

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VERSLO IR VIEŠOSIOS VADYBOS KATEDRA

Modestas ŠIMKUS

Viešojo administravimo studijų programos studentas

„VIENO LANGELIO“ PRINCIPO FUNKCIONAVIMAS
LIETUVOS IR NORVEGIJOS SAVIVALDYBĖSE

Bakalauro baigiamasis darbas

Šiauliai, 2018

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VERSLO IR VIEŠOSIOS VADYBOS KATEDRA

Modestas ŠIMKUS

„VIENO LANGELIO“ PRINCIPO FUNKCIONAVIMAS
LIETUVOS IR NORVEGIJOS SAVIVALDYBĖSE

Bakalauro baigiamasis darbas

Socialiniai mokslai, Viešasis administravimas (N700)

Darbo vadovė:

lekt. Renata NAVICKIENĖ

Teigiu, kad bakalauro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu viešojo administravimo studijų programos bakalauro kvalifikaciniam laipsniui įgyti, yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

Šimkus, M. (2018). „Vieno langelio“ principo funkcionavimas Lietuvos ir Norvegijos savivaldybėse: universitetinių studijų Viešojo administravimo studijų programos baigiamasis darbas. Baigiamojo darbo vadovė lekt. R. Navickienė. Šiaulių universitetas, verslo ir viešosios vadybos katedra, 57 p. (71 p.).

SANTRAUKA

Bakalauro baigiamajame darbe nagrinėjamas „Vieno langelio“ principo funkcionavimas Lietuvos ir Norvegijos savivaldybėse. Teorinėje dalyje atskleistas „vieno langelio“ principas, kaip viešojo sektoriaus paslaugų modernizavimo elementas. Išanalizuotas „vieno langelio“ principo teisinis reglamentavimas Lietuvoje ir Norvegijoje. Pateiktas „vieno langelio“ principo įgyvendinimas vietos savivaldybės institucijose bei pateikta taikymo geroji patirtis užsienio šalių praktikoje.

Anketinės apklausos metodu buvo atliktas tyrimas, kurio tikslas – atlikti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse analizę ir nustatyti svarbiausias problemas, jų sprendimo būdus, priemones. Tikslui pasiekti buvo išsikelti uždaviniai: atlikti „vieno langelio“ principo, kaip viešojo sektoriaus paslaugų modernizavimo elemento analizę; išanalizuoti „vieno langelio“ principo įgyvendinimą vietos savivaldos institucijose; pateikti „vieno langelio“ principo taikymo gerąją patirtį užsienio šalių praktikoje; nustatyti realią situaciją ir problemas įgyvendinant „vieno langelio“ principą Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse.

Anketinės apklausos tyrimo rezultatai atskleidė, jog piliečiai pastebėjo ir teigiamai įvertino pokyčius įdiegus „vieno langelio“ principą. Tačiau Arendalio miesto savivaldybėje „vieno langelio“ principas funkcionuoja efektyviau nei Šiaulių miesto savivaldybėje. Pirmiausia Arendalio miesto gyventojai turi daugiau informacijos apie „vieno langelio“ principą ir jo funkcionavimą savivaldybėje, todėl reikiamus dokumentus savivaldybei pateikia per internetinę sistemą. Šiaulių miesto piliečiai į savivaldybę dažniausiai kreipiasi raštu atvykus į įstaigą, kadangi nepasitiki elektroninėmis paslaugomis ir bijo, kad dokumentas nepasieks adresato. Norvegijoje labiau išplėtoti informacinių technologijų sistema, kuria piliečiai dažniausiai ir naudojami, tuo tarpu šia sistema naudojasi tik penktadalis Šiaulių miesto gyventojų. Respondentai labiausiai vertina tai, jog juos aptarnauja kompetentingi darbuotojai vadovaudamiesi etikos principais, kurie visą reikiamą informaciją suteikia aiškiai ir suprantamai. Tačiau Šiaulių miesto gyventojai prasčiausiai įvertino savivaldybės darbuotojų aptarnavimo operatyvumą ir ilgą laukimą eilėje.

Raktiniai žodžiai: „vieno langelio principas“, paslaugų kokybė, elektroninės paslaugos.

Šimkus, M. (2018). The Functioning of the One-Stop-Shop Principle in the Municipalities of Lithuania and Norway: Final Thesis for the Public Administration Study Programme. Thesis Supervisor lekt. R. Navickienė. Šiauliai University, Department of Business and Public Administration, 57 p. (71 p.).

SUMMARY

The Bachelor's Thesis explores the functioning of the one-stop-shop principle in the municipalities of Lithuania and Norway. The theoretical part provides an overview of the one-stop-shop principle as an element for the modernization of public sector services. The paper examines the legal regulation of the one-stop-shop principle in Lithuania and Norway. Moreover, it deals with the implementation of the one-stop-shop principle in local municipal institutions and discusses the good practice examples of using this principle in foreign institutions' activities.

For the purpose of the Thesis, a questionnaire-based survey was conducted aimed to analyze the implementation of the one-stop-shop principle in the municipalities of Šiauliai and Arendal, and to identify the main problems, their solutions as well as measures to address them. To reach the stated goal, the following tasks were formulated: to perform the analysis of the one-stop-shop principle as the element for the modernization of public sector services; to analyze the implementation of the "one stop shop" principle in local government institutions; to provide one-stop-shop best practices in foreign practice to; identify the actual situation and the problems relating to the implementation of the one-stop-shop principle in the municipalities of Šiauliai and Arendal.

The findings of the questionnaire-based survey revealed that residents noticed the changes brought about by the implementation of the one-stop-shop principle and considered them to be positive. However, the one-stop-shop principle in Arendal municipality is much more efficient compared to that implemented in Šiauliai municipality. First, the residents of Arendal have a better access to the information about the one-stop-shop principle and its functioning in the municipality, and are able to submit the required documentation to the municipal institutions via the online system. The residents of Šiauliai usually submit written documents during a physical visit to the municipal institutions because they do not trust electronic services and are afraid that their documents will not reach the addressee. Norway has a more developed information technology system and its citizens frequently use it; meanwhile its Šiauliai counterpart is only used by one fifth of the city's residents. The respondents mostly valued the fact that the services are provided by a competent staff that observe ethical principles and provide the required information in a clear and understandable manner. However, the residents of Šiauliai had the least favorable attitudes toward the responsiveness and the waiting times in terms of the services provided by the municipal employees.

Key words: the one-stop-shop principle, service quality, electronic services.

TURINYS

IVADAS.....	8
1. TEORINIAI „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO FUNKCIONAVIMO ASPEKTAI.....	11
1.1. „Vieno langelio“ principas, kaip viešojo sektoriaus paslaugų modernizavimo elementas..	11
1.1.1. „Vieno langelio“ principo teoriniai aspektai.....	11
1.1.2. „Vieno langelio“ principo taikymo svarba viešųjų paslaugų tobulinimui.....	15
1.2. „Vieno langelio“ principo taikymo teisinis reglamentavimas Lietuvoje ir Norvegijoje.....	17
1.3. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas vietos savivaldybės institucijose.....	21
1.4. „Vieno langelio“ principo taikymo geroji patirtis užsienio šalių praktikoje.....	24
2. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO FUNKCIONAVIMO LIETUVOS (ŠIAULIŲ) IR NORVEGIJOS (ARENDALIO) SAVIVALDYBĖSE TYRIMAS.....	26
2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	26
2.2. Šiaulių miesto ir Arendalio savivaldybių veiklos pristatymas.....	32
2.3. Tyrimo rezultatų analizė.....	33
2.3.1. Informacijos apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą vertinimas.....	33
2.3.2. „Vieno langelio“ principo veikimo savivaldybėje vertinimas.....	38
IŠVADOS.....	51
REKOMENDACIJOS.....	53
LITERATŪRA.....	54
PRIEDAI:.....	59
1 priedas. Anketa Šiaulių miesto gyventojams (lietuvių kalba).....	59
2 priedas. Anketa Arendalio miesto gyventojams (norvegų kalba).....	63
3 priedas. Viešosios ir (ar) administracinės paslaugos Šiaulių miesto savivaldybėje.....	67
4 priedas. Viešosios ir (ar) administracinės paslaugos Arendalio miesto savivaldybėje.....	71

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1.1 lentelė. „Vieno langelio“ principo nauda gyventojams ir savivaldybėms.....	13
1.2 lentelė. Teisiniai ir instituciniai garantai.....	17
1.3 lentelė. Paslaugos, kurias gyventojai gali atlikti/užsisakyti „vieno langelio“ principu Šiaulių miesto savivaldybėje.....	21
1.4 lentelė. Paslaugos, kurias gyventojai gali atlikti/užsisakyti „vieno langelio“ principu Arendalio mieste.....	23
1.5 lentelė. Anketos struktūra, skirta „vieno langelio“ principo įgyvendinimui Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse įvertinti.....	25
1.6 lentelė. Socialiniai – demografiniai Šiaulių miesto tiriamųjų duomenys, proc.....	30
1.7 lentelė. Socialiniai – demografiniai Arendalio miesto tiriamųjų duomenys, proc.....	31
1.8 lentelė. Lankymosi savivaldybėje priežastys, proc.....	38
1.9 lentelė. Pokyčiai savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą, proc.....	42
1.10 lentelė. Veiksnių vertinimas, proc.....	43
1.11 lentelė. Teigiami pokyčiai įdiegus „vieno langelio“ principą, proc.....	44
1.12 lentelė. Neigiami pokyčiai įdiegus „vieno langelio“ principą, proc.....	46
1.13 lentelė. Darbuotojų veiksmų aptarnaujant vertinimas, proc.....	48
1.14 lentelė. Pasiūlymai apie tobulintas sritis aptarnaujant „vieno langelio“ principu.....	49

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1.1 pav. „Vieno langelio“ principo tikslai.....	13
1.2 pav. „Vieno langelio“ principas ir centralizuotas bei decentralizuotas aptarnavimas savivaldybėje.....	14
1.3 pav. Tradicinio modelio ir „vieno langelio“ principo įgyvendinimas.....	16
1.4 pav. Paslaugų sutarčių sudarymo tarp Savivaldybės bei valstybinių institucijų veiksmai.....	19
1.5 pav. Tyrimo organizavimo schema.....	27
1.6 pav. Lankymosi savivaldybėje dažnumas, proc.....	34
1.7 pav. Žinios apie aptarnavimą „vieno langelio“ principu, proc.....	34
1.8 pav. Informacijos šaltiniai apie „vieno langelio“ principą, proc.....	35
1.9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal informacijos pakankumą, proc.....	36
1.10 pav. Priimtinausi informacijos teikimo būdai, proc.....	37
1.11 pav. Kreipimosi į savivaldybę formos, proc.....	39
1.12 pav. Naudojimasis savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis, proc.....	40
1.13 pav. Nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastys, proc.....	41
1.14 pav. Aptarnavimo kokybės vertinimas, proc.....	48

IVADAS

Temos pristatymas ir jos aktualumas. Piliečių teisių užtikrinimas viešojo administravimo institucijose yra demokratinės valstybės siekis, kuris įgyvendinamas norint teikti žmonėms kokybiškas administracines paslaugas (Milė, Junevičius, 2013; Almarabeh, AbuAli, 2010). Ekonominės krizės metais išteklių taupymas tapo neišvengiamu viešųjų organizacijų prioritetu. Mažėjančios biudžeto pajamos, programų asignavimų „apkarpymai“ vertė valstybės ir savivaldybių įstaigas priimti neeilinius sprendimus. Dalis jų priėmė personalo, finansų, materialųjų išteklių ribojimo priemones. Kitos ieškojo originalesnių, novatoriškesnių išeičių. Kita vertus, nepaisant nepalankių aplinkos veiksnių, orientavimasis į piliečius (jų poreikius, lūkesčius, aktyvų dalyvavimą, kuris susijęs su viešųjų paslaugų teikimu) tebėra iššūkis šiuolaikinėms valdžioms. Juolab, kad paslaugų teikimo procesai keičiasi dėl elektroninių priemonių skverbimosi į viešąjį administravimą (Civinskas, Dvorak, 2011; Brusson, 2009).

Elektroninių paslaugų diegimas savivaldybėse yra neatsiejamas nuo „vieno langelio“ principo. Strategijoje „Lietuvos e. Savivaldybė 2020“ (2015) nurodoma, kad „vieno langelio“ principu sprendžiama viena svarbiausių šiuolaikinio viešojo administravimo problemų – kaip palengvinti visuomenės naštą tvarkant reikalus savivaldybėje. Laikantis „Vieno langelio“ principo ir sėkmingai taikant IRT, žmogus paslaugas gauna greičiau (t.y. viską atlieka „prie vieno langelio“), taupo savo pinigus (nereikia vykti į skirtingas viešojo administravimo institucijas informacijos ar dokumentų) ir jam nebereikia skirti daug pastangų ir laiko aiškinantis, kaip gauti vieną ar kitą paslaugą (nebūtina suprasti, kaip veikia viešojo administravimo institucijos). Sėkmingai pritaikius IRT savivaldybės taip pat gauna nemažų privalumų laikydamosios „vieno langelio“ principo – pritaikius centralizuoto asmenų aptarnavimo modelį aukštos klasės savivaldybės specialistai taupo savo laiką (mažiau bendraujama su piliečiais) ir gali skirti laiką sudėtingesnėms užduotims. Savivaldybė taupo lėšas (pritaikius IRT nereikia popierinių dokumentų), našiau bei efektyviau aptarnauja piliečius, todėl savivaldybė pasiekia pripažinimo tarp gyventojų teikdama aukštos kokybės paslaugas („Vieno langelio“ principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas, 2014; Administracinių paslaugų teikimo „vieno langelio“ principu būklės viešojo valdymo institucijose analizė, 2012).

Kaip rodo tarptautiniai vertinimai Lietuva pasaulyje pagal elektroninės valdžios vystymosi indeksą yra gana aukštoje, 28 vietoje iš 183 vertintų valstybių (UN, 2010), tačiau Europoje, turėdama puikias galimybes (pavyzdžiui, tokiems projektams yra skiriama ES Struktūrinių fondų parama) pagal „vieno langelio“ principo diegimo brandą yra vertinama žemiau vidurkio ir yra 21 vietoje iš 31 (EC, 2009). Todėl yra taip svarbu sukurti kuo palankesnes sąlygas projektams, susietiems su „vieno langelio“ principu diegimu, jų tobulinimu, kad šiems projektams skirtos lėšos

būtų panaudojamos kuo efektyviau ir rezultatyviau, ir kartu pasiekiami užsibrėžti tikslai (Ostašius, 2010). Iš čia Lietuva gali pasinaudoti Norvegijos gerąja patirtimi diegiant „vieno langelio“ principą savivaldybėse. Norvegija yra viena lyderių kuriant ir diegiant elektronines vietos valdžios paslaugas ir apskritai diegiant modernias technologijas savivaldybėse (Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę srityje adaptavimo, perkėlimo ir diegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010).

Vadovaujantis Norvegijos patirtimi įtvirtinant „vieno langelio“ principą, savivaldybė turi įgyvendinti aiškią į klientą orientuotą strategiją, numatyti atitinkamas praktikas ir sprendimus, kuriais būtų siekiama pagerinti gyventojų aptarnavimą, užtikrinti geresnę atskaitomybę ir daryti pakeitimus gyventojų ir valdžios santykių tobulinime.

Temos aktualumas grindžiamas tuo, jog valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų sukurtos el. paslaugos vis dar nėra teikiamos „vieno langelio“ principu, nes nesudarytos veiksmingos jas kuriančių ir teikiančių institucijų bendradarbiavimo prielaidos. Atsakingos institucijos ne visada tarpusavyje derina susijusias veiklas, todėl e. valdžios politika formuojama nenuosekliai, apimama tik dalis e. valdžios sričių (El. paslaugos vis dar neteikiamos vieno langelio principu, 2014).

Problema. Vakarų Europoje „vieno langelio“ principas yra kasdienė taikytina praktika tiek valstybės vidaus, tiek išorės paslaugų sistemose. Tačiau Lietuvoje šio principo taikymas susiduria su procedūriniais ir komunikavimo iššūkiais. Dėl šių iššūkių nukenčia tiek paslaugų siekiantys, tiek paslaugas teikiantys asmenys. O problemos slypi jau pirminiame „vieno langelio“ principo etape, kuris apima: nekokybišką paslaugų teikimą bei darbuotojų kompetencijos problemas (Virbalė, Pikžirnis, 2015). Kaip teigia E. Jakeliūnaitė (2007), kol kas e. valdžios plėtros projektai buvo vykdomi tik instituciniu lygmeniu, nes nereglementuota, kaip turi būti vertinamas poreikis ir sprendžiama dėl naujų el. paslaugų kūrimo centralizuotai. Būtent todėl kuriamos atskiros el. paslaugos, o ne sisteminga jų visuma. Todėl bakalauro baigiamojo darbo **problema formuluojama šiais klausimais:** Kaip „vieno langelio“ principas funkcionuoja Lietuvos ir Norvegijos savivaldybėse? Kuo skiriasi „vieno langelio“ principo funkcionavimas Lietuvos ir Norvegijos savivaldybėse? Su kokiais sunkumais susidūrė savivaldybės diegiant „vieno langelio“ principą?

Ginamasis teiginys: tikėtina, kad per maža informacijos sklaida visuomenei neleidžia pasiekti efektyvaus „vieno langelio“ principo funkcionavimo.

Tyrimo objektas – „vieno langelio“ principo funkcionavimas savivaldybėse.

Tyrimo tikslas – atlikti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse analizę ir nustatyti svarbiausias problemas, jų sprendimo būdus, priemones.

Uždaviniai:

1. Atlikti „vieno langelio“ principo, kaip viešojo sektoriaus paslaugų modernizavimo elemento analizę.
2. Išanalizuoti „vieno langelio“ principo įgyvendinimą vietos savivaldos institucijose.
3. Pateikti „vieno langelio“ principo taikymo gerą patirtį užsienio šalių praktikoje.
4. Nustatyti realią situaciją ir problemas įgyvendinant „vieno langelio“ principą Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse.

Tyrimo metodai ir organizavimas. Tyrimo metodai: metodinės literatūros analizė, anketinė apklausa, duomenų sisteminimas ir analizė. Empiriniai duomenys buvo apdoroti, susisteminti ir grafiškai pavaizduoti naudojant Windows Microsoft Office Excel 2010 bei Windows Microsoft Office Word 2010 programas. Atviram anketos klausimui išanalizuoti taikytas turinio (content) analizės metodas.

Praktinis tyrimo reikšmingumas. „Vieno langelio“ principo funkcionavimas Lietuvos ir Norvegijos savivaldybėse yra pakankamai naujas ir reikšmingas, kadangi pateiktomis atlikto tyrimo išvadomis ir rekomendacijomis gali būti tobulintinas ir imantis priemonių gerinamas „vieno langelio“ principo funkcionavimas.

Darbo struktūra. Darbą sudaro: santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, du skyriai, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas ir priedai. Darbą iliustruoja 14 lentelių ir 14 paveikslų. Darbo apimtis 57 psl. (be priedų).

1. TEORINIAI „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO FUNKCIONAVIMO ASPEKTAI

Šiame pirmajame skyriuje siekiama atskleisti „vieno langelio“ principo funkcionavimo aspektus. Atliekant mokslinių darbų analizę, buvo svarbu nustatyti, kas yra „vieno langelio“ principas, kaip jis įgyvendinamas ir kaip veikia Lietuvos ir Norvegijos miestų savivaldybėse, ir kaip šis reiškinyss buvo tyrinėjamas. Todėl šį skyrių sudaro keturi poskyriai: 1) „Vieno langelio“ principas, kaip viešojo sektoriaus paslaugų modernizavimo elementas; 2) „Vieno langelio“ principo taikymo teisinis reglamentavimas Lietuvoje ir Norvegijoje; 3) „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas vietos savivaldos institucijose; 4) „Vieno langelio“ principo taikymo geroji patirtis užsienio šalių praktikoje.

Poskyriuose medžiaga analizuojama apmąstius viešojo administravimo, politologijos, ekonomikos, teisės ir kitų disciplinų mokslinius darbus, kuriose randame atsakymus į išsikeltus pirmojo ir antrojo darbo uždavinio klausimus.

1.1. „Vieno langelio“ principas, kaip viešojo sektoriaus paslaugų modernizavimo elementas

1.1.1. „Vieno langelio“ principo teoriniai aspektai

Valstybė ir vietos savivaldybės privalo užtikrinti, kad viešosios paslaugos būtų suteiktos kiekvienam piliečiui (Aleksandravičius, 2014; Dapkus, Kmieliauskaitė, 2011). Vis daugiau viešojo administravimo institucijų siekia viešąsias ir administracines paslaugas teikti vadovaujantis „vieno langelio“ principu. Ilgalaikis su elektroninių paslaugų vystymu bei teikimu susijusių iniciatyvų viešajame sektoriuje tikslas – viešojo administravimo institucijų teikiamas paslaugas gyventojams ir verslo subjektams perkelti į elektroninę terpę ir šias paslaugas teikti vadovaujantis „vieno langelio“ principu (Raipa, Baltušnikienė, Bivainis ir kt., 2012).

Gyventojus piktina asmenų aptarnavimo tvarkos pažeidimai, netinkamai taikomi LR teisės aktai, prašymų nagrinėjimo tvarkos, terminų, procedūrų pažeidimai ir kt. (Umbrasas, 2012). Anot J. Staponkienės (2005), vienas iš vadybinių instrumentų didinant viešojo sektoriaus veiklos efektyvumą – tai pasaulinėje praktikoje populiarus „vieno langelio“ principas, taikomas asmenims aptarnauti. Šio principo naudojimo paplitimas viešojo administravimo institucijose yra didžiųjų pokyčių, susijusių su gerojo valdymo įgyvendinimo apraiška. Kaip teigia McNabb (2009); Čingienė, Laskienė, Raipa (2015), gerojo valdymo įgyvendinimo tarp elementų dažniausiai yra akcentuojamos šiuolaikinių valstybės struktūrų reformos, efektyvios planavimo, informacinės sklaidos ir tarpsektorinės integracijos priemonės, sisteminių pokyčių ir inovacijų valdymo

kokybinių parametrų užtikrinimas efektyvios lyderystės ir įgyvendinančio personalo motyvacinių sistemų institucionalizavimo pagrindu.

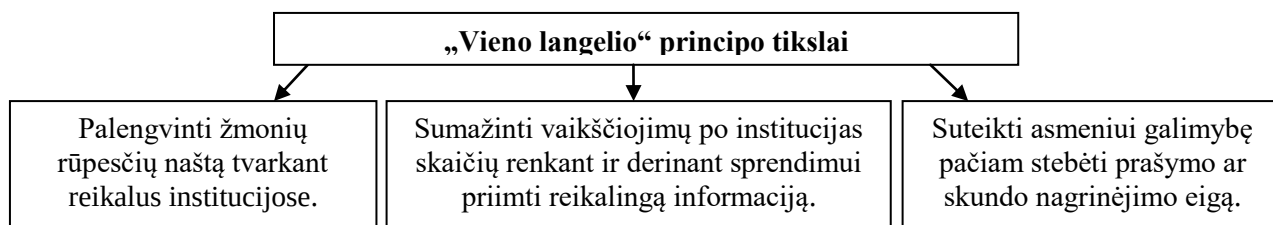
Elektroninės paslaugos yra viena iš priemonių, padedančių įgyvendinti „vieno langelio“ principą, teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. Įgyvendinant „vieno langelio“ principą, valstybės institucijose ir savivaldybėse siekiama sudaryti sąlygas greitam, nešališkam ir skaidriam asmenų prašymų nagrinėjimui valstybės institucijose ir mažinti asmenims tenkančią administracinę naštą, patiriamą dėl įpareigojimų patiems surinkti ir pateikti papildomą informaciją ar dokumentus iš kitų, ar jų prašymą nagrinėjančios įstaigos padalinių, ar kitų įstaigų (Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas, 2014).

„Vieno langelio“ principas – tai prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti institucija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį („Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos, 2009).

LR viešojo administravimo įstatymo (2016) 3 straipsnio 8 dalyje įtvirtintas „vieno langelio“ principas reiškia, „kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus ir iš kitų viešojo administravimo subjektų gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį“. Atkreiptinas dėmesys į šiame apibrėžime įtvirtintą dvipusį reikalavimą: pirma, priimti asmens prašymą ir pateikti į jį atsakymą vienoje darbo vietoje, antra, gauti informaciją (dokumentus), reikalingą sprendimui dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo priimti ir atsakymui parengti, iš savo institucijos administracijos padalinių ir kitų institucijų, nedalyvaujant asmeniui, t. y. su mažiausiomis jo laiko ir darbo sąnaudomis.

Terminas „vienas langelis“ apibūdina veiklos subjektą (instituciją, padalinį, darbuotoją), kuris vienoje vietoje priima intereso prašymą ir jam suteikia paslaugas, kurios tradiciškai teikiamos iš daugelio subjektų („Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos, 2009).

Kaip teigia Rudytė (2013), Butkevičienė, Rutkauskienė (2008), „vieno langelio“ principo esmė – pagerinti asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei paslaugų teikimą, palengvinti žmonių problemų išaiškinimą tvarkant reikalus savivaldybėje. Leidinyje „Viešasis administravimas Lietuvoje“ (2010) yra išskirti „vieno langelio“ principo tikslai (žr. 1.1 pav.).

**1.1 pav.** „Vieno langelio“ principo tikslai

Šaltinis: sudarė darbo autorius, remiantis Viešuoju administravimu Lietuvoje, 2010.

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje yra išskiriami trys pagrindiniai „vieno langelio“ principo tikslai. Šiais tikslais siekiama palengvinti žmonių naštą tvarkant reikalus institucijose; sumažinti vaikščiojimų po institucijas skaičių ir suteikti asmeniui galimybę pačiam stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą.

„Vieno langelio“ principu sprendžiama viena svarbiausių viešojo administravimo problemų – kaip palengvinti gyventojų ir verslo rūpesčių naštą tvarkant reikalus savivaldybėje. Mokslinėje literatūroje yra išskiriama „vieno langelio“ principo nauda gyventojams ir pačioms savivaldybėms (žr. 1.1 lentelę).

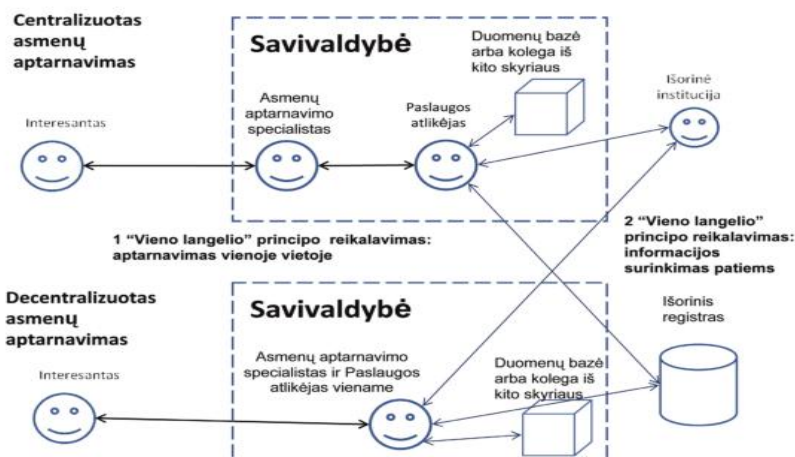
1.1 lentelė

„Vieno langelio“ principo nauda gyventojams ir savivaldybėms

„Vieno langelio“ principo nauda gyventojams	Vieno langelio“ principo nauda savivaldybėms
• Paslaugas gauna greičiau (viską atlieka „prie vieno langelio“); • Taupo savo pinigus (nereikia vykti į skirtingas viešojo administravimo institucijas informacijos ar dokumentų); • Nebereikia skirti daug pastangų ir laiko aiškinantis, kaip gauti vieną ar kitą paslaugą.	• Aukštos klasės savivaldybės specialistai taupo savo laiką (mažiau bendraujama su piliečiais) ir gali skirti laiką sudėtingesnėms užduotims; • Savivaldybė taupo lėšas (pritaikius IRT nereikia popierinių dokumentų); • Našiau bei efektyviau aptarnauja piliečius, todėl savivaldybė pasiekia pripažinimo tarp gyventojų teikdama aukštos kokybės paslaugas.

Šaltinis: sudarė darbo autorius, remiantis Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę srityje adaptavimo, perkėlimo ir diegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010.

Įtvirtinant „vieno langelio“ principą, savivaldybė turi įgyvendinti aiškią, į klientą orientuotą strategiją, numatyti atitinkamas praktikas ir sprendimus, kuriais būtų siekiama pagerinti gyventojų aptarnavimą, užtikrinti geresnę atskaitomybę ir daryti pakeitimus gyventojų ir valdžios santykių tobulinime. Urbušaitytė, Veikutis (2010) savo darbuose akcentuoja, jog „vieno langelio“ principas taip pat dažnai painiojamas su centralizuotu ir decentralizuotu aptarnavimu, todėl svarbu skirti šiuos du aptarnavimus (žr. 1.2 pav.).



1.2 pav. „Vieno langelio“ principas ir centralizuotas bei decentralizuotas aptarnavimas savivaldybėje

Šaltinis: Urbušaitytė J., Veikutis R. Apie informacines ir ryšių technologijas savivaldybėje paprastai, 2010.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas tai tokia aptarnavimo forma, kai asmens aptarnavimą – jo sutikimą ir pirmojo kontakto užmezgimą, išklaušymą, susipažinimą su pateiktu prašymu ar skundu ir pateikta informacija ar dokumentais, informacijos apie problemos sprendimą pateikimą, kitus darbus atlieka specialus, įvairiai vadinamas institucijos administracijos padalinys – asmenų aptarnavimo tarnyba (priimamasis). Tokiu atveju prašymą ar skundą priima bei atsakymą atiduoda Asmenų aptarnavimo specialistas, o sprendimą priimą ir atsakymą paruošia paslaugos atlikėjas. O decentralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia asmenų aptarnavimo forma, kai prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka valstybės tarnautojai ir darbuotojai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis. Tokiu atveju prašymą ar skundą priima, atsakymą atiduoda, priimą sprendimą ir atsakymą paruošia vienas ir tas pats darbuotojas atlikdamas tiek asmenų aptarnavimo specialisto, tiek paslaugos atlikėjo vaidmenis. Svarbu suprasti, kad e. paslaugų diegimas yra neatsiejamas nuo „vieno langelio“ principo įgyvendinimo. Tik pasiūliusi paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu, savivaldybė sudaro prielaidas perkelti paslaugas į elektroninę erdvę ir taip pradėti teikti e. paslaugas „vieno langelio“ principu (Urbušaitytė, Veikutis, 2010).

Apibendrinant šį poskyrį galima teigti, kad „vieno langelio“ principas apibūdinamas kaip asmeniui informacijos suteikimas, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Šis principas savivaldybėse buvo įdiegtas, kad palengvintų žmonių našta tvarkant reikalus; sumažintų vaikščiojimų po institucijas skaičių ir suteiktų asmeniui galimybę pačiam stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą. Piliečių aptarnavimas „vieno langelio“ principu yra naudingas ne tik piliečiams, bet ir pačioms savivaldybėms.

1.1.2. „Vieno langelio“ principo taikymo svarba viešųjų paslaugų tobulinimui

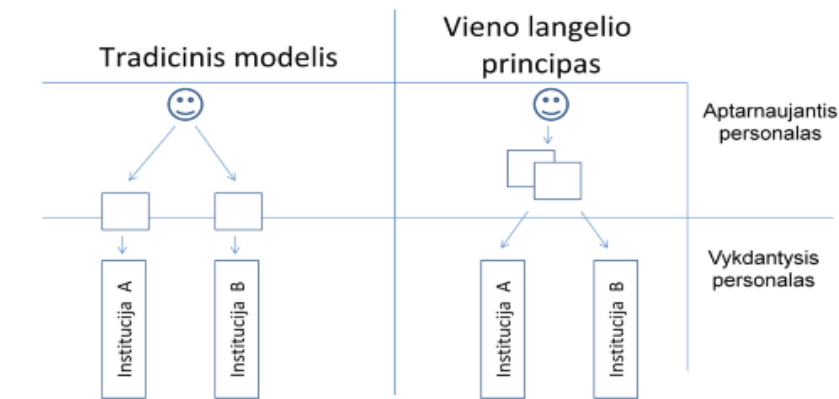
Šiais laikais valstybė prisiima vis daugiau ir daugiau pareigų: nuo visuomenės saugos ir saugumo, infrastruktūrų garantavimo, sveikatos priežiūros, socialinio aprūpinimo paslaugų, aplinkos apsaugos iki stabilios ekonomikos palaikymo. Todėl „vieno langelio“ principu sprendžiama viena svarbiausių šiuolaikinio viešojo administravimo problemų (Lockeyear, 2008).

Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad „vieno langelio“ principas yra vienas iš būdų tobulinti viešąsias paslaugas, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę (Kindurytė, Paliulis, 2012). Brusokas (2013) teigia, jog „vieno langelio“ principo įgyvendinimas turėtų pakeisti Lietuvos viešojo sektoriaus institucijų veiklą, formuoti naujas asmenų aptarnavimo tradicijas ir skatinti asmenų pasitenkinimą viešojo administravimo institucijomis.

Apibendrinant Lockeyear (2008) pateiktą „vieno langelio“ principo apžvalgą galima teigti, kad teikiant šiuolaikiškas visapuses paslaugas pirmiausia turėtų būti siekiama patenkinti piliečio, o ne kurią nors konkrečią paslaugą teikiančios institucijos reikalavimus. Administracija turi įgyvendinti aiškią į klientą orientuotą strategiją, numatyti atitinkamas praktikas ir sprendimus, kuriais būtų siekiama pagerinti piliečių padėtį, užtikrinti geresnę atskaitomybę ir daryti pakeitimus tobulinant piliečio ir valdžios santykius. Tai ir yra pagrindinis argumentas, todėl valdžia turėtų įdiegti „vieno langelio“ principą: būtų užtikrinamos geresnės viešosios paslaugos visuomenei. Pirmiausia „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra naudingas korupcijos prevencijai, nes elektroninis pareiškimų teikimas panaikinant būtinybę asmeniškai susitikti su vienu ar daugiau valstybės pareigūnų ir procesą pakartoti daugelyje institucijų žymiai sumažina korupcijos tikimybę, ir jos galimybes.

Virbalė (2015) nurodo, jog „vieno langelio“ principas apima paslaugų teikimo sistemą, kuria siekiama Lietuvos ar užsienio piliečiui vienoje vietoje suteikti visą reikiamą paslaugų ir informacijos paketą, siekiant optimizuoti „kontaktinių“ apsilankymų skaičių bei gerinti valstybinių paslaugų kokybę. Ostašius (2010) savo darbuose nurodo, kad „vieno langelio“ principo sukūrimas reikalauja, kad visos viešos institucijos bei administracijos, o taip pat kitos organizacijos, kurios tiesiogiai ar netiesiogiai dalyvauja šių paslaugų teikime tarpusavyje bendradarbiautų ir būtų susijungusios. Tai reiškia kad paslaugų gavėjai – gyventojai, privačios įmonės ar kitos valdžios institucijos galėtų gauti viešąsias paslaugas vienoje įstaigos vietoje, netgi ir tuomet, kai šias paslaugas teikia skirtingi organizacijos padaliniai ar net skirtingos administracijos šalyje ar užsienyje.

Norint geriau suprasti „vieno langelio“ principo taikymo svarbą viešųjų paslaugų tobulinimui svarbu palyginti tradicinio modelio ir „vieno langelio“ principo veikimus. Elektroninės paslaugos yra viena iš priemonių, padedančių įgyvendinti „vieno langelio“ principą teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. Raipa su bendraautoriais (2012) pateikia tradicinio modelio įgyvendinimą ir „vieno langelio“ principo įgyvendinimą (žr. 1.3 pav.).



1.3 pav. Tradicinio modelio ir „vieno langelio“ principo įgyvendinimas
Šaltinis: Raipa A. ir kt. Modernus viešasis valdymas, 2012.

Kaip matyti iš 1.3 paveiksle pateiktų duomenų tradicinio modelio atveju asmenys, norintys gauti paslaugą, kuriai suteikti reikalinga kelių institucijų informacija, turi kreiptis į kiekvieną instituciją atskirai. O „vieno langelio“ principo atveju asmenys kreipiasi vienoje vietoje, o aptarnaujantis personalas reikalingas užklausas nukreipia vykdančiajam personalui. „Asmenų aptarnavime ir jų prašymų ir skundų nagrinėjime taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose praktiniame vadove“ (2008) nurodoma, jog paslaugos teikimo/gavimo vienoje vietoje koncepcija yra labai svarbi tada, kai institucijos arba jų padaliniai, susiję su asmenų aptarnavimu, prašymų ar skundų nagrinėjimu, yra išdėstyti didelėje teritorijoje. Šiuo atveju pilietis, norėdamas išspręsti savo prašyme išdėstytą problemą, turėtų kreiptis į kiekvieną su jos sprendimu susijusį subjektą, kad gautų jo nuomonę dėl prašyme iškelto klausimo, ir prireikus pačiam suderinti skirtingas nuomones, tam sugaištant nemažai laiko ir sunaudojant nemažai energijos.

Brusokas (2013) mano, jog tinkamai įgyvendintas „vieno langelio“ principas prisideda prie viešųjų paslaugų tobulinimo, kadangi:

- Leidžia nustatyti ir analizuoti miesto ir gyventojų problemas (asmenų skundų analizė).
- Sudaro galimybę analizuoti piliečių aptarnavimo procesų tikslingumą (nuolat stebimi paslaugų aprašymai, analizuojamas reikalaujamų dokumentų būtinumas).
- Užtikrina vienodų reikalavimų taikymą visoms aptarnaujamų asmenų grupėms (tapačia tvarka aptarnaujami visi asmenys t.y. tiek iš vieno, tiek iš kito asmens prašoma tų pačių dokumentų).

- Darbuotojų darbo efektyvumo stebėjimas (informacinių sistemų pagalba daromos ataskaitos apie realiai atliktą darbuotojų darbą ir darbuotojo apkrovas).
- Leidžia kontroliuoti paslaugų vykdytojų darbo kokybę (tikrinami ar parengti atsakymai laiku ir ar atitinka norminių teisės aktų reikalavimus).
- Užtikrina mažesnę aptarnaujančio personalo poreikį.
- Mažina korupcijos pasireiškimo galimybes (asmuo nebebendrauja su paslaugos vykdytoju, o dokumentus priduoja vieno langelio darbuotojui, neturinčiam sprendimo priėmimo galios).
- Užtikrina nuolatinį teikiamų administracinių paslaugų stebėjimą ir optimizavimą.
- Kelia asmenų pasitenkinimą ir pasitikėjimą valstybės institucijų veikla (paslaugos teikiamos greičiau ir skaidriau).

Apibendrinus šį poskyrį galima teigti, kad „vieno langelio“ principo taikymas prisideda prie viešųjų paslaugų tobulinimo, kadangi formuoja naujas asmenų aptarnavimo tradicijas ir skatina asmenų pasitenkinimą viešojo administravimo institucijomis. Taip pat yra užtikrinamos geresnės viešosios paslaugos visuomenei, nes siekiama patenkinti piliečio, o ne kurią nors konkrečią paslaugą teikiančios institucijos reikalavimus. Tinkamai įgyvendintas „vieno langelio“ principas užtikrina mažesnę aptarnaujančio personalo poreikį, leidžia kontroliuoti paslaugų vykdytojų darbo kokybę, užtikrina nuolatinį teikiamų administracinių paslaugų stebėjimą, o svarbiausia mažina korupcijos pasireiškimo galimybes, todėl piliečiai gali labiau pasitikėti valstybės institucijų veikla ir priimtų sprendimų skaidrumu.

1.2. „Vieno langelio“ principo taikymo teisinis reglamentavimas Lietuvoje ir Norvegijoje

Lietuvoje piliečių teisės ir teisėtus interesus visuose jų santykiuose su institucijomis gina ir saugo teisiniai ir instituciniai garantai, kurie pateikiami 1.2 lentelėje.

1.2 lentelė

Teisiniai ir instituciniai garantai

Teisiniai garantai	Instituciniai garantai
• LR Konstitucija (1992); • Visuotinė piliečių teisių deklaracija (2006); • Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2012); • LR įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai, ginantys žmogaus teisę į gerą administravimą; • Institucijų vidaus administravimo teisės aktai, užtikrinantys teisėtus ir teisingus administracinius sprendimus, institucijų veiksmus jų santykiuose su asmenimis.	• Seimo kontrolierių įstaiga; • Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba; • Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga; • Bendrosios ir specializuotos administracinių ginčų komisijos: Vyriausioji administracinių ginčų komisija, apskričių administracinių ginčų komisijos, savivaldybių visuomeninės administracinių ginčų komisijos, specializuotos ginčų komisijos viešojo administravimo institucijose, Vyriausiasis administracinis teismas, kiti teismai.

Šaltinis: sudarė darbo autorius, remiantis LR įstatymais ir kitais dokumentais.

Vienas iš pagrindinių dokumentų užtikrinančių žmonių teises yra Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992). Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992) užtikrina asmens teisę į gerą aptarnavimą jiems kreipiantis į institucijas. Šios nuostatos praktinė reikšmė šiuo metu ypač svarbi, nes demokratėjant valstybės valdymui ir atitinkamai gyventojų pilietiniam aktyvumui, plečiasi asmenų ir institucijų tarpusavio ryšiai, jie tampa įvairesni ir sudėtingesni („Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos, 2009).

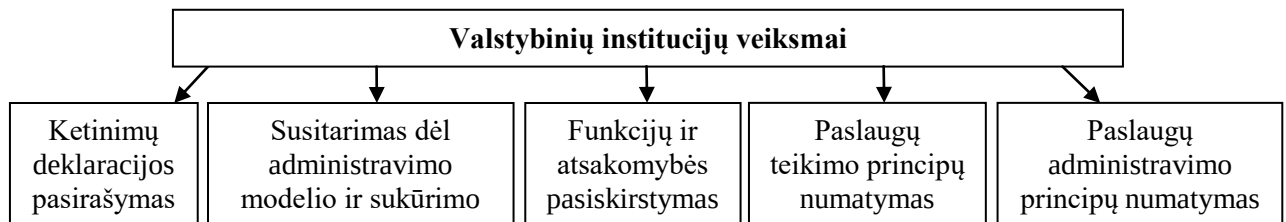
Institucijų santykius su asmenimis ir jų aptarnavimui keliamus reikalavimus reglamentuoja LR Viešojo administravimo įstatymas (2016). LR Viešojo administravimo įstatyme (2016) yra nurodoma, kad reikia teikti administracines paslaugas asmenims ir tai privalo daryti laikydamiesi „vieno langelio“ principo. Institucija, atsižvelgdama į teikiamų administracinių paslaugų skaičių, įvairovę, turimus žmonių išteklius, technines ir finansines galimybes, kitas aplinkybes, pati turi nuspręsti, kaip jai geriau organizuoti administracinių paslaugų teikimą (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011).

Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (2007), reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų nagrinėjimą, kai asmuo kreipiasi į instituciją siekdamas išdėstyti savo nuostatą tam tikru klausimu, pranešti apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikti pasiūlymus ar atkreipti dėmesį į susidariusią padėtį, prašydamas suteikti paslaugą ar apginti pažeistas teises.

Taip pat ginant piliečių teises yra bendradarbiaujama su Seimo kontrolierių įstaiga, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba, Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga, bendrosiomis ir specializuotomis administracinių ginčų komisijomis: Vyriausiąja administracinių ginčų komisija, apskričių administracinių ginčų komisija, savivaldybių visuomeninės administracinių ginčų komisija, specializuotomis ginčų komisijomis viešojo administravimo institucijose, Vyriausiojo administraciniu teismu. Seimo kontrolieriai, siekdami užtikrinti asmens teisę į gerą administravimą ir kokybišką aptarnavimą, nagrinėja skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių juos aptarnaujant institucijose. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga nagrinėja skundus ir prašymus dėl institucijų ir jų pareigūnų veiksmų ar neveikimo, dėl kurių galėjo būti pažeidžiamos vaiko teisės ir teisėti interesai. Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba nagrinėja skundus ir prašymus dėl asmenų diskriminacijos darbe, švietimo ar kitose įstaigose gaunant administracines ir kitas paslaugas. Administracinių ginčų komisija yra ikiteisminio ginčų nagrinėjimo institucija, į kurią asmuo kreipiasi norėdamas ikiteisminiu keliu apginti savo teises ir išspręsti ginčus: dėl manomai neteisingų individualių administracinių sprendimų, dėl valstybės tarnautojų veiksmų ar neveikimo viešojo administravimo srityje, dėl

administracinės paslaugos nesuteikimo ar jos suteikimo ne laiku, dėl netinkamai išnagrinėto prašymo ar skundo, nesilaikant teisės aktuose nustatytų pareigų, procedūrų, taisyklių ir terminų, kitais atvejais (Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas, 2010).

Norvegija yra labiausiai pažengusi šalis įgyvendindama „vieno langelio“ principą. Kaip teigia Jacobsen (2010), Civinskas, Dvorak (2010), Norvegijos „vieno langelio“ principo diegimą reglamentuoja plati teisinė bazė. Teisinio reguliavimo aspektu itin svarbus yra paslaugų sutarčių sudarymas. Pastebėtina, kad Norvegijoje yra parengti išsamūs įstatymų ir tvarkų išaiškinimai, teikiamos konsultacijos. Diegiant „vieno langelio“ principą teisinio reguliavimo aspektu itin svarbus paslaugų sutarčių sudarymas tarp Savivaldybės bei valstybinių institucijų (žr. 1.4 paveikslą).



1.4 pav. Paslaugų sutarčių sudarymo tarp Savivaldybės bei valstybinių institucijų veiksmai

Šaltinis: sudarė darbo autorius, remiantis Håndbok for etablering av NAV-kontor mednedtellings kalender, 2007.

Faktiškai savivaldybėse būdavo pasirašomos pagrindinės sutartys, kuriose aiškiau apibrėžiama šalių atsakomybė. Aptarnavimo paslaugos turėjo būti teikiamos, remiantis privalomosiomis sutartimis. Kiekvienoje savivaldybėje turėjo būti kontaktų centras su privalomuoju teikiamų paslaugų sąrašu (Håndbok for etablering av NAV-kontor mednedtellings kalender, 2007; Civinskas, Dvorak, 2010).

Vyriausybė ir jos įgaliotos institucijos didelį dėmesį skyrė informavimui ir konsultavimui apie „vieno langelio“ principo tikslus, procesą bei priemones. Buvo parengtas „vieno langelio“ principo vadovas. Šiame vadove pateiktos planavimo, organizavimo bei aptarnavimo priemonių kūrimo rekomendacijos. Vadove rekomendacijos buvo labai praktiškos, kadangi apėmė kiekvieną kūrimo žingsnį pridėdamos komentarus bei nuorodas į teisės aktus. Taip pat buvo akcentuojamas visuomenės įtraukimas panaudojant plačias komunikacijos bei konsultavimo priemones. Kartu su viešiniu numatytos ir diskusijos su visuomene dėl paslaugų poreikių, jų atrankos ir numatytus sąrašus. Šioje vietoje galima pastebėti, kad nors dalies paslaugų sujungimas buvo privalomas, vis dėlto išliko tam tikro manevravimo laisvė (Christensen, Laegreid, 2010).

Norvegijos Vyriausybė žengė reikalingus žingsnius siekdama išnaudoti IKT ir žinių visuomenės turimą potencialą. Geresnis koordinavimas, aiškių investavimo kryptų nustatymas ir

konkretūs, ambicingi ir tuo pačiu realiai įgyvendinami tikslai padėjo pasiekti kokybiškai reikšmingų rezultatų. Modernizavimo procese Vyriausybė siekė dviejų bendrųjų tikslų: palengvinti visuomenės bendravimą su valdžios institucijomis ir išlaisvinti išteklius, kurie gali būti panaudoti gerovės valstybės stiprinimui. IKT yra reikšmingas įrankis, galintis padėti pasiekti šiuos tikslus (Civinskas, Dvorak, 2010; Jacobsen, 2010).

Norvegijoje jau 2004 m. pilnu pajėgumu buvo parengta bei pradėta įgyvendinti vadinamoji „elektroninės savivaldybės“ (e. savivaldybės) strategija – rekomendacinio pobūdžio dokumentas, kuriame išdėstytos strateginės elektroninės valdžios paslaugų vietos ir regionų lygmeniu plėtros gairės bei jų įgyvendinimo priemonės. Pažymėtina, jog nepaisant rekomendacinio dokumento pobūdžio, jį teigiamai priėmė iš esmės visos Norvegijos vietos ir regionų lygmens administracijos bei ėmėsi įgyvendinti dokumente numatytas priemonės (Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę srityje adaptavimo, perkėlimo ir diegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010).

Informacinių technologijų specialistams buvo parengti pagrindiniai dokumentai: nacionalinė IRT plėtros strategija bei vietos ir regionų valdžių IRT plėtros strateginiai dokumentai. Tai savivaldybių informacinių technologijų plėtros strateginiai dokumentai. Šiuose dokumentuose pristatomi svarbiausi elektroninės administracijos plėtros tikslai, priemonės, kuriomis galima paspartinti šių tikslų įgyvendinimą, parodoma, kad šiuolaikinės savivaldybės informacinių technologijų specialistai yra žmonės, nuo kurių efektyvaus darbo bei jų turimų galimybių išnaudojimo tiesiogiai priklauso beveik visų savivaldybės ir netgi už jos ribų vykstančių procesų efektyvumas.

Visą šį daugelio krypčių bei keleto lygmenų procesą Norvegijos savivaldybės vykde atsižvelgdamos į parengtą e. savivaldybės strategiją, o pati vietos ir regionų valdžių asociacija taip pat aktyviai dalyvauja atlikdama savivaldybių bendros veiklos bei ryšių su centrinės valdžios institucijomis koordinatoriaus funkcijas (Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę srityje adaptavimo, perkėlimo ir diegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010).

Apibendrinant šį poskyrį galima teigti, kad „vieno langelio“ principo taikymą reglamentuoja LR Konstitucija, kurioje nurodoma, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms. Tačiau pagrindinis „vieno langelio“ principas reglamentuojamas LR Viešojo administravimo įstatyme. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų nagrinėjimą, kai asmuo kreipiasi į instituciją siekdamas išdėstyti savo nuostatą tam tikru klausimu, pranešti apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikti pasiūlymus ar atkreipti dėmesį į susidariusią padėtį, prašydamas suteikti paslaugą ar apginti pažeistas teises. Norvegijoje pagrindinis

dokumentas, reglamentuojantis „vieno langelio“ principą yra „elektroninės savivaldybės“ strategija, kurią įgyvendina visos Norvegijos vietos ir regionų lygmens administracijos. Diegiant „vieno langelio“ principą teisinio reguliavimo aspektu itin svarbus buvo paslaugų sutarčių sudarymas tarp Savivaldybės bei valstybinių institucijų. Aptarnavimo paslaugos turėjo būti teikiamos, remiantis privalomosiomis sutartimis. Informacinių technologijų specialistams buvo parengta nacionalinė IRT plėtros strategija bei vietos ir regionų valdžių IRT plėtros strateginiai dokumentai.

1.3. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas vietos savivaldos institucijose

2008 metais Šiaulių miesto savivaldybė patogesniai gyventojų aptarnavimui įrėngė gyventojų priimamąjį ir įdiegė „vieno langelio“ informacinę sistemą. „Vieno langelio“ principo paskirtis – palengvinti piliečių rūpesčių naštą tvarkant reikalus institucijoje, sumažinant vaikščiojimų skaičių renkant sprendimui priimti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją, priimti asmens prašymą ir pateikti jį atsakymą bei suteikti asmeniui reikalingą paslaugą vienoje darbo vietoje.

„Vieno langelio“ principu Šiaulių miesto gyventojai gali atlikti/užsisakyti paslaugas, kurios pateikiamos 1.3 lentelėje. Visos Šiaulių miesto savivaldybės teikiamos paslaugos pateikiamos 3 priede.

1.3 lentelė

Paslaugos, kurias gyventojai gali atlikti/užsisakyti „vieno langelio“ principu Šiaulių miesto savivaldybėje

Paslaugos
• Miesto infrastruktūra, transporto licencijos, eismo organizavimas, žemės ūkis, keleivių vežimas, želdinių tvarkymas, aplinkos apsauga. • Socialinis būstas, privatizavimas, viešieji pirkimai, daugiabučių namų savininkų bendrijos. • Juridinių asmenų prašymai Savivaldybės vadovams. • Licencijos ir leidimai prekybai, atleidimai nuo žemės, žemės nuomos, nekilnojamo turto, pavedėto turto mokesčių, biudžetas, žemės mokesčių deklaracijos, savivaldybės turtas. • Statyba ir statinių priežiūra, viešoji tvarka, sanitarija, civilinė sauga. • Detalieji planai, statinių sąlygų sąvadas, projektai, adresų suteikimas, statybos leidimai, žemės grąžinimas, reklama. • Kultūra, fizinių asmenų prašymai Savivaldybės vadovams, šeimos sudėties pažymos, registracija į Savivaldybės vadovų priėmimus.

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Šiauliai – vienas paskutinių didžiųjų Lietuvos miestų, savivaldybėje įdiegęs „vieno langelio“ priimamąjį. Šiaulių miesto savivaldybės administracijos skyriai, kurie yra įsikūrę ne Šiaulių miesto savivaldybės pastatuose, ir toliau priima piliečius įprasta tvarka. Tačiau jei į priimamąjį atvykęs žmogus turi visus reikiamus dokumentus, juos palikti gali priimamajame ir tada jie persiunčiami į

atitinkamus skyrius. Iš viso priimamajame yra dvylika langelių, tačiau kol kas veikia septyni (Jagminaitė, 2016).

Norint geriau suprasti, kaip vyksta „vieno langelio“ principo įgyvendinimas Šiaulių miesto savivaldybėje svarbu išanalizuoti patį veikimo procesą. „Vieno langelio“ principu savivaldybės tarybos ir administracijos priimamajame dirba 7 darbuotojai: 1 valstybės tarnautojas, atliekantis valstybės deleguotą gyvenamosios vietos deklaravimo funkciją, 6 darbuotojai pagal darbo sutartį, aptarnaujantys interesantus pagal priskirtą aptarnavimo sritį (Beinoravičius, 2015). „Vieno langelio“ principu papildomai dirba devynių skyrių referentai. Jie priima gyventojų iš anksto užpildytus prašymus arba padeda dokumentus užpildyti vietoje, užregistruoja, išskirsto po atitinkamus skyrius, informuoja pareiškėją bei išsiunčia atsakymus. LR įstatymuose numatyta, kad atsakymus gyventojai turi gauti per 20 darbo dienų. Nenorintys laukti atsakymų paštu, gali juos atsiimti priimamajame (Jagminaitė, 2016).

2016 m. Savivaldybės Tarybos ir Administracijos priimamajame aptarnauti 33965 eilių reguliavimo sistemoje užregistruoti asmenys. Taip pat atsakyta į 283 gyventojų klausimus, gautus bendruoju elektroniniu paštu (2015 m. – 250). Kanceliarijos asmenų aptarnavimo poskyris administruoja el. skundų pateikimo modulį. 2016 m. gauti 27 e. skundai, 99 elektroniniai paklausimai bendrais klausimais, 25 – gyvenamosios vietos deklaravimo klausimais (Šiaulių miesto savivaldybės 2016 metų veiklos ataskaita, 2017).

Šiaulių miesto savivaldybėje specialistai dirbdami „vieno langelio“ principu turi savo sritis, kurias aptarnauja ir tai yra vienas esminių skirtumų nuo Arendalio miesto savivaldybės specialistų, dirbdančių „vieno langelio“ principu. Arendalio mieste asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu darbuotojai yra tarpininkai tarp savivaldybės specialistų, darbuotojų ir interesanto. Darbuotojai priimdami interesantus aptarnavimo sritimis nesiskirsto. Vienas darbuotojas aptarnauja asmenis eilės tvarka. Darbuotojai priima atvykstančius į savivaldybę piliečius, išklauso jų žodinius prašymus ir pagal galimybę juos tenkina iš karto, prireikus, padeda įforminti žodinį prašymą raštu, atsakinėja į žodinius paklausimus telefonu, elektroniniu paštu. Susipažįsta su asmens prašymo turiniu, identifikuoja prašomą administracinę paslaugą, supažindina asmenį su prašymo nagrinėjimo procedūra, prašomos paslaugos suteikimo galimybėmis.

Piliečiai „vieno langelio“ principu aptarnaujami panašiai kaip ir Šiauliuose. Tačiau čia gyventojai dažniau kreipiasi elektroniniu paštu, o Šiauliuose piliečiai dar vis nepasitiki elektronine sistema ir dažniausiai dokumentus tvarkosi atvykę į savivaldybę. Piliečiui dažniausiai pakanka vieno apsilankymo, jeigu dokumentai persiunčiami paštu. Pastarasis dokumentų perdavimo asmenims būdas yra labai populiarus. Taip pat yra įkurti elektroninių paslaugų portalai ir vienintelis asmenų kreipimuisi elektroninio pašto adresas, kuriuo teikiama paslauga; centralizuota vieno

telefono tarnyba, vienas faksimilės aparato numeris; įrengti kompiuterizuotos savitarnos moduliai, vaizdinės aptarnavimo vietos neprigirdintiems ir pan. Apskritai tradicinės ir modernios elektroninės priemonės papildo „vieno langelio“ principo aptarnavimo funkcijas, skatina didesnę aptarnavimo ir paslaugų teikimo procesų koncentraciją ir tampa priimtinesnės vartotojams (Civinskas, Dvorak, 2011).

„Vieno langelio“ principu Arendalio miesto gyventojai gali atlikti/užsisakyti paslaugas, kurios pateikiamos 1.4 lentelėje.

1.4 lentelė

Paslaugos, kurias gyventojai gali atlikti/užsisakyti „vieno langelio“ principu Arendalio mieste

Paslaugos
• Deklaruoti savo gyvenamąją vietą; • Registruoti ir keisti esamas įmones ir subjektus; • Gauti pažymą iš Registų centro; • Mokesčių administravimo paslaugos fiziniams asmenims; • Mokesčių administravimo paslaugos juridiniams asmenims; • Leidimai, sertifikatai verslui; • Užsisakyti įvairias pažymas; • Pateikti skundus; • Pajamų deklaravimas; • Konsultuotis kitais klausimais.

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Arendalio savivaldybė norėdama įvertinti teikiamų paslaugų kokybę „vieno langelio“ principu atliko gyventojų apklausą. Atliktos vartotojų apklausos duomenys (apklausta daugiau negu 2000 respondentų) rodo, kad trys iš keturių gyventojų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Iš apklausos rezultatų matyti, kad pasitenkinimas paslaugomis yra itin aukštas – vidutiniškai 85 procentai interesantų. Šio tyrimo duomenys rodo, kad interesantai labiausiai patenkinti darbuotojų geranoriškumu, dėmesingumu. Jie džiaugiasi, kad yra gerbiami, komunikacijos metu nepertraukinėjami. Tačiau buvo išskirta ir problema, tai didelės eilės laukiant paslaugų suteikimo (Christensen, Laegreid, 2010; Jacobsen, 2010).

Iš 1.3 ir 1.4 lentelėje pateiktų paslaugų sąrašo, kurias gyventojai gali atlikti/užsisakyti „vieno langelio“ principu Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse matyti, kad teikiamos paslaugos abiejuose miestuose panašios. Piliečiai atvykę į savivaldybę ar prisijungę per elektroninę sistemą gali deklaruoti savo gyvenamąją vietą, pateikti skundus, registruoti ir keisti esamas įmones ir kitus subjektus ir t.t. Arendalio miesto gyventojai gali gauti pažymą iš Registų centro, o Šiaulių miesto gyventojai turi tiesiogiai kreiptis į Registų centrą, kad gautų reikiamas paslaugas. Arendalio miesto gyventojai gali deklaruoti savo pajamas, o Šiaulių miesto gyventojai pajamų deklaravimą teikia Valstybinei mokesčių inspekcijai. Arendalio miesto gyventojai gali užsisakyti mokesčių

administravimo paslaugas fiziniams ar juridiniams asmenims, Šiaulių miesto savivaldybė tokių paslaugų neteikia. Tačiau Šiaulių miesto gyventojai į savivaldybę gali kreiptis dėl viešųjų pirkimų, gamtos apsaugos, socialinio būsto, žemės mokesčių deklaracijos atleidimų nuo žemės, žemės nuomos, nekilnojamo turto, pavadėto turto mokesčių, o tokių paslaugų Arendalio miesto savivaldybė neteikia.

Apibendrinant galima teigti, kad tiek Šiaulių miesto, tiek Arendalio miesto gyventojai yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu. Arendalio miesto savivaldybėje „vieno langelio“ principas pradėjo funkcionuoti anksčiau nei Šiaulių mieste ir yra labiau pažengęs tiek pačiu funkcionavimu, tiek ir informatyvumu. Šiaulių mieste piliečiai vyksta į savivaldybę, kad ten bendraujant su specialistais susitvarkytų reikiamus dokumentus, o Arendalio miesto gyventojai dažniau naudojami elektroninių paslaugų portalais ar vieninteliu elektroninio pašto adresu, taip pat centralizuota vieno telefono tarnyba ir kompiuterizuotais savitarnos moduliais. Šiauliuose kai kurių elektroninių paslaugų (vieno telefono tarnyba, vienintelis elektroninio pašto adresas ir t.t.), kurios yra Arendalyje net nėra, o ir dėl mažos informacijos skaidos žmonės neturi informacijos, kad gali naudotis elektroninėmis paslaugomis (nors prieiga prie jų yra), o labiau nori patys tiesioginio susitikimo su specialistu.

1.4. „Vieno langelio“ principo taikymo geroji patirtis užsienio šalių praktikoje

Šioje dalyje nagrinėjamas „vieno langelio“ principo taikymas ES valstybėse ir kitose šalyse. Head (2006) teigimu, pagrindinis tikslas diegiant „vieno langelio“ principą Jungtinėje Karalystėje – išteklių taupymas sutelkiant į vieną vietą gyventojų aptarnavimą. Jis atkreipia dėmesį į tai, kad nemaža dalis savivaldybių yra mažos, tad atsiranda tokio sutelkimo poreikis. Kita vertus, reikia pastebėti, kad Jungtinėje Karalystėje jau seniai veikia jungtinės organizacijos, kurios teikia viešąsias paslaugas „vieno langelio“ principu. Tai rodo, kad šioje šalyje jau seniai paslaugos teikiamos sutartiniu būdu (Civinskas, Dvorak, 2011).

Danijoje paslaugoms pagal „vieno langelio“ principą teikti yra skirti du pagrindiniai portalai: piliečių portalas (Borger.dk) (skaitmeninis „vienas langelis“, kuriame lengvai galima gauti viešojo sektoriaus informaciją ir vis didesnę skaičių piliečiui skirtų skaitmeninių savitarnos paslaugų sprendimų, neatsižvelgiant į pagrindinę administracinę organizaciją) ir verslo portalas (Virk.dk) (skaitmeninis „vienas langelis“, kuriame teikiama informacija ir įmonėms skirtos skaitmeninės savitarnos paslaugos, neatsižvelgiant į pagrindinę administracinę organizaciją). Yra ir papildomi poskyriai, skirti tokiems klausimams kaip būstas, vaikai, sveikata, socialinės išmokos ir t.t.

Nors vykdomas kaip skaitmenizavimo projekto dalis, „vieno langelio“ principas buvo įdiegtas taikant „sutelktos komunikacijos“ strategiją. Tai reiškia, kad ir piliečiai, ir verslo įmonės

turi galimybę gauti valstybės valdžios institucijų teikiamas paslaugas (nacionaliniu, regioniniu arba vietos lygmeniu) asmeniniuose susitikimuose, internetu arba telefonu (Lockyear, 2008).

„Vieno langelio“ principo diegimas Portugalijoje priskiriamas pirmajam administracinių reformų tipui. Vėliau, 2004 m., naujuoju Viešojo administravimo įstatymu įteisintas jungtinių paslaugų teikimas visame viešojo administravimo sektoriuje. Ferraz Esteves de Araujo (2000) teigimu, tokių pastangų dėka paslaugų teikimas tapo daug prieinamesnis piliečiams: „Jie gali gauti daug paslaugų vienoje vietoje“. Pastebėtina, kad Portugalijos „vieno langelio“ principas sulaukė ES pripažinimo. Įdiegti „vieno langelio“ principą nebuvo lengva, šį procesą lydėjo didelis pasipriešinimas. Pažymėtina, kad idėja perimta adaptuojant Brazilijos piliečių aptarnavimo „vieno langelio“ principu modelį (Pinheiro, 2010). Pirmojoje projekto įgyvendinimo stadijoje dalyvavo 33 įstaigos – paslaugų teikėjai. Renkantis dalyvius atsižvelgta ne tik į jų teikiamas paslaugas, bet ir į turimus organizacinius, finansinius, personalo, IT bei telekomunikacijų išteklius. Steigimo pradžioje pasiektas pirminis susitarimas, po kurio sekė dvišalių sutarčių tarp VPC ir paslaugos teikėjų pasirašymas. Pagrindiniai tikslai – priimtinumas vartotojams (procedūrų supaprastinimas teikiant paslaugas ir skaidrumo aspektai) ir kokybės užtikrinimas (kompetentingi darbuotojai). Akcentuotas ir naujų technologijų taikymas aptarnaujant (Civinskas, Dvorak, 2011).

Australijoje naujomis reformomis siekta suderinti ir atnaujinti viešąjį valdymą, sukurti naują tarpinstitucinio koordinavimo priemonę, integruoti federalinio, valstijų ir savivaldybių įstaigų veiklas. „Vieno langelio“ principo steigimo kontekste siekta sumažinti siaurai specializuotų įstaigų, federalinių ir valstijų agentūrų veiklos fragmentiškumą, remiantis vadinamosios visa apimančios valdžios idėja. Akivaizdu, kad teritoriniu požiūriu didelei valstybei tai buvo labai reikšminga. „Vieno langelio“ principo diegimas mažesnėse, nuo miestų nutolusiose vietovėse buvo ir praktiškas dalykas (Halligan, 2007).

Europos Sąjungos ir kitų valstybių patirtis rodo, kad „vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra veiksminga priemonė, padedanti pasiekti aukšto lygio asmenų aptarnavimą institucijose, nesvarbu, ar jose yra centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys (tarnyba), ar jo nėra. Svarbiausia tai, kad asmuo vienoje vietoje gauna kokybiškas paslaugas su mažiausiomis laiko, materialinėmis ir finansinėmis sąnaudomis, kad mažėja jo vaikščiojimų po įvairias institucijas skaičius renkant prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, o naujos informacinės ir ryšių technologijos priemonės suteikia galimybę pačiam asmeniui dalyvauti paslaugos teikimo procese (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011).

Apibendrinant galima teigti, kad šiame poskyryje analizuotose šalyse Danijoje, Portugalijoje, Australijoje, o taip pat Europos Sąjungos ir kitose šalyse diegiant „vieno langelio“ principą buvo susidurta su sunkumais, tačiau teikiamų paslaugų piliečiams gerinimo savivaldybėse

poreikis skatino įveikti iškilusius sunkumus. Visose šalyse įdiegus „vieno langelio“ principą buvo pasiektas išsikeltas tikslas – aukšto lygio asmenų aptarnavimas savivaldybėse, kai pilietis vienoje vietoje gauna kokybiškas paslaugas su mažiausiomis laiko, materialinėmis ir finansinėmis sąnaudomis.

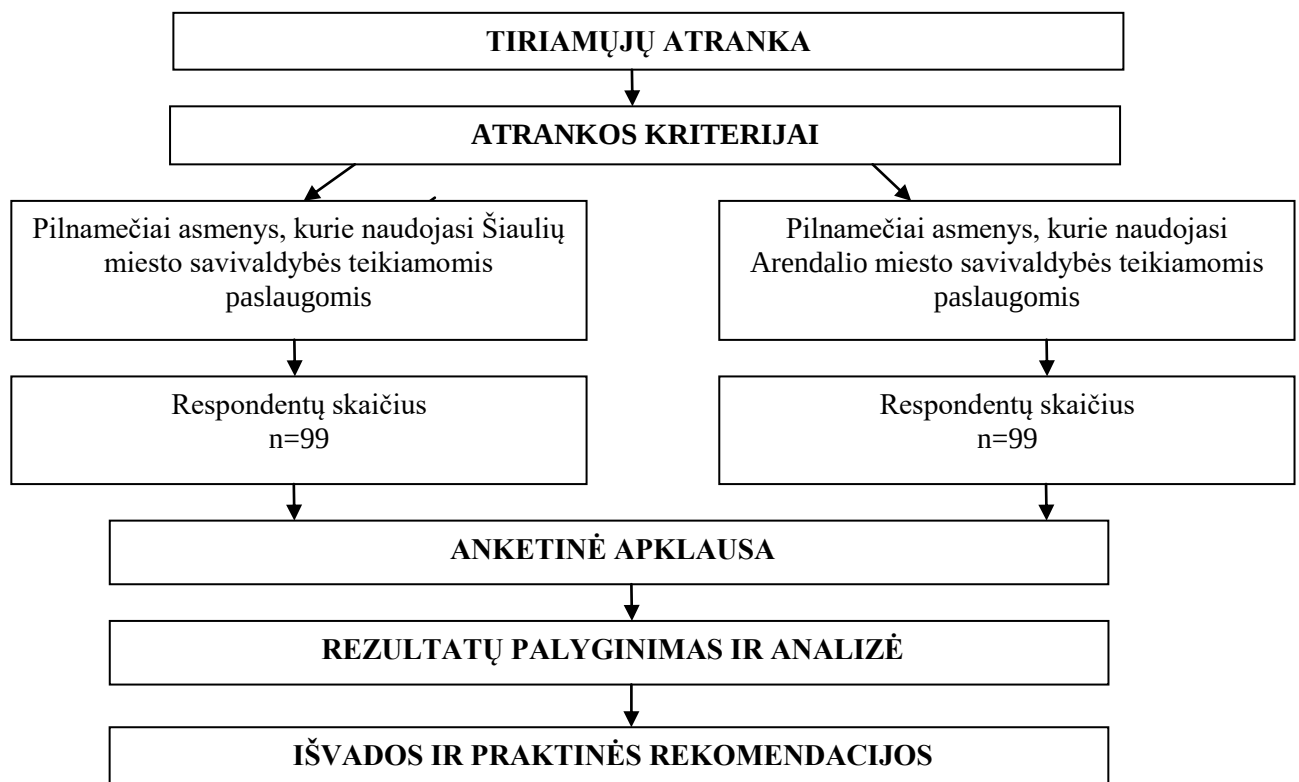
2. „VIENO LANGELIO“ PRINCIPO FUNKCIONAVIMO LIETUVOS (ŠIAULIŲ) IR NORVEGIJOS (ARENDALIO) SAVIVALDYBĖSE TYRIMAS

Antrajame skyriuje siekiama atlikti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse analizę ir nustatyti svarbiausias problemas, jų sprendimo būdus, priemones. Šį skyrių sudaro trys poskyriai: tyrimo metodika ir organizavimas, kuriame pateikiama informacija apie tyrimo metodų pasirinkimo motyvus. Taip pat buvo pristatoma Šiaulių miesto ir Arendalio savivaldybių vykdoma veikla. Tyrimo rezultatų analizės metu buvo pristatomi anketinės apklausos rezultatai, kurie leido išsiaiškinti realią situaciją organizacijose taikant „vieno langelio“ principą.

2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimui atlikti buvo pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas – pusiau uždaro tipo anketa Šiaulių ir Arendalio miestų gyventojams. Šis tyrimo metodas buvo pasirinktas analizuojamai problemai atskleisti. Kadangi tyrime dalyvavo pagal V. I. Paniotto formulę apskaičiuotas reikiamas respondentų skaičius, tai tyrimo duomenys bus reprezentatyvūs ir atspindės esamą situaciją.

Tyrimo organizavimo schema pateikiama 1.5 paveiksle.



1.5 pav. Tyrimo organizavimo schema

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Anketinė apklausa. Anketinė apklausa – tai iš anksto parengti klausimai, kuriais norima gauti informacijos iš tiriamųjų apie analizuojamą problemą. Tokiu būdu surinktą informaciją galima palyginti tarpusavyje. Anketa turi būti parengta taip, kad būtų ne per sunki ir aiškiai suprantama tiriamiesiems. Ji turi įtraukti tiriamąjį į savanorišką dalyvavimą, bendradarbiavimą ir skatinti norą dalyvauti iki apklausos pabaigos (Dikčius, 2011).

Kudinovienė (2008) nurodo, jog anketinės apklausos metodas, atsižvelgiant į tyrimo tikslą, taikomas tiek pradiniam tyrimo etape, siekiant atskleisti respondentų nuomonę, nuostatas, požiūrį į tiriamą situaciją, problemą ir pan., tiek kaip pagrindinis metodas didelei respondentų imčiai. Jo dėka galima apklausti pakankamai didelę žmonių grupę.

Anketa buvo parengta teorinėje dalyje analizuotų autorių darbais, kurie nurodyti 1.3 lentelėje. Anketa sudaro du blokus: 1) demografinis blokas: duomenys apie tiriamųjų lytį, amžių, išsilavinimą, veiklą 2) pagrindinis klausimų blokas, skirtas atlikti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse analizę.

Pusiau uždaro tipo anketa sudaro 20 klausimų, kurie suskirstyti į tris kategorijas. Pirmą kategoriją apima demografiniai apie tiriamuosius klausimai (Lytis, amžius, išsilavinimas, veikla). Antrą kategoriją sudaro klausimai informacijai apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą išsiaiškinti. Trečią kategoriją sudaro klausimai „vieno langelio“ principo veikimui savivaldybėje sužinoti. Anketa buvo pateikta lietuvių (žr. 1 priedą) ir norvegų (žr. 2 priedą) kalbomis. Lietuvių kalba anketa buvo skirta Šiaulių miesto savivaldybės paslaugomis „vieno langelio“ principu besinaudojantiems piliečiams. Norvegų kalba anketa buvo skirta Arendalio miesto savivaldybės paslaugomis „vieno langelio“ principu besinaudojantiems piliečiams.

Anketos respondentams buvo išdalintos iš anksto suderinus ir gavus jų žodinį sutikimą. Tiriamieji buvo supažindinti su tyrimo tikslu, uždaviniais ir tyrime dalyvavo savanoriškai, buvo užtikrintas jų anonimiškumas. Anketos struktūra pateikiama 1.5 lentelėje.

1.5 lentelė

Anketos struktūra, skirta „vieno langelio“ principo įgyvendinimui Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse įvertinti

Eil. Nr.	Klausimų blokas	Autoriai	Klausimai
1.	Demografinis blokas	Dikčius, 2011 Kardelis, 2016	Lytis, amžius, išsilavinimas, veikla
2.	Informacija apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą	Jakeliūnaitė, 2007 Civinskas, Dvorak, 2011 Ostašius, 2010 Raipa, Baltušnikienė, Bivainis ir kt., 2012 Brusokas, 2013 Aleksandravičius, 2014	Kaip dažnai lankotės savivaldybėje? Ar Jūs žinote, kad savivaldybėje esate aptarnaujamas (-a) „vieno langelio“ principu? Jeigu pasirinkote <i>taip</i> , tai iš kur gavote informacijos apie „vieno langelio“ principą? Ar Jums pakanka informacijos apie „vieno langelio“ principą?

1.5 lentelės tęsinys

		Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas, 2014	Kaip norėtumėte, kad informacija apie „vieno langelio“ principą būtų teikiama?
3.	„Vieno langelio“ principo veikimas savivaldybėje	Rudytė, 2013 Urbašaitytė, Veikutis, 2010 Kindurytė, Paliulis, 2012 Virbalė, 2015 Jacobsen, 2010 Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę srityje adaptavimo, perkėlimo ir diegimo Lietuvoje galimybių studija, 2010 EC. Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th eGovernment Benchmark Measurement, 2009	Kokiu tikslu atvykote į savivaldybę? Kokia forma dažniausiai kreipiatės į savivaldybę? Ar Jūs naudojate savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis? Jei nesinaudojate savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis, pateikite to priežastis Kokius pakeitimus pastebėjote savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą? Kokius teigiamus veiksmus pastebėjote įdiegus „vieno langelio“ principą? Kokius neigiamus veiksmus pastebėjote įdiegus „vieno langelio“ principą? Ar pagerėjo klientų aptarnavimo kokybė ir efektyvumas įgyvendinus „vieno langelio“ principą? Įvertinkite šiuos darbuotojų veiksmus Jus aptarnaujant Parašykite pasiūlymų, „vieno langelio“ principo savivaldybėje tobulinimui

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Tyrime dalyvavę respondentai buvo atrinkti tikslinės atrankos metodu. Tikslinė atranka – tai tokia atranka kuomet į atrankinę visumą tyrėjas atrenka elementus priklausomai nuo tyrimo tikslų (Kardelis, 2016). Šiuo atveju tyrime dalyvavo Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse besilankantys piliečiai, kurie buvo aptarnaujami „vieno langelio“ principu. Apklausa buvo vykdoma, kai piliečiai jau buvo aptarnauti „vieno langelio“ principu.

Respondentai į anketoje pateiktus klausimus turėjo pažymėti jų nuomonę atitinkantį atsakymo variantą arba galėjo įrašyti savo atsakymo variantą. Tyrimo duomenys analizuojami taikant aprašomosios statistikos metodą. Empiriniai duomenys buvo apdorojami taikant Windows Microsoft Office Excel 2010 bei Windows Microsoft Office Word 2010 programas.

Tyrimo etika. Tyrimo metu buvo laikomasi šių tyrimo etikos principų (Kardelis, 2016).

- **Konfidencialumas.** Tiriamųjų asmenų duomenys ir kita privati informacija nebuvo atskleista.
- **Informuotumas.** Tiriamieji buvo supažindinti su tyrimo tikslu, uždaviniais, etikos principais, kurių buvo laikomasi atliekant tyrimą.
- **Anonimiškumas.** Buvo užtikrintas tiriamųjų anonimiškumas. Darbe duomenys buvo pateikti tik apibendrinti.

• **Savanoriškumas.** Tyrime respondentai dalyvavo savanoriškai, todėl jų pateikta informacija buvo tiksli ir atspindėjo esamą situaciją.

Imties dydžio nustatymas. Šiaulių ir Arendalio miesto gyventojų imtis apskaičiuota vadovaujantis V. I. Paniotto formule (Kardelis, 2016):

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

kai: n – imties dydis.

Δ – leidžiamas paklaidos dydis (socialinių mokslų tyrimuose standartine paklaida laikoma 10 proc., kurią gauname su 0,90 tikimybe).

N – generalinis visumos dydis.

Remiantis išankstiniais Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2017 m. pradžioje Šiaulių m. savivaldybėje gyveno 101,214 tūkst. gyventojų. Arendalyje gyveno 41655 tūkst. gyventojų.

Reikalingas apklausti respondentų skaičius Šiaulių mieste: $1 / (0,10 \times 0,10 + 1 / 101214) = 99$

Reikalingas apklausti respondentų skaičius Arendalio mieste: $1 / (0,10 \times 0,10 + 1 / 41655) = 99$

Socialinė – demografinė tiriamųjų charakteristika. Anketinėje apklausoje dalyvavo 99 Šiaulių miesto ir 99 Arendalio miesto gyventojai. Kadangi tyrime turėjo dalyvauti po 99 respondentus, todėl prieš atliekant tyrimą buvo parengta po 110 anketų, įvertinant, kad ne visos anketos bus tinkamos analizei atlikti (respondentai gali ne visą anketą užpildyti ar sugadinti).

Tyrimas buvo vykdomas dvejose šalyse, todėl jo atlikimo terminas užsitęsė. Pirmiausia anketos buvo pateiktos Arendalio miesto gyventojams ir tyrimas buvo vykdomas 2017 metų spalio 2 – 26 dienomis. Šiaulių mieste tyrimas buvo vykdomas 2017 metų lapkričio 4 – 27 dienomis. Todėl bendrai tyrimas buvo atliktas 2017 metų spalio 2 – lapkričio 27 dienomis. Socialiniai – demografiniai Šiaulių miesto tiriamųjų duomenys pateikiami 1.6 lentelėje.

1.6 lentelė

Socialiniai – demografiniai Šiaulių miesto tiriamųjų duomenys, proc.

Lytis					
Vyras			Moteris		
35,8			64,2		
Išsilavinimas					
Vidurinis	Profesinis	Aukštesnysis	Aukštasis universitetinis	Aukštasis neuniversitetinis	
3,9	8,1	32,1	35,2	20,7	
Amžius					
iki 20	21-30	31-40	41-50	51-60	60 ir daugiau
3,8	11,2	25,6	27,9	20,1	11,5

1.6 lentelės tęsinys

Darbinė veikla			
Dirbate	Mokotės	Esate bedarbis	Esate pensininkas (-ė)
60,2	15,0	16,4	8,4

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų buvo moterys (64,2 proc.). Vyrų buvo daugiau nei trečdalis – 35,8 proc. Imtyje dominuoja asmenys su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu (35,2 proc.). Mažiausia apklaustųjų dalis buvo su viduriniu išsilavinimu.

Dauguma tyrime dalyvavusių tiriamųjų buvo 41–50 metų amžiaus. Daugiau nei ketvirtadalis apklaustųjų buvo 31–40 metų amžiaus. 3,8 proc. apklaustųjų buvo iki 20 metų amžiaus. Didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų šiuo metu dirba.

Socialiniai – demografiniai Arendalio miesto tiriamųjų duomenys pateikiami 1.7 lentelėje.

1.7 lentelė

Socialiniai – demografiniai Arendalio miesto tiriamųjų duomenys, proc.

Lytis					
Vyras			Moteris		
39,8			60,2		
Išsilavinimas					
Vidurinis	Profesinis	Aukštesnysis	Aukštasis universitetinis	Aukštasis neuniversitetinis	
4,4	15,7	29,8	50,1	-	
Amžius					
iki 20	21-30	31-40	41-50	51-60	60 ir daugiau
-	5,1	20,1	35,1	25,6	14,1
Darbinė veikla					
Dirbate	Mokotės		Esate bedarbis		Esate pensininkas (-ė)
60,1	22,5		3,3		14,1

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų buvo moterys (60,2 proc.). Vyrų buvo daugiau nei trečdalis – 39,8 proc. Imtyje dominuoja asmenys su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu (50,1 proc.). Mažiausia apklaustųjų dalis buvo su viduriniu išsilavinimu.

Dauguma tyrime dalyvavusių tiriamųjų buvo 41–50 metų amžiaus. Daugiau nei ketvirtadalis apklaustųjų buvo 51–60 metų amžiaus. 5,1 proc. apklaustųjų buvo 21–30 metų amžiaus. Didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų šiuo metu dirba.

Išanalizavus abiejų miestų tiriamųjų socialinius – demografinius duomenis matyti, kad dauguma tyrime dalyvavusių respondentų buvo moterys. Pusė tyrime dalyvavusių Arendalio miesto gyventojų buvo su aukštuoju universitetiniu išsilavinimu, o Šiaulių miesto gyventojų su aukštuoju

universitetiniu išsilavinimu buvo daugiau nei trečdalis. Abiejose tiriamose grupėse didžioji dalis respondentų buvo dirbantys, kurių amžius 41 – 50 metų.

2.2. Šiaulių miesto ir Arendalio savivaldybių veiklos pristatymas

Šiaulių miesto savivaldybės administracija yra savivaldybės įstaiga. Savivaldybės administracijos tikslas – įgyvendinti teisės aktų nustatytas funkcijas kuo efektyviau tenkinant bendruomenės interesus.

Savivaldybės administracijos uždaviniai:

- Savivaldybės teritorijoje organizuoti ir kontroliuoti Šiaulių miesto savivaldybės institucijų sprendimų įgyvendinimą arba pačiai juos įgyvendinti.
- Įgyvendinti įstatymus ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus, nereikalaujančius Savivaldybės tarybos sprendimų.
- Įstatymų nustatyta tvarka organizuoti Šiaulių miesto savivaldybės biudžeto pajamų, išlaidų ir kitų piniginių išteklių buhalterinės apskaitos tvarkymą, organizuoti ir kontroliuoti Savivaldybės turto valdymą ir naudojimą.
- Administruoti viešųjų paslaugų teikimą.
- Rengti Savivaldybės tarybos sprendimų, Šiaulių miesto savivaldybės mero potvarkių ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų projektus.
- Atlikti Savivaldybės tarybos sekretoriato, Savivaldybės mero, Savivaldybės tarybos narių finansinį, ūkinį ir materialinį aptarnavimą.
- Per įgaliotus valstybės tarnautojus atstovauti Savivaldybei savivaldybės įmonių ir akcinių bendrovių valdymo organuose.

Savivaldybės administracija, vykdydama jai pavestus uždavinius, atlieka teisės aktų nustatytas funkcijas, įrašytas struktūrinių padalinių nuostatuose, kuriuos tvirtina Savivaldybės administracijos direktorius. Savivaldybės administracija, įgyvendindama įstatymus, Vyriausybės nutarimus ir Savivaldybės tarybos sprendimus, turi teisę:

- Kreiptis į valstybės administravimo subjektus.
- Gauti iš valstybės, savivaldybės įstaigų ir Savivaldybės kontroliuojamų įmonių duomenis, kurių reikia uždaviniams įgyvendinti.
- Pasitelkti įstaigų, įmonių, organizacijų atstovus ir sudaryti darbo grupes ar komisijas sprendžiamoms problemoms nagrinėti.

- Teisės aktų, Lietuvos savivaldybių asociacijos ir kitų valstybinio administravimo subjektų nustatyta tvarka dalyvauti rengiant įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su savivaldybių veikla, dėl parengtų projektų pareikšti savo pasiūlymus ir pastabas.

- Mokyti ir kelti kvalifikaciją iš valstybės, savivaldybės biudžetų, fondų ir kitų lėšų.

- Naudotis kitomis Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų suteiktomis teisėmis. (Šiaulių miesto savivaldybės administracijos nuostatai, 2017).

Arendalio miesto savivaldybė. Paslaugos Norvegijoje organizuojamos decentralizacijos principu – t.y. pagrindinė atsakomybė už paslaugų organizavimą ir teikimą suteikiama savivaldybėms (komunoms). Svarbu tai, Norvegijoje savivaldybės yra atsakingos ne tik už paslaugų teikimą, bet ir už prevencinę veiklą, t.y. veiklą, kuri vykdoma tam, kad išvengti galimų problemų kilimo. Norvegija pagal administracinio valdymo modelį yra suskirstyta į 5 regionus, 19 apskričių (regionų) angl. counties, norv. fylker) ir 430 savivaldybių (norv. kommuner). Norvegijoje savivaldybės yra atsakingos už daugelį viešųjų paslaugų: vaikų dienos priežiūrą, vaikų globą, senų žmonių priežiūrą, pradinį ir vidurinį mokslą, sveikatos priežiūrą, neįgaliųjų globą bei slaugą, pirminę sveikatos priežiūrą ir kitas viešąsias paslaugas.

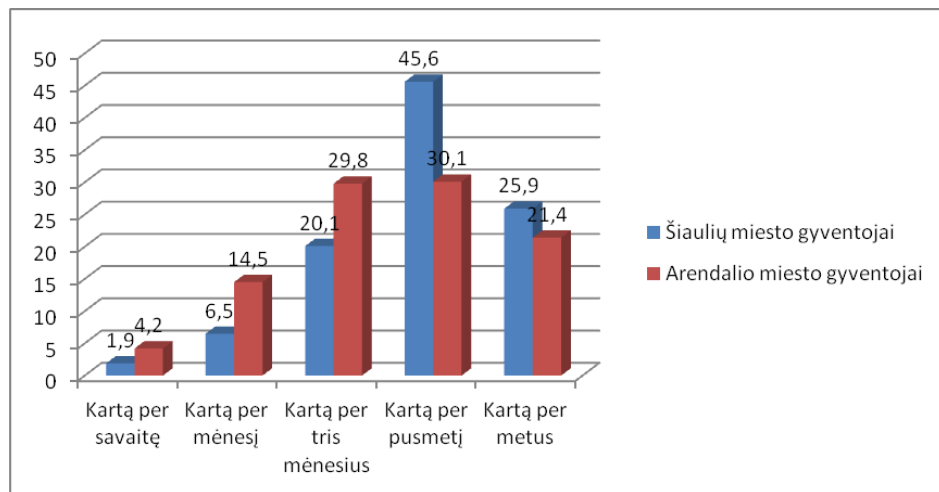
Kiekviena Norvegijos savivaldybė (komuna) plėtodama teikiamų paslaugų sistemą, rengia ilgalaikius ir trumpalaikius plėtros planus. Ilgalaikiai planuose, paprastai rengiami 12–20 metų laikotarpiui. Tai savivaldybės vystymosi planai, kuriuose nubrėžiamos pagrindinės raidos kryptys. Tokių ilgalaikių planų pagrindų, dažniausiai numatomas poreikis vaikų darželiams, mokykloms, planuojamos paslaugos seniems žmonėms ir kitoms žmonių grupėms. Trumpalaikiai socialiniai planai rengiami 4–ių ir daugiau metų laikotarpiui, juose apibrėžiama savivaldybės veikla artimiausiems metams. Trumpalaikiuose planuose paprastai atliekama paslaugų teikimo analizė, apibrėžiama, kokios naujos paslaugos turi būti teikiamos, kurios keičiamos, kurių iš viso reikėtų atsisakyti. Sprendimai priimami ir dėl paslaugų infrastruktūros, numatant, kokias paslaugas įstaigas reikia steigti, įvertinami reikalingi resursai bei priemonės (Rescaling Social Welfare Policies in Norway, 2009; Norvegijos patirties..., 2010).

Savivaldybė savarankiškai rengia planus, koordinuoja ir bendradarbiauja su įvairiomis organizacijomis, politikais, klientų atstovais, nevyriausybėmis organizacijomis, kitomis valdžios institucijomis (Sykmeldinger og sykepengesøknader må hentes i Altinn, 2017).

2.3. Tyrimo rezultatų analizė

2.3.1. Informacijos apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą vertinimas

Atliekant tyrimą pirmiausia buvo svarbu išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai lankosi savivaldybėse. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.6 paveiksle.



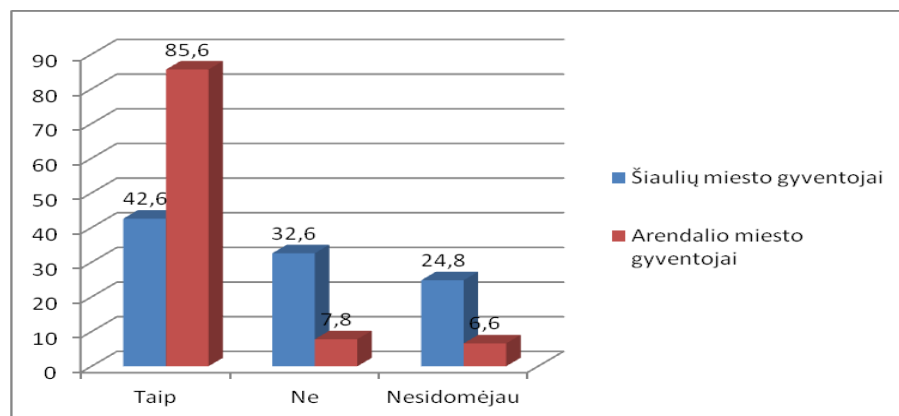
1.6 pav. Lankymosi savivaldybėje dažnumas, proc.

Šaltinis: sudarė darbo autorius.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, kad Šiaulių ir Arendalio miestų gyventojai savivaldybėse lankosi panašiu dažnumu. Abiejų miestų respondentai tyrimo metu nurodė, kad savivaldybėse lankosi kartą per pusmetį. Daugiau nei ketvirtadalis Šiaulių ir Arendalio miestų gyventojų savivaldybėse lankosi kartą per metus. Penktadalis Šiaulių miesto piliečių ir beveik trečdalis Arendalio miesto piliečių savivaldybėse lankosi kartą per tris mėnesius. Mažiausiai tyrime dalyvavusių respondentų nurodė, jog savivaldybėse lankosi kartą per savaitę.

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, jog abi tiriamųjų grupės savivaldybėse lankosi ne dažnai, t.y. kartą per pusmetį, todėl galima daryti prielaidą, kad piliečiai dokumentus/prašymus teikia naudodamiesi elektroninėmis paslaugomis.

Šiaulių ir Arendalio savivaldybės norėdamos gerinti teikiamų paslaugų kokybę piliečiams, kompleksiskai tobulina paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu. Todėl tyrimo metu buvo svarbu sužinoti respondentų nuomonę apie tai, ar jie žino, kad yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu. Respondentams buvo pateikti trys atsakymo variantai ir prašoma pasirinkti vieną labiausiai tinkantį. Tyrimo duomenys pateikiami 1.7 paveiksle.



1.7 pav. Žinios apie aptarnavimą „vieno langelio“ principu, proc.

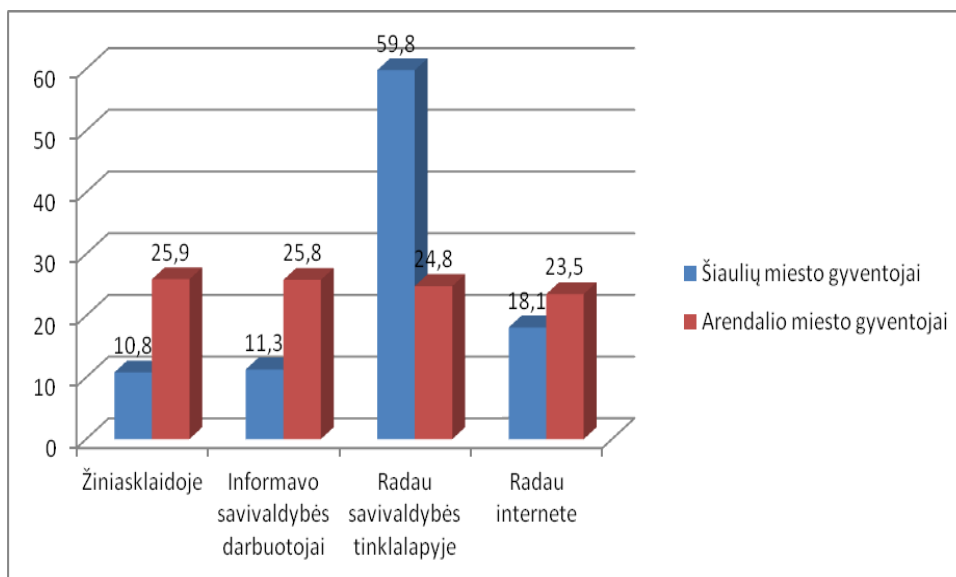
Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Iš 1.7 paveiksle pateiktų tyrimo rezultatų matyti, kad dauguma tyrime dalyvavusių Arendelio miesto piliečių žino, kad yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu, tuo tarpu Šiaulių miesto gyventojų šį atsakymo variantą pasirinko per pusę mažiau. Apibendrinus šiuos pasisakymus galima teigti, jog Šiaulių miesto informantų grupė, kuri žino, kad yra aptarnaujama „vieno langelio“ principu buvo jaunesnio amžiaus ir apie „vieno langelio“ principą sužinojo patys iš informavimo priemonių. Norvegijoje dauguma piliečių žino, kad yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu, kadangi ten įdiegus šią sistemą vyko intensyvi piliečių informavimo skaida. Beveik ketvirtadalis Šiaulių miesto piliečių nurodė, kad nesidomėjo, jog yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu. Tuo tarpu Arendelio miesto piliečių, kurie nesidomėjo, kad yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu buvo keturis kartus mažiau nei Šiaulių miesto.

32,6 proc. Šiaulių miesto tiriamųjų ir 7,8 proc. Arendelio miesto tiriamųjų teigė, kad nežinojo jog yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu, o tai reiškia, kad piliečiams trūksta informacijos apie aptarnavimo pasikeitimą.

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad Arendelio miesto piliečiai turi daugiau informacijos apie „vieno langelio“ principą ir jo funkcionavimą savivaldybėje.

Tie respondentai, kurie turėjo informacijos apie „vieno langelio“ principo funkcionavimą turėjo atsakyti į sekantį klausimą, iš kur gavo informacijos apie „vieno langelio“ principą. Respondentams buvo pateikti keturi atsakymo variantai ir prašoma pasirinkti vieną ar kelis labiausiai tinkančius. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.8 paveiksle.



1.8 pav. Informacijos šaltiniai apie „vieno langelio“ principą, proc.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

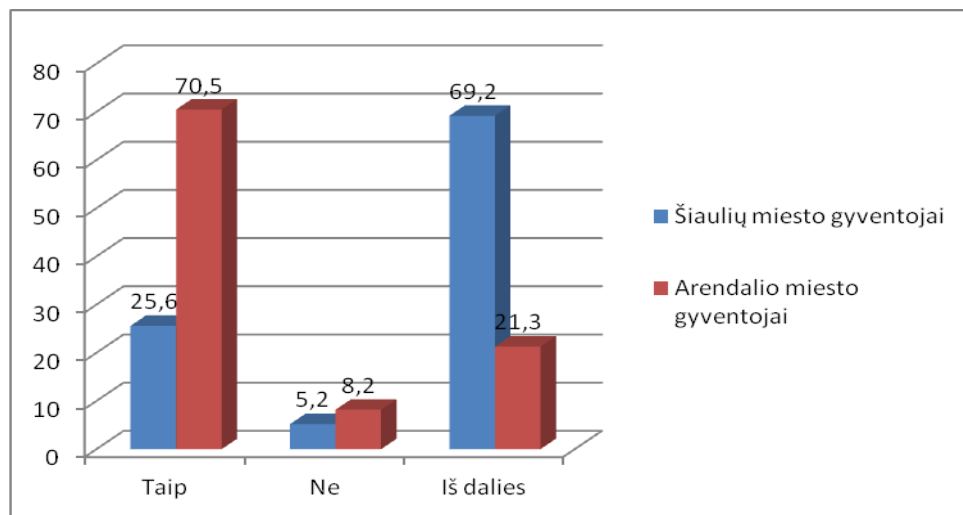
Empiriniai tyrimo rezultatai atskleidė, kad Šiaulių miesto gyventojai apie „vieno langelio“ principą sužinojo iš savivaldybės tinklalapio. Beveik penktadalis tyrime dalyvavusių jaunesnio

amžiaus žmonių visą reikiamą informaciją rado internete. Daugiau nei dešimtadalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, jog apie „vieno langelio“ principą informavo savivaldybės darbuotojai, todėl galima teigti, kad darbuotojai suteikia visą reikalingą informaciją piliečiams, taip pat supažindina su įdiegtomis naujovėmis. Mažiausia tyrimo metu buvo akcentuota žiniasklaida, o tai reiškia, kad įdiegus „vieno langelio“ principą informacijos sklaida nebuvo didelė, o visą reikiamą informaciją patys piliečiai susirado internete ar savivaldybės internetiniame tinklalapyje.

Arendalio miesto gyventojų atsakymai pasiskirstė prie kiekvieno punkto panašiai. Apie įdiegtą „vieno langelio“ principą piliečiai buvo informuoti žiniasklaidos priemonėse, savivaldybės internetiniame tinklalapyje, taip pat darbuotojai teikė visą reikiamą informaciją ir patys piliečiai galėjo informaciją rasti internete. Iš pateiktų respondentų pasisakymų matyti, kad Norvegijoje daug finansinių ir žmogiškųjų išteklių buvo skirta visuomenės informavimui apie įdiegtą naujovę, todėl ten respondentai ir žino, kad dokumentus gali pateikti ne tik atvykus į savivaldybę, bet ir informacinėmis technologijomis.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus galima teigti, kad Šiauliuose respondentai turėjo patys susirasti informaciją apie įdiegtą „vieno langelio“ principą, o Arendalio miesto savivaldybė skyrė daug laiko ir finansų piliečių švietimui, supažindinimui su naujovėmis.

Išsiaiškinus iš kur respondentai gavo informacijos apie „vieno langelio“ principą, sekančiu klausimu buvo domėtasi, ar jiems pakanka informacijos apie „vieno langelio“ principą. Respondentams buvo pateikti trys teiginiai ir prašoma pasirinkti vieną labiausiai tinkantį atsakymo variantą. Tyrimo rezultatai pateikiami 1.9 paveiksle.



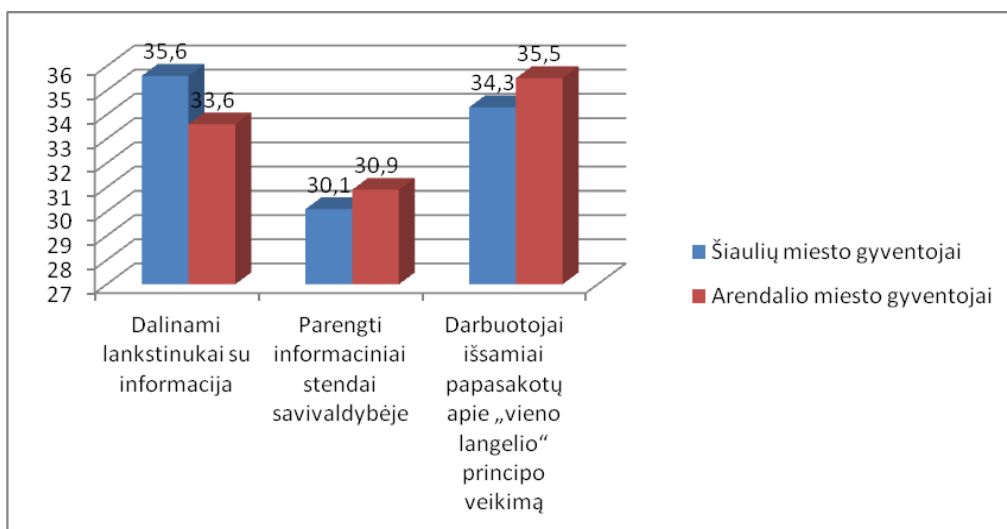
1.9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal informacijos pakankamumą, proc.
Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

1.9 paveiksle pateikti tyrimo rezultatai atskleidė, kad Arendalio miesto gyventojams apie „vieno langelio“ principo funkcionavimą informacijos pakanka, o daugumai Šiaulių miesto

gyventojų informacijos pakanka tik iš dalies, todėl galima daryti prielaidą, kad taip yra dėl to, jog piliečiams per mažai buvo suteikta informacijos apie „vieno langelio“ principą. Ketvirtadalis Šiaulių miesto gyventojų teigė, kad jiems pakanka informacijos apie „vieno langelio“ principą. Ir tik labai nedidelė Šiaulių miesto gyventojų dalis tyrimo metu nurodė, kad jiems visiškai nepakanka informacijos apie „vieno langelio“ principą. Daugiau nei penktadalis Arendalio miesto gyventojų tyrimo metu nurodė, kad informacijos apie „vieno langelio“ principą iš dalies pakanka ir beveik dešimtadaliui respondentų apie „vieno langelio“ principą informacijos nepakanka.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, kad daugiau nei pusei Arendalio miesto gyventojų informacijos apie „vieno langelio“ principą pakanka, tuo tarpu tik ketvirtadaliui Šiaulių miesto gyventojų informacijos apie „vieno langelio“ principą pakanka. Pastebimas didelis skirtumas tarp piliečių informacijos turėjimo, todėl galima teigti, kad Arendalio miesto savivaldybėje „vieno langelio“ principas funkcionuoja efektyviau nei Šiaulių miesto savivaldybėje.

Tyrimo metu paaiškėjus, kad ypač Šiaulių miesto gyventojams ypač trūksta informacijos apie „vieno langelio“ principą, tai atliekant tyrimą buvo svarbu išsiaiškinti, kaip jie norėtų, kad informacija apie „vieno langelio“ principą būtų teikiama. Respondentams buvo pateikti trys teiginiai ir prašoma pasirinkti vieną ar kelis labiausiai tinkančius atsakymo variantus. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.10 paveiksle.



1.10 pav. Priimtinausi informacijos teikimo būdai, proc.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad Šiaulių miesto gyventojai apie „vieno langelio“ principo veikimą norėtų sužinoti iš lankstinukų, o tai reiškia, kad žmonės galėtų pasiskaityti pateiktą informaciją namuose. Daugiau nei trečdalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, kad darbuotojai išsamiai papasakotų apie „vieno langelio“ principo veikimą. Arendalio miesto gyventojai norėtų, kad darbuotojai išsamiai papasakotų apie „vieno langelio“ principo veikimą, todėl galima teigti, jog

bendraudami tiesiogiai su darbuotoju respondentai gali paklausti, patikslinti informaciją. Daugiau nei trečdalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, kad lankstinukuose pateikiama informacija padėtų susipažinti su „vieno langelio“ principo funkcionavimu. Mažiausiai respondentai minėjo parengtus standus savivaldybėje, o tai reiškia, kad savivaldybėse žmonės lankosi retai, o susitvarkę dokumentus neturi laiko standų skaitymui, todėl ši priemonė nėra efektyvi informacijos pateikimui.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, jog respondentams priimtinausia priemonė susipažinti su „vieno langelio“ principo funkcionavimu yra lankstinukai bei tiesioginis bendravimas su darbuotojais, kurie gali išsamiai pateikti visą dominančią informaciją, atsakyti į aktualius klausimus.

2.3.2. „Vieno langelio“ principo veikimo savivaldybėje vertinimas

Išsiaiškinus respondentų informacijos turėjimą apie „vieno langelio“ principą, taip pat buvo domėtasi, dėl kokios priežasties respondentai lankosi savivaldybėje. Tiriamiesiems buvo pateikta 11 teiginių ir prašoma pasirinkti vieną labiausiai tinkantį atsakymo variantą. Tyrimo duomenys pateikiami 1.8 lentelėje.

1.8 lentelė

Lankymosi savivaldybėje priežastys, proc.

Teiginiai	Atsakymai					
	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai
	Taip		Ne		Nežinau	
Deklaruoti gyvenamąją vietą	69,1	65,7	20,6	29,7	10,3	4,6
Pateikti skundą	35,1	25,6	60,2	70,2	4,7	4,2
Užsiregistruoti priėmimui pas miesto vadovus ar skyrių vedėjus	30,4	4,1	62,5	91,1	7,1	4,8
Dėl socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų	55,3	30,5	33,6	62,4	11,1	7,1
Dėl pažymos gavimo	65,1	66,8	30,2	27,4	4,7	5,8
Dėl statybos leidimų išdavimo	15,6	25,6	80,1	70,2	4,3	4,2
Dėl pirminės teisinės pagalbos	23,6	6,4	74,1	90,1	2,3	3,5

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

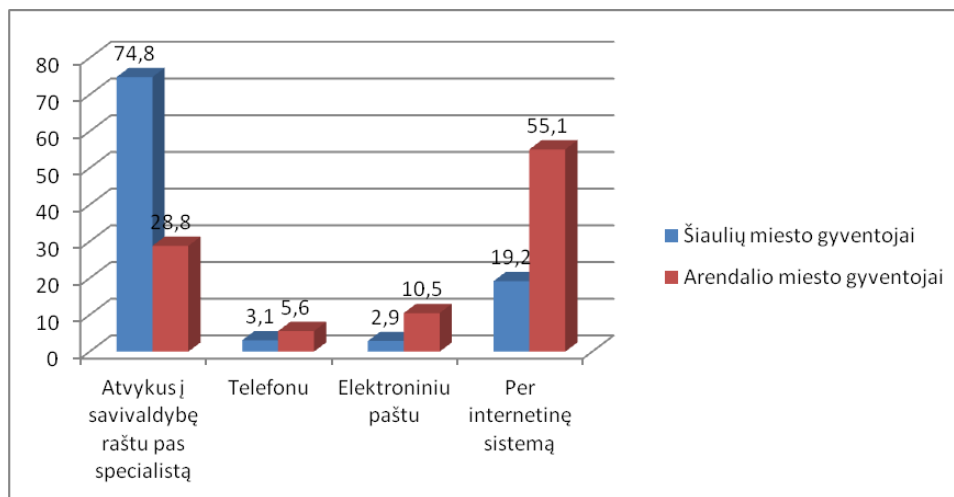
Išanalizavus abiejų tiriamųjų grupių lankymosi savivaldybėje priežastis matyti, kad atsakymai pasiskirstė panašiai. Dauguma tyrime dalyvavusių respondentų tyrimo metu nurodė, kad

savivaldybėse lankėsi, nes norėjo deklaruoti gyvenamąją vietą bei dėl pažymos gavimo. Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių Šiaulių miesto gyventojų ir trečdalis Arendalio miesto gyventojų tyrimo metu nurodė, jog kreipėsi į savivaldybę dėl socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų, o tai reiškia, kad šią priežastį galėjo įtakoti tyrime dalyvavę bedarbiai ir pensininkai. Mažiausiai tyrimo metu buvo akcentuota, kad į Šiaulių miesto savivaldybę respondentai atvyko dėl statybos leidimų išdavimo, o Arendalio miesto gyventojai į savivaldybę atvyko užsiregistruoti priėmimui pas miesto vadovus.

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, jog piliečiai Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse lankosi dėl įvairiausių priežasčių, tačiau viena iš dažniausiai minimų buvo gyvenamosios vietos deklaravimas bei pažymos gavimas.

Šiaulių miesto savivaldybė 2016 metais atliko piliečių apklausą apie savivaldybės priimamojo darbo kokybę. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugiau nei 50 procentų respondentų tvirtino, jog kreipiasi norėdami susitvarkyti dokumentus (prašymą, skundą ar kt. dokumentus). 2 respondentai nurodė jog, kreipėsi norėdami gauti informacijos. Išanalizavus šiuos tyrimo rezultatus matyti, kad rezultatai sutampa su šio tyrimo rezultatais (Šiaulių miesto savivaldybės 2016 metų veiklos ataskaita, 2017).

Išsiaiškinus lankymosi savivaldybėje priežastis, sekančiu klausimu buvo domėtasi, kokia forma dažniausiai respondentai kreipiasi į savivaldybę. Respondentams buvo pateikti keturi atsakymo variantai ir prašoma pasirinkti vieną arba kelis labiausiai tinkančius atsakymo variantus. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.11 paveiksle.



1.11 pav. Kreipimosi į savivaldybę formos, proc.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

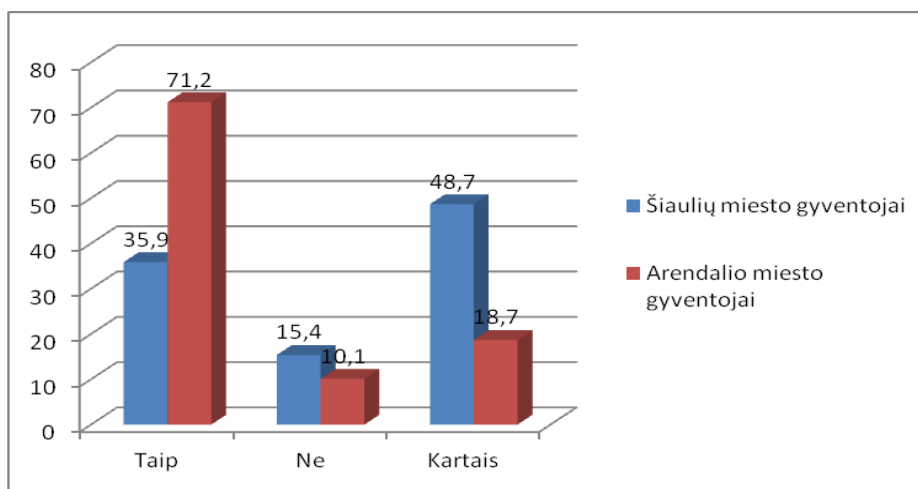
Iš 1.11 paveiksle pateiktų tyrimo rezultatų matyti, kad piliečiai į Šiaulių miesto savivaldybę dažniausiai kreipiasi raštu atvykus į įstaigą, todėl galima teigti, kad piliečiai vis dar nepasitiki elektroninėmis paslaugomis ir saugiau jaučiasi, kai atvyksta į įstaigą ir tiesiogiai bendrauja su

darbuotoju. Per sistemą kreipiasi beveik penktadalis apklaustųjų, todėl galima teigti, jog per sistemą dažniau kreipiasi jaunesnio amžiaus asmenys, nes vyresni dar nepasitiki elektronine sistema. 2,9 proc. respondentų į savivaldybę kreipiasi elektroniniu paštu. 3,1 proc. apklaustųjų akcentavo kreipimąsi telefonu, todėl galima daryti prielaidą, jog telefonu piliečiai kreipiasi tik dėl bendro pobūdžio informacijos.

Arendalio miesto gyventojų tyrimo rezultatai pasiskirstė šiek tiek kitaip. Čia daugiausiai respondentų reikiamus dokumentus savivaldybei pateikia ir tvarkosi per internetinę sistemą, todėl galima daryti prielaidą, kad žmonės turėdami pakankamai informacijos apie „vieno langelio“ principo veikimą pasitiki internetine sistema ir taip negaišta laiko stovėdami eilėse savivaldybėje. Beveik trečdalis apklaustųjų akcentavo, kad vyksta į savivaldybę ir kreipiasi raštu. Dešimtadalis respondentų tyrimo metu nurodė, jog į savivaldybę kreipiasi elektroniniu paštu. Mažiausia apklaustųjų dalis nurodė kreipimąsi telefonu, kadangi Norvegijoje veikia sistema, kur paskambinus vienu numeriu galima gauti visą reikiamą informaciją.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, jog Šiaulių miesto piliečiai į savivaldybę dažniausiai kreipiasi raštu atvykus į įstaigą, o Arendalio miesto gyventojai reikiamus dokumentus savivaldybei pateikia ir tvarkosi per internetinę sistemą, todėl galima teigti, kad Norvegijoje labiau išplėtotą informacinių technologijų sistema, kuria piliečiai dažniausiai ir naudojami.

Sužinojus, kokia forma dažniausiai į savivaldybę kreipiasi abiejų tiriamų grupių respondentai buvo svarbu išsiaiškinti, ar respondentai naudojami savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis. Tiriamiesiems buvo pateikti trys atsakymo variantai ir prašoma pasirinkti vieną labiausiai tinkantį. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.12 paveiksle.



1.12 pav. Naudojimasis savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis, proc.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Empiriniai tyrimo rezultatai atskleidė, kad dauguma Šiaulių miesto gyventojų tik kartais naudojami savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, o tai tik patvirtina prieš tai

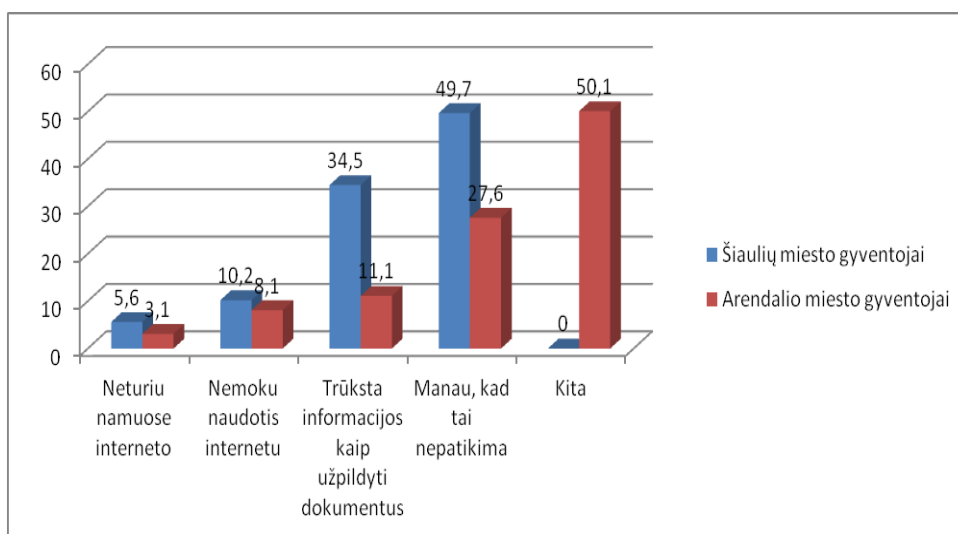
analizuotą klausimą, kad respondentai į Šiaulių miesto savivaldybę dažniausiai kreipiasi raštu atvykus į įstaigą. Daugiau nei trečdalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, jog naudojami savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis ir taip nurodė jaunesnio amžiaus respondentai. Daugiau nei dešimtadalis piliečių elektroninėmis paslaugomis nesinaudoja, o tai reiškia, kad dėl žinių stokos žmonės nepasitiki elektroninių paslaugų saugumu.

Arendalio miesto gyventojai beveik visada naudojami savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, o vyksta į savivaldybę iškilus neaiškumams, kai reikia tiesioginės specialisto konsultacijos. Beveik penktadalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, kad kartais naudojami savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Mažiausia tiriamųjų dalis tyrimo metu akcentavo, kad nesinaudoja savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis ir taip nurodė vyresnio amžiaus respondentai.

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad Šiaulių miesto gyventojai labiau vertina tiesioginį bendravimą su specialistu atvykus į savivaldybę, todėl elektroninės paslaugomis naudojami kartais. Tuo tarpu Arendalio miesto gyventojai aktyviai naudojami savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis ir taip taupo savo laiką kelionei į savivaldybę bei stovėjimui eilėse.

Šiaulių miesto savivaldybės atliktame tyrime respondentų atsakymai leidžia daryti prielaidą, jog gyventojai per mažai informuoti apie elektroninių paslaugų teikimą ir net 50 proc. anketoje dalyvavusių asmenų jomis dar nepasinaudojo (Šiaulių miesto savivaldybės 2016 metų veiklos ataskaita, 2017).

Tie respondentai, kurie nurodė, kad nesinaudoja savivaldybių teikiamomis elektroninėmis paslaugomis turėjo įvardinti priežastis. Tiriamiesiems buvo pateikti keturi teiginiai ir prašoma pasirinkti vieną ar kelis labiausiai tinkančius atsakymo variantus. Tyrimo rezultatai pateikiami 1.13 paveiksle.



1.13 pav. Nesinaudojimo elektroninėmis paslaugomis priežastys, proc.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Didžioji dalis tyrime dalyvavusių Šiaulių miesto gyventojų nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis, kadangi mano, jog tai nepatikima, o tai reiškia, kad respondentams trūksta informacijos apie naudojimosi elektroninėmis paslaugomis patikimumą ir saugumą. Daugiau nei trečdalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, kad nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis, nes trūksta informacijos kaip užpildyti dokumentus, todėl žmonės bijo neteisingai pateikti užpildytus dokumentus, kadangi galvoja, kad su jais nesusisieks specialistas ir paslauga nebus suteikta. Mažiausiai tyrimo metu buvo akcentuota, kad respondentai neturi interneto ar nemoka juo naudotis.

Pusė tyrime dalyvavusių Arendalio miesto gyventojų pasirinko kita anketoje nurodytą atsakymo variantą ir ten pažymėjo, jog naudojami elektroninėmis paslaugomis. Beveik trečdalis apklaustųjų tyrimo metu nurodė, kad nepasitiki elektroninėmis paslaugomis, todėl renkasi kitas priemones dokumentams pateikti. Ir tik labai nedidelė dalis respondentų nurodė, kad neturi namuose interneto ar nemoka naudotis internetu, todėl galima daryti prielaidą, jog žmonės naudojami elektroninėmis paslaugomis, tačiau pateikiant oficialius dokumentus iškyla sunkumų.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, kad Šiaulių miesto gyventojai elektroninėmis paslaugomis nesinaudoja, nes nepasitiki elektroninių paslaugų sistema, o Arendalio miesto gyventojai tyrimo metu nurodė, kad naudojami elektroninėmis paslaugomis, kadangi turi žinių apie šios sistemos patikimumą.

Ruošiantis įdiegti „vieno langelio“ principą savivaldybėse vyko parengiamieji darbai, todėl atliekant tyrimą buvo svarbu išsiaiškinti, kokius pakeitimus pastebėjo respondentai savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą. Tiriamiesiems buvo pateikti šeši teiginiai ir prašoma prie kiekvieno pažymėti labiausiai tinkantį atsakymą. Tyrimo duomenys pateikiami 1.9 lentelėje.

1.9 lentelė

Pokyčiai savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą, proc.

Teiginiai	Atsakymai					
	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai
	Taip		Ne		Nežinau	
Buvo naujai suremontuotos patalpos	51,2	60,2	31,2	22,3	17,6	17,5
Buvo įrengtas laukiamasis	50,9	59,8	30,2	26,5	18,9	9,7
Buvo įrengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui	39,9	50,2	22,6	32,5	32,5	17,3
Buvo įrengta eilių valdymo sistema	40,5	45,8	31,4	32,5	28,1	21,7
Jokių pakeitimų nepastebėjau	9,9	5,1	40,1	52,6	50,0	42,3

1.9 lentelės tęsinys

Buvo įrengtas patogus įvažiavimas į įstaigą neįgaliesiems	33,4	58,9	26,5	31,2	40,1	9,9
---	------	-------------	------	------	------	-----

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

1.9 lentelėje pateikti tyrimo rezultatai atskleidė panašius abiejų tiriamųjų grupių rezultatus. Didžioji dalis tyrime dalyvavusių Šiaulių ir Arendalio miestų respondentų nurodė, kad įdiegus „vieno langelio“ principą buvo įrengtas laukiamasis bei naujai suremontuotos patalpos, todėl galima daryti prielaidą, jog buvo siekiama įrengti patalpas taip, kad jos būtų patogios ir piliečiams, ir darbuotojams. 40,5 proc. Šiaulių miesto apklaustųjų nurodė, jog įdiegus „vieno langelio“ principą buvo įrengta eilių valdymo sistema. Truputį mažiau apklaustųjų tyrimo metu akcentavo, jog buvo įrengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui, o tai reiškia, kad buvo siekiama garantuoti piliečių anonimiškumą ir saugumą. Beveik dešimtadalis tiriamųjų tyrimo metu teigė, jog nepastebėjo jokių pakeitimų, todėl galima daryti prielaidą, jog ši žmonių grupė labai retai lankosi savivaldybėje, todėl ir nepastebėjo pokyčių.

Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių Arendalio miesto gyventojų nurodė, kad buvo įrengtas patogus įvažiavimas į įstaigą neįgaliesiems, o tai reiškia, kad buvo sudarytos vienodos sąlygos visiems piliečiams naudotis savivaldybės teikiamomis paslaugomis. 50,2 proc. respondentų tyrimo metu akcentavo, kad įdiegus „vieno langelio“ principą buvo įrengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui, todėl piliečiai gali jaustis saugiai, kadangi garantuojamas jų konfidencialumas bendraujant su specialistu. Tik labai nedidelė dalis respondentų nurodė, kad jokių pokyčių nepastebėjo.

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad įdiegus „vieno langelio“ principą abiejose savivaldybėse buvo įrengtas laukiamasis bei naujai suremontuotos patalpos.

Norint išsamiai atskleisti kaip funkcionuoja „vieno langelio“ principas Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse respondentų buvo prašoma įvertinti veiksnius, kurie pateikiami 1.10 lentelėje.

1.10 lentelė

Veiksnių vertinimas, proc.

Veiksniai	Atsakymai					
	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai
	Taip		Ne		Nežinau	
	55,6	65,9	30,2	25,6	14,2	8,5
Darbuotojų žinios						

1.10 lentelės tęsinys

Darbuotojų mandagumas	60,1	60,2	20,5	26,9	19,4	12,9
Aptarnavimo operatyvumas	40,9	49,9	44,9	36,8	14,2	13,3
Darbo laikas	36,4	34,5	48,7	44,8	14,9	20,7
Darbuotojų pažadų tesėjimas	48,7	40,9	36,9	44,6	14,4	14,5
Darbuotojų nereikia ieškoti kabinetuose	54,8	50,5	33,9	36,4	11,3	13,1
Darbuotojų profesionalumas	56,8	57,8	29,9	33,8	13,3	8,4

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Apibendrinti tyrimo rezultatai atskleidė, jog Šiaulių ir Arendalio miestų gyventojai 1.8 lentelėje labiausiai įvertino šiuos veiksnys: darbuotojų žinias, mandagumą ir profesionalumą, o tai reiškia, kad nuo darbuotojų darbo kokybės ir priklauso respondentų vertinimas apie teikiamų paslaugų kokybę. Daugiau nei pusė tyrime dalyvavusių apklaustųjų nurodė, kad įdiegus „vieno langelio“ principą nebereikia ieškoti darbuotojų kabinetuose, o tai reiškia, kad gyventojams visas paslaugas gauti yra gerokai paprasčiau.

Aptarnavimo operatyvumas ir darbo laikas buvo įvertinti prasčiausiai. Piliečiams tenka ilgai laukti eilėse, todėl galima daryti prielaidą, kad dėl šios priežasties šis veiksnys ir buvo įvertintas pakankamai prastai. Taip pat respondentai prastai vertina darbo laiką, todėl, kad tie respondentai, kurie dirba jiems savivaldybės darbo laikas yra nepatogus ir jie negali susitvarkyti dokumentų.

Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad respondentai labiausiai vertina abiejų savivaldybių darbuotojų žinias, mandagumą ir profesionalumą.

Šiaulių miesto savivaldybė įdiegdama „vieno langelio“ principą siekė gerinti teikiamų paslaugų kokybę piliečiams, todėl tyrimo metu buvo svarbu sužinoti, kokius teigiamus pokyčius pastebėjo respondentai įdiegus „vieno langelio“ principą. Respondentams buvo pateikta dešimt teiginių ir prašoma prie kiekvieno pažymėti labiausiai tinkantį atsakymo variantą. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.11 lentelėje.

1.11 lentelė

Teigiami pokyčiai įdiegus „vieno langelio“ principą, proc.

Teiginiai	Atsakymai					
	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai
	Taip		Ne		Nežinau	
Sumažėjo eilės	50,9	69,8	35,6	17,8	13,5	12,4

1.11 lentelės tęsinys

Pagerėjo aptarnavimo kokybė	52,8	70,4	26,8	15,8	20,4	13,8
Nebereikia vaikščioti po įvairias įstaigas renkant dokumentus	80,5	65,8	10,2	17,8	9,3	16,4
Informacinių technologijų dėka galite pats (-i) stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą	54,8	74,1	25,6	15,8	19,6	10,1
Sumažėjo korupcijos pasireiškimo galimybės	60,5	55,8	29,7	27,9	9,8	16,3
Greičiau esate aptarnaujamas (-a)	70,1	65,1	19,2	22,3	10,7	12,6
Sumažėjo finansinės išlaidos	69,7	60,9	20,6	26,1	9,7	13,0
Sugaištama mažiau laiko	65,8	59,9	19,8	20,8	14,4	19,3
Nebereikia pateikti tiek daug dokumentų ir jų kopijų	75,8	65,8	15,3	24,1	8,9	10,1
Niekas nepasikeitė	35,6	30,9	50,1	55,6	14,3	13,5

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

1.11 lentelėje pateikti tyrimo rezultatai atskleidė, kad dauguma Šiaulių miesto gyventojų tyrimo metu nurodė, jog didžiausias privalumas įdiegus „vieno langelio“ principą yra tai, kad nebereikia vaikščioti po įvairias įstaigas renkant dokumentus, o tai reiškia, kad taip yra mažinama administracinė našta, nes taupomas piliečių laikas ir finansinės išlaidos. Truputį mažiau apklaustųjų tyrimo metu nurodė, jog įdiegus „Vieno langelio“ principą nebereikia pateikti tiek daug dokumentų ir jų kopijų ir dėl to yra greičiau aptarnaujami. 69,7 proc. apklaustųjų įvardijo sumažėjusias finansines išlaidas.

Arendalio miesto respondentų atsakymai truputį pasiskirstė kitaip nei Šiaulių miesto gyventojų. Dauguma Arendalio miesto gyventojų tyrimo metu nurodė, kad didžiausias privalumas įdiegus „vieno langelio“ principą yra tai, kad informacinių technologijų dėka gali pats (-i) stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą, tuo tarpu taip teigė tik 54,8 proc. Šiaulių miesto gyventojų. Iš šio pasisakymo matyti, kad Arendalio miesto gyventojai labiau išnaudoja informacinių technologijų teikiamas galimybes ir pats (-i) dalyvauja šiame procese. Šiaulių miesto gyventojų dalis, kuri stebi prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą buvo jaunesnio amžiaus respondentai, nes jie turi žinių ir gebėjimų naudotis informacinėmis technologijomis, todėl ir naudojami suteikiamomis galimybėmis. 70,4 proc. apklaustųjų nurodė, kad įdiegus „vieno langelio“ principą pagerėjo aptarnavimo kokybė. Pagerėjusią aptarnavimo kokybę išskyrė pusė tyrime dalyvavusių Šiaulių miesto gyventojų. 69,8 proc. Arendalio miesto respondentų tyrimo metu nurodė, jog įdiegus „vieno langelio“ principą sumažėjo eilės, todėl galima daryti prielaidą, kad eilės sumažėjo, kadangi dauguma piliečių reikalus

pradėjo tvarkyti pasitelkę informacines technologijas, o pačioje savivaldybėje lankosi tik iškilus problemoms. Kad sumažėjo eilės pastebėjo pusė tyrime dalyvavusių Šiaulių miesto gyventojų, o tai reiškia, jog Šiaulių miesto gyventojai nepasitikėdami informacinėmis technologijomis dažnai lankosi savivaldybėje, todėl eilių sumažėjimo ir nepastebėjo. 65,8 proc. Arendalio miesto piliečių nurodė, jog įdiegus „vieno langelio“ principą nebereikia vaikščioti po įvairias įstaigas renkant dokumentus, o tai reiškia, kad šioje šalyje „vieno langelio“ principas jau seniai funkcionuoja, todėl žmonės seniai jau neberenka dokumentų vaikščiodami po įstaigas.

Mažiausiai tyrimo metu abi tiriamųjų grupės nurodė, kad įdiegus „vieno langelio“ principą niekas nepasikeitė, todėl galima teigti, jog įdiegus „vieno langelio“ principą pokyčiai nors ir skirtingi, tačiau buvo pastebėti.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, kad įdiegus „vieno langelio“ principą teigiami pokyčiai savivaldybėse teikiant paslaugas įvyko, todėl galima teigti, kad buvo pasiekti savivaldybių užsibrėžti tikslai, nes diegiant „vieno langelio“ principą visus šiuos tikslus (nebereikia vaikščioti po įvairias įstaigas renkant dokumentus; nebereikia pateikti tiek daug dokumentų ir jų kopijų; informacinių technologijų dėka gali pats (-i) stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą) ir buvo norima įgyvendinti.

Įdiegus „vieno langelio“ principą pastebimi ne tik privalumai, tačiau ir trūkumai. Todėl tyrimo metu buvo svarbu sužinoti, kokius neigiamus veiksnius pastebėjo tiriamieji įdiegus „vieno langelio“ principą. Respondentams buvo pateikti aštuoni teiginiai ir prašoma prie kiekvieno pasirinkti vieną labiausiai tinkantį atsakymo variantą. Tyrimo rezultatai pateikiami 1.12 lentelėje.

1.12 lentelė

Neigiami pokyčiai įdiegus „vieno langelio“ principą, proc.

Teiginiai	Atsakymai					
	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai
	Taip		Ne		Nežinau	
Darbuotojai suteikia per mažai informacijos	60,9	40,2	25,7	48,7	13,4	11,1
Sudėtinga internete surasti reikiamą informaciją	70,5	50,1	22,4	33,4	7,1	16,5
Baisu, kad skundas, prašymas gali nepasiekti adresato	80,2	25,9	10,5	50,2	9,3	23,9
Darbuotojų kvalifikacijos stoka dirbant „vieno langelio“ principu	55,8	26,8	29,1	40,1	15,1	33,1
Ne visos viešosios paslaugos teikiamos elektroniniu būdu	60,5	49,7	26,1	40,2	13,4	10,1
Nemandagūs darbuotojai	56,5	30,4	25,9	55,1	17,6	14,5

1.12 lentelės tęsinys

Tenka ilgai laukti eilėje	69,8	42,5	24,7	47,1	5,5	10,4
Ilgai trunka dokumentų tvarkymo procesas	75,8	45,5	17,4	33,4	6,8	21,1

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

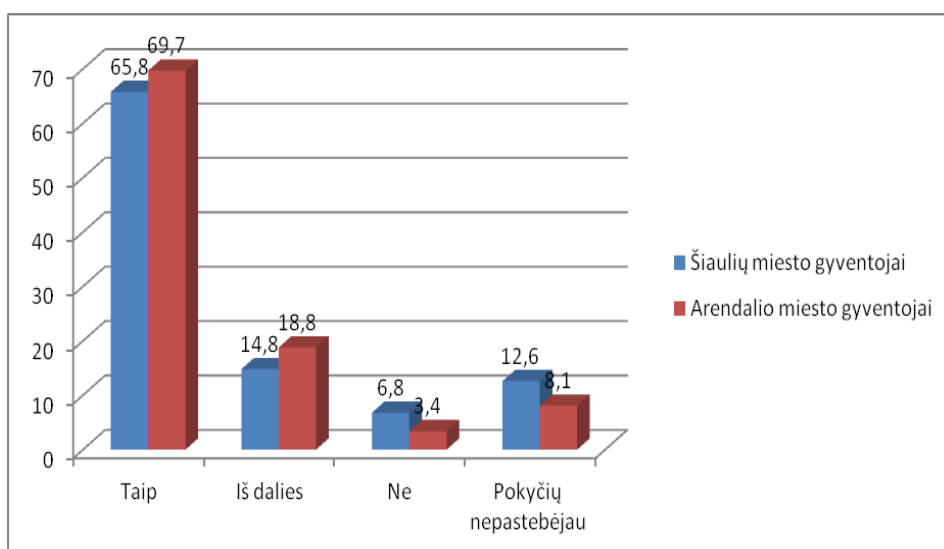
Apibendrinti abiejų tiriamųjų grupių rezultatai atskleidė, kad Šiaulių miesto gyventojai įvardijo daugiau neigiamų elementų nei Arendalio miesto gyventojai.

Šiaulių miesto gyventojai tyrimo metu nurodė, kad įdiegus „vieno langelio“ principą baisu, kad skundas, prašymas gali nepasiekti adresato, o tai reiškia, kad respondentai atvykę į savivaldybę ir tiesiogiai bendraudami su darbuotojais jaučiasi labiau užtikrinti, kad pateiktas dokumentas pasieks tą adresatą, kurį turi. Truputį mažiau apklaustųjų nurodė, kad ilgai trunka dokumentų tvarkymo procesas, o tai gali būti dėlto, jog patys darbuotojai turi atsispausdinti reikalingus dokumentus, padėti užpildyti prašymus, kas ir pailgina aptarnavimo laiką. 70,5 proc. apklaustųjų tyrimo metu nurodė, kad sudėtinga internete surasti reikiamą informaciją ir tai apsunkina prašymų, skundų teikimą elektroninėmis priemonėmis. 69,8 proc. tyrime dalyvavusių respondentų nurodė, jog tenka ilgai laukti eilėje, todėl galima daryti prielaidą, kad didelis žmonių srautas savivaldybėje ir ilgai trunkantis dokumentų tvarkymas pas specialistą ir įtakoja ilgą laukimą eilėje. Yra reglamentuota, kad atsakymas piliečiams turi būti pateiktas per 20 d. d., tačiau dažniausiai tai yra atliekama paskutinę dieną, todėl respondentams atrodo ilgas procesas.

Pusė tyrime dalyvavusių Arendalio miesto gyventojų nurodė, jog „vieno langelio“ principo veikimą apsunkina sudėtingas internete reikiamos informacijos pateikimas. Truputį mažiau respondentų teigė, kad ne visos viešosios paslaugos teikiamos elektroniniu būdu, todėl tenka vykti į savivaldybę, o tai jau didina išlaidų ir sugaišto laiko santykį. 45,5 proc. apklaustųjų tyrimo metu akcentavo, jog savivaldybėje ilgai trunka dokumentų tvarkymo procesas, todėl tai sukelia nepatogumų.

Mažiausiai abi tiriamųjų grupės tyrimo metu akcentavo darbuotojų kvalifikacijos stoką dirbant „vieno langelio“ principu, todėl galima daryti prielaidą, kad prieš pradedant dirbti „vieno langelio“ principu darbuotojai buvo tinkamai paruošti ir jie atitinka kvalifikacinius reikalavimus, kad galėtų teikti kokybiškas paslaugas.

Išsiaiškinus, kad „vieno langelio“ principo veikime yra neigiamų elementų, tačiau pastebėjus, jog savivaldybėse dirba kompetentingi darbuotojai, sekančiu klausimu buvo domimasi aptarnavimo kokybe. Respondentams buvo pateikti keturi teiginiai ir prašoma pasirinkti vieną labiausiai tinkantį. Apibendrinti tyrimo rezultatai pateikiami 1.14 paveiksle.

**1.14 pav.** Aptarnavimo kokybės vertinimas, proc.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Apibendrinus gautus tyrimo rezultatus matyti, jog abiejų tiriamų grupių tyrimo rezultatai pasiskirstė panašiai. Dauguma tyrime dalyvavusių apklaustųjų nurodė, kad įdiegus „vieno langelio“ principą aptarnavimo kokybė pagerėjo, kadangi tiriamieji rūpimais klausimais kreipiasi į vieną specialistą, kuris suteikia visą reikalingą informaciją, todėl nebereikia vaikščioti iš vieno kabineto į kitą, o tai reiškia, jog savivaldybės daug dėmesio skiria piliečių aptarnavimo kokybės gerinimui.

Tyrimo metu paaiškėjus, kad piliečiai aptarnavimo kokybe savivaldybėse yra patenkinti, todėl sekančiu klausimu buvo prašoma įvertinti darbuotojų veiksmus aptarnaujant. Respondentams buvo pateikti šeši teiginiai ir prašoma prie kiekvieno pasirinkti vieną labiausiai tinkantį atsakymo variantą. Tyrimo rezultatai pateikiami 1.13 lentelėje.

1.13 lentelė

Darbuotojų veiksmų aptarnaujant vertinimas, proc.

Teiginiai	Atsakymai					
	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai	Šiaulių m. gyventojai	Arendalio m. gyventojai
	Taip		Ne		Nežinau	
Darbuotojai visą reikiamą informaciją suteikia aiškiai ir suprantamai	55,7	70,2	28,6	18,7	15,7	11,1
Darbuotojai vadovaujasi etikos principais	60,1	65,7	27,1	22,8	12,8	11,5
Aptarnauja kompetentingi darbuotojai	65,8	70,9	25,3	22,8	8,9	6,3
Darbuotojai aptarnauja greitai	35,6	40,5	40,5	42,1	23,9	17,4

1.13 lentelės tęsinys

Darbuotojai išsprendžia greitai	problemas	41,2	55,6	33,5	30,1	25,3	14,3
Darbuotojai nemandagiai	bendrauja	24,5	15,6	50,2	56,9	25,3	27,5

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

1.13 lentelėje pateikti tyrimo rezultatai atskleidė, kad tiek Šiaulių miesto, tiek ir Arendalio miesto respondentai darbuotojų aptarnavimo veiksmus įvertino vienodai. Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad respondentai labiausiai vertina tai, jog juos aptarnauja kompetentingi darbuotojai vadovaudamiesi etikos principais, kurie visą reikiamą informaciją suteikia aiškiai ir suprantamai.

Šiaulių miesto savivaldybės 2016 metų veiklos ataskaitoje (2017) pateiktame tyrime nurodyta, jog 85 proc. respondentų, pateikusių prašymus, teigia, kad atsakymus į reikiamus klausimus gavo aiškiai ir suprantamai, todėl pateikimo terminas juos tenkino ir atsakymus gavo laiku. Tai svarus argumentas asmenų aptarnavimo kokybei gerinti, nes gyventojus tenkino darbuotojų kompetencija, atsakymų pateikimo formos ir terminai, todėl jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti teisės aktų nustatyto laiku.

Atviram anketos klausimui analizuoti buvo taikytas content (turinio) analizės metodas. Respondentų buvo prašoma pateikti pasiūlymų „vieno langelio“ principo savivaldybėje tobulinimui. Buvo išskirta viena kategorija („Pasiūlymai“) apibūdinanti respondentų nuomonę apie tobulintas sritis aptarnaujant „vieno langelio“ principu.

1.14 lentelė

Pasiūlymai apie tobulintas sritis aptarnaujant „vieno langelio“ principu

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Pasiūlymai	Darbuotojų skaičiaus didinimas	„<...> Jeigu dirbtų daugiau darbuotojų būtų mažesnės eilės <...>“. „<...> Dirba per mažai darbuotojų <...>“. „<...> Jeigu dirbtų daugiau darbuotojų būtų greitesnis aptarnavimas <...>“.
	Darbo laiko ilginimas	„<...> Labai nepatogus darbo laikas, nes po mano darbo savivaldybės priimamasis jau nebedirba <...>“. „<...> Siūlyčiau, kad kelias dienas per savaitę būtų dirbama iš ryto iki pietų, o kelias dienas iki vėlyvesnio vakaro <...>“.
	Sklaida	„<...> Reikėtų pateikti daugiau informacijos, nes dabar jos labai trūksta <...>“. „<...> Reikėtų informuoti kaip naudotis informacinėmis technologijomis pildant dokumentus internetu <...>“. „<...> Aš labai mažai turiu informacijos, kokias paslaugas galėčiau gauti internetu <...>“.

Šaltinis: Sudarė darbo autorius.

Pildant pasiūlymus Arendalio gyventojai nurodė, kad „vieno langelio“ principas gerai funkcionuoja, todėl kažko keisti ir nereikėtų, nebent pateikti dokumentų pildymo instrukcijas internete ir tada sudėtingas dokumentų formas būtų galima užpildyti paprasčiau.

Šiaulių miesto gyventojai pateikė daugiau pasiūlymų. Pirmiausia respondentai norėtų, kad dirbtų daugiau darbuotojų, taip būtų sumažinamos eilės. Taip pat piliečių netenkina savivaldybės priimamojo darbo laikas. Dabar savivaldybės priimamasis dirba iki 17.00 val., tačiau dauguma žmonių dar dirba, o po darbo nebeturi galimybės susitvarkyti dokumentų savivaldybėje. Tačiau jeigu naudotųsi elektroninėmis paslaugomis galėtų tai daryti patogiu laiku, septynias dienas per savaitę.

Ir vienas svarbiausių pasiūlymų buvo informacijos sklaida, nes dabar daugelis piliečių neturi informacijos apie „vieno langelio“ principą ir jo funkcionavimą, todėl nepasinaudoja jo teikiamomis galimybėmis, todėl galima teigti, kad asmenys nesupranta, negeba identifikuoti „vieno langelio“ reiškinių – tiesiog yra abejingi naujovėms.

IŠVADOS

1. „Vieno langelio“ principas savivaldybėse buvo įdiegtas, kad palengvintų aptarnaujamų asmenų naštą teikiant paslaugas; sumažintų lankymųsi institucijose skaičių ir suteiktų asmeniui galimybę pačiam stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą. „Vieno langelio“ principo taikymas prisideda prie viešųjų paslaugų tobulinimo, modernizavimo, kadangi formuoja naujas asmenų aptarnavimo tradicijas ir skatina asmenų pasitenkinimą viešojo administravimo institucijomis. Taip pat yra užtikrinamos geresnės viešosios paslaugos visuomenei, nes siekiama patenkinti piliečio, o ne kurią nors konkrečią paslaugą teikiančios institucijos reikalavimus. Tinkamai įgyvendintas „vieno langelio“ principas užtikrina mažesnę aptarnaujančio personalo poreikį, leidžia kontroliuoti paslaugų vykdytojų darbo kokybę, užtikrina nuolatinį teikiamų administracinių paslaugų stebėjimą, mažina korupcijos pasireiškimo galimybes.

2. „Vieno langelio“ principas savivaldybėse buvo įdiegtas, kad palengvintų žmonių naštą tvarkant reikalus; sumažintų vaikščiojimų po institucijas skaičių ir suteiktų asmeniui galimybę pačiam stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą. „Vieno langelio“ principo taikymas prisideda prie viešųjų paslaugų tobulinimo, kadangi formuoja naujas asmenų aptarnavimo tradicijas ir skatina asmenų pasitenkinimą viešojo administravimo institucijomis. Taip pat yra užtikrinamos geresnės viešosios paslaugos visuomenei, nes siekiama patenkinti piliečio, o ne kurią nors konkrečią paslaugą teikiančios institucijos reikalavimus. Tinkamai įgyvendintas „vieno langelio“ principas užtikrina mažesnę aptarnaujančio personalo poreikį, leidžia kontroliuoti paslaugų vykdytojų darbo kokybę, užtikrina nuolatinį teikiamų administracinių paslaugų stebėjimą, mažina korupcijos pasireiškimo galimybes.

3. Tiek Šiaulių miesto, tiek Arendalio miesto gyventojai yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu. Šiaulių miesto savivaldybės administracijos skyriai, kurie yra įsikūrę ne Šiaulių miesto savivaldybės pastatuose, ir toliau priima piliečius įprasta tvarka. Tačiau jei į priimamąjį atvykęs žmogus turi visus reikiamus dokumentus, juos palikti gali priimamajame ir tada jie persiunčiami į atitinkamus skyrius. „Vieno langelio“ principu savivaldybės tarybos ir administracijos priimamajame dirba darbuotojai, kurie priima gyventojų iš anksto užpildytus prašymus arba padeda dokumentus užpildyti vietoje, užregistruoja, išskirsto po atitinkamus skyrius, informuoja pareiškėją bei išsiunčia atsakymus. Norvegijos piliečiui dažniausiai pakanka vieno apsilankymo savivaldybėje, jeigu dokumentai persiunčiami paštu. Klientų patogumui yra įkurti elektroninių paslaugų portalai ir vienintelis asmenų kreipimuisi elektroninio pašto adresas, kuriuo teikiama paslauga; centralizuota vieno telefono tarnyba, įrengti kompiuterizuotos savitarnos moduliai, vaizdinės aptarnavimo vietos neprigirdintiems ir pan.

4. Europos Sąjungos ir kitose šalyse diegiant „vieno langelio“ principą buvo susidurta su sunkumais, tačiau teikiamų paslaugų piliečiams gerinimo savivaldybėse poreikis skatino įveikti iškilusius sunkumus. Visose šalyse įdiegus „vieno langelio“ principą buvo pasiektas išsikeltas tikslas – aukšto lygio asmenų aptarnavimas savivaldybėse, kai pilietis vienoje vietoje gauna kokybiškas paslaugas su mažiausiomis laiko, materialinėmis ir finansinėmis sąnaudomis.

5. Anketinės apklausos tyrimo rezultatai atskleidė, jog piliečiai pastebėjo ir teigiamai įvertino pokyčius įdiegus „vieno langelio“ principą. Tačiau Arendalio miesto savivaldybėje „vieno langelio“ principas funkcionuoja efektyviau nei Šiaulių miesto savivaldybėje. Pirmiausia Arendalio miesto gyventojai turi daugiau informacijos apie „vieno langelio“ principą ir jo funkcionavimą savivaldybėje, todėl reikiamus dokumentus savivaldybei pateikia per internetinę sistemą. Šiaulių miesto piliečiai į savivaldybę dažniausiai kreipiasi raštu atvykus į įstaigą, kadangi nepasitiki elektroninėmis paslaugomis ir bijo, kad dokumentas nepasieks adresato. Norvegijoje labiau išplėtotą informacinių technologijų sistema, kuria piliečiai dažniausiai ir naudojasi, tuo tarpu šia sistema naudojasi tik penktadalis Šiaulių miesto gyventojų. Respondentai labiausiai vertina tai, jog juos aptarnauja kompetentingi darbuotojai vadovaudamiesi etikos principais, kurie visą reikiamą informaciją suteikia aiškiai ir suprantamai. Tačiau Šiaulių miesto gyventojai prasčiausiai įvertino savivaldybės darbuotojų aptarnavimo operatyvumą ir akcentavo ilgą laukimą eilėje.

Darbe išsikelta hipotezė: tikėtina, kad per maža informacijos sklaida visuomenei neleidžia pasiekti efektyvaus „vieno langelio“ principo funkcionavimo pasitvirtino, kadangi Šiaulių miesto piliečiai labai minimaliai naudojasi elektroninėmis paslaugomis, motyvuodami tuo, kad neturi informacijos apie „vieno langelio“ principo funkcionavimą.

REKOMENDACIJOS

Atlikus „Vieno langelio“ principo funkcionavimo Lietuvos ir Norvegijos savivaldybėse tyrimą, rekomenduojama Šiaulių miesto savivaldybės atstovams:

1. Apibendrinus tyrimo rezultatus buvo pastebėta, jog tik ketvirtadalis apklaustųjų žino, kad yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu, todėl rekomenduoja informuoti piliečius apie „vieno langelio“ principą, jo funkcionavimą ir teikiamas galimybes.
2. Tyrimo metu paaiškėjo, jog piliečiai nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis, renkami lankymąsi savivaldybėje, todėl rekomenduojama parengti lankstinukus, stendus suteikiančius visą reikalingą informaciją apie elektronines paslaugas.
3. Tyrimo metu paaiškėjo, jog tiriamiesiems sudėtinga internete surasti reikiamą informaciją, todėl rekomenduojama informuoti piliečius kaip naudotis informacinėmis technologijomis pildant dokumentus, internete patalpinant paraiškų pildymo pavyzdžius.
4. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad „vieno langelio“ principas Arendalio savivaldybėje funkcionuoja efektyviau, todėl rekomenduojama pasinaudoti jų gerąja patirtimi ir patobulinti problemines sritis.

LITERATŪRA

Mokslinė literatūra

1. *Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklės viešojo valdymo institucijose analizė*. (2012). Vilnius: Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija.
2. Aleksandravičius, A. (2014). Elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo kaimiškiose vietovėse modeliai. *Regional Formation and development studies*, 1(11), 6–18.
3. Almarabeh, T., AbuAli, A. A. (2010). General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29–42.
4. *Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas*. (2010). Vilnius: Vidaus reikalų ministerija.
5. Butkevičienė, E., Rutkauskienė, D. (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose. *Viešoji politika ir administravimas*, 23, 68–77.
6. Brusson, N. (2009). *Reforms as Routine: Organizational Change and Stability in the Modern World*. UK: Oxford University Press.
7. Civinskas, R., Dvorak, J. (2011). Viešųjų paslaugų teikimo centrų steigimo galimybės Lietuvoje. *Tiltai*, 4, 77–93.
8. Čingienė, V., Laskienė, S., Raipa A. (2015). Gero viešojo valdymo principų įgyvendinimas: Lietuvos strateginių sporto šakų federacijų atvejis. *Viešoji politika ir administravimas*, 14(4), 501–514.
9. Dapkus, R., Kmieliauskaitė, R. (2011). E-demokratijos plėtros perspektyvos kaimiškuosiuose regionuose. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, 26(2), 50–58.
10. Dikčius, V. (2011). *Anketos sudarymo principai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
11. Ferraz Esteves de Araujo, J. F. (2000). *Improving public service delivery: the crossroads between agencification and traditional bureaucracy*. Paper presented at the International Research Symposium on Public Management IV (IRSPM IV). Rotterdam.
12. *Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa*. (2011). Vilnius: Vidaus reikalų ministerija.
13. Halligan, J. (2007). Reintegrating Government in Third Generation Reforms of Australia and New Zealand. *Public Policy and Administration*, 22(2), 218–219.

14. Jakeliūnaitė, E. (2007). Vienas langelis pamažu skinasi kelią. *Valstybės tarnybos aktualijos*, 9, 18–19.
15. Jacobsen, D. G. (2010). *Stridens om seierherren en estentapte: Tjenestemanns organisasjonene og organiseringe nav*. Notatnr: UniRokkansenteret.
16. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
17. Kindurytė, J., Paliulis, N. K. (2012). *Elektroninės valdžios plėtros modelių analizė*. 15-osios Lietuvos jaunųjų mokslininkų konferencijos „Mokslas – Lietuvos ateitis“ 2012 metų teminės konferencijos straipsnių rinkinys (p. 1-9). Vilnius: VGTU leidykla.
18. Kudinovienė, J. (2008). *Meno edukologinių tyrimų metodologijos pradmenys*. Vilnius: VPUL.
19. McNabb, D. (2009). *The New Face of Governance*. New York: CRC Press.
20. Milė, R., Junevičius, A. (2013). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje. *Viešojo politika ir administravimas*, 2(3), 455–469.
21. *Norvegijos patirties savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę srityje adaptavimo, perkėlimo ir diegimo Lietuvoje galimybių studija*. (2010). Vilnius: Lietuvos savivaldybių asociacija.
22. Ostašius, E. (2010). *Elektroninių paslaugų viešame sektoriuje diegimas ir tobulinimas*. Informacinės technologijos 2010: teorija, praktika, inovacijos VIII mokslinė praktinė konferencija (p. 16-25). Alytus: Alytaus kolegija.
23. Raipa, A. ir kt. (2012). *Modernus viešasis valdymas*. Kaunas: Vitae Litera.
24. Staponkienė, J. (2005). Naujosios viešosios vadybos elementų identifikavimas. *Viešojo politika ir administravimas*, 13, 83–91.
25. Umbrasas, G. (2012). *10 žingsnių didinant viešojo sektoriaus efektyvumą*. Vilnius: UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“.
26. Urbušaitytė, J., Veikutis, R. (2010). *Apie informacines ir ryšių technologijas savivaldybėje paprastai*. Vilnius: Lietuvos savivaldybių asociacija.
27. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos. (2009). Vilnius: Vidaus reikalų ministerija.
28. *Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas*. Valstybinio audito ataskaita. (2014). Vilnius: Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė.
29. *Viešasis administravimas Lietuvoje*. (2010). Vilnius: Vidaus reikalų ministerija.
30. Virbalė, L., Pikžirnis, A. (2015). „Vieno langelio“ principo taikymo efektyvinimas Lietuvos migracijos sistemoje. Vilnius: JPP kurk Lietuvai.

Internetiniai šaltiniai ir kiti dokumentai

31. Brusokas, S. (2013). *Kaip pagerinti viešojo administravimo institucijų teikiamų paslaugų kokybę?* Prieiga per internetą: <http://www.taip.lt/naujienos/s-brusokas-kaip-pagerinti-viesojo-administravimo-instituciju-teikiamu-paslaugu-kokybe.html> (Žiūrėta 2017-010-02).
32. Christensen, T., Laegreid, P. (2010). *Reforming Norway's welfare administration*, Statskontoret. Prieiga per internetą: <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/Om%20offentlig%20sektor/Om-offentlig-sektor-3.pdf, p.23> (Žiūrėta 2017-12-20).
33. EC. *Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th eGovernment Benchmark Measurement*. (2009). Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf (Žiūrėta 2017-05-24).
34. *Elektroninės paslaugos vis dar neteikiamos vieno langelio principu*. Prieiga per internetą: <http://alkas.lt/2014/11/30/el-paslaugos-vis-dar-neteikiamos-vieno-langelio-principu-video/> (Žiūrėta 2017-06-02).
35. *Håndbok for etablering av NAV-kontor med nedtellings kalender*. (2007). Prieiga per internetą: <http://kommune.nav.no/binary?download=true&id=805354916> (Žiūrėta 2017-12-20).
36. Head, Ch. (2006). *Modern Public Services: Shared Services. Bigger, cheaper, better?* Prieiga per internetą: <http://static.ukplc.net/library/sps-consultancy/documents/efficiency-library/english-efficiency/shared-services/sharedservices.pdf> (Žiūrėta 2017-11-24).
37. Lockyear, E. (2008). *Kovos su korupcija stiprinimas*. Prieiga per Internetą: http://www.stt.lt/documents/es_projekto_dokumentai/Vieno_langelio_principo_apzvalga.pdf (Žiūrėta 2017-06-04).
38. Pinheiro, L. G. (2010). *One Stop Shop: Easier, Faster and Cheaper. The Portuguese Experience*. Prieiga per internetą: www.oecd.org/dataoecd/55/62/44796252.pdf (Žiūrėta 2017-11-24).
39. *Rescaling Social Welfare Policies in Norway, National Report provided by Einar Overbye, Signy Vabo, Knut Wedde, Oslo University College*. (2009). Prieiga per internetą: <http://www.euro.centre.org/rescalingDocuments/files/Norway.pdf> (Žiūrėta 2017-12-22).
40. Rudytė E. (2013). „Vieno langelio“ sistema – greitas ir patogesnis žmonių aptarnavimas. Prieiga per Internetą: <https://sociumas.wordpress.com/2013/03/19/vieno-langelio-sistema-greitas-ir-patogesnis-zmoniu-aptarnavimas/> (Žiūrėta 2017-06-04).
41. *Sykmeldinger og sykepengesøknader må hentes i Altinn*. (2017). Prieiga per internetą:

<https://www.altinn.no/nyheter/sykmeldinger-og-sykepengesoknader-ma-hentes-i-altinn/> (Žiūrėta 2017-12-22).

42. *Strategija „Lietuvos e. Savivaldybė 2020“: 3.3. „Vieno langelio“ principas ir elektroninės paslaugos.* (2015). Prieiga per internetą:

<http://www.lsa.lt/tiki/tikiindex.php?page=Strategija+%22Lietuvos+e.Savivaldyb%C4%97+2020%22%3A+3.3.+%E2%80%9EVieno+langelio%E2%80%9C+principas+ir+elektronin%C4%97s+paslaugos> (Žiūrėta 2017-06-02).

43. *UN. E – Government Survey.* (2010). Prieiga per internetą:

http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm#sa (Žiūrėta 2017-05-24).

Teisės aktai, nutarimai, strategijos

44. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 94-3779.

45. Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 88-4230.

46. Dokumentų rengimo ir įforminimo taisyklės. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 88-4229.

47. *E. Norge – 2009.* (2010). Oslo: Norway.

48. *E. Kommuneforlaget.* (2012). Prieiga per internetą:

<http://www.ks.no/fagomrader/om-ks/ks-konsernet/kommuneforlaget/> (Žiūrėta 2017-12-22).

49. *E. Kommune.* (2012). Prieiga per internetą:

<https://www.e-kommune.de/index.php?id=10531> (Žiūrėta 2017-12-22).

50. Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 3-104.

51. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*, 1992, Nr. 33-1014.

52. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *TAR*, 2016, Nr. 26980.

53. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija. 2012, C 326/02.

54. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 139-5008.

55. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 22804.

56. Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymas. *TAR*, 2016, Nr. 16850.

57. Šiaulių miesto savivaldybės administracijos nuostatai. *Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2017 m. sausio 11 d. sprendimas*, Nr. T-1.

58. Visuotinė žmogaus teisių deklaracija. *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 68-2497.

PRIEDAI

1 priedas

Gerbiamas (-a) respondente,

Aš, Modestas Šimkus Šiaulių universiteto, viešojo administravimo katedros studentas. Rašau bakalauro darbą, kurio tema „Vieno langelio“ principo funkcionavimas Lietuvos (Šiaulių) ir Norvegijos (Arendalio) savivaldybėse. Atlieku tyrimą, kurio tikslas – atlikti „vieno langelio“ principo įgyvendinimo Šiaulių ir Arendalio miestų savivaldybėse analizę ir nustatyti svarbiausias problemas, jų sprendimo būdus, priemones.

Prašau atsakyti į visus anketoje pateiktus klausimus. Analizuojamai problemai labai svarbi Jūsų nuomonė.

Jums tinkantį atsakymą žymėkite taip: ☒. Kur reikia, įrašykite savo atsakymą.

KELETAS KLAUSIMŲ APIE JUS

1. Jūsų lytis?	☐ Moteris ☐ Vyras	2. Jūsų išsilavinimas: ☐ Vidurinis ☐ ☐ Profesinis ☐ ☐ Aukštesnysis ☐ ☐ Aukštasis universitetinis ☐ ☐ Aukštasis neuniversitetinis ☐ ☐ kita.....
3. Jūsų amžius? Įrašykite	metai	4. Šiuo metu Jūs: ☐ Dirbate ☐ Mokotės ☐ Esate bedarbis ☐ Esate pensininkas (-ė) ☐ kita.....

5. Kaip dažnai lankotės savivaldybėje?

Kartą per savaitę	Kartą per mėnesį	Kartą per tris mėnesius	Kartą per pusmetį	Kartą per metus
☐	☐	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....				

6. Ar Jūs žinote, kad savivaldybėje esate aptarnaujamas (-a) „vieno langelio“ principu?

Taip	Ne	Nesidomėjau
☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....		

7. Jeigu pasirinkote *taip*, tai iš kur gavote informacijos apie „vieno langelio“ principą? (Galite pasirinkti kelis Jums tinkančius atsakymo variantus)

Žiniasklaidoje	Informavo savivaldybės darbuotojai	Radau savivaldybės tinklalapyje	Radau internete
☐	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

8. Ar Jums pakanka informacijos apie „vieno langelio“ principą?

Taip	Ne	Iš dalies
☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....		

9. Kaip norėtumėte, kad informacija apie „vieno langelio“ principą būtų teikiama? (Galite pasirinkti kelis Jums tinkančius atsakymo variantus)

Dalinami lankstinukai su informacija ☐	Parengti informaciniai stendai savivaldybėje ☐	Darbuotojai išsamiai papasakotų apie „vieno langelio“ principo veikimą ☐
Kita (atsakymą įrašykite).....		

ŠAUNU! Jums puikiai sekasi ...

10. Kokiu tikslu atvykote į savivaldybę?

Teiginiai	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau
Deklaruoti gyvenamąją vietą	☐	☐	☐
Pateikti skundą	☐	☐	☐
Užsiregistruoti priėmimui pas miesto vadovus ar skyrių vedėjus	☐	☐	☐
Dėl socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų	☐	☐	☐
Dėl pažymos gavimo	☐	☐	☐
Dėl statybos leidimų išdavimo	☐	☐	☐
Dėl pirminės teisinės pagalbos	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

11. Kokia forma dažniausiai kreipiatės į savivaldybę? (Galite pasirinkti kelis Jums tinkančius atsakymo variantus)

Atvykus į savivaldybę raštu pas specialistą ☐	Telefonu ☐	Elektroniniu paštu ☐	Per internetinę sistemą ☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

12. Ar Jūs naudojate savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis?

Taip ☐	Ne ☐	Kartais ☐
Kita (atsakymą įrašykite).....		

13. Jei nesinaudojate savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis, pateikite to priežastis (Galite pasirinkti kelis Jums tinkančius atsakymo variantus)

Neturiu namuose interneto ☐	Nemoku naudotis internetu ☐	Trūksta informacijos kaip užpildyti dokumentus ☐	Manau, kad tai nepatikima ☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

14. Kokius pakeitimus pastebėjote savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą?

Teiginiai	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau
Buvo naujai suremontuotos patalpos	☐	☐	☐
Buvo įrengtas laukiamasis	☐	☐	☐
Buvo įrengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui	☐	☐	☐
Buvo įrengta eilių valdymo sistema	☐	☐	☐
Jokių pakeitimų nepastebėjau	☐	☐	☐
Buvo įrengtas patogus įvažiavimas į įstaigą neįgaliesiems	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

15. Įvertinkite balais šiuos veiksniai (kai – 1 labai blogai, o 5 – labai gerai)

Veiksniai	Labai blogai  Labai gerai				
	1	2	3	4	5
Darbuotojų žinios	1	2	3	4	5
Darbuotojų mandagumas	1	2	3	4	5
Aptarnavimo operatyvumas	1	2	3	4	5
Darbo laikas	1	2	3	4	5
Darbuotojų pažadų tesėjimas	1	2	3	4	5
Darbuotojų nereikia ieškoti kabinetuose	1	2	3	4	5
Darbuotojų profesionalumas	1	2	3	4	5
Kita (atsakymą įrašykite).....					

16. Kokius teigiamus veiksniai pastebėjote įdiegus „vieno langelio“ principą?

Teiginiai	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau
Sumažėjo eilės	☐	☐	☐
Pagerėjo aptarnavimo kokybė	☐	☐	☐
Nebereikia vaikščioti po įvairias įstaigas renkant dokumentus	☐	☐	☐
Informacinių technologijų dėka galite pats (-i) stebėti prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą	☐	☐	☐
Sumažėjo korupcijos pasireiškimo galimybės	☐	☐	☐
Greičiau esate aptarnaujamas (-a)	☐	☐	☐
Sumažėjo finansinės išlaidos	☐	☐	☐
Sugaištama mažiau laiko	☐	☐	☐
Nebereikia pateikti tiek daug dokumentų ir jų kopijų	☐	☐	☐
Niekas nepasikeitė	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

17. Kokius neigiamus veiksniai pastebėjote įdiegus „vieno langelio“ principą?

Teiginiai	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau
Darbuotojai suteikia per mažai informacijos	☐	☐	☐
Sudėtinga internete surasti reikiamą informaciją	☐	☐	☐
Baisu, kad skundas, prašymas gali nepasiekti adresato	☐	☐	☐
Darbuotojų kvalifikacijos stoka dirbant „vieno langelio“ principu	☐	☐	☐
Ne visos viešosios paslaugos teikiamos elektroniniu būdu	☐	☐	☐
Nemandagūs darbuotojai	☐	☐	☐
Tenka ilgai laukti eilėje	☐	☐	☐
Ilgai trunka dokumentų tvarkymo procesas	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

18. Ar pagerėjo klientų aptarnavimo kokybė ir efektyvumas įgyvendinus „vieno langelio“ principą?

Taip	Iš dalies	Ne	Pokyčių nepastebėjau
☐	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

19. Įvertinkite šiuos darbuotojų veiksmus Jus aptarnaujant

Teiginiai	Atsakymai		
	Taip	Ne	Nežinau

Darbuotojai visą reikiamą informaciją suteikia aiškiai ir suprantamai	☐	☐	☐
Darbuotojai vadovaujasi etikos principais	☐	☐	☐
Aptarnauja kompetentingi darbuotojai	☐	☐	☐
Darbuotojai aptarnauja greitai	☐	☐	☐
Darbuotojai problemas išsprendžia greitai	☐	☐	☐
Darbuotojai bendrauja nemandagiai	☐	☐	☐
Kita (atsakymą įrašykite).....			

20. Parašykite pasiūlymų, „vieno langelio“ principo savivaldybėje tobulinimui

.....

.....

.....

DĖKOJAME UŽ DALYVAVIMĄ IR LINKIME SĖKMĖS!

Respektert respondent,

Jeg heter Modestas Šimkus som er fra Šiauliu universitet, offentlig administrasjon avdelings student. Jeg skriver en bachelor jobb tema er „Vieno langelio“ (En vindu) funksjon av prinsippet i Litaunen (Siauliai) og Norge (Arendal) kommuner. Jeg pågår en undersøkelse som er å oppnå målet - „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp for implementering av byene Šiauliai og Arendals kommunenes analyser og oppsette viktigste problemer, og oppløsning av dem, verktøy.

Vær så snill svar alle spørsmål. For analysering av problemer det er viktig med din mening.

Svar på det som er rett: ☒. Der du trenger skriv svaret

LITT OM DEG

1. Kjønn?	☐ Kvinne ☐ Mann	2. Utdanning ☐ Grunnskole ☐ Yrkesfag ☐ Videregående ☐ Høyeste Universitet ☐ Høyeste ikke universitet ☐ annet.....
3. Alder?	År	4. Akkurat nå: ☐ Jobber ☐ Studerer ☐ Arbeidsløss ☐ Pensjonist ☐ Annet.....

5. Hvor ofte besøker du kommunen?

En gang per uke	En gang per måned	En gang per tre måneder	En gang per halvt år	En gang per år
☐	☐	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....				

6. Vet du, at du blir betjent i kommunen av „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp?

Ja	Nei	Har ikke søkt opp
☐	☐	☐
Annet (Skriv svaret).....		

7. Hvis du valgte Ja, da hvor fikk du informasjon om „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp? (Du kan velge mer enn en svar)

Media	Informert av kommunen	Fant i kommunens nettside	Fant på nett
☐	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

8. Har du nok informasjon om „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp?

Ja	Nei	Delvis
☐	☐	☐
Annet (Skriv svaret).....		

9. Hvordan ønsker du å få informasjon om „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp? (Du kan velge flere svar)

Utdelt brosjyrer med	Klargjort informasjon står i	Ansatte gir god forklaring om „vieno
----------------------	------------------------------	--------------------------------------

informasjon	komunnen	langelio“ (en vindu) prinsipp?
☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....		

Kjempe bra! Du klarer dette bra...

10. Hva er grunnen til at du kom til kommunen?

Proposisjoner	Svar		
	Ja	Nei	Vet ikke
Erklære bostedsstedet	☐	☐	☐
Klage	☐	☐	☐
Å registrere møtet hos byens leder eller avdelings leder	☐	☐	☐
På grunn av social forsikrings bidrag og kompensasjoner	☐	☐	☐
For å få sertifikat	☐	☐	☐
For å få tilgang til bygging	☐	☐	☐
For å få primær rettshjelp	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

11. Hvordan tar du kontak med kommunen? (Du kan velge mer enn en svar)

Skriftlig avtale i kommunen	Telefon	E-post	På nett systemer
☐	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

12. Bruker du nett tjenester av kommunen?

Ja	Nei	Noen ganger
☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....		

13. Hvis du bruker ikke noen nett tjenester av kommunen, skriv hvorfor ikke (Du kan velge flere svar)

Har ikke hjemme-nett	Vet ikke hvordan nett virker	Mangler informasjon om hvordan jeg skal fylle ut skjema	Jeg tror det er upålitelig
☐	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

14. Hvilke forandringer så du i kommunen „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp?

Proposisjoner	Svar		
	Ja	Nei	Vet ikke
Det var ny renovert lokaler	☐	☐	☐
Det var nyoppusset venterom	☐	☐	☐
Det var nyoppusset lokal til privat samtale	☐	☐	☐
Det ble installert et kø styringssystem	☐	☐	☐
Så ingen nye forandringer	☐	☐	☐
Det var satt opp en konfortabelt ingang til kontorfor funksjonshemmede	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

15. Karakter disse funksjoner (når – 1 veldig dårlig, og 5 – veldig bra)

Funksjoner	Veldig dårlig  Veldig bra				
	1	2	3	4	5
Kunnskapet til ansatte	1	2	3	4	5
Høflighet til ansatte	1	2	3	4	5
Service kvalitet	1	2	3	4	5
Jobbe tid	1	2	3	4	5
Ansatte gjør hva de lover	1	2	3	4	5
Trenger ikke leite etter ansatte	1	2	3	4	5
Ansattets profesjonalitet	1	2	3	4	5
Annet (Skriv svar).....					

16. Hvilke positive funksjoner så du etter du lastet ned „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp?

Proposisjoner	Svar		
	Ja	Nei	Vet ikke
Køene minsket	☐	☐	☐
Service ble bedre	☐	☐	☐
Trenger ikke å gå på forskjellige selskaper for å samle dokumenter	☐	☐	☐
På grunn av bedre informasjon teknologi du kan se selv hvordan det går prosess med din søknad eller klage	☐	☐	☐
Minsket korrupsjon muligheter	☐	☐	☐
Du får raskere service	☐	☐	☐
Minsket pengermisbruk	☐	☐	☐
Sparer mer tid	☐	☐	☐
Mindre dokumentasjon og kopiering	☐	☐	☐
Ingen forandringer	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

17. Hvilke negative funksjoner så du etter du lastet ned „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp?

Proposisjoner	Svar:		
	Ja	Nei	Vet ikke
Ansatte gir for lite informasjon	☐	☐	☐
Det er vanskelig å finne nødvendig informasjon på nett	☐	☐	☐
Skumelt at klage eller søknad kommer ikke til adressen	☐	☐	☐
Ansatte har ikke nok kvalifikasjon når de jobber med „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp	☐	☐	☐
Ikke alle offentlig annleg du kan få med elektroniske muligheter	☐	☐	☐
Uhøflige ansatte	☐	☐	☐
Venter langt i kø	☐	☐	☐
Brukes langt tid på dokumentasjon prosessen	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

18. Ble det bedre kvalitet på kunde service og effektivitet ved å følge „vieno langelio“ (en vindu) prinsipp?

Ja	Delvis	Nei	Ingen forandring
☐	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

19. Karakter handlingene til ansatte av service på deg

Proposisjoner	Svar		
	Ja	Nei	Vet ikke
Ansatte gir allt viktige informasjon klart og forståelig	☐	☐	☐
Ansatte er basert på etiske prinsipper	☐	☐	☐
Ansatte er kompetent	☐	☐	☐
Ansatte jobber raskt	☐	☐	☐
Ansatte ordner problemer raskt	☐	☐	☐
Ansatte er uhøflig	☐	☐	☐
Annet (Skriv svar).....			

20. Skriv din mening om , „vieno langelio“ (en vindu) prinsipper for kommunens forbedring

.....

.....

.....

TAKK FOR AT DU VAR MED OSS OG LYKKE TIL!

3 priedas

Viešosios ir (ar) administracinės paslaugos Šiaulių miesto savivaldybėje

Eil. Nr.	Rūšis	Paslaugos
1.	Archyvo paslaugos	1. Pažymos apie darbo stažą ir/arba pajamas bei dokumentų išrašų, nuorašų ir kopijų išdavimas iš likviduotų juridinių asmenų archyvo 2. Dokumentų Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos skyrių darbuotojams pateikimas ir dalyvavimas tikrinant Archyvų darbuotojų parengtas pažymas 3. Saugomų fondų bylų (dokumentų) pateikimas susipažinti ar perdavimas laikinai naudoti teisėsaugos institucijų pareigūnams 4. Likviduojamo, bankrutuojančio ar išregistruoto juridinio asmens dokumentų perdavimas tolesniam saugojimui ir pažymos apie priėmimą išdavimas 5. Informavimas, kad likviduojamo / bankrutuojančio juridinio asmens perduotinų tolesniam saugojimui dokumentų nėra 6. Pažyma apie švietimo įstaigų darbuotojų draudžiamąsias pajamas pensijai skirti 7. Archyvinių pažymų apie išsilavinimą išdavimas 8. Archyvinių pažymų apie švietimo įstaigų darbuotojų darbo stažą išdavimas 9. Savivaldybės veiklos dokumentų (Tarybos sprendimų, Mero potvarkių, Administracijos direktoriaus įsakymų ir kt.) kopijų, nuorašų ir išrašų išdavimas
2.	Asmenų aptarnavimas	1. Asmens skundo ar prašymo priėmimas bei nagrinėjimas savivaldybėje 2. Registracija į priėmimą pas Savivaldybės merą, jo pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus. 4. Seniūnams priskirtų notarinių veiksmų atlikimas 5. Informacijos teikimas Savivaldybės veiklos klausimais 6. Prašymų dėl nukentėjusio asmens teisinio statuso pripažinimo priėmimas
3.	Civilinės būklės įrašų registravimas	1. Prašymo sudaryti santuoką priėmimas ir santuokos registravimas 2. Užsienio valstybėje sudarytos santuokos įtraukimas į apskaitą 3. Bažnyčios (konfesijų) nustatyta tvarka sudarytos santuokos įtraukimas į apskaitą 4. Gimimo registravimas 5. Užsienio valstybėje gimusių vaikų gimimų įtraukimas į apskaitą 6. Tėvystės pripažinimo registravimas 7. Tėvystės (motinystės) nustatymo ir nugincijimo registravimas 8. Įvaikinimo registravimas 9. Santuokos nutraukimo registravimas, ištuokos liudijimo išdavimas 10. Užsienio valstybėje įregistruotos ištuokos įtraukimas į apskaitą 11. Mirties registravimas 12. Užsienio valstybėje mirusio Lietuvos Respublikos piliečio mirties įtraukimas į apskaitą 13. Vardo, pavardės, tautybės pakeitimas 14. Civilinės būklės akto įrašo ištaisymas, papildymas, pakeitimas 15. Civilinės būklės akto įrašo atkūrimas 16. Civilinės būklės akto įrašo anuliavimas 17. Civilinės būklės akto įrašo kopijos, nuorašo, išrašo išdavimas 18. Pažymos apie šeiminių padėčių išdavimas asmeniui, ketinančiam sudaryti santuoką užsienio valstybėje 19. Asmenų konsultavimas Civilinės metrikacijos skyriaus kompetencijos klausimais
4.	Gatvės, keliai, viešo naudojimo teritorijos	1. Leidimų vykdyti žemės darbus (kasinėjimus) išdavimas 2. Gatvių su žvyro danga dangos viršutinio sluoksnio pagerinimas, kai dalis darbų vertės finansuojama paramos teikėjo lėšomis 3. Žvyruotų gatvių įrengimas, gyventojams sumokant 50% darbų vertės

		4. Automobilių stovėjimo aikštelių įrengimas daugiabučių namų kiemuose, gyventojams sumokant 50% darbų vertės. 5. Susisiekimo komunikacijų prie daugiabučių gyvenamųjų namų remontas, rekonstravimas ir (ar) statyba, dalyvaujant fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims 6. Kelio ženklų įrengimas Šiaulių mieste
5.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	1. Gyvenamosios vietos atvykimo deklaravimas 2. Gyvenamosios vietos deklaravimas išvykstant iš Lietuvos Respublikos 3. Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas 4. Pažymos gyvenamosios patalpos savininkui(-ams) apie jiems priklausančioje gyvenamojoje patalpoje savo gyvenamąją vietą deklaravusius asmenis išdavimas 5. Gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų taisymas, keitimas ir naikinimas 6. Asmenų, neturinčių gyvenamosios vietos, įtraukimas į apskaitą 7. Pažymos apie įtraukimą į gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitą išdavimas 8. Pažyma apie mirusio asmens paskutinę deklaruotą gyvenamąją vietą 9. Asmenų informavimas, konsultavimas gyvenamosios vietos deklaravimo klausimais
6.	Gręžinių įrengimas	1. Išvadų teikimas dėl požeminio gėlo vandens gavybos gręžinio įrengimo
7.	Kapinių priežiūra	1. Neatpažintų palaikų palaidojimas 2. Naujos kapavietės suteikimas riboto laidojimo K. Donelaičio kapinėse
8.	Kultūra, nevyriausybinių organizacijos	1. Kultūros projektų finansavimas 2. Papildomų kultūros priemonių finansavimas 3. Jaunimo iniciatyvų projektų finansavimas 4. Nevyriausybinių organizacijų projektų finansavimas
9.	Kūno kultūra ir sportas	1. Sporto plėtros programos projekto įgyvendinimo ataskaitos priėmimas 2. Savivaldybės biudžeto išlaidų sąmatos vykdymo ataskaitos ir biudžeto lėšų panaudojimą pagrindžiančių dokumentų registro už Kūno kultūros ir sporto bei sporto klubų žaidimų komandų plėtros programos lėšas priėmimas 3. Paraiškos sporto plėtros programos projektų finansavimui gauti priėmimas 4. Paraiškos dėl Šiaulių miesto savivaldybės premijos skyrimo perspektyviausiems sportininkams priėmimas. 5. Įsakymo kopijos dėl trenerių-sporto mokytojų savaitinio darbo krūvio nustatymo išdavimas.
10.	Reklama, dailės kūriniai, lauko kavinės	1. Leidimų įrengti išorinę reklamą Šiaulių mieste išdavimas 2. Viešųjų išorinių dailės kūrinių projektų pritarimas 3. Išvadų dėl lauko kavinų vietos schemos išdavimas
11.	Socialinis būstas, kreditai	1. Pažymos apie teisę į paramą būstui įsigyti išdavimas 2. Asmenų ir šeimų įrašymas į Asmenų ir šeimų, turinčių teisę į paramą būstui išsinuomoti, sąrašą
12.	Socialinė apsauga. Socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas	1. Informacijos teikimas ir konsultavimas piniginių socialinės paramos klausimais 2. Prašymų pažymoms apie gaunamas išmokas priėmimas ir pažymų išdavimas 3. Dokumentų priėmimas socialinės pašalpos skyrimui 4. Dokumentų priėmimas ir pažymų apie pajamas ir taikomus normatyvus būsto šildymo išlaidų, geriamojo ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skaičiavimui išrašymas. 5. Dokumentų priėmimas būsto šildymo ir karšto vandens išlaidų, kai būstas šildomas gamtinėmis dujomis, elektra ar kietu kuru, kompensacijų skaičiavimui 6. Dokumentų priėmimas vienkartinės išmokos vaikui skyrimui 7. Dokumentų priėmimas išmokos vaikui skyrimui 8. Dokumentų priėmimas išmokos privalomosios tarnybos kario vaikui skyrimui 9. Dokumentų priėmimas globos (rūpybos) išmokos ir globos (rūpybos) išmokos tikslinio priedo skyrimui

		10. Dokumentų priėmimas vienkartinės išmokos įsikurti skyrimui 11. Dokumentų priėmimas vienkartinės išmokos neščiai moteriai skyrimui 12. Dokumentų priėmimas išmokos neįgaliesiems skyrimui 13. Dokumentų priėmimas paramos mirties atveju skyrimui 14. Dokumentų priėmimas lengvųjų automobilių įsigijimo ir jų techninio pritaikymo išlaidų kompensacijos šeimoms, auginančioms neįgalų vaiką (iki 18 metų) skyrimui 15. Dokumentų priėmimas lengvųjų automobilių įsigijimo ar jų techninio pritaikymo išlaidų kompensacijos neįgaliesiems, turintiems sutrikusią judėjimo funkciją (virš 18 metų) skyrimui 16. Dokumentų priėmimas valstybės paramos ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviams skyrimui 17. Dokumentų priėmimas vienkartinės paramos žuvusių pasipriešinimo 1940-1990 metų skyrimui okupacijoms dalyvių šeimoms skyrimui 18. Dokumentų priėmimas transporto išlaidų kompensacijos skyrimui 19. Vienkartinės kompensacijos asmenims, sužalotiems atliekant būtinąją karinę tarnybą sovietinėje armijoje, ir armijoje žuvusiųjų šeimoms (1945-07-22 – 1991-12-31) skyrimui 20. Dokumentų priėmimas slaugos ar priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslinės kompensacijos skyrimui 21. Dokumentų priėmimas šalpos našlaičių pensijos skyrimui 22. Prašymų priėmimas šalpos pensijos (šalpos kompensacijos) gavėjo pažymėjimų išdavimui ir pažymėjimų išdavimas 23. Dokumentų priėmimas šalpos kompensacijos skyrimui 24. Dokumentų priėmimas šalpos pensijos skyrimui 25. Dokumentų priėmimas išmokos besimokančio ar studijuojančio asmens vaiko priežiūrai skyrimui 26. Dokumentų priėmimas išmokos gimus vienu metu daugiau kaip vienam vaikui skyrimui.
13.	Socialinė apsauga. Socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas	1. Informacijos teikimas ir konsultavimas socialinių paslaugų klausimais 2. Dokumentų priėmimas vienkartinės pašalpos skyrimui 3. Socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų, finansuojamų iš valstybės ir savivaldybės biudžetų, konkurso organizavimas 4. Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa institucijoje 5. Dienos socialinė globa institucijoje 6. Prašymų priėmimas dėl apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose. 7. Integrali pagalba (dienos socialinė globa ir slauga) asmens namuose. 8. Viešųjų darbų organizavimas. 9. Būsto pritaikymo neįgaliesiems administravimas. 10. Prašymų priėmimas dėl paramos maisto produktais gavimo iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo lėšų.
14.	Švietimas	1. Neformaliojo vaikų švietimo programos atitikties reikalavimams vertinimas
15.	Teisinės pagalbos teikimas	1. Valstybės garantuojamos pirminės teisinės pagalbos teikimas
16.	Teritorijų planavimas ir statyba	1. Naujų miesto inžinerinių tinklų, susisiekimo komunikacijų nutiesimo sutarties sudarymas 2. Informacijos teikimas, konsultavimas aktualiais piliečiams miesto urbanistinės plėtros klausimais asmeninio priėmimo būdu 3. Laikinosios prekybos ir paslaugų teikimo įrangos (kioskų ir paviljonų) vietų tvirtinimas Šiaulių miesto viešosiose vietose. Laikinosios prekybos ir paslaugų teikimo įrangos (kioskų ir paviljonų) vietų Šiaulių miesto viešosiose vietose galiojimo termino pratęsimas. 4. Teritorijų planavimo proceso inicijavimas, rengimas, viešinimas, derinimas ir tvirtinimas. 5. Numerio pastatui, pastato kompleksui, butui, patalpai, korpusui ar žemės

		sklypui, kuriame pagal jo naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas, keitimas ar panaikinimas 6. Specialiųjų reikalavimų išdavimas ir prašymų priėmimas 7. Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas 8. Pažymos apie pastatų naudojimą pagal Nekilnojamojo turto registre įregistruotą paskirtį išdavimas 9. Pažymos apie patalpų naudojimą pagal Nekilnojamojo turto registre įregistruotą paskirtį išdavimas 10. Pažymos apie naujai suformuotų nekilnojamojo turto kadastro objektų (patalpos (-ų)) galimybę naudoti pagal paskirtį išdavimas 11. Pažymos apie naujai suformuotų nekilnojamojo turto kadastro objektų (statinio (-ių)) galimybę naudoti pagal paskirtį išdavimas 12. Žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų rengimo inicijavimas, rengimas, viešinimas, derinimas ir tvirtinimas
17.	Turto privatizavimas, aukcionai, panauda	1. Savivaldybės nekilnojamojo turto pardavimas ir akcijų privatizavimas
18.	Viešojo tvarka, renginiai	1. Leidimų organizuoti masinius renginius viešosiose miesto vietose išdavimas 2. Leidimo įvežti, išigyti, laikyti, veisti pavojingus šunis ir jais prekiauti išdavimas Šiaulių mieste
19.	Verslo rėmimas	1. Naujų įmonių pradinių steigimosi išlaidų padengimas 2. Išlaidų paramos gavėjui, jo darbuotojams konsultuoti ir mokyti padengimas
20.	Verslas. Leidimai prekiauti (teikti paslaugas)	1. Leidimų prekiauti (teikti paslaugas) iš kiosko, pavidlyje išdavimas 2. Leidimų prekiauti (teikti paslaugas) lauko kavinėse išdavimas 3. Leidimų prekiauti (teikti paslaugas) viešosiose vietose iš (nuo) laikinojo prekybos įrenginio išdavimas 4. Leidimų prekiauti (teikti paslaugas) masinių renginių metu išdavimas 5. Viešosios vietos naudojimo (eksploatavimo) sutarties sudarymas 6. Leidimo teikti paslaugas pramoginiams įrenginiams viešosiose vietose išdavimas
21.	Verslas. Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais	1. Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas 2. Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais dublikatų išdavimas 3. Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais galiojimo sustabdymas įmonės prašymu 4. Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais galiojimo panaikinimas įmonės prašymu 5. Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais patikslinimas 6. Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais papildymas 7. Vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas 8. Sezoninių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas
22.	Verslas. Leidimai verstis prekyba suskystintomis naftos dujomis	1. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba suskystintomis naftos dujomis išdavimas 2. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba suskystintomis naftos dujomis papildymas 3. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba suskystintomis naftos dujomis patikslinimas 4. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba suskystintomis naftos dujomis dublikatų išdavimas 5. Leidimų verstis didmenine ar mažmenine prekyba suskystintomis dujomis, nefasuotais naftos produktais galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo panaikinimas ūkio subjekto (leidimo turėtojo) prašymu
23.	Verslas. Leidimai	1. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba nefasuotais naftos produktais

	verstis prekyba nefasuotais naftos produktais	išdavimas 2. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba nefasuotais naftos produktais papildymas 3. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba nefasuotais naftos produktais patikslinimas 4. Leidimų verstis mažmenine (didmenine) prekyba nefasuotais naftos produktais dublikato išdavimas 5. Leidimų verstis didmenine ar mažmenine prekyba suskystintomis dujomis, nefasuotais naftos produktais galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo panaikinimas ūkio subjekto (leidimo turėtojo) prašymu
24.	Verslas. Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais	1. Licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas 2. Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais galiojimo panaikinimas įmonės prašymu 3. Licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais patikslinimas 4. Licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais dublikatų išdavimas 5. Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais galiojimo sustabdymas įmonės prašymu
25.	Verslas. Transportas ir pervežimai	1. Licencijos vežti keleivius autobusais vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo maršrutais išdavimas (pratęsimas). 2. Licencijos kopijos vežti keleivius autobusais vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo maršrutais išdavimas (pratęsimas) 3. Leidimų vežti keleivius vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo maršrutais išdavimas 5. Deklaracijos apie ketinimą vykdyti keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais veiklą pateikimas 6. Leidimų važiuoti per Šiaulių m. didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) išdavimas 7. Prašymų važiuoti per Šiaulių m. didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis (jų junginiais) derinimas 8. Traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų bei jų priekabų registravimas ir techninė apžiūra 9. Leidimo vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas
26.	Žemės ūkis, želdiniai	1. Leidimo saugotinių medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo, genėjimo darbams išdavimas. 2. Paraiškų dėl paramos už papildomą bičių maitinimą priėmimas 3. Žemės ūkio ir kaimo verslo valdų administravimas. 4. Paramos už žemės ūkio naudmenų ir kitus plotus paraiškų priėmimas savivaldybėje
27.	Žemės nuomos mokestis	1. Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimas 2. Pažymos apie valstybinės žemės nuomos mokesčio sumokėjimą išdavimas 3. Valstybinės žemės nuomos mokesčio mokėjimo dalimis sutarties sudarymas 4. Valstybinės žemės nuomos mokesčio permokos grąžinimas mokėtojiui.

4 priedas

Viešosios ir (ar) administracinės paslaugos Arendalio miesto savivaldybėje

Eil. Nr.	Rūšis	Paslaugos
1.	Paslaugos privatiems asmenims	1. Darbo 2. Sveikata 3. Teisės klausimai 4. Sertifikatai 5. Globa
2.	Mokesčiai ir apskaita	1. Pelno mokestis 2. Pardavimo mokestis 3. Muitų mokesčiai
3.	Sveikata, sauga ir aplinka	1. Aplinkosaugos ataskaitos 2. Apsauga ir vidaus kontrolė 3. Nelaimingi atsitikimai ir profesinės traumos
4.	Verslas	1. Pradėti verslą 2. Keisti verslą 3. Atsiskaitymas ir bankrotas
5.	Verslas. Leidimas verstis	1. Dokumentų priežiūra ir infrastruktūra 2. Patentas ir prekės ženklas
6.	Pramonė	1. Statyba ir statyba 2. Energija, nafta ir dujos 3. Finansai ir draudimas 4. Sveikata ir medicina 5. Pramonė ir kasyba 6. Žemės ūkis ir miškininkystė 7. Menas ir kultūra 8. Žiniasklaida ir bendravimas 9. Maistas, žuvis 10. Apskaita ir auditas 11. Servisas ir apgyvendinimas transportas 12. Mažmeninė prekyba 13. Kiti paslaugų sektoriai
7.	Leidimai	1. Užsienio profesinės kvalifikacijos patvirtinimas 2. Leidimai kitoms paslaugoms 3. Leidimai kasybei, žalios naftos ir gamtinių dujų gavybai 4. Leidimai statybos darbams 5. Leidimai elektros, dujų, garo ir vandens tiekimui, atnaujinimui, perdirbimui 6. Leidimai profesinėms, mokslinėms, techninėms, verslo paslaugoms 7. Leidimai finansavimui ir draudimui, turto valdymas 8. Leidimai žvejybai, gaudymui, akvakultūrai 9. Leidimai sveikatos ir socialinėms paslaugoms, mokymas 10. Leidimai pramonei; įvairių pramonės gaminių gamyba ir taisymas 11. Leidimai informacijai ir bendravimui 12. Leidimai žemės ūkiui, miškininkystei, medžioklei ir medžiojimui 13. Leidimai kultūrinei veiklai, pramogoms ir laisvalaikiui 14. Leidimai apgyvendinimo ir maitinimo paslaugoms 15. Leidimai transportuoti ir saugoti
8.	Dotacijos, parama ir kompensacija	1. Veiklos dotacijos 2. Vienkartinė parama / dotacijos veiksams kompensacija 3. Pranešimas apie dotacijas