

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETO
INFORMATIKOS IR STATISTIKOS KATEDRA

REGINA GRIGARAVIČIENĖ
ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ADMINISTRAVIMO SPECIALIZACIJOS
NEAKIVAIZDINĖS STUDIJOS

ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ĮTAKA VISUOMENEI
Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas -
prof. R.Petrauskas

Vilnius, 2005

Turinys:

ĮVADAS	
PAGRINDINĖS SĄVOKOS	6
1. E. VALDŽIA	7
1.1. E.VALDŽIOS ATSIKIDIMAS.....	8
1.2. E.VALDŽIOS GALIMA ĮTAKA, NAUDA VISUOMENEI	11
2. E.VALDŽIOS DIEGIMO ĮTAKA PASAULYJE	14
2.1. E.VALDŽIOS IR EVP (ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ) REZULTATAI PASAULYJE ...	14
2.2. MOBILI VALDŽIA ŠVEDIJOJE – NAUJOS GALIMYBĖS VISUOMENEI.....	21
2.3. E.BALSAVIMAS ESTIJOJE – GALIMYBĖ PAREIKŠTI SAVO VALIĄ.....	23
2.4. ELEKTRONINĖ DARBO PAIEŠKA AUSTRIJOJE	26
3. E.VALDŽIOS ĮTAKA VISUOMENEI, JOS REZULTATAI LIETUVOJE	29
3.1. MATOMI IR LAUKIAMI REZULTATAI	29
3.1.1. EVP – jų kokybė, nauda, įtaka visuomenei.....	29
3.1.2. E.valdžios portalo (www.evaldzia.lt) efektyvumas.....	32
3.1.3. „Vieno langelio” principo įgyvendinimo įtaka visuomenei	34
3.2. E.DEMOKRATIJOS ELEMENTAI, ĮTAKA VISUOMENEI.....	37
3.3. SKAITMENINĖS ATSKIRTIES PROBLEMA DIEGIANT E.VALDŽIĄ, JOS SPRENDIMO BŪDAI	41
4. E.VALDŽIOS DIEGIMO ĮTAKOS VISUOMENEI EKSPERTŲ NUOMONIŲ TYRIMAS	52
4.1. TYRIMO METODIKA	52
4.2. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ	56
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	74

Literatūros sąrašas

Santrauka

Summary

Priedai

IVADAS

Europos Komisija 2002 m. gegužės 28 dieną patvirtino ir tų pačių metų liepos 21-22 d. Europos Tarybos posėdyje, vykusiame Sevilijoje (Ispanija), pristatė Veiksmų planą „e.Europa 2005: Informacinė visuomenė visiems“ (*eEurope 2005: An information society for all*). Veiksmų plane Europos Sąjungos (ES) šalims iškeliamas tikslas – sukurti palankią aplinką ir sudaryti sąlygas privačioms investicijoms, kurti naujas darbo vietas, skatinti ir didinti darbo našumą, tobulinti viešąsias paslaugas ir suteikti galimybę kiekvienam dalyvauti globalioje informacinėje visuomenėje. Viena iš krypčių, kuria numatoma šį planą įgyvendinti – dialoginiu režimu skatinti teikiamas viešąsias paslaugas (e.vyriausybė, e.mokymasis, e.sveikatos apsauga, e.verslas).

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m. gruodžio 31 d. patvirtino *Elektroninės valdžios koncepciją*, kurioje akcentuojamas poveikis ir įtaka gyventojams, verslo subjektams bei viešosioms institucijoms. Koncepcijoje sakoma, kad „pokyčiai, susiję su e.valdžios projektu įgyvendinimu (valstybės valdymo modernizavimu), bus labai ryškūs. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas gerokai pakeis mūsų sampratą apie tai, koks turi būti valdymas <...>. Tai turės įtakos tiek gyventojams, tiek institucijoms”.

Apie elektroninę valdžią (e.valdžią) pradėta kalbėti visai neseniai, tačiau ši tema tapo labai aktuali daugelyje, informacines technologijas naudojančių, pasaulio šalių. Šios temos aktualumą liudija daugybė atliekamų tyrimų, įvairių apklausų, ruošiamų konferencijų ar seminarų tiek regioniniu, tiek tarptautiniu, tiek globaliu mastu. Daug dėmesio skiriama e.valdžios projektų paruošimui ir įgyvendinimui, tam tikrų priemonių (pavyzdžiui saugumo) panaudojimui. Ganėtinais dažniais mes spaudoje galime perskaityti tokius šūkius: „mes įdiegėme..., mes padarėme..., mes pasiekėme...”, tačiau ar tai, ką skelbiasi įvairios už e.valdžios projektus atsakingos institucijos yra iš tikrųjų tiesa, ar tai tik noras atsiskaityti prieš tuos, kuriems reikia parodyti, jog „mes jau padarėme”? Šis klausimas yra aktualus ne tik asmenims, kurie naudojami e.valdžios teikiamomis paslaugomis, kurie nori gauti teikiamą paslaugą kuo aukštesniu lygiu, bet jis turėtų būti labai svarbus ir tos paslaugos tiekėjams ir platintojams, toms institucijoms, kurios yra atsakingos už tam tikros paslaugos įgyvendinimą. Susiduriame su praktine e.valdžios paslaugų įgyvendinimo problema. Galbūt iš tikrųjų nėra tiek daug pasiekta, įgyvendinta ar įdiegta, kaip skelbiama įvairiose ataskaitose. Daug kalbama apie padarytus darbus, tačiau per mažai apie realią tų paslaugų įtaką bei naudą visuomenei. Kokią realią naudą e.valdžios teikiamos paslaugos duoda mūsų piliečiams, verslo subjektams ar valdžios institucijoms. Ar ta nauda, ta įtaka iš tikrųjų juntama praktiškai taip stipriai, kaip yra kalbama visuomenėje, kaip matome iš statistinių duomenų, iš atliktų tyrimų ar aprašytų teorijų.

Darbo tikslas: išanalizuoti e.valdžios įtaką visuomenės vystymuisi, nagrinėjant teorinį ir praktinį e.valdžios diegimą Lietuvoje bei kitose pasaulio šalyse ir pateikti problemų sprendimo būdus bei rekomendacijas Lietuvai kuriant e.valdžią.

Siekiant nurodyto tikslo, šiam darbui išskelti tokie **uždaviniai:**

1. Išanalizuoti, kas lėmė e.valdžios diegimą, kas paskatino - sudarė pagrindą kurtis e.valdžiai, kokia galima e.valdžios įtaka ir nauda visuomenei.
2. Ištirti kas ir kaip keitėsi pasaulio šalyse, įdiegus e.valdžią: sparčiausiai pažengusių užsienio šalių analizė, kuriant e.valdžią, teikiant EVP; naujos bei galimos e.valdžios paslaugos piliečiams bei verslo subjektams, jų nauda, įtaka visuomenei.
3. Įvertinti e.valdžios diegimo situaciją ir jos daromą įtaką visuomenei Lietuvoje: matomų ir laukiamų rezultatų, turinčių įtakos visuomenei, analizė; e.demokratijos įtaka bei nauda visuomenei; skaitmeninės atskirties problema, jos sprendimo būdai.
4. Atlikti ekspertų nuomonių tyrimą, leisiantį nuodugniau išsiaiškinti e.valdžios diegimo daromą įtaką visuomenei.

Darbo struktūra. Darbą sudaro įvadas, pagrindinių sąvokų sąrašas, keturi skyriai su poskyriais, išvados ir pasiūlymai, literatūros sąrašas, trumpa santrauka lietuvių bei anglų kalbomis ir priedai.

Pirmame skyriuje trumpai apžvelgiama e.valdžios sąvoka, analizuojamos e.valdžios atsiradimo priežastys, apžvelgiamos e.valdžios teikiamos galimybės ir pokyčiai piliečiams, verslo subjektams bei valdžios institucijoms, analizuojama galima e.valdžios įtaka visuomenei.

Antrame skyriuje dėmesys skirtas e.valdžios diegimui pasaulyje, pateikiamas ES programiniuose dokumentuose numatytas elektroninių viešųjų paslaugų (EVP) sąrašas, pateikiama trumpa viešųjų e.paslaugų poreikio analizė, analizuojamas vartotojų pasitenkinimo lygis e.valdžios teikiamomis paslaugomis bei paslaugų perkėlimo į e.erdvę lygiai, vertinama e.valdžios teikiamų paslaugų naudos įtaka visuomenei. Pateikiami ir analizuojami e.valdžios teikiamų paslaugų konkretūs pavyzdžiai, kaip mobili valdžia Švedijoje, e.balsavimas Estijoje, elektroninė darbo paieška Austrijoje, kurie turi (turėtų) įtakos visuomenei ir galėtų būti geru pavyzdžiu kitoms šalims diegiant panašias paslaugas.

Trečiame skyriuje apžvelgiama e.valdžios, kaip proceso, esama situacija Lietuvoje, analizuojami e.valdžios teorinio ir praktinio įgyvendinimo skirtumai, EVP kokybė bei įtaka visuomenei, analizuojamas Lietuvos piliečių pasitenkinimo lygis e.valdžios siūlomomis paslaugomis, e.valdžios portalo (www.evaldzia.lt) efektyvumas, pateikiamas „vieno langelio“ principu galimas veikiantis pavyzdys, apskaičiuota jo galima nauda, galimi pokyčiai įgyvendinat

„vieno langelio” principą Lietuvos valstybinėse institucijose, analizuojami e.demokratijos elementai Lietuvoje bei jų įtaka visuomenei, aptariama skaitmeninės atskirties problema, pateikiami jos sprendimo būdai.

Ketvirtame skyriuje atliekamas e.valdžios įtakos visuomenei ekspertų nuomonių tyrimas, aprašoma tyrimo metodika, atliekama tyrimo duomenų analizė, pateikiamos tyrimo išvados.

Darbo pabaigoje pateikiamos darbo išvados ir pasiūlymai Lietuvai, nurodomas literatūros ir kitų informacijos šaltinių sąrašas, kuriuo buvo naudojama rašant magistro baigiamąjį darbą, trumpa santrauka lietuvių ir anglų kalbomis bei darbo priedai.

Literatūra. Darbe naudotasi LR Vyriausybės nutarimais (LRV 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo”; LRV 2005 m. kovo 30 d. nutarimas Nr. 337 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 metų veiklos ataskaitos pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui”), reglamentuojančiais e.valdžios diegimą šalyje, tam tikrais projektais (*Viešosios interneto prieigos taškų steigimas kaimiškoje vietovėje* projektas ir kt.), įvairiomis IVPK, TNS Gallup pateikiamomis ataskaitomis, bei tyrimų rezultatais (pvz. „*Report of the fifth measurement, October 2004*, tema „*How is Europe Progressing?*”), Europos žurnalo *Council of European Professional Informatics Societies* „*e-Government e-Government Public Administration for a New Public Administration for a New Century*” straipsniu „*A Best Practice for Every Service in Europe*”, bei kitais Lietuvos ir užsienio šalių autorių straipsniais, internetiniais leidiniais ar kitais įvairiais šaltiniais internete. Taip pat darbe naudotasi ES šalių vyriausybėse svetainėse pateikiama medžiaga elektroninių viešųjų paslaugų klausimais, bei IVPK, VRM ir kitose mūsų šalies vyriausybėse svetainėse pateikiama medžiaga. Darbe taip pat naudota asmeninė patirtis bei žinios įgytos studijų metu. Vertingos informacijos surinkta atlikto eksperimentinio tyrimo metu, apklausus 9 ekspertus.

Praktinė darbo nauda. Naudojantis turima literatūra bei atliktu ekspertų nuomonių tyrimu, darbo uždaviniai buvo išspręsti, darbo tikslas - pasiektas. Kadangi darbe išnagrinėtos e.valdžios diegimo problemos, galimos teigiamos ir neigiamos pasekmės, išanalizuota praktinė ir teorinė e.valdžios įtaka visuomenei, aprašytos e.valdžios efektyvumą didinančios galimybės, ištirta kur ir į ką Lietuvos valdžia turėtų atkreipti didesnę dėmesį, kad e.valdžios įtaka visuomenei būtų teigiama, pateiktos išvados ir pasiūlymai remiantis atliktais tyrimais ir kitų šalių patirtimi, kurios e.valdžios diegimo srityje pažengusios toliau nei Lietuva, todėl gautus rezultatus, pasiūlymus (kaip praktinę darbo naudą) galima pateikti atitinkamoms institucijoms, kurios yra atsakingos už e.valdžios projektų diegimą Lietuvoje. Manau, kad į pateiktus pasiūlymus bus atsižvelgiama, kaip visuomenei naudingus ir turinčius teigiamos įtakos.

PAGRINDINĖS SAŲVOKOS

Elektroninė valdžia (e.valdžia) – tai informacinių technologijų naudojimas, derinamas kartu su organizaciniais pokyčiais, naujais įgūdžiais, siekiant pagerinti viešųjų paslaugų teikimą, demokratinius procesus bei viešąją politiką [10].

Elektroninės valdžios projektas (e.valdžios projektas) – projektas, kuris apima vienos institucijos ar bendrus kelių institucijų telekomunikacijų, informacinių technologijų, teisės aktų rengimo, vadybos ir kitus projektus ir kurio tikslas – perkelti viešųjų paslaugų teikimą į skaitmenines technologijas [1].

Elektroninė viešoji paslauga (EVP) - paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją. Elektronines paslaugas gali vartoti žmonės, verslas ir kitos elektroninės paslaugos ir jos gali būti pasiekiamos įvairiais informacijos įtaisais [19].

Informacinės technologijos (IT) - skaitmeninės informacijos (duomenų) valdymo ir apdorojimo technologijos, apimančios telekomunikacijas, kompiuterinę techniką, programinę įrangą bei kitas aukštųjų technologijų gamybos sritis [34].

Viešojo interneto prieigos taškas – tai valstybės institucijų teikiamos interneto naudojimosi vietos (t. y. centrai, skirti plačiajai visuomenei, kuriuose kiekvienas gali pasinaudoti interneto paslaugomis, neatsižvelgiant į tai, ar priėjimas yra mokamas, ar nemokamas) [34].

Internetas – viešas, tarptautinis ir globalinis skaitmeninių telekomunikacijų tinklas, skirtas informacijos apykaitai [34].

Informacinė visuomenė (arba žinių visuomenė) – tai atvira, išsilavinusi, nuolat besimokanti ir žiniomis savo veiklą grindžianti visuomenė, kurios nariai gali, moka ir nori visose savo veiklos srityse efektyviai taikyti šiuolaikinių informacinių technologijų priemones, naudotis savo šalies ir viso pasaulio kompiuterizuotais informacijos ištekliais, o valstybės ir savivaldos institucijos, įstaigos, pasitelkdamos šias priemones ir išteklius, priimti sprendimus, užtikrinti gyventojams prieinamą ir patikimą viešąją informaciją [34].

1. E. VALDŽIA

Analizuojant e.valdžios įtaką visuomenei, visų pirma mes turime labai gerai suprasti kas yra e.valdžia. Tad panagrinėjus turimą literatūrą [3, 10, 17, 21, 22, 34], norėčiau išskirti tokius e.valdžios apibrėžimus:

„E.valdžia – tai iš esmės nauja valdymo forma” [3]. E.valdžią galime vadinti nauja valdymo forma, kadangi jos diegimui naudojamos įvairios komunikacinės bei informacinės technologijos, popierinius dokumentus keičia skaitmeniniai. Todėl keičiasi visas institucijų valdymas bei paslaugų gavimo būdas. Tačiau e.valdžia nėra vien tik nauja valdymo forma, tai daug platesnė sąvoka, todėl manau, kad tai nėra išsamus e.valdžios apibrėžimas.

„E. valdžia – tai Prezidentas, ministras, savivaldybės tarnautojas kiekvieno piliečio namuose ar biure ant stalo stovinčiame kompiuteryje. Ir visi turi vienodą galimybę gauti reikalingą atsakymą, informaciją ar viešąją paslaugą” [22]. Šiame apibrėžime paminėti valstybės viešųjų įstaigų tarnautojai, bei labai svarbus faktorius, kad „visi turi vienodą galimybę” gauti viešąją paslaugą. Tačiau susisiekti su valdžios institucijomis ir gauti iš jų reikiamą informaciją ar paslaugą - nepakanka turėti ant stalo kompiuterį, todėl manau, kad tai nėra išsamus e.valdžios apibrėžimas.

„E. valdžia – tai toks šiuolaikinės informacinės visuomenės procesas, kai valdžios įstaigos, pristatydamos informaciją bei paslaugas, naudojami internetu” [21]. Su šiuo apibrėžimu nenorėčiau sutikti, kadangi e.valdžios procese dalyvauja ne tik valdžios įstaigos, e.valdžios paslaugos skirtos ne tik viešųjų institucijų tarnautojams, bet ir piliečiams bei verslo subjektams. Todėl šis apibrėžimas nėra išsamus ir teisingai apibūdinantis e.valdžią.

„E. valdžia - tai valdžia, laiduojanti patogią viešosios informacijos prieigą ir efektyviai teikianti viešąsias paslaugas pasitelkdama naująsias komunikacijos bei informacijos technologijas” [17].

„E. valdžia – tai informacinių technologijų naudojimas, derinamas kartu su organizaciniais pokyčiais, naujais įgūdžiais, siekiant pagerinti viešųjų paslaugų teikimą, demokratinius procesus bei viešąją politiką” [10].

„E. valdžia – valstybės informacinė infrastruktūra, laiduojanti patogią viešosios informacijos prieigą ir apykaitą bei teikianti viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu” [34]. Šie paskutiniai trys apibrėžimai ganėtinai išsamiai apibūdina kas yra e.valdžia.

Apibendrinus šiuos e.valdžios apibrėžimus, galėčiau pasakyti, kad e.valdžia, tai tam tikra valdymo forma, tam tikras procesas, kuris apima e.administravimą, e.paslaugas bei e.demokratiją. E.valdžia – tam tikra valdymo forma, kuri negalima be interneto, kompiuterio ir tam tikrų informacinių technologijų, kurių pagalba piliečiams, verslo subjektams ir valdžios

institucijoms suteikiama galimybė tarpusavyje bendrauti, gauti ir teikti reikiamą informaciją ar viešąsias paslaugas.

1.1. E.VALDŽIOS ATsirADIMAS

Kaip teigiama literatūroje [3, 13], e.valdžios atsiradimą įtakojo informacinės visuomenės kūrimasis. Tai buvo pagrindinė priežastis, kodėl iškilo poreikis/būtinybė plėtotis e.valdžiai. Informacinės visuomenės sąvoka pirmą kartą buvo pristatyta septinto dešimtmečio pradžioje. Nuo to laiko daug diskutuojama, ką technologijos gali naudingo pasiūlyti visuomenei. Pastebėta, kad informacinės visuomenės kūrimas didžiausios įtakos turi ekonomikos augimui. Stiprėja privatus verslas, kokybiškai gerėja ir gausėja valstybės viešosios paslaugos, auga nauja, išsimokslinusi ir daug naudingų žinių sukaupusi žmonių karta, gebanti panaudoti ir taikanti žinias praktikoje. Stiprėjant ekonomikai - kyla pragyvenimo lygis, sukuriama daugiau darbo vietų, lengviau sprendžiamos socialinės problemos.

Aštunto dešimtmečio pabaigoje, JAV ekonomika ėmė sparčiai augti. Šį augimą sąlygojo gana greitas informacinių technologijų adaptavimas šalies ekonomikoje. Dėl šios priežasties Vakarų Europai teko susidurti su rimtais išbandymais, kadangi Europos valstybės vis sunkiau galėjo konkuruoti su JAV. Šis ekonominis – technologinis Vakarų Europos atsilikimas nuo JAV ir Japonijos buvo pavadintas simbolišku „Eurosclerosis“ vardu. Bendrosios rinkos programos parengimas ir sėkmingas jos įgyvendinimas leido Europos Bendrijai išvengti rimtesnės krizės. Bendrosios rinkos programos atsiradimą inicijavusi Europos Komisija su EB valstybių vadovų pritarimu ėmėsi iniciatyvos megzti ryšius su Europos valstybių pramoninkais ir remti mokslinių tyrimų ir plėtos projektus, kuriuose dalyvaudavo iš karto kelių EB valstybių mokslinių tyrimų centrai ir pramonės įmonės. Taip Europos integracijos kontekste pradėjo veikti net kelios svarbios Bendrijos finansuojamos technologijų plėtos programos, kurios tapo svarbiu, o kartais ir lemiamu finansiniu instrumentu, kurio pagalba, JAV ir Japoniją besivejančioms europiečių įmonėms buvo sudarytos prielaidos rimčiau konkuruoti [13].

Kita vertus, Bendrijos skiriamos finansinės paramos dalį, mokslo ir vystymo reikalams, turėjo papildyti bendrosios rinkos sukūrimo programa, kurios parengimo ir įgyvendinimo iniciatyvos ėmėsi nuo 1985 metų Žako Deloro (Jacques Delors) vadovaujama Europos Komisija. Atsakingas už vidaus rinkos plėtrą Komisijos vicepirmininkas Artūras Kokfildas (Arthur Cockfield) 1985 metais parengė išsamų dokumentą („Baltąją knygą dėl vieningos rinkos kūrimo užbaigimo“), kuriame buvo išdėstyta tai, kas būtina yra padaryti, norint užtikrinti, kad Europos Bendrijos viduje prekės, paslaugos, žmonės ir kapitalas iš tiesų galėtų laisvai ir nekliudomai judėti. Pačios Europos ekonominės bendrijos steigimo tikslas buvo sujungti visų dalyvaujančių valstybių nacionalines rinkas į bendrąją rinką [13].

Taigi, A. Kokfildo parengtoji Baltoji knyga - tai iš esmės buvo programa, kurią įgyvendinus galiausiai būtų užbaigtas bendrosios rinkos kūrimas, t.y. pagaliau būtų pasiektas tikslas, vardan kurio buvo steigiamas ir pati Bendrija. Baltojoje knygoje buvo numatyta, kad pagrindine netarifinių kliūčių šalinimo priemone turėjo būti priimti atitinkami visos Bendrijos mastu galiojantys teisės aktai. Be pačių teisės aktų Baltojoje knygoje buvo nustatytas ir preliminarus jų priėmimo ir įgyvendinimo tvarkaraštis. Kadangi reikėjo įgyvendinti beveik tris šimtus teisinių priemonių, tai visos programos užbaigimas buvo suplanuotas iki 1992 metų pabaigos. Dėl to vėliau ši programa buvo pavadinta „Europa 1992“ programa.

Jau 2001 metais susitikime, vykusiame La Hulse, vienas komisijos narys (E.Liikanenas) pažymėjo, kad informacijos ir žinių kūrimas, skleidimas ir panaudojimas tampa pagrindiniu veiksmu, lemiančiu elektroninį augimą bei konkurencingumą [3]. Dėl šių priežasčių dauguma užsienio valstybių, kurios informacinės visuomenės kūrimą jau įgyvendina praktikoje, ėmėsi ryžtingų veiksmų. Gerai žinomi JAV, Japonijos, Airijos pavyzdžiai, kuomet šių šalių vyriausybės deklaravo politinį pasiryžimą kurti ir vystyti žinių visuomenę, o ekonomikos plėtrą ėmė vystyti informacinių technologijų ir telekomunikacijų pagalba. Tai sudarė pagrindą atsirasti ir e.valdžiai.

Valstybės informacinė kompetencija ir informacinis potencialas vis labiau lemia šalies pozicijas tiek Europos, tiek viso pasaulio ekonominėje ir politinėje struktūroje. Apie žinių ekonomiką arba žiniomis grįstos ekonomikos sukūrimą vėl buvo prabilta 2000 metais. Tų metų pavasarį Europos Sąjungos Portugalijos pirmininkavimo metu, Lisabonoje gegužės 24 dieną Europos Taryba priėmė taip vadinamą Lisabonos strategiją. Lisabonos strategija numatė ES sukurti žiniomis grįstą ekonomiką iki 2010 metų. Taigi iš esmės ši strategija buvo sukurta artimiausiam dešimtmečiui [27].

Labai didelę (galima sakyti didžiausią) reikšmę informacinės visuomenės plėtrai turėjo Europos Komisijos ir ES Tarybos parengti ir priimti dokumentai bei sprendimai. Daug dėmesio buvo ir yra skiriama ilgalaikės strateginės perspektyvos nagrinėjimui. Vienas svarbiausių žingsnių šia kryptimi buvo Elektroninės Europos iniciatyva (eEurope). Iš esmės Elektroninės Europos programa buvo siekiama informacinės visuomenės pranašumus padaryti prieinamus visiems europiečiams [27]. „eEurope“ plane buvo numatyti konkretūs informacinės visuomenės plėtros tikslai ir jiems įgyvendinti iškelti uždaviniai. „eEurope“ veiksmų plane numatytos kryptys, įgyvendinimo terminai, pažangos vertinimo kriterijai bei galimi finansavimo šaltiniai.

Tolesni žingsniai įgyvendinant sprendimus strateginės plėtros srityje buvo nagrinėti, svarstyti ir pateikti ES Tarybos ir Komisijos dokumente „e.Europe 2002. Informacinė visuomenė visiems. Veiksmų planas“ [53]. Šiame dokumente buvo aptarti elektroninės Europos kūrimo tikslai ir uždaviniai konkretizuojant užduotis, nurodant atsakingus vykdytojus bei įvykdymo

terminus, aptarti kylantys sunkumai bei iššūkiai ir galimi elektroninės Europos atsakomieji veiksmai. Šalys kandidatės, padedant Europos Komisijai, parengė dokumentą „e.Europa+2003. Bendros pastangos įgyvendinti (sukurti) informacinę visuomenę Europoje. Veiksmų planas” [3].

2002 m. gegužės 28 dieną buvo pateiktas „eEuropa 2005: Informacinė visuomenė visiems. Veiksmų planas”, kurio tikslas - užtikrinti, kad tikslai ir užduotys, iškelti Europos Tarybos Lisabonoje, būtų pasiekti, įvertinant tai pagal nustatytus kriterijus. Kaip teigiama eEuropa2005 Veiksmų plane, „Informacijos visuomenė turi didžiulį nepanaudotą potencialą gerinti gyvenimo produktyvumą ir kokybę. <...> Vystymasis atveria ženkliai ekonomines ir socialines galimybes. Naujos paslaugos, taikomieji sprendimai ir turinys sukurs naujas rinkas ir suteiks naujas priemones leidžiančias didinti produktyvumą ir per tai – augimą ir užimtumą visoje ekonomikoje. Jis taip pat sudarys sąlygas piliečiams patogiau pasiekti informacijos ir ryšių priemones” [46]. Šis planas remiasi dviem veiklos kryptimis: pirma, jis stengiasi skatinti paslaugas, taikymus ir užtikrinti, kad tai būtų realizuojama bei informacija būtų gaunama internetu tiek iš valstybės institucijų, tiek ir e.versle; antra vertus, jis yra orientuotas daugiausia į plačiąjuostės radijo signalų sistemos infrastruktūrą ir saugumo bei patikimumo klausimus. Šis veiksmų planas nurodo, kad iki 2005 metų turi būti užtikrintos modernios dialoginės (internetinės) viešosios paslaugos – e.valdžia, e.mokymo paslaugos, sveikatos apsaugos e.paslaugos ir t.t. Taigi viena iš svarbių užduočių tapo iki 2005 metų įdiegti e.valdžią.

E.valdžios, kaip proceso, kaip naujos valdymo formos vystymąsi lėmė informacinės visuomenės plėtra ir „eEurope” dokumentuose priimti sprendimai. Naudodamos internetą ir naujas informacines technologijas, įvairių šalių vyriausybės pradėjo perorganizuoti senąsias visuomeninio sektoriaus institucijas, siekdamos užtikrinti lengvesnę priėjimą gyventojams prie vertingos visuomeninio sektoriaus informacijos. Administravimo institucijos pradėjo aktyviau įsisavinti elektroninę komunikavimo erdvę, atsirado greitesnės, pasiekiamos internetu viešosios paslaugos gyventojams, vėliau - verslui, todėl pradėjo formuotis vadinamoji elektroninė valdžia [3].

Apibendrinant galima teigti, kad ES žinių ekonomikos srityje, ES veikia nuosekliai. Pirmiausia buvo įvertinta padėtis ir išanalizuoti galimi tolimesni veiksmai, kuriais buvo siekiama sukurti prielaidas vieningai vidaus rinkai atsirasti. Šie pokyčiai leido sukurti galingą ekonominį potencialą turinčią atsvarą JAV, kuri būtina toliau stiprinti. Nauji iššūkiai patvirtinti Lisabonos strategijoje Europos Bendrijai suteikė dar didesnę pagreitį, buvo išreikšta ambicinga ir aiškiai artikuliuota politinė ES šalių valia. Suformuluotas „eEurope” veiksmų planas leido plėtoti ES programas orientuotas į žinių ekonomikos plėtrą, o taip pat ir į e.valdžios plėtrą.

1.2. E.VALDŽIOS GALIMA ĮTAKA, NAUDA VISUOMENEI

E.valdžios įtaka visuomenei gali pasireikšti per piliečių, verslo subjektų pasitenkinimą e.valdžios teikiamomis paslaugomis. Kad visuomenė būtų patenkinta e.valdžios diegimu, jos teikiamomis paslaugomis, turi būti ne tik pateikiama plačiai paslaugų, bet turi būti sudaryta galimybė tas paslaugas gauti. Jei valdžia siūlys daug naudingų, visuomenei reikalingų paslaugų, tačiau visuomenė neturės galimybės jomis naudotis, tokios e.valdžios paslaugos neturės įtakos visuomenei. Neužtenka visuomenei pasiūlyti paslaugų, ji turi jomis ir naudotis, turi būti užtikrinta visiems vienoda galimybė gauti EVP, turėti nemokama priėjimą prie viešųjų interneto prieigos taškų, turėti galimybę įsigyti e.parašą, kuris leistų paslaugas gauti aukščiausiu lygiu, viešasis sektorius internetu turėtų būti laisvai pasiekiamas visoms socialinėms grupėms. Tad jei bus sudarytos visiems vienodos galimybės naudotis paslaugomis, visuomenei bus teikiamos aktualios paslaugos (pavyzdžiui, su sveikatos apsauga, darbo paieška susijusios paslaugos), bus pakankama paslaugų plėtra, kreipiamas dėmesys į visuomenės poreikius, tuomet visuomenė bus patenkina e.valdžios diegimu, didės pasitikėjimas valdžia.

Pokyčiai, susiję su e.valdžios projektų (valstybės valdymo modernizavimu) įgyvendinimu yra ganėtinai dideli. Pasitelkus informacines komunikacines technologijas, internetą, sukūrus e.valdžios sistemą, atsiranda naujos galimybės gyventojams, verslo subjektams bei viešajam administravimui. E.valdžios diegimas įtakoja efektyvesnį piliečių dalyvavimą socialiniame, politiniame, kultūriniame ir ekonominiame visuomenės gyvenime. Taip pat IT taikymas ir jų galimybių išnaudojimas viešojo administravimo institucijose keičia supratimą apie tai, koks turi būti valdymas, kokia ir kaip turi būti atliekama kontrolė, kaip turi būti atsiskaitoma už darbo rezultatus ir kaip vertinamas darbuotojų veiklos efektyvumas. Pasikeitimai juntami klientų aptarnavimo, informacijos valdymo bei sprendimų priėmimo srityse.

Tam, kad visuomenė būtų patenkinta valdžia, jos teikiamomis paslaugoms, turi būti kuriamos naujos paslaugos, esančios paslaugos pradedamos teikti naujais būdais. Teisingai pritaikius informacines technologijas atsiranda galimybės:

- sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir paslaugų;
- paslaugas teikti įvairiais nuotoliniais kanalais;
- paslaugas suskirstyti pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti tikslinių grupių poreikius;
- efektyviau reaguoti į klientų pranešimus apie paslaugų kokybę ir turinį;
- įtraukti vartotojus į paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.

Daugelyje šaltinių rašoma [1, 3, 4, 29, 46, 53,], jog įdiegus e.valdžią gerėja piliečių aptarnavimo kokybė, atkrinta būtinybė stovėti eilėse, apskritai atvykti į valstybės instituciją.

Nereikia derintis prie valstybės institucijų darbo laiko – paslaugos yra teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę iš bet kur, bet kuriuo paros metu. Interneto pagalba gyventojai gali gauti valstybės institucijų paslaugas jiems patogiu laiku ir jiems patogioje vietoje. Atsiskaitomybės ar registracijos operacijas galima atlikti realiu laiku, sutaupomas ne tik laikas, bet ir ištekliai.

E.valdžios įgyvendinimas didina viešųjų paslaugų, teikiamų internete, poreikį šalyje. Vartotojai įvertina internetu gaunamų paslaugų kokybę, patogumą ir kitą naudą (taupomas visuomenės laikas, pinigai), kas turi įtakos visuomenės naudojimuisi e.valdžios paslaugomis. Tai savo ruožtu pareikalauja iš valstybinių institucijų (ir ne tik) geresnės ir efektyvesnės kokybės paslaugų, naujo mąstymo ir papildomų investicijų.

Elektronines priemones svarbu panaudoti valdžios kontaktui su verslu. Valdžios ir verslo subjektų ryšys svarbus valstybės politikos lankstumui, atsižvelgiant į besikeičiančias ekonomines ir socialines sąlygas.

E.valdžios projektų įgyvendinimo daroma įtaka verslui: kuriasi naujos galimybės efektyviau bendrauti su viešojo administravimo institucijomis verslo subjektams patogiu laiku, nelaukiant eilėse. Taip pat tai sudaro sąlygas:

- verslo subjektams atlikti atsiskaitomybės, registravimo operacijas realiame laike, taupyti laiką ir išteklius;
- valstybės registrus pritaikyti elektroniniams duomenų mainams su verslo informacinėmis sistemomis;
- padaryti skaidrų verslo įmonių dalyvavimą valstybės viešuosiuose konkursuose.

E.valdžios bendravimas su privačiu sektoriumi vyksta informacinių technologijų pagalba, o tai, savo ruožtu, keičia verslo aplinką – darbo organizavimo principus, darbo supratimą, būdus, kaip galima pasiekti vartotoją ir kaip įsigyti prekes. Dauguma atvejų keičia ir „gamybos“ sąvokos naudojimą.

Viešajam administravimui e.valdžia yra ir visada liks priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą. Jos ideologiniai pamatai - orientacija į klientą ir verslo valdymo modelių pritaikymas valstybės institucijų darbe - padedant informacinėms technologijoms gali būti efektyviai įdiegti. Įvairioms valstybės įstaigoms neretai reikia dalintis ta pačia informacija. Pvz., medicinos įstaigos galėtų operatyviai perduoti informaciją vietiniams valdžios organams (socialinės paramos skyriams), kad būtų kokybiškiau pasirūpinta visuomenės poreikiais. Tais atvejais, kai piliečių saugumui kyla pavojus, informacija turėtų būti perduodama policijai ir kitiems teisėsaugos organams. Taigi valstybės įstaigos turi naudotis geriausiomis šiuolaikinėmis technologijomis, kad galėtų operatyviai ir saugiai keistis informacija.

Skaidresnis valstybės valdymas, valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, aiški atskaitomybės sistema, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai - tai tik keletas tiesiogiai su valdymu susijusios naudos aspektų.

Viešojo administravimo srityje e.valdžios projektų įgyvendinimas turi įtakos struktūriniams pokyčiams. Keičiasi valdymo struktūra, iš valstybės tarnautojų reikalaujama aukštesnės kokybės ir darbo produktyvumo. Ruošiant įvairius dokumentus ar kitą informaciją įprastiniu – popieriniu būdu, visa tai reikalauja didelių patalpų, o tai, savo ruožtu, reikalauja labai didelių resursų, kuriuos, be abejonės, galima sumažinti reikiama informaciją kaupiant skaitmeniniu pavidalu. Didelį antplūdį interesantų į valstybines institucijas taip pat gerokai gali sumažinti gaunamos paslaugos internetu (pvz. visi eina deklaruoti savo pajamas įprastiniu būdu, tai sudaro VMI didelį antplūdį žmonių).

E.valdžios projektų įdiegimas viešojo administravimo srityje suteikia galimybę:

- įdiegti tarp institucinę elektroninių dokumentų keitimosi sistemą valstybiniame sektoriuje;
- naudoti atvirojo kodo programinius produktus;
- valstybės tarnautojams įgyti ir pagilinti kompiuterinio raštingumo žinias;
- greičiau ir efektyviau spręsti iškilusius uždavinius.

E.valdžios projektų įgyvendinimas tampa dideliu išbandymu viešojo administravimo sektoriui. Aštriai susiduriama su sprendimų priėmimo modelių pakitimu, įgūdžių trūkumu, netinkamos informacijos ir komunikacijos infrastruktūros problemomis. Tokiai situacijai sušvelninti valstybės institucijos turėtų glaudžiai dirbti su privačiu sektoriumi, diegdamos verslo valdymo modelius, infrastruktūrą ir tiekdamas paslaugas visuomenei.

Be abejo, šių tikslų siekimas reikalauja žymių investicijų, todėl projektai turėtų būti finansuojami ne tik biudžeto lėšomis, bet ypač stengiantis pritraukti verslą dirbti su viešojo administravimo sektoriumi.

Viešojo administravimo sektoriui reikia daug daugiau pastangų prisitaikyti prie šių pakitimų, tačiau numatomi rezultatai dažnai su kaupu atperka investuotas pastangas ir lėšas. Modernizavus viešojo administravimo institucijas, perorganizavus valstybinių institucijų vidų, būtų pasiektas valdžios institucijų struktūrinis bei administracinis lankstumas, didėtų teikiamų paslaugų skaidrumas bei efektyvumas, o tai turėtų didelės įtakos vartotojų naudojimuisi e.valdžios teikiamomis paslaugomis, didėtų visuomenės pasitenkinimas valdžia.

2. E.VALDŽIOS DIEGIMO ĮTAKA PASAULYJE

2.1. E.VALDŽIOS IR EVP (ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ)

REZULTATAI PASAULYJE

E.valdžia šiuo metu tampa pagrindine tema informacinėje politikoje, kuri nagrinėjama įvairiuose lygiuose: vietos, regiono, nacionaliniu, Europos ir net gi globaliu mastu. E.valdžios (e.valdžios projektų) diegimas yra kur kas sunkiau įgyvendinamas negu tai būtų įgyvendinami komerciniai projektai, kadangi valdžia negali pasirinkti tinkamų „klientų“ sau, ji privalo aptarnauti kiekvieną. Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo e.valdžios paslaugų Europoje duomenimis, šiuo metu virš 90 proc. viešajam sektoriui atstovaujančių institucijų turi pastovią prieigą internete ir 40 proc. pagrindinio viešojo sektoriaus paslaugų yra pilnai veikiančios. Tinkamumo ir prieinamumo kriterijai rodo, jog ES naujosios Šalys Narės yra tokiam lygyje, kuriame senosios 15 ES Šalių Narių buvo prieš dvejus metus. Todėl dabar svarbu užtikrinti, kad e.valdžios paslaugos būtų naudojamos plačiai ir ekstensyviai, siekiant maksimalaus efektyvumo verslui bei piliečiams.

Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose numatyta 20 viešųjų paslaugų, iš jų 12 gyventojams ir 8 verslo subjektams (jos taip pat skelbiamos ir Elektroninės valdžios koncepcijos priede [1]):

I. Gyventojams:

1. Pajamų deklaravimas (turto, pajamų).
2. Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška.
3. Socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos, pašalpos daugiavaikėms šeimoms).
4. Asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai, autorių teisių apsauga).
5. Transporto priemonių registravimas.
6. Leidimai statyti pastatus.
7. Pranešimai policijai.
8. Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.
9. Gimimo ir mirties liudijimai.
10. Gyvenamosios vietos deklaracijos.
11. Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose.
12. Paraiškos (mokytis universitete, kelti kvalifikaciją).

II. Verslo subjektams:

13. Įmonių mokesčiai.

14. Pridėtinės vertės mokestis (PVM).
15. Naujų įmonių registravimas.
16. Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.
17. Viešieji pirkimai.
18. Socialinės išmokos darbuotojams.
19. Muitinės deklaracijos.
20. Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis.

Atliekant įvairius tyrimus dėl e.valdžios - EVP (elektroninių viešųjų paslaugų) visuomet nagrinėjamos šios 20 viešųjų paslaugų, rekomenduotų Europos Sąjungos. O taip pat tyrimuose nurodomas šių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis. ES dokumentuose viešųjų paslaugų perkėlimo į e.terpę lygiai dažniausiai skirstomi į keturis:

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

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

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

Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas. Baigtas e.valdžios projektas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą, šioms paslaugoms būtinas pilnas interaktyvumas, vartotojo tapatybės nustatymas. Paslaugų teikimo internetu elektroninė sistema veikia visą parą. Viešai pasiekiami interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę pilnutinai dalyvauti konkurse per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų.

2000 m. ES Lisabonos viršūnių susitikime buvo numatyta, kad nuo 2003 metų valstybėse narėse svarbiausios viešosios paslaugos bus prieinamos piliečiams internetu. Tačiau

tam, kad visuomenė naudotųsi EVP, ji turi turėti priėjimą prie interneto, mokėti ir norėti naudotis informacinėmis technologijomis. Trumpai panagrinėsiu galimybę gauti e.valdžios paslaugas užsienio šalyse, koks yra e.valdžios teikiamų paslaugų lygis, koks procentas visuomenės naudojami teikiamomis paslaugomis, ar visuomenė patenkinta naudodamasi jomis.

2005 m. kovo mėnesį buvo pateikti 2004 metų atlikto tyrimo rezultatai („*Report of the fifth measurement, October 2004*“) tema „*How is Europe Progressing?*“ - „Kaip vystosi Europa?“. Tyrime buvo nagrinėjamos EVP 28-iose šalyse. Tyrimo metu išnagrinėta 14 000 interneto svetainių 28 šalyse (25 ES Šalys Narės bei Norvegija, Islandija ir Šveicarija). Naudojamas metodas apibrėžė paslaugų vertinimo kriterijus, išdėstant juos nuo paprastos pristatomosios informacijos interneto svetainėje iki pilnai interaktyvių paslaugų [45, 56].

Tyrimas parodė, kad pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis aukščiausias yra Švedijoje (89 proc.). Septyniose Europos šalyse – Švedijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Airijoje, Suomijoje, Norvegijoje ir Danijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis viršijo 80 proc. Tik keturiose šalyse šis rodiklis nepasiekė 50 proc. [1 priedas].

Dešimt naujųjų ES Šalių Narių yra vertinimo skalės antrojoje pusėje. Šiuo metu naujųjų ES Šalių Narių vystymasis e.valdžios paslaugų srityje yra tokia lygyje, kuriame senosios 15 ES šalių buvo prieš dvejus metus, taigi pastebimas ryškus progresas.

Šiuo metu Europos Sąjungos šalyse visų viešųjų paslaugų gyventojams bei įmonėms perkėlimo į internetą rodiklis ES siekia 79 proc. Tuo tarpu visiškai interaktyvių viešųjų paslaugų lygis (apimančių pilną paslaugos gavimo ciklą nuo užsakymo iki įvykdymo, pvz., užsakymo dokumento pristatymo) kiek žemesnis, nei prieš įstojant naujoms valstybėms narėms, ir vidutiniškai siekia 42.5 proc. (58 proc. sudaro paslaugos verslo įmonėms ir 27 proc. - gyventojams [54]). Geriausiai išvystytos pilną paslaugos gavimo ciklą apimančios paslaugos Švedijoje (74 proc.), Austrijoje (72 proc.) ir Suomijoje (67 proc.). Pagal šį rodiklį Lietuva užima septynioliktą vietą iš 28 ir kartu su Malta bei Portugalija priartėjo prie ES vidurkio - 40 proc. [2 priedas].

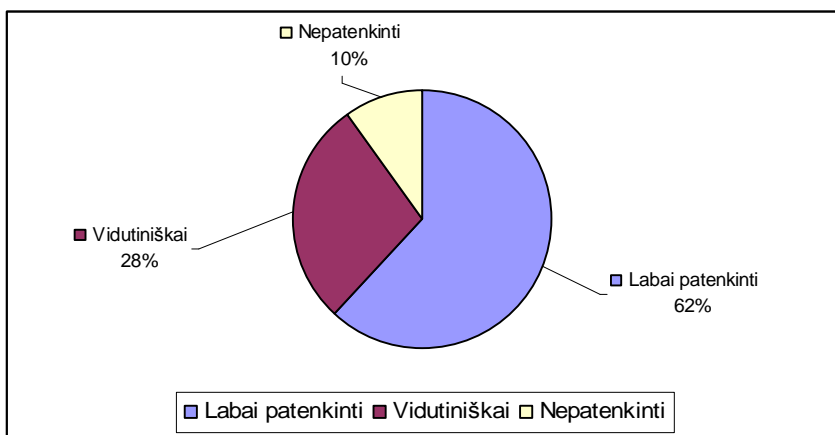
Tyrimo išvadose teigiama, jog ateityje tolesnis progresas pareikalaus nustatyti aiškias ir veiksmingas sąsajas tarp paslaugų prieigos ir procedūrų, kuriomis vadovaujantis teikiamos paslaugos.

2000 m. prezidentas Bill Clinton oficialiai pareiškė apie naujo projekto pradžią www.firstgov.gov. Šis tinklapis apima 27 mln. puslapių ir yra 20.000 atskirų tinklapių junginys. Buvo planuojama, kad tinklapyje www.firstgov.gov amerikiečiai galės tiesiogiai atlikti įvairias operacijas: nuo socialinio draudimo mokesčio mokėjimų iki kempingų nacionaliniuose parkuose užsakymo. Tai buvo pradėta įgyvendinti jau nuo 2001 metų. D.Britanijos e.vyriausybės

programos kūrimo ribose 2005 m. planuojama sudaryti galimybę Londono ir Kardifo gyventojams galimybę sumokėti baudas už neteisingą automobilių parkavimą ir atsiskaityti už komunalines paslaugas, naudojantis gatvėse stovinčiomis interneto būdelėmis (kažkuo primena banko Snoras būdeles). ES valstybėse jau 2003 metais 63 proc. visuomeninių organizacijų teikė e.paslaugas.

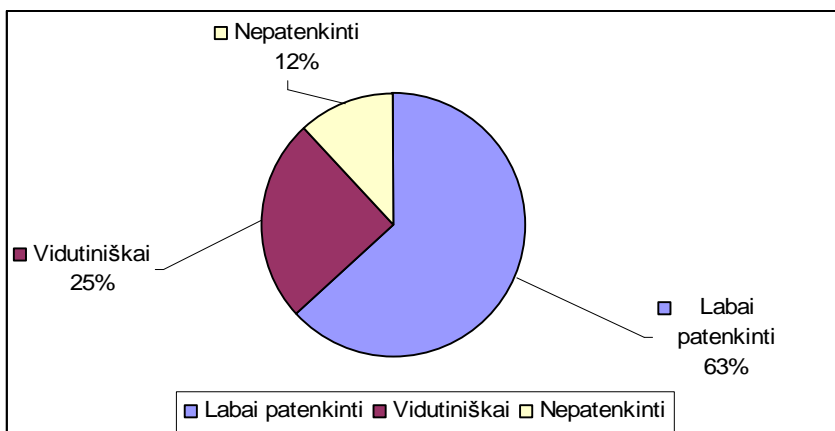
2004 m. gruodį Informacinės visuomenės Europos komisija pateikė tyrimo „*User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services*” ataskaitą, kurioje pateikiama e.valdžios daroma ir juntama įtaka visuomenei naudojant jos teikiamas paslaugas. E.valdžios paslaugos buvo pradėtos įgyvendinti tuo pat metu visose tuo metu esančiose ES šalyse [61].

Atlikus viešųjų elektroninių paslaugų vartotojų apklausą (15 – oje tuo metu esančių ES šalių), kiek jie yra patenkinti EVP kokybe, paaiškėjo, jog daugiau nei 60 proc. piliečių yra patenkinti e.valdžios teikiamų paslaugų kokybe (1 pav.), 77 proc. paslaugų vartotojų rekomenduotų e.valdžios paslaugas kitiems.



1 pav. Vartotojų pasitenkinimo lygis e.valdžios teikiamomis paslaugomis skirtomis piliečiams

Toks pat tyrimas buvo atliktas ir su vartotojais, kurie naudojami privačiam sektoriui skirtomis paslaugomis. Paaiškėjo, jog patenkintų e.valdžios teikiamų paslaugų, kurios skirtos verslo subjektams, kokybe yra 63 proc. šių paslaugų vartotojų, nepatenkintų – 12 proc. (2 pav.)



2 pav. Vartotojų pasitenkinimo lygis e.valdžios teikiamomis paslaugomis skirtomis verslo subjektams

Vartotojų pasitenkinimas gaunamomis e.valdžios paslaugomis yra labai didelis ir svarbus faktorius, turintis įtakos visuomenei. Kuo visuomenė bus labiau patenkinta teikiamomis e.valdžios paslaugomis, tuo paslaugų vartotojų bus daugiau, tuo didesnė nauda bus teikiama pačiam vartotojui: padės sutaupyti laiką, pinigus, suteiks daugiau lankstumo (nes paslauga bus galima pasinaudoti bet kuriuo paros metu), visuomenė turės didesnę galimybę gauti daugiau ir geresnės informacijos.

Paslaugų lygį padeda įvertinti du faktoriai: laiko taupymas ir paslaugos lankstumo galimybės. Su visuomenės pasitenkinimu, teikiamomis e.valdžios paslaugomis, susiję šie faktoriai: galimybė gauti daugiau ir geresnės informacijos bei geresnę pagalbą, galimybė greičiau gauti atsakymą į užklausą, galimybė užtikrinti geresnę kontrolę paslaugos proceso metu bei pinigų taupymas [61]. Jei visuomenė turi (turės) galimybę gauti šias naudas naudojantis e.valdžios teikiamomis paslaugomis, tuomet galime sakyti, kad visuomenės pasitenkinimas teikiamomis e.valdžios paslaugomis yra (bus) aukštas, paslaugų kokybė taip pat aukšta.

Diegiant e.valdžią labai svarbu ne tik pasiūlyti visuomenei paslaugas, bet labai svarbu, kad siūlomomis paslaugomis visuomenė naudotųsi, kad jos būtų reikalingos.

Pateiksiu šešių šalių pavyzdžius (šios šalys atspindi bendrą 15 buvusių ES šalių vidurkį), kuriose visuomenė naudojasi pajamų deklaravimu [1 lentelė].

1 lentelė. Pajamų deklaravimas šešiose pasaulio valstybėse 2003 m.

Šalis	Išvystytas paslaugos lygis	Pajamų deklaravimas			
		Viso	Internetu	Internetu proc.	Sutaupė laiko (valandos)
Norvegija	100 proc.	3 149 000	1 102 150	35 proc.	1 395 600
Danija	100 proc.	1 306 000	404 860	31 proc.	512 655
Ispanija	100 proc.	16 192 040	2 326 796	14 proc.	2 946 312
Švedija	100 proc.	6 800 000	748 000	11 proc.	947 157
Vokietija	100 proc.	30 000 000	1 200 000	4 proc.	1 519 503
Belgija	100 proc.	5 657 163	57 703	1 proc.	73 067
VISO:		57 447 040	5 781 806		7 394 294

Vartotojų skaičius deklaruojančių pajamas kinta nuo 1 300 000 iki 30 000 000 per metus. Internetu deklaruojančiųjų skaičius kinta nuo 1 proc. iki 35 proc. Tos šalys, kuriose vartotojų, deklaruojančiųjų pajamas internetu, skaičius kur kas didesnis nei, pavyzdžiui Belgijoje ar Vokietijoje, kuriose pajamas internetu 2003 metais deklaravo nuo 1 proc. iki 4 proc. deklaruojančiųjų, šią paslaugą išvysčiusios aukščiausiu lygiu jau nuo 2001 m. Mažesni pajamas deklaruojančių internetu vartotojų skaičių, pavyzdžiui Belgijoje, Vokietijoje ar Švedijoje,

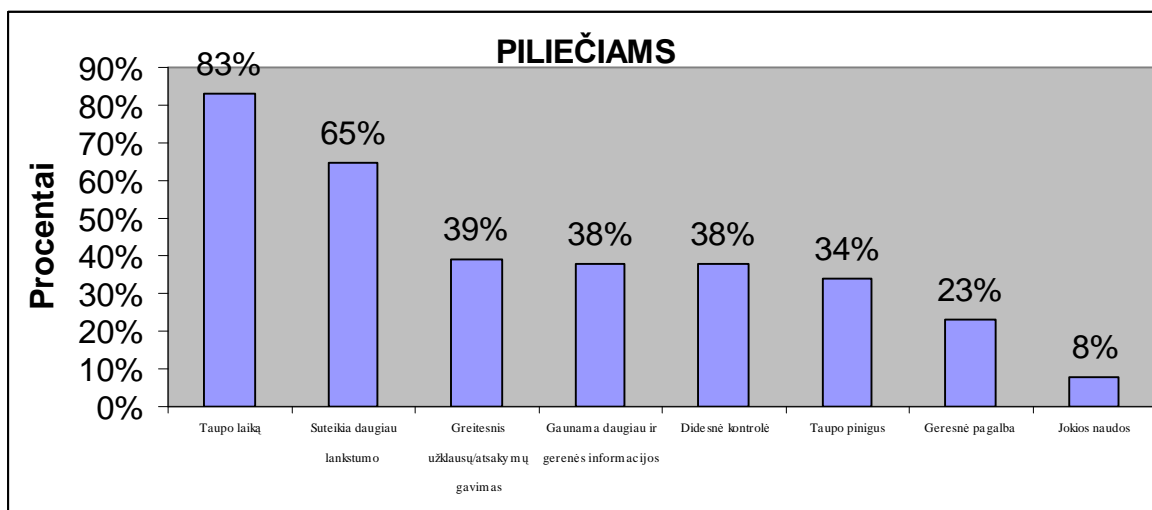
tikriausiai sąlygojo tai, jog ši e.valdžios paslauga buvo pradėta teikti pora metu vėliau, nei kitose šalyse. Belgijoje pajamas deklaruoti internetu pradėta tik nuo 2003 m., iki 2003 m. Belgijos visuomenė tokios galimybės neturėjo. Didėjant vartotojų deklaruojančiųjų pajamas internetu skaičiui, sutaupoma vis daugiau visuomenės laiko. 2003 m. šešiose šalyse daugiau kaip 5 700 000 deklaravo savo pajamas internetu. Paskaičiuota, kad kiekvienas vartotojas, deklaravęs pajamas internetu, sutaupė 75 minutes, tai reiškia, kad viso buvo sutaupyta daugiau kaip 7.3 milijonai vartotojo valandų 2003 m. Vidutiniškai per dieną ES pilietis uždirba 120 eurų per dieną, vidutiniškai darbo diena trunka 7.5 val. Vadinasi 2003 m. buvo sutaupyta apie 116.80 mln.eurų elektroninės pajamų deklaravimo paslaugos dėka.

Privatus sektorius, 15-oje ES šalių, pasinaudojęs viena iš e.valdžios teikiamų paslaugų – naujų įmonių registravimas, 2003 m. sutaupė daugiau nei 29 mln. eurų.

Galime daryti išvadą, kad e.valdžios paslaugos, kurių dėka taupomas piliečių (taip pat ir verslo subjektų) laikas bei pinigai, turi įtakos socialiniams EVP vartotojų pokyčiams, nes vartotojai supratę e.valdžios paslaugų naudą (šiuo atveju nauda - laiko ir pinigų taupymas) mieliau rinksis (ir renkasi) e.valdžios teikiamas paslaugas, nei paslaugas gaunamas įprastiniu (popieriniu) būdu.

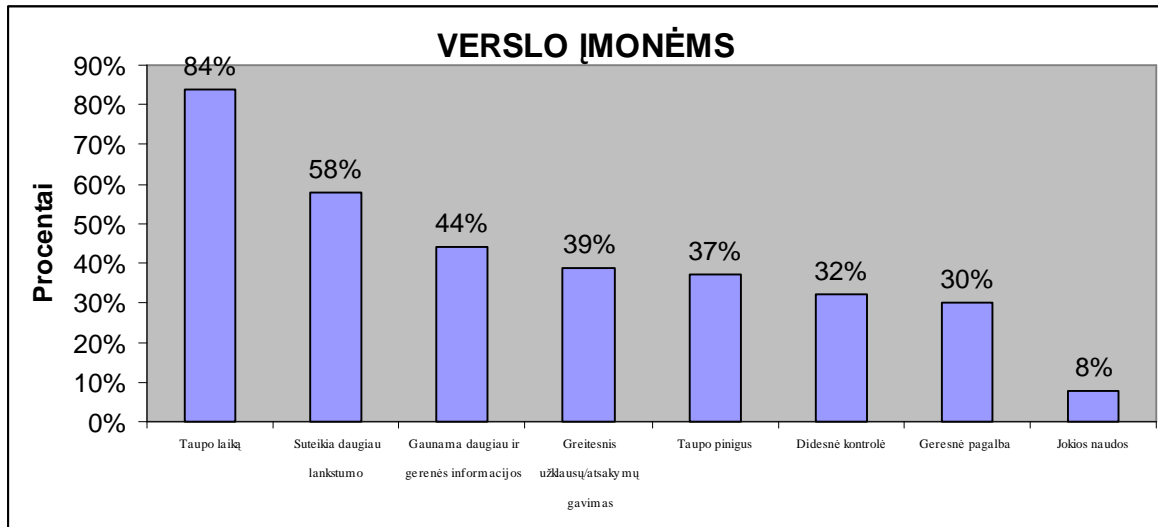
Tačiau laiko bei pinigų taupymas – ne vieninteliai faktoriai turintys įtakos visuomenei naudotis e.valdžios teikiamomis paslaugomis.

Atlikto tyrimo „*User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services*” [61] duomenimis paaiškėjo, jog vis tik didžiausią įtaką piliečiams naudotis e.valdžios paslaugomis turi galimybė taupyti savo laiką (taip teigė 83 proc. apklaustųjų) bei lanksti galimybė gauti paslaugą (65 proc.). 8 procentams apklaustųjų e.valdžios paslaugos neduoda jokios naudos ir nedaro jokios įtakos paslaugos vartotojui (3 pav.).



3 pav. E.valdžios teikiamų paslaugų nauda piliečiams

Privačiam sektoriui didžiausia teikiama nauda taip pat – laiko taupymas (84 proc.) bei lanksti galimybė gauti paslaugą (58 proc.). Tačiau galimybė gauti daugiau ir geresnės informacijos verslo subjektams yra svarbesnė ir naudingesnė nei piliečiams (4 pav.).



4 pav. E.valdžios teikiamų paslaugų nauda verslo subjektams

Viename iš Europos žurnalų *Council of European Professional Informatics Societies*, „e-Government e-Government Public Administration for a New Public Administration for a New Century” [60] straipsnių „A Best Practice for Every Service in Europe” paminėta keletas valstybių, kurios galėtų būti geru pavyzdžiu kitoms šalims įgyvendinant tam tikras e.valdžios paslaugas, pavyzdžiui, elektroninę darbo paieškos sistemą (Austrijos pavyzdys); paso ir vairuotojo pažymėjimo užsakymo elektroniniais kanalais sistemą (Prancūzijos pavyzdys); bibliotekų, t.y. knygų užsakymo sistemą elektroniniais kanalais (Liuksemburgo pavyzdys); naujų firmų registravimo sistemą (Graikijos pavyzdys); statistikos duomenų bazę (Vokietijos pavyzdys) ir kt.

Kokią įtaką visuomenei turi toks ganėtinai spartus elektroninių viešųjų paslaugų vystymasis ES šalyse? Greitas elektroninių paslaugų atsiradimas Europos Sąjungos šalyse lėmė platų ir intensyvų EVP naudojimą visuomenėje. Paslaugos, kurios teikiamos aukščiausiu lygiu užtikrina maksimalų efektyvumą tarp valdžios ir verslo įmonių, tarp valdžios ir piliečių. Suteikta galimybė tiesiogiai atlikti įvairias operacijas, mokėjimus, sumažėjo valstybės išlaidos, tapo mažesni transakcijų kaštai. Visuomenė daugiau sužinojo apie paslaugas bei politiką, atsirado demokratiškesnis visuomenės dalyvavimas politiniame gyvenime. Tačiau, mano manymu, toks spartus informacinių technologijų šuolis daugelyje šalių padidina skirtumą tarp turtingųjų ir mažiau turtingų piliečių, tarp tų, kurie sugeba naudotis naujomis technologijomis ir tų, kurie

tokios kompetencijos stokoja. Pasirodo, kad e.valdžios diegimas ne visada turi tik teigiamos įtakos visuomenei.

Nagrinėjant konkrečias e.valdžios teikiamas viešąsias paslaugas valstybėse, kuriose šių paslaugų išvystymo lygis kur kas aukštesnis, nei kitose šalyse (arba apie tokias paslaugas dar tik bandoma kalbėti kitose šalyse), galime labiau išsigilinti į jų daromą įtaką bei juntamą naudą visuomenei, verslo įmonėms ar valdžios institucijoms.

2.2. MOBILI VALDŽIA ŠVEDIJOJE – NAUJOS GALIMYBĖS VISUOMENEI

Bendravimas su e.valdžia ypatingai gerai išvystytas Švedijoje, tai gerai juntama tiek bendravime tarp e.valdžios ir e.visuomenės, tiek tarp e.valdžios ir e.verslo įmonių. Nors daugumoje šalių mažos įmonės su viešąją valdžia sąveikauja labai mažai, tačiau Švedijoje toks skirtumas tarp didelių ir mažų įmonių beveik neįjuntamas. Švedijoje skirtumas, tarp gaunamų formų ir sugrįžtančių pilnai užbaigtų (užpildytų) formų, sudaro nuo 10 proc. iki 43 proc., tuo tarpu Europoje tai sudarė 15 proc. 2003 metais daugiau kaip 83 proc. įmonių bendravo su viešąją valdžia, perkėlė savo paslaugas į elektronines formas. Tarp 25-34 ir 35-44 metų grupių procentas besinaudojančių viešosiomis paslaugomis buvo labai panašus ir pakankamai aukštas, tai sudarė daugiau nei 55 proc. [49]. 2005 m. kovo mėnesio duomenimis elektronine viešąja paslauga – e.deklaravimu Švedijoje naudojosi daugiau nei 2.1 mln. Švedijos gyventojų (iš 6.1 mln.). Tam, kad piliečiai galėtų užsiregistruoti internete, jie naudojo elektronines identifikavimo (ID) korteles arba tai galėjo atlikti SMS žinutės pagalba. Piliečių, besinaudojančių e.paslaugomis, konkrečiai e.deklaravimu, skaičius sparčiai didėjo jau nuo 2002 metų [51] (2 lentelė).

2 lentelė. Gyventojų skaičius deklaruojančių pajamas elektroniniais kanalais

Metai	Gyventojų skaičius, kurie deklaravo pajamas elektroniniais kanalais
2002	400 000
2004	1 057 000
2005	2 117 420

Deklaruodami savo pajamas 2005 metais 1 319 023 Švedijos gyventojų naudoji ID korteles, 563 155 gyventojų tai atliko telefonu, o 235 242 per SMS. Kiekvienas pilietis gimęs Švedijoje, jau nuo gimimo gauna tam tikrą ID numerį, žmonės, kurie imigruoja į šalį taip pat turi galimybę prašyti ID numerio. Šalies valdžia, suteikdama piliečiams nuo gimimo ID, turi didesnę galimybę palaikyti e.valdžios reformas šalyje bei geriau aptarnauti ir bendrauti su savo piliečiais. Buvo paskaičiuota, kad 2.1 mln. Švedijos gyventojų, kurie 2005 metais deklaravo pajamas

elektroniniais kanalais, padėjo sutaupyti 25.2 mln. Švedijos kronų (t.y. apie 9.1 mln.litų) [43, 51]. Be abejonės, e.paslaugų dėka taupomi ne tik valstybės ar piliečių pinigai, bet ir valstybės bei piliečių laikas.

Kaip jau minėjau, Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo e.valdžios paslaugų Europoje duomenimis, nustatyta, kad pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę aukščiausias lygis yra Švedijoje (89 proc.). Švedija jau trys metai šioje srityje neužleidžia savo lyderio pozicijos kitoms šalims. Taip pat Švedijoje geriausiai išvystytos pilną paslaugos gavimo ciklą apimančios paslaugos (74 proc.). Todėl atliktos analizės duomenimis ši šalis laikoma pačia pažangiausia šalimi, kuri puikiai atitinka iškeltus du kriterijus: viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygiu ir išvystytu pilnu paslaugos gavimo ciklu [56].

Švedijos valdžia, tai kas susiję su informacinėmis technologijomis, pažengusi labai toli, todėl, pasak jų pačių, dabar didžiausią dėmesį tobulinant e.valdžią reikia skirti galimybei dirbti šalies valdžiai kartu su piliečiais, įtraukti juos, kad jie aktyviai naudotųsi teikiamomis e.valdžios paslaugomis, kad pasitikėtų informacinėmis technologijomis [43].

Taigi, Švedijoje jau daugiau nei 2 milijonai gyventojų neseniai išnaudojo internetą, SMS ar panaudojo savo telefonus tam, kad užregistruotų – apmokėtų savo mokesčius. Dabar jau greitai gali būti galimybė išnaudoti savo mobiliuosius telefonus tam, kad identifikuotis ar pasirašyti sandorius. Vienas iš valdžios ir visuomenės bendravimo pavyzdžių identifikuojant asmenį, galėtų būti Švedijoje pasirodęs mobilusis telefonas su e.ID kortele, t.y. piliečio e.identifikavimas mobilaus telefono pagalba. 2005 m. birželio mėnesį šalies spauda pranešė, jog Švedijoje pradėjo startuoti piliečių e.identifikavimas mobiliuoju telefonu. Švedija tapo pirmąja šalimi pasaulyje, kuri įvedė atvirus (visuomenei skirtus) standartus saugiam elektroniniam identifikavimui panaudojant mobiliuosius telefonus, taip atverdama kelią į m.valdžią (mobilią valdžią - Mobile Government) ir m.paslaugas (mobilią paslaugas – Mobile Services) [50, 57].

Švedijoje susijungus valdžiai, bankų ir mobiliųjų telefonų operatorių grupėms ir sukūrus naujus mobilius telefonus su e.ID standartu, leis naudotojams gauti informaciją apie viešąsias paslaugas per savo mobiliuosius telefonus. Kadangi čia jungiasi keletas grupių, t.y. bankai, valdžia ir mobiliųjų telefonų kompanijos, piliečiai galės ne tik valdyti savo banko sąskaitas, mokėti mokesčius, bet net gi balsuoti naudojant mobiliuosius telefonus. Vadovaujantis jau egzistuojančiomis šalyje normomis bei tarptautinėmis normomis buvo nuspręsta, kad mobilieji e.ID telefonai naudos SIM korteles, tam, kad užtikrinti elektroninių duomenų identifikavimo saugumą. Mobilieji e.ID bus išleidžiami arba bankų arba kitų firmų, gaminančių ID. Telefonų kompanijos tokios, kaip TeliaSonera, Tele2, Vodafone bei Ericsson ir dar aštuoni Švedijos bankai susijungė tam, kad įgyvendintų šį projektą. Kartu jie sukūrė organizaciją, kuri vadinasi

WPKI (Wireless Public Key Infrastructure). Pirmieji mobilieji telefonai su e.ID standartu turėtų būti išbandyti dar šiais metais [57].

Ar naudinga visuomenei turėti galimybę susisiekti su šalies valdžia mobiliuoju telefonu? Kokią įtaką ir naudą tai turi (gali turėti) visuomenei? Manau, kad dauguma sutiktų, jog tai patogus, greitas ir nesudėtingas būdas, todėl visuomenei labai naudingas. Naudingas ir tuo, jog visuomenės dalis, besinaudojanti mobiliaisiais telefonais yra kur kas didesnė, negu turinti priėjimą prie interneto (nauda juntama finansiškai). Todėl manau, kad ateityje šalies valdžia, turinti galimybę bendrauti su piliečiais mobiliųjų telefonų pagalba, palaikys didesnę ryši su visuomene, o tai savo ruožtu tvirtins piliečių pasitikėjimą valdžios institucijų gebėjimu kuo efektyviau ir kokybiškiau jiems teikti viešąsias paslaugas, mažins išlaidas (tiek valdžios, tiek visuomenės), valdžia taps labiau atviresnė ir prieinamesnė visuomenei. Platesnis šiuolaikinių informacinių technologijų panaudojimas tam, kad gauti valstybinės institucijos teikiamas paslaugas, susisiekti su valdžios atstovais, įgalina efektyvesnę piliečių dalyvavimą socialiniame, politiniame, kultūriniame ir ekonominiame informacinės visuomenės gyvenime.

2.3. E.BALSAVIMAS ESTIJOJE – GALIMYBĖ PAREIKŠTI SAVO VALIĄ

Elektroninis balsavimas leidžia įtraukti piliečius į politinių sprendimų priėmimą, suteikia galimybę aktyviai dalyvauti renkant savo valdžios atstovus, taip pat suteikia galimybę visą tai daryti patogiu metu ir jiems (piliečiams) patogioje vietoje. Todėl, mano manymu, tos šalys, kuriose diegiamas ir vystomas e.balsavimas, gali tapti geru pavyzdžiu kitoms šalims.

Viena iš tokių šalių galėtų būti Estija. Estija – šalis, kurioje gyvena 1.36 mln. gyventojų, 52 proc. gyventojų naudojami internetu, tuo tarpu mobiliaisiais telefonais naudojami – 94 proc. Estijos piliečių. Namuose 41 proc. gyventojų turi kompiuterius (2004 m. buvo 30 proc.), iš kurių 82 proc. yra prijungti prie interneto (2004 m. buvo 75 proc.). Internetu kasdien naudojami apie 60 proc. estų. Jei 2002 metais Estijoje veikė 486 viešieji interneto prieigos taškai, tai 2005 m. duomenimis, Estijoje buvo įkurta jau daugiau nei 750 viešųjų interneto prieigos taškų. Estija teigia, jog viešasis sektorius (2005m. duomenimis) internetu pasiekiamas 100 proc., tuo tarpu verslo sektorius – 71 proc. [42, 47, 52, 59].

Pasak Veino Olevo (Väino Olev), Talino savivaldybės IT skyriaus vadovo, e.balsavimo projektui visiškai įmanoma pasirengti per aštuonis mėnesius. Iki to laiko turėtų būti parengti atitinkami įstatymai bei sukurta infrastruktūra su lustinėmis kortelėmis ir kortelių nuskaitymo įrenginiais. Jei e.rinkimų projektas pavyktų, Estija taptų antra šalimi po Šveicarijos, rinkėjams siūlanti valdžios atstovus rinkti internetu. Ši informacija buvo skelbiama 2002 metų verslo žiniuose. Kokia gi Estijoje situacija šiandieną?

2005 m. gegužės 19d. duomenimis buvo skelbiama, kad Estijoje jau daugiau kaip 50% piliečių turi, vadinamas, elektronines ID kortelės, kurių pagalba gali dalyvauti e.rinkimuose (e.balsavime). Tikimasi, jog iki 2006 m. pabaigos visi Estijos piliečiai turės šias e.ID korteles ir jau galės dalyvauti e.rinkimuose [58].

80 proc. šios šalies gyventojų naudojami e.banko paslaugomis, todėl, pasak jų, jeigu jau jie savo piniginius reiklus tvarkosi internetu, pasitiki teikiamu saugumu, kodėl gi jie turėtų nepasitikėti galimu elektroniniu balsavimu vykstančiu internetu [42, 62].

Kokie teigiami šalies bruožai paskatino Estijoje pradėti e.rinkimus? Kaip jie patys teigia, tai paskatino:

- geras piliečių išsilavinimo lygis,
- mažų miestelių ir kaimų lankstumas,
- aktyvus vyriausybės vaidmuo bei
- privataus sektoriaus iniciatyvos rodymas [42].

Apie e.rinkimus Estijoje pradėta kalbėti jau nuo 2001 metų, todėl jau 2001 m. gruodžio 18 dieną buvo nuspręsta, jog ID kortelė (Identity Card) su lustu (ir dar 2 papildomais PIN kodais, vienas iš jų - tai elektroninis parašas) – privalomas identifikavimo dokumentas. 2002m. sausio 28 dieną pasirodė pirmosios ID kortelės. Tų pačių metų rugsėjo mėnesio 15 d. duomenimis Estijoje jau buvo išduota ir naudojama apie 50 000 ID kortelių. 2002 metais estai skelbėsi, jog ketina tapti viena iš pirmųjų šalių, suteiksianti galimybę rinkimų metu balsuoti internetu. Šiandieną daugiau nei 849 605 Estijos piliečių turi ir gali naudotis ID kortelėmis tiek savo šalyje, tiek už jos ribų (2004 m. - 779 057) . Manoma, kad iki šių metų pabaigos šis skaičius (ID kortelių) turėtų išaugti iki 800 000 [32, 42, 44, 59].

2005 metų sausio 24-30 dienomis Estijoje (Taline) vyko savivaldos rinkimai, kurių metu piliečiai galėjo išbandyti elektroninę balsavimo sistemą, t.y. balsuoti internetu. Internetu balsavo 7 proc. piliečių, buvo suskaičiuota 5000 elektroninių balsų [42].

Kokia e.balsavimo (e.rinkimų) Estijoje procedūra:

- Balsuoti galima internetu vykstant vietiniams rinkimams.
- Autentifikuojant pilietį balsavimo metu naudojamos ID kortelės.
- Atsidarius reikiamą internetinį balsavimo puslapį programa paprašo įvesti pirmąjį PIN kodą (autentiškumui patvirtinti).
- Sistema atpažinusi pilietį, pasiūlo jam išsirinkti iš kelių kandidatų tą, už kurį jis nori balsuoti.
- Piliečiui pasirinkus tinkamą kandidatą, prieš jį galutinai patvirtinant, sistema prašo įvesti antrąjį PIN kodą, tai reiškia, kad pilietis savo balsavimą turi patvirtinti skaitmeniniu parašu (2 PIN).

- Įvedus 2 PIN (skaitmeninį parašą) balsavimas įvyksta [42].

Estijos parlamentas išskyrė 9 pagrindines e.balsavimo problemas (sunkumus), dėl kurių jie baiminasi [62]:

1. ar bus užtikrinta piliečių lygybė politiniame gyvenime, ar nebijos piliečiai prisijungti prie skaitmeninių technologijų;
2. ar e.balsavimas nepadarys žalos šalies demokratijai;
3. ar bus garantuotas privatumas ir slaptumas e.balsavime;
4. ar bus užtikrintas elektroninės balsavimo sistemos saugumas;
5. ar techninis pasiruošimas nebus per silpnas;
6. ar neiškils problemų su hakeriais;
7. ar e.balsavimas neprieštaraus konstitucijai (slaptumas, visuotinumumas, vienodumas);
8. ar e.balsavimas nekels polinkio į sukčiavimą;
9. ar bus išvengta neįvykusių balsavimų piliečiams esant kitose šalyse.

Tam, kad sklandžiai vyktų e.rinkimai (e.balsavimai) svarbiausia, estų valdžios nuomone, reikia:

- užtikrinti prieigą prie interneto bei piliečių, galinčių balsuoti, dalyvavimą (aktyvumą) rinkimuose;
- tinkamai paruošti (sutvarkyti) teisinę bazę;
- užtikrinti duomenų patikimumą bei saugumą [52].

Kalbant apie e.rinkimų (e.balsavimo) teisinę bazę, galime išskirti pagrindinius ir jau priimtus įstatymus Estijoje, tai: viešosios informacijos įstatymas (Public Information Act (2001)); elektroninio parašo įstatymas (Digital Signatures Act (2000)); telekomunikacijų įstatymas (Telecommunications Act (2000)). Kiti labai svarbūs įstatymai ir tiesiogiai susiję su informacine visuomene, tai: archyvų įstatymas (Archives Act); duomenų bazės valdymo įstatymas (Databases Act); privačios informacijos apsaugos įstatymas (Personal Data Protection Act); gyventojų registravimo įstatymas (Population Register Act). Manoma, kad Estija - pirmoji šalis, kuri praktiškai paruošė pilną įstatyminę bazę e.balsavimui [47, 62].

E.balsavimas, tai viena iš e.valdžios teikiamų paslaugų, todėl ir nauda bei įtaka visuomenei, kaip ir daugelio kitų viešųjų paslaugų, juntama didelė: nereikia laukti eilėse, kad nubalsuoti už norimą kandidatą, galima balsuoti 24 val. per dieną, taip sutaupome savo brangų laiką bei kitas sąnaudas, galimas patirti balsuojant įprastiniu – popieriniu būdu. Taip pat e.balsavimas suartina valdžią (valdžios atstovus) su visuomene, mažėja korupcijos, balsavimo biliotenių padirbinėjimo atvejų, parlamento kultūra bei politinė sistema tampa šiuolaikiškesnė. E.balsavimas, kaip ir kitos e.paslaugos, daro mūsų gyvenimą geresnį, lengvesnį ir saugesnį,

sugriovus „hierarchinius laiptus” žmonės tampa daug laisvesni. 2005 m. Estijoje atlikto tyrimo duomenimis, 31 proc. piliečių pirmenybę teigtų e. balsavimui (2004 m. - 21 proc.). Daugiausia balsuojančiųjų internetu būtų 25-34 metų amžiaus (66 proc.), 65-74 metų amžiaus piliečių internetu balsuotų apie 10 proc. [59]. Šiuolaikiškos technologijos turėtų padėti atgauti rinkėjų pasitikėjimą bei susidomėjimą parlamento darbu. Tačiau kiekvienai šaliai galvojant apie e.rinkimus, apie e.balsavimo diegimą, reikėtų gerai pamastyti ar nepadarys e.rinkimai (e.balsavimas) žalos, reikėtų gerai išnagrinėti tokius klausimus:

1. Ar e.balsavimas iš tikrųjų naudingas šalies demokratijai?
2. Ar e.balsavimas padidins balsuotojų skaičių, rinkėjų efektyvumą?
3. Ar ne per didelė kaina šaliai, norinčiai tinkamai pasiruošti e.balsavimams?

Įtaka ir nauda e.balsavimo tiek visuomenei, tiek valdžios atstovams matoma didelė, tačiau iškyla keli labai svarbūs klausimai: ar iš tikrųjų šalies valdžia sugebės garantuoti privatumą bei slaptumą e.balsavime ir ar sugebės užtikrinti e.balsavimo sistemos saugumą? Nors Estija labai didžiavosi ruošiamu ir jau pradėtu įgyvendinti e.balsavimo projektu (įvairiuose straipsniuose buvo giriamasi, kad Estija taps pirmoji šalis, kuri įgyvendins e.balsavimą savo šalyje), tačiau kuomet, atrodo, e.balsavimui įgyvendinti buvo sudarytos visos sąlygos, paruošti tinkami projektai ir įstatymai, piliečiai įsigiję elektronines ID balsavimui tinkamas korteles, staiga Estijos prezidentas sustabdo e.balsavimą šalyje, kalbėdamas, jog e.balsavimo procese turi būti užtikrintas didesnis saugumas. Tačiau, kaip tai padaryti, kaip užtikrinti ID kortelių patikimumą bei balsavimo saugumą, to nekommentuoja. Pasak prezidento, parlamentas turi tęsti darbus, tam, kad numatytų e.balsavimu galimus sukčiavimus ir galimybes to išvengti [48].

Iš viso to, galima būtų daryti išvadas, kad Estija e.balsavimui skyrė labai didelį dėmesį, paruošė įstatyminę bazę, pilną asmens identifikavimo sistemą (kas galėtų būti geru pavyzdžiu ir Lietuvai). Didesnio dėmesio reikalaujama elektroninio balsavimo sistemos saugumui bei asmens duomenų privatumui ir slaptumui užtikrinti, kas turi labai didelės įtakos visuomenės pasitikėjimui e.valdžios teikiamomis paslaugomis bei pačių elektroninių paslaugų naudojimui. Jei visuomenė naudodamasi e.valdžios teikiamomis paslaugomis nesijaus saugi, ji tiesiog atsisakys jos teikiamų paslaugų. Todėl duomenų saugumui bei privatumui turi būti skiriamas labai didelis dėmesys.

2.4. ELEKTRONINĖ DARBO PAIEŠKA AUSTRIJOJE

Austrijoje elektroninės darbo paieškos sistema laikoma geru pavyzdžiu kitoms šalims, įgyvendinant šią, vieną iš e.valdžios teikiamų paslaugų. AMS (Arbeitsmarktservice) tinklapis – tai yra centrinis tinklapis, kuriame pateikiami darbo pasiūlymai visos šalies mastu

(<http://www.ams.or.at/neu/>). Šis tinklapis galima pavadinti virtualia darbo birža, karjeros portalu, kurio pagalba galima susirasti norimą darbą, gauti reikiamą ir naudingą informaciją.

Darbo pasiūlymai pateikiami ir žmonių grupei, kurie dėl savo negalios gali dirbti tik tam tikrą darbą. E.darbo-kambario (eJob-Room, tai viena iš minėto tinklapio skilčių) paslaugų tikslas, pasiūlyti klientams dialoginę sistemą, kur piliečiai, ieškantys darbo, gali susitikti su savo galimu darbdaviu e.erdvėje. eDarbo-kambarys – interaktyvi paslaugos platforma ir ieškantiems darbo, ir darbdaviams, nes jie gauna galimybę bendrauti tarpusavyje elektroniniais kanalais, t.y. internetu. Tinklapis įgalina dvipusį dialogą ir pilnavertį susitarimą. Šis puslapis ieškantiems darbo ir darbdaviams padeda surasti reikalavimus atitinkančią darbo vietą ar darbuotoją. Taip pat AMS papildomai siūlo savo pagalbą sudarant CV bei motyvacinį darbo laišką.

AMS tinklapyje suteikiama galimybė rasti norimą ir tinkamą darbą kiekvienam piliečiui. Vienoje iš tinklapio skilčių pateikiama anketa, kurios pagalba pilietis gali sužinoti koks darbas jam geriausiai tinka. Atsakius į pateiktus klausimus apie asmenybę ir nuostatas, susijusias su darbu, programa palygina pateiktus atsakymus su idealiais atsakymais, ir pateikia rezultatų lentelę kurioje išvardijami labiausiai tinkami darbai. Tai ypatingai aktualu ieškantiems darbo jauniems žmonėms.

Pirmenybė ieškantiems darbo AMS suteikiama vienodai, tiek vyrams, tiek moterims, tiek mažumoms. Tačiau didelis dėmesys skiriamas ieškančioms darbo moterims, bei vyresniems žmonėms. Todėl yra specialus tinklapis skirtas moterims (nes moterys sudaro 50% tinklapio lankytojų) bei informacinis puslapis vyresnio amžiaus žmonėms. Šiuo tinklapiu yra užtikrinamas europinis šio projekto lygmuo, nes yra pateikiama informacija apie darbo vietas Austrijoje ir Europoje (per Eures job search), spartinamas geografinis ir profesinis mobilumas.

2003 metų duomenimis AMS tinklapyje daugiau nei 462 000 piliečių rado sau tinkamą darbą (iš jų apie 90 proc. darbą rado 6 mėnesių bėgyje). Per metus (nuo 2002 m.) dirbančiųjų skaičius padidėjo 0.1 proc., tuo tarpu penkiolikoje buvusių ES šalių bedarbių skaičius padidėjo 0.4 proc. Šiuo metu apie 10% laisvų darbo vietų užpildoma interneto pagalba. Per ateinančius 3-5 metus šis skaičius turi pasiekti 25 % [16, 55].

Ši e.darbo paieška turi didelę įtaką bei naudą visuomenei. Moterys bei vyresnio amžiaus žmonės yra labiau įtraukiami į visuomeninį gyvenimą. Neįgaliesiems suteikta galimybė dalyvauti visuomeniniame gyvenime, jiems skiriamas pakankamai didelis dėmesys ieškant darbo, jie nėra atstumti visuomenės, kaip negalintys dėl savo negalios atlikti jokių darbų ar užduočių. Pilnai Austrijoje išvystyta darbo paieškos sistema suteikia visiems piliečiams vienodą galimybę įsidarbinti. Didelis visuomenės naudojimas pilnai išvystyta darbo paieškos sistema suteikia galimybę susirasti norimą darbo vietą, kas mažina bedarbių skaičių šalyje. Šalia darbo

pasiūlymų Austrijoje, speciali skiltis skirta ir tiems, kas nori dirbti ir ieško laisvų darbo vietų kitose Europos šalyse, suteikiama galimybė rasti darbą visoje Europoje.

3. E.VALDŽIOS ĮTAKA VISUOMENEI, JOS REZULTATAI LIETUVOJE

3.1. MATOMI IR LAUKIAMI REZULTATAI

Norėdami išsiaiškinti, kiek ir kaip pasikeitė ar pasikeistų visuomenės gyvenimas diegiant e.valdžią, kokią įtaką visuomenei turėtų ar turi e.valdžios projektų įgyvendinimas, EVP diegimas, reikėtų aptarti kas buvo planuota, ko buvo tikimasi ir kiek buvo žadama padaryti e.valdžios srityje, ir kokius rezultatus mes turime šiandieną.

3.1.1. EVP – jų kokybė, nauda, įtaka visuomenei

E.valdžios paslaugos piliečiams suteikia galimybę greičiau ir patogiau prieiti prie norimos informacijos, greičiau gauti aiškia informaciją apie vykstančius politinius procesus. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime „dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ iškeltas svarbiausias uždavinys, kad „nuo 2005 metų viešosios paslaugos Lietuvos Respublikos gyventojams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas (internetą, mobiliuosius telefonus ir kt.)“. Ar nutarime iškeltas uždavinys yra įgyvendintas? 2005 m. gegužės mėn. TNS Gallup IVPK prie LRV užsakymu atlikto tyrimo duomenimis bendras viešųjų paslaugų pasiekiamumo internetu lygis Lietuvoje – 64.65 proc. [14]. Bet ar iš tikrųjų mes galime tikėti, jog viešųjų paslaugų pasiekiamumo internetu lygis Lietuvoje toks didelis. Jeigu Lietuvoje nėra išvystytos pilnai asmens identifikavimo sistemos, dauguma e.valdžios paslaugų nėra pasiekiamos – gaunamos aukščiausiu lygiu, daugumos viešųjų paslaugų pasiekiamumo lygis – vidutiniškas, tad tokia statistika (64.65 proc.), mano manymu, nelabai galima būtų tikėti, ji, manyčiau, - neatitinka tikrovės. Dažnai oficialiame valstybinės įstaigos tinklapyje galima surasti bendrą informaciją paslaugos teikimo pradėjimui, teisės aktus, formas parsisiuntimui. Deja, daug kur ribojamas atgalinis ryšys – užpildytas formas pateikti internetu dažniausiai neįmanoma.

E.valdžios koncepcijoje yra išskirti 4 viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai. Kuo paslaugos perkėlimo lygis didesnis, tuo paslauga naudingesnė vartotojui, tuo jis turi daugiau galimybių atlikti įvairias paslaugas greičiau ir patogiau. 3 priede pateikti elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai. Iš 3 priede pateiktų duomenų matome, kad Lietuvos piliečiai gali naudotis tik keliomis paslaugomis (tai pajamų deklaravimu ir laisvų darbo vietų paieška), kurios yra pilnai išvystytos. Vadinasi piliečiams nėra pateikiamas platus paslaugų spektras, nėra sudarytos galimybės naudotis e.valdžios paslaugomis, paslaugų lygis per žemas, kad jomis visuomenė būtų suinteresuota naudotis. Palyginimui, koks EVP perkėlimo lygis buvo 2004 m. pateikiamas 4 priede. Lyginant 4 ir 3 priedus (2004 ir 2005 metus) pastebėsime, kad pokyčiai, susiję su paslaugų kokybės gerinimu yra nedideli.

Koncepcijoje minima, kad laikui bėgant turi būti realizuojami e.valdžios projektai aukščiausiu lygiu, kada vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą. Deja šiandieną daugelis perkeltų viešųjų e.paslaugų į internetą siekia vos 2 lygį. Blogiausias viešųjų paslaugų pasiekiamumas – sveikatos priežiūros ir policijos teikiamos paslaugos. Šių įstaigų tinklapiai praktiškai vien tik prisistatomojo pobūdžio, menkai orientuoti į paslaugų teikimą, neturintys atgalinio ryšio su tinklapio vartotojais. Tad jei mes panagrinėsime ar e.valdžios koncepcijoje minimas punktas, kad „iki 2005 metų visos viešosios paslaugos, kurias administruoja institucijos, iki trečiojo lygio turės būti perkeltos į internetą ar teikiamos kitais nuotoliniais būdais (išskyrus viešąsias paslaugas, kurios negali būti teikiamos nuotoliniu būdu, pvz., viešosios paslaugos, kurias teikiant privalo dalyvauti pats valstybės tarnautojas)“ yra išties įgyvendintas, pastebėsime, kad vis tik iki šiol nėra paslaugos, kurių galimas maksimalus lygis 3, perkeltos į e.erdvę [3 priedas].

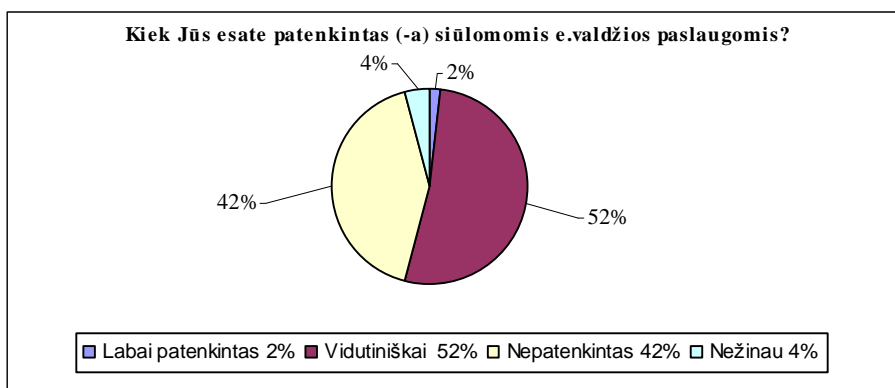
Geriausiai išvystytos EVP Lietuvoje - susiję su gyventojų pajamų deklaravimu, įsidarbinimo paslaugomis, viešųjų bibliotekų saugomos informacijos paieškomis, socialinėmis įmokomis, muitinės deklaracijomis, statistinių duomenų pateikimu [38]. Aktualiausios Lietuvos gyventojams e.valdžios teikiamos paslaugos tos, kurios yra susijusios su darbo paieška (68 proc.), sveikatos apsauga (51 proc.), pajamų mokesčio deklaravimu (41 proc.) [36]. Tad šios paslaugos gali turėti įtakos visuomenei: gerinti jų darbo veiklą, taupyti laiko bei darbo sąnaudas ir pan. Tačiau paslaugos susijusios su sveikatos apsauga – nėra perkeltos į elektroninę erdvę. Šių paslaugų perkėlimo lygis – 0. Atskirų poliklinikų tinklapiuose randami kontaktai, aprašomos teikiamos paslaugos, labai retai – gydytojų darbo grafikai. Nors e.valdžios portale pateikiama nuoroda į „Elektroninė pacientų išankstinė registravimosi sistema“, tačiau bandant įeiti į šią sistemą 2005 m. lapkritį 25 d. atsivertė puslapis su užrašu „The page cannot be displayed“. Vienintelė Lietuvoje yra Vilniaus Universiteto ligoninės Santariškių klinika, kurios kai kurias paslaugas galima gauti elektroniniais kanalais. Pavyzdžiui, veikia išankstinė pacientų registravimo sistema, internetinė paciento kortelės sistema (IPK) (tačiau projektas dar nebaigtas).

Viena iš labiausiai naudojamų viešųjų elektroninių paslaugų yra pajamų deklaravimas internetu (<http://deklaravimas.vmi.lt/PublicPages.aspx>). Tiek gyventojai, tiek verslo subjektai naudodamiesi šia paslauga taupo savo brangų laiką, jiems nereikia važiuoti į mokesčių inspekciją, stovėti eilėse ir pan. Tačiau pagrindinis elektroninio deklaravimo privalumas - taupomas darbo laikas. Pildant elektroninę formą automatiškai vykdoma pildymo kontrolė, todėl sumažėja klaidų tikimybė. Įmonėms ir gyventojams, deklaruojantiems mokesčius bei pajamas internetu, mokesčių inspekcija greičiau grąžina mokesčių permokas. Iš viso šiais metais internetu deklaravo beveik 17 proc. deklaravusiųjų (2004 m. - 11 proc.) [31, 36]. Pastebimas augimas ir piliečių didesnis naudojimas šia viešąja e.paslauga.

E.deklaravimo paslauga išvystyta 4 lygiu, todėl piliečiams yra naudinga, leidžia deklaravimo paslaugas atlikti daug greičiau, nei įprastiniu (ne elektroniniu) būdu. Nors ši paslauga teikiama 4 – aukščiausiu lygiu, tačiau susiduriama su tam tikromis spragomis. Atėjus pajamų deklaravimo laikui (ypatingai artėjant pajamų deklaravimo pabaigai) dėl, matomai, per didelio tinklapio apkrovimo, pasitaiko sistemos sutrikimų: neatsiverčia deklaravimo tinklapis, pasitaiko užrašas „Error” ir pan. Taip pat, dauguma žmonių nesinaudoja e.deklaravimu vien dėl sunkios programos instaliavimo į asmeninius kompiuterius. Tad, mano manymu, nors ir pasiektas 4 paslaugos lygis, tačiau dar šią paslaugą reikia tobulinti, supaprastinti būtinos programos parsisiuntimą ir instaliavimą į savo kompiuterius arba suteikti galimybę formas užpildyti ir nusiųsti iš karto internetu, nereikiant papildomų programų instaliavimo.

Vieno iš IVPK atliekamo tyrimo metu buvo atlikti įdomūs teoriniai skaičiavimai, paremti tuo, kiek žmogus užtrunka laiko tvarkydamas reikalus įvairiose institucijose ir kokios vertės produktą jis per tą laiką galėtų sukurti. Šių skaičiavimų pagrindu galima teigti, kad dėl įvairių darbų, kurie nesusiję su pagrindine gyventojų veikla, šalies bendrasis vidaus produktas (BVP) yra 1.7 mlrd. litų mažesnis. Pavyzdžiui, apskaičiuota, jog užpildyti pajamų deklaraciją ir surinkti visas pažymas reikia 8 valandų; vidutiniškai per valandą žmogus galėtų sukurti 17.88 lito vertės produktą. Jeigu pajamų deklaracijas reikėtų pildyti beveik visiems gyventojams - tarkim jų būtų apie 2.7 mln., - teoriškai prarandamo produkto vertė siektų 386.2 mln. litų. Ne mažiau laiko gyventojai užtrunka įsiregistruodami kitoje gyvenamojoje vietoje. Per metus vidutiniškai 87 tūkst. žmonių pakeičia gyvenamąją vietą - jų sugaištas laikas vertinamas 18.67 mln. litų. Tuo tarpu įteisinus gyvenamosios vietos registraciją internetu, laiko sąnaudos nuo kelių valandų sumažėtų iki kelių minučių [15].

Atlikus nedidelę visuomenės apklausą (apklausoje dalyvavo 50 piliečių nuo 18 iki 49 metų amžiaus) apie e.valdžios paslaugas skirtas piliečiams, paaiškėjo, jog dauguma piliečių yra nepatenkinti siūlomomis e.valdžios paslaugomis, tai sudarė 42 proc. apklaustųjų. Tik 2 proc. apklaustųjų yra labai patenkinti e. valdžios teikiamomis paslaugomis (5 pav.).



5 pav. Lietuvos piliečių pasitenkinimo lygis e.valdžios siūlomomis paslaugomis

Pagal 5 pav. ir anksčiau minėtus duomenis galėčiau daryti išvadą: kadangi dauguma piliečių nėra patenkinti gaunamomis e.valdžios paslaugomis arba patenkinti vidutiniškai, vadinasi jie negauna pakankamai naudos iš teikiamų paslaugų, todėl e.valdžios paslaugos nedaro didelės įtakos visuomenei, nes dauguma paslaugų, kurios svarbios piliečiams (pvz. sveikatos apsauga), nėra pilnai išvystytos, nėra pateikiamas platus paslaugų spektras, kuriomis visuomenė galėtų pilnai naudotis.

3.1.2. E.valdžios portalo (www.evaldzia.lt) efektyvumas

Lietuvoje yra sukurtas e.valdžios portalas www.evaldzia.lt. Tačiau ar jis efektyviai veikia ir ar jame pateikiama informacija, paslaugos yra efektyvios, kokybiškos ir naudingos visuomenei, bus analizuojama šiame skyriuje.

E.valdžios portale skelbiama, jog valdžios elektroninių vartų „paskirtis - viešųjų administravimo institucijų paslaugų ir viešosios informacijos teikimas gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotiems tikslinėms grupėms ir aptarnavimas „vieno langelio“ principu“. „Valdžios elektroniniai vartai“ – tai galimybė vartotojui greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją. Tačiau atsivertus šį portalą pastebime, kad paskirtis – tikslas – nėra įgyvendintas. Ne visos EVP tiek gyventojams (jų e.valdžios koncepcijoje išskirta 12), tiek verslo subjektams (e.valdžios koncepcijoje išskirta 8) teikiamos e.valdžios portale, be to – esamos paslaugos teikiamos neefektyviai. Pavyzdžiui, e.valdžios puslapyje (www.evaldzia.lt) yra išskiriama nuoroda „Darbas ir darbo santykiai → siūlomų darbų sąrašas“, tačiau toks puslapis nėra naudingas ieškantiems darbo. Jei kalbėsime apie laisvų darbo vietų paiešką pagal mano minėtą nuorodą, nieko nerasime. Prie šios nuorodos buvo prisijungta 2005-06-29, tačiau „siūlomų darbų sąrašė“ rašoma, kad „įrašų nerasta“. Tad, mano manymu, tokia darbo paieška nelabai gali turėti įtakos ir reikšmės tiems, kurie bandys per e.valdžios puslapį rasti darbą. E.valdžios (www.evaldzia.lt) puslapyje ši paslauga (laisvų darbo vietų paieška) nėra veikianti. Kadangi jokių laisvų darbo vietų nepateikiama, galime daryti ir tokią išvadą: šiuo metu Lietuvoje nėra laisvų darbo vietų, tačiau, manau, kad visi sutiksime, jog toks pasakymas būtų nelogiškas ir, net gi, absurdiškas. Taip pat yra nuoroda į viešąją paslaugą „Paštas“ → „Leidinių prenumeratos užsakymo forma internete“, tačiau paspaudus šią nuorodą, visuomet rašoma „The page cannot be found“. Išvada – piliečiai negali naudotis visomis paslaugomis, kurios įvardintos e.valdžios puslapyje, nes į kai kurias paslaugas pateikiama tik nuoroda, tačiau pati paslauga nėra teikiama.

E.valdžios puslapyje pateikta daug daugiau e.viešųjų paslaugų, negu numatyta e.valdžios koncepcijoje pagal ES programinius dokumentus (pateikta 25 paslaugos

gyventojams, bei 16 paslaugų verslo subjektams) (www.evaldzia.lt). Tai, mano manymu, truputį apsunkina žmonių paieškas ieškant tam tikrų paslaugų, kadangi e.valdžios koncepcijoje pateiktos 20 e.viešųjų paslaugų suformuluotos labai aiškiai ir suprantamai kiekvienam piliečiui, ko nepasakyčiau apie tokių paslaugų formulavimą e.valdžios internetiniame puslapyje. Kaip aiškiai ir suprantamai bus sukurtas e.valdžios internetinis puslapis (elektroniniai vartai), nuo to priklausys ir kaip dažnai piliečiai bei verslo subjektai juo naudosis (ieškos jiems reikiamos informacijos, naudosis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis ir pan.). Tad internetinis valdžios puslapis, jo struktūra, kaip ir kokia informacija jame pateikta, taip pat turi įtakos visuomenei, kuri naudojasi ar žada naudotis e.valdžios teikiamomis paslaugomis (e.valdžios portalo schema pateikiama 5 Priede). Šiuo metu paslaugos esančios puslapyje www.evaldzia.lt daugiausia yra informacinio pobūdžio, kai kurių paslaugų galimas formų parsisiuntimas ir užpildymas, tačiau užpildytas formas vis tik reikia pristatyti į įstaigą pačiam. Paslaugos nėra teikiamos aukščiausiu lygiu.

Kiti šio portalo trūkumai:

- portale nėra įdiegta lankytojų identifikavimo sistema, be kurios neįmanomas pilnai interaktyvių elektroninių paslaugų teikimas internetu;
- nėra įgyvendintas „vieno langelio“ principas, kuomet vartotojas gali gauti bet kurią viešąją elektroninę paslaugą, nepriklausomai nuo ją tiekiančios institucijos, identifikavęs save vieną kartą;
- valstybės tarnautojų parengti elektroniniai dokumentai ir elektroniniai duomenys yra dubliuojami, neįmanoma užtikrinti tinkamos jų apsaugos ir išsaugojimo numatytą laiką (didelių lėšų poreikis);
- sunku kontroliuoti naujai atsirandančias elektronines paslaugas bei pokyčius jau teikiamose;
- skaitant žinutę nematomos nuorodos į žemesnio/aukštesnio lygio žinutes - nėra padarytos patogios navigacijos temoje;

- pateikiama pakankamai sena informacija, nevykdomos naujos diskusijos ar apklausos;
- nėra užtikrinamas suderinamumas tarp paslaugų teikiamų vietos savivaldos institucijose ir vyriausybės institucijose, nėra užtikrinami lygiaverčiai duomenų mainai tiek tarp savivaldos, tiek tarp valstybės informacinių sistemų.

E.valdžios portalas nevykdo paslaugų transakcijų ir nepalaiko abipusio piliečių, norinčių gauti viešąsias paslaugas ir valstybinių institucijų, teikiančių viešąsias paslaugas, sąveikavimo internetu. Tokioms funkcijoms vykdyti neįdiegtos nei organizacinės priemonės, nei sąsajos su įvairių valstybinių institucijų informacinėmis sistemomis ir registrais.

Labai svarbu portale užtikrinti informacijos kokybę ir naujumą, efektyviai vesti įvairias apklausas ar diskusijas. Deja, paskutinė apklausa e.valdžios portale buvo vykdoma 2004-11-30, diskusijos – 2004-01-20. Tam skiriamas labai mažas dėmesys (galima sakyti visai neskiriamas). Efektyvus apklausų ir diskusijų vedimas užtikrintų piliečių didesnę efektyvumą dalyvaujant e.valdžios diegimo procese. Jų išsakytos nuomonės, pasiūlymai bei poreikiai galėtų būti labai naudingi sudarinėjant ir įgyvendinant e.valdžios projektus. Informacinės visuomenės plėtros komitetas, atsakingas už e.valdžios portalo efektyvumą, turėtų didesnę dėmesį skirti informacijos naujumui, aktyvių apklausų ar diskusijų vedimui. O tai pat, siekiant efektyvaus portalo funkcionavimo būtina parengti infrastruktūrą, kuri užtikrintų portalo („front-office“) funkcionavimą centralizuotomis sąlygomis.

Nors e.valdžios portalas turi nemažai trūkumų, tačiau sprendžiant iš portale pateiktų duomenų, portalas yra dažnai lankomas. Nuo 2004-01-01 iki 2005-11-15 portale apsilankė 607277 lankytojų, vidutiniškai 899.7 lankytojai per dieną. Toks lankytojų skaičius rodo, jog portalas yra lankomas, visuomenė aktyviai domisi viešosiomis paslaugomis ir apskritai e.valdžia. Todėl portalas turi būti tobulinamas. Tam jau yra numatyta programa gerinti ir tobulinti e.valdžios portalą, kad jis efektyviai veiktų, informacija būtų nuolat atnaujinama, paslaugos teikiamos kuo kokybiškiau, tai turės teigiamos įtakos paslaugų kokybei ir efektyvumui užtikrinti (būsimo portalo schema bei būsimo portalo (www.evaldzia.lt) privalumai ir nauda visuomenei pavaizduota 6 ir 7 prieduose). Tačiau šiuo metu e.valdžios portalui skiriamas nepakankamas dėmesys.

3.1.3. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo įtaka visuomenei

Piliečiai nori reikiamą informaciją, reikiamus dokumentus gauti vienoje vietoje, tačiau tai dar nepilnai tenkina *orientacijos i klientą* reikalavimus. Svarbu sumažinti pastangas, kurias

klientai turi įdėti siekdami gauti norimas paslaugas. Dideles kliūtis sudaro sunkiai suprantamos taisyklės ir painios procedūros. Taip pat paslaugų teikimas turi būti greitas – klientai nenori laukti eilėse ar žvalgytis aplinkui tikintis pagreitinoti sprendimą. Paslaugos turi būti lengvai pasiekiamos, tai reiškia patogias darbo valandas ir paslaugų teikimo kanalu pasirinkimo galimybes. Visi šie reikalavimai perša nuomonę, kad šiuo metu vienas geriausių situacijos sprendimo būdų – „vieno langelio“ principu paslaugų tiekimas elektroniniais kanalais, kuris užtikrintų paslaugų efektyvumą. Todėl kitas svarbus e.valdžios uždavinys - „vieno langelio“ principo įgyvendinimas. „Vieno langelio principas“ suprantamas taip, kad fiziniams ir juridiniams asmenims nereikia rūpintis atliekamų viešojo administravimo procedūrų sekomis, nes tai atlieka valstybės informacinės sistemos, gyventojams ir verslo subjektams tiesiogiai nedalyvaujant.

Ar mes turime šiandieną valstybinėse institucijose aptarnavimą „vieno langelio“ principu? Vilniaus savivaldybė sako, jog pas juos yra įvestas vieno langelio principas: visi dokumentai ir prašymai paliekami savivaldybės priimamajame ir žmonės neturi kontaktų su sprendimus priimančiais tarnautojais. Tačiau mes negalime to pavadinti „vieno langelio“ principu, kadangi savivaldybė nekontaktuoja su kitomis valstybinėmis institucijomis, o toks principas taikomas tik pačios savivaldybės viduje. Tad tokį principą labiau tiktų vadinti „vieno langelio“ tarnyba. LR Vyriausybės pateiktoje Seimui 2004 metų ataskaitoje minima, kad siekiant tobulinti viešojo administravimo procedūras turi būti įgyvendintas „vieno langelio“ principas ir užtikrintas priimamų sprendimų skaidrumas, o kiekvienas valstybės gyventojas ar ūkio subjektas galėtų ir sugebėtų efektyviai pasinaudoti savo teisėmis. 2004 metais parengtas ir Lietuvos Respublikos Seimui pateiktas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymo projektas, kuriame galiojantys viešojo administravimo principai papildomi Europos Sąjungoje (Europos administracinėje erdvėje) įgyvendinamais „vieno langelio“, efektyvumo ir subsidiarumo principais, leisiančiais institucijose tinkamai aptarnauti asmenis ir nagrinėti jų prašymus [2].

Pateiksiu pavyzdį, kokią „vieno langelio“ principu išduodamas statybos leidimas, turėtų įtaką visai darbo procedūrai. Jei pilietis nori gauti statybos leidimą, jis privalo (skliausteliuose nurodytas laikas, per kurį pilietis galėtų atlikti reikiamą procedūrą, norėdamas gauti statybos leidimą, jei paslauga yra neteikiama „vieno langelio“ principu):

- a) išsiaiškinti kokia institucija duoda leidimą – užimtų apie 0.5 h;
- b) sužinoti ką reikia pateikti, kad gauti leidimą – apie 0.5 h;
- c) pateikti savo dokumentus ir kitą reikalingą informaciją savivaldybei - apie 2 h (įskaitant kelionę);
- d) gauti iš savivaldybės projektavimo sąlygų sąvadą - 1 h (įskaitant kelionę);

- e) kreiptis į kitas institucijas, kad gauti reikiamą informaciją ir kitus reikalingus dokumentus - leidimus (vandentiekio, kanalizacijos, elektros tinklų ir t.t.) – 14 h (įskaitant kelionę);
- f) visus surinktus dokumentus pristatyti į atitinkamą instituciją (savivaldybę) - 1 h (įskaitant kelionę);
- g) atsiimti statybos leidimą - 1 h (įskaitant kelionę).

Į sugaištą laiką neįskaičiuotas laikas, kurį reiktų stovėti eilėje, norint gauti atitinkamus leidimus, pristatyti dokumentus ir pan. Taip pat, tarkime, kad pilietis gyvena Vilniuje ir leidimą gauti statyti pastatą taip pat nori gauti Vilniuje. Tad kelionės laikas sutrumpėja, kadangi piliečiui nereikia važinėti iš vieno miesto į kitą. Laukimo laikotarpis tam, kad gauti įvairias sąlygas ir patį leidimą, kuris gali užtrukti nuo 2 iki 4 mėnesių, taip pat neįtrauktas.

Taigi, tokia procedūra užima daug laiko, sueikvoja daug sąnaudų. Visų procedūrų centre – pilietis. Jei mes viską perkelsime į elektroninę erdvę, perorganizuosime valstybinių institucijų vidų, pilnai sutvarkysime e.valdžios portalą ir užtikrinsime teikiamų EVP paslaugų kokybę, įgyvendinsim „vieno langelio“ principą, tuomet išsiaiškinti kokia institucija išduoda leidimus, ką reikia pateikti, kad gauti leidimą – mums jau nebereikės, mes tiesiog įėję į e.valdžios portalą pasirinksim nuorodą „statybos leidimo išdavimas“ ir užpildysime reikalaujamas formas. Mums jau nebus svarbu, kokia institucija išduoda statybos leidimą, jeigu e.valdžios portalas veiks efektyviai, bus nuorodos į tam tikras e.valdžios paslaugas. Procesas „kreiptis į kitas institucijas, kad gauti reikiamą informaciją“ bus atliekamas jau institucijos viduje, kuri užsiima statybos leidimo išdavimu. Galime apytiksliai paskaičiuoti kokias sąnaudas tai sudaro, kada pilietis viską daro ne internetu.

Taigi, pilietis, atlikti įvairioms procedūroms, kad gautų leidimą statyti, užtruktų apie 20 h. Tarkim, kad pilietis per 1 valandą sukuria 17.88 Lt vertės produktą. Vidutinė darbo diena 8 valandos. Lietuvos statistikos departamento duomenis [25], per 2004 m. išduotas 4001 leidimas gyvenamųjų pastatų statybai. Tuomet:

$4\ 001 \text{ leidimų} * 20 \text{ val.} * 17.88 = 1\ 430\ 757.60 \text{ LTL}$ (vidutiniškai apie 1.431 mln Lt. per metus).

Jei mes viską kompiuterizuotum, perkeltum į elektroninę erdvę, taip pat perorganizuotume institucijų vidų, tuomet, mes viskam atlikti užtruktume daugiausia apie 3 val. tam, kad užpildytumėme įvairius prašymus internetu ir juos išsiųstumėme atitinkamai institucijai. Tuomet mūsų sąnaudos sudarytų:

$4\ 001 * 3 \text{ val.} * 17.88 = 214\ 613.64 \text{ LTL.}$

$1\ 430\ 757.60 \text{ LTL} - 214\ 613.64 \text{ LTL} = 1\ 216\ 143.96 \text{ LTL} ,$

t.y.vidutiniškai sutaupyta suma per metus.

„Vieno langelio” principas leistų ne tik sutaupyti piliečių laiką (nereikėtų važinėti nuo vienos instancijos prie kitos, stovėti ne tik įvairiose įstaigose esančiose eilėse, bet ir mašinu kamščiuose, naudoti ne tik laiko sąnaudas, bet materialines sąnaudas (benzinas, mašinos amortizacija – nusidėvėjimas ir pan.)), bet ir mažintų valdininkų korupciją, kadangi pilietis tiesiogiai nekontaktuočiau su jį aptarnaujančiu valdininku. Vadinasi didėtų paslaugos skaidrumas bei efektyvumas. Be to „vieno langelio” įdiegimas turėtų didelės įtakos valdžios institucijų efektyviam struktūriniam bei administraciniam lankstumui. Deja, šiuo metu Lietuvos viešojo administravimo institucijose viešosios paslaugos nėra teikiamos „vieno langelio” principu. Pastebimos tik tam tikros užuomazgos, pirmieji žingsniai (Vilniaus savivaldybė). Nebuvimas vieningos duomenų apsikeitimo sąsajos mechanizmų tarp valstybės institucijų informacinių sistemų, registru, portalo ženkliai apsunkina elektroninių paslaugų „vieno langelio” principu diegimą. Viena iš didžiausių problemų, kodėl nėra įgyvendinamas „vieno langelio” principu aptarnavimas - nepakankamas tarp institucinis bendradarbiavimas. Valstybinės institucijos nėra suinteresuotos bendradarbiauti tarpusavyje, nes jos nėra motyvuojamos, nėra jokios motyvacijos, skatinimo, kodėl jos tai turėtų daryti. Mažas dėmesys skiriamas valdininkų perkvalifikavimui, švietimui, o taip pat naujiems veiklos pokyčiams – politinei vadybai. Tam didesnę dėmesį turėtų skirti vyriausybė ir kitos institucijos atsakingos už e.valdžios projektų įgyvendinimą (pvz.: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės, Vidaus reikalų ministerija).

Didelę įtaką efektyviam ir kokybiškam viešųjų paslaugų užtikrinimui turi šalyje susiklosčiusios tam tikros sąlygos (palankios ir nepalankios sąlygos e.valdžiai diegti pateiktos 8 priede). Atsiradusios nepalankios sąlygos Lietuvoje diegiant e.valdžią trukdo sėkmingai įgyvendinti e.valdžios projektus, kurie būtų naudingi šalies piliečiams bei verslo įmonėms, stabdo geresnį viešųjų paslaugų gavimą.

Pašalinus susidariusias kliūtis e.valdžios paslaugų teikiama nauda ir įtaka visuomenei būtų juntama kur kas didesnė, ir kur kas greičiau negu šiuo metu. Tai savo ruožtu mažintų kitų problemų buvimą. Pavyzdžiui, nesant valdininkų kompetencijos stokos, e.valdžios projektai būtų įgyvendinami kur kas efektyviau, didėtų piliečių ir valdžios institucijų sanglauda bei demokratizacijos lygis.

3.2. E.DEMOKRATIJOS ELEMENTAI, ĮTAKA VISUOMENEI

Interneto naudojimas, kaip priemonė gerinti ryšius ir komunikaciją tarp valdžios ir piliečių, jau yra ne šiuolaikiška privilegija, o valstybės pareiga. Informacijos ir komunikacijos technologijų vystymasis leidžia valdžiai tapti labiau piliečiams prieinama, juos labiau informuojančia bei sąveikaujančia.

Kas yra elektroninė demokratija, kokią naudą bei įtaką daro visuomenei ir kuo ji skiriasi nuo tradicinės? „Demokratija – valdžia, kylanti iš visuomenės daugumos valios; visuomeninių organizacijų tvarkymosi principas, pagrįstas aktyviu narių dalyvavimu organizacijų veikloje ir vadovavime; vadovaujančių organų renkamumas, pakeičiamumas, atsiskaitomumas visuomenei” (tarptautinis žodžių žodynas). E.demokratijos principai atitinka tradicinės demokratijos principus, tik visuomenės aktyviam dalyvavimui siūloma naudoti internetą ir informacines technologijas. E. demokratija – tai aktyvus piliečių įtraukimas į politinę veiklą panaudojant internetą, mobiliąsias ir kitas modernias technologijas.

Panaudojant šiuolaikines technologijas žmonės gali labiau priartėti prie valdžios, užmegzti tiesioginį kontaktą. Pavyzdžiui, e.paštu nusiųsti savo pageidavimus, pasiūlymus, tiesiogiai diskutuoti interneto pokalbių kambariuose. Daugelyje Lietuvos valstybinių institucijų elektroniniuose puslapiuose skelbiami institucijų bei valstybės tarnautojų e.adresai. Visuomenė gali rašyti savo skundus, pageidavimus, pasiūlymus ar klausimus. Tačiau, kaip parodė visuomenės ir LR valdžios institucijų bendravimo elektroniniu paštu kokybės analizė, atlikta 2002 m. spalio 21 – gruodžio 23 dienomis, valdžios institucijų darbuotojai ne itin intensyviai atsako į gautus e.laiškus. Be to atsakymų kokybė buvo gana žema [26]. Tad toks valdininkų pasyvus bendravimas su visuomene leidžia daryti išvadą, kad mūsų šalies valdžia nėra pasirengusi e.demokratijai, nors, informacinių technologijų atžvilgiu, galimybės bendrauti yra sudarytos.

E.demokratija sudaro geresnes galimybes visiems piliečiams gauti informaciją apie valdžios paslaugas ir politiką. Bendravimas su valdžia internetu turi padidinti ir valdžios skaidrumą. Teisėtvarka turi būti pristatyta internete kaip procesas, kuriame galėtų dalyvauti visi piliečiai. Tad internetas turėtų tapti efektyvia priemone nustatant viešąją nuomonę ir visuomeninį interesą. Tai galima pasiekti forumų pagalba ir kitais betarpiško bendravimo būdais. Palaipsniui į valstybės valdymą turi būti integruojamas ir elektroninis balsavimas. Piliečiai turėdami priėjimą prie interneto galėtų balsuoti elektroniniais kanalais neatsitraukdami nuo savo darbo ar poilsio vietos, būdami svetimoj šalyj ar negalėdami dėl tam tikrų priežasčių atvykti į balsavimo vietą.

Kalbant apie e.demokratijos įtaką visuomenei, EVP, reikėtų paminėti elektroninius forumus. Elektroniniai forumai internete – galimybė visuomenei svarstyti EVP reikalingumą, tikslingumą, aptarti jų kokybę, svarbiausius EVP segmentus, nustatyti didžiausią socialinę naudą teikiančias elektronines viešąsias paslaugas. Per e.forumus galimas piliečių įtraukimas į valstybės valdymą. Todėl tokie e.forumai labai svarbūs ir reikalingi.

Ar šie e.demokratijos elementai – kaip galimybė internetu išsiaiškinti visuomenės nuomonę, visuomeninį interesą, diskutuoti forumuose ar balsuoti internetu – yra Lietuvoje? Mano nuomone, Lietuvoje vykdomos įvairios apklaustos tam, kad išsiaiškintumėme visuomenės

poreikius, jų interesus. Įvairios diskusijos, kurias galime rasti įvairiuose internetiniuose puslapiuose, rodo visuomenės aktyvų dalyvavimą visuomeniniame gyvenime. Tačiau pasigendama diskusijų e.valdžios puslapiuose, diskusijų, kuriose aktyviai reikštųsi ne tik piliečiai, bet ir valdžios atstovai, diskusijų, kuriose būtų aktyvus visuomenės ir valdžios atstovų bendravimas. Nors, jau kaip minėjau, e.valdžios portale skiltis diskusijoms bei apklausoms yra sudaryta, tačiau diskusijos jame, galima sakyti, nevykdomos. Turėtų būti didesnė iniciatyva rodoma iš institucijos, kuri atsakinga už e.valdžios portalo efektyvumą bei kokybę. Todėl, galėčiau teigti, kad forumų, kuriuose būtų galima diskutuoti, pareikšti savo nuomonę, ją apginti ar pateikti pasiūlymus, susijusius su viešuoju administravimu, pasigendama. O tai reiškia, kad mūsų visuomenė IT pagalba dar nėra įtraukiama į politinį gyvenimą tam, kad galėtų daryti įtaką priimamiems sprendimams. Apie e.balsavimą Lietuvoje, taip pat dar nėra kalbama.

E.demokratija turi įtakos ne tik visuomenei, bet ir pačiai Lietuvos politikai, valdžios institucijoms. Pasak dr. Arūno Augustinaičio [9] esant e.demokratijai pačios demokratinės institucijos tampa interaktyvios, politikai tampa ne sprendėjai, o politinių sprendimų skatintojai ir derintojai, valdymas tampa sykiu ir demokratiniu reprezentavimu, ir tiesiogine demokratija, e. demokratija atitinka socialinių santykių kitimą.

Į e.demokratiją įjungiamos informacinės komunikacinės technologijos (IKT) tam, kad prisidėtų prie piliečių dalyvavimo priimant sprendimus. Informacinių technologijų pagalba galima padaryti skaidresnį politinį procesą ir sukurti naujas erdves ir būdus piliečių dalyvavimui visuomeniniame gyvenime. IKT įgalina tiek piliečių, tiek valdžios dalyvavimą, balsavimą, skaidrumą, atskaitingumą ar atsakingumą bei atvirumą tam tikruose procesuose, bei sprendimuose. Skaidrumas ir atvirumas – pagrindiniai modernios demokratinės visuomenės pamatai, e.valdžia – svarbus tokios visuomenės procesas. Jau vykstantys procesai, leidžia konstatuoti, kad greitas apsikeitimas informacija ir bendravimas virtualioje erdvėje artimiausiu metu šiuolaikinio tipo demokratiją pavers e.demokratija, o per artimiausius 10-20 metų žmonių ir valstybių tarpusavio komunikacija globaliu mastu plėtosis virtualiame lygyje. Partinę sistemą keis interesų grupių sistema. Varomąja politinės sistemos jėga taps individas. Naujausių technologijų

dėka piliečiai asmeniškai atstovaus savo interesus tiesiogiai dalyvaudami valstybės valdymo procese.

Valdžia gali prisistatyti internete įvairiais būdais: skelbti teisinius dokumentus, parlamento posėdžių, įstatymų svarstymo tvarkaraščius; skelbti laiką, kada valdžios atstovai konsultuos visus norinčius interneto pokalbių kambaryje; rengti visuomenės nuomonės apklausas ir kt. Įvairiose šalyse per internetą jau transliuojami vyriausybės posėdžiai, kurių metu piliečiai gali pareikšti savo nuomonę diskutuojamais klausimais. Tai leidžia atsižvelgti į didesnės visuomenės dalies interesus, įgyvendinti demokratijos principus. Deja Lietuvos piliečiai įsijungti į transliuojamus vyriausybės posėdžius ir pareikšti savo nuomonę jiems aktualiu klausimu negali. Tam dar nėra sudarytos galimybės.

Lietuvoje kol kas juntamos tik e.demokratijos užuomazgos, tačiau numatoma, jog 2020 m. Lietuva taps pasaulinės e.demokratijos sistemos lygiaverte dalimi [7]. Jeigu svarbiausios Lietuvos valstybinės institucijos (kartu su Europos Sąjungos valstybėmis) vykdys elektroninio valdymo programas, tokias kaip e.vyriausybė, e.Europa, to dėka iki 2020 metų Lietuvoje susiformuos e.demokratija.

Lietuvoje technologijų prieinamumas jau tampa beveik kiekvienam gyventojui prieinamas (nors dar nepakankamai), todėl gyventojai gali ir galės naudotis jiems teikiamomis e.valdžios paslaugomis. Informacinės telekomunikacinės technologijos (ITT) tiesiogiai įtakos visuomenės socialinės struktūros pokyčius. Internetinis ir telenetinis ryšys skatins žmonių tarpusavio bendravimą pagal interesus. Iki 2015 metų vyraujančią institucinio pobūdžio reikšmę valstybėje turėtų įgauti interesų grupės.

Individas su informacinių technologijų pagalba galės bet kuriuo metu, iš bet kurios vietos ir bet kokių jam svarbiu klausimu pareikšti savo nuomonę. Dabartinė atstovaujamosios demokratijos sistema virs tiesiogine e.demokratijos sistema, kai ITT galimybės leis kiekvienam piliečiui tiesiogiai dalyvauti įstatymų priėmime, e.rinkimuose, e.referendumuose ir kitose EVP. Tačiau šiuo metu valdžios suvokimo apie tai kokią svarbą visuomenės plėtrai turi ITT, nėra pakankamas. Ir jeigu valdžios institucijos nesudarys sąlygų panaudoti aukštos kvalifikacijos ITT ir kitų sričių specialistus, kurie laisvo piliečių judėjimo ir atviros darbo rinkos ES erdvėje sąlygomis paliks Lietuvą, tuomet piliečiai liks pasyvūs stebėtojai, o ne aktyvūs e.demokratinio proceso dalyviai.

Ypač svarbiu faktoriumi e.demokratijos formavimosi procese tampa asmens elektroninis parašas, kuris kiekvienam asmeniui leidžia virtualiame lygyje dalyvauti visuose valstybės valdymo procesuose ir santykiuose su valstybinėmis institucijomis. E.parašas patvirtina žmogaus tapatybę, suteikdamas kiekvienam iš mūsų galimybes bendradarbiauti ir

bendrauti su valdžia „e.akis į e.akį“. Šiuo metu e.parašas – per brangi priemonė Lietuvos piliečiui net gi gauti aukščiausio lygio elektronines viešąsias paslaugas.

Kas keisis visuomenėje, kokie pagrindiniai laukiami pokyčiai, turėsiantys įtakos visuomenei (šalies bet globaliu mastu), jeigu šalyje šiuolaikinio tipo demokratiją pakeis e.demokratija, pateikiama 9 priede.

Galutiniu tikslu lieka elektroninių piliečių susikūrimas. Šiandien, deja, dauguma žmonių užmiršta, kad internete galima rasti politinės informacijos. Labai svarbu, kad susiformuotų vidutiniškai stiprios informacinės technologijas įvaldžiusios demokratinės institucijos ir gana motyvuoti elektroniniai piliečiai. Jei nors ir nedidelis procentas žmonių, kurie aktyviai reikšis politiniame ir visuomeniniame gyvenime naudosis interneto galimybėmis ir virtualiu dalyvavimu sudomins daugiau paprastų žmonių, tada internetas iš tiesų taps reformų įrankiu ir patobulins demokratinis procesus bei demokratinės savivaldos rezultatus.

3.3. SKAITMENINĖS ATSKIRTIES PROBLEMA DIEGIANT E.VALDŽIĄ, JOS SPRENDIMO BŪDAI

Informacijos reikšmė šiuolaikiniame gyvenime nuolatos didėja. Taip pat milžiniškais tempais didėja ir žmogui prieinamos informacijos kiekis. Antrojo tūkstantmečio pabaigos informacijos technologijų plėtra suteikia žmogui daugiau įrankių, kuriais jis gali pasiekti ir atsijoti jam reikalingą informaciją. Visų pirma, tai kompiuteris ir internetas.

Interneto naudojimo mastai Lietuvoje auga palyginti nesparčiai (nuo 2001 m. iki 2005 m. interneto paslaugomis besinaudojančiųjų skaičius padidėjo 26 proc.), todėl kaip ir daugeliui būsimų, tiek naujų ES narių, interneto prieigos klausimas išlieka labai aktualus. Kadangi žmonijos istorijoje nelygybė egzistavo visada, todėl ir šiandieną internetas ir kompiuterinės technologijos įvedė dar vieną atskirtį (nelygybę) – skaitmeninę. Ši atskirtis didėja itin greitai ir su kiekviena diena atsiliekančiesiems palieka vis mažiau galimybių pasivyti šio pasaulio pažangiausius. Tad nemaža gyventojų dalis išlieka atskirta ar atsiskyrusi nuo modernių IT panaudojimo. Tai lemia įvairios priežastys, pradedant nepakankama motyvacija ir baigiant finansinėmis aplinkybėmis, tačiau pasekmė yra bendra - nevienodos visuomenės narių galimybės tapti informacinės visuomenės nariais [28, 33], nors informacijos technologijų ir interneto naudojimas sukuria naujų galimybių pasiekti daugiau vartotojų ir tiksliau reaguoti į kiekvieno vartotojo poreikius. E.valdžios diegimas, jos projektų įgyvendinimas suteikia galimybę piliečiams bendrauti su valdžia nuotoliniu būdu, reikšt savo nuomonę, mintis ir turėti galimybę įtakoti valdžios priimamus sprendimus. Tačiau ar iš tikrųjų e.valdžios diegimas visiems piliečiams suteikia vienodas galimybes turėti ir pareikšti savo nuomonę, bendrauti su valdžios institucijomis elektroniniais kanalais? Ar diegiant e.valdžios projektus, viešuosius prieigos

centrus neįtampa visuomenės „turtingųjų“ ir „neturtingųjų“, kaimo ir miesto žmonių atskirtis? Šiame skyriuje nagrinėjama skaitmeninės atskirties problema, jos daroma įtaka visuomenei.

Kalbant apie visuomenėje esančią skaitmeninę atskirtį, reiktų paanalizuoti kokia interneto naudojimosi situacija šalyje, svarbu nustatyti segmentą, kuris naudojami e.valdžios paslaugomis, kokia situacija, koks prieinamumas prie viešųjų interneto centrų yra kaimo ir miesto gyventojams, kokia suteikiama galimybė piliečiui įsigyti e.parašą, norint gauti paslaugas 3-4 lygiu.

Lietuva interneto vartotojų skaičiumi gerokai atsilieka nuo šioje srityje pažengusių kitų pasaulio šalių (Lietuvoje 2005 m. 34 proc. visuomenės naudojosi interneto paslaugomis, palyginimui, 2003 m. – 23 proc., 2004 m. – 28.9 proc.). E.valdžios paslaugomis naudojasi šiuo metu taip pat nedidelė visuomenės dalis – 15 proc. Tai sąlygoja neturėjimas galimybės prieiti prie interneto, be to - ne kiekvienas ir moka naudotis IT. Kodėl besinaudojančių e.paslaugomis žmonių skaičius nėra didelis, tai galima būtų paaiškinti ir tuo, jog daugelis gyventojų nemoka ir neturi galimybių išmokti naudotis moderniomis informacijos apdorojimo priemonėmis. Kaimo gyventojams ši situacija dar sudėtingesnė (internetą namuose turi tik 4 proc. kaimo žmonių). Toks mažas skaičius besinaudojančių internetu kaime yra dėl to, jog kaimo gyventojai neturi galimybių naudotis IT ir kompiuterių tinklais dėl gebėjimų ir ryšių kanalų stokos, didelių ryšių priemonių kainų. Moksleiviams trūksta mokomosios medžiagos, kvalifikuotų mokytojų, kompiuterių, kontaktų su pasaulio kompiuterių tinklais. Tai stabdė informacinės visuomenės kūrimąsi kaimo vietovėse, vis labiau augo skaitmeninė visuomenės atskirtis tarp kaimo ir miesto gyventojų, tarp didesnes ir mažesnes pajamas gaunančių gyventojų, tarp tų, kurie turi ir kurie neturi prieigą prie interneto. Prie to prisidėjo ir vykdomosios valdžios institucijų darbuotojai, kurie vis dar menkai moka naudotis informacijos apdorojimo galimybėmis, nėra dokumentų, reglamentuojančių elektroninius mainus tarp institucijų, verslininkai neskatinami prisidėti prie Lietuvos informacinės visuomenės plėtros [15, 36].

Internetu Lietuvoje naudojasi gana siaura visuomenės dalis - jauni 16-25 metų žmonės. Jauni žmonės sudaro 89 proc. (2005 m.) besinaudojančiųjų internetu (2003 m. – 60 proc. Tuo tarpu vyresnių nei 65 metų žmonių internetu besinaudojančių 2005 m. yra tik 4 proc. (2003 m. – 1 proc.). Taip pat pagrindinė visuomenės dalis besinaudojanti internetu, tai gyvenantys didmiesčiuose (internetu didžiuosiuose miestuose naudojasi kas dešimtas namų ūkis, kaime - tik vienas iš šimto), gaunantys pajamas nuo 1000 litų (didžiausias mėnesines pajamas gaunančių namų ūkių grupėje internetą turi penktadalį, žemiausias - mažiau negu 1 proc. namų ūkių) [33, 36]. Pasak IVPK strategijų skyriaus vadovės Ievos Žilionienės, augant interneto vartojimui šalyje skaitmeninis skilimas (atskirtis tarp besinaudojančių ir nesinaudojančių informacinėmis technologijomis) nesikeičia.

Nesinaudojimas kompiuterinėmis technologijomis mažina vyresnių žmonių perspektyvas išsilaikyti darbo rinkoje – netekus darbo susirasti kitą darbą ar veiklą. Kvalifikuotos darbo jėgos poreikis nuolat auga, vis dažniau darbdaviai renkasi jaunos, kompiuteriu dirbančius darbuotojus [20]. Todėl nuolat didėja socialinė ir turtinė nelygybė tarp gyventojų, ekonominiai skirtumai tarp miestų ir provincijos.

2005 m. nors kartą į viešojo administravimo (valstybines) institucijas (t.y. lankęsi jų interneto svetainėse) yra kreipęsi 15 proc. 15 – 74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų (palyginimui, 2003 m. - 6 proc.). 2005 m. tai sudarė apie 40 proc. besinaudojančiųjų internetu (palyginimui, 2003 m. - 28 proc.). Tačiau 2005 m. viešojo administravimo institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis naudojasi tik 6.3 proc. Lietuvos gyventojų (palyginimui, 2004 m. – 4 proc.; 2003 m. – 2.6 proc.). 8 proc. respondentų (24 proc. nuo besinaudojančiųjų internetu) yra lankęsi viešojo administravimo (valstybinių) institucijų interneto svetainėse tam, kad surastų reikalingą administracinę informaciją. Beveik vienodos dalys respondentų lankosi tokiose interneto svetainėse tam, kad užpildytų formas ar atliktų procedūras internetu (5.2 proc. nuo visų ir 17.9 proc. nuo besinaudojančiųjų internetu) bei nusiųstų elektroninį laišką (susirasti jo adresą interneto svetainėje) (5.3 proc. nuo visų ir 18.4 proc. nuo besinaudojančiųjų internetu). Tačiau didžioji dauguma (89 proc. nuo visų ir 62 proc. nuo tų, kurie naudojasi internetu) respondentų niekada nėra kreipęsi į viešojo administravimo įstaigas internetu [8, 36].

Iš viso to, galime daryti išvadą, kad Lietuvoje interneto vartotojai retai ieško informacijos valstybinių institucijų interneto puslapiuose (2005 m. – 15 proc., 2003 m. - 6 proc. Lietuvos gyventojų). Tai galima paaiškinti tuo, jog juose informacija įdedama, tačiau nėra interaktyvumo, t.y nėra dialogo tarp gyventojų ir valdžios. Kai kuriuose puslapiuose informacija atnaujinama retai arba pateikiama tik anglų kalba. Valdžia naudoja e.paštą kaip neoficialią komunikacijos priemonę. Tai užkerta kelią tolimesniam e.bendravimui ir e.paslaugų plėtrai.

Kodėl nesinaudoja e.valdžios paslaugomis, TNS Gallup atliktais tyrimais paaiškėjo, jog 87 proc. besinaudojančiųjų internetu mano, kad jiems nėra poreikio apskritai kreiptis į viešojo administravimo institucijas, 10% nežino, kad internetu galima rasti reikalingą administracinę informaciją, užpildyti formas (2003 metais nežinojo 19 proc. besinaudojančiųjų internetu). 37 proc. respondentų pareiškė, kad viešojo administravimo elektroninės paslaugos internete yra sudėtingos naudoti. 2005 m. daugiau kaip pusė (56 proc.) namų ūkių, nesinaudojančių internetu namuose, nurodė, kad jiems internetas nereikalingas [8, 40, 36].

Lietuvos elektroninės vyriausybės kūrimo planus šalies gyventojai vertina teigiamai ir tai pirmiausia siejasi su ekonominiu suinteresuotumu elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Tačiau daugiausiai pageidaujančių elektroninių viešųjų paslaugų tarp 20-29 m. amžiaus (97 proc.

visų apklaustų šios grupės respondentų) ir 15-19 m. amžiaus (91 proc.); turinčių aukštąjį išsimokslinimą (88 proc.); gaunančių didžiausias pajamas (88 proc.); pagal užimtumą – studentų ir moksleivių (95 proc.), tarnautojų (92 proc.), specialistų su aukštuoju išsimokslinimu (91 proc.); gyvenančių sostinėje Vilniuje (86 proc.) Lietuvos gyventojų [15]. Net gi, kalbant apie interneto vartojimą apskirtai, galime išskirti pagrindines 2005 metų Lietuvos interneto vartotojo, kuris juo naudojasi namuose, charakteristikas: tai jaunas (internetu naudojasi 40 proc. 15-25 metų amžiaus žmonių), daugiau nei 1500 litų asmeninių pajamų gaunantis (76 proc. tokias pajamas turinčių žmonių turi asmeninį kompiuterį (2004 m. – 57 proc.), 28 proc. įsivedę internetą (2004 m. – 28 proc.)), viename iš didžiųjų miestų gyvenantis (2004 m. duomenimis 19 proc. didžiųjų miestų gyventojų turi interneto ryšį namuose; kaimo vietovėse internetą įsivedę 2 proc. namų ūkių) vyras arba moteris [36, 37]. Šios charakteristikos labai aiškiai leidžia apibrėžti pagrindinius skaitmeninio skalsto elementus, kurie didina skirtumą (atskirtį) tarp:

- jaunų ir pagyvenusių žmonių;
- kaimo ir mieste gyvenančių;
- gaunančių didelę ir mažas pajamas;
- išsilavinusių ir neturinčių aukštojo mokslo;
- dirbančiųjų ir bedarbių.

Būtent tarp šių elementų išskyla elektroninės atskirties problema.

Interneto rinkos tyrimų lyderė Centrinėje ir Rytų Europoje, Lenkijos tyrimų agentūra „Gemius SA“ 2004 m. spalio 27 d. pristatė Lietuvos interneto tinklapių lankomumo ir auditorijos tyrimo rezultatus. „Gemius SA“ Lietuvoje ištyrė daugiau nei 50 interneto svetainių. 2004 metų rugpjūtį atlikto tyrimo duomenimis, Lietuvoje buvo 646.660 interneto vartotojų, kurių amžius - nuo 15 metų. Jie peržiūrėjo daugiau nei 148 milijonus puslapių ir praleido daugiau nei 4 valandas ir 47 minutes visuose interneto puslapiuose, kurie dalyvavo tyrime [30].

Lyginant miesto ir kaimo gyventojus, kurie 2005 m. turi internetą namuose, pastebimas didelis skirtumas (net 16 proc.) (3 lentelė) [35, 36]. O tai savo ruožtu didina skaitmeninę atskirtį tarp miesto ir kaimo žmonių. Ir šis skirtumas kasmet vis didėja.

3 lentelė. Namų ūkiai, kurie naudojami internetu namuose (procentais)

	2000 gruodis	2001	2002	2003	2004 I ketvirtis	2005
Visi namų ūkiai	2,3	3,2	4,1	7,7	10,6	14,4
Mieste	1,7	4,4	...	11,7	15,2	20,0
Kaime	0,3	0,6	...	0,8	2,0	4,0

Ši skirtinga šalies gyventojų situacija kuria skaitmeninę atskirtį - socialinės padėties skirtumus tarp naudojančių ir nenaudojančių informacines technologijas individų, namų ūkių, verslo įmonių. Nesinaudojantys kompiuterinėmis technologijomis žmonės turi mažesnes

galimybes mokytis, tobulinti profesinę kvalifikaciją ir gerinti savo padėtį darbo rinkoje, kas galiausiai atsiliepia ir jų gyvenimo kokybei. Nenaudojančioms IT įmonėms sunkiau valdyti savo veiklas, pradedant gamyba ir baigiant rinkodara, o nepakankama ITT skvarba pasižyminčioms valstybėms sudėtinga užtikrinti savo ūkio konkurencingumą globalioje dinamiškoje aplinkoje. Šiuolaikinių informacinių technologijų panaudojimo skirtumai lemia nuolat didėjančią socialinę ir turtinę nelygybę tarp skirtingų socialinių grupių bei augančius ekonominius skirtumus tarp atskirų geografinių vietovių.

Lietuvos interneto vartotojų skaičius auga. Tačiau ar tai reiškia, kad galima prognozuoti skaitmeninio sklauto mažėjimą?

Norint atsakyti į šį klausimą, reikėtų paminėti pagrindines priežastis, stabdančias informacinės visuomenės plėtrą Lietuvoje. Išnagrinėjus turimą literatūrą, galėčiau išskirti tokias priežastis - problemas, kurios didina skaitmeninę atskirtį tarp gyventojų:

- kaina, kurią reikia mokėti, norint turėti internetą namuose;
- tinklo infrastruktūra (kaimo ir miesto gyventojams prieinamumas prie interneto nevienodas);
- suinteresuotumo (motyvacijos) stoka (ypatingai kaimo gyventojai mąsto, kad jiems internetas nėra reikalingas, nemato (nežino) jo teikiamų galimybių, teikiamų e.valdžios paslaugų, naudos ir pan.);
- informuotumo stoka (gyventojai nepakankamai informuojami apie esamas ir galimas e.valdžios paslaugas, ypač maži miestelių bei kaimo gyventojai);
- galimybė tobulintis ir mokytis (nors dabar Lietuvoje jau veikia virš 700 viešųjų interneto prieigos centrų, tačiau dauguma pagyvenusių žmonių nejaukiai jaučiasi nemokėdami naudotis internetu, todėl jie nesilanko ir tokiuose centruose, nenorėdami parodyti savo „gebėjimų“. Tad reiktų daugiau programų pateikti internete, tokių kaip pvz.; Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) prie LR Vyriausybės užsakymu buvo sukurta programinė priemonė, leidžianti savarankiškai mokytis naudotis internetu bei elektroniniu paštu. Komiteto tinklapyje (www.ivpk.lt) pateikta mokymo priemonė skirta pradedantiems dirbti kompiuteriu ir norintiems įgyti pagrindinius tam reikalingus įgūdžius [33]. Tokios programos padrąsintų ir paskatintų vyresnius mokytis savarankiškai bei naudotis e.valdžios teikiamomis paslaugomis).
- viešojo administravimo elektroninės paslaugos internete yra sudėtingos naudoti.

Statistikos departamento namų ūkių biudžetų atlikto tyrimo duomenimis, pagrindinė priežastis, dėl kurios turintys kompiuterius Lietuvos gyventojai nenaudoja interneto, yra ribotos finansinės galimybės (beveik pusė namų ūkių, neprisijungusių prie interneto, teigia, kad to

priežastis – didelis abonentinis mokestis ir naudojimo tarifas, brangi prisijungimo įranga). Be to, sumažėję interneto naudojimo tarifai lemtų ir dažnesnį interneto naudojimą tarp žmonių, kurie šiuo metu jau yra vartotojai: naudotų jį dažniau, jei naudojimosi tarifas būtų mažesnis [18].

Paanalizuosiu interneto prisijungimo galimybes Lietuvoje. Telefonu buvo bendraujama su įmonėmis, kurios teikia interneto paslaugas, tai AB „Lietuvos telekomas“, B4Net, kabelinė televizija – „Vinita“, UAB „ACTA Iuventus“, „Wizardnet“ [41].

AB „Lietuvos telekomas“ siūlo interneto paslaugas vidutiniškai už 79 litus per mėnesį. Tai būtų abonentinis mokestis. Vienkartinis prijungimo mokestis sudarytų apie 200 litų, plus kaina už kiekvieną parsisiųsta MB vidutiniškai sudarytų 1MB-12ct.

B4net duomenų tinklas, veikiantis Vilniaus Jeruzalės, Fabijoniškių, Santariškių, Šeškinės, Baltupio rajonuose, siūlo internetą tokiomis kainomis: įrengimo mokestis – 50 Lt, neturintiems tinklo adapterio, - kaina 50 Lt (jį parūpina patys), mokėjimo planas (abonentinis mokestis) – nuo 28 iki 70 litų per mėnesį.

Kabelinė televizija „Vinita“ taip pat siūlo, kaip papildomą paslaugą prie kabelinės televizijos, internetą. Tačiau interneto pajungimas be kabelinės televizijos turėjimo – negalimas. Tad viską susumavus, gauname: kabelinės pajungimas – 50 Lt, kabelinės televizijos abonentas – 16 Lt/mėn., interneto pajungimo mokestis – 50 Lt, modemas – 198 Lt, mėnesinis abonentas nuo 31 iki 159 litų per mėnesį.

UAB „ACTA Iuventus“ siūlo internetą tokiomis kainomis: abonentinis mokestis nuo 28Lt/mėn. iki 1000Lt/mėn., prisijungimo vienkartinis mokestis nuo 50 litų iki 100 litų, tačiau šio interneto galimybes riboja vietovė, kurioje gali būti įvestas internetas. Galimybės įvesti ši internetą kol kas yra tik Vilniaus tam tikruose rajonuose (pvz. Fabijoniškėse, Antakalnyje, Žirmūnuose, Pašilaičiuose, Pilaitėje). Ir tai mažina galimybę įsivesti internetą tiems vartotojams, kurie gyvena ne mano paminėtuose rajonuose.

Taip pat kokybiškas interneto paslaugas tokiomis kainomis teikia įmonė „Wizardnet“: įvedimo vienkartinis mokestis 150 litų, abonentas 25-40Lt/mėn., tačiau vėl yra tam tikri apribojimai vartotojams, kadangi šiuo metu savo paslaugas gali pasiūlyti Šiaurės miestelio, Žirmūnų, Antakalnio, Karoliniškių ir jau Baltupių mikrorajonuose.

Suvedus minėtų įmonių, kurios teikia interneto paslaugas, duomenis į lentelę (4 lentelė) gauname, kad tik pasijungti internetą daugiausia kainuoja kabelinės televizijos „Vinitos“ paslaugos, kadangi reikia mokėti (nors ir vieną kartą) daug papildomų mokesčių (už kabelinės televizijos pajungimą, už modemą, interneto pajungimą). Pats interneto pajungimas ir stabdo žmonių galimybes turėti internetą namuose. Nes abonentinis mokestis, kuris priklausys nuo vartotojo poreikių, kokį abonentinį mokestį jis pasirinktų (kuo abonentas didesnis, tuo kokybė už paslaugą geresnė), nėra labai didelis (5 lentelė).

4 lentelė. Įmonių, teikiančių interneto paslaugas, kainynas

	AB „Lietuvos telekomas“	B4net	Kabelinė televizija „Vinita“	UAB „ACTA Iuventus“	„Wizardnet“
Vienkartinis pajungimo mokestis	≈ 200 Lt	50 Lt	50 Lt	50-100 Lt	150 Lt
Abonentinis mokestis	≈ 79 Lt/mėn.	28-70 Lt/mėn.	31-159 Lt/mėn.	28-1000 Lt/mėn.	25-40 Lt/mėn.
Papildomi mokesčiai:					
modemas			198 Lt		
kabelinės televizijos pajungimas			50 Lt		
abonentinis mokestis už kabelinę televiziją			16 Lt/mėn.		
tinklo adapteris		50 Lt			
MB parsisiuntimas	≈ 12 ct/1MB				
Viso:	≈ 279 Lt	128-170 Lt	348-473 Lt	78-1100 Lt	175-190 Lt

5 lentelė. Įmonių, teikiančių interneto paslaugas, abonentinis mokestis

	AB „Lietuvos telekomas“	B4net	Kabelinė televizija „Vinita“	UAB „ACTA Iuventus“	„Wizardnet“
Abonentinis mokestis	≈ 79 Lt/mėn.	28-70 Lt/mėn.	31-159 Lt/mėn.	28-1000 Lt/mėn.	25-40 Lt/mėn.

Paanalizavus kainas ir prisijungimo galimybes, galima daryti išvadą, kad vartotojui nėra pilnos galimybės turėti namuose internetą ne tik dėl kainos (pagrindė prijungimo), bet ir dėl tinklų išvystymo struktūros. Tad valdžia galėtų paremti internetą teikiančias kompanijas, kad jų interneto teikimo galimybės būtų daug didesnės ir prieinamos kiekvienam vartotojui, kad būtų plačiai išvystyta tinklo struktūra ne tik didžiuosiuose Lietuvos miestuose, bet ir mažesniuose miesteliuose ir kaimuose.

Šalia finansinių prielaidų, svarbus ir suinteresuotumas: reikšmingas interneto plėtrą stabdantis veiksnys yra žmonių požiūris, kad internetas jiems nėra labai reikalingas (daugiau negu pusė interneto ryšio neturinčių namų ūkių mano, kad internetas namie nereikalingas. Ypatingai daug taip manančių - beveik du trečdaliai - tarp interneto ryšio neturinčių kaimo gyventojų). Tai atskleidžia, kad teikiamos paslaugos, mokymosi, verslo, darbo galimybės ir jų kokybė dar netenkina didelės gyventojų dalies arba jiems trūksta kompetencijos tomis galimybėmis pasinaudoti [33].

Taigi nors ir augant bendram interneto vartotojų skaičiui, skirtumų (tarp atskirų socialinių grupių, tarp didmiesčių ir kaimo vietovių) mažėjimas bent artimiausiu metu mažai tikėtinas. Interneto vartojimo mastai sparčiausiai didės tose socialinėse grupėse ir vietovėse, kurios ir taip pasižymi nemaža interneto skvarba. Tai lems reikalingos infrastruktūros buvimas, informuotumas, galimybės tobulintis ir mokytis, ir galiausiai - motyvacija, kadangi būtent suinteresuotumas tapti IT vartotojais didele dalimi lemia įsitraukimą į informacijos visuomenės procesus.

Reikėtų prisiminti ir tai, kad skaitmeninis sklaidas (skaitmeninė atskirtis) yra plačiai pripažinta viso pasaulio valstybių problema, nors visame pasaulyje pastebimas realus pagerėjimas naudojant informacines technologijas. Socialinių - demografinių gyventojų charakteristikų įtakoti skirtumai įsijungiant į informacinės visuomenės procesus lemia situaciją, kad vienos gyventojų grupės savo darbui bei reikalų tvarkymui naudoja skaitmenines priemones - kompiuterius, internetą, kompiuterizuotą informaciją, o kita dalis gyventojų šiomis priemonėmis pasinaudoti negali. Daugelyje mažiau išsivysčiusių pasaulio šalių trūksta prieigos prie pagrindinių technologijų ir mokymo, o tai didina atotrūkį tarp skirtingų bendruomenių gyvenimo kokybės, konkurencingumo ir ekonominio vystymosi. Ši atskirtis reiškiasi visose pasaulio šalyse ir regionuose. Pavyzdžiui interneto plėtra Brazilijoje, Lotynų Amerikoje yra problemiška. Tad regiono valstybės privalo kuo skubiau kartu su telekomunikacijų bendrovėmis kurti naujas iniciatyvas, visų pirma įrengti naujus skaitmeninius tinklus. Be abejo, didžiulis „skaitmeninis sklaidas“ egzistuoja ir pačiame Brazilijos viduje, kur apie 20 mln. žmonių gyvena žemiau skurdo ribos, o reformas stabdo išsisknijusi biurokratija bei korupcija. Pridėkime prie to dar šalį praėjusiam dešimtmetyje ištikusią (panašiai kaip Rusijoje) ūkio krizę, ir atsiranda dar didesnis atsilikimas nuo labiausiai išsivysčiusių šalių, kurį įveikti tampa vis sunkiau. Tačiau ryžtingi politiniai žingsniai tokį atsilikimą gali pakeisti jei ne per vieną mėnesį, tai per kelis metus, o taip pat visuomenės parama ir aktyvumas gali padėti šalies valdžiai išspręsti kertinį klausimą – kaip skatinti gyventojus naudotis internetu, net jei neegzistuoja technologijų vartojimo kultūra [12, 33].

Ekspertai iš tokių tarptautinių organizacijų, kaip Jungtinės Tautos (UN), Jungtinių Tautų plėtros programa (UNDP), Jungtinių Tautų švietimo, mokslo ir kultūros organizacija (UNESCO), Pasaulio bankas (WB), Ekonominės plėtros bendradarbiavimo organizacija (OECD) teigia, kad ateityje informacinio sklaido pasekmės jausis dar skaudžiau. Pasaulyje internetu naudojasi vos 6 % žmonių, ir ši gyventojų dalis koncentruojasi turtingiausiose planetos šalyse. Tačiau pažymėtina, kad net ir aukštais interneto skvarbos rodikliais pasižyminčiose šalyse informacinių technologijų naudojimas nėra universalus - pavyzdžiui, Europos Sąjungos valstybėse interneto ryšį turi vidutiniškai 40 % namų ūkių, o internetą naudoja tik pusė gyventojų (*EOS Gallup Europe. Flash Eurobarometer 125: „Internet and the public at large“*) [33].

Skaitmeninio sklaido mažinimo iniciatyvoms vis daugiau skiriama dėmesio ir lėšų. Kalbant apie Lietuvą, vienas svarbių žingsnių mažinant skaitmeninį sklaidą - nemokamos interneto prieigos užtikrinimas. Dar neseniai iš esmės vienintelė viešos interneto prieigos vieta Lietuvoje buvo bibliotekos. Ženklus postūmis šioje srityje - 2002 m. prasidėjusi privataus verslo iniciatyva „Langas į ateitį“, kuri ėmėsi viešų interneto prieigos taškų kūrimo Lietuvoje. Vyriausybė, remdama šią iniciatyvą, skyrė jai ir biudžeto lėšų.

Nemažai darbų nuveikta ir kompiuterizuojant šalies mokyklas. Lietuvoje pagrindinės mokymo iniciatyvos orientuotos į mokyklų kompiuterizavimą (pvz., per 2002 metus šalies mokyklose įrengtos 364 naujos kompiuterių klasės, nupirkta antivirusinės programinės įrangos licencija visoms mokykloms, įsigytos įvairios lietuviškos kompiuterinės mokymo priemonės). Per praėjusius metus 100 mokinių tenkančių kompiuterių skaičius išaugo 60 %. Palaiptai plėtojama visų šalies aukštųjų mokyklų informacinių technologijų bazė (2002 m. pabaigos duomenimis, 100 studentų teko 4.8 naudojamų kompiuterių), nuotolinių studijų sistema, techninė įranga aprūpinami darbo rinkos mokymo centrai, kuriuose organizuojami bedarbių mokymai panaudojant IT. Siekiant mokyti platesnius gyventojų sluoksnius, kuriamos savarankiško mokymosi naudoti IT priemonės - speciali programinė įranga, kurią nemokamai parsisiuntus internetu ir įdiegus kompiuteryje, galima mokytis jo naudojimo paslapčių bei metodiškai tikrinti įgytas žinias [33].

Sąlygų gyventojams mokytis, įgyti kvalifikaciją, kaupiti IT panaudojimo patirtį, naudoti Lietuvos ir užsienio informaciniais ištekliais sudarymas kitas labai svarbus uždavinys.

Kaip jau minėjau, Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) prie LR Vyriausybės užsakymu buvo sukurta programinė priemonė, leidžianti savarankiškai mokytis naudoti internetu bei elektroniniu paštu. Komiteto tinklapyje (www.ivpk.lt) pateikta mokymo priemonė skirta pradėjantiems dirbti kompiuteriu ir norintiems įgyti pagrindinius tam reikalingus įgūdžius [33].

Programa yra naudinga norintiems įgyti pradmenis bei tiems, kurie siekia pasitikrinti turimas žinias. Steigiantis viešiesiems interneto prieigos taškams, kompiuterizuojantis bibliotekoms, žmonių poreikis išmokyti naudoti pagrindinėmis kompiuterio funkcijomis, elektroniniu paštu, interneto paieška ir kitomis galimybėmis nuolat didėja.

Tam, kad sumažėtų tarp socialinių grupių bei geografinių vietovių skirtumas naudojantis e.valdžios paslaugomis, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV kartu su Vidaus reikalų ministerija taip pat buvo pateikę pasiūlymą „Viešosios interneto prieigos taškų steigimas kaimiškose vietovėse“, kuris buvo atrinktas bei finansuojamas pagal PHARE 2003 Socialinės-ekonominės sanglaudos programą. Viešųjų interneto prieigos taškų diegimo kaimo vietovėse projektui skirta 3.15 mln. eurų, tam, kad būtų įdiegta 300 viešų interneto prieigos taškų visoje Lietuvoje, ypač buvo kreipiamas dėmesys į tas vietas, kuriose menkai išvystyta telekomunikacijų infrastruktūra. Projekte numatyta viešuosius interneto prieigos taškus steigti lankomose vietose: bibliotekose, kultūros namuose, seniūnijose, bendruomenių centruose, paštų skyriuose ir pan. [11].

Viešosios interneto prieigos taškų kaimo vietovėse 18 mėnesių projekte buvo numatytos penkiolikos IT konsultantų paslaugos, įskaitant paramos gavėjų instruktorių mokymą ir

konsultacijas. Numatyta, kad instruktoriai turi informuoti apie viešosios interneto prieigos taškuose teikiamas paslaugas ir mokymo programas, prižiūrėti, kaip eksploatuojami interneto prieigos taškų kompiuteriai ir programinė įranga, padėti apmokyti kaimo žmones naudotis kompiuteriu bei internetu ir kita. Be to, pasitelkus viešosios interneto prieigos taškų instruktorius, kaimo žmonėms ir įmonėms buvo siūlomi pritaikyti mokymo kursai, pagrįsti egzistuojančiais nuotolinio mokymo moduliais, kurie šiuo metu diegiami ir artimiausioje ateityje bus įdiegti per nuotolinio mokymo centrus, finansuotus pagal PHARE ESS 2000 programą. Programoje taip pat buvo numatyta parengti mokymo programas bei apmokyti instruktorius techninės pagalbos projekte. Viešosios interneto prieigos taškai turi teikti bazines interneto paslaugas nemokamai, o kitas paslaugas - už nustatytą mokestį [39].

Viešosios interneto prieigos taškų kaimo vietovėse projektas skirtas spręsti „skaitmeninio sklauto“ problemą, kadangi besinaudojančių internetu vidurkis Lietuvoje yra mažesnis palyginti su kitomis narystės siekiančiomis šalimis. Be to, interneto paslaugų teikėjai vengė kaimo vietovių dėl to, jog manė, kad teikti interneto paslaugas kaimo vietovėse nėra pelninga [39].

2005 metų duomenimis miesto ir kaimo vietovėse interneto vartotojų skaičius žymiai skiriasi. Kaime galimybę naudotis internetu namuose turi tik 4 proc. gyventojų, t.y. penkis kartus mažiau, negu mieste [36]. Nuo šių metų birželio 1 d. visoje Lietuvoje pradėjo veikti 300 naujų viešosios interneto prieigos taškų, kurie papildė per tris metus verslo aljanso „Langas į ateitį“ kartu su Vidaus reikalų ministerija įsteigtą 175 viešų interneto prieigos centrų tinklą. Šiuo metu iš viso Lietuvoje veikia apie 700 centrų, kuriuose Lietuvos gyventojai gali nemokamai naudotis internetu. Per keletą metų papildomai ketinama įsteigti dar 400 viešųjų prieigos prie interneto taškų, kurie turės labai didelės įtakos skaitmeninės atskirties (sklauto) problemos sprendimui [24, 40]. Viešosios interneto prieigos taškai įsteigti labiausiai lankomose vietose: bibliotekose, kultūros namuose, seniūnijose, bendruomenių centruose ir pan. Buvo siekiama užtikrinti, kad artimiausias viešosios interneto prieigos taškas kaimo gyventojams būtų nutolęs ne didesniu kaip 8 – 10 km atstumu [23]. Įsteigus viešuosius interneto prieigos taškus kaimo vietovėse, jų lankytojams tai taps (ir jau po truputį tampa) itin naudinga galimybe savarankiškai pasimokyti. Ši savarankiško mokymosi programa turėtų padėti sparčiau kelti kompiuterinio raštingumo lygį šalyje.

Dar viena problema didinanti skaitmeninį skalstą tarp turtingų ir mažiau turtingų piliečių - e.parašo įsigijimo kaina. Norint gauti paslaugą 3-4 lygiu, reikia turėti e.parašą ar kitu būdu užtikrinti asmens identifikavimą. Šiuo metu jau galima įsigyti – nusipirkti e.parašą, tačiau jo kaina yra per didelė eiliniam piliečiui, norinčiam pasinaudoti pilnai elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Poreikis gauti paslaugą 3-4 dydžiu, didina skaitmeninį sklautą tarp

galinčių ir negalinčių įsigyti e.parašą, dėl per didelės jo kainos. E.parašo įsigijimo kaina riboja piliečių galimybę gauti paslaugas teikiama aukštesniu lygiu. Į tai turėtų labiau reaguoti valstybė.

Skaitmeninis sklaidas, deja, išlieka neatsiejama informacinės visuomenės vystymosi procesų dalimi. Šių procesų sparta lemia, kad dalis socialinių veikėjų - gyventojų, verslo įmonių ar geografinių regionų - tiesiog nespėja prisitaikyti prie greitai kintančių veiklos sąlygų ir aplinkos reikalavimų. Nesprendžiant šių problemų, laikui bėgant atsilikimas tik gilėja. Todėl būtent čia svarbus tampa valstybės vaidmuo. Jos uždavinys - padėti „atsiskyrusiems“ visuomenės nariams prisitaikyti prie šiuolaikinio gyvenimo reikalavimų ir įsilieti į informacijos greitkelį.

4. E.VALDŽIOS DIEGIMO ĮTAKOS VISUOMENEI EKSPERTŲ NUOMONIŲ TYRIMAS

Siekiant išsamiau išsiaiškinti e.valdžios diegimo, jos teikiamų paslaugų įtaką visuomenei buvo atliktas ekspertų, aktyviai dalyvaujančių e.valdžios projektų kūrimo bei diegimo procese, nuomonių tyrimas. **Tyrimo tikslas** – nuodugniau išsiaiškinti e.valdžios diegimo daromą įtaką ir EVP teikiamą naudą Lietuvos visuomenei, gauti išsamesnės informacijos apie teigiamus ir neigiamus pokyčius visuomenėje, susijusius su e.valdžios procesu.

4.1. TYRIMO METODIKA

Literatūros šaltiniuose [5, 6] išskiriami du mokslinių tyrimų metodai: kokybiniai ir kiekybiniai. Kokybiniai tyrimo metodai, „bendriausia prasme, reiškia tokį kokybinės analizės tyrimo ir jo rezultatų išraiškos pobūdį, kuriame pagrindinis akcentas daromas remiantis teorinės sociologijos, tradicinės filosofijos, logikos priemonėmis, jų kategorijų ir sąvokų aparatu, istoriniu palyginimu, individualaus stebėjimo, apklausos, intuicijos, oficialių ir asmeninių dokumentų panaudojimo patirtimi, publicistinių ir meninių teiginių, išvadų ir rekomendacijų pagrindimo būdais“. Svarbiausias kokybinės analizės metodas – tam tikrų atvejų nagrinėjimas. Tuo tarpu, kiekybiniai tyrimo metodai – „metodai, kurių galutiniai tyrimo rezultatai išreiškiami skaičiais“. Kiekybinių tyrimų rezultatai gaunami skaičiais, o kokybinių tyrimų rezultatai gaunami tekstu ir tekstas yra nagrinėjamas [6].

Tyrimui atlikti pasirinktas **kokybinis** tyrimo **metodas**. Šis tyrimo metodas buvo pasirinktas dėl tiriamojo reiškinio specifikos bei noro išsamiau atskleisti e.valdžios diegimo padarinių ypatumus. Taip pat viena iš priežasčių, kodėl buvo pasirinktas šis metodas, yra ta, jog nagrinėjant mano pasirinktą temą nėra galimybės apklausti daug respondentų, auditorija yra imli. Todėl ir buvo pasirinktas šis tyrimo metodas, kaip pats tinkamiausias, kuris leido praplėsti ir išnagrinėti pasirinktą temą platesniu aspektu, bei gauti įvairiapusę informaciją.

Kokybiniai tyrimo metodai dar skirstomi į:

- stebėjimo,
- pokalbio,
- interviu,
- biografinį metodus.

Trumpai paminėsiu kiekvieną iš jų.

Stebėjimo metodas – pirminės socialinės informacijos rinkimo metodas, kai informacija renkama tyrėjui tikslingai registruojant stebimus įvykius, reiškinius ir procesus, vykstančius natūraliomis sąlygomis [6].

Pokalbio metodas – tai pokalbis, kuriuo tiriama asmenybė (jos prisiminimai, įvykiai, jų ryšiai ir tendencijos, dabarties pergyvenimai ir išgyvenimai, pažiūrų vystymosi genezė, įsitikinimų pagrindimas ir t.t.) [6].

Interviu metodas – tai metodas, kuris taikomas gauti žodinei informacijai, numatytai tyrimo programoje. Jis panašus į pokalbio metodą, tačiau yra formalesnis ir konkretesnis nei pokalbis. Reikiama žodinė informacija gaunama tiesioginiu kryptingu interviu su respondentu metu [6].

Biografinis metodas dažnai yra sutapatinamas su „asmens dokumentų“, „gyvenimo istorijos“ analize. Šis metodas grindžiamas asmenybės studijavimu jos istorijos ir individualios būties raidos perspektyvų bei reikšmingų tarpusavio santykių su kitais asmenimis kontekste. Biografinio metodo paskirtis - išsamiai pažinti individualybės gyvenimo istoriją ir sąlygas, kuriose ji formavosi [6].

Iš minėtų metodų tyrimui atlikti buvo naudojamas vienas iš efektyvių ir tinkamiausių kokybinio tyrimo metodų - **interviu metodas**. Interviu metodas buvo pasirinktas dėl nagrinėjamos temos naujumo bei specifikos. Kadangi tema „Elektroninės valdžios įtaka visuomenei“ nagrinėjama kaip procesas, kaip tam tikras reiškinys, todėl interviu metodas tinkamiausias šios temos tyrimui atlikti.

R.Tidikis savo knygoje „Socialinių mokslų tyrimų metodologija“ interviu metodą klasifikuoja pagal apklausiamųjų subjektų tipą į:

- atsakingų asmenų (vadovų) interviu (nuo vadovų priklauso ar leis ar neleis jų vadovaujamame kolektyve atlikti tyrimą. Be jų leidimo, be suderinimo dažniausiai neįmanoma atlikti jokių tyrimų);
- ekspertų interviu;
- respondentų – tam tikros socialinės grupės atstovų – interviu.

Siekiant mokslinio efektyvumo bei objektyvumo, tiriant e.valdžios, kaip proceso daromą įtaką visuomenei, reikalingos šios srities žinios, todėl buvo pasirinktas **ekspertų interviu**. Interviu buvo imama iš asmenų, kurie dėl savo profesinės ir gyvenimo patirties turi didžiausią kompetenciją ir patikimiausią bei pakankamai išsamią informaciją apie tiriamą objektą, iš asmenų, kurie besispecializuoja šioje srityje ir būtent jie gali suteikti tyrimui efektyvios informacijos. Interviu metodo pagalba renkami duomenys tiesioginio asmeninio pokalbio su vienu žmogumi metu, siekiant sužinoti eksperto nuomonę, vertinimus, požiūrį ir patirtis, susijusias su analizuojama tema. Taikant asmeninio interviu metodą buvo siekiama formalumo ir konkretumo. Visi klausimai buvo numatyti iš anksto ir interviu metu mažai kas buvo keičiama (taikomas struktūrizuotas interviu, kada visi „klausimai ir visa procedūra numatomi iš anksto, ir interviu eigoje mažai kas keičiasi, šiuo atveju situacija esti apibrėžta“ [5]).

Pažymėtina, kad interviu – vienas svarbiausių duomenų rinkimo priemonių kokybiniame tyrime, kuris skirtas „žmonių nuomonei, vertinimams, samprotavimams, jų reakcijoms į tam tikrus reiškinius, socialinės tikrovės įvykius, atskleisti“ [6]. Šiam tyrimui būdingas bruožas, kad visa informacija gaunama žodžiu.

Pagal 2003 m. lapkričio 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimą Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ Vidaus reikalų ministerija tapo institucija, kuri atsakinga už elektroninės valdžios projektų valdymą ir viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas priežiūrą. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės - institucija, kuri atsakinga už elektroninės valdžios projektų koordinavimą ir stebėjimą. Todėl interviu buvo imama iš šiose institucijose (IVPK ir VRM) dirbančių žmonių. Tyrime dalyvavo Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR vyriausybės direktorius, Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR vyriausybės Registrų skyriaus vedėjas, Elektroninio parašo priežiūros skyriaus vyriausiasis specialistas bei Informacinių sistemų skyriaus vyriausioji specialistė. Iš vidaus reikalų ministerijos tyrime dalyvavo du vedėjai (iš Informacinės politikos bei Viešojo administravimo departamentų) bei Vidaus reikalų ministerijos Informacinės politikos departamento elektroninės valdžios paslaugų skyriaus vyriausioji specialistė. Taip pat tyrime dalyvavo ir kitose institucijose dirbantys žmonės, kurie dalyvauja e.valdžios projektų kūrimo ar įgyvendinime, ar šiaip domisi e.valdžios diegimu, tai VŠĮ Centrinės projektų valdymo agentūros vadovas bei vienas LR Seimo narys. Viso tyrime dalyvavo 9 Lietuvos ekspertai iš įvairių institucijų.

Tyrimas buvo vykdomas 2005 m. rugpjūčio 11 d. – rugsėjo 31 d.. Tyrimo metu ekspertams buvo užduodami 9 klausimai.

Interviu metu buvo užduodami tokie klausimai:

1. Jūsų nuomone, ar pakankamai sparčiai ir efektyviai Lietuvoje yra vykdomas e.valdžios diegimo procesas? Kodėl Jūs taip manote? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti kokia situacija, ekspertų nuomone, yra Lietuvoje diegiant e.valdžią. Ar pakankamai daug padaryta šioje srityje, ar vykdomas pakankamai efektyvus e.valdžios diegimas. Išsiaiškinus e.valdžios diegimo situaciją Lietuvoje, galėsime spęsti ir apie e.valdžios galimą įtaką visuomenei, kuo e.valdžios diegimo procesas efektyvesnis, tuo ir jo įtaka visuomenei efektyvesnė (ir atvirkščiai).

2. E.valdžios koncepcijoje (dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo, 2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115, Vilnius) minima, kad įdiegus e.valdžią poveikis ir įtaka visuomenei bus didelė, bus galima „įtraukti gyventojus į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą“.

Kaip Jūs manote, įgyvendinant e.valdžią Lietuvoje, gyventojai iš tikrųjų yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą, ar ne? Pakomentuokite galimą atsakymą. Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti ar e.valdžios koncepcijoje aprašyta teorija (gyventojų įtraukimas į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą), t.y. galima įtaka visuomenei juntama praktiškai, ar iš tikrųjų piliečiai turi galimybę pareikšti savo nuomonę, pasiūlymus tvarkant viešąsias paslaugas, ar yra į tai atsižvelgiama, ar tai tik teoriškai aprašyta galimybė. Tai leis įvertinti teorinės ir praktinės įtakos skirtumus.

3. Jūsų nuomone, kokią neigiamą įtaką visuomenei turi e.valdžios diegimas? Ką Jūs siūlytumėte daryti, kad e.valdžios neigiamas poveikis visuomenei sumažėtų? Šiuo klausimu norima išsiaiškinti ar e.valdžios diegimas turi neigiamų pasekmių, jei taip - kokių. Tai leistų labiau įsigilinti į turimas problemas, jas giliau analizuoti. Taip pat, šiuo klausimu norima išsiaiškinti, ką ir kaip, ekspertų nuomone, reikėtų daryti, kad neigiamas poveikis visuomenei sumažėtų.

4. Kokie, Jūsų manymu, didžiausi politiniai sunkumai iškyla įgyvendinant e.valdžios projektus? Kaip Jūs siūlytumėte tai spręsti? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti didžiausius politinius sunkumus - kliūtis, įgyvendinant e.valdžios projektus. Be abejonės tiek politinių, tiek kitų problemų buvimas apsunkina e.valdžios projektų įgyvendinimą, todėl labai svarbu išsiaiškinti galimus bei turimus sunkumus/problemas ir ieškoti sprendimo būdų jiems pašalinti.

5. Kaip Jūs siūlytumėte spręsti finansines problemas įgyvendinant e.valdžios projektus? Finansavimo problema – viena iš pagrindinių problemų galinčių stabdyti e.valdžios projektų įgyvendinimą. Labai svarbu užtikrintų tinkamą projektų finansavimą tam, kad gautumėm laukiamus ir norimus rezultatus. Kaip išspręsti finansinius sunkumus ir bus bandoma atskleisti pateiktu klausimu.

6. Ar Jums neatrodo, kad e.parašo įgyvendinimas teoriškai lyg ir yra paruoštas, tačiau praktiškai mažai kas yra daroma? Kas stabdo e.parašo įgyvendinimą Lietuvoje? Kaip, Jūsų nuomone, reikėtų spręsti šią problemą? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti, kodėl Lietuvoje nėra naudojamas e.parašas EVP gauti. Apie e.parašo naudojimą bei jo svarbą kalbama jau labai seniai, tačiau realiai tai nėra įgyvendinama. Kokios priežastys tai lemia, kas stabdo e.parašo naudojimą e.valdžioje ir bus bandoma išsiaiškinti. E.parašo naudojimas leistų viešąsias paslaugas teigti 3-4 lygiais, o tai turėtų didelės įtakos visuomenei, kuri galėtų naudotis paslaugomis aukščiausiu lygiu.

7. Kaip Jūs manote, ar Lietuvoje yra pakankamai paruoštų ir įgyvendinamų e.valdžios projektų? Kokių, Jūsų nuomone, trūksta e.valdžios projektų, ką Jūs siūlytumėte ir kodėl? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti ar, ekspertų nuomone, Lietuva pakankamai gerai

pasiruošusi e.valdžios diegimui, ar tam pakankamai yra paruoštų e.valdžios projektų, ar e.valdžios projektams skiriamas pakankamas dėmesys, į ką reikėtų atkreipti didesnę dėmesį. Taip pat svarbu bus paanalizuoti ekspertų pasiūlymus bei rekomendacijas e.valdžios projektų klausimu.

8. 2005 m. gegužės 19d. duomenimis Estijoje jau daugiau kaip 50% piliečių gali dalyvauti e.rinkimuose (e.balsavime). Tikimasi, jog iki 2006 m. pabaigos visi Estijos piliečiai galės dalyvauti e.rinkimuose. Jūsų nuomone, kodėl Lietuvoje nėra kalbama apie e.rinkimus (e.balsavimą), nėra ruošiami tam reikalingi projektai? Kokios, Jūsų manymu, priežastys tam kliudo? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti kokios yra priežastys/problemos Lietuvoje, trukdančios įdiegti e.balsavimą (e.rinkimus). Kodėl, ekspertų nuomone, apie tai net nėra kalbama, nėra ruošiami tam reikalingi projektai. Gal Lietuvai tai nenaudinga, o visuomenei? Šiuo klausimu ir bus bandoma rasti atsakymus į mums rūpimus klausimus.

9. Ką Jūs galėtumėte pasiūlyti Lietuvai diegiant e.valdžią, remiantis užsienio šalių patirtimi (arba nebūtinai), kad e.valdžios diegimas būtų efektyvus, naudingas ir reikalingas visuomenei? Šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti, kokia užsienio šalių (arba nebūtinai) patirtimi remiantis, ekspertų nuomone, Lietuva galėtų pasinaudoti diegiant e.valdžią, ką ekspertai galėtų pasiūlyti Lietuvai, kad e.valdžios diegimas taptų efektyvus, naudingas ir reikalingas visuomenei.

4.2. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ

1. Jūsų nuomone, ar pakankamai sparčiai ir efektyviai Lietuvoje yra vykdomas e.valdžios diegimo procesas? Kodėl Jūs taip manote?

Atsakant į šį klausimą dauguma ekspertų mano, kad iki šiol Lietuvoje nebuvo pakankamai sparčiai ir efektyviai vykdomas e.valdžios diegimo procesas. Daugumos nuomone dar tik dabar prasideda e.valdžios projektų diegimo procesas, kurio rezultatus greičiausiai pamatysim tik po kokių 1.5 – 2 metų. Tačiau dauguma sutinka su tuo, kad per paskutinius metus iniciatyvų susijusių su e.valdžios paslaugomis, e.valdžios projektais, ypač atsiradus finansavimo šaltiniams - struktūriniais fondams, yra labai daug. Vienas, iš tyrime dalyvavusių ekspertų, minėjo, kad „prieš pradėdant naudotis struktūrinių fondų lėšomis buvo paskelbtas preliminarus kvietimas, kuriame buvo renkamos idėjas iš viešojo sektoriaus, ką jie šiuo metu galėtų pasiūlyti, kokias paslaugas, kur reikėtų tobulinti, ką apie tai galvoja pačios institucijos. Ir pasiūlymų – projektų buvo gauta labai daug (apie 170). Tai rodo, kad domėjimasis e.valdžios diegimu, iniciatyvų rodymas yra labai didelis. Visų gautų projektų pasiūlymai buvo grupuojami ir išsiskirstė į tas sritis, kurios buvo numatytos eEurope Veiksmų plane2005 (20 paslaugų grupė). Iš visų idėjų praktiškai visoms buvo suteiktas finansavimas”. Pats respondentas konstatuoja, jog rinkoje poreikis ir pasiūla iš tikrųjų yra.

Tad dauguma ekspertų mano, kad iki 2008 metų mes didžiąja dalimi turėsime jau paslaugas įdiegtas dengiančias tas visas pagrindines 20 sričių. Ir ypačingai tas stambiausias, tai e.sveikata, e.darbo paieška ir socialinės paslaugos.

Vieno iš ekspertų nuomone, e.valdžios procesą stabdo e.parašo nebuvimas bei prasta situacija su asmens identifikavimu, kadangi, jo nuomone, šiuo metu vieningos identifikavimo sistemos kol kas nėra. Taip pat, jo nuomone, didelė kliūtis - prastas duomenų saugumo lygis, tad „kaip greitai ir efektingai mes sugebėsime išspręsti šią problemą, nuo to priklausys ir e.valdžios diegimo proceso efektyvumas, gerės teikiamų e.valdžios elektroninių viešųjų paslaugų situacija”.

Kito eksperto nuomone, e.valdžios proceso diegimo situacija, jeigu ją galima būtų įvertinti dešimties balų skalėje, iki šiol vyko ketverto lygyje, tačiau, kaip ir dauguma, jis sutinka, kad šuolis kelių metų bėgyje, diegiant e.valdžios projektus, bus juntamas labai didelis, tačiau, jis nemano, kad „taip šuoliškai kis ir vartotojas”. Jo nuomone labiau bus juntamas didelis ir spartus sąlygų bei priemonių sukūrimas e.valdžios diegimo procesui vystyti.

Kas stabdo e.valdžios efektyvumą bei jos diegimo procesą Lietuvoje? Ekspertų nuomone e.valdžios diegimo procesą Lietuvoje stabdo ir neefektyvų daro šios priežastys (priežastys sugrupuotos prioriteto tvarka (nuo didžiausios, ekspertų dažniausiai minėtos), darančios didžiausią įtaką e.valdžios procesų stabdymui):

- lėšų trūkumas (daugumos ekspertų nuomone, norint, kad e.valdžios diegimas būtų efektyvus ir spartus, tam reikia tinkamo finansavimo. Finansavimo parama iš struktūrinių fondų buvo gauta visai neseniai, todėl e.valdžios projektų spartesnius ir ženklesnius įgyvendinimo rezultatus mes pamatysime tik po keleto metų, kadangi visų projektų, šiuo metu finansuojamų iš struktūrinių fondo lėšų, galutinis įgyvendinimo laikotarpis yra numatytas iki 2008 metų rugsėjo 30d. Tai buvo viena iš didžiausių problemų, kuri buvo minima beveik kiekvieno eksperto. Dabar, gavus struktūrinių fondų finansavimą, manoma, kad ši problema beveik išspręsta);
- e.parašo nebuvimas;
- prasta asmens identifikavimo sistema;
- prastas duomenų saugumo lygis;
- neaukšti interneto vartojimo rodikliai (t.y. poreikis, naudotis e.valdžios teikiamomis paslaugomis ir, apskritai, internetu, nėra didelis) bei nepakankamas informuotumas apie internetu teikiamas paslaugas (Lietuvoje tiek gyventojų, tiek verslo įmonių naudojimas internetu, bendraujant su viešojo administravimo institucijomis, vis dar vangus);

- nepasitikėjimas informacinėmis technologijomis, nepasitikėjimas pačia e.valdžia (tiki tuo, kas pasirašyta, kas užantspauduota, bet ne tai, kas yra e.terpėje).

Norint išspręsti minėtas problemas, reikia, ekspertų nuomone, įgyvendinti visą kompleksą tam tikrų priemonių, t.y. reikia ir finansavimo, ir švietimo, ir motyvacijos, ir suteikti galimybes naudotis paslaugomis. Bet tai reikia daryti viską kartu, visuomenei reikia teikti visą kompleksą iš karto, o ne atskirai įgyvendinti švietimo programą, po to – motyvacijos programą ir pan.

Vienas iš ekspertų paminėjo, jog norint, kad vartotojas naudotųsi ir nebijotų naudotis tam tikromis paslaugomis, kartais reikia jį pastūmėti ir „prievarčinėmis priemonėmis“. Eksperto nuomone, tam tikrą paslaugą vartotojas turėtų gauti tik elektroninėmis priemonėmis, o tam, kad vartotojas naudotųsi elektroninėmis priemonėmis, kad gautų tą paslaugą, būtent reikalingos panaudoti „prievarčinės priemonės“, priemonės, kurios žmogų – pilietį pastūmėtų naudotis elektronine paslauga. Be abejonės, norint paslaugą teikti tik elektroniniais kanalais, reikia, kad ta paslauga naudotųsi tik tam tikras socialinis sluoksnis žmonių, t.y. tie žmonės kurie turi arba gali turėti visas galimybes naudotis ta paslauga, tik nesinaudoja dėl tokių priežasčių, kaip „jam geriau ir paprasčiau nueiti į reikiamą instituciją“, jis „bijo paslaugą gauti elektroniniais kanalais“ ir pan. O žmonės, pasak korespondento, yra pakankamai pasiruošę ir beveik visi turi galimybę naudotis e.paslaugomis, jei tik norėtų. Tad, eksperto nuomone, tokios priemonės kartais gali e.valdžios diegimo procesą, vartotojų atžvilgiu, padaryti daug efektyvesnį.

Apibendrinant ekspertų išsakytas mintis galėčiau daryti išvadą, kad e.valdžios spartesnis ir efektyvesnis diegimo procesas pradėtas gavus finansinę paramą iš struktūrinių fondų. Iki gaunant finansinę paramą e.valdžios diegimo procesas buvo labai lėtas, todėl įtakos visuomenei mažai teturėjo.

2. E.valdžios koncepcijoje (*dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo, 2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115, Vilnius*) **minima, kad įdiegus e.valdžią poveikis ir įtaka visuomenei bus didelė, bus galima „įtraukti gyventojus į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą“.**

Kaip Jūs manote, įgyvendinant e.valdžią Lietuvoje, gyventojai iš tikrųjų yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą, ar ne? Pakomentuokite galimą atsakymą.

Šiuo klausimu ekspertų nuomos galima grupuoti į 4 kategorijas: vieni mano, kad kol kas gyventojai gali stebėti viską kas daroma iš šono, kitų nuomone, gyventojai yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą, tačiau netiesiogiai, trečioji nuomonė buvo ta, kad gyventojai iš dalies yra įtraukiami į tam tikrų viešųjų paslaugų tobulinimą – t.y. atliekamos

gyventojų tam tikros apklausos tik vienu ar kitu klausimu (dėl vieno-kito projekto), bet ne visais, o ketvirta kategorija yra ta, kad gyventojai yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.

Nors ekspertų nuomones šiuo klausimu buvo galima sugrupuoti į keturias kategorijas, tačiau dauguma jų vis tik mano, jog gyventojai yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą bei tobulinimą, tik netiesioginiu būdu. Ką reiškia netiesioginis gyventojų įtraukimas? Pasak ekspertų, institucijos perkeldamos tam tikras paslaugas į elektroninę terpę nedaro apklausų, nedaro tam tikrų tyrimų, kad sužinotų visuomenės nuomonę vienu ar kitu klausimu, tačiau jie girdėdami ateinančių gyventojų nusiskundimus, girdėdami jų problemas, jų pageidavimus iš to daro vienas ar kitas išvadas ir priima vienokius ar kitokius sprendimus, kaip patobulinti paslaugas, jog sumažėtų gyventojų nusiskundimų, sumažėtų problemų ir pan. Žinodami problemas, girdėdami skundus, valdininkai negali neatsižvelgti į jų nuomonę. Tik, kitas klausimas kyla, kiek jie giliai į tai atsižvelgia. Kiekviena paslauga, ekspertų nuomone, atsiranda per žmonių išreikštą nepasitenkinimą, arba pastebėtą trūkumą. Ir į tai yra atsižvelgiama. Kuo daugiau vartotojų, tuo didesnis grįžtamasis ryšys, tuo daugiau ir labiau tobulinama aptarnavimo tvarka, pradedant priemonėmis baigiant organizaciniais dalykais. Kai atsiranda santykiai su valdžia, tuomet atsiranda poreikis gauti jos teikiamas paslaugas geresniu, efektyvesniu ir naudingesniu būdu - elektroninėmis priemonėmis. Visuomenės poreikis visuomet veda prie tobulinimo. Tad dauguma ekspertų sutinka, kad potencialus poveikis yra didelis, bet, kad poveikis būtų tiesioginis, to sakyti negalima. Tam, kad visuomenė aktyviai dalyvautų e.valdžios procese, galėtų ir turėtų galimybę išreikšti savo pageidavimus dėl viešųjų paslaugų pertvarkymo, tobulinimo ir realizavimo reikėtų sukurti e.forumų puslapį.

Kita ekspertų dalis, kuri mano, kad gyventojai iš dalies yra įtraukiami į tam tikrų viešųjų paslaugų tobulinimą, savo atsakymą grindžia tuo, jog rengiant daugumą projektų nebuvo daromos gyventojų apklausos, pritariant ar ne projektui, vien dėl tos priežasties, jog projektams parengti buvo duotas labai trumpas laikas, ir tam, kad atlikti gyventojų apklausas, kad įtraukti gyventojus į vienokių ar kitokių projektų ruošimą ar tobulinimą, buvo duota per mažai laiko. Tačiau tiems projektams parengti, kuriems buvo skirta šiek tiek daugiau laiko, prieš tai buvo daromos apklausos. Tai buvo ta dalis projektų, kurie buvo skirti piliečiams, pvz. e.biblioteka. Rengiant šį projektą buvo daromos apklausos tam, kad gyventojai galėtų išreikšti savo pageidavimus, pasiūlymus pertvarkant bibliotekas, pertvarkant jų sistemą. Ir tokiam projektui buvo gyventojų pritaria, buvo pačių gyventojų nuspręsta, kad iš tikrųjų toks projektas yra reikalingas.

Priežastį, kodėl gyventojai nėra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą, ekspertai konstatuoja, kaip gyventojų nesinaudojimą informacinėmis

technologijomis. Pasak vieno iš ekspertų „didžioji šalies gyventojų dalis vis dar nesinaudoja informacinėmis technologijomis, todėl didelis dėmesys turi būti skiriamas šios atskirties mažinimui, integruojant skirtingas socialines grupes: vyresnio amžiaus žmones, miesteliu ir kaimu gyventojus, mažesnio išsilavinimo, žemesnes pajamas turinčius asmenis. Todėl šiame kontekste Lietuvai ypač aktualus tampa viešų interneto prieigos taškų steigimas”.

Ekspertai, kurie mano, jog gyventojai yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą, savo pasisakymus grindžia tuo, jog pagrindinis EVP teikimo tikslas paprastai yra siekis pagerinti trijų pagrindinių šalių – gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės poreikių tenkinimą bei supaprastinti jų tarpusavio bendravimą ir komunikavimą. Šiuo metu įgyvendinant e.valdžią Lietuvoje yra daromi įvairūs tyrimai, studijos, gyventojų apklausos, kurie parodo gyventojų ir potencialių EVP vartotojų nuomonę, lūkesčius, nusiskundimus e. viešųjų paslaugų srityje. O tai reiškia, kad gyventojai yra įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą, nes šių tyrimų pagrindu diegiami e.valdžios procesai yra koreguojami ir tobulinami.

3. Jūsų nuomone, kokią neigiamą įtaką visuomenei turi e.valdžios diegimas? Ką Jūs siūlytumėte daryti, kad e.valdžios neigiamas poveikis visuomenei sumažėtų?

Atsakant į šį klausimą, pasak ekspertų, didelės neigiamos įtakos visuomenei e.valdžios diegimo procesas nedaro. Su tuo sutinka visi ekspertai. Kai kurie minėjo, jog apie neigiamą įtaką galbūt dar anksti kalbėti, nes e.valdžios diegimas dar nėra tiek išplėtotas, kad būtų matoma jos neigiama pusė. Tačiau vis tik šio tūkmečio tokia neigiama įtaka visuomenei juntama.

E.valdžios diegimas daugiausia įtakos interneto vartotojus. Tad keletas ekspertų, kaip galbūt pagrindinį neigiamą poveikį, kuris su laiku turėtų išnykti, visuomenei išskyrė pasitikėjimo informacinėmis technologijomis stoką. Pasak vieno iš ekspertų „visa tai yra žmogaus rankų kuriamos sistemos, tad elektroninių sistemų patikimumą galima būtų vertinti neigiamai. Sakyti, kad tos sistemos veiks nuolat ir nepertraukiamai, negalime. Jei vyktų kažkokie gedimai, dėl ko informacijos sistemoje ar duomenų bazėje prapultų kokia nors informacija, na tuomet padariniai gali būti labai liūdni. Nors šiuo metu ir iš struktūrinių fondų yra numatyti projektai, kur numatytos investicijos į saugumą tokių sistemų, į informacijos apdorojimą ir panašiai”.

Pasak kito eksperto - „e.valdžia neturėtų kurti bedarbystės. Neturėtų būti gąsdinama tuo, jog „mes įdiegsime e.valdžią, sumažės valdininkų”. Valdininkai girdėdami tokias kalbas darys viską, kad „neatsidurtų gatvėje”, kad tik nebūtų e.valdžios. Turi būti kalbama, kad valdininkas bus perkvalifikuotas, kad ta kvalifikacija yra jam reikalinga, kad jis sugebėtų toliau dirbti. Išaiškinimas viso to, to tikslo siekimas mažintų, o galiausiai visai panaikintų, daromą neigiamą įtaką mūsų valdininkams, kurie rodo savo pasipriešinimą e.valdžios proceso kūrimui ir diegimui,

nenorėdami būti atleisti, o tai, savotiškai daro neigiamą įtaką visuomenei". Eksperto pasiūlymas: reikia mokytis.

Iš visuomenei juntamų smulkesnių neigiamų e.valdžios diegimo procesų pusių ekspertai paminėjo tam tikrus sveikatos sutrikimus (susilpnėjusi žmonių rega). Taip pat buvo minima, kad reikės daugiau naudotis technologinėmis, techninėmis priemonėmis. Mažiau bus gyvo bendravimo, žmonės materialėja, nėra dvasinio bendravimo ir pan. Bet tai, pasak ekspertų, labiau yra filosofinės bei sociologinės problemos.

Kalbant apie elektronines viešąsias paslaugas dauguma ekspertų mato daugiau teigiamų pusių. Tai, pasak jų, rodo ir įvairiose šalyse atlikti tyrimai, jog daugelis paslaugų, pradėjus jas teikti elektronine forma, atnešė labai gerus rezultatus ir ne tik pagerino patį paslaugos teikimą, bet ir leido sumažinti paslaugų teikimo kaštus.

4. Kokie, Jūsų manymu, didžiausi politiniai sunkumai iškyla įgyvendinant e.valdžios projektus? Kaip Jūs siūlytumėte tai spręsti?

Atsakydami į šį klausimą, visi ekspertai sutiko, kad sunkumų šiokių tokių iš politinės pusės yra. Tačiau nuomonės, dėl iškilusių politinių sunkumų įgyvendinant e.valdžios projektus, buvo labai skirtingos.

Vieno eksperto nuomone, šiuo metu yra sudarytos pakankamai geros sąlygos diegiant ir plėtojant EVP, valdžiai prie piliečių prieiti arčiau. Tačiau tokio valdžios priėjimo prie piliečių, asmeniškai ekspertas, pasigenda. Pasak jo, galima būtų palyginti, kad ir tris Baltijos šalis, kur visuomet, kaip pavyzdys parodoma Estija. „Estijoje bendravimo su piliečiais suvokimas išeina iš pačios vyriausybės, darbo kabinetai pilnai kompiuterizuoti, stengiamasi popieriaus nenaudoti, o naudoti visą informaciją elektroninėje formoje. Lietuvoje turbūt kitaip šioje vietoje „manoma“, ir tokio palaikymo, iš politikų pusės, šiai sričiai trūksta. Pasiūlymai: visuomenė arčiau valdžios būna per sprendimų priėmimo skaidrumą“. Jei pilietis užsisakydamas ir gaudamas norimą paslaugą viską gali stebėti, sekti ir žinoti, tai, eksperto nuomone, ta institucija su juo bendrauja, nors ir netiesiogiai, per elektroninės komunikacijos priemones, bet ji su juo bendrauja. „Per tą pusę matomas artumas tarp valdžios ir piliečių. Tad reikėtų keisti valdininkų požiūrį apie kitokį tarpusavio bendravimą su piliečiais, negu yra dabar. Tam, kad būtų palaikomas artimas ryšys tarp valdininkų ir piliečių, pati valdžia turi rodyti norą bendrauti, rodyti iniciatyvą. Institucija turi būti atvira pasiūlymams, priimti ir pačių piliečių, pačių vartotojų patarimus, ką patobulinti, kur yra koks nepatogumas ar informacijos vėlavimas, ar tam tikri sutrikimai“. Ir jei į tuos pasiūlymus yra atsižvelgiama, sistema yra tobulinama, kad pasiekti abiem pusėm priimtina sprendimą, tai eksperto nuomone, visame tame galime išvystyti tarpusavio bendravimą ir bendradarbiavimą.

Ekspertai minėjo, kad kartais priimant sprendimus dėl e.valdžios projektų įgyvendinimo, pasitaiko atveju, kad susiduria politiniam lygmeny skirtingi interesai, skirtingos nuomonės dėl šio projekto reikalingumo. Tokiu atveju atliekami vėl ekspertų vertinimai, ir dažniausiai ekspertų išvados nepasikeičia, t.y. kaip buvo manoma, jog šis projektas yra geras, taip ir lieka tokia išvada, būna tik pateikiamos papildomos rekomendacijos, kaip geriau, kaip efektyviau jį įgyvendinti ir pan. Tad politikų tiesioginės įtakos projektų sprendimams nelabai yra. Kadangi dauguma projektų būna finansuojami ES, parama yra skiriama ne vyriausybės, sprendimus priima institucijų vadovai, pvz. ministerijos ir pan., be to sprendimas yra paremtas ekspertinėmis išvadomis ir rekomendacijomis, tad jei politikai, ar kiti valstybinių institucijų atstovai mano kitaip, jei jie prieštarauja projekto įgyvendinimui, jie privalo pateikti savo rimtus argumentus.

Daugiau nei pusė ekspertų paminėjo, jog daugiausia sunkumų, įgyvendinat e.valdžios projektus, iškyla tarp institucijų, o ne politinių. Jeigu už e.valdžios projekto įgyvendinimą atsakinga viena institucija, tokių problemų, kaip ir neiškyla, tačiau jeigu projektas įgyvendinti pavestas kelioms institucijoms, tuomet ir jo įgyvendinimo procesas, dėl iškilusių tam tikrų problemų, užtrunka daug ilgiau. Atsiranda tarpžinybiniai sunkumai, tarp institucinė trintis. Kiekviena institucija, pasak ekspertų, turi savo funkcijas, savo pareigas ir pan. Norint įgyvendinti bendrą projektą, reikalingas institucijų bendradarbiavimas. Tam reikia, kad viena institucija, pavyzdžiui, pateiktų reikalingus duomenis, kita įdiegtų tinkamas technologines priemones ir pan. Atsiranda, kaip ir naujas papildomas darbas, kuris nėra konkrečiai nurodytas konkrečiam žmogui. Susiduriama su vadybos politika, su jos problemomis. Susidūrus tokiems tarpžinybinių institucijų sunkumams gerą sprendimą sunku rasti. Dėl to, tokios paslaugos, pasak ekspertų, kurioms įgyvendinti reikia kelių institucijų bendradarbiavimo, gerokai atsilieka. Institucijos nėra skatinamos bendradarbiauti, jos turi savo funkcijas, kurias vykdo ir pašalinių priemonių nesiima. Visi yra už kažką atsakingi, turi savo etatų sąrašą ir nėra kažkokio stimulo kažką už kažką daryti. Tam reikia vadybos stimulo. Turi būti sureguliuoti veiklos pokyčiai. Nors teoriškai sakoma, kad technologijos neturi įtakoti procesų, bet procesai turi atsižvelgti į naujas galimybes. Jie turi keistis, būti orientuoti į žymiai paprastesnį ir geresnį būdą. Veiklos pokyčių pertvarkymo reikalauja tos paslaugos, kurios neužsidaro vienoje institucijoje. Tai paliečia žmones, jų funkcijas, įstaigas, jų persikirstymą, kartais net įstatymų pakeitimus. Rasti naują vadybinį požiūrį e.valdžios įgyvendinimui yra labai reikalinga. Problema, ekspertų nuomone, iškyla ir tame, jog nėra pakeista tarnybos karta. Nėra ta karta, kuriai technologinės priemonės turi būti, kaip pagalbinė priemonė, o ne kaip priemonės, kuriomis gali naudotis tik vienas IT specialistas. Tad turi būti kalbama ir apie valdininkų perkvalifikavimą.

5. Kaip Jūs siūlytumėte spręsti finansines problemas įgyvendinant e.valdžios projektus?

Dauguma ekspertų šiuo klausimu pasisakė vienareikšmiškai, kad šiuo metu vyksta gana sėkmingas ES struktūrinių fondų lėšų įsisavinimas ir e.valdžios projektams įgyvendinti finansavimo pakanka.

Vienas iš ekspertų paminėjo, kad, nors ir finansavimo problemos įgyvendinant e.valdžios projektus nemato, be abejonės ne visi projektai gauna finansavimą. Projektai, kurie yra pateikiami ir vertinami, ir priimama, kad jie yra labai svarbūs ir būtini, tokiems projektams parama yra suteikiama ir ta parama suteikiama būtent tokia, kokia yra prašoma. Pateikti projektai yra vertinami, analizuoja duomenys, žiūrima kokie yra projekto tikslai, kas norima pasiekti, kokius alternatyvius būdus projekto vykdytojas numato tam pasiekti. Įvertinami kokie yra alternatyvų finansiniai kaštai ir kokia yra ekonominė nauda žmonėms, tai tiksliniai grupei, kuriai tai skirta. Ir renkama alternatyva, kuri yra ekonomiškai naudingiausia, finansiškai kainuoja mažiausiai, apskaičiuojamos pagrįstos išlaidos, kurios yra būtinos ir pan. Visa tai įvertinus projektai yra ranguojami pagal balus ir finale paramą rekomenduojama skirti tiems projektams, kurie surinko didžiausią balų skaičių ir peržengė kritinę ribą. Projektai, kurie surinko mažiau balų, laikoma, kad juos reikia patobulinti. Jie grąžinami projektų vykdytojams su konkrečiomis pastabomis, ką reikėtų pakeisti, perplanuoti, padaryti kitaip.

Nors ekspertai teigia, kad pinigų finansuoti projektams yra, tačiau, be abejo, visi sutinka, kad biudžetas informacinei visuomenės plėtrai yra ribotas. Vienas iš ekspertų paminėjo, jog „per du metus buvo numatyta 217 mln. litų projektų finansavimui ir šiai dienai apie trys ketvirtadaliai šių pinigų jau yra paskirstyti tam tikriems projektams įgyvendinti. Dar likę keletas projektų, kurie bus patvirtinti šiais metais ir likusi pinigų suma bus paskirstyta būtent tiems projektams”.

Keltas ekspertų paminėjo, jog finansavimo e.valdžios projektams įgyvendinti užtenka, tačiau problemą mato tame, kad nėra finansavimo mokslo tiriamiesiems darbas. Pasak jų, Lietuva vadovaujasi posakiu: „Pamaitinkim šiandieną, o kas bus rytoj – nesvarbu”. O tai negerai. Lietuva gavo finansavimą iš ES struktūrinio fondo, tačiau finansavimo iš pačios mūsų valstybės - trūksta, trūksta valstybės rėmimo aukštesnių technologijų įsigijimui.

Keltas ekspertų pamini finansavimo problemą savivaldybėse, tačiau, pasak jų, ši problema savivaldybėse kyla labiau iš „nenorėjimo ją gauti”. Pasak ekspertų, savivaldybės pirmiausiai „laukia pinigų, o vėliau žada kurti projektus. Kam kažką daryti, jei nėra finansavimo”. Tad ši „finansavimo“ problema galima būtų sakyti kyla dėl seno požiūrio į vykstančius visuomenėje naujus pokyčius, joms - savivaldybėms trūksta šiuolaikiškumo, reikia keisti žmonių mąstymą, jie neturi laukti, kad viskas būtų atnešta „ant lėkštutės”. Norėdami kažką

gauti, jie patys turi pajudėti. Tad čia, ekspertų nuomone, pirmiausiai susiduriama su mokymo problema, kuri labiausia juntama žemesniame valdininkų lygmenyje (ypatingai mažesnių savivaldybių lygmenyje).

6. Ar Jums neatrodo, kad e.parašo įgyvendinimas teoriškai lyg ir yra paruoštas, tačiau praktiškai mažai kas yra daroma? Kas stabdo e.parašo įgyvendinimą Lietuvoje? Kaip, Jūsų nuomone, reikėtų spręsti šią problemą?

Dėl e.parašo įgyvendinimo ir naudojimo ekspertų nuomonių buvo įvairių. Vienas iš ekspertų minėjo, jog teoriškai, iš tikrųjų e.parašas paruoštas – „šiuo metu yra tam reikalingi įstatymai, ir LRV nutarimai, ir IVPK direktoriaus įsakymai. Jeigu turima omenyje planus, projektus ir pan. - vėlgi, šiuo metu jų jau atsiranda pakankamai, nes didėja e. parašo poreikis. Pats e. parašas neturi būti savitiksliis - jis turi būti kaip įrankis, patenkinantis poreikius. E.parašas negali būti panaudojamas nesvarbu kur, kam ir pan. Tai tik priemonė. Pvz., bankai, iki šiol bendraudami su privačiais klientais (versle jau naudoja e.parašą) tenkinasi slaptažodžių sistema, nes toks realus poreikis. Padaugėjus plėšimų, įsiveržimų, siekiant modernizacijos bus pereita ir prie PKI (saugos priemonių), tai tik laiko klausimas”. Pasak eksperto, imamasi ir konkrečių veiksmų - „projektas, pakeisiantis popierinius dokumentus keliaujančius tarp institucijų į elektroninius, pajamų deklaracijos SODRAI, mokesčių deklaravimas VMI ir t.t.”. Eksperto nuomone, „Lietuvoje (kaip ir turėtų būti) formuojasi e. parašo poreikis, ir atitinkamai, pradedami vykdyti tai įgyvendinantys projektai. „Stabdo įgyvendinimą” - šis procesas reikalauja žinių, be to tai - inovacija, todėl reikalingas visuomenės, valstybės tarnautojų švietimas, nusistovėjusių procedūrų keitimas (pvz. valstybinės institucijos nėra tokios lanksčios kaip kad privačios įmonės). Problema, jeigu nėra poreikio - parašo ir neturi būti. Jei jis yra – stengiamasi įgyvendinti. Jei poreikis yra, o bijoma - šiuo atveju problema, kuri, mano manymu, turėtų būti sprendžiama poreikio formuotojams imantis aktyvesnių veiksmų”.

Dėl to, jog e.parašui dar nėra poreikio, pasisakė dar keletas ekspertų. Jų nuomone, nors e.parašo direktyva atsirado jau ganėtinai seniai, aplinka įgyvendinti e.parašui paruošta, tačiau vis tik poreikio juo naudotis nėra. Tad ekspertai kelia klausimą: ar mums reikia e.parašo, jei nėra poreikio? Ar reikia tokio saugumo, kurį užtikrintų e.parašas? Ar e.parašas adekvatus gaunamam rezultatui? Ar reikia tokio brangaus ir didelio saugumo užtikrinimo? Gal būt galime apsieiti ir ne su tokiu dideliu saugumu? Keleto ekspertų nuomone, visiems suteikti e.parašą nemokamai – reikia labai daug lėšų. O žmogui įsigyti pačiam – per brangu, jis nepirks e.parašo tam, kad kelis kartus per metus galėtų juo pasinaudoti. Jei žmogus gali būti identifikuojamas kitu būdu, daug paprastesniu, tai tas e.parašas galbūt ir nėra taip reikalingas. Tad, pasak ekspertų, e.parašo

įgyvendinimo niekas nestabdo, tik, galbūt, šiandieną dar trūksta žmonių poreikio, noro jį turėti, nes tai išsprendžiama kitomis - paprastesnėmis priemonėmis.

Toks ekspertų pasisakymas, kad „poreikio naudotis e.parašu nėra“, tačiau „poreikis naudotis paslaugomis teikiamomis aukščiausiu 3-4 lygiu yra“, kelia nuostabą ir prieštaravimus pačių ekspertų pasisakymams. Kaip galima užtikrinti paslaugos efektyvumą 3-4 lygyje, kuriam reikalingas žmogaus identifikavimas, nesant e.parašui ar kitoms asmens identifikavimo priemonėms? Apie paslaugų, teikiamų aukščiausiu lygiu, poreikį visuomenei byloja įvairios ataskaitos, kuriose aiškiai matomas vartotojų interneto skaičiaus augimas ar vartotojų skaičiaus augimas, kurie naudojami teikiamomis viešosiomis paslaugomis. Vartotojų poreikiams patenkinti, teikiant aukščiausio lygio paslaugas - būtinas e.parašas ar asmens ID kortelė. Lietuva jau gali pasiūlyti visuomenei e.parašą, tačiau jo kaina per didelė piliečiui, norinčiam įsigyti e.parašą. Todėl čia matau ne e.parašo poreikio nebuvimo problemą, o e.parašo įsigijimo kainos problemą (problema – per didelė kaina, kurią tenka sumokėti piliečiui, norint įsigyti e.parašą). Tad, mano nuomone, į tai turėtų atidžiau ir efektyviau reaguoti valstybė.

Kito eksperto nuomone, „mes be e.parašo neišsuksim“. Kalbant ir apie jau esančius projektus, tiek apie ateinančius projektus, kurie bus nuo 2007 metų, visuose yra numatyta, kad pilietis, kreipdamasis paslaugos, turi būti identifikuotas. Nors e.parašas ir identifikavimams yra skirtingi dalykai, tačiau kodėl Lietuvoje nėra realiai naudojamas nei e.parašas nei ID kortelės, galinčios identifikuoti asmenį, eksperto nuomone, visa tai vyksta dėl diskusijų, kurių metu nėra randama bendro sprendimo, „kokias technines priemones naudoti, kad tą parašą užtikrinti, ar tai turi būti kortelės, ar tai turi būti kažkokia sistema su pirštų nuskaitymu, kad tave identifikuotų ir „pririštų“ prie asmens ir pan.“. Imant kaip pavyzdį kitas pasaulio ES valstybes, daugumoje iš jų naudojamos ID kortelės. Tai „viena kortelė, kurioje yra ir informacija apie asmenį su visais kodais ir raktais, galimas asmens identifikavimas, bet ta pati kortelė naudojama ir sveikatos apsaugoje, joje yra informacija apie pacientą, nurodyta kraujo grupė, vaistai, kuriuos jis naudoja, kokiems jis yra elergiškas ir panašiai. Taip pat ta pati kortelė naudojama, kaip socialinės apsaugos pažymėjimas. Tokia kortelė multifunkcinė, kuri pritaikoma daugelyje sričių, bet ji yra viena“. Pasak eksperto, „sunku pasakyti, koks sprendimas bus pasirinktas, bet vienoks ar kitoks jis tikrai bus, ir, kad šis sprendimas iki 2007 metų turi būti aiškus, tai tikrai. Nes tokios koncepcijos nebuvimas stabdo tolimesnių projektų eigą. Tad e.parašo įgyvendinimo procesą stabdo alternatyvos nepasirinkimas, kaip būtent techniškai tą e.parašą įgyvendinti, koku būdu“. Ekspertas, e.parašui įgyvendinti siūlytų pasirinkti kortelį variantą, nes tai, pasak jo, būtų patogiau ir paprasčiau ja naudotis paprastam piliečiui.

Buvo ir labai priešingų nuomonių dėl e.parašo įgyvendinimo. Keltas ekspertų pasisakė, kad ši problema Lietuvoje yra labai didelė ir ją reikėtų spręsti. Pasak jų, apie e.parašą kalbama

jau nuo 2002m. O kas padaryta? Nedaug. (Su tuo, taip pat nenorėčiau sutikti, kadangi e.parašas jau yra). Labai daug kalbama kaip daryti, ką daryti. Problemą išvelgia ir tame, jog nėra pasitikėjimo e.parašu tiek iš vartotojų pusės, tiek iš jį įgyvendinančių institucijų, nėra užtikrinamas reikalingas saugumas. Taip pat vieną iš priežasčių kodėl e.parašas nėra realiai įgyvendintas, pasak vieno iš ekspertų, tai yra todėl, jog institucija, kuri yra atsakinga už e.parašo įgyvendinimą, „nepaveža viena pati jai užkrauto krūvio“. Tačiau ekspertai, kurie pasisakė, jog e.parašo įgyvendinimo problema labai didelė ir ją reikėtų spręsti, nenurodė nei vienos priemonės - būdo, kaip galima būtų šią situaciją pagerinti.

7. Kaip Jūs manote, ar Lietuvoje yra pakankamai paruoštų ir įgyvendinamų e.valdžios projektų? Kokių, Jūsų nuomone, trūksta e.valdžios projektų, ką Jūs siūlytumėte ir kodėl?

Daugumos ekspertų nuomone, viešajame sektoriuje e.valdžios projektų tikrai yra pakankamai. Vienas iš ekspertų paminėjo, jog „net ir dabar, kada kvietimai pateikti projektus jau yra pasibaigę vis tiek žmonės skambina, teiraujasi, kada atsiras kokios perspektyvos ir panašiai“. Ekspertai mini, jog galbūt mažai iniciatyvos yra tik iš savivaldybių pusės. „Yra kelios savivaldybės, kurios rodo pakankami didelę iniciatyvą. Informacinių technologijų srityje, tai: Vilnius, Kaunas, Klaipėda. Kitose srityse, kas susiję su švietimu, socialine apsauga, tai šis spektras yra iš ties platus ir jame iniciatyva rodoma beveik visų savivaldybių, tačiau kas susiję su informacine technologija, tai, išskyrus tas stambiausias savivaldybes, kitų savivaldybių dalyvavimas iš ties yra ribotas. Yra probleminių regionų, kurie nepateikia nei projektų, nei rodo kokią nors iniciatyvą e.valdžios diegimui, tai pvz.: Naujoji Akmenė“.

Vienas iš ekspertų pabrėžė, jog yra „nepakankami gerai padengtų projektų, tai pvz.: komunalinių paslaugų sektorius, kuris galėtų būti labiau padengtas naudojant informacines technologijas. Iniciatyvų yra, bet jų labai mažai“. Ekspertas mini, jog buvo gautas tik iš vienos savivaldybės tokio projekto pasiūlymas, kuris galėtų būti panaudotas ir paskleistas plačiau, kurio reikėtų ir kuri norėtųsi pasiūlyti visuomenei. Tai būtų mokėjimas už komunalines paslaugas, kada duomenys apie skaitliukų rodmenis būtų surenkami automatiškai, panaudojant tam tikrus įrenginius, pavyzdžiui, įstatant prie skaitliukų tam tikrus daviklius, kurie tą informaciją nuo laikotarpio pradžios iki laikotarpio pabaigos, ar už elektrą, ar už vandenį, ar kitas paslaugas paima ir automatiškai perduodamas į reikiamą instituciją. Tokiu būdu formuojamas suvartotų paslaugų ir apmokėjimo istorija. Iš skirtingų paslaugų tiekėjų ta informacija yra kaupiama ir apdorojama vienos kažkokios savivaldybės portale. Pilietis su savo vartotojo vardu prisijungęs prie savo duomenų gali matyti kiek jam reikia mokėti, kiek jis ko suvartojo, ir, net gi, vis tai gali apmokėti iš karto internetu. Pasak eksperto, „tokio projekto įgyvendinimo nauda būtų juntama

gan didelė, ir jo privalumas tas, kad per tokias žemiškas paslaugas galima sužadinti piliečių poreikį naudotis kompiuteriu, naudotis internetu, naudotis viešosiomis paslaugomis. Jei žinai, kad gali sau patogiu metu neišeidamas iš namų viską susitvarkyti, tai patogiu ir naudinga". Tačiau, ar komunalines paslaugas mes galime vadinti viešosiomis paslaugomis? Vis tik, komunalines paslaugas teikia ne viešosios įstaigos, o juridiniai asmenys. Be abejo, efektyviai aptarnaujant visuomenę, suteikiant jiems galimybę neišeinant iš namų žinoti kiek ir už ką jis gali apsimokėti, o taip pat ir atlikti apmokėjimą, duotų teigiamų rezultatų aptarnaujant juos, sumažintų išlaidas, tačiau, tai būtų ne e.valdžios paslaugų įtaka visuomenei.

Vieno, iš tyrime dalyvavusių eksperto nuomone, trūko projekto, kurio tikslas būtų siekti sudaryti sąlygas realizuoti viešųjų paslaugų tiekimą „vieno langelio" principu. Užtikrinti sėkmingą ir efektyvų elektroninių viešųjų paslaugų plėtojimą naudojant standartizuotus sprendimus. Nors apie tai jau seniai kalbama, tačiau, kaip sako kitas ekspertas, „trūksta tarpžinybinio susikalbėjimo".

Dauguma ekspertų mano, kad Lietuvoje paruoštų e.valdžios projektų yra pakankamai daug, tačiau nėra jie vystomi taip efektyviai, kaip turėtų. Pasak keleto ekspertų, reikia plėtoti bibliotekų sistemą (libis sistemą), muitinių sistemą, ypatingai svarbi tarp gyventojų tampa e.sveikata, kurią reikėtų diegti ne tik Santariškių klinikoje, bet ir visose Lietuvos ligoninėse. Reikia sujungti visus Lietuvos kardio centrus. Bet tai įgyvendinant, pasak ekspertų, susiduriama su viena labai didele problema, tai darbuotojų kvalifikacija. Taip pat trūksta labai daug reklamos apie jau esamus projektus tam, kad galima būtų išvengti nekoordinuotų ir besidubliuojančių darbų organizuojant viešųjų paslaugų teikimą. Trūksta lėšų reklamavimui, reikalingas ekonominės naudos parodymas, skleidimas tos informacijos. Tai, pasak vieno iš ekspertų, turėtų būti universiteto veikla, jie turėtų labiau skleisti visuomenei apie e.valdžios galimybes, apie parengtus ir įgyvendinamus ar įgyvendintus projektus ir pan.

Vieno iš ekspertų pasiūlymų buvo tai, jog reikėtų tokio projekto: tarkim, pvz. „nutariama, kad Vaisiogala - pavyzdinis e.valdžios miestelis. Duodamas reikiamas finansavimas ir jame padaroma viskas nuo „A iki Z". Į jį galima važiuoti ir žiūrėti, kas negerai, reklamuoti, stebėti, replikuoti ne žodžiais, o darbais". Pasak eksperto, tokių projektų pasaulyje yra ir jie duoda gana gerus rezultatus diegiant šalyje e.valdžią, nes šalis, turėdama vieną nedidelį miestelį, kuriame e.valdžia įdiegta gerai, ir matydama realią situaciją, o ne popierinę, gali orientuotis į tai, kaip tai tobulinti ir vystyti geriau e.valdžią visoje šalyje.

Keletas ekspertų mano, jog Lietuvoje labai trūksta integruotų paslaugų. Vieno iš jų nuomone, Lietuvoje pakankamai gerai vystomos vienažinybės paslaugos, tačiau ten, kur reikalingos kelios institucijos tam, kad įgyvendintų reikiamą projektą, tokių projektų yra nedaug, nes dažniausiai jų įgyvendinimas „eina" labai lėtai arba iš vis sustoja. Kas galėtų pakeisti tokią

situaciją, pasak ekspertų, galbūt turėtų būti naujas valdininkų požiūris į darbą, jų kvalifikacijos lygis aukštesnis, kad sugebėtų į tokių projektų valdymą žiūrėti ir iš vadybinės pusės. Tad, keletu ekspertų nuomone, ne naujų projektų trūksta, ne naujų paslaugų, o būdų, kaip išspręsti tarpžinybinius procesus, įgyvendinant nevienakrypčius projektus.

8. 2005 m. gegužės 19d. duomenimis Estijoje jau daugiau kaip 50% piliečių gali dalyvauti e.rinkimuose (e.balsavime). Tikimasi, jog iki 2006 m. pabaigos visi Estijos piliečiai galės dalyvauti e.rinkimuose. Jūsų nuomone, kodėl Lietuvoje nėra kalbama apie e.rinkimus (e.balsavimą), nėra ruošiami tam reikalingi projektai? Kokios, Jūsų manymu, priežastys tam kliudo?

Atsakant į šį klausimą ekspertų nuomonės pasidalijo į dvi grupes: vieni sakė, kad e.balsavimo Lietuvoje nereikia, kiti buvo už balsavimą internetu.

Vienas iš ekspertų minėjo, jog iniciatyva šiuo klausimu Lietuvoje yra. Yra vienas projektas, kuris skirtas neįgyvendinimui, tačiau lėšų buvo prašyta, tam, kad parengti galimybių studiją. Galimybių studija - tai kokias priemones naudoti, kaip geriausiai tai padaryti ir pan. Tokį projektą yra pateikusi seimo kanceliarija, kuri gavo paramą ir dabar yra rengiama galimybių studija būtent e.demokratijos plėtrai. Bet šis projektas, pasak eksperto, yra truputį platesnis, jis apima ne tik e.balsavimą, ne tik piliečių dalyvavimą, bet taip pat kalbama ir apie teisės aktus, apie teisės aktų registrus, paieškas. Patogumui ir informacijos suradimui skiriamas didelis dėmesys.

Klausiant ekspertų ar e.balsavimas reikalingas Lietuvoje? Keletas iš jų minėjo, jog nėra šalininkai tokio balsavimo būdo. Pasak jų, „nevisada ramu dėl informacijos patikimumo ir saugumo. Kadangi konstitucijoje balsavimas įtvirtintas, kaip laisvas, slaptas ir nepriklausomas, tai kyla klausimas, jei aš balsuoju turėdamas savo ID kortelę, tai balsavimas jau yra neslaptas. Mano atiduotas balsas gali būti visada fiksuojamas. Kitas klausimas, saugumas ir patikimumas. Kas gali garantuoti, kad balsavimo metu, kada yra didelė apkrova, sistema neužlūš, kuri nors Windows'ų dalis neužsiskaitys arba užsiskaitys ne ten, kur reikia. Tai jau yra technologiniai dalykai, kuriems 100-to procentų niekada negali duoti“. Ekspertai, kurie mano, jog e.balsavimui Lietuva dar nėra pasiruošusi (subrendusi) politiškai, teigia, jog kada yra balsuojama įprastiniu būdu (mes įmetam į urną savo pažymėtą balsą), tada gali iškilti klausimas susijęs su žmogiškuoju faktoriumi, ar balsavimo komisijos sąžiningumu. Bet, pasak jų, „kad mano balsas papuolė ten kur turėjo papulti ir, kad aš savo valią pareiškiau tokią, kokią norėjau, tuo aš esu tikras“. Tad jų manymu, balsavimas turėtų būti ne elektroninis.

Vienas iš ekspertų paminėjo, jog e. rinkimų paslaugos įgyvendinimas būtų 4 lygio elektroninė paslauga. Norint teikti 4 lygio elektronines paslaugas, būtina įdiegti vartotojų

identifikavimo sistemą, be kurios neįmanomas pilnai interaktyvių elektroninių paslaugų teikimas. Tad atsižvelgiant į IVPK priskirtas funkcijas ir teisės aktais patvirtintus planus elektroninės valdžios srityje, IVPK inicijavo projektą ES struktūrinio fondo lėšoms gauti, kurio rezultatai sudarys prielaidas sėkmingam, sparčiam, kokybiškam ir taupančiam lėšas viešųjų elektroninių paslaugų diegimui šalyje bei ES valstybių erdvėje ir valstybės valdymo modernizavimui. Įgyvendinant projektą bus panaudoti geriausi informacijos technologijų pasiekimai elektroninės valdžios portalų kūrimo srityje. Taigi informacinės visuomenės plėtros komitetas sudarys sąlygas diegti e. viešąsias paslaugas internetu per valdžios e. vartus. Elektroninių viešųjų paslaugų skaičius, tame tarpe gali būti ir e. rinkimai, kurias bus galima gauti pasinaudojant valdžios e. vartais, kai institucijos atsakingos už šių paslaugų teikimą palaipsniui prisijungs prie šios sistemos.

Kitų ekspertų nuomone e.rinkimai kol kas Lietuvoje nėra reikalingi. Pasak, tokią nuomonę turinčių, ekspertų, jeigu mes turėtume rinkimus kas savaitę ar kelis kartus per mėnesį, tuomet mes neturėtumėm kitos išeities, kaip įgyvendinti e.balsavimą, tačiau, kadangi rinkimai Lietuvoje vyksta retai, jie mus nebūtų naudingi. Sąlygos įgyvendinti e.balsavimą Lietuvoje sudarytos, technologiškai tai padaryti įmanoma, tačiau ekspertų nuomone, „e.balsavimams, e. rinkimams mūsų tauta dar nesubrendus, dar nėra to pasitikėjimo, ar mes galėsime tokį balsavimo būdą priimti, kaip pilnavertį, ar tai nesukels daugiau nepasitenkinimo ir daugiau triukšmo, negu naudos?“. Kai kurie iš ekspertų pritaria, kad technologijos tam įmanomas, tačiau, pasak jų, reikia žiūrėti ar mes šiandieną tam subrendę. Ir keletas ekspertų nuomone, vis gi Lietuvos šiandieną tam dar nesubrendę, nei savo kultūra, nei tuo labiau politinės kultūros lygiu, nei iš dalies, žmonių gebėjimu pareikšti savo nuomonę, savo valią tokiu būdu. Tad atsiranda ir kainos klausimas ar tikslinga diegti? Ar verta investuoti į tai, kas galima padaryti, bet mes dar nesam tam subrendę nei politiška, nei socialiniu lygiu? Iš kitų e.valdžios paslaugų mes gauname didelę naudą, tačiau iš e.rinkimų mes gausime nedidelę naudą. Vėliau, pasak vieno iš ekspertų, „kada mes suaugsim tam, kada bus visuomenės nuomonės paisoma, nebus politinės konfrontacijos, tuomet taip, e.balsavimas bus reikalingas. Todėl šiuo metu e.balsavimo diegimo kliūtys - visuomenės subrendimas trūkumas. Tai per brangu Lietuvai aplinkybių atžvilgiu. Manau, kad e.balsavimas nepadidintų balsuotojų skaičiaus, o tik įneštų visokios papildomos sumaišties, įtarinėjimų ir ginčų“.

Taip pat keletas ekspertų paminėjo, jog trūksta iniciatyvos iš Lietuvos rinkimų komisijos. Pasak ekspertų, kurių nuomone, e.balsavimas Lietuvai būtų naudingas, šiuo metu buvo rengiama nauja e.valdžios priemonių redakcija, kur buvo išsiuntinėta daugeliui valstybės institucijų, kurios yra atsakingos už tam tikrą viešųjų paslaugų administravimą, raštai, kokias paslaugas jos norėtų perkelti į e.terpę, kada jos tai ruošiasi daryti, ką jos numato, kokia bus

konkreči nauda, kokių lygiu planuoja visa tai įdiegti ir iki kada. Tarp tų paslaugų buvo sudarytas šauktinis elektroninių viešųjų paslaugų sąrašas, kuriame buvo paminėtas ir e.balsavimas. Tačiau iki šiol iš Lietuvos rinkimų komisijos jokių rezultatų, atsiliepimų ar pageidavimų nesulaukta. Nėra jokių iš jų žinių, nerodoma jokia iniciatyva, kad e.balsavimas būtų reikalingas. Pasak ekspertų, nors ir iniciatyva iš valstybės institucijos kol kas nerodoma, tačiau jų nuomone, jei nors vienas Lietuvos pilietis nori tos paslaugos ir jam ji atrodo reikalinga ir naudinga, ta paslauga turi būti įdiegta. Kadangi dažnai būna keli rinkimų turai, gyventojai išvažiuoja ar atostogauti, ar kur kitur dirbti, tuo metu jie neturi galimybės balsuoti, todėl, jų manymu, e.balsavimas reikalingas. E.balsavimas, jų nuomone, sumažintų ir papirkinėjimo atvejus. Tad, pasak jų, e.balsavimą stabdo tam tikrose institucijose iniciatyvos stoka ir nenoras kažką keisti. Kaip šias priežastis – trūkumus pašalinti, ekspertai nurodo, kad valdininkai turi turėti galimybę ir norėti kelti savo kvalifikaciją, turi turėti galimybę ir norėti mokytis, taip keistųsi jų požiūris į darbą, į visuomenę.

9. Ką Jūs galėtumėte pasiūlyti Lietuvai diegiant e.valdžią, remiantis užsienio šalių patirtimi (arba nebūtinai), kad e.valdžios diegimas būtų efektyvus, naudingas ir reikalingas visuomenei?

Pasiūlymų, kad e.valdžios diegimo procesas būtų efektyvesnis ir naudingesnis visuomenei, iš ekspertų buvo daug. Tačiau beveik visi ekspertai paminėjo vieną, kaip didžiausią sprendimą - pasiūlymą, kuris padėtų išspręsti daugelį problemų su kuriomis susiduriama diegiant e.valdžios paslaugas, pertvarkyti institucijų tarpusavio komunikavimą ir bendradarbiavimą. Pasak vieno iš ekspertų, „ko pas mus trūksta ir ko mes pasigendame vertindami projektus, tai, kad institucijos tarpusavyje mažai komunikuoja. Tam, kad būtų pasiektas geresnis projektų efektyvumas, jie turi būti suderinti. Tikrai yra sritys, ypatingai su registrų centru, kurios mažai tarpusavyje komunikuoja. Gal būt problema kyla labiau dėl techninės pusės, bet netgi ir planuojat pačius projektus matom, kad institucijos pačios ta informacija nenoriai (gal būt tai dėl valios trūkumo) keičiasi ir dalijasi. Ypatingai tarp centrinės valdžios lygmens ir regionų. Savivaldybės mažai ką žino apie ministerijų iniciatyvas. Nėra jokios koordinacijos. Ir kuomet paruošiami dėl nesusikalbėjimo, dėl nebendravimo tarpusavyje, du tokie patys projektai, vienas anksčiau, kitas vėliau, kyla klausimas, o kuris projektas buvo geresnis, ar, pavyzdžiui savivaldybių, kurios savo teritorijoje žino gerai situaciją, ją išsinagrinėję, žino, kur tas poreikis (pavyzdžiui viešųjų prieigos taškų) didžiausias, kur reikia ką daryti, ar ministerijos, kurios pasako, kad apskritai Lietuvoje reikia 400 prieigos taškų, o kur jų reikia - tiksliai pasakys vėliau. Mažai tarpusavyje koordinacijos veiksmų“. Tai, pasak ekspertų, su tokia problema susiduriama dėl pačių darbuotojų „kaltės“, nes vis dar nėra pačių pareigūnų tikslas, noras, supratimas, kiek

informacijos atiduoti į išorę, kiek jam jos pačiam ieškoti ir pan. Nors, pasak vieno iš ekspertų, prieš pateikiant projektą, yra prašoma, netgi reikalaujama, kad kartu būtų pateikta informacija apie tai, kokia situacija, kiek tai susiję su pateikiamu projektu, yra užsienyje, yra reikalaujama, kad jie pasinagrinėtų, kaip visa tai yra kitose šalyse, kokie tapatūs ar analogiški projektai yra įgyvendinami ar buvo įgyvendinami kitose šalyse ir kokių rezultatų buvo pasiekta. Tai, kokia situacija yra Lietuvoje, laikoma jau, kaip ir privalomu dalyku, kad apie tai jie jau privalo žinoti ir tokios informacijos iš jų jau nereikalaujam pateikti. Tai laikoma natūraliu dalyku. Na, pasak eksperto, „pasirodo, kad iš tikrųjų dažnai, kas yra mūsų šalyje apie tai nėra žinoma“. Tad, pasak daugumos ekspertų, Lietuvai reikia tikslingos programos, kaip išspręsti tarpžinybiškumo problemą, nes vis kita tai tik lėšų klausimas. Reikalingas sistemų suderinamumas, kad nevaikyti žmogaus iš institucijos į instituciją. Institucija į kurią kreipiasi asmuo pati turi organizuoti paslaugą, nevaikydama piliečio. Tam reikalingas pokyčių sistemos organizavimas.

Taip pat vienas iš ekspertų pateikė pasiūlymą sukurti e.valdžios portalą, kuriame būtų kaupiami sėkmingai įgyvendinti e.valdžios projektai įvairiose šalyse. Naudojantis jau esama kažkieno patirtimi, tai galėtų pagelbėti diegiant panašius e.valdžios projektus savo šalyje, kad jie būtų efektyvesni ir naudingesni visuomenei. Taip būtų sutaupomos net tam tikros lėšos „neišradinėjant naujo dviračio kiekvienoje valstybėje“. Reikia duomenų bazės, kurioje būtų ne tik sukaupti projektai, bet aprašyti ir gauti rezultatai, priemonės, kuriomis buvo siekiama įgyvendinti projektą. Nes, pasak eksperto, Europoje atsiranda problemų ne dėl to, jog kažkoks projektas jau yra padarytas ir įgyvendintas, o dėl to, jog jis nesąveikauja su tokiu pačiu projektu padarytu kitoje valstybėje. Nėra tarpusavio suderinamumo“. Kaip pavyzdį ekspertas pateikia ID korteles. Jo nuomone, kai viena šalis pasidaro ID korteles, kurios veikia tik toje šalyje, kitos šalys vėlgi pasidaro tokias pačias, kurios veikia vėlgi tik tose šalyse, o už jos ribų jau nebeveikia, tai nėra naudinga šalims, nėra išnaudojamos visos šios sistemos - paslaugos galimybės, piliečiams paslauga nėra teikiama efektyviai, tad kiek reikia ar reikės lėšų norint vėliau padaryti bendrą tų kortelių suderinamumą.

Vienas iš ekspertų pabrėžia, kad Lietuva neturėtų remtis kitų šalių patirtimi, ji turi ieškoti Lietuviško varianto, kuris mūsų šalies aplinkybėms tiktų. Nes kitose šalyse įgyvendinti projektai negali tiktai Lietuvai, kadangi kiekviena šalis yra skirtinga ir turi savo savitą gyventojų supratimą bei poreikį apie e.viešąsias paslaugas. Pasak eksperto, reikia patiems suprasti savo galimybes ir dirbti tiek kiek reikia Lietuvai. Tačiau neatmeta galimybes, jog kitos šalies projektai naudingi gali būti tik tiek, kad mes pasižiūrėtumėm į padarytų klaidų ir galimybių spektrą.

E.valdžios diegimas visuomenei yra be abejonių reikalingas. Tad, pasak ekspertų, tikslinga būtų daugiau šviesti visuomenę apie e.valdžios diegimo procesus, skatinti jų pasitikinėjimą.

Apibendrinant ekspertų nuomones, išsakytas interviu metu, galima daryti **tyrimo išvadas**:

1. Ekspertų nuomonių tyrimas patvirtino darbe nagrinėtas idėjas, kad efektyviai diegiamos e.valdžios paslaugos tvirtina piliečių pasitikėjimą valdžios institucijomis, suteikia valdžios institucijoms efektyvų struktūrinį ir administracinį lankstumą, didina valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, suteikia visiems vienodą galimybę gauti elektronines viešąsias paslaugas efektyviau ir kokybiškiau.

2. Lietuvoje tik nuo šių metų pradėta rimčiau žiūrėti į e.valdžios proceso vystymą, gavus struktūrinių fondų paramą. Iki šiol e.valdžios realizacijos procesą stabdė didelis lėšų trūkumas. Iki 2008 metų bus bandoma išspręsti kitas e.valdžios infrastruktūrą stabdančias kliūtis, kurios susiję su e.parašo nenaudojimu, prasta asmens identifikavimo sistema, nepakankamu duomenų saugumo užtikrinimu, neaukštais interneto vartojimo rodikliais bei nepakankamu informuotumu apie internetu teikiamas viešąsias paslaugas.

3. Piliečių išreikštas nepasitenkinimas (atėjus į tam tikras valstybines institucijas) turimomis paslaugomis įtakoja valdžios priimamus sprendimus dėl elektroninių viešųjų paslaugų teikimo. Tačiau tai nereiškia, kad piliečiai tiesiogiai įtraukiami į viešųjų paslaugų pertvarkymą ar tobulinimą. Norint visuomenę įtraukti į e.valdžios procesą, būtinas e.forumų steigimas – diskusijų puslapis, kuriame piliečiai galėtų dalintis savo mintimis, keistis nuomonėmis, išreikšti viešai savo pageidavimus bei jų idėjų realizavimo galimybes, o taip pat apginti savo idėją dėl jos būtinumo, pagrįsti idėjos – paslaugos būtinumą, jos galimą naudą visuomenei.

4. Didelę įtaką piliečiams, nesinaudoti e.valdžios teikiamomis paslaugomis, daro nepasitikėjimas informacinėmis technologijomis. Valdininkų nenoras diegti e.valdžios paslaugas piliečiams bei verslo subjektams stabdo baimė netekti darbo. Šias problemas reikia spręsti. Piliečiams turi būti užtikrintas duomenų saugumas bei patikimumas, suteikta daugiau informacijos apie technologijas. Valdininkams turi būti kalbama apie perkvalifikavimą, apie kvalifikacijos kėlimą. Susiduriama su nepakankamo mokymo - švietimo problema.

5. E.valdžios proceso įgyvendinimą stabdo tarpžinybiškumo problema. Tai mažina elektroninių viešųjų paslaugų kokybę, stabdo šių paslaugų efektyvumą. Piliečiams nesuteikiama galimybė gauti viešąsias paslaugas aukščiausiu lygiu, tai savo ruožtu mažina piliečių ir valdžios institucijų sanglaudą, didina piliečių nepasitenkinimą gaunamų paslaugų kokybe, mažina piliečių naudojimąsi apskritai viešosiomis paslaugomis.

6. Diegiant e.valdžią šiuo metu spręstinos problemos yra ne finansinės, bet labiausiai administracinės reformos kūrimo problemos. Tokiai radikaliai pertvarkai būtinas politinės valios

užtikrinimas, efektyvi profesionaliai koordinuota strateginė vadyba bei didelis valdininkų švietimas.

7. E.parašo nenaudojimas - elektroninių viešųjų paslaugų vystymą stabdantis veiksnys. Lietuvoje e.parašo nenaudojimas daro didelę įtaką visuomenės naudojimuisi viešosiomis paslaugomis. E.parašo įsigijimą stabdo kaina, kurią tenka piliečiui sumokėti, norint jį įsigyti. Dėl per didelės e.parašo įsigijimo kainos - piliečiui jo naudojimas nėra tikslingas. Į tai didesnę dėmesį turėtų atkreipti valstybė.

8. Pavyzdinio e.valdžios miestelio įkūrimas leistų realiai pažvelgti į e.valdžios diegimo trūkumus, tobulinimą ir vystymą, išsilinti į visuomenės poreikius, labiau orientotis į e.valdžios teikiamų paslaugų naudingumą, jų realizavimo galimybes. Kas, be abejonės, duotų didelės naudos e.valdžios proceso vystymuisi visoje Lietuvoje.

9. Lietuvoje e.balsavimo įgyvendinimo galimybė didelių permainų balsavime neatneštų, kadangi e.rinkimams visuomenė nėra pakankamai pasiruošusi savo politinės kultūros lygiu ir gebėjimu išreikšti savo valią internetu. E.balsavimas gali atnešti daugiau nepasitenkinimo dėl balsavimo patikimumo ar slaptumo. Dėl nepasitikėjimo technologijomis ir duomenų slaptumo vargiai ar rinkėjų skaičius padidėtų. Todėl Lietuvoje poreikis e.balsavimo galimybei – labai mažas, iniciatyvos nėra rodomos.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. E.valdžios proceso atsiradimą bei vystymąsi įtakojo informacinės visuomenės kūrimasis (labai didelę reikšmę jo plėtrai turėjo Europos Komisijos ir ES Tarybos parengti ir priimti dokumentai bei sprendimai, Elektroninės Europos iniciatyva – eEurope), kuris turės didelės įtakos visuomenėje: laukiamas naujų darbo vietų kūrimasis, galimybė lengviau spręsti socialines problemas, turėtų augti nauja išsimoklinusi ir daug naudingų žinių sukaupusi žmonių karta, turėtų gerėti ir gausėti valstybės viešųjų paslaugų.

2. Pasaulyje e.valdžios teikiamų paslaugų įtaka verslui juntama kur kas didesnė, nei gyventojams. Verslui skiriamas didesnis dėmesys, paslaugos verslo įmonėms diegiamos sparčiau ir efektyviau (ES šalyse visiškai interaktyvių viešųjų paslaugų lygis verslo įmonėms sudaro 58 proc., gyventojams tik 28 proc.). Įtaka verslo aplinkai e.valdžiai bendraujant – bendradarbiaujant su verslo įmonėmis: keičiasi darbo organizavimo principai, darbo supratimas, būdai, kaip galima pasiekti vartotoją ir kaip įsigyti prekes ar paslaugas. Dauguma atveju keičia ir „gamybės“ sąvokos naudojimą.

3. E.valdžios projektų įgyvendinimas Europoje skatina platų EVP naudojimą visuomenėje: šiuo metu virš 90 proc. viešajam sektoriui atstovaujančių institucijų turi pastovią prieigą internete ir 40 proc. pagrindinio viešojo sektoriaus paslaugų yra pilnai veikiančios. Tokie EVP kriterijai rodo, jog EVP poreikis Europoje yra didelis, paslaugos naudojamos plačiai ir efektyviai. Daugiau nei 60 proc. piliečių bei verslo subjektų yra patenkinti e.valdžios teikiamomis paslaugomis.

4. Piliečio identifikavimas mobilaus telefono pagalba Švedijos piliečiams suteikia didesnes galimybes bendrauti su e.valdžia (m.valdžia), gauti jos teikiamas viešąsias elektronines paslaugas (m.paslaugas) greičiau ir pigiau – visuomenės dalis turinti mobiliuosius telefonus yra didesnė negu turinti priėjimą prie interneto. 2005 metais 563 155 Švedijos gyventojų deklaruodami savo pajamas (naudojant ID korteles) tai atliko telefonu, o 235 242 per SMS.

5. E.balsavimui Estijoje pasiruošta pilnai: paruošta įstatyminė bazė, pilna asmens identifikavimo sistema – kas galėtų būti geru pavyzdžiu ir Lietuvai (šiandieną beveik 850 000 Estijos piliečių turi ir gali naudotis ID kortelėmis), įkurta daugiau nei 750 viešųjų interneto prieigos taškų, viešasis sektorius internetu pasiekiamas 100 proc. (verslo – 71 proc.), aktyviai reiškiasi vyriausybei bei privatus sektorius.

6. Pilnas e.darbo paieškos, kaip vienos iš e.valdžios teikiamų paslaugų, sistemos išvystymas suteikė vienodą galimybę Austrijoje įsidarbinti, įsitraukti į visuomeninį gyvenimą moterims, vyrams, vyresnio amžiaus žmonėms bei negalią turintiems visuomenės nariams. E.darbo paieškos tinklapyje daugiau nei 462 000 piliečių 2003 m. rado sau tinkamą darbą, tad per metus dirbančiųjų skaičius šalyje padidėjo 0.1 proc.

7. Pagal statistinius duomenis e.valdžios viešųjų paslaugų lygis Lietuvoje per 2004 ir 2005 metus padidėjo 14.65 proc., tačiau vis dar dauguma EVP skirtų piliečiams nėra pasiekusios 3-4 lygio, nėra sukurta fizinių ir juridinių asmenų identifikavimo sistema valstybės informacinėse sistemose (tai riboja piliečiams paslaugų gavimo galimybes, mažina visuomenės naudojamą EVP), piliečiams nėra pateikiamas platus pilnai išvystytų paslaugų spektras, piliečių naudojimas internetu, bendraujant su viešojo administravimo institucijomis, yra nepakankamas, todėl dauguma piliečių yra nepatenkinti (42 proc.) arba patenkinti vidutiniškai (52 proc.) e.valdžios siūlomomis paslaugomis.

8. E.parašo neturėjimas stabdo 3 - 4 lygio elektroninių viešųjų paslaugų vystymą bei šių paslaugų gavimą. Didelę įtaką tai turi visuomenės naudojimuisi viešosiomis paslaugomis. Lietuvoje e.parašo įsigijimą stabdo kaina, kurią tenka piliečiui sumokėti, norint jį įsigyti. Dėl per didelės e.parašo įsigijimo kainos - piliečiui jo naudojimas nėra tikslingas. Galimybei, įsigyti e.parašą piliečiams, didesnę dėmesį turėtų skirti valstybė.

9. Nors e.valdžios portale (www.evaldzia.lt) lankosi daug lankytojų (per dieną apie 899.7), tačiau e.valdžios portalas nėra efektyvus. Visuomenės naudojamą e.valdžios portalu stabdo negalėjimas užtikrinti pilnai interaktyvių EVP; teikiamos paslaugos, dokumentai ar kiti duomenys yra dubliuojami; nepastebimos naujai atsiradusios e.paslaugos ar kita nauja informacija; pateikiama pakankamai sena informacija, nevykdomos naujos diskusijos ar apklausos; dauguma nuorodų vis dar neveikiančios arba jau neveikiančios.

10. „Vieno langelio“ principas Lietuvos viešojo administravimo institucijose nėra įgyvendintas. Problema – tarp institucinis nebendradarbiavimas. Tai stabdo EVP kokybės užtikrinimą, didina paslaugos gavimo sąnaudas (pvz.: išduodant leidimą statyti pastatus „vieno langelio“ principu per metus galima būtų sutaupyti iki 1 216 143 LTL). Problemos sprendimo būdai: reikia perorganizuoti valstybinių institucijų vidų, sukurti efektyvius informacijos mainus tarp atskirų institucijų, skatinti tarpžinybinių paslaugų plėtrą (nustatyti kieno kompetencijoj yra atskirų tarpžinybinių procesų žingsnių vykdymas bei valdymas), didesnis dėmesys turi būti skiriamas valdininkų perkvalifikavimui bei švietimui, politinei vadybai.

11. E.demokratijos elementai Lietuvoje beveik nepastebimi. Visuomenė nėra pasirengusi tapti aktyvia e.demokratinio proceso dalyve. Problema: nepakankamas ITT valdymas, politinis nusivylimas šalies valdžia, per mažas piliečių įsitraukimas į priimamus sprendimus, pasyvus politinės kartos požiūris į e.valdžią apskritai.

12. Išlieka didelė IT naudojimo atskirtis (skaitmeninė atskirtis) geografiniu ir socialiniu požiūriu: 2005 m. duomenimis mieste internetą turėjo 20 proc. gyventojų, kaime – 4 proc.; 89 proc. besinaudojančiųjų internetu – 6-24 metų amžiaus, 4 proc. – 65-74 metų amžiaus. Problemos sprendimo būdai: nemokamos interneto prieigos užtikrinimas, sąlygų gyventojams

mokytis, įgyti kvalifikaciją, kaupti IT panaudojimo patirtį, naudotis Lietuvos ir užsienio informaciniais ištekliais, integruojant skirtingas socialines grupes, sudarymas, e.parašo įsigijimo galimybių sudarymas. Spartus viešųjų interneto prieigos centrų steigimas (šiuo metu Lietuvoje veikia apie 700 centrų) bei kitų problemų mažinimas didina visuomenės naudojimąsi e.valdžios teikiamomis paslaugomis: didėja skaičius besinaudojančiųjų EVP (2005 m. – 6.3 proc., 2004 m. – 4 proc., 2003 m. – 2.6 proc.), didėja poreikis gauti viešąsias paslaugas internetu.

13. E.valdžios efektyvų diegimą stabdo valdžios tarnautojų (ypač rajonų savivaldybių), interaktyvios politikos srityje dalyvaujančių valdininkų kompetencijos stoka. Problemos sprendimo būdai: būtina apmokyti personalą, perkvalifikuoti valdininkus, įdiegti kompiuterinio raštingumo kvalifikacinius reikalavimus valstybės ir savivaldybių tarnautojams bei viešųjų įstaigų specialistams, sudaryti kuo palankiausias sąlygas šiai kvalifikacijai įgyti.

14. Vis dėlto dar gana trumpas Lietuvos e.valdžios proceso diegimo laikotarpis lėmė tai, kad nėra sudaryta užtektinai patirties ir duomenų apie e.valdžios įtaką visuomenei. Todėl reikia tęsti pradėtus tyrimus, analizuojant e.valdžios daromą įtaką visuomenei, plačiau nagrinėti problemas ir jų sprendimo būdus, stabdančius e.valdžios proceso diegimą.

Literatūros sąrašas:

1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2003, Nr. 2-54 // <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/getfmt?C1=e&C2=198184>; prisijungimo laikas: 2005-05-02.
2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. kovo 30 d. nutarimas Nr. 337 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 metų veiklos ataskaitos pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui“//Valstybės žinios. 2005, Nr. 44-1412.
3. A.Keras, R.Petrauskas. Informacinė visuomenė ir elektroninė valdžia. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
4. R.Petrauskas. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2001.
5. K.Kardelis. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. – Kaunas: Judex, 2002.P.400.
6. R.Tidikis. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. – Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.P.628.
7. S.Tarasevič – projekto vadovas. T.Vyšniauskaitė, S.Tarasevič - darbo grupė. Atviros Lietuvos fondo ir Lietuvos tūkstantmečio minėjimo direktijos Lietuvos modernizavimo scenarijų konkursas, Lietuvos ateities scenarijai. 2010-2020 metai, „E.demokratija – Lietuvos vizija 2010-2020 metai“.
8. TNS gallup, IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai, IVPK palyginamoji ataskaita, 2005 m., gruodis.
9. A.Augustinaitis. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. E. Demokratija Lietuvoje, E-Valdžia/Pranešimas/2004 05 26 // http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc_view?key=234121; prisijungimo laikas: 2005-07-11.
10. A.Kačinskienė. Elektroninės valdžios plėtra ir perspektyvos // <http://www.zarasai.lt/index.php?modul=1&id=1270>; prisijungimo laikas: 2005-10-20.
11. Apie „Viešosios interneto prieigos taškų steigimas kaimiškose vietovėse“ projektą // <http://www.ivpk.lt/riap/?t=about>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
12. Brazilija – pavyzdinga kovotoja su skaitmeniniu sklaidu, 2001-05-18 // <http://www.ebiz.lt/article.php3/7/739/2>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
13. Informacinės visuomenės plėtra pasaulyje // <http://www.ivpk.lt/main.php?cat=60&gr=2>; prisijungimo laikas: 2005-06-01.
14. Informacinės visuomenės plėtros komitetas 2005 m. gegužė. „Viešųjų elektroninių paslaugų teikimo tyrimas“. TNS Gallup atliktas tyrimas IVPK prie LRV užsakymu.

15. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV. Elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje, 8/1/2002 // http://smc.logincee.org/library_full.asp?TargetLangCode=EN&LD_ID=4248; prisijungimo laikas: 2005-03-08.
16. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV. Gudrun Pallierer Viešoji Austrijos įsidarbinimo tarnyba // <http://www.ivpk.lt/main.php?cat=99&gr=1>; prisijungimo laikas: 2005-10-15.
17. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. Nacionalinė Lietuvos e-valdžios koncepcijos „E-valdžia Lietuvos piliečiui“ projektas. 2001-03-17 // http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc_view?key=160475; prisijungimo laikas: 2005-10-19.
18. Interneto raida Lietuvoje // <http://www.valsty.be/?name=university&do=theme&oId=1&oType=university&fId=17&id=40>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
19. IVPK internetinis puslapis. 2001-12-14 rašto Nr. 31-184 2 priedas // http://www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc; prisijungimo laikas: 2005-06-05.
20. Kitamet internetu naudosis trečdalis gyventojų, prognozuoja IVPK, 2003-10-03 15:00:45 // <http://www.ivpk.lt/main-zinios.php?cat=30&gr=2&n=19>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
21. L. Gudinauskas. Elektroninei valdžiai – didžiulės perspektyvos. Rubrika: Informacinės technologijos, 2004 // <http://online.5ci.net/Article.asp?Lang=L&ArticleID=7095>; prisijungimo laikas: 2005-02-20.
22. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija. Ar reikia žmonėms elektroninės valdžios? 2004.10.26 // http://www.vrm.lt/index.php?id=131&backPID=4&tt_news=455&; prisijungimo laikas: 2005-05-01.
23. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija. Elektroninė valdžia // <http://www.vrm.lt/index.php?id=528>; prisijungimo laikas: 2005-07-08.
24. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija. Jonavos rajono gyventojams – galimybė naudotis internetu, 2005.06.01 // http://www.vrm.lt/index.php?id=131&backPID=4&tt_news=584&; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
25. Lietuvos statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. Išduota leidimų naujų gyvenamųjų pastatų statybai, statistiniai duomenys pateikti 2005-02-28 // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=304>; prisijungimo laikas: 2005-03-15.
26. Lietuvos teisės universitetas Mokslo tyrimo darbas. Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė. Atliktas pagal Atviros Lietuvos fondo garantą 2001-10007-004. Galutinės

- ataskaitos santrauka 2003, Vilnius. Projekto vadovas prof. dr. R.Petrauskas. Atsakingas vykdytojas: lekt. T.Limba // http://politika.osf.lt/inf_visuomene/dokumentai/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta/2Et apoIsplestineSantrauka.pdf; prisijungimo laikas: 2005-02-15.
27. Lisabonos strategija: daugiau ir geresnių darbų konkurencingesnėje Europoje // <http://www.elections2004.eu.int/highlights/lt/1001.html>; prisijungimo laikas: 2005-05-24.
28. M.Rusteika. Skaitmeninis sklaidas – būtinybė veikti bendrai. Ebiz.lt, 2001-07-24 // <http://www.ebiz.lt/article.php3/7/1145/0>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
29. Nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategijos 2001 liepos 20 d. projektas. Lietuva – globalių galimybių šalis // <http://www.lrs.lt/ivpk>; prisijungimo laikas: 2004-10-25.
30. NK naujienos. Lietuvos rinkoje pasirodė naujas interneto svetainių auditorijos tyrimų standartas „gemiusAudience“, 2004-10-27 // <http://nkm.lt/index.phtml?lst=news&id=1668&p=150>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
31. Pajamų mokesčio permokų jau gavo 40 procentai jos prašančių gyventojų. Valstybinė mokesčių inspekcija, 2005 liep. 11 // <http://www.vtv.lt/content/view/6041/60/>; prisijungimo laikas: 2005-10-15.
32. Rinkėjai greitai balsuos internetu // Verslo žinios, 2002 saus. 17 // <http://www.ebiz.lt/article.php3/23/2474/1>; prisijungimo laikas: 2005-06-25.
33. Skaitmeninis sklaidas Lietuvoje // <http://www.lietuva.lt/index.php?Lang=34&ItemId=29514>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
34. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Informacinės technologijos lietuvoje 2003, Statistikos rinkinys, VŠĮ „Statistikos centras“. Vilnius, 2004 // <http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0120988.doc>; prisijungimo laikas: 2005-06-25.
35. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Namų ūkiai, kurie naudojami internetu namuose, 2004-09-08 // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=1013>; prisijungimo laikas: 2005-06-15.
36. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Statistika – Gyventojai ir socialinė statistika. Kompiuterių ir interneto naudojimas namų ūkiuose 2005 metų pirmąjį ketvirtį. 2005-08-12 // <http://www.std.lt/web/main.php?parent=176&module=628&id=1248>; prisijungimo laikas: 2005-10-28.
37. Šįmet sulauksime milijoninio interneto vartotojo, prognozuoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas, 2004-10-21 // <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=420>; prisijungimo laikas: 2005-06-17.

38. Tyrimas - Viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą lygis, Lietuva, 2004 m. gegužės mėn. Šaltinis: IVPK, 2004-08-17 // <http://www.infobalt.lt/main.php?&s=42&r=520&i=5380>; prisijungimo laikas: 2005-07-08.
39. Viešosios interneto prieigos taškų (VIPT) steigimas kaimiškose vietovėse, 2003-06-06 // <http://www.ivpk.lt/riap/?t=points>; prisijungimo laikas: 2005-06-13.
40. Ženkli Lietuvos žinių visuomenės plėtros pažanga: 2010 m. internetu Lietuvoje naudosis apie 65 proc. Gyventojų, 2005-10-12 // <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=582>; prisijungimo laikas: 2005-10-20.
41. AB „Lietuvos telekomas“, B4Net, kabelinė televizija – Vinita, UAB ACTA Iuventus, „Wizardnet“ – su šiomis interneto paslaugas teikiančiomis įmonėmis buvo bendrauja telefonu, laikas: 2005-05-25 – 2005-06-17.
42. Sven Illing. Experiences of Estonia. eGlobal Conference 2005, Tampere.
43. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy of Sweden, Centre for Administrative Innovation in the Euro, Mediterranean Region. The views expressed do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the United Nations and of Italian Department for Public Administration and Formez // <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf>; prisijungimo laikas: 2005-07-27.
44. By Ksenia Repson. Estonia eager to lead world in e-voting. The Baltic Time, 2005-06-15 // http://www.baltictimes.com/art.php?art_id=12897; prisijungimo laikas: 2005-07-13.
45. Conclusions de la Présidence, Conseil européen de Lisbonne, 23 et 24 mars 2000 // http://europa.eu.int/ISPO/docs/services/docs/2000/jan-march/doc_00_8_fr.doc; prisijungimo laikas: 2005-07-11.
46. eEurope2005 Action plan. An informatikon society for all // http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf; prisijungimo laikas: 2005-05-24.
47. Estonia Today, Information Society, 2005 May, Press and Information Department, Ministry of Foreign Affaire, Tallinn, Estonia // http://web-static.vm.ee/static/failid/260/information_society.pdf; prisijungimo laikas: 2005-08-12.
48. Estonian president vetoes e-voting bill, 26 May 2005 // <http://sify.com/news/fullstory.php?id=13809089>; prisijungimo laikas: 2005-10-16.
49. F.Reis. e-Government: Internet based interaction with the European businesses and citizens, Statistics in focus. Industry. Trade and services. European Communities, 2005 //

- http://epp.eurostat.cec.eu.int/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-05-009/EN/KS-NP-05-009-EN.PDF; prisijungimo laikas: 2005-07-25.
50. Hendrik Bergstén. Mobile identification soon reality. 2005 May 16 // http://www.ericsson.com/about/publications/telecomreport/archive/2005/may/mobile_id.shtml; prisijungimo laikas: 2005-08-25.
51. Increasing success for Sweden's tax filing e-service, eGovernment News – 16 May 2005 – Sweden – eService for citizens // <http://europa.eu.int/idabc/en/document/4296/344>; prisijungimo laikas: 2005-07-27.
52. Kadri Koplo, Estonian Ministry of Internal Affairs. E - voting in Estonia – a challenge for democracy // http://www.coe.int/t/e/integrated_projects/democracy/Kadri_Kopli_Estonia_e-voting.ppt; prisijungimo laikas: 2005-08-08.
53. Le plan d'action „eEurope 2002“ // <http://www.artesi-idf.com/article.php?artno=4695&headLine=srubri>; prisijungimo laikas: 2005-05-15.
54. Online availability of public services: how is Europe progressing? 29 July 2005 // <http://www.euractiv.com/Article?tcmuri=tcm:29-142954-16&type=Analysis>; prisijungimo laikas: 2005-10-15.
55. Public Employment Service Austria (AMS) at a glance. Annual Report 2003 // http://www.ams.or.at/neu/001_GB_Kurzfassung_englisch_2003.pdf; prisijungimo laikas: 2005-10-14.
56. Report of the fifth measurement October 2004. Prepared by: Capgemini. For: European Commission Directorate General for Information Society and Media. 3 March 2005 // http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf; prisijungimo laikas: 2005-07-22.
57. Sweden introduces open standard for mobile e-identification. eGovernment News – 15 June 2005 – Sweden – Identification & Authentication/Multi-channel delivery // <http://europa.eu.int/idabc/en/document/4377/344>; prisijungimo laikas: 2005-08-25.
58. Towards country-wide Internet voting in Estonia. eGovernment News – 19 May 2005 – Estonia – eDemocracy. European Communities 2005 // <http://europa.eu.int/idabc/en/document/4303/591>; prisijungimo laikas: 2005-07-05.
59. Ulle Madise. e – Voting in Estonia. Adviser, Head of Secretariat, Constitutional Committee of the Riigikogu, 2005 // <http://www.vvk.ee/english/ylle.ppt>; prisijungimo laikas: 2005-11-05.
60. Upgrade, Eucip Council of European Professional Informatics Societies. e-Government e-Government Public Administration for a New Public Administration for a New Century. Vol. IV, No. 2, April 2003 // <http://www.upgrade-cepis.org/issues/2003/2/upgrade-vIV-2.pdf>; prisijungimo laikas: 2005-06-14.

61. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services. Top of the web. Prepared for the eGovernment Unit. DG Information Society European Commission, December 2004// www.europa.eu.int/egovernment_research; prisijungimo laikas 2005-11-13.
62. Wolfgang Drechsler. The Estonian E-Voting Laws Discourse: Paradigmatic Benchmarking for Central and Eastern Europe // <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan009212.pdf>; prisijungimo laikas: 2005-08-08.

SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tema - „Elektroninės valdžios įtaka visuomenei”.

Pagrindinės sąvokos: elektroninė valdžia (e.valdžia), elektroninės viešosios paslaugos (EVP), informacinės technologijos (IT), e.valdžios projektas, viešojo interneto prieigos taškas, internetas, informacinė visuomenė.

Darbe nagrinėjamos e.valdžios galimybės, galimi pokyčiai visuomenėje įgyvendinus e.valdžios projektus, užtikrinus elektroninių viešųjų paslaugų (EVP), kurios rekomenduojamos ES programiniuose dokumentuose, atitinkamą – aukščiausią lygį. Analizuojamas e.valdžios paslaugų poreikis bei pasiūla visuomenei, visuomenės pasitenkinimo lygis e.valdžios teikiamomis paslaugomis, e.valdžios įtaka sparčiai besivystančiose ir tobulėjančiose technologijų srityje šalyse. Pateikiami ir analizuojami užsienio šalių e.valdžios teikiamų paslaugų konkretūs pavyzdžiai, kurie leidžia įvertinti teikiamų paslaugų trūkumus, ateities perspektyvas kitoms šalims.

Analizuojama e.valdžios situacija Lietuvoje: įgyvendintų ir neįgyvendintų viešųjų paslaugų lygis, ko buvo tikimasi ir ką mes turime šiandieną, ką ir kiek gauna visuomenė, kokia jai iš teikiamų e.valdžios paslaugų nauda, kokią įtaką turi teikiamos e.valdžios paslaugos, ar visuomenė patenkinta gaunamomis e.valdžios paslaugomis. Taip pat analizuojama kokias galimybes duoda e.valdžios portalas – e.valdžios vartai „www.evaldžia.lt”. Pateikiamas „vieno langelio” principu įgyvendintos paslaugos pavyzdys, atliekami skaičiavimai, kurie parodo galimas išlaidas, susijusias su gaunama paslauga įprastu būdu ir įgyvendinus „vieno langelio” principą. Analizuojama e.demokratijos, kaip e.valdžios, kuri užtikrina skaidrų ir interaktyvų valdžios ir piliečių ryšį, elementai, e.demokratijos įtaka visuomenei. Taip pat darbe analizuojamos problemos, su kuriomis susiduriama diegiant e.valdžią.

Atliktas ekspertų nuomonių tyrimas, kurio rezultatai ir gautos išvados pateikiamos taip pat magistro baigiamajame darbe. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados bei pasiūlymai, kurie gali turėti įtakos e.valdžios diegimo efektyvumui, padidinti teikiamų viešųjų paslaugų naudą bei visuomenės naudojimąsi jomis.

Darbą sudaro įvadas, pagrindinių sąvokų sąrašas, keturi skyriai su poskyriais, išvados ir pasiūlymai, literatūros sąrašas, trumpa santrauka lietuvių ir anglų kalbomis bei priedai.

SUMMARY

Topic of the master's final theses is "Influence of Electronic Government to the Society".

Key concepts: electronic government (e-government), electronic public services (EPS), information technologies (IT), e-government project, public Internet access point, Internet, information society.

Theses deal with opportunities of e-government, possible changes in the society after implementation of e-government projects, provision of high level electronic public services (EPS) which are recommended by the EU program documents. They also analyse supply and demand of e-government services in the society, level of society satisfaction by e-government services, influence of e-government to the sphere of rapidly developing and improving technologies. Theses present and analyse samples of e-government services of foreign countries which enable to assess shortcomings of services, future perspectives of other countries.

Theses analyse e-government situation in Lithuania: level of already implemented and not yet implemented public services, what was expected and what has been achieved, what were the society gains, what are the benefits of e-government services, what is the influence of e-government services, is the society satisfied with e-government services. Furthermore, they also analyse opportunities of e-government portal – e-government gates „www.evaldzia.lt”. They present a sample of implemented service based on the “single window” principle, gives calculations which show possible expenses related to services provided in regular manner and after implementation of “single window” principle. They analyse elements of electronic democracy as e-government which assures transparent and interactive relation between the government and residents, influence of e-democracy to the society. Furthermore, the paper analyses problems which faces e-government.

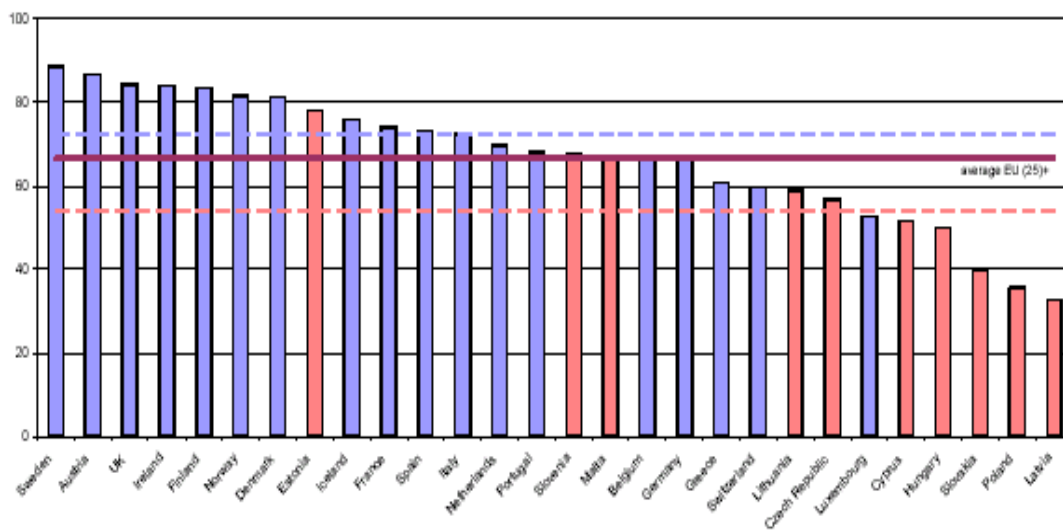
Master's final paper submits results and conclusions of experts' opinion research. Conclusions and offers, which may have influence upon effectiveness of e-government implementation, increase benefits of public services and use by society.

Theses consist of introduction, list of key concepts, four sections and subsections, conclusions and offers, list of literature, brief summary in Lithuanian and English and annexes.

PRIEDAI

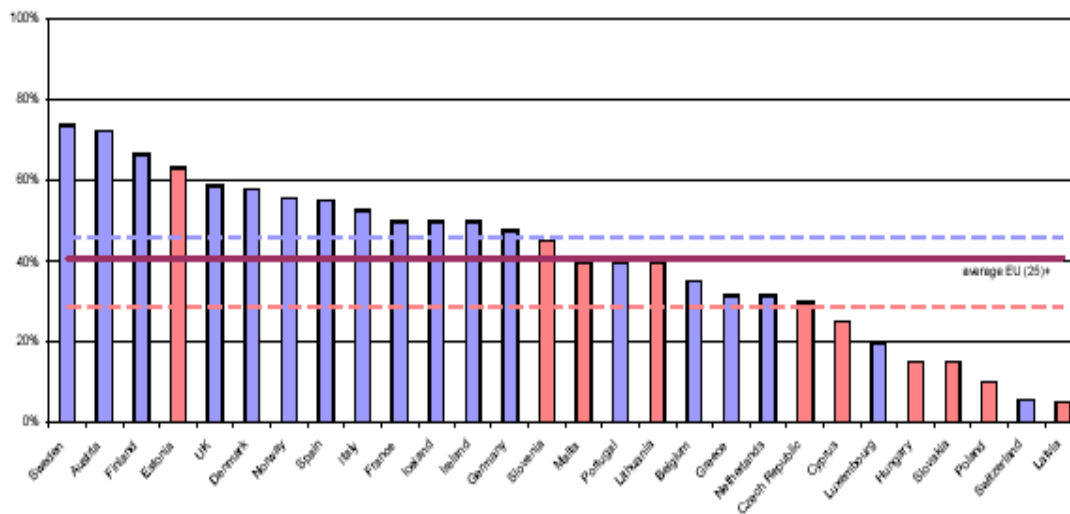
1 priedas

Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis ES šalyse



2 priedas

Visiškai interaktyvių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis ES šalyse



3 priedas

Lentelė. Viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą lygis, Lietuva, 2005 m. gegužės mėn.

Viešoji paslauga	Nuoroda	Įstaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
(1) Pajamų mokestis	Deklaracija			4	4	100%
	deklaravimas.vmi.lt	Valstybinė mokesčių inspekcija	Pateikiamos visos reikalingos formos pildymui, garantuojamas atgalinis ryšys. Galimybė viską atlikti internetu.			
	Pranešimas apie apmokestinimą			4	1	49%
	www.vmi.lt	Valstybinė mokesčių inspekcija	Pateikiama visa reikalinga informacija apie mokesčius.			
(2) Darbo paieška	Užimtumo centrų paslaugos			3	3	100%
	www.ldb.lt	Lietuvos darbo birža	Pateikiamos laisvos darbo vietos teritorinėse darbo biržose. Laisvų darbo vietų užregistravimo galimybė.			
	www.cvonline.lt, www.cv.lt, www.cvmarket.lt	Darbo pasiūlymų portalai	Darbo ieškantys piliečiai visuose darbo pasiūlymų portaluose elektroniniu būdu, t.y. internete gali paskelbti savo CV, susisiekti su potencialiu darbdaviu. Patarimai kaip ieškoti darbo, kaip save pristatyti.			
	http://www.karjeroscentras.lt, http://www.ieskau-darbo.lt					
(3) Socialinės apsaugos pašalpos	Bendra informacija - www.sodra.lt, www.socmin.lt, www.lrs.lt, www.ldb.lt			4	2	66%
	http://www.sodra.lt/lt.php/formos/formos/44	SoDra				
	Nedarbingumo pašalpos			4	1	40%
	http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=248166&Condition2		Įstatyminė bazė			
	http://www.ldb.lt/ldb_site/index.aspx/lt/paslaugos/pasalpu_mokejimas/?menu_id=191		Bendra informacija apie nedarbo socialinės draudimo išmokos gavimą.			
	Vaikų priežiūros išmokos			4	2	74%
	www.socmin.lt	Socialinės apsaugos ministerija	Pateikiama bendra informacija bei formos parsisiuntimui.			
	www.lrs.lt	LR Seimas	Bendra informacija			

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
	http://www.sodra.lt/lt.php/sodros_vykdomos_ismokos/pasalpos/motinystes_pasalpa/169	SoDra	Pateikiama bendra informacija apie pašalpos gavimą. Pateikiamos dviejų rūšių formos parsisiuntimui – viena pildymui kompiuteriu, kita pildymui ranka. Atgalinį ryšį riboja tai, kad užpildyta forma turi būti pristatoma savivaldybei.			
	Išlaidos medikamentams (kompensacijų gražinimas)			4	1	25%
	www.vlk.lt , www.sam.lt	Valstybinė ligonių kasa, Sveikatos apsaugos ministerija	Pateikta bendra informacija būtina pradėti kompensacijų gražinimo procedūrą			
	Paskolos studentams			4	3	75%
	www.vmsfondas.lt	Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas	Puslapyje galima atsisiųsti ir atsispausdinti pritaikytas formas, reikalingas pradėti paskolos gavimo procedūrą. Galimybė tapti sistemos vartotoju ir taip sekti informaciją, skirtą kandidatams.			
(4) Asmens dokumentai				3	1	60%
	http://www.dokumentai.lt	Asmens dokumentų išrašymo centras	Išsami asmens dokumentų išdavimo tvarka, bendroji naudinga informacija, mokesčiai už išdavimą			
	Pasas		Dokumentų išdavimas priklauso nuo vietinės migracijos tarnybos ir turimos interneto svetainės	3	2	85%
	www.migracija.lt	Migracijos departamentas prie VRM	Pateikiama išsami bendra informacija apie paso gavimą bei įstatyminę bazę. Pateikiamos formos parsisiuntimui. Taip pat yra dokumentų pildymo pavyzdžiai.			
	Vairuotojo pažymėjimas			3	1	33%
	viesoji.policija.lt	Viešoji policija	Taisyklės kaip gauti, pavyzdžiai, teisės aktai			
(5) Automobilių registracija	Nauji, naudoti ir importuojami automobiliai			3	1	33%
	www.regitra.lt	Regitra	Bendro pobūdžio teisinė informacija automobilio registravimui.			
(6) Leidimai statyboms:	Leidimų statyboms prašymų teikimas		Ši viešoji paslauga yra savivaldybių kompetencijoje. Jos prieinamumas priklauso nuo atskiros savivaldybės tinklapių.	4	2	50%
	http://www.vtpsi.lt/	Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija	Bendra informacija paslaugos gavimo pradėjimui			

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
	www.vilnius.lt , www.kaunas.lt , www.klaipeda.lt , www.siauliai.lt , www.panevezys.lt , www.alytus.lt , www.marijampole.lt	Didžiųjų miestų savivaldybių tinklapiai	Bendra informacija paslaugos gavimo pradėjimui, kontaktinė informacija, daugumoje puslapių pateiktos reikalingos formos.			
(7) Pareiškimai policijai	(pvz. vagystės atveju)			3	0	0%
	www.policija.lt		Priklauso nuo teritorinio policijos komisariato ar nuovados. Svetainės turi vos keletas Lietuvos komisariatų. www.policija.lt pateikiama informacija - prisistatomojo pobūdžio, tinklapis neorientuotas į viešųjų paslaugų teikimą.			
(8) Viešosios bibliotekos	Katalogų prieinamumas			3	2	90%
	www.libis.lt	Lietuvos integrali bibliotekų informacinė sistema	Globalus daugumos Lietuvos viešųjų bibliotekų katalogas. Projekte dalyvauja dauguma didžiųjų bibliotekų bei skaityklų.			
	Paieškos įrankiai			3	3	100%
	www.libis.lt	Lietuvos integrali bibliotekų informacinė sistema	Patogūs ir išsamūs paieškos įrankiai.			
(9) Pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas)	Gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas)			3	1	32%
	http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=142256&Condition2		Pateikta bendra informacija, teisės aktai.			
	http://www.lrv.lt/main.php?cat=4&gr=3&sub=10&d		Pateikta bendra informacija, teisės aktai.			
(10) Priėmimas į aukštąsias mokyklas	Priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą			4	2	70%
	http://www.lama.bpo.lt	Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacija bendrajam priėmimui organizuoti	Priėmimo tvarka bendra visoms 16 Lietuvos universitetinių aukštųjų. Pateikiamos priėmimo taisyklės bei kita stojantiesiems reikalinga ir naudinga informacija. Galima parsisiusti formas.			

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
(11) Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą	Adreso pasikeitimas			3	1	50%
	www.migracija.lt	Migracijos departamentas prie VRM	Pateikiama bendra informacija apie deklaracijos pateikimą. Pateikiamos dviejų formos parsiuntimui – viena pildymui kompiuteriu, kita pildymui ranka. Atgalinių ryšių riboja tai, kad užpildyta forma turi būti pristatoma vietinei migracijos tarnybai.			
(12) Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	Interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse			4	0	0%
			Informacija neteikiama. Atskirų poliklinikų tinklapiuose randami kontaktai, aprašomos teikiamos paslaugos, labai retai – gydytojų darbo grafikai.			
1. Socialinės įmokos	Darbuotojams			4	4	100%
	www.sodra.lt		100% elektroninis variantas. „Sodra“ siūlo laisvai platinamą programinę įrangą, kurios pagalba suformuojama ataskaita apie darbuotojo socialines įmokas. Ataskaita persiunčiama el. paštu ir automatiškai suvedami į duomenų bazę.			
2. Pelno mokestis	Deklaracija			4	4	100%
	www.vmi.lt		Pateikta išsami informacija apie pelno mokestį - įsakymai, nutarimai, papildymai, komentarai. Elektroninio deklaravimo sistema suteikia fiziniams ir juridiniams asmenims galimybę pateikti mokesčių deklaracijas elektroniniu būdu (internetu, elektroniniu paštu arba betarpiškai apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių mokėtojų aptarnavimo padalinio darbuotojui kompiuterinėje duomenų laikmenoje (diskelyje arba kompaktinėje plokštelėje).			
	Pranešimas			4	2	49%
	www.vmi.lt		Pateikta išsami informacija apie pelno mokestį - įsakymai, nutarimai, papildymai, komentarai			
3. PVM	Deklaracija			4	4	100%
	www.vmi.lt		Pateikta išsami informacija apie PVM - įsakymai, nutarimai, papildymai, komentarai. Galima parsiųsti ir nusiųsti formas deklaravimo procedūrai atlikti,			
	Pranešimas			4	2	49%
	www.vmi.lt		Pateikta išsami informacija apie PVM - įsakymai, nutarimai, papildymai, komentarai			
4. Naujos kompanijos registravimas	Naujos kompanijos registravimas			4	3	75%

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
	www.svv.lt	Smulkaus ir vidutinio verslo plėtros agentūra	Pateikiama išsami informacija kaip pradėti įmonės registravimą	4	2	49%
	www.kada.lt	VĮ Registrų centras	Galima atsisiųsti formas reikalingas naujos kompanijos registravimui.	4	3	75%
5. Statistiniai duomenys	Duomenų pateikimas statistikos biurams			3	3	100%
	www.std.lt		100% elektroninis variantas. Statistikos departamento tinklapyje yra formos pilnas elektroninių formų rinkinys. Užpildyta forma persiunčiama el. paštu ir suvedama į duomenų bazę.			
6. Muitinės deklaracijos	Muitinės deklaracijos			4	4	100%
	www.cust.lt		Didžiausiose teritorinėse muitinėse veikia 100% elektroninė deklaravimo sistema. Sudarius sutartis su teritorine muitine galima pateikti deklaracijas internetu.			
7. Su aplinkosauga susiję leidimai				4	1	20%
	www.am.lt	Aplinkos ministerija	Išsami bendra teisinė informacija, susijusi su aplinkosauga. Konkretesnė informacija, reikalingos formos dažnai pateikiamos savivaldybių tinklapiuose			
	www.lrs.lt	LR Seimas	Teisinė bazė			
(8) Viešieji pirkimai	Viešieji pirkimai		Priklauso nuo viešąjį pirkimą atliekančio subjekto pasirengimo gauti medžiagą elektroniniu būdu.	4	1	49%
	http://www.valstybes-zinios.lt		Portalas, kuriame oficialiai skelbiami pranešimai apie valdžios įstaigų ir valstybinių įmonių daromus pirkimus. Užsiregistravę dalyviai gali gauti naujausius pranešimus apie vykdomus pirkimus – pilna informacija.	4	4	100%
	www.vpt.lt/index.php?nr=01&lang=lt	Viešųjų pirkimų tarnyba	Tinklapyje galima gauti informaciją apie viešuosius pirkimus. Registruoti vartotojai gali skelbti vykdomus pirkimus.	4	4	100%

Duomenų šaltinis: TNS Gallup IVPK prie LRV užsakymu

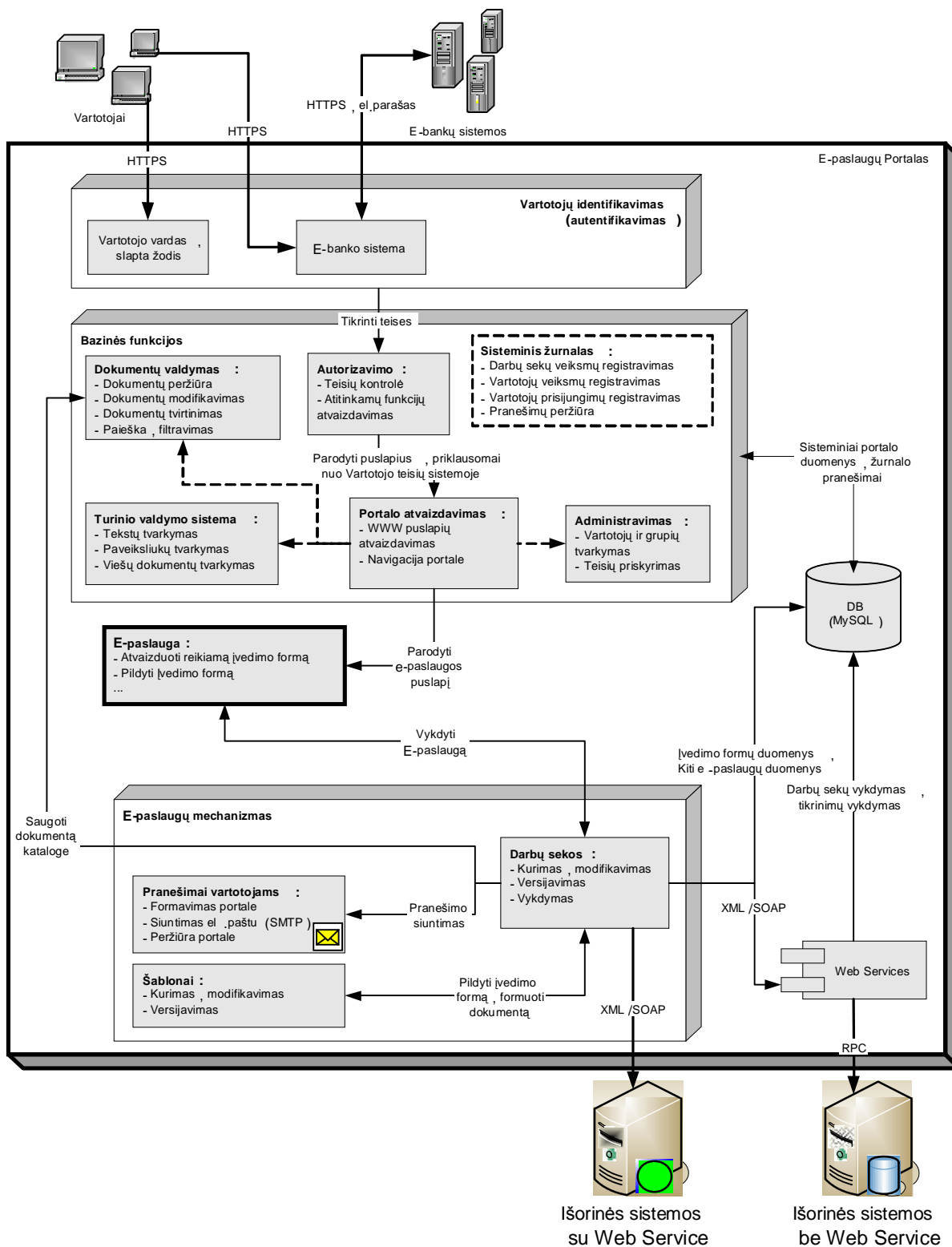
4 priedas

Lentelė. Viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į internetą lygis, Lietuva, 2004 m. gegužės mėn.

Viešosios paslaugos piliečiams	Pavadinimas	Maksimalus lygis	Lygis	Perkėlimo procentas
(1) Pajamų mokestis	Deklaracija	4	4	100
	Pranešimas apie apmokestinimą	4	1	49
(2) Darbo paieška	Užimtumo centrų paslaugos	3	3	100
(3) Socialinės apsaugos pašalpos	Nedarbingumo pašalpos	4	1	49
	Vaikų priežiūros išmokos	4	1	49
	Išlaidos medikamentams (kompensacijų grąžinimas)	4	0	15
	Stipendijos	4	0	24
(4) Asmens dokumentai	Pasas	3	1	66
	Vairuotojo pažymėjimas	3	0	32
(5) Automobilių registracija	Nauji, naudoti ir importuojami automobiliai	3	3	32
(6) Leidimai statyboms	Leidimų statyboms prašymų teikimas	4	0	15
(7) Pareiškimai policijai	(pvz. vagystės atveju)	3	0	0
(8) Viešosios bibliotekos	Katalogų prieinamumas	3	1	66
	Paieškos įrankiai	3	3	100
(9) Pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas)	Gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas)	3	0	32
(10) Priėmimas į aukštąsias mokyklas	Priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą	4	1	49
(11) Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą	Adreso pasikeitimas	3	1	50
(12) Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	Interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse	4	0	0
	Paskyrimai ligoninėms	4	0	0
Viešosios paslaugos verslui	Pavadinimas		Lygis	Perkėlimo procentas
(1) Socialinės įmokos	Darbuotojams	4	4	100
(2) Pelno mokestis:	Deklaracija	4	2	49
	Pranešimas	4	2	49
(3) PVM:	Deklaracija	4	2	49
	Pranešimas	4	2	49
(4) Naujos kompanijos registravimas	Naujos kompanijos registravimas	4	0	32
(5) Statistikos duomenys	Duomenų pateikimas statistikos biurams	3	3	100
(6) Muitinės deklaracijos	Muitinės deklaracijos	4	4	100
(7) Su aplinkosauga susiję leidimai	(įskaitant ataskaitas)	4	0	20
(8) Viešieji pirkimai	Viešieji pirkimai	4	1	49

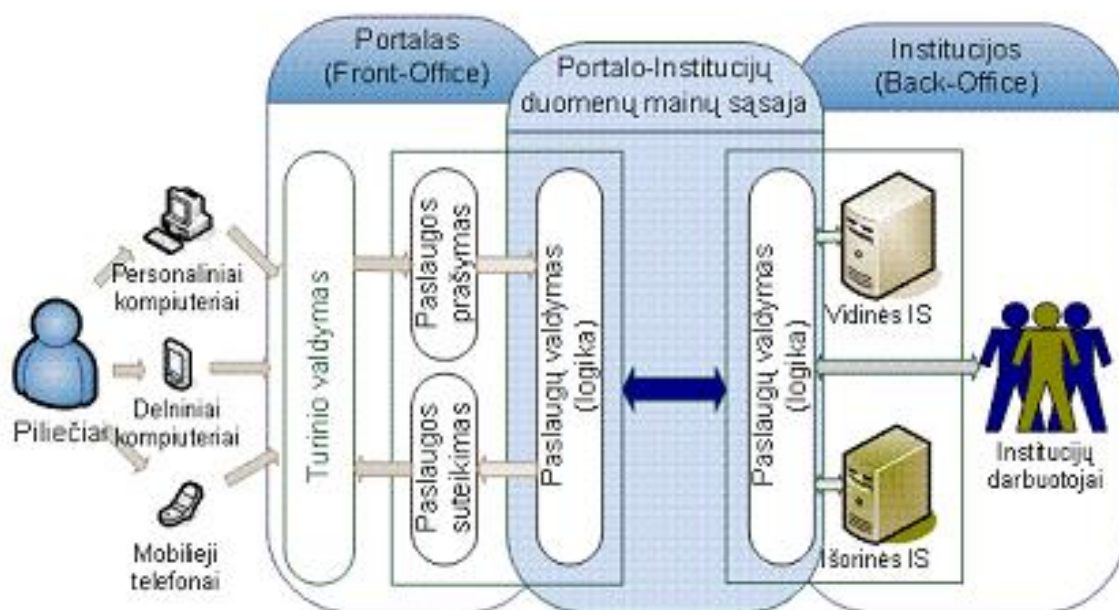
Duomenų šaltinis: TNS Gallup IVPK prie LRV užsakymu

Esamo e.valdžios portalo www.evaldzia.lt schema



E.valdžios vystymosi ataskaita infobaltui, 2005 03 29

<http://www.infobalt.lt/docs/Infobalt.ppt>

Būsimo e valdžios portalo (www.evaldzia.lt) schema

Būsimo e.valdžios portalo (www.evaldzia.lt) privalumai ir nauda visuomenei

<ul style="list-style-type: none"> • vartotojai prisijungdami prie portalo galės save identifikuoti (vieną kartą – įgyvendintas „vieno langelio“ principas), tokiu būdu gaudami pilnai interaktyvias, 3 ir 4-to lygio elektronines viešąsias paslaugas;
<ul style="list-style-type: none"> • vartotojui identifikuotis bus galima keliais būdais - prisijungti naudojantis internetinės bankininkystės paslaugomis (5 didieji Lietuvos bankai teikia šias paslaugas), naudojant viešojo rakto infrastruktūros (PKI) sertifikavimo paslaugų teikėjo paslaugomis (šių paslaugų vartotojai papildomai galės gauti 3 ir 4-to lygio elektronines paslaugas bei papildomai patvirtinti savo pateiktus dokumentus ar duomenis e. parašu) arba mobiliojo e. parašo paslaugomis (t.y. naudojant mobilųjį telefoną ir mobiliojo ryšio operatoriaus teikiamas paslaugas);
<ul style="list-style-type: none"> • vartotojui nereikės žinoti biurokratinių procedūrų, kurios bus vykdomos teikiant jam viešąją paslaugą internetu;
<ul style="list-style-type: none"> • toks sprendimas leis lanksčiai keisti informacinius srautus tarp institucijų, pasikeitus viešųjų paslaugų teikimo tvarkai;
<ul style="list-style-type: none"> • portalas užtikrins suderinamumą tarp paslaugų teikiamų vietos savivaldos institucijose ir vyriausybės institucijose, nes užtikrins lygiaverčius duomenų mainus tiek tarp savivaldos, tiek tarp valstybės informacinių sistemų.

Palankios sąlygos e.valdžiai diegti:	Nepalankios sąlygos (kliūtys) diegiant e.valdžią:
<ul style="list-style-type: none"> • eilėje šalių jau sukauptas teigiamas patyrimas šioje srityje, šiuo patyrimu galima pasinaudoti; 	<ul style="list-style-type: none"> • valdžių vidinės struktūros silpnai pritaikytos abipusiam bendravimui su visuomene;
<ul style="list-style-type: none"> • tarptautinis dėmesys valdžios ir visuomenės ryšiui plėtoti ir šio ryšio problemoms spręsti skatina analogišką Lietuvos valdžios dėmesį; 	<ul style="list-style-type: none"> • nepakankamai suformuluotas stiprus piliečių įgūdis naudotis e.viešosiomis paslaugomis, piliečiai nepakankamai raštingi naudodamiesi kompiuteriu;
<ul style="list-style-type: none"> • interneto vartotojų skaičius sparčiai auga, šio augimo prognozės labai optimistiškos; 	<ul style="list-style-type: none"> • neaktyvus politikų (galima sakyti netgi valstybinio sektoriaus) požiūris į e.valdžios idėją, valdžios nenoras būti aktyvesnei;
<ul style="list-style-type: none"> • turime Lietuvos žmonių aktyvumo diskusijose Internete pavyzdžių, pvz. internete žmonės gana aktyvūs komentuoju straipsnius, skelbiamus Internete (http://www.delfi.lt, http://www.lrytas.lt), tai parodo žmonių domėjimąsi, kas dedasi mūsų šalyje; 	<ul style="list-style-type: none"> • valdžios tarnautojams, ypač rajonų savivaldybėse, interaktyvios politikos srityje trūksta kompetencijos, iškyla būtinybė apmokyti personalą, perkvalifikuoti valdininkus;
<ul style="list-style-type: none"> • auga piliečių reikalavimai geriau spręsti socialines problemas centrinio, teritorinio ir vietinio lygmens valdžiose, t.y. interneto vartotojai labai suinteresuoti gauti e.valdžios paslaugas; 	<ul style="list-style-type: none"> • kol kas yra nedidelis interneto vartotojų skaičius, jų pasiskirstymas yra netolygus (dauguma interneto vartotojų yra šalies didžiuosiuose miestuose);
<ul style="list-style-type: none"> • didėjantis tolygus miestų tinklas (daugėjant viešiesiems interneto prieigos taškams) sudaro potencialias prielaidas piliečiams tolygiai naudotis e.valdžios paslaugomis; 	<ul style="list-style-type: none"> • nėra pakankamai gerai išvystyta fizinių bei juridinių asmenų identifikavimo sistema valstybės informacinėse sistemose;
<ul style="list-style-type: none"> • auga poreikis didinti valstybės valdymo efektyvumą, gerinti viešųjų paslaugų kokybę. 	<ul style="list-style-type: none"> • nepakankamai interaktyvi tarpusavio sąveika tarp valdžios ir piliečių;
	<ul style="list-style-type: none"> • nepakankamas tarp institucinis bendradarbiavimas;
	<ul style="list-style-type: none"> • biudžetinių lėšų trūkumas;
	<ul style="list-style-type: none"> • nepakankamas piliečių domėjimasis šalies valdymu;
	<ul style="list-style-type: none"> • visuomenės nepasitikėjimas valdžia neskatina piliečių naudotis e.valdžios paslaugomis.
	<ul style="list-style-type: none"> • nepakankamai išplėtotą informacinę – komunikacinę šalies infrastruktūrą;
	<ul style="list-style-type: none"> • brangus, nepakankamai saugus priėjimas prie interneto;
	<ul style="list-style-type: none"> • konfidencialios informacijos apsaugos problemos;

Palankios ir nepalankios sąlygos e.valdžios diegimui

Pagrindiniai laukiami pokyčiai, turėsiantys įtakos visuomenei, susiformavus e.demokratijai

<ul style="list-style-type: none"> • Gyventojai be jokių apribojimų galės gauti informaciją apie valstybinių ir savivaldos institucijų veiklą;
<ul style="list-style-type: none"> • piliečiai galės diskutuoti su valdžios organų atstovais visais rūpimais klausimais, greičiau spręsti savo klausimus;
<ul style="list-style-type: none"> • piliečiai galės tvarkyti su valdymo institucijomis susijusius reikalus, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimant sprendimus;
<ul style="list-style-type: none"> • e.demokratijos sistema (ITT galimybės) leis kiekvienam piliečiui tiesiogiai dalyvauti įstatymų priėmime, e.rinkimuose, e.referendumuose, balsuoti visuotinių gyventojų apklausų metu;
<ul style="list-style-type: none"> • partinę sistemą pakeis interesų grupių sistema;
<ul style="list-style-type: none"> • varomąją politinę jėgą taps individas;
<ul style="list-style-type: none"> • naujausių technologijų dėka piliečiai asmeniškai atstovaus savo interesus tiesiogiai dalyvaudami valstybės valdymo procese;
<ul style="list-style-type: none"> • gyventojai galės laisvai dalyvauti e.demokratijos formavimosi procese ir naudotis jos teikiamomis galimybėmis kaip aktyvūs dalyviai;
<ul style="list-style-type: none"> • internetinis ir telenetinis ryšys skatins žmonių tarpusavio bendravimą pagal interesus.
<p>Pokyčiai globaliu mastu:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • valstybių tarpusavio komunikacija globaliu mastu plėtosis virtualiame lygyje;
<ul style="list-style-type: none"> • susiformuos informacinė visuomenė, susidedanti iš įvairių socialinių sluoksnių žmonių;
<ul style="list-style-type: none"> • ITT dėka dauguma gyventojų aktyviai dalyvaus valdymo procese;
<ul style="list-style-type: none"> • geografinis faktorius neturės reikšmės žmogaus pilietiniam aktyvumui;
<ul style="list-style-type: none"> • ypatingą svarbą įgaus pilietinės diskusijos vykstančios virtualioje erdvėje;
<ul style="list-style-type: none"> • ITT dėka valstybės valdymas taps skaidrus;
<ul style="list-style-type: none"> • kiekvienas pilietis galės tiesiogiai įtakoti priimamus sprendimus ir juos kontroliuoti;
<ul style="list-style-type: none"> • dabartinę partijų ir asmenybių pagrindu formuojamą Seimą pakeis interesų grupių renkami Atstovų Rūmai;
<ul style="list-style-type: none"> • Lietuva įsilies į Europos Sąjungos erdvėje vyraujančią informacinę visuomenę;
<ul style="list-style-type: none"> • geografinis faktorius neturės lemiamos įtakos ES piliečių politiniam aktyvumui;
<ul style="list-style-type: none"> • ES erdvėje vyks pilietinės e.diskusijos;
<ul style="list-style-type: none"> • mažės arba išnyks išsivystymo netolygumai tarp senų ir naujų ES šalių – narių;
<ul style="list-style-type: none"> • mažės ITT panaudojimo valstybės valdyme disproporcijos tarp ES ir kitų Europos valstybių;
<ul style="list-style-type: none"> • formosis pasaulinė e.demokratijos sąjunga, susidedanti iš šalių, naudojančių ITT galimybes valstybės valdyme;
<ul style="list-style-type: none"> • unifikosis civilizacijų politinės sistemos.

Magistro baigiamasis darbas baigtas 2005 m. lapkričio mėn. 25 d.

Magistrantas

Regina Grigaravičienė

