

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
VALSTYBINIO VALDYMO FAKULTETO
TEISINĖS INFORMATIKOS KATEDRA

GIEDRĖ ČEPULIENĖ
ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ADMINISTRAVIMAS

TEMA
ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMAS ŠIAULIŲ APSKRITIES
SAVIVALDYBĖSE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
prof. dr. R.Petrauskas

Vilnius
2004 m.

TURINYS

Eil. Nr.	Temos ir potemės pavadinimas	Psl.
	ĮVADAS	6
1.	ELEKTRONINĖS VIEŠOSIOS PASLAUGOS, JŲ SKIRSTYMAS LIETUVOS RESPUBLIKOS IR EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS AKTUOSE	8
	1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimų analizė	8
	1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų klasifikacija	12
	1.3. Elektroninių viešųjų paslaugų brandos lygiai	13
2.	ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO ŠIAULIŲ APSKRITIES SAVIVALDYBĖSE TYRIMAS	16
	2.1. Tyrimo metodologija	16
	2.2. Kiekybinis tyrimas	17
	2.3. Kokybinis tyrimas	19
	2.4. Tyrime dalyvavusių respondentų aktyvumo analizė	21
3.	ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ MODELIS, JO ĮGYVENDINIMAS ŠIAULIŲ APSKRITIES SAVIVALDYBĖSE	23
	3.1. Jeremy Millard gerosios praktikos strategijos	23
	3.2. Elektroninių viešųjų paslaugų Šiaulių apskrityje analizė	26
	3.3. Elektroninių viešųjų paslaugų poreikis ir reikšmė Šiaulių apskrityje	28
	3.4. Elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų analizė	36
	3.5. Elektroninių viešųjų paslaugų modelio įgyvendinimo Šiaulių apskrities savivaldybėse analizė	38
	3.5.1. <i>Esamų viešųjų paslaugų pervedimas į elektroninę erdvę aptarimas</i>	38
	3.5.2. <i>Institucijų, teikiančių viešąsias paslaugas, vidinės struktūros pertvarkymas</i>	46
	3.5.3. <i>Viešąsias paslaugas teikiančių institucijų išorinės terpės pertvarkymas</i>	48
	PABAIGA	53
	SIŪLYMAI	55
	LITERATŪROS SĄRAŠAS	56
	SANTRAUKA	58

Priedai:

1 priedas.	Savivaldybių darbuotojų nuomonė apie šiuo metu įdiegtas EVP	63
2 priedas.	Savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė apie šiuo metu įdiegtas EVP	65
3 priedas.	Respondentų nuomonė apie EVP poreikį	67
4 priedas.	Respondentų nuomonė apie EVP pranašumą	68
5 priedas.	Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų nuomonė, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis	69
6 priedas.	Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų nuomonė, kokias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis	71
7 priedas.	Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų nuomonė apie tai, ar sunku būtų įdiegti EVP savivaldybėje	73
8 priedas.	Apibendrinti tyrimo duomenys dėl papildomų mokymų	74
9 priedas.	Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą ir amžių	75
10 priedas.	Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė apie tai, kokios EVP yra įdiegtos savivaldybėje	76
11 priedas.	Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė apie tai, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis	77
12 priedas.	Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų nuomonė apie tai, kokios elektroninės viešosios paslaugos yra įdiegtos savivaldybėje	78
13 priedas.	Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų apibendrinta nuomonė apie tai, kokios EVP yra įdiegtos savivaldybėje	79
14 priedas.	Savivaldybių darbuotojų nuomonė pagal apibendrintus duomenis, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis	80
15 priedas.	Savivaldybių darbuotojų nuomonė apie tai, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis	81
16 priedas.	Respondentų noras ir galimybė naudotis EVP	82
17 priedas.	Lietuvos Respublikos valstybinės institucijos	83
18 priedas	Lietuvos viešojo administravimo subjektų teikiamų paslaugų analizė	84

PAVEIKSLAI

1 pav.	Tyrimė dalyvavę gyventojai ir verslo subjektai pagal gimimo metus	21
2 pav.	Tyrimė dalyvavę gyventojai ir verslo subjektai pagal gyvenamą vietą	21
3 pav.	Tyrimė dalyvavę savivaldybių darbuotojai	22
4 pav.	Gyventojų ir verslo subjektų poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis	28
5 pav.	Savivaldybių darbuotojų poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis	29
6 pav.	Savivaldybių specialistų nuomonė apie tai, ar reikia šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis	29
7 pav.	Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas pagal apibendrintus duomenis gyventojams ir verslo subjektams	31
8 pav.	Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas gyventojams ir verslo subjektams	31
9 pav.	Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas pagal apibendrintus duomenis savivaldybių darbuotojams	33
10 pav.	Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas savivaldybių darbuotojams	33
11 pav.	Savivaldybių specialistų nuomonė, ar sunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas	40
12 pav.	Mokymų poreikis įdiegus EVP pagal apibendrintus duomenis savivaldybės darbuotojams	42
13 pav.	Mokymų poreikis įdiegus EVP gyventojams ir verslo subjektams	43
14 pav.	Bendras procentinis interneto vartotojų pasiskirstymas Lietuvoje 2001 metais	44
15 pav.	Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų, kaip interneto vartotojų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes	45

LENTELĖS

1 lentelė	Gyventojams ir verslo subjektams pateikti klausimai	17
2 lentelė	Savivaldybių darbuotojams pateikiami klausimai	18
3 lentelė	Tyrimė dalyvavusių Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų sąrašas	19
4 lentelė	Savivaldybių specialistams interviu metu užduoti klausimai	20
5 lentelė	Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis gyventojams	26
6 lentelė	Gyventojų skaičius pagal amžiaus grupes	38
7 lentelė	Pakitimai savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu	38
8 lentelė	Savivaldybių darbuotojų nuomonė, ar savivaldybė turi kompiuterinę įrangą elektroninių viešųjų paslaugų teikimui	43
9 lentelė	Savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė, kaip turėtų atrodyti elektroninių viešųjų paslaugų interneto svetainė	50

IVADAS

Šiandieniniame pasaulyje stiprėjant globaliniams procesams, tampant modernesniems, iškyla poreikis pertvarkyti daugelį seniai nusistovėjusių sistemų. Viena iš jų yra valdžios institucijų *teikiamos viešosios paslaugos*. Žinant tendenciją, kad šiuolaikinis žmogus ieško, kas jam patogiau, lengviau prieinama ir greičiau gaunama, iškyla poreikis pertvarkyti viešąsias paslaugas jas *perkeliant į elektroninę erdvę*.

Pasirinktoji tema yra svarbi šalies gyventojams ir verslo subjektams, nes pastarieji kiekvieną dieną susiduria su viešosiomis paslaugomis, bei savivaldybių darbuotojams, nes jų kompetencijai priklauso viešųjų paslaugų teikimas. Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas savivaldybėse palengvins jų teikimą ir vartojimą.

Teorinėje darbo dalyje atlikta išsami elektroninių viešųjų paslaugų analizė, išnagrinėti jų brandos lygiai, skirstymas bei aštuonios gerosios praktikos strategijos pagal Jeremy Millard. Darbe analizuojami klausimai leidžia suprasti elektroninių viešųjų paslaugų reikšmę, būtinumą, taip pat įvertinti jų poreikį, teigiamus jų įgyvendinimo rezultatus bei pasekmes. Įstatymų žinojimas ir teisingas elektroninių viešųjų paslaugų poreikio įvertinimas leidžia priimti reikiamus sprendimus ir yra aktualus kiekvienos savivaldybės veiklai.

Temos naujumą atspindi tai, kad elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje jau yra diegiamas, šiuo metu tai ypač aktualus klausimas. Šiame darbe atliktas elektroninių viešųjų paslaugų sistemos tyrimas remiasi dabar galiojančiais įstatymais, Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės sudarytu elektroninių viešųjų paslaugų modeliu bei atliktais tyrimais, taip pat Jeremy Millard nustatytais aštuoniomis gerosios praktikos strategijomis. Elektroninių viešųjų paslaugų klausimas mokslinėje literatūroje dar mažai tyrinėtas. Praktinei šių klausimų analizei pasirinktos visos septynios Šiaulių apskrities savivaldybės. Šios savivaldybės pasirinktos todėl, kad Šiaulių apskrityje gvildenamam klausimui jokie tyrimai kol kas nėra atliekami.

Darbo objektas – elektroninės viešosios paslaugos Šiaulių apskrities savivaldybėse.

Darbo tikslas – pagrįsti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo modelį, atitinkantį Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų poreikį ir nustatyti praktines jo įgyvendinimo galimybes.

Darbo uždaviniai :

1. Apibrėžti elektroninių viešųjų paslaugų sąvoką, jų rūšis bei reglamentavimą Lietuvos ir ES teisės aktuose.

2. Atskleisti savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų žinias apie elektronines viešąsias paslaugas bei jų poreikį.

3. Nustatyti elektroninių viešųjų paslaugų modelio įgyvendinimo galimybes Šiaulių apskrities savivaldybėse.

4. Išsiaiškinti elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų ir teikėjų galimybę naudotis EVP.

Pasitelkus teisinės, mokslinės literatūros, statistinių ir tyrimo metu gautų duomenų, deduciniu (darant išvadas iš gautų duomenų), analizės (gauti duomenys nagrinėjami atskirai išskyrus iš visumos), analogijos (duomenų lyginimas tarpusavyje, kai remiantis dviejų duomenų panašumu, daromos išvados), apibendrinimo (esminių savybių kompleksinis apibendrinimas), indukcijos (kai nuo pavienių reiškinių einama prie bendros išvados), lyginimo (gauti duomenys lyginami savivaldybės, kurią atstovauja aspektu) metodais, atskleista teorinė ir praktinė elektroninių viešųjų paslaugų esmė, įgyvendinimas, išanalizuotas elektroninių viešųjų paslaugų poreikis ir įvertinta jų svarba gyventojams, verslo subjektams bei savivaldybių darbuotojams.

Analizė leidžia padaryti išvadas, kad Lietuvos ir Europos Sąjungos nagrinėjamuose šaltiniuose pateikiami netapatūs EVP apibrėžimai ir šių paslaugų skirstymas į lygius.

Taip pat paaiškėjo, kad dauguma tyrime dalyvavusių respondentų pageidautų, jog šiuo metu teikiamos viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis. 22 proc. gyventojų ir verslo subjektų bei 13 proc. savivaldybių darbuotojų mano, kad visiškai nėra poreikio elektronizuoti šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas.

Respondentai EVP prioritetą teikia laiko taupymui, o mažiau reikšmingi argumentai yra šie: patogesnis bei paprastesnis paslaugų teikimas, užsakymas ir gavimas.

Įdiegus elektronines viešąsias paslaugas numatomi neigiami pakitimai galėtų būti: darbų trukdymai diegiant programinę įrangą, darbuotojų perorientavimas, papildomos išlaidos reorganizuojant savivaldybės valdymo struktūrą, darbo krūvio padidėjimas.

Nustatyta, kad pagrindinės kliūtys, kurios apsunkintų EVP įdiegimą būtų: lėšų stygius, žemas darbuotojų ir gyventojų kompiuterinio raštingumo lygis, pesimistiškas darbuotojų požiūris, reikiamos techninės bazės nebuvimas, per maža ryšio kanalų sparta elektroninių viešųjų paslaugų teikimui, viešųjų prieigos taškų trūkumas.

Apklausoje metu paaiškėjo, kad 41 proc. apklaustų gyventojų ir verslo subjektų neturi galimybės naudotis internetu. Tačiau jei atsirastų interneto prieigos galimybė, net 84 proc. iš jų naudotųsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Šiame darbe atliktai analizei teoriniu ir praktiniu aspektu buvo naudojama mokslinė ir teisinė literatūra, LR įstatymai, tyrimo metu gauti duomenys bei interneto tinklapiai.

1. ELEKTRONINĖS VIEŠOSIOS PASLAUGOS, JŲ SKIRSTYMAS LIETUVOS RESPUBLIKOS IR EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS AKTUOSE

1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimų analizė

Viešoji paslauga - valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas [4].

Elektroninės viešosios paslaugos yra apibrėžiamos labai įvairiai ir gana skirtingai.

Mūsų šalyje elektronines viešąsias paslaugas aiškina ir komentuoja Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Vyriausybė ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas (toliau – IVPK) prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau - LRV).

2002 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 2115 buvo patvirtinta Elektroninės valdžios koncepcija (toliau – Koncepcija), kuri tuo metu Lietuvoje tapo oficialiu ir įstatymiškai įteisintu pagrindu aiškinančia elektronines viešąsias paslaugas (toliau – EVP). Šioje Koncepcijoje EVP apibrėžiamos sekančiais:

„Institucijų viešosios paslaugos – vartojamos plačiaja prasme ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą (pvz., paklausimą ir atsakymą į paklausimą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymus ir kita)“ [7].

Reikia pažymėti, kad Koncepcijoje elektroninės viešosios paslaugos yra apibrėžiamos kaip Institucijų viešosios paslaugos, kurios apima gyventojų ir verslo subjektų bendravimą. Galima daryti išvadą, kad Koncepcijoje nėra aiškiai ir konkrečiai numatyta, kas turi teikti šio tipo paslaugas, ar privatus, ar viešasis sektorius.

Mano nuomone, šiame apibrėžime neteisingai yra traktuojamas paslaugų vartojimas, nes nėra numatyta, kas teikia elektronines viešąsias paslaugas.

Kitas labai svarbus teisės aktas, kuris reglamentuoja nagrinėjamas paslaugas, yra LR Vyriausybės 2004 10 11 nutarimu Nr. 1276 patvirtinta LR Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo koncepcija (toliau – Įstatymo koncepcija). Šioje Įstatymo koncepcijoje EVP apibrėžiamos taip:

Informacinės visuomenės paslaugos – paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu paslaugos gavėjo prašymu teikiamos paslaugos, įskaitant daiktų pardavimą pagal sutartis, sudaromas elektroninėmis priemonėmis, taip pat paslaugas, kurios jų gavėjams teikiamos neatlygintinai, ir informacijos paieškos paslaugas. Informacinės visuomenės paslaugos taip pat apima viešojo administravimo funkcijų vykdymą elektroninėmis priemonėmis per atstumą individualiu asmens (pareiškėjo) prašymu.

Informacinės visuomenės paslaugos neapima daiktų pristatymo paslaugų ir elektroninių priemonių naudojimo (tokio kaip elektroninio pašto arba analogiškų individualių pranešimų naudojimas), atliekamo fizinių asmenų tikslais, nesusijusiais su jų amatu, verslu ar profesija, įskaitant sutarčių tarp tokių asmenų sudarymą [6].

Pastarasis apibrėžimas yra labai platus, o informacinės visuomenės paslaugos yra apibrėžiamos kaip komercinio pobūdžio paslaugos, kurios paprastai yra teikiamos „už atlyginimą“, „įskaitant daiktų pardavimą pagal sutartis. Apibrėžime galima išvelgti ir EVP aiškinimą – „viešojo administravimo funkcijų vykdymas elektroninėmis priemonėmis per atstumą individualiu asmens (pareiškėjo) prašymu“ [6].

Įstatymo koncepcijoje pateikiamas informacinės visuomenės paslaugų apibrėžimo paskutinis sakinytis, mano manymu, gali būti suprantamas dviprasmiškai. Juo yra aiškinamos ne EVP, o komercinė informacija, nes ji „neapima daiktų pristatymo, paslaugų ir elektroninių priemonių naudojimo <...>, atliekamo fizinių asmenų tikslais“, kurie „nėra susiję su „jų amatu, verslu ar profesija...“. Galima suprasti, kad informacinės visuomenės paslaugos apima daiktų pristatymą, paslaugų ir elektroninių priemonių naudojimą, atliekamą fizinių asmenų tikslais, kurie yra susiję su jų amatu, profesija ar verslu.

IVPK prie LRV elektronines viešąsias paslaugas traktuoja kiek kitaip:

„Elektroninė viešoji paslauga – tai paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją ” [23].

Šis IVPK apibrėžimas paaiškina, kad elektroninės viešosios paslaugos - tai galimybė viešaisiais prieigos tinklais ir tik skaitmeniniu pavidalu gauti reikiamą informaciją ir atlikti veiksmus. IVPK detaliau komentuoja teikimo/užsakymo pagrindą (skaitmeniniu pavidalu), priemonę (kompiuterių tinklais), tačiau ir čia nėra nusakyta, kas yra EVP teikėjas ir vartotojas.

„Europos Parlamento ir Tarybos 2000 06 08 direktyvoje 2003/31/EB „Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva)“ *Elektroninės paslaugos yra bet kokia paslauga, teikiama už atlygį per nuotolį, elektroninėmis priemonėmis pagal atskirą paslaugos gavėjo prašymą tam tikriems duomenims apdoroti ir saugoti*” [11]. Elektronines paslaugas galima gauti tik tiesiogiai prisijungus prie tinklo, ypač būdinga prekių pardavimui internetu. Paslaugoms yra priskiriamos su ekonomine veikla susijusios paslaugos (gali būti nemokamos), informacijos perdavimo paslaugos ryšių telekomunikacijų tinklais, prieigos prie ryšio suteikimas arba paslaugos gavėjo informacijos pateikimas internete. Taip pat paslaugos, perduotos iš taško į tašką pagal pareikalavimą (komercinių pranešimų pateikimas elektroniniu paštu) savo amato, verslo, profesijos tikslams yra priskiriamos informacinės visuomenės paslaugoms.

Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje, pakeičiant Direktyvą 98/34/EC, išdėstančią informaciją apie standartus ir techninius reglamentus teikimo tvarką (98/48/EC), 1 straipsnyje yra teigiama, kad „*paslauga – tai bet kuri informacinės visuomenės paslauga, t.y. bet kuri paprastai už atlyginimą per nuotolį, elektroninėmis priemonėmis ir atskiru paslaugų gavėjo prašymu teikiama paslauga*” [9]. Kaip komentuoja direktyva, „per nuotolį“ reiškia, kad paslauga yra teikiama šalims nedalyvaujant vienu metu, elektroninėmis priemonėmis reiškia, kad paslauga elektroninės įrangos pagalba iš pradžių yra pasiunčiama ir priimama jos paskirties vietoje duomenų apdorojimui ir saugojimui bei pilnai perduodama ir priimama laidais, radijo, optinėmis, kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis, atskiru paslaugų gavėjo prašymu reiškia, kad paslauga yra teikiama perduodant duomenis atskiru prašymu.

Toje pačioje direktyvoje elektroninės viešosios paslaugos yra patikslinamos sekančiais:

1) paslaugos, kurios nėra teikiamos „per nuotolį“ yra teikiamos fiziškai dalyvaujant teikėjui ir gavėjui, netgi naudojant elektroninius prietaisus, pvz., medicininis patikrinimas ar gydymas chirurgijoje, naudojant elektrinę įrangą, fiziškai dalyvaujant pacientui;

2) paslaugos, kurios nėra teikiamos „elektroninių priemonių pagalba“, turinčios materialųjį turinį, nors jos ir teikiamos elektroninių prietaisų pagalba, pvz., grynųjų pinigų ar bilietų automatai);

3) paslaugos, kurios teikiamos nenaudojant duomenų apdorojimo ir saugojimo sistemų, pvz., paslaugos, teikiamos telefonu ar faksu;

4) paslaugos, kurios nėra teikiamos „atskiru paslaugų gavėjo prašymu“, teikiamos perduodant duomenis be atskiro pageidavimo, siekiant, kad juos vienu metu priimtų neribotas atskirų gavėjų skaičius (perdavimas iš vieno į daugelį taškų), pvz., televizijos transliacijos paslaugos.

Manau, nei vieno elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimo negalima laikyti teisingiausiu ir išsamiausiu. Lyginant su LR Viešojo administravimo įstatyme pateikiamu terminu, kuris yra labai aiškus – „Viešoji paslauga“, teisingiausias yra IVPK prie LRV pateikiamas terminas - „Elektroninė viešoji paslauga“. Direktyvoje 2003/31/EB elektroninės viešosios paslaugos yra apibrėžiamos kaip „Elektroninės paslaugos“, Konceptijoje – „Institucijų viešosios paslaugos“, Įstatymo koncepcijoje – „Informacinės visuomenės paslaugos“, o direktyvoje 98/34/EC jos tiesiog įvardijamos kaip „Paslaugos“.

LR Viešojo administravimo įstatyme subjektai, dalyvaujantys elektroninės viešosios paslaugos teikime ir užsakyme, traktuojami taip: „valstybės ar savivaldybių įsteigtos specialios įstaigos bei organizacijos“ - kaip paslaugos teikėjai, o „gyventojai“ - kaip paslaugos gavėjai. IVPK prie LRV vartotoją apibrėžia kaip „Asmenį“, o teikėjas visai nėra numatytas; Konceptijoje – bendraujantys tarpusavyje subjektai yra gyventojai ir verslo subjektai; Įstatymo koncepcijoje

dėl plačios apibrėžimo apimties, galima išskirti „informacinės visuomenės“ apibrėžimą, kuris tolesniame aiškinime yra suprantamas kaip „paslaugų gavėjas“, „pareiškėjas“, „fizinis asmuo“; Direktyvoje 2003/31/EB visiškai nėra pristatomi nei gavėjas, nei teikėjas, o Direktyvoje 98/34/EC vartotojas yra apibrėžiamas kaip „Informacinė visuomenė“ ir kaip „Paslaugų gavėjas“, tačiau apie paslaugų teikėją taip pat nėra kalbama.

Nagrinėjant apibrėžimuose pateiktus paslaugos teikimo ir gavimo ypatumus, matyti, kad LR Viešojo administravimo įstatyme paprasčiausiai tai yra įvardijama kaip „veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas“. Šiame apibrėžime neaišku, koku būdu yra teikiamos paslaugos. IVPK prie LRV pakankamai išsamiai išdėsto, kad elektroninių viešųjų paslaugų teikimas ir gavimas yra „teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų (pagal jo gyvenimo įvykius ir faktus) ar verslo subjekto (pagal jo veiklos faktus ar situacijas) bendravimą su viešojo administravimo subjektais“ [21]. Konceptija, lyginant visus šaltinius, siauriausiai ir neišsamiausiai teigia, kad analizuojama veikla - tai subjektų tarpusavio bendravimas.

Remiantis tuo, Įstatymo koncepcijoje yra paremta atsižvelgiant į 2003/31/EB Direktyvą, abiejuose teisės aktuose paslaugų teikimas yra panašus - elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu paslaugų gavėjo prašymu už atlygį per nuotolį, elektroninėmis priemonėmis pagal atskirą paslaugos gavėjo prašymą tam tikriems duomenims apdoroti ir saugoti. Elektroninės viešosios paslaugos nėra priskiriamos tokiai veiklai kaip paprastas prekių pristatymas arba paslaugų teikimas ne per tinklą; darbuotojo ir darbdavio sutartiniai santykiai; veikla, kuria dėl jos pobūdžio negalima verstis per nuotolį arba elektroninėmis priemonėmis, kai reikia atlikti fizinę paciento apžiūrą. Abiejuose dokumentuose EVP yra suprantamos kaip ekonominio naudingumo siekimas, nes jos yra mokamos ir jas fiziniai asmenys naudoja savo verslo, amato ar profesijos tikslams. Įstatymo koncepcijoje be to dar yra numatytas ir neatlygintinas paslaugų gavimas.

Direktyvoje 98/34/EC elektroninės viešosios paslaugos yra aiškinamos pakankamai tiksliai ir išsamiai: atskleidžiamas teikimo būdas (nuotoliniu būdu, elektroninėmis priemonėmis ir esant užsakymui); su pavyzdžiais detalizuojamas su pavyzdžiais kiekvienas paslaugos apibrėžimo elementas, pateikiant priešingą atvejį, pavyzdžiui, teigiant, kad paslaugos, kurios nėra teikiamos „per nuotolį“ yra teikiamos fiziškai dalyvaujant teikėjui ir gavėjui, netgi naudojant elektroninius prietaisus, pvz., medicininis patikrinimas ar gydymas chirurgijoje, naudojant elektrinę įrangą, fiziškai dalyvaujant pacientui.

Sukonkretinant visus pateiktus elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimus, mano manymu, teisingiausias ir išsamiausias apibrėžimas būtų toks:

Elektroninė viešoji paslauga – tai viešojo sektoriaus institucijų pagal gyventojų ir verslo subjektų atskirus prašymus paprastai už atlyginimą viešaisiais kompiuterių tinklais per nuotolį, elektroninėmis priemonėmis, skaitmeniniu pavidalu teikiama paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją.

Analizuojant teisinę bazę ir kitą literatūrą rūpimu klausimu, iškyla problema: skirtingi šaltinių apibrėžimai, nevienodai traktuoja EVP ir, mano manymu, nevisiškai tiksliai atspindi jų esmę.

Todėl, siekiant išspęsti susidariusią problemą, reikia atlikti Lietuvos Respublikos teisinės bazės, kuri reglamentuoja EVP, pataisymus. Siekiant išvengti mūsų valstybės ir Europos Sąjungos norminių teisės aktų nesutapimo, numatomus atlikti pataisymus reikia derinti tarpusavyje.

1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų skirstymas

Elektroninės viešosios paslaugos buvo pristatytos Elektroninės valdžios koncepcijoje, kuriame jos pateikiamos pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus. Nagrinėjamos paslaugos skirstomos į dvi grupes:

Gyventojams:

- 1) pajamų deklaravimas;
- 2) laisvų darbo vietų paieška;
- 3) socialinės išmokos ir kompensacijos;
- 4) asmens dokumentai;
- 5) transporto priemonių registravimas;
- 6) leidimai statyti pastatus;
- 7) pranešimai policijai;
- 8) leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;
- 9) gimimo ir mirties liudijimai;
- 10) gyv. vietos deklaracijos;
- 11) interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose;
- 12) paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją).

Verslo subjektams:

- 13) įmonių mokesčiai;

- 14) pridėtinės vertės mokesčiai;
- 15) naujų įmonių registravimas;
- 16) duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV;
- 17) viešieji pirkimai;
- 18) socialinės išmokos darbuotojams;
- 19) muitinės deklaracijos;
- 20) leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis [7].

Paslaugos yra suskirstytos pagal gyventojų grupes (gyventojai ir verslo subjektai) ir tai leidžia valdžiai jautriau reaguoti į vartotojų požiūrį, paslaugų kokybę ir turinį.

1.3. Elektroninių viešųjų paslaugų brandos lygiai

Išanalizavus elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimus, būtina išsiaiškinti, kaip Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos dokumentai traktuoja jų sudėtingumo, įgyvendinimo lygius.

Išskiriami tokie EVP brandos lygiai pagal Elektroninės valdžios koncepciją:

Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Tai paprasčiausio informacinio pobūdžio paslaugos. Jos yra lengviausiai pateikiamos viešai interneto svetainėje ir jas galima perskaityti.

Antrasis lygis – dalinė transakcija - tai sudėtingesnės paslaugos nei pirmojo lygio. Viešojo administravimo institucija pateikia vartotojui savo tinklapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis. Kad paslauga būtų visiškai suteikta, vartotojas turi duomenis, formą ar anketą į įstaigą pristatyti pats.

Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. Šio lygio paslaugai būtinas dalinis interaktyvumas, t.y. vartotojui pateikiamos atitinkamos formos, kurias užpildžius, paslaugos teikėjas gali teikti paslaugą, tačiau jos rezultatai nebūtinai pateikiami elektronine forma. Šiam lygiui privalomas reikalavimas – vartotojo tapatybės nustatymas. Vartotojas gali pateikti paklausimus, atitinkamai institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Viešoji paslauga pristatoma neelektronine forma.

Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas. Šio lygio paslaugas galima vadinti sudėtingiausiomis. Šioms paslaugoms būtinas pilnas interaktyvumas, t.y. vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą. Šiam lygiui keliamas reikalavimas – vartotojo tapatybės nustatymas [21].

Demokratijos ir technologijų centras bei infoDev („The Center for Democracy and Technology and infoDev“) parengė projektą E-Government Handbook. Tai yra pirmasis

bandymas, kurio tikslas buvo susisteminti ir pristatyti elektroninės valdžios galimybes valdžios formavime.

Pagal E-Government Handbook yra numatomos tokios e-valdžios fazės:

Pirmoji fazė – publikacijos („Publish“) – naudojant kompiuterines technologijas galima gauti informaciją apie valdžią. Šios fazės įgyvendinimas yra svarbus tuo, kad komunikacinių technologijų pagalba piliečiai gali pasiekti informaciją daug greičiau ir tiksliau. Pateikiama informacija galėtų būti: taisyklės ir reglamentai, dokumentai ir formos. Šios fazės įgyvendinimo privalumas tas, kad piliečiai ir verslo atstovai galės gauti informaciją nevykdami į valdžios institucijas, nebereikės stovėti eilėse, mokėti kyšių, susidurti su biurokratija ar korupcija.

Antroji fazė – interakcija („Interact“) – tai piliečių įtraukimo į valdymą išplėtimas. Į valdymo procesą piliečiai yra įtraukiami per interakcijas su valdininkais. Toks piliečių įtraukimas sąlygoja didesnę pasitikėjimą valdžia. Interakcija – tai dvikryptė komunikacija, pradedant nuo susirašinėjimo ir komentarų pateikimo elektroniniu paštu, piliečių/valdžios forumai, kuriuose piliečiai gali pasikeisti idėjomis. Taigi tai yra puiki galimybė, skatinant aktyvumą, kuris nepriklauso nuo atstumų.

Trečioji fazė – transakcija („Transact“) – tai valdžios paslaugos, prieinamos internetu. Jas galima įgyvendinti sukūrus valdžios tinklapį, kuriame būtų vykdomos transakcijos. Įgyvendinant šią fazę, galima remtis privataus sektoriaus pavyzdžiu. Transakcinė svetainė turėtų pateikti nuorodas į valdžios paslaugas, kurios galėtų būti prieinamos bet kuriuo metu. Siekiant sumažinti korupciją bei kyšininkavimą ir sustiprinti pasitikėjimą valdžia, reikia pergaltoti procedūras ir procesus, ypatingai pajamų generavimo srityje, tokius kaip mokesčiai ir baudos. Pergaltota sistema turėtų būti automatizuota ir saugi, taip pat automatiškai paskaičiuojanti rinkliavas ir baudas. Įgyvendinus visa tai, kaip rodo užsienio šalių patirtis, korupcija ir kyšininkavimas buvo sumažinti per metus. Transakcijų svetainės gali padidinti produktyvumą abiejuose (ir viešajame, ir privačiajame) sektoriuose, nes tai bus įgyvendinta supaprastinus ir pagreitinus valdžios darbą bei sumažinus kainą [25].

Lyginant Konceptijoje ir E-Government Handbook pateikiamus paslaugų skirstymus, galima išskirti tokius panašumus ir skirtumus:

- 1) Paslaugų suskirstymas yra pavadintas nevienodai. Konceptijoje yra „Lygiai“, o E-Government Handbook yra „Fazės“.
- 2) Paslaugų suskirstymo skaičius yra nevienodas. Konceptijoje yra keturi lygiai, o E-Government Handbook yra trys fazės.
- 3) Panašu tai, kad sutampa Konceptijos pirmas lygis ir E-Government Handbook pirma fazė – tai informacijos pateikimas.

4) Konceptijoje skirtingai nei E-Government Handbook, kur antroji fazė yra vadinama interakcija, tai Konceptijoje tas pats paslaugų apibūdinimas yra vadinamas „Dalinė transakcija“.

5) Panašumas tas, kad Konceptijoje tarp antro ir ketvirto EVP brandos lygio yra trečiasis, kuris kaip ir E-Government Handbook kalba apie interakciją, tačiau vadinasi „dalinis interaktyvumas“.

6) Konceptijos ketvirtasis lygis ir E-Government Handbook trečioji fazė yra panašūs. Skirtumas tas, kad Konceptijoje tai yra vadinama „Visiškas interaktyvumas“, o E-Government Handbook „Transakcija“.

Išanalizavus Konceptijoje ir E-Government Handbook pateikiamus elektroninių viešųjų paslaugų skirstymus, galima teigti, kad yra pastebima nemažai neatitikimų pavadinimuose. Vienintelio pirmojo brandos lygio ir pirmosios fazės pavadinimai bei jų aiškinimo esmė sutampa.

Konceptijos antrojo lygio paslaugos „Dalinė transakcija“ yra pavadintos neteisingai, nes transakcija – tai yra apmokėjimas, o čia kalbama apie formų pateikimą interneto svetainėje, nėra jokios transakcijos.

Konceptijoje ketvirtojo lygio aiškinimas nėra išbaigtas, nes nėra aptartas rinkliavų už paslaugas mokėjimas. Todėl, mano manymu, teisingesnis yra E-Government Handbook pateikiamas trečiosios fazės aiškinimas, nes piliečiai užsako, gauna paslaugas elektroniniu būdu, bei gali vykdyti apmokėjimus.

Nagrinėjant EVP lygius iškyla problema: Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktuose EVP yra skirstomos nevienodai. Tokia situacija apsunkina ir klaidina elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo lygių traktavimą.

Todėl siekiant išengti susidariusios problemas, būtina suvienodinti Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisinę bazę rūpimu klausimu.

2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ ĮGYVENDINIMO ŠIAULIŲ APSKRITIES SAVIVALDYBĖSE TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodologija

Tyrimas buvo atliekamas septyniose Šiaulių apskrities savivaldybėse: Šiaulių m., Šiaulių raj., Akmenės raj., Kelmės raj., Joniškio raj., Pakruojo raj., Radviliškio raj.

Darbo tyrimo tikslai:

- 1) Išsiaiškinti, ką gyventojai ir verslo subjektai žino apie elektronines viešąsias paslaugas, nustatyti EVP poreikį, reikšmę ir gyventojų bei verslo subjektų norą jomis naudotis.
- 2) Ištirti, kiek savivaldybės atstovai žino apie elektronines viešąsias paslaugas, išsiaiškinti, ar yra EVP poreikis ir galimybė jas teikti bei įdiegti savivaldybėje.
- 3) Nustatyti Šiaulių apskrities savivaldybių Informatikos skyrių specialistų nuomonę apie siūlomą elektroninių viešųjų paslaugų modelį, šio modelio privalumus ir trūkumus, silpnąsias ir stipriąsias puses bei įgyvendinimo galimybes jų savivaldybėje.

Šiems tikslams pasiekti, buvo iškelti tokie uždaviniai:

- 1) Apklausti gyventojus ir verslo subjektus, savivaldybės atstovus.
 - 2) Išsiaiškinti, kiek respondentų supranta, kas yra elektroninė viešojo paslauga.
 - 3) Nustatyti, kokiam kiekiui apklaustųjų reikia (arba nereikia) elektroninių viešųjų paslaugų.
 - 4) Ištirti, kokios pagrindinės priežastys lemia atsiradusį EVP poreikį.
 - 5) Išsiaiškinti, kiek apklaustųjų mano, kad įdiegus elektronines viešąsias paslaugas įvyktų teigiamų pakitimų jų darbe ir gyvenime.
 - 6) Ištirti, kokios EVP būtų pačios paklausiausios.
 - 7) Išsiaiškinti, koks elektroninių viešųjų paslaugų interneto puslapis yra priimtinesnis.
 - 8) Nustatyti, kiek būtų potencialių EVP vartotojų.
 - 9) Ištirti, kiek savivaldybės atstovų mano, kad paslaugas teikti elektroniniu būdu būtų patogiau.
 - 10) Nustatyti, elektroninių viešųjų paslaugų įdiegimo savivaldybėje galimybes.
- Tyrimui atlikti buvo naudojami kiekybiniai (anketos) ir kokybiniai metodai (interviu).
- Apibendrinti tyrimo duomenys pateikiami lentelėse ir grafiniu vaizdu, nes paveikslai palengvina informacijos suvokimą.

2.2. Kiekybinis tyrimas

Apklausiai įgyvendinti buvo parengtos anoniminės anketos su uždais ir dichotominiais klausimais. Anketos buvo pasirinktos kaip tinkamiausias metodas, leidžiantis įgyvendinti pasirinktus tyrimo tikslus ir uždavinius. Anketos buvo pateiktos gyventojams, verslo subjektams ir savivaldybės darbuotojams tiesiogiai su jais bendraujant, paaiškinant nesuprantamus jiems dalykus.

Pasirinktam tyrimui atlikti atsitiktinai buvo atrinkta po 20 gyventojų ir verslo subjektų, po 10 savivaldybės atstovų. Gyventojai ir verslo subjektai buvo pasirinkti tam, kad atspindėtų visuomenės, kuri yra viešųjų paslaugų vartotoja, nuomonę, savivaldybių darbuotojai – tam, kad atspindėtų viešojo sektoriaus, kuris tiesiogiai teikia viešąsias paslaugas visuomenei, nuomonę.

Tyrimo metu respondentams buvo pateikti sekantys klausimai. Kiekvienu jų buvo tikimasi tam tikrų rezultatų, kurie pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė

Gyventojams ir verslo subjektams pateikti klausimai

Eil. Nr.	Klausimas	Komentaras
1.	Kelintais metais Jūs gimėte?	: Klausimu buvo tikimasi sužinoti, kelintais metais yra gimęs respondentas. Lyginant gautus duomenis tarpusavyje, galima sužinoti apklaustųjų pasiskirstymą pagal amžiaus grupes.
2.	Kokioje savivaldybėje Jūs gyvenate?	: Šis klausimas buvo užduotas dėl to, kad bus analizuojamas tyrimo metu gautų įvairovė pasiskirstymas pagal savivaldybes.
3.	Kokios elektroninės viešosios paslaugos jau yra įdiegtos Jūsų savivaldybėje?	: Buvo tikimasi išsiaiškinti, kiek gyventojai ir verslo subjektai žino apie šiuo metu jau įdiegtas elektronines viešąsias paslaugas.
4.	Ar yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis?	: Siekiama sužinoti, ar gyventojams ir verslo subjektams reikia, kad šiuo metu teikiamos viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis.
5.	Kokias elektrones viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis?	: Jei respondentai į 4-ąjį klausimą atsakė teigiamai, kad (jie nori, jog viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis), tai jie turėjo tiksliai nurodyti, kokias paslaugas pakeisti elektroninėmis yra didžiausias poreikis. Apklaustieji, kurie teigė, kad jie nenori, jog viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis, į šį klausimą atsakyti neprivalėjo.
6.	Ar elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas?	: Klausimu buvo siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę, ar elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas.
7.	Kuo gi elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas?	: Atsakius į 6-ąjį klausimą teigiamai, respondentams buvo užduotas sukonkretinantis gyventojų ir verslo subjektų nuomonę klausimas su pateiktais atsakymais. Respondentai turėjo išsirinkti jiems labiausiai tinkantį atsakymą.
8.	Kaip turėtų atrodyti sukurtų elektroninių viešųjų paslaugų interneto	: Buvo tikimasi sužinoti, kokios valdžios interneto svetainės respondentai pageidautų, kokia jiems būtų

	puslapis?		priimtinesnė. Šis klausimas buvo naudojamas kalbant apie valdžios portalų sukūrimą.
9.	Ar būtų reikalingi specialūs mokymai, kaip naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, jas įdiegtus?	:	Išanalizavus šio klausimo atsakymus, galima spręsti apie respondentų kompiuterinio raštingumo lygį.
10.	Ar Jūs turite galimybę naudotis Internetu?	:	Klausimu buvo tikimasi išsiaiškinti, kiek respondentų turi galimybę prieiti prie interneto. Tai parodo, kiek yra realių elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų.
11.	Ar naudotumėtės elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, jei atsirastų galimybė naudotis internetu?	:	Šis klausimas buvo užduotas respondentams, kurie neturi galimybės naudotis internetu. Šiuo klausimu buvo tikimasi sužinoti norą, iniciatyvą ir papildomą būsimų potencialių elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų skaičių.

Apklausiai atlikti savivaldybių darbuotojams buvo pateikti sekantys klausimai. Kiekvienu jų buvo tikimasi tam tikrų rezultatų, kurie pateikti 2 lentelėje.

2 lentelė

Savivaldybių darbuotojams pateikti klausimai

Eil. Nr.	Klausimas		Komentaras
1.	Kokioje savivaldybėje Jūs dirbate?	:	Duomenys, gauti uždavus šį klausimą, padės lyginti ir analizuoti duomenų pasiskirstymą pagal savivaldybes.
2.	Kokios elektroninės viešosios paslaugos jau yra įdiegtos Jūsų savivaldybėje?	:	Klausimu buvo tikimasi išsiaiškinti, kiek savivaldybių darbuotojai žino apie šiuo metu savivaldybėje jau įdiegtas elektronines viešąsias paslaugas.
3.	Ar yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis?	:	Buvo siekiama sužinoti, ar savivaldybės darbuotojai nori, jog šiuo metu teikiamas paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu.
4.	Kokias elektronines viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis?	:	Jei respondentai į 3-ąjį klausimą atsakė teigiamai (kad jie nori, jog viešąsias paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu), tai siekiant sužinoti, kokias paslaugas jų manymu reikia pakeisti elektroninėmis, dėl ko gyventojai daugiausia kreipiasi.
5.	Ar elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas?	:	Šiuo klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar respondentai mano, kad elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas. Atsakymai liudija ir dar kartą patvirtina teikėjų norą arba nenorą jas pakeisti elektroninėmis.
6.	Kuo gi elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas?	:	Atsakius į 5-ąjį klausimą teigiamai, savivaldybės darbuotojams buvo užduotas šis klausimas su pateiktais atsakymais. Respondentai galėjo pagrįsti savo teiginį, kad elektroninės viešosios paslaugos yra pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas.
7.	Ar Jūsų savivaldybė turi kompiuterinę įrangą elektroninių viešųjų paslaugų teikimui?	:	Darbe atliekant savivaldybių galimybių ir pasirengimo įdiegti elektronines viešąsias paslaugas analizę, buvo svarbu išsiaiškinti, kokia yra techninė savivaldybių bazė.
8.	Ar būtų reikalingi specialūs mokymai, kaip teikti elektronines viešąsias paslaugas, jas įdiegtus?	:	Savivaldybių specialistai teigė, kad vienas iš pagrindinių sunkumų, kurie trukdytų lengvai įdiegti elektronines viešąsias paslaugas būtų žemas kompiuterinio raštingumo lygis, todėl buvo svarbu išsiaiškinti, ką patys savivaldybių darbuotojai mano apie savo sugebėjimus. Darbuotojai, kurie gerai supranta darbo su kompiuteriu ypatumus, turėtų nesunkiai perprasti, kaip teikti elektronines viešąsias paslaugas, todėl jokie mokymai

			jiems nebūtų nereikalingi ir atvirkščiai.
--	--	--	---

Anketavimo metu gauti duomenys buvo apdorojami naudojant SPSS statistinę duomenų apdorojimo programą. Duomenys buvo analizuojami pagal gyventojų ir verslo subjektų gyvenamąją vietą, o savivaldybės atstovų – pagal savivaldybę, kurioje dirba. Gauti duomenys buvo lyginami su Lietuvos Respublikos Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytais duomenimis Lietuvos mastu, su IVPK prie LRV atliktais tyrimais, o taip pat su visų Šiaulių apskrities savivaldybių rezultatais atskirai. Gyventojų ir verslo subjektų duomenys taip pat buvo analizuojami pagal amžiaus grupes.

2.3. Kokybinis tyrimas

Kokybiniam tyrimui atlikti buvo neatsitiktinai pasirinkti po vieną specialistą iš kiekvienos Šiaulių apskrities savivaldybės (žr. 3 lent.). Savivaldybių informatikos specialistai buvo pasirinkti tam, kad atspindėtų specialistų, kurie diegia ir diegs ateityje elektronines viešąsias paslaugas, nuomonę.

3 lentelė

Tyrimė dalyvavusių Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų sąrašas

Eil. Nr.	Savivaldybės pavadinimas	Skyriaus pavadinimas	Pareigų pavadinimas
1.	Akmenės rajono savivaldybė	Bendrasis skyrius	Informacinių technologijų vyresnysis specialistas
2.	Kelmės rajono savivaldybė	Informatikos skyrius	Vyr. kompiuterininkas
3.	Joniškio rajono savivaldybė	Viešųjų ryšių skyrius	Informacinių sistemų vyr. specialistas
4.	Pakruojo rajono savivaldybė	Informatikos ir konsultavimo skyrius	Vyr. informatikos specialistas
5.	Radviliškio rajono savivaldybė	Investicijų ir informatikos skyrius	Vyr. specialistas
6.	Šiaulių miesto savivaldybė	Informatikos skyrius	Vedėjas
7.	Šiaulių rajono savivaldybė	Informatikos skyrius	Vedėjas

Tyrimė buvo naudojamas standartizuotas interviu. Interviu metu klausimai buvo pateikti griežtai laikantis iš anksto nustatytos eilės ir formulavimo. Buvo pateikti uždari klausimai su numatytais atsakymais, kuriuos respondentai turėjo plačiau pakomentuoti. Vis tyrimė dalyvavę specialistai gavo tuos pačius klausimus (žr. 4 lent.), pateikiamus ta pačia seka bei standartizuota forma. Pagal tikslinę paskirtį interviu buvo siekiama įvertinti specialistų nuomonę ir požiūrį į tiriamą objektą. Tyrimas interviu metodu buvo atliktas bendraujant su Šiaulių apskrities savivaldybių specialistais susitikus asmeniškai. Gauti duomenys buvo analizuojami ir lyginami tarpusavyje.

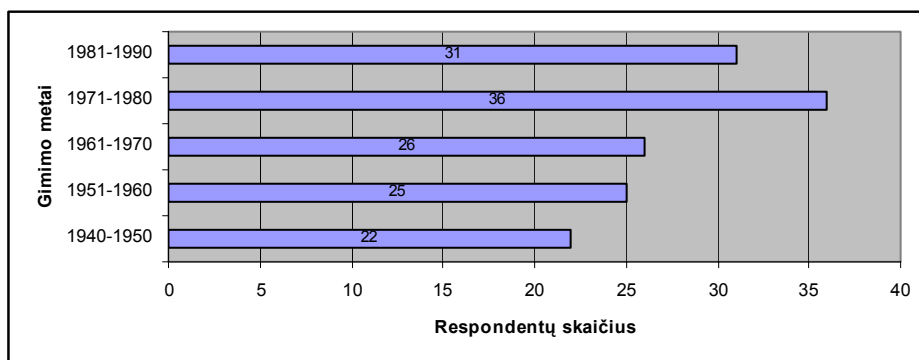
Savivaldybių specialistams interviu metu užduoti klausimai

Eil. Nr.	Klausimas	Komentaras
1.	Kokioje savivaldybėje Jūs dirbate?	: Duomenys, gauti uždavus šį klausimą, padės lyginti ir analizuoti duomenų pasiskirstymą pagal savivaldybes.
2.	Ar yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis?	: Klausimu buvo siekiama sužinoti, ar savivaldybių specialistai mano, jog šiuo metu teikiamas paslaugas reikėtų pakeisti elektroninėmis.
3.	Kodėl yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis?	: Tai atviras klausimas, kuris komentuoja respondento atsakymą į 2-ąjį klausimą, jei jis buvo teigiamas.
4.	Kodėl nėra poreikio šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis?	: Tai atviras klausimas, kuris komentuoja respondento atsakymą į 2-ąjį klausimą, jei jis buvo neigiamas.
5.	Kokių įvyktų pakitimų Jūsų savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu?	: Šiuo klausimu buvo tikimasi išsiaiškinti, kokius pakitimus savivaldybių specialistai išvelgia, jei paslaugas savivaldybėje reikėtų teikti elektroniniu būdu.
6.	Kodėl manote, kad įvyktų teigiamų pakitimų Jūsų savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu?	: Tai atviras klausimas, į kurį atsakydamas apklaustasis turi išreikšti nuomonę, kodėl jie mano, kad po EVP įvyktų teigiamų pakitimų.
7.	Kodėl manote, kad įvyktų neigiamų pakitimų Jūsų savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu?	: Tai atviras klausimas, į kurį atsakydamas apklaustasis turi išreikšti nuomonę, kodėl jie mano, kad EVP įgyvendinimas nulemtų neigiamus pakitimus.
8.	Kodėl manote, kad neįvyktų jokių pakitimų Jūsų savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu?	: Tai atviras klausimas. Jei 5-jame klausime respondentas teigė, kad nemato jokių pakitimų, jei būtų įdiegtos elektroninės viešosios paslaugos, tai šiuo klausimu jis turi pakomentuoti plačiau savo požiūrį. Tai gali parodyti labai gerą savivaldybės šiandieninį pasirengimą teikti elektronines viešąsias paslaugas.
9.	Ar sunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje?	: Atsakymai į šį klausimą parodo, ką savivaldybių specialistai mano apie esamą situaciją savivaldybėje, jos pasirengimą pertvarkyti esamą viešųjų paslaugų teikimo sistemą.
10.	Kodėl būtų sunku įdiegti elektronines viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje?	: Tai atviras klausimas, į kurį atsakydamas apklaustasis turi išreikšti nuomonę apie tai, kokie sunkumai trukdytų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas savivaldybėje.
11.	Kodėl būtų lengva įdiegti elektronines viešąsias paslaugas Jūsų savivaldybėje?	: Tai atviras klausimas, į kurį atsakydamas apklaustasis turi išreikšti nuomonę apie tai, kas jau yra padaryta savivaldybėje, kad nesunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas savivaldybėje.

Interviu metu gautų duomenų analizei atlikti buvo naudojami šie metodai: dedukcinis (darant išvadas iš gautų duomenų), analizės (gauti duomenys nagrinėjami atskirai išskyrus iš visumos), analogijos metodas (duomenų lyginimas tarpusavyje, kai remiantis dviejų duomenų panašumu, daromos išvados), apibendrinimas (esminių savybių kompleksinis apibendrinimas), indukcija (kai nuo pavienių reiškinių einama prie bendros išvados), lyginimo metodas (gauti duomenys lyginami savivaldybės, kurią atstovauja aspektu).

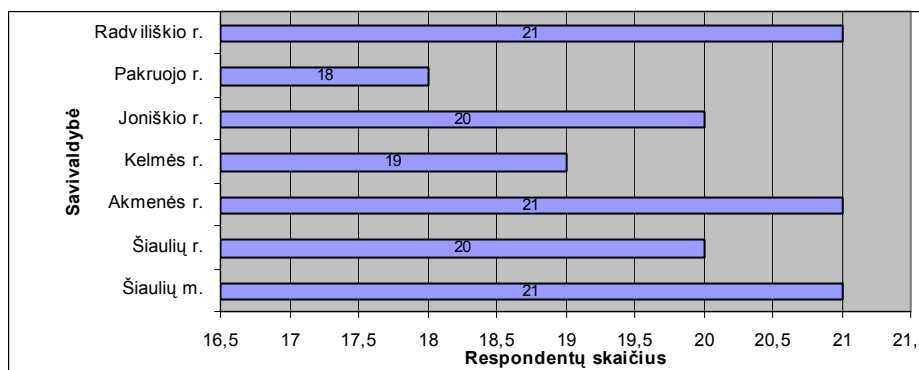
2.4. Tyrime dalyvavusių respondentų aktyvumo analizė

Tyrimui atlikti buvo užsibrėžta apklausti atsitiktinai pasirinktus 140 gyventojų ir verslo subjektų po 20 iš kiekvienos Šiaulių apskrities savivaldybės. Siekiant įgyvendinti darbo uždavinius, gyventojai buvo pasirinkti tam, kad išsiaiškinti rūpimus klausimus iš elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų pusės. 1 pav. pateikiami duomenys parodo respondentų, dalyvavusių tyrime pasiskirstymą pagal gimimo metus ir gyvenamą vietą.



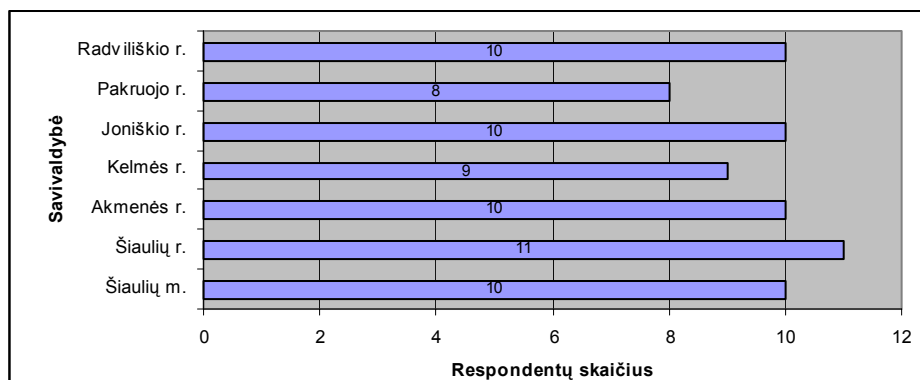
1 pav. Tyrime dalyvavę gyventojai ir verslo subjektai pagal gimimo metus

Kaip matosi iš 2 pav., aktyviausiai tyrime dalyvavo Radviliškio r., Akmenės r., Šiaulių m., Joniškio r. ir Šiaulių r. savivaldybių gyventojai ir verslo subjektai. Visi apklaustieji atsakė į pateiktas anketas. Pasyvesni buvo Kelmės ir Pakruojo rajono savivaldybių gyventojai ir verslo subjektai.



2 pav. Tyrime dalyvavę gyventojai ir verslo subjektai pagal gyvenamą vietą

Siekiant atlikti visapusišką tyrimą, buvo apklausti ir elektroninių viešųjų paslaugų teikėjai, t.y. savivaldybių darbuotojai. Todėl tyrime jų dalyvavo 70, t.y. atsitiktinai parinkti po dešimt darbuotojų iš kiekvienos Šiaulių apskrities savivaldybės.



3 pav. Tyrime dalyvavę savivaldybių darbuotojai

Iš 3 pav. galime spręsti, kad aktyviausi savivaldybių darbuotojai buvo iš Šiaulių r., Radviliškio r., Joniškio r., Akmenės r., Šiaulių m. savivaldybių, o pasyvesni – iš Pakruojo r. ir Kelmės r. savivaldybių.

Siekiant ištirti kompetentingą nuomonę nagrinėjamu klausimu, tyrimui buvo neatsitiktinai apklausti specialistai, kurie savivaldybėse yra atsakingi už informacines technologijas. Pastarųjų buvo po vieną iš kiekvienos savivaldybės.

Taigi, apklausus tyrime dalyvavusius respondentus, galime daryti išvadą, kad aktyviausi buvo Radviliškio r., Akmenės r., Šiaulių m., Joniškio r. ir Šiaulių r., o pasyvesni - Pakruojo r. ir Kelmės r. savivaldybių darbuotojai, gyventojai ir verslo subjektai.

3.ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ MODELIS IR JO ĮGYVENDINIMAS ŠIAULIŲ APSKRITIES SAVIVALDYBĖSE

3.1. Jeremy Millard gerosios praktikos strategijos

Elektronines viešąsias paslaugas teikiančių institucijų struktūrą teoriniame lygmenyje galima analizuoti remiantis „Back office“ (vidinė valdžios struktūra) ir „Front office“ (išorinė sąsaja tarp vartotojų ir elektroninių viešųjų paslaugų teikėjų).

„Front office“ yra sąsaja tarp valdžios ir gyventojų bei verslo subjektų. Tai yra terpė, per kurią valdžia gauna užsakymą ir teikia paslaugas, o gyventojai ar verslo subjektai pateikia užsakymą ir gauna paslaugas.

Labai svarbu yra tai, kad išorinė sąsaja yra galima tik turint kompiuterį ir priėjimą prie Interneto. Šių priemonių pagalba sekundės greičiu yra pateikiamas viešųjų paslaugų užsakymas ir gaunamas atsakymas. Gyventojai, ypač senyvo amžiaus ir neįgalieji, ir verslo subjektai, kurie nuolatos skuba, o stovėjimas eilėse jiems yra labai brangus, galės užsakyti paslaugas ir konsultuotis būdami atokiose gyvenamosiose vietovėse, išvykus, namie ar darbo vietoje. Dažnai gyventojams išėjimas iš darbo yra didelė problema ir kliūtis susitvarkyti savo asmeninio gyvenimo reikalus, o verslo subjektams – laiko ir pinigų praradimas.

„Back office“ yra visa administracijos virtuvė, teikianči elektronines viešąsias paslaugas. Šioje modelio dalyje yra apdorojama ir kaupiama informacija, suformuojamos paslaugos, keičiasi įstatymai ir priimami įvairiausi sprendimai. „Back office“ struktūros atskiros dalys yra labai tarpiai susirišusios tarpusavyje. Ją jungia įvairūs atskiri kanalėliai, kuriuose dirba skirtingų sričių specialistai – tai yra viešasis sektorius. Pastarieji formuoja paslaugas, teikia konsultacijas, pateikia ir kuria aktualią informaciją interneto svetainėje, atsako į interesantų klausimus ir per „Front office“ bendrauja su gyventojais ir verslo subjektais.

Elektroninių viešųjų paslaugų modelio įdiegimas yra susijęs su esamos situacijos pakeitimu į naujesnę, modernesnę. Jeremy Millard teigė, kad aiškus ir tiesus bendravimas tarp paslaugos vartotojo ir teikėjo buvo atrastas pervedus valdžios „Back-office“ į skaitmeninę formą, ir pagerinus vartotojui teikiamų paslaugų kokybę bei teikimo skaidrumą.

Jeremy Millard aprašė aštuonias geros praktikos strategijas. Šios strategijos yra vienas iš pirmųjų tokios srities tyrimų Europos lygiu. Tyrime buvo pasiremta 2500 geriausiai EU-15, Norvegijos, Islandijos e-valdžios iniciatyvų pavyzdžiais. Atlikus tyrimą buvo išanalizuota, kokią įtaką viešasis sektorius daro piliečiams ir verslo subjektams, EVP teikdamas naudojant kompiuterines technologijas. Aštuonios pagrindinės strategijos - tai pažangiausios iniciatyvos, kurias galima taikyti pertvarkant valstybės paslaugų sektorių ir valdymo aparato struktūrą [29, 363 p.].

J.Millard išskiria 8 strategijas:

1 Strategija: Šiuo metu egzistuojančio valdžios modelio pervedimas į skaitmeninį.

Pradžioje siekiant išvengti staigių lūžių, prie egzistuojančio modelio galima palaipsniui pritaikyti elektroninį modelį, įdiegiant atitinkamus technologinius pakeitimus į egzistuojančius darbinis ir organizacinius srautus. Visais šiais atvejais, egzistuojančio „Back-office“ integracija yra daugiau ar mažiau sutvirtinanti. Dėl palyginti nedidelio indėlio yra gaunama reikšminga ekonomija, pagerėję darbai, greičiau, geriau ir skaidriau naudojamos paslaugos, geresnė vartotojų integracija, pavyzdžiui, suteikiant vartotojui geresnį prisijungimą ir didesnę atsakomybę bei kontrolę [29, 363 p.].

2 Strategija: Gili „Back office“ reorganizacija.

Šios strategijos idėja remiasi vidinės paslaugas teikiančių institucijų struktūros „Back office“ reorganizacija į skaitmeninę, pertvarkant visas institucijas. Organizacinė konfigūracija yra susijusi su informacinėmis technologijomis. Gilus pertvarkymas yra reikalingas dėl blogai veikiančio „Back-office“, nes jis neatitinka šiuo metu priimtinių standartų ir vartotojų reikalavimų. „Back office“ pertvarkymas reikalauja laiko ir finansinių sąnaudų. Šis pertvarkymas yra susijęs su tam tikro laikotarpio krize, tačiau numatoma nauda ateityje turėtų atsipirkti. „Back office“ pertvarkymas turi būti inicijuojamas Vyriausybės arba pačių vartotojų. „Back office“ reorganizacija reikalauja pertvarkyti ir su tuo susijusį „Front office“ [29, 364 p.].

3 Strategija: „Back office“ funkcijų centralizacija ir „Front office“ funkcijų decentralizacija.

„Back office“ funkcijų centralizacija suteikia racionalią naudą, kompetencijos padidėjimą ir klaidų bei laiko sąnaudų sumažėjimą ateityje. Taip pat yra numatoma ekonominė nauda, nes šiuo metu daugelis funkcijų (paslaugų) yra teikiamos skirtingų institucijų, o šias funkcijas centralizavus ir delegavus vienai institucijai, būtų sutaupomas specialistų darbo ir laiko sąnaudos, o teikiamos paslaugos taptų kokybiškesnės.

Centralizavus „Back-office“ funkcijas, būtina decentralizuoti „Front office“ funkcijas. „Front office“ decentralizacija reiškia, kad paslaugos būtų teikiamos iš centralizuoto „Back office“ vartotojams per daugiakanalę terpę [29, 365 p.].

4 Strategija: Back office Clearing House.

„Back office“ siūloma sukurti Perskirstymo skyrių („Clearing House“), kuriam turėtų būti suteikta taip vadinama perskirstymo funkcija. Tai reiškia, kad Perskirstymo skyrius centralizuotoje duomenų bazėje nenusistemintą ir neapdorotą informaciją protingai atrinktų, registruotų ir išsiųstų adresatui. Taip pat Perskirstymo skyrius turėtų suderinti ir teisingai ištaisyti informaciją, kuri neatitinka kalbos standartų, semantikos ir sintaksės taisyklių [29, 365-366 p.].

5 Strategija: Pagrindiniai interakcijų tarp vartotojo ir įstaigų tipai.

Daugelis interakcijų tarp vartotojų ir skirtingų institucijų yra panašios ir net identiškos. Tos pačios institucijos naudoja ir renka tuos pačius vartotojų duomenis, juos archyvuoja ir saugo.

Siekiant ekonominės naudos, tikslinga centralizuoti duomenis, jų apsaugą, nes tai užtikrintų didesnę jų saugumą, lengvesnę, tobulesnę priėjimą prie duomenų ir jų naudojimą. Duomenų talpinimas į vieną duomenų bazę palengvintų valstybės institucijų darbą, paslaugos būtų teikiamos greičiau. Visas „Back office“ galėtų naudoti tą pačią duomenų bazę [29, 367 p.].

6 Strategija: Portalai.

Portalo, kaip vieno stabtelėjimo taško, kuriame būtų suteikiamos visos paslaugos, sukūrimas. Tokiu atveju vartotojui, norinčiam gauti skirtingas paslaugas, nebereikia vaikščioti po atskirų institucijų svetaines. Paslaugos portale turėtų būti susijusios viena su kita, todėl, jei vartotojui reikia gauti dvi ar daugiau paslaugų, jam bereikia atlikti tam tikrą užklausimą. Portalų privalumas yra tas, kad paslauga, ją pasirinkus, suteikia galimybę gauti daugiau paslaugų. Jei vartotojas yra įvedęs duomenis vieną kartą ir jie jam yra reikalingi kitame žingsnyje, jų nebereikia įvesti pakartotinai [29, 366-367 p.].

7 Strategija: Aktyvios paslaugos („Pro-active Services“)

„Back office“ tapus centralizuotam ir apimančiam skirtingas viešąsias paslaugas, būtina paskirti „Back office“ instituciją, kuri teiktų aktyvias paslaugas („Pro-active service“), teikiamas tinkamam vartotojui, tinkamu laiku ir be klaidų. Tokiu būdu vartotojo indėlis ir atsakomybė sumažėtų, o ateityje galbūt ir išnyktų. Tai būtų didelis privalumas vartotojui, nes nebeliktų poreikio prisiminti kada ir kaip paslaugos yra naudojamos, nebereiktų suprasti sudėtingų ir sunkiai suvokiamų taisyklių bei procedūrų [29, 367-368 p.].

8 Strategija: Savarankiškas vartotojas („User Self-service“)

Aktyviųjų paslaugų („Pro-active service“) vartotojas tampa nepriklausomu ir savarankišku paslaugų vartotojas („User Self-service“). Kadangi vartotojas turi tiesioginį ryšį ir galimybę kontroliuoti jam teikiamą paslaugą, institucijų darbas tampa daug skaidresnis. Informacija tampa geriau pasiekiamą per kompiuterių tinklus esant asmeninei vartotojo iniciatyvai.

Atsakomybė ir kontrolė vartotojui gali suteikti reikšmingus privalumus, nes vartotojas pats nusprendžia, kur, kada ir kaip paslaugos turi būti naudojamos. Vartotojas gali stebėti paslaugos suteikimo procesą nuo pradžios iki galo. Įstaigos funkcijos, tokio kaip informacijos kaupimas ir tikrinimas, yra sumažintos, nes pagrindinė atsakomybė yra suteikiama vartotojui, kadangi jis yra paslaugų iniciatorius [29, 368].

3.2. Elektroninių viešųjų paslaugų Šiaulių apskrityje analizė

Elektroninių viešųjų paslaugų įvairovė buvo pateikta šio darbo 1.3. dalyje, tačiau siekiant sužinoti, kokia reali situacija yra Lietuvoje, kokią lygį šios paslaugos yra pasiekusios ir kokios institucijos yra atsakingos už šias paslaugas, galima vadovautis jau atliktu IVPK prie LRV tyrimu [23].

5 lentelė

Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis gyventojams

Viešoji paslauga	Vykdytojas	Matavimo lygis
Pajamų deklaravimas	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos	3
Laisvų darbo vietų paieška	Lietuvos darbo birža prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos	2
Socialinės kompensacijos	Savivaldybės bei Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos	2
Asmens dokumentai	LR Vidaus reikalų ministerija	1
Transporto priemonių registravimas	LR Vidaus reikalų ministerija	1
Leidimai statyti pastatus	Aplinkos ministerija, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos	1
Pranešimai policijai	Policijos departamentas prie VRM	1
Leidinių ir publikacijų paieška bibliotekose	LR Kultūros ministerija	3
Gimimo ir mirties liudijimai	Savivaldybės civilinės metrikacijos skyrius	1
Gyvenamosios vietos deklaracijos	LR Vidaus reikalų ministerija	2
Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose	LR Sveikatos apsaugos ministerija	3
Paraiškos mokytis, kelti kvalifikaciją	LR Švietimo ir mokslo ministerija	2
Įmonių mokesčiai	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos	2
Pridėtinės vertės mokesčiai	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos	2
Naujų įmonių registravimas	LR Ūkio ministerija	1
Duomenų suteikimas Statistikos departamentui	LR Vyriausybė	3
Viešieji pirkimai	LR Ūkio ministerija	1
Socialinės išmokos darbuotojams	LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	2
Muitinės deklaracijos	LR Muitinės departamentas prie Finansų ministerijos	3
Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	LR Aplinkos ministerija	2

5 lentelėje pateikiama sąvoka „Matavimo lygis“ (pagal IVPK) nesutampa, su Elektroninės valdžios koncepcijos, pateikiama sąvoka „Brandos lygiai“. Mano manymu, sąvoka „Brandos lygiai“ geriau atspindi EVP perkėlimo į internetą lygį.

Remiantis IVPK prie LRV atliktu tyrimo rezultatais, galima teigti, kad daugiausia elektroninių viešųjų paslaugų yra pasiekusios antrąjį brandos lygį, tai reiškia, kad yra sudaryta galimybė parsisiųsti ir atsispausdinti pritaikytas formas, reikalingas pradėti paslaugos gavimo procedūrą. Kiek mažiau yra paslaugų, kurios yra pirmojo brandos lygio, t.y., internete yra pateikiama tik informacija, būtina pradėti paslaugos gavimo procedūrą. Trečiąjį brandos lygį pasiekusių paslaugų yra mažiausiai, nes čia vyksta dvišalė sąveika tarp vartotojo ir teikėjo, kai

internete yra pateikiamos elektroninės formos, kurias pildant pradeda paslaugos gavimo procedūra.

Išanalizavus elektronines viešąsias paslaugas ir jų brandos lygius, ištyriau, kiek savivaldybės darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų žino, kokios elektroninės viešosios paslaugos jau yra įdiegtos jų savivaldybėje.

Tyrimui atlikti dėl Šiaulių apskrities savivaldybių teikiamų paslaugų spektro nevienodumo buvo pasirinktos Elektroninės valdžios koncepcijos 2 priede pagal Europos sąjungos programinius dokumentus nurodytos viešosios paslaugos.

Kaip matosi iš 2 ir 10 priedo, daugiausia Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų (16 proc.) mano, kad jų savivaldybėje yra įdiegtos tokios elektroninės viešosios paslaugos kaip laisvų darbo vietų paieška, pajamų deklaravimas, socialinės išmokos ir kompensacijos. Kad yra įdiegtas pajamų deklaravimas daugiausia pažymėjo Kelmės rajono savivaldybės, o mažiausiai Joniškio rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai. Kad yra įdiegta laisvų darbo vietų paieška aktyviausiai teigė Kelmės rajono, Joniškio rajono ir Pakruojo rajono savivaldybių gyventojai ir verslo subjektai, mažiausiai - Akmenės rajono savivaldybės gyventojai.

Socialines išmokas ir kompensacijas, kaip įdiegtas paslaugas, daugiausia pasirinko Šiaulių miesto savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai, o mažiausiai – Šiaulių rajono ir Joniškio rajono savivaldybių gyventojai bei verslo subjektai.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis paaiškėjo, kad visų savivaldybių gyventojai ir verslo subjektai mano, jog visiškai nėra įdiegti leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis bei pranešimai policijai.

Kaip matosi iš 1 ir 12 priedų, Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų daugumos (39 proc.) nuomone, kaip elektroninė paslauga yra įdiegta laisvų darbo vietų paieška. Taip pat nuomonę išsakė Kelmės rajono, Akmenės rajono ir Šiaulių rajono savivaldybių darbuotojai.

Nemaža dalis Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų (16 proc.) teigė, kad yra elektronizuota leidinių paieška viešosiose bibliotekose, 12 proc. jų - įmonių mokesčiai ir 12 proc. - naujų įmonių registravimas.

Kad yra įdiegta leidinių paieška viešosiose bibliotekose, daugiausia teigė Kelmės rajono, Radviliškio rajono, Šiaulių miesto ir Pakruojo rajono savivaldybių darbuotojai, mažiausiai – Akmenės rajono, Joniškio rajono ir Šiaulių rajono savivaldybių darbuotojai.

Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojai vieningai sutiko su tuo, kad leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis nėra įdiegti.

Taigi apibendrinant Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų nuomonę apie tai, kokios elektroninės viešosios paslaugos yra įdiegtos Šiaulių apskrities savivaldybėse galima teigti, kad daugiausia savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir

verslo subjektų mano, jog yra įdiegta laisvų darbo vietų paieška. Gyventojų ir verslo subjektų dauguma taip pat mano, jog yra įdiegtos socialinės išmokos ir kompensacijos.

Analizuojant paslaugas, kurios nėra įdiegtos, Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų nuomonė taip pat vieningai sutapo – tai leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, tačiau gyventojai ir verslo subjektai išskyrė dar ir pranešimus policijai.

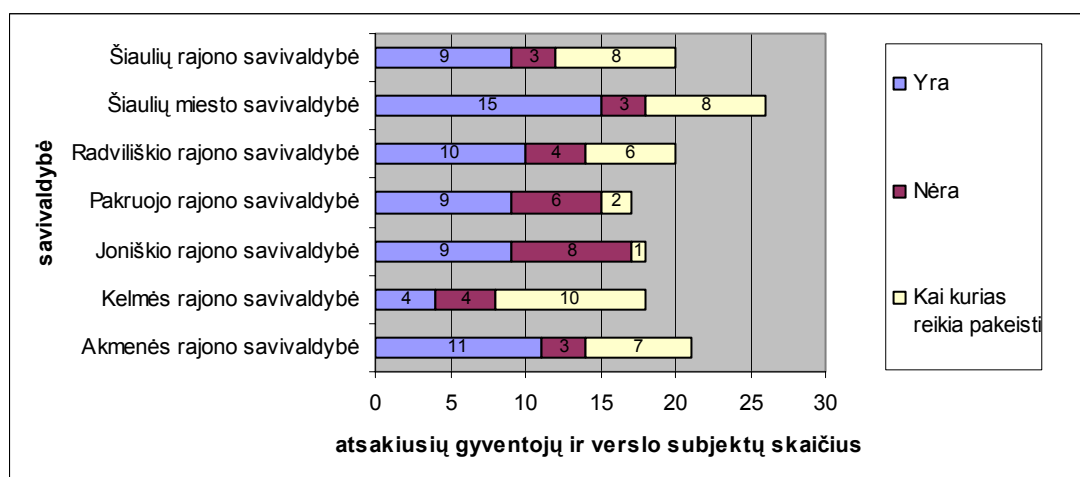
Lyginant tyrimo metu gautus duomenis su IVPK atlikto tyrimo duomenimis (žr. 5 lent.), galima teigti, kad savivaldybių darbuotojai, gyventojai ir verslo subjektai pakankamai nemažai žino apie EVP. Tačiau respondentų nuomonė nesutapo su IVPK tyrimo rezultatais dėl leidimų, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis ir dėl pranešimų policijai.

Šiame skyriuje išvelgiama žmonių nežinojimo apie EVP problema (nekalbant apie brandos lygių supratimą). Siekiant sustiprinti žmonių žinias, reikia šviesti visuomenę pastaruoju klausimu.

3.3. Elektroninių viešųjų paslaugų poreikis ir reikšmė Šiaulių apskrityje

Norint diegti tam tikras naujoves, modernizuoti esamą sistemą, būtina išsiaiškinti, ar yra tam poreikis. Tuo tikslu buvo apklausti tyrime dalyvavę respondentai: gyventojai ir verslo subjektai, savivaldybių darbuotojai ir savivaldybių specialistai.

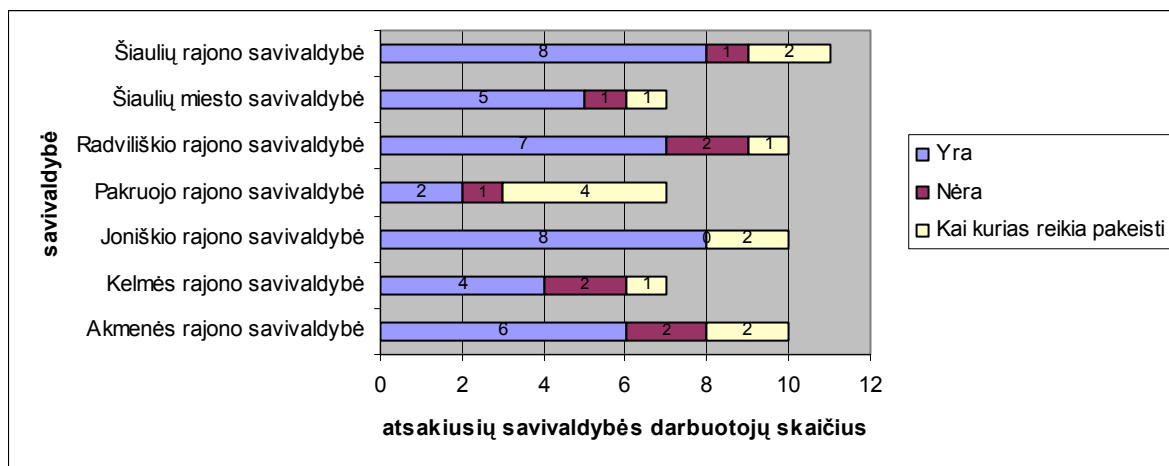
Respondentams buvo užduotas klausimas, kaip jie mano ar yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis?



4 pav. Gyventojų ir verslo subjektų poreikis šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis

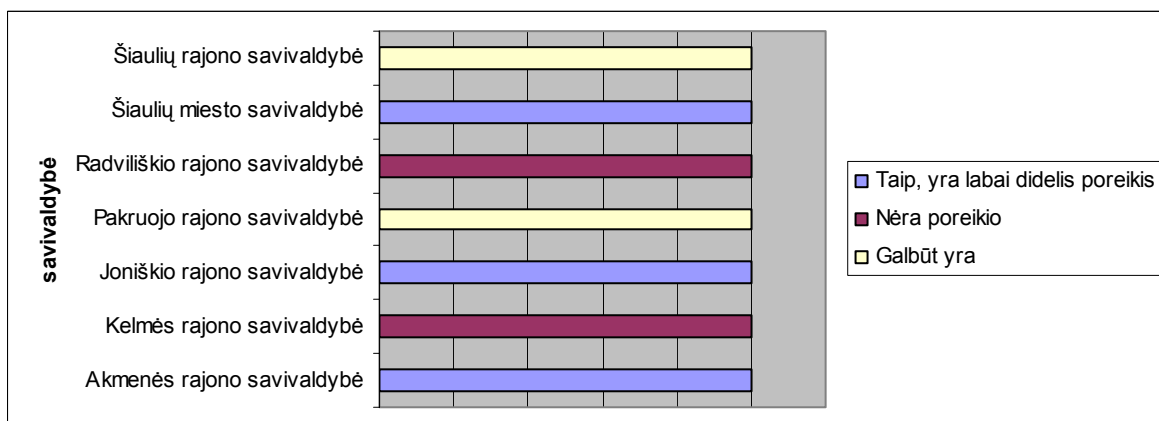
Apklausus savivaldybių darbuotojus (žr. 4 pav. ir 3 priedo 1 lent.) paaiškėjo, kad 48 proc. apklaustieji mano, kad yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis. 32 proc. apklausti gyventojai ir verslo subjektai sutinka, kad reikia pakeisti kai kurias šiuo metu

teikiamas viešąsias paslaugas, o 22 proc. – kad nėra poreikio šiuo metu teikiamas paslaugas keisti į elektronines. Iš tyrimo rezultatų galima spręsti, kad didžiausią poreikį pakeisti paslaugas, jaučia Šiaulių miesto ir Akmenės rajono savivaldybių gyventojai ir verslo subjektai, o mažiausią - Joniškio rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai. Tik kai kurias paslaugas labiausiai norėtų pakeisti Kelmės rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai.



5 pav. Savivaldybių darbuotojų poreikis šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis

Kaip matosi iš 5 pav. ir 3 priedo 2 lentelės tyrimo rezultatų, net 29 proc. respondentų mano, kad yra poreikis šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis. 9 proc. apklaustųjų sutinka su tuo, kad reikia pakeisti tik kai kurias viešąsias paslaugas, o 6 proc. mano, kad nėra jokio poreikio šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis. Didžiausią poreikį pakeisti viešąsias paslaugas jaučia Šiaulių rajono ir Joniškio rajono savivaldybių darbuotojai, mažiausią – Akmenės rajono, Kelmės rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių darbuotojai. Kai kurias EVP labiausiai norėtų pakeisti Pakruojo rajono savivaldybės darbuotojai.



6 pav. Savivaldybių specialistų nuomonė apie tai, ar reikia šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis

Analizuojant Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų nuomonę dėl poreikio šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis (žr. 6 pav.), paaiškėjo, jog Šiaulių miesto savivaldybės, Joniškio rajono savivaldybės ir Akmenės rajono savivaldybės specialistai atsakė teigiamai. Jie savo nuomonę pagrindė tuo, kad:

- sutrumpėtų paslaugų teikimo laikas. Gyventojai ir bendruomenės nariai galėtų nevykdami į įstaigas gauti paslaugas (Šiaulių m. savivaldybė);
- informacinės technologijos pagreitintų bei palengvintų darbą (Akmenės r. savivaldybė);
- mažiau būtų gaišamas gyventojų laikas, mažėtų darbuotojų laiko krūvis, mokantiems naudotis internetu žmonėms tai būtų daug patogiau (Joniškio r. savivaldybė).

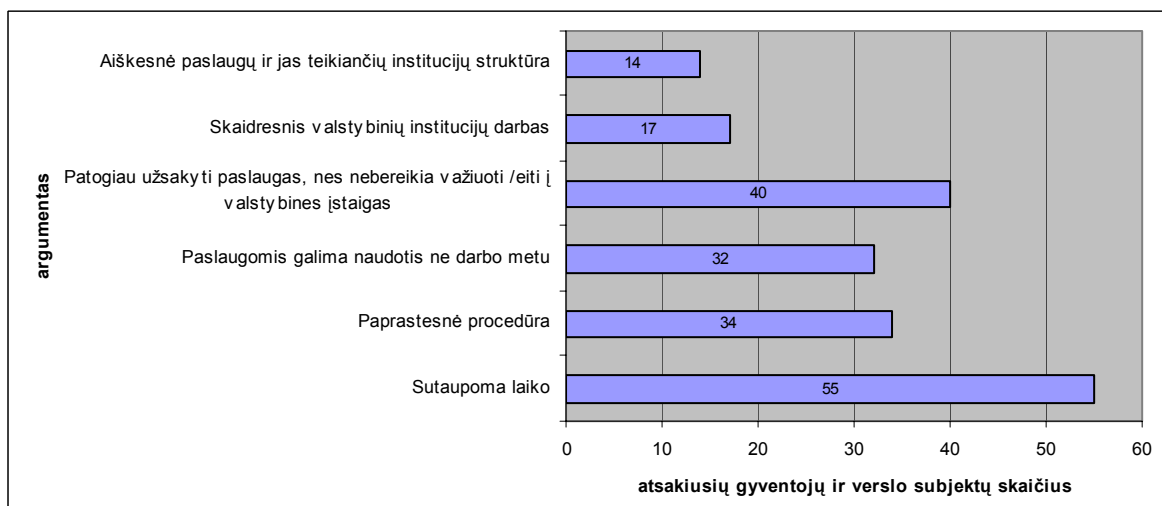
Kelmės rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių specialistai mano, kad nėra poreikio keisti paslaugas, nes:

- daugiausia elektroninėmis paslaugomis naudotusi pensininkai, o jie nemoka naudotis kompiuteriu (Kelmės r. savivaldybė);
- darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygis yra pakankamai žemas. Mažai gyventojų pasitiki elektroninėmis sistemomis. Pagrindiniai elektroninių paslaugų vartotojai bus ūkininkai ir pensininkai, o dauguma jų neturi kompiuterių (Radviliškio r. savivaldybė).

Šiaulių rajono ir Pakruojo rajono specialistai dar abejoja, ar yra poreikis šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis, nes pertvarkymas užimtų daug laiko ir pareikalautų lėšų (Šiaulių r. savivaldybė), tačiau elektroninės paslaugos supaprastintų reikiamų dokumentų gavimą toliau nuo rajono centro gyvenantiems gyventojams (Pakruojo r. savivaldybė).

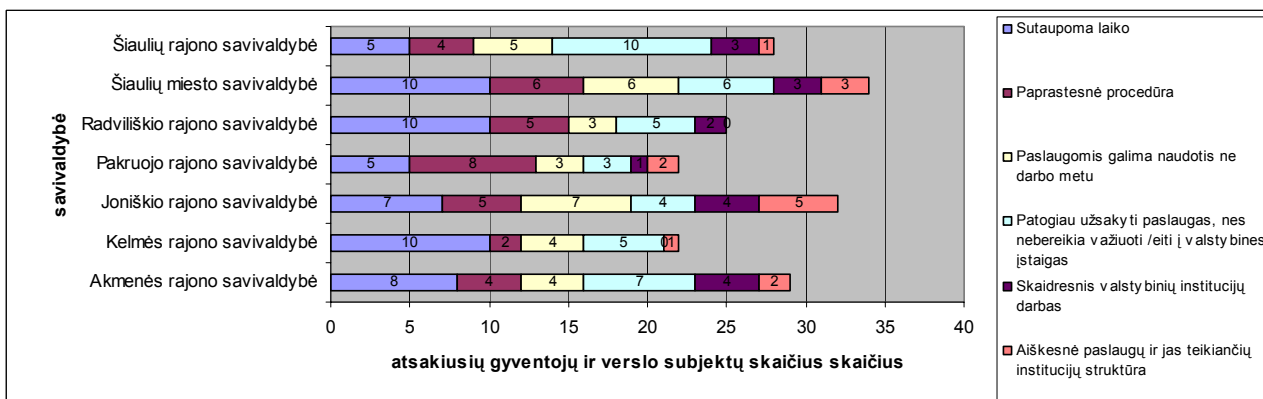
Taigi, apibendrinus tyrimo metu gautus rezultatus, galima teigti, kad dauguma gyventojų, verslo subjektų, savivaldybių darbuotojų ir savivaldybių specialistų mano, jog yra poreikis šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas pakeisti elektroninėmis. Mažesnę dalis teigia, kad galbūt tai reikėtų įgyvendinti, o likusieji mano, kad visiškai nėra poreikio elektronizuoti šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas.

Išsiaiškinus, kad dauguma tyrime dalyvavusių žmonių mano, jog reikia pakeisti viešąsias paslaugas elektroninėmis, naudinga išsiaiškinti, kokius prioritetus respondentai teikia elektroninėms viešosioms paslaugoms, lyginant jas su paprastosiomis viešosiomis paslaugomis.



7 pav. Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas pagal apibendrintus duomenis gyventojams ir verslo subjektams

Tyrimo metu apklausus gyventojus ir verslo subjektus (žr. 7 pav. ir 4 priedo 1 lent.) buvo nustatyta, kad nuomonė dėl EVP pranašumo išsiskirstė į dvi ryškias grupes: reikšmingiausi ir mažai reikšmingi. Reikšmingiausi argumentai - galimybė sutaupyti laiko; patogiau užsisakyti paslaugas, nes nebereikia važiuoti/eiti į valstybines įstaigas; paprastesnė procedūra bei paslaugomis galima naudotis ne darbo metu. Mažiau reikšmingi liko šie: aiškesnė paslaugų ir jas teikiančių institucijų struktūra ir skaidresnis valstybinių institucijų darbas.



8 pav. Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas gyventojams ir verslo subjektams

Didžiausia dalis respondentų (39 proc.) prioritetą teikia laiko sutaupymui (žr. 8 pav.). Lyginant šiuos duomenis tarp savivaldybių, daugiausia šį variantą pasirinko Šiaulių m., Radviliškio r. ir Kelmės r. savivaldybės gyventojai bei verslo subjektai, mažiausiai – Šiaulių r. ir Pakruojo r. savivaldybės gyventojai bei verslo subjektai.

Kita svarbi priežastis, kodėl gyventojai ir verslo subjektai elektronines viešąsias paslaugas laiko pranašesnėmis už paprastas viešąsias paslaugas, yra patogumas užsakant paslaugas, nes nebereikia važiuoti/eiti į valstybines įstaigas. Šį argumentą pasirinko 40

respondentų. Didžiausią prioritetą patogumui teikė Šiaulių rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai, o mažiausią – Pakruojo rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai.

Taip pat svarbus argumentas, kurį pasirinko apklaustieji, (24 proc.) – tai paprastesnė procedūra. Daugiausia šią priežastį pasirinko Pakruojo rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai, o mažiausiai - Kelmės rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai.

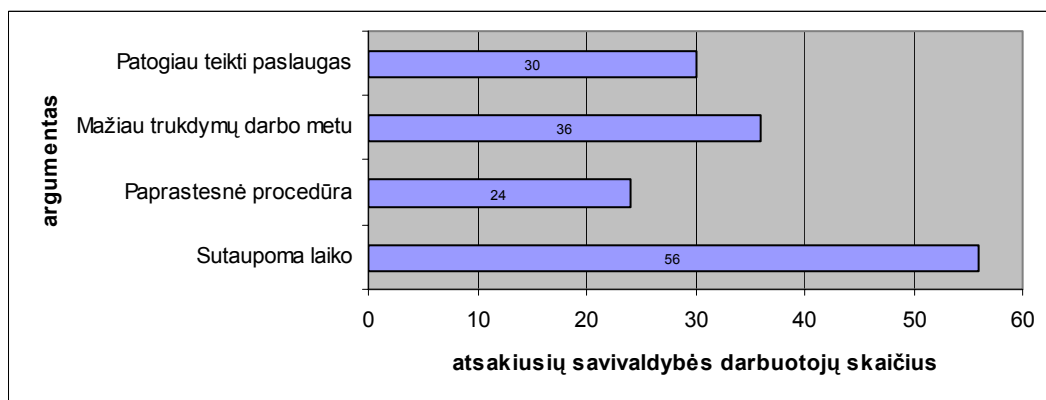
Mažiausiai iš reikšmingiausių argumentų grupės balsų (23 proc.) surinko galimybė paslaugomis naudotis ne darbo metu. Tačiau lyginant duomenis tarp savivaldybių, didžiausią prioritetą teikė Joniškio rajono savivaldybės apklaustieji, o mažiausią – Pakruojo rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių gyventojai bei verslo subjektai.

Iš tyrimo matyti, kad mažiausiai aktualių argumentų grupei priklauso skaidresnis valstybinių institucijų darbas. Šį argumentą pasirinko 12 proc. apklaustų Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų. Šį argumentą ypač išskyrė Joniškio rajono ir Akmenės rajono savivaldybių gyventojai bei verslo subjektai, o mažiausiai – Kelmės rajono savivaldybės gyventojai bei verslo subjektai.

Mažiausiai aktuali priežastis (ją pasirinko 10 proc. respondentų), kodėl elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastasias viešąsias paslaugas buvo aiškesnė paslaugų ir jas teikiančių institucijų struktūra. Didžiausią prioritetą šiam argumentui teikė Joniškio rajono savivaldybės gyventojai ir verslo subjektai, o mažiausią – Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai bei verslo subjektai.

Taigi iš tyrimo rezultatų matosi, kad ypatingai maža reikšmė yra skiriama (žr. 8 pav.) EVP aiškesniam pateikimui ir skaidresniam valstybinių institucijų darbui. Ši respondentų nuomonė parodo jų uždarumą, vengimą viešai ir drąsiai išsakyti nuomonę apie valstybinių institucijų darbą. Žmonės apsiriboja paslaugos užsakymu ir gavimu, tačiau nereikalauja, kad valstybinės institucijos jas suteiktų tinkamai ir teisingai.

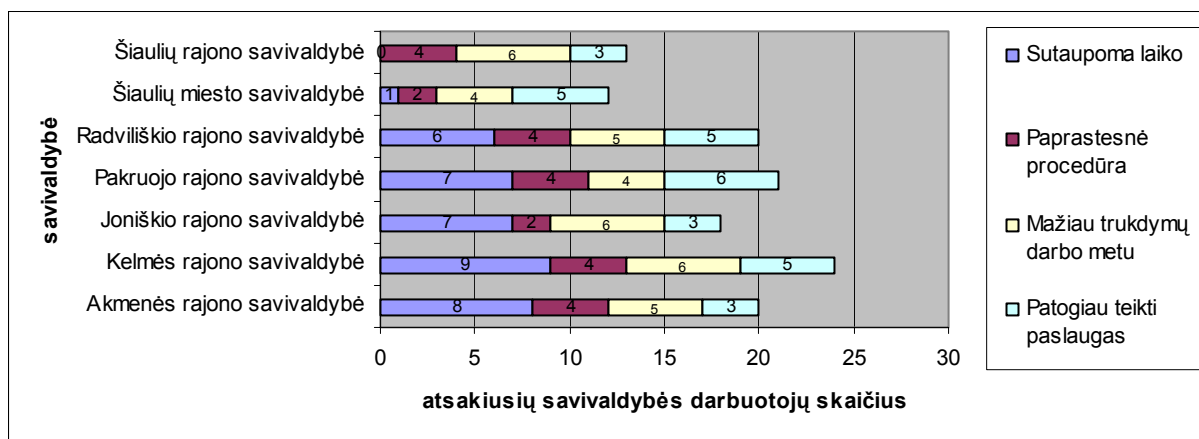
Išsiaiškinus Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų nuomonę apie tai, kodėl elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastasias, iškilo poreikis nustatyti, kokia Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų nuomonė šiuo klausimu.



9 pav. Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas pagal apibendrintus duomenis savivaldybių darbuotojams

Tyrimo metu apklausus savivaldybių darbuotojus (žr. 9 pav.) buvo nustatyta, kad nuomonė dėl EVP pranašumo išsiskirstė į dvi ryškias grupes: reikšmingiausias ir mažiau reikšmingi. Reikšmingiausias argumentas - galimybė sutaupyti laiko. Mažiau reikšmingi liko šie: patogiau teikti paslaugas, mažiau trukdymų darbo metu, paprastesnė procedūra.

Kaip matosi iš 9 pav. ir 4 priedo 2 lentelės, svarbiausia priežastis, kodėl Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojai prioritetą teikia elektroninėms viešosioms paslaugoms – tai galimybė sutaupyti laiko. Šį variantą iš viso pasirinko 80 proc. savivaldybių darbuotojai. Lyginant duomenis tarp savivaldybių, daugiausia šį argumentą pasirinko Kelmės rajono ir Akmenės rajono savivaldybių darbuotojai, o mažiausiai pasirinkusiųjų buvo Šiaulių rajono ir Šiaulių miesto savivaldybėje.



10 pav. Elektroninių viešųjų paslaugų pranašumas savivaldybių darbuotojams

Mažesnis prioritetas (51 proc.) yra teikiamas argumentui „mažiau trukdymų darbo metu“ (žr. 10 pav.). Šį argumentą pasirinko visos Šiaulių apskrities savivaldybės panašiai.

Kitas argumentas, kurį pasirinko labai mažai respondentų, (43 proc.) yra galimybė patogiau teikti paslaugas. Didžiausią prioritetą šiam argumentui teikė Pakruojo rajono

savivaldybės, o mažiausią – Šiaulių rajono, Joniškio rajono ir Akmenės rajono savivaldybių darbuotojai.

Mažiausiai reikšmingas respondentams atrodė argumentas „paprastesnė procedūra“, kurį pasirinko 34 proc. Šiaulių apskrities savivaldybės darbuotojai, iš kurių didžiausią prioritetą tam teikė Akmenės rajono, Kelmės rajono, Pakruojo rajono, Radviliškio rajono ir Šiaulių rajono savivaldybių darbuotojai, o mažiausią – Šiaulių miesto ir Joniškio rajono savivaldybių apklausti darbuotojai.

Lyginant Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų nuomonę elektroninių viešųjų paslaugų aktualumo klausimu, galima teigti, kad abi respondentų grupės prioritetą teikia laiko sutaupymui. Mažiau reikšmingas argumentas pasirodė patogesniai bei paprastesniai paslaugų teikimui, užsakymui ir gavimui. Savivaldybių darbuotojai taip pat išskyrė argumentą „mažiau trukdymų darbo metu“, o kita grupė respondentų – „paslaugomis galima naudotis ne darbo metu“. Savivaldybių darbuotojai neišskyrė mažiausiai aktualaus argumentai, o gyventojai ir verslo subjektai - priešingai - išskyrė du: „aiškesnė paslaugų ir jas teikiančių institucijų struktūra“ ir „skaidresnis valstybinių institucijų darbas“.

Taigi kaip matosi iš tyrimo rezultatų, galime daryti išvadą, kad pagrindinis faktorius, kuris yra reikšmingiausias tarp Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojų, verslo subjektų ir savivaldybių darbuotojų, yra galimybė sutaupyti laiko. Mažiausiai reikšminga priežastis gyventojų tarpe yra paprastesnė paslaugų ir jas teikiančių institucijų struktūra bei skaidresnis valstybinių institucijų darbas, o savivaldybių darbuotojų tarpe - paprastesnė procedūra.

Išsiaiškinus tai, kad Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojai, gyventojai ir verslo subjektai nori, jog viešosios paslaugos būtų elektronizuotos bei išanalizavus šio teiginio argumentus, iškilo klausimas, kokias konkrečiai viešąsias paslaugas savivaldybių darbuotojai, gyventojai ir verslo subjektai pageidautų pakeisti elektroninėmis.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis (žr. 16 ir 17 prieduose) paaiškėjo, kad Šiaulių apskrities gyventojams ir verslo subjektams pačios reikalingiausios elektroninės viešosios paslaugos būtų socialinės išmokos ir kompensacijos (24 proc.), asmens dokumentai (27 proc.), interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose (26 proc.), gyvenamosios vietos deklaravimas (26 proc.) ir pranešimai policijai (26 proc.).

Mažiau reikšmingos elektroninės viešosios paslaugos būtų laisvų darbo vietų paieška (23 proc.), transporto priemonių registravimas (21 proc.), gimimo ir mirties liudijimai (20 proc.), pajamų deklaravimas (20 proc.), paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją) (16 proc.), įmonių mokesčiai (16 proc.), viešieji pirkimai (16 proc.), muitinės deklaracijos (16 proc.), leidinių ir

publikacijų paieška viešosiose bibliotekose (14 proc.), duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV (14 proc.).

Tyrimo metu paaiškėjo, kad mažiausiai reikšmingos elektroninės viešosios paslaugos būtų pridėtinės vertės mokesčiai (14 proc.), socialinės išmokos darbuotojams (13 proc.), leidimai statyti pastatus (13 proc.), naujų įmonių registravimas (15 proc.), leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis (9 proc.).

Iš atlikto tyrimo rezultatų matyti (žr. 18 ir 19 prieduose), kad Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojai nori, jog visos tyrimo metu pristatytos viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis. Nors respondentų atsakymai pasiskirstė panašiai, tačiau pagal gautus tyrimo duomenis elektroninių viešųjų paslaugų poreikį galima suskirstyti į paslaugas, kurioms yra didžiausias poreikis, paslaugas, kurioms yra vidutinis poreikis ir paslaugas, kurioms yra mažiausias poreikis

Didžiausio poreikio paslaugų grupei buvo priskirta: gyvenamosios vietos deklaravimas (22 proc.), pajamų deklaravimas (39 proc.), paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją) (39 proc.), leidimai statyti pastatus (37 proc.), socialinės išmokos ir kompensacijos (34 proc.), interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose (33 proc.).

Vidutinio poreikio paslaugų grupei buvo priskirta: viešieji pirkimai (31 proc.), laisvų darbo vietų paieška (31 proc.), pranešimai policijai (29 proc.), transporto priemonių registravimas (29 proc.), leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose (27 proc.), duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV (26 proc.), leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis (24 proc.).

Mažiausio poreikio paslaugų grupei buvo priskirta: naujų įmonių registravimas (24 proc.), socialinės išmokos darbuotojams (23 proc.), asmens dokumentai (23 proc.), pridėtinės vertės mokesčiai (21 proc.), maitinės deklaracijos (19 proc.).

Tyrimo rezultatai tarp savivaldybių pasiskirstė panašiai, todėl lyginimas tarp jų nebus atliekamas.

Taigi išanalizavus Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų nuomonę, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis, buvo nustatyta, kad didžiausias poreikis yra pakeisti socialines išmokas ir kompensacijas, interaktyvias gydytojų konsultacijas ir registraciją poliklinikose, gyvenamosios vietos deklaravimą. Mažesnis poreikis respondentų grupėms yra laisvų darbo vietų paieškai, transporto priemonių registravimui, leidinių ir publikacijų paieškai viešosiose bibliotekose, duomenų teikimui Statistikos departamentui prie LRV.

Mažiausiai reikalingos abiem tyrime dalyvavusių asmenų grupėms būtų tokios elektroninės viešosios paslaugos, kaip naujų įmonių registravimas, socialinės išmokos

darbuotojams, pridėtinės vertės mokesčiai. Taip yra todėl, kad žmonėms yra aktualesnės socialinės problemos.

3.4. Elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų analizė

Paslaugų vartotojas – ne tik lygiavertis paslaugų teikėjo partneris, bet ir būtinas paslaugos teikimo dalyvis – be jo nebūtų paslaugos. Mokslinėse publikacijose dažnai pasitaiko ne vartotojo, bet kliento sąvoka. Tačiau, kaip teigia M.Gobbott ir G. Hagg (1998), klientas – tai asmuo, kuris perka, t.y. apmoka, teikėjo siūlomą paslaugą. Kitaip tariant, klientas yra pirkėjas. Toks požiūris, pasak autorių - ribotas, nes asmens elgesį traktuoja kaip pavienį pirkimą, pagrįstą prekiniais – piniginiiais mainais. Tačiau iš tikrųjų konkretus pirkimas siejasi ir su kitais individo (organizacijos) veiksmiais, kurių visuma apibūdina vartotojo elgseną. M.Gabbott ir G.Hagg pažymi, kad vartojimo procesas negali būti susiejamas su tiesioginiais prekiniais – piniginiiais mainais, nes daugelyje paslaugų, pavyzdžiui, viešosios tvarkos palaikymo, aplinkosaugos ir kituose tokių santykių nėra. Mokslininkų M.Gabbott ir G.Hagg nuomone, to išvengiama, jei naudojame vartotojo sąvoką. Galutinio vartojimo paslaugose minėti mokslininkai išskiria šiuos galimus individo, kaip vartotojo, vaidmenis:

- iniciatoriaus, apibūdinančio atsiradusius poreikius ar norus;
- įtakotojo (informacijos apibendrintojo), nebūtinai dalyvaujančio priimant sprendimą, bet turinčio jam įtakos;
- pirkėjo, sudarančio sandorį su paslaugos teikėju;
- naudotojo, besinaudojančio paslauga [13, 146 p.].

Paslaugų teikimo procese vartotojas atlieka šias funkcijas:

- 1) pateikia informaciją ir išvardija savo pageidavimus. Ši funkcija labai svarbi paslaugos teikėjui, nes nuo susitarimo su vartotoju sąlygų priklauso kitos paslaugos teikimo operacijos;
- 2) dalyvauja teikiant paslaugą. Vartotojas pakeičia paslaugas teikiančius darbuotojus, atlikdamas kai kurias fizinių ir (ar) protinių pastangų reikalaujančias operacijas;
- 3) kontroliuoja kokybę;
- 4) palaiko paslaugų teikėjų profesinį sąžiningumą. Vartotojai, kurie moka už paslaugas, dažnai jomis naudojasi, žino, darbuotojų pareigas ir jas primena, jei mato, kad darbuotojas neatlieka to, kas jam priklauso;
- 5) padeda tobulinti paslaugų teikimo sistemą. Geras vartotojas – gerai informuotas ir reiklus;

6) skatina kitus vartotojus naudotis paslaugomis. Vartotojas skleidamas teigiama informaciją apie paslaugą ir ją teikiančią organizaciją įvairiais formaliais ir neformaliais kanalais reklamuoja paslaugas teikiančią organizaciją [13, 149-150 p.].

Europos Parlamento ir Tarybos 2000 06 08 direktyvoje 2003/31/EB „Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva)“ vartotojo sąvokos yra išskiriamos dvejopai: „Paslaugų gavėjas“ ir „Vartotojas“. „Paslaugų gavėjas – tai bet koks asmuo, kuris naudoja informacinės visuomenės paslaugas, siekiant informacijos arba darant ją prieinamą. Vartotojas – tai asmuo, kurio veikla yra susijusi su prekyba, verslu ar profesija“ [9].

Pagal 2003/31/EB Direktyvą parengta Įstatymo koncepcija pateikia tik „Paslaugų gavėjo“ apibrėžimą. Mano manymu, vieno, o ne dviejų apibrėžimų pateikimas yra aiškesnis ir neklaidina.

Taigi, „paslaugų gavėjas – tai bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, kuris profesiniais, verslo, asmeniniais, šeimos, namų ūkio ar kitais tikslais naudojami informacinės visuomenės paslauga, ypač norėdamas ją gauti ar padaryti prieinamą“ [6].

Elektroninės valdžios koncepcija vartotojus išskiria į dvi grupes: gyventojus ir verslo subjektus. Šiame dokumente sąvoka „vartotojas“ nėra apibrėžta.

Tarpusavyje lyginant Europos Parlamento ir Tarybos 2000 06 08 Direktyvą 2003/31/EB, Įstatymo koncepciją ir Elektroninės valdžios koncepciją, galima teigti, kad nei viena iš jų nepateikia tikslaus vartotojo apibrėžimo.

Mano manymu, vartotojas – tai gyventojai ir verslo subjektai, kurie savo buvimo vietoje viešaisiais kompiuterių tinklais per nuotolį, elektroninėmis priemonėmis, skaitmeniniu pavidalu pateikia atskirus prašymus viešosioms institucijoms, o šios atlieka įvairias teisėtas asmens poreikius tenkančias procedūras tuo pačiu būdu.

Išanalizavus, kaip vartotojo sąvoka yra vartojama skirtingų šalių skirtinguose teisės aktuose, galima iškelti problemą: tiek Lietuvos Respublikos, tiek Europos Sąjungos norminiuose teisės aktuose sąvoka „vartotojas“ nėra aiškiai apibrėžta. Todėl reikia tobulinti teisinę bazę, kuri reglamentuoja elektronines viešąsias paslaugas, subjektus, kurie gauna EVP ir kitus su tuo susijusius aspektus.

Apibrėžus vartotojo sąvoką, yra labai svarbu išanalizuoti elektroninių viešųjų paslaugų vartotojus Lietuvos mastu ir Šiaulių apskrities savivaldybėse. Šiaulių apskrities vartotojų segmentas bus nustatomas remiantis Statistikos departamento prie LRV duomenimis, kurie bus lyginami su Lietuvos Respublikos duomenimis ir atskirai tarp apskričių.

Šiaulių apskrityje iš viso yra 364076 gyventojų [18, 212-213p.]. Tai sudaro 11 proc. visų Lietuvos gyventojų. Aptariamoje apskrityje užregistruota 6247 verslo subjektų, tai sudaro 9 proc. visų Lietuvos verslo subjektų [19, 22-23 p.].

Šiaulių apskrityje didžiausią gyventojų dalį (61 proc.) sudaro turintys 15-59 m. amžiaus žmonės, tai sudaro 10 proc. visų Lietuvos tokio amžiaus gyventojų. Mažiausiai apskrityje (6,2 proc.) yra gyventojų, turinčių 75 ir daugiau metų, tai sudaro 11 proc. visų Lietuvos tokio amžiaus gyventojų. 54,1 proc. gyventojų sudaro iki 14 metų vaikai (18,5 proc.), tai sudaro 11 proc. visų Lietuvos tokio amžiaus gyventojų, o likę 60-75 m. turintys gyventojai (35,2 proc.), tai sudaro 11 proc. visų Lietuvos tokio amžiaus gyventojų [19, 33 p.,35p.].

Remiantis Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis (žr. 6 lent.), numatomas toks gyventojų (potencialių elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų) pasiskirstymas ateityje [17, 17p.]:

6 lentelė

Gyventojų skaičius pagal amžiaus grupes

Metai	Amžiaus grupės		
	0-14	15-59	60+
2005	585858	2127620	692791
2006	562248	2129140	695649
2007	540277	2133987	694714

Iš 6 lentelės matome, kad ir iki 2007 metų numatomas elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų (gyventojų) segmentas išliks 15-59 metų amžiaus gyventojai.

Atlikus EVP vartotojų analizę, galima daryti išvadą, kad Šiaulių apskrities savivaldybėse didžiausią gyventojų dalį sudaro 15-59 amžiaus žmonės, mažiausią – žmonės, kurių amžius siekia virš 75 metų. Taigi, įdiegus elektronines viešąsias paslaugas, realūs ir potencialūs jų vartotojai būtų 15-59 metų amžiaus žmonės.

3.5. Elektroninių viešųjų paslaugų modelio įgyvendinimo Šiaulių apskrities savivaldybėse analizė

3.5.1. Esamų viešųjų paslaugų pervedimo į elektroninę erdvę aptarimas

Elektroninių viešųjų paslaugų modelis negali egzistuoti ne skaitmeninėje formoje. Todėl siekiant jį pritaikyti, reikia šiuo metu esamą tradicinę popierinę sistemą perkelti į skaitmeninę. Šiuo atveju galima vadovautis Pirmąja Jeremy Millard gerosios praktikos strategija (žr. 3.1 sk.).

Lietuvoje ne skaitmeninis modelis yra pakankamai giliai istoriškai įsišaknijęs, todėl bus labai sunku įgyvendinti pakeitimus. Atliekant tyrimą buvo apklausti Šiaulių apskrities

savivaldybių informatikos specialistai, dėl galimų pakitimų savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu.

7 lentelė

Pakitimai savivaldybėje, jei paslaugas reikėtų teikti elektroniniu būdu

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai		
	teigiamų	neigiamų	neįvyktų jokių
Akmenės rajono savivaldybė	*	*	
Kelmės rajono savivaldybė	*	*	
Joniškio rajono savivaldybė	*		
Pakruojo rajono savivaldybė	*		
Radviliškio rajono savivaldybė	*		
Šiaulių miesto savivaldybė	*	*	
Šiaulių rajono savivaldybė	*	*	
Iš viso:	7	4	0

Kaip matyti iš apklausos rezultatų (žr. 7 lent.), visi specialistai (70 proc.) teigė, kad įvyktų teigiamų pakitimų, jei būtų įdiegtos elektroninės viešosios paslaugos. Keturi iš septynių papildomai išvelgė ir neigiamų pakitimų.

Toliau pateikiama Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų nuomonė apie tai, kodėl jie mano, jog įdiegus elektronines viešąsias paslaugas, įvyktų teigiamų pakitimų:

- sumažėtų darbo laiko sąnaudos, supaprastėtų paslaugų teikimo procedūra, atsirastų galimybė tiksliau pateikti informaciją gyventojams rūpimais klausimais (Šiaulių m. savivaldybė);

- savivaldybė taptų šiuolaikiškesnė ir labiau prieinama gyventojams (Šiaulių r. savivaldybė);

- darbuotojams tektų kelti kvalifikaciją, kai kuriuos darbus būtų galima atlikti greičiau ir kokybiškiau (Kelmės r. savivaldybė);

- supaprastėtų aptarnavimo procedūra, neliktų prie durų laukiančių žmonių eilių (Pakruojo r. savivaldybė);

- sumažėtų žmonių srautas, būtų patogiau darbuotojams teikti paslaugas, nereikėtų išvykti iš rajono (Pakruojo r. savivaldybė);

- automatizuotas paslaugų teikimas būtų greitesnis, būtų aiškus darbų paskirstymas, žmonėms būtų paprasčiau naudotis (Akmenės r. savivaldybė);

- laiko taupymas, patogesnis duomenų surinkimas ir pateikimas (Joniškio r. savivaldybė).

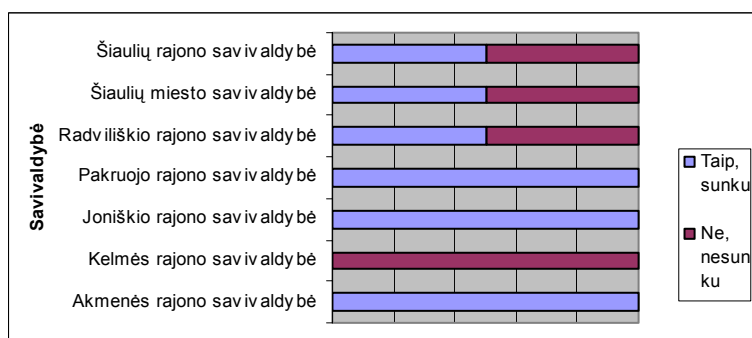
Specialistų nuomonė apie numatomus neigiamus pakitimus, įdiegus elektronines viešąsias paslaugas:

- tam tikrą laiko tarpą gali strigti darbai dėl klaidų programinėje įrangoje ir dėl pačio programos įdiegimo proceso (Akmenės r. savivaldybė);
- sunkus darbuotojų perorientavimas, taip pat tektų pakeisti informacijos ir priėmimo skyriaus darbuotojų funkcijas (Šiaulių m. savivaldybė);
- papildomos išlaidos reorganizuojant savivaldybės valdymo struktūrą, reikės teisės aktų pakeitimų (Šiaulių r. savivaldybė);
- padidės darbo krūvis arba reikės didinti darbuotojų skaičių. Paslaugų diegimo metu atsirastų darbo sutrikimų (Kelmės r. savivaldybė).

Taigi sukonkretinant Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų atsakymus, galima teigti, kad visi specialistai sutinka su tuo, kad įdiegus elektronines viešąsias paslaugas įvyktų teigiamų pakitimų savivaldybėse. Savivaldybės darbuotojų atžvilgiu būtų sutaupoma laiko, nes supaprastėtų paslaugų teikimas, darbus būtų galima atlikti greičiau ir kokybiškiau, patogesnė taptų duomenų surinkimo ir pateikimo procedūra, automatizuotas paslaugų teikimas būtų greitesnis. Taip pat buvo akcentuota, kad tai būtų galimybė darbuotojams kelti kvalifikaciją, vadinasi atsirastų daugiau kvalifikuotų specialistų. Gyventojų ir verslo subjektų atžvilgiu atsirastų galimybė tiksliau pateikti informaciją jiems rūpimais klausimais, savivaldybė taptų labiau prieinama, sumažėtų žmonių srautas ir neliktų prie durų laukiančių žmonių eilių, nereikėtų išvykti iš rajono, žmonėms būtų paprasčiau naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Keturi iš septynių specialistų išvelgė ir neigiamų pakitimų, kurie įvyktų įdiegus elektronines viešąsias paslaugas. Tai būtų: darbų trukdymai diegiant programinę įrangą, darbuotojų perorientavimas, papildomos išlaidos reorganizuojant savivaldybės valdymo struktūrą, darbo krūvio padidėjimas.

Išanalizavus Šiaulių apskrities specialistų nuomones apie galimus neigiamus ir teigiamus pakitimus įdiegus elektronines viešąsias paslaugas, iškilo poreikis išsiaiškinti, kaip pastarieji specialistai galvoja, ar sunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas savivaldybėse.



11 pav. Savivaldybių specialistų nuomonė, ar sunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas

Analizuojant apklausos duomenis buvo nustatyta (žr. 11 pav.), kad šeši iš septynių Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų (Šiaulių r., Šiaulių m., Radviliškio r., Pakruojo r., Joniškio r., Akmenės r. savivaldybės) mano, kad būtų sunku įdiegti elektronines viešąsias paslaugas jų savivaldybėje, kiti priešingai – kad nesunku. Kelmės rajono savivaldybės specialistas neižvelgia jokių sunkumų ir teigia, kad nesunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas Kelmės rajono savivaldybėje.

Savivaldybių specialistų teigimu, savivaldybėse būtų sunku įdiegti elektronines viešąsias paslaugas, nes:

- tai pareikalautų papildomų lėšų (Šiaulių m. savivaldybė);
- žemas kompiuterinio raštingumo lygis, pesimistiškas požiūris į permainas, daug papildomo darbo (Šiaulių r. savivaldybė);
- darbuotojų kompiuterinis raštingumas yra žemas. Šiuo metu nėra reikiamos techninės bazės. Ryšio kanalų sparta yra per maža elektroninių viešųjų paslaugų teikimui (Pakruojo r. savivaldybė);
- sunku pakeisti darbuotojų nusistatymą prieš naujoves, reikėtų rimtų kursų darbuotojams apmokyti (Radviliškio r. savivaldybė);
- reiktų pakeisti žmonių mąstymą, perprasti elektroninių viešųjų paslaugų modelį, reikės praktinių mokymų dirbti su sistema (Akmenės r. savivaldybė);
- lėšų stygius, technologinė bazė nėra tam pritaikyta, reikia daugiau viešųjų interneto prieigos taškų, apmokyti darbuotojus, gyventojus (Joniškio r. savivaldybė).

Savivaldybių specialistų teigimu nesunku savivaldybėse būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas, nes:

- tam yra ruošiamasi ir vykdomi pirmieji du lygiai (Šiaulių m. savivaldybė);
- pakankamas informacinių technologijų lygis savivaldybės administracijoje (Šiaulių r. savivaldybė);
- darbuotojai yra pilnai aprūpinti kompiuteriais, naudojami internetu ir elektroniniu paštu (Kelmės r. savivaldybė);
- jei sistema būtų įdiegta apskrities srityje ir jei gyventojai mokėtų naudotis (Radviliškio r. savivaldybė).

Sukonkretinant gautus atsakymus, galima teigti, kad pagrindinės kliūtys, kurios apsunkintų elektroninių viešųjų paslaugų įdiegimą būtų: lėšų stygius, žemas darbuotojų ir gyventojų kompiuterinio raštingumo lygis, pesimistiškas darbuotojų požiūris, reikiamos

techninės bazės nebuvimas, per maža ryšio kanalų sparta elektroninių viešųjų paslaugų teikimui. Taip pat buvo akcentuotas viešųjų prieigos taškų trūkumas.

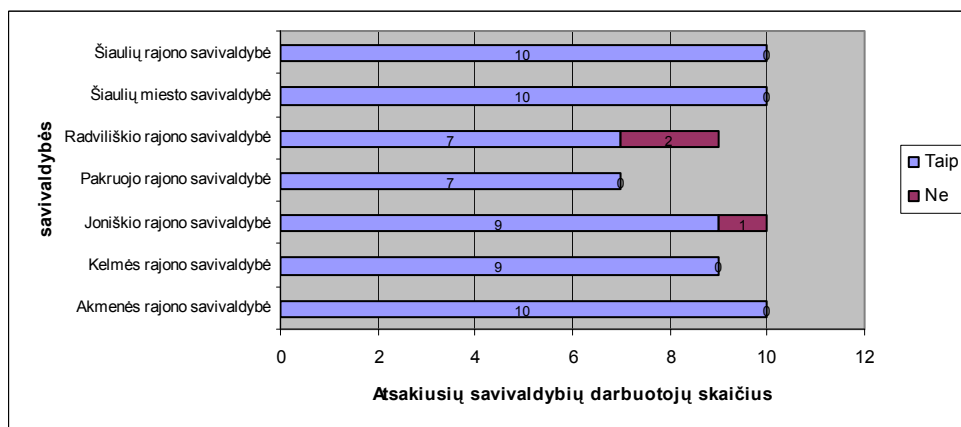
Iš savivaldybių specialistų atsakymų galima daryti išvadą, kad elektronines viešąsias paslaugas nesunku būtų įdiegti dėl to, kad: yra pakankama techninė bazė ir informacinių technologijų lygis elektroninių viešųjų paslaugų teikimui ir Šiaulių miesto savivaldybėje jau yra įdiegtos net antro lygio elektroninės viešosios paslaugos.

Siekiant sėkmingai įgyvendinti elektroninių viešųjų paslaugų teikimą elektroniniais būdais, reikia užtikrinti galimybę gyventojams ir verslo subjektams naudotis šiomis paslaugomis, kuriant viešųjų interneto centrų infrastruktūrą ir keliant vartotojų kompetenciją.

LR Vidaus reikalų ministerija kartu su verslo paramos informacinės visuomenės plėtrai aljansu „Langas į ateitį“ sėkmingai užbaigė antrąjį interneto centrų plėtros etapą [24]. 2004 m. balandžio mėnesio duomenimis Lietuvoje jau veikia 172 „Langas į ateitį“ viešieji interneto centrai [30]. Pastarieji centrai yra įsteigti paštuose, viešosiose bibliotekose, bendruomenių centruose. „Langas į ateitį“ įgyvendinamas projektas yra nukreiptas sudaryti galimybę kaimiškajai bendruomenei tapti skaitmenine, t.y. turinčia galimybę naudotis internetu, bendruomene. Skaitmeninės bendruomenės tikslas – skatinti bendruomenės kaimiškose regionuose aktyviau naudotis kompiuterių ir interneto taikymo galimybes, padėti šioms bendruomenėms kaimiškuose regionuose aktyviau naudotis kompiuterių ir interneto taikymo galimybėmis, padėti šioms bendruomenėms susieti šias galimybes savo ekonominėms, socialinėms ir kultūrinėms problemoms spręsti, pagerinti bendradarbiavimą su kitomis bendruomenėmis bei valstybės ir savivaldybės institucijomis [30].

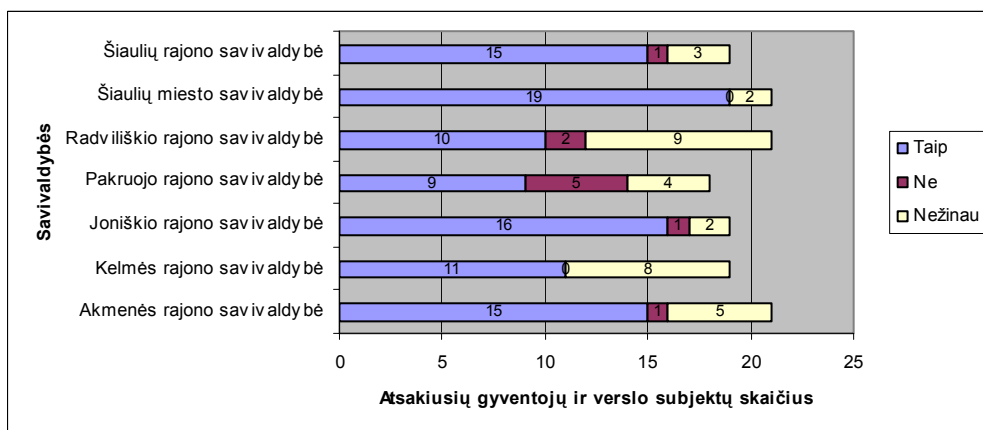
Šiaulių apskrityje viešieji prieigos taškai yra įsteigti: Šiaulių r. ir Pakruojo r. – 3; Joniškio r. ir Kelmės r. – 6; Šiaulių m. – 7; Radviliškio r. – 9; Akmenės r. – 14 [30].

Išanalizavus savivaldybių specialistų nuomonę apie darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygį, buvo nustatyta, kad jis kai kuriose savivaldybėse yra pakankamai žemas, todėl buvo nuspręsta išsiaiškinti, ką patys savivaldybių darbuotojai mano, ar dėl šios priežasties jiems būtų reikalingi specialūs mokymai, jei jų savivaldybėje būtų įdiegtos elektroninės viešosios paslaugos.



12 pav. **Mokymų poreikis įdiegus EVP pagal apibendrintus duomenis savivaldybės darbuotojams**

Kaip matyti iš 12 pav. ir 8 priedo 1 lentelės visi apklaustų savivaldybių darbuotojai pageidautų papildomų mokymų, kaip naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Radviliškio rajono ir Joniškio rajono savivaldybių kai kurie darbuotojai mano, kad jiems nebūtų reikalingi mokymai.



13 pav. **Mokymų poreikis įdiegus EVP gyventojams ir verslo subjektams**

Iš 13 pav. matyti, kad dauguma gyventojų ir verslo subjektų mano, jog jiems būtų reikalingi specialūs mokymai, kaip naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, jei jos būtų įdiegtos. Mažuma Šiaulių rajono, Radviliškio rajono, Pakruojo rajono, Joniškio rajono ir Akmenės rajono savivaldybių gyventojų mano, kad jiems nebūtų reikalingi specialūs mokymai. Visose savivaldybėse nemaža dalis gyventojų ir verslo subjektų dar abejojo ir teigė, kad nežino, ar jiems būtų reikalingi specialūs mokymai, kaip naudotis elektroninėmis paslaugomis jas įdiegus.

Lyginant savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų nuomonę mokymų kaip naudotis ir teikti EVP poreikio atžvilgiu, galima daryti išvadą, kad dauguma respondentų nori, kad būtų vykdomi mokymai. 4 proc. apklaustų savivaldybės darbuotojų ir 7 proc. gyventojų ir verslo subjektų nenori, kad būtų organizuojami mokymai, o 23 proc. gyventojų ir verslo subjektų dar abejoja dėl šio poreikio. Remiantis tyrimo metu gautais rezultatais, galima daryti išvadą, kad žmonės gerai supranta ir orientuojasi naujovėse, susijusiose su IT arba jie yra nusiteikę pesimistiškai elektroninių viešųjų paslaugų atžvilgiu.

Duomenys, gauti apie savivaldybėje esamą kompiuterinę bazę yra labai priešaringi, todėl apie tai buvo paklausta ir kiekvienos savivaldybės darbuotojų.

8 lentelė

Savivaldybių darbuotojų nuomonė, ar savivaldybė turi kompiuterinę įrangą elektroninių viešųjų paslaugų teikimui

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau
Akmenės rajono savivaldybė	1	2	6
Kelmės rajono savivaldybė	7	0	1
Joniškio rajono savivaldybė	1	4	5
Pakruojo rajono savivaldybė	5	0	3
Radviliškio rajono savivaldybė	5	0	4
Šiaulių miesto savivaldybė	6	0	4
Šiaulių rajono savivaldybė	8	0	3
Iš viso:	33	6	26

Taigi iš tyrimo rezultatų (žr. 8 lent.) galima daryti išvadą, kad 54 proc. savivaldybių darbuotojų turėtų galimybę teikti EVP, nes turi kompiuterinę įrangą. 37 proc. respondentų atsakius, kad jie nežino, ar turi kompiuterinę įrangą, galima daryti išvadą, kad pastarieji yra neinformuoti arba nekompetentingi šiuo klausimu.

Pervedus šiuo metu egzistuojančią paslaugų teikimo sistemą į elektroninę, reikėtų su efektyvinti esamą paslaugų teikimo sistemą. Tai yra įmanoma padaryti, kaip teigia Jeremy Millard Antroji strategija, tik pertvarkius visą „Back office“ institucijų sistemą – ją elektronizavus.

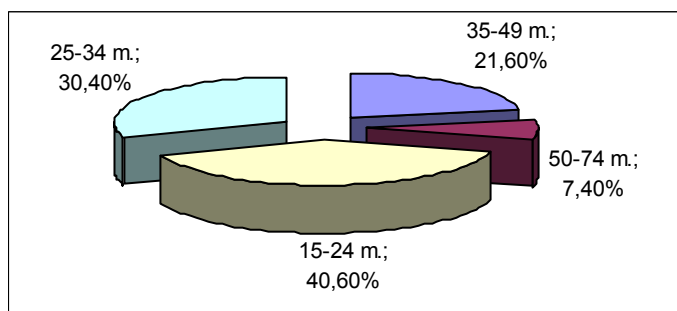
Skaitmeninis bendravimo tarp visuomenės ir jų išrinktų atstovų būdas panaikintų sienas, padėtų lengviau pasiekti, taip atrodytų nepasiekiamą valdžią, atvertų galimybę piliečiams išreikšti savo nuomonę jiems rūpimu klausimu [26].

Viešosios paslaugos, teikiamos elektroniniu būdu papildytų, o kai kuriems ir pakeistų tokias senesnes komunikacines priemones kaip susitikimai akis į akį, telefoninės ir televizijos komunikacijos, spaudą ar leidybą. Elektroninės viešosios paslaugos nepririša žmogaus, būtent tuo metu ir tam tikroje vietoje gauti žinių, diskutuoti, išreikšti savo nuomonę, dalyvauti

apklausose, balsuoti ar stebėti valdžios institucijų darbą. Elektroniniu būdu teikiamomis paslaugomis galima naudotis būnant bet kurioje vietoje, bet kuriuo paros metu, turint kompiuterį ir priėjimą prie interneto tinklo.

SIC Rinkos Tyrimai (Taylor Nelson Sofres Interactive) atliktais duomenimis tik apie 10 proc. Lietuvos gyventojų yra interneto vartotojai. Lyginant pagal amžių grupes, daugiausia interneto vartotojų (25 proc.) yra jaunesni nei 20 metų amžiaus. 11 procentų interneto vartotojų sudaro 20 – 29 metų amžiaus žmonės. Mažiausiai (1 proc.) yra 40 - 59 metų bei nei vyresni nei 60 metų amžiaus žmonės [22].

Atlikto tyrimo duomenys rodo, jog daugiau nei pusė visų įmonių (62.2 %) darbuotojų kasdien naudoja internetą korespondencijai elektroniniu paštu, kas trečios (33.4%) internetu kasdien siunčia duomenis partneriams. Rečiausiai internetas naudojamas prekybai vertybiniais popieriais [22].

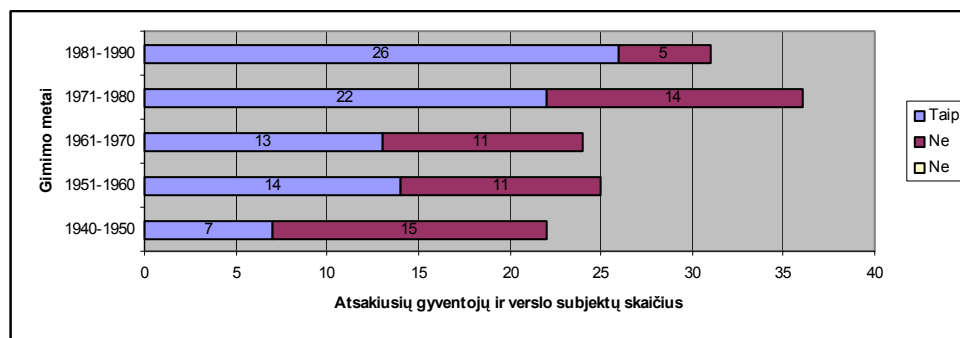


14 pav. Bendras procentinis interneto vartotojų pasiskirstymas Lietuvoje 2001 metais

Taigi, remiantis 2001 metų (žr. 14 pav.) ir šio darbo (2004 metais) tyrimų rezultatais (9 priedo 1 pav. ir 20 priedo 1 pav.), galima daryti išvadą, kad dauguma (60 proc.) Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų turi galimybę naudotis internetu. Lyginant duomenis tarp savivaldybių, matyti, jog daugiausia internetu turi galimybę naudotis Šiaulių miesto, Šiaulių rajono, Pakruojo rajono, Joniškio rajono ir Akmenės rajono savivaldybių gyventojai.

Liūdna, tačiau iš gautų rezultatų matyti, kad nemaža dalis (40 proc.) Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų (ypač iš Kelmės rajono ir Radviliškio rajono savivaldybių) neturi galimybės naudotis internetu.

Taigi iš tyrimo metu gautų rezultatų galime spręsti, kad daugumoje, t.y. penkiose iš septynių Šiaulių apskrities savivaldybių, gyventojai ir verslo subjektai galėtų nesunkiai prieidami prie interneto naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, o dviejose iš septynių, t.y. Kelmės rajono ir Radviliškio rajono savivaldybėse, gyventojams ir verslo subjektams būtų sudėtinga naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.



15 pav. Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų, kaip interneto vartotojų, pasiskirstymas pagal amžiaus grupes

Vadovaujantis tyrimo metu gautais rezultatais (žr. 15 pav.), galima teigti, kad daugiausia internetu naudotis turi galimybę 1951-1990 m. gimę žmonės esantys 14-53 metų amžiaus, o mažiausias galimybes naudotis internetu turi 1940-1950 m. gimę žmonės, esantys 54-64 metų amžiaus.

Lyginant duomenis su IVPK prie LRV atlikto tyrimo rezultatais, galima teigti, kad turinčių galimybę naudotis internetu vartotojų segmentas pasiskirsto panašiai. Šiaulių apskrityje didžiausią galimybę naudotis internetu turi 14-53 metų žmonės, o IVPK prie LRV atlikto tyrimo rezultatais – 15-49 metų žmonės. Šiaulių apskrityje mažiausią galimybę naudotis internetu turi žmonės sulaukę 54 metų, o IVPK prie LRV tyrimo duomenimis - 50 metų sulaukę žmonės.

Apklaustos metu paaiškėjo, kad 41 proc. apklaustų gyventojų ir verslo subjektų neturi galimybės naudotis internetu, ir tai reiškia, jog šie asmenys negalės naudotis ir elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Tačiau jei atsirastų interneto prieigos galimybė, net 84 proc. naudotųsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, o 16 proc. jų – nesinaudotų (žr. 20 priede 2 pav.).

3.5.2. Institucijų, teikiančių viešąsias paslaugas, vidinės struktūros pertvarkymas

Ankstesniuose skyriuose buvo išanalizuotos galimybės įdiegti elektronines viešąsias paslaugas, bei žmonių nuomonė apie šių paslaugų įdiegimą ir kt. Tačiau elektroninių viešųjų paslaugų neįmanoma įdiegti nepertvarkius šias paslaugas teikiančių institucijų sistemas.

Pirmiausia reikėtų visą institucijų sistemą pervesti į skaitmeninę. Tai reikėtų įgyvendinti remiantis Jeremy Millard Trečiaja gerosios praktikos strategija, t.y. centralizuoti „Back office“ funkcijas.

Centralizacija reiškia visų funkcijų persikirstymą ir visos institucijų struktūros susiejimą į vieną darniai veikiančią struktūrą. Svarbiausia reikia peržiūrėti visas jų teikiamas paslaugas, kad nesidubliuotų.

Pagal „Back office“ struktūrą yra siūloma sutvarkyti taip, kad joje būtų šios grandys:

1. „Top manager“ - aukščiausio lygio valdininkai;
2. „Main stream staff“ – aukštesnio lygio pagrindinis personalas;
3. „IT professional“ - žemesnio lygio IT specialistai.

Lietuvoje „Back office“ struktūra yra gana sudėtinga. Aukščiausio lygio valdininkai yra įstatymų leidžiamoji ir vykdomoji valdžia. Įstatymų leidžiamąją valdžią sudaro LR Seimas, LR Prezidentas, LR Vyriausybė ir piliečiai [4].

Įstatymų vykdomąją valdžią sudaro LR Vyriausybė, kuri vykdo įstatymus bei Seimo nutarimus dėl įstatymų ir nacionalinių programų įgyvendinimo, taip pat Respublikos Prezidento dekretus, įgyvendina Seimo patvirtintą Vyriausybės programą; steigia ir panaikina Vyriausybės įstaigas bei įstaigas prie ministerijų; įstatymo nustatyta tvarka organizuoja valdymą aukštesniuose administraciniuose vienetuose; kontroliuoja skiriamus Vyriausybės atstovus, kaip jie vykdo įstatymo nustatytus įgaliojimus prižiūrėdami, ar savivaldybės laikosi LR Konstitucijos ir įstatymų, ar vykdo Vyriausybės nutarimus ir sprendimus; teikia rekomendacijas savivaldybėms socialinės apsaugos, sveikatos, švietimo ir kultūros plėtojimo bei kitais klausimais ir t.t. valstybinio administravimo subjektai ir savivaldybių administravimo subjektai [5].

Lietuvoje „Main stream staff“ sudaro ministerijos (vieni iš valstybinio administravimo subjektų) (žr. 21 priede).

Kita dar žemesnė grandis po „Main stream staff“, yra apskritys ir savivaldybės. Apskričių kompetencijai priklauso valstybės politikos įgyvendinimas regioninės plėtros, švietimo ir kt. srityse; apskrityje esančių ministerijų ir kitų Vyriausybės institucijų struktūrinių padalinių veiklos koordinavimas; taip pat savivaldybių vykdomųjų institucijų veiklos derinimas; įgyvendinant regionines programas [7]. Lietuvoje yra 10 apskričių (žr. 21 priede) [2].

Žemesnė grandis po apskritie yra savivaldybės(žr. 21 priede), kurių viena iš pagrindinių funkcijų yra viešųjų paslaugų teikimas [8]. Lietuvoje yra šios savivaldybės [31].

Šiaulių apskrityje, yra septynios savivaldybės: Akmenės, Kelmės, Joniškio, Pakruojo, Radviliškio, Šiaulių rajonų savivaldybės ir Šiaulių miesto savivaldybė.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, apskritys yra paskutinė „Back office“ grandis, kuri yra arčiausiai „Front office“ ir tiesiogiai bendrauja su vartotojais. Siekiant decentralizuoti „Front office“ konkrečiai Šiaulių apskrities atveju, reikėtų įsteigti Persikirstymo skyrių, kuris savivaldybės darbuotojų parengtas paslaugas išsiųstų jų vartotojams. Šis skyrius turėtų priimti

užsakymus ir išskirstyti parengtas paslaugas. Labai svarbu yra tai, kad šiame skyriuje būtų kaupiama informacija apie paslaugų užsakovų adresus, kuriais yra gaunamas užsakymas. Daugiakanalė terpė susidaro tuomet, kai Perskirstymo skyrius įvairiais kanalais, t.y. vartotojų adresais, išsiuntinėja parengtas paslaugas. Šio skyriaus įsteigimas yra didelis palengvinimas visiems „Back office“ darbuotojams, nes jiems nebereikėtų rūpintis paslaugų persiuntimo operacijomis, vienintelis jų rūpestis turėtų būti tai, kad parengta paslauga būtų teisinga ir be klaidų.

Perskirstymo skyrius centralizuotoje duomenų šaltinio duomenų bazėje nesusistemintą ir neapdorotą informaciją protingai atrinktų, registruotų ir išsiųstu adresatui (Ketvirtoji Jeremy Millard strategija). Perskirstymo skyrius taip pat turėtų suderinti ir teisingai ištaisyti informaciją, kuri neatitinka kalbos standartų, semantikos ir sintaksės taisyklių.

Centralizuotame „Back office“ duomenys, kurie yra saugomi visose Lietuvos savivaldybėse atskirai, turėtų būti saugomi ir kaupiami bendrai. Taigi turėtų būti įkurtas kitas „Back office“ skyrius, arba šios funkcijos deleguotos valstybės įmonei Registrų centras. Tiesa, pastarosios valstybės įmonės funkcijos yra panašios. Ji kaupia informaciją apie nekilnojamąjį turtą, juridinius asmenis, tačiau siekiant sukurti bendrą visoms valstybinėms institucijoms duomenų bazę, Registrų centro funkcijos turėtų būti išplėstos (pradėta kaupti platesnio spektro informacija). Šioje bendroje bazėje kaupiama informacija turėtų būti prieinama bet kuriai „Back office“ institucijai.

Taigi siekiant pertvarkyti institucijų, teikiančių viešąsias paslaugas, vidinę struktūrą, reikia centralizuoti „Back office“. Tai reiškia, kad valstybinės institucijos turėtų būti susietos į vieną darnią sistemą, kurią sudarytų trys pakopos: „Top manager“, „Main stream staff“ ir „IT profesional“. Lietuvos atveju aukščiausią pakopą sudaro LR Seimas, LR Prezidentas, LR Vyriausybė ir piliečiai, žemesnę pakopą sudaro ministerijos, o žemiausia – apskritys ir savivaldybės.

Centralizavus „Back office“ būtina įsteigti Perskirstymo skyrių, priimtų užsakymus, parengtas viešąsias paslaugas išsiųstų adresatams, suderintų ir ištaisytų klaidingą informaciją ir centralizuoti visus su viešųjų paslaugų teikimu susijusius duomenis į vieną duomenų bazę.

3.5.3. Viešąsias paslaugas teikiančių institucijų išorinės terpės pertvarkymas

Pertvarkius „Back office“ vidinę valdžios institucijų sistemą, pagal Jeremy Millard Trečiąją gerosios praktikos strategiją, reikia pertvarkyti ir išorinę valdžios institucijų struktūrą, t.y. decentralizuojant „Front office“ funkcijas.

Kitas bene svarbiausias elektroninių viešųjų paslaugų modelio elementas, išorinė sąsaja tarp paslaugų vartotojo ir teikėjo - yra interneto svetainė. Be šio elemento neįmanoma įgyvendinti elektroninių viešųjų paslaugų.

LR Ministras Pirmininkas 2000 m. rugpjūčio 16 d. potvarkiu (Nr. 164) sudarė darbo grupę E-Vyriausybės koncepcijai parengti ir pavedė jai sukurti vykdomosios valdžios institucijų tinklapių koncepciją. Darbo grupės, e-vyriausybės koncepcijai „Vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių koncepcija“ parengti, ataskaitoje yra teigiama, kad valstybė yra sukaupusi didelius žinių ir informacijos kiekius, kurių dauguma tiesiogiai ar netiesiogiai turi įtakos daugeliui valstybės gyventojų ir verslui. Vyriausybė privalo suvokti, kokią reikšmę teikia tokios informacijos ar jos dalies valdymas. Ji reikalinga verslui, norint efektyviai prisitaikyti prie kintančios situacijos bei piliečiams, norintiems laisviau priimti sprendimus.

Tuo būdu buvo sukurtas Lietuvos Respublikos valstybės „Vartų“ projektas – svarbiausias žingsnis kuriant E-Vyriausybę. Valdžios „Vartų“ tikslas – sudaryti galimybę žmonėms gauti visą viešą su valstybės institucijomis ir jų vykdomosiomis funkcijomis susijusią informaciją bei skatinti piliečių aktyvų dalyvavimą valstybės gyvenime.

Taigi, „Vartai“ turėtų būti tas taškas, per kurį vartotojas galėtų atrasti nuorodas į visas jį dominančias institucijas ir paslaugas. Vartotojui nebereikėtų prisiminti skirtingų institucijų elektroninių adresų, jam užtektų įvesti vieną per kurį būtų galima patekti kur nori. Turėtų būti iškeltas reikalavimas, kad vartuose patalpintų institucijų svetainių struktūra būtų vienoda ir atitiktų valstybės institucijų interneto svetainių Bendruosius reikalavimus, patvirtintus Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 04 18 nutarimu Nr. 480.

IVPK atliko institucijų interneto svetainių tyrimą, kurio metu buvo įvertintas interneto svetainių atitikimas valstybės institucijų interneto svetainių Bendriesiems reikalavimams:

- bendrosioms nuostatomis;
- interneto svetainės struktūrai;
- informacijos reikalavimams;
- administravimo reikalavimams [20].

Tyrimo duomenimis Bendruosius reikalavimus labiausiai atitinka ministerijų svetainės – apie 82 proc., o mažiausiai atitinka apskričių administracijų interneto svetainės – tik apie 52 proc.

Neatitikimo Bendriesiems reikalavimams pagrindinės priežastys yra blogas organizuotumas institucijose, susijęs su svetainių kūrimu, palaikymu ir tobulinimu

IVPK prie LRV nustatytais duomenimis konkrečiai Šiaulių apskrities savivaldybių analizės rezultatai rodo, kad veikia tik penkios iš septynių Šiaulių apskrities savivaldybių interneto svetainės. Vartotojams yra teikiamos pirmojo ir antrojo lygio viešosios elektroninės

paslaugos. Šiaulių apskrities viršininko administracija turi savo atskirą interneto svetainę, kurioje apsilankius, galima lengvai persikelti į Akmenės, Kelmės, Joniškio, Pakruojo, Radviliškio, Šiaulių rajonų bei Šiaulių miesto savivaldybių interneto svetaines. Paanalizuosiu kiekvieną savivaldybę atskirai:

Šiaulių miesto savivaldybės interneto svetainėje teikiamos pirmojo ir antrojo lygio viešosios elektroninės paslaugos. Čia pateikiama viešoji informacija apie savivaldybę, jos veiklą, bei sudaroma galimybė rasti atitinkamos paslaugos gavimui numatomą formą, anketą bei susipažinti su jos pildymu. Šioje svetainėje lengva surasti reikiamo prašymo, paraiškos ar kito dokumento formą, kuri yra pateikiama prie atitinkamos paslaugos aprašymo.

Akmenės rajono savivaldybės interneto svetainė yra atnaujinama. Tačiau nemažai reikiamos informacijos galima gauti apsilankius sename internetiniame šio rajono savivaldybės puslapyje. Savivaldybė interneto svetainėje teikia pirmojo ir antrojo lygio viešąsias elektronines paslaugas. Be informacinio pobūdžio paslaugų apie savivaldybę, vykstančius renginius, čia yra pateikiamos ir atitinkamos formos bei anketos, kurias atsispausdinus ir užpildžius savivaldybei reikia pateikti tradiciniais būdais, t.y. faksu, paštu ar pan. Apsilankius atitinkamo Akmenės r. savivaldybės skyriaus puslapyje, galima gauti ne tik informaciją apie skyriaus veiklą, bet ir rasti reikalingų dokumentų formų.

Joniškio rajono savivaldybės interneto svetainė šiuo metu yra ruošiama. Dėl šios priežasties negalima įvertinti savivaldybės teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų.

Kelmės rajono savivaldybės interneto svetainės teikiamos viešosios elektroninės paslaugos yra pirmojo lygio, t.y. informacinio pobūdžio internetinės paslaugos. Kelmės rajono gyventojams pateikiama visa reikalinga informacija apie seniūnijas, savivaldybes, nurodant dirbančių asmenų kontaktus. Atmintinėje vartotojas gali greitai ir nesunkiai susipažinti su atitinkamos institucijos veikla, jos funkcijomis, o svarbiausia, jam nurodoma, ką ir kaip reikėtų daryti, norėdamas gauti tam tikrą paslaugą. Tinklapyje nėra pateikiamos nors iš dalies automatizuotos formos ir anketos, kurias užsipildę ir atispausdinę vartotojai galėtų jomis naudotis.

Pakruojo rajono savivaldybės interneto svetainėje teikiamos tik pirmojo lygio - elektroninės viešosios paslaugos. Čia galima susipažinti su Pakruojo rajonu, šio rajono meru. Puslapyje pateikiami šioje savivaldybėje dirbančių asmenų telefono numeriai bei elektroninio pašto adresai, supažindinama su savivaldybės taryba bei pagrindinėmis rajono įmonėmis. Vartotojui nesuteikiama galimybė internete susirasti ir atsispausdinti reikiamo dokumento pildymo pavyzdį, formą ar anketą. Apsilankius šiame puslapyje, neaišku į ką reikės kreiptis dėl tam tikrų iškilusių klausimų, taip pat nepateikiamos jokios atmintinės lankytojams, kuriose supažindinama su tam tikrų skyrių veikla, teikiamomis paslaugomis.

Radviliškio rajono savivaldybės interneto svetainėje pateikiamos pirmojo lygio informacinio pobūdžio paslaugos. Vartotojas neturi galimybės internetu užpildyti tam tikrų paruoštų formų norimai paslaugai gauti. Nėra atmintinių lankytojų, kuriuose būtų nurodoma, kur kreiptis iškilus tam tikriems klausimams ir kokius dokumentus turėti su savimi.

Šiaulių rajono savivaldybės interneto svetainėje teikiamos pirmojo ir antrojo lygio elektroninės viešosios paslaugos. Šioje interneto svetainėje atskirai išskiriama rubrika „Viešios paslaugos“, kurioje apsilankęs vartotojas gali rasti visą sąrašą atmintinių tam tikrai paslaugai gauti. Taip pat čia pateikiamos atskirų raštų, prašymų, pažymų formos, kurias reikia užpildyti norimai paslaugai gauti [23].

Taigi, išanalizavus visus Šiaulių apskrities savivaldybių interneto svetaines, galima daryti išvadą, kad pirmojo lygio – informacinio pobūdžio - paslaugos yra teikiamos visose savivaldybėse. Antrojo lygio paslaugas (kai vartotojui sudaromos galimybės rasti atitinkamos paslaugos gavimui numatomą formą, anketą bei susipažinti su jos pildymu) teikia tik Akmenės rajono, Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono savivaldybėse.

Vadovaudamasi IVPK atliktu tyrimu, nusprendžiau išsiaiškinti Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų požiūrį į elektroninių viešųjų paslaugų interneto svetaines.

9 lentelė

Savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė, kaip turėtų atrodyti elektroninių viešųjų paslaugų interneto svetainė

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai							
	Aiškiai ir suprantamai išdėstyta		Patraukliai atrodyti		Būti informatyvi ir leistų surasti kuo išsamesnę informaciją rūpimu klausimu		Būtų nuolatos atnaujinama ir savalaikė	
	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne
Akmenės rajono savivaldybė	8	13	2	19	10	11	7	14
Kelmės rajono savivaldybė	15	4	2	17	10	9	2	17
Joniškio rajono savivaldybė	10	9	10	9	8	11	5	14
Pakruojo rajono savivaldybė	8	10	4	14	7	11	4	14
Radviliškio rajono savivaldybė	13	8	3	18	16	5	8	13
Šiaulių miesto savivaldybė	9	12	5	16	14	7	5	16
Šiaulių rajono savivaldybė	8	11	4	15	4	15	8	11
Iš viso:	71	67	108	30	69	69	39	99

Taigi, galima daryti išvadą (žr. 9 lent.), kad Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojai ir verslo subjektai prioritetą teikia aiškiai iš suprantamai, patraukliai atrodančiais, informatyviai ir suteikiančiais kuo platesnę informaciją interneto svetainei. Mažuma respondentų sutinka, kad interneto svetainė, kurioje būtų teikiamos elektroninės viešosios paslaugos, būtų nuolatos atnaujinama ir savalaikė.

Remdamasi IVPK prie LRV sudarytu elektroninių viešųjų paslaugų modeliu siūlau Šiaulių apskrities savivaldybių bendrojoje interneto svetainėje įdiegti elektroninių viešųjų paslaugų modelį. Tai įgyvendinti būtų galima šiais etapais:

1) pirmiausia reikia sukurti bendrą visų valdžios institucijų interneto svetainę, kuri būtų kaip „Front office“ – sąsaja tarp teikėjų ir vartotojų;

2) svetainėje išdėstyti stambiausias paslaugų grupes, pavyzdžiui, „Pajamų deklaravimas“;

3) sudaryti galimybę, pasirinkus paslaugos grupę, atsidaryti tai paslaugų grupei priklausančias smulkesnes paslaugas, pavyzdžiui, paslaugų grupei „Pajamų deklaravimas“ priklauso „Metinis pajamų deklaravimas“, „Brangų turtą įsigijusių arba įsigysiančių Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų deklaravimas“, „Asmens turto deklaravimas“;

4) išsirinkus smulkesniąją paslaugą, turėtų būti suteikiama informacija apie galutinį rezultatą. Pavyzdžiui, pasirinkus „Metinis pajamų deklaravimas“ galutinis gaunamas rezultatas yra „Metinių pajamų mokesčio deklaracijų pateikimas“;

5) susipažinus su paslauga bei jos galutiniu rezultatu ir ją pasirinkus, turėtų būti pateikiamas paaiškinimas ar atmintinė, kaip naudotis paslauga. Atmintinėje turėtų būti pateikiama informacija apie tai, kokių dokumentų ar patvirtinimų reikia, norint gauti paslaugą, kokia institucija yra atsakinga už pasirinktą paslaugą, informacija, kokios bus naudojamos asmens tapatybės priemonės ir teisės aktai, kurie reglamentuoja konkrečios paslaugos teikimą. Pavyzdžiui, pasirinkus „Metinis pajamų deklaravimas“, atmintinėje turėtų būti pateikiama informacija, kad žinybinga institucija yra Valstybinė mokesčių inspekcija prie LR Finansų ministerijos, pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys „Metinį pajamų deklaravimą“ yra 2002 07 02 LR Pajamų mokesčio deklaravimo įstatymas, naudojamos asmens tapatybės nustatymo priemonės yra elektroninis būdas ir specialios formos, kurias užpildžius yra pateikiami asmens duomenys.

Įdiegiant elektronines viešąsias paslaugas interneto svetainėje, siūlau vadovautis IVPK prie LRV elektroninių viešųjų paslaugų modeliu (žr. 18 priede).

Labai svarbus aspektas yra elektroninių viešųjų paslaugų pobūdis. Elektroninės viešosios paslaugos turėtų būti neįpareigojančios vartotojo, neapkraunančios papildomais darbais. Jomis turėtų būti lengva ir paprasta naudotis. Reikia atkreipti dėmesį, kaip matyti iš atlikto tyrimo apie elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų segmentą, kad nemaža dalis vartotojų bus vyresnio amžiaus žmonės. Vartotojui taip pat turėtų būti suteikta galimybė pačiam kontroliuoti jam teikiamas paslaugas.

Taigi, elektroninių viešųjų paslaugų modelio įgyvendinimas reiškia visos valdžios ir viešųjų paslaugų sistemos reorganizaciją: nuo viešojo sektoriaus įstaigų, kuriose sumažės

kainos, išaugs produktyvumas, lankstumas, paprastesnėmis taps organizacinės struktūros, pagerės personalo darbo sąlygos, ir t.t. iki vartotojų gaunamų paslaugų, kurios taps pigesnės, geriau prieinamos, turinčios mažiau klaidų, daugiau skaidrumo, lengviau naudojamos ir labiau kontroliuojamos.

IŠVADOS

Išanalizavus Elektroninių viešųjų paslaugų esmę, turinį, įgyvendinimo galimybes bei poreikį Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojams, gyventojams ir verslo subjektams, galima daryti tokias **išvadas**:

1) Lietuvos ir Europos Sąjungos teisinės bazės bei kitos literatūros analizė aptariamam klausimui parodė, kad skirtinguose šaltiniuose pateikiami netapatūs EVP apibrėžimai ir šių paslaugų skirstymas į lygius.

2) Tyrimas parodė, kad respondentai mano, jog Šiaulių apskrities savivaldybėse jau yra įdiegta laisvų darbo vietų paieška, socialinės išmokos ir kompensacijos. Apklaustųjų nuomone, leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, ir pranešimai policijai dar nėra įdiegti.

3) Lyginant tyrimo metu gautus duomenis su IVPK atlikto tyrimo duomenimis, galima teigti, kad savivaldybių darbuotojai, gyventojai ir verslo subjektai pakankamai žino apie EVP.

4) Dauguma tyrime dalyvavusių respondentų pageidautų, jog šiuo metu teikiamos viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis. 22 proc. gyventojų ir verslo subjektų bei 13 proc. savivaldybių darbuotojų mano, kad visiškai nėra poreikio elektronizuoti šiuo metu teikiamas viešąsias paslaugas.

5) Respondentai EVP prioritetą teikia laiko taupymui, o mažiau reikšmingi argumentai yra šie: patogesnis bei paprastesnis paslaugų teikimas, užsakymas ir gavimas.

6) Tyrimo metu nustatyta, kad didžiausias poreikis elektronizuoti yra šias viešąsias paslaugas: socialines išmokas ir kompensacijas, interaktyvias gydytojų konsultacijas ir registraciją poliklinikose, gyvenamosios vietos deklaravimą; mažesnis poreikis - laisvų darbo vietų paieškai, transporto priemonių registravimui, leidinių ir publikacijų paieškai viešosiose

bibliotekose, duomenų teikimui Statistikos departamentui prie LRV; mažiausias poreikis - naujų įmonių registravimui, socialinėms išmokoms darbuotojams, pridėtinės vertės mokesčiui.

7) Visi Šiaulių apskrities savivaldybių informatikos specialistai mano, įdiegus elektronines viešąsias paslaugas įvyktų teigiamų pakitimų. Numatomi neigiami pakitimai galėtų būti: darbų trukdymai diegiant programinę įrangą, darbuotojų perorientavimas, papildomos išlaidos reorganizuojant savivaldybės valdymo struktūrą, darbo krūvio padidėjimas.

8) Tyrimo metu nustatyta, kad pagrindinės kliūtys, kurios apsunkintų EVP įdiegimą būtų: lėšų stygius, žemas darbuotojų ir gyventojų kompiuterinio raštingumo lygis, pesimistiškas darbuotojų požiūris, reikiamos techninės bazės nebuvimas, per maža ryšio kanalų sparta elektroninių viešųjų paslaugų teikimui, viešųjų prieigos taškų trūkumas.

9) Tyrimo rezultatus sulyginus su IVPK prie LRV duomenimis, galima teigti, kad didžiausią galimybę naudotis internetu turi 14-50 metų žmonės, o mažiausią – turintys virš 50 metų.

10) Apklausoje metu paaiškėjo, kad 41 proc. apklaustų gyventojų ir verslo subjektų neturi galimybės naudotis internetu. Tačiau jei atsirastų interneto prieigos galimybė, net 84 proc. iš jų naudotųsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

11) Elektroninių viešųjų paslaugų modelio įgyvendinimas reiškia visos valdžios ir viešųjų paslaugų sistemos reorganizaciją: nuo viešojo sektoriaus įstaigų, kuriose sumažės kainos, išaugs produktyvumas, lankstumas, paprastesnėmis taps organizacinės struktūros, pagerės personalo darbo sąlygos, ir t.t. iki vartotojų gaunamų paslaugų, kurios taps pigesnės, geriau prieinamos, turinčios mažiau klaidų, daugiau skaidrumo, lengviau naudojamos ir labiau kontroliuojamos.

SIŪLYMAI

Remiantis tyrimu ir jo išvadomis, galima daryti šiuos siūlymus:

1) Siekiant sustiprinti žmonių žinias elektroninių viešųjų paslaugų klausimu, reikia šviesti visuomenę: televizijos laidomis, spaudos, radijo ir interneto pagalba.

2) Tam, kad išvengtų Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos norminių teisės aktų nesutapimo, tikslinga atlikti teisinės bazės, kuri reglamentuoja EVP, pataisymus bei juos suderinti tarpusavyje.

3) Institucijų, teikiančių viešąsias paslaugas, vidinės struktūros pertvarkymui, reikėtų centralizuoti „Back office“. Tai reiškia, kad valstybinės institucijos turėtų būti susietos į vieną darnią sistemą, kurią sudarytų trys pakopos: „Top manager“, „Main stream staff“ ir „IT profesional“. Lietuvos atveju aukščiausią pakopą sudaro LR Seimas, LR Prezidentas, LR Vyriausybė ir piliečiai, žemesnę pakopą sudaro ministerijos, o žemiausia – apskritys ir savivaldybės.

4) Centralizavus „Back office“ būtina įsteigti Perskirstymo skyrių, kuris priimtų užsakymus, parengtas viešąsias paslaugas išsiųstų adresatams, suderintų ir ištaisytų klaidingą informaciją ir centralizuotų visus su viešųjų paslaugų teikimu susijusius duomenis į vieną duomenų bazę.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

- 1.Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992 10 25, Nr. KONST // Valstybės žinios. 1992, Nr. 33-1014
- 2.Lietuvos Respublikos apskrities valdymo įstatymas, 1994 12 15, Nr. I-707// Valstybės žinios. 1994, Nr. 101-2015
- 3.Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994 07 07, Nr. I-533// Valstybės žinios. 1994, Nr. 55-1049.
- 4.Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999 06 17, Nr. VIII-1234// Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945
- 5.Lietuvos Respublikos vyriausybės įstatymo pakeitimo įstatymas, 1998 04 28, Nr. VIII-717 // Valstybės žinios. 1998, Nr.41(1)-1131)
- 6.2004 10 11 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo koncepcijos patvirtinimo, 2004 10 11, Nr. 1276// Valstybės žinios. 2004, Nr. 151-5497
- 7.Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 12 31 nutarimas Nr. 2115 “Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo”// <http://www.lrv.lt/main.php?cat=22&gr=7&d=2001>; prisijungimo laikas: 2004-10-13
- 8.Darbo grupė E-Vyriausybės koncepcijai parengti. Vyriausybės ir kitų vykdomosios valdžios institucijų tinklapių koncepcija// <http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0022090.doc>; prisijungimo laikas: 2004-10-15
- 9.Europos Parlamento ir Tarybos 2000 06 08 direktyva 2000/31/EB “Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva)”// http://www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc ; prisijungimo laikas: 2004-10-13.
10. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva, pakeičianti Direktyvą 98/34/EC, išdėstančią informaciją apie standartus ir techninius reglamentus teikimo tvarką (98/48/EC).
11. 2000 06 08 Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of certain legal aspects of Information Society services, in particular electronic commerce, in the Internet Market (“Directive on electronic commerce”)
12. Aleknavičius J. Elektroninės paslaugos apibrėžimas. – IVPK, 2001. www.ivpk.lt; prisijungimo laikas: 2004 09 22.
13. Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. - Kauno technikos universitetas, 2004.P.145-151, 239-245
14. Rudzkienė V. Socialinė statistika. Lietuvos teisės universitetas, 2004.

15. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija.-Lietuvos teisės universiteto Leidyklos centras, 2003. P. 334-596.
16. Vengrienė B. Paslaugų ekonomika.-Vilniaus universiteto leidykla, 1998. P.22-27, 54-63
17. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Lietuvos gyventojų skaičiaus prognozės 2005-2030.-Vilnius, 2004
18. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Lietuvos apskritys. Ekonominė ir socialinė raida.-Vilnius,2002
19. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. 2004 Lietuvos gyventojai pagal amžių.-Vilnius,2004
20. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Lietuvos statistikos metraštis.- Vilnius,2003.P316-317
21. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV. 1 etapo ataskaita. Skaitmeninių bendruomenių kūrimas Lietuvos rajonuose. Elektroninių paslaugų sistema. – Vilnius, 2003
22. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV. Lietuvos valstybės institucijų bei įmonių ir kitų įstaigų elektroninių viešųjų paslaugų, teikiamų viešaisiais kompiuterių tinklais svarbiausių paslaugų procedūrų tyrimas ir paslaugų teikimo galimybių analizė// <http://www.ivpk.lt/dokumentai/el-paslaugos.pdf> ; prisijungimo laikas: 2004 09 22
23. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV. Viešųjų paslaugų teikimo esamos būklės analizė ir modelio aprašymas // http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_esamasV1.pdf ; prisijungimo laikas: 2004 11 10
24. Informatikos politikos departamentas. Elektroninė valdžia // <http://www.vrm.lt/nuorodos/ipd/ipd-evaldzia.htm>; prisijungimo laikas: 2004-09-13
25. E-Government Handbook. The Phases of E-Government // <http://www.cdt.org/egov/handbook>; prisijungimo laikas: 2004-10-21
26. Coleman S. From service to commons// www.ltu.lt; prisijungimo laikas: 2004-09-10
27. Coleman S. Towards an e-connected Europe// www.ltu.lt; prisijungimo laikas: 2004-09-10
28. Coleman S. Connecting parliament to the public via the internet: two case studies of online consultations// www.ltu.lt; prisijungimo laikas: 2004-09-10
29. Millard J. Electronic Government. – Zaragoza: Springer, 2004. P.363-370
30. Langas į ateitį. Viešieji interneto centrai // <http://www.langasiateiti.lt/vid.php4?mid=15>; prisijungimo laikas: 2004-09-13
31. www.online.lt

Čepulienė G., Elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimas Šiaulių apskrities savivaldybėse: Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas / mokslinis vadovas prof. dr. R.Petrauskas; Mykolo Romerio universitetas, Valstybinio valdymo fakultetas. – Vilnius, 2004.– 61 p.

SANTRAUKA

Viešojo administravimo magistro baigiamajame darbe nagrinėjamos problemos, susijusios su elektroninėmis viešosiomis paslaugomis ir jų įgyvendinimu.

Darbo objektas – elektroninės viešosios paslaugos Šiaulių apskrities savivaldybėse.

Darbo tikslas – pagrįsti elektroninių viešųjų paslaugų įgyvendinimo modelį, atitinkantį Šiaulių apskrities gyventojų, verslo subjektų ir savivaldybių darbuotojų poreikį bei nustatyti praktines jo įgyvendinimo galimybes.

Darbo uždaviniai :

1. Apibrėžti elektroninių viešųjų paslaugų sąvoką, jų rūšis bei reglamentavimą Lietuvos ir ES teisės aktuose.
2. Atskleisti savivaldybių darbuotojų, gyventojų ir verslo subjektų žinias apie elektronines viešąsias paslaugas bei jų poreikį.
3. Nustatyti elektroninių viešųjų paslaugų modelio įgyvendinimo galimybes Šiaulių apskrities savivaldybėse.
4. Išsiaiškinti elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų ir teikėjų galimybę naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Teorinėje šio darbo dalyje yra pateikta įstatymų ir įvairios mokslinės literatūros analizė. Nagrinėti klausimai, susiję su elektroninių viešųjų paslaugų (toliau – EVP) sąvoka, poreikiu, reikšme, būtinumu, jų brandos lygiais ir skirstymo analize.

Praktinėje dalyje yra ištirtas elektroninių viešųjų paslaugų poreikis ir reikšmė Šiaulių apskrities savivaldybėse, išanalizuotas elektroninių viešųjų paslaugų segmentas, pateikti visi galimi analizuojamų paslaugų praktinio įgyvendinimo aspektai. Šioje dalyje naudojami statistinių duomenų, lyginamosios analizės, apklausos, dedukcinis, analogijos, apibendrinimo, indukcijos metodai.

Darbo eigoje nustatyta, kad Lietuvos ir Europos Sąjungos nagrinėjamuose šaltiniuose pateikiami netapatūs EVP apibrėžimai ir šių paslaugų skirstymas į lygius.

Taip pat paaiškėjo, kad dauguma tyrime dalyvavusių respondentų pageidautų, jog šiuo metu teikiamos viešosios paslaugos būtų pakeistos elektroninėmis. Respondentai EVP prioritetą teikia laiko taupymui, kiek mažiau - patogesniai bei paprastesniai paslaugų teikimui,

užsakymui ir gavimui. Įdiegus elektronines viešąsias paslaugas galimi tokie neigiami pakitimai kaip darbų trukdymai diegiant programinę įrangą, darbuotojų perorientavimas, papildomos išlaidos reorganizuojant savivaldybės valdymo struktūrą, darbo krūvio padidėjimas.

Apklausoje metu paaiškėjo, kad 41 proc. apklaustų gyventojų ir verslo subjektų neturi galimybės naudotis internetu. Tačiau jei atsirastų interneto prieigos galimybė, net 84 proc. iš jų naudotųsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Įvertinus tyrimo metu gautus rezultatus bei siekiant paspartinti ir palengvinti EVP įdiegimą Šiaulių apskrities savivaldybėse siūloma šviesti visuomenę (televizijos laidomis, spaudos, radijo ir interneto pagalba), suderinti Lietuvos ir Europos Sąjungos norminius teisės aktus, centralizuotai pertvarkyti institucijų, teikiančių viešąsias paslaugas, vidinę struktūrą.

SUMMARY

In the final master's paper of public administration some problems are analyzed which are related to electronic public services and their implementation.

The object of the research – the public electronic services in the municipalities of Šiauliai district.

The purpose of the research – to substantiate the model of implementation of the public electronic services, which tally with the Šiauliai district residents', municipality employees' and business subjects' requirements and to set chances for its practical implementations.

The objectives of the research:

1. To define the concept of the public electronic services, their types and regulation in the law regulations of Lithuania and EU.
2. To induct the employees', residents' and business subjects' knowledge about the public electronic services and their demand.
3. To determine the opportunities of implementation model of the public electronic services in the municipalities of Siauliai district.
4. To find out the possibilities of using the electronic public services of the electronic public services consumers' and suppliers'.

The analysis of some laws and scientific literature is set in the theoretical part of this paper. The researched questions are related to the concept of the electronic public services (further – EPS), their demand, significance, necessity, their level of maturity and analysis of distribution.

The demand and importance of the electronic public services is researched in the municipalities of Siauliai, the segment of electronic public services is analyzed, and all possible aspects of the analyzed practical implementation are introduced in the practical part of the paper. The methods of statistic data, comparative analysis, inquiry, deduction, analogy, generalization, and induction are used in this part.

In course of the paper the provided definitions of the EPS and the division of these services into the levels are not identical in the researched sources of Lithuania and EU.

Also the majority of respondents who took part in this research wished that at the moment supplied public services would be changed into electronic ones. Respondents prefer EPS for the gain in time, and a bit less for the more convenient and simple way of the service supply, order and receiving. The introduction of the electronic public services could lead to some negative changes such as the interruption of the work while introducing software,

reorientation of the employees, additional expense while reorganizing the administration structure of the municipalities, growth of the workload.

During the enquiry it emerged that 41 per cent of questioned residents and business subjects have no opportunity to use Internet. However, if there was a possibility of the Internet approach, even 84 per cent of them would use the electronic public services.

In summing up the research results and with an eye to forward and to easy the implementation of EPS in the municipalities of Siauliai district an offer is made to educate the society (with the help of television programmes, press, radio, and the Internet), to agree with the law regulations of Lithuania and European Union, and to reorganize the inner structure of institutions which offer public services.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Savivaldybių darbuotojų nuomonė apie šiuo metu įdiegtas elektronines viešąsias paslaugas

Elektroni nė viešoji paslauga	Atsakym ai	Savivaldybės pavadinimas							IŠ VISO:
		Akmen ės rajono savival dybė	Kelmės rajono savival dybė	Joniški o rajono savival dybė	Pakruojo rajono savivaldy bė	Radvil iščio rajono savival dybė	Šiaulių miesto savivald ybė	Šiaulių rajono savival dybė	
Pajamų deklaravi mas	Taip	4	6	1	4	3	2	3	23
	Ne	6	3	9	4	7	8	8	45
Laisvų darbo vietų paieška	Taip	1	5	5	4	3	2	3	23
	Ne	9	4	5	4	7	8	8	45
Socialinės išmokos ir kompensa cijos	Taip	2	3	1	2	4	5	0	17
	Ne	8	6	9	6	6	5	11	51
Asmens dokument ai	Taip	0	1	0	0	1	1	0	3
	Ne	10	8	10	8	9	9	11	65
Transport o priemonių registravi mas	Taip	0	0	0	0	1	0	0	1
	Ne	10	9	10	8	9	10	11	67
Leidimai statyti pastatus	Taip	0	0	0	2	0	0	0	2
	Ne	10	9	10	6	10	11	10	66
Pranešima i policijai	Taip	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ne	10	9	10	8	10	10	11	68
Leidinių, publikacij ų paieška viešosiose biblioteko se	Taip	0	1	4	0	0	1	0	6
	Ne	10	8	6	8	10	9	11	62
Gimimo ir mirties liudijimai	Taip	0	1	0	0	0	1	0	2
	Ne	10	8	10	8	10	9	11	66
	Taip	0	1	0	0	2	1	0	4

Gyvenamosios vietos deklaracijos	Taip	0	1	0	0	2	1	0	4
Gyvenamosios vietos deklaracijos	Ne	10	8	10	8	8	9	11	64

1 priedo tęsinys

Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikoje	Taip	0	0	0	0	0	2	0	2
	Ne	10	9	10	8	10	8	11	66
Paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją)	Taip	2	2	0	0	0	1	0	5
	Ne	8	7	10	8	10	9	11	63
Įmonių mokesčiai	Taip	1	1	1	2	0	4	1	10
	Ne	9	8	9	6	10	6	10	58
Pridėtinės vertės mokesčiai	Taip	0	1	0	2	0	1	1	5
	Ne	10	8	10	6	10	9	10	63
Naujų įmonių registravimas	Taip	0	2	0	2	0	1	0	5
	Ne	10	6	10	6	10	9	11	62
Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV	Taip	2	3	0	2	0	2	1	10
	Ne	8	6	10	6	10	8	10	58
Viešieji pirkimai	Taip	2	0	0	0	0	1	0	3
	Ne	8	9	10	8	10	9	11	65
Socialinės išmokos darbuotojams	Taip	0	1	0	0	0	1	0	2
	Ne	10	8	10	8	10	9	11	66
Muitinės deklaracijos	Taip	0	1	0	0	0	1	0	2
	Ne	10	8	10	8	10	9	11	66
	Taip	0	0	0	0	0	0	0	0

Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Taip	0	0	0	0	0	0	0	0
Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Ne	10	9	10	8	10	10	11	6
2 PRIEDAS Savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė apie šiuo metu įdiegtas elektronines viešąsias paslaugas									

Elektroninė viešoji paslauga	Atsakymai	Savivaldybės pavadinimas							IŠ VISO:
		Akmenės rajono savivaldybė	Kelmės rajono savivaldybė	Joniškio rajono savivaldybė	Pakruojo rajono savivaldybė	Radvilaiškio rajono savivaldybė	Šiaulių miesto savivaldybė	Šiaulių rajono savivaldybė	
Pajamų deklaravimas	Taip	2	1	3	1	1	2	1	11
	Ne	19	12	16	17	12	16	16	107
Laisvų darbo vietų paieška	Taip	11	10	5	5	3	6	15	55
	Ne	10	3	14	13	10	12	1	63
Socialinės išmokos ir kompensacijos	Taip	2	1	3	1	1	2	1	11
	Ne	19	12	16	17	12	16	15	107
Asmens dokumentai	Taip	4	0	5	0	0	1	1	11
	Ne	17	13	14	18	13	17	15	107
Transporto priemonių registravimas	Taip	1	0	1	5	0	0	1	8
	Ne	20	13	18	13	13	18	15	110
Leidimai statyti pastatus	Taip	1	0	1	0	0	3	0	5
	Ne	20	13	18	18	13	15	16	113
Pranešimai policijai	Taip	1	0	2	0	0	1	1	5
	Ne	20	13	17	18	13	17	15	113
Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	Taip	2	4	2	4	4	4	2	22
	Ne	19	9	17	14	9	14	14	96
Gimimo ir mirties liudijimai	Taip	0	0	1	5	0	0	1	7
	Ne	21	13	18	13	13	18	15	111
	Taip	1	0	2	2	0	1	0	6

Gyvenamosios vietos deklaracijos	Taip	1	0	2	2	0	1	0	6
Gyvenamosios vietos deklaracijos	Ne	20	13	17	16	13	17	16	112

2 priedo tęsinys

Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikoje	Taip	1	1	3	0	0	2	1	8
	Ne	20	12	16	18	13	16	15	110
Paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją)	Taip	0	1	1	2	0	1	1	6
	Ne	21	12	18	16	13	16	15	111
Įmonių mokesčiai	Taip	1	1	5	1	3	6	0	17
	Ne	20	12	14	17	10	12	16	101
Pridėtinės vertės mokesčiai	Taip	1	0	4	5	0	0	0	10
	Ne	20	13	15	13	13	18	16	108
Naujų įmonių registravimas	Taip	1	2	3	3	2	6	0	17
	Ne	20	11	16	15	11	12	16	101
Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV	Taip	0	0	2	1	1	1	0	5
	Ne	21	13	17	17	12	17	16	113
Viešieji pirkimai	Taip	0	0	0	0	1	0	0	1
	Ne	10	20	21	30	10	11	12	114
Socialinės išmokos darbuotojams	Taip	0	0	2	1	0	0	1	4
	Ne	21	13	17	17	13	18	15	114
Muitinės deklaracijos	Taip	1	0	2	3	0	1	0	7
	Ne	20	13	17	15	13	17	16	111
	Taip	0	0	0	0	0	0	0	0

Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Taip	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ne	21	13	19	18	13	18	16	118
Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Respondentų nuomonė apie EVP poreikį								3 PRIEDAS

1 lentelė

Savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė apie tai, ar yra poreikis šiuo metu gaunamas paslaugas pakeisti elektroninėmis

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai		
	Yra	Nėra	Kai kurias reikia pakeisti
Akmenės rajono savivaldybė	11	3	7
Kelmės rajono savivaldybė	4	4	10
Joniškio rajono savivaldybė	9	8	1
Pakruojo rajono savivaldybė	9	6	2
Radviliškio rajono savivaldybė	10	4	6
Šiaulių miesto savivaldybė	15	3	8
Šiaulių rajono savivaldybė	9	3	8
Iš viso:	67	31	42

2 lentelė

Savivaldybių darbuotojų nuomonė apie tai, ar yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai		
	Yra	Nėra	Kai kurias reikia pakeisti
Akmenės rajono savivaldybė	6	2	2
Kelmės rajono savivaldybė	4	2	1
Joniškio rajono savivaldybė	8	0	2
Pakruojo rajono savivaldybė	2	1	4
Radviliškio rajono savivaldybė	7	2	1
Šiaulių miesto savivaldybė	5	1	1
Šiaulių rajono savivaldybė	8	1	2
Iš viso:	40	9	13

3 lentelė

Savivaldybių specialistų nuomonė apie tai, ar yra poreikis šiuo metu teikiamas paslaugas pakeisti elektroninėmis

	Atsakymai		
	Taip, yra labai didelis poreikis	Nėra poreikio	Galbūt yra

Akmenės rajono savivaldybė	1		
Kelmės rajono savivaldybė		1	
Joniškio rajono savivaldybė	1		
Pakruojo rajono savivaldybė			1
Radviliškio rajono savivaldybė		1	
Šiaulių miesto savivaldybė	1		
Šiaulių rajono savivaldybė			1
Iš viso:	3	2	2

4 PRIEDAS

Respondentų nuomonė apie EVP pranašumą

1 lentelė

Savivaldybių gyventojų nuomonė apie tai, kuo elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias viešąsias paslaugas

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai											
	Sutaupoma laiko		Paprastesnė procedūra		Paslaugomis galima naudotis ne darbo metu		Patogiau užsakyti paslaugas, nes nebereikia važiuoti /eiti į valstybines įstaigas		Skaidresnis valstybinių institucijų darbas		Aiškesnė paslaugų ir jas teikiančių institucijų struktūra	
	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne
Akmenės rajono savivaldybė	8	11	4	15	4	15	7	12	4	15	2	17
Kelmės rajono savivaldybė	10	1	2	9	4	7	5	6	0	11	1	10
Joniškio rajono savivaldybė	7	6	5	9	7	7	4	10	4	10	5	9
Pakruojo rajono savivaldybė	5	6	8	3	3	8	3	8	1	10	2	9
Radviliškio rajono savivaldybė	10	3	5	8	3	10	5	8	2	11	0	13
Šiaulių miesto savivaldybė	10	6	6	10	6	10	6	10	3	13	3	13
Šiaulių rajono savivaldybė	5	11	4	12	5	11	10	6	3	13	1	15
Iš viso:	55	44	34	66	32	68	40	60	17	83	14	86

2 lentelė

Savivaldybės darbuotojų nuomonė apie tai, kuo elektroninės viešosios paslaugos pranašesnės už paprastąsias

Savivaldybės pavadinimas	Sutaupoma laiko	Paprastesnė procedūra	Mažiau trukdymų darbo metu	Patogiau teikti paslaugas
--------------------------	-----------------	-----------------------	----------------------------	---------------------------

	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne
Akmenės rajono savivaldybė	8	2	4	6	5	5	3	7
Kelmės rajono savivaldybė	9	0	4	5	6	3	5	4
Joniškio rajono savivaldybė	7	2	2	7	6	3	3	6
Pakruojo rajono savivaldybė	7	1	4	4	4	4	6	2
Radviliškio rajono savivaldybė	6	3	4	5	5	4	5	4
Šiaulių miesto savivaldybė	1	8	2	7	4	5	5	4
Šiaulių rajono savivaldybė	0	11	4	7	6	5	3	8
Iš viso:	56	9	24	41	36	29	30	35

5 PRIEDAS

Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų nuomonė, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis

Elektroni nė viešoji paslauga	Atsakym ai	Savivaldybės pavadinimas							
		Akmen ės rajono savival dybė	Kelmės rajono savival dybė	Joniški o rajono savival dybė	Pakruojo rajono savivaldy bė	Radvil iščio rajono savival dybė	Šiaulių miesto savivald ybė	Šiaulių rajono savival dybė	IŠ VISO:
Pajamų deklaravi mas	Taip	1	1	5	7	5	6	3	28
	Ne	18	14	11	11	12	13	16	95
Laisvų darbo vietų paieška	Taip	2	2	9	6	4	4	5	32
	Ne	17	13	7	12	13	15	14	91
Socialinės išmokos ir kompensa cijos	Taip	5	8	6	4	7	4	7	41
	Ne	14	7	10	14	10	15	12	82
Asmens dokument ai	Taip	7	4	5	3	3	8	8	38
	Ne	12	11	11	15	14	11	11	85
Transport o priemonių registravi mas	Taip	3	5	6	4	4	4	3	29
	Ne	16	10	10	14	13	15	16	94
Leidimai statyti pastatus	Taip	3	0	3	1	3	4	4	18
	Ne	16	15	13	17	14	15	15	105
Pranešima i policijai	Taip	5	3	8	5	8	4	4	37
	Ne	14	12	8	13	9	15	15	86
Leidinių, publikacij ų paieška viešosiose biblioteko se	Taip	3	1	3	3	2	3	5	20
	Ne	16	14	13	15	15	16	14	103
	Taip	3	1	3	4	3	6	8	28

Gimimo ir mirties liudijimai	Taip	3	1	3	4	3	6	8	28
Gyvenamųjų namų liudijimai deklaracijos	Taip	6	1	5	7	4	7	7	37
	Ne	16	14	13	14	14	13	11	86
	Ne	13	14	11	11	13	12	12	

5 priedo tęsinys

Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikoje	Taip	5	9	6	4	2	5	6	37
	Ne	14	6	10	14	15	14	13	86
Paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją)	Taip	5	4	2	4	2	3	2	22
	Ne	14	11	14	14	15	16	17	101
Įmonių mokesčiai	Taip	2	0	4	3	5	6	2	22
	Ne	17	15	12	15	12	13	17	101
Pridėtinės vertės mokesčiai	Taip	1	1	4	4	3	5	1	19
	Ne	18	14	12	14	13	14	18	103
Naujų įmonių registravimas	Taip	2	1	5	2	1	4	1	16
	Ne	17	14	11	16	16	15	18	107
Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV	Taip	1	2	5	4	4	3	1	20
	Ne	18	13	11	14	13	16	18	103
Viešieji pirkimai	Taip	2	1	6	3	3	5	2	22
	Ne	17	14	10	15	14	14	17	101
Socialinės išmokos darbuotojams	Taip	1	1	5	5	1	4	1	18
	Ne	18	14	11	12	16	15	18	104
Muitinės deklaracijos	Taip	2	2	3	4	4	6	1	22
	Ne	17	13	13	14	13	13	181	101
	Taip	2	1	2	3	1	3	1	13

Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Taip	2	1	2	3	1	3	1	13
Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Ne	17	14	14	15	16	16	18	110
6 PRIEDAS Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų nuomonė, kokias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis									

Elektroninė viešoji paslauga	Atsakymai	Savivaldybės pavadinimas							IŠ VISO:
		Akmenės rajono savivaldybė	Kelmės rajono savivaldybė	Joniškio rajono savivaldybė	Pakruojo rajono savivaldybė	Radvilaiškio rajono savivaldybė	Šiaulių miesto savivaldybė	Šiaulių rajono savivaldybė	
Pajamų deklaravimas	Taip	5	5	4	2	1	6	4	27
	Ne	5	4	6	6	9	4	7	41
Laisvų darbo vietų paieška	Taip	6	4	1	0	1	5	5	22
	Ne	4	5	9	8	9	5	6	46
Socialinės išmokos ir kompensacijos	Taip	5	3	3	1	2	4	6	24
	Ne	5	6	7	7	8	6	5	44
Asmens dokumentai	Taip	3	2	2	0	1	4	4	16
	Ne	7	7	8	8	9	6	7	52
Transporto priemonių registravimas	Taip	5	4	3	0	1	6	1	20
	Ne	5	5	7	8	9	4	10	48
Leidimai statyti pastatus	Taip	4	3	5	0	1	7	6	26
	Ne	6	6	5	8	9	3	5	42
Pranešimai policijai	Taip	4	3	3	1	1	3	5	20
	Ne	6	6	7	7	9	7	6	48
Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	Taip	5	3	0	0	3	5	3	19
	Ne	5	6	10	8	7	5	8	49
	Taip	3	2	4	0	0	3	3	15
	Ne	7	7	6	8	10	7	8	53

Gyvenamosios vietos deklaracijos	Taip	5	5	6	3	1	5	6	31
	Ne	5	4	4	5	9	5	5	37

6 priedo tęsinys

Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikoje	Taip	5	3	3	2	3	5	2	23
	Ne	5	6	7	6	7	5	9	45
Paraiškos (mokyti, kelti kvalifikaciją)	Taip	4	3	4	2	2	6	6	27
	Ne	6	6	6	6	8	4	5	41
Įmonių mokesčiai	Taip	6	4	2	0	0	5	1	15
	Ne	7	5	8	8	10	5	10	53
Pridėtinės vertės mokesčiai	Taip	2	5	0	0	0	4	2	15
	Ne	5	4	8	8	10	6	9	53
Naujų įmonių registravimas	Taip	3	3	4	0	0	5	2	17
	Ne	7	6	6	8	10	5	9	51
Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie LRV	Taip	3	3	0	0	0	7	2	18
	Ne	7	6	7	8	10	3	9	50
Viešieji pirkimai	Taip	1	5	4	0	0	6	6	22
	Ne	9	4	6	8	10	4	5	46
Socialinės išmokos darbuotojams	Taip	3	3	2	0	0	5	3	16
	Ne	7	6	8	8	10	5	8	52
Muitinės deklaracijos	Taip	3	3	1	0	0	3	3	13
	Ne	7	6	9	8	10	7	8	55
	Taip	5	3	2	0	0	6	1	17

Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Taip	5	3	2	0	0	6	1	17
Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	Ne	5	6	8	8	10	4	7	17

Šiaulių apskrities savivaldybių specialistų nuomonė apie tai, ar sunku būtų įdiegti elektronines viešąsias paslaugas savivaldybėje

	Atsakymai	
	Taip, sunku	Ne, nesunku
Akmenės rajono savivaldybė	*	
Kelmės rajono savivaldybė		*
Joniškio rajono savivaldybė	*	
Pakruojo rajono savivaldybė	*	
Radviliškio rajono savivaldybė	*	*
Šiaulių miesto savivaldybė	*	*
Šiaulių rajono savivaldybė	*	*
Iš viso:	6	4

8 PRIEDAS

Apibendrinti tyrimo duomenys dėl papildomų mokymų

1 lentelė

Savivaldybės darbuotojų nuomonė, ar jiems būtų reikalingi specialūs mokymai, kaip teikti elektronines viešąsias paslaugas

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai	
	Taip	Ne
Akmenės rajono savivaldybė	10	0
Kelmės rajono savivaldybė	9	0
Joniškio rajono savivaldybė	9	1
Pakruojo rajono savivaldybė	7	0
Radviliškio rajono savivaldybė	7	2
Šiaulių miesto savivaldybė	10	0
Šiaulių rajono savivaldybė	10	0
Iš viso:	62	3

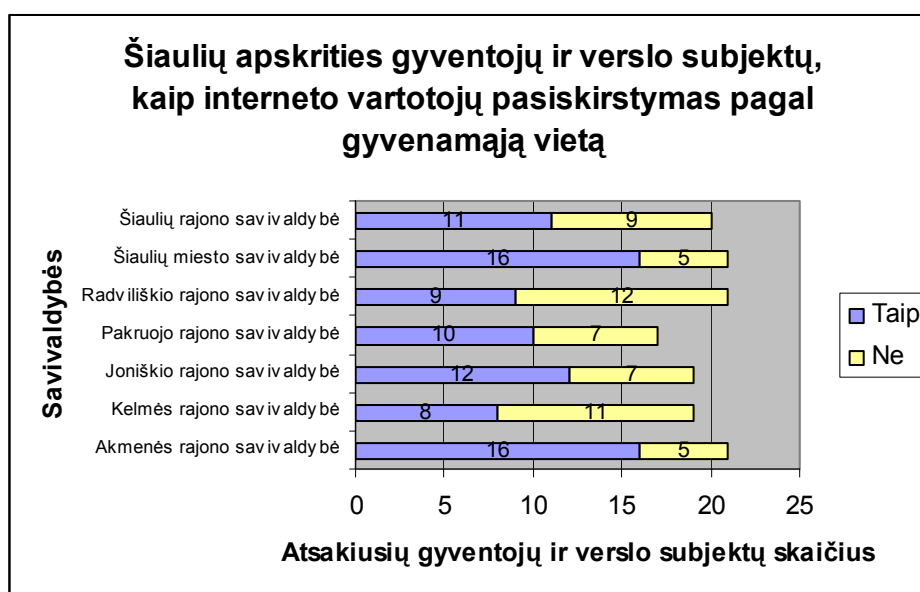
2 lentelė

Gyventojų ir verslo subjektų nuomonė, ar jiems būtų reikalingi specialūs mokymai, kaip naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis

Savivaldybės pavadinimas	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau
Akmenės rajono savivaldybė	15	1	5
Kelmės rajono savivaldybė	11	0	8
Joniškio rajono savivaldybė	16	1	2
Pakruojo rajono savivaldybė	9	5	4
Radviliškio rajono savivaldybė	10	2	9
Šiaulių miesto savivaldybė	19	0	2
Šiaulių rajono savivaldybė	15	1	3
Iš viso:	95	10	33

9 PRIEDAS

Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą ir amžių



1 pav. Savivaldybės gyventojų ir verslo subjektų, kaip interneto vartotojų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą

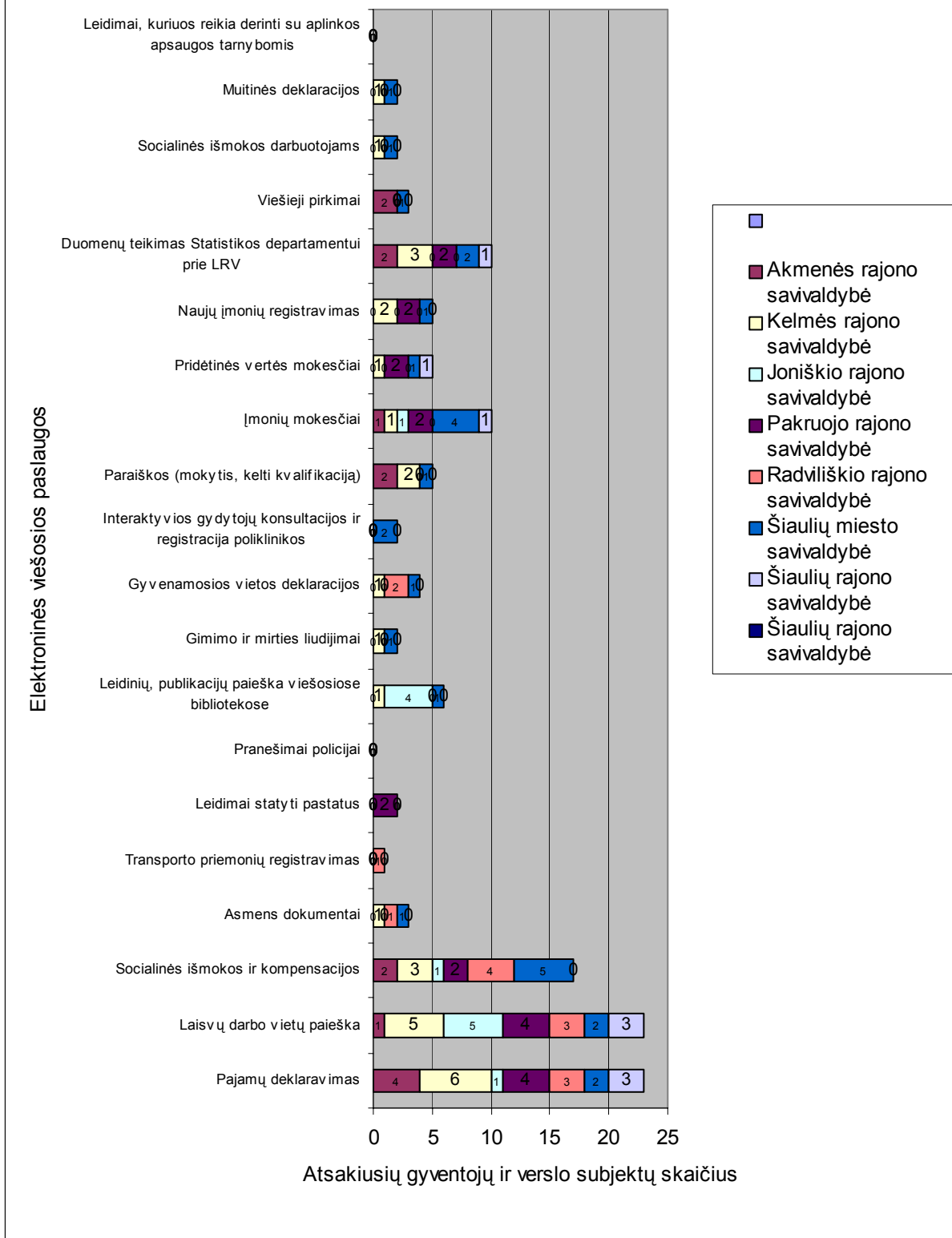
2 lentelė

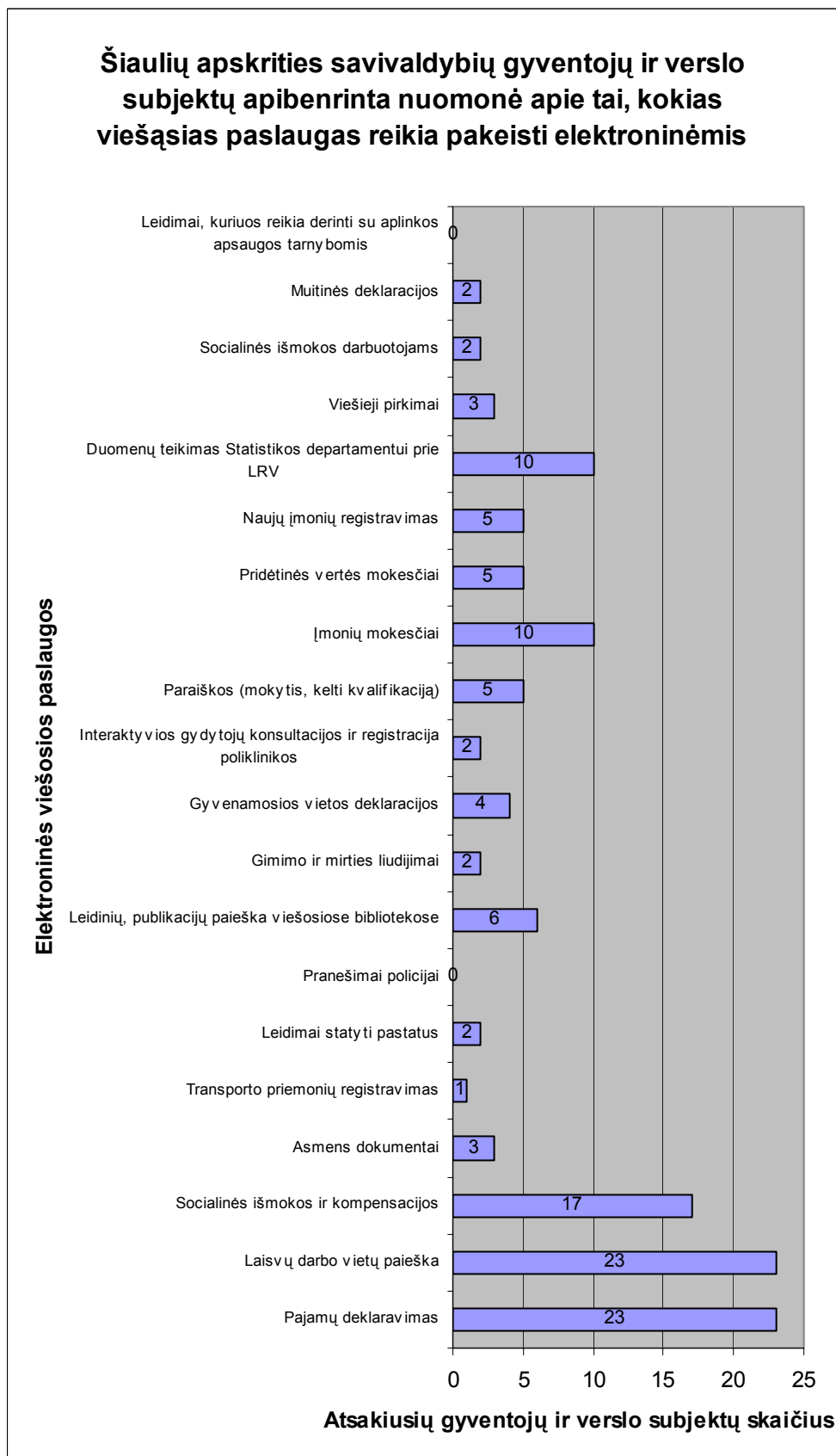
Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų, kaip interneto vartotojų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes

Gimimo metai	Atsakymai		Iš viso:
	Taip	Ne	
1940-1950	7	15	22
1951-1960	14	11	25
1961-1970	13	11	24
1971-1980	22	14	36
1981-1990	26	5	31
Iš viso:	82	56	

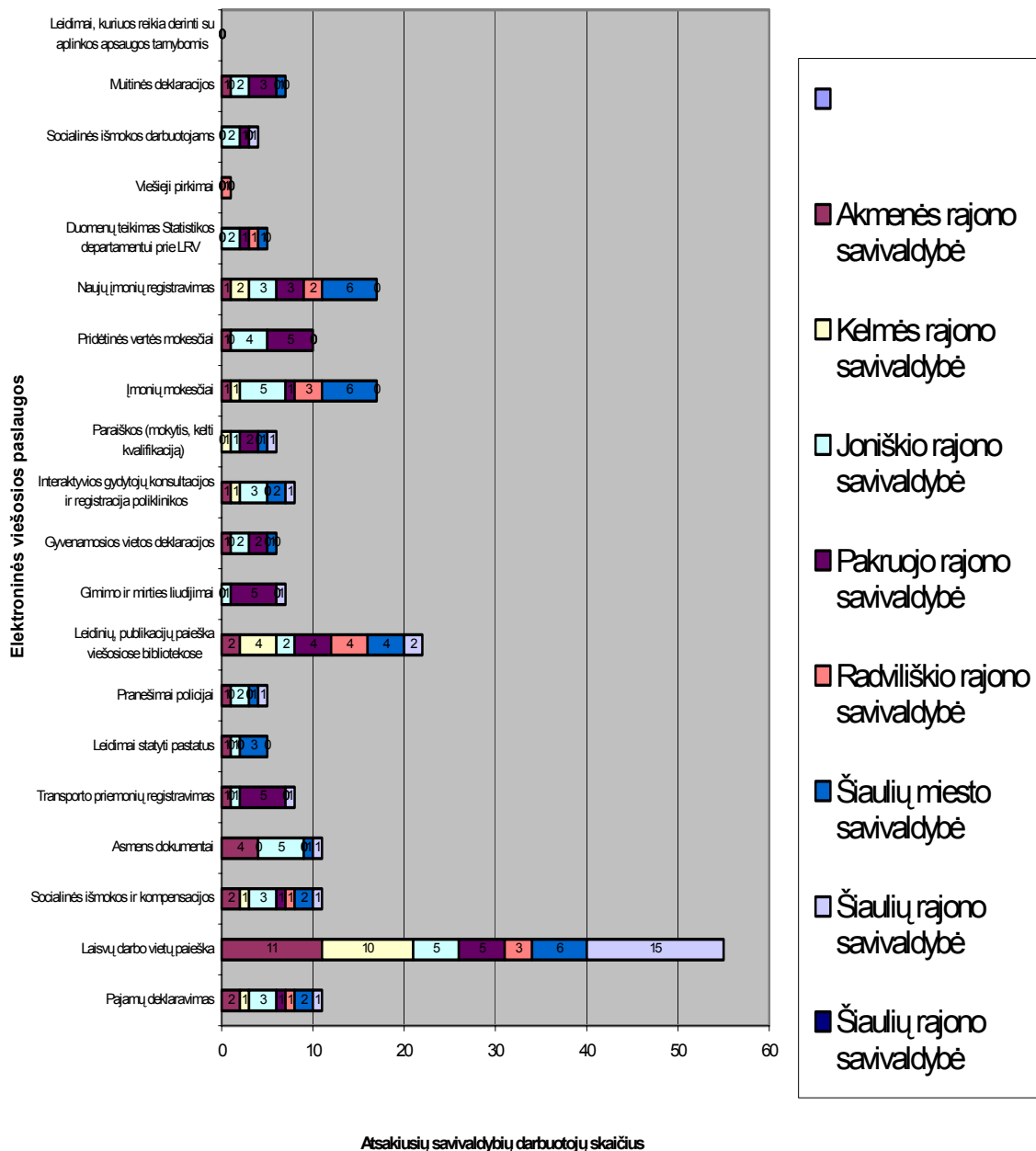
10 PRIEDAS

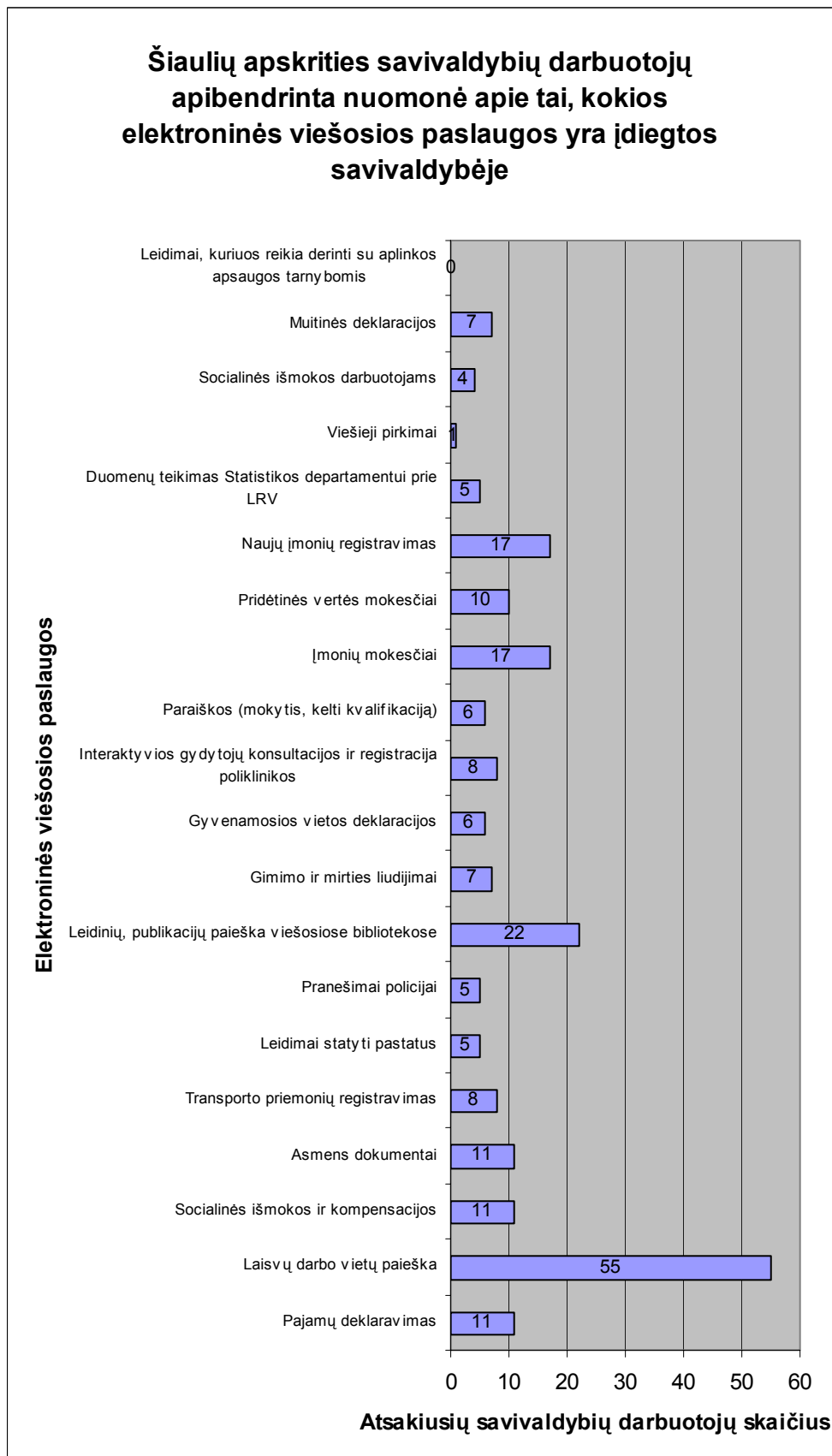
Šiaulių apskrities savivaldybių gyventojų ir verslo subjektų nuomonė apie tai, kokios elektroninės viešosios paslaugos yra įdiegtos savivaldybėje





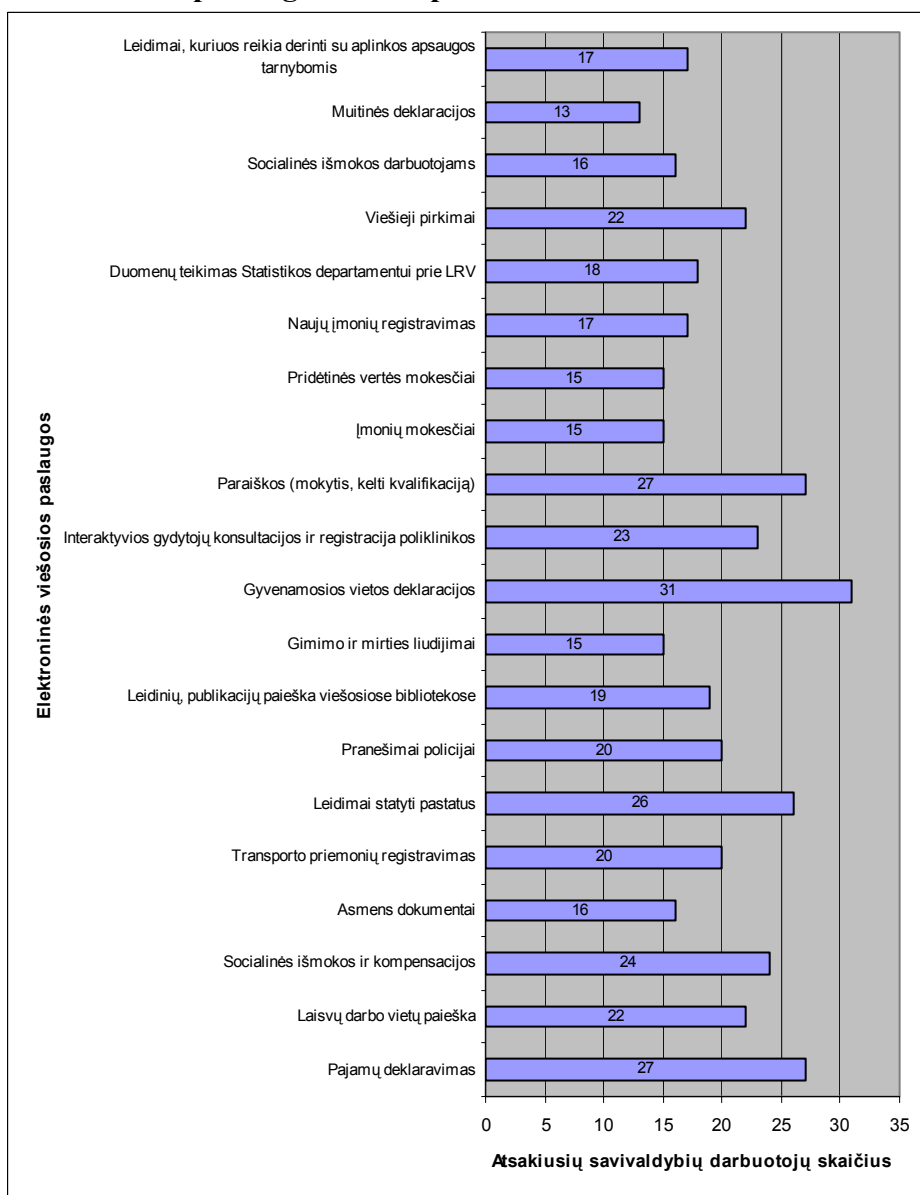
Šiaulių apskrities savivaldybių darbuotojų nuomonė apie tai, kokios elektroninės viešosios paslaugos yra įdiegtos savivaldybėje





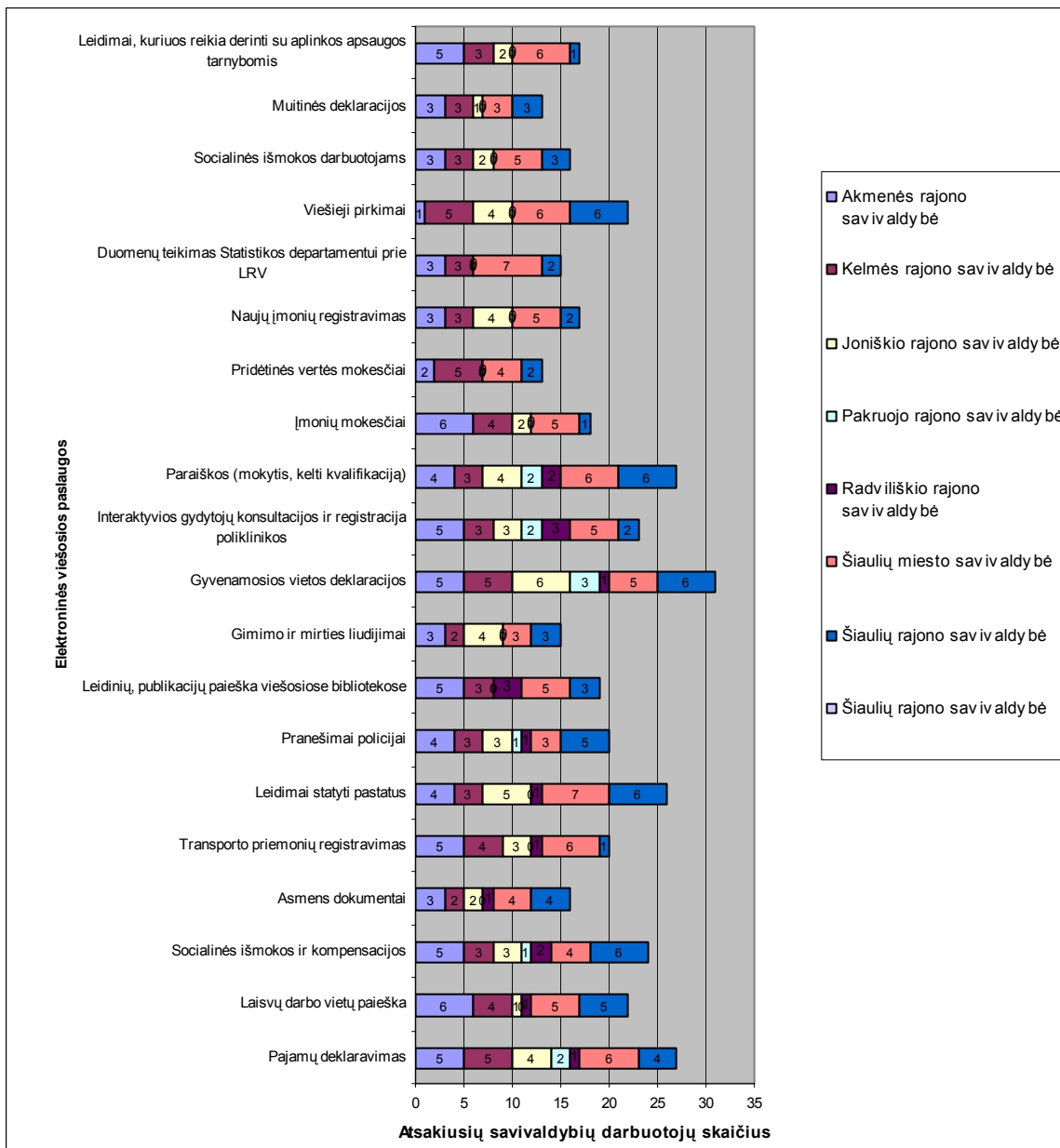
14 PRIEDAS

Savivaldybių darbuotojų nuomonė pagal apibendrintus duomenis, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis

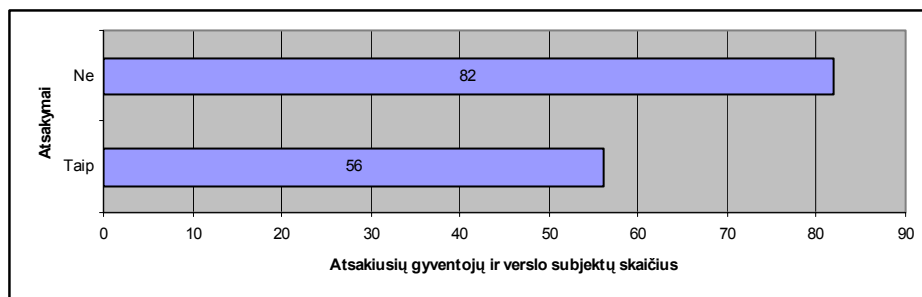


15 PREIDAS

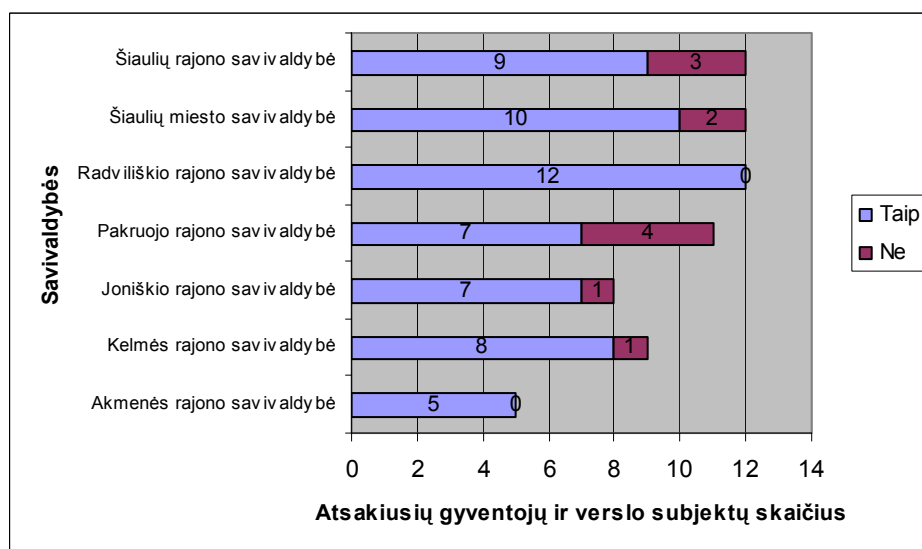
Savivaldybių darbuotojų nuomonė apie tai, kokias viešąsias paslaugas reikia pakeisti elektroninėmis



Respondentų noras ir galimybė naudotis EVP



1 pav. Šiaulių apskrities gyventojai ir verslo subjektai, turintys galimybę naudotis internetu



2 pav. Šiaulių apskrities gyventojų ir verslo subjektų nuomonė, ar jie naudotųsi EVP, jei turėtų prieigą prie interneto

Lietuvos Respublikos valstybinės institucijos

Ministerijos:

Aplinkos ministerija;	Švietimo ir mokslo ministerija ;
Finansų ministerija ;	Teisingumo ministerija ;
Krašto apsaugos ministerija;	Ūkio ministerija ;
Kultūros ministerija ;	Užsienio reikalų ministerija;
Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;	Vidaus reikalų ministerija ;
Susisiekimo ministerija;	Žemės ir miškų ūkio ministerija.
Sveikatos apsaugos ministerija;	

Apskritis:

Alytaus apskritis;	Šiaulių apskritis;
Kauno apskritis;	Tauragės apskritis;
Klaipėdos apskritis;	Telšių apskritis ;
Marijampolės apskritis;	Utenos apskritis;
Panevėžio apskritis;	Vilniaus apskritis.

Savivaldybės:

Akmenės rajono savivaldybė;	Molėtų rajono savivaldybė;
Alytaus miesto savivaldybė;	Neringos savivaldybė;
Anykščių rajono savivaldybė;	Pakruojo rajono savivaldybė;
Druskininkų savivaldybė;	Palangos miesto savivaldybė;
Ignalinos rajono savivaldybė;	Panevėžio miesto savivaldybė;
Joniškio rajono savivaldybė;	Prienų rajono savivaldybė;
Jurbarko rajono savivaldybė;	Radviliškio rajono savivaldybė;
Kauno miesto savivaldybė;	Šiaulių miesto savivaldybė;
Kauno rajono savivaldybė;	Šiaulių rajono savivaldybė;
Kelmės rajono savivaldybė;	Šilutės rajono savivaldybė;
Klaipėdos miesto savivaldybė;	Švenčionių rajono savivaldybė;
Klaipėdos rajono savivaldybė;	Tauragės rajono savivaldybė;
Kretingos rajono savivaldybė;	Varėnos rajono savivaldybė;
Kupiškio rajono savivaldybė;	Vilniaus miesto savivaldybė;
Marijampolės savivaldybė;	Visagino savivaldybė

