

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS
KOMUNIKACIJOS IR INFORMATIKOS INSTITUTAS

INDRĖ MARKAUSKIENĖ

(Elektroninės valdžios administravimas, **EV Amd7-01**)

ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ VALDYMAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE
Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
dr. R. Šertvytis

Vilnius, 2013

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2013-12-20

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Socialinės politikos fakulteto
Komunikacijos ir informatikos instituto Elektroninės valdžios administravimo programos
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė) Indrė Markauskienė,
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas
„Elektroninių dokumentų valdymas viešojo administravimo institucijose“:

Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;

Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;

Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų
metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali
būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

(parašas)

Indrė Markauskienė
(vardas, pavardė)

TURINYS

| | |
|---|-----------|
| LENTELĖS..... | 4 |
| PAVEIKSLAI..... | 5 |
| ĮVADAS..... | 6 |
| 1. ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ SAMPRATA IR JŲ VALDYMO TEORIJOS..... | 10 |
| 1.1 Elektroninio dokumento samprata..... | 10 |
| 1.2 Elektroninio dokumento autentiškumo samprata..... | 14 |
| 1.3 Patikimų ir autentiškų elektroninių dokumentų valdymo teorijos..... | 17 |
| 2. VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJŲ VEIKLOS POKYČIAI NAUDOJANT ELEKTRONINIUS DOKUMENTUS..... | 23 |
| 2.1 Dokumentų valdymo problemos viešojo administravimo institucijose..... | 24 |
| 2.2 Elektroninių dokumentų reikšmė viešojo administravimo institucijų veikloje..... | 27 |
| 3. ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS IR NAUDOJIMO ORGANIZAVIMAS..... | 37 |
| 3.1 Elektroninių dokumentų teisinis reglamentavimas Europos Sąjungoje..... | 37 |
| 3.2 Elektroninių dokumentų teisinis reglamentavimas Lietuvoje..... | 42 |
| 3.3 Elektroninių dokumentų naudojimo organizavimo priemonės..... | |
| 4. ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ VALDYMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE PLĖTROS GALIMYBĖS..... | 56 |
| 4.1 Elektroninių dokumentų valdymo viešojo administravimo institucijose problemos..... | 56 |
| 4.2 Oficialių elektroninių dokumentų valdymo ir naudojimo skatinimo būdai..... | 66 |
| 4.3 Viešojo administravimo institucijų tyrimo metodika..... | 69 |
| 4.4 Viešojo administravimo institucijų tyrimo duomenų analizė ir išvados..... | 71 |
| IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS..... | 82 |
| SANTRAUKA..... | 84 |
| SUMMARY..... | 85 |
| LITERATŪROS SĄRAŠAS..... | 86 |
| PRIEDAI..... | 93 |

LENTELĖS

| | |
|--|----|
| 1 lentelė. Dokumentų registravimo trukmė..... | 26 |
| 2 lentelė. Prielaidų, kodėl Lietuvoje nevyksta oficialių elektroninių dokumentų, pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu, mainai tarp valstybės institucijų bei tarp valstybės institucijų ir privačių/juridinių asmenų vertinimas..... | 78 |
| 3 lentelė. Prielaidų, dėl kokių įstaigų vidinių priežasčių masiškai nenaudojami oficialūs elektroniniai dokumentai, pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, vertinimas..... | 79 |
| 4 lentelė. Prielaidų, kaip pasikeičia įstaigos darbas naudojant elektroninius dokumentus, vertinimas..... | 80 |
| 5 lentelė. Prielaidų, kas paskatintų Lietuvos viešojo sektoriaus oficialių elektroninių dokumentų mainus, vertinimas..... | 81 |

PAVEIKSLAI

| | |
|--|----|
| 1 paveikslas. Elektroninio dokumento sampratos dalys..... | 11 |
| 2 paveikslas. Sąskaitos faktūros siuntimas..... | 26 |
| 3 paveikslas. Sąskaitos faktūros gavimas..... | 26 |
| 4 paveikslas. Įstaigos dokumentų valdymo sistema..... | 28 |
| 5 paveikslas. Elektroninio dokumento struktūra..... | 29 |
| 6 paveikslas. Elektroninio dokumento loginė struktūra..... | 30 |
| 7 paveikslas. Elektroninis dokumentas, sudaromas ne pagal Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintas ar su juo suderintas elektroninio dokumento specifikacijas..... | 31 |
| 8 paveikslas. Kvalifikuotų sertifikatų skaičius 2009-2012 m. rinkoje pagal paslaugų teikėjus..... | 51 |
| 9 paveikslas. Dokumento naudojimo eiga..... | 60 |
| 10 paveikslas. Pasipriešinimo pokyčiams priežastys..... | 64 |
| 11 paveikslas. Įstaigos finansavimo šaltinis..... | 71 |
| 12 paveikslas. Įstaigos darbuotojų skaičius..... | 72 |
| 13 paveikslas. Naudojančių ir nenaudojančių kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos įstaigų pasiskirstymas..... | 73 |
| 14 paveikslas. Įstaigų naudojamų kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų galimybės..... | 73 |
| 15 paveikslas. Įstaigų, planuojančių ir neplanuojančių atnaujinti ar įsigyti ADOC V1.0 specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų modulį turinčias dokumentų valdymo sistemas, pasiskirstymas..... | 74 |
| 16 paveikslas. Įstaigų, kurios nuo 2015 m. naudosis arba ne Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga, apimančia elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą ir saugojimą, pasiskirstymas..... | 75 |
| 17 paveikslas. Dažniausiai naudojami dokumentų siuntimo būdai..... | 75 |
| 18 paveikslas. Įstaigų nuomonė, ar elektroniniai dokumentai turėtų būti spausdinami..... | 76 |
| 19 paveikslas. Įstaigų darbuotojų aprūpinimas kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonėmis..... | 77 |

IVADAS

Temos aktualumas, naujumas. Šiuolaikinės informacinės technologijos valdžios institucijoms suteikia naujų galimybių darbo kokybei, produktyvumui, efektyvumui gerinti, tobulinti veikslių koordinavimą bei supaprastinti valdžios ir piliečių bendradarbiavimą. Galimi pokyčiai yra tokie dideli, kad kalbama iš esmės apie naują valdžios įgyvendinimo būdą – elektroninę valdžią bei jos teikiamas elektronines paslaugas. Argumentai apie elektroninės valdžios potencialą yra pagrįsti tam tikromis „idealaus modelio“ prielaidomis, kaip technologijos turėtų pagerinti valdymą. Pirmoji prielaida – tai tinkamas technologijos parinkimas, antroji – tinkamas technologijos teikiamų galimybių panaudojimas (valstybės tarnautojų gebėjimas taikyti šiuolaikines technologijas, organizaciniai pokyčiai viešosiose institucijose, piliečių noras naudotis e. valdžios paslaugomis), trečioji – pagerėjęs valdymas turėtų padidinti viešosios politikos efektyvumą, viešieji išteklių būtų naudojami taupiau [3].

Elektroninė valdžia ir jos teikiamos elektroninės paslaugos neišvairduojamos be oficialių elektroninių dokumentų, pasirašytų elektroniniu parašu, kurie pamažu turėtų pakeisti tradicinius popierinius dokumentus. Tokių dokumentų atsiradimas iš esmės keičia nusistovėjusią dokumentus kuriančių ir saugančių viešojo administravimo institucijų darbo praktiką ir metodus. Dėl dokumentų elektroninėje aplinkoje atsiradimo ir sklaidos neišvengiamai kinta dokumento ir jo autentiškumo sampratos. Akivaizdu, kad tradicinė autentiško dokumento, kaip materialaus objekto samprata, negali būti taikoma elektroniniams dokumentams. Didžiausias naudojimosi oficialiais elektroniniais dokumentais bendraujant su viešojo administravimo institucijomis privalumas tas, kad piliečiai gali atlikti daugelį reikalingų veikslių, arba kitaip tariant – gauti daugelį paslaugų neišeidami iš savo namų arba darbo vietos. Tokiu būdu vyksta glaudesnis piliečių ir viešųjų institucijų bendradarbiavimas, viešosios paslaugos piliečiams teikiamos greičiau, kokybiškiau, jos tampa lengviau prieinamos. Naujos informacinės technologijos užtikrina vis pigesnę, patogesnę ir paprastesnę dokumentų perdavimo, priėmimo, apdorojimo ir saugojimo procesą bei leidžia sumažinti dokumentų valdymo sričiai skiriamus tiek finansinius, tiek žmogiškuosius išteklius.

Įgyvendinant Europos Komisijos rekomendacijas bei atsižvelgiant į elektroninio parašo bei elektroninių dokumentų naudojimo problemas ir aktualijas, Lietuvos teisinė bazė kasmet yra papildoma naujais teisės aktais, sietiniais su oficialių elektroninių dokumentų naudojimo skatinimu. Pažymėtina, kad Lietuvos teisės aktai įtvirtina, jog elektroniniu parašu pasirašytas elektroninis dokumentas turi tokią pačią teisinę galią kaip ir popierinis dokumentas. Šiuo metu Lietuvoje savo iniciatyva teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę perkėlė ir oficialius elektroninius dokumentus sėkmingai naudoja tokios institucijos kaip Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, VĮ Registrų centras, Viešųjų pirkimų tarnyba, Valstybinė mokesčių inspekcija ir kitos institucijos. Visgi kasdieniniame viešojo administravimo įstaigų darbe šiandien plačiai keičiamasi popierinių dokumentų skenuotomis kopijomis, o ne oficialiais elektroniniais dokumentais.

Elektroninių dokumentų ir jų autentiškumo sampratą autorė tyrė bakalauro darbe. Šiuos klausimus savo moksliniuose straipsniuose detaliai nagrinėjo I. Petravičiūtė ir D. Lukšaitė. Taip pat yra apginta magistro darbų apie dokumentų valdymo sistemų teikiamą naudą ir jų diegimą savivaldybėse, universitetuose.

Šio darbo tema yra aktuali, bet pakankamai nauja, todėl nėra gausu tyrimų ar publikuotų straipsnių apie elektroninių dokumentų valdymo bei naudojimo plėtros galimybes viešojo administravimo institucijose. Nors daugelis viešojo administravimo institucijų jau yra įsidiegusios vienokias ar kitokias dokumentų valdymo sistemas, akivaizdu, kad turėti dokumentų valdymo sistemą nepakanka ir kol kas elektroniniai dokumentai yra naudojami vangiai. Tad svarbu išsiaiškinti priežastis, kodėl elektroniniai dokumentai nėra plačiai naudojami viešojo administravimo institucijose bei kas paskatintų jų naudojimą bei tarpinstitucinius mainus.

Tyrimo problema. Lietuvos Respublikos teisės aktuose įtvirtintos nuostatos, kad elektroniniai dokumentai, pasirašyti elektroniniu parašu, yra prilyginami popieriniams dokumentams ir negali būti atmesti vien dėl to, kad jie yra elektroniniai. Tačiau dažniausiai kreipimasis į viešojo administravimo instituciją siunčiant elektroninį dokumentą, pasirašytą elektroniniu parašu šiandien yra labiau provokacija, nei norma. Be to, net ir esant pakankamai teisinei bazei bei geros praktikos pavyzdžiams, elektroniniai dokumentai nėra masiškai naudojami valstybinių institucijų kasdieniame darbe, nevyksta tarpinstituciniai oficialių elektroninių dokumentų mainai. Neradus sėkmingo šių problemų sprendimo, sunku tikėtis, kad nepaisant didelių lėšų, kurias viešasis sektorius skiria projektams, susijusiems su informacinių technologijų taikymu gerinant viešąsias paslaugas ir tobulinant darbo procesus, tiek piliečiai, tiek pačios viešojo sektoriaus įstaigos pajus esminius ir teigiamus pokyčius viešajame valdyme. Todėl iškyla problema – kodėl esant pakankamai teisinei bazei, oficialūs elektroniniai dokumentai nėra plačiai naudojami viešojo administravimo institucijose?

Šio darbo **objektas** – oficialūs elektroniniai dokumentai.

Šio darbo **tikslas** – įvertinus elektroninių dokumentų valdymo organizavimo situaciją Lietuvoje, nustatyti elektroninių dokumentų naudojimo Lietuvos viešojo administravimo institucijose kliūtis bei pateikti jų naudojimą skatinančias priemones.

Darbo tikslui pasiekti keliami šie **uždaviniai**:

– išanalizuoti, kaip pakito dokumento ir jo autentiškumo samprata elektroninėje aplinkoje;

- išnagrinėti elektroninių dokumentų valdymo teikiamą naudą viešojo administravimo institucijų veikloje;
- ištirti teises ir organizacines priemones, sudarančias sąlygas viešojo administravimo institucijoms naudoti elektroninius dokumentus;
- nustatyti elektroninių dokumentų naudojimo viešojo administravimo institucijose problemų sprendimo būdus.

Darbo šaltiniai, metodai. Viešai prieinamos ir patikimos mokslinės informacijos – knygų, mokslinių straipsnių – apie elektroninės valdžios pažangą elektroninių dokumentų valdymo srityje nėra daug. Todėl magistro darbe daugiausiai naudoti tokie informacijos šaltiniai kaip Europos Sąjungos ir nacionaliniai teisės aktai, taisyklės, tarptautinių organizacijų išleisti dokumentai, tarptautinių projektų ataskaitos, techninės rekomendacijos, gairės, oficiali valdžios institucijų informacija, Valstybės kontrolės, Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaitos. Pirmajame magistro darbo skyriuje remiamasi autorės tyrimo, atlikto bakalauro darbe „Elektroninių dokumentų autentiškumas: teorinis ir praktinis aspektai“, rezultatais. Be tradicinių šaltinių naudotasi informacija, kurią suteikė Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyboje dirbantys specialistai. Taip pat darbe remiamasi naujausia informacija, gauta 2013 m. dalyvaujant konferencijose ir mokymuose elektroninių dokumentų valdymo ir plėtros klausimais.

Darbe taikomi mokslinės literatūros ir šaltinių analizės, sisteminimo, klasifikavimo bei lyginamasis metodai. Atliktas kiekybinis tyrimas – viešojo administravimo institucijų anketinė apklausa.

Darbo struktūra. Magistro darbą sudaro šios struktūrinės dalys: turinys, paveikslų, lentelių sąrašai, įvadas, keturi skyriai su poskyriais, išvados, literatūros sąrašas, santraukos lietuvių bei anglų kalbomis ir priedai.

Pirmajame skyriuje analizuojama, kaip pakito dokumento ir jo autentiškumo sampratos elektroninėje erdvėje, kokios autentiškumo užtikrinimo priemonės turi būti taikomos valdant elektroninius dokumentus, siekiant juos išsaugoti kaip patikimus įstaigos veiklos įrodymus.

Antrajame skyriuje nagrinėjama, kaip elektroniniai dokumentai gali padidinti viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumą ir pagerinti fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimą.

Trečiajame skyriuje tiriamas Europos Sąjungos ir Lietuvos teisinis elektroninių dokumentų reglamentavimas. Taip pat analizuojamos organizacinės priemonės, kurios yra vykdomos šalies mastu, siekiant paspartinti oficialių elektroninių dokumentų mainus.

Ketvirtajame skyriuje nagrinėjamos elektroninių dokumentų valdymo viešojo administravimo institucijose bei elektroninių dokumentų naudojimo vykdančių dokumentų mainus plėtros galimybės.

Šiame skyriuje taip pat aprašomas autorės atliktas kiekybinis tyrimas – viešojo administravimo institucijų anketinė apklausa. Šios apklausos rezultatai leido įvertinti, ar autorės pasiūlyti elektroninių dokumentų naudojimo viešojo administravimo institucijose skatinimo metodai yra teisingi bei pateikti elektroninių dokumentų valdymo ir naudojimo viešojo administravimo institucijose skatinimo priemonių rekomendacijas.

Darbo praktinis reikšmingumas. Magistro darbas gali būti naudingas elektroninės valdžios programos studentams bei dėstytojams. Taip pat darbas gali būti reikšmingas viešojo administravimo institucijų, planuojančių savo veikloje naudoti oficialius elektroninius dokumentus, darbuotojams.

1. ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ SAMPRATA IR JŲ VALDYMO TEORIJS

Šiandien įstaigų, organizacijų ir asmenų kasdieninis darbas kuriant, perduodant ir valdant informaciją nebeįsivaizduojamas be kompiuterio. Taikant kompiuterines programas yra sukuriami įvairaus tipo informacijos produktai, tame tarpe ir elektroniniai dokumentai. Paprastas ir patogus jų kūrimas bei perdavimas lemia tai, jog pamažu pereinama nuo tradicinių popierinių prie elektroninių dokumentų naudojimo. Aktualus tampa elektroninio dokumento bei jo autentiškumo sampratos klausimas. Todėl pirmiausia būtina išanalizuoti elektroninio dokumento ir jo autentiškumo sampratas bei nustatyti kriterijus, kurie leistų išskirti elektrinius dokumentus iš elektroninės informacijos visumos. Tuomet svarbu nustatyti pagrindinius elektroninių dokumentų valdymo principus, kurie leistų juos išlaikyti autentiškus ir patikimus visą jų gyvavimo ciklą.

1.1 Elektroninio dokumento samprata

Elektroninio dokumento samprata gali būti tiriama per tradicinio dokumento sampratos prizmę. Tai reiškia, jog pirmiausia reikia nustatyti visiems dokumentams bendras savybes, nepriklausančias nuo informacijos fiksavimo būdo ir laikmenos. Tada reikia išsiaiškinti savybes, kurios yra būdingos tik elektriniams dokumentams bei nustatyti kriterijus, kurie leistų išskirti elektrinius dokumentus iš elektroninės informacijos visumos.

Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatyme *dokumentas* apibrėžiamas kaip juridinio ar fizinio asmens veiklos procese užfiksuota informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos. Tuo tarpu *oficialus dokumentas* – valstybės ar savivaldybės institucijos, įstaigos ar įmonės, valstybės įgalioto asmens vykdant teisės norminių aktų nustatytus įgaliojimus sudarytas, patvirtintas ar gautas dokumentas, įtrauktas į apskaitą [37].

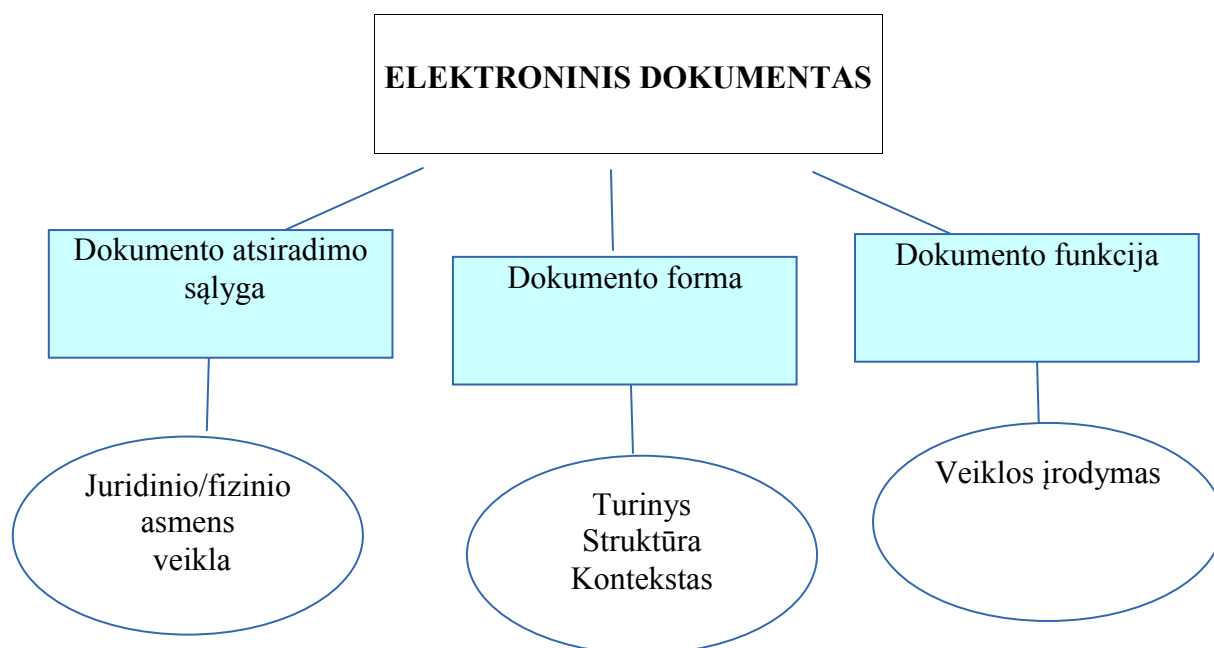
Tarptautinės archyvų tarybos Elektroninių dokumentų komiteto 1997 m. publikuotame leidinyje „Elektroninių dokumentų valdymo archyvų kontekste vadovas“ dokumentas suprantamas kaip įstaigos ar asmens veiklos metu sukurta ar gauta fiksuota informacija, kurios turinys, struktūra ir kontekstas yra pakankami veiklai įrodyti [26].

Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme *dokumentas* apibrėžtas kaip bet kokia valstybės, savivaldybių institucijos ar įstaigos sukurta ar gauta teiktina informacija ar jos dalis, išreikšta rašytine, įskaitant elektrinę, grafine, garsine ir (ar) vaizdine forma [65].

Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėse apibrėžta *oficialaus elektroninio dokumento* sąvoka. Tai vykdamas teisės norminių aktų nustatytus įgaliojimus informacinių technologijų priemonėmis įstaigos sudarytas ar gautas dokumentas, pasirašytas teisinę galią turinčiu elektroniniu parašu ir įtrauktas į elektroninių dokumentų valdymo sistemą [46].

Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimų apraše elektroninis dokumentas apibrėžiamas kaip valstybės ir savivaldybių institucijos, įstaigos ar įmonės, kito subjekto, įgalioto atlikti viešojo administravimo funkcijas, valstybės įgalioto asmens, nevalstybinės organizacijos, privataus juridinio ar fizinio asmens vykdamas teisės norminių aktų nustatytus įgaliojimus ar teisėtą veiklą informacinių technologijų priemonėmis sudaryti ar gauti duomenys, pasirašyti elektroniniu parašu (-ais) [32].

Taigi, pagrindinis skirtumas tarp elektroninio ir tradicinio dokumento yra tas, kad elektroninių dokumentų kūrimui, saugojimui ir perdavimui yra naudojamas kompiuteris. Todėl remiantis anksčiau pateiktais aiškinimais, galima suformuluoti elektroninio dokumento apibrėžimą. *Elektroninis dokumentas* – tai įstaigos ar asmens veiklos metu informacinių technologijų priemonėmis sukurta ar gauta fiksuota informacija, kurios turinys, struktūra ir kontekstas yra pakankami veiklai įrodyti (1 pav.)



1 pav. Elektroninio dokumento sampratos dalys.

Įstaigų veikloje kuriama, kaupiama ir saugoma įvairaus tipo informacija: duomenys bei faktai apie veiklos sandorius, žinios, dokumentai ir pan. Šiuolaikinė archyvistika dokumentą iš kitų įstaigos informacinių išteklių išskiria dokumentus apibrėždama ne kaip duomenų, informacijos rinkinius ar

kaip fizinius objektus, bet kaip **įstaigos veiklos rezultata** ir tos veiklos įrodymą. Kitaip tariant, dokumentas suprantamas kaip fiksuotas veiklos įrodymas. Kadangi dokumentas atspindi įstaigos veiklos procesus ir veiksmus, dalyvauja vykdant veiklą ir egzistuoja kaip toks veiklos rezultatas, o ne šiaip duomenų rinkinys, jis yra laikomas veiklos įrodymu. Tai garantuoja įstaigų veiklos tęstinumą ir atskaitingumą [54]. D. Bearmanas teigia, kad „įrodymas slypi dokumento turinio, struktūros ir konteksto sąjungoje. Šie elementai turi būti išsaugoti nepakitę. Jei bent vieno iš šių elementų nėra, rezultatas yra duomenys, informacija, bet ne dokumentas“ [5].

Tradicinių dokumentų turinys yra fiksuojamas fizinėje laikmenoje (popieriuje, kino juostoje, pergamente) naudojant simbolius (raides, skaičius, natas, grafiką), kuriuos žmogus gali perskaityti ir suprasti nenaudodamas jokių papildomų priemonių [8]. Tuo tarpu elektroninių dokumentų **turinys** yra fiksuojamas magnetinėje arba optinėje laikmenoje, naudojant dvejetainį kodą, todėl jis negali būti perskaitomas ir suprantamas tiesiogiai. Elektroninio dokumento perskaitymui ir suvokimui yra reikalingas kompiuteris, kuris gali iškoduoti informaciją ir paversti ją suprantama žmogui. Tai reiškia, jog elektroninį dokumentą sukūrus ir išsaugojus laikmenoje, jis yra paverčiamas iš žmogui suprantamos į kompiuteriui suprantamą formą. Ši kompiuteriui suprantama versija yra dalis informacijos, kuri sudaro dokumentą. Tuo tarpu norint perskaityti dokumentą, jis turi būti atkuriamas iš kompiuteriui suprantamos versijos į matomą kompiuterio ekrane [57].

Kaip jau buvo minėta, tradicinių dokumentų turinys yra fiksuojamas fizinėje laikmenoje ir negali būti nuo jos atskirtas. Nors elektroninių dokumentų turinys taip pat yra fiksuojamas laikmenoje, tačiau nėra neatsiejamai su ja susijęs. Norint kuo ilgiau išsaugoti dokumentus elektroninėje aplinkoje, jų turinys privalo būti kilnojamas iš vienu laikmenų į kitas. Tačiau toks laikmenos ir turinio atskiriamumas kelia grėsmę elektroninių dokumentų autentiškumo ir patikimumo užtikrinimui. Kiekvieną kartą, kai dokumento turinys yra perkeliamas iš vienos laikmenos į kitą arba atkuriamas kompiuterio ekrane, niekas nebegali garantuoti, jog perkeltas ar atkurtasis dokumentas yra tas pats arba toks pat, koks buvo sukurtas ir naudotas anksčiau [31]. Apžvelgus Lietuvos Respublikos teisės aktuose pateiktas dokumento sąvokas, galima daryti išvadą, kad dokumentas Lietuvoje jau yra nebesiejamas su materialia laikmena ir suprantamas plačiąją prasme - į dokumento sąvoką patenka ir elektroniniai dokumentai.

Dokumento **struktūra** – tai dokumento sukūrimo būdas ir priemonės. Struktūroje atsispindi dokumento išdėstymas, formatas, laikmena, kaip dokumentas yra užfiksuotas, kokie simboliai naudojami ir pan. Dokumentų struktūra susideda iš dviejų dalių: fizinės ir loginės. Tradicinio dokumento fizinė struktūra yra matoma ir apčiuopiama, tuo tarpu elektroninio dokumento struktūra yra kintanti ir priklauso nuo techninės bei programinės įrangos, kurią naudojant dokumentas buvo

sukurtas. Kiekvieną kartą, kai elektroninio dokumento turinys yra perkeliamas iš vienos laikmenos į kitą, fizinė struktūra gali kisti. Tačiau tai neturi įtakos dokumento vertei, jei fizinės struktūros pokyčio metu nebuvo pakeista dokumento loginė struktūra, kuri yra ypatingai svarbi garantuojant dokumento autentiškumą ir patikimumą. Loginė dokumentų struktūra leidžia identifikuoti atskirus dokumentus ir atspindi jų vidinius struktūrinius elementus (paraštes, pastraipas, skyrius, poskyrius ir pan.). Kitaip tariant, loginė dokumento struktūra – tai struktūra, kurią savo kompiuterio ekrane sukūrė dokumento rengėjas. Kad dokumentą galima būtų laikyti išbaigtu ir autentišku, jo loginė struktūra turi išlikti nepakitusi ir, atkūrus ją kompiuterio ekrane, matoma tokia pat, kokia buvo užkoduota dvejetainiu kodu [26].

Dokumento **kontekstas**, kaip teigia I. Petravičiūtė, „yra susijęs su aplinka, kurioje dokumentas buvo sudarytas ar gautas, ir funkcija, kurią vykdant dokumentas buvo sudarytas ar gautas“. Kontekstą sudaro kontekstinė informacija, dokumento ryšiai su kitais susijusiais dokumentais ir veikla, kurios metu dokumentas buvo sukurtas. [28]. Dokumento kontekstinė informacija yra būtina tinkamam jo suvokimui. Tai informacija apie procesus, susijusius su dokumentu (migracija, įvertinimu). Ji reikalinga efektyviam dokumentų valdymui, saugojimui, priėjimui ir paieškai. Tai informacija apie dokumento sandarą, turinį ir aplinką, kuri sudaro būtinas ir pakankamas sąlygas dokumento autentiškumui ir prieinamumui užtikrinti. Kontekstinė informacija gali būti išsaugota vidiniuose (įvairios nuorodos, numeriai, kodai, parašai, autorius, antraštė) ir išoriniuose dokumento elementuose (metaduomenys) [26].

Metaduomenys – tai „duomenys apie duomenis“, tai pagrindinė kontekstinės informacijos dalis. Pagal Tarptautinį vadybos standartą (ISO 15489-1:2001) – tai duomenys, apibūdinantys dokumento kontekstą, turinį ir struktūrą bei jų tvarkymą laikui bėgant [28]. Metaduomenys gali būti skirstomi į dvi rūšis: suteikiantys kontekstinę informaciją apie dokumento sudarytoją, laiką vietą, ryšius su kitais dokumentais, veiklą, kurios metu buvo sukurtas dokumentas bei atspindintys dokumento tvarkymą po jo sukūrimo ir išsaugojimo laikmenoje. Metaduomenys yra svarbūs elektroninių dokumentų paieškai, vertinimui, naudojimui, saugojimui ir dokumentų autentiškumo, vientisumo bei patikimumo nustatymui ir užtikrinimui. Todėl metaduomenys turi būti saugomi kartu su dokumentu tiek, kiek yra saugomas pats dokumentas.

Šiek tiek platesnė ir detalesnė elektroninio dokumento samprata pateikiama L. Duranti ir T. Eastwoodo išleistoje knygoje „Elektroninių dokumentų vientisumo išsaugojimas“ [67]. Elektroninio dokumento samprata čia nagrinėjama remiantis diplomatikos ir archyvistikos mokslų teorija. Diplomatiškoje dokumentas suprantamas kaip tarpusavyje susijusių išorinių ir vidinių elementų, kurie išskiria dokumentą iš bendro informacijos srauto, visuma ir gali būti nagrinėjamas nepriklausomai nuo

jame esančios informacijos [8]. Tuo tarpu archyvistikos mokslo požiūriu dokumento samprata papildoma ryšiais tarp dokumentų, t.y., elektroninis dokumentas suprantamas kaip kiekvienas dokumentas, sukurtas elektroninėje aplinkoje fizinio ar juridinio asmens vykdomos veiklos metu ir turintis visus būtinus ir pakankamus elementus. Kad elektroninį dokumentą galima būtų laikyti dokumentu, jis turi būti sudarytas ne tik iš turinio, formos ir konteksto, bet taip pat turi būti susijęs su įstaigoje atliekamais veiksmais ir kitais dokumentais (dokumentas gali būti tam tikro veiksmo pagrindas, atlikto veiksmo įrodymas ar pagalbinė priemonė veiksmams atlikti) [9].

Išnagrinėjus dvi elektroninio dokumento sampratas, galima daryti išvadą, jog tradicinė dokumento, kaip materialaus objekto, samprata negali būti taikoma elektroniniams dokumentams. Elektroninis dokumentas egzistuoja nepriklausomai nuo jo sudarymo formos ir laikmenos, kurioje jis sudaromas: laikmena tampa dokumento reikšmės perdavimo priemone, o ne egzistavimo pagrindu. Elektroninis dokumentas suprantamas kaip įstaigos ar asmens veiklos rezultatas, kurio turinys, struktūra ir kontekstas yra pakankami veiklai įrodyti. Kad elektroninis dokumentas galėtų atlikti savo funkciją ir egzistuoti kaip įstaigos veiklos įrodymas, jis turi dalyvauti įstaigos veiklos procesuose ir veiksmuose bei būti sudarytas iš būtinų ir pakankamų elementų, kurie laikui bėgant turi išlikti nepakitę. Taip pat turi būti užtikrintas elektroninių dokumentų patikimumas ir autentiškumas.

1.2 Elektroninio dokumento autentiškumo samprata

Žodis *autentiškas* yra kilęs iš graikų kalbos žodžio *authentikos*, kuris reiškia *tikras*. Tarptautinių žodžių žodyne aiškinama, jog *autentiškas* – tai tikras, atitinkantis tikrąjį, patikimas, tai, kas paremta pirmuoju šaltiniu, o *autentiškumas* – tikrumas, patikimumas. I. Petravičiūtė teigia, kad „konkreto objekto autentiškumo verifikavimo procesas, kuriuo siekiama išsiaiškinti, ar daiktas tikrai yra tai, kas manoma jį esant ir ar juo galima pasitikėti, vadinamas *autentifikavimu*. Taigi darytina prielaida, kad autentiškas dokumentas yra tas, kurį autentifikuojant įrodoma, kad jis yra tai, kas manoma jį esant, t.y. tikras ir patikimas dokumentas“ [64].

Diplomatikos mokslo požiūriu autentiškas dokumentas yra tas, kurio fizinė ir intelektualinė forma atitinka to meto ir vietos, kai dokumentas buvo sudarytas, dokumentų sudarymo praktiką bei sudarytas turėjusio įgaliojimus asmens dokumente nurodytu laiku ir vietoje. Jeigu įrodoma, jog dokumentas yra autentiškas, teigiama, kad jis yra tikras ir jo turiniu galima pasitikėti. Tai reiškia, kad dokumento autentiškumo vertinimas yra tiesiogiai susijęs su dokumento sudarymo procesu ir nuo jo priklauso, todėl galima daryti išvadą, kad pirminė autentiškumo sąlyga yra tinkamas dokumento sudarymo procesas [58].

Dokumentų kilmę lemia įstaigos veikla ir funkcijos. Pagrindinis dokumentų kūrimo ir saugojimo tikslas yra teikti organizacijos, įstaigos ar individualios veiklos įrodymus. Tarptautiniame dokumentų vadybos standarte [28] yra apibrėžti pagrindiniai tiek tradicinių, tiek elektroninių dokumentų sudarymo reikalavimai. Standarte nurodoma, kad tam, jog būtų užtikrintas įstaigos veiklos tęstinumas, atitinkantis teisės aktų reikalavimus, garantuotas atsiskaitomumas ir veiklos įrodymai, įstaigos sukurti ir gauti dokumentai privalo būti autentiški, patikimi ir tinkami naudoti. Turi būti užtikrintas šių dokumentų vientisumas visą dokumentų gyvavimo ciklą. Šios savybės yra būtina kiekvienos įstaigos ar asmens veiklos metu sukurto ar gauto dokumento kaip įrodymo egzistavimo sąlyga.

Minėtame standarte autentišku apibrėžiamas toks dokumentas, kurį galima įrodyti:

- a) „esant tuo, kuo jis iš tikrųjų yra;
- b) buvus parengtą ar išsiųstą asmens, kuris yra nurodytas kaip dokumento rengėjas ar siuntėjas;
- c) buvus parengtą ar išsiųstą tuo laiku, kuris yra nurodytas dokumente“ [28].

Elektroninio dokumento **autentiškumas** – tai savybė, nusakanti dokumente fiksuotos informacijos, t.y. turinio nekintamumą visą dokumento gyvavimo ciklą. Autentišku elektroniniu dokumentu yra laikomas toks dokumentas, kuris, perduodant jį laike ir erdvėje, išliks toks pat, kokį jį savo kompiuterio ekrane sukūrė dokumento sudarytojas. Tai reiškia, kad elektroninio dokumento autentiškumas pirmiausiai priklauso nuo dokumento sudarytojo, kuris privalo turėti reikiamus įgaliojimus kurti dokumentus. Taip pat įstaigose turi būti laikomasi įformintų dokumentų rengimo, gavimo, perdavimo ir saugojimo taisyklių bei reikalavimų. Dokumentai turi būti saugomi nuo neteisėtų sąmoningų ar netyčinių klastojimų, pakeitimų ar sunaikinimo. Kuo elektroninių dokumentų perdavimas erdvėje ir laike yra saugesnis, tuo didesnė tikimybė, kad elektroninis dokumentas išliks autentiškas [26; 56; 58].

Atsižvelgiant į dokumentų, sukurtų elektroninėje erdvėje ypatumus, elektroninių dokumentų autentiškumas negali būti tapatinamas su tradicinių dokumentų autentiškumu bent jau keliais aspektais. Galimybė atskirti elektroninio dokumento turinį nuo laikmenos lemia, kad pati laikmena nėra būtina elektroninio dokumento egzistavimo sąlyga. Todėl ji negali būti verifikuojama nustatant elektroninio dokumento autentiškumą. Elektroninis dokumentas taip pat negali būti verifikuojamas pagal jo fizinę formą, nes ji gali kisti dėl technologinių veiksnių. Jeigu dokumento fizinės formos pokyčio metu nepakinta jo intelektualioji forma – dokumentas gali būti laikomas autentišku. Atsižvelgus į tai, kad elektroniniai dokumentai egzistuoja tik skaitmeninėje formoje, jie autentiški gali būti tik tuo atveju, jei yra kuriami, perduodami, gaunami, saugomi bei naudojami elektroninėje aplinkoje visą jų gyvavimo laikotarpį [10].

Patikimas elektroninis dokumentas yra toks, kuriame fiksuota informacija yra teisinga ir tiksliai atspindi bei liudija konkrečius faktus ar veiksmus ir kurio turiniu galima pasitikėti. Dokumento patikimumas – tai savybė, nusakanti dokumente fiksuotos informacijos tikrumą dokumento sudarymo momentu. Jeigu išanalizavus elektroninio dokumento formą, struktūrą ir turinį galima įrodyti, jog dokumente užfiksuota informacija yra tikra, gali būti daroma prielaida, jog elektroninis dokumentas yra patikimas. Jei elektroninio dokumento autentiškumas susijęs su dokumento savybių išsaugojimu perduodant jį laike ir erdvėje, tai patikimumas yra išskirtinai siejamas su elektroninio dokumento sukūrimo procesu.

Patikimas elektroninis dokumentas turi būti sudaromas veiksmo metu arba nedelsiant po jo. Patikimumas priklauso nuo dokumento intelektualinės formos baigtumo ir dokumentų sudarymo taisyklių laikymosi. Elektroninio dokumento formos baigtumas susijęs su faktu, kad dokumentas turi visus intelektualios formos elementus, kurie būtini ir pakankami tam, kad dokumentas įgytų įrodymo vertę. Tradiciškai, joks dokumentas negali būti laikomas baigtu, jei jame nėra datos ir asmens parašo, priskiriančio jam atsakomybę už dokumentą ir jo turinį. Kokie elementai turi sudaryti elektroninio dokumento intelektualiąją formą, kokie veiksmai turi būti atliekami sudarant dokumentą, kokie asmenys turi teisę sudaryti dokumentus ir juos pasirašyti, turi būti nustatyta elektroninių dokumentų sudarymo taisyklėse. Kuo šios taisyklės yra detalesnės ir kuo sąžiningiau jų yra laikomasi, tuo lengviau įrodoma, jog elektroninis dokumentas yra patikimas [9; 10; 28].

Vientisu dokumentu yra laikomas baigtas ir nepakeistas elektroninis dokumentas. Todėl svarbu, jog elektroninis dokumentas būtų apsaugotas nuo neteisėtų pakeitimų. Turi būti aiškiai nustatyta, kokie papildymai ar pastabos dokumentuose gali būti atlikti, sudarius dokumentą, ir kas turi įgaliojimus juos atlikti. Tačiau tai nereiškia, kad elektroninis dokumentas visais aspektais turi išlikti absoliučiai toks pat, koks buvo. Net popieriniai dokumentai laikui bėgant sensta ir keičiasi. Baigtu ir nepakeistu elektroniniu dokumentu laikomas toks dokumentas, kuriame esantis pranešimas yra nepakeistas. Tai reiškia, kad fizinis vientisumas gali būti kompromisinis, su sąlyga, kad elektroninio dokumento turinys ir visi būtini elementai išlieka tokie patys. Šiuo požymiu yra apibūdinamas ne tik atskiras dokumentas, bet ir dokumentų rinkinys. Dokumentų rinkinys laikomas vientisu, jei nė vienas vienetas nebuvo pridėtas ar išimtas iš rinkinio, išskyrus atvejus, kai tai atliekama vadovaujantis nustatytomis taisyklėmis [9; 56].

Prieinamas ir tinkamas naudoti elektroninis dokumentas reiškia, jog vis dar galima naudoti ir suprasti dokumentą, t.y. kad vis dar yra programinė ir techninė įranga, leidžianti rasti elektrinius dokumentus ir paversti juos žmogui suprantama forma, pvz.: ženklai ant popieriaus ar kompiuterio

ekrane. Taip pat turi būti išlikusi kontekstinė elektroninio dokumento informacija, leidžianti nustatyti, kokioje aplinkoje ir kokių tikslų dokumentas buvo sukurtas ir naudojamas.

Taigi galima daryti išvadą, kad elektroninis dokumentas yra patikimas, jei jame užfiksuota informacija yra teisinga ir tiksliai atspindi liudijamus faktus ir veiksmus. Elektroninio dokumento autentiškumą galima laikyti patvirtinimu, kad dokumentas yra tikras ir jo turinys nepakito visą dokumento gyvavimo ciklą. Vientisumas – tai savybė, reiškianti, kad dokumentas yra užbaigtas ir nekeičiamas. Elektroninis dokumentas yra tinkamas naudoti, jei jį galima surasti, suprasti ir naudoti visą dokumento gyvavimo laikotarpį. Elektroninio dokumento patikimumas yra užtikrinamas jo sudarymo momentu, laikantis nustatytų dokumentų kūrimo taisyklių. Tuo tarpu autentiškumas, vientisumas ir galimybė naudoti yra susiję su elektroninio dokumento perdavimu laike ir erdvėje. Šio perdavimo metu turi būti išlaikytos visos dokumento savybės ir elementai. Pažymėtina, kad elektroninių ir tradicinių popierinių dokumentų autentiškumo sampratos ir užtikrinimo priemonės skiriasi.

1.3. Patikimų ir autentiškų elektroninių dokumentų valdymo teorijos

Pastaraisiais metais visame pasaulyje vykdomi elektroninių dokumentų ir jų valdymo moksliniai tyrimai, į kuriuos įsitraukė daugelio informacijos sričių specialistai. UNESCO lyderiaujančiais tarp praeitame dešimtmetyje vykdytų projektų, įvardija šiuos universitetų projektus: Pitsburgo ir Indianos universitetų JAV bei Britų Kolumbijos universiteto Kanadoje. Šių projektų tikslas buvo išsiaiškinti, kaip praktiškai įstaigose turi būti valdomi elektroniniai dokumentai, kad jie išliktų patikimi ir autentiški visą jų gyvavimo ciklą. Galima teigti, kad šių projektų metu buvo suformuluotos elektroninių dokumentų valdymo teorijos. Šių projektų vykdymo rezultatai buvo detalčiau nagrinėjami autorės bakalauro darbe „Elektroninių dokumentų autentiškumas: teorinis ir praktinis aspektai“.

Pitsburgo universiteto projektas buvo vykdytas anksčiausiai – 1993-1996 metais. Jam vadovavo prof. Richardas J. Coxas. Projekto tikslas buvo nustatyti ir mokliškai pagrįsti elektroninių dokumentų valdymo sistemų reikalavimus, kurie būtų pakankami elektroninių dokumentų kaip veiklos įrodymų valdymui užtikrinti ir nustatyti šių reikalavimų įgyvendinimo taisykles. Projekto išvadose teigiama, kad dokumentų valdymas yra būtina kiekvienos organizacijos funkcija, apimanti visą organizacijos veiklą ir kuriai vykdyti turi būti pasitelkiamos dokumentų valdymo sistemos. Elektroninių dokumentų valdymo sistemų funkcinių reikalavimų nustatymas yra pradinis elektroninių dokumentų valdymo organizavimo etapas. Šiems reikalavimams įgyvendinti organizacijoje turi būti

sukurta dokumentų valdymo strategija, kuri apimtų dokumentų valdymo politiką ir procedūras, veiklos standartus, pačių sistemų kūrimą ir diegimą organizacijoje.

Indianos universiteto elektroninių dokumentų projektas vyko dviem etapais: 1995 – 1997 metais ir 2000 – 2002 metais. Šio projekto tikslas buvo nustatyti funkcinis dokumentų valdymo ir metaduomenų reikalavimus patikimoms elektroninėms dokumentų valdymo sistemoms. Šių reikalavimų nustatymas, projekto vadovų nuomone, yra būtinas siekiant kurti ir išsaugoti patikimus ir autentiškus elektroninius dokumentus kaip veiklos įrodymus [2].

Indianos universiteto projekto vadovas Philip C. Bantim teigia [], jog „vienas svarbiausių elektroninių dokumentų autentiškumo užtikrinimo principų yra jų įtraukimas į elektroninę dokumentų valdymo sistemą, atitinkančią nustatytus funkcinis reikalavimus“. Todėl elektroninių dokumentų valdymas visu jų gyvavimo ciklu turi būti vykdomas elektroninių dokumentų valdymo sistemoje.

Projekto išvadose teigiama, kad „*elektroninė dokumentų valdymo sistema* – tai grupė tarpusavyje susietų šaltinių, atsakomybių, procedūrų ir įrenginių sukurtų tam, kad būtų išlaikyti joje esantys elektroniniai dokumentai bei užtikrintas priejimas prie jų“ [2]. Tarptautiniame dokumentų vadybos standarte elektroninė dokumentų valdymo sistema apibrėžiama kaip „informacinė sistema, skirta elektroniniams dokumentams fiksuoti, laikyti, valdyti ir suteikti prieigą“ [28]. Elektroninė dokumentų valdymo sistema skiriasi nuo kitų įstaigos informacijos sistemų tuo, jog joje yra laikomi įstaigos veiklos įrodymai. Svarbiausias elektroninių dokumentų sistemos uždavinys yra užtikrinti, kad dokumentai išliktų patikimi kaip veiklos įrodymai, autentiški, būtų apsaugoti nuo sugadinimo, pakeitimo ar sunaikinimo ir juose esanti informacija išliktų prieinama bet kuriuo dokumento gyvavimo etapu. Tai reiškia, kad dokumentų įtraukimas į elektroninę dokumentų valdymo sistemą yra esminis veiksmas užtikrinant elektroninių dokumentų patikimumą, praktiškai įgyvendinamas dokumentą sistemoje užregistruojant. Į elektroninę dokumentų valdymo sistemą turi būti įtraukiami visi įstaigoje sudaryti ir gauti elektroniniai dokumentai. Be to, norint daryti prielaidą, jog elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje yra laikomi patikimi ir autentiški dokumentai, pati sistema turi būti patikima ir atskaitinga. Jei elektroninė dokumentų valdymo sistema atitinka jai keliamus funkcinis reikalavimus, galima teigti, jog visi joje laikomi elektroniniai dokumentai yra patikimi ir autentiški [2; 61].

Dokumentų valdymo sistemos turėtų būti projektuojamos taip, kad elektroniniai dokumentai išliktų nepakitę ar nebūtų sunaikinti visu jų gyvavimo laikotarpiu. Galima būtų išskirti pagrindines dokumentų valdymo sistemos funkcijas:

- 1) Turi būti vykdoma dokumentų įtraukimo proceso kontrolė, t.y. užtikrinama, kad dokumentų įtraukimo į sistemą metu jie nėra pakeičiami ar prarandami. Siūloma į sistemą įtrauktus dokumentus klasifikuoti pagal įstaigos veiklos procesus. Toks elektroninių dokumentų

išdėstymas atspindi ryšius tarp dokumentų, ypač svarbius nustatant jų autentiškumą, padeda surasti visus elektroninius dokumentus, susijusius su tam tikra veikla;

- 2) Sistemoje turi būti įdiegta priėjimo prie dokumentų ir jų naudojimo kontrolė. Viena iš kontrolės priemonių – tai diferencijuotų prieigos teisių suteikimas vartotojams, priklausomai nuo jiems suteiktų įgaliojimų ir atsakomybės;
- 3) Sistemoje gali būti įdiegiama vadinamoji audito ataskaitos (angl. Audit trail) funkcija, kuri fiksuotų visus su sistemoje esančiais dokumentais atliekamus veiksmus. Informacija, esanti šioje ataskaitoje, negali būti keičiama ir turi būti išsaugota tol, kol egzistuoja dokumentai;
- 4) Dokumentų valdymo sistema turi būti reguliariai tikrinama, kad būtų garantuotas jos vientisumas. Taip galima išvengti programinės įrangos klaidų ar nesaugių prisijungimų prie sistemos, keliančių grėsmę dokumentų autentiškumui [61].

Britų Kolumbijos universiteto (Kanada) elektroninių dokumentų autentiškumo tyrimo projektai buvo vykdomi nacionaliniu ir tarptautiniu mastu. Pirmasis projektas vyko 1994 – 1997 metais ir buvo pavadintas „Elektroninių dokumentų vientisumo išsaugojimas“ (angl. „The preservation of the integrity of electronic records“) [66]. Antrasis ir trečiasis projektai pavadinti InterPARES 1 ir InterPARES 2 – „Autentiškų elektroninių dokumentų ilgalaikis išsaugojimas“ (angl. *Research on permanent authentic records in electronic systems, InterPARES*) [67]. InterPARES 1 vyko 1999 – 2001 metais, o InterPARES 2 – 2002 – 2007 metais.

Britų Kolumbijos universiteto projekto vykdytojų išleistoje knygoje „Elektroninių dokumentų vientisumo išsaugojimas“ teigiama, kad dokumento patikimumas priklauso nuo dokumento sudarymo proceso, kurį sudaro dokumentų kūrimo procedūrų nustatymas ir įgyvendinimas bei dokumentų kūrimo proceso kontrolės priemonių nustatymas [10].

Britų Kolumbijos universiteto projekto vykdytojai teigia, kad elektroninis dokumentas gali būti laikomas patikimu tuomet, kai jo intelektinė forma yra baigta. Jie laikosi nuomonės, kad dokumento intelektinė forma yra baigta, kai dokumente yra fiksuoti visi būtini ir pakankami elementai. Jie lemia elektroninių dokumentų tapatumą ir vientisumą. Tapatumą nusako tam tikros unikalios elektroninių dokumentų charakterizuojančios savybės, išskiriančios jį iš kitų dokumentų. Archyvistikos bei diplomatikos mokslų požiūriu, tai: asmenų, dalyvavusių dokumento sudaryme, pavardės (autorius, adresatas); sukūrimo data(os) (sukūrimo, gavimo data); siuntimo data(os); požymiai, nusakantys, kokios veiklos metu dokumentas buvo sukurtas; ženklai, bylojantys apie dokumento ryšius su kitais dokumentais, sukurtais tos pačios veiklos metu (registracijos numeris, klasifikacijos kodas). Elementai, kurie privalo sudaryti elektroninio dokumento intelektinę formą, turi būti nurodyti dokumentų rengimo ir įforminimo taisyklėse.

Tuo tarpu dokumento vientisumas priklauso nuo tokių elementų, kaip atsakingos įstaigos, kurios veiklos metu dokumentas buvo sukurtas, pavadinimas; nuorodos į dokumento priedus; informacija apie technologinių dokumentą sudarančių elementų pasikeitimus. Šis reikalavimas dažniausiai patenkinamas sukuriant elektroninio dokumento aprašą (kortelę) ir jame fiksuojant pagrindinius duomenis apie dokumentą (dokumento sudarymo, gavimo, perdavimo datos, dokumento sudarytojo pavadinimas, adresatas, registracijos numeris, antraštė ir t.t.) [67]. Toks aprašas leidžia identifikuoti elektroninį dokumentą sistemoje, kurioje jis buvo sukurtas, nustatyti sudarymo kontekstą ir ryšius su kitais dokumentais. Be to, elektroninių dokumentų patikimumas ir autentiškumas gali būti išsaugos tik tuomet, jei visi dokumentai, tradiciniai ir elektroniniai, cirkuliuojantys organizacijos veikloje, bus laikomi visi kartu. Tai leidžia matyti išsamų visų dokumentų aprašų, priklausančių tai pačiai bylai ar grupei, vaizdą nepriklausomai nuo laikmenos.

Taip pat visose elektroninėse dokumentų valdymo sistemose turi būti sudaryta galimybė įdiegti ir naudoti metaduomenų infrastruktūrą, kuri padėtų efektyviau ir atskaitingiau valdyti ir išsaugoti patikimus ir autentiškus elektroninius dokumentus. Jei įmanoma, visas dokumentų metaduomenų priskyrimas ir valdymas turėtų būti automatizuotas. Metaduomenų valdymas yra neatsiejama elektroninių dokumentų valdymo dalis, todėl įstaigoje turi būti kuriamos, nustatomos, diegiamos ir įtvirtinamos procedūros bei taisyklės, kurios įtvirtina metaduomenų kūrimo, priskyrimo ir saugojimo procesus.

Projekto išvadose teigiama, kad elektroninių dokumentų autentiškumas taip pat yra tiesiogiai susijęs su dokumento perdavimu laike ir erdvėje ir priklauso nuo elektroninių dokumentų perdavimo formos bei perdavimo ir saugojimo būdo. Elektroninių dokumentų autentiškumas gali būti įrodomas laiduojant, kad dokumento forma, perduodant jį laike ir erdvėje, išliko nepakitusi. Todėl kiekvienas dokumentas sudarytas ir perduodamas elektroninėje erdvėje privalo turėti susietą dokumento aprašą, kuriame turi būti nurodyti svarbiausieji intelektinės formos elementai (data, autorius, adresatas, klasifikacijos kodas, registracijos numeris ir pan.). Kad būtų pasiektas aukštesnio lygio saugumas, elektroninis dokumentas taip pat turi būti apsaugomas šifruotu antspaudu, laiko žyma ar elektroniniu parašu [10].

Taip pat dokumentus kurianti įstaiga turi nustatyti procedūras, garantuojančias elektroninių dokumentų tapatumą ir vientisumą keičiantis technologijoms ir senstant laikmenoms. Kad būtų išvengta elektroninių dokumentų praradimo ar pasikeitimo, turi būti planuojami įstaigos technologinės bazės atnaujinimai, jų periodiškumas. Jeigu egzistuoja keletas to paties dokumento kopijų, įstaigoje turi būti nustatytos procedūros, identifikuojančios pirminius ir patikimus dokumentus. Taip pat sistemoje turi būti įdiegtos apsaugos priemonės, suteikiančios galimybę išvengti elektroninių dokumentų praradimo ar pakeitimo. Šis reikalavimas įgyvendinamas elektroninėje dokumentų

valdymo sistemoje išsaugant atsargines dokumentų ir jų elementų kopijas. Manoma, kad toks būdas sudaro galimybes pilnai atkurti elektroninius dokumentus sistemos gedimų ar dokumentų praradimo atveju.

Galima daryti prielaidą, kad elektroninių dokumentų autentiškumas yra tiesiogiai priklausomas nuo to, kaip įstaigoje laikomasi nustatytų reikalavimų kuriant dokumentus ir projektuojant elektronines dokumentų valdymo sistemas.

Projekto išvadose teigiama, kad dokumentus kuriančioji įstaiga yra atsakinga už savo *veiksmus* per dokumentus, o archyvinė institucija – už pačius *dokumentus*. Kol elektroniniai dokumentai yra naudojami įstaigos veiklos metu, įstaiga yra tiesiogiai suinteresuota juos kurti ir išlaikyti patikimus ir autentiškus, tam, kad tinkamai atliktų savo veiklą ir galėtų elektroninius dokumentus naudoti kaip įrodymus. Kai įstaigoje dokumentai daugiau nebenaudojami, ji nebėra suinteresuota juos išlaikyti autentiškus ir jais pasitikėti. Todėl, siekiant išsaugoti elektroninių dokumentų patikimumą, autentiškumą, vientisumą ir galimumą naudoti, projekto vykdytojai siūlo nustatyta tvarka perduoti elektroninius dokumentus neutraliai trečiajai šaliai, t.y., kompetentingai archyvinei institucijai, kuriai yra suteikti išskirtiniai įgaliojimai neterminuotai saugoti pasyviuosius dokumentus bei užtikrinti, jog bus nustatytos ir įgyvendinamos tokios procedūros bei priemonės, kad elektroniniai dokumentai išliktų patikimi, autentiški ir suprantami visą jų gyvavimo ciklą [12].

Elektroninių dokumentų valdymas nėra vien tik technologinė problema, tai ir organizacijos veiklos politikos problema. Organizacijos atskaitingumą garantuoja patikimi ir autentiški dokumentai. Todėl elektroninių dokumentų valdymas turi būti įgyvendinamas įstaigos veiklos politikos lygmenyje. Elektroninių dokumentų valdymas turi būti organizuojamas atsižvelgiant į kompetentingos institucijos (pvz. valstybės archyvo) nustatytus reikalavimus. Taip pat turi būti nustatyta ir paskirstyta darbuotojų atsakomybė už elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą, saugojimą ir jei reikia – perdavimą į valstybinę saugančią instituciją.

Išnagrinėjus Pitsburgo, Indianos ir Britų Kolumbijos universiteto elektroninių dokumentų valdymo sistemų teorijas galima daryti išvadą, kad elektroniniai dokumentai gali egzistuoti tik tam tikroje sistemoje, kuri įvardinama kaip elektroninių dokumentų laikymo (angl. Electronic records-keeping) arba valdymo (angl. Electronic records management) sistema. Tik taip gali būti užtikrinamas įstaigos atskaitingumas ir veiklos įrodomumas, nes jose fiksuota informacija atspinti veiklos procesus, administracines funkcijas, atsakomybę, atliktų veiksmų seką ir laiką.

Išanalizavus elektroninio dokumento sampratą, galima teigti, kad tradicinė dokumento, kaip materialaus objekto, samprata negali būti taikoma elektroniniams dokumentams. Elektroninis

dokumentas egzistuoja nepriklausomai nuo jo sudarymo formos ir laikmenos: laikmena tampa dokumento reikšmės perdavimo priemone, o ne egzistavimo pagrindu. Kad elektroninis dokumentas galėtų atlikti savo funkciją ir egzistuoti kaip įstaigos veiklos įrodymas, jis turi būti sudarytas iš būtinų ir pakankamų elementų, kurie laikui bėgant turi išlikti nepakitę. Taip pat dokumentai turi išlikti autentiški, patikimi, vientisi ir tinkami naudoti visą jų gyvavimo ciklą. Šios savybės garantuojamos įstaigose nustatant patikimų elektroninių dokumentų kūrimo procedūras bei naudojant priemones, leidžiančias juos apsaugoti nuo neteisėto pakeitimo ir suklastojimo jų perdavimo, naudojimo ir saugojimo metu. Viena pagrindinių elektroninių dokumentų egzistavimo ir minėtųjų savybių užtikrinimo priemonių yra jų įtraukimas ir valdymas patikimoje elektroninių dokumentų valdymo sistemoje.

2. VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJŲ VEIKLOS POKYČIAI NAUDOJANT ELEKTRONINIUS DOKUMENTUS

Nors informacinės technologijos viešojo administravimo institucijose taikomos jau keletą dešimtmečių, kaip teigia E. Barcevičius, „visi su informacinėmis technologijomis susiję viešojo administravimo institucijų pokyčiai nebuvo transformaciniai, t. y. technologijos buvo pritaikytos prie nusistovėjusių procesų ir organizacinės kultūros“. Tačiau šiuo metu jau galima kalbėti apie radikalų, ankstesnius darbo principus tarsi nubraukiantį pokytį. Elektroninių dokumentų naudojimas keičia iki šiol objektyviomis ir nekintamomis laikytas viešojo administravimo institucijų savybes: „vietą“, „laiką“ ir „informacijos formą“. Kaip teigia E. Barcevičius, „Vietos prasme viešojo administravimo institucijos ilgą laiką buvo asocijuojamos su konkrečiu miestu, adresu, pastatu ir jame dirbančiais valstybės tarnautojais. Tai buvo savotiškas fizinis „valdžios“ buvimo įrodymas, simbolis, kurį dažnai lydi ir kiti įvaizdžiai: nepaslanki, nepermatoma, neskaidri, nesuprantama „mašina“, nutolusi nuo „paprastų“ žmonių. Kalbant apie viešojo administravimo institucijų *laiką* įprasta turėti omenyje tokius dalykus kaip aiškios darbo valandos, apibrėžti ir paprastai – nepaslankūs, ilgi, varginantys dokumentų tvarkymo ir sprendimų priėmimo terminai. Vietą ir laiką tarsi sujungė *informacijos forma* – popieriuje surašyti ir atspausdinti dokumentai. Biurokratinė organizacija konkrečioje vietoje ir bėgant laikui savotiškai „gamina“ popierinius dokumentus – gauna ir teikia informaciją, ją naudoja, analizuoja, svarsto, skelbia, siunčia, apdoroja, manipuliuoja, saugo“ [4].

Taikant informacines technologijas ir naudojant elektroninius dokumentus, visos „objektyviosios“ savybės kinta. Kaip teigia E. Barcevičius, „atsiranda galimybė nebenaudoti popieriuje išspausdintų dokumentų informacijai rinkti, kaupti ir apdoroti – techniškai įmanoma visa reikalinga informacija disponuoti skaitmeniniu būdu. Dokumento originalu tampa ne įprastas (antspauduotas ir pasirašytas) popierinis dokumentas, bet *skaitmeninis dokumentas, pasirašytas elektroniniu parašu*. Tai leidžia pakeisti valdžios „vietą“, nes išnyksta fizinio pastato svarba: ilgainiui „valdžios institucijos gali virsti jų interneto svetainėmis“. Valdymas tampa vis labiau depersonalizuotas – su valstybės tarnautojais piliečiai ir verslininkai gali susisiekti internetu: gauti ir teikti reikalingą informaciją, gauti viešojo administravimo institucijų paslaugas, atlikti reikalingas operacijas. <...> informacinės technologijos turi įtakos ir „*laikui*“ – viešųjų organizacijų darbo ritmui: iš esmės netenka prasmės priėmimo valandos, padidėja sąveikos su piliečiais greitis. Elektroniniai dokumentai gali būti pateikiami 24/7 principu. Organizacijos gali tapti virtualios ne tik piliečių požiūriu: atsiranda galimybė lanksčiau reglamentuoti darbuotojų darbo valandas ir darbo vietą, nyksta ne tik išorinės, bet ir vidinės organizacijų „sienos“, mažiau reikšmės teikiama hierarchiniams

santykiams, skyriams ir departamentams.“ [4] Stebint tokias pokyčių tendencijas, galima teigti, kad informacinių technologijų, tame tarpe ir elektroninių dokumentų, naudojimas suteikia naujas ir neįprastas galimybes viešosios valdžios funkcijoms įgyvendinti ir tikslams siekti.

2.1. Dokumentų valdymo problemos viešojo administravimo institucijose

Viešojo administravimo institucijų veiklos specifika lemia tai, kad jose cirkuliuoja didžiulis kiekis dokumentų. Per dieną gaunama iki kelių dešimčių ar net kelių šimtų įvairių raštų – ataskaitų, prašymų gauti pažymas ar licencijas, gyventojų skundų, viešųjų pirkimų konkursinių dokumentų ir kt. Su gaunamais dokumentais reikia ne tik susipažinti, bet ir į juos atsakyti. Lietuvos įstatymai griežtai nustato, per kiek laiko turi būti pateiktas atsakymas į konkrečius dokumentus. Pavyzdžiui, į Vyriausybės pavedimus turi būti atsakyta per 10 dienų, į gyventojų prašymus – per vieną mėnesį [29].

Dalis viešojo administravimo institucijų jau yra įsigijusios kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas popieriniams dokumentams valdyti, tad tiek darbuotojai, tiek vadovai spėjo pajusti jų teikiamą naudą:

1) sistemoje užregistruoti popieriniai dokumentai (įstaigos parengti ir gauti) gali būti nuskenuojami ir iškart nukreipiami atsakingiems asmenims, suteikiant jiems privilegiją matyti dokumentus;

2) sistemoje realizuota galimybė vykdyti dokumentų, paskirtų vykdyti atsakingiems asmenims, stebėseną ir jų vykdymo kontrolę;

3) sistemoje itin lengva vykdyti dokumentų paiešką pagal įvairius kriterijus, juos peržiūrėti (nebereikia trukdyti kitų darbuotojų, norint gauti konkretaus dokumento kopiją), atsispausdinti ar rengti ataskaitas.

Galima teigti, kad kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos palengvina popierinių dokumentų naudojimą, paiešką, kontrolę, tačiau nesumažina, nepagreitina dokumentų srautų įstaigoje iš esmės, kadangi vis dar yra dirbama su popieriniais dokumentais, o sistema yra naudojama tik kaip pagalbinis įrankis konkrečioms funkcijoms atlikti.

UAB „Sekasoft“ valdymo pirmininkas E. Kulbokas pažymi, kad „nemažai įmonių, savivaldos ir valstybės institucijų naudoja labai riboto funkcionalumo dokumentų valdymo priemones, apsiribodamos korespondencijos bei vidinių dokumentų registravimu kompiuteriniuose žurnaluose, rezoliucijų registravimu bei jų vykdymo kontrole. Daugelyje jų dokumentų valdymo procesai liko nepakitę, o kadangi nenaudojami elektroniniai dokumentų atvaizdai, nesumažėja ir popierinių dokumentų srautai. Todėl neverta tikėtis didelio tokių priemonių įdiegimo efektyvumo“. Tuo tarpu

„Tyrimai rodo, kad žmogus, dirbantis prie netvarkingo stalo ir nenaudojantis kompiuterinių dokumentų valdymo priemonių, vidutiniškai kasdien sugaišta apie 1,5 valandos ko nors ieškodamas arba blaškomas pašalinių dalykų. Susumavus visus Lietuvos tarnautojus, gautūsi įspūdingas 10 milijonų darbo valandų išteklius – verta pasistengti, kad jis būtų panaudotas efektyviau“ [29].

Pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriama šiandienos institucijose, yra laiko ir popieriaus neefektyvus naudojimas. Didžiausią valstybės tarnautojų laiko dalį sudaro dokumentų rengimas, spausdinimas, derinimas, redagavimas, vizų rinkimas, teikimas pasirašymui ir siuntimas. Parengtą popierinio dokumento projektą valstybės tarnautojas turi atspausdinti ir įstaigoje suderinti su atsakingais asmenimis surinkdamas jų vizas. Šis derinimas, t. y. vaikščiojimas po kabinetus ir ieškojimas atsakingo darbuotojo, gali trukti nuo pusdienio iki 2 dienų (pvz. jei darbuotojo nėra darbo kabinete, jis posėdžiauja ir pan.). Jei kuris nors darbuotojas turi pastabų, dokumentas redaguojamas, vėl spausdinamas ir derinimo procesas prasideda iš naujo. Jei vizos sėkmingai surenkamos, dokumentas teikiamas pasirašymui. Priklausomai nuo to, kiek kartų per dieną įstaigos vadovas priima dokumentus pasirašymui, dokumentas iš įstaigos iškeliaus dar tą pačią, o gal jau ir kitą dieną. Jei dokumentas siunčiamas paštu, jis adresatą pasieks po 2-3 dienų.

Laiko problema svarbi ir tuomet, jei dokumentas (pvz. sutartis) derinamas tarp dviejų ar daugiau įstaigų, esančių skirtingose vietose ar net skirtinguose miestuose. Jei preliminarus dokumento variantas neoficialiai gali būti suderintas elektroniniu paštu, tai popieriuje vistiek turi būti surinkti parašai, siunčiant dokumentą iš vienos įstaigos į kitą paštu ar per kurjerį ir tai gali užtrukti savaitę ar ilgiau.

Taip pat dažnai įstaigos, turinčios kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas, dubliuoja tam tikrus veiksmus, tuo net prailgindamos darbo procesus. Pavyzdžiui, rezoliucijos yra rašomos ir popieriniame dokumente, ir sistemoje; vykdytojui perduodamas skenuotas dokumentas per sistemą, o vėliau į rankas pasirašytinai įteikiamas popierinis variantas; su įsakymu susipažįstama ir sistemoje, ir popieriniame dokumente ar žurnale; dažnai adresatams siunčiami tiek skenuoti dokumentai elektroniniu paštu, tiek faksu ir galiausiai originalas išsiunčiamas paštu.

Neefektyvus popieriaus naudojimas turint dokumentų valdymo sistemas pasireiškia ir tuomet, kai yra spausdinami elektroniniu paštu gauti dokumentai. Todėl įstaigų darbo reglamentuose turi būti nurodyta, kad elektroniniu paštu gauti dokumentai (turima omenyje elektroniniu parašu nepasirašytus dokumentus) turi būti nespausdinami – gauti dokumentai iš elektroninio pašto turi būti įkeliami į sistemą ir nukreipiami vykdytojui tik elektronine forma [24].

Jei įstaigos, turinčios kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas, darbo reglamente įtvirtina nuostatą, jog visi dokumentai turi būti skenuojami, su laiko problema susiduriama, kai yra

registruojami ir skenuojami didelės apimties popieriniai dokumentai. Autorės atlikto tyrimo metu, taikant eksperimentinį tyrimo metodą ir dirbant su kompiuterizuota dokumentų valdymo sistema „Kontora“ ir skeneriu „Fujitsu“, nustatyta, kad dokumentų registravimo ir skenavimo trukmė priklauso nuo dokumento apimties. Kiekvieno dokumento registravimo laiką sudaro šie etapai: dokumento priedų ir lapų skaičiaus patikrinimas, dokumento registravimo kortelės užpildymas ir skenavimas. Tyrimo rezultatai atvaizduoti 1 lentelėje.

1 lentelė. Dokumentų registravimo trukmė.

| Dokumento lapų skaičius | Dokumento registravimo ir skenavimo trukmė |
|-------------------------|--|
| 1 lapas | Iki 2 min |
| 5-30 lapų | ~ 5 min |
| 31-50 lapų | ~ 10 min |
| 51-100 lapų | 15 - 20 min |
| 101-300 lapų | 30 – 40 min |

Antanas Mitašiūnas teigia, kad „vien tik popierinių dokumentų skenavimo darbo sąnaudų kaštai Lietuvoje per metus viršija 10 mln. Eurų. Kasmet yra nuskenuojama 52 mln. popieriaus lapų ir tam skiriama apie 2 mln. valandų darbo. Kasmet į archyvus Lietuvoje vidutiniškai perduodama saugoti 5560 tiesinių metrų (362.000 saugojimo vienetų) nuolatinio ir ilgo saugojimo dokumentų, o vieną tiesinį metrą sudaro 5500 lapų. Tai reiškia, kad į archyvus kasmet yra perduodama apie 30.580.000 popieriaus lapų. Tuo tarpu kasmet sudaromų trumpo saugojimo dokumentų kiekis sudaro 173 mln. popieriaus lapų“ [53].

Taip pat Antanas Mitašiūnas pateikia ir popierinių dokumentų siuntimo kaštus, kurie atvaizduojami, lyginant siunčiamą popierinę ir elektroninę sąskaitą. Išsiuntimo atveju ekonomija vienai elektronei sąskaitai faktūrai nurodoma 57 proc., o gavimo atveju – 62 proc. (2 pav. ir 3 pav.).

| | Paruoš. ir išsiunt. | Apmokėjimas | Mokėjimų valdym. | Archyavimas | Iš viso: | Gavimas | Įvedimas, kodavimas | Patvirtinimas ir balansavimas | Ginčų valdymas | Mokėjimų valdymas | Archyvavimas | Iš viso: |
|---|---------------------|-------------|------------------|-------------|----------|--|---------------------|-------------------------------|----------------|-------------------|--------------|----------|
| Popier. | 3.90 € | 0.50 € | 4.50 € | 2.20 € | 11.10 € | 1.10 € | 3.00 € | 4.00 € | 2.50 € | 4.80 € | 2.20 € | 17.60 € |
| Elektr. | 0 | 0.40 € | 3.00 € | 0.80 € | 4.70 € | 0 | 0 | 1.20 € | 2.00 € | 2.00 € | 0.80 € | 6.70 € |
| Economija 1 sąsk. faktūrai: 6.40 € = 57 % | | | | | | Economija 1 sąsk. faktūrai: 10.90 € = 62 % | | | | | | |
| Šaltinis: B. Koch, Billentis | | | | | | Šaltinis: B. Koch, Billentis | | | | | | |

2 pav. Sąskaitos faktūros siuntimas.

Šaltinis: [53]

3 pav. Sąskaitos faktūros gavimas.

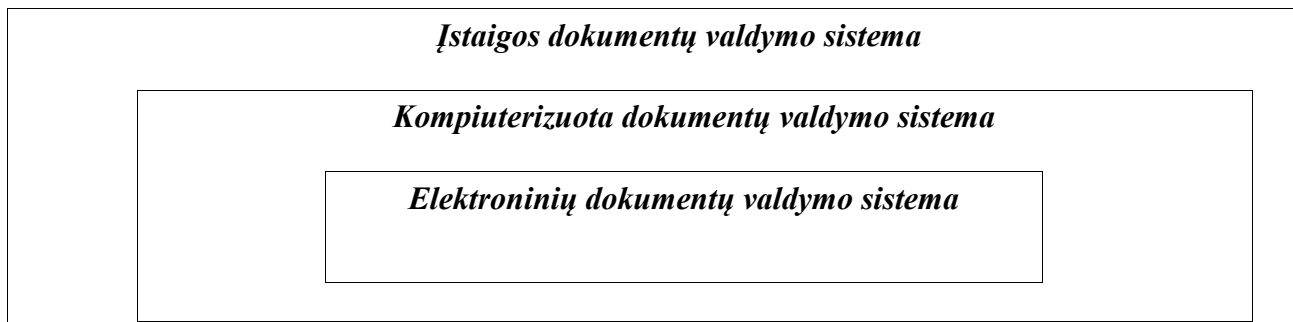
Kaip bebūtų paradoksalu, prie šių išlaidų prisideda kaštai, skirti dokumentų spausdinimui iš elektroninės terpės į popierinę bei popierinių dokumentų fizinio pristatymo išlaidos. Tai reiškia, kad dokumentas yra sukuriamas elektroninėje terpėje, dokumentui teisinė galia suteikiama popierinėje terpėje, tuomet dokumentas skenuojamas ir dažniausiai naudojama dokumento kopija elektroninėje terpėje. Autorės nuomone, toks reiškinytis turi būti suprantamas kaip antiinovacija, nes dokumentas, sukuriamas elektroninėje erdvėje, joje turi ir likti bei būti joje naudojamas. Tik tokiu būdu gali būti padidinamas dokumentų valdymo ir įstaigos veiklos efektyvumas bei sumažinami dokumentų valdymui reikalingi kaštai.

Galima daryti išvadą, kad pagrindinės problemos su kuriomis susiduria šiandieninės įstaigos, tai procesų dubliavimas valdant popierinius dokumentus ir skaitmenines dokumentų kopijas, popieriaus ir laiko neefektyvus naudojimas, kai vis dar neskaičiuojant spausdinami dokumentai, daromos jų kopijos bei dokumentai derinami, renkant rašytinius darbuotojų parašus. Taip pat didelės darbuotojų laiko sąnaudas sudaro dokumentų iš elektroninės formos vertimas į popierinę, tam, kad jie įgytų teisinę formą, o tuomet dokumentai skenuojami tam, kad galėtų būti naudojami elektroninėje erdvėje.

2.2. Elektroninių dokumentų reikšmė viešojo administravimo institucijų veikloje

Planuojant įstaigoje pradėti naudoti oficialius elektroninius dokumentus, galima būtų suabejoti, ar pavyktų kaip nors radikaliau nutolti nuo esamų „popierinių“ procesų – darbuotojams ir vadovams dažnai tiesiog sunku įsivaizduoti, kad kas nors galėtų veikti kitaip. Tačiau pradėjus veikti skaitmeniniams procesams tampa akivaizdu, kad senieji procesai veikė neoptimaliai, buvo neišnaudojamos galimybės greičiau priimti sprendimus ar taupyti išteklius. Sėkmingas informacinių technologijų naudojimas leidžia padidinti ne tik dokumentų valdymo, bet ir visos įstaigos darbo efektyvumą [4].

Visą *įstaigos dokumentų valdymą* galima įsivaizduoti kaip sistemą, kurią gali sudaryti informacinių technologijų pagrindu veikianti kompiuterizuota dokumentų valdymo sistema, skirta įstaigos popierinių dokumentų valdymo funkcijoms atlikti ir (ar) oficialiems elektroniniams dokumentams valdyti. Pažymėtina, kad vieningoje sistemoje turi būti valdomi tiek popieriniai, tiek elektroniniai dokumentai (4 pav.).



4 pav. Įstaigos dokumentų valdymo sistema.

Kompiuterizuota dokumentų valdymo sistema – tai informacinių technologijų pagrindu veikianti įstaigos vidaus administravimo srities informacinė sistema, skirta įstaigos dokumentų valdymo funkcijoms atlikti [34]. Ši sistema leidžia efektyviau registruoti dokumentus, juos skenuoti, nukreipti atsakingiems darbuotojams, rašyti rezoliucijas, kontroliuoti jų vykdymą, atlikti paiešką, formuoti ataskaitas. Tokia sistema skirta daugiausiai popieriniams dokumentams valdyti. Taip pat tokioje sistemoje gali būti rengiami, derinami dokumentų projektai, su jais susipažįstama, tačiau juridinę galią dokumentas įgauna tik atspausdintas ir pasirašytas.

Elektroninių dokumentų valdymo sistema – tai įstaigos dokumentų valdymo sistemos dalis, veikianti informacinių technologijų pagrindu, skirta rengti, pasirašyti, tvarkyti, apskaityti ir saugoti elektroninius dokumentus [46]. Naudojant tokią sistemą, dalį įstaigos popierinių dokumentų galima pakeisti oficialiais elektroniniais dokumentais.

Akivaizdu, kad iš piliečių gaunami popieriniai dokumentai taip greit neišnyks, tačiau vykdant dokumentų mainus tarp valstybinių institucijų bei įstaigų viduje turėtų būti mažinami popierinių dokumentų kiekiai, pereinant prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo. Įstaigos, siekiančios savo veikloje naudoti elektroninius dokumentus, turi galimybę pasirinkti, kokius elektroninius dokumentus jos naudos. Kaip jau buvo minėta, elektroninis dokumentas – tai juridinio ar fizinio asmens norminių teisės aktų nustatyta tvarka informacinių technologijų priemonėmis sudarytas, patvirtintas ar gautas dokumentas, pasirašytas teisinę galią turinčiu elektroniniu parašu.

Elektroniniai dokumentai, priklausomai nuo jų naudojimo būdo, gali būti sudaromi dvejopai:

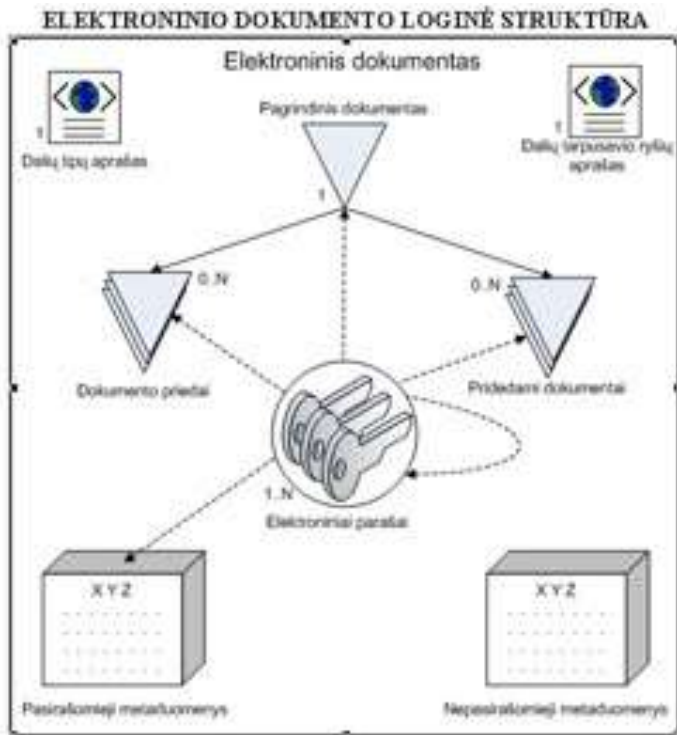
1) *pagal* Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintas ar su juo suderintas elektroninio dokumento specifikacijas. Tokie dokumentai pasirašomi kvalifikuotu elektroniniu parašu (saugus elektroninis parašas, sudarytas saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintas galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu) ir gali būti siunčiami kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims. Tokio elektroninio dokumento struktūra yra sudaryta iš *turinio, metaduomenų ir elektroninių parašų* (5 pav.) [52].



5 pav. Elektroninio dokumento struktūra.

Šaltinis: [24]

Elektroninio dokumento *turinį* sudaro šios dalys: pagrindinis dokumentas - elektroninio dokumento turinio dalis, kurioje pateikiama pagrindinė elektroninio dokumento turinio informacija, arba lydraštis, kuriame fiksuojama informacija apie persiunčiamus elektroninius dokumentus. Taip pat jį gali sudaryti dokumento priedai ir pridedami savarankiški elektroniniai dokumentai kaip papildanti, paaškinanti ar pagrindinio dokumento turinyje pateiktus faktus pagrindžianti informacija, taip pat su lydraščiu siunčiami elektroniniai dokumentai. Elektroninio dokumento *metaduomenys* - neatsiejama elektroninio dokumento dalis, kurioje pateikiama elektroninių dokumentų rengimo, registravimo, sisteminimo, priėmimo, saugojimo ir naikinimo procedūras aprašanti struktūrizuota kontekstinė informacija ir kurie yra fiksuojami XML formatu []. Elektroniniai dokumentai turi būti pasirašomi naudojant XML saugaus *elektroninio parašo* XML schemas, sudarytas pagal XadES standartą ir atitinkančias Pasaulinio tinklo konsorciumo (W3C) XML parašo sintaksės ir procedūrų rekomendacijas (6 pav.) [33].



6 pav. Elektroninio dokumento loginė struktūra.

Šaltinis: [33]

2) *ne pagal* Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintas ar su juo suderintas elektroninio dokumento specifikacijas bei pasirašomi elektroniniu parašu, kuris nėra kvalifikuotas elektroninis parašas. Tai trumpai saugomi (dokumentai, kurių nustatytas saugojimo terminas 1-25 metai) ir neperduodami kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims įstaigos veiklos elektroniniai dokumentai (pvz. tarnybiniai pranešimai, atostogų prašymai ir pan.). Šių elektroninių dokumentų elektroniniu parašu yra laikomi kiekvieno dokumentų valdymo sistemos naudotojo prisijungimo duomenys (vartotojo vardas ir slaptažodis), vienareikšmiškai identifikuojantys konkretų valstybės tarnautoją ar darbuotoją. Šie duomenys, logiškai susieti su pasirašomu dokumentu (realizuojami mygtuko „Pasirašyti“ paspaudimu sistemoje), turi tokią pačią teisinę galią kaip ir parašas rašytiniuose dokumentuose. Tačiau toks susitarimas privalo būti reglamentuotas įstaigos darbo reglamente [46].

Tokio pobūdžio elektroniniu parašu pasirašytas dokumentas skiriasi savo struktūra. Jį sudaro tam tikra rinkmena (pvz. pdf, doc ar kt.) ir duomenų atvaizdavimas dokumento aprašo kortelėje: kas dokumentą parengė, pasirašė ir pan. Todėl šie dokumentai išorės mainams netinka ir paprastai yra naudojami įstaigos vidaus elektroniniams dokumentams rengti, derinti ir pasirašyti (7 pav.).

The screenshot shows a web application interface for document management. The title bar indicates the system is 'DOKUMENTAI2. PERSONALO VALDYMAS' and the specific document is 'E Atleidimų iš darbo prašymai'. A dropdown menu is open over the 'Pastrašyti' option, listing various actions such as 'Kompensuoti', 'Suderinti', 'Patvirtinti', 'Vykdėti', 'Susipažinti', 'Pateikti informaciją', 'Komisijai spręsti', 'Darbui', 'Išduoti', 'Organizuoti apsaugą ir palydą', 'Paruošti įsakymą', 'Paruošti rašto įsakymo projektą', 'Pateikti pasiūlymus...', and 'Išta (nurodyti)'. Below the menu, there are two tables showing document history and details.

| Versija | Proceso veiksmas | Dokumento veiksmas | Vardas, pavardė | Pareigos | Padalinys | Data | Komentaras |
|---------|------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------|------------|
| 1.0 | Pastrašyti | Patvirtinti | Audrius Kubilius | Vyriausiasis specialistas | Asmenų apsaugos skyrius | 2013-04-23 14:09:27 | |
| 1.0 | Suderinti | Suderinti | Saulius Mažrimas | i.e. Viršininko pareigas | Asmenų apsaugos skyrius | 2013-04-23 16:06:14 | |
| 1.0 | Suderinti | Suderinti | Virginija Keršulytė | Viršininke | Personalo poskyris | 2013-04-24 08:51:39 | |

7 pav. Elektroninis dokumentas, sudaromas ne pagal Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintas ar su juo suderintas elektroninio dokumento specifikacijas.

Šaltinis: [52]

Siekiant tobulinti įstaigos dokumentų valdymo sritį, siejant tai su gaunama nauda - įstaigos veiklos skaidrumu, administraciniu efektyvumu, gerai atliekamomis informacijos teikimo paslaugomis ir išlaidų mažinimu - įstaiga turėtų vadovautis šiomis dokumentų valdymo efektyvumo didinimo priemonėmis [7]:

- 1) aiškus dokumentų valdymas visais jų gyvavimo etapais;
- 2) dokumentų apyvartos mažinimas;
- 3) informacinių technologijų priemonių geresnis naudojimas.

Vienas svarbiausių dokumentų valdymo aspektų – būtinybė užtikrinti dokumentų valdymą visą jų gyvavimo ciklą, kuris apima dokumentų valdymą nuo jų sukūrimo iki perdavimo saugoti arba naikinti, bei dokumentams valdyti skirtų informacinių sistemų kūrimą ir jų funkcionavimo užtikrinimą. Esant techninėms galimybėms, t.y. turint elektroninių dokumentų valdymo sistemą, būtina iš naujo

įvertinti atliekamus dokumentų valdymo veiksmus ir peržiūrėti darbo procesus bei sudaromų dokumentų formas (kokius dokumentus dar sudaryti popierinės, o kokius tik elektroninės formos).

Taip pat, siekdamas aiškesnio dokumentų valdymo, įstaigos turėtų iš esmės įvertinti, kaip galėtų būti mažinama dokumentų apyvarta, bei:

- įvertinti dokumentų, susijusių su jų administruojamomis veiklos sritimis, įforminimą ir siekiant jį supaprastinti pakeisti atitinkamus reguliavimo srities teisės aktus (pvz. atsisakyti privalomai sudaryti ar reikalauti iš pareiškėjų pateikti popierinį atspausdintą dokumentą, patvirtintą antspaudu; nustatyti atvejus, kai galėtų būti neteikiamas rašytinis prašymas, norint gauti pažymą; nerengti įsakymo dėl priėmimo į darbą tai atvejais, kai yra pasirašoma darbo sutartis);
- nustatyti tipus dokumentų, kurie bus sudaromi ne pagal Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintas ar su juo suderintas elektroninio dokumento specifikacijas bei pasirašomi elektroniniu parašu, kuris nėra kvalifikuotas elektroninis parašas (t.y. įstaigos, turinčios kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas, vidaus tvarkos taisyklėse gali nustatyti, kad elektroniniam parašui bus prilyginimas mygtuko „Pasirašyti“ sistemoje paspaudimas);
- nustatyti, kurie iš įstaigos veikloje sudaromų dokumentų kitoms valstybės institucijoms bus pateikiami originalo (popierinio ar oficialaus elektroninio), o kurie – tik skaitmeninės dokumentų kopijos forma (valstybės institucija ar įstaiga, kitai įstaigai pateikusi skaitmeninę dokumento kopiją, neretai siunčia ir dokumento popierinį originalą. Tokiu būdu dokumentai siunčiami du kartus, jų valdymo procesai dubliuojami, vienu klausimu sudaromos kelios bylos pagal dokumentų formas. Dokumentų valdymą reglamentuojantys teisės aktai numato, kad įstaigos, turinčios kompiuterines dokumentų valdymo sistemas, skaitmenines dokumentų kopijas, saugomas trumpai, gali valdyti jas vien tik turimomis informacinių technologijų priemonėmis, jų neatspausdinant. Taip pat jei elektroninis dokumentas sukuriama sistemoje ir darbuotojai su juo susipažįsta, vizuoja, rašo rezoliucijas sistemoje, šis veiksmas nebeturėtų būti dubliuojamas popieriniuose žurnaluose ar popieriniuose dokumentuose. Taip pat įstaigos neturėtų saugoti kelių to paties dokumento kopijų (elektroninės formos ir atspausdintos popieriuje);
- įstaigos, turinčios galimybę naudotis elektroninių dokumentų valdymo sistemomis, galėtų sudaryti ir keisti elektroniniais dokumentais, atitinkančiais Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikaciją ADOC-V1.0. Toks siūlymas teikiamas siekiant suvienodinti dokumentų valdymo praktiką ir atsižvelgiant į tai, kad skirtingų formų dokumentų (popierinių, elektroninių, skaitmeninių dokumentų kopijų) valdymas pareikalauja įvairių teisės aktų taikymo gebėjimų ir atitinkamų priemonių. Vyriausybei atskaitingos institucijos ir įstaigos galėtų siekti sumažinti dokumentų formų įvairovę, ypač dokumentų, sudaromų konkrečioje administruojamoje srityje.

Prie dokumentų valdymo efektyvumo didinimo prisideda ir informacinės technologijos, ypač dokumentams valdyti skirtų informacinių sistemų funkcionalumo geresnis panaudojimas. Dažnai įstaigos, įsigijusios dokumentų valdymo sistemas, neišnaudoja visų jų teikiamų galimybių (pvz. vadovas sistemoje nerašo rezoliucijų, o būtinai nori matyti popierinį dokumentą – rezoliucijas, užrašytas ant popierinio dokumento, į sistemą suveda kitas darbuotojas). Todėl siekiant, kad būtų padidintas veiklos efektyvumas, visos sistemos funkcijos turi būti išnaudojamos, o esant poreikiui užtikrinta sistemų plėtra atsižvelgiant į naujus poreikius. Įstaigoms, turinčioms dokumentams valdyti skirtas informacines sistemas, būtina optimizuoti vykdomas funkcijas ir turimas atlikti užduotis. Tiek valdant popierinius, tiek elektroninius dokumentus kai kurių su dokumentų rengimu, valdymu susijusios procedūros (pvz., vizavimas, susipažinimas) nuo šiol gali būti atliekamos tik informacinių sistemų priemonėmis, tokią tvarką reglamentavus įstaigos vidaus darbo dokumentuose. Be to įstaigos, turinčios dokumentų valdymo sistemas, turėtų vengti dokumentų, sudaromų elektronine forma, pakartotinio sudarymo popieriuje (pvz. asmeniui pateikus prašymą elektronine forma, jo prašoma pasirašyti popierinį dokumentą, kuris registruojamas ir valdomas teisės aktų nustatyta tvarka).

Efektyvus šiandieninės valstybės valdymas neįsivaizduojamas be naujausių informacinių technologijų, leidžiančių viešojo administravimo institucijoms taikyti naujus darbo ir valdymo metodus. Jų panaudojimas prisideda prie geografiškai nutolusių struktūrinių padalinių darbo organizavimo, keitimosi su jais dokumentais bei geresnio dokumentų valdymo procedūrų koordinavimo; palengvina dokumentų rengimą įstaigos viduje, jų derinimą su kitomis institucijomis bei pagerina bendradarbiavimą su gyventojais. Informacinių technologijų taikymas sudaro prielaidas gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, užtikrinti veiklos skaidrumą ir mažinti korupcijos apraiškas viešajame sektoriuje [60].

Modernizuojant viešąjį administravimą bei siekiant didinti viešojo administravimo veiksmingumą, svarbus vaidmuo tenka dokumentų perkėlimui į elektroninę terpę: elektroninių dokumentų naudojimui įstaigų viduje, dokumentų keitimosi elektroniniu būdu tarp valstybės institucijų bei elektroninio parašo plėtrai. Nuo 2011 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybė itin didelį dėmesį skiria oficialių elektroninių dokumentų naudojimui bei išreiškė poreikį jais keistis tarp valstybės institucijų. Todėl viešojo administravimo institucijos, savo veikloje norinčios naudoti elektroninius dokumentus, pirmiausia turi atnaujinti turimą sistemą arba įsigyti naują, leidžiančią valdyti elektroninius dokumentus, pvz. atitinkančius Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikaciją ADOC-V1.0. Kaip jau buvo nagrinėta ankstesniame skyriuje, sistemoje turi būti realizuotos pagrindinės ir papildomos funkcijos, užtikrinančios patikimų, autentiškų, vientisų ir galimų naudoti

elektroninių dokumentų valdymą. Šie reikalavimai yra reglamentuoti Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėse [46]. Moderni elektroninių dokumentų valdymo sistema suteikia galimybę fizinių dokumentų judėjimo kelią paversti elektroniniu. Tokiu būdu oficialūs elektroniniai dokumentai gali būti naudojami tiek įstaigų viduje, tiek ir susirašinėjant su kitomis institucijomis. Taip pat sistemoje gali būti įdiegtos papildomos funkcijos, todėl darbuotojai turi aiškiai nurodyti, kokios funkcijos yra reikalingos, tam kad darbas su elektroninių dokumentų valdymo sistema būtų kuo efektyvesnis (pavyzdžiui, vadovui gali būti formuojama ataskaita apie darbuotojų susipažintus dokumentus; gali būti realizuotas automatinis bylų užbaigimas – nebereikia dokumentų rūšiuoti rankiniu būdu, tą sistema atlieka automatiškai).

„Turint praktiškai neribojamas galimybes naudotis elektronine erdve, toliau dirbti su kalnais popierių yra tiesiog nepateisinama, – sako vidaus reikalų viceministras Stanislovas Liutkevičius. Tai duos ne tik ekonominį efektą – elektroniniu būdu tvarkomi fizinių ir juridinių asmenų prašymai, skundai, pareiškimai bus nagrinėjami operatyviau, interesantai greičiau gaus jiems reikalingus atsakymus. Kartu bus išspręstas dokumentų archyvavimo klausimas – elektroninėms laikmenoms saugoti reikės daug mažiau resursų nei popierinėms byloms.“ [29]

Atsižvelgiant į elektroninių ir popierinių dokumentų savybes, galima išskirti pagrindinius elektroninių dokumentų valdymo privalumus:

- **elektroniniai dokumentai sukuriami, naudojami, perduodami ir saugomi elektroninėje erdvėje:** sutaupomos lėšos, reikalingos jų spausdinimui ir kopijavimui (taupomi gamtos resursai: sunaudojama mažiau rašalo ir popieriaus, išskiriama mažiau CO₂), perdavimui (per metus valstybės institucijos išsiunčia beveik 5 mln. registruotųjų pašto siuntų, tam išleidžiama beveik 19 mln. Lt. [36]) ir archyvavimui (sumažėtų saugotinų popierinių dokumentų bei jiems archyvuoti reikalingų patalpų kiekis. Elektroninėse laikmenose galima išsaugoti didelį kiekį dokumentų ir tai neužima daug vietos.). Atkreiptinas dėmesys, kad norint pasiekti didesnę taupymo efektą, įstaigos vidaus teisės aktuose turėtų būti įtvirtintas draudimas spausdinti oficialius elektroninius dokumentus.

- **elektroniniai dokumentai gavėjui perduodami greičiau** (popierinio dokumento siuntimas paštu ar per kurjerį trunka apie 2-3 darbo dienas, į užsienį – apie savaitę; elektroninio dokumento siuntimas elektroninėje erdvėje trunka apie sekundę). Tai ypač svarbu, kai tarp skirtingų įstaigų tenka derinti ir pasirašyti sutarčių ar teisės aktų originalus, kurių derinimas paprastai būna ilgas.

- **negaištamas laikas popierinių dokumentų skenavimui,** gautas ar sudarytas elektroninis dokumentas įkeliamas į dokumentų valdymo sistemą ir/ar persiunčiamas gavėjui vienodai greitai, nepriklausomai nuo jo apimties: lapų ir priedų skaičiaus (ar tai būtų 1 lapas, ar 200 lapų);

- **lengvesnė ir efektyvesnė elektroninių dokumentų ir jų pagrindu atliekamų užduočių kontrolė.** Elektroninių dokumentų valdymo sistemoje galima stebėti dokumentų vykdymo procesus ir etapus (pvz. ar atsakingas asmuo jau susipažino su dokumentu), įvairių ataskaitų pagalba lengviau įvertinama dokumentų vykdymo kokybė (pvz. kiek dokumentų atsakyta laiku, kiek vėluojama). Taip pat dokumentų valdymo sistemoje galima stebėti, kokioje būsenoje yra dokumento derinimas bei matoma pilna jo derinimo istorija: kuris tarnautojas kada ką darė, ką keitė, kokį sprendimą priėmė. Darbuotojai patys gali lengviau kontroliuoti jiems pavestus dokumentus: jie tiksliai žino dokumentų įvykdymo terminus bei jų svarbos lygį.

- **greitesnis dokumentų derinimas.** Derinant, vizuojant bei pasirašant dokumentus elektroniniu būdu yra sutaupoma daug laiko, kuris paprastai yra skiriamas dokumentų nešiojimui iš kabineto į kabinetą, darbuotojų paieškai (jiems nesant darbo vietoje). Dokumentas, patalpintas sistemoje derinimui, tą pačią sekundę yra matomas darbuotojo, su kuriuo jis turi būti derinamas, nepaisant to, ar jis yra kitame koridoriaus gale, kitame pastate ar kitoje valstybėje. Tai iš esmės keičia komandiruotės supratimą valstybės tarnyboje. Komandiruotas tarnautojas nėra nepasiekiamas, jis gali įsitraukti į įstaigoje vykstančius procesus ir juose pilnavertiškai dalyvauti, vizuoti ar pasirašyti elektroninius dokumentus [29]. Be to, kai reikalingi kelių darbuotojų parašai, elektroninių dokumentų valdymo sistemoje jie gali dokumentą vizuoti tuo pačiu metu (lygiagrečiai). Tokiu būdu yra taupomas personalo laikas darbui su dokumentais, todėl galima daryti prielaidą, kad padidėja darbuotojų darbo produktyvumas ir efektyvumas – daugiau laiko lieka tiesioginėms funkcijoms vykdyti.

- **sutaupoma laiko dokumentų tvarkymui** – naudojant elektroninius dokumentus, dokumentų valdymo sistemoje jie gali būti pateikiami susipažinti keletui ar keliasdešimt darbuotojų, todėl nebegaištamas laikas dokumentų kopijavimui ir išdalinimui. Palengvėja dokumentų tvarkymas, segimas į bylas, nes tai atliekama mygtuko paspaudimu sistemoje, nebereikia dokumentų fiziškai dėti į bylas, jų rūšiuoti, atrinkinėti.

- **operatyvesnis dokumentų pasirašymas** – atsižvelgiant į įstaigos darbo reglamentą, dokumentai vadovybei pasirašyti bei rezoliucijoms rašyti paprastai pateikiami du ar tris kartus per dieną. Tuo tarpu elektroniniai dokumentai gali būti pasirašomi vadovybei patogiu laiku, nes visada yra matomi sistemoje esamu laiku, nebereikia laukti, kol juos atneš.

- **tikslesnė dokumentų paieška.** Dokumento paieška pagal įvairius požymius ir kriterijus leidžia greitai surasti reikiamą informaciją, ypač jei dokumentų valdymo sistemoje yra realizuota ir pilnatekstė dokumentų paieška. Tokiu būdu galima kopijuoti teksto ištrauką iš dokumento kitiems dokumentams rengti. Taip pat mažiau trukdomi kolegos ieškant reikalingų dokumentų.

- **globalumas viešųjų paslaugų gavėjų atžvilgiu** – viešojo administravimo institucija ir jos klientas gali būti skirtinguose miestuose ar valstybėse ir tam nebereikalingas fizinis kontaktas - klientui nereikia išeiti iš namų, nereikia patirti transporto išlaidų ar laukti eilėje. Jis gali atsiųsti oficialų elektroninį prašymą ar raštą, pasirašytą elektroniniu parašu, naudodamasis interneto prieiga. Tokiu būdu gerinama teikiamų paslaugų kokybė. Didėjant interaktyvių klientų skaičiui, galima sumažinti įstaigos priimamajame dirbančių darbuotojų skaičių, sumažinti priimamojo patalpų plotą ar sutaupyti lėšų jų nuomai.

Kai veiklos procesai, susiję su dokumentais, yra automatizuoti, jie gali būti tobulinami, nes geriau matomi darbo efektyvumo apribojimai, todėl naudojant elektroninius dokumentus ir tinkamai įdiegus dokumentų valdymo priemones galima pagerinti korespondencijos valdymą, perpus sumažinti dokumentų paieškai gaištamą laiką bei sutaupyti apie penktadalį tarnautojų laiko, kuris galės būti išnaudotas tiesioginiams darbams 29]. Siekiant, kad dokumentų valdymo funkcijai atlikti skiriamos lėšos būtų panaudojamos racionaliai, sumažėtų dokumentų apimtys, o procesai būtų atliekami sparčiau ir kokybiškiau, galima teigti, kad elektroninių dokumentų teikiama nauda ir jų valdymo efektyvumas bus matomas tik tuomet, kai pokyčiai įstaigos dokumentų valdymo srityje bus reglamentuoti įstaigos teisės aktuose ir tai taps privaloma visiems įstaigos darbuotojams, t. y., kad oficialūs elektroniniai dokumentai turi būti griežtai nespausdinami, dokumentai turi būti derinami tik elektroniniu būdu, nenešiojant jų po kabinetus ir pan. O elektroninių dokumentų reikšmę elektroninės valdžios kontekste derėtų vertinti pagal galutinį pasiektą tikslą – naudą visuomenei, kuri atsispindi kaip vartotojų pasitenkinimas (geriausiai atspindimas paslaugų naudojimo rodiklio) ir geresnė viešojo administravimo kokybė (vertintina kaip pačioje viešojo administravimo institucijoje sutaupytas laikas ir pinigai) [4].

Galima daryti išvadą, kad šiuolaikinių informacinių technologijų taikymas ir elektroninių dokumentų naudojimas atveria naujas valdžios institucijų galimybes tobulinti ne tik dokumentų valdymo, bet ir institucijų veiklos procesus, teikti kokybiškesnes ir prieinamesnes paslaugas piliečiams. Naudojant elektroninius dokumentus iš esmės pagerėja įstaigos darbas, greičiau derinami dokumentai ir priimami sprendimai, mažiau apkraunamas personalas, įgyjamas konkurencinis pranašumas, operatyviau aptarnaujami klientai, didėja klientų pasitenkinimas kokybiškesne paslauga. Taip pat mažėja popieriaus, pašto paslaugų bei biuro įrangos sąnaudos.

3. ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ TEISINIS REGLAMENTAVIMAS IR NAUDOJIMO ORGANIZAVIMAS

Paprastas ir patogus dokumentų kūrimas bei perdavimas taikant informacines technologijas lemia tai, kad Lietuvos viešojo administravimo institucijose dokumentai yra sudaromi taikant kompiuterines programas. Tam, kad jie įgytų teisinę galią ir galėtų tarnauti kaip veiklos įrodymai, dokumentai turi būti atspausdinami ir pasirašomi arba patvirtinami elektroniniu parašu. Visgi Lietuvoje vyrauja bendra tendencija, kad viešojo administravimo institucijų viduje naudojamos ir su kitomis įstaigomis *de facto* keičiamasi skenuotais dokumentais arba elektroninėmis dokumentų versijomis, kurios nėra įteisintos. Tokios elektroninių dokumentų versijos yra neapsaugotos ir laikymo ar perdavimo metu jų turinys gali būti lengvai pakeičiamas ar kitaip pažeidžiamas, nepaliekant jokių pakeitimo žymių. Tačiau tam tikra prasme tokią situaciją galima vertinti, kaip perėjimo nuo popierinių dokumentų prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo poreikį. Todėl atsižvelgiant į vis didėjančią informacinių technologijų įtaką ir teikiamą naudą, efektyviai valdant nemažėjančius dokumentų srautus, galima numanyti, kad palaipsniui įstaigų veikloje bus masiškai pereinama nuo popierinių prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo. Tam, kad būtų galima imtis konkrečių veiksmų, siekiant garantuoti sėkmingą oficialių elektroninių dokumentų valdymą bei jų autentiškumo užtikrinimą, reikalingos tam tikros teisinės ir organizacinės prielaidos.

3.1. Elektroninių dokumentų teisinis reglamentavimas Europos Sąjungoje

Atviresnį požiūrį bei esminius pokyčius Lietuvos viešojo administravimo institucijų dokumentų valdymo srityje pirmiausiai lėmė narystė Europos Sąjungoje ir dalyvavimas įgyvendinant jos siūlomą politiką. Elektroninių dokumentų valdymo reglamentavimą ne tik Lietuvoje, bet ir visoje Europoje paskatino Europos Komisijos iniciatyva parengti ir priimti dokumentai elektroninės komercijos, elektroninio parašo ir elektroninių dokumentų valdymo klausimais.

1999 m. gruodžio 13 d. buvo priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/93/EB dėl Bendrijos elektroninių parašų reguliavimo sistemos [20]. Šia direktyva buvo siekiama palengvinti ir paskatinti elektroninių parašų naudojimą šalių viduje ir tarpvalstybiniu mastu bei prisidėti siekiant jų teisinio pripažinimo. Bendra ir aiški elektroninių parašų sistema neabejotinai turėjo paskatinti pasitikėjimą naujomis informacinėmis technologijomis ir pačiu elektroniniu parašu, leidžiančiu užtikrinti elektroninio dokumento autentiškumą ir patikimumą, bei sudarantį pagrindą oficialiems elektroniniams dokumentams atsirasti. Siekiant, kad būtų užtikrintas tinkamas elektroninių dokumentų,

pasirašytų elektroniniu parašu, funkcionavimas, reikėjo nustatyti elektroninių parašų bei jų sertifikavimo paslaugų teisinio reguliavimo sistemas.

Elektroninio parašo direktyvoje oficialiai įteisinta elektroninio parašo sąvoka [20]:

„**Elektroninis parašas** – tai duomenys, esantys elektroninėje formoje, kurie prijungiami ar logiškai susiejami prie kitų elektroninių duomenų ir kurie yra naudojami kaip autentiškumo patvirtinimo būdas.“

Ši direktyva taikoma trimis elektroninių parašų formoms. Pirmoji forma yra *paprastas elektroninis parašas*, kurio reikšmė plačiausia. Jis skirtas nustatyti pasirašančiojo asmens tapatybę ir patvirtinti duomenų autentiškumą. Tai gali būti tiesiog elektroninio laiško pasirašymas, naudojant asmens pavardę, arba PIN kodo naudojimas. Antroji forma yra *saugus elektroninis parašas*. Šios formos parašas pirmiausia turi būti vienareikšmiškai susijęs su pasirašančiu asmeniu, antra, leisti nustatyti pasirašančio asmens tapatybę, trečia, turi būti sukurtas priemonėmis, kurias pasirašantis asmuo gali kontroliuoti tik savo valia, ir, ketvirta, jis turi būti susijęs su pasirašytais duomenimis taip, kad bet koks šių duomenų pakeitimas būtų pastebimas. Trečią formą, *kvalifikuotą elektroninį parašą*, sudaro saugus elektroninis parašas, patvirtintas kvalifikuotu sertifikatu ir sukurtas naudojant saugią parašo formavimo įrangą. Juo geriausiai užtikrinama, kad duomenys yra gaunami iš numatyto siuntėjo ir kad niekas nepakeitė perduodamų duomenų.

Bendras teisinio pripažinimo principas taikomas visų trijų rūšių elektroniniams parašams, numatytiems direktyvoje, todėl joks dokumentas, pasirašytas elektroniniu parašu, negali būti atmestas vien dėl to, kad jis yra elektroninės formos. Taip pat šioje direktyvoje atsispindi Europos Komisijos nuostata, kad valstybės narės turi užtikrinti, jog saugus elektroninis parašas, paremtas kvalifikuotu sertifikatu ir sukurtas saugia parašo formavimo įranga, turi būti pripažįstamas atitinkantis popieriuje ranka pasirašytą parašą, t.y. užtikrinantis dokumento autentiškumą, patikimumą, neišsiginamumą ir tapti kaip viena iš teisinio įrodinėjimo priemonių.

Kituose Elektroninio parašo direktyvos skyriuose nustatyti reikalavimai Sertifikavimo paslaugų tiekėjams ir jų teikiamoms paslaugoms ir išduodamiems sertifikatams, saugiai parašo formavimo įrangai bei rekomendacijos dėl saugaus parašo tikrinimo. Pažymėtina, kad tarpvalstybiniu lygiu pripažįstamas tik kvalifikuotas elektroninis parašas. O kaip pagrindinę tarpvalstybinio elektroninių dokumentų naudojimo kliūtį gali būti laikoma pasitikėjimo stoka elektroniniais parašais iš kitų valstybių narių ir sunkumai, susiję su šių parašų patvirtinimu. Todėl elektroninių parašų tvirtinimo procesą būtų galima palengvinti pateikiant gaunančiajai šaliai reikalingą informaciją apie sertifikavimo paslaugų teikėjus, kurie yra pripažinti ir prižiūrimi nacionaliniu lygiu, ir pateikiant nurodymus dėl esamų standartų ir tvarkos įgyvendinimo, kad būtų užtikrintas sąveikumas [20].

Elektroninio parašo direktyva turėjo tiesioginės įtakos Lietuvos elektroninių dokumentų valdymo politikos formavimuisi. Vykdamas Elektroninio parašo direktyvos nuostatas, 2000 m. liepos 11 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas.

Europos Komisijos dokumentinei erdvei pioldantis vis didesniais kiekiais elektroninių dokumentų, savo vidaus darbui ir tarnybų tarpusavio ryšiams palaikyti buvo imta plėsti informacines sistemas, padedančias elektroninėmis priemonėmis tvarkyti dokumentus ir valdyti procedūras. Tai reiškia, kad į elektroninius dokumentus buvo pažiūrėta šiek tiek plačiau - kaip į sritį, reikalaujančią tinkamo valdymo ir procedūrų nustatymo. 2004 m. liepos 7 d. Europos Komisija priėmė sprendimą (2004/563/EB, Euratom), kuriuo savo darbo taisyklės papildė dokumentų tvarkymo nuostatomis [18]. Siekiant supaprastinti ir modernizuoti dokumentų valdymo sritį, Komisija išsikėlė tikslą per vidutinės trukmės laikotarpį įdiegti elektroninių dokumentų valdymą, kuris būtų atliekamas taikant visoms tarnyboms bendras taisykles ir procedūras. Šios nuostatos taikomos Komisijos sukurtiems ar gautiems bei saugomiems elektroniniams dokumentams. Šiame dokumente yra apibrėžtas elektroninio dokumento autentiškumo patvirtinimo prielaidos, kurios gali būti dviejų lygių:

- Kai reikalingas pasirašytas dokumento originalas, Komisijos sukurtas ar gautas elektroninis dokumentas laikomas atitinkančiu šį reikalavimą, jei toks dokumentas yra pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, kuris pagrįstas kvalifikuotu sertifikatu ir sukurtas saugia parašo sukūrimo įranga, arba jei jis pasirašytas elektroniniu parašu, turinčiu atitinkamas garantijas pagal parašui priskiriamas ypatybes.
- Kai pagal Bendrijos ar nacionalines nuostatas reikalingas rašytinis dokumentas, bet nereikalaujama pasirašyto jo originalo, Komisijos sukurtas ar gautas elektroninis dokumentas laikomas atitinkančiu šį reikalavimą, jei dokumentą sukūrusio asmens tapatybė gali būti nustatoma ir jei dokumentas sukurtas laikantis sąlygų, kurios garantuoja jo turinio bei jį lydinčių metaduomenų vientisumą, ir jei jis saugomas tokiomis sąlygomis: dokumentas saugomas tokia forma, kokia jis buvo sukurtas, išsiųstas ar gautas, arba tokia forma, kuria išsaugomas ne tik dokumento turinio, bet ir su juo susijusių metaduomenų vientisumas; dokumento turinys ir su juo susiję metaduomenys visą jų saugojimo laiką turi būti įskaitomi kiekvienam turinčiam teisę su jais susipažinti; jei dokumentas siųstas ar gautas elektroniniu būdu, informacija, padedanti nustatyti jo kilmę ir jo paskirtį, siuntimo ar gavimo datą ir laiką, yra dalis minimalių metaduomenų, kuriuos būtina saugoti; jei elektroninės procedūros valdomos informacinėmis sistemomis, su formaliais procedūros etapais susijusi informacija turi būti išsaugota tokiomis sąlygomis, kad būtų garantuota galimybė atpažinti šiuos etapus ir nustatyti autorių bei dalyvių tapatybę.

Elektroninių dokumentų naudojimo ir jų autentiškumo užtikrinimo nuostatų praktinis įgyvendinimas yra aprašytas Europos Komisijos išleistose „Elektroninių ir skaitmeninių dokumentų

nuostatų taisyklėse“ (SEC(2005)1578), apimančiose elektroninių dokumentų valdymą visą jų gyvavimo ciklą.

Kalbant apie elektroninių dokumentų valdymo bei naudojimo plėtrą, svarbus ir 2005 m. vasario 18 d. paskelbtas Europos Bendrijų Komisijos pranešimas KOM(2005) 52 apie archyvus išsiplėtusioje Europos Sąjungoje. [17]Kaip vienas iš prioritetų šiame pranešime nurodytas Europos tarpdisciplininio bendradarbiavimo stiprinimas elektroninių dokumentų ir archyvų srityje. Taip pat sudarytas šio prioriteto veiksmų planas:

- Visai Europai bendradarbiauti, siekiant elektroninių dokumentų ir archyvų autentiškumo, ilgalaikio išsaugojimo ir prieinamumo.

- Atnaujinti, peržiūrėti ir išplėsti dabartinius reikalavimus elektroninių dokumentų sistemų, pvz., MoReq (reikalavimų elektroninių dokumentų ir archyvų tvarkymui modelis), diegimui, siekiant geresnio administravimo viešajame sektoriuje, kad elektroninis dokumentas taptų Europos Sąjungos oficialia norma. Tai labai svarbu visoms, ypač naujosioms valstybėms narėms.

- Stiprinti Dokumentų gyvavimo ciklo forumo (angl. DLM) tinklą, toliau organizuojant susitikimus ir konferencijas apie elektroninius dokumentus ir archyvus. [6]

Būtina pažymėti, kad Lietuvos ir visos Europos elektroninių dokumentų valdymo sprendimų paieškai ir standartizavimui didelę įtaką turi 1994 m. liepos 17 d. Europos Sąjungos Tarybos sprendimu (94/C235/03) 1997 m. įkurtas Dokumentų gyvavimo ciklo forumas (DLM forumas - en. DLM Forum; Document Lifecycle Management), kurio uždavinys – pagerinti bendradarbiavimą dokumentų valdymo ir archyvų srityje. Iki 2002 m. šis forumas buvo tarpdalykinis kolektyvas, kuriam vadovavo Europos Komisija ir ES šalys narės, o nuo 2002 m. – nepriklausoma institucija, pritraukusi viešojo ir privataus sektoriaus, mokslo institucijų atstovus. 2013 m. šio forumo susitikimas vyko Vilniuje, forumo veikloje dalyvauja ir Lietuvos atstovai [6].

DLM forumas - tai pagrindinis Europos Komisijos iniciatyvinis projektas, skirtas dokumentų, tame tarpe ir elektroninių, valdymo visu jų gyvavimo ciklo metu problematikai nagrinėti. Jis rengia elektroninių dokumentų archyvavimo ir valdymo standartus bei teikia šios srities konsultacijas. DLM forumas parengė vieną reikšmingiausių dokumentų elektroninių dokumentų valdymo srityje - Elektroninių dokumentų valdymo modelio reikalavimus (MoReq) [6]. Šis dokumentas reikšmingas tuo, kad jį, kaip pavyzdinį ir principinį reikalavimų rinkinį, visoje Europos Sąjungoje ėmė naudoti tiek viešojo, tiek privataus sektoriaus organizacijos, planuojančios diegti elektroninių dokumentų valdymo sistemas. MoReq turinys yra nuolat atnaujinamas ir pritaikomas pagal kintančias informacines technologijas ir poreikius.

MoReq reiškingas ir tuo, kad jo nuostatos yra perkeltos į Lietuvos Respublikos vyriausiojo archyvaro įsakymu patvirtintas Elektroninių dokumentų valdymo taisykles.

Elektroninio parašo ir elektroninių dokumentų teisinis reglamentavimas neapsiriboja Elektroninio parašo direktyva ir su ja susijusiais dokumentais. Elektroninis parašo pritaikymas tarpvalstybinėms elektroninėms paslaugoms suponavo poreikį nuostatas apie jį įkelti ir į kitų sričių europinius teisės aktus.

2011 m. vasario 25 d. buvo priimtas Europos Komisijos sprendimas Nr. 2011/130/ES, kuriuo buvo nustatyti būtinieji dokumentų, kompetentingų institucijų pasirašomų elektroniniu būdu pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje, tarptautinio tvarkymo reikalavimai [19]. Pirmajame straipsnyje buvo nustatytas orientacinis elektroninių parašų formatas, kuris įsigaliojo nuo 2011 m. rugpjūčio 1 d.. Šis sprendimas svarbus tuo, kad reglamentuoja *elektroninių parašų formatus*, o ne ES šalių narių elektroninių dokumentų formatus, kurie gali būti patys įvairiausi. Todėl viena ES šalis narė *gali* sudaryti elektroninį dokumentą, pasirašomą elektroniniu parašu, atitinkančiu vieną iš sprendime nurodytųjų elektroninio parašo standartų (pvz., XAdES), o kita ES šalis narė turi užtikrinti elektroninių dokumentų, pasirašytų XAdES, PAdES ir CAdES standartus atitinkančiais elektroniniais parašais, priėmimą.

Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacija ADOC-V1.0, patvirtinta Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2009 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-60, neprieštarauja Europos Komisijos 2011 m. vasario 25 d. sprendimui Nr. 2011/130/ES, nes pagal šią specifikaciją sudaromi elektroniniai dokumentai turi būti pasirašomi elektroniniu parašu, atitinkančiu XAdES standartą (LST ETSI TS 101 903 V1.42:2011) [33]. Priemonių, skirtų pagal nurodytąją specifikaciją sudarytų elektroninių dokumentų patikrinimui, vartotojo sąsaja yra išversta į anglų ir prancūzų kalbas ir tai prieinama ne tik Lietuvos fiziniams ar juridiniams asmenims, bet ir užsienio vartotojams.

Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba, reaguodama į nesudėtingos struktūros elektroninio dokumento specifikacijos poreikį, taip pat numato rengti .pdf formato elektroninio dokumento, pasirašomo PAdES standartą atitinkančiu elektroniniu parašu, specifikaciją.

Taip pat šiuo metu yra svarstomas pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento projekto dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje. Tikimasi, kad siūlomas naujasis teisinis reglamentavimas sukurtų išsamią Europos Sąjungos lygmens tarpvalstybinę ir tarpšakinę sistemą, kuri užtikrintų saugias, patikimas ir patogias elektrones operacijas, apimančias elektroninę atpažintį, elektroninius parašus, elektrones laiko žymas, elektrinius dokumentus, elektrones pristatymo paslaugas ir svetainių tapatumo nustatymą, kuris

suteiktų galimybę saugiai ir sklandžiai vykdyti elektronines įmonių, gyventojų ir valdžios institucijų tarpusavio operacijas, taip didinant viešųjų ir privačių virtualiųjų paslaugų, elektroninio verslo ir elektroninės prekybos veiksmingumą ES [39].

Išnagrinėjus Europos Komisijos dokumentus ir iniciatyvas, galima daryti išvadą, kad Europos Sąjungos institucijos reaguoja į sparčiai besivystančias informacines technologijas ir siekia jas pritaikyti kasdiniame tiek administraciniame darbe, tiek bendradarbiaujant su kitomis institucijomis bei užsienio šalimis. Svarbią vietą jos veikloje užima perėjimo nuo popierinių prie patikimų ir autentiškų elektroninių dokumentų valdymo koordinavimas. Priimti svarbūs dokumentai, tokie kaip direktyva dėl elektroninės prekybos ir elektroninių parašų, MoReq ir kiti, reglamentuotas elektroninis parašas, jo pripažinimas, nustatyti funkciniai reikalavimai elektroninių dokumentų valdymo sistemoms. Šie sprendimai turėjo tiesioginės įtakos elektroninių dokumentų teisiniam reglamentavimui Lietuvoje.

3.2. Elektroninių dokumentų teisinis reglamentavimas Lietuvoje

Europos Sąjungoje taikomų nuostatų elektroninių dokumentų valdymo ir naudojimo srityje perėmimas paskatino elektroninio parašo ir elektroninių dokumentų valdymo reglamentavimo raidą Lietuvoje. Pastaraisiais metais Lietuvoje nemažai nuveikta, siekiant pereiti nuo popierinių prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo.

Elektroninio parašo naudojimui valstybinėse institucijose teisinės prielaidas sudaro teisės aktai, priimti dar iki 2011 m. Tačiau pastaruoju metu, didėjant elektroninio parašo formavimo priemonės turinčių Lietuvos gyventojų skaičiui, viešojo sektoriaus įstaigoms modernizuojant dokumentų valdymo sistemas bei plėtojant iniciatyvas tarpusavyje keistis tik elektroniniais dokumentais, vis svarbesniais tampa teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių dokumentų valdymą ir sudarantys sąlygas įstaigoms savo veikloje naudoti oficialius elektroninius dokumentus.

Elektroninių dokumentų valdymo politiką bei ją prižiūrinčių institucijų įgaliojimus Lietuvoje reglamentuoja teisinė bazė, kurią sudaro kelių lygių teisės aktai: įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai, leidžiami įgyvendinant įstatymų normas bei Europos Sąjungos institucijų rekomendacijas. Svarbiausi nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys oficialių elektroninių dokumentų valdymo veiklą, yra Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas [37], Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas [38], Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės [46], Dokumentų rengimo taisyklės [47], Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimų aprašas [32], Elektroniniu parašu

pasirašyto elektroninio dokumento specifikacija ADOC-V1.0 [33] bei Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės [48].

Kaip ir daugelyje Europos Sąjungos valstybių, pagrindinis dokumentų valdymą reglamentuojantis teisės aktas yra *Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas* [37]. Siekiant sudaryti galimybes naujų technologijų ir elektroninės valdžios plėtrai bei įteisinti oficialaus elektroninio dokumento sąvoką, 2005 m. įsigaliojusiame Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatyme pirmiausia buvo išplėsta dokumento samprata. Buvo atsiribota nuo dokumento, kaip materialaus objekto, suvokimo ir dokumentas apibrėžtas kaip „juridinio ar fizinio asmens veiklos procese užfiksuota informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos“ Dokumento sąvoka įstatyme tapo apibrėžta labai plačiai, todėl buvo galima suprasti, kad ji apima ne tik tradicinius dokumentus, bet ir dokumentus, kurių saugojimui ir peržiūrėjimui reikalingos specialios įrangos priemonės. Tai reiškia, kad įstatyme įtvirtintos nuostatos galioja ir elektroniniams dokumentams bei sudaro teisinį pagrindą jiems atsirasti ir juos „efektyviai valdyti, kad būtų pagrįstas juridinių asmenų veiklos skaidrumas ir atskaitingumas“ [37].

Įstatymo 6 straipsnio antrajame poskyryje įtvirtinta Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (nuo 2010 m. - Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba) atsakomybė formuojant ir įgyvendint valstybės politiką bei strategiją dokumentų valdymo ir naudojimo srityje, rengiant ir leidžiant teisės norminius aktus, derinant kitų valstybės institucijų ir įstaigų parengtus teisės aktus, formuojant vienodą dokumentų valdymo politiką ir strategiją valstybės ir savivaldybių institucijose, įstaigose ir įmonėse [37].

Siekiant užtikrinti elektroninio dokumento autentiškumą ir patikimumą, juridinio ar fizinio asmens norminių teisės aktų nustatyta tvarka informacinių technologijų priemonėmis sudarytas, patvirtintas ar gautas elektroninis dokumentas turi būti pasirašytas teisinę galią turinčiu elektroniniu parašu. Elektroninio parašo kūrimą, tikrinimą, galiojimą, naudojimą, jo teisinę galią, parašo naudotojų teises ir atsakomybes bei elektroninio parašo sertifikavimo paslaugų tvarką reglamentuoja *Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas* [38]. Elektroninis parašas čia apibrėžtas kaip duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su kitais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiam asmeniui identifikuoti.

Elektroniniu parašu Lietuvoje gali pasirašyti tiek fiziniai asmenys, tiek juridinių asmenų atstovai. Juridinio asmens atstovo elektroninio parašo galia yra prilyginama juridinio asmens atstovo parašo, patvirtinto juridinio asmens antspaudu, galiai rašytiniuose dokumentuose.

Elektroninio parašo įstatymo 8 straipsnio 1 dalyje yra nurodyta, kad *saugus elektroninis parašas*, sukurtas saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintas galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu,

elektroniniams dokumentams turi tokią pačią teisinę galią kaip ir parašas rašytiniuose dokumentuose ir yra leistinas kaip įrodinėjimo priemonė teisme. Be to elektroninis parašas visais atvejais turi šio straipsnio 1 dalyje įtvirtintą teisinę galią, jeigu parašų naudotojai tarpusavyje dėl to susitaria.

Remiantis šia nuostata galima išskirti dvi elektroninio parašo rūšis:

1) Saugus elektroninis parašas, sukurtas saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintas galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu.

2) Saugus elektroninis parašas – tai elektroninis parašas, vienareikšmiškai susietas su pasirašančiu asmeniu, leidžiantis identifikuoti pasirašantį asmenį, sukurtas priemonėmis, kurias pasirašantis asmuo gali tvarkyti tik savo valia, susijęs su pasirašytais duomenimis taip, kad bet koks šių duomenų pasikeitimas yra pastebimas [38].

Elektroninių dokumentų, pasirašytų elektroniniu parašu, teisinė galia įtvirtinta ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme. Šio įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu [43].

Tuo tarpu Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, 24 straipsnyje nurodyta, kad asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu [44].

Teisės aktuose įtvirtinus oficialaus elektroninio dokumento sąvoką bei reglamentavus elektroninio parašo teisinę aplinką, buvo pereita prie elektroninių dokumentų techninių savybių įteisinimo. Vykdamas Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko pavedimą (įformintą Vyriausybės kanclerio 2007 m. rugsėjo 18 d. rezoliucija Nr. 32-5638) “parengti, suderinti su suinteresuotomis institucijomis ir patvirtinti elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimus, kurie be kita ko užtikrintų pasirašytų juridinę galią turinčių elektroninių dokumentų suderinamumą bei reikalingų metaduomenų perdavimą tarp fizinių asmenų, juridinių asmenų ir valstybės institucijų”, 2008 m. spalio 9 d. Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus įsakymu Nr. V-119 buvo patvirtintas Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimų aprašas [32], kuris nustatė viešojo sektoriaus įstaigų sudaromų rašytiniams dokumentams prilygintų elektroninių dokumentų, pasirašytų elektroniniu parašu, bendruosius sandaros reikalavimus, formato technines savybes, charakteristikas ir funkcijas bei nustatė skirtingų programinių priemonių sąveikos užtikrinimo reikalavimus. Taip pat

šioje specifikacijoje yra apibrėžta elektroninio dokumento pakuotė – ZIP archyvo rinkmena - sujungianti visas elektroninio dokumento dalis į vieną integralią visumą ir leidžianti užtikrinti elektroninio dokumento vientisumą vykdant elektroninių dokumentų mainus tarp skirtingų subjektų.

Šios rinkmenos plėtinys yra „adoc“.

Šiuo metu su Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba yra suderintos ir patvirtintos 3 specifikacijos: ADOC-V1.0, EGAS-V1.0 ir MDOC-V1.0. Taip pat šiuo metu yra parengtas PDF-LT-V1.0 specifikacijos projektas.

Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacija ADOC-V1.0 [33] nustato viešojo sektoriaus įstaigų, kitų subjektų, įgaliotų atlikti viešojo administravimo funkcijas, valstybės įgaliotų asmenų rengiamų ir iš nevalstybinių organizacijų, privačių juridinių ir fizinių asmenų gaunamų elektroniniu parašu pasirašytų oficialių elektroninių dokumentų ir jų gyvavimo ciklo užtikrinimo programinių priemonių reikalavimus. Ši specifikacija yra universali, nes parengta vadovaujantis atvirųjų formatų ir elektroninio parašo standartais bei rekomendacijomis. Tokių dokumentų suderinamumas sudaro galimybes vienoje sistemoje sukurtą elektroninį dokumentą perduoti bet kuriai kitai sistemai ir joje patikrinti elektroninio dokumento autentiškumą. Skirtingai nei MDOC ir EGAS, elektroninių dokumentų valdymo sistemos įvertina ADOC specifikacijos elektroninių dokumentų loginius ryšius, tačiau nevertina jų turinio. Jei įstaiga neturi elektroninių dokumentų valdymo sistemos su integruotu ADOC specifikaciją atitinkančiu elektroninių dokumentų modulių, įgyvendindama viešojo administravimo funkcijas, ji gali kurti ir priimti elektroninius dokumentus pasinaudodama laisvai prieinama ir diegimo kompiuteryje nereikalaujančią pasirašymo ir tikrinimo priemone, pasiekiamą Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos interneto svetainėje adresu <http://www.archyvai.lt> (nuoroda – ADOC dokumentai).

Elektroniniu parašu pasirašyto kompiuterio skaitomo elektroninio dokumento specifikacija MDOC-V1.0 nustato elektroniniu parašu pasirašyto kompiuterio skaitomo elektroninio dokumento loginę ir fizinę struktūrą, fizinės struktūros rinkmenų formatus, elektroninių parašų formatus, jų sudarymo bei tikrinimo reikalavimus. Pagal šią specifikaciją rengiamus elektroninius dokumentus priima ir naudoja Valstybinė mokesčių inspekcija Elektroninio deklaravimo sistemoje.

Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos elektroniniu parašu pasirašyto dokumento specifikacija EGAS V1.0 apibrėžia reikalavimus, keliamus Elektroninėje gyventojų aptarnavimo sistemoje apdorojamiems elektroniniu parašu pasirašytiems dokumentams.

Svarbiausias teisės aktas, taikomas valstybės ir savivaldybių institucijoms, įstaigoms ir įmonėms, kitiems subjektams, įgaliotiems atlikti viešojo administravimo funkcijas, valstybės įgaliotiems asmenims, ir nustatantis esminius elektroninių dokumentų valdymo aspektus ir

bendruosius reikalavimus elektroninių dokumentų valdymo sistemai yra 2011 m. gruodžio 29 d. Lietuvos Respublikos vyriausiojo archyvaro įsakymu Nr. V-158 patvirtintos Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės [46]. Dauguma šių taisyklių nuostatų yra perkelta iš MoReq dokumento.

Derėtų atkreipti dėmesį į tai, kad pirmą kartą teisės akte apibrėžtos oficialaus elektroninio dokumento, elektroninės bylos, elektroninių dokumentų valdymo sistemos, metaduomenų sąvokos.

Kaip jau buvo išsiaiškinta, vienas pagrindinių elektroninių dokumentų autentiškumą užtikrinančių veiksnių, yra jų įtraukimas į elektroninę dokumentų valdymo sistemą. Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės numato funkcinis reikalavimus elektroninių dokumentų valdymo sistemoms:

- jos turi valdyti elektrinius dokumentus, kurie atitinka bent vieną Lietuvoje patvirtintą elektroninio dokumento specifikaciją ir patikrinti jų atitiktį specifikacijai;
- specifikacijų ir elektroninio parašo taisyklių nustatyta tvarka formuoti ir tikrinti elektroninį parašą, išsaugoti jo galiojimo įrodymus;
- užtikrinti, kad to paties elektroninio dokumento nebūtų galima užregistruoti antrą kartą;
- vykdyti paiešką ir pateikti paieškos ataskaitas;
- sudaryti visų elektroninių dokumentų perkėlimo (pvz. į kitą informacinę sistemą) metu atliktų veiksmų sąrašą;
- neleisti sunaikinti ar pašalinti iš sistemos elektroninių dokumentų, jei nebuvo įvesta informacija apie patvirtintą elektroninių dokumentų naikavimo aktą [46].

Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėse nurodyta, kad elektroninių dokumentų turinys turi būti įforminamas pagal Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus tvirtinamas Dokumentų rengimo ir įforminimo taisykles bei pasirašomas elektroniniu parašu Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo nustatyta tvarka.

Lietuvoje taip pat reglamentuotas archyvinis elektroninių dokumentų saugojimas. Valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, įmonių veiklos elektroninių dokumentų perdavimo į valstybės archyvus taisyklės [49]nustato ilgai ir nuolat saugomų elektroninių dokumentų perdavimo toliau saugoti į valstybės archyvus reikalavimus. Pažymėtina, kad šiose taisyklėse nurodyta, kad elektroniniai dokumentai į valstybės archyvą perduodami per 5 metus nuo elektroninių bylų užbaigimo metų. Tai reiškia, kad įstaigoms pačioms nebereikia rūpintis ilgalaikiu elektroninių dokumentų išsaugojimu ir investuoti į tai papildomų lėšų. Elektroniniai dokumentai gali būti perduodami per Elektroninio archyvo informacinės sistemos teikiamas naudotojo sąsajos priemones, per įstaigos elektroninių dokumentų valdymo sistemą, kuri sąveikauja su informacine sistema arba įrašius į vienkartinio rašymo optines laikmenas (Pvz. CD-R, DVD-R).

Išnagrinėjus elektroninių dokumentų valdymą reglamentuojančią teisinę bazę Lietuvoje, galima teigti, jog saugiu elektroniniu parašu pasirašyti elektroniniai dokumentai turi tokią pačią juridinę galią, kaip ir sudaryti bei pasirašyti popieriuje. Tai sudaro sąlygas oficialiems elektroniniams dokumentams viešojo administravimo institucijose atsirasti ir juos naudoti. Teisės aktai nuosekliai ir išsamiai nustato, kaip turi būti valdomi elektroniniai dokumentai visu jų gyvavimo ciklu, t. y. nuo pat jų sudarymo iki atrankos naikinti ar perdavimo toliau saugoti. Elektroninių dokumentų valdymo sistemos turi būti suprojektuotos ir įdiegtos pagal teisės aktuose nustatytus funkcinius reikalavimus bei garantuoti tinkamą elektroninių dokumentų valdymą ir jų autentiškumo užtikrinimą. Taip pat remiantis išnagrinėtais teisės aktais, akivaizdu, kad valstybės institucijos ir įstaigos privalo priimti joms siunčiamus elektroninius dokumentus. Todėl net jei įstaiga ir neturi elektroninių dokumentų valdymo sistemos, ji gali kurti ir priimti elektroninius dokumentus pasinaudodama laisvai prieinama ir diegimo kompiuteryje nereikalaujančią pasirašymo ir tikrinimo priemone, pasiekiamo Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos interneto svetainėje, nesirūpinant ilgalaikiu elektroninių dokumentų saugojimu, nes per 5 metus nuo elektroninių bylų užbaigimo, dokumentai gali būti perduoti toliau saugoti į valstybinę Elektroninio archyvo informacinę sistemą.

3.3. Elektroninių dokumentų naudojimo organizavimo priemonės

2000–2013 m. buvo priimta įvairių teisės aktų ir jų nuostatų pakeitimų, sudarančių prielaidas elektroniniams dokumentams, pasirašytiems elektroniniu parašu, atsirasti ir naudoti. Elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo ataskaitose už 2010-2012 metus elektroninio parašo infrastruktūrą reglamentuojanti teisės aktų bazė vertinama palankiai, nes ji sudaro tinkamas sąlygas diegti ir naudoti elektroninį parašą. Tačiau akivaizdu, kad vien teisinės bazės neužtenka. Todėl toliau bus nagrinėjama, kas Lietuvoje jau padaryta ir gali būti laikoma kaip organizacinės priemonės, sudarančios sąlygas elektroniniams dokumentams atsirasti ir naudoti viešojo administravimo institucijose, tarpinstituciniuose mainuose ir susirašinėjant su fiziniais ir juridiniais asmenimis.

Piliečių aprūpinimas elektroninio parašo įranga ir sertifikatais. Kaip vieną iš skatinimo priemonių elektroniniams dokumentams atsirasti galima būtų išskirti piliečių aprūpinimą nemokama elektroninio parašo įranga. Tai reiškia, kad piliečiams nereikia papildomai investuoti į tai, kas sunkiai apčiuopiama ir galbūt eiliniam piliečiui kelia abejonių dėl teiksiančios naudos. Lietuvos piliečiai aprūpinti elektroninio parašo įranga vykdant Elektroninio parašo proveržio programą bei nacionalinės elektroninės asmens tapatybės kortelės (eID) projektą. Piliečiai, nemokamai gavę elektroninį parašą,

gali kreiptis į valstybines institucijas, siųsdami oficialius elektroninius prašymus, tuo skatindami viešojo administravimo institucijas reaguoti bei eiti išvien su tobulėjančiomis technologijomis, ruošiantis tokius dokumentus priimti ir valdyti.

2006 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir pirmaujančių Lietuvos įmonių - „Omnitel“, „Bitė Lietuva“, AB banko "Hansabankas" ir AB SEB Vilniaus bankas, taip pat asociacijos „Langas į ateitį“ iniciatyva buvo pasirašyta Elektroninio parašo proveržio programa. Tai valdžios ir verslo atstovų programa, kurioje buvo numatytas tikslas per 2007–2009 m. sudaryti palankias sąlygas elektroniniam parašui plisti, kad saugaus elektroninio parašo naudojimas Lietuvoje taptų masinis. Buvo iškeltas šios programos tikslas – ne mažiau kaip 300 tūkstančių aktyvių elektroninio parašo naudotojų [16]. Vis dėlto 2009 m. pripažinta, kad nors Lietuvoje yra 300 tūkstančių gyventojų, disponuojančių elektroniniam parašui kurti būtinais duomenimis ir galinčių pasinaudoti kitomis reikalingomis priemonėmis parašui kurti ir patikrinti, realiai tomis galimybėmis naudojasi tik dešimtadalis žmonių [15].

Lietuvos gyventojai kvalifikuoto elektroninio parašo sertifikatais taip pat aprūpinami išduodant elektroninę asmens tapatybės kortelę (eID). Naujo pavyzdžio asmens tapatybės kortelės su įrašytais dviem – asmens atpažinimo elektroninėje erdvėje ir kvalifikuotu, skirtu pasirašyti dokumentą elektroniniu parašu – sertifikatais išduodamos nuo 2009 m. sausio mėn., jos galioja 3 metus. Šios kortelės suteikia galimybę pasirašyti elektroninius dokumentus saugiu elektroniniu parašu bei leidžiamoms sistemoms ir paslaugų teikėjams identifikuoti prie jų sistemų besijungiančius asmenis [15]. 2011 m. sausio 1 d. LR Vyriausybės nutarimu elektroninių asmens tapatybės kortelių kainą sumažinus nuo 80 Lt iki 30 Lt, padidėjo naujo pavyzdžio kortelių užsakymų skaičius [45].

Panaudojant elektronines asmens tapatybės korteles šiuo metu yra įgyvendinamas 19 Europos Sąjungos šalių (tame tarpe ir Lietuvą) apimantis STORK projekto tęsinys STORK 2.0 (*Secure identity across borders linked 2.0*), skirtas palengvinti elektroninės tapatybės (toliaus eID) naudojimą Europoje tarpvalstybiniu lygiu ir kurio tikslas sukurti Europos eID suderinamumo platformą, leidžiančią fiziniams ir juridiniams asmenims kurti naujus e-ryšius už valstybės sienų save identifikuojant ir autentifikuojant pateikiant tik savo šalies eID. Pagrindiniai projekto uždaviniai yra šie: paspartinti eID viešųjų paslaugų plėtrą, palaikant bendrą eID valdymo architektūrą Europoje, tačiau nekeičiant jau egzistuojančios infrastruktūros šalyje; sąveikauti su kitomis ES iniciatyvomis, siekiant maksimalios eID paslaugų naudos; palengvinti privataus ir viešojo sektorių konvergenciją sukuriant visiškai veikiančią sistemą ir infrastruktūrą, kuri eID naudoja saugiam ir nuosekliam juridinių ir fizinių asmenų atpažinimui visoje ES. Šio projekto tikslai ir pasirinktas laikas yra idealūs sukuriant didelį poveikį ir atitikimą Lisabonos Deklaracijos (2007 m.) iškeltiems tikslams, pavyzdžiui,

dėl suderinamumo tarp valstybių narių ir administracinės biurokratijos sumažinimo. i2010 eValdžios Veiksmų Planas pripažįsta elektroninės tapatybės valdymo svarbą. Valstybių narių tikslas yra sukurti saugias ir patogias elektronines sistemas viešųjų paslaugų pasiekimui piliečiams ir verslui bet kurioje Europos Sąjungos šalyje, o šių paslaugų teisinis statusas būtų toks pat kaip ir tradicinių popieriniais dokumentais grindžiamų procedūrų [62].

Lietuvoje jau apie 700 000 gyventojų turi galimybę pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, kuris gali būti panaudotas tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygiu. Ryšių reguliavimo tarnybos užsakymu 2012 m. kovo mėn. buvo atliktas tyrimas, kuriuo siekta nustatyti, kiek Lietuvos gyventojų, turinčių elektroninio parašo formavimo priemones, jomis naudojasi. Tyrimo ataskaitos duomenimis, 23 procentai respondentų, nurodžiusių, kad turi elektroninio parašo formavimo priemones, jomis naudojasi dažnai, 25 proc. – kartais , 17 proc. nurodė, kad naudojasi retai, 33 proc. – 2011 m. elektroniniu parašu nesinaudojo, 2 proc. neatsakė. Todėl siekiant motyvuoti asmenis naudotis elektroniniu parašu, būtina plėsti elektroninių paslaugų, kuriomis naudojantis būtinas elektroninis parašas, pasiūlą [2010, 2011 parašo ataskaitos].

Valstybės tarnautojų aprūpinimas elektroninio parašo įranga ir sertifikatais. Kad viešojo administravimo institucijos galėtų reaguoti į piliečių ir verslo siunčiamus oficialius elektroniniu parašu pasirašytus elektroninius prašymus bei jiems rengti atsakymus, elektroniniais parašais būtina aprūpinti ir valstybės tarnautojus bei motyvuoti jais naudotis. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nurodyta, kad atsakymas į gautą elektroninį dokumentą, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu.

Nuo 2005 m. įgyvendintos kelios iniciatyvos, skirtos skatinti ne tik gyventojus, bet ir valstybės tarnautojus naudotis elektroniniu parašu. Pavyzdžiui, 2005 m. Informacinės visuomenės plėtros komitetas pradėjo, o 2007 m. toliau įgyvendino investicinį projektą „Elektroninio parašo infrastruktūros valstybės institucijose plėtra“. Įgyvendinus šį projektą iki 2008 m. fiziniams ir juridiniams asmenims turėjo būti teikiama ne mažiau kaip 50 proc. viešųjų elektroninių paslaugų, naudojant elektroninį parašą. Įgyvendinant projektą valstybės tarnautojai aprūpinti sertifikatų sudarymo įranga ir dalyvavo elektroninio parašo naudojimo mokymuose [27.]. Tačiau projekto tikslai nebuvo pasiekti. Tik 8 iš 20 pagrindinių viešųjų paslaugų buvo visiškai pasiekiamos internetu, o gyventojams vis dar reikėjo atvykti į viešojo administravimo instituciją ar pateikti juridinius faktus patvirtinančias pažymas.

Igyvendinant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą ir vykdant Vyriausybės 2006 – 2008 m. programos įgyvendinimo priemonę Nr. 184 „Sudaryti sąlygas viešojo administravimo subjektams (valstybės tarnautojams) naudotis saugiu elektroniniu parašu teikiant viešąsias elektronines paslaugas ir vykdant elektroninių dokumentų mainus“, nuo 2008 m. valstybės tarnautojams išduodami naujo (lustinių kortelių) pavyzdžio valstybės tarnautojų pažymėjimai, suteikiantys galimybę valstybės tarnautojui pasirašyti elektroninį dokumentą saugiu elektroniniu parašu ir siųsti duomenis bei elektroninius dokumentus per Saugų valstybinį duomenų perdavimo tinklą ir internetu. Valstybės tarnautojo pažymėjimo kontaktinėje elektroninėje laikmenoje įrašomi Gyventojų registro tarnybos prie Vidaus reikalų ministerijos sudaromi valstybės tarnautojo atpažinimo elektroninėje erdvėje sertifikatas ir valstybės tarnautojo elektroninio parašo kvalifikuotas sertifikatas. Elektroninio parašo kvalifikuotas sertifikatas suteikia valstybės tarnautojams galimybę pasirašyti institucijų ir įstaigų teikiamus liudijimus, išrašus, pažymas ir kitus oficialius elektroninius dokumentus kvalifikuotu elektroniniu parašu. Iki 2011 m. balandžio 1 d. buvo išduota 30 210 tokių valstybės tarnautojų pažymėjimų [ataskaita 2010].

Elektroninio parašo sertifikavimo paslaugų teikimo užtikrinimas. Siekiant užtikrinti piliečių, verslo ir valstybinių institucijų aprūpinimą elektroniniais parašais, šalyje turi veikti sertifikavimo paslaugas teikiančios institucijos. Įgyvendinant Europos Sąjungos politiką, sertifikatai turi atitikti visuotinai pripažintus standartus siekiant tarptautinio parašų pripažinimo.

Šiuo metu Lietuvoje veikia trys kvalifikuotus sertifikatus sudarantys sertifikavimo paslaugų teikėjai: UAB Skaitmeninio sertifikavimo centras (toliau – UAB SSC), Valstybės įmonė Registrų centras (toliau – VĮ RC) ir Gyventojų registro tarnyba prie LR vidaus reikalų ministerijos (toliau – GRT prie VRM).

UAB SSC 2013 m. vasario 13 d. buvo sudariusi 19 583 galiojančius kvalifikuotus sertifikatus. VĮ RC 2012 m. gruodžio 31 d. iš viso buvo sudariusi 52 766 nurodytą dieną galiojusius kvalifikuotus sertifikatus. GRT prie VRM 2012 m. gruodžio 31 d. iš viso buvo sudariusi 709 746 kvalifikuotus sertifikatus. Pažymėtina, kad GRT prie VRM sudaro kvalifikuotus sertifikatus, kurie įrašomi tik į valstybės tarnautojo pažymėjimus ir asmens tapatybės korteles. [39]

Apibendrinus pateikiamus duomenis, darytina išvada, kad nors bendras kvalifikuotų sertifikatų skaičius pastaraisiais metais augo, tačiau 2012 m. kvalifikuotų sertifikatų skaičiaus augimas sulėtėjo. Tikėtina, jog tokią tendenciją įtakojo tai, kad jau 2011 metais didelė dalis gyventojų, galinčių ir norinčių įsigyti kvalifikuotus sertifikatus, buvo jais apsirūpinusi (8 pav.) [39].

| Sertifikavimo paslaugų teikėjai | Galiojančių kvalifikuotų sertifikatų skaičius | | | |
|---------------------------------|---|--------------|---------------|----------------|
| | 2009 m. pab. | 2010 m. pab. | 2011 m. pab.* | 2012 m. pab.** |
| UAB SSC | 4 311 | 11 530 | 15 057 | 19 583 |
| VĮ RC | 20 158 | 35 166 | 61 590 | 52 766 |
| GRT prie VRM | 219 000 | 451 000 | 644 465 | 709 746 |
| Iš viso | 243 469 | 497 696 | 721 112 | 782 095 |

*UAB SSC pateikė 2012 m. vasario 13 d. duomenis

**UAB SSC pateikė 2013 m. vasario 23 d. duomenis

Šaltinis: RRT

8 pav. Kvalifikuotų sertifikatų skaičius 2009-2012 m. rinkoje pagal paslaugų teikėjus.

Šaltinis: [39]

Lietuvoje kvalifikuotus sertifikatus galima įsigyti ir iš registravimo tarnybų, t. y. sertifikavimo paslaugų teikėjų, teikiančių tik pagalbines paslaugas asmenų registravimo sertifikatams gauti. Lietuvoje populiariu įsigyti elektroninio parašo formavimo duomenis SIM kortelėse iš judriojo telefono ryšio operatorių UAB „Omnitel“, UAB „Bitė Lietuva“, UAB „Tele2“ ir UAB „Teledema“. O laiko žymos formavimo paslaugas teikia UAB „BaltStamp“ ir VĮ RC.

Ryšių reguliavimo tarnyba savo interneto tinklalapyje <http://www.rrt.lt/failai/tsl.html> skelbia patikimą sąrašą, kuriame pateikiama informacija apie Lietuvoje prižiūrimų ir (ar) akredituotų sertifikavimo paslaugų teikėjų, visuomenei išduodančių kvalifikuotus sertifikatus, paslaugas (angl. *Trusted Services List*) (toliau – TSL). Tarnyba taip pat pateikia ir nuorodas į Europos Sąjungos patikimą sąrašą, kuriame pateikiamos nuorodos ir informacija apie visų Europos Sąjungos valstybių narių sudaromus ir skelbiamus valstybių narių TSL.

Sukurta nuotolinė elektroninio parašo mokymo sistema. Kaip vieną iš elektroninio dokumento ir elektroninio parašo populiarinimo priemonių, galima išskirti iniciatyvas, skirtas kelti valstybės tarnautojų kvalifikaciją ir mokyti visuomenę naudotis elektroniniu parašu ir kurti elektroninius dokumentus.

2007 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu buvo sukurta nuotolinė elektroninio parašo mokymo sistema, skirta mokyti ir skatinti valstybės tarnautojus naudoti elektroninį parašą ir elektroninius dokumentus. Galimybė naudotis šia sistema suteikta visiems asmenims. 2011 m. Ryšių reguliavimo tarnyba, siekdama tinkamai vykdyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. sausio 17 d. nutarimu Nr. 32 pavestas elektroninio parašo priežiūros funkcijas, skatinti elektroninio

parašo infrastruktūros plėtrą užtikrinant elektroninio parašo naudotojų švietimą ir kompetencijos kėlimą iš Informacinės visuomenės plėtros komiteto perėmė šią elektroninio parašo ir elektroninio dokumento nuotolinio mokymo sistemą ir įsigijo subdomeną *elektronisparasas.lt*. 2012 m. buvo įgyvendintas investicijų projektas „Nuotolinės elektroninio parašo ir elektroninio dokumento mokymo sistemos modernizavimas“. Atlikus sistemos modernizavimą, užtikrinta galimybė patogiai pasiekti sistemą nuotoliniu būdu, gauti visą aktualią informaciją apie elektroninį parašą ir elektroninių dokumentų sudarymą, patikrinti žinias sprendžiant testus, gauti elektroninį pažymėjimą apie sėkmingai išlaikytą testą. Čia taip pat pateikiama informacija apie elektroninio parašo formavimo ir tikrinimo taikomąją programinę įrangą [39].

Elektroninio parašo ir elektroninių dokumentų naudojimo viešajame ir privačiajame sektoriuje geros praktikos pavyzdžiai. Siekiant išpopuliarinti ir įdiegti vieną ar kitą naujovę, akivaizdu, kad niekas taip nemotyvuoja, kaip geros praktikos pavyzdžiai. Ryšių reguliavimo tarnyba nurodo, kad 2011 m. viešojo sektoriaus institucijos modernizavo turimas dokumentų valdymo sistemas ar įsigijo naujas ir plėtojo iniciatyvas tarpusavyje keistis tik elektroniniais dokumentais [40]. Ši iniciatyva taip ir neįgavo masinio pobūdžio, tačiau svarbu paminėti, kad dalis viešojo administravimo institucijų pradėjo naudoti elektroninį parašą vidinių ir (ar) siunčiamų elektroninių dokumentų pasirašymui.

Elektroniniai dokumentai, pasirašyti elektroniniu parašu, dažniausiai buvo naudojami teikiant ataskaitas ir pranešimus Valstybinei mokesčių inspekcijai prie Lietuvos finansų ministerijos ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei vykdant elektroninius viešuosius pirkimus Centrinėje viešųjų pirkimų informacinėje sistemoje 2011 m. Ministro Pirmininko tarnyba realizavo iniciatyvą pasirašyti teisės aktus ir kitus dokumentus elektroniniu parašu - tai liudija apie aukščiausių valstybinių institucijų (LR Vyriausybės, LR Seimo ir LR Prezidentės) dėmesį į tai, kad elektroniniu parašu pasirašytų dokumentų naudojimas padeda vykdyti procesus operatyviau, atsisakant popierinių dokumentų ir užtikrinant duomenų apsaugą. Ministro Pirmininko tarnyboje elektroninis parašas naudojamas Vyriausybės priimtiems teisės aktams vizuoti ir pasirašyti - 2011 m. įsteigta LR Vyriausybės informacinė sistema ELPAS, kuri sudaro galimybę įforminant ir išleidžiant LR Vyriausybės priimtus teisės aktus atsisakyti popierinių jų variantų. VĮ Registrų centras suteikia galimybę elektroniniu būdu registruoti naują individualią įmonę ar uždarąją akcinę bendrovę, o nuo 2011 m. – ir viešąją įstaigą ar asociaciją [40]. Nuo 2013 m. liepos 1 d. pradėjo veikti Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas *e.teismas.lt*, kuriuo naudojantis fiziniai ir juridiniai asmenys gali pateikti elektroniniu parašu pasirašytus procesinius dokumentus.

Nacionalinės E. pristatymo sistemos sukūrimas. Dar viena iniciatyva, skatinanti oficialių elektroninių dokumentų mainus šalyje yra nacionalinės E. pristatymo sistemos sukūrimas. Vykdamas Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę „Elektroninės valdžios paslaugos“ buvo sukurta ir 2013 m. birželio mėnesį oficialiai pristatyta E. pristatymo sistema [59]. Tai valstybės įteisinta nacionalinė elektroninė sistema, kuria naudodamiesi fiziniai ir juridiniai asmenys gali realiu laiku pateikti ar gauti oficialius elektroninius dokumentus vienu elektroniniu kanalu, užtikrinančiu siunčiamų elektroninių dokumentų autentiškumą, suteikiama galimybė pasirašyti elektroninius dokumentus saugiu elektroniniu parašu. Toks pristatymo būdas yra teisiškai reglamentuotas ir turi tokią pačią teisinę ir įrodomąją galią kaip ir registruotosios pašto siuntos. Lyginant su įprasta pašto paslauga, elektroninio dokumento siuntimo laikas vidutiniškai sutrumpėja nuo 3 darbo dienų iki mažiau nei 1 sekundės. Kadangi prie elektroninio pristatymo dėžutės galima prisijungti tik per tapatybės nustatymo paslaugą elektroninių valdžios vartų aplinkoje, tokiu būdu yra užtikrinamas sistemos saugumas. Tuo tarpu šifruojant siuntas yra užtikrinamas elektroninių dokumentų turinio neprieinamumas trečiosioms šalims. Ši sistema patogi, nes gavėjas gali prisijungti prie E. pristatymo dėžutės nepriklausomai nuo savo buvimo vietos ir bet kuriuo jam patogiu metu. Naudojant sistemą būtų taupomos lėšos, nes per metus valstybės institucijos išsiunčia beveik 5 mln. registruotųjų pašto siuntų. Tam išleidžiama beveik 19 mln. Litų. Tuo tarpu e. pristatymo elektroninės dėžutės sukūrimas sistemoje ir jos naudojimas yra nemokamas. Be to sistema suteikia tikslų elektroninių dokumentų išsiuntimo, pristatymo, gavimo, perskaitymo ir pasirašymo laiko fiksavimą. E. pristatymo paslaugos vartotoju nemokamai gali tapti bet kuris šalies fizinis asmuo ar institucija.

E. pristatymo sistema gali būti integruojama su institucijų naudojamomis dokumentų valdymo sistemomis ir tokiu būdu gali būti pasiekiami šie nauda:

- 1) maksimaliai optimizuojamas dokumentų siuntimui reikalingas laikas;
- 2) dokumentai automatiškai perduodami į E. pristatymo sistemą ir išsiunčiami gavėjams (ir atvirkščiai) patogiu elektroniniu kanalu;
- 3) institucijos specialistams nereikėtų E. pristatymo sistemoje dar kartą atlikti dalies veiksmų, kurie vykdomi dokumentų valdymo sistemoje.
- 4) institucijų darbuotojams nereikėtų papildomai jungtis prie dar vienos informacinės sistemos ir mokytis ja naudotis, kadangi veiksmai bus atliekami dokumentų valdymo sistemoje, kuria darbuotojai jau yra įpratę naudotis.
- 5) institucijoms, norinčioms integruoti dokumentų valdymo sistemas su E. pristatymo sistema, nereikėtų investuoti papildomų lėšų [59].

Elektroninio archyvo sukūrimas. 2012 m. Lietuvoje pradėjo funkcionuoti Elektroninio archyvo informacinė sistema. Jos kūrimą inicijavo ir vykdė Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba, įgyvendindama Europos Sąjungos lėšomis finansuojamą projektą „Elektroninio archyvo infrastruktūros sukūrimas“ [1]. Sistemą sukurti paskatino nuolat didėjantis dokumentuose, registruose ir informacinėse sistemose kaupiamos informacijos kiekis, brangstantis popierinių dokumentų saugojimas bei vieningos Nacionalinio dokumentų fondo informacijos paieškos sistemos poreikis. Šios sistemos sukūrimas sudarė galimybes informacinių technologijų priemonėmis perduoti elektroninius dokumentus saugoti į valstybės archyvus, organizuoti patikimą jų saugojimą, visiems vartotojams teikti prieigos prie Nacionalinį dokumentų fondą sudarančių elektroninių dokumentų ir informacijos apie juos paieškos bei pateikimo vartotojams elektronines paslaugas. Ši sistema sudaro sąlygas valstybės archyvams efektyviau organizuoti teisės aktų nustatytą įstaigų, perduodančių dokumentus į valstybės archyvus, dokumentų, nepriklausomai nuo jų sudarymo būdo, formos ir laikmenos, valdymo priežiūrą. Pagrindinės šios sistemos funkcijos:

- archyvams paskirtų valstybė institucijų dokumentų valdymo priežiūros organizavimas informacinių technologijų priemonėmis;
- oficialių elektroninių dokumentų perdavimas į valstybės archyvus;
- archyve saugomų elektroninių dokumentų vientisumo, konfidencialumo, autentiškumo ir galimybės naudoti laikui bėgant išsaugojimas;
- saugomų elektroninių dokumentų paieška ir peržiūra informacinių technologijų ir ryšių priemonėmis [1].

Išanalizavus elektroninių dokumentų naudojimą skatinančias priemones Lietuvoje, galima teigti, kad Lietuvoje yra sudarytos tiek teisinės, tiek organizacinės priemonės elektroniniams dokumentams atsirasti ir naudoti viešojo administravimo institucijose. Lietuvoje įstatymo lygmenyje yra įteisinta elektroninio dokumento sąvoka bei jo teisinė galia, reglamentuotas elektroninio dokumento sudarymo procesas, formatai bei pasirašymas elektroniniu parašu, nustatyta, kaip turi būti valdomi elektroniniai dokumentai, siekiant, kad jie išliktų patikimi ir autentiški visu jų gyvavimo ciklą: nuo elektroninio dokumento sukūrimo įstaigos veiklos metu iki perdavimo archyvinei institucijai bei saugojimo joje. Siekiant paspartinti elektroninių dokumentų naudojimą viešojo administravimo institucijose, buvo imtasi įvairių iniciatyvų – piliečiai ir valstybės tarnautojai aprūpinami elektroninio parašo formavimo įranga, sukurta nuotolinė elektroninio parašo mokymo sistema, užtikrintas elektroninio parašo sertifikavimo paslaugų teikimas, sukurta nacionalinė E.pristatymo sistema ir

Elektroninio archyvo informacinė sistema. Dalis viešojo administravimo institucijų įsigijo naujas elektronines dokumentų valdymo sistemas arba modernizavo naujas ir sėkmingai pradėjo naudoti oficialius elektroninius dokumentus.

4. ELEKTRONINIŲ DOKUMENTŲ VALDYMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE PLĖTROS GALIMYBĖS

„Lietuva – tai didžioji elektroninių dokumentų valstybė“ - ši kontraversiška tezė, anot A. Mitašiūno, apibūdina šalį, kurios Vyriausybė 2011 m. pirmoji pasaulyje perėjo prie oficialių elektroninių dokumentų sudarymo ir kurioje įsteigtas pirmasis pasaulyje valstybės Elektroninių dokumentų archyvas, o nuo 2014 m. LR Seimas, tikėtina, taps pirmuoju pasaulyje parlamentu, perėjusiu prie elektroninių dokumentų sudarymo, tačiau kurioje tarpinstituciniai oficialių elektroninių dokumentų mainai taip ir neįgavo masinio pobūdžio, o kreipiantis į viešojo administravimo instituciją vis dar dažniausiai reikia pateikti atspausdintus ir pasirašytus bei antspaudu patvirtintus dokumentus. [53] Todėl būtina išsiaiškinti, kokios kliūtys trukdo masiškai naudoti elektroninius dokumentus viešojo administravimo institucijose, tarpinstituciniuose mainuose bei keičiantis elektroniniais dokumentais su piliečiais ir verslo atstovais.

4.1 Elektroninių dokumentų naudojimo viešojo administravimo institucijose problemos

Kaip jau buvo minėta, nuo 2011 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybė aktyviai sprendžia, kaip galėtų būti paspartinti elektroninių dokumentų mainai Lietuvoje. Tačiau kasdienybėje susiduriama, jog kreipimasis į viešojo administravimo instituciją siunčiant elektroninį dokumentą šiandien greičiau yra provokacija, nei norma ar pageidaujamas reiškinys.

Daugelis įstaigų dar neturi kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų ar jose nėra įsidiegusios ADOC-V1.0. specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų modulio, leidžiančio greitai užregistruoti elektroninius dokumentus ir automatiškai patikrinti elektroninio dokumento ir elektroninio parašo galiojimą. Tačiau jau yra įpareigos priimti iš fizinių ir juridinių asmenų elektroninius dokumentus. Todėl įstaiga, iš fizinio ar juridinio asmens gavusi elektroninį dokumentą, atitinkantį Elektroniniu parašu pasirašyto dokumento specifikaciją ADOC-V1.0 (toliau – Specifikacija), šio dokumento priėmimą turi organizuoti tokia tvarka:

- 1) Peržiūrėti ir patikrinti gautą elektroninį dokumentą naudojant laisvai platinamas elektroninio dokumento tikrinimo priemones, prieinamas adresu <https://adoc.archyvai.lt/eais/app/>, atliekant šiuos veiksmus:
 - a) Peržiūrėti dokumento metaduomenis (atkreipiant dėmesį į metaduomenų parašus);
 - b) Peržiūrėti dokumento parašus (atkreipiant dėmesį į informaciją apie parašo duomenis, pasirašytus elementus, apie pasirašančiojo asmens sertifikatą ir jo galiojimą);

- c) Patikrinti, ar atvertas dokumentas atitinka Specifikacijos reikalavimus;
- 2) Patikrintą elektroninį dokumentą užregistruoti ir saugoti nustatytą laiką taip, kad jis išliktų autentiškas, patikimas ir prieinamas visą saugojimo laiką [50].

Turint kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą su elektroninių dokumentų valdymo modulių, visi šie veiksmai yra atliekami automatizuotai registruojant dokumentą, todėl akivaizdu, kad įstaigos, neturinčios tokių sistemų, nėra suinteresuotos gauti elektroninių dokumentų dėl sudėtingesnio jų apdorojimo rankiniu būdu.

Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba, vykdydama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. liepos 2 d. pasitarimo protokolo Nr. 45 išrašo “6. Dėl siūlymo valstybės ir savivaldybių institucijoms, įstaigoms ir įmonėms keistis elektroniniais dokumentais”, 2012 m. atliko viešojo sektoriaus įstaigų apklausą, siekiant išsiaiškinti jų pasirengimą keistis elektroniniais dokumentais. Iš viso buvo apklausta 3500 įstaigų. Apklausos anketa buvo išsiųsta Lietuvos Respublikoms ministerijoms, ministerijų pavaldžioms įstaigoms ir įmonėms, ministro valdymo sričiai paskirtoms įstaigoms, Lietuvos savivaldybių asociacijai, savivaldybių administracijoms bei joms pavaldžioms įstaigoms ir įmonėms.

Iš viso buvo apklaustos 503 Lietuvos Respublikos ministerijos, jų pavaldžios įstaigos ir įmonės bei ministrų valdymo sričiai priskirtos įstaigos. Iš jų 173 nurodė, kad yra įsidedusios kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą, tačiau beveik pusė nėra pasirengusios valdyti elektroninių dokumentų ir jais keistis tarp viešojo sektoriaus įstaigų, nes jų turimos kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos skirtos tik popieriniams dokumentams valdyti. 60 įstaigų nurodė, kad turi galimybę valdyti elektroninius dokumentus, atitinkančius ADOC-V1.0 Specifikaciją. Tai reiškia, kad likusios įstaigos neturi kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų arba dokumentus valdo programine įranga, kuri neatitinka kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos sąvokos. Apklausos duomenimis 2012 metams 25 įstaigos buvo numačiusios lėšų sistemoms, su Specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų valdymo modulių, įsigyti ar turimų sistemų atnaujinimo darbams atlikti. Apibendrinus visos apklausos duomenis, nustatyta, kad nuo 2014 m. sausio 1 d. tik 175 įstaigos, kurias sudaro Lietuvos Respublikos ministerijos, jų pavaldžios įstaigos ir įmonės bei ministrų valdymo sričiai priskirtos įstaigos, turimomis priemonėmis galės sudaryti, siųsti, priimti, saugoti ir tikrinti Specifikaciją atitinkančius elektroninius dokumentus [51].

Atsakydamos į klausimą kokios organizacinės ir technologinės priemonės ar finansiniai ištekliai būtų reikalingi, kad nuo 2014 m. sausio 1 d. būtų galima pradėti keistis elektroniniais dokumentais, viešojo sektoriaus įstaigos nurodė finansinių išteklių poreikį, reikalingų panaudoti ne tik kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemoms įsigyti ar atnaujinti, bet ir šioms sistemoms

palaikyti, jų funkcionalumui tobulinti, elektroninių dokumentų saugojimo technologinėms priemonėms diegti, techninės ir programinės elektroninio parašo formavimo įrangos, saugių USB raktų, lustinių kortelių, kortelių skaitytuvų, laiko žymų įsigijimui. 177 įstaigos nurodė, kad būtų tikslinga kurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų ir įmonių elektroninių dokumentų rengimo, tvarkymo ir saugojimo paslaugą, kuri reikalingiausia būtų ne ministerijoms (jos jau turi įsidiegiusias kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas ir yra jas pertvarkiusios pagal teisės aktų numatytus reikalavimus arba vykdo šių sistemų plėtrą pagal Specifikacijos reikalavimus), o ministerijų pavaldžioms įstaigoms ir įmonėms bei ministrų valdymo sričiai priskirtoms įstaigoms [51].

Kaip jau buvo minėta, apklaustos ir savivaldybių administracijos, savivaldybių administracijų įstaigos ir įmonės. Iš 2997 apklaustųjų, tik 260 nurodė, kad turi įsidiegiusias kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą, tačiau net 74 iš šių įstaigų turimos kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos skirtos tik popieriniams dokumentams valdyti. 131 įstaiga nurodė, kad turi galimybes valdyti Specifikaciją atitinkančius elektroninius dokumentus. Apklausos duomenimis 72 įstaigos 2012 metams buvo numačiusios lėšų sistemoms, turinčioms Specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų valdymo modulį, įsigyti. Tuo tarpu 145 įstaigos vykdė pirkimus, susijusius su kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų įsigijimu: 55 buvo numačiusios įsigyti naują sistemą su Specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų valdymo moduliu, 15 - plėsti turimą sistemą pagal Specifikacijoje nustatytus reikalavimus. Pažymėtina, kad 27 įstaigos iš 145 buvo numačiusios įsigyti sistemą popieriniams dokumentams valdyti, kurią įsidiegius, elektroninių dokumentų, atitinkančių Specifikaciją, nebus galima valdyti. Apibendrinti duomenys parodė, kad nuo 2014 m. sausio 1 d. tik 291 iš minėtų įstaigų turimomis priemonėmis galės sudaryti, siųsti, priimti, saugoti bei tikrinti Specifikaciją atitinkančius elektroninius dokumentus [51].

Į klausimą, ar tikslinga kurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų įstaigų ir įmonių elektroninių dokumentų rengimo, tvarkymo ir saugojimo paslaugą, teigiamai atsakė 2375 įstaigos. Taip pat įstaigos nurodė, kad siekiant paspartinti elektroninių dokumentų mainus, reikalingi finansiniai ištekliai programinei įrangai įsigyti, diegti ir palaikyti, personalui apmokyti, naujoms pareigybėms išlaikyti, darbo vietoms parengti, spartesniam interneto ryšiui, kortelių skaitytuvams, laiko žymoms pirkti arba, kad laiko žymos viešojo administravimo institucijoms būtų nemokamos [51].

Taigi apklausos duomenys parodė, kad iš daugiau nei 3500 apklaustų valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų ir įmonių nuo 2014 m. sausio 1 d. elektroniniais dokumentais galėtų keistis tik 466 įstaigos, o 2552 įstaigos pritarė bendros elektroninių dokumentų rengimo, tvarkymo ir saugojimo paslaugos teikimui. Detalizuojant šias įstaigas būtų galima apibūdinti kaip turinčias nedidelę

organizacinę struktūrą (Lietuvos Respublikos ministerijų pavaldžios įstaigos ir įmonės bei ministrų valdymo sričiai priskirtos įstaigos bei savivaldybių biudžetinės įstaigos ir įmonės), kurios:

- 1) iš viso neturi kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų;
- 2) neturi kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų su Specifikaciją atitinkančiu elektroninių dokumentų valdymo modulių;
- 3) nepakanka žmogiškųjų išteklių (nepakanka darbuotojų žinių ir įgūdžių elektroninių dokumentų valdymo, viešųjų pirkimų, susijusių su kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų įsigijimu, srityse);
- 4) neturi finansinių išteklių įsdiegti naują kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą ar atnaujinti esamą [51].

Kadangi daugiau nei 2500 biudžetinių įstaigų neturi priemonių valdyti elektroninių dokumentų, atitinkančių ADOC-V1.0 specifikaciją, tai būtų galima įvardyti kaip pirmąją kliūtį elektroninių dokumentų naudojimui ir valdymui viešojo administravimo institucijose, nes remiantis pirmajame magistro darbo skyriuje išnagrinėtomis elektroninių dokumentų valdymo teorijomis, elektroninių dokumentų patikimumą ir autentiškumą lemia jų įtraukimas į patikimas elektroninių dokumentų valdymo sistemas. Be elektroninių dokumentų valdymo sistemų tokių dokumentų efektyvus valdymas įstaigoje yra sunkiai įsivaizduojamas.

Kaip antrąją kliūtį, vadovaujantis šios apklausos rezultatais, galima įvardinti tai, kad **įstaigose trūksta kompetingų darbuotojų**, ne tik elektroninių dokumentų valdymo, bet ir viešųjų pirkimų, susijusių su kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų įsigijimu, srityse. Akivaizdu, kad dalies įstaigų įsigytos kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos neatitinka nustatytų reikalavimų arba reikalingi atnaujinimai, o tai, kad dalis įstaigų dar 2012 metais planavo įsigyti sistemas tik popierinių dokumentų valdymui, rodo, kad lėšos yra panaudojamos neefektyviai.

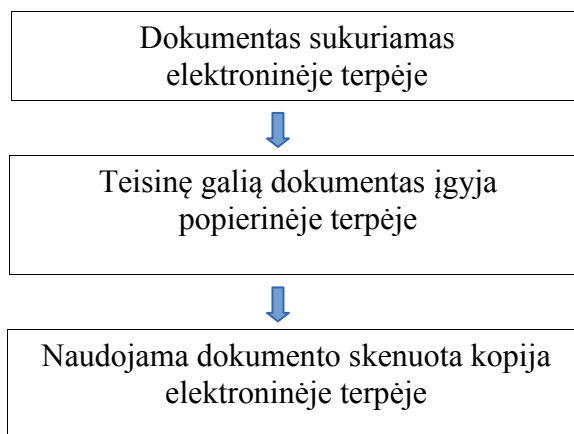
Taip pat remiantis Valstybės kontrolės ataskaitos išvadomis, diegiant dokumentų valdymo sistemų sprendimus, daugeliu atvejų nebuvo atlikta išlaidų ir naudos analizė. Valstybės kontrolės ataskaitoje pateikiama informacija, kad daugelis apklaustų institucijų kaip trukdį elektroninių dokumentų mainams vykti nurodo sumažėjusį finansavimą ir lėšų pokyčiams [41] įgyvendinti trūkumą, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad institucijos turi galimybę tobulinti dokumentų valdymo sistemas, pasinaudodamos Europos Sąjungos lėšomis. Anot N. K. Paliulio, „viena iš didžiausių problemų, kad skirtingos valstybės ir savivaldybės institucijos ieško tik konkrečiai joms būdingų problemų sprendimų ir siekia pagerinti tik savo veiklos efektyvumą, tad nekoordinuojant veiksmų su kitais valdžios dalyviais, įsidedia tik konkrečiai įstaigai reikalingas kompiuterizuotas sistemas, o

skirtingų institucijų sistemos dažnai „tarpusavy nesusišneka“. Nėra ieškoma būdų ir metodų, kaip efektyviai ir kompleksiskai išspręsti ne vienos, o visų institucijų veiklos organizavimą“ [60].

Kita problema, užkertanti kelią oficialių elektroninių dokumentų naudojimui yra ta, kad ne vieną **konkrečią veiklos sritį reglamentuojančiais teisės aktais yra numatoma būtinybė dokumentus tvirtinti antspaudu ir (ar) jį teikti tik atspausdintą ir pasirašytą**. Tokie reikalavimai nepalieka kitų galimybių, kaip tik sudaryti popierinį dokumentą arba dubliuoja duomenų teikėjo kitomis priemonėmis jau patvirtintą informaciją. Tipinė procedūra kreipiantis į viešojo administravimo instituciją šiandien yra tokia:

- 1) Iš portalo reikia parsisiųsti prašymo formą;
- 2) Prašymą užpildyti kompiuteriu;
- 3) Prašymą pasirašyti ir patvirtinti antspaudu;
- 4) Dokumentus nuskenuoti;
- 5) Dokumentų skenuotus failus nusiųsti elektroniniu paštu;
- 6) Originalius popierinius dokumentus nusiųsti paprastu arba greituoju paštu.

Elektroninių dokumentų, pasirašytų elektroniniu parašu, mainų neskatina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. liepos 2 d. vykusiamе pasitarime priimtas sprendimas **leisti viešojo administravimo institucijoms keisti oficialių dokumentų skaitmeninėmis kopijomis**. Apskritai, suvokimas, kad elektroninis dokumentas – tai nuskenuotas ir įtrauktas į kompiuterį dokumentas, vis dar gajus. Vietoje to, kad dokumentas būtų sukuriamas elektroninėje erdvėje, joje pasirašomas, naudojamas ir saugomas, šiandien viešojo administravimo įstaigose dokumento gyvavimo ciklas yra įgavęs naują paradoksalią formą, pateikiamą 9 paveiksle.



9 pav. Dokumento naudojimo eiga.

Jei nuskenuotas dokumentas prilygtų elektroniniam dokumentui savo teisine galia, greičiausiai nebūtų prasmės kurti sudėtingą elektroninių dokumentų valdymo sistemą – užtektų skaitmeninių kopijų. Tačiau taip nėra – skaitmeninės kopijos yra neapsaugotos ir laikymo ar perdavimo metu jų turinys gali būti lengvai pakeičiamas ar kitaip pažeidžiamas, nepaliekant jokių pakeitimo žymių. Tokios skaitmeninės kopijos yra neišvengiamas reiškinys XXI amžiuje, neįmanoma ignoruoti technologinių galimybių siunčiant nuskenuotus dokumentus ir taip sutaupant laiką ir pinigus. Skaitmenines kopijas galima pavadinti tarpiniu variantu, kol neišgaliojo praktika keistis elektroniniais dokumentais, tačiau jos jokiū būdu negali prilygti ar būti naudojamos vietoje oficialių elektroninių dokumentų [23]. Taigi darytina išvada, kad šiandien teisinė bazė yra pakankama tiek naudoti elektroninius dokumentus, tiek ir jų nenaudoti – 2013 m. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba parengė Elektroninių dokumentų nuorašų ir išrašų spausdinimo rekomendacijas, LR Vyriausybė priėmė sprendimą leisti keistis skaitmeninėmis dokumentų kopijomis. Autorės nuomone, tokia praktika yra vertintina kaip antiinovacija. Be to, tai iš principo prieštarauja elektroninių dokumentų valdymo koncepcijai, kad elektroniniai dokumentai turi būti kuriami, naudojami ir saugomi skaitmeninėje aplinkoje visą jų gyvavimo ciklą.

Kaip jau buvo minėta, viena iš organizacinių priemonių, leidžiančių elektroniniams dokumentams atsirasti ir naudoti, yra valstybės tarnautojų aprūpinimas elektroninio parašo formavimo įranga. Lietuvos valstybės kontrolė 2010 m. gruodžio 31 d. ataskaitoje „Valstybės tarnautojų pažymėjimų panaudojimas elektroninėje erdvėje“ [42] nurodo, kad Elektroninio parašo infrastruktūros valstybės institucijose plėtros projekto metu valstybės tarnautojai buvo aprūpinti elektroninio parašo formavimo įranga, tačiau projekto tikslai nebuvo pasiekti - gyventojai ir įmonės dar negali gauti dalies viešųjų paslaugų elektroniniu būdu, tame tarpe ir elektroniniu parašu pasirašytų atsakymų. Nors nauji pažymėjimai suteikia valstybės tarnautojui galimybę pasirašyti elektroninius dokumentus saugiu elektroniniu parašu ir beveik visos ministerijos iš esmės yra pasirengusios elektroninių dokumentų mainams, tačiau valstybės institucijos neįpareigos šiais dokumentais keistis, o **valstybės tarnautojai nemato poreikio ar galimybės naudoti pažymėjimus su kvalifikuotu elektroniniu parašu atlikdami tarnybines funkcijas**. Valstybės tarnautojams nesuteikiama informacija apie galimą pažymėjimų naudojimą elektroninėje erdvėje, todėl turintys reikiamų įgūdžių ir priemonių tarnautojai neskatinami naudoti pažymėjimus sudarant elektroninius dokumentus.

Taip pat pastebėta, kad ne visi asmenys, einantys valstybės tarnautojo pareigas, turi galiojantį pažymėjimą – 2010 m. birželio mėn. duomenimis 16,4 proc. valstybės tarnautojų (3 377 iš 20 486)

neturėjo galiojančių pažymėjimų. Tačiau tarnautojai neturėdami galiojančio pažymėjimo galėjo ir toliau vykdyti tarnybines funkcijas, patekti į institucijų patalpas, naudotis informacinėmis sistemomis, teikti administracines ir viešąsias paslaugas, todėl jie nebuvo suinteresuoti juos pasikeisti [42]. Elektroninės valdžios koordinavimas turėjo trūkumų, priemonės įgyvendinančių institucijų veiksmai kai kuriais atvejais nesuderinti, todėl valstybės tarnautojų pažymėjimų elektroninėje erdvėje panaudoti atliekant tarnybines funkcijas beveik nebuvo kur, išskyrus tuos atvejus, kai įstaigos pažymėjimus naudojo vidinių dokumentų pasirašymui. Taigi, darytina išvada, kad nors elektroniniu parašu valstybės tarnautojai buvo aprūpinti siekiant paspartinti oficialių elektroninių dokumentų naudojimą, tačiau nebuvo organizuojami valstybės tarnautojų pažymėjimų naudojimo galimybių pristatymo renginiai ar mokymai, kaip kurti elektroninius dokumentus ir juos pasirašyti elektroniniu parašu.

Be to įgyvendinant projektą, **nebuvo numatytas kitų valstybės institucijų ir įstaigų darbuotojų (pvz. dirbančių pagal darbo sutartis) aprūpinimas pažymėjimais su identifikavimo ir kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo įranga**. Šią priežastį, kaip vieną iš kliūčių diegiant elektroninių dokumentų valdymą, nurodo ir Vidaus reikalų ministerija (Genys). Todėl institucijos turi savarankiškai spręsti, kokias elektroninio parašo priemones suteikti ne valstybės tarnautojams, kad galėtų įdiegti elektroninių dokumentų valdymo sprendimus.

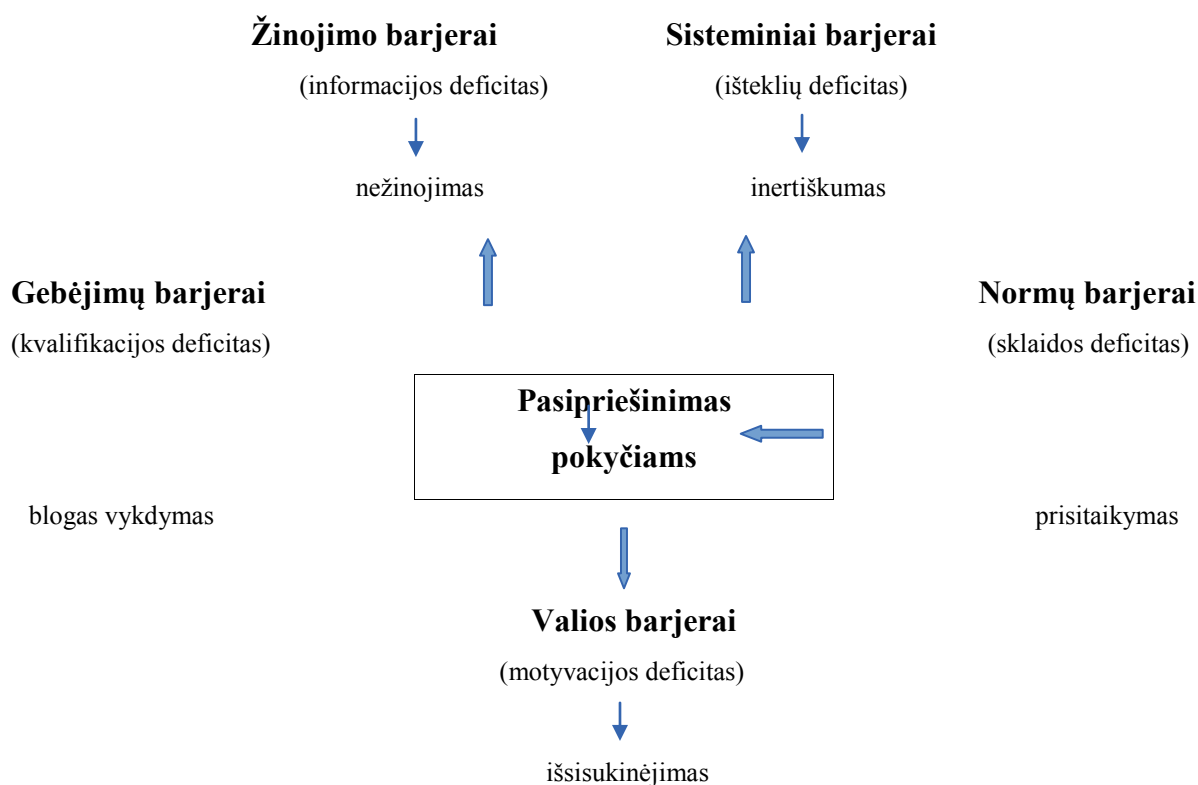
Kaip vieną didžiausių koordinavimo problemų galima nurodyti tai, kad nors yra parengta teisinė bazė, **viešojo administravimo įstaigos nėra įpareigojamos keisti elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos**. Tai reiškia, kad atsiranda tikimybė, kad nors ir įstaigos įsigys ar atnaujins turimas kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas, jos nebūtinai keisis elektroniniais dokumentais su kitomis įstaigomis, fiziniais ir juridiniais asmenimis. Tokiu būdu bus neefektyviai panaudojamos lėšos, neišnaudojamas sistemų funkcionalumas, nepasinaudojama teikiamomis galimybėmis padidinti darbo efektyvumą ir nepasiekiamą tikėtina nauda. Tokia išvada buvo nurodyta ir Valstybės kontrolės ataskaitoje [41].

Koordinavimo problema matoma ir E. pristatymo sistemos – saugios elektroninių dokumentų keitimosi platformos - atveju. Ši sistema buvo sukurta remiantis sėkmingo užsienio šalių veikimo patirtimi, kai popierinę korespondenciją pakeitus elektronine, būtų užtikrinta paprastesnė, pigesnė, greitesnė ir saugesnė valstybės institucijų tarpusavio ir išorinė komunikacija su juridiniais ir fiziniais asmenimis. Tačiau visgi kyla abejonių dėl sėkmingo jos veikimo Lietuvoje, nes Lietuvos viešojo administravimo institucijos nėra įpareigosotos ir skatinamos ja privalomai naudotis.

Tačiau tikriausiai svarbiausia problema viešojo administravimo institucijų vidaus lygmenyje, sprendžiant klausimą - valdyti elektroninius dokumentus ar visgi ne - išlieka žmogiškasis faktorius. **Bandymai įstaigos veikloje pereiti nuo popierinių prie elektroninių dokumentų naudojimo ir valdymo gali iššaukti darbuotojų pasipriešinimą progresyviems, tačiau neišvengiamiems pokyčiams** šiuolaikinėje organizacijoje. Kodėl popierinių dokumentų naudojimo ir valdymo tradicijos, kurtos, naudotos, išmoktos ir pasiteisinusios daugelį metų turi būti keičiamos, kodėl žinomas stabilumas turi būti iškeičiamas į viliojančią, bet nežinomą ateitį. Nors galbūt ir neefektyvu, tačiau įprasta ir patogiu skaityti informaciją popieriuje, keistis niekuo neįpareigojančiomis popierinių dokumentų skenuotomis kopijomis. Pasipriešinimo fenomeną pastebėjo dar N. Makiavelis: „Nieko nėra sunkesnio, kaip imtis ko nors naujo, nieko nėra rizikingesnio, negu nukreipti, arba labiau neapibrėžto, negu vadovauti sukuriant naują tvarką, todėl, kad naujovių priešai bus tie, kuriems buvo gerai esant senai tvarkai, o droviais gynėjais bus tie, kuriems bus gerai esant naujai tvarkai“ [25].

Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad pagrindinė pokyčių įgyvendinimo kliūtis yra pasipriešinimas pokyčiams. T. Ritz išskiria šiuos pagrindinius barjerus (priežastis), skatinančius pasipriešinimą pokyčiams: žinių, gebėjimų, valios ir normų barjerai, taip pat sisteminiai barjerai (10 pav.).

„*Žinių barjerai* atspindi informacijos, procedūrų, asmenų ir kitą „nepažinimą“ dėl darbo, ypač ketinimų keisti. *Gebėjimų barjerai* apibūdina „negebėjimą“, kai trūksta gebėjimų ir pasirengimo formuoti pokyčius. Kasdieniame darbe toks gebėjimų ir pasirengimo deficitas kyla dėl kvalifikacijos stokos, todėl vykstant pokyčių procesams, nesugebantys veikti darbuotojai turi būti tikslingai ugdomi vykdyti naujus uždavinius. *Valios barjerai* pažymi „nenorą“: žmogaus specifinis elgesys stipriai priklauso nuo jo motyvacijos ir elgesio tikslų, kuriuos galima modifikuoti keičiant vertybines nuostatas arba taikant tinkamas paskatas. *Normų barjerai* pažymi „neprivalėjimą“: kiekvienoje organizacijoje egzistuoja tam tikros savaimė suprantamos normos, kurios lemia darbuotojų veiklą arba galimybes. Dažnai dėl to ne iki galo išnaudojamas darbuotojų potencialas (atsiranda atsiskleidimo deficitas). *Sisteminiai barjerai* pažymi išteklių deficitą ir egzistuoja tuomet, kai pavieniai asmenys ar ištisos jų grupės dėl tokių išteklių, kaip pinigai ar disponuojamas laikas trūkumo negali siekti ir įgyvendinti numatomų tikslų. Pokyčiams būtina papildoma motyvacija ir padidintos su darbu susijusios pastangos, kurios, nesuformavus tinkamų išteklių, gali būti greitai prarastos“ [25].



10 pav. Pasipriešinimo pokyčiams priežastys.

Šaltinis: [25]

Darbuotojų pasipriešinimas elektroniniams dokumentams gali būti siejamas su nepasitikėjimu valdyti neapčiuopiamus, materialų pavidalą praradusius, dokumentus, net tokiu atveju, jei elektroninis dokumentas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, ir įteisintas kaip juridinę galią turintis. Taip pat tikėtina, kad, darbuotojų nemotyvuos mintis atsisakyti patikimos ir laikui bėgant patikrintos popierinių dokumentų valdymo praktikos. Tai ypač išryškės kalbant apie svarbius įstaigų dokumentus, pvz. finansinius ar personalo, kurių rengimas turi lemiamos reikšmės sprendimų priėmimui, ar kurių saugojimo trukmė yra ilga. Atsiranda baimė prarasti informaciją ar kitaip nukentėti vardan naujovių diegimo. Žinant, kaip greitai kinta technologijos, gali kilti nepasitikėjimas dėl šių dokumentų išsaugojimo. Tikėtina, kad bent kurį laiką darbuotojai, ypač vyresnio amžiaus, elektroninius dokumentus skaitymo ir patogumo dėlei spausdins ir kaups segtuvuose.

Toks **pasipriešinimas gali būti siejamas su žinių ir kvalifikacijos stoka ar žemu kompiuterinio raštingumo lygiu**. Per pastaruosius metus išleista daug teisės aktų, nustatančių, kaip turi būti valdomi dokumentai. Juose išdėstyta ne tik nauja dokumentų rengimo ir valdymo praktika (rengiamame dokumente nebelieka parašo, datos, numerio rekvizitų ir pan.), bet ir daug techninių

dalykų, tokių kaip elektroninių dokumentų specifikacijų aprašymai, elektroninių parašų formatai, metaduomenų reikalavimai, saugojimo elektroninėse laikmenose reikalavimai ir pan. Elektroninių dokumentų valdymo specifika nuo šiol reikalaus ne tik raštvedybos žinių, bet ir darbo su kompiuteriu ir kompiuterinėmis dokumentų valdymo sistemomis bei sistemų administravimo patirties. Taip pat bendradarbiaujant su informacinių technologijų specialistais gebėti identifikuoti ir spręsti iškylančias problemas.

Apibendrinant, galima daryti išvadą, kad egzistuoja elektroninių dokumentų naudojimą stabdančios kliūtys, kurias galima būtų suskirstyti į įstaigų vidaus ir išorines, susijusias su elektroninių dokumentų naudojimo politikos organizavimu.

Vidines elektroninių dokumentų naudojimo kliūtis įstaigų viduje lemia tai, kad tik 15 proc. Lietuvos viešojo administravimo institucijų, įstaigų ir įmonių turi kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas, kuriose yra ADOC-V1.0. specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų valdymo modulis. Neturint elektroninių dokumentų valdymo sistemos, elektroninių dokumentų tikrinimas, pasirašymas, registravimas ir t.t. yra neautomatizuotas ir todėl pakankamai sudėtingas. Be to iškyla abejonės, kaip tokius dokumentus saugoti. Viešojo administravimo institucijų veiklos sritis reglamentuojančiuose teisės aktuose dažnai numatyta būtinybė dokumentus tvirtinti antspaudu ir (ar) juos teikti tik atspausdintus ir pasirašytus. Įstaigos nėra įpareigtos keisti elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, todėl nors valstybės tarnautojai yra aprūpinti pažymėjimais su kvalifikuoto parašo sudarymo priemonėmis, jie nėra motyvuoti jų naudoti pasirašinėjant elektroninius dokumentus. Tuo tarpu darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, aprūpinimas kvalifikuoto parašo formavimo priemonėmis, apskritai nėra išspręstas. Taip pat elektroninių dokumentų naudojimą stabdo viešojo administravimo institucijų darbuotojų pasipriešinimas esamos tvarkos keitimui, nepasitikėjimas naujomis technologijomis, ką greičiausiai lemia darbuotojų kompetencijos trūkumas elektroninių dokumentų valdymo srityje, nepakankamas darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygis.

Išorines kliūtis lemia ir elektroninių dokumentų naudojimą stabdo ir iš esmės pakeičia Vyriausybės sprendimu priimtas leidimas viešojo administravimo institucijoms keisti popierinių dokumentų skaitmeninėmis kopijomis; teisės akto, įpareigojančio viešojo administravimo institucijas nuo konkrečios datos keisti elektroniniais dokumentais turint tam reikalingas priemones, nebuvimas; kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų įsigijimo, elektroninio parašo naudojimo ir elektroninių dokumentų valdymo plėtros koordinavimo valstybiniu lygiu stoka.

4.2. Oficialių elektroninių dokumentų valdymo ir naudojimo skatinimo būdai.

Atsižvelgiant į tai, kad buvo identifikuotos elektroninių dokumentų valdymo ir naudojimo vidinės ir išorinės kliūtys, toliau bus siekiama išsiaiškinti, kokiais būdais gali būti paspartinti elektroninių dokumentų, pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu, mainai tarp valstybės institucijų bei tarp valstybės institucijų ir privačių bei juridinių asmenų.

Analizuojant elektroninių dokumentų naudojimo viešojo administravimo institucijose kliūtis buvo nustatyta, kad nuo 2014 m. sausio 1 d. tik apie 500 (iš daugiau nei 3500) valstybės ir savivaldybių institucijų įstaigų ir įmonių turėtų reikiamas priemones (t. y. reikalavimus atitinkančias elektroninių dokumentų valdymo sistemas) keistis elektroniniais dokumentais. Šią problemą galėtų išspręsti kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų, su elektroninių dokumentų valdymo moduliu, įsigijimas. Tačiau tai reikštų, kad įstaigos turėtų investuoti nemažai lėšų. Kaip alternatyva galėtų būti bendros valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų ir įmonių elektroninių dokumentų valdymo paslaugos sukūrimas ir viešojo administravimo institucijų įpareigojimas ja naudotis.

2013 m. liepos 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės pasitarime buvo priimtas sprendimas paspartinti visaverčių elektroninių dokumentų mainus visame viešajame sektoriuje, Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos aplinkoje iki 2015 metų rugsėjo mėnesio sukuriant ir valstybės bei savivaldybių institucijoms, įstaigoms ir įmonėms neatlygintinai teikiant bendrą elektroninių dokumentų valdymo paslaugą (toliau – Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga). Už šio sprendimo įgyvendinimą atsakingomis paskirtos Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga būtų teikiama kaip Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos paslauga ir tai atitiktų Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo 40 straipsnio nuostatas. Toks sprendimas priimtas taip pat siekiant racionaliai naudoti valstybės lėšas elektroninių dokumentų valdymo sprendimams įgyvendinti. Numatyta, kad paslauga turės šiuos bazinius funkcionalumus:

- 1) elektroninio dokumento rengimas (įskaitant ir dokumento vizavimą įstaigoje kvalifikuotu arba nekvalifikuotu elektroniniu parašu);
- 2) gauto elektroninio dokumento tikrinimas (atitikimas specifikacijai, elektroninių parašų galiojimas);
- 3) elektroninio dokumento pasirašymas, registravimas pagal nustatytus reikalavimus bei pristatymas fiziniams ir juridiniams asmenims naudojantis E. pristatymo sistema;
- 4) gauto elektroninio dokumento nukreipimas atsakingam darbuotojui bei vykdymo kontrolė;
- 5) elektroninių bylų tvarkymas (dokumentų sisteminimas į bylas ir bylose);

- 6) elektroninių dokumentų išsaugojimas (įskaitant ir elektroninio parašo galiojimo įrodymų išsaugojimą, laiko žymų naudojimą, integraciją su Elektroninio archyvo informacine sistema);
- 7) elektroninio dokumento nuorašo spausdinimo popieriuje galimybė. [IVPK naujiena]

Taigi, galima teigti, kad tokia paslauga leistų valdyti elektroninius dokumentus įstaigoms, neturinčioms elektroninių dokumentų valdymo sistemų, ir taip būtų išspręsta pagrindinė elektroninių dokumentų naudojimą stabdanti kliūtis. Pažymėtina, kad visos viešojo administravimo institucijos turėtų būti įpareigosos naudotis šia paslauga.

Siekiant sumažinti popierinių dokumentų apyvartą ir su jų rengimu ir saugojimu susijusias išlaidas, būtina nustatyti, kad ministerijos ir kitos viešojo administravimo įstaigos, jau turinčios galimybę naudotis elektroninių dokumentų valdymo sistemomis bei turinčios elektroninio parašo formavimo priemones, kuo greičiau pradėtų keistis tik oficialiais elektroniniais dokumentais, o ne skenuotomis popierinių dokumentų versijomis. Tai turėtų būti įtvirtinta teisės aktuose ne kaip rekomendacinio, bet privalomo pobūdžio nuostata, nurodant konkrečią datą. Taip būtų išnaudojamos įsigytos kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos, turimos elektroninio parašo formavimo priemonės bei pasiekama elektroninių dokumentų valdymo teikiama nauda. Taip pat, rekomenduojama nurodyti, kiek procentų įstaigų sudaromų dokumentų privalo būti tik elektroninės formos, tokiu būdu skatinant įstaigas naudoti kuo daugiau tokių dokumentų.

Įstaigos, planuojančios savo veikloje naudoti elektroninius dokumentus, turi peržiūrėti savo vidaus tvarkos taisykles ir darbo reglamentus, numatant dokumentus, kurie gali būti sudaromi nebe popierinės, o tik elektroninės formos bei įpareigoti darbuotojus nespausdinti elektroninių dokumentų, sudarant juos tik elektroninėje formoje bei pasirašant saugiu elektroniniu parašu.

Taip pat įstaigos turi būti įpareigosos peržiūrėti atskiras veiklos sritis reglamentuojančius teisės aktus, užkertančius kelią elektroninių dokumentų naudojimui, ir palengvinti piliečių ir juridinių asmenų dokumentų pateikimą, nurodant, kad popierinė dokumentų forma (atspausdinta, pasirašyta ir patvirtinta antspaudu) nebūtų privaloma, kad paslaugos gavėjai galėtų pateikti kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytus elektroninius dokumentus.

Valstybės kontrolė rekomendavo Vyriausybei paskirti vieną instituciją, atsakingą už valstybės tarnautojų pažymėjimų naudojimą elektroninėje erdvėje, ir užtikrinti šių procesų koordinavimą, priimti pagrįstus sprendimus dėl valstybės tarnautojų pažymėjimų naudojimo elektroninėje erdvėje – konkrečiai – elektroninių dokumentų pasirašymui, neįsigyjant tam papildomų, perteklinių priemonių ir įpareigojant institucijas naudoti jau turimus elektroninius parašus. Taip pat būtina aprūpinti reikalingomis priemonėmis kitus darbuotojus (pvz. dirbančius pagal darbo sutartis) siekiant visuotino elektroninių dokumentų naudojimo. Šią problemą siūlytina spręsti, kaip ir valstybės tarnautojams,

centralizuotai užsakant elektroninio parašo formavimo priemones iš Lietuvoje prižiūrimų sertifikavimo paslaugų teikėjų.

Siekiant skatinti valstybės tarnautojų pažymėjimų panaudojimą ir kelti valstybės tarnautojų kvalifikaciją elektroninių dokumentų valdymo klausimais, būtų tikslinga organizuoti valstybės tarnautojų mokymus, kuriuose būtų pateikiama daugiau informacijos apie elektroninių dokumentų sampratą, elektroninių dokumentų valdymą, elektroninį parašą bei jo panaudojimo galimybes, akcentuojant elektroninių dokumentų valdymo teikiamą naudą. Tokiu būdu būtų išvengta darbuotojų pasipriešinimo naujovėms. Viena svarbiausių pasipriešinimo pokyčiams mažinimo priemonė – darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas, pokyčių svarbos ir objektyvaus neišvengiamumo aiškinimas. Būtina naudoti įvairiausias kvalifikacijos tobulinimo formas bei metodus ir siekti, kad pokyčių realizavimui būtų suformuota pozityvi atmosfera. Turi būti paaiškinama elektroninių dokumentų valdymo nauda ir įtaka darbo efektyvumo didinimui, akcentuojama galimybė sutaupyti popieriaus ir pašto išlaidoms. Kita svarbi pasipriešinimo pokyčiams eliminavimo priemonė – darbuotojų dalyvavimas ir įtraukimas planuojant ir įgyvendinant pokyčius. Intensyvus darbuotojų dalyvavimas pokyčių diegime gali sumažinti pasipriešinimą pokyčiams. Taip pat gana svarbi pasipriešinimo pokyčiams priemonė – nuolat besimokančios, besikeičiančios organizacijos koncepcijos įgyvendinimas, t. y. visos organizacijos keitimosi, mokymosi dvasios sukūrimas, kuri sudaro sąlygas optimaliems pokyčiams įdiegti. Akivaizdu, kad darbuotojai, kurie pajustų elektroninių dokumentų valdymo naudą, jos nebeatsisakytų [25]. Elektroninių prašymų ir skundų skaičius nuolatos didėja ir ateityje tikrai augs, todėl elektroninių dokumentų rengimo, siuntimo, gavimo ir valdymo klausimais turėtų būti keliama kiekvienos viešojo sektoriaus įstaigos darbuotojų, atsakingų už dokumentų tvarkymą, kompetencija.

Tuo tarpu už elektroninių dokumentų valdymo teisinį reglamentavimą, elektroninių procedūrų organizacinius klausimus atsakingoms institucijoms bei elektroninio parašo ekspertams išliekantis iššūkis – pasitelkiant tarpinstitucinį bendradarbiavimą, spręsti elektroninių dokumentų formatų suderinamumo, priemonių pritaikymo ir kitas iškylančias problemas, susijusias su elektroniniais dokumentais. Taip pat koordinuoti elektroninių dokumentų valdymo sistemų įsigijimą siekiant išvengti klaidų įsigyjant produktus, iš tiesų leidžiančius pagerinti visos įstaigos darbą.

Taigi galima daryti išvadą, kad elektroninių dokumentų naudojimą ir mainus tarp viešojo administravimo institucijų bei teikiant viešąsias paslaugas fiziniams ir juridiniams asmenims paskatins nemokamos Centralizuotos dokumentų valdymo sistemos sukūrimas ir įpareigojimas ja naudotis. Tuo tarpu įstaigos, jau turinčios elektroninių dokumentų valdymo sistemas, turi būti įpareigosotos keistis

elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, nurodant, kiek procentų įstaigų sudaromų dokumentų privalo būti tik elektroninės formos ir skatinant įstaigas naudoti tokių dokumentų kuo daugiau. Įstaigoms turi būti nurodyta peržiūrėti atskiras veiklos sritis reglamentuojančius teisės aktus, užkertančius kelią elektroninių dokumentų naudojimui, palengvinant piliečių ir juridinių asmenų elektroninių dokumentų pateikimą ir išbraukiant nuostatas, kad privaloma pateikti tik atspausdintus, pasirašytus ir antspaudu patvirtintus dokumentus. Taip pat turi būti užtikrintas valstybės tarnautojų pažymėjimų su kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonėmis panaudojimas, o darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis tokiomis priemonėmis aprūpinti. Darbuotojų pasipriešinimą naujovėms padėtų įveikti kvalifikacijos kėlimas elektroninių dokumentų teikiamos naudos, valdymo, elektroninio parašo naudojimo klausimais bei aktyvus dalyvavimas įstaigos procesuose, pereinant nuo popierinių prie elektroninių dokumentų naudojimo .

4.3 Viešojo administravimo institucijų apklausos tyrimo metodika.

Nors elektroninių dokumentų valdymą reglamentuojanti teisinė bazė sudaro sąlygas elektroniniams dokumentams atsirasti ir juos naudoti, o dalis viešojo administravimo institucijų jau turi tam reikalingas priemones, galima teigti, kad šiandien viešojo administravimo institucijos nevykdo masinių tarpinstitucinių elektroninių dokumentų mainų bei nenaudoja elektroninių dokumentų teikiant viešąsias paslaugas fiziniams ir juridiniams asmenims. Vietoje to plačiai paplitęs keitimasis skenuotomis popierinių dokumentų kopijomis, kurios nėra apsaugotos nuo informacijos pakeitimo.

Atlikus literatūros ir šaltinių analizę, buvo nustatyta, kad elektroninių dokumentų naudojimas leidžia padidinti viešojo administravimo institucijų dokumentų valdymo ir darbo efektyvumą, pagerina viešųjų paslaugų teikimą. Taip pat nustatytos elektroninių dokumentų naudojimą ir mainus stabdančios kliūtys ir juos skatinančios priemonės. Siekiant išsiaiškinti Lietuvos viešojo administravimo institucijų atstovų nuomonę apie elektroninių dokumentų naudojimą bei įvertinti magistro darbe padarytas išvadas, buvo atliktas viešojo administravimo institucijų tyrimas. Tyrimui atlikti buvo naudojamas kiekybinis tyrimo metodas - anketinė apklausa. Anketą sudarė 13 klausimų (1 priedas). Vadovaujantis K. Kardelio apklausos vykdymo metodika, anketos pradžioje pateikiami lengvesni, o pabaigoje – sudėtingesni klausimai. Jie apima tiek demografinius, tiek teminius klausimus. Pateikiami tiek uždari klausimai, tiek vertinami pagal Likerto skalę [30].

Tyrimo tikslas – ištirti, kaip Lietuvos viešojo administravimo institucijų atstovai vertina elektroninių dokumentų valdymo naudą ir kokie faktoriai paskatintų oficialių elektroninių dokumentų

mainus tarp viešojo administravimo institucijų bei tarp viešojo administravimo institucijų ir fizinių bei juridinių asmenų.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) Nustatyti, kokios vidinės ir išorinės priežastys, viešojo administravimo institucijų atstovų nuomone, lemia tai, kad Lietuvoje nevyksta oficialių elektroninių dokumentų mainai tarp viešojo administravimo institucijų bei tarp viešojo administravimo institucijų ir fizinių bei juridinių asmenų.
- 2) Išanalizuoti, ar elektroninių dokumentų valdymas leidžia padidinti viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumą bei pagerinti piliečių aptarnavimą.
- 3) Nustatyti, kas, viešojo administravimo institucijų atstovų nuomone, paskatintų elektroninių dokumentų naudojimą.

Tyrimo hipotezė:

- 1) Elektroninių dokumentų valdymas ir naudojimas pagerina dokumentų valdymą, įstaigos darbą ir piliečių aptarnavimą.

Tyrimo metu buvo siekiama apklausti po vieną viešojo administravimo institucijos atstovą, tiesiogiai atsakingą už dokumentų valdymo politikos įgyvendinimą įstaigoje, darant prielaidą, kad šie asmenys bus geriausiai susipažinę su nagrinėjama problema. Priklausomai nuo institucijos struktūros, anketa pateikta Dokumentų valdymo, Kanceliarijos ir pan. padalinių vadovams ar už dokumentų valdymą atsakingiems darbuotojams. Prašymas atsakyti į anketos, patalpintos www.apklausa.lt, klausimus respondentams buvo pateiktas elektroniniu paštu, prisistatant, nurodant tyrimo tikslą ir paaiškinant, kad anketa yra anoniminė ir gauti duomenys bus naudojami apibendrintai.

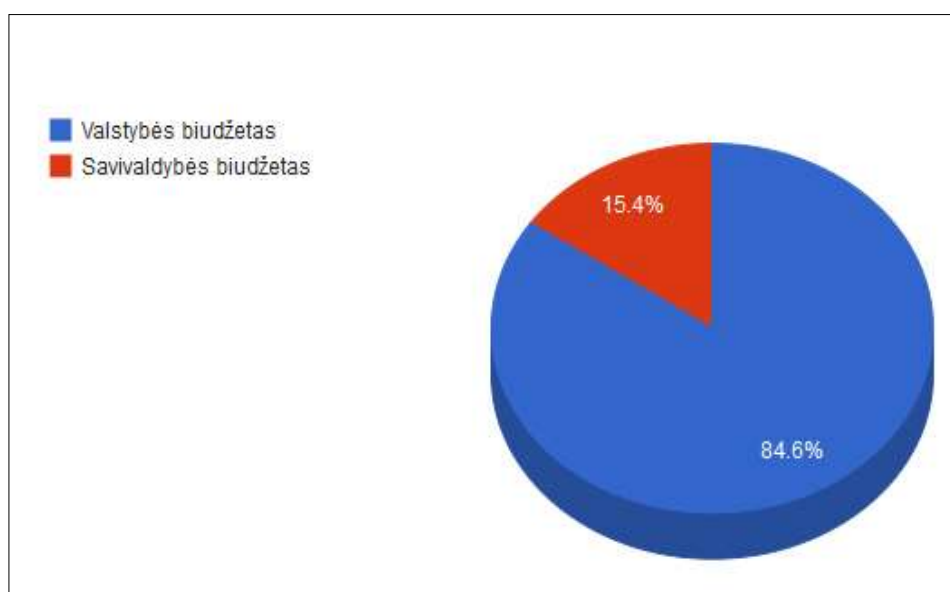
Atsižvelgiant į K. Kardelio tyrimų metodiką, pirmiausia buvo apibrėžta populiacija. Kadangi magistro darbo temoje apsiribojama viešojo administravimo institucijomis, tai remiantis Valstybės tarnybos departamento duomenimis, buvo nustatytas viešojo administravimo institucijų skaičius. Tiriamoji populiacija - 365 viešojo administravimų institucijos, į kurias patenka Lietuvos Respublikos ministerijos, įstaigos, pavaldžios ministerijoms, savivaldybių administracijos ir kitos įstaigos. Kaip jau minėta, iš kiekvienos įstaigos siekta apklausti po vieną atstovą. Nustačius populiaciją ir taikant imties

tūrio nustatymo formulę
$$n = \frac{t^2 \cdot S^2}{\Delta^2}; \quad (1)$$
 [30] turi būti apskaičiuotas imties tūris. Autorė imties tūrį apskaičiavo naudojantis imties dydžio skaičiuokle, adresu <http://www.apklauskos.lt/imties-dydis>. Šioje skaičiuoklėje patikimumą pasirinkus 95 proc., o leistiną netikslumą arba paklaidą - 5, buvo gautas reikalingas imties dydis - 187, t.y. tiek institucijų turi pateikti atsakymus į anketos klausimus.

Elektroniniai laiškai, su prašymu atsakyti į anketos klausimus buvo išsiųsti visoms institucijoms, patenkančioms į populiaciją. Nesurinkus pakankamo skaičiaus atsakymų, laiškai buvo siunčiami pakartotinai. Iš viso buvo išsiųsta apie 700 elektroninių laiškų. Į anketą atsakė 195 respondentai.

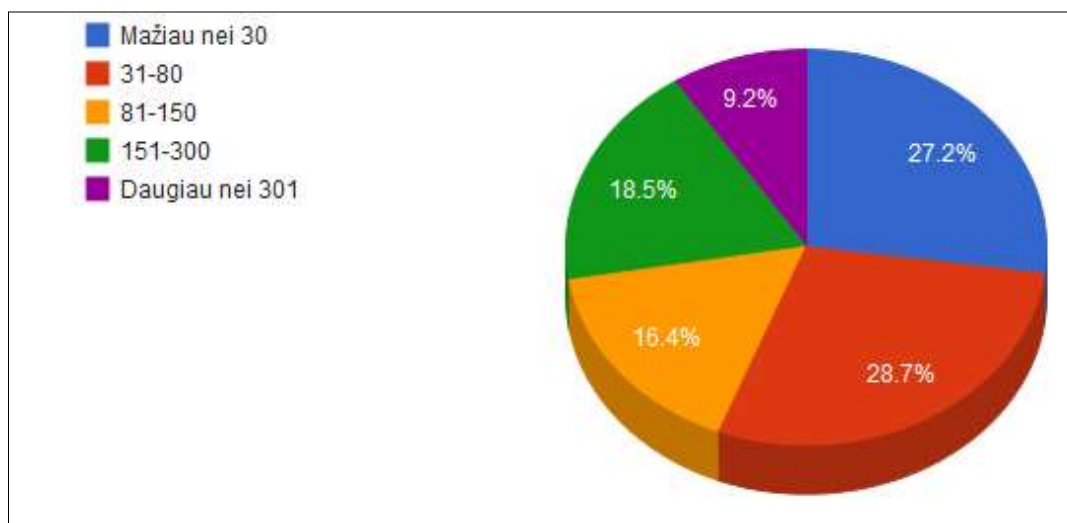
4.4. Viešojo administravimo institucijų tyrimo duomenų analizė ir išvados

Pirmuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti institucijos finansavimo šaltinį. 165 įstaigos atsakė, kad yra finansuojamos iš valstybės, o 30 – iš savivaldybės biudžeto (11 pav.).



11 pav. Įstaigos finansavimo šaltinis.

Antrojo klausimo tikslas, buvo nustatyti apklausoje dalyvaujančių įstaigų dydį, atsižvelgiant į darbuotojų skaičių. Didžiausią procentą (28,7 proc.) sudarė įstaigos, kuriose dirba 31-80 darbuotojų, ir mažiau nei 30 darbuotojų (27,2 proc.), o mažiausią – (9,2 proc.) įstaigos, kuriose dirba daugiau nei 301 darbuotojas. Kad įstaigoje dirba mažiau nei 30 darbuotojų, pažymėjo 53 įstaigos, 31-80 darbuotojų – 56 įstaigos, 81-150 darbuotojų – 32 įstaigos, 151-300 darbuotojų – 36 įstaigos, daugiau nei 301 darbuotojas – 18 įstaigų (12 pav.).



12 pav. Įstaigos darbuotojų skaičius.

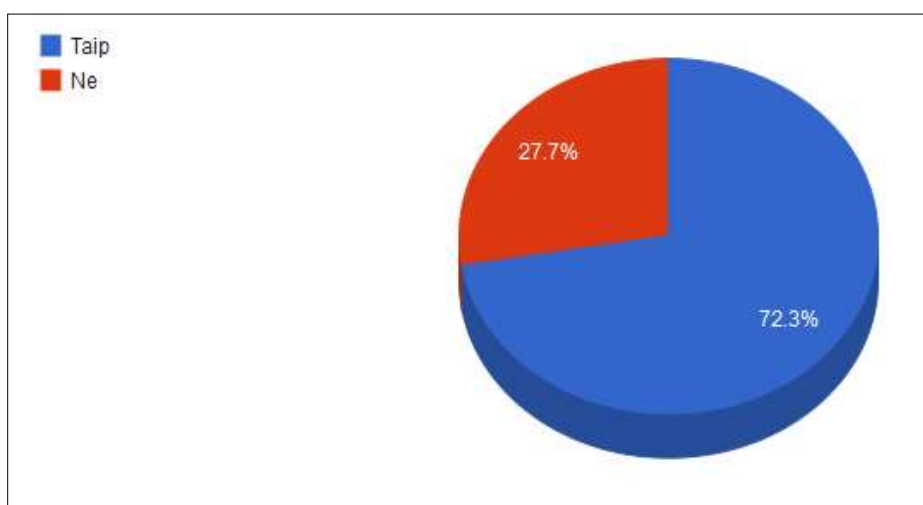
Šis klausimas pasirinktas darant prielaidą, kad nuo įstaigos dydžio priklauso joje cirkuliuojančių dokumentų kiekis. Tad kuo didesnė įstaiga, tuo reikalingesnės dokumentų valdymo efektyvumą didinančios priemonės. Ši prielaida pasitvirtino, nes išanalizavus gautus duomenis buvo nustatyta, kad kuo didesnė įstaiga, tuo ji yra labiau pasiruošusi ir matytų galimybes ir naudą naudoti elektroninius dokumentus. Priemonės elektroninių dokumentų valdymui turi, planuoja įsigyti arba ketina naudoti Centralizuotą dokumentų valdymo paslaugą:

- 100 proc. įstaigų, turinčių daugiau nei 301 darbuotoją;
- 91,6 proc. įstaigų, turinčių 151-300 darbuotojų;
- 81,2 proc. įstaigų, turinčių 81-150 darbuotojų;
- 67 proc. įstaigų, turinčių 31-80 darbuotojų;
- 49 proc. įstaigų, turinčių iki 30 darbuotojų.

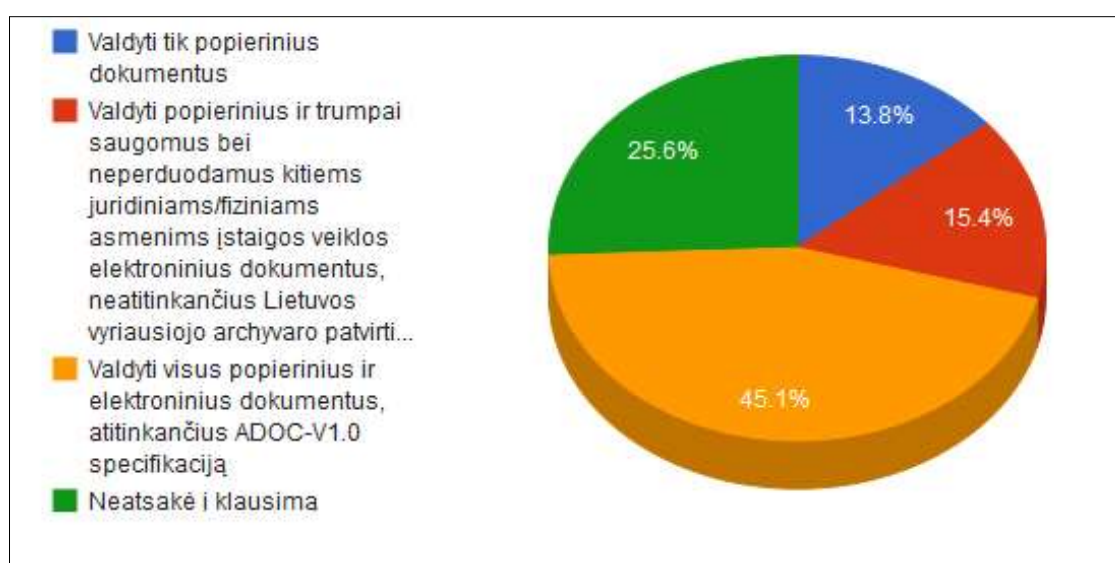
Trečiuoju, ketvirtuoju, penktuoju ir šeštuoju klausimais buvo siekiama išsiaiškinti, kokias dokumentų valdymo priemones įstaigos naudoja, ar planuoja jas tobulinti ir ar nuo 2015 m. naudosis Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga, apimančia elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą ir saugojimą. Dauguma, t.y. 141 įstaiga atsakė, kad turi kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą, tuo tarpu 54 įstaigos pažymėjo, kad kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos nenaudoja (13 pav.).

Įstaigų, kurios atsakė, kad naudoja kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas, buvo prašoma pažymėti, kokius dokumentus turimomis priemonėmis gali valdyti. Didžiausią dalį (41,5 proc.) sudarė 88 įstaigos, kurių turimomis priemonėmis galima valdyti visus popierinius ir

elektroninius dokumentus, atitinkančius Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintą ADOC-V1.0 specifikaciją. 30 įstaigų pažymėjo, kad turi galimybę valdyti popierinius ir trumpai saugomus bei neperduodamus kitiems juridiniams/fiziniais asmenims įstaigos veiklos elektroninius dokumentus, neatitinkančius Specifikacijos (pvz. ADOC-V1.0) keliamų reikalavimų. 27 įstaigos nurodė, kad turimomis priemonėmis gali valdyti tik popierinius dokumentus. 25,6 proc. įstaigų į šį klausimą neatsakė, nes, kaip jau buvo minėta, jos pažymėjo, kad neturi jokios kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos (14 pav.).



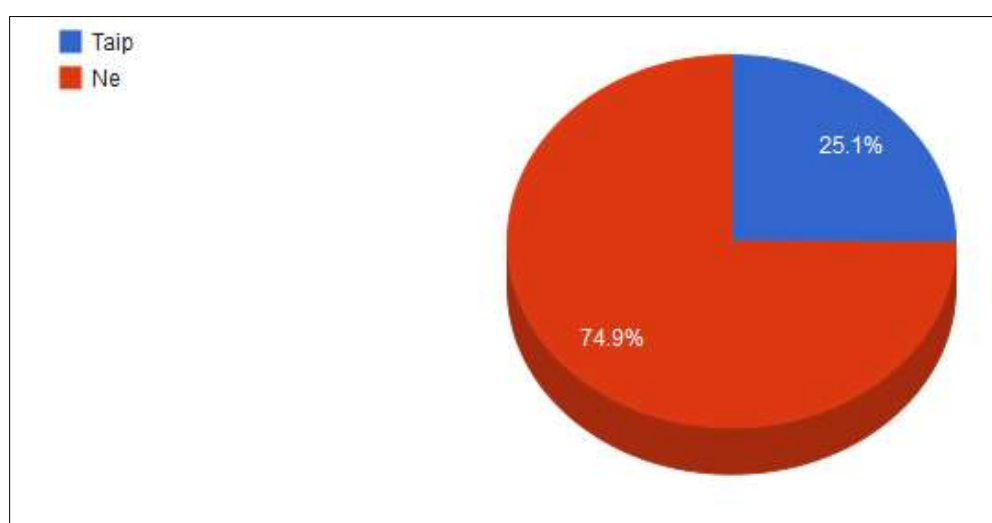
13 pav. Naudojančių ir nenaudojančių kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos įstaigų pasiskirstymas.



14 pav. Įstaigų naudojamų kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų galimybės.

Į klausimą, ar įstaigos yra numačiusios lėšų ir planuoja 2014 m. įsigyti naują ar atnaujinti turimą kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą, turinčią ADOC-V1.0 specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų valdymo modulį, 49 įstaigos atsakė teigiamai, o 146 įstaigos nurodė, kad sistemų atnaujinti ar įsigyti neplanuoja (15 pav.).

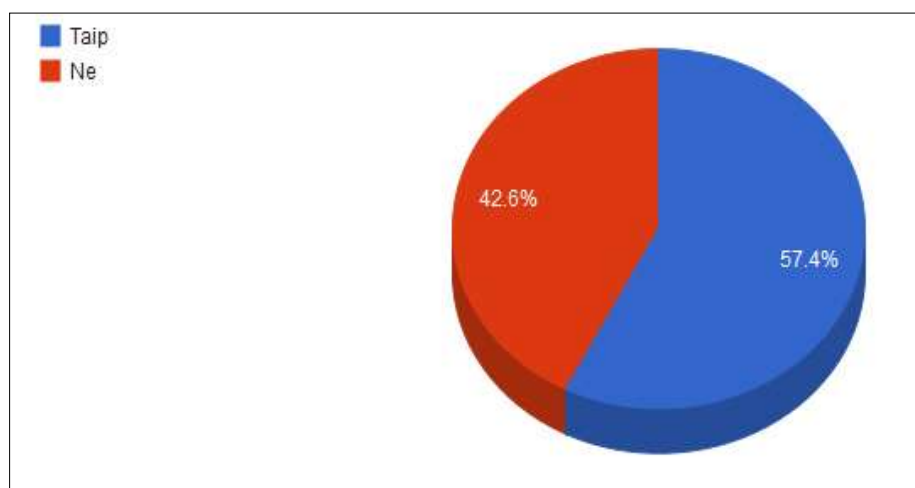
Pažymėtina, kad iš 141 įstaigos, į trečiąjį klausimą atsakiusios, jog turi kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą, 2014 m. atnaujinti turimą sistemą arba įsigyti naują planuoja 42 įstaigos (29,87 proc.). Tuo tarpu iš 54 įstaigų, neturinčių kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos, ją įsigyti planuoja tik 7 įstaigos. Tai reiškia, kad 47 apklaustos įstaigos 2014 m. neturės jokios kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos.



15 pav. Įstaigų, planuojančių ir neplanujančių atnaujinti ar įsigyti ADOC V1.0 specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų modulį turinčias dokumentų valdymo sistemas, pasiskirstymas.

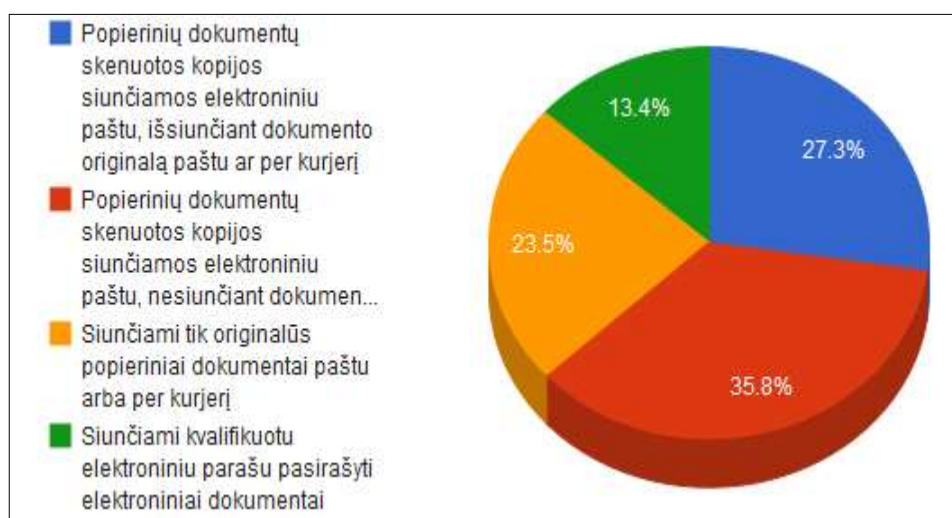
Į klausimą, ar įstaigos planuoja nuo 2015 m. naudotis Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga, apimančia elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą ir saugojimą, 112 įstaigų atsakė teigiamai, o 83 naudotis neplanuoja (16 pav.). Būtina detalizuoti, kad būsima sistema planuoja naudotis 37 proc. įstaigų, visai neturinčių kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų. Taip pat ją naudotis ketina 59,6 proc. įstaigų, kurios turimomis dokumentų valdymo sistemomis negali valdyti kitiems asmenims perduodamų ADOC V1.0 specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų. Taigi būsimos sistemos vartotojus galima apibendrinti kaip įstaigas, neturinčias jokių kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų bei turinčias sistemas, kuriose neįdiegtas elektroninių dokumentų valdymo modulis. Įdomu tai, kad 33 įstaigos, kurios neturi kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos ir jos įsigyti 2014 m. neplanuoja, nurodė, kad neketina naudotis Centralizuota dokumentų

valdymo paslauga. Todėl galima daryti prielaidą, kad iš visų apklaustųjų įstaigų 16,9 proc. neketina naudoti elektroninių dokumentų savo veikloje .



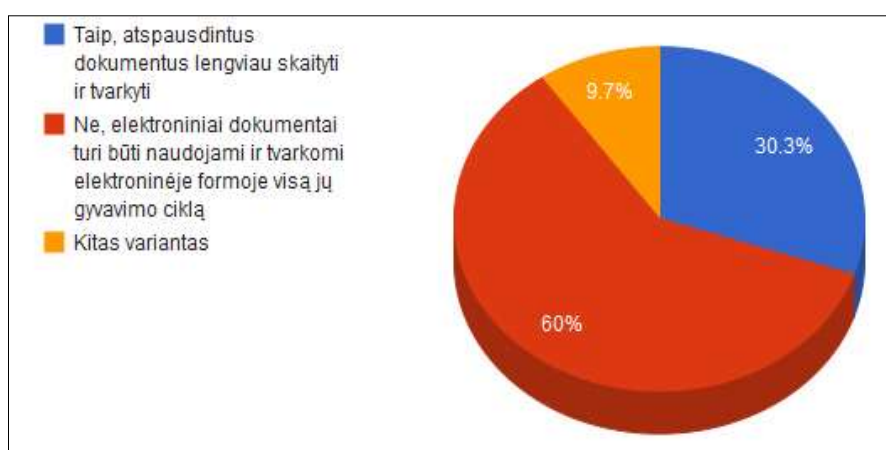
16 pav. Įstaigų, kurios nuo 2015 m. naudosis arba ne Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga, apimančia elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą ir saugojimą, pasiskirstymas.

Septintajame klausime buvo domimasi, kokius dokumentų siuntimo būdus įstaigos naudoja dažniausiai. 35,8 proc. įstaigų dažniausiai siunčia popierinių dokumentų skenuotas kopijas elektroniniu paštu, dokumento originalo paštu nesiunčiant. 27,3 proc. įstaigų vis dar dubliuoja darbo procesus ir popierinių dokumentų skenuotas kopijas išsiunčia elektroniniu paštu, taip pat išsiunčiant dokumento originalą paštu ar per kurjerį. 23,5 proc. įstaigų dažniausiai siunčia tik dokumentų originalus paštu arba per kurjerį. O 13,4 proc. įstaigų jau dažnai siunčia ir kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytus elektroninius dokumentus (17 pav.).



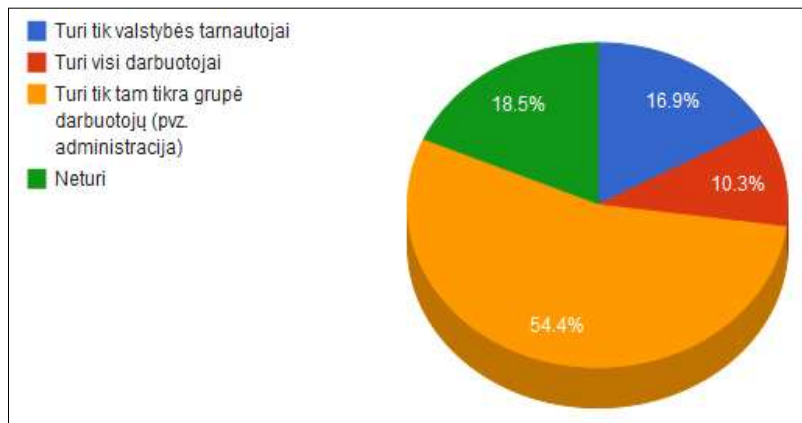
17 pav. Dažniausiai naudojami dokumentų siuntimo būdai.

Aštuntajame klausime buvo siekiama išsiaiškinti įstaigų požiūrį į elektroninių dokumentų valdymą ir teiraujamasi, ar elektroniniai dokumentai turi būti atspausdinti, ar valdomi elektroninėje erdvėje. 117 įstaigų atsakė, kad elektroniniai dokumentai turi būti nespausdinami, o naudojami ir tvarkomi elektroninėje formoje visą jų gyvavimo ciklą. 59 įstaigos atsakė, kad atspausdintus dokumentus lengviau skaityti ir tvarkyti (18 pav.). Likusios įstaigos nurodė, kad elektroniniai dokumentai turėtų būti spausdinami pagal poreikį, svarbą, taip pat, kad dokumentus tenka spausdinti, nes neturima priemonių juos valdyti elektroniniu būdu. Vienas respondentas pažymėjo, kad elektroninius dokumentus spausdina, nes “vadovybei greičiau dirbti su popieriniais dokumentais”. Kitas respondentas nurodė, kad, lengviau skaityti atspausdintus dokumentus, tačiau tvarkyti ir saugoti geriau elektroniniu būdu. Vienas respondentas nurodė, jog įstaigoje nepasitikima informacinėmis technologijomis, todėl elektroniniai dokumentai dėl saugumo lygiagrečiai yra saugomi ir popieriniame formate. Taip pat vienas respondentas nurodė, kad elektroniniai dokumentai turi būti spausdinami kontrolei užtikrinti ir faktui įrodyti.



18 pav. Įstaigų nuomonė, ar elektroniniai dokumentai turėtų būti spausdinami.

Devintojo klausimo tikslas buvo išsiaiškinti įstaigų turimas elektroninio parašo formavimo priemones. 106 įstaigos (54,4 proc.) nurodė, kad elektroninį parašą turi tik tam tikra grupė darbuotojų (pvz. administracija), 16,9 proc. įstaigų nurodė, kad elektroniniu parašu pasirašyti gali tik valstybės tarnautojai. 10,3 proc. įstaigų parašo formavimo priemonėmis aprūpinti visi darbuotojai, o 18,5 proc. įstaigų apskritai neturi galimybės dokumentus pasirašinėti elektroniniu būdu (19 pav.).



19 pav. Įstaigų darbuotojų aprūpinimas kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonėmis.

Dešimtojo ir vienuoliktojo klausimų tikslas buvo pateikti teorinėje magistro darbo dalyje suformuluotas prielaidas, lemiančias tai, jog Lietuvos viešojo administravimo institucijose nėra plačiai naudojami elektroniniai dokumentai bei nevyksta tarpinstituciniai elektroninių dokumentų mainai, bei išsiaiškinti, kaip jas vertina pačios viešojo administravimo institucijos. Teiginius respondentai turėjo įvertinti pagal Likerto skalę, o jų atsakymai buvo įvertinti atitinkamais balais: visiškai sutinku – 5, sutinku – 4, nesu tikras – 3, nesutinku – 2, visiškai nesutinku – 1. Kiekvieno atsakymo balas buvo padaugintas iš jį pasirinkusių respondentų skaičiaus, o gauti balai sudėti ir padalyti iš visų atsakiusiųjų respondentų skaičiaus.

Apibendrinus ir įvertinus visų respondentų nuomonę apie dešimtajame klausime pateiktas prielaidas, kodėl Lietuvoje nevyksta oficialių elektroninių dokumentų, pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu, mainai tarp valstybės institucijų bei tarp valstybės institucijų ir privačių/juridinių asmenų, galima daryti išvadą, kad įstaigos sutinka su pateiktais teiginiais (2 lent.). Dažniausiai dėl šių teiginių buvo pritarta atsakymu „Sutinku“, o atsakymų aritmetinis vidurkis yra daugiau nei 3 balai. Labiausiai sutinkama su teiginiu, jog elektroninių dokumentų mainai Lietuvoje nevyksta dėl to, kad įstaigos nėra įpareigosios keistis jais nuo konkrečios datos. Prie šio teiginio „Visiškai sutinku“ ir „Sutinku“ pažymėjo 76,9 proc. respondentų.

2 lentelė. Prielaidų, kodėl Lietuvoje nevyksta oficialių elektroninių dokumentų, pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu, mainai tarp valstybės institucijų bei tarp valstybės institucijų ir privačių/juridinių asmenų vertinimas.

| Nr. | Teiginys | Aritmetinis vidurkis | Dažniausias atsakymas |
|-----|---|----------------------|-----------------------|
| 1. | Įstaigos nėra įpareigosios keisti elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos | 4,01 | Sutinku |
| 2. | Neužtikrintas saugus tarpinstitucinis apsisikeitimas elektroniniais dokumentais | 3,28 | Sutinku |
| 3. | Patogiau siųsti popierinių dokumentų skenuotas kopijas | 3,10 | Sutinku |
| 4. | Elektroninių dokumentų tikrinimo, sudarymo ir pasirašymo programa, prieinama Lietuvos vyriausiojo archyvaro svetainėje (http://www.archyvai.lt/lt/paslaugos_53/adoc-dokumentai.html) nepatogi naudoti | 3,06 | Sutinku |

Išanalizavus respondentų atsakymus apie vienuoliktajame klausime pateiktas įstaigų vidaus priežastis, dėl kurių galbūt masiškai nėra naudojami oficialūs elektroniniai dokumentai, pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, buvo nustatyta, kad įstaigos su šešiais iš aštuonių teiginių sutinka, o dėl dviejų teiginių nėra tikros (3 lent.). Nors atsakymų aritmetiniai vidurkiai viršija 3 balus, tačiau įstaigos dažniausiai atsakė, jog nėra tikros dėl to, ar elektroninių dokumentų valdymas yra sudėtingas. Galima daryti prielaidą, jog įstaigos dėl šio teiginio nėra tikros, nes praktiškai nėra susidūrusios su šių dokumentų registravimu, pasirašymu ir saugojimu. Taip pat įstaigos dažniausiai atsakė, kad nėra tikros, ar darbuotojai priešinasi perėjimui prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo. Galima daryti išvadą, kad įstaigos kol kas nesusidūrė su darbuotojų pasipriešinimu naujovėms arba naujovės kol kas nebuvo plačiai diegiamos.

Labiausiai buvo sutinkama su teiginiais, kad įstaigos plačiai nenaudoja elektroninių dokumentų, nes nėra pakeistas darbo reglamentas ir įstaigos darbo tvarka, įpareigojanti darbuotojus naudoti elektroninius dokumentus (59 proc. respondentų), kad įstaigos administravimo srities teisės aktai įpareigoja paslaugų gavėjus teikti antspaudu patvirtintus ir (ar) atspausdintus ir pasirašytus dokumentus (62,1 proc. respondentų), taip pat „Visiškai sutinkama“ arba „Sutinkama“ su teiginiu, kad įstaigoms trūksta techninių priemonių (elektroninių dokumentų valdymo sistemos elektroninių dokumentų valdymo modulio, kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonių) (70,2 proc. respondentų).

Taip pat labiau sutinkama nei nesutinkama su teiginiais, kad darbuotojams trūksta kompetencijos elektroninių dokumentų valdymo srityje bei vykdant elektroninių dokumentų valdymo sistemų pirkimą, darbuotojai nemotyvuoti naudoti elektroninį parašą, nepakankamas darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygis.

3 lentelė. Prielaidų, dėl kokių įstaigų vidinių priežasčių masiškai nenaudojami oficialūs elektroniniai dokumentai, pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, vertinimas

| Nr. | Teiginys | Aritmetinis vidurkis | Dažniausias atsakymas |
|-----|---|----------------------|-----------------------|
| 1. | Nėra pakeistas darbo reglamentas ir įstaigos vidaus tvarka, įpareigojant darbuotojus naudoti elektroninius dokumentus (kai turimos priemonės leidžia tai daryti) | 3,51 | Sutinku |
| 2. | Įstaigos administravimo srities teisės aktai įpareigoja paslaugų gavėjus teikti antspauduotus ir (ar) atspausdintus ir pasirašytus dokumentus | 3,58 | Sutinku |
| 3. | Sudėtingas elektroninių dokumentų valdymas (pasirašymas, registravimas, saugojimas) | 3,33 | Nesu tikras |
| 4. | Techninių priemonių (elektroninių dokumentų valdymo sistemos elektroninių dokumentų valdymo modulio, kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonių) trūkumas | 3,87 | Sutinku |
| 5. | Nepakankamas darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygis | 3,05 | Sutinku |
| 6. | Darbuotojų kompetencijos trūkumas elektroninių dokumentų valdymo srityje bei vykdamas elektroninių dokumentų valdymo sistemų pirkimą | 3,23 | Sutinku |
| 7. | Darbuotojai nemotyvuoti naudoti elektroninį parašą dokumentams pasirašyti | 3,33 | Sutinku |
| 8. | Darbuotojai priešinasi perėjimui prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo | 3 | Nesu tikras |

Apibendrinus respondentų atsakymus į dvyliktojo klausimo, kaip pasikeičia įstaigos darbas naudojant elektroninius dokumentus, atsakymus, galima daryti išvadą, jog į visiems teiginiams įstaigos pritarė, o visų atsakymų aritmetinis vidurkis yra 3,95 balo (4 lent.). „Visiškai sutinku“ buvo įvertinti teiginiai, kad naudojant elektroninius dokumentus, pagreitėja dokumentų perdavimas gavėjams (4,23 balo) bei minimizuojamos išlaidos popieriui ir pašto paslaugoms (4,34 balo). 64,6 proc. respondentų sutiko arba visiškai sutiko, kad pagreitėja dokumentų rengimo ir derinimo procesas. 25,1 proc. įstaigų nebuvo tikros dėl šio teiginio. Paaiškėjo, kad taip daugiausiai atsakė įstaigos, kurios neturi kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų arba turi tik popieriniams dokumentams valdyti skirtas sistemas, tad jos negalėjo įvertinti pasikeitusių procesų, nes greičiausiai dar praktiškai nenaudojo elektroninių dokumentų. Analogiška situacija ir su teiginiu, kad naudojant elektroninius dokumentus vykdymo kontrolė tampa paprastesnė ir aiškesnė – 65, 2 proc. įstaigų su šiuo teiginiu sutiko, o 29,2 proc. nebuvo tikros, nes neturi dokumentų valdymo sistemų, skirtų valdyti elektroninius dokumentus. Ketvirtąjį ir penktąjį teiginį respondentai vertino panašiai. Todėl galima daryti išvadą, kad įstaigos, turinčios kompiuterizuotas dokumentų valdymo sistemas ir galinčios valdyti elektroninius dokumentus

pritaria, kad dokumentų valdymo efektyvumas padidėja, mažinamos išlaidos dokumentų valdymo sričiai bei pagerėja klientų aptarnavimas. Pažymėtina, kad šie teiginiai „nesutinku“ ar „visiškai nesutinku“ buvo įvertinti labai retai ir tokius atsakymus pateikė ne daugiau kaip 6 proc. įstaigų. Taigi buvo patvirtinta hipotezė, kad „Elektroninių dokumentų valdymas ir naudojimas pagerina dokumentų valdymą, įstaigos darbą ir piliečių aptarnavimą“.

4 lentelė. Prielaidų, kaip pasikeičia įstaigos darbas naudojant elektroninius dokumentus, vertinimas.

| Nr. | Teiginys | Aritmetinis vidurkis | Dažniausias atsakymas |
|-----|---|----------------------|-----------------------|
| 1. | Pagreitėja dokumentų rengimo ir derinimo procesas | 3,84 | Sutinku |
| 2. | Pagreitėja dokumentų perdavimas gavėjams | 4,23 | Visiškai sutinku |
| 3. | Dokumentų vykdymo kontrolė tampa paprastesnė ir aiškesnė | 3,85 | Sutinku |
| 4. | Tiesioginių funkcijų vykdymas tampa efektyvesnis | 3,8 | Sutinku |
| 5. | Klientų aptarnavimas tampa kokybiškesnis ir operatyvesnis | 3,64 | Sutinku |
| 6. | Minimizuojamos išlaidos popieriui ir pašto paslaugoms | 4,34 | Visiškai sutinku |

Įvertintus respondentų atsakymus į klausimą, kas paskatintų Lietuvos viešojo sektoriaus oficialių elektroninių dokumentų mainus, buvo nustatyta, kad visų atsakymų aritmetinis vidurkis viršija 4 balus, o tai reiškia, kad įstaigos sutinka su autorės pateiktais teiginiais (5 lent.). 88,6 proc. respondentų mano, kad elektroninių dokumentų mainus labiausiai paskatintų Centralizuotos ir nemokamos elektroninių dokumentų valdymo paslaugos sukūrimas, 78,4 proc. – teisės akto, įpareigojančio įstaigas keisti oficialiais elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, paskelbimas. Tuo tarpu 84,1 proc. respondentų sutinka, kad reikalingas darbuotojų kompetencijos kėlimas elektroninių dokumentų valdymo ir elektroninio parašo naudojimo klausimais. 79,5 proc. respondentų mano, kad elektroninių dokumentų naudojimą paskatintų įstaigų administravimo sritį reglamentuojančių teisės aktų keitimas. Pažymėtina, kad šiems teiginiais pritaria tiek elektroninius dokumentus galinčios valdyti įstaigos, tiek kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų neturinčios.

5 lentelė. Prielaidų, kas paskatintų Lietuvos viešojo sektoriaus oficialių elektroninių dokumentų mainus, vertinimas.

| Nr. | Teiginys | Aritmetinis vidurkis | Dažniausias atsakymas |
|------------|--|-----------------------------|------------------------------|
| 1. | Centralizuotos ir nemokamos elektroninių dokumentų valdymo paslaugos sukūrimas | 4,26 | Sutinku |
| 2. | Teisės akto, įpareigojančio įstaigas keisti oficialiais elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, paskelbimas | 4,06 | Sutinku |
| 3. | E. pristatymo sistemos naudojimas autentifikuotiems elektroninių dokumentų mainams | 3,72 | Sutinku |
| 4. | Darbuotojų kompetencijos kėlimas elektroninio parašo naudojimo klausimais | 4,07 | Sutinku |
| 5. | Darbuotojų kompetencijos kėlimas elektroninių dokumentų, atitinkančių ADOC-V1.0 specifikaciją, sudarymo, tikrinimo ir valdymo klausimais | 4,13 | Sutinku |
| 6. | Įstaigos administravimo sritį reglamentuojančių teisės aktų, įpareigojančių paslaugos gavėjus teikti antspauduotus ir (ar) atspausdintus ir pasirašytus dokumentus, keitimas | 4,03 | Sutinku |

Įvertinus atlikto tyrimo – anketinės apklausos rezultatus, galima daryti išvadą, kad elektroninių dokumentų valdymas ir naudojimas pagerina dokumentų valdymą, įstaigos darbą ir piliečių aptarnavimą. Tai reiškia, kad buvo patvirtinta tyrimo hipotezė. Taip pat išsiaiškinta, kad kuo didesnė įstaiga, tuo daugiau joje sudaromų ir gaunamų dokumentų ir tuo reikalingesnės dokumentų valdymo efektyvumą didinančios priemonės, įgyvendinamos valdant elektroninius dokumentus. Į klausimą, ar planuoja nuo 2015 m. naudotis Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga, apimančia elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą ir saugojimą, įstaigos atsakė teigiamai, iš jų beveik 60 proc., kurios šiuo metu neturi priemonių valdyti elektroninius dokumentus. Apklausos rezultatai parodė, kad įstaigos pritaria autorės nustatytoms elektroninių dokumentų naudojimą ir mainus stabdančioms kliūtims, o 88,6 proc. respondentų mano, kad elektroninių dokumentų mainus labiausiai paskatintų Centralizuotos ir nemokamos elektroninių dokumentų valdymo paslaugos sukūrimas, 78,4 proc. – teisės akto, įpareigojančio įstaigas keisti oficialiais elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, paskelbimas, 84,1 proc. respondentų sutinka, kad reikalingas darbuotojų kompetencijos kėlimas elektroninių dokumentų valdymo ir elektroninio parašo naudojimo klausimais. 79,5 proc. respondentų mano, kad elektroninių dokumentų naudojimą paskatintų įstaigų administravimo sritį reglamentuojančių teisės aktų keitimas.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Oficialus elektroninis dokumentas – tai įstaigos ar asmens veiklos metu informacinių technologijų priemonėmis sukurta ar gauta fiksuota informacija, kurios turinys, struktūra ir kontekstas yra pakankami veiklai įrodyti. Elektroninis dokumentas egzistuoja nepriklausomai nuo jo sudarymo formos ir laikmenos, todėl akivaizdu, kad tradicinė dokumento kaip materialaus objekto samprata negali būti taikoma elektroniniams dokumentams. Kad elektroniniai dokumentai galėtų tarnauti kaip įstaigos veiklos įrodymai, jie turi išlikti autentiški, patikimi, vientisi ir tinkami naudoti visą jų gyvavimo ciklą. Pagrindinė elektroninių dokumentų egzistavimo ir minėtųjų savybių užtikrinimo priemonė yra jų įtraukimas ir valdymas patikimoje elektroninių dokumentų valdymo sistemoje.
2. Šiuolaikinių informacinių technologijų taikymas ir elektroninių dokumentų naudojimas atveria naujas valdžios institucijų galimybes tobulinti ne tik dokumentų valdymo, bet ir institucijų veiklos procesus, teikti kokybiškesnes ir prieinamesnes paslaugas piliečiams. Naudojant elektrinius dokumentus iš esmės pagerėja įstaigos darbas, greičiau derinami dokumentai ir priimami sprendimai, įgyjamas konkurencinis pranašumas, operatyviau aptarnaujami klientai, didėja klientų pasitenkinimas kokybiškesne paslauga. Taip pat mažėja popieriaus, pašto paslaugų bei biuro įrangos sąnaudos. Tokiu būdu padidinamas ne tik dokumentų valdymo, bet ir visos įstaigos veiklos efektyvumas.
3. Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktai suteikia juridinę galią saugiu elektroniniu parašu pasirašytiems elektroniniams dokumentams, detaliai reglamentuoja elektroninių dokumentų valdymą visu jų gyvavimo ciklu. Tai sudaro sąlygas oficialiems elektroniniams dokumentams viešojo administravimo institucijose atsirasti ir juos naudoti. Siekiant paspartinti elektroninių dokumentų naudojimą, buvo imtasi įvairių iniciatyvų – piliečiai ir valstybės tarnautojai aprūpinti elektroninio parašo formavimo įranga, sukurta nuotolinė elektroninio parašo mokymo sistema, užtikrintas elektroninio parašo sertifikavimo paslaugų teikimas, sukurta nacionalinė E. pristatymo sistema ir Elektroninio archyvo informacinė sistema. Tačiau kol kas viešojo administravimo institucijose elektroniniai dokumentai plačiai naudojami, o tarpusavyje keičiamasi skaitmeninėmis dokumentų kopijomis.

4. Pagrindinės priežastys, užkertančios kelią elektroninių dokumentų naudojimui ir mainams, yra tai, jog daugelis įstaigų dar neturi elektroninių dokumentų valdymo sistemų, konkrečias institucijų veiklos sritis reglamentuojantys teisės aktai įpareigoja teikiamus dokumentus tvirtinti antspaudu ir juos teikti tik atspausdintus, Vyriausybės nutarimu viešojo administravimo institucijoms leista keistis skaitmeninėmis popierinių dokumentų kopijomis, darbuotojai nėra motyvuoti, priešinasi ir nepasitiki naujovėmis.

5. Atlikta anketinė viešojo administravimo institucijų apklausa leido patvirtinti autorės suformuotas elektroninių dokumentų naudojimo skatinimo priemones ir suformuoti rekomendacijas. Elektroninių dokumentų naudojimą ir mainus tarp viešojo administravimo institucijų bei teikiant viešąsias paslaugas fiziniams ir juridiniams asmenims paskatins nemokamos Centralizuotos dokumentų valdymo sistemos sukūrimas ir įpareigojimas ja naudotis. Tuo tarpu įstaigos, jau turinčios elektroninių dokumentų valdymo sistemas, turi būti įpareigosios keistis elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, nurodant, kiek procentų įstaigų sudaromų dokumentų privalo būti tik elektroninės formos. Įstaigos turi peržiūrėti atskiras veiklos sritis reglamentuojančius teisės aktus, užkertančius kelią elektroninių dokumentų naudojimui, palengvinant piliečių ir juridinių asmenų elektroninių dokumentų pateikimą ir išbraukiant nuostatas, kad privaloma teikti tik atspausdintus, pasirašytus ir antspaudu patvirtintus dokumentus. Taip pat turi būti užtikrintas valstybės tarnautojų pažymėjimų su kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonėmis panaudojimas, o darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis tokiomis priemonėmis aprūpinti. Darbuotojų pasipriešinimą naujovėms padėtų įveikti kvalifikacijos kėlimas elektroninių dokumentų teikiamos naudos, valdymo, elektroninio parašo naudojimo klausimais bei aktyvus dalyvavimas įstaigos procesuose, pereinant nuo popierinių prie elektroninių dokumentų naudojimo .

SANTRAUKA

Šiuolaikinių informacinių technologijų taikymas atveria naujas valdžios institucijų galimybes tobulinti ne tik dokumentų valdymo, bet ir institucijų veiklos procesus, teikti kokybiškesnes ir prieinamesnes paslaugas piliečiams. Naudojant elektroninius dokumentus pagerėja įstaigos darbas, greičiau derinami dokumentai ir priimami sprendimai, įgyjamas konkurencinis pranašumas, operatyviau aptarnaujami klientai, didėja klientų pasitenkinimas kokybiškesne paslauga, mažėja popieriaus, pašto paslaugų bei biuro įrangos sąnaudos. Nors Lietuvos Respublikos teisės aktai saugiu elektroniniu parašu pasirašytiems elektroniniams dokumentams suteikia tokią pačią juridinę galią, kaip ir popieriniams dokumentams, kol kas viešojo administravimo institucijose jie nėra plačiai naudojami, o tarpusavyje keičiamasi skaitmeninėmis dokumentų kopijomis. Siekiant paspartinti elektroninių dokumentų naudojimą, buvo imtasi įvairių iniciatyvų – piliečiai ir valstybės tarnautojai aprūpinti elektroninio parašo formavimo įranga, sukurta nuotolinė elektroninio parašo mokymo sistema, užtikrintas elektroninio parašo sertifikavimo paslaugų teikimas, sukurta nacionalinė E. pristatymo sistema ir Elektroninio archyvo informacinė sistema. Tačiau iškyla problemos, jog daugelis įstaigų dar neturi elektroninių dokumentų valdymo sistemų, konkrečias institucijų veiklos sritis reglamentuojantys teisės aktai įpareigoja teikiamus dokumentus tvirtinti antspaudu ir (ar) jį teikti tik atspausdintą ir pasirašytą, darbuotojai nėra motyvuoti, priešinasi ir nepasitiki naujovėmis. Todėl siekiant iš esmės paspartinti elektroninių dokumentų naudojimą ir jų mainus, būtina įpareigoti įstaigas peržiūrėti teisės aktus, įpareigojančius teikti atspausdintus ir pasirašytus dokumentus; nustatyti terminą, nuo kurio įstaigos privalės keistis tik elektroniniais dokumentais; kelti darbuotojų kvalifikaciją.

SUMMARY

The use of modern information technology opens up new possibilities for public administration institutions to improve not only the document management, but also authorities' operational processes to provide better quality and more accessible services to citizens. Using electronic documents improves public administration institutions work, documents is managed faster, customers are served promptly, increasing customer satisfaction with better service, reduced paper, postal and office equipment costs. Although the legislation of the Republic of Lithuania provides electronic documents with a secure electronic signature in the same legal effect as paper documents they are not widely used in public administration institutions. In order to expedite the use of electronic documents, various initiatives have been taken: citizens and public officials equipped with electronic signature equipment, remote electronic signature education system was designed, electronic signature certification services were secured, E-delivery system and the Electronic Archive Information System were created. However, there is a problem that many institutions do not have an electronic document management system, the specific regulations of institutions requires that the documents will be confirm with stamp and (or) to provide only the printed and signed, employees are not motivated and do not rely on innovations. Therefore, in order to substantially accelerate the use of electronic documents and their exchanges, it is necessary to oblige the institutions to review the legislation, which provide printed and signed documents; set a deadline from which the institutions will only exchange of electronic documents; raise employees qualifications.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. .Elektroninio archyvos informacinė sistema (EAIS) [interaktyvus]. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba. 2013, Vilnius. [žiūrėta 2013-11-18] <<http://www.archyvai.lt/lt/vykdomi-projektai/eais.html>>.
2. Bantim, C.; Bernbom, G. The Indiana University Electronic Records Project: Analyzing Functions, Identifying Transactions, and Evaluating Recordkeeping Systems – A Report on Methodology. In *Archives and Museum Informatics: Cultural Heritage Informatics Quarterly* [interaktyvus]. 1996, vol 10, no. 3 [žiūrėta 2013-10-02]. <<http://link.springer.com/article/10.1007%2FBF02802370>>.
3. Barcevičius, E. „Plus ca change: Ar e-valdžia pagerins viešąjį valdymą Lietuvoje?“. *Politologija*. 2006: 54-90.
4. Barcevičius, E., Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link? *Politologija*. 2008/1: 85-120.
5. Bearman, D.; Trant, J. Authenticity of Digital Recourses: Towards a Statement of Requirements in Research Process [interaktyvus]. D-Lib Magazine: The magazine of Digital Library Research, June, 1998. [Renton, Virginia USA]: Corporation for National Research Initiatives [žiūrėta 2013-10-02]. <<http://www.dlib.org/dlib/june98/06bearman.html>>.
6. DLM FORUM [interaktyvus] [žiūrėta 2013-11-18]. <<http://www.dlmforum.eu/>>
7. Dokumentų valdymo funkcijos efektyvaus atlikimo rekomendacijos [interaktyvus] Vilnius: Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba, 2013. [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.archyvai.lt/download/5368/microsoft%20word%20-%20dv_rekomendacijos2.pdf>.
8. Duranti, L. *Diplomatics: new users for old Science*. Lanham; Maryland; and London, 1998.
9. Duranti, L.; Eastwood, T.; Macneil, H. *Preservation of the integrity of electronic records*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2002.
10. Duranti, L.; MACNEIL, Heather. The Protection of the Integrity of Electronic Records: An Overview of the UBC-MAS Research Project. *Archivaria*, 1996, no. 42, p. 46-67.
11. E. pristatymas. [interaktyvus]. 2013, Vilnius. [žiūrėta 2013-11-18] <<https://epristatymas.post.lt/>>.
12. Eastwood, T. Integrity of electronic records [interaktyvus]. [Vancouver, Canada]: *Computing and Communications, University of British Columbia*, 1996 [žiūrėta 2013-10-02]. <<http://web.archive.org/web/20000902223650/www.cc.ubc.ca/ccandc/feb96/email.html>>.

13. Electronic records: A workbook for archivists [interaktyvus]. [Paris, France]: *ICA committee on current records in an electronic environment*, 2005 [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.wien2004.ica.org/sites/default/files/Study16ENG_5_2.pdf>.
14. Elektroninio parašo priežiūros institucijos Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo 2010 metų ataskaita. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, 2011.
15. Elektroninio parašo priežiūros institucijos Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo 2009 metų ataskaita. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, 2010.
16. Elektroninio parašo proveržio programa (E3P) [interaktyvus]. 2012, Vilnius. [žiūrėta 2013-11-18], <www.parasas.lt>.
17. Europos Bendrijų Komisijos 2005 m. vasario 18 d. pranešimas KOM(2005) 52 „Apie archyvus išsiplėtusioje Europos Sąjungoje“. [interaktyvus]. European Communities, 2005. [žiūrėta 2013-11-18] <http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/arch/reportarchives_en.pdf> .
18. Europos Komisijos 2004 m. liepos 7 d. sprendimas iš dalies keičiantis jos darbo tvarkos taisyklės 2004/563/EB, Euratomas. [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-11-18]. <<http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lang=en&ihtmlang=en&lng1=en,lt&lng2=bg,cs,da,de,el,en,es,et,fi,fr,hu,it,lt,lv,nl,pl,pt,ro,sk,sl,sv,&val=387042:cs>>
19. Europos Komisijos 2011 m. vasario 25 d. sprendimas Nr. 2011/130/ES, kuriuo nustatomi būtinieji dokumentų, kompetentingų institucijų pasirašomų elektroniniu būdu pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje, tarptautinio tvarkymo reikalavimai [interaktyvus]. 2011, C(2011) 1081. [žiūrėta 2013-11-18]<<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:053:0066:0072:LT:PDF>>.
20. Europos parlamento ir Tarybos 1999 m. gruodžio 13 d. direktyva 1999/93/EB „Dėl Bendrijos elektroninių parašų reguliavimo sistemos“. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys*, 2000, 13/24 t.
21. Europos socialiniai, teisiniai ir ekonominiai projektai, „Lietuvos 2004-2006 metų bendrojo programavimo dokumento 3.3 priemonės „Informacinių technologijų paslaugų ir infrastruktūros plėtra“ poveikio vertinimas“, 2009, Vilnius.
22. Genys, A. El. dokumentų valdymas ir mainai LR Vidaus reikalų ministerijoje bei jai pavaldžiose įstaigose [interaktyvus]. *Konferencijos „El. dokumentų mainai ir jų valdymas viešajame sektoriuje - kaip valdomi ir kaip keliauja Jūsų elektroniniai dokumentai?“*, vykusių

- 2013-05-28 Vilniuje, pranešimas. [žiūrėta 2013-10-02].
<http://www.doclogix.lt/uploads/documents/konferencija_2013_05_28/alvydas_genys.pdf>.
23. Grigonienė, R. Dokumentų forma – skaitmeninės kopijos: jų tvarkymas, saugojimas ir apskaita. *Biuro administravimas*. 2013, 3: 14-18.
24. Grigonienė, R. Ką naudinga žinoti apie el. dokumentus ir efektyvų jų valdymą. interaktyvus]. *Konferencijos „El. dokumentų mainai ir jų valdymas viešajame sektoriuje - kaip valdomi ir kaip keliauja Jūsų elektroniniai dokumentai?“*, vykusios 2013-05-28 Vilniuje, pranešimas. [žiūrėta 2013-10-02].
<http://www.doclogix.lt/uploads/documents/konferencija_2013_05_28/rasa_grigoniene.pdf>.
25. Grybienė, A., Šimbelis, D. Pokyčiai organizacijoje: pasipriešinimo pokyčiams valdymas. KTU Panevėžio institutas [interaktyvus]. [žiūrėta 2013-10-02].
<http://archive.ism.lt/bitstream/handle/1/154/ETD2013-06_Janulevi%C4%8Dien%C4%97%20Rita%20MD.pdf?sequence=1>.
26. *Guide for managing electronic records from an archival perspective*. Committee on Electronic Records. February, 1997, ICA Studies/Etudes CIA 8.
27. Informacinės visuomenės plėtros komiteto „2007 metų veiklos ataskaita“, Vilnius, 2008.
28. *Information and documentation – Records management*. International standard 15489-1. Geneva: International Standards Organization, 2001.
29. Kanapka, T. Mažiau popierizmo – mažiau biurokratijos. *Valstybės tarnybos aktualijos*. 2007, 8: 56-59.
30. Kardelis, K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis. Kaunas: Judex, 2002.
31. Kastern, J. How serious is the threat? Iš *Digicult.info* [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.digicult.info/downloads/digicult_info1_newsletter.pdf>.
32. Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2008 m. spalio 9 d. įsakymas Nr. V-119 „Dėl Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimų aprašo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 118-4488.
33. Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2009 m. rugsėjo 7 d. įsakymas Nr. V-60 “Dėl Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos ADOC-V1.0 patvirtinimo”. *Valstybės žinios*. Nr. 108-4574.

34. Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. gruodžio 22 d. įsakymas Nr. V-105 „Dėl Kompiuterizuotų dokumentų valdymo sistemų derinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2007, Nr.1-44
35. Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2008 m. spalio 9 d. įsakymas Nr. V-119 „Dėl Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimų aprašo parvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 118-4488.
36. Lietuvos pašto informacija. Nuo šiol visus oficialius dokumentus galima siųsti ir gauti internetu. [interaktyvus]. Vilnius, 2013-06-18. [žiūrėta 2013-11-18].<<http://www.post.lt/lt/apie-mus/naujienos/item/pasto-naujienos/nuo-siol-visus-oficialius-dokumentus-galima-siusti-ir-gauti-internetu>>.
37. Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004, nr. 57-1982.
38. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000, nr. 610-1827.
39. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo 2012 metų ataskaita. Vilnius: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, 2013.
40. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo 2011 metų ataskaita. Vilnius: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, 2012.
41. Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės 2010 metų veiklos ataskaita. Vilnius, 2011.
42. Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaita valstybės tarnautojų pažymėjimų panaudojimas elektroninėje erdvėje. Vilnius, 2010.
43. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 60-1945.
44. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 94-3779.
45. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gruodžio 15 d. nutarimas Nr. 1780 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. gruodžio 15d. nutarimo Nr.1458 „Dėl konkrečių valstybės rinkliavos dydžių ir šios rinkliavos mokėjimo ir grąžinimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“, *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 108-3463.
46. Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymas Nr. V-158 „Dėl Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2012, Nr. 3-104.
47. Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymas Nr. V-117 „Dėl Dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 88-4229.

48. Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymas Nr. V-118 Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo". *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 88-4230.
49. Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2012 m. birželio 22 d. įsakymas Nr. V-63 „Dėl valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, įmonių veiklos elektroninių dokumentų perdavimo į valstybės archyvus taisyklių patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 72-3767.
50. Lietuvos vyriausiojo archyvaro Rekomendacijos viešojo sektoriaus įstaigoms dėl gautų elektroninių dokumentų valdymo [interaktyvus]. 2013, Vilnius. [žiūrėta 2013-11-18] <http://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.archyvai.lt%2Fdownload%2F5670%2Ffatnaujintos%2520rekomen-dacijos_2013%252002%252027.pdf&ei=YnezUvLBMKHAYQOfsIDoCg&usg=AFQjCNGVnTTcoqBbNYylR2la1r5_8HUvQA&sig2=9sNj_fYLFQrzmJXyFnGeg&bvm=bv.58187178,d.bGQ&cad=rja>.
51. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos 2012-05-15 raštas Nr. (1.13)V4-477 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. sausio 23 d. pasitarimo protokolo Nr. 5 „10. Dėl pasiūlymo valstybės ir savivaldybių institucijoms, įstaigoms ir įmonėms keisti elektroniniais dokumentais“ įvykdymo“.
52. Lukšaitė, D. Elektroninių dokumentų valdymo ateities vystymo strategija [interaktyvus]. *Konferencijos „El. dokumentų mainai ir jų valdymas viešajame sektoriuje - kaip valdomi ir kaip keliauja Jūsų elektroniniai dokumentai?“*, vykusių 2013-05-28 Vilniuje, pranešimas. [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.doclogix.lt/uploads/documents/konferencija_2013_05_28/daiva_luksaite.pdf>.
53. Mitašiūnas, A. Nacionalinė elektroninių dokumentų platforma [interaktyvus]. *Konferencijos „Dokumentų vadybininko ir archyvaro kompetencijos: teorinės ir praktinės išvalgos“*, vykusių 2013-06-10 Vilniuje, pranešimas. [žiūrėta 2013-11-18].
54. Öberg, L. M; Borglund, E. What are the characteristics of records. In *International Journal of Public Information Systems* [interaktyvus]. 2006, vol. 1 [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.ijpis.net/issues/no1_2006/IJPIS_no1_2006_p4.pdf>.
55. Ožalienė, A., Šaparnienė, D. Elektroninių dokumentų valdymas viešajame sektoriuje: plėtros galimybių analizė. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2008, 3 (12): 199-205.
56. Petravičiūtė, I. Elektroniniai dokumentai organizacijos veikloje. *Biuro administravimas*, 2005, nr. 12, p. 32-39.
57. Petravičiūtė, I. Elektroninio dokumento sampratos klausimu. *Knygotyra*, 2004, nr. 43, p. 96-116.

58. Petravičiūtė, I. Elektroninių dokumentų autentiškumas: ilgalaikio išsaugojimo principai. *Knygotyra*, 2005, t. 45, p. 168-185.
59. Purvaneckaitė, B. E. pristatymo paskirtis [interaktyvus]. *Konferencijos „El. dokumentų mainai ir jų valdymas viešajame sektoriuje - kaip valdomi ir kaip keliauja Jūsų elektroniniai dokumentai?“*, vykusios 2013-05-28 Vilniuje, pranešimas. [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.doclogix.lt/uploads/documents/konferencija_2013_05_28/birute_purvaneckaite.pdf>.
60. Raipa, A. ir kiti. *Modernus viešasis valdymas: kolektyvinė monografija*. Kaunas : Vitae litera, 2012.
61. Requirements for Electronic Records Management Systems (ERMS) [interaktyvus]. [USA, Indiana]: *Indiana University Electronic Records Project*, 2002 [žiūrėta 2013-10-02]. <http://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&ved=0CFgQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.indiana.edu%2F~libarch%2FER%2Frequirementsforrk.doc&ei=beCyUtOvHKjU4wTG7IGYAg&usg=AFQjCNGy75RNuvH6L_GkgmxYcYbcvlcV_A&sig2=3bD7gba4fsSLewrt-5uwCQ&bvm=bv.58187178,d.bGE>.
62. STORK projektas [interaktyvus]. 2011, Vilnius. [žiūrėta 2013-11-18]<<http://stork.eid.lt/>>.
63. Šimkus, R. Elektroninio archyvo informacinė sistema – kas tai? *Biuro administravimas*. 2013, 3: 28-31.
64. *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius, 1985.
65. Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 10-236.
66. The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems [interaktyvus]. [Vacouver, Canada]: *School of Library, Archival, and Information Studies of The University of British Columbia*, 2002 [žiūrėta 2013-10-02]. <<http://www.interpares.org/>>.
67. The Long-term Preservation of Authentic Electronic Records: Findings of the InterPARES Project [interaktyvus]. [Vancouver, Canada]: *School of Library, Archival, and Information Studies of The University of British Columbia*, 2002 [žiūrėta 2013-11-18]. <<http://www.interpares.org/book/index.cfm>>.
68. Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformoje bus kuriama Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga. Informacinės visuomenės plėtros komitetas [interaktyvus] Vilnius, 2013-09-09. [žiūrėta 2013-11-03]<<http://www.ivpk.lt/news/1891/151/Valstybes->

informaciniu-istekliu-saveikumo-platfornoje-bus-kuriama-Centralizuota-elektroniniu-dokumentu-valdymo-paslauga>.

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJŲ APKLAUSOS ANKETA

Gerbiami respondentai, šia apklausa siekiama sužinoti apie institucijų pasirengimą naudoti ir keistis elektroniniais dokumentais, atitinkančiais atitinkančius Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikaciją ADOC-V1.0, patvirtintą Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2009 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-60 (Žin., 2009, Nr. 108-4574). Taip pat siekiama išsiaiškinti, ar elektroninių dokumentų naudojimas leidžia padidinti dokumentų valdymo ir įstaigos veiklos efektyvumą, pagerina piliečių aptarnavimą bei, kas paspartintų oficialių elektroninių dokumentų mainus visame viešajame sektoriuje. **Ši anketa yra anoniminė ir duomenys bus naudojami apibendrintai.** Prašome pažymėti Jums tinkančius atsakymus. Nuoširdžiai dėkojame už Jūsų atsakymus.

1. Įstaigos finansavimo šaltinis:

- Valstybės biudžetas
- Savivaldybės biudžetas

2. Įstaigos darbuotojų skaičius:

- Mažiau nei 30
- 31-80
- 81-150
- 151-300
- Daugiau nei 301

3. Ar turite kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą? (jei atsakėte "Ne", praleiskite 4 klausimą.)

- Taip
- Ne

4. Įstaigos turimos kompiuterizuotos dokumentų valdymo sistemos priemonėmis galima:

- Valdyti tik popierinius dokumentus
- Valdyti popierinius ir trumpai saugomus bei neperduodamus kitiems juridiniams/fiziniais asmenims įstaigos veiklos elektroninius dokumentus, neatitinkančius Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintose specifikacijose (pvz. ADOC-V1.0) keliamų reikalavimų
- Valdyti visus popierinius ir elektroninius dokumentus, atitinkančius ADOC-V1.0 specifikaciją

5. Ar 2014 m. planuojate įsigyti naują ar atnaujinti turimą kompiuterizuotą dokumentų valdymo sistemą, turinčią ADOC-V1.0 specifikaciją atitinkančių elektroninių dokumentų valdymo modulį?

- Taip
- Ne

6. Ar planuojate nuo 2015 m. naudotis Centralizuota elektroninių dokumentų valdymo paslauga, apimančia elektroninių dokumentų rengimą, tvarkymą ir saugojimą?

- Taip
- Ne

7. Kokius dokumentų siuntimo būdus dažniausiai naudojate? (galite pažymėti kelis atsakymų variantus)

- Popierinių dokumentų skenuotos kopijos siunčiamos elektroniniu paštu, išsiunčiant dokumento originalą paštu ar per kurjerį

- Popierinių dokumentų skenuotos kopijos siunčiamos elektroniniu paštu, nesiunčiant dokumento originalo paštu ar per kurjerį
- Siunčiami tik originalūs popieriniai dokumentai paštu arba per kurjerį
- Siunčiami kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašyti elektroniniai dokumentai

8. Kaip manote, ar gautas elektroninis dokumentas, pasirašytas elektroniniu parašu, turi būti atspausdintas?

- Taip, atspausdintus dokumentus lengviau skaityti ir tvarkyti
- Ne, elektroniniai dokumentai turi būti naudojami ir tvarkomi elektroninėje formoje visą jų gyvavimo ciklą
-

9. Ar visi Jūsų įstaigos darbuotojai turi kvalifikuoto parašo formavimo priemones?

- Turi tik valstybės tarnautojai
- Turi visi darbuotojai
- Turi tik tam tikra grupė darbuotojų (pvz. administracija)
- Neturi

10. Kaip manote, kodėl Lietuvoje nevyksta oficialių elektroninių dokumentų, pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu, mainai tarp valstybės institucijų bei tarp valstybės institucijų ir privačių/juridinių asmenų?

| | Visiškai sutinku | Sutinku | Nesu tikras | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Įstaigos nėra įpareigosios keistis elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neužtikrintas saugus tarpinstitucinis apsikeitimas elektroniniais dokumentais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | Visiškai sutinku | Sutinku | Nesu tikras | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Patogiausią siųsti popierinių dokumentų skenuotas kopijas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Elektroninių dokumentų tikrinimo, sudarymo ir pasirašymo programa, prieinama Lietuvos vyriausiojo archyvaro svetainėje (http://www.archyvai.lt/lt/paslaugos_53/adoc-dokumentai.html) nepatogi naudoti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. Kaip manote, kokios įstaigos vidinės priežastys lemia tai, jog masiškai nenaudojami oficialūs elektroniniai dokumentai, pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu?

| | Visiškai sutinku | Sutinku | Nesu tikras | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nėra pakeistas darbo reglamentas ir įstaigos vidaus tvarka, įpareigojant darbuotojus naudoti elektroninius dokumentus (kai turimos priemonės leidžia tai daryti) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Įstaigos administravimo srities teisės aktai įpareigoja paslaugų gavėjus teikti antspauduotus ir (ar) atspausdintus ir pasirašytus dokumentus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sudėtingas elektroninių dokumentų valdymas (pasirašymas, registravimas, saugojimas) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Techninių priemonių (elektroninių dokumentų valdymo sistemos elektroninių dokumentų valdymo modulio, kvalifikuoto elektroninio parašo formavimo priemonių) trūkumas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nepakankamas darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojų kompetencijos trūkumas elektroninių dokumentų valdymo srityje bei vykdant elektroninių dokumentų valdymo sistemų pirkimą | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai nemotyvuoti naudoti elektroninį parašą dokumentams pasirašyti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojai priešinasi perėjimui prie oficialių elektroninių dokumentų naudojimo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Kaip Jūsų nuomone pasikeičia įstaigos darbas naudojant elektroninius dokumentus?

| | Visiškai sutinku | Sutinku | Nesu tikras | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pagreitėja dokumentų rengimo ir derinimo procesas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pagreitėja dokumentų perdavimas gavėjams | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dokumentų vykdymo kontrolė tampa paprastesnė ir aiškesnė | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiesioginių funkcijų vykdymas tampa efektyvesnis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | Visiškai sutinku | Sutinku | Nesu tikras | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Klientų aptarnavimas tampa kokybiškesnis ir operatyvesnis | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minimizuojamos išlaidos popieriui ir pašto paslaugoms | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Kas Jūsų nuomone paskatintų Lietuvos viešojo sektoriaus oficialių elektroninių dokumentų mainus?

| | Visiškai sutinku | Sutinku | Nesu tikras | Nesutinku | Visiškai nesutinku |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Centralizuotos ir nemokamos elektroninių dokumentų valdymo paslaugos sukūrimas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Teisės akto, įpareigojančio įstaigas keisti oficialiais elektroniniais dokumentais nuo konkrečios datos, paskelbimas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| E. pristatymo sistemos naudojimas autentifikuotiems elektroninių dokumentų mainams | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojų kompetencijos kėlimas elektroninio parašo naudojimo klausimais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Darbuotojų kompetencijos kėlimas elektroninių dokumentų, atitinkančių ADOC-V1.0 specifikaciją, sudarymo, tikrinimo ir valdymo klausimais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Įstaigos administravimo sritį reglamentuojančių teisės aktų, įpareigojančių paslaugos gavėjus teikti antspauduotus ir (ar) atspausdintus ir pasirašytus dokumentus, keitimas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |