taip pat kurti saugias ir tarpusavyje suderintas informacines sistemas.

5. Ekspertų nuomone savivaldybės interneto svetainėje galima rasti bendrą informaciją susijusią su savivaldybės veikla, jos funkcijų įgyvendinimu, taip pat nurodoma, kad galima parsiųsti pateiktas prašymų formas. Ekspertų atsakymai į šį klausimą patvirtina ir šiame darbe, gautus duomenis apie Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje esančias paslaugas, t.y. kad savivaldybės svetainėje yra teikiamos informacinio pobūdžio paslaugos, taip pat galima parsiųsti prašymo formas ir jas užpildžius pristatyti į savivaldybę.

6. Didžioji dauguma ekspertų nėra girdėję arba nežino apie paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius, todėl negalėjo nurodyti kokio lygio paslaugų savivaldybės interneto svetainėje teikiama daugiausia. Tai parodo, kad vis dėl to trūksta informacijos bei kompetencijos šioje srityje. Tik keli ekspertai sugebėjo įvardinti, kokio lygio paslaugų yra teikiama daugiausia, t.y. pirmojo ir antrojo lygio. Šių ekspertų išsakyta nuomonė tik patvirtina jau Telšių savivaldybės interneto svetainės analizės metu gautus rezultatus, kad vis dėl to savivaldybė teikia neaukšto lygio paslaugas.

7. Nors didžioji dalis ekspertų negalėjo įvardinti kokio lygio paslaugos yra teikiamos savivaldybės interneto svetainėje, tačiau pritaria, kad šių paslaugų perkėlimas į interneto svetainę yra nepakankamas, minimalus. Iš pasisakiusiųjų ekspertų išsiskiria nuomonė, kuria išreiškiamas neigiamas požiūris į aukštesnio lygio paslaugų teikimo galimybes. Galima daryti prielaidą, kad yra abejojama naujosiomis technologijomis, nenorima savivaldybės vykdomos veiklos perkelti į elektroninę erdvę. Ekspertai, kurių nuomone paslaugų perkėlimas yra nepakankamas, įvardija tai ko anot jų trūksta – kvalifikuotų darbuotojų, e.parašo, bendradarbiavimo, dalinimosi patirtimi, taip pat nurodo, kad reikia konsultacinės pagalbos, sutvarkytos teisinės bazės, motyvacijos.

8. Didžioji dalis ekspertų vieningai pritaria, kad reikia teikti elektronines viešąsias ir administracines paslaugas bei nurodė kokius privalumus, anot jų, suteikia tokių paslaugų teikimas, t.y. patogumas, didėjantis operatyvumas, efektyvumas, taip pat mažėja tiesioginių kontaktų su specialistais, kas mažina galimus korupcinius atvejus.

9. Daugelio ekspertų nuomone, savivaldybės gyventojai, verslininkai ir kiti suinteresuotieji asmenys nėra mokomi bei skatinami naudotis savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Tačiau pabrėžia, kad tokie mokymai būtų naudingi, nes ne visi geba susirasti tai ko jiems reikia ar tiesiog nežino kur ieškoti. Kaip mokymo ir skatinimo priemonę keletas iš jų išskiria vykdomą projektą „Bibliotekos pažangai“.

10. Ekspertų nuomone, savivaldybė savo interneto svetainėje suteikia galimybių informacinių technologijų dėka užmegzti ryšį su savivaldybe, tačiau nepakankamai. Ekspertų pasisakymai tik patvirtina Telšių rajono savivaldybės interneto svetainės analizės metu padarytą išvadą, kad savivaldybė neišnaudoja visų informacinių ir ryšių technologijų teikiamų galimybių bendravimui tarp savivaldybės ir interesantų. Pagrindinė ekspertų išskiriama priemonė – vykdomos apklausos. Keli ekspertai teigia, kad nuo naujųjų metų bus pasitelkta naujų priemonių: įgyvendinamas projektas („Tarybos posėdžių vaizdo įrašymas, transliavimas savivaldybių interneto svetainėse bei įrašų archyvavimas“). Anot jų šis projektas suteiks daugiau galimybių įsitraukti ir dalyvauti savivaldybės veikloje.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. E.valdžia yra viena iš pagrindinių valstybės valdymo reformos priemonių. Jos dėka savivaldybės vykdomoje veikloje pasitelkus IRT galima patobulinti viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą, pagerinti aptarnavimą, užtikrinti veiklos skaidrumą, įtraukti gyventojus į vietos problemų sprendimą.

2. Atliktoje Europos Sąjungos ir Lietuvos savivaldybių dokumentų analizėje aptikta keletas esminių skirtumų. Lyginant su Raseinių rajono, Telšių rajono savivaldybės dokumentuose nėra akcentuojamas gyventojų skatinimas naudotis elektroninėmis paslaugomis, taip pat neužsimenama apie kompiuterinio raštingumo mokymus. Telšių rajono, kaip ir Raseinių rajono, savivaldybė vykdo panašų projektą, kuris susijęs su savivaldybės tarybos posėdžių transliavimu. Tuo tarpu Viljandžio miesto bei Šakių rajono savivaldybėse tokie projektai jau įgyvendinti. Nė viename Telšių rajono savivaldybės dokumente nebuvo išskirta skyrelio, kuriame aptariama informacinių ir ryšių technologijų, e.valdžios ir su ja susijusių sričių padėtis. Raseinių rajono, Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono savivaldybių analizuotuose dokumentuose tokie skyreliai yra išskiriami, juose pateikiama informacija apie esamą informacinių ir ryšių technologijų padėtį, nurodoma kas atlikta, ką planuojama nuveikti.

3. Europos Sąjungos (Viljandžio miesto, Jelgavos rajono) savivaldybių internetinėse svetainėse, skirtingai nei Lietuvos (Šakių rajono, Raseinių rajono, Telšių rajono) savivaldybių, yra geriau panaudojamos IRT priemonės užmezgant ir palaikant ryšį su vietos valdžia. Viljandžio miesto savivaldybėje numatomas aktualių vietos problemų sprendimas pasitelkiant gyventojų nuomonę. Jelgavos rajono savivaldybės interneto svetainėje gyventojai gali užsiregistruoti vizitui pas savivaldybės atstovus. Tuo tarpu Telšių rajono, Raseinių rajono ir Šakių rajono savivaldybių interneto svetainėse yra tik klausimo uždavimo galimybė. Visose nagrinėtose savivaldybių interneto svetainėse dominuoja neaukšto – pirmojo ir antrojo brandos lygio elektroninės paslaugos. O Viljandžio miesto ir Jelgavos rajono savivaldybėse galima išskirti ir trečio brandos lygio paslaugas. Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje prie esančių prašymo formų pateikiamos tik kelios atmintinės, kurios nėra išsamios ir informatyvios. Šakių rajono savivaldybės internetinėje svetainėje nurodoma susistemina ir konkreti informacija apie teikiamas e.paslaugas. Taip pat pastebima, kad svetainėje esantys savivaldybės darbuotojų elektroninio pašto adresai sudaryti nesilaikant Vyriausybės aprašo reikalavimo (16 str.). Adresai daugiau susiję su skyriaus vykdoma veikla, skyriaus pavadinimu, nei su konkrečiu asmeniu (pvz.: zemes.ukis@telsiai.lt).

4. Atlikto ekspertų nuomonių tyrimo metu respondentų išsakytos mintys, pagrindžia teorinę dalį, kad naudinga diegti e.valdžią savivaldybių veikloje: būtų galima taupyti lėšas, laiką, didėtų savivaldybės veiklos skaidrumas, viešumas, efektyvumas, taip pat sumažėtų galimybių daryti

poveikį valdininkams (pvz.: kyšininkauti). Tačiau jie išskyrė ir šias pagrindines kliūtis trukdančias taikyti e.valdžią savivaldybėje: nepasitikėjimas technologijomis, darbuotojų priešiškus, kvalifikuotų darbuotojų stoka, nesuvienodinti standartai, e.valdžios strateginio plano nebuvimas. Svarbu pabrėžti, kad net pusė iš jų nežinojo ir negalėjo pasakyti ko reikėtų imtis bei kaip išspręsti esamas problemas. Todėl galima teigti, kad ekspertai turi nepakankamai žinių, kompetencijos šiuo klausimu.

5. Tyrimo metu paaiškėjo, kad didžioji dauguma ekspertų nėra girdėję arba nežino apie paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius, todėl negalėjo nurodyti kokio lygio paslaugų savivaldybė teikia daugiausiai. Galima teigti, kad tokie ekspertų pasisakymai įrodo, kad mažai domimasi e.paslaugomis bei šioje srityje trūksta kompetencijos. Tik keli apklaustieji įvardino, kad daugiausiai yra teikiamos pirmojo ir antrojo brandos lygio paslaugos. Taigi galima patvirtinti prielaidą, kad Telšių savivaldybės interneto svetainėje teikiamos neaukšto lygio paslaugos. Nors didžioji dalis ekspertų negalėjo įvardinti kokio lygio paslaugos yra teikiamos, tačiau daugelis iš jų pritaria, kad paslaugų perkėlimas yra nepakankamas, minimalus bei nurodė ko trūksta: kvalifikuotų darbuotojų, e.parašo, bendradarbiavimo, konsultacinės pagalbos, teisinės bazės sutvarkymo, motyvacijos.

6. Daugelio ekspertų nuomone, savivaldybės gyventojai, verslininkai ir kiti suinteresuotieji asmenys nėra mokomi, skatinami naudotis savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, tačiau pabrėžia, kad tokie mokymai būtų naudingi, nes ne visi sugeba susirasti tai ko reikia ar tiesiog nežino kur ieškoti.

7. Ekspertų išsakyta nuomonė, patvirtina ir Telšių rajono savivaldybės svetainės analizės metu gautą išvadą: kad gyventojams suteikiama nepakankamai galimybių pasinaudojant IRT užmegzti ir palaikyti ryšį su savivaldybe. Keli ekspertai nurodo, kad tai laikina, nes jau šiais metais bus įgyvendintas projektas „Tarybos posėdžių vaizdo įrašymas, transliavimas savivaldybių interneto svetainėse bei įrašų archyvavimas“.

Remiantis pateiktomis išvadomis Telšių rajono savivaldybei galima **pateikti šiuos pasiūlymus:**

- Nuo savivaldybės specialistų ir vadovų kompetencijos priklauso savivaldybės tolimesnė IRT bei e.valdžios plėtra. Todėl **reikėtų** Telšių rajono savivaldybei kiekvienais metais įvertinti specialistų ir vadovų gebėjimus, kompetenciją IRT srityje. Taip pat atsižvelgiant į gautus rezultatus, įtraukti mokymus į veiklos planus ir užtikrinti jų vykdymą bei įsisavinimą.

- Kadangi Telšių rajono savivaldybės analizuotuose dokumentuose yra sudėtinga surasti informaciją apie e.valdžios taikymą, todėl **reikėtų** Telšių rajono savivaldybei rengiant strateginius veiklos dokumentus į juos įtraukti skyrių, kuris atspindėtų esamą e.valdžios, e.paslaugų, IRT padėtį savivaldybėje.

- Siekiant palengvinti bendravimą su gyventojais, verslo subjektais ir kitais savivaldybės interesantais **reikėtų** Telšių rajono savivaldybei sukurti sistemingą ir vienodą elektroninio pašto adresų pateikimą.

- Atmintinėse pateikiama informacija turėtų padėti asmeniui greičiau susiorientuoti ko reikia ir ką privaloma atlikti norinti gauti pageidaujamą paslaugą. Todėl savivaldybei **reikėtų** remiantis Šakių rajono savivaldybės interneto svetainės pavyzdžiu, *parengti* paslaugos teikimo aprašus, kuriuose būtų pateiktas jos pavadinimas, apibūdinimas, išvardinta kokią informaciją, kokius dokumentus turi pateikti asmuo ir pan. (žr. 8 priedas).

- Rekomenduojama toliau tęsti tyrimus susijusius su e.valdžios taikymu didesnę dėmesį skiriant kiekybinių atžvilgiu. Šie tyrimai statistiškai parodys ir atskleis e.valdžios reikalingumą, pagrįs arba paneigs kokybinių tyrimų metu išsakytas respondentų nuomones. Tuomet bus galima labiau įsigilinti į e.valdžios plėtros planus.

LITERATŪRA

Moksliniai šaltiniai

1. Augustinaitis A., Rudzkienė V., Petrauskas R.A. Lietuvos e.valdžios gairės: ateities įžvalgų tyrimas. Vilnius, 2009.
2. Bitinas B., Rupšienė L., Žydzūnaitė V. Kokybinių tyrimų metodologija. Klaipėda, 2008
3. Byčekaitė J. Elektroninės valdžios plėtra Vilniaus miesto savivaldybėje. Magistro baigiamasis darbas. Mykolo Romerio Universitetas. Vilnius 2010
4. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai, 2007
5. Limba T. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai: jų taikymo galimybės Lietuvos savivaldybėse. Daktaro disertacija. Mykolo Romerio Universitetas. Vilnius 2009.
6. Mačiulytė J., Ragauskas P. (2007). Lietuvos savivalda. Vilnius: Versus aureus
7. Martišius T. E.valdžios taikymas ir plėtros perspektyvos Šiaulių rajono savivaldybėje. Magistro baigiamasis darbas. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius 2008.
8. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. Vilnius: Lietuvos Teisės universitetas, 2001.
9. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius, 2003
10. Barcevičius E. Plus ca change...: ar elektroninė valdžia pagerins viešąjį valdymą Lietuvoje?. Politologija, 2006, Nr. 3(43), 54 90
11. Butkevičienė E., Rutkauskienė D. Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose. Viešoji politika ir administravimas. 2008, Nr. 23, 68 77
12. Domarkas V. Tarptautinių organizacijų vaidmuo elektroninės valdžios lygmens vertinimo ir vystymo koordinavimo procesuose. Viešoji politika ir administravimas, 2010, Nr. 33, 23 34.
13. Dzemydienė D., Naujikienė R. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė. Informacijos mokslai, 2007, 226 232
14. Jastiuginas S., Malaiša R., Krasauskas V., Ramanauskaitė E. Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje. Viešasis administravimas. 2007, Nr. 3, 23 30
15. Paliulis N., Jurkėnaitė N., Jakaitis J. Elektroninė valdžia Lietuvoje: plėtra ir problemos. Viešasis administravimas. 2006. Nr.9, psl. 49-58.
16. Paliulis N.K., Jurkėnaitė N. Elektroninė valdžia: poveikis viešajam valdymui. Viešasis administravimas, 2009. Nr. 2, 55 62
17. Petrauskas R. Interneto vartojimo Lietuvos centrinės valdžios institucijose ypatybės. Viešoji politika ir administravimas, 2002, Nr. 1, 67 70
18. Raginytė E., Paliulis N. K. Elektroninė valdžia Lietuvoje: savivaldos pjūvis. Verslas, vadyba ir studijos. 2009, 214 228
19. Žilionienė I. Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga. Viešoji politika ir administravimas, 2004, Nr. 10, 39 45
20. Žilionienė I. Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime, Viešoji politika ir administravimas. 2004. Nr.9, 62 72

Teisės aktai

21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386132 [2011-02-15]
22. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gegužės 13 d. nutarimas Nr. 464 Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo pripažinimo netekusiu galios.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=344569 [2011-03-12]
23. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 kovo 16 d. nutarimas Nr. 301 Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=394457 [2011-03-22]
24. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=198184 [2011-03-15]
25. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gegužės 13 d. nutarimas Nr. 13 Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo nr. 488 Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 2115 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo pripažinimo netekusiu galios.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=344569 [2011-03-12]
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. rugsėjo 10 d. nutarimo Nr. 10-3735-01 Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 – 2015 metų strategijos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios projektas.
http://www.lrs.lt/pls/proj/dokpaieska.showdoc_l?p_id=52125&p_query=&p_tr2=&p_org=&p_fix=n&p_gov=n [2011-02-05]
27. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=257174 [2011-02-05]
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=245241 [2011-03-02]
29. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. kovo 29 d. nutarimas Nr. 307 Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo
<http://www.egov.lt/uploads/file/Del%20Elektronines%20valdzios%20koncepcijos%20igyvendinimo%20priemoniu%20plano%20patvritinimo.pdf> [2011-03-02]
30. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. Valstybės žinios, 2011, Nr. 45.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404169 [2011-09-11]
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. spalio 5 d. nutarimas Nr. 480 Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=391335 [2011-09-14]
32. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas. Aktuali redakcija, 2010, Nr. VIII-1234 http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390913 [2011-09-14]

33. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymas Nr. 1V-148 Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo patvirtinimo.
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=233013 [2011-03-20]
34. Europos skaitmeninė darbotvarkė. KOM (2010) 245 galutinis <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:LT:PDF> [2011-02-25]
35. 2011 – 2015 m. Europos e.valdžios veiksmų planas IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios. KOM (2010) 743 galutinis
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:LT:PDF> [2011-02-25]
36. i2010 e.vyriausybės veiksmų planas: e.vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui. KOM (2006) 173 galutinis
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:LT:PDF> [2011-02-25]
37. i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti. KOM (2005) 229 galutinis. <http://cordis.europa.eu/documents/documentlibrary/81718541LT6.pdf> [2011-02-26]
38. 2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija. KOM (2010) 2020 galutinis. http://ec.europa.eu/lietuva/documents/skelbimai/2020m_europa.pdf [2011-02-26]
39. Europos skaitmeninio konkurencingumo ataskaita. Pagrindiniai i2010 strategijos pasiekimai 2005 – 2009 m. KOM (2009) 390 galutinis.
<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0390:FIN:LT:PDF> [2011-02-26]

Kiti šaltiniai

40. ES finansuojami projektai Raseinių rajono savivaldybėje.
<http://www.raseiniai.lt/index.php?4080665313> [2011-08-26]
41. Raseinių rajono savivaldybės tarybos 2008 m. spalio 30 d. sprendimu Nr. 362 patvirtintas Raseinių rajono savivaldybės plėtros iki 2010 metų strateginis planas.
<http://www.raseiniai.lt/index.php?1317250726> [2011-09-13]
42. Raseinių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. kovo 24 d. sprendimu Nr. (1.1.) TS – 74 patvirtintas Raseinių rajono savivaldybės 2011 – 2013 m. strateginis veiklos planas.
<http://www.raseiniai.lt/index.php?287825455> [2011-09-13]
43. Finansavimo ir administravimo sutartis dėl projekto „Elektroninės demokratijos priemonių diegimas Raseinių rajono savivaldybėje“ <http://www.raseiniai.lt/index.php?1048805538> [2011-09-14]
44. Raseinių rajono savivaldybės elektroninių paslaugų sistema.
http://www.kaunas.aps.lt/raseiniu_r-e-paslaugos/ [2011-09-15]
45. Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainė. <http://www.viljandi.ee> [2011-09-16]
46. Viljandžio miesto savivaldybės tarybos 2006 m. gegužės 26 d. nutarimu Nr. 22 patvirtinti Savivaldybės įstatai. <http://www.viljandi.ee/index.php?page=464&> [2011-09-16]
47. Viljandžio miesto savivaldybės tarybos 2011 m. rugpjūčio 31 d. sprendimu Nr. 86 patvirtintas Viljandžio miesto savivaldybės 2011 – 2015 metų plėtros planas.
http://www.viljandi.ee/public/files/AK_2011-2015_kehtestatud_august2011.pdf [2011-09-16]
48. Estijos elektroninės valdžios portalas. www.eesti.ee [2011-09-17]

49. Telšių rajono savivaldybės tarybos 2010 m. lapkričio 25 d. sprendimu Nr. T1-404 patvirtintas Telšių rajono savivaldybės strateginis plėtros planas (Telšių rajono savivaldybės 2004-2020 m. strateginio plano atnaujinimas). <http://www.telsiai.lt/index.php?3067471866> [2011-09-20]
50. Telšių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. sausio 27 d. sprendimu Nr. T1-2 patvirtintas Telšių rajono savivaldybės 2011-2013 metų strateginis veiklos planas. <http://www.telsiai.lt/SPP/images/doc/SPP.pdf> [2011-09-20]
51. Šakių rajono savivaldybės tarybos 2010 m. gruodžio 23 d. sprendimu Nr. T-402 patvirtintas Šakių rajono savivaldybės 2011-2017 metų plėtros strateginis planas. http://www.sakiai.lt/go.php/lit/SPRENDIMAS_DEL_SAVIVALDYBES_2011_201/1696/377/0/51 [2011-09-24]
52. Gauta ir vertinama paraiška. „Informacinės visuomenės plėtros Šakių rajone programa I“. http://esparama.lt/20072013/lt/statistikaonline/gautvertpar?pro_id=10158&sparams=321853&page=7&pgsz=10 [2011-09-26]
53. Projektas „Šakių rajono savivaldybės susisiekiimo infrastruktūros modernizavimas (I etapas). Techninės dokumentacijos parengimas“ www.sakiai.lt/uploaded_files/105/projektu_aprasymas.doc [2011-09-26]
54. Jelgavos rajono savivaldybės 2011-2017 m. strateginis plėtros planas. http://www.jelgavasnovads.lv/userfiles/file/ATTISTIBAS_PROG/2_dala_Pasreizejas_situacijas_ra_ksturojums_SVID1.pdf [2011-10-01]
55. Jelgavos rajono savivaldybės interneto svetainė www.jrp.lv [2011-09-29]
56. Telšių rajono savivaldybės interneto svetainė. <http://www.telsiai.lt/> [2011-09-19]
57. Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. spalio 9 d. įsakymas Nr. A1-1498 Dėl bendrojo skyriaus veiklos nuostatų patvirtinimo. <http://www.telsiai.lt/index.php?1940198689> [2011-09-20]
58. Telšių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. vasario 17 d. sprendimas Nr. T1-33 Dėl Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 metų veiklos ataskaitos patvirtinimo. <http://www.telsiai.lt> [2011-09-21]
59. Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. sausio 4 d. įsakymas Nr. A1-9 Dėl Telšių rajono savivaldybės administracijos ekonomikos, strateginio planavimo ir investicijų skyriaus veiklos nuostatų tvirtinimo. <http://www.telsiai.lt/index.php?1940198689> [2011-09-21]
60. Telšių rajono savivaldybės valdymo programos aprašymas <http://www.telsiai.lt/SPP/images/doc/1.1.pdf> [2011-09-22]
61. Telšių rajono savivaldybės tarybos 2009 m. vasario 26 d. sprendimas Nr. T1-55 Dėl Valdymo tobulinimas vykdant savivaldybės kompiuterizavimą ir duomenų bazių kūrimą programos patvirtinimo. <http://www.telsiai.lt/index.php?2147374774> [2011-09-22]
62. Kas yra e.valdžia? <http://www.ivpk.lt/old/main.php?cat=50&gr=1> [2011-02-10]
63. Nacionalinė Lietuvos e-valdžios koncepcija (projektas). [VRM e-valdžios koncepcijos “e-valdžia Lietuvos piliečiui” projektas](http://www.vrm.lt/index.php?id=1401) [2011-01-12]
64. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. Elektroninė valdžia. <http://www.vrm.lt/index.php?id=1401> [2011-01-12]
65. E.valdžios paslaugų plėtros regione koncepcija regionui. E.valdžios paslaugų plėtros regione koncepcija ir taikomųjų e.valdžios paslaugų sprendimų identifikavimas kiekvienai regiono savivaldybei, regionui. <http://www.inppregion.lt/get.php?f.83293> [2011-10-03]
66. Horizontali elektroninės valdžios politikos funkcijų peržiūra. Bandomosios funkcijų peržiūros

ataskaita. 2011 m. sausio 3 d.

http://www.lrv.lt/bylos/VORTprojektas/Dokumentai/E%20valdzios%20funkciju%20perziuros%20ataskaita_1.pdf [2011-10-02]

67. Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita 2011 m.

http://www.ivpk.lt/uploads/Bendrieji%20reikalavimai/Ataskaita_bendr-reik_2011_v3.pdf [2011-10-06]

68. E.galimybės <http://www.raplm.gov.lv/pub/index.php?id=4789> [2011-09-29]

69. Eurostato duomenų bazė. Individai reguliariai naudojantys internetą.

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00061&plugin=1> [2011-10-15]

70. Petrauskas R., Malinauskienė E. Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasauliniame kontekste.

http://www.egov.lt/uploads/file/EgleMalinauskiene_RimantasPetrauskas_EValdziosMoksliniaiTyrimai.pdf [2011-10-20]

71. Paprojektis „Lietuvos ir Norvegijos savivaldos asociacijų ir savivaldybių bendradarbiavimo stiprinimas savivaldybių elektroninės valdžios paslaugų plėtojimo srityje“

http://www.lsa.lt/failai/itprojektas/IT_GS_e.Strategija.pdf [2011-10-05]

72. Elektroninės valdžios suderinamumo Lietuvoje strateginės gairės (eVALDŽIA).

http://www.vrm.lt/uploads/media/eValdzia_baigiamoji_ataskaita.pdf [2011-02-03]

73. Apie informacines ir ryšių technologijas savivaldybėje paprastai.

http://www.lsa.lt/failai/itprojektas/IT_atmintine_SAD.pdf [2011-10-05]

74. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas: tyrimo ataskaita. 2010.

http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/IVPK_leidiny2.pdf [2011-08-26]

75. Informacinės visuomenės plėtros prie vidaus reikalų ministerijos tyrimas. Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas.

http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/fm/failai/Ataskaitos/BPD_vertinimo_ataskaitos/IVPK_18.pdf [2011-10-05]

76. The World Bank Definition of E-government.

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> [2011-02-10]

77. Komisija skelbia veiksmų planą Europos klestėjimui ir gerovei skatinti.

http://ec.europa.eu/lietuva/news_hp/news/19052010_skaitmenine_darbotvarke_lt.htm [2011-02-24]

78. Europos Sąjungos oficialusis leidinys. Nuomonė „Europos skaitmeninė darbotvarkė“.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2011:015:0034:0040:LT:PDF> [2011-02-26]

79. Europos Sąjungos taryba. Didesnės galimybės naudotis e.valdžios paslaugomis.

<http://www.consilium.europa.eu/homepage/showfocus.aspx?lang=lt&focusID=68514> [2011-03-02]

80. Europos Komisija. Strategijos „Europa 2020“ iniciatyvos.

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=lt&catId=956> [2011-02-28]

81. Projektas „Europa 2030“. <http://www.reflectiongroup.eu/wp-content/uploads/2010/06/project-europe-2030-lt.pdf> [2010-02-28]

82. Europos Vadovų taryba. „Europa 2030“. <http://www.european-council.europa.eu/homepage/highlights/project-europe-2030.aspx?lang=lt> [2011-02-28]

83. United Nations E-government survey 2010.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan038851.pdf> [2011-03-02]
84. Europe's Information Society. Before i2010: eEurope initiative.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/index_en.htm [2011-02-24]
85. Kunstelj M., Dečman M. Current State of e-Government in Slovenian Municipalities.
www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=50 [2011-04-15]
86. Common List of Basic Public Services.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/basicpublicservices.pdf
[2011-08-29]

Stirblytė, D. (2011). Elektroninės valdžios taikymas ir plėtros perspektyvos Telšių rajono savivaldybėje / Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Darbo vadovas prof. dr. R. Petrauskas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Elektroninio verslo katedra, 77 p. (98 p.).

Pagrindinės sąvokos: e.valdžia, e.paslaugos, savivaldybė, informacinės ir ryšių technologijos (IRT)

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjamas e.valdžios taikymas ir plėtros perspektyvos Telšių rajono savivaldybėje.

Pirmiausia darbe analizuojami svarbiausi teisės aktai, kurie reglamentuoja e.valdžią Europos Sąjungoje ir Lietuvoje. Pagrindinis dėmesys yra skiriamas dokumentuose esančių nuostatų susijusių su e.valdžia ir jos plėtra aptarimui ir išryškinimui.

Toliau šiame darbe yra nagrinėjamas e.valdžios taikymas pasirinktose Europos Sąjungos ir Lietuvos savivaldybėse. Prieš tai trumpai aptariama kokią reikšmę e.valdžia turi savivaldybėms, kokias funkcijas savivaldybės atlieka ir kurios iš jų yra susijusios su e.valdžia, taip pat glaustai apžvelgiama e.paslaugų padėtis.

Paskutinėje – praktinėje magistro baigiamojo darbo dalyje analizuojama e.valdžios padėtis ir jos taikymas Telšių rajono savivaldybėje. Pirmiausia aptariama savivaldybės organizacinė struktūra, išskiriami savivaldybės skyriai, kurių veikla ir vykdomos funkcijos labiausiai susijusios su e.valdžia. Atliekama Telšių rajono savivaldybės pagrindinių dokumentų, savivaldybės interneto svetainės lyginamoji analizė su pasirinktomis Europos Sąjungos ir Lietuvos savivaldybėmis. Taip pat pateikiami interviu su ekspertais metu gautų duomenų analizės rezultatai. Pokalbio su ekspertais metu buvo tikimasi išryškinti pagrindinius e.valdžios taikymo Telšių rajono savivaldybėje aspektus, privalumus, bei kliūtis su kuriomis susiduriama, o apibendrinus jų atsakymus numatyti pagrindines e.valdžios plėtros perspektyvas Telšių rajono savivaldybėje.

Stirblytė, D. (2011). E-Government Implementation and Development Prospects in Municipality of Telsiai Region / Master's Thesis in Public Administration. Supervisor prof. dr. R. Petrauskas. Vilnius: Mykolas Romeris University, Department of Electronics Business, 77 p. (98p.).

Keywords: e.government, e.service, municipality, information and communication technologies (ICT)

SUMMARY

Master's final paper analyses the e-government implementation and development prospects in municipality of Telsiai region.

The final paper analyses the legislation that governs e-government in the European Union and Lithuania. It is focused on the documents containing provisions that relate to e-government and its development for a discussion and a highlighting.

The following point in writing the final paper is the analysis of the e-government implementation in the chosen municipalities of the European Union and Lithuania. Besides, a very brief discussion is carried out on the significance of e-government to municipalities, what functions are performed by municipalities and which of the functions are connected with the e-government. Also, a very brief overview of e-service is presented.

The final part of the practical Master's paper analyzes a position of e-government and its implementation in the municipality of Telsiai region. Firstly, the organizational structure of the municipality and its departments are presented which are mostly connected with e-government. The comparative analysis of Telšiai district municipality's main documents and government's internet site is made with chosen municipalities of European Union and Lithuania. Besides, the results of the data while the interview with experts was carried out are submitted. During the interview with experts it was expected to highlight the basic e-government implementation aspects, the advantages and the encountered obstacles in the municipality of Telsiai region and summarising their responses it was supposed to provide major e-government development prospects in the municipality of Telsiai region.

PRIEDAI

1 priedas

Pastovių interneto vartotojų skaičius procentais Europos Sąjungos valstybėse narėse

Metai							
Valstybė	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Belgija	-	53%	58%	63%	66%	70%	75%
Bulgarija	13%	-	22%	28%	33%	40%	42%
Čekijos Respublika	25%	26%	-	42%	51%	54%	58%
Danija	70%	73%	78%	76%	80%	82%	86%
Vokietija	50%	54%	59%	64%	68%	71%	74%
Estija	45%	54%	56%	59%	62%	67%	71%
Airija	27%	31%	44%	51%	57%	60%	63%
Graikija	17%	18%	23%	28%	33%	38%	41%
Ispanija	31%	35%	39%	44%	49%	54%	58%
Prancūzija	-	-	39%	57%	63%	65%	75%
Italija	26%	28%	31%	34%	37%	42%	48%
Kipras	28%	26%	29%	35%	35%	45%	50%
Latvija	27%	36%	46%	52%	57%	61%	62%
Lietuva	26%	30%	38%	45%	50%	55%	58%
Liuksemburgas	59%	63%	65%	72%	77%	83%	86%
Vengrija	21%	34%	42%	49%	56%	57%	61%
Malta	-	34%	36%	43%	46%	55%	60%
Nyderlandai	-	74%	76%	81%	83%	86%	88%
Austrija	46%	49%	55%	61%	66%	67%	70%
Lenkija	22%	29%	34%	39%	44%	52%	55%
Portugalija	25%	28%	31%	35%	38%	42%	47%
Rumunija	10%	-	18%	22%	26%	31%	34%
Slovėnija	33%	40%	47%	49%	52%	58%	65%
Slovakija	40%	43%	43%	51%	62%	66%	73%
Suomija	63%	62%	71%	75%	78%	79%	83%
Švedija	75%	76%	80%	75%	83%	86%	88%
Jungtinė Karalystė	49%	54%	57%	65%	70%	76%	80%

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Eurostato duomenimis [69]

Už e.valdžią atsakingos institucijos Lietuvoje, kompetencijos sritys ir funkcijos

Institucijos pavadinimas	Sritis	Funkcijos
Vidaus reikalų ministerija	<i>Viešųjų e.paslaugų sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> planuoja e.valdžios projektus, rūpinasi jų tarpusavio sąveikumu bei koordinuoja jų įgyvendinimą; rengia arba dalyvauja rengiant teisės aktų projektus, susijusius su e.valdžios projektais; asmens identifikavimo elektroninėje erdvėje politikos koordinavimas ir priežiūra.
	<i>IRT sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> IRT taikymo koordinavimas administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo srityje; rengia arba dalyvauja rengiant teisės aktų projektus dėl IRT panaudojimo teikiant administracines ir viešąsias paslaugas; analizuoja ir vertina užsienio šalių patirtį IRT panaudojimo klausimais; teikia pasiūlymus dėl IRT panaudojimo gerinimo Lietuvoje; koordinuoja viešųjų interneto prieigos taškų tinklo priežiūrą ir modernizavimą
	<i>IT (informacinės technologijos) sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> rengia IT saugos srities įstatymų projektus; koordinuoja IT saugos įgyvendinimą valstybės institucijose ir įstaigose.
Susisiekimo ministerija	<i>IVP sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> informacinės visuomenės paslaugų teikimo ir kitos paslaugų teikėjų veiklos politikos formavimas; atsako už IVP politikos parengimą ir įgyvendinimo koordinavimą; IVP investicijų projektų koordinavimas ir stebėseną; prisideda organizuojant informacinės aplinkos pritaikymą neįgaliesiems.
	<i>Valstybės informacinių išteklių valdymo sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> koordinuoja informacinių išteklių racionalų panaudojimą užtikrindama jų integralumą ir efektyvumą.
Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	<i>IVP sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> dalyvauja formuojant IVP strategiją, atsako už jos įgyvendinimo koordinavimą; renka ir analizuoja informaciją apie valstybės institucijose ir įstaigose įdiegtus ir diegiamus IVP projektus; dalyvauja rengiant ES struktūrinės paramos panaudojimo strateginių dokumentų projektus; priima sprendimus dėl projektų finansavimo ES struktūrinės paramos lėšomis.
	<i>IRT sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> skatina IRT naujoves ir jų sklaidą; koordinuoja naujų IRT sprendimų įgyvendinimą.

	<i>E.parašo politikos sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> dalyvauja formuojant ir įgyvendinant e.parašo naudojimo valstybės politiką, atlieka priežiūros institucijos funkcijas; dalyvauja organizuojant su e.parašo naudojimu susijusių sertifikavimo ir konsultavimo paslaugų teikimą.
	<i>Valstybės informacinių išteklių valdymo sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> atsakinga už valstybės informacinių išteklių funkcinio suderinamumo įgyvendinimą ir sąveikumui skirtos infrastruktūros valdymą; koordinuoja nustatytų reikalavimų valstybės institucijų ir įstaigų interneto svetainėms įgyvendinimą; atlieka nustatytas viešo naudojimo kompiuterių tinkluose neskelbtinos informacijos kontrolės ir ribojamos viešosios informacijos platinimo priežiūros funkcijas; derina valstybės registrų sistemos ir žinybinių registrų steigimo, reorganizavimo ir likvidavimo projektus;
	<i>Viešųjų e.paslaugų sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> dalyvauja formuojant IT lietuvių kalbai pritaikymo ir jomis pagrįstų e.paslaugų plėtros politiką, bei koordinavimą.
Ūkio ministerija	<i>Viešųjų e.paslaugų sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> įgyvendina ES iniciatyvas susijusias su darniais, inovatyviais, ikiprekybiniais elektroniniais viešaisiais pirkimais.
	<i>IRT sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> atlieka politikos įgyvendinimo stebėsenos funkcijas renkant ir analizuojant informaciją apie IRT naudojimą ir teikia pasiūlymus dėl jų poreikio ir efektyvesnio naudojimo.
	<i>Valstybės informacinių išteklių valdymo sritis</i>	<ul style="list-style-type: none"> koordinuoja ES vidaus rinkos informacinės sistemos diegimą bei įgyvendinimą.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis šaltiniu [66]

Santrumpų paaiškinimai:

IRT – Informacijos ir ryšių technologijos

IVP – Informacinės visuomenės plėtros

IT – Informacinės technologijos

**Europos Sąjungos teisės aktuose įteisintas paslaugų sąrašas ir maksimalus paslaugos lygis
(viso 20 paslaugų iš kurių 12 – gyventojams ir 8 – verslo subjektams)**

Nr.	Viešosios paslaugos, teikiamos IRT, pavadinimas	Maksimalus galimas viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę terpę lygis (pagal EK)
GYVENTOJAMS		
1	Pajamų deklaravimas	5
2	Darbo paieška	4
3	Socialinės ir socialinio draudimo paslaugos	5
4	Su asmens dokumentų išdavimu susijusios paslaugos	5
5	Kelių transporto priemonės registravimas	4
6	Su statybomis ir statybų leidimais susijusios paslaugos	4
7	Pranešimų policijai teikimas	3
8	Viešųjų bibliotekų paslaugos	5
9	Pažymų (gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų) užsisakymas ir išdavimas	4
10	Paraiškų stoti į aukštąsias mokyklas priėmimas	4
11	Gyvenamosios vietos deklaravimas	4
12	Elektroninė gyventojų registracija į priėmimą pas sveikatos priežiūros specialistą	4
VERSLO SUBJEKTAMS		
1	Su socialiniu draudimu susijusios paslaugos	4
2	Pelno mokesčio deklaravimas	5
3	Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	5
4	Įmonių registravimas	4
5	Duomenų teikimas Statistikos departamentui	5
6	Elektroninis muitinės deklaracijų teikimas	5
7	Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas	5
8	Viešųjų pirkimų vykdymas	4

Šaltinis: Pagrindinių viešųjų paslaugų, Teikiamų informacinėmis technologijomis, Esamos būklės analizė 2009

Dokumentu paieškos langas Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainėje

Dokumendi pealkiri:	<input type="text"/>
Tāhis/indeks:	<input type="text"/>
Dokumendi liik:	<input type="text"/>
Reg.number:	<input type="text"/>
Reg.kuupāev:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> kuni <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Kelleit:	<input type="text"/>
Kellele:	<input type="text"/>
Saatmisviis:	<input type="text"/>
Juurdepāāsupiirang:	<input type="text"/>

Otsing

Tūhista

Šaltinis: Viljandžio miesto savivaldybės interneto svetainė [45]

Jelgavos rajono savivaldībā interneto svetainē pateikama forma registrācijas pas savivaldībā atstovus



Jaunas vizītes pieteikšana uz pirmdienu

* - obligātie lauki
/ informācija nebūs pieejama publiski /

Vārds*

Uzvārds*

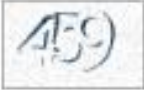
Adrese*

E-pasts*

Tālrunis*

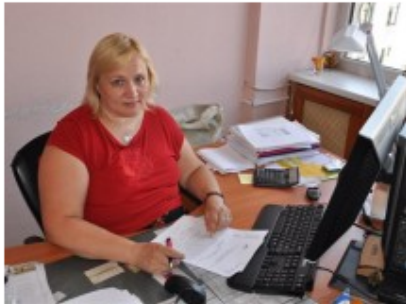
Tikšanās mērķis*

Aptuvenais tikšanās ilgums*

Ievadiet drošības kodu: * 

Šaltinis: Jelgavos rajono savivaldības interneto svetainē [55]

Jelgavos rajono savivaldībēs interneto svetainēs skiltis „Dabartinēs problemas“

Jautājums:	2011-08-01 15:34:17	
Ko paredz pašvaldības saistošie noteikumi Nr. 8 „Par īpašumu, kas netiek ņemts vērā, izvērtējot ģimenes (personas) materiālo stāvokli“?		
Atbilde:	Jelgavas novada pašvaldības Sociālā dienesta vadītājas vietniece Ilze Vītola	2011-08-01 15:37:07
 <p>Jelgavas novada domes apstiprinātie saistošie noteikumi Nr.8 „Par īpašumu, kas netiek ņemts vērā, izvērtējot ģimenes (personas) materiālo stāvokli” paredz, ka trūcīgas ģimenes (personas) statusa noteikšanas procesā par īpašumu nav uzskatāma zeme līdz trīs hektāriem. Izvērtējot ģimenes materiālo stāvokli šo saistošo noteikumu izpratnē, par īpašumu neuzskata: ēkas, kas ir uzskatāmas par iesniedzēja īpašumā esošas dzīvojamās mājas, kurā savu dzīvesvietu deklarējis un dzīvo iesniedzējs vai kāds no iesniedzēja ģimenes locekļiem, vai dzīvojamās mājas, kura pieder iesniedzējam vai viņa ģimenes locekļiem, kurā dzīvo ģimenes locekļu pirmās pakāpes radnieki, kuriem nav sava īpašuma, palīgēkām, kā arī zemes īpašumu, kura platība nepārsniedz 3 ha.</p> <p>Saistošie noteikumi izdoti, pildot normatīvajos aktos pašvaldībai uzdoto – tas ir, noteikt kritērijus zemei, kas, izskatot jautājumu par trūcīgas ģimenes (personas) statusa piešķiršanu mājsaimniecībai, nav ņemami vērā. Konkrētā lēmumprojekta kontekstā novada domei bija plašas debātes, diskutējot par noteiktās zemes platības apjomu, kā arī, lai radītu iedzīvotājiem saistošus un vienlīdzīgus kritērijus tiesībās pretendēt uz trūcīgās ģimenes (personas) statusu. Rezultātā tika pieņemts lēmums, kas akceptē novada teritoriālo specifiku, tas ir, ka liela daļa iedzīvotāju dzīvo lauku viensētās, kuru vidējā platība ir līdz trīs hektāriem.</p>		

Šaltinis: Jelgavos rajono savivaldībēs interneto svetainē [55]

**Raseinių rajono savivaldybės teikiamos elektroninės paslaugos
(„Elektroninių paslaugų sistemoje“)**

Nr.	Savivaldybės elektroninės paslaugos
1	Archyvo pažymėjimo išdavimas gyventojams
2	Būsto šildymo išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui bei nuotekoms ir išlaidų karštam vandeniui kompensacijos
3	Globos (rūpybos) išmoka
4	Išmoka privalomosios tarnybos kario vaikui
5	Išmoka vaikui
6	Laidojimo pašalpa
7	Leidimo kirsti, genėti ar pertvarkyti želdinius išdavimas (gyventojams)
8	Norintiems gauti statybos leidimą
9	Norintiems gauti statybos leidimą griauti statinius
10	Pakartotinių civilinių aktų liudijimų išdavimas
11	Pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimas
12	Pažymų ir kitų dokumentų juridiniams faktams patvirtinti išdavimas (juridiniams asmenims)
13	Pažymų ir kitų dokumentų juridiniams faktams patvirtinti išdavimas gyventojams
14	Prašymas įregistruoti santuoką
15	Socialinė pašalpa
16	Šalpos išmokos
17	Transporto išlaidų ir specialiųjų lengvųjų automobilių įsigijimo ir jų techninio pritaikymo kompensacijos
18	Vienkartinė išmoka būstui įsigyti ar įsikurti
19	Vienkartinė išmoka gimus kūdikiui
20	Vienkartinė išmoka nėščiai moteriai
21	Vienkartinė išmoka užsienyje mirusių (žuvusių) Lietuvos Respublikos piliečių palaikams parvežti į Lietuvos Respubliką
22	Vienkartinė pašalpa

Šaltinis: sudarytas darbo autorės remiantis šaltiniu [44]

**ŠAKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
BENDROJO SKYRIAUS ARCHYVAS**

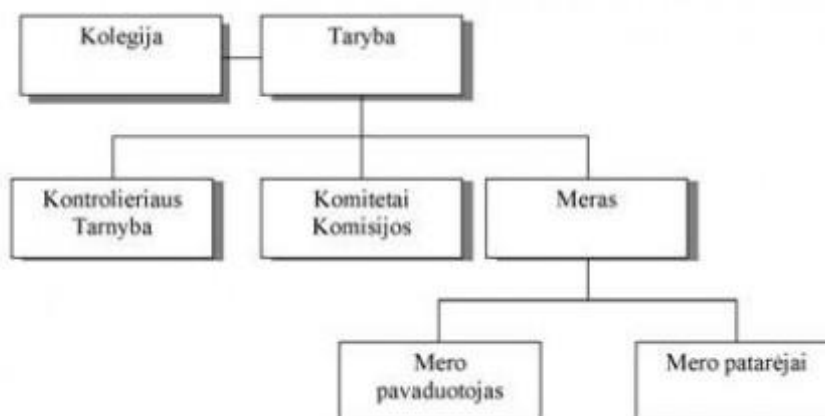
TVIRTINU
Savivaldybės administracijos direktorius
Juozas Puodžiukaitis
2011-06-30

ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS TEIKIMO APRAŠYMAS

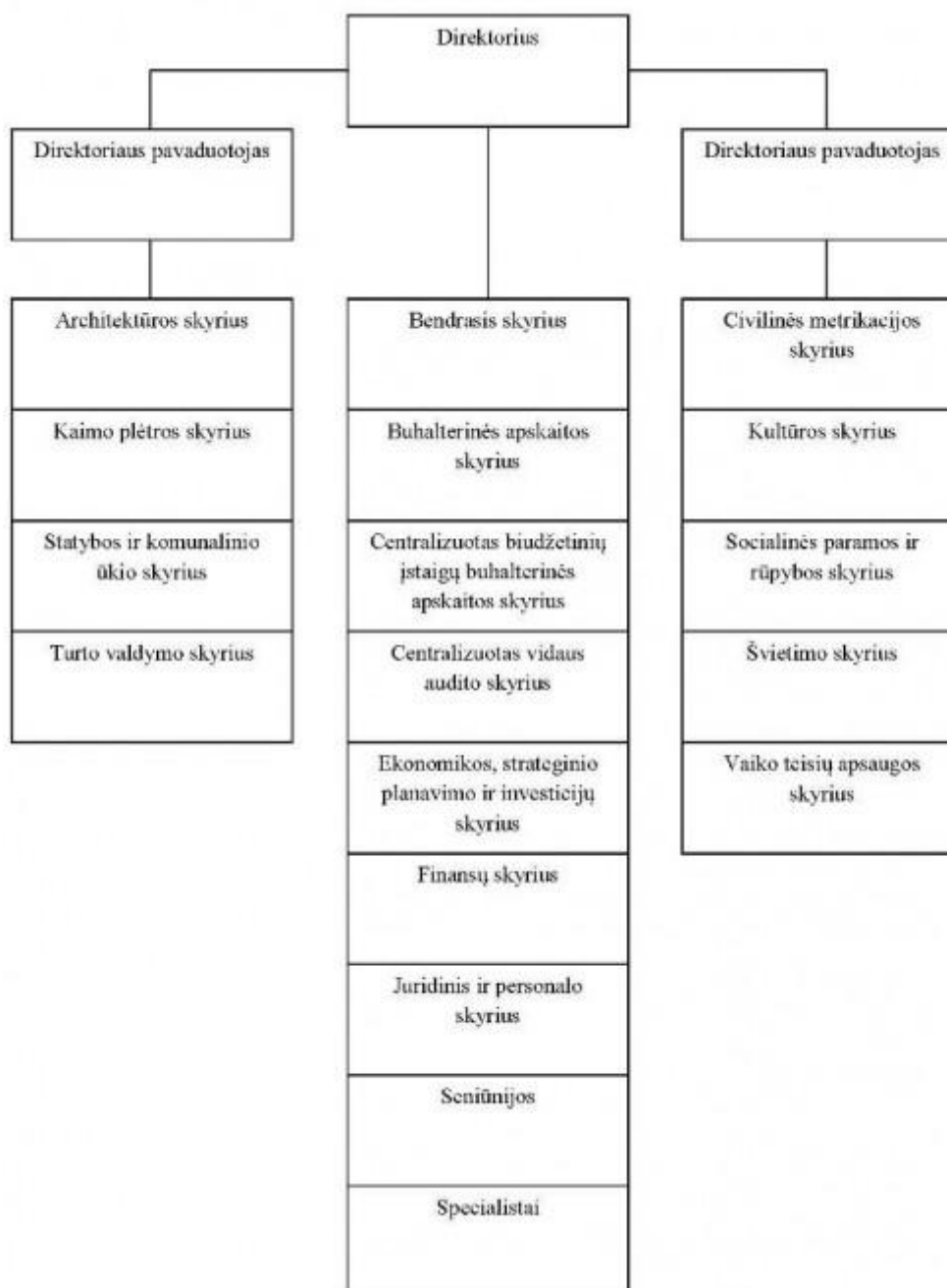
<i>Eil. Nr.</i>	<i>Pavadinimas</i>	<i>Aprašymo turinys</i>
1.	Administracinės paslaugos kodas	SAPBE-02
2.	Administracinės paslaugos versija	1 versija
3.	Administracinių paslaugų pavadinimas	Dokumentų, patvirtinančių darbo stažą ir (arba) darbo užmokestį, išdavimas
4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	<p>Asmuo pateikti prašymą gali tiesiogiai, paštu arba el. paštu. Į asmenų prašymus atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, jei asmuo nėra išreiškęs pageidavimo atsakymą gauti kitu būdu.</p> <p>Išduodamos archyvo pažymos apie draudžiamąsias pajamas ir darbo stažą gyventojams senatvės pensijai skirti ar perskaičiuoti, našlių pensijai, netekto darbingumo pensijai, maitintojo netekus, deklaruojant turtą ir kitais atvejais. Šakių rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus archyve saugoma buvusių Šakių rajono įstaigų, kolūkių, valstybinių ir tarybinių ūkių nuo 1949 metų, likviduotų įmonių, žemės ūkio bendrovių personalo dokumentai nuo 1991 metų.</p>
5.	Teisės aktai, reglamentuojantys administracinės paslaugos teikimą	<p>Paslauga teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 8 straipsnio 14 dalimi (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2000, Nr. 91-2832; 2003, Nr. 104-4636), Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo (Žin., 1995, Nr. 107-2389; 2004, Nr. 57-1982) 10 skyriaus 7 punktu. Viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975).</p>
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	<p>Asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą (kopiją kai prašymas siunčiamas paštu); Atstovavimą patvirtinančio dokumento ir atstovaujančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos (kai dėl informacijos apie asmenį jo atstovas kreipiasi paštu).</p> <p>Norėdamas gauti archyvo pažymą, asmuo turi pateikti šiuos dokumentus:</p> <p>Prašymą išduoti pažymą, kuriame nurodomi vardas (-ai), pavardė, asmens kodas, tėvavardis, mergautinė pavardė, santuokos data, jei dirbta tuo laikotarpiu (moterims), gimimo data, gyvenamoji vieta ir kontaktinis telefonas. Prašyme nurodo, kokia pažyma reikalinga (darbo stažo, uždarbio ar kt.),</p>

		<p>kam ji pristatyti, kur, kada ir kuo dirbta. Jeigu dingusi darbo knygelė, nurodo bent apytiksles datas. Vyrams nurodyti tikslų tarnybos armijoje laikotarpį, jeigu dirbta prieš tarnybą kariuomenėje ar po jos. Moterims nurodyti tiksliai vaikų gimimo datas, jei vaikai gimę 1984 - 1994 m. laikotarpiu. Archyvo pažymos I grupės invalidams per 3 darbo dienas, II ir III grupės invalidams, pensijoms maitintojo netekus išduodamos per 1 mėnesį. Pažymos pensijoms skaičiuoti ar perskaičiuoti, kitos pažymos išduodamos per 2 mėnesius nuo dokumentų pateikimo. Archyvo pažyma išsiunčiama paštu, jeigu toks pageidavimas nurodytas prašyme, arba ji atsiimama Šakių rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus archyve.</p>
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)	Informacija gaunama iš Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Šakių skyriaus (8-345) 60249 ir kitų Lietuvos Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniai skyriai, Šakių rajono Darbo birža.
8.	Administracinės paslaugos teikėjai	<p>Archyvo vedėja Genė Valatkaitienė tel. (8-345) 60773 Archyvarė Kristina Sabataitytė tel. (8-345) 60773 el. p. archyvas.sakiai@is.lt Bažnyčios g. 4 LT-71120 Šakiai</p>
9.	Administracinės paslaugos vadovas	<p>Archyvo vedėja Genė Valatkaitienė Tel. (8-345) 60773 Bažnyčios g. 4 LT-71120 Šakiai</p>
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	<p>Archyvo pažymos I grupės invalidams išduodamos per 3 darbo dienas, II ir III grupės invalidams, pensijoms, maitintojo netekus piliečiams išduodamos per 20 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje dienos. Pažymos pensijoms skaičiuoti ar perskaičiuoti, išankstinei pensijai ir duomenims kaupti išduodamos per 30 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje dienos.</p>
11.	Administracinės paslaugos suteikimo kaina	Paslauga teikiama nemokamai.
12.	Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys	Prašymas
13.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	Administracinė paslauga galutinė. Dokumentų originalai atiduodami asmeniui, pateikusiam prašymą. Parengtų dokumentų kopijos lieka įstaigoje.
14.	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą	Aprašymas įtraukiamas į Bendrojo skyriaus archyvo gautų prašymų žurnalą, išduotų pažymų registracijos žurnalą.

Telšių rajono savivaldybės valdymo struktūra



Savivaldybės administracija



**Telšių rajono savivaldybės interneto svetainės skyriaus „Paslaugos“ srityje „Prašymai“
pateikiamos prašymo formos**

PILIEČIŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS	
Kreipimasis į savivaldybės merą	
Kreipimasis į savivaldybės administracijos direktorių	
LICENCIJOS IR LEIDIMAI	
Licencijų verstis kelių transporto veikla išdavimas	Atmintinė
Licencijos kortelių išdavimas arba pratesimas	Atmintinė
Dėl mažmeninės prekybos alkoholiniais gėrimais	Atmintinė
Dėl mažmeninės prekybos tabako gaminiiais	Atmintinė
Dėl šilumos tiekimo licencijos	
Dėl netauriųjų metalų	
Dėl vienkartinės licencijos prekiauti renginyje	
Dėl leidimo išdavimo pirotechnikai	
Dėl leidimo įrengti išorinę reklamą	
STATYBĄ LEIDŽIANTYS DOKUMENTAI	
Prašymas dėl specialiųjų architektūrinių sąlygų išdavimo	
Prašymas išduoti leidimą statyti, rekonstruoti, modernizuoti statinius	
Prašymas perregistruoti statybos leidimą naujo statytojo vardu	
SOCIALINIS BŪSTAS	
Prašymo forma dėl valstybės remiamo kredito	
Prašymo forma dėl įrašymo į eilės dėl socialinio būsto	
Pajamų ir turto deklaracijos forma	
ARCHYVAS	
Dėl darbo stažo pažymėjimo, darbo užmokesčio pažymos, dokumentų kopijų	
RENGINIŲ ORGANIZAVIMAS	
Dėl leidimo išdavimo rengti renginį	Atmintinė
TERITORIJŲ PLANAVIMAS	
Dėl leidimo rengti detalų planą	
APLINKOS APSAUGA	
Dėl saugotinių želdinių kirtimo, genėjimo ir pertvarkymo	
MOKESČIAI IR ŽEMĖTVARKA	
Dėl žemės nuomos mokesčio lengvatos	
Dėl nuosavybės teisės atkūrimo	
Dėl projekto suderinimo	
Dėl žemės sklypo pardavimo aukcione	
Dėl topografinės nuotraukos	
KAIMO PLĖTRA	
Dėl traktorių registravimo	
Dėl ūkio įregistravimo	
Dėl melioracijos darbų	
TURIZMAS	
Dėl kaimo turizmo paslaugų teikimo	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis šaltiniu [56]

Telšių rajono savivaldybės interneto svetainėje skyriuje „Paslaugos“ pateikiama atmintinė

LICENCIJŲ VERSTIS KELIŲ TRANSPORTO VEIKLA IŠDAVIMAS

1. Įmonė, norinti gauti (ar perregistruoti) licenciją verstis kelių transporto veikla, pateikia:
 - 1.1. nustatytos formos prašymą;
 - 1.2. įmonės registravimo pažymėjimo ir įstatų kopijas, individualios įmonės – registravimo pažymėjimo kopiją;
 - 1.3. dokumentus, įrodančius atitinkamą vežėjo kompetenciją;
 - 1.4. dokumentus įrodančius vežėjo finansinį pajėgumą;
 - 1.5. mokamojo pavedimo su banko žymomis arba kvito kopiją apie valstybės rinkliavos mokesčio sumokėjimą.
2. Licencija išduodama arba atsisakoma ją išduoti (nurodžius priežastis raštu) per 30 dienų nuo prašymo ir dokumentų, kurių reikia licencijai gauti, pateikimo Savivaldybės administracijos Strateginio planavimo ir investicijų skyriui.

Šaltinis: Telšių rajono savivaldybė [56]