

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
VALSTYBINIO VALDYMO FAKULTETO
TEISINĖS INFORMATIKOS KATEDRA**

**INGA BAČIULIENĖ
(ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ADMINISTRAVIMO MAGISTRO NEAKIVAIZDINIŲ
STUDIJŲ PROGRAMA)**

MOKESČIŲ ADMINISTRAVIMO SRITIES E-PASLAUGŲ PLĖTRA
Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas
Prof. dr. Arūnas Augustinaitis

Vilnius, 2004

Turinys

Turinys.....	2
Įvadas.....	3
1.E. paslaugų funkcionavimo sąlygos.....	5
1.1.Strateginės prielaidos.....	5
1.2. Teisės aktai reglamentuojantys e-paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje.....	8
1.2.1. LR Viešojo administravimo įstatymas.....	8
1.2.2. LR Mokesčių administravimo įstatymas.....	8
1.2.3. Pridėtinės vertės mokesčių mokėtojų registravimo tvarka.....	9
1.2.4. Mokesčių deklaravimas.....	9
1.3. Pagrindiniai e- paslaugų teikimo trukdžiai ir jų pašalinimo galimybės.....	12
1.4. Elektroninių paslaugų naudojimo ir perspektyvų analizė.....	19
2. Esamos situacijos analizė ir galimi pasiūlymai paslaugų plėtrai.....	25
2.1. Mokesčių administravimo srities e-paslaugas Lietuvoje teikianti institucija.....	25
2.2. VMI teikiamos e-paslaugos.....	26
2.2.1. Elektroninio deklaravimo sistema (EDS).....	26
2.2.2. Elektroniniai paklausimai.....	37
2.2.3. Pažymų užsakymas.....	37
2.2.4. Duomenų teikimas e-būdu.....	38
2.2.5. VMI interneto svetainė.....	40
3. VMI teikiamų e. paslaugų vertinimo tyrimas.....	41
Išvados ir pasiūlymai.....	59
Literatūros sąrašas.....	61
Summary.....	65
Priedai	66

Ivadas

Pastaruoju metu tiek visame pasaulyje, tiek ir Lietuvoje labai didelis dėmesys skiriamas elektroninės valdžios plėtrai – įprastinė tradicinė veikla perkeliama į elektroninę erdvę. Vis daugiau dėmesio skiriama per internetą teikiamoms paslaugoms - siekiama sudaryti gyventojams ir verslo įmonėms galimybes bendrauti su valstybės institucijomis bei įstaigomis ir gauti visas jų teikiamas paslaugas modernių technologijų, ypač interneto pagalba.

Tuo pačiu neišvengiamas tampa ir elektroninės valdžios modelio diegimas mokesčius administruojančiose įstaigose. Mokesčių administravimo srities elektroninių paslaugų plėtra glaudžiai susijusi su Europos Sąjungos bei Lietuvos Respublikos prioritetinėmis veiklos kryptimis - turto ir pajamų deklaravimas gyventojams, įmonių mokesčiai ir PVM - verslo subjektams, tai tik kelios iš 20 elektroninių viešųjų paslaugų gyventojams ir verslui numatytų Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose, kurios turi būti perkeltos į elektroninę erdvę.

Mokesčių administravimo efektyvumas priklauso ir nuo mokesčių administravimo modernizavimo. Nors mokesčius administruojančios institucijos įvairias technologijas naudoja jau eilę metų, jos daugiausia buvo skirtos palengvinti vidaus vartotojų - mokesčių administratorių darbą. Šiandien informacinių technologijų teikiamos galimybės jau nukreiptos ir tam, kad aprūpinti išorės vartotojus, t. y. mokesčių mokėtojus ar kitas valdžios institucijas integruotomis elektroninėmis paslaugomis, kurios yra aktualios, patogios, saugios ir greitos.

Visame pasaulyje tiesioginio ryšio (on-line) mokesčių sistemos keičia tradicines mokesčių sistemas. Siūlančios daugiau privalumų nei tradiciniai – popieriniai metodai, kurie reikalauja žymiai daugiau pastangų, laiko ir lėšų sąnaudų pildant įvairias mokestines formas, šios sistemos žada greitesnį procesą, mažesnes sąnaudas ir didesnę efektyvumą.

Elektroninės valdžios plėtra yra pakankamai nauja valstybės raidos tendencija, todėl Lietuvoje kol kas yra labai mažai analizės mokesčių administravimo modernizavimo aspektu. Tai ir paskatino autorę domėtis šia tema.

Šio darbo objektas - mokesčių administravimo srities (valstybinės mokesčių inspekcijos prie LR Finansų ministerijos) elektroninės paslaugos.

Darbo tikslas ir uždaviniai

Pagrindinis šio darbo tikslas yra išanalizuoti mokesčių administravimo srities elektronines paslaugas ir jų plėtros galimybes Lietuvoje.

Darbui iškelti tokie uždaviniai:

- išanalizuoti Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius elektroninių paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje;

- nustatyti pagrindinius trukdžius elektroninių paslaugų teikimui ir jų pašalinimo galimybes;
- išanalizuoti Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas elektronines paslaugas ir pasiūlyti galimus jų plėtros variantus, atsižvelgiant į egzistuojančias praktikas.
- išsiaiškinti naudojimosi mokesčių administravimo e-paslaugomis laipsnį ir pagrindines nesinaudojimo jomis priežastis.

Darbo struktūra

Darbą sudaro įžanga, 3 dalys, išvados, naudotos literatūros sąrašas, trumpa santrauka anglų kalba ir priedai. Dalys suskirstytos į skyrius, kuriuose analizuojami skirtingi to klausimo aspektai.

Pirmame skyriuje apžvelgiamos strateginės elektroninių paslaugų teikimo prielaidos, teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje Lietuvoje, nustatomi pagrindiniai trukdžiai elektroninių paslaugų teikimui ir pateikiami galimi sprendimo būdai, pateikiama elektroninių paslaugų naudojimosi perspektyvų analizė.

Antroje dalyje analizuojamos šiuo metu Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamos elektroninės paslaugos; remiantis statistiniais duomenimis, pateiktais Valstybinės mokesčių inspekcijos intraneto puslapyje, išsiaiškinama auditorijos, besinaudojančios konkrečia elektronine paslauga, dydis ir pasiūlomi galimi paslaugų plėtros variantai, atsižvelgiant į kitų šalių mokesčių administratorių, teikiančių elektronines paslaugas, praktikas.

Trečioje dalyje pateikiama tyrimo atlikto, siekiant išsiaiškinti kaip įmonių finansininkai vertina Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas elektronines paslaugas, kiek jomis naudojasi ir kokios pagrindinės nesinaudojimo šiomis paslaugomis priežastys, analizė.

Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai, naudotos literatūros sąrašas, bei santrauka užsienio (anglų) kalba.

Darbe naudojami šaltiniai

Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos norminiai aktai;

Skaitmeniniai šaltiniai lietuvių ir anglų kalbomis: straipsniai, skelbiami internetiniuose žurnaluose, knygų recenzijos, konferencijų medžiaga ir ataskaitos, vyriausybinių ar tarptautinių organizacijų tinklapiai;

Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, bendrovių „TNS Gallup“, „Economist Intelligence Unit“ tyrimų duomenys;

VMI intraneto puslapyje skelbiamos veiklos ataskaitos, nuostatai, tyrimų rezultatai, statistiniai duomenys ir kt.

1. E. paslaugų funkcionavimo sąlygos

Šiame skyriuje apžvelgsime strategines Europos Sąjungos, Lietuvos Respublikos elektroninių paslaugų teikimo prielaidas, teisės aktus, reglamentuojančius elektroninių paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje Lietuvoje, nustatysime pagrindinius trukdžius efektyviam elektroninių paslaugų teikimui, pateiksime galimus šių trukdžių pašalinimo būdus ir aptarsime elektroninių paslaugų naudojimosi perspektyvą.

1.1. Strateginės prielaidos

Mokesčių administravimo srities elektroninių paslaugų plėtra glaudžiai susijusi su Europos Sąjungos bei Lietuvos prioritetinėmis veiklos kryptimis.

Europos Sąjunga užsibrėžė ambicingą tikslą – per ateinantį dešimtmetį tapti konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių ekonomika pasaulyje - kuris yra įtvirtintas Europos Tarybos 2000 metų kovo mėn. priimtoje Lisabonos strategijoje¹. Joje buvo pripažintas poreikis kuo greičiau išnaudoti žinių ekonomikos bei, ypač, interneto teikiamas galimybes. Kaip atsakas, po poros mėnesių buvo patvirtinta neatsiejama strategijos dalis e-Europa Veiksmų planas – visų informacinės visuomenės plėtros iniciatyvų Europos Sąjungoje pagrindas.

2000 m. gegužės mėn. Varšuvoje Europos ministrų konferencijoje Centrinės ir Rytų Europos šalys pripažino 15-os ES šalių Lisabonoje suformuotą strateginį tikslą bei susitarė priimti e-Europa iššūkį nutardamos pradėti panašią į e-Europa iniciatyvą, skirtą šalims kandidatėms, kaip priedą prie politinių įsipareigojimų Europos Sąjungai - e Europa+ Veiksmų planą, kuris turėjo paskatinti bendradarbiavimą tarp narių ir kandidačių, patirties apsikeitimą ir, tuo pačiu, prisidėti prie efektyvios integracijos į ES. Vienas iš pagrindinių tikslų ir intervencijos sričių, numatytų šiame plane, buvo e-Valdžia: elektroninė prieiga prie viešųjų paslaugų².

2002 m. birželio mėn. Europos Tarybos paskelbtas e-Europe 2005: Informacinė visuomenė visiems“ (e Europe 2005: An information society for all) Veiksmų planas³ – kurio rėmuose didžiausias dėmesys kreipiamas plačiajuosčio ryšio technologijų panaudojimui siekiant

¹ Presidency Conclusions, Lisbon European Council: 23 and 24 March 2000, DOC/00/8 of 24/03/2000 // http://europa.eu.int/ISPO/docs/services/docs/2000/jan-march/doc_00_8_en.html; prisijungimo laikas 2004-11-17;

² eEurope+ 2003. A co-operative effort to implement the Information Society in Europe. Action Plan, prepared by the Candidate Countries with the assistance of the European Commission. June 2001 // http://europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/eeuropeplus/index_en.htm; prisijungimo laikas 2004-11-11-17;

³ Communication from the commission to the council, the european parliament, the economic and social committee and the committee of the regions eeurope 2005: an information society for all http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf; prisijungimo laikas 2004-10-15;

plėtoti viešąsias elektronines paslaugas tiek viešajam, tiek privačiajam sektoriams. E-Europe 2005 Veiksmų plane e-Valdžia traktuojama kaip priemonė teikti efektyvesnes ir kokybiškesnes viešąsias paslaugas, sumažinti vartotojų laukimo laiką, padidinti skaidrumą ir paslaugų teikimo atskaitingumą. Šiame veiksmų plane numatyta, kad iki 2005 m. Europa turi turėti šiuolaikines elektronines paslaugas.

Lietuva, nenorėdama atsilikti nuo Europos Sąjungos ir vykdydama parengtas strategijas bei planus, taip pat stengiasi savo veiklą orientuoti į veiksmus, sujungiančius informacijos ir komunikacijos technologijų galimybes su perspektyviais valstybės valdymo sprendimais.

Lietuvos nacionalinės informacinės plėtros koncepcijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 229, vienas iš pagrindinių tikslų kuriant informacinę visuomenę Lietuvoje – modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius, sukuriant tinkamą teisinę aplinką, tobulinant e- valdžią, suteikiant gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų informaciją, sudarant sąlygas plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimant sprendimus⁴.

Vienas iš pirmųjų žingsnių padarytas Lietuvoje siekiant valdžios paslaugų teikimo elektroniniais kanalais – Elektroninės valdžios koncepcijos, kuri buvo patvirtinta LR Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d nutarimu Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ parengimas. Vienas iš Elektroninės valdžios koncepcijos tikslų – kokybiškiau teikti paslaugas bei informaciją, pasinaudojant informacijos technologijų teikiamomis galimybėmis, valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams⁵. Pagrindinis uždavinys – pasiekti, kad nuo 2005 m. viešojo administravimo paslaugos Lietuvos piliečiams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas.

Siekdama įgyvendinti Elektroninės valdžios koncepciją Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimu Nr. 1468 patvirtino Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planą⁶. Šiame priemonių plane išskirtas ir viešųjų paslaugų

⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“; <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=123561&Condition2=>; prisijungimo laikas 2004-10-15;

⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=198184&Condition2=>; prisijungimo laikas 2004-10-15;

⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtimo“ <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=245241&Condition2=>; prisijungimo laikas 2004-10-15;

teikimas panaudojant skaitmenines technologijas, kur numatytos priemonės, susijusios su įvairių Lietuvos Respublikos institucijų ir įstaigų vykdomais e-projektais.

E-valdžios modelio diegimas, vis didėjantys mokesčių mokėtojų aptarnavimo poreikiai įtakoja ir Valstybinės mokesčių inspekcijos veiklą. Minėtame Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane numatytos ir Valstybinės mokesčių inspekcijos teiktinos viešosios paslaugos naudojant skaitmenines technologijas: elektroninio deklarovimo sistema ir mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistema. Dvidešimties viešųjų elektroninių paslaugų gyventojams ir verslo subjektams sąrašė, numatytame Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose⁷, yra paslaugos priskiriamos Valstybinės mokesčių inspekcijos kompetencijai:

Gyventojams – pajamų deklarovimas (turto, pajamų);

Verslo subjektams – įmonių mokesčiai ir pridėtinės vertės mokestis.

Siekdama efektyvinti savo veiklą, prisitaikyti prie besikeičiančių sąlygų, neatsilikti nuo vykstančių procesų, taip pat vadovaudamasi Europos komisijos ir Europos mokesčių administracijų organizacijos (IOTA – Intra-European Organisation of Tax Administrations) parengtu standartu⁸, kuriame išdėstyti reikalavimai mokesčių administratoriams, Valstybinė mokesčių inspekcija jau Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 1999 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. 280 (2001 m. rugpjūčio 3 d. įsakymo Nr. 199 redakcija) patvirtintame „Valstybinės mokesčių inspekcijos 2001-2004 metų strateginiame plane“ numatė konkrečius tikslus, uždavinius ir priemones, sudarančius sąlygas e. valdžios plėtrai.

Kaip vienas iš tikslų, numatytų strateginiame Valstybinės mokesčių inspekcijos plane - elektroninio deklarovimo sistemos sukūrimas, kuri suteiks mokesčių mokėtojams galimybes mokestinės ir finansinės atskaitomybės dokumentus Valstybinei mokesčių inspekcijai pateikti elektroniniu būdu, kas palengvintų deklaracijų pateikimo procedūrą, kartu sumažintų duomenų įvedimo į informacines sistemas sąnaudas ir pagreitintų šį procesą.⁹

Taipogi buvo numatyta sukurti ir įdiegti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo informacinę sistemą – kurios tikslas sukurti bendrą Valstybinės mokesčių inspekcijos rengiamų paaiškinimų, teisės aktų komentarų, informacinių pranešimų kompiuterinę duomenų bazę. Sukurtos priemonės suteiks galimybę daugeliui vartotojų vienu metu naudotis minėta informacija interneto aplinkoje (telefonu, e-paštu ir pan.).

⁷Commission of the European Communities Brussels, 13.3.2001 (COM) 2001 140 final
http://www.wms.bundonline.bund.de/cln_006/lang_de/nn_1304/sid_0889CC73BF983745456FE4004C67CFDD/nsc_true/Content/99_shareddocs/Publikationen/studie_impact_priorities_en.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/studie_impact_priorities_en; prisijungimo laikas 2004-10-13;

⁸BLUEPRINT Geriausios Europos Sąjungos šalių mokesčių administravimo praktikos vadovas (VMI intraneto svetainė);

⁹Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 1999 m. gruodžio 29 d. įsakymas Nr. 280 (2001 m. rugpjūčio 3 d. įsakymo Nr. 199 redakcija) „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos 2001-2004 metų strateginio plano patvirtinimo“ (VMI intraneto svetainė);

1.2. Teisės aktai reglamentuojantys e-paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje

1.2.1. LR Viešojo administravimo įstatymas.¹⁰

Įstatymo 17 str. numato, kad pagrindas administracinei procedūrai pradėti yra asmens rašytinis prašymas. Rašytinės formos įtvirtinimą Įstatyme nereikėtų vertinti kaip sudarantį kliūtis naudoti ir pripažinti elektroninę dokumentų (prašymų, pareiškimų ir pan.) formą. Šią nuostatą patvirtina ir 2004 m. kovo 30 d. LR Archyvų įstatymo pakeitimo įstatymas Nr. IX-2084¹¹, įtvirtinantis bendrąją dokumento sąvoką, jos nesusiejant su dokumento forma: dokumentas - juridinio ar fizinio asmens veiklos procese užfiksuota informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos.

Tačiau įstatyme pavyko išvengti nuostatų, kurios gali apsunkinti elektroninių dokumentų siuntimą ar kitoki jų nuotolinį perdavimą. Įstatymo 19 str. („Prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“) numato, kad kiekviena viešojo administravimo institucija privalo priimti asmenų prašymus ir juos nagrinėti pagal savo kompetenciją. Prašymo priėmimo faktas patvirtinamas atitinkamu dokumentu, kuriame nurodoma prašymo priėmimo data, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą, vardas, pavardė, telefono numeris, prašymo registracijos numeris. Patvirtinimo dokumentas įteikiamas arba siunčiamas paštu prašymo pateikėjui.

Kaip matome „patvirtinimo dokumento siuntimas paštu“ įstatyme pateiktas kaip iš esmės vienintelis galimas ir pripažįstamas nuotolinis dokumento, patvirtinančio prašymo gavimą, perdavimo būdas, diskriminuojantis kitas nuotolines dokumentų persiuntimo priemones.

Galime daryti išvadą, kad įstatyme diskriminuojami ne patys elektroniniai dokumentai, o jų pateikimo forma ir būdas.

1.2.2. LR Mokesčių administravimo įstatymas¹²

Naujos redakcijos LR mokesčių administravimo įstatyme, įsigaliojusiam nuo 2004 m. gegužės 1 d. yra įtvirtintos sąlygos elektroninių viešųjų paslaugų diegimui. Šio įstatymo 75 str. 2 dalis sudaro teisinę prielaidą deklaracijų pateikimui elektroniniu būdu: šio įstatymo nurodytais atvejais, taip pat centrinio mokesčių administratoriaus nustatytais kitais atvejais ir tvarka mokesčio deklaracija gali būti pateikta elektroniniu būdu. To paties įstatymo 79 str. 2 dalyje

¹⁰ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945;

¹¹ Lietuvos Respublikos archyvų įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 57-1982;

¹² Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 63-2243;

nurodoma, kad elektronine forma pateikiama deklaracija patvirtinama elektroniniu parašu arba kitu būdu, užtikrinančiu ją pateikusių mokesčių mokėtojų tapatybę.

Taigi šiame įstatyme formuojamas požiūris tiek į deklaracijos pateikimą, tiek į deklaratoriaus asmenybės patvirtinimą. Nėra apsiribojama kokia nors konkrečia technologija ar identifikavimo priemone, tuo pačiu nepažeidžiamas technologinio neutralumo ir funkcinio lygiavertiškumo principai¹³.

Pagaliau, įstatymo 164 str. numato, jog dokumentai mokesčių administratoriui gali būti pateikiami ir galiniais telekomunikacijų įrenginiais. Telekomunikacijų galiniais įrenginiais dokumentai siunčiami mokesčių mokėtojo nurodytu elektroninio pašto adresu ir patvirtinami teisės aktų nustatyta tvarka. Dokumentai laikomi įteiktais jų išsiuntimo dieną. Mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo susitarime gali būti numatytos kitokios šių dokumentų įteikimo būdų sąlygos.

1.2.3. Pridėtinės vertės mokesčių mokėtojų registravimo tvarka

Įsakymo IV skyriaus 16 punkte numatyta¹⁴, kad prašymas įregistruoti PVM mokėtoju gali būti pateiktas elektroniniu būdu, t.y. atsiųstas apskrities valstybinei mokesčių inspekcijai, kurioje asmuo yra registruotas mokesčių mokėtoju, nurodytu elektroniniu paštu arba per Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos (toliau VMI prie FM) interneto svetainėje (www.vmi.lt) specialiai sukurta aplikaciją. Jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu yra tenkintinas, tai asmeniui turi būti išsiunčiamas pranešimas, kuriame nurodoma, kada asmuo turi atvykti į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją (toliau AVMI). Ir tik asmeniui atvykus į AVMI, yra priimamas sprendimas. Registracijos pažymėjimas išduodamas asmeniui (jo įgaliotam atstovui) atvykus į AVMI ir pasirašius.

1.2.4. Mokesčių deklaravimas

Fiziniai asmenys.

Remiantis LR VMI prie LR finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymu Nr. VA-33 elektroniniu būdu gali būti pateikiamos šios deklaracijos ir prašymai:

¹³ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382;

Technologinio neutralumo principas reiškia, kad teisės normos turi būti taikomos atsižvelgiant į tikslus, kurių siekiama atitinkamomis teisės normomis, ir stengiantis, kad, kiek tai pagrįsta, vien tik dėl jų taikymo nebūtų skatinamas arba diskriminuojamas konkrečių technologijų naudojimas, taip pat kad teisės normos būtų taikomos kiek įmanoma neatsižvelgiant į technologijas, kurios naudojamos su konkrečiu teisiniu santykiu susijusiems elektroninių ryšių tinklams ar elektroninių ryšių paslaugoms teikti. Funkcinio lygiavertiškumo principas reiškia, kad teisės normos turi būti kuo vienodžiau taikomos elektroninių ryšių tinklams ar paslaugoms, atliekantiems analogiškas funkcijas.

¹⁴ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. balandžio 8 d. įsakymas Nr. VA-46 „Dėl įregistravimo į pridėtinės vertės mokesčio mokėtojų registrą / išregistravimo iš pridėtinės vertės mokesčių mokėtojų registro taisyklių“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 55-1924;

- metinės gyventojų pajamų mokesčio deklaracijos;
- metinės gyventojų (šeimos) turto deklaracijos;
- prašymai pervesti iki 2 proc. pajamų mokesčio sumos Lietuvos vienetais, pagal Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos įstatymą turintiems teisę gauti paramą.

Iš esmės šį įsakymą galima vertinti palankiai, kadangi įsakymas sukuria prielaidas visiškam, t.y. ketvirtojo brandos lygio elektroninės paslaugos teikimui.

Tačiau galima išskirti ir kai kuriuos akto trūkumus:

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie LR Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymu Nr. VA-33¹⁵ patvirtinta tipinė gyventojų deklaracijų ir prašymų formų teikimo elektroniniu būdu sutarties forma (priedas Nr. 1) (jos 23.1 ir 23.2 punktai) numato, kad:

1. Inspekcija neatsako už tai, kad dėl telekomunikacijų tinklų gedimų Asmuo negalės prisijungti prie Elektroninės deklaravimo sistemos (toliau EDS) arba dėl tokių gedimų bus prarasti ar iškraipyti elektroniniu būdu teikiamų deklaracijų duomenys (23.1 punktas);
2. Už deklaracijų duomenų pakeitimą, įvykusį jų pateikimo metu, neatsako VMI (23.2 punktas).

Galima manyti, kad tokia nuostata įtvirtina neviseškai teisingą rizikos už duomenų pakeitimą ir iškraipymą, kuris iš esmės diskriminuotų privačius ūkio subjektus, teikiančius paslaugas elektroniniu būdu, pvz. bankus, teikiančius elektroninės bankininkystės paslaugas.

Galima būtų išskirti esminius punktus, kurių reikėtų laikytis sprendžiant atsakomybės ir rizikos paskirstymo klausimą:

1. kas geriausiai gali prisiimti elektroninių pranešimų (deklaracijų) iškraipymo, dingimo ar pažeidimo riziką ir ją valdyti;
2. būtų teisinga, kad komunikavimo riziką prisiimtų šalis, kuriai tenka mažiausia rizika arba lengviausios pasekmės;
3. kas geriausiai gali užtikrinti, kad elektroninių deklaracijų iškraipymui, dingimui ar pažeidimui būtų užkirstas kelias arba būtų užkirstas kelias su tuo susijusioms neigiamoms pasekmėms.

Ir galima būtų išskirti tris subjektus, dalyvaujančius elektroninės deklaracijos persiuntimo operacijose:

1. mokesčių deklaruotojas (e-deklaracijos siuntėjas);
2. VMI (e-deklaracijos gavėjas);
3. interneto paslaugų teikėjas.

¹⁵ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymas Nr. VA-33 „Dėl gyventojų deklaracijų ir prašymo formų teikimo elektroniniu būdu“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 40-1319;

Duomenų pakeitimo rizikos perkėlimas tik vien ant mokesčius deklaravusio asmens pečių būtų neproporcingas, neprotingas ir nesąžiningas.

Matomai reikėtų, kad už duomenų iškraipymą, įvykusį dėl telekomunikacinių tinklų gedimų, riziką prisiimtų tų tinklų valdytojas – ryšio operatorius (tai jam įsakmiai įtvirtina LR Telekomunikacijų įstatymo 50 str.¹⁶), o elektroninės paslaugos teikėjas, nuo tokios rizikos apsaugojęs paslaugų gavėją, įgytų reikalavimo teisę į tinklo valdytoją.

Nors VMI iniciatyva labai sveikintina dėl elektroninio deklaracijų pateikimo, tačiau realus įgyvendinimas praktikoje gali susidurti su šiomis problemomis:

- realiai mokesčių inspekcijos tinklapyje (www.vmi.lt) siūloma tik viena programinė įranga deklaracijų formoms pildyti – ABBYY Form Filler;
- ne visi vartotojai gali pasinaudoti šia programa – siūloma programinė įranga ne visiškai suderinama su LINUX, OPENBSD sistemomis bei Apple kompiuterine technika.

Dėl aukščiau išvardintų priežasčių elektroninis deklaravimas gali pažeisti technologinio neutralumo ir ne diskriminacijos principus, iš esmės dėl technologinių priežasčių užkertant kelią daliai vartotojų pasinaudoti šia informacinės visuomenės paslauga, kuri turėtų būti atvira visiems.

Juridiniai asmenys.

Pelno deklaravimo tvarką nustato 2003 m. vasario 27 d. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie LR Finansų ministerijos patvirtintos Metinių pelno mokesčio deklaracijų formų ir jų užpildymo taisyklės¹⁷.

Visų pirma – nėra numatyta galimybė pateikti deklaraciją elektroniniu būdu. Galima būtų pasiūlyti analogišką tvarką deklaracijų pateikimo taisyklėms nustatytoms Valstybinės mokesčių inspekcijos prie LR Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymu Nr. VA-33.

¹⁶ Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymas // Valstybės žinios. 1998 Nr. 56- 1548; 50 straipsnis. Viešųjų telekomunikacijų paslaugų saugumas

1. Viešųjų telekomunikacijų paslaugų teikėjai privalo įgyvendinti tinkamas technines ir organizacines priemones savo teikiamų paslaugų saugumui užtikrinti, o prireikus - kartu su viešųjų telekomunikacijų tinklų operatoriais imtis tokių pat priemonių viešųjų telekomunikacijų tinklų saugumui užtikrinti. Minėtos priemonės turi užtikrinti iškilusią riziką atitinkantį saugumo lygį.

2. Iškilus konkrečiai viešojo telekomunikacijų tinklo ar jo dalies pažeidimo rizikai, viešųjų telekomunikacijų paslaugų teikėjas privalo pranešti abonentams apie tokią riziką ir apie visus galimus veiksmus, kurių reikia susidariusiai rizikai pašalinti, tarp jų ir su tuo susijusioms galimoms išlaidoms.

¹⁷ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2003 m. vasario 27 d. įsakymas Nr. V-58 „Dėl metinių pelno mokesčio deklaracijų formų ir jų užpildymo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 24-1005;

Avansinių pelno mokesčio deklaracijų pateikimą reglamentuoja 2002 m. spalio 8 d. VMI prie LR FM įsakymu Nr. 289 patvirtintos Avansinio pelno mokesčio deklaracijos FR0430 formos ir jos užpildymo taisyklės¹⁸.

Vėlgi – nėra numatyta galimybė avansinę formą pateikti elektroniniu būdu.

PVM deklaravimo tvarką įtvirtina 2004 m. kovo 1 d. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie LR FM įsakymu Nr. VA-29 patvirtintos Pridėtinės vertės mokesčio deklaracijos ir kitų su šiuo mokesčiu susijusių formų bei jų užpildymo taisyklės¹⁹.

Tvarkos 11 punktą numato galimybę deklaracijas (FR0616, FR0617) pateikti ir elektroniniu būdu Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos nustatyta tvarka.

1.3. Pagrindiniai e- paslaugų teikimo trukdžiai ir jų pašalinimo galimybės

Galima išskirti šias sėkmingam e-paslaugų teikimui iškylančias kliūtis.

1.3.1. Teisės aktai

Norint pasiekti, kad e-paslaugos būtų teikiamos aukščiausiu ketvirtuoju lygiu, reikėtų tobulinti esamus ar priimti naujus teisės aktus. Plačiau ši sritis buvo apžvelgta skyrelyje „LR teisės aktai reglamentuojantys e-paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje“.

1.3.2. Vartotojų identifikacijos problema

Tam, kad elektroninės paslaugos būtų teikiamos aukščiausiu lygiu, reikia išspręsti asmens tapatybės nustatymo problemą. To reikia tam, kad valstybinės įstaigos galėtų užtikrinti asmens duomenų teisinę apsaugą, kad administruojama elektroninė paslauga būtų suteikta būtent tam asmeniui, kuriam ji yra skirta. Taigi elektroninis parašas yra kitas labai svarbus aspektas elektroninės valdžios ir interaktyvių elektroninių paslaugų funkcionavimui.

Elektroninis parašas – tai priemonė autentiškumui užtikrinti, t. y. – priemonė įsitikinti, kad dokumentą išsiuntė konkretus asmuo ir kad siunčiami duomenys nebuvo pakeisti²⁰.

¹⁸ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2002 m. spalio 8 d. įsakymas Nr. 289 „Dėl avansinio pelno mokesčio deklaracijos FR0430 formos ir jos užpildymo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 100-4487;

¹⁹ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 1 d. įsakymas Nr. VA-29 „Dėl pridėtinės vertės mokesčio deklaracijos ir kitų su šiuo mokesčiu susijusių formų bei jų užpildymo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 46-1545, Valstybės žinios. 2004, Nr. 98 (atitaisymas);

²⁰ Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827; Jame elektroninis parašas apibrėžiamas kaip „duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su kitais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiajam asmeniui identifikuoti“.

Nors šiuo metu ir yra sudarytos visos teisinės prielaidos naudoti ES lygmenį atitinkantį e-parašą²¹, bet tikriausiai dėl to, kad elektroninio parašo infrastruktūros kūrimui reikia nemažų investicijų, realiai e-parašas yra neveikiantis.

Vartotojų identifikavimo centro funkcijas šiandien vykdyti galėtų:

Valstybinė mokesčių inspekcija - jos pavyzdys rodo, kad šią problemą galima visai sėkmingai išspręsti. 2004 m. vykdomo elektroninio mokesčių deklaravimo projekto išdavoje sukurta pakankamai didelė identifikuojamų vartotojų duomenų bazė, kuri yra pastoviai plečiama, t. y. sudarinėjamos sutartys su naujais sistemos vartotojais, ir sukaupta visa reikalinga patirtis tokiais veiklais vykdyti.

2004 m. lapkričio 09 d. iš viso buvo sudarytos 37 278 sutartys dėl deklaracijų teikimo e-būdu, iš jų 26 099 su fiziniais asmenimis ir 11 179 su juridiniais asmenimis²².

Bankai – Lietuvos komerciniai bankai pakankamai daug investuoja diegdami arba tobulindami internetinės bankininkystės sistemas. Šiuo metu internetinės bankininkystės sistemas yra įdiegusi didžioji dalis šalies komercinių bankų. Rugsėjo pabaigoje internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičius Lietuvoje pasiekė beveik 848 tūkst. - 32,6 proc. daugiau nei metų pradžioje ir 48,7 proc. daugiau nei prieš metus²³.

Norint teikti vieningo identifikavimo centro paslaugas, centrinė institucija galėtų sudaryti sutartis su komerciniais bankais (t. y. identifikavimo paslaugas pirkti) tokiu būdu suteikti didesnę patogumą viešųjų paslaugų klientams. Kas labai sėkmingai buvo realizuota Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdant gyventojų pajamų deklaravimą. Kaip rodo praktika valstybinio sektoriaus bendradarbiavimas su privačiu sektoriumi duoda pakankamai gerus rezultatus.

Galimas asmens identifikavimas naudojant ir mobiliuosius telefonus. Ryšių reguliavimo tarnybos duomenimis, šių metų pirmojo pusmečio pabaigoje mobiliojo ryšio skvarba Lietuvoje siekė 79 proc., (reali skvarba yra gerokai mažesnė - apie 65 proc.), o 2004 metų pradžioje - 63 proc. Birželio pabaigoje šalyje buvo 2,72 mln. mobiliojo ryšio vartotojų - maždaug 25 proc.

²¹ Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (IVPK) vykdydamas elektroninio parašo įstatymo ir kitų poįstatyminių teisės aktų nuostatas per ataskaitinį laikotarpį suformavo įstatyminę bazę, tuo sudarydamas pagrindą šiuolaikiškos elektroninio parašo infrastruktūros plėtrai: Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. balandžio 23 d. nutarimas Nr. 568 „Dėl elektroninio parašo priežiūros institucijos“, įgaliojantis IVPK vykdyti elektroninio parašo priežiūros institucijos funkcijas; Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 21 d. nutarimas Nr. 2106 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. liepos 5 d. nutarimo Nr. 844 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“, papildantis IVPK nuostatus elektroninio parašo priežiūros institucijos funkcijų vykdymu; Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2108 „Dėl reikalavimų kvalifikuotus sertifikatus sudarantiems sertifikavimo paslaugų teikėjams, Reikalavimų elektroninio parašo įrangai, Kvalifikuotus sertifikatus sudarančių sertifikavimo paslaugų teikėjų registravimo tvarkos bei Elektroninio parašo priežiūros reglamento patvirtinimo“ ir kt.

²² Duomenys pateikti Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos intraneto svetainėje;

²³ „Šiomet Lietuvoje beveik trečdaliu padaugėjo internetinės bankininkystės klientų“// <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=416>; prisijungimo laikas 2004-10-16;

daugiau nei sausio pradžioje (2,17 mln.)²⁴. Nors realus aktyvių mobiliojo ryšio vartotojų skaičius yra kur kas mažesnis, vis tiek skaičius išlieka pakankamai didelis.

1.3.3. Maža interneto skverbtis

Elektroninės vyriausybės projektų skvarba tiesiogiai susijusi su bendru interneto vartotojų skaičiumi šalyje: kadangi Lietuvoje šis skaičius vis dar sąlyginai nedidelis, tai ir potencialių elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų nėra daug. Tiesa šis skaičius sparčiai auga.

Rinkos tyrimų bendrovės “TNS Gallup” šių metų žiemą (2003 m. gruodžio – 2004 m. vasario mėn.) atliktos apklausos duomenimis, bent kartą per savaitę internetu naudojosi 577,60 tūkst. arba 22,2 proc. gyventojų. Bent kartą per mėnesį internetu naudojosi 695,70 tūkst. žmonių arba 26,50 proc. 15-74 metų gyventojų. Nors kartą per pusmetį internetu naudojosi 28,1 proc. respondentų. Internetu Lietuvoje aktyviau naudojasi jaunesni žmonės. Iš maždaug 737,70 tūkst. naudojusį internetą per pastarąjį pusmetį žmonių 43,20 proc. buvo 15-24 metų, 25,1 proc. – 25-34 metų, 24 proc. – 35-49 metų, o 7,8 proc. – 50-74 metų amžiaus²⁵.

Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės atliktų namų ūkių tyrimų duomenimis, namų ūkių apsirūpinimas asmeniniais kompiuteriais per paskutinius kelerius metus sparčiai didėjo. Asmeninį kompiuterį namuose 1996 metais turėjo vienas iš šimto namų ūkių, o 2004 metų pirmąjį ketvirtį – kas ketvirtas (lentelė Nr. 1).

Lentelė Nr. 1

Namų ūkiai, turintys asmeninius kompiuterius (proc.)

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003 I ketv.	2003 III ketv.	2004 I ketv.
Visi namų ūkiai	1,2	1,7	2	3	5,3	8,5	12	19,3	19,9	25
Mieste	1,6	2,3	2,7	4	7,1	10,9	15,2	25,7	27,4	32,4
Kaime	0,2	0,2	0,4	0,9	1,4	3	5,3	6,6	6,8	11,2

Pirmąjį 2004 metų ketvirtį asmeninius kompiuterius namuose turėjo 25 procentai namų ūkių: mieste – 32, kaime – 11 procentų. Penkiuose didžiausiuose miestuose kompiuterius namuose turėjo 58 procentai namų ūkių²⁶.

Internetu namuose 2004 m. pirmąjį ketvirtį naudojosi 10,6 procento namų ūkių. Mieste internetą namuose turėjo kas septintas namų ūkis, kaime – du iš šimto. Namų ūkių tyrimų

²⁴ „Lietuvos mobiliojo ryšio skvarba pusmečio pabaigoje pasiekė 79 proc.“ // <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=397>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

²⁵ „Internetu reguliariai naudojasi 22 proc. Lietuvos gyventojų“ // <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=60&gr=1&sub=1&n=69>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

²⁶ „Namų ūkiai, turintys kompiuterius“ // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=1012>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

duomenimis, 2002 m. internetu namuose naudojos 4,1 procento, 2003 m. trečiąjį ketvirtį – 7,7 procento visų namų ūkių (lentelė Nr. 2).²⁷

Lentelė Nr. 2

Namų ūkiai, kurie naudoja internetu namuose (proc.)

	2000			2003	2003	2004
	gruodis	2001	2002	I ketvirtis	III ketvirtis	I ketvirtis
Visi namų ūkiai	2,3	3,2	4,1	6,2	7,7	10,6
Mieste	1,7	4,4	...	8,7	11,7	15,2
Kaime	0,3	0,6	...	1,1	0,8	2

„...“ nėra duomenų, nors toks reiškinys (rodiklis) tuo metu buvo

Kiek kitokia padėtis yra šalies įmonėse. Kompiuteriais apsirūpinę apie 90 proc. įmonių (lentelė Nr. 3)²⁸.

Lentelė Nr. 3

Įmonių apsirūpinimas kompiuteriais (metų pradžioje, proc.)

Veiklos rūšys	2001	2002	2003	2004
<i>Iš viso</i>	80,2	84,4	84,8	89,7
Apdirbamoji gamyba	82,1	85,3	81,7	87,7
Elektros, dujų ir vandens tiekimas	...	...	...	97,9
Statyba	...	...	...	95
Prekyba	80,1	85,2	86,9	91,2
Viešbučiai ir restoranai	74,8	79,6	70	73,5
Transportas ir sandėliavimas	70,4	76,3	84,3	86,9
Paštas ir telekomunikacijos	100	100	100	98,5
Finansinis tarpininkavimas	100	100	100	100
Kompiuteriai ir su jais susijusi veikla	95,6	98,9	96,5	100
Nekilnojamas turtas, nuoma ir kita verslo veikla	85,2	86,1	93	93,8
Poilsio organizavimo, kultūrinė ir sportinė veikla	...	...	...	100
Kita aptarnavimo veikla	...	...	...	59,2

„...“ nėra duomenų, nors toks reiškinys (rodiklis) tuo metu buvo

Internetu naudojami per 80 procentų kompiuterius turinčių Lietuvos bendrovių (lentelė Nr. 4)²⁹.

Lentelė Nr. 4

Įmonės, kurios naudoja internetu (metų pradžioje, proc.)

²⁷ „Kompiuteriai ir internetas namų ūkiuose 2004 m. I ketvirtį“ // <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=60&gr=1&sub=1&n=74>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

²⁸ „Įmonių apsirūpinimas kompiuteriais“ // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=1015>; prisijungimo laikas 2004-10-30.

²⁹ „Įmonės, kurios naudoja internetu“ // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=1014>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

Veiklos rūšys	2001	2002	2003	2004
<i>Iš viso</i>	58,6	65,5	68,5	79,8
Apdirbamoji gamyba	58,3	65	66,2	75
Elektros, dujų ir vandens tiekimas	...	...	...	89,3
Statyba	...	...	...	81,1
Prekyba	57,6	65	70,1	83,4
Viešbučiai ir restoranai	55,3	60,2	44,3	59,8
Transportas ir sandėliavimas	52,5	59,9	69,4	79,6
Paštas ir telekomunikacijos	96	96	95	95,6
Finansinis tarpininkavimas	98,6	98,6	97,5	98,8
Kompiuteriai ir su jais susijusi veikla	92,2	96,7	96,5	94,3
Nekilnojamas turtas, nuoma ir kita verslo veikla	61,9	68	75,5	86,8
Poilsio organizavimo, kultūrinė ir sportinė veikla	...	...	...	95,7
Kita aptarnavimo veikla	...	...	...	51,3

1.3.4. Skaitmeninė atskirtis

Dauguma strateginių dokumentų informacinės visuomenės srityje pabrėžia universalią viešųjų elektroninių paslaugų prieigą (visuotiną pasiekiamumą), kaip būtiną sąlygą, siekiant, kad e-valdžia efektyviai funkcionuotų ir ją būtų naudojamosi. Taigi šiandienos technologijos pateikė skaitmeninę atskirtį. Ir tai verčia atkreipti dėmesį, atsižvelgiant į iš tikrųjų labai realią “skaitmeninės atskirties” grėsmę, kuri atsiranda dėl nevienodos prieigos prie informacijos ir kompiuterinių technologijų.

Kas gi yra skaitmeninė atskirtis? Tai atskirtis tarp tų, piliečių ir bendruomenių, kurie turi prieigą prie informacinių ir telekomunikacinių technologijų ir gali jomis efektyviai naudotis, bei tų kurie jos neturi³⁰. Ir šioje situacijoje tai reiškia, kad neturintys prieigos prie informacijos netenka galimybės dalyvauti e-valdžios procesuose, o tuo pačiu naudotis ir Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamomis e-paslaugomis.

Ir nors naudojimosi internetu apimtys Lietuvoje auga pakankamai sparčiai, tačiau kaip ir daugeliui kitų pasaulio šalių, interneto prieigos klausimas išlieka labai aktualus. Vis dar didelė gyventojų dalis yra atskirta ar savanoriškai atsiskyrusi nuo informacinių technologijų panaudojimo. Ir tai lemia kelios priežastys:

- finansinė padėtis;
- nepakankama motyvacija;
- ne informuotumas;
- reikiamų žinių trūkumas ir kt.

³⁰ Digital Divide Basics. Digital Divide Network // <http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm?key=2>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

Visų šių priežasčių pasekmė yra viena – tai nevienodos piliečių ar bendruomenių galimybės būti pilnateisiais informacinės visuomenės nariais.

Skaitmeninės atskirties naikinimas nėra tik interneto ir kompiuterių tiekimas jų neturintiems. Reikia koordinuoto vyriausybės, verslo ir mokslo pasaulio bendruomenių veiklos, kuri sudarytų kertines sąlygas naujais būdais pasiekti informaciją.

Suvienytos verslo ir valdžios pastangos ir čia duoda akivaizdžius rezultatus. Verslo paramos informacinės visuomenės plėtrai aljansas „Langas į ateitį“ ir Vidaus reikalų ministerija jau įsteigė 172 viešuosius interneto centrus³¹. Įkurti viešieji interneto centrai Lietuvoje suteikia galimybę visiems gyventojams naudotis internetu nemokamai – skatina interneto naudojimą Lietuvoje.

Taip pat aljansas „Langas į ateitį“ baigė svarbų 2003 metų projektą - visuomenės mokymus naudotis internetu. Šis projektas davė išties įdomius ir optimistiškai nuteikiančius rezultatus. „Langas į ateitį“ projekto tikslas – suteikti galimybę 20 tūkst. Lietuvos gyventojų nemokamai įgyti pradinių interneto vartojimo įgūdžius. Iš anksto buvo apsispręsta akcentuoti teigiamas interneto naudojimo savybes, skatinti žmones naudotis kompiuteriais ir e-paslaugomis buityje, kviesti mokymuose įgytas žinias pritaikyti įsteigtuose interneto centruose³².

Kaip vieną iš priemonių skaitmeninio sklauto mažinimui galima paminėti ir Seimo priimtą Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo pataisą³³, pagal kurią bus kompensuojama dalis už kompiuterį ir internetą sumokėtos sumos.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės kartu su Vidaus reikalų ministerija parengė Phare projektinį pasiūlymą „Informacinių technologijų prieigos taškai kaimo vietovėse“. Šiuo projektu ketinama papildyti verslo paramos informacinės visuomenės plėtrai aljanso „Langas į ateitį“ iniciatyvą, kurios dėka šalyje sėkmingai plėtojamas vientisas viešųjų interneto centrų tinklas. Phare projektas „Informacinių technologijų prieigos taškai kaimo vietovėse“ orientuotas į kaimo vietoves, kuriose yra prastai išvystyta telekomunikacijų infrastruktūra.

Savo ruožtu ir Valstybinė mokesčių inspekcija strateginiame plane yra numačiusi apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų ir teritorinių skyrių patalpose įsteigti viešuosius prieigos taškus, savo teikiamų elektroninių paslaugų populiarinimui.

1.3.5. Darbuotojų kompetencijos problema

³¹ „Viešieji interneto centrai“ // <http://www.langasiateiti.lt/vid.php4?mid=15>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

³² „Mokymai naudotis internetu“ // <http://www.langasiateiti.lt/vid.php4?mid=16>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

³³ Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 73-3085;

Administravimo procedūrų modernizavimas, e-valdžios procesų plėtojimas kelia naujus reikalavimus ir valstybės tarnautojams: jie turi sugebėti taikyti informacines technologijas savo veiklos efektyvumo didinimui, komunikavimui, savo pareigybinės veiklos elektroninėje erdvėje organizavimui ir kt.

Valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompiuterinio raštingumo standartas parengtas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Seimo 2001 05 24 rezoliucijos „Dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritетiniu darbu“ bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 08 10 nutarimo Nr. 984 "Dėl informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo" nuostatas. Jame pristatomas valstybės tarnautojų kompiuterinio raštingumo standartas nustato tipinius kvalifikacinius reikalavimus valstybės tarnautojų kompiuterinio raštingumo žinioms ir praktiniam gebėjimui efektyviai naudoti informacijos technologijas tarnyboje. Šiuo Standartu įteisinama nuostata, kad kompiuterinis raštingumas yra privalomas visiems A, B ir C lygio tarnautojams, išskyrus politinio (asmeninio) pasitikėjimo tarnautojus (A ir B lygis), atliekančius ūkines technines funkcijas (C lygio) ir nustatoma, kad pradiniam etape (iki 2004 metų) šie tarnautojai privalo įgyti kompiuterio vartotojo pradžmenų lygio (European Computer Driver Licence (ECDL) Start) kompiuterinį raštingumą. Antrajame kompiuterinio raštingumo standarto taikymo etape (nuo 2004 iki 2007 metų) tarnautojai privalo įgyti kompiuterinį raštingumą, atitinkantį pilną ECDL programą³⁴.

1.3.6. Integrali registrų sistema

Integrali registrų sistema yra viena iš sąlygų, būtinų elektroninių paslaugų teikimui „vieno langelio“ principu, įtvirtintu elektroninės valdžios koncepcijoje. Sistema padėtų efektyviai integruoti valstybės informacines sistemas bei atlikti pagrindinio oficialių duomenų šaltinio funkcijas. Sistemos egzistavimas padidintų priimamų sprendimų operatyvumą ir skaidrumą.

Kad informacinių technologijų priemonėmis galima būtų parodyti tikrąją svarbiausių šalies objektų būklę, sąveiką ir dinamiką, reikia sukurti visų svarbiausiųjų objektų klasių valstybės registrus ir vadovaujantis esamais objektų ryšiais jungti juos į integralią sistemą. Valstybės registrų integrali sistema turi tapti ir pagrindiniu informacijos šaltiniu valstybės institucijų ir teismų informacinėms sistemoms, verslo ir visuomenės informavimo sistemoms³⁵.

³⁴ IVPK prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompiuterinio raštingumo standartas“ 2001 // http://www.ivpk.lt/dokumentai/ECDL_Standartas.pdf; prisijungimo laikas 2004-11-27;

³⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 metų rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 1332 „Dėl valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 83-3599;

Valstybės informaciniu pagrindu turėtų tapti registrai³⁶, kurie ir privalo atlikti pagrindinio oficialių duomenų šaltinio funkcijas, orientuotas tiek į valstybės, tiek į jos piliečių poreikius.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m. rugpjūčio 22 dienos nutarimu Nr. 1332 patvirtino Valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategiją, kurioje numatytos priemonės nustato bendruosius reikalavimus registrų teisinės, metodologinės aplinkos suformavimui, sąveikai, vieningam objektų identifikavimui, registrų integravimui; nustatyta bendra registrų sistemos kūrimo valdymo schema ir finansavimo principai. Strategija remiasi nuostata, kad valstybės registrų integrali sistema turi tapti vientisa šalies nacionalinio turto registravimo ir apskaitos sistema, kuri sudarytų valstybinės šalies informacinės infrastruktūros pagrindą. Per bendrą objektų identifikavimą ir klasifikavimą turi būti sudarytos sąlygos efektyviai integruoti informacines sistemas, suteikiant galimybes gauti visą saugomą įvairiuose šaltiniuose informaciją apie dominantį objektą.

Tačiau problema išlieka beveik nepakitusi – teisinė bazė nepatobulinta, nėra teisinės bazės bei registro, kaip informacijos, ir registro praktikoje sąryšio; neišspręstos registrų finansavimo problemos, valstybė nepakankamai koordinuoja registrų sistemą, nepakankama personalo (tvarkančio registrus) kompetencija³⁷.

2003 m. birželio 30 d. LR Vyriausybė nutarimu Nr. 852 patvirtino Valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos įgyvendinimo priemonių planą, kuriame numatyti svarbiausieji teisinės bazės ir infrastruktūros plėtros darbai 2003 - 2005 metams (t. y. priemonės, adresuotos įvairioms institucijoms, strategijos tikslams pasiekti)³⁸.

Tačiau šiandien svarbiausia užduotis kuriant integralią registrų sistemą - iš esmės pagerinti registrų funkcionavimo efektyvumą, išspręsti jų sąveiką, sukurti (kartu išsaugant jau sukurtas) duomenų tvarkymo ir teikimo naudotojams sistemas bei užtikrinti nuolatinį informavimo paslaugų kokybės augimą.

1.4. Elektroninių paslaugų naudojimo ir perspektyvų analizė

Žinių visuomenėje išskirtinę reikšmę įgyja žmonių žinios ir kompetencija. Svarbus įrankis šios kompetencijos didinimui yra informacinės technologijos, kurios leidžia greitai ir

³⁶ Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV „Elektroninė Vyriausybė: viešosios elektroninės paslaugos, valstybės registrai, valstybinio sektoriaus kompiuterizavimas“. Vilnius, 2002.

³⁷ Ten pat

³⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. birželio 30 d. nutarimas Nr. 852 „Dėl valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 65-2947; <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=229552&Condition2>; prisijungimo laikas 2004-12-02;

patogiai pasiekti norimus informacijos šaltinius, atlikti tiek su darbiniais, tiek su asmeniniais interesais susijusias veiklas. Akivaizdu, kad naudotis informacinėmis technologijomis gali tie visuomenės nariai, kurie turi galimybę naudotis įranga ir turi pakankamai žinių tai atlikti. Šiuo metu galimybę naudotis internetu turi 28,9% vyresnių nei 18 metų Lietuvos gyventojų³⁹. Tai apie 730 tūkstančių asmenų. Apytiksliai pusę iš jų sudaro asmenys, turintys aukštąjį išsimokslinimą ir gaunantys didžiausias pajamas. Todėl tikėtina, kad tarp apytiksliai 360 tūkstančių asmenų yra dauguma, kurie deklaravo turtą ar pajamas Valstybinei mokesčių inspekcijai prie LR Finansų ministerijos.

Valstybinė mokesčių inspekcija neoficialiai skelbia, kad 2004 metais internetu gauta apie 27 tūkst. pajamų ar turto deklaracijų ir šis skaičius sudaro 5-6 % visų inspekcijai pateiktų mokesčių deklaracijų. Atsižvelgiant į tai, kad asmuo galėjo užpildyti ne vieną deklaraciją, galima teigti, jog deklaravusiųjų pajamas ar turtą internetu yra dar dviem – trim procentais mažiau.

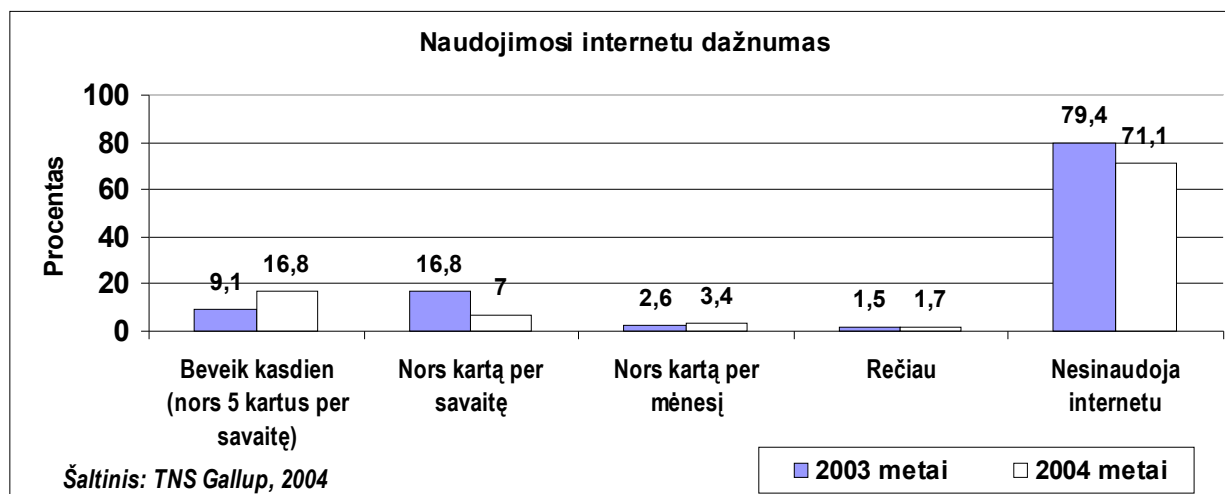
Taigi pirmąją ketvirtojo lygio informacinės visuomenės paslauga pasinaudojo daugiausiai 25 tūkst. žmonių. Jei skaičiuosime procentą nuo visų pilnamečių Lietuvos gyventojų, tai pirmąją paslauga pasinaudojo apytiksliai 1% gyventojų. Skaičiuojant nuo visų besinaudojančių internetu skaičiaus ši dalis sudaro apie 3,5%. Žinoma, gaila, kad pirmuosius (ir ne galutinius) skaičius apie pajamų bei turto deklaravimą internetu turime tik už 2004 metus – namų ūkių kompiuterizavimo lygio augimas, internetu besinaudojančių žmonių dalies didėjimas, viešųjų interneto prieigos taškų gausėjimas galėtų suteikti palyginamosios informacijos analizuojant internetu deklaravusių pajamas ar turtą žmonių skaičius kaitą.

Tačiau, net ir neturėdami tokios informacijos, galime paanalizuoti, kodėl santykinai mažai žmonių pasinaudojo elektroninio deklaravimo paslauga. Pirmiausia konstatuosime, kad norint pasinaudoti deklaravimo paslauga, reikia turėti kompiuterį bei galimybę naudotis internetu. Kaip jau minėjau anksčiau, šiuo metu Lietuvoje internetu naudojasi 28,9% vyresnių nei 18 metų Lietuvos gyventojų.

Grafikas Nr. 1

Naudojimosi internetu dažnumas

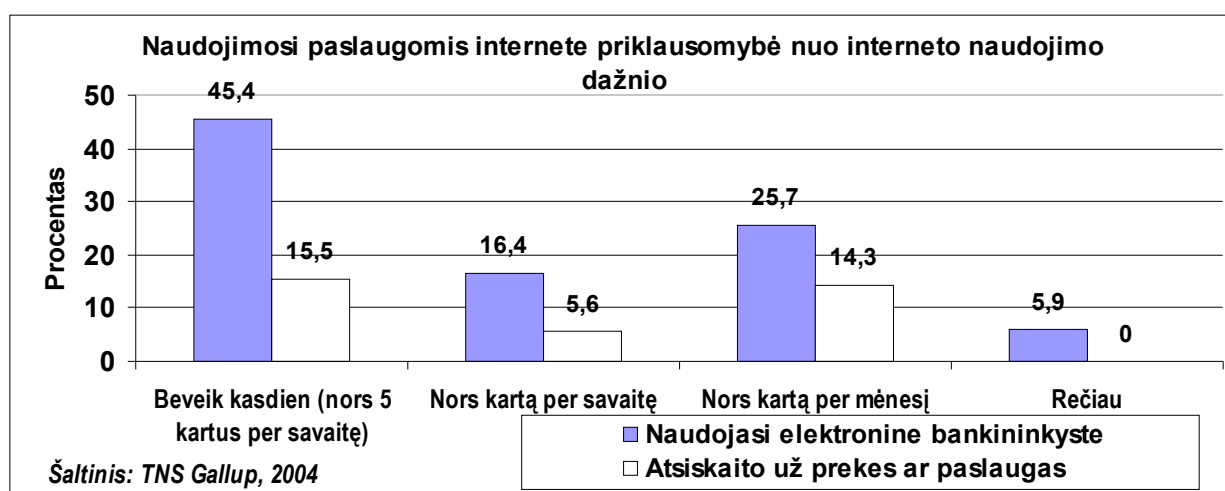
³⁹ TNS Gallup tyrimas "IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai: Palyginamoji ataskaita" Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV, 2004 // www.infobalt.lt/docs/E_vyriausybe_Interneto_saugumas_tns_tyrimas.doc; prisijungimo laikas 2004-10-13;



Taigi, iš 1-ojo grafiko matosi, kad realiai besinaudojančių internetu žmonių Lietuvoje yra 17%. Nors nėra atlikta išsamesnių tyrimų, kokios informacijos besinaudojantys internetu kartą per savaitę ar rečiau ieško internete, galima pasitelkti keletą netiesioginių skaičių, iliustruojančių, kad realiai interneto galimybes panaudoja mažiau žmonių, nei yra „oficialių“ interneto vartotojų. Taip tik 17% besinaudojančių internetu rečiau kaip 5 kartus per savaitę, naudojasi elektroninės bankininkystės paslaugomis bei 6% atsiskaito už prekes ar paslaugas tiesiogiai internetu (2 grafikas). Tuo tarpu tarp kasdien besinaudojančių internetu asmenų, šios dalys atitinkamai 45% ir 16%. Šie skaičiai skiriasi statistiškai reikšmingai ir įrodo, kad tik beveik kasdien besinaudojantys internetu gali pasinaudoti dauguma jo teikiamų galimybių. Priklausomybė naudojantis paslaugomis nuo interneto naudojimo dažnio pateikiama 2 grafike.

Grafikas Nr. 2

Naudojimosi paslaugomis internete priklausomybė nuo interneto naudojimo dažnumo



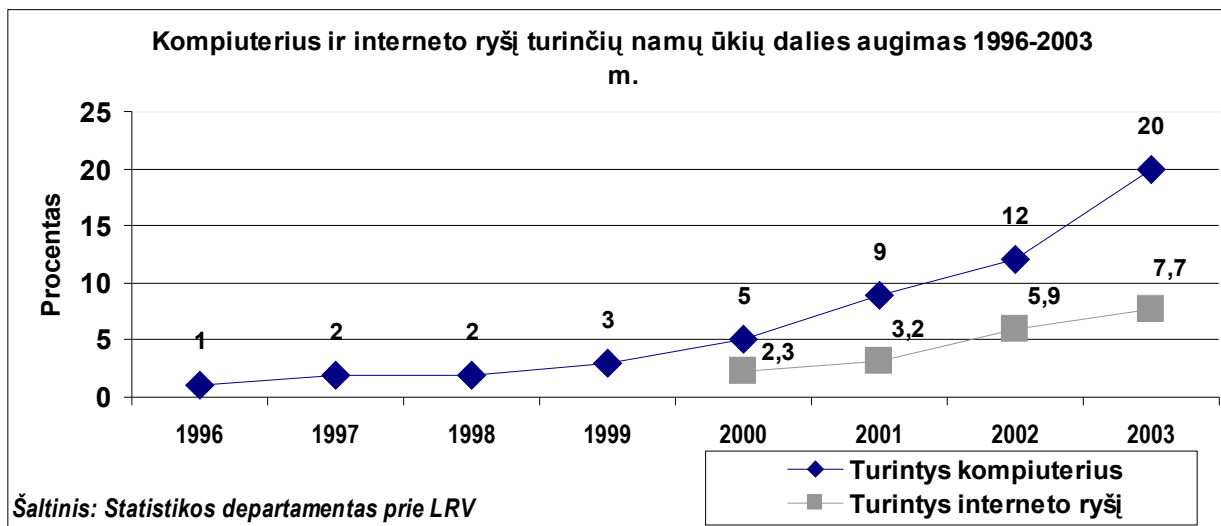
Pastaba: procentai skaičiuojami nuo besinaudojančių internetu

Taigi, galima daryti išvadą, kad tik pastoviai internetu besinaudojantys žmonės gali realiai naudotis internete siūlomomis paslaugomis. O tai reiškia, kad nors skelbiama, kad internetu naudojasi 28,9% Lietuvos gyventojų, realiai tai daro kur kas mažesnė dalis – apie 17%.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytus faktus, ne mažiau svarbus tampa ir kitas rodiklis – namų ūkių kompiuterizavimo lygis. Lietuvoje šis rodiklis sparčiau pradėjo augti tik pastaraisiais metais (augimas pavaizduotas 3 grafike).

Grafikas Nr. 3

Kompiuterius ir interneto ryšį turinčių namų ūkių augimas

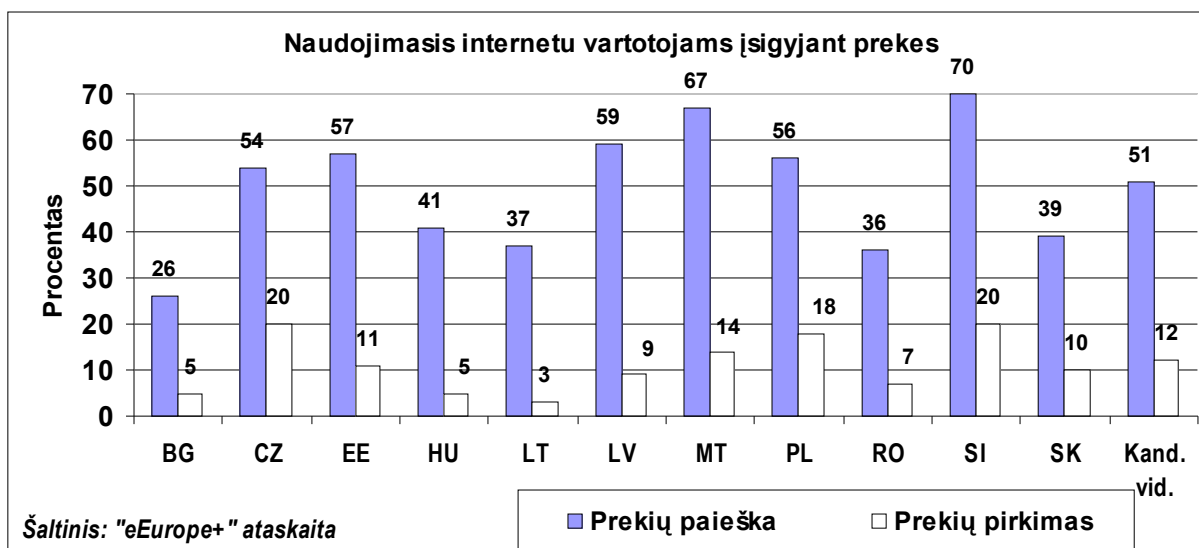


Taigi, šiuo metu Lietuvoje kompiuterius namie turi apie 20% namų ūkių, o internetu naudotis namie galimybę turi 8% namų ūkių. Šie skaičiai nėra ypatingai optimistiniai ne tik į Europos Sąjungą stojančių šalių kontekste, tačiau ir dėl tos priežasties, kad egzistuoja atotrūkis tarp didžiųjų miestų namų ūkių kompiuterizavimo (33%) ir kaimų namų ūkių kompiuterizavimo (7%)⁴⁰, o tai, savo ruožtu, reiškia, kad kompiuteriu namie turi galimybę naudotis didesnes pajamas turintys bei santykinai mažesni namų ūkiai.

Palyginimui pateiksime duomenis apie naudojimąsi internetinėmis paslaugomis buvusiose šalyse kandidatėse (4 grafikas).

⁴⁰ Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose 2003 metų trečiąjį ketvirtį“, Informacinis pranešimas Nr. 2/4. Vilnius, 2003 m. gruodžio 30 d.

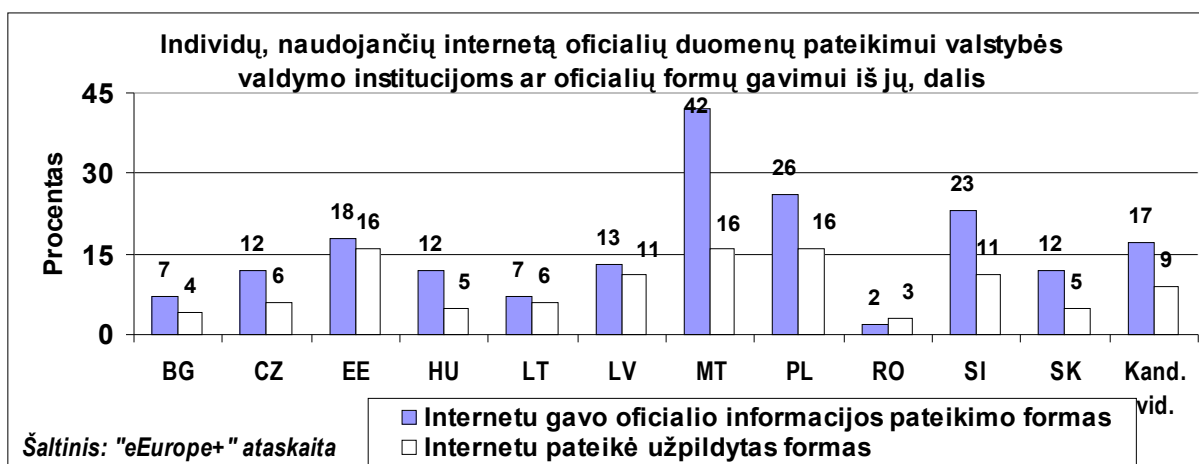
Naudojimasis internetu vartotojams įsigyjant prekes



Apibendrinant galima būtų pažymėti, jog tik turintis galimybę internetu naudotis bent kartą per dieną tampa aktyviu internetinių paslaugų vartotoju. Tai neakivaizdžiai rodo, kad internete praleidžiant daugiau laiko, savaime ugdomi gebėjimai ieškoti ir naudotis informacija bei paslaugomis. Tokių gebėjimų ugdymas visuomenėje turėtų tapti pirmąjį valstybės uždaviniu, siekiant išugdyti naujos darbo rinkos konkurencingą dalyvį.

Vienas svarbiausių informacinės visuomenės uždavinių – taupyti aktyvaus piliečio laiką, suteikiant jam galimybę visuomeninius poreikius tvarkyti neatsitraukiant iš darbo vietos. Lietuva tokia kontekste kol kas smarkokai atsilieka nuo Europos Sąjungos, tačiau buvusių šalių kandidačių kontekste nėra paskutinėje vietoje (5 grafikas).

Individų, naudojančių internetą oficialių duomenų pateikimui valstybės valdymo institucijoms ar oficialių formų gavimui iš jų, dalis



Pastaba: procentai skaičiuojami nuo besinaudojančių internetu

Šis grafikas dar kartą neakivaizdžiai įrodo, kad Lietuvoje internetu naudojamosi kol kas daugiausiai ne visuomeninių poreikių tvarkymui. Šiais metais TNS Gallup atliktas IT saugumo ir elektroninės valdžios rodiklių tyrimas parodė, kad 11 proc. 15-74 metų amžiaus gyventojų yra nors kartą internetu kreipęsi į viešojo administravimo (valstybines) institucijas. Tai sudaro 38% besinaudojančiųjų internetu⁴¹. Taigi, nors tyrimas to ir neatskleidė, galima daryti prielaidą, kad aktyvesnis interneto vartotojų dėmesys viešojo administravimo institucijoms susijęs su internetinių paslaugų turinio kitimu – Lietuvos atveju su atsiradusia galimybe internetu deklaruoti pajamas, turtą ar skirti 2 proc. Tačiau, kaip buvo minėta anksčiau, šia galimybe pasinaudojo tik nedidelė dalis interneto vartotojų, kas neakivaizdžiai rodo, jog turinio sukūrimas skatina domėjimąsi, tačiau ne taip sparčiai įtakoja gebėjimus.

Nors teigiama, kad Lietuvoje internetu naudojasi 28,9 proc. vyresnių nei 18 metų Lietuvos gyventojų, tačiau tik kiek daugiau kaip pusė jų yra pasirengusi naudotis internetu teikiamomis viešojo administravimo paslaugomis. Realiai šiomis paslaugomis naudojasi tik tie žmonės, kurie jungiasi prie interneto beveik kasdien.

Nepasirengimas naudotis internetu teikiamomis viešojo administravimo paslaugomis didžiausia dalimi priklauso nuo neaukšto namų ūkių kompiuterizavimo lygio Lietuvoje.

Todėl diegiant elektroninės valdžios principus Lietuvoje, pirmiausia turi būti akcentuojami vartotojų gebėjimai naudotis internete siūlomomis paslaugomis.

⁴¹TNS Gallup tyrimas „IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai: Palyginamoji ataskaita“. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV, 2004.

2. Esamos situacijos analizė ir galimi pasiūlymai paslaugų plėtrai

Šioje darbo dalyje apibrėšime pagrindinę instituciją, vykdančią mokesčių administravimo funkcijas Lietuvoje, išanalizuosime Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas elektronines paslaugas, remiantis statistiniais duomenimis, pateiktais Valstybinės mokesčių inspekcijos intraneto puslapyje, išsiaiškinsime auditorijos, besinaudojančios konkrečia e-paslauga, dydį ir pasiūlysimė galimus paslaugų plėtros variantus, remiantis kitų šalių mokesčių administratorių, teikiančių e-paslaugas, praktikomis.

2.1. Mokesčių administravimo srities e-paslaugas Lietuvoje teikianti institucija

Pagrindinės mokesčių sąvokos yra apibrėžtos svarbiausiame mokesčių teisės akte – Mokesčių administravimo įstatyme⁴². Šio įstatymo 2 straipsnyje nurodoma, kad mokesčių administravimas – tai “mokesčių administratoriaus funkcijų įgyvendinimas, taip pat mokesčių ir kituose įstatymuose nustatytų mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo pareigų vykdymas ir teisių įgyvendinimas”.

Pagal Mokesčių administravimo įstatymą - mokesčių administratorius tai už mokesčių administravimą atsakinga valstybės įstaiga ar institucija, turinti įstatymų suteiktus įgaliojimus veikti mokesčių administravimo srityje.

Lietuvoje yra kelios mokesčius administruojančios institucijos: Valstybinė mokesčių inspekcija, Lietuvos Respublikos muitinė, Aplinkos ministerija ir Žemės ūkio ministerija. Tačiau dvi pastarosios yra tarsi pagalbinės, administruojančios mokesčius specifinėje valstybės valdymo srityje. Pagrindinė institucija, įgaliota vykdyti mokesčių administravimą yra Valstybinė mokesčių inspekcija (www.VMI.lt).

Valstybinė mokesčių inspekcija yra valstybinė institucija, įsteigta prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos, finansuojama iš valstybės biudžeto ir kitų lėšų bei atskaitinga finansų ministrui. Ją sudaro Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos – centrinis mokesčių administratorius ir jai pavaldžios bei atskaitingos apskričių valstybinės mokesčių inspekcijos – vietos mokesčių administratoriai, kurios yra juridiniai asmenys, turintys savo sąskaitas banke, antspaudus bei bendrą simboliką. Šiuo metu yra 10 apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų, kurių sudėtyje yra po 3-7 teritorinius skyrius. Valstybinės mokesčių inspekcijos struktūra pateikiama priede Nr. 2.

⁴² Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 63-2243;

E-valdžios modelio diegimas, vis didėjantys mokesčių mokėtojų aptarnavimo poreikiai įtakoja ir Valstybinės mokesčių inspekcijos veiklą. Mokesčių mokėtojai pageidauja, kad jie galėtų atlikti su mokesčiais susijusias procedūras tokiomis priemonėmis, kurios jiems yra palankiausios, prieinamiausios ir patogiausios. Naudodamiesi naujomis informacinėmis technologijomis, be kurių neįmanoma sukurti efektyvios šiuolaikinės mokesčių administravimo sistemos, jie pageidauja neišeidami iš namų ar biurų pateikti mokesčių deklaracijas, operatyviai gauti atsakymus į paklausimus ir kad mokesčių įstatymų nuostatų vykdymas pareikalautų iš jų kuo mažiau laiko ir finansinių sąnaudų.

2.2. VMI teikiamos e-paslaugos

Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) puslapyje apibrėžta, kad elektroninė viešoji paslauga suteikia asmeniui galimybę, jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias procedūras ir gauti informaciją.

Šiuo metu Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamų elektroninių paslaugų tarpe galime rasti visų keturių brandos fazių elektronines paslaugas: pradedant nuo informacijos pateikimo VMI interneto svetainėje (I brandos fazė) iki transakcijos (IV brandos fazė).

2.2.1. Elektroninio deklaravimo sistema (EDS)

Gyventojams - pajamų mokestis, verslo subjektams - įmonių mokesčiai ir pridėtinės vertės mokestis (PVM) – tai viešosios elektroninės paslaugos numatytos Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose⁴³, kurias galima priskirti Valstybinės mokesčių inspekcijos kompetencijai.

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos (VMI prie FM) viršininko 2004 m. birželio 9 d. įsakymu Nr. VA-133 patvirtintos Mokesčių deklaracijų teikimo elektroniniu būdu taisyklės. VMI prie FM įgyvendina projektą, kuris turėtų apimti praktiškai visas veiklos sritis, susijusias su elektroniniu deklaravimu.

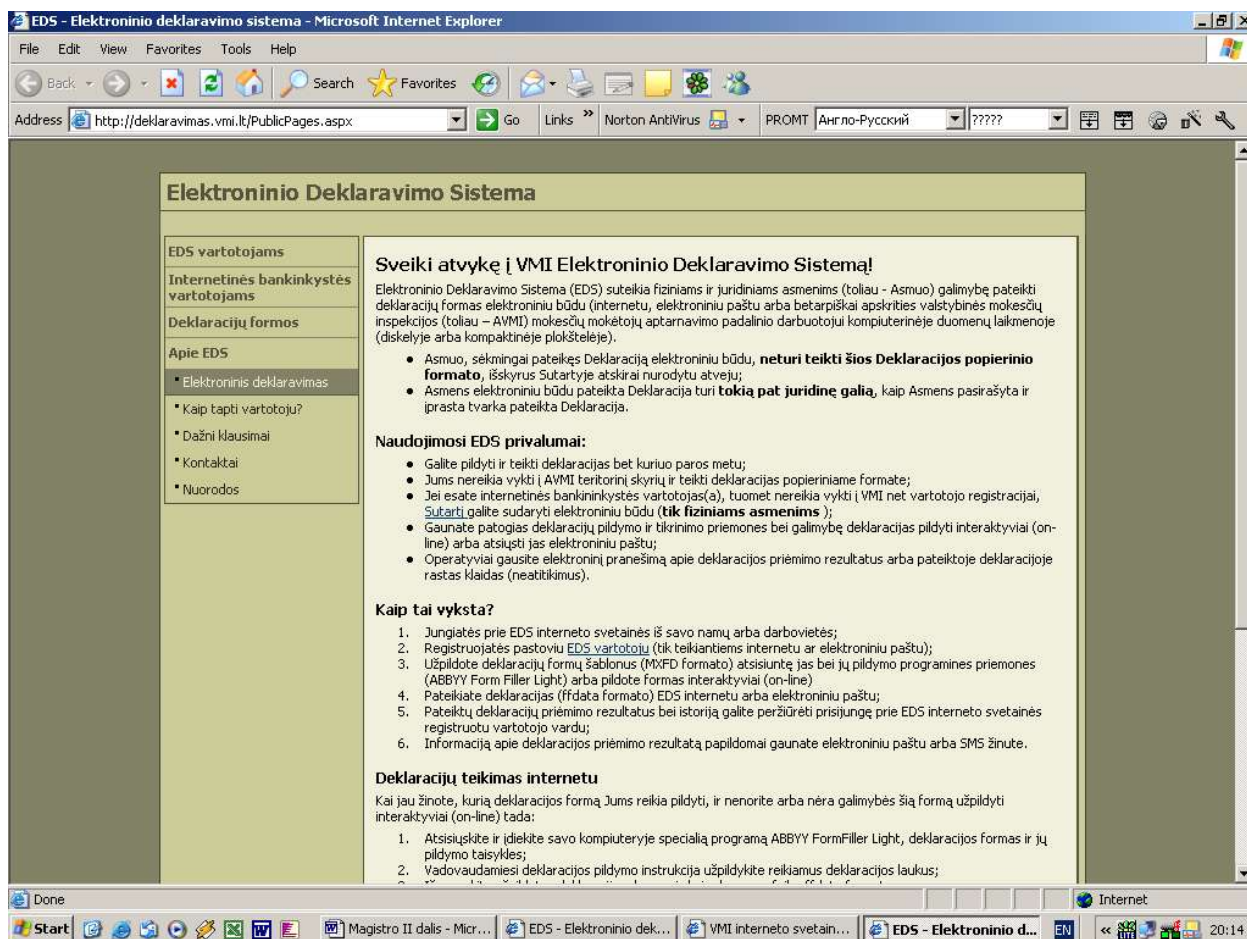
Šis projektas buvo pradėtas ne vien dėl Europos Sąjungos reikalavimų. Per paskutinius kelerius metus VMI apdorojamų dokumentų nuolat daugėjo, todėl reikėjo ieškoti naujų formų didėjančiam duomenų srautui apdoroti, palengvinti mokesčių administratorių darbą, mokesčių mokėtojams teikti deklaracijas ir ataskaitas. Taigi elektroninio deklaravimo sistemos (EDS)

⁴³ Commission of the European Communities Brussels, 13.3.2001 (COM) 2001 140 final
http://www.wms.bundonline.bund.de/cln_006/lang_de/nn_1304/sid_0889CC73BF983745456FE4004C67CFDD/nsc_true/Content/99_shareddocs/Publikationen/studie_impact_priorities_en.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/studie_impact_priorities_en; prisijungimo laikas 2004-10-13;

(paveikslas Nr. 1) paskirtis – užtikrinti, kad būtų laiku priimtos mokesčių deklaracijos, išsamiai ir kokybiškai surinkti, kaupiami ir perduodami duomenys deklaracijų apdorojimo sistemoms panaudojant kuo mažiau finansinių išteklių, žmogaus darbo laiko. EDS suteikia fiziniams ir juridiniams asmenims galimybę pateikti deklaracijų formas elektroniniu būdu.

Paveikslas Nr. 1

Elektroninio deklaravimo sistemos įvadinis puslapis



Realiai Lietuvoje elektroninio deklaravimo sistema pradėjo veikti 2004 m. pradžioje, kai Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymas Nr. VA-33 elektroniniu būdu leido pateikti šios deklaracijas ir prašymus:

- visų formų gyventojų metines pajamų deklaracijas ir jos priedus;
- metinę gyventojų (šeimos) turto deklaraciją,
- prašymus pervesti iki 2 proc. pajamų mokesčio sumos Lietuvos vienietams, pagal Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos įstatymą turintiems teisę gauti paramą.

Tai viena iš geriausiai išvystytų, ir viena iš pirmųjų ketvirtjo lygio (transakcija) baigtinė elektroninė paslauga Lietuvoje⁴⁴. Šiuo metu jau ne tik fiziniai, bet ir juridiniai asmenys, gali deklaratijas bei kai kurias mokestines ataskaitas pateikti internetu.

Pagrindinis EDS tikslas – užtikrinti, kad laiku būtų surinkta išsami ir kokybiška informacija

EDS paskirtis:

- dokumentų (deklaracijų formų), pildymo priemonių kūrimas ir palaikymas;
- dokumentų priėmimas, apdorojimas ir patikrinimas, naudojant programines priemones;
- deklaracijų duomenų pateikimas vartotojams;
- gautų e-dokumentų duomenų ir optinių vaizdų archyvavimas;
- deklaracijų duomenų perdavimas mokestines prievoles skaičiuojančios sistemoms (IMIS, GYPas, ir kt.).

Mokesčių mokėtojai, prieš pradėdami teikti mokesčių deklaracijas elektroniniu būdu, turi sudaryti Mokesčių deklaracijų formų teikimo elektroniniu būdu sutartis ir tapti Elektroninio deklaravimo sistemos vartotojais.

Su juridiniais asmenimis minėtos sutartys sudaromos raštu juridinio asmens buveinės (registravimo) vietos apskrities valstybinėje mokesčių inspekcijoje.

Su fiziniais asmenimis gali būti sudaromos elektroniniu būdu arba raštu fizinio asmens nuolatinės gyvenamosios vietos AVMI. Šiuo metu sutartys gali būti sudaromos elektroniniu būdu su fiziniais asmenimis, kurie yra: AB „Hansabankas“, „NORD/LB Lietuva“, AB „Vilniaus bankas“, bankas „Snoras“, „Ūkio bankas“, „Sampo bankas“, „Šiaulių bankas“ interneto bankininkystės paslaugų vartotojai.

Mokesčių mokėtojai, įregistruoti EDS vartotojais, gali pateikti nustatyto formato mokesčių deklaracijas tokiais būdais:

- tiesiogiai užpildant deklaracijas išoriniame EDS portale <http://deklaravimas.vmi.lt> ir perduodant internetu (on-line);
- užpildant savo kompiuteryje (laisvai inspekcijos platinamos (nemokamos) programos ABBYY FormFiller Light (rekomenduojama) pagalba) ir vėliau perduodant deklaracijų failus per išorinį EDS portalą internetu (on-line);
- elektroniniu paštu adresu: deklaracija@vmi.lt siunčiant savo kompiuteryje užpildytus deklaracijų failus;

⁴⁴ IVPK prie LRV užsakymu „Viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą lygis“, Lietuva, 2004 m. gegužės mėn. TNS Gallup // <http://www.infobalt.lt/main.php?&s=42&r=520&i=5380>; prisijungimo laikas 2004-10-13

- kompiuterinėse duomenų laikmenose (diskeliuose arba kompaktinėse plokštelėse), pateiktose betarpiškai AVMI mokesčių mokėtojų aptarnavimo padalinio darbuotojams;
- popieriniu formatu betarpiškai AVMI.

EDS privalumai:

- galima pildyti ir teikti deklaracijas bet kuriuo paros metu;
- nereikia vykti į AVMI teritorinį skyrių ir teikti deklaracijas popieriniame formate;
- jei fizinis asmuo yra internetinės bankininkystės vartotojas, tuomet jam nereikia vykti į VMI net vartotojo registracijai, sutartį galima sudaryti elektroniniu būdu ;
- gaunate patogias deklaracijų pildymo ir tikrinimo priemones bei galimybę deklaracijas pildyti interaktyviai (on-line) arba atsiųsti jas elektroniniu paštu;
- operatyviai gausite elektroninį pranešimą apie deklaracijos priėmimo rezultatus arba pateiktoje deklaracijoje rastas klaidas (neatitikimus);
- galima pažiūrėti pateiktų deklaracijų priėmimo rezultatus bei istoriją;
- kartą pateikus deklaraciją, jos duomenis galėsite panaudoti patikslinančios arba naujo mokestinio laikotarpio deklaracijos užpildymui;
- automatinis laukelių sumų paskaičiavimas ir klaidų kontrolė.

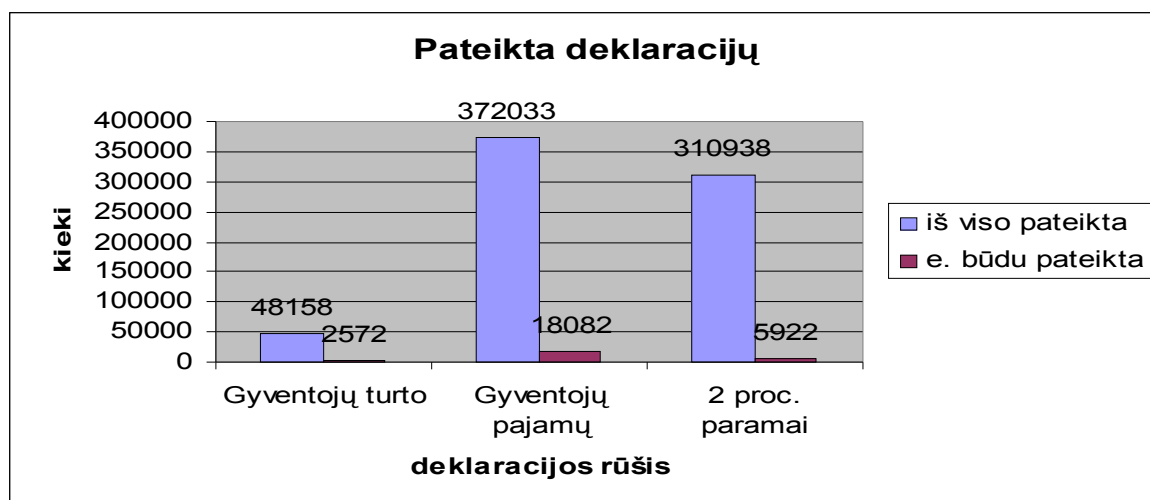
EDS trūkumai:

- projektas nebaigtas;
- neišbaigtas ryšys su kitomis VMI duomenų bazėmis;
- dar vis nekorektiškas sistemos veikimas (gaunami klaidingi pranešimai);
- papildomos įrangos reikalavimas (pildant deklaraciją savo kompiuteryje reikalingas programos „ABBY form Filler Lihgt“ įdiegimas);
- pildant deklaraciją interaktyviu būdu, nėra automatinio laukelių sumų paskaičiavimo ir specifinių loginių taisyklių kontrolės;

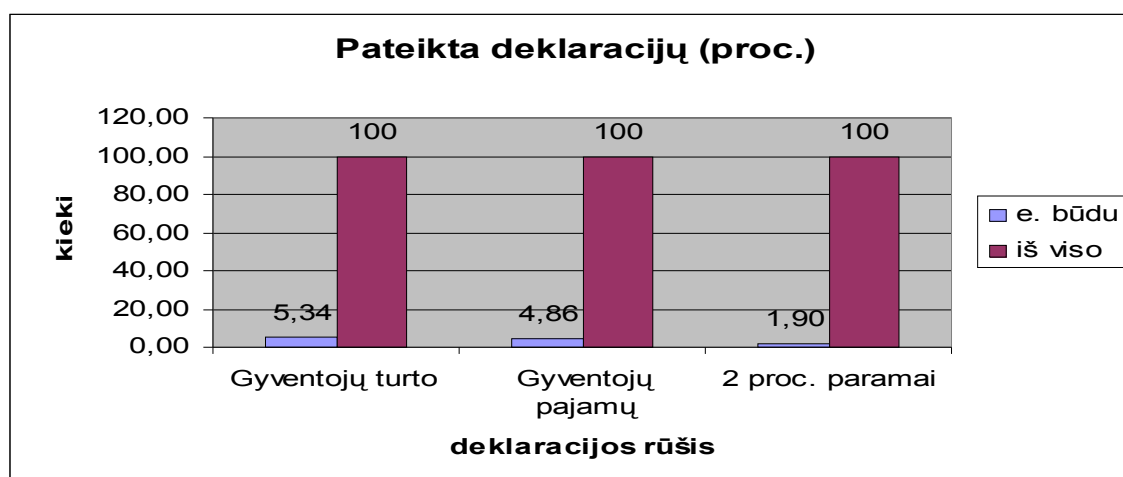
Naudojimosi paslauga dydis

Remiantis Valstybinės mokesčių inspekcijos intraneto puslapyje skelbiamais statistiniais duomenimis, paanalizuokime naudojimąsi šia paslauga (6 ir 7 grafikai).

Grafikas Nr. 6
Pateiktų deklaracijų skaičius



Grafikas Nr. 7
Pateiktų deklaracijų skaičius (proc.)



Kaip matome iš pateiktų grafikų, tik labai maža dalis visų deklaravusiųjų pasinaudojo galimybe deklaruoti e-būdu. Nors reikėtų atsižvelgti į tai, kad galimybė deklaruoti atsirado tik įpusėjus deklaravimui ir tai yra pirmieji metai, kai asmenys gali deklaruoti elektroniniu būdu. Galime tik paprognozuoti, kad atsižvelgiant į elektroninės bankininkystės paslaugomis besinaudojančių vartotojų skaičiaus kilimą⁴⁵, kylantį besinaudojančiųjų interneto paslaugomis vartotojų skaičių kitais metais galime tikėtis didesnio asmenų pateikusių mokesčių deklaracijas e-būdu skaičiaus.

Toliau panagrinėkime kaip valstybės valdymo institucijos naudojami e-deklaravimo teikiamomis galimybėmis. Kaip matome, iš 5 lentelėje pateiktų duomenų, sudarytų e-

⁴⁵ „Šiemet Lietuvoje beveik trečdaliu padaugėjo internetinės bankininkystės klientų“ // <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=416>; prisijungimo laikas 2004-10-16;

deklaravimo sutarčių skaičius kas mėnesį didėja: spalio mėn. 27 d. buvo sudaryta – 1157 e-deklaravimo sutartis, o gruodžio mėn. 6 d. – 1856 e-deklaravimo sutartis. Nors tendencija, kad ne visi sudarę e-deklaravimo sutartis, deklaracijas būtent šiuo būdu ir teikia, yra. Tik kiek daugiau nei pusė (62,16 proc., 2004-12-06 duomenimis) valstybės valdymo institucijų, sudariusių e-deklaravimo sutartis deklaracijas teikia e-būdu, nors vėlgį teikiančiųjų deklaracijas e-būdu skaičius kas mėnesį kyla: spalio mėn. 27 d. e-būdu deklaracijas teikė tik 37,36 proc. valstybės valdymo institucijų, sudariusių e-deklaravimo sutartis.

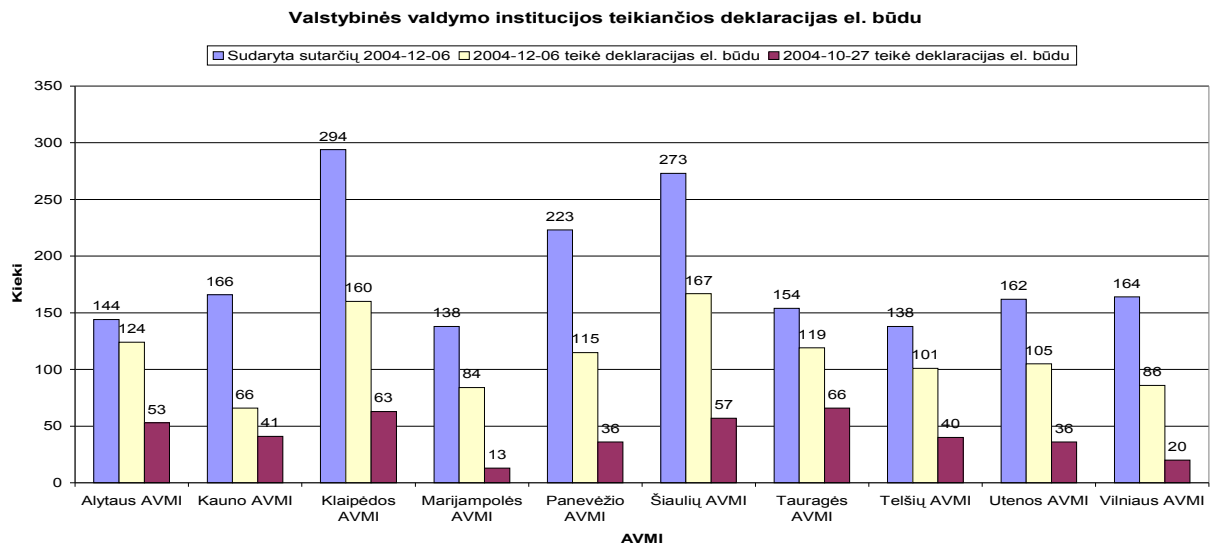
Lentelė Nr. 5

*Valstybės valdymo institucijų sudariusių sutartis dėl deklaracijų teikimo e-būdu
skaičius*

Apskritis VMI	Iš viso Valstybės valdymo institucijų	Sudaryta sutarčių 04-10-27	Iš jų teikė deklaracij as el. būdu 04-10-27	04-10-27 el. būdu teikė proc.	Sudaryta sutarčių 04-12-06	Iš jų teikė deklaracij as el. būdu 04-12-06	04-12-06 el. būdu teikė proc.
Alytaus	145	113	53	46,90	144	124	86,11
Kauno	577	76	41	53,95	166	66	39,76
Klaipėdos	417	199	63	31,66	294	160	54,42
Marijampolės	188	88	13	14,77	138	84	60,87
Panevėžio	329	139	36	25,90	223	115	51,57
Šiaulių	356	153	57	37,25	273	167	61,17
Tauragės	161	133	66	49,62	154	119	77,27
Telšių	186	77	40	51,95	138	101	73,19
Utenos	246	109	36	33,03	162	105	64,81
Vilniaus	830	70	20	28,57	164	86	52,44
VISO:	3432	1157	425	37,36	1856	1127	62,16

Grafikas Nr. 8

Valstybės valdymo institucijos teikiančios deklaracijas e-būdu



Išliekant tokioms pat augimo tendencijoms galime tikėtis, kad po gero pusmečio praktiškai visos valstybės valdymo institucijos (turinčios tam sąlygas) deklaracijas teiks e-būdu.

Estijos e-deklaravimo sistema

Estijos pavyzdį pasirinkau neatsitiktinai. Visų pirma Estija ir Lietuva priklauso vienam – Pabaltijo regionui. Tačiau svarbiausia Estijos pasirinkimo priežastis – jos pasaulinis įvertinimas. Neapsiriksime pasakydami, kad “e” išryškino Estiją pasaulio žemėlapyje. Pagal tyrimo, kuris įvertino 84 pasaulio miestus, duomenis⁴⁶ Talinas yra aukštoje 14 vietoje, Estija yra viena iš Centrinės Europos lyderių e. valdžios diegimo srityje.⁴⁷

Estijos Mokesčių ministerija buvo viena iš pirmųjų valdžios institucijų Estijoje, kuri pasiūlė e-paslaugas fiziniams ir juridiniams asmenims. E-TaxBoard (E. mokesčių inspekcija) projekto pradžia - 1999.

Nuo 2002 m. vasario yra galimi du būdai, e-Maksuamet (Estijos elektroninio deklaravimo sistema) paslaugų pasiekimui:

- per komercinių bankų internetinius portalus (Nordea Panga, Hansapanga, Uhispana, Sampo Panga, Krediidipanga);
- per Mokesčių ministerijos interneto svetainę (<http://www.emta.ee/>) naudojant tapatybės nustatymo korteles.

Didelis naudojimosi šia e-paslauga skaičiaus augimas, rodo jos populiarumą visuomenės tarpe. Pirmą kartą mokesčių mokėtojai galėjo deklaracijas pateikti elektroniniu būdu dar 1999 m., tada šia galimybe pasinaudojo 3 procentai nuo visų deklaravusiųjų. 2000 m.

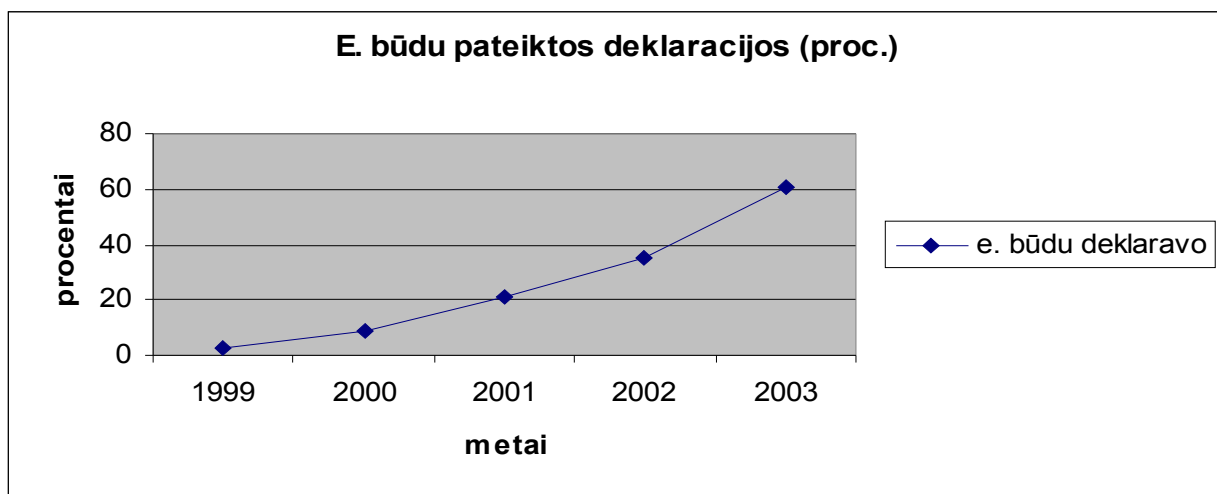
⁴⁶ The E-Governance Institute at Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark and the Global e-Policy e-Government Institute at Sungkyunkwan University „Digital Governance in municipalities worldwide (an assessment of municipal web sites throughout the world)“. 2003 <http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/Report%20-%20Egov.pdf>; prisijungimo laikas 2004-10-13;

⁴⁷ Economist Intelligence Unit „E-government in Central Europe. Rethink public administration“, 2004;

elektroniniu deklaravimu pasinaudojo 9 procentai, 2001 m. - 21 procentas, 2002 m. - 35 procentai ir 2003 m. jau 61 procentas deklaracijų buvo pateikta elektroniniu būdu.

Grafikas Nr. 9

E-būdu pateiktų deklaracijų augimas Estijoje



Norėdami užpildyti fizinių asmenų pajamų mokesčio deklaraciją elektroniniu būdu, mokesčių mokėtojai gali naudoti taip vadinamą kontrolinę (pre - filled) deklaraciją, kurioje mokesčių mokėtojas arba sutinka su apie jį pateiktais duomenimis arba pabaigia pildyti pats.

2003 m. fizinių asmenų pajamų mokesčio deklaracijos jau turėjo keletą patobulinimų:

- deklaracijos buvo dvikalbės (paaiškinimai pateikti ir rusų kalba);
- tuo atveju, jei pateikta elektroniniu būdu pateikta deklaraciją yra be klaidų, išmokos išmokamos penkių dienų laikotarpyje (šiaip terminas yra pusė metų) – kas galėtų būti pakankamai rimtas motyvas asmenims, nepildantiems deklaracijos elektroniniu būdu.

Kontrolinės deklaracijos paslauga, kuri vis dar nepasiekiamą mokesčių mokėtojams daugelyje išsivysčiusių šalių, yra jau trečius metus laisvai pasiekiamą Estijoje⁴⁸.

2004 m. pabaigoje eTaxBoard suteikė galimybę mokesčių mokėtojams e-Maksuamet pagalba:

- pateikti, peržiūrėti ir ištaisyti PVM deklaracijas;
- pateikti, peržiūrėti ir ištaisyti socialinio draudimo mokesčio ir pajamų mokesčio deklaracijas;
- siųsti deklaracijas kaip failą;
- peržiūrėti nurodymus apmokestinant PVM, pajamų mokesčiu ir socialiniu draudimo mokesčiu;

⁴⁸ „Tax and Customs Boards service counter on the Internet“ // http://www.riigikantselei.ee/3qc/docs/etax/Lisamaterjal_e_Tax_070904.rtf; prisijungimo laikas 2004-10-13;

- peržiūrėti sprendimus, pervedimus ir apmokėjimus pateiktiems PVM grąžinimo prašymams (nuo 1999 m.)
- patvirtinti asmeninius pajamų mokesčio grąžinimus;
- peržiūrėti savo ankstesnius pajamų mokesčio grąžinimus;
- peržiūrėti socialinį draudimo mokestį, kuris darbdavio bus paskaičiuotas, sumokėtas ir pervestas Socialinio draudimo ministerijai;
- peržiūrėti savo mokesčių sąskaitos balansą ir mokesčių sąskaitos korteles;
- nusiųsti pastabas, pasiūlymus ir klausimus;
- gauti informaciją apie mokesčio išskolinimus.

Čekijos e. deklaravimo sistema

„Economist Intelligence Unite“ tyrimo „E-government in Central Europe“⁴⁹ ataskaitoje Čekijai skirta antra vieta – po Estijos, e-valdžios diegimo srityje.

Čekijos elektroninio deklaravimo projektas pradėtas 2003 m. sausio mėn. – kai buvo įkurta EPO (Electronics submission for tax administrations)⁵⁰ <http://adis.mfcr.cz/adis/jepo/index> - taigi metais anksčiau nei Lietuvoje.

Čekijos sprendimas dėl deklaracijų pateikimo turėtų sudominti mėgstančius viską daryti paskutinę minutę. Į elektroninio deklaravimo sistemą galima pateikti dviem būdais: vienas – naudojant elektroninį parašą, kitas – jo nenaudojant. Čia reikėtų pažymėti, kad elektroninis parašas Čekijoje kainuoja.

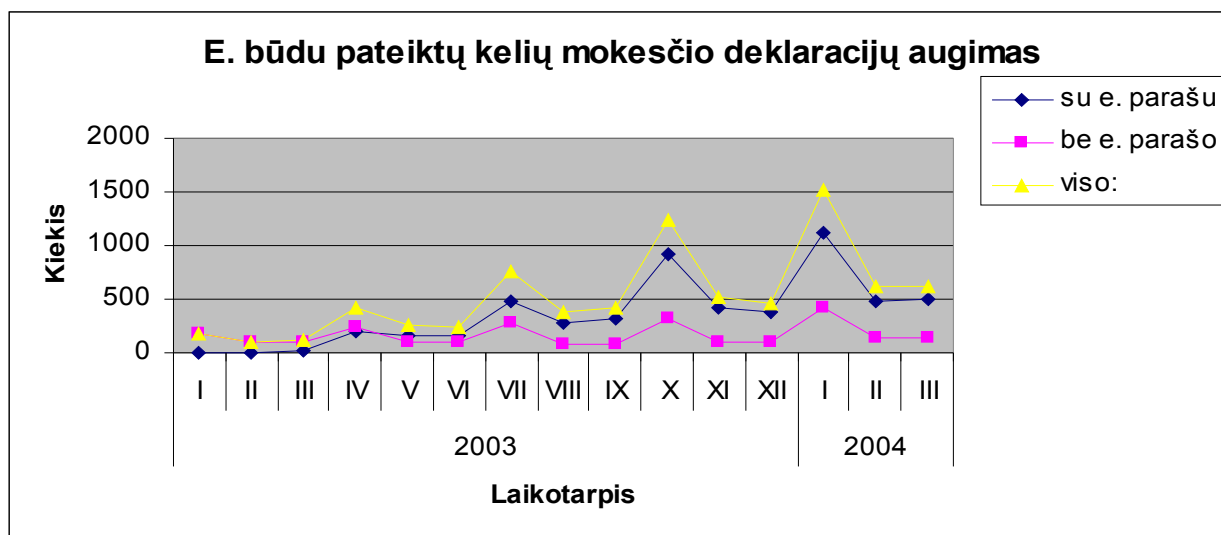
Sudomino elektroninio deklaravimo variantas kai į sistemą patenkama nenaudojant elektroninio parašo: deklaracija užpildoma sistemoje ir išsiunčiama elektroniniu būdu, jos nepasirašius elektroniniu parašu (jau minėjome anksčiau, kad tokia galimybė yra). Tačiau trijų dienų laikotarpyje reikia pristatyti popierinį deklaracijos variantą, jau patvirtintą deklarautojo parašu. Galima sakyti, kas gi čia gero – dvigubas darbas. Tačiau, visų pirma deklaracijos gavimo data – yra elektroninės deklaracijos pateikimo data (tai labai aktualu norint deklaraciją pateikti laiku). Antra deklaravę nenaudojant elektroninio parašo, vėliau, matomai išbandę e. deklaravimą, įvertinę jo privalumus, deklaruoja jau naudodami elektroninį parašą. Tai iliustruoja žemiau pateikti 10, 11 ir 12 grafikai.

Grafikas Nr. 10

E-būdu pateiktų kelių mokesčio deklaracijų augimas Čekijoje

⁴⁹ Economist Intelligence Unit „E-government in Central Europe. Rethink public administration“, 2004

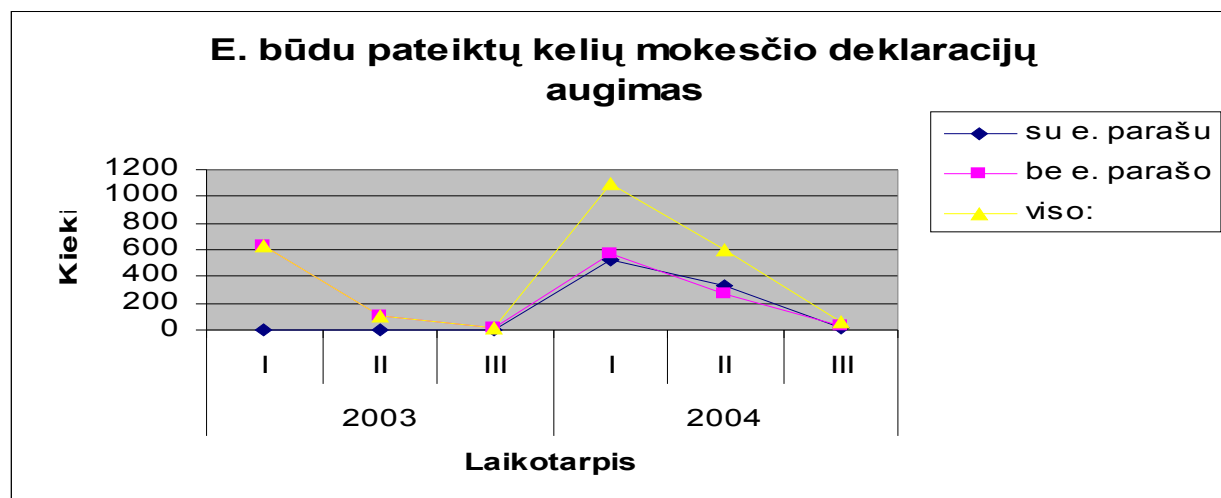
⁵⁰ Jiří Příbil, Jan Pavel, Leoš Vítek „Tax administration and E-government: case of the Czech Republic“ <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN017780.pdf>; prisijungimo laikas 2004-10-13;



Kaip matome iš 10 grafiko, augant bendram e-būdu pateikiamų deklaracijų skaičiui (nepriklausomai nuo to, ar jos pasirašytos e-parašu ar ne), tuo pačiu auga ir e-parašu pasirašytų deklaracijų skaičius nepasirašytų e-parašu deklaracijų skaičiaus atžvilgiu. Tą patį iliustruoja ir 11 ir 12 grafikai.

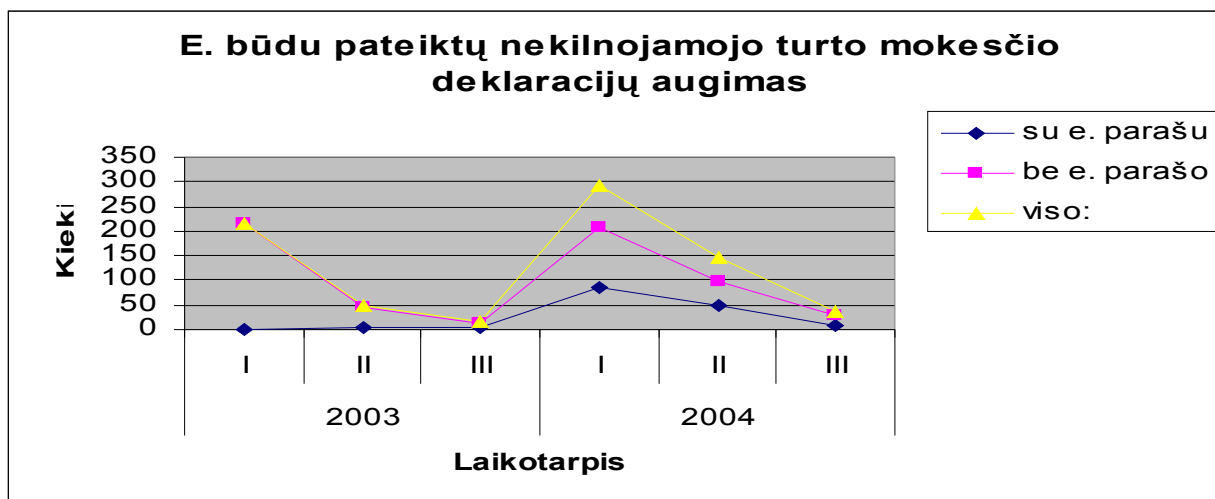
Grafikas Nr. 11

E-būdu pateiktų kelių mokesčių deklaracijų augimas Čekijoje



Grafikas Nr. 12

E-būdu pateiktų nekilnojamojo turto deklaracijų augimas Čekijoje



Galimi pasiūlymai plėtrai

Norėdami užpildyti fizinių asmenų pajamų mokesčio deklaraciją elektroniniu būdu, mokesčių mokėtojai Estijoje gali naudoti taip vadinamą kontrolinę (pre - filled) deklaraciją, kurioje mokesčių mokėtojas arba sutinka su apie ją pateiktais duomenimis arba pabaigia pildyti pats. Kas siūlytina diegti ir Lietuvos elektroninio deklaravimo sistemoje, siekiant dar labiau supaprastinti elektroninio deklaravimo procedūrą. Juo labiau, kai daugelis tam reikalingų duomenų yra ar gali būti teikiami e-būdu jau šiuo metu.

Žmogus jau toks yra, kad mieliau daro tai, kas jam teikia naudą – ir manau greitesnis pajamų grąžinimas, deklaraciją pateikus elektroniniu būdu būtų pakankama paskata, siekiant, kad kuo daugiau asmenų deklaracijas teiktų elektroniniu būdu. Kam yra ir finansinis paaiškinimas: darbuotojas mažiau laiko sugaišta apdorodamas e-būdu pateiktą deklaraciją, nei deklaraciją pateiktą tradiciniu – popieriniu būdu, taigi per tą patį laiką gali apdoroti daugiau deklaracijų, darbas tampa efektyvesnis ir našesnis. Estijoje jau yra tokia praktika, kad asmuo pateikęs deklaraciją e-būdu – pajamas gauna per 5 dienas, kai tuo tarpu tradiciniu būdu pateikus deklaraciją tai užtrunka iki pusės metų.

Galima būtų siekti, kad ir kitos valstybės valdymo institucijos, renkančios įvairius mokesčius galėtų naudotis jau egzistuojančia Valstybinės mokesčių inspekcijos deklaravimo sistema.

2.2.2. Elektroniniai paklausimai

Konsultacijos mokesčių mokėjimo klausimais yra teikiamos vadovaujantis VMI prie FM viršininko 2003-04-24 įsakymu Nr. V-119⁵¹ patvirtintomis [Individualių paaiškinimų rengimo ir teikimo taisyklėmis](#).

Elektroniniai paklausimai praktiškai niekuo nesiskiria nuo paklausimų pateikiamų rašytiniu būdu, ir vieniems ir kitiems yra numatytos vienodos sąlygos:

- paklausimas turi būti siunčiamas paklausėjo registravimo (gyvenamosios) vietos apskrities valstybinei mokesčių inspekcijai (toliau - AVMI);
- paklausėjas turi nurodyti savo vardą, pavardę, tikslų adresą, kuriuo pageidautų gauti atsakymą, telefoną, o juridinis asmuo – pavadinimą, identifikacinį kodą, telefoną, tikslų buveinės adresą, kuriuo pageidautų gauti atsakymą;
- anoniminis paklausimas nenagrinėjamas ir paaiškinimas nerengiamas.

Skirtumas tik tas, kad rašytiniu būdu pateikiami paklausimai turi būti paklausėjo pasirašyti, ko nereikalaujama iš e. paštu pateiktų paklausimų

Paklausime pateikti duomenys netikrinami, paaiškinimas rengiamas pagal pateiktus duomenis.

Naudojimosi paslauga dydis

Per 2004 m. I ketvirtį mokesčių mokėtojai e. paštu į Valstybinę mokesčių inspekciją atsiuntė 245 paklausimus, o II šių metų ketvirtį – 416 paklausimų. Tačiau, labai gaila nepavyko aptikti duomenų, kiek paklausimų per tą patį laikotarpį buvo pateikta iš viso tam, kad įvertinti kokia dalis mokesčių mokėtojų naudoja šia e-paslauga.

Atsižvelgiant į mokesčių mokėtojų e-paštu gautų laiškų turinį, buvo parengta teminių skyrių metodinė medžiaga, kuri yra paskelbta inspekcijos interneto svetainėje.

2.2.3. Pažymų užsakymas

Valstybinė mokesčių inspekcija taupydama mokesčių mokėtojų laiką suteikia galimybę užpildyti prašymo FR0319 formą (prašymas pažymai apie sumokėtus mokesčius gauti) arba PVM mokėtojo registravimą patvirtinančio sertifikato FR0730 išdavimui laisvos formos prašymą kompiuteriu ir išsiųsti aptarnaujančios AVMI teritoriniam skyriui. Išsiuntus prašymą gaunamas patvirtinimas (e. paštu), kad jis registruotas AVMI skyriuje.

⁵¹ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2003 m. balandžio 24 d. įsakymas Nr. V-119 „Dėl individualių paaiškinimų rengimo ir teikimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 42-1960;

Pagal elektroniniu būdu pateiktą prašymą bus atitinkamai parengta pažymos FR0320 arba FR0321 forma, kuri bus išduota tik atvykusiam į AVMI ir pasirašiusiam įmonės, įstaigos ar organizacijos darbuotojui (vadovui, vyr. buhalterii (bualterii) arba jų įgaliotam asmeniui), pateikusiam asmens dokumentą arba įgaliojimą.

Statistikos apie naudojimąsi šia e-paslauga surasti nepavyko.

Galimi pasiūlymai plėtrai.

Tam, kad įmonės, įstaigos ar organizacijos darbuotojui (vadovui, finansininkui ar kt.) nebereikėtų vykdyti pažymos atsiimti į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją (atvykimo metu asmuo identifikuojamas), o pažyma galėtų būti pateikta e-būdu (tam reikalingas identifikavimas), pažymų užsakymas galėtų būti vykdomas per elektroninio deklaratavimo sistemą, prieš tai sudarius elektroninio deklaravimo sutartį.

2.2.4. Duomenų teikimas e-būdu

Šiuo metu elektroniniu būdu galima teikti šiuos duomenis:

- su gyventojų pajamų mokesčio grąžinimu susijusių teikimas;
- pajamų mokesčio, išskaičiuoto iš A klasės pajamų, deklaracijos ir gyventojams išmokėtų išmokų, pagal mokesčio mokėjimo tvarką priskiriamų B klasės pajamoms, pažymos duomenų teikimas.

Duomenų pateikimo būdas, tvarka ir teikiamų duomenų bylų formatai aprašyti Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos (toliau - Inspekcija) viršininko 2004-02-10 įsakymu Nr. VA-15 patvirtintose Duomenų, susijusių su gyventojų pajamų mokesčio grąžinimu, surinkimo taisyklėse.⁵²

Įstaigos gali pateikti duomenis, reikalingus patikrinti, ar nuolatinio Lietuvos gyventojo per mokestinį laikotarpį patirtomis išlaidomis gali būti mažinamos gyventojo tą laikotarpį gautos apmokestinamosios pajamos. Tai yra:

- duomenis apie LR nuolatinių gyventojų per praėjusius metus sumokėtas gyvybės draudimo įmokas pagal gyvybės draudimo sutartis, kuriose numatyta, kad draudimo išmoka išmokama ne tik įvykus draudimui įvykiui, bet ir pasibaigus draudimo sutarties galiojimo terminui, turi teikti Lietuvos Respublikoje registruotos draudimo įmonės;
- duomenis apie LR nuolatinių gyventojų per praėjusius metus sumokėtas palūkanas už jiems suteiktus kreditus gyvenamajam būstui statyti arba jam įsigyti turi teikti LR registruotos kredito įstaigos, lizingo įmonės ir LR Finansų

⁵² Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. vasario 10 d. įsakymas „Dėl duomenų, susijusių su gyventojų pajamų mokesčio grąžinimu, surinkimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004. Nr. 27-858.

ministro sąraše nurodytų užsienio valstybių fondų ir valstybinių finansinių institucijų, kurių daugiau kaip 50 procentų akcijų (dalių, pajų) paketo turėtojai yra užsienio valstybių vyriausybės;

- duomenis apie LR nuolatinių gyventojų per praėjusius metus už studijas sumokėtas įmokas, turi teikti LR registruotos mokyklos, kurias baigus įgyjamas aukštasis išsilavinimas ir (ar) suteikiama kvalifikacija, taip pat kuriose yra doktorantūros bei meno aspirantūros studijos;
- duomenis apie LR nuolatinių gyventojų per praėjusius metus grąžintas paskolas (jų dalis), skirtas išlaidoms už studijas, kurių metu įgyjamas aukštasis išsilavinimas ir (ar) suteikiama kvalifikacija (taip pat doktorantūros bei meno aspirantūros studijas) padengti, turi teikti Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas bei Lietuvos Respublikoje registruotos kredito įstaigos.

Jeigu duomenys pateikti nustatytu formatu ir be klaidų, tai duomenų teikėjui, jo nurodytu elektroninio pašto adresu išsiunčiamas duomenų išrašas, kurį suformuoja Inspekcijos informacinė sistema. Jeigu duomenų teikėjo pateiktuose duomenyse ar duomenų formate randama klaidų, teikėjui siunčiamas klaidų protokolas, kuriame nurodomos nustatytos klaidos. Ištaisęs klaidas, duomenų teikėjas turi pateikti duomenis pakartotinai.

Duomenų išrašas išsiunčiamas ir tuomet, kai duomenų rinkinyje yra tik nekritinės klaidos arba randama klaidingų asmens kodų. Tuo atveju, kartu su duomenų išrašu, išsiunčiamas ir klaidų protokolas.

Duomenų teikėjas, elektroniniu paštu gavęs duomenų išrašą, atsispausdina du jo egzempliorius, pasirašo ir pateikia AVMI teritoriniam skyriui, kurio veiklos teritorijoje jis yra registruotas. Vienas Inspekcijos patvirtintas egzempliorius teikėjui grąžinamas. Jei jo duomenų teikėjui nereikia, galima antrojo egzemplioriaus nespausdinti.

Inspekcijos informacinėje sistemoje galiojančiais laikomi duomenys, kurių duomenų išrašas buvo pasirašytas duomenų teikėjo (įstaigos) vadovo arba jo įgalioto atstovo ir patvirtintas AVMI aptarnavimo padalinio darbuotojo. Jeigu duomenų teikėjas pateikia patikslintus duomenis, tai anksčiau pateikti duomenys pripažįstami negaliojančiais.

Duomenų pateikimo data laikoma duomenų teikėjo pateikto ir AVMI darbuotojo patvirtinto duomenų išrašo data, kuri pažymima duomenų išrašo tam skirtoje vietoje.

Duomenų apie pasinaudojimą šia paslauga surasti nepavyko.

Galimi pasiūlymai plėtrai

Duomenys gali būti pateikiami pasinaudojant elektroninio deklaravimo sistema.

2.2.5. VMI interneto svetainė

Viešosios elektroninės paslaugos paprastai teikiamos institucijų interneto svetainėse. Ir nepriklausomai nuo to, kokio lygio paslaugos dominuoja, labai svarbu yra tai, kad suinteresuotas asmuo lengvai rastų jam reikiamą informaciją ar paslaugą internete. Dar ne taip senai valstybės institucijos tvarkydavo savo tinklapius kiekviena savaip, stipriai skyrėsi struktūra, dėl ko konkrečios informacijos paieška buvo sudėtinga ir komplikuota. Siekiant standartizuoti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų funkcionalumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes ir pan., 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 Vyriausybė patvirtino bendruosius reikalavimus valstybės institucijų interneto svetainėms. Šiuo nutarimu įteisinta tvarka, kuria visuomenei užtikrinama galimybė gauti visą viešą su valstybės institucijomis ir jų vykdomomis funkcijomis susijusią informaciją internetu. Numatyta, kad valstybės institucijų interneto svetainės turi atitikti reikalavimuose išdėstytas rekomendacijas dėl struktūros, administravimo, informacijos nuostatas, taip pat interneto pritaikymo neįgaliesiems. Svetainėse pateikiama informacija turi būti susisteminta ir reguliariai atnaujinama. Valstybės institucijos interneto svetainėje turi būti užtikrintas abipusis ryšys tarp interneto vartotojo ir institucijos (naudojant el. pašto ir (arba) klausimų ir atsakymų formą).⁵³

Nutarime įtvirtintos nuostatos įpareigojo ir Valstybinę mokesčių inspekciją peržiūrėti ir patobulinti savo interneto svetainę. To pasėkoje buvo visiškai atnaujintas svetainės įvadinis puslapis (Priedas Nr. 3).

VMI interneto svetainės lankomumas

Prieduose Nr. 4, 5, 6 pateikiami 2004 m. I, II ir III ketvirčių VMI interneto svetainės lankomumo duomenys ir lankytojų aktyvumas paros metu, pagal kurį galima teigti, kad ir ne Valstybinės mokesčių inspekcijos darbo valandomis lankytojų aktyvumas išlieka nemažas.

⁵³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 38-1739;

3. VMI teikiamų e. paslaugų vertinimo tyrimas

Valstybinei mokesčių inspekcijai modernizuojant savo veiklą, diegiant naujoves, būtina išsiaiškinti ar tai yra naudinga, ar tai yra reikalinga, jei taip – tai kiek, ir ar šiomis naujovėmis bus naudojamosi.

Tyrimo metodika

Tyrimas buvo atliekamas su tikslu nustatyti:

- kaip įvairių įmonių finansininkai vertina Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas elektronines paslaugas,
- naudojimąsi teikiamomis elektroninėmis paslaugomis;
- pagrindines nesinaudojimo teikiamomis elektroninėmis paslaugomis priežastis.

Finansininkais šiame tyrime vadinsime visų pakopų su įmonės buhalterine apskaita susijusius darbuotojus nuo apskaitininko iki vyr. finansininko.

Tyrimo objektas – valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamos elektroninės paslaugos.

Iškeltų tikslų nustatymui buvo iškelti šie uždaviniai:

- išsiaiškinti naudojimosi internetu įpročius;
- išsiaiškinti ar įmonių finansininkai žino, kas tai yra elektroninės paslaugos ir kad kai kurias mokesčių inspekcijos paslaugas galima gauti internetu;
- išsiaiškinti ar yra naudojamosi valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis;
- išsiaiškinti kaip išsilavinimas įtakoja naudojimąsi elektroninėmis paslaugomis;
- išsiaiškinti respondentų nuomonę apie elektronines paslaugas.

Tyrimo hipotezė – aukštasis išsilavinimas skatina naudojimąsi e-paslaugomis.

Tyrimui atlikti buvo renkami pirminiai duomenys, t. y. buvo vykdoma kiekybinė apklausa anketavimo būdu.

Apklausa buvo vykdoma Panevėžio apskrities valstybinėje mokesčių inspekcijoje. Tyrimo metu buvo apklausiami Panevėžio miesto ir rajono įmonių finansininkai, atsitiktinai užsukę į inspekciją.

Apklausa buvo vykdoma 2004 m. gruodžio 2 d. – gruodžio 13 d.

Atlikto tyrimo metu apklausti 74 įmonių finansininkai.

Sudarant anketą buvo naudojami paprasti klausimai, t. y. tokie, į kuriuos gali atsakyti praktiškai visi respondentai. Tyrimo anketa sudaryta iš kelių dalių (priedas Nr. 7). Pirmoje dalyje pateikiami klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti respondentų charakteristikas. Pateikiami

klausimai, apie respondento atstovaujamos įmonės dydį, veiklos sritį, paties respondento amžių ir išsilavinimą. Kitoje dalyje pateikiamais klausimais siekiama išsiaiškinti respondentų naudojimosi internetu įpročius, informuotumą apie e-paslaugas ir šių paslaugų vertinimą.

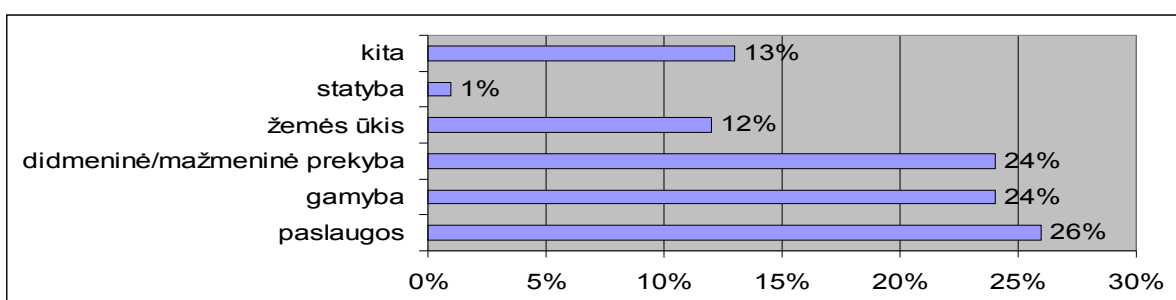
Tyrimo ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai ir pasiskirstymai pagal respondentų charakteristikas.

Respondentų charakteristikos

Kaip matome iš 13 grafiko pakankamai tolygiai pasiskirstė trijų veiklos sričių įmonės: paslaugų, gamybos ir didmeninės/mažmeninės prekybos įmonės.

Grafikas Nr. 13

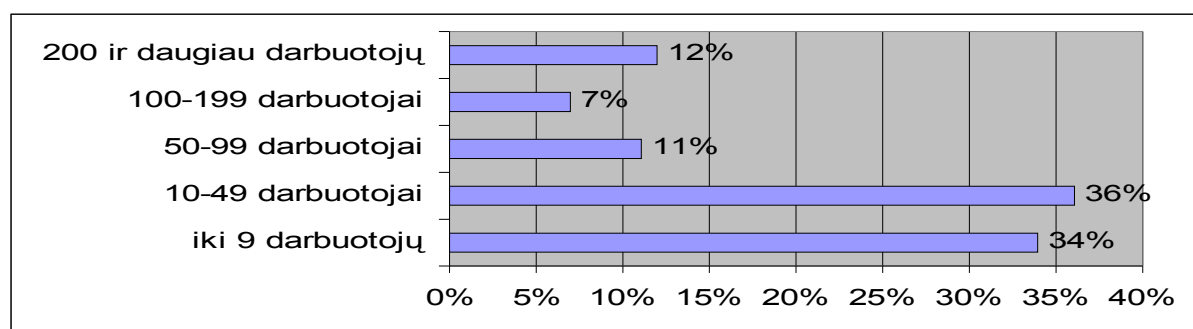
Įmonių pasiskirstymas pagal veiklos rūšis (proc. nuo visų įmonių)



Įmonių, dalyvavusių apklausoje, pasiskirstymas pagal darbuotojų skaičių pavaizduotas grafike Nr. 14. Kaip matome didžiąją dalį sudaro įmonės, kuriose dirba iki 49 darbuotojų (dvi grupės: iki 9 darbuotojų ir nuo 10 iki 49 darbuotojų).

Grafikas Nr. 14

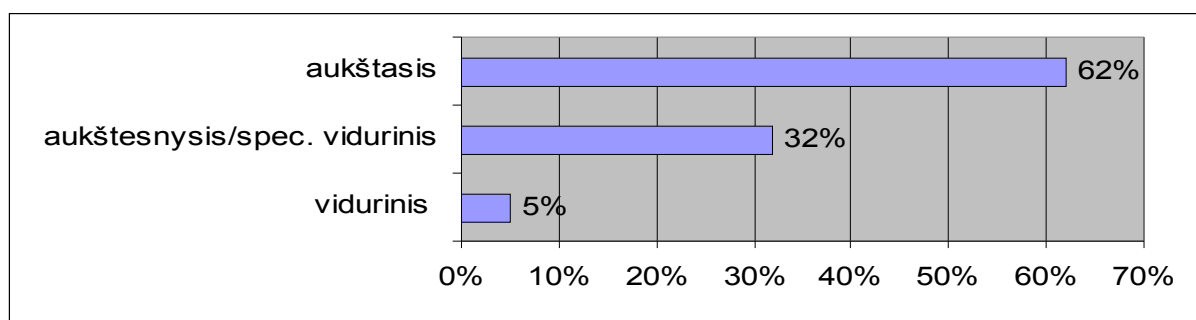
Įmonių pasiskirstymas pagal darbuotojų skaičių (proc. nuo visų įmonių)



Savo išsilavinimą pateiktose anketose nurodė visi apklausoje dalyvavę įmonių finansininkai. Analizuojant 15 grafike pavaizduotus duomenis matome, kad didžiausią dalį (62 proc.) sudaro aukštąjį išsilavinimą turintieji apklausos dalyviai. Ir tai yra pakankamai natūralu, žinant, kad apklausiami įmonių finansininkai. Nemažą dalį sudaro ir aukštesnįjį ar spec. išsilavinimą turintys respondentai.

Grafikas Nr. 15

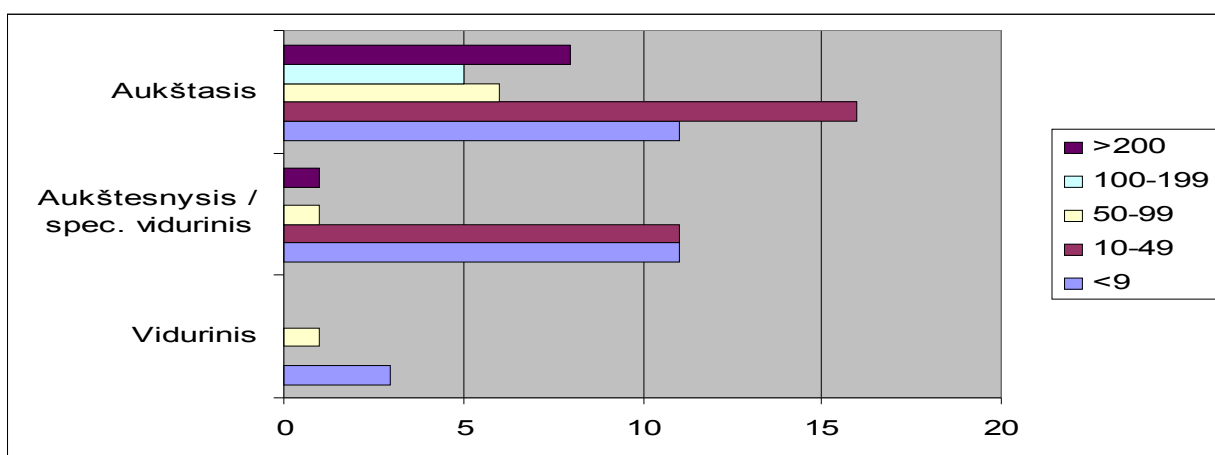
Įmonių finansininkų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (proc. nuo visų finansininkų)



Pagal išsilavinimą respondentai priklausomai nuo įmonės dydžio pasiskirstė sekančiai (grafikas Nr. 16).

Grafikas Nr. 16

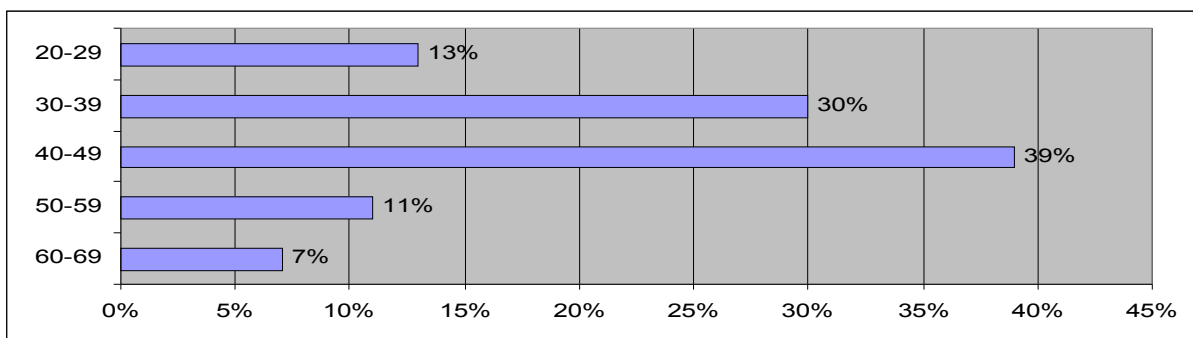
Pasiskirstymas pagal įmonės dydį ir finansininko išsilavinimą



Vidutinis apklausoje dalyvavusiųjų asmenų amžius – 41,7 suėjusių metų. Pagal amžių didžiąją apklaustų finansininkų dalį (praktiškai 70 proc.) sudaro asmenys nuo 30 iki 49 metų (grafikas Nr. 17).

Grafikas Nr. 17

Įmonių finansininkų pasiskirstymas pagal amžių (proc. nuo visų finansininkų)



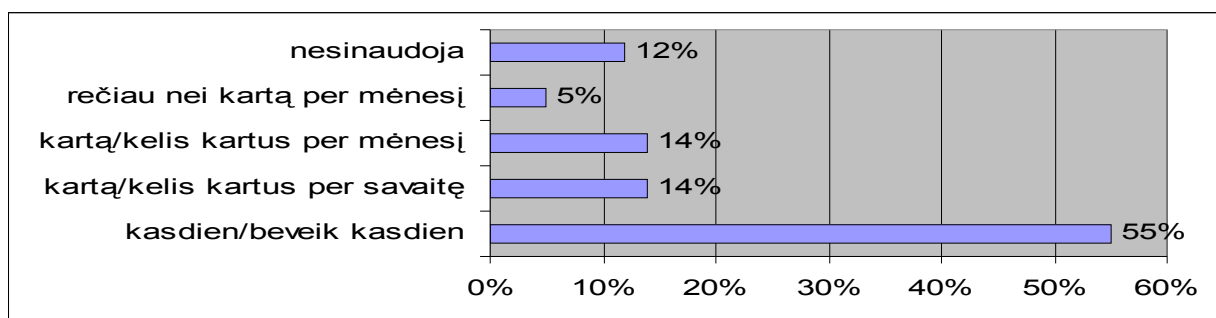
Tyrimo rezultatai

Naudojimasis internetu

Siekiant išsiaiškinti naudojimosi internetu įpročius, respondentų buvo klausiama, kaip dažnai jie naudojami internetu. Kaip matome (grafikas Nr. 18) didžioji dalis apklaustųjų (88 proc.) dažniau ar rečiau naudojami internetu, iš jų kasdien/beveik kasdien internetu naudojami 55 proc. apklaustųjų. 12 proc. respondentų atsakė, kad internetu nesinaudoja. Pagal Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės pateiktus duomenis šių metų pradžioje 79,8 proc. įmonių naudojami internetu⁵⁴.

Grafikas Nr. 18

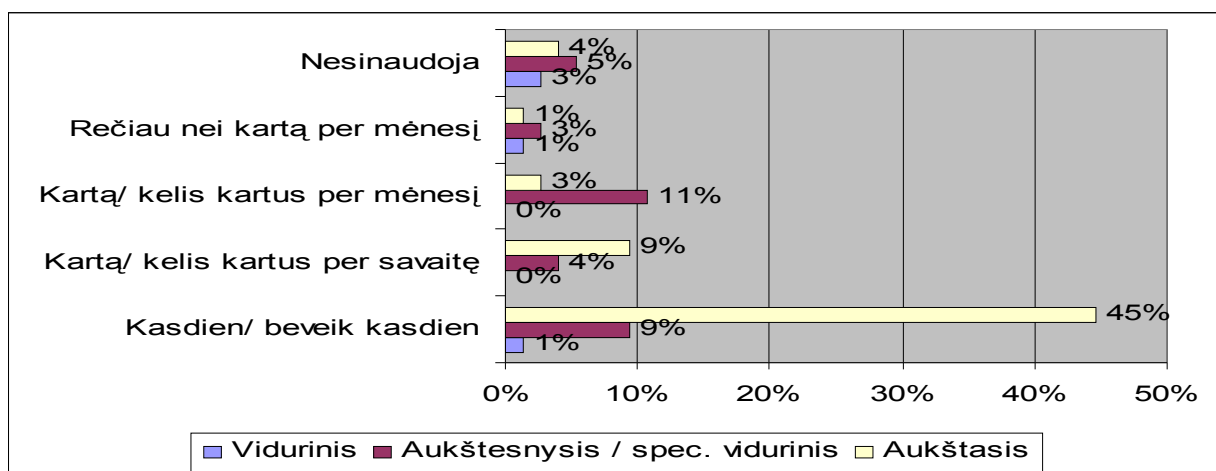
Naudojimosi internetu dažnumas (proc. nuo visų respondentų)



Iš 55 proc. besinaudojančiųjų internetu kasdien (grafikas Nr. 18) 45 proc. sudaro aukštąjį išsilavinimą turintys respondentai (grafikas Nr. 19) ir 9 proc. aukštesnįjį išsilavinimą turintys tyrimo dalyviai.

Grafikas Nr. 19

Naudojimasis internetu atsižvelgiant į išsilavinimą (proc. nuo visų respondentų)



Čia galime pažymėti, kad aukštąjį mokslą baigę respondentai internetu naudojami žymiai dažniau nei baigę vidurinį ar aukštesnįjį mokslą. Vidurinį mokslą turintys apklaustieji yra labiau linkę nesinaudoti internetu arba naudotis juo rečiau nei likę respondentai (19 grafikas).

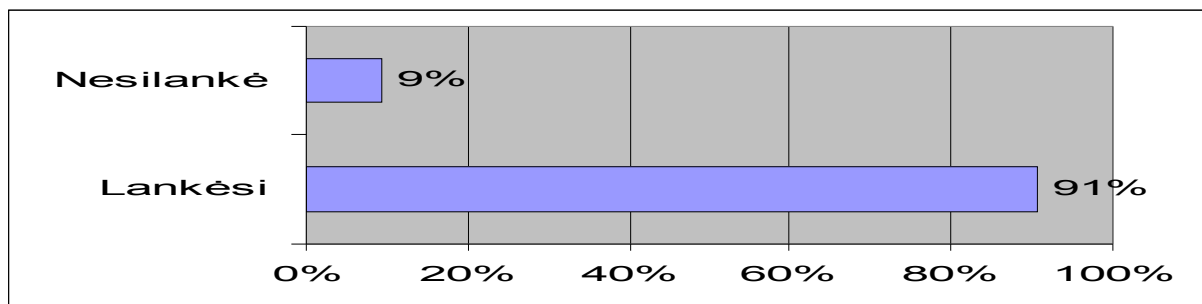
⁵⁴ „Įmonės, kurios naudojami internetu“ // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=1014>; prisijungimo laikas 2004-12-14.

Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės lankomumas

Apžvelgus anketų rezultatus, matome, kad iš tų, kurie naudojami internetu, net 91 proc. apklaustųjų užsuka ir į Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainę.

Grafikas Nr. 20

VMI svetainės lankomumas(proc. nuo visų apklaustųjų)

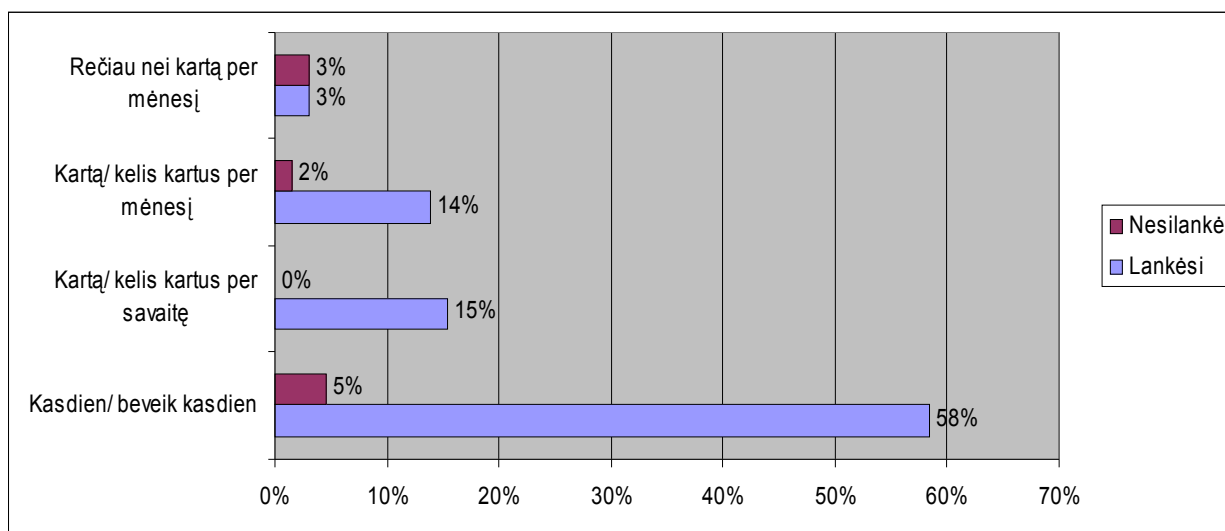


Pamėginome pažiūrėti, kurie apklausos dalyviai linkę užsukti į VMI interneto svetainę. Iš duomenų pavaizduotų grafike Nr. 21 matome, kad pagrindiniai lankytojai (58 proc.) yra tie, kurie naudojami internetu kasdien arba beveik kasdien, taip pat pastebėsime, kad kartą ar keletą kartų per savaitę ar per mėnesį besinaudojantys internetu dažniausiai užsuka ir į Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainę.

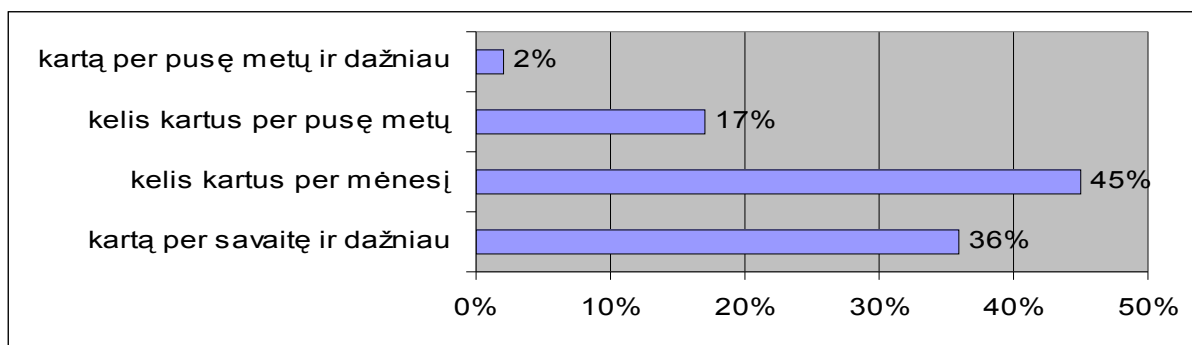
Dar galime pastebime, kad kartą ar kelis kartus per savaitę besinaudojantys internetu visuomet užsuka į mokesčių inspekcijos svetainę.

Grafikas Nr. 21

Interneto naudojimosi įtaka Valstybinės mokesčių inspekcijos puslapio aplankymui



Lankymosi VMI interneto svetainėje dažnumas (proc. nuo besilankančiųjų)

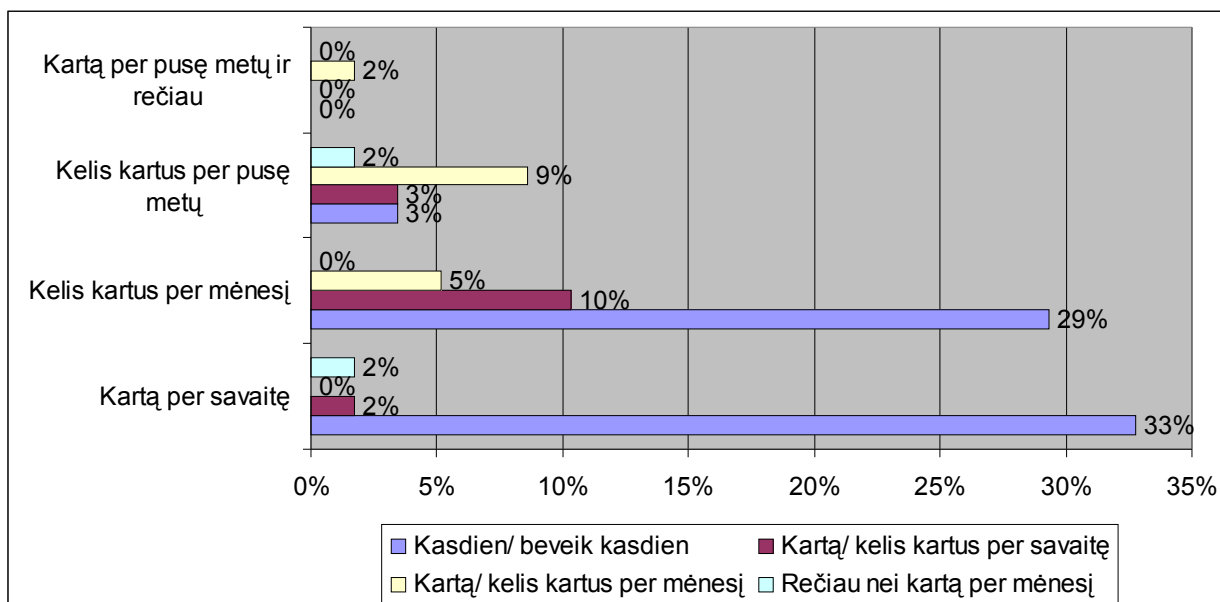


Kaip matome iš 22 grafiko, didžioji dalis respondentų (81 proc.) VMI interneto svetainėje lankosi mažiausiai kelis kartus per mėnesį.

Iš apsilankančių mokesčių inspekcijos svetainėje, kartą per savaitę užsuka dažniausia tie, kurie naudoja internetu kasdien (33 proc.), tarp užsukančių kelis kartus per mėnesį į VMI svetainę – 29 proc. besinaudojančių internetu kasdien (grafikas Nr. 23)

Taip pat pastebime, kad respondentai, kurie internetu naudoja rečiau nei kartą per mėnesį, sugeba interneto svetainėje apsilankyti kartą per savaitę. Tokių yra 2%. Galima teigti, kad šie apklaustieji arba nesuprato klausimo, arba valstybinę mokesčių inspekcijos svetainę pasiekia intraneto pagalba.

Interneto naudojimosi įtaka Valstybinės mokesčių inspekcijos puslapio lankomumui



VMI svetainės lankomumo tikslai

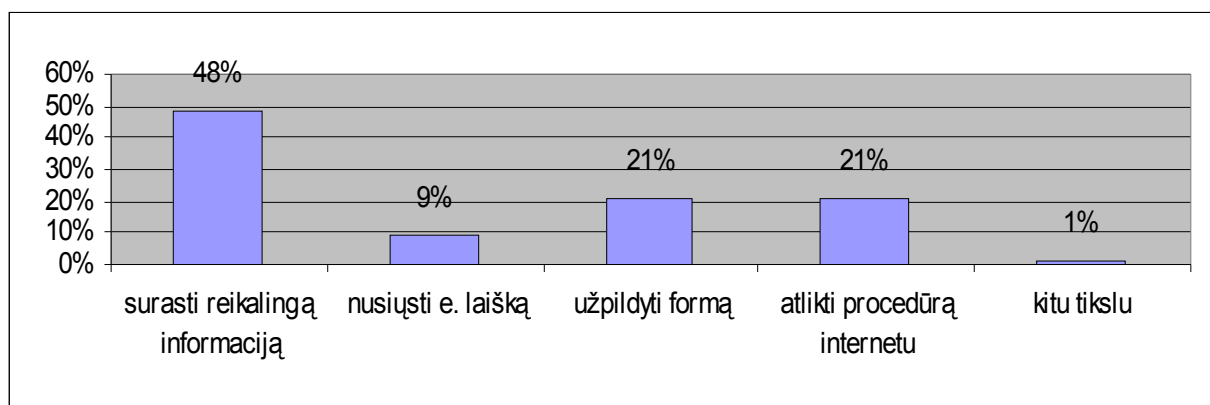
Pastebime, kad pakankamai didelis procentas apklaustųjų (91 proc.) (grafikas Nr. 20) nors kartą lankėsi interneto svetainėje. Iš jų nors kelis kartus per mėnesį užsuka apie 81 proc. respondentų (grafikas Nr. 22, eilučių: kartą per savaitę ir kelis kartus per mėnesį suma). Ir tai manau yra pakankamai natūralu dėl jų darbo specifikos.

Toliau galime pasiaiškinti, kokių tikslų jie lankosi Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje.

Didžiausia dalis besilankančių VMI interneto svetainėje užsuka susirasti reikalingos informacijos – 48 proc., atlikti procedūrą internetu (pateikti deklaraciją) – 21 proc., užpildyti formą – 21 proc. (grafikas Nr. 24).

Grafikas Nr. 24

VMI svetainės lankomumo tikslai (proc. nuo besilankančių VMI interneto svetainėje)

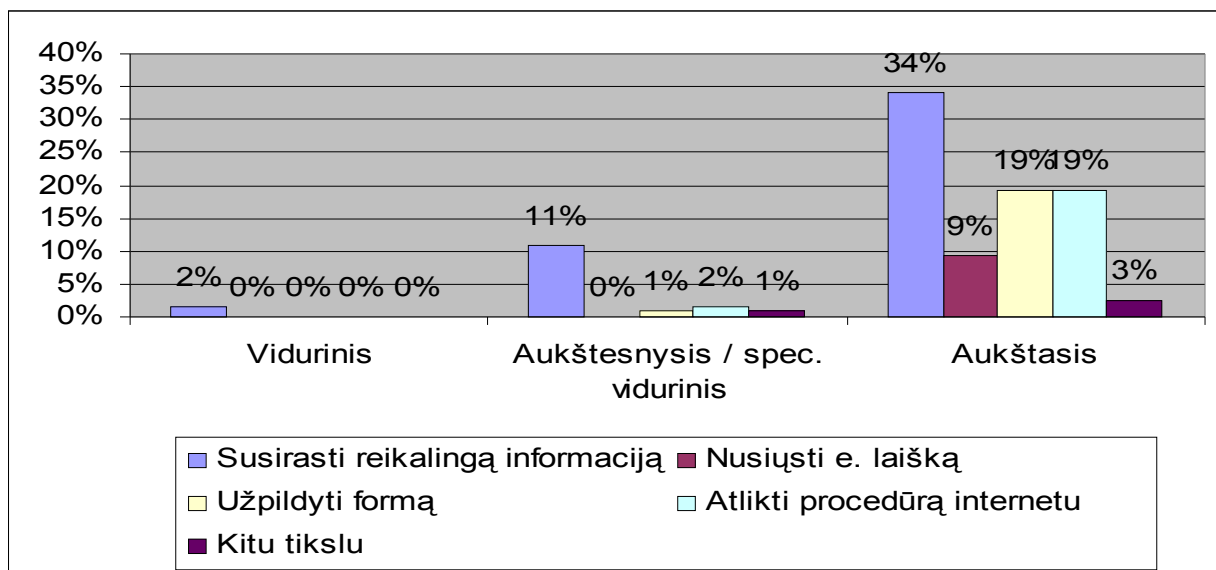


Panagrinėkime, kiek finansininko išsilavinimas įtakoja jo apsilankymo valstybinės mokesčių inspekcijos svetainėje tikslą. Taip pat įdomu būtų sužinoti, kiek finansininko išsilavinimas turi įtakos naudojamų elektroninių paslaugų sudėtingumui.

Pastebėsime, kad pagrindiniai elektroninių paslaugų naudotojai yra aukštąjį išsilavinimą turintys finansininkai. Jie pirmauja visose nurodytų naudojamų paslaugų grupėse (grafikas Nr. 25). Taip pat čia dar galime pastebėti, kad apklaustieji su viduriniu išsilavinimu į VMI interneto svetainę užsuka tik susirasti reikalingą informaciją.

Sprendžiant iš 25 grafike pateiktų duomenų mažiausiai naudojama paslauga yra elektroninio pašto išsiuntimas (e. paklausimai, duomenų pateikimas e. būdu). Taip, matyt, yra dėl to, kad arba svetainėje yra sunku surasti reikiamus elektroninio pašto adresus, arba respondentai tiesiog nežino apie tokios paslaugos buvimą, arba naudojimasis šia paslauga iš tikrųjų yra sudėtingas.

Naudojimasis e-paslaugomis priklausomai nuo išsilavinimo (proc. nuo besilankančių VMI interneto svetainėje)

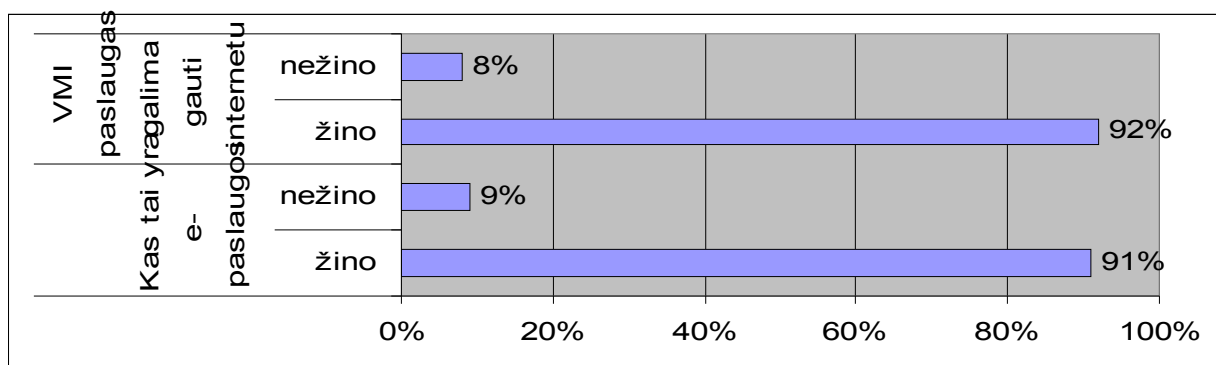


Taip pat galime pastebėti, kad visose išsilavinimo grupėse internetinė svetainė yra naudojama daugiau tradiciniais tiksliais - informacijos (teisės aktų, įstatymų komentarų ir pan.) paieškai. Tam Kitos e. paslaugos, matyt, yra mažiau žinomos, sunkiau naudojamos arba jos dar yra pakankamai naujos ir respondentai tiesiog neįprato jomis naudotis.

E. paslaugų supratimas

Čia pabandysime paanalizuoti, ką respondentai žino apie elektronines paslaugas.

Žinojimas apie e-paslaugas ir mokesčių inspekcijos kai kurių paslaugų teikimą internetu (proc. nuo visų respondentų)

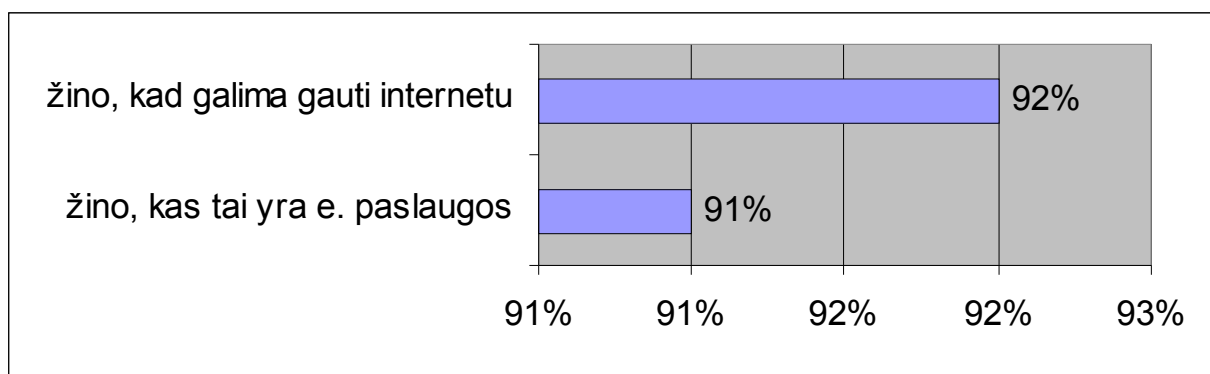


Į klausimus ar žinote, kas tai yra e-paslaugos ir kad kai kurias mokesčių inspekcijos teikiamas paslaugas galima gauti internetu, didžioji dauguma įmonių finansininkų (atitinkamai 91 ir 92 proc.) atsakė - taip.

Taip pat pastebėsime, kad dauguma respondentų, suprantančių, kas tai yra e-paslaugos, žino ir tai, kad kai kurias mokesčių inspekcijos paslaugas galima gauti internetu. Tikrai 1 proc. iš dalyvavusiųjų tyrime finansininkų, nežinodamas, kas tai yra e. paslaugos žinojo, kad mokesčių inspekcijos paslaugas galima gauti internetu (grafikas Nr. 27). Galime daryti prielaidą, kad jis paprasčiausiai suklydo.

Grafikas Nr. 27

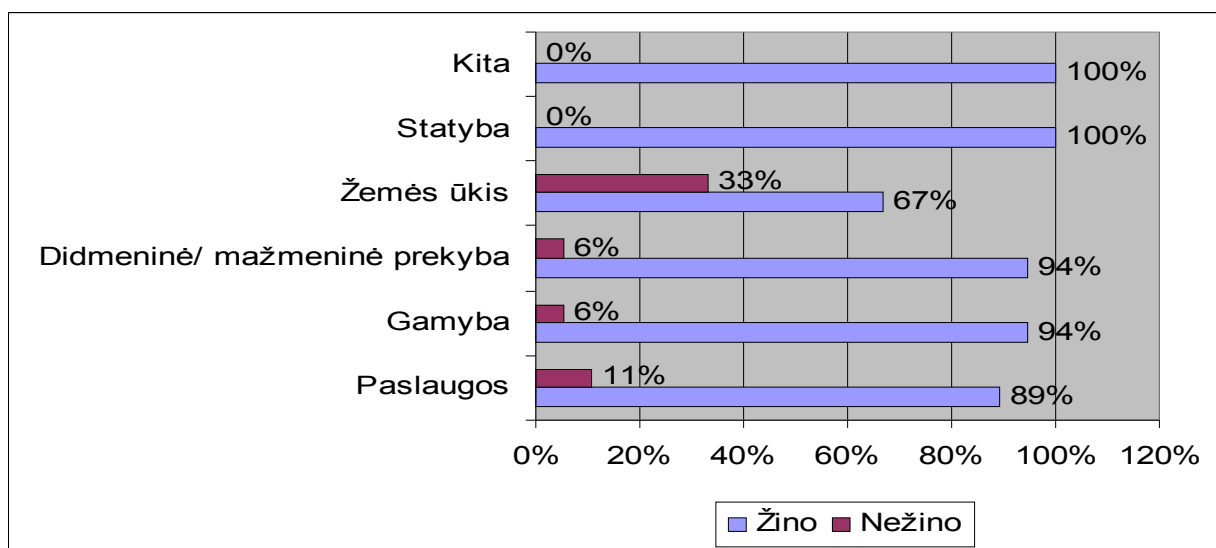
E. paslaugų žinojimas



Pastebėsime, kad žemės ūkio veikla užsiimančios įmonės mažiausiai žino apie e-paslaugas – 67 proc. (grafikas Nr. 28). Kitose veiklos srityse pasiskirstymas daugmaž tolygus. Kadangi tik viena statybine veikla užsiimanti įmonė dalyvavo apklausoje, šioje situacijoje į ją nekreipsime dėmesio.

Grafikas Nr. 28

E-paslaugų žinojimas atsižvelgiant į įmonės veiklos pobūdį (proc. nuo visų respondentų)



E-paslaugų naudojimas

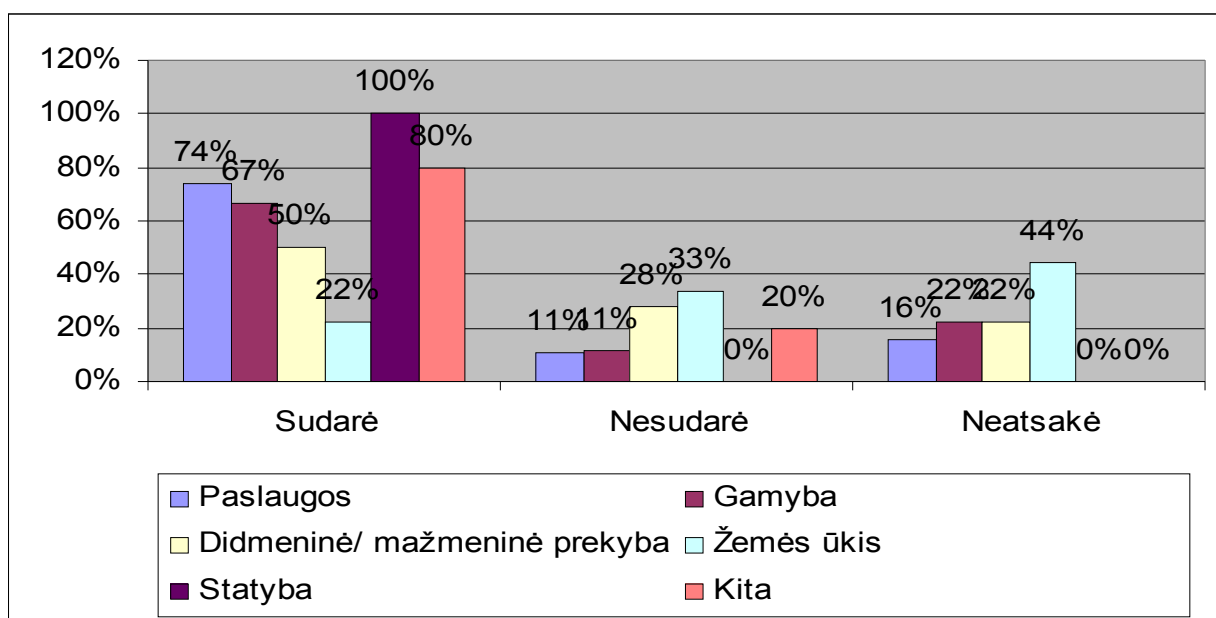
Išmanymas apie e-paslaugas dar nereiškia, kad respondentai noriai jomis naudojasi. Bene žinomiausia Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiama e-paslauga yra elektroninis deklaravimas. Šiame tyrime antra pagal naudojimąsi (po informacijos paieškos) (grafikas Nr. 24) paslauga yra deklaracijos pateikimas internetu.

Reikia pastebėti, kad galimybė naudotis elektroninio deklaravimo paslauga pasiskirsčiusi ne vienodai. Iš 29 grafiko matome, kad tie, kurie apie e-paslaugas žino mažiau (grafikas Nr. 28), tie ir turi mažesnę galimybę jomis naudotis.

Taip pat reikia pastebėti, kad nors didmeninės / mažmeninės veiklos įmonės ir žino apie e-paslaugas, jos gan vangiai jomis naudojasi.

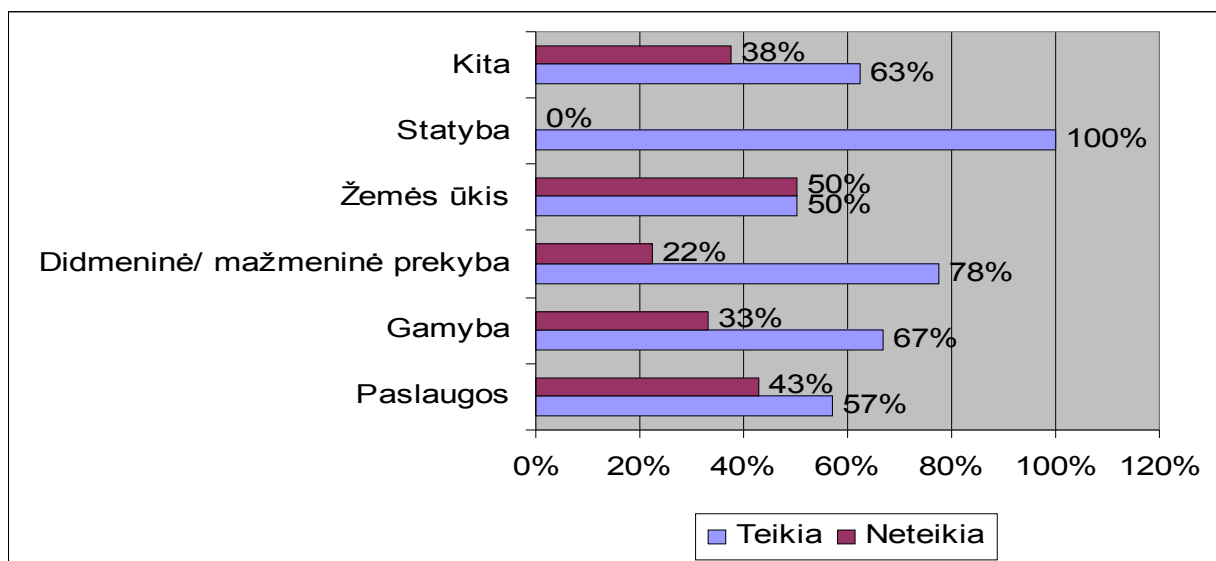
Grafikas Nr. 29

E-deklaravimo sutartys pagal įmonių rūšis (nuo besinaudojančių internetu skaičiaus)

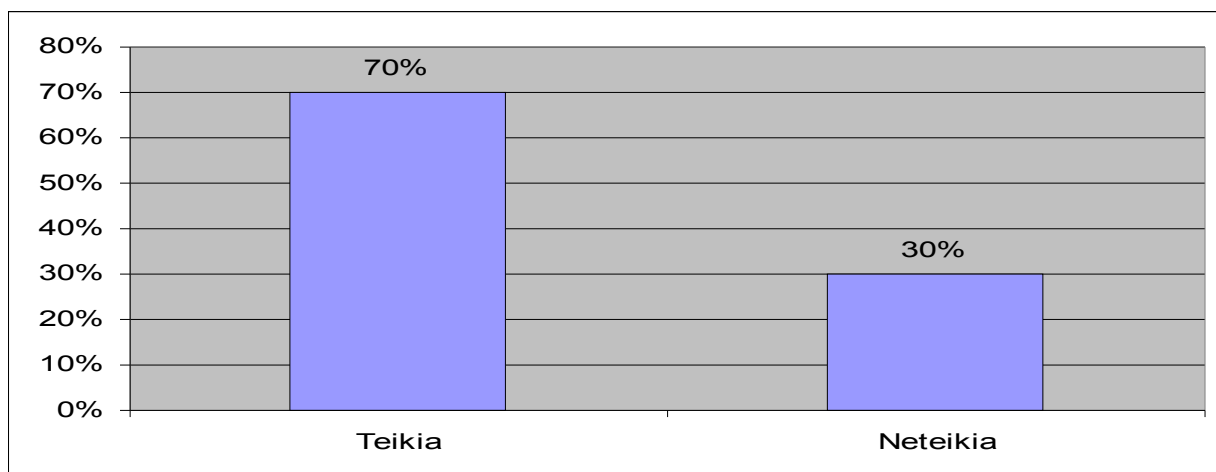


Reikia atkreipti dėmesį į tai, kad galimybę naudotis elektroninio deklaravimo paslauga, įvertina ne visi. Taip pat galime pastebėti tendenciją, kad nors įmonės ir sudaro elektroninio deklaravimo sutartis, bet realiai ne visos teikia deklaracijas elektroniniu būdu.

Pareigingiausiomis šiuo atveju galima pavadinti žemės ūkio veikla užsiimančias įmones – kiek procentais yra sudaryta e-deklaravimo sutarčių, tiek ir įmonių teikia elektronines deklaracijas. Prasčiausiai atrodo labiausiai žinančios apie elektronines paslaugas įmonės (gamybos, prekybos) – galinčių teikti įmonių kiekis smarkiai viršija tai darančių įmonių skaičių.

E-deklaravimo sutartis sudariusios ir deklaracijas teikiančios įmonės pagal veiklas

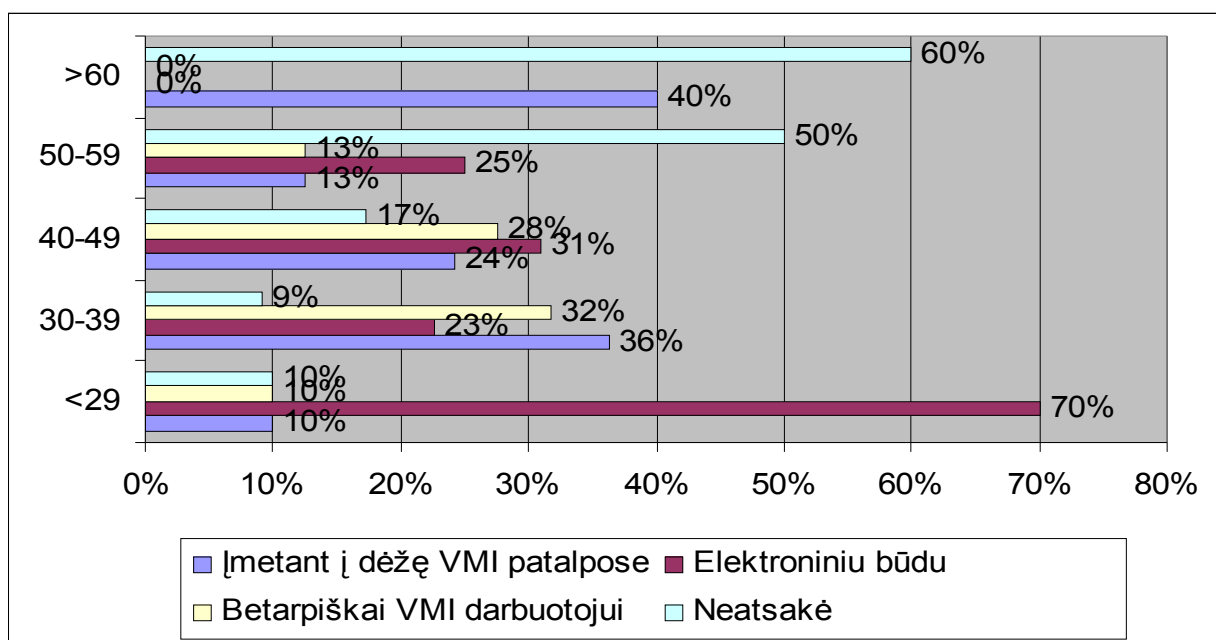
Matome, kad VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis yra nelinkę naudotis apie 30 proc. įmonių (grafikas Nr. 31). Tai pakankamai didelis procentas įmonių, tad reiktų paanalizuoti tokių jų veiksmus.

Įmonių galinčių teikti deklaracijas, bet neteikiančių (proc. nuo besinaudojančių internetu)

Kaip vieną iš nesinaudojimo e-paslaugomis galimų priežasčių, galime išskirti finansininkų amžių. Finansininkus pagal amžių suskirstėme į tokias grupes: iki 29 metų, 30-39 metai, 40-49 metai, 50-59 metai bei virš 60 metų.

32 grafike matome, kad entuziastingiausiai elektroniniu deklaravimo būdu naudojasi grupės iki 29 metų amžiaus respondentai (70 proc.). Elektroninis deklaravimas taip pat yra pakankamai priimtinas ir 40-49 metų respondentams (28 proc.).

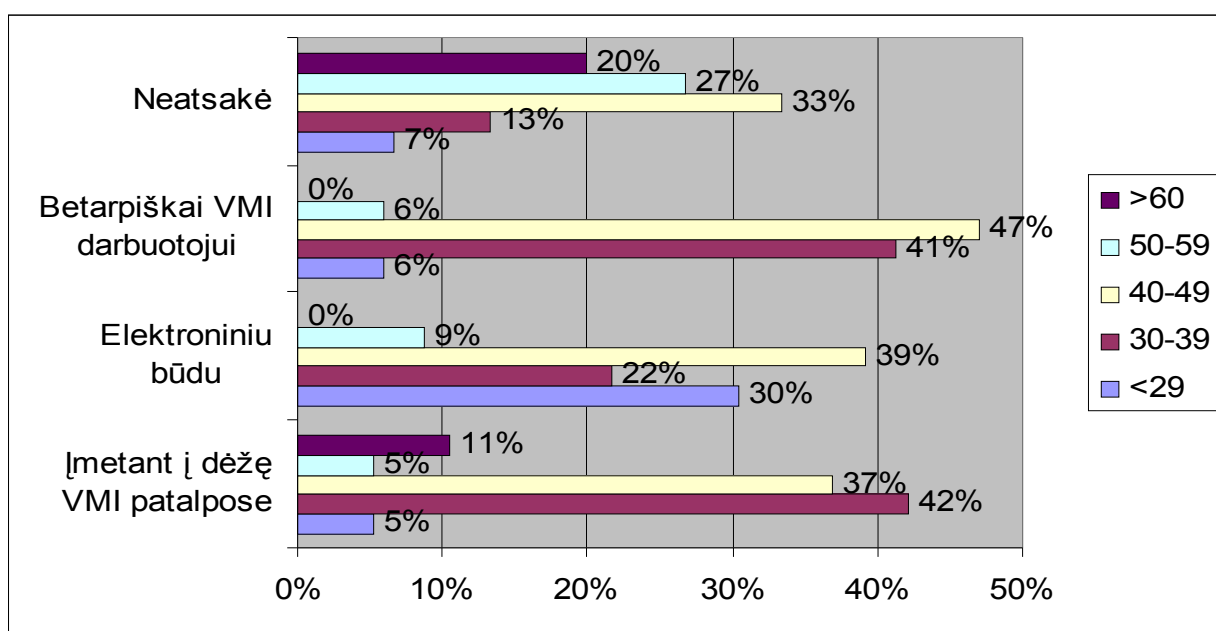
Respondentų amžius ir jų deklaravimo įpročiai (proc. nuo besinaudojančių internetu)



Kita vertus, jei žiūrėsime, kaip linkę deklaruoti finansininkai, tai pastebėsime, kad elektroniniu būdu daugiausia (39 proc.) deklaruoja 40-49 metų amžiaus grupės asmenys (grafikas Nr. 33). Taip pat šios amžiaus grupės atstovai mėgsta ir tiesiogiai bendrauti su AVMI darbuotoju. Kita amžiaus grupė, naudojanti elektroninį deklaravimą yra jauniausios (iki 29 metų) amžiaus grupės respondentai (30 proc.)

Grafikas Nr. 33

Deklaracijų pateikimo būdai atsižvelgiant į respondentų amžių



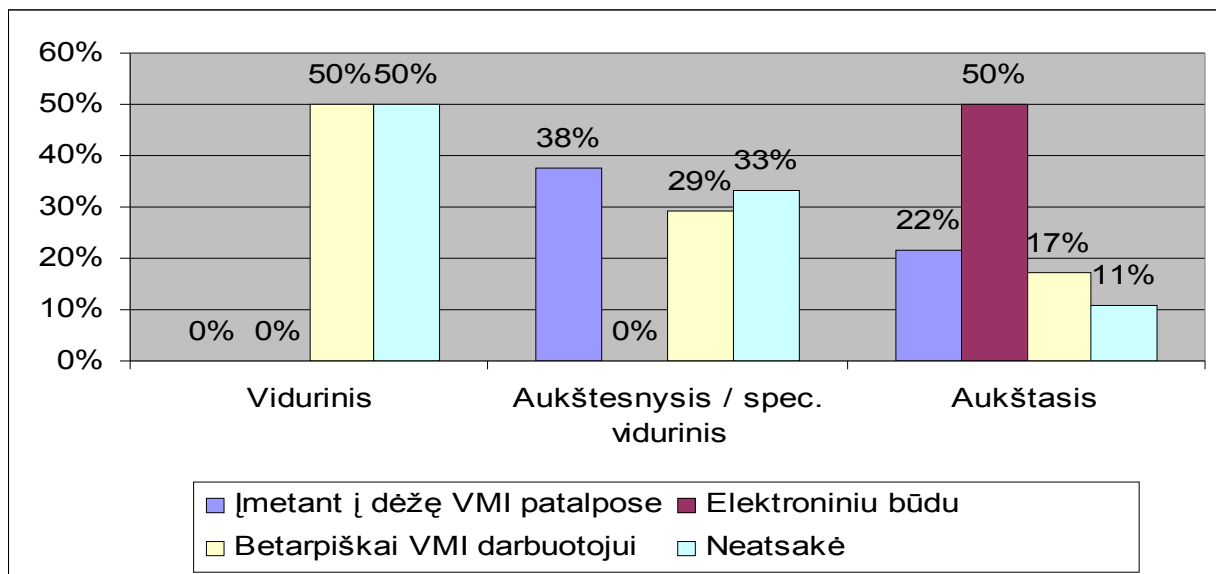
Kaip matome, elektroniniam deklaravimui turi įtakos amžius – jaunesni respondentai mieliau naudojami e-paslaugomis.

Dar pasižiūrėkime, kiek įtakos deklaravimo būdo pasirinkimui turi respondentų išsilavinimas (grafikas Nr. 34).

Aukštąjį išsilavinimą turintys respondentai mieliau renkami elektroninio deklaravimo būdą. Tokiu būdu deklaruoja tik šios grupės atstovai. Pagal tai galime iškelti prielaidą, kad elektroninis deklaravimas yra pakankamai sudėtingas, nes finansininkai, turintys žemesnį išsilavinimą, mieliau renkami deklaracijos atidavimą betarpiškai AVMI darbuotojui.

Grafikas Nr. 34

Išsilavinimo įtaka deklaracijos pateikimo būdai

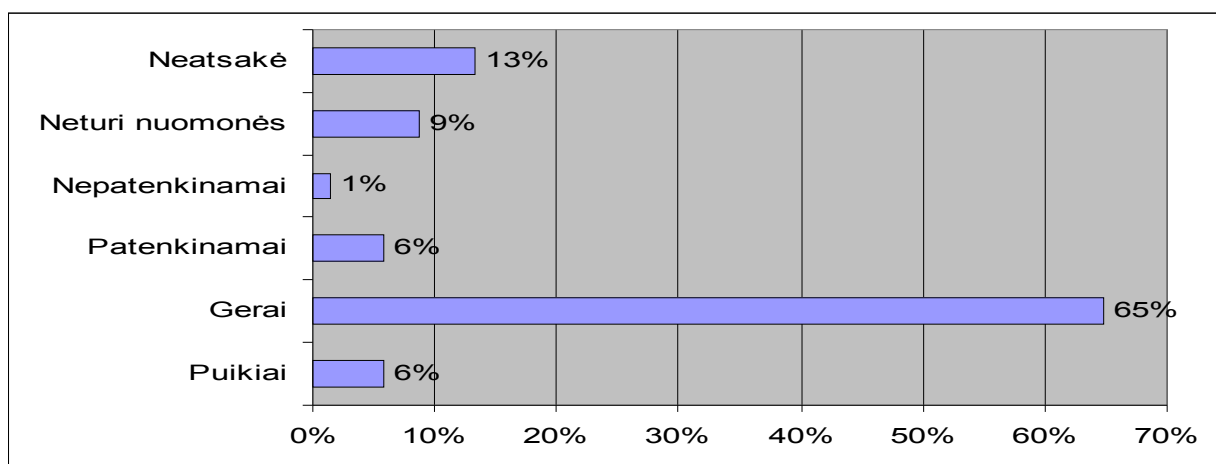


E-paslaugų vertinimas

Klausimas: kaip vertinate VMI teikiamas e-paslaugas, buvo įtrauktas į anketą, siekiant sužinoti respondentų nuomonę apie teikiamas paslaugas. Išanalizavus gautus atsakymus, galime teigti, kad elektronines paslaugas respondentai vertina teigiamai (grafikas Nr. 35)

Grafikas Nr. 35

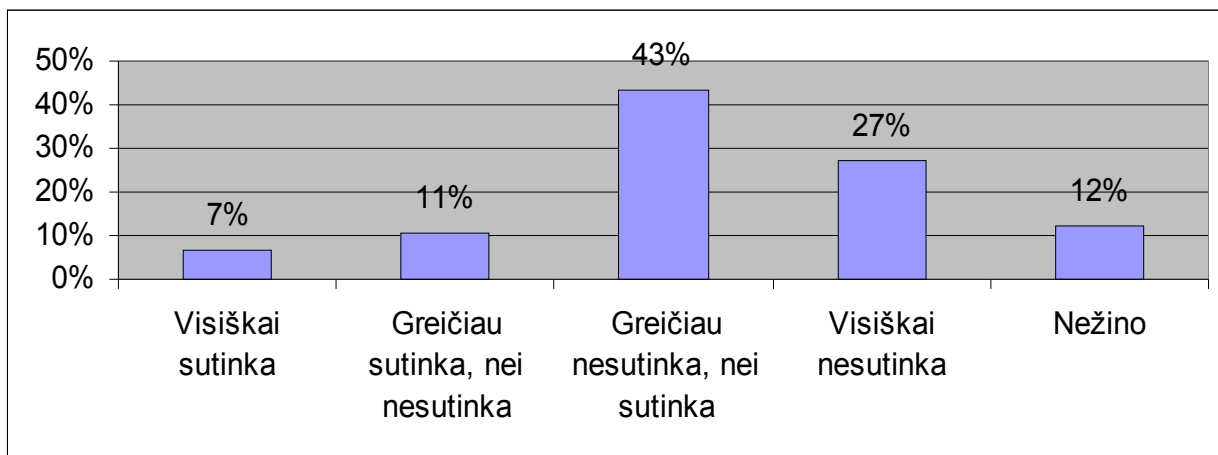
E-paslaugų vertinimas (proc. nuo besinaudojančių internetu respondentų skaičiaus)



Respondentui pateiktoje anketoje buvo suformuluotas teiginys, kad „VMI paslaugos internete yra nepakankamai naudingos“, į ką didžioji dalis respondentų (70 proc.) pateikė neigiamą atsakymą: „greičiau nesutinka, nei sutinka“ arba netgi kategoriškesnį - „visiškai nesutinka“.

Grafikas Nr. 36

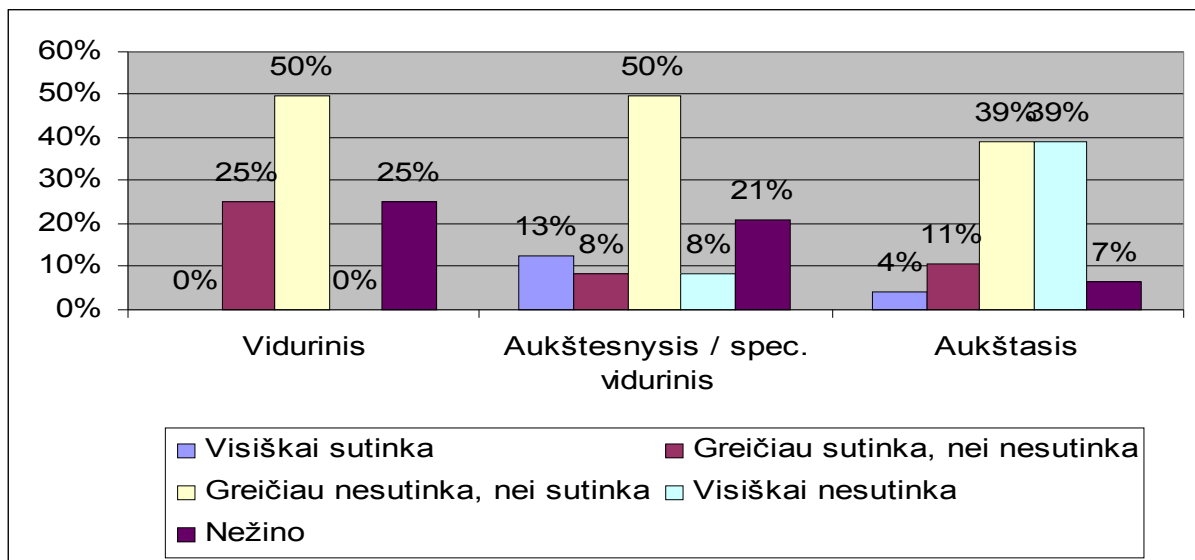
VMI paslaugų internete naudingumo vertinimas(proc. nuo visų respondentų)



Įvertinant respondentų išsilavinimą, galime teigti, kad aukštąjį mokslą baigę apklausos dalyviai, kurie yra pagrindiniai e-paslaugų vartotojai, šį teiginį vertina labai panašiai: „greičiau nesutinka, nei sutinka“ – 39 proc., „visiškai nesutinka“ – 39 proc. (grafikas Nr. 37).

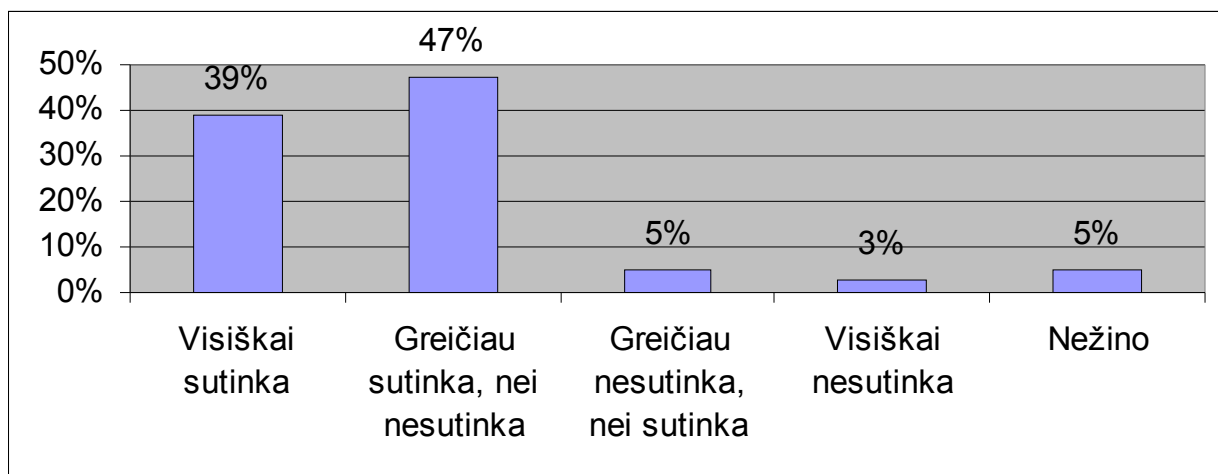
Grafikas Nr. 37

VMI paslaugų internete naudingumo vertinimas atsižvelgiant į išsilavinimą



Suformuluotą teiginį, kad „VMI paslaugos internete sudaro sąlygas gauti paslaugą greičiau, netradiciniu būdu“ teigiamai įvertino 86 proc. respondentų (grafikas Nr. 38).

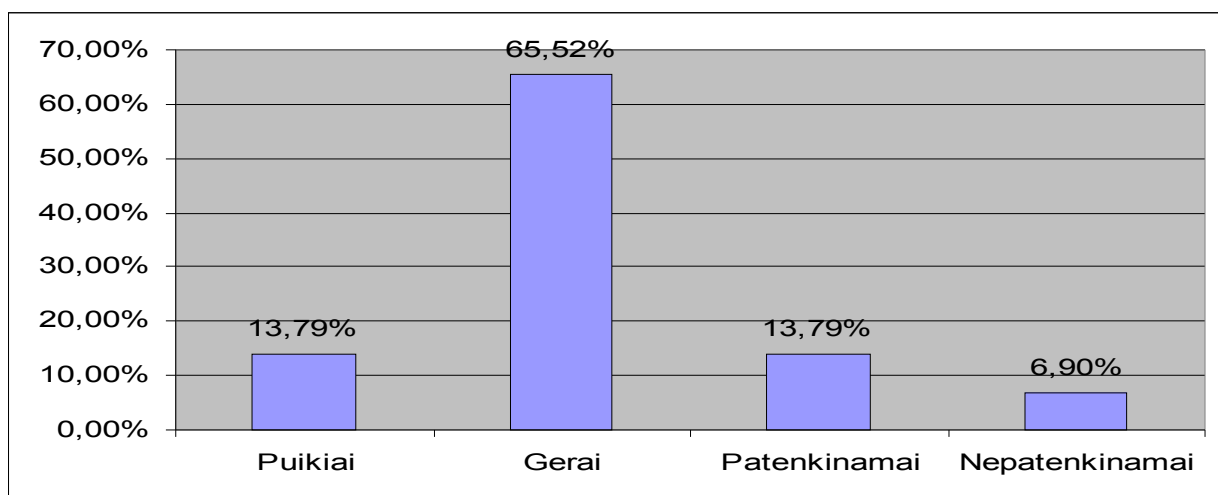
VMI paslaugų internete naudingumo vertinimas (proc. nuo visų respondentų)



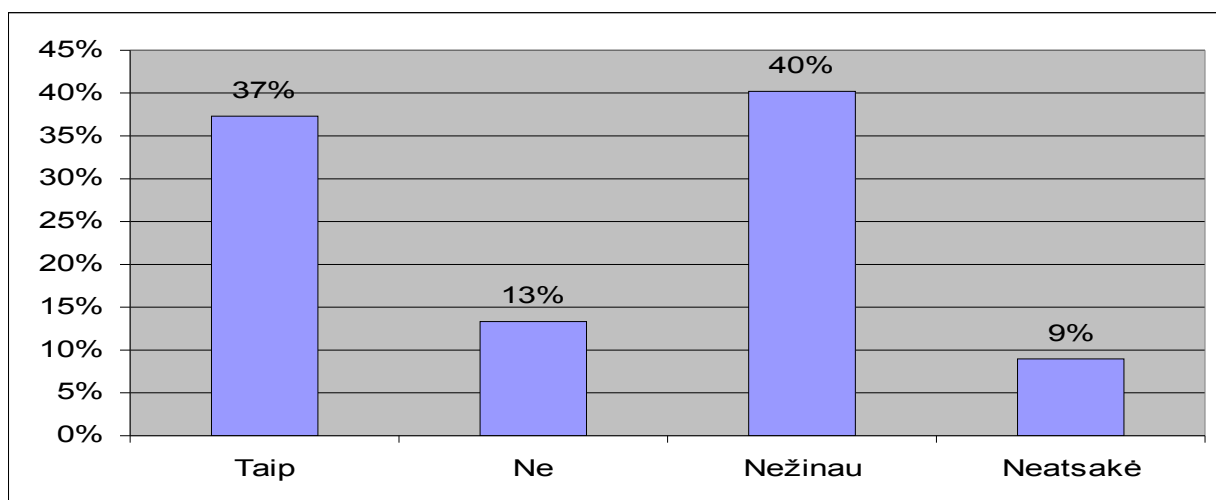
Iš pateiktų duomenų galime spręsti, kad respondentai VMI teikiamas e. paslaugas vertina teigiamai.

Aukštojo mokslo grupės atstovai teigia, kad e-deklaracijos teikimas nėra sudėtingas ir jie šį veiksmą vertina gerai (65,52 proc.), o kai kurie – net puikiai (13,79 proc.). 13,79 proc. respondentų nėra iki galo patenkinti elektroninės deklaracijos teikimo mechanizmu ir apie 7 proc. respondentų e-deklaravimą vertina nepatenkinamai.

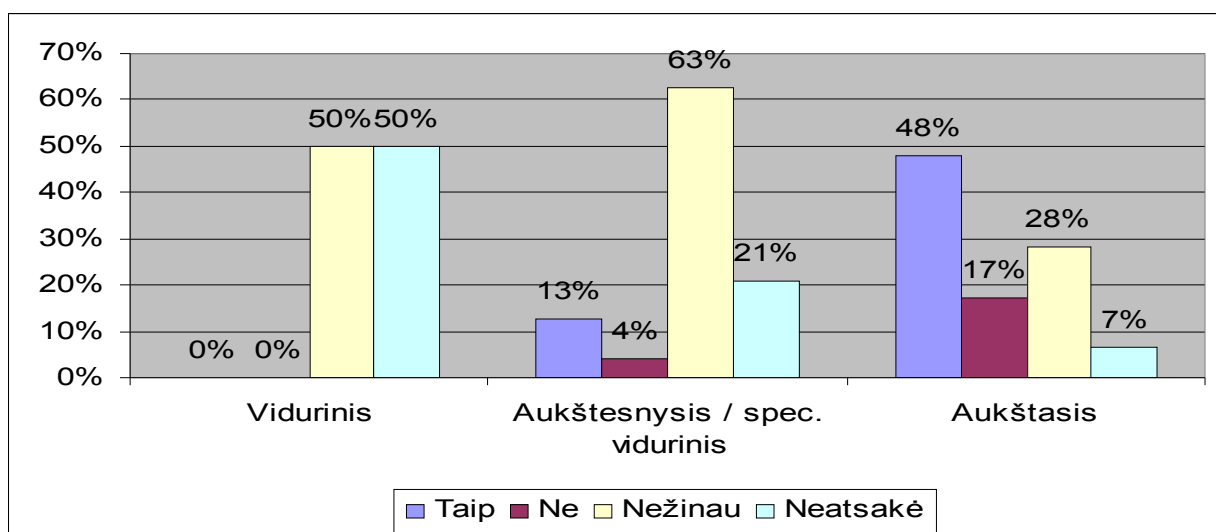
E-deklaravimo vertinimas (proc. nuo besinaudojančių internetu)



Kaip įmonių atstovai vertina e-paslaugų saugumą? Tai dar vienas kriterijus, pagal kurį galime spręsti apie pasitikėjimą e-paslaugomis. Deja, tyrimas rodo (grafikas Nr. 40), kad dauguma respondentų (40 proc.) teigia, kad jiems neužtenka kompetencijos tokiam įvertinimui. 37 proc. mano, kad šios paslaugos yra saugios.

E-paslaugų vertinimas saugumo aspektu (proc. nuo besinaudojančių internetu)

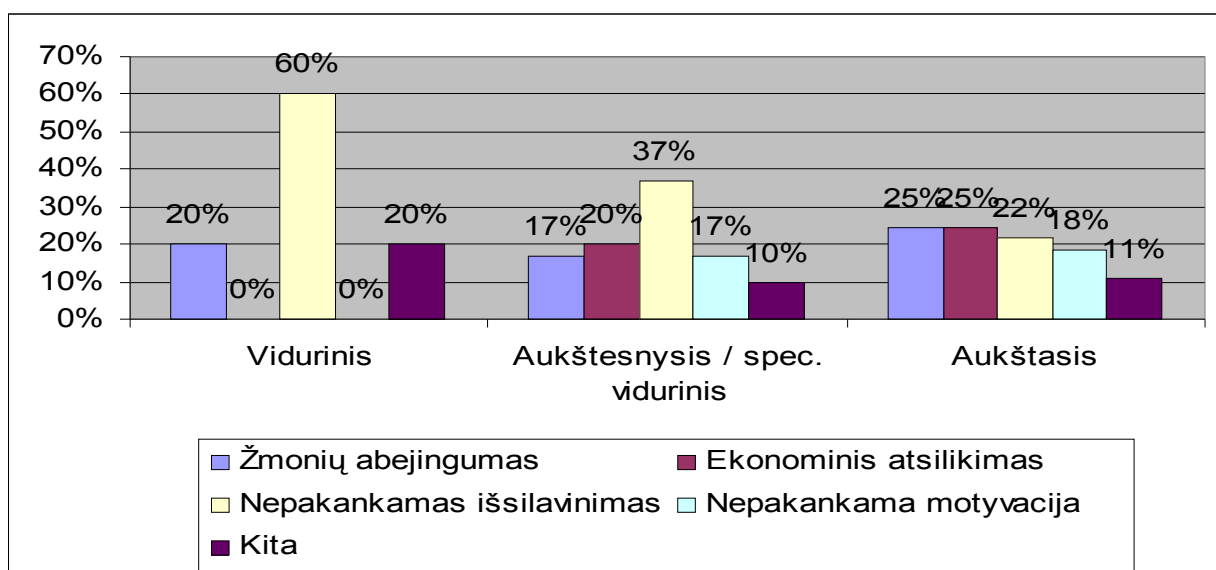
Atsižvelgdami į respondentų išsilavinimą, matome, kad pagrindiniai e-paslaugų naudotojai – respondentai turintys aukštąjį išsilavinimą – teigia, kad e-paslaugos yra saugios (41 grafikas).

E-paslaugų vertinimas saugumo aspektu atsižvelgiant į išsilavinimą

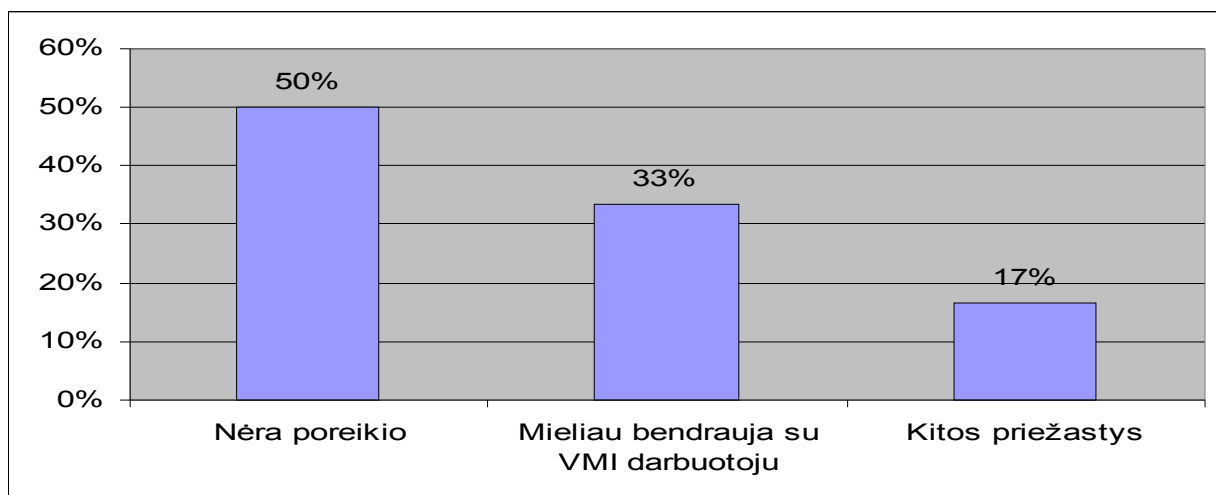
E-paslaugų vystymosi trukdžiai

E-paslaugomis naudojasi nemažas skaičius tyrime dalyvavusių respondentų. Iš ankstesnių apdorotų anketų rezultatų aiškėja, kad e-paslaugoms klestėti, užimti aukštesnę vietą lyginant su tradiciniu būdu teikiamomis viešosiomis paslaugomis trukdo: išsilavinimo stoka, finansininkų amžius.

Taip pat vystymąsi stabdo ir ekonominis atsilikimas bei įmonių abejingumas šioms paslaugoms (grafikas Nr. 41). Aukštąjį išsilavinimą turintys respondentai teigia, kad nemažai trukdo ir nepakankama motyvacija.

E-paslaugų trukdžiai išsilavinimo aspektu (proc. nuo visų respondentų)

Reikia pastebėti ir tai, kad respondentai nurodydami, kodėl nesilanko interneto svetainėje ir nesinaudoja e-paslaugomis nurodo ir tai, kad jie mieliau betarpiškai bendrauja su VMI darbuotoju, nei naudojasi elektroninėmis teikiamomis viešosiomis paslaugomis. Tam įtakos, matyt, turi dažnai kintanti įstatyminė bazė bei noras turėti daugiau neformalius santykius su įmonę aptarnaujančiu VMI darbuotoju (grafikas Nr. 42)

Nesilankymo interneto svetainėje bei nesinaudojimo e-paslaugomis priežastys

Apie 50 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems naudotis elektroninėmis paslaugomis nėra poreikio.

Apibendrinat gautus tyrimo duomenis reikia pasakyti, kad apklausti tyrimo dalyviai žino, kas tai yra e-paslaugos ir vertina jas pakankamai palankiai. Didžioji dalis respondentų teigiamai žiūri į tokių paslaugų atsiradimą, taip pat didžioji dalis apklaustųjų jomis naudojasi.

Tačiau reikia pastebėti, kad e-paslaugomis daugiausiai naudojami aukštąjį išsilavinimą turintys tyrimo dalyvavę įmonių finansininkai. Taip pat galime pažymėti, kad e-paslaugas labiau vertina ir jomis naudojami tie apklausos dalyviai, kurie dažniau naudojami ir internetu. Atlikto tyrimo metu pastebėta, kad e-paslaugas respondentai vertina kaip saugias ir patogias, nors nepraslydo ir tas faktas, kad apklaustų įmonių atstovai yra pakankamai savikritiški ir teigia, kad nėra kompetetingi spręsti apie teikiamų e-paslaugų saugumą (čia daugiau turimas matomai techninis paslaugų teikimo aspektas). Pagrindinė e-paslauga išlieka informacijos paieška interneto svetainėje. Deja dalis respondentų visiškai nemato reikalo naudotis e-paslaugomis, tai parodo motyvacijos arba informuotumo stoka, arba kaip nurodė ir tyrimo dalyviai – nepakankamą išsilavinimą.

Tyrimo pradžioje iškelta hipotezė, kad aukštasis išsilavinimas turi įtakos e-paslaugų naudojimui yra visiškai pagrįstas, nes analizuojant tyrimo duomenis nustatyta, kad aktyviausi e-paslaugų vartotojai yra respondentai, turintys aukštąjį išsilavinimą. Žemesnį išsilavinimą turintys apklausos dalyviai e-paslaugomis naudojami kur kas mažiau ar visiškai nesinaudoja.

Išvados ir pasiūlymai.

Išanalizavus elektroninių paslaugų funkcionavimui reikalingas sąlygas: teisės aktus, reglamentuojančius e-paslaugų teikimą mokesčių administravimo srityje, pagrindinius e-paslaugų teikimo trukdžius ir jų pašalinimo galimybes, atlikus Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamų paslaugų naudojimosi analizę darytos tokios išvados:

1) Išnagrinėti įstatyminio lygmens teisės aktai dažniausiai nesudaro kliūčių viešosios paslaugos teikimui elektroninėmis priemonėmis, o juos lydinčiuose poįstatyminiuose aktuose dažniausiai diskriminuojamas ne pats dokumentas elektroninėje formoje, o tik jo pateikimo būdas.

2) Kaip parodė Valstybinės mokesčių inspekcijos pavyzdys, tam, kad būtų galima užpildyti ir išsiųsti deklaracijas elektroniniu būdu, nėra būtinas elektroninio parašo sertifikavimo centras. Taigi galime teigti, kad šalies atsakingos institucijos turėtų sudaryti tam tikrą elektroninių paslaugų sąrašą, kurių teikimui yra būtinas asmens identifikavimas (tačiau nereikia patvirtinti duomenų autentiškumo) ir siekti įgyvendinti tokias viešąsias paslaugas elektroninėje erdvėje, pasinaudojant Valstybinės mokesčių inspekcijos pavyzdžiu.

3) Remiantis atliktos elektroninių paslaugų ir perspektyvų analizės duomenimis, taip pat ir Valstybinės mokesčių inspekcijos duomenimis apie pajamas bei turtą elektroniniu būdu deklaravusiųjų skaičių, galime daryti išvadą, kad nors Lietuvoje internetu naudojasi 28,9 proc. vyresnių nei 18 metų Lietuvos gyventojų, tačiau tik kiek daugiau kaip pusė jų yra pasirengusi naudotis internetu teikiamomis viešojo administravimo paslaugomis; nepasirengimas naudotis internetu teikiamomis viešojo administravimo paslaugomis didžiąja dalimi priklauso nuo neaukšto namų ūkio kompiuterizavimo lygio Lietuvoje. Ir jei ši situacija nepasikeis, e-paslaugos nebus plačiai vartojamos.

4) Daugelį trukdžių, stabdančių e-paslaugų plėtrą mokesčių administravimo srityje, reikia spręsti aukštesniame lygmenyje.

5) Siekiant, kad sukurtos elektroninės paslaugos būtų kuo plačiau naudojamos, reikalinga didelio masto informacinė kompanija, nes neretai esamų elektroninių paslaugų vartotojų ratas dėl nepakankamo informuotumo apie naujai atsiradusias galimybes yra gerokai siauresnis nei galėtų būti. Tam tikslinga būtų panaudoti visus žiniasklaidos kanalus – televiziją, radiją, žiniasklaidą.

6) Dar vienas svarbus elektroninių paslaugų naudojimo ir plėtimo skatinimo būdas galėtų būti tarnautojų apmokymas naudotis elektroninėmis paslaugomis, nes būtent jie turi numatyti poreikius ir inicijuoti tolimesnį elektroninių paslaugų plėtimą.

7) Tik pastoviai internetu besinaudojantys žmonės gali realiai naudotis internete siūlomomis paslaugomis. Tai neakivaizdžiai rodo, kad internete praleidžiant daug laiko, savaime ugdomi gebėjimai ieškoti ir naudotis informacija bei paslaugomis.

8) Žvelgiant į Estijos praktiką e-deklaravimo srityje, negalime nepastebėti fakto, kad naujovės įvedimas - kai deklaracija pateikus e-būdu, išmokos grąžinamos 5 dienų laikotarpyje (šiaip terminas yra pusė metų) praktiškai dvigubai padidino pateikusių deklaracijas e-būdu skaičių. Kasmetinis augimas nuo 10 proc., naujovės įvedimo metais išaugo praktiškai 30 proc. Kaip matome realiai asmenų apčiuopiama nauda – pakankamas motyvas naudojimuisi e-paslaugomis. Autorės nuomone reikėtų pasvarstyti apie tokios naujovės diegimą ir Lietuvoje.

9) Per esamą elektroninio deklaravimo sistemą galima būtų teikti ir kitas Valstybinės mokesčių inspekcijos siūlomas e-paslaugas, tik jau aukštesniu lygiu, nei šiuo metu jos yra teikiamos.

10) Apibendrinus autorės atliktos apklausos duomenis, neliko nepastebėtas faktas, kad visgi pagrindiniai e-paslaugų vartotojai yra aukštąjį išsilavinimą turintys visuomenės nariai, kurie šias paslaugas geriausiai ir vertina.

Literatūros sąrašas

1. Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymas // Valstybės žinios. 1998 Nr. 56- 1548;
2. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945;
3. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827;
4. Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 73-3085;
5. Lietuvos Respublikos archyvų įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 57-1982;
6. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 63-2243;
7. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382;
8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 28 d. nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 20-652; <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=123561&Condition2> prisijungimo laikas 2004-10-15;
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 metų rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 1332 „Dėl valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 83-3599;
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 2-54; <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=198184&Condition2> prisijungimo laikas 2004-10-15;
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 38-1739;
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. birželio 30 d. nutarimas Nr. 852 „Dėl valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 65-2947; <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=229552&Condition2>; prisijungimo laikas 2004-12-02;
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės

žinios. 2003, Nr. 112-5022; [http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=245241&Condition2= prisijungimo laikas 2004-10-15;](http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=245241&Condition2=prisijungimo+laikas+2004-10-15)

14. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 1999 m. gruodžio 29 d. įsakymas Nr. 280 (2001 m. rugpjūčio 3 d. įsakymo Nr. 199 redakcija) „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos 2001-2004 metų strateginio plano patvirtinimo“ (VMI intraneto svetainė), prisijungimo laikas 2004-09-03;
15. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2002 m. spalio 8 d. įsakymas Nr. 289 „Dėl avansinio pelno mokesčio deklaracijos FR0430 formos ir jos užpildymo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 100-4487;
16. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2003 m. vasario 27 d. įsakymas Nr. V-58 „Dėl metinių pelno mokesčio deklaracijų formų ir jų užpildymo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 24-1005;
17. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2003 m. balandžio 24 d. įsakymas Nr. V-119 „Dėl individualių paaiškinimų rengimo ir teikimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 42-1960;
18. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. vasario 10 d. įsakymas „Dėl duomenų, susijusių su gyventojų pajamų mokesčio grąžinimu, surinkimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004. Nr. 27-858.
19. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 1 d. įsakymas Nr. VA-29 „Dėl pridėtinės vertės mokesčio deklaracijos ir kitų su šiuo mokesčiu susijusių formų bei jų užpildymo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 46-1545, Valstybės žinios. 2004, Nr. 98 (atitaisymas);
20. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymas Nr. VA-33 „Dėl gyventojų deklaracijų ir prašymo formų teikimo elektroniniu būdu“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 40-1319;
21. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2004 m. balandžio 8 d. įsakymas Nr. VA-46 „Dėl įregistravimo į pridėtinės vertės mokesčio mokėtojų registrą / išregistravimo iš pridėtinės vertės mokesčių mokėtojų registro taisyklių“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 55-1924;

22. Presidency Conclusions, Lisbon European Council: 23 and 24 March 2000, DOC/00/8 of 24/03/2000 // http://europa.eu.int/ISPO/docs/services/docs/2000/jan-march/doc_00_8_en.html; prisijungimo laikas 2004-11-17;
23. Commission of the European Communities Brussels, 13.3.2001 (COM) 2001 140 final http://www.wms.bundonline.bund.de/cln_006/lang_de/nn_1304/sid_0889CC73BF983745456FE4004C67CFDD/nsc_true/Content/99_shareddocs/Publikationen/studie_impact_priorities_en.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/studie_impact_priorities_en; prisijungimo laikas 2004-10-13;
24. eEurope+ 2003. A co-operative effort to implement the Information Society in Europe. Action Plan, prepared by the Candidate Countries with the assistance of the European Commission. June 2001 // http://europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/eeuropeplus/index_en.htm; prisijungimo laikas 2004-11-11-17;
25. Communication from the commission to the council, the european parliament, the economic and social committee and the committee of the regions eeurope 2005: an information society for all http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf; prisijungimo laikas 2004-10-15;
26. BLUEPRINT Geriausios Europos Sąjungos šalių mokesčių administravimo praktikos vadovas (VMI intraneto svetainė), prisijungimo laikas 2004-09-03;
27. IVPK prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompiuterinio raštingumo standartas“ 2001 // http://www.ivpk.lt/dokumentai/ECDL_Standartas.pdf; prisijungimo laikas 2004-11-27;
28. IVPK prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Elektroninė Vyriausybė: viešosios elektroninės paslaugos, valstybės registrai, valstybinio sektoriaus kompiuterizavimas“. Vilnius, 2002.
29. TNS Gallup tyrimas „IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai: Palyginamoji ataskaita“ Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV, 2004; // www.infobalt.lt/docs/E_vyriausybe_Interneto_saugumas_tns_tyrimas.doc; prisijungimo laikas 2004-10-13;
30. IVPK prie LRV užsakymu „Viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą lygis“, Lietuva, 2004 m. gegužės mėn. TNS Gallup // <http://www.infobalt.lt/main.php?&s=42&r=520&i=5380>; prisijungimo laikas 2004-10-13

31. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose 2003 metų trečiąjį ketvirtį“, Informacinis pranešimas Nr. 2/4. Vilnius, 2003 m. gruodžio 30 d.
32. Economist Intelligence Unit „E-government in Central Europe. Rethinkink public administration“, 2004;
33. The E-Governance Institute at Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark and the Global e-Policy e-Government Institute at Sungkyunkwan University „Digital Governance in municipalities worldwide (an assessment of municipal web sites throughout the world)“. 2003 // <http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/Report%20-%20Egov.pdf>; prisijungimo laikas 2004-10-13;
34. Digital Divide Basics. Digital Divide Network // <http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm?key=2>; prisijungimo laikas 2004-10-30;
35. „Tax and Customs Boards service counter on the Internet“ // http://www.riigikantselei.ee/3qc/docs/etax/Lisamaterjal_e_Tax_070904.rtf; prisijungimo laikas 2004-10-13;
36. Jiří Přibíl, Jan Pavel, Leoš Vítek „Tax administration and E-government: case of the Czech Republic“ // <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISP/Acee/UNPAN017780.pdf>; prisijungimo laikas 2004-10-13;
37. „Šiomet Lietuvoje beveik trečdaliu padaugėjo internetinės bankininkystės klientų“ // <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=416>; prisijungimo laikas 2004-10-16;
38. „Lietuvos mobiliojo ryšio skvarba pusmečio pabaigoje pasiekė 79 proc.“ // <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=397>; prisijungimo laikas 2004-10-30;
39. „Internetu reguliariai naudojasi 22 proc. Lietuvos gyventojų“ // <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=60&gr=1&sub=1&n=69>; prisijungimo laikas -10-30;
40. „Kompiuteriai ir internetas namų ūkiuose 2004 m. I ketvirtį“ // <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=60&gr=1&sub=1&n=74>; prisijungimo laikas 200410-30;
41. „Viešieji interneto centrai“ // <http://www.langasiateiti.lt/vid.php4?mid=15>; prisijungimo laikas 2004-10-30;
42. „Mokymai naudotis internetu“ // <http://www.langasiateiti.lt/vid.php4?mid=16>; prisijungimo laikas 2004-10-30;

Summary

The Concept for e-Government that was adopted by the Government of the Republic of Lithuania on 31 December 2002 describes the official approach towards the e-Government phenomena in Lithuania. The paper draws attention to the fact that the Concept for e-Government mainly focuses on delivery of public services based on digital technologies.

The object of Master's degree thesis is the development of public services based on digital technologies in tax administration system, on-line services offered by State Tax Inspectorate under the Ministry of Finance of the Republic of Lithuania.

The objective of the thesis is to analyze the necessary conditions for the development potential of these services in Lithuania.

The thesis defines the main problems:

Person's identification problem;

Rule's of law limitations;

Digital divide;

Low internet penetration;

Employee's competency problem;

Integral system of states registers;

to the effective delivery of above-mentioned services and possible removal ways of these problems.

The first full on-line transaction service, including delivery, started in Lithuania only in the spring of 2004. And the usage of this public e-service wasn't high.

Also the attention is paid to the analysis of usage and perspective of public services based on digital technologies.

The analysis allow to make an assumption that if the situation of computerization of households in Lithuania will not changed, the e-Government system will not function fully effectively and public services based on digital technologies and provided by State Tax Inspectorate will not be widely used. Consequently the effort of state should be drawn upon assuring internet access for the citizens; and while implementing fundamentals of the electronic government in Lithuania the skills of citizens to use services provided on the internet should be emphasized foremost.

Priedai

Priedas Nr.

I

Tipinė sutarties forma

PATVIRTINTA

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos
Finansų ministerijos viršininko 2004 m. kovo 10 d. įsakymu Nr. VA-33

GYVENTOJO DEKLARACIJŲ IR PRAŠYMŲ FORMŲ TEIKIMO ELEKTRONINIŲ BŪDU SUTARTIS

(Data, rašoma mišriuoju būdu) Nr. (Registracijos numeris)

(Sutarties sudarymo vieta)

I. SUTARTIES ŠALYS

1. (Apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos pavadinimas) (toliau – Inspekcija), atstovaujama (vardas ir pavardė), veikiančio pagal Inspekcijos nuostatus (ir atskiras atstovavimo pagrindas (įsakymas, įgaliojimas ar pan.), jei sutartį pasirašo ne Inspekcijos viršininkas), viena Šalis ir (nuolatinis Lietuvos gyventojas, nurodomas vardas, pavardė, asmens kodas, nuolatinės gyvenamosios vietos adresas, toliau – Asmuo), kita Šalis

sudarė šią gyventojų deklaracijų ir prašymų formų teikimo elektroniniu būdu sutartį (toliau – Sutartis).

II. SUTARTIES OBJEKTAS

2. Ši Sutartis nustato Asmens ir Inspekcijos santykius teikiant ir priimant Asmens metinę pajamų deklaraciją (FR0462, FR0462S, FR0462S0, FR0462S15, FR0462S33 formos) ir priedus, metinę gyventojų (šeimos) turto deklaraciją (FR0001 forma) ir priedus bei prašymą pervesti iki 2 procentų pajamų mokesčio sumos Lietuvos vienetams, pagal Lietuvos Respublikos labdaros ir paramos įstatymą turintiems teisę gauti paramą, FR0512 formos (toliau – Deklaracijos), per internetą Inspekcijos elektroninio deklaravimo informacinės sistemos (toliau – EDS) pagalba (toliau – elektroniniu būdu).

III. DEKLARACIJŲ TEIKIMO ELEKTRONINIŲ BŪDU TVARKA

3. Asmuo elektroniniu būdu teikia Inspekcijai nustatyto formato Deklaracijų failus per specializuotą aplikaciją EDS interneto svetainėje adresu <http://deklaravimas.vmi.lt> prisijungimo prie interneto sesijos metu.

4. Asmuo elektroniniu būdu teikiamų Deklaracijų failams formuoti ir pildyti naudoja Inspekcijos laisvai platinamą specializuotą programinę įrangą ABBYY FormFiller Light.

5. Asmens elektroniniu būdu teikiama Deklaracija turi būti užpildyta ir pateikta vadovaujantis Deklaracijos užpildymo ir pateikimo taisyklėmis.

6. Asmuo, teikiantis Deklaraciją elektroniniu būdu, informuojamas apie Deklaracijos teikimą EDS savo nurodytu elektroninio pašto adresu:

6.1. Asmuo, pateikęs nustatyto formato Deklaraciją be klaidų, savo nurodytu elektroninio pašto adresu iš EDS gauna informacinį pranešimą (patvirtinimą) apie deklaracijos priėmimą EDS;

6.2. jeigu Asmens elektroniniu būdu pateiktoje Deklaracijoje randama kritinių klaidų (pateikta nenustatyto formato, nenurodytas arba neteisingai nurodytas asmens kodas, nenurodytas mokestinis laikotarpis ir pan.), Asmuo gauna informacinį pranešimą (patvirtinimą) apie Deklaracijos atmetimą. Tokiu atveju Asmens pateiktą nenustatyto formato arba klaidingai užpildytą Deklaraciją Inspekcija ištrina (sunaikina) ir Asmuo Deklaraciją gali teikti pakartotinai;

6.3. jeigu Asmuo per 24 valandas negavo informacinio pranešimo (patvirtinimo) apie elektroniniu būdu pateiktos Deklaracijos priėmimą arba informacinio pranešimo (patvirtinimo) apie Deklaracijos atmetimą, laikoma, kad Deklaracijos teikimas elektroniniu būdu neįvyko ir Asmuo nepateikė Deklaracijos elektroniniu būdu;

6.4. jeigu Asmens elektroniniu būdu pateiktoje Deklaracijoje vėlesnio tikrinimo metu bus nustatytos kitos klaidos (pvz., atskirų Deklaracijos laukelių pildymo, skaičiavimo ir pan.), vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu ir/ar Inspekcijos viršininko 2003 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-343 „Dėl Metinės pajamų mokesčio deklaracijos, jos užpildymo ir pateikimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų taisyklių nustatyta tvarka Asmeniui bus siunčiamas nurodymas (klaidų protokolą) patikslinti pateiktą Deklaraciją.

7. Elektroniniu būdu pateiktos Deklaracijos pateikimo mokesčių administratoriui data laikoma informacinio pranešimo (patvirtinimo) apie Deklaracijos priėmimą EDS data. Elektroniniu būdu pateikta Deklaracija saugoma Inspekcijos informacinėje sistemoje.

8. Asmuo, norėdamas patikslinti elektroniniu būdu pateiktos Deklaracijos duomenis, turi užpildyti ir Inspekcijai elektroniniu būdu pateikti visą patikslintą Deklaraciją ir reikalingus jos priedus. Kai Asmuo elektroniniu būdu pateikia patikslintą Deklaraciją, tai anksčiau jo elektroniniu būdu pateikta Deklaracija pripažįstama negaliojančia.

9. Asmeniui, elektroniniu būdu pateikusiam patikslintą Deklaraciją, EDS suformuoja ir Asmens nurodytu elektroninio pašto adresu siunčia naują informacinį pranešimą (patvirtinimą) apie sėkmingą elektroniniu būdu pateiktos patikslintos Deklaracijos priėmimą EDS arba informacinį pranešimą (patvirtinimą) apie patikslintos Deklaracijos atmetimą.

10. Asmuo, teikdamas Deklaraciją elektroniniu būdu, naudoja jam suteiktas autentifikavimo EDS priemones (EDS vartotojo vardas, prisijungimo ir darbo sesijos slaptažodžiai) arba savo pasirinkto Lietuvos Respublikos banko interneto bankininkystės paslaugų vartotojo identifikavimo priemones (identifikacinis kodas, slaptažodžiai ir pan.) (toliau – autentifikavimo priemonės). Asmens naudojamos autentifikavimo priemonės identifikuoja jį kaip Asmenį, sudariusį šią Sutartį ir teikiantį Deklaraciją elektroniniu būdu.

11. Asmuo, **sėkmingai pateikęs Deklaraciją elektroniniu būdu, neturi teikti šios Deklaracijos popierinio formato**, išskyrus Sutarties 14.1 punkte nurodytu atveju.

12. Asmens **elektroniniu būdu pateikta Deklaracija turi tokią pat juridinę galią, kaip Asmens pasirašyta ir įprasta tvarka pateikta Deklaracija.**

IV. INSPEKCIJOS TEISĖS IR PAREIGOS

13. Inspekcija įsipareigoja:

13.1. konsultuoti Asmenį Deklaracijos teikimo elektroniniu būdu klausimais;

13.2. gavusi Asmens Deklaraciją elektroniniu būdu, ne vėliau kaip per 24 valandas suformuoti ir Asmens nurodytu elektroninio pašto adresu išsiųsti informacinį pranešimą (patvirtinimą) apie Deklaracijos priėmimą arba jos atmetimą;

13.3. gavusi Asmens pranešimą apie autentifikavimo priemonių praradimą ar jų perdavimą tretiesiems asmenims, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, blokuoti galimybę Asmens vardu prisijungti prie EDS ir pateikti Deklaracijas elektroniniu būdu;

13.4. gavusi raštu Asmens prašymą, pakeisti suteiktas ar išduoti naujas autentifikavimo priemones;

13.5. užtikrinti savo informacinės sistemos saugumą;

13.6. elektroniniu būdu pateiktų Deklaracijų duomenis ir kitą susijusią informaciją laikyti paslapyje.

14. Inspekcija turi teisę:

14.1. prireikus pareikalausti, kad Asmuo pateiktų elektroniniu būdu pateiktos Deklaracijos popierinį formatą;

14.2. nepriimti Deklaracijos, jeigu ji neatitinka Sutarties sąlygų ir/ar Inspekcijos nustatyto formato reikalavimų.

V. ASMENS TEISĖS IR PAREIGOS

15. Asmuo, prieš pradėdamas teikti Deklaracijas elektroniniu būdu, susipažįsta su Gyventojų deklaracijų ir prašymų formų teikimo elektroniniu būdu taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis.

16. Asmuo įsipareigoja:

16.1. elektroniniu būdu teikti tik savo Deklaracijas, o teikdamas bendrą (šeimos) turto deklaraciją (FR0001 formą) turėti sutuoktinio rašytinį sutikimą;

16.2. teikti teisingus Deklaracijų duomenis ir nereikšti pretenzijų dėl pateiktų Deklaracijų teisingumo;

16.3. užtikrinti naudojamų autentifikavimo EDS priemonių saugumą ir slaptumą, neperduoti šių priemonių tretiesiems asmenims. Iškilus grėsmei, kad Asmens autentifikavimo priemonės gali sužinoti tretieji asmenys arba jie tapo žinomi tretiesiems asmenims, Asmuo nedelsdamas, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, turi informuoti apie tai Inspekciją ir kreiptis su prašymu dėl autentifikavimo priemonių pakeitimo.

17. Asmuo sutinka ir patvirtina, kad elektroniniu būdu pateiktos Deklaracijos turi tokią pat juridinę galią, kaip Asmens pasirašytos Deklaracijos.

18. Asmuo pasirenka autentifikavimo EDS būdą ir sutinka su Inspekcijos ir/ar Bankų nustatyta Asmens autentifikavimo tvarka jungiantis prie EDS.

19. Asmuo sutinka su elektroniniu būdu perduodamų Deklaracijų saugumo reikalavimais.

20. Asmuo sutinka su Sutarties 14.1. punkte nurodyta Inspekcijos teise prireikus reikalauti pateikti elektroniniu būdu pateiktos Deklaracijos popierinį formatą.

21. Asmuo sutinka, kad Inspekcija registruotų visus veiksmus, atliekamus teikiant Deklaracijas elektroniniu būdu. Šie įrašai, esant reikalui, gali būti panaudoti Asmens pateiktų Deklaracijų pateikimą telekomunikacijos tinklais įrodyti.

VI. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

22. Inspekcija yra atsakinga už Asmens elektroniniu būdu pateiktų Deklaracijų saugojimą.

23. Inspekcija neatsako:

23.1. už tai, kad dėl telekomunikacijos tinklų gedimų Asmuo negalės prisijungti prie EDS arba dėl tokių gedimų bus prarasti ar iškraipyti elektroniniu būdu teikiamų Deklaracijų duomenys;

23.2. už Deklaracijų duomenų pakeitimą, įvykusį jų pateikimo metu;

23.3. už jai pateiktų Deklaracijų duomenų teisingumą.

24. Asmuo, neužtikrinęs autentifikavimo priemonių saugumo, perdavęs jas tretiesiems asmenims ir/ar laiku nepranešęs Inspekcijai apie tai, visiškai atsako už kilusias pasekmes.

25. Asmuo visiškai atsako už elektroniniu būdu pateiktą Deklaracijų duomenų teisingumą.

26. Nė viena iš Šalių neatsako už visišką ar dalinį įsipareigojimų neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė dėl nenugalimos jėgos (*Force Majeure*) aplinkybių. Nenugalimos jėgos (*Force Majeure*) aplinkybės suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje. Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos aplinkybėms Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 (Žin., 1996, Nr. 68-1652).

VII. SUTARTIES GALIOJIMAS, NUTRAUKIMAS, KEITIMAS

27. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir yra sudaryta neterminuotam laikotarpiui.

28. Inspekcija turi teisę vienašališkai keisti Sutarties sąlygas, apie tai raštu informavusi Asmenį prieš 15 (penkiolika) kalendorinių dienų.

29. Kiekviena iš Šalių turi teisę nutraukti Sutartį, apie tai raštu įspėjusi kitą Šalį prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Jeigu Asmuo pažeidžia Sutarties sąlygas, Inspekcija turi teisę nutraukti Sutartį nesilaikydama šiame punkte nustatyto įspėjimo termino.

30. Sutarties pakeitimai ir papildymai galioja tik sudaryti raštu ir pasirašyti abiejų Šalių, išskyrus 28 punkte nurodytu atveju.

31. Sutartis nutraukiama pasikeitus norminių aktų, reglamentuojančių Deklaracijų teikimą, nuostatomis.

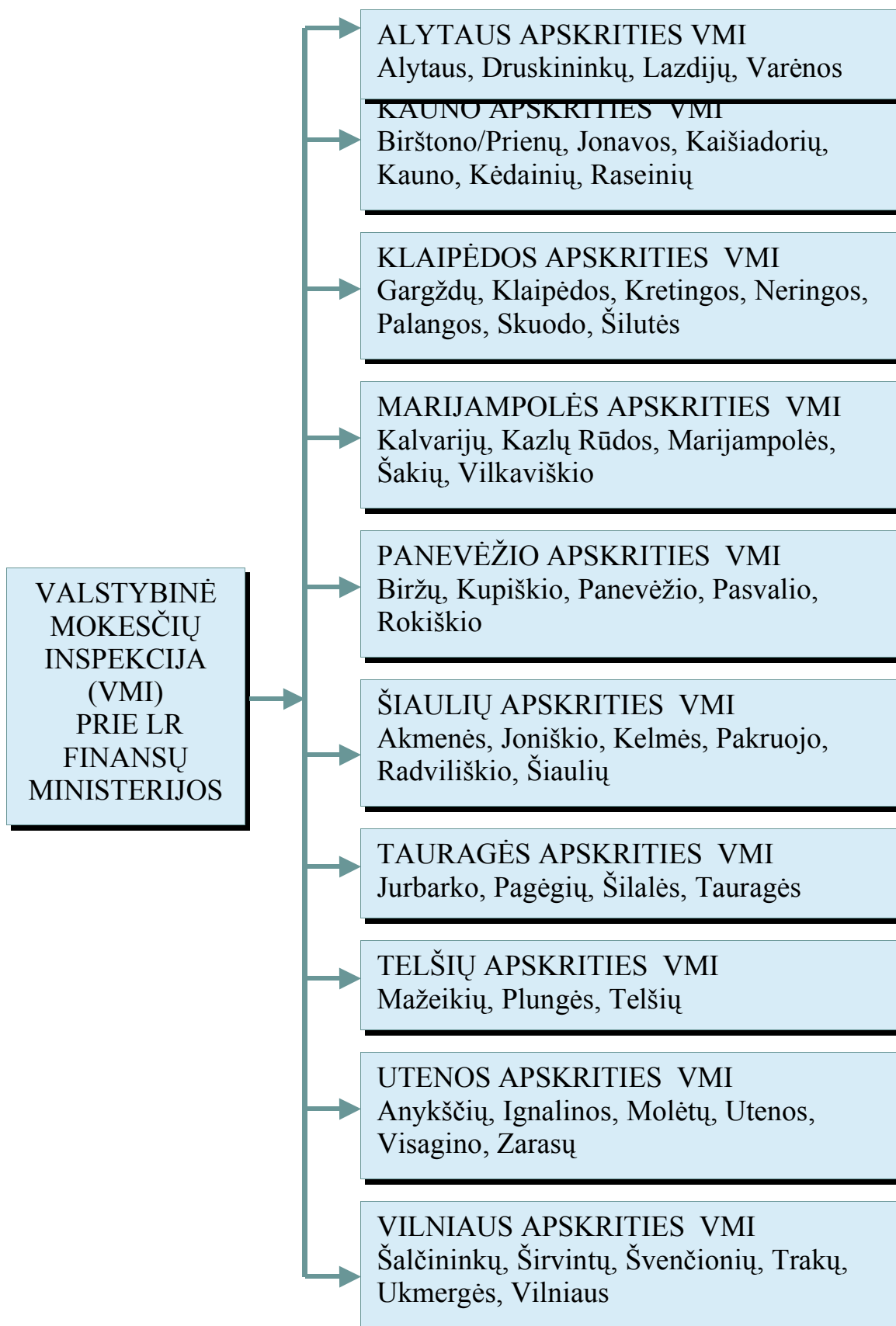
VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Iškilusius ginčus dėl Sutarties vykdymo Šalys sprendžia derybų būdu, vadovaudamosi gera valia. Jeigu ginčo nepavyksta išspręsti derybų būdu, kiekviena Šalis turi teisę kreiptis į teismą. Ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

33. Sutartis sudaroma ir pasirašoma lietuvių kalba dviem vienodą juridinę galią turinčiais egzemplioriais, po vieną kiekvienai Šaliai.

34. Atvejais, kurių nenumato ši Sutartis, Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais bei kitais teisės aktais.

IX. ŠALIŲ REKVIZITAI



Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės senasis ir naujasis įvadiniai puslapiai

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.vmi.lt/

VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS

Vasario 16-osios g. 15, 01514 Vilnius, tel. (8-5) 263 7802, faks. (8-5) 212 5604, el. p. vmi@vmi.lt

Pradžia Turinys Spauda Aukcionai Karjera Nuorodos English

VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA PRIMENA

Deklaracijų teikimas el. būdu

Iki spalio 29 d.

1. Privalomojo sveikatos draudimo įmokos

Asmenys, savarankiškai mokantys įmokas, sumoka 2004 m. spalio mėnesio privalomojo sveikatos draudimo įmokas:

1.1. Ūkinės bendrijos už ūkinės bendrijos narius bei individualios (personalinės) įmonės už individualios (personalinės) įmonės savininkus kas mėnesį moka 2 procentus Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės paskelbto užpraėjo ketvirčio šalies ūkio vidutinio mėnesinio darbo užmokesčio privalomojo sveikatos draudimo įmokas – 24,44 Lt (1222,1 Lt x 2%);

1.2. Ūkininko ūkio įstatymo nustatyta tvarka įregistruoti ūkininkai bei žemės naudotojai (3 ha ir daugiau žemės naudmenų) už save ir už dirbančius ūkyje pilnamečius ūkio narius moka po 3,5 procento minimalios mėnesinės algos dydžio privalomojo sveikatos draudimo įmokas – 17,50 Lt (500 Lt x 3,5%);

1.3. asmeninio ūkio naudotojai (iki 3 ha žemės naudmenų) už save ir už dirbančius ūkyje pilnamečius šeimos narius, dirbančius ūkyje, moka po 1,5 procento minimalios mėnesinės algos dydžio (500 Lt) privalomojo sveikatos draudimo įmokas – 7,5 Lt (500 Lt x 1,5%);

1.4. Nėra asmenų, savarankiškai mokantys įmokas, sumokančių už 10 procentų Statistikos

Dėmesio!

[Apsilankykite naujoje VMI interneto svetainėje](#)

[Mokesčių mokėtojams, pakeitusiems juridinio asmens kodą](#)

[Deklaracijų teikimas el. būdu](#)

[Forma FR0600 pildoma kompiuteriu](#)

[Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo 21 str. papildymas](#)

[E-paslaugų PVM](#)

[Mokesčių komentarių ir paaiškinimų naujienų prenumerata](#)

[PVM sąskaitų faktūrų registrų pildymas el. būdu](#)

[Mokesčių mokėtojai gali keistis informacija su visomis ES valstybėmis](#)

[Mokesčių procedūros](#)

Done

Start

magistrinis 1 - Microsoft ...

Valstybinė mokesčių inspekcija

Internet

2:51

VMI interneto svetainė - Microsoft Internet Explorer

Address: http://nauja.vmi.lt/

VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA
prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos

Paieška

Naujienos VMI El. paslaugos Duomenų bazės Klausimai - atsakymai Teisinė informacija Nuorodos Mokėjimai

JURIDINIAMS ASMENIMS

Aktuali informacija juridiniams asmenims: mokesčių naujienos, informacija pradedančiam verslininkui, darbdaviams ir kita.

GYVENTOJAMS

Aktuali informacija gyventojams: gyventojų pajamų mokesčio bei turto deklaravimas, mokesčių naujienos, klausimai - atsakymai, ir kita.

MOKESČIAI

VMI prie FM administruojami mokesčiai ir su jais susijusi informacija

MANO MOKESČIAI

Susikurkite puslapį! Jame visada rasite Jūsų dominančią informaciją.

MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMAS

Apskritis: Pasirinkite

Paslauga: Pasirinkite

NAUJIENOS

- 2004-10-26 Pradedamas įgyvendinti mokesčių informacijos centro projektas
- 2004-10-25 Mokesčių teisės aktų taikymas ir naujosios pagal naują Mokesčių administravimo įstatymą
- 2004-10-20 Alytaus AVMI skelbimas
- 2004-10-20 Pagalba, pasitikėjimas, tarpusavio supratimas...
- 2004-10-20

Deklaracijų teikimas elektroniniu būdu

EL. PASLAUGOS

- Deklaravimas
- Elektroniniai paklausimai
- Pažymų užsakymas

MOKESČIŲ KALENDORIUS

Mokestis	Deklaruoti	Mokėti
2004.11.02		
Akcizai		M
Gyventojų pajamų mokestis		M
Mokestis už aplinkos teršimą	D	M
Pelno mokestis	D	
Žemės mokestis		M

Done

Start

magistrinis 1 - Microsoft ...

Valstybinė mokesčių insp...

VMI interneto svetainė...

Internet

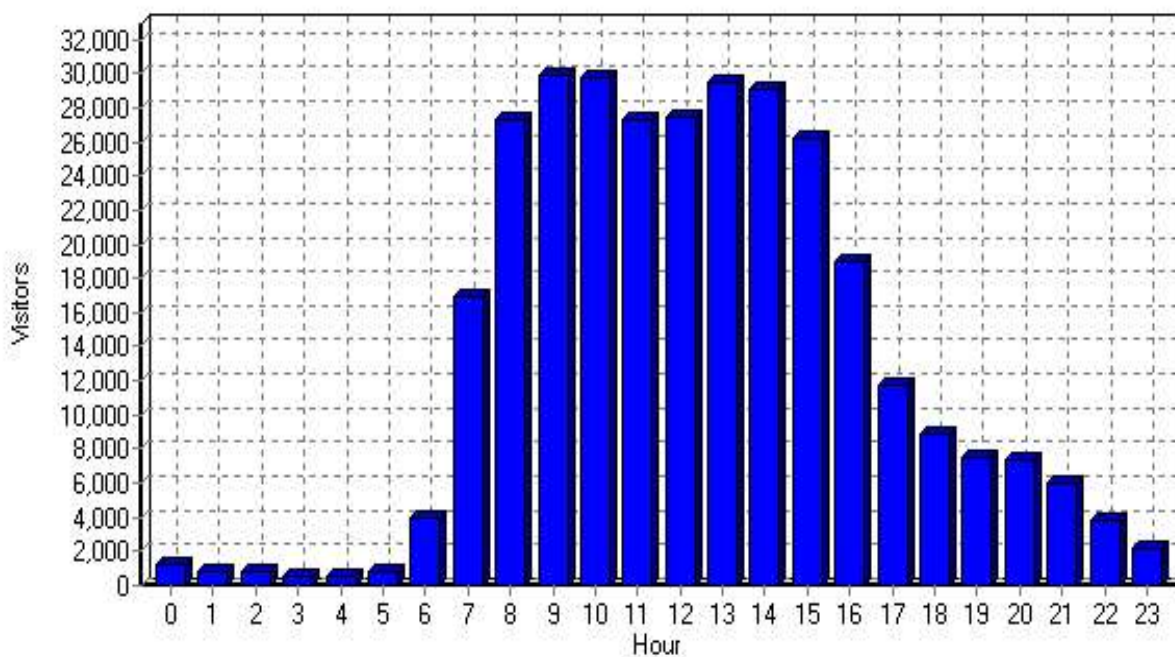
2:51

2004 m. I ketvirčio VMI interneto svetainės lankomumo ir lankytojų aktyvumo paros metu duomenys

Bendra statistika

Bendras lankytojų skaičius	792 574
Vidutinis lankytojų skaičius per dieną	9 154
Vidutinis atidaromų puslapių kiekis vienam lankytojui	11,64

Lankytojų aktyvumas paros metu

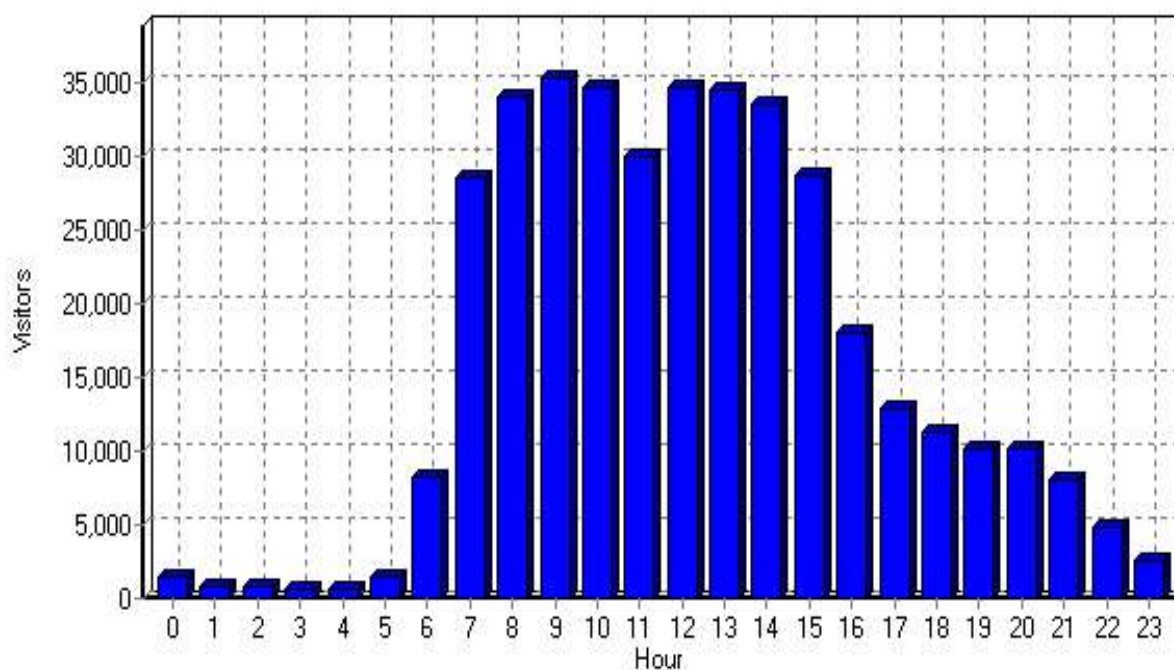


2004 m. II ketvirčio VMI interneto svetainės lankomumo ir lankytojų aktyvumo paros metu duomenys

Bendra statistika

Bendras lankytojų skaičius	911 188
Vidutinis lankytojų skaičius per dieną	9 700
Vidutinis atidaromų puslapių kiekis vienam lankytojui	10.07

Lankytojų aktyvumas paros metu

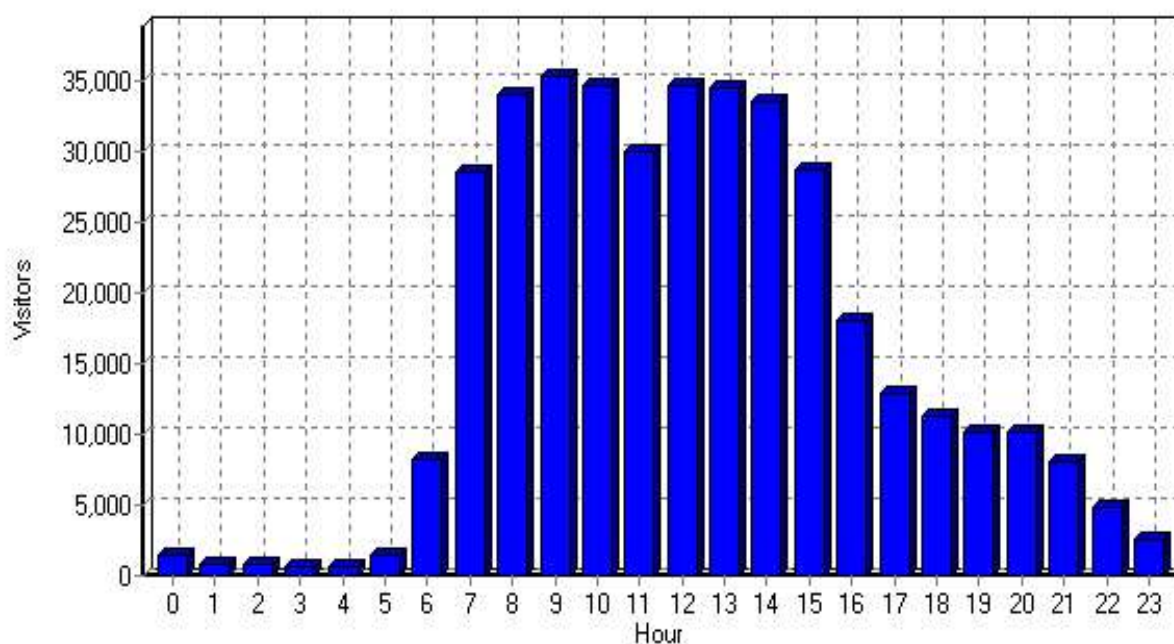


2004 m. III ketvirčio VMI interneto svetainės lankomumo ir lankytojų aktyvumo paros metu duomenys

Bendra statistika

Bendras lankytojų skaičius	710 030
Vidutinis lankytojų skaičius per dieną	7 488
Vidutinis atidaromų puslapių kiekis vienam lankytojui	8.82

Lankytojų aktyvumas paros metu



Anketa apie Valstybinės mokesčių inspekcijos elektronines paslaugas

Gerb. Respondente,

Atlikdami šį tyrimą, mes norėtume sužinoti Jūsų nuomonę apie Valstybinės mokesčių inspekcijos elektronines paslaugas (toliau e. paslaugos), naudojimąsi jomis ir pagrindines nesinaudojimo šiomis paslaugomis priežastis. Anketa yra anoniminė ir pagal tyrimo rezultatus bus padarytos apibendrintos išvados bei pateiktos galimos identifikuotų problemų sprendimo galimybės.

Iš anksto dėkojame!

Informacija apie respondentą.

Įmonės dydis:

1. iki 9 darbuotojų
2. 10 - 49 darbuotojai
3. 50-99 darbuotojai
4. 100-199 darbuotojai
5. 200 ir daugiau darbuotojų

Veiklos sritis:

1. Paslaugos
2. Gamyba
3. Didmeninė / mažmeninė prekyba
4. Žemės ūkis
5. Statyba
6. Kita _____

Respondento amžius:

_____ (suėjusių metų)

Respondento išsilavinimas:

1. Vidurinis
2. Aukštesnysis / spec. vidurinis
3. Aukštasis

1. Kaip dažnai naudojate internetu?

1. Kasdien/ beveik kasdien
2. Kartą/ kelis kartus per savaitę
3. Kartą/ kelis kartus per mėnesį
4. Rečiau nei kartą per mėnesį
5. Nesinaudoju

2. Ar žinote, kas tai yra e. paslaugos?

1. Taip
2. Ne

3. Ar žinote, kad kai kurias mokesčių inspekcijos paslaugas galima gauti ar su mokesčiais susijusias procedūras galima atlikti internetu?

1. Taip
2. Ne

Į 1 klausimą pateikusieji 5 atsakymą (nesinaudoja internetu) toliau atsakinėja į 14 klausimą.

4. Ar Jūs esate lankęsis Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje?

1. Taip
2. Ne ⇒ *pereiti prie kl.13*

5. Kokiu tikslu lankėtės VMI interneto svetainėje? (galimi keli atsakymai)

1. Surasti reikalingą informaciją;
2. Nusiųsti e. laišką (e. paklausimą, pateikti duomenis e. būdu)
3. Užpildyti formą
4. Atlikti procedūrą internetu (pateikti deklaraciją)
5. Kitu tikslu (kokiu?).....

6. Kaip vertinate Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas e. paslaugas?

1. Puikiai
2. Gerai
3. Patenkinamai
4. Nepatenkinamai
5. Neturiu nuomonės

7. Koks mokesčių deklaracijų pateikimo būdas Jums priimtinausias?

1. Paštu
2. Įmetant į dėžę apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos patalpose
3. Elektroniniu būdu
4. Betarpiškai apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojui

8. Ar esate sudarę e. deklaravimo sutartį?

1. Taip
2. Ne ⇒ *pereiti prie kl.11*

9. Ar teikėte deklaraciją e. būdu?

1. Taip
2. Ne ⇒ *pereiti prie kl.11*

10. Kaip vertinate e. deklaravimo sistemą?

1. Puikiai
2. Gerai
3. Patenkinamai
4. Nepatenkinamai
5. Neturiu nuomonės

11. Kaip dažnai Jūs lankotės Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje?

1. Kartą per savaitę ir dažniau
2. Kelis kartus per mėnesį
3. Kelis kartus per pusę metų
4. Kartą per pusę metų ir rečiau

12. Ar Jūs manote, kad paslaugos teikiamos internetu yra tokios pat saugios, kaip tradiciniu būdu teikiamos paslaugos

1. Taip
2. Ne
3. Nežinau

13. Nurodykite dvi svarbiausias priežastis dėl kurių niekada nesikreipėte internetu į Valstybinės mokesčių inspekcijos (t. y. nesilankėte jos interneto svetainėje) (atsakinėja, tik į 4 klausimą (Ar Jūs esate lankęsis valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje?) pateikę 2 atsakymą - ne.

1. Nėra poreikio
2. Nežinau, kad internetu galima rasti man reikalingą informaciją, užpildyti formą.
3. VMI interneto svetainė nepateikia man reikalingos informacijos
4. VMI interneto svetainėje pateikiamą informaciją sudėtinga rasti, nepatogu naudotis ir t.t.
5. Mieliau betarpiškai bendrauju su AVMI darbuotoju
6. Nemoku naudotis
7. Kitos priežastys.....

14. Perskaitykite keletą teiginių apie VMI e. paslaugas. Ir apie kiekvieną iš jų pasakykite, ar Jūs visiškai sutinkate, greičiau sutinkate, nei nesutinkate, greičiau nesutinkate, nei sutinkate, visiškai nesutinkate su jais (klausimas visiems).

VMI paslaugos internete yra:

	Visiškai sutinku	Greičiau sutinku, nei nesutinku	Greičiau nesutinku, nei sutinku	Visiškai nesutinku	Nežinau
1. Nepakankamai naudingos	1	2	3	4	99
2. Sudaro sąlygas gauti paslaugą greičiau, netradiciniu būdu	1	2	3	4	99
3. Reikalauja iš vartotojo įdiegti specialią techninę ar programinę įrangą	1	2	3	4	99
4. Sumažina klaidų skaičių	1	2	3	4	99
5. Leidžia tvarkyti reikalus su VMI patogiu laiku	1	2	3	4	99
6. Leidžia tvarkyti reikalus su VMI patogesnėje vietoje (pvz. darbe, namuose)	1	2	3	4	99
7. Yra sudėtingos naudoti	1	2	3	4	99

15. Jūsų nuomone, kas labiausiai trukdo e. paslaugų plėtrai?

1. Žmonių abejingumas informacinėms technologijoms ir e. paslaugoms
2. Ekonominis atsilikimas
3. Nepakankamas žmonių išsilavinimas
4. Nepakankama motyvacija
5. Kita.....