

ELEKTRONINĖ VALDŽIA LIETUVOJE: SAVIVALDOS PJŪVIS

Elena Raginytė

elenare@gmail.com

Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Verslo technologijų katedra

Narimantas Kazimieras Paliulis

Narimantas.paliulis@vgtu.lt

Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Verslo technologijų katedra

1. Įvadas

Tyrimo problema ir aktualumas. Elektroninės valdžios (e. valdžios) plėtra Lietuvoje aktuali kaip ir visoje Europoje. Tačiau vis dar susiduria su techninėmis, teisinėmis ir metodologinėmis problemomis, kurios nesudaro prielaidų užtikrinti e. valdžios veiksmingumui. E. valdžios plėtros būtinybę bei aktualumą rodo ir tai, jog šalys, neplėtojančios e. valdžios, investuotojų vertinamos vis nepalankiau, nes tokio pobūdžio paslaugos kitose šalyse yra nuolat ir aktyviai plėtojamos. Esminis Lietuvos ekonominės politikos uždavinys šiandien yra padidinti šalies konkurencingumą. Kaip rodo įvairūs nacionaliniai ir tarptautiniai tyrimai, žemas viešojo administravimo veiksmingumo lygis (įskaitant korupciją) yra stiprus veiksnys, mažinantis įmonių konkurencingumą ir šalies patrauklumą joje investuoti bei gyventi.

E. valdžios plėtra Lietuvoje yra tęstinis procesas, įgyvendinamas etapais. E. valdžios koncepcijoje (patvirtintoje 2002 m.) numatyta įgyvendinti daugelį projektų. Reikia pažymėti, kad iki šio laikotarpio atlikta nemažai darbų ir įgyvendinta e. valdžios koncepcijos projektų. Tačiau pastebima dar gana daug e. valdžios plėtros planuose numatytų, bet neįgyvendintų uždavinių, neišspręstų problemų. Reikia pažymėti, kad pagrindinės e. valdžios plėtrą stabdančios kliūtys nesudaro prielaidų pasiekti viešojo administravimo sektoriaus strateginio tikslo – sukurti skaidrią, veiksmingą, nukreiptą į rezultatus ir tinkamą asmenų bei verslo aptarnavimą viešojo administravimo sistemą, pagrįstą ITT. Didelis vaidmuo įgyvendinant efektyvią e. valdžią tenka ir savivaldos institucijoms.

Tyrimo tikslas – ištirti ir įvertinti savivaldos lygmeniu teikiamų elektroninių paslaugų kokybę. Siekiant įgyvendinti šį tikslą buvo iškelti tokie *tyrimo uždaviniai*: išanalizuoti elektroninės valdžios plėtros problemas, atlikti Lietuvos savivaldybių internetinių svetainių vertinimus, ištirti savivaldybių darbuotojų kompiuterinio raštingumo lygį ir remiantis tyrimų rezultatais išnagrinėti priežastis, ribojančias naudojimosi elektroninėmis paslaugomis galimybes.

Tyrimo objektas – elektroninės valdžios paslaugos savivaldos lygmeniu.

Tyrimo metodai – mokslinės literatūros analizė ir apibendrinimas, anketinė apklausa ir statistinis duomenų sisteminimas bei apdorojimas.

2. Elektroninės valdžios plėtros problemos

Piliečiai iš valstybės (viešojo sektoriaus) nori analogiško aptarnavimo lygio kaip ir iš verslo sektoriaus. Deja, valstybės institucijos vis dar atsilieka nuo verslo ir negali visiškai teikti savo paslaugų elektroniniu būdu. Tai reiškia, kad ne visai išspręsti vidiniai informacinių, finansinių, žmogiškųjų išteklių panaudojimo ir veiksmingo klausimai. Lietuvos skirtingų valstybės institucijų informacinės sistemos sudaro kliūčių bendrauti tarpusavyje ir bendradarbiauti. Siekiant teikti efektyvias viešąsias paslaugas, būtina sukurti saugias ir tarpusavyje suderintas svarbiausių veiklos sričių valstybinės informacinės sistemas bei registrus, skatinti elektroninius atsiskaitymus už paslaugas, pirkimus.

Gartner Consulting organizacijos požiūriu, elektroninė valdžia apima informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimą teikiant viešojo administravimo ir valdžios institucijų paslaugas (Fraga 2003). Elektroninė valdžia gerina komunikaciją tarp skirtingų valdžios institucijų, todėl piliečiams ar organizacijoms nereikia pakartotinai kreiptis dėl tos pačios informacijos į skirtingus paslaugos teikėjus (Tyndale 2002). Kaip teigia C. Leitner (2003), elektroninės valdžios tikslas – fundamentaliai transformuoti viešojo sektoriaus procesus, drauge transformuojant ir daugelį santykių tarp valdžios institucijų, valdžios institucijų ir piliečių bei valdžios institucijų ir verslo subjektų. Analizuojant suformuotus Lietuvos e. valdžios tikslus (Lietuvos Respublikos Vyriausybės ... 2002) bei esamą įgyvendinimo situaciją, pastebima, jog didžioji dalis iškeltų tikslų liko neįgyvendinti arba įgyvendinti iš dalies. Kol kas viešųjų e. paslaugų teikimo lygis svyruoja nuo informacijos ir paraiškų formų pateikimo internete iki interaktyvių, integruotų bei pritaikytų kiekvienam vartotojui pagal jo asmeninius poreikius viešųjų paslaugų teikimo. Pagrindinis viešųjų e. paslaugų teikimo tikslas paprastai yra siekis pagerinti trijų pagrindinių šalių – gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės – poreikių tenkinimą ir lengvinti jų tarpusavio

komunikaciją. Todėl kiekviena valstybės institucija turi būti suinteresuota diegti, modernizuoti ir tobulinti savo vidinę informacinę sistemą, atsižvelgiant į būtinus visoms valstybės institucijoms ir standartizuotus reikalavimus bei perkelti visas įmanomas teikti elektroniniu būdu viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę.

Elektroninės valdžios koncepcijoje (Lietuvos Respublikos Vyriausybės ... 2002), patvirtintoje 2003 m., išdėstytas požiūris į e. valdžios reiškinius Lietuvoje ir siekis gerinti (panaudojant skaitmenines technologijas) viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms, Lietuvos gyventojams, verslo subjektams. Koncepcijoje atsižvelgta į specifines Lietuvos sąlygas ir Europos politines iniciatyvas dėl e. valdžios, iš esmės aprašomi valstybės paslaugų teikimo elektroninėmis priemonėmis verslui ir gyventojams projektų numatymo, kūrimo, įgyvendinimo ir suderinamumo principai. Šis dokumentas suteikia galimybes e. valdžios plėtrai: siekiama apibrėžti specifinį e. valdžios projekto turinį, procesus ar sprendimus. Pagrindinis e. valdžios koncepcijos tikslas – teikti viešąsias paslaugas internetu. Dokumente pabrėžiama, jog tai pareikalaus pakeisti įstatyminę aplinką: įgyvendinti e. valdžios įstatymą, pakeisti tam tikrus teisės aktus ir t. t. Nuo e. valdžios koncepcijos patvirtinimo praėjo gana daug laiko. Įgyvendinami su tuo susiję įvairūs projektai, pastebimi pirmieji teigiami rezultatai, tačiau vis dar egzistuoja nemažai kliūčių, stabdančių e. valdžios plėtrą, ir todėl e. valdžios koncepcinis modelis funkcionuoja tik iš dalies. Koncepcijos įgyvendinimo plane numatyta, kad iki 2004 m. pabaigos pagrindinės viešosios paslaugos (20 paslaugų) turi būti interaktyvios ir prieinamos visiems (bet to dar nėra). Visiems piliečiams turi būti užtikrinta viešoji internetinė prieiga. Įgyvendinus daugelį projektų, viešųjų interneto prieigos taškų tankis yra vienas didžiausių ES. Pagal Pasaulio ekonomikos forumo ataskaitą Lietuva pagal ITT naudojimo indeksą (*angl. Networked Readness Index*) užima 35 vietą iš 134 šalių.

Pagrindinės kliūtys – valstybės institucijų vidinės problemos, informacinių sistemų heterogeniškumas, e. valdžios strateginio plano nebuvimas (Čiegis, Gineitienė 2008) ir vietos bendruomenės neįtraukimas (Nefas 2008; Neverauskas, Tījūnaitienė 2007), taip pat psichologinio pasirėngimo naudotis elektroninėmis paslaugomis stoka (Butkevičienė, Rutkauskienė 2008). Siekiant aukštesnio e. viešųjų paslaugų teikimo lygio, būtina šalinti esamus trukdžius, susijusius su institucijų vidinėmis problemomis: interneto svetainių neatitiktis Vyriausybės patvirtintiems bendriesiems reikalavimams, valstybės institucijų informacinių sistemų bei technologinių išteklių diegimo ir efektyvaus paskirstymo trūkumai, negatyvus valstybės tarnautojų požiūris į viešųjų paslaugų teikimą elektroniniu būdu, interoperabilumo problema (Gatautis *et al.* 2009; Dzemydienė *et al.* 2008).

Atsižvelgiant į elektroninės valdžios paslaugų pobūdį, specifiką ir raidos etapus, efektyvų elektroninės valdžios paslaugų kokybės matavimo kriterijus klasifikuoti į dvi grupes: informacijos/turinio kokybės vertinimo kriterijus ir sistemos/proceso kokybės vertinimo kriterijus. Šie kriterijai vertinant paslaugas įvairiose brandos stadijose skirsis priklausomai nuo paslaugų išvystymo lygio (Kašubienė, Vanagas 2007). Administravimas, nukreiptas į vartotoją (pilietį), yra vienas iš tobulumo siekimo elektroninėje valdžioje tikslų (Saxena 2005). Daugelis autorių (Donnelly 1999; Hazlett, Hill 2003; Limba 2007; ir kt.) pabrėžia piliečio kaip vartotojo išskyrimo svarbą.

Bendras viešųjų paslaugų pasiekiamumo rodiklis Lietuvoje siekia 68,7 %, verslui teikiamų paslaugų vidurkis vis dar lenkia piliečiams teikiamų paslaugų vidurkį, o 4 lygio viešųjų e. paslaugų perkėlimo į internetą lygis išliko toks pats (40 %) ir per pastaruosius metus keičiasi nežymiai. Reikia paminėti, kad Lietuvoje Valstybinė mokesčių inspekcija jau pradėjo teikti personalizuotas (5 lygio) viešąsias e. paslaugas.

3. Elektroninė valdžia savivaldos lygmeniu

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 1V-148 yra patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“ (Lietuvos Respublikos vidaus ... 2004). Reikia pažymėti, jog pateiktas sąrašas yra labai išsamus – jame išskiriamos net 27 paslaugų grupės, kai kurios jų susideda iš 36 paslaugų. Taip pat pabrėžtina, jog minėtame įsakyme nurodomos paslaugos yra siejamos su atskiromis savivaldybei priklausančioms institucijoms. Kitokių dokumentų, reglamentuojančių savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų klasifikavimą ir sąrašą, nėra. Galima paminėti tik Europos Sąjungos norminiuose dokumentuose įteisintą 20 paslaugų sąrašą, kuris daugiau yra nukreiptas į nacionalinio pobūdžio paslaugas.

Lisabonos strategijoje (The Lisbon ... 2000) numatyta paversti Europos Sąjungą konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių ekonomikos bendrija pasaulyje, užtikrinančia darnų ekonomikos augimą, daugiau ir geresnių darbo vietų bei didesnę socialinę sanglaudą. Vienintelis būdas savivaldos lygmeniu įgyvendinti Lisabonos strategijos keliamus tikslus yra strateginio savivaldos plano parengimas pagal savivaldai keliamus strateginius elektroninių paslaugų teikimo tikslus (Paulauskas, Paulauskas 2008). Taip pat daug dėmesio reikia skirti IRT plėtrai, lemiančiai pokyčius valstybiniame sektoriuje. Nacionaliniu lygmeniu IRT siejamas su nacionalinių paslaugų efektyvumo didinimu perkeliant

jas į virtualią erdvę. Atitinkamai regioniniu ir municipaliniu lygmeniu tai siejama su e. regiono ir e. miesto koncepcijoms, apibrėžiančiomis IRT taikymą miestui ar regionui aktualiose srityse. IRT plėtra turi būti numatyta kuriant elektroninių paslaugų teikimo savivaldose strateginius planus (Gatautis 2008). E. miesto koncepcija yra grindžiama ne tik informacijos perdavimu, tačiau ir piliečių įtraukimu sprendžiant miesto problemas dažniau nei įprasta (Gatautis 2004).

Atliktas Lietuvos savivaldybių svetainių vertinimas parodė, jog savivaldybės labai diversifikuoja perkeliamas paslaugas ir ne visada laikosi pateiktos klasifikacijos. Analizės metu nustatytos pagrindinės problemos:

- savivaldybių institucijų tinklalapiuose tos pačios teikiamos viešosios paslaugos yra įvardijamos bei pateikiamos skirtingai: pvz., vienuose tinklalapiuose yra pateikiamas viešųjų paslaugų sąrašas, kituose – skyrių pavadinimai ir jiems priskirtos viešosios paslaugos;
- daugumos savivaldybių tinklalapiuose informacija apie teikiamas viešąsias paslaugas pateikiama nestruktūruotai, nesuskirstant į gyventojams ir verslo subjektams teikiamas paslaugas;
- savivaldybių institucijų paieškos sistemos arba neveikia, arba nėra pritaikytos teikiamoms viešosioms paslaugoms surasti, todėl užtrunkama pakankamai daug laiko atliekant paiešką;
- daugumoje savivaldybių institucijų tinklalapiuose nėra išsamaus teikiamų viešųjų paslaugų sąrašo arba sąrašas nėra detalizuojamas.

Nors bendrame kontekste savivaldybės bendruosius reikalavimus tenkina neblogai, tačiau daugelyje savivaldybių dar tik pradėdama teikti elektronines viešąsias paslaugas. Kaip parodė atliktas stebėjimas, Lietuvos savivaldybėse dominuoja I ir II viešųjų paslaugų perkėlimo lygis. Įvertinus savivaldybių teikiamas viešąsias paslaugas tenka konstatuoti, jog paslaugų perkėlimas yra dar pakankamai žemas – identifikuota vienoje savivaldybėje tik vienintelė siūloma IV lygiu perkelta viešoji paslauga – pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimas.

Atlikus savivaldybių interneto svetainių analizę paaiškėjo, kad:

- tinklalapių struktūros yra nepatogios, nefunkcionalios, vartotojas ne visada gali pastebėti, jog e. paslaugos ar su jomis susijusi informacija yra tam tikroje skiltyje;
- pradžios puslapyje tikslinga būtų išskirti konkrečias elektroninių paslaugų skiltis („E. paslaugos“), kad vartotojas nesiblaškydamas ir taupydamas savo laiką iš karto matytų, kur galima rasti informacijos apie teikiamas e. paslaugas;

- tik mažiau negu pusės „E. paslaugų“ skiltį turinčių savivaldybių interneto tinklalapių elektroninių paslaugų teikimo struktūra yra tinkama. Ji patogi ir informatyvi vartotojui, nes pateikiamas išsamus teikiamų e. paslaugų sąrašas, kiekviena paslauga detaliai aprašyta, pateikiama e. paslaugos tikslinė grupė, kategorija, paskirtis, nurodyta, kas ją teikia, aprašyta viešosios paslaugos gavimo procedūra, nurodyti kontaktai, pateikiamos formos (prašymų, paraiškų, deklaracijų blankai, dokumentų pavyzdžiai), kurias galima parsiųsti, užpildyti ir išspausdinti arba užpildyti elektroniniu būdu. Kitų savivaldybių interneto tinklalapiuose pateikiamos e. paslaugos iki pirminio lygio, tai yra teikiama tik informacija apie viešąsias paslaugas;
- teiktinų viešųjų paslaugų sąrašas skirtingų savivaldybių interneto tinklalapiuose nevienodas: kai kuriuose aprašytos vos kelios viešosios paslaugos, kituose – jų daugiau. Be to, skiriasi viešųjų paslaugų informacijos teikimo fiziniams ir juridiniams asmenims pobūdis;
- savivaldybių interneto tinklalapius įvertinus pagal elektroninių paslaugų reklamavimo kriterijų galima teigti, jog e. paslaugos juose beveik nereklamuojamos ir išskirtinai nepristatomos. Galima išskirti tik keletą savivaldybių interneto tinklalapių, kuriuose yra reklaminės juostos, savotiškai reklamuojančios keletą viešųjų e. paslaugų.

Atlikta apklausa parodė, kad savivaldybės pagrindinėmis kliūtimis plėtojant elektronines paslaugas įvardija nepakankamą teisinės bazės pritaikymą (21 %) ir savivaldybės tarnautojų nepakankamą suinteresuotumą keisti savo veiklą, prisitaikant prie naujų veiklos būdų (23 %). Beje, palyginti su kitomis valstybės institucijų grupėmis, savivaldybėse ir apskrityse susiduriama ITT trūkumu, nepakankamu tarnautojų kompiuteriniu raštingumu. Bet savivaldybės pačios turėtų šalinti šias kliūti, supažindinti ir įtraukti savo tarnautojus į e. valdžios projektų įgyvendinimą, taip siekdamos pačių tarnautojų suinteresuotumo.

Atlikta savivaldybių tarnautojų apklausa parodė, kad savivaldybės personalo kompiuterinis raštingumas yra bent vidutiniškas (58 % savivaldybių) arba aukštas (42 % savivaldybių). Remiantis apklausos rezultatais matyti, kad vidutinis personalo kompiuterinio raštingumo vertinimas yra aukštesnis negu vidutinis. Interviu metu keli respondentai teigė, kad jų savivaldybės darbuotojai pastaraisiais metais aktyviai ir noriai dalyvauja ECDL (*European Computer Driving Licence*) kursuose, ir dėl šios priežasties personalo kompiuterinis raštingumas gerėja. Savivaldybių personalo priešinimasis technologiniams pokyčiams vertinamas mažiau negu vidutiniškai. Tokie duomenys rodo, kad savivaldybių institucijų tarnautojai nėra labai linkę priešintis technologiniams pokyčiams. Bet tik penktadalis darbuotojų teigiamai vertina galimybę perkelti veiklą į internetą.

Ne geresnė respondentų nuomonė ir apie e. paslaugų teikimą. Tik ketvirtadalį respondentų teigiamai vertina galimybę teikti viešąsias paslaugas elektroniniu būdu. Matyt, neigiamam požiūriui į darbą virtualioje erdvėje didelę įtaką daro žemas specialistų kompiuterinio raštingumo lygis. Nors respondentai vertindami sistemas šiek tiek pagerina atsakymus, bet jų požiūris į veiklos perkėlimą į internetą kelia pagrįstų abejonių dėl sklandžios ir efektyvios e. paslaugų plėtros savivaldos lygmeniu. Reikėtų atkreipti dėmesį į padalinių vadovų ir specialistų neigiamą požiūrį į veiklos perkėlimą į virtualią erdvę ir elektroninių viešųjų paslaugų teikimo plėtrą. Tokį požiūrį gali lemti kelios priežastys, pvz., žemas kompiuterinio raštingumo lygis, paliekamos piktnaudžiavimo galimybės. Tačiau ir ES direktyvose, ir Lietuvos Vyriausybės patvirtintose strategijose numatoma, siekiant demokratijos didėjimo, viešųjų paslaugų kokybės gerinimo, korupcijos apraiškų mažinimo, kuo plačiau vykdyti valdžios (vyriausybės ir savivaldos) institucijų veiklos perkėlimą į internetą.

Visų apklaustų savivaldybių atstovų nuomone, paslaugų perkėlimas į virtualią aplinką padėtų padaryti jas labiau prieinamas. Jie įvardijo keletą naudojamasi viešomis elektroninėmis paslaugomis ribojančių priežasčių:

- tai, kad dar gana didelė dalis viešųjų paslaugų neteikiama virtualioje aplinkoje;
- informacijos, reklamos apie šias paslaugas stoka;
- viešųjų paslaugų nesuderinamumas tarp Lietuvos biudžetinių įstaigų;
- nėra bendro plano, vizijos kuriant e. paslaugas virtualioje erdvėje;
- nepatogi vartotojams ir administratoriui e. paslaugų sistema;
- menkas elektroninių dokumentų, pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu, kiekis ir nepakankamas jų naudojimas; dalis dokumentų apskritai neegzistuoja elektronine forma (pvz., seni archyviniai dokumentai);
- teisinė bazė, reglamentuojanti paslaugų teikimą, nėra pritaikyta joms perkelti į elektroninę erdvę;
- tarpinstitucinio integruoto tinklo nebuvimas ir per didelės kai kurių institucijų paslaugų kainos (pvz., Registrų centro).

Atliktais tyrimais nustatyta, kad pačios paklausiausios Lietuvos savivaldybėse e. viešosios paslaugos yra:

- socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas;
- statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka;

- valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas; prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;
- keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas;
- archyvinių dokumentų tvarkymas.

Pakankamai išvystytos elektroninės viešosios paslaugos, kurios sudaro galimybę mokesčių mokėtojams pasinaudoti elektroninės valdžios teikiamomis galimybėmis yra:

- *gyventojams*: pajamų mokesčio deklaravimas, viešosios bibliotekos, darbo paieška, su sveikatos apsauga susijusios paslaugos;
- *verslui*: PVM deklaracija, pelno mokesčio deklaravimas, socialinės įmokos darbuotojams, muitinės deklaracijos, statistiniai duomenys, viešieji pirkimai.

Tik vienoje iš savivaldybių buvo atlikti vartotojų nuomonės ir pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis tyrimai.

Atliktų tyrimų pagrindu suformuotas viešųjų paslaugų, kurios turėtų būti kuo greičiau perkeltos į virtualią aplinką, sąrašas. Taip pat nustatytas paslaugų perkėlimo į virtualią aplinką lygis. Suformuotas sąrašas apima 12 paslaugų gyventojams, 7 paslaugas verslui ir 12 paslaugų tiek gyventojams, tiek verslui. Rengiant šį elektroninių paslaugų sąrašą buvo įvertinta galimybė teikti paslaugas elektroniniu būdu ir labiausiai naudojamos gyventojų bei įmonių paslaugos. Vertinant pirmuoju aspektu, vadovautasi prielaida, kad paslaugos gali būti teikiamos virtualioje erdvėje, tik gali būti skirtingas jų perkėlimo lygis. Minėtina, kad sudarant sąrašą daugiausia įtakos turėjo savivaldybių institucijų tarnautojų nuomonė, jog daugelis paslaugų turi būti perkelta. Bet tenka pažymėti, kad nemažai savivaldybių teigia, jog būtinas betarpiškas bendravimas ir tiesioginis ryšys su klientu. Dalis savivaldybių teigia, jog veiklos perkėlimą labai stabdo neįteisinti įstatymai, todėl dauguma veiklos sričių negali pasiekti virtualios erdvės.

4. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra aplinkosaugos srityje

Aplinkosaugos srityje viena didžiausių problemų, su kuriomis susiduria visuomenė, yra atliekų tvarkymas. Aplinkosaugos ministerijos teikiamuose teisės aktuose nėra apibrėžta, kokios viešosios paslaugos turi būti teikiamos atliekų tvarkymo srityje. Šiuo metu Lietuvoje nėra suformuotos koncepcijos, kokios

paslaugos, kartu išskiriant ir viešąsias elektronines, turėtų būti teikiamos atliekų tvarkymo srityje. Aplinkosaugos srityje teikiamų viešųjų paslaugų išvystymo lygis, remiantis geriausiai ir blogiausiai įvertintų elektroninių viešųjų paslaugų duomenimis, yra žemas (Elektroninės ... 2007).

Elektroninės valdžios koncepcijoje viešosios paslaugos atliekų srauto tvarkymo srityje nėra apibrėžiamos bei išskiriamos kaip aktualios. Šiuo metu daugelyje regionų ir savivaldybių atliekų tvarkymo sistemos yra sparčiai plėtojamose, taigi šiuo metu yra tinkamas laikas atidžiau pažvelgti į šią sistemą iš viešųjų paslaugų, teikiamų mokesčių mokėtojams, pusės. Šiuolaikiškos atliekų tvarkymo sistemos sukūrimas – viena iš sudėtingiausių dabartinių Lietuvos problemų, kuriai Nacionalinėje darnaus vystymosi strategijoje skiriama daug dėmesio (Gavėnienė *et al.* 2006).

Įvertinus bendradarbiavimo tarp valdžios institucijų ir verslo įmonių privačius bei trūkumus, nustatyta, kad susitarimus tikslinga naudoti kaip papildomą dabartinio aplinkos apsaugos mechanizmo priemonę, tačiau jie negali pakeisti šiuo metu naudojamų tiesioginio bei ekonominio poveikio priemonių. Bendradarbiavimo efektyvumas priklauso nuo abipusio šalių pasitikėjimo (Žičkienė 2007).

Verta paanalizuoti atliekų tvarkymo sistemos sritį, kuri yra aktualiausia gyventojams ir didžiajai daliai įmonių, – komunalinių atliekų tvarkymo sistemą. Atliekų tvarkymo srityje šiuo metu yra teikiamos tik pirmo lygio elektroninės viešosios paslaugos. Kritiniai komunalinių atliekų tvarkymo sistemos, analizuojant ją viešųjų paslaugų teikimo aspektu, elementai yra šie (Boer *et al.* 2005): atliekų turėtojai, savivaldybės, regioniniai atliekų tvarkymo centrai (ATC), atliekų surinkimo operatoriai (ASO), sąvartynų operatoriai.

Minėti elementai sudaro komunalinių atliekų tvarkymo sistemą ir sąveikauja tarpusavyje. Savivaldybės yra institucijos, atsakingos už atliekų tvarkymo sistemos sukūrimą. Regioniniai arba apskrities atliekų tvarkymo centrai yra apskrities savivaldybių įsteigtos įmonės atliekų tvarkymo klausimams spręsti. Atliekų tvarkytojai, arba operatoriai, yra atsakingi už komunalinių atliekų surinkimą iš kontenerių. Regioninių sąvartynų operatoriai atsakingi už komunalinių atliekų priėmimą, šalinimą ir apskaitą.

Remiantis atlikta atliekų tvarkymo sistemos elementų analize, sistemos elementų sąveikos tyrimu ir duomenų srautų tarp elementų analize, taikytini viešųjų paslaugų atliekų tvarkymo srityje teikimo modeliai: „valdžia–valdžiai“, „valdžia–verslui“, „valdžia–piliečiams“.

Viešųjų paslaugų atliekų tvarkymo srityje teikimo modelyje „valdžia – valdžiai“ išskiriami šie kuriamo modelio sistemos elementai: savivaldybės ir atliekų tvarkymo centrai. Kadangi atliekų tvarkymo centrai yra atsakingi už atliekų tvarkymo srities funkcijų įgyvendinimą, jie taip pat turi ir administruoti elektronines viešąsias paslaugas. Siūlomos elektroninės viešosios atliekų tvarkymo centrų paslaugos savivaldybėms arba savivaldybių teikiamos paslaugų atliekų tvarkymo centrams aprašomos 1 lentelėje.

1 lentelė. Modelio „valdžia–valdžiai“ elektroninės paslaugos
Table 1. Model of “Government – Government” e-services

Paslaugos pavadinimas	Paslaugos aprašymas
Aktualių duomenų, ataskaitų peržiūra	Atliekų tvarkymo centras turi teikti informaciją atskiroms savivaldybėms apie rinkliavos administravimą. Siūloma teikti paslaugą, kuri padėtų atsakingiems savivaldybės darbuotojams, būnant savo darbo vietoje, internetu prisijungti prie atliekų tvarkymo centro duomenų bazių bei peržiūrėti aktualias kiekvienos dienos ataskaitas reikiamai informacijai gauti.
Lengvatų prašymų perdavimas	Atliekų turėtojai elektroniniu būdu teikia prašymus atliekų tvarkymo centui lengvatoms už rinkliavą gauti. Siūloma teikti paslaugą, kuri padėtų atsakingiems savivaldybės darbuotojams, būnant savo darbo vietoje, internetu prisijungti prie atliekų tvarkymo centro duomenų bazių, peržiūrėti pateiktus prašymus bei priimti sprendimus dėl prašymų patenkinimo.
Kompensacinių mokėjimų atlikimas	Atliekų tvarkymo centras turi pateikti informaciją atskiroms savivaldybėms apie rinkliavos lengvatų administravimą. Siūloma teikti elektroninę paslaugą, kuri padėtų savivaldybėms teikti pranešimus apie reikiamus atlikti kompensacinius mokėjimus.
Lengvatų prašymų patvirtinimų perdavimas	Savivaldybės turi teikti informaciją atliekų tvarkymo centrams apie patenktus gyventojų prašymus lengvatoms pritaikyti. Siūloma teikti paslaugą, kuri padėtų atsakingiems savivaldybės darbuotojams, būnant savo darbo vietoje, internetu prisijungti prie atliekų tvarkymo centro duomenų bazių ir įvesti duomenis apie turimas pritaikyti lengvatas.

Viešųjų paslaugų atliekų tvarkymo srityje teikimo modelyje „valdžia – verslui“ išskiriami šie kuriamo modelio sistemos elementai: atliekų tvarkymo centrai, atliekų surinkimo operatoriai, sąvartyno operatoriai, atliekų turėtojai juridiniai asmenys. Valdžios siūlomos elektroninės viešosios paslaugos verslui aprašomos 2 lentelėje.

2 lentelė. Modelio „valdžia–verslui“ elektroninės paslaugos**Table 2.** Model of “Government – Business” e-services

Paslaugos pavadinimas	Paslaugos aprašymas
Informacijos apie konteinerių išdėstymą pateikimas	Atliekų tvarkymo centrai turi teikti informaciją operatoriams apie reikiamų pastatyti konteinerių kiekį bei vietas, kad atliekų tvarkymo paslaugos atliekų turėtojams būtų teikiamos tinkamai. Siūloma elektroninė paslauga atliekų surinkimo operatoriams padėtų prisijungti prie atliekų tvarkymo centro administruojamos GIS duomenų bazės ir gauti visą reikiamą informaciją konteineriams pastatyti.
Konteinerių išvežimo fakto fiksavimas	Atliekų surinkimo operatorius gauna mokėjimus iš atliekų tvarkymo centro priklausomai nuo atliktų paslaugų, t. y. išvežtų konteinerių kiekio. Siūloma elektroninė paslauga atliekų surinkimo operatoriams padėtų naudojantis RFID technologija perduoti informaciją atliekų tvarkymo centrui ir taip automatiškai apskaityti atliktas konteinerių išvežimo paslaugas bei tiksliai nustatyti, kada buvo suteikta konkreti paslauga.
Apmokėjimų administravimas	Atliekų surinkimo operatorius gauna mokėjimus iš atliekų tvarkymo centro ir už papildomai atliktas paslaugas, t. y. išvežtas gamybinės atliekas, kurių neįmanoma perdirbti arba panaudoti. Siūloma elektroninė paslauga atliekų surinkimo operatoriams padėtų teikti duomenis apie papildomai suteiktas paslaugas internetu. Įvesti duomenys apie teiktas paslaugas būtų automatiškai apskaitomi ir atliekų surinkimo operatoriai gautų jiems priklausančius mokėjimus.
Atliekų turėtojų skundų informacijos perdavimas	Atliekų surinkimo operatorius turi gauti informaciją iš atliekų tvarkymo centro apie pateiktus atliekų turėtojų skundus ir, atsižvelgdamas į gautą informaciją, suteikti laiku neatliktas paslaugas. Siūloma elektroninė paslauga padėtų atliekų surinkimo operatoriams internetu peržiūrėti atliekų turėtojų teikiamus skundus.
Atliekų apskaitos tvarkymas	Sąvartyno operatoriai turi teikti informaciją atliekų tvarkymo centrui apie atliekų surinkimo operatorių atvežtų atliekų kiekį. Turi būti teikiama informacija tiek apie atvežtų komunalinių, tiek apie gamybinių atliekų kiekį. Siūloma elektroninė paslauga suteiktų galimybę sąvartyno operatoriams elektriniu būdu užpildyti ir pateikti atskaitas atliekų tvarkymo centrams.

Viešųjų paslaugų atliekų tvarkymo srityje teikimo modelyje „valdžia–piliečiams“ išskiriami šie kuriamo modelio sistemos elementai: atliekų tvarkymo centrai, gyventojai, atliekų turėtojai. Taip pat šiame modelyje atsispindi ir dalis elektroninių paslaugų „valdžia–verslui“, nes dalis atliekų turėtojų, mokančių

rinkliavos mokesčių, yra įmonės. Siūlomos elektroninės viešosios paslaugos, teikiamos valdžios piliečiams arba atliekų tvarkymo centrų atliekų turėtojams, aprašomos 3 lentelėje.

3 lentelė. Modelio „valdžia–piliečiams“ elektroninės paslaugos

Table 3. Model of “Government – Citizens” e-services

Paslaugos pavadinimas	Paslaugos aprašymas
Atliekų tvarkymo taisyklių informacijos pateikimas	Atliekų turėtojai turi gauti informaciją apie atliekų tvarkymo taisykles. Teikiama elektroninė paslauga, kuri leidžia atliekų turėtojams atliekų tvarkymo centro interneto svetainėje peržiūrėti atliekų tvarkymo taisykles.
Paslaugų suteikimo faktų peržiūra	Atliekų turėtojai turi gauti detalią informaciją, kokiais duomenimis remiantis, jiems apskaičiuotas rinkliavos mokestis, peržiūrėti pateiktų mokėjimo pranešimų istoriją, teikiamas lengvatas, konteinerių išvežimo dažnumo informaciją, atliktų papildomų paslaugų kiekį. Siūloma teikti elektroninę paslaugą, kuri suteiktų atliekų turėtojams galimybę prisijungti prie konkrečiam mokėtojui skirto modelio, kuriame atliekų turėtojas galėtų gauti informaciją apie tai, kokiais duomenimis remiantis jam apskaičiuotas rinkliavos mokestis, peržiūrėti pateiktų mokėjimo pranešimų istoriją, teikiamas lengvatas, konteinerių išvežimo dažnumo informaciją, atliktų papildomų paslaugų kiekį.
Prašymų pateikimas	Atliekų turėtojas turi pateikti informaciją apie pasikeitusius dydžius, kuriais remiantis skaičiuojama rinkliava, pateikti prašymus lengvatai gauti, teikti skundus dėl neįvykdytų paslaugų, t. y. neišvežtų konteinerių, ir turėti galimybę už suteiktas paslaugas sumokėti internetu. Siūloma teikti elektroninę paslaugą, kuri suteiktų atliekų turėtojams galimybę prisijungti prie konkrečiam mokėtojui skirto modelio, kuriame atliekų turėtojas galėtų pateikti informaciją apie pasikeitusius dydžius, kuriais remiantis skaičiuojama rinkliava, pateikti prašymus lengvatai gauti, teikti skundus dėl neišvežtų konteinerių ir turėti galimybę suformuotą sąskaitą apmokėti internetu.
Elektroninės sąskaitos ir pranešimai	Atliekų turėtojas turi gauti informaciją apie turimą sumokėti mokesčių jam patogiu būdu. Turi būti galimybė gauti informaciją apie reikiamą sumokėti mokesčių elektroniniu paštu ir trumposiomis žinutėmis, atsiumčiamomis į mobilųjį telefoną. Siūloma teikti paslaugas, kurios padėtų suformuoti elektroniniu paštu ir trumposiomis žinutėmis pateikiamus mokėjimo pranešimus.
Tiesioginis debetas	Atliekų turėtojai turi turėti galimybę pasirašyti tiesioginio debeto sutartį. Siūloma paslauga, leidžianti atlikti tiesioginius nuskaitymus už rinkliavą.

4. Išvados

1. Lietuvoje elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygis savivaldų lygmeniu atsilieka nuo centrinių institucijų. Tai lemia daugelis veiksnių, kurių ignoravimas sukuria nepakankami gerą padėtį. Didelė dalis savivaldos institucijų neturi nei e. paslaugų plėtojimo strategijų, nei veiklą virtualioje erdvėje reglamentuojančių dokumentų. Minėtina, kad tokia padėtis yra ir dalies centrinių institucijų. Tai lemia ne visai realizuoti strategijose nustatyti tikslai, nors atskiros valstybės institucijos sėkmingai ir rezultatyviai plėtoja e. paslaugas, pvz., Valstybinė mokesčių inspekcija paslaugas teikia 5 lygiu.
2. Siekiant pagerinti visuomenės ir piliečių poreikių patenkinimą yra suformuotas viešųjų paslaugų, kurios turėtų būti kuo greičiau perkeltos į virtualią erdvę, sąrašas ir numatyti paslaugų teikimo lygiai. Įgyvendinus suformuotus tikslus galima tikėtis pagerėjimo šioje srityje.
3. Svarbi, bet vis dar vangiai perkeliama į virtualią erdvę, viešųjų paslaugų sritis yra aplinkosauga. Lietuvoje kol kas nėra šios srities elektroninių viešųjų paslaugų plėtros koncepcijos. Straipsnyje pasiūlyti elektroninių viešųjų paslaugų atliekų tvarkymo srityje modeliai.

Literatūra

- Boer, E.; Boer, J.; Jager, J. 2005. *Waste Management Planning and Optimisation*. Stuttgart: Ibidem-Verlag.
- Butkevičienė, E.; Rutkauskienė, D. 2008. Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuose regionuose, *Viešojoji politika ir administravimas* 23(53): 68–77.
- Čiegis, R.; Gineitienė D. 2008. Participatory Aspects of Strategic Sustainable Development Planning in Local Communities: Experience of Lithuania. *Technological and Economic Development, Baltic Journal on Sustainability* 14(2): 107–117.
- Donnelly, M. 1999. Making the Difference: Quality Strategy in the Public Sector, *Managing Service Quality* 9(1): 47–52.
- Dzemydienė, D.; Maskeliūnas, S.; Dzemyda, I. 2008. Interoperability of Information System Components for Monitoring of Sewage and Intelligent Analysis of Water Resources, *Technological and Economic Development of Economy* 14(3): 260–278. doi: 10.3846/1392-8619.2008.14.260-278
- Elektroninės valdžios rodikliai* [interaktyvus]. 2007. Vilnius: IVPK [žiūrėta 2009 m. lapkričio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ivpk.lt>>.
- Fraga, E. 2002. Trends In E-Government: How to Plan, Design, and Measure E-Government, in *Proc. of the Government Management Information Science (GMIS) Conference, Santa Fe, New Mexico, 2002*. Santa Fe.
- Gatautis, R.; Kulvietis, G.; Vitkauskaitė, E. 2009. Lithuanian Egovernment Interoperability Model, *Inžinerine Ekonomika – Engineering Economics* (2): 38–48.

- Gatautis, R. 2008. The Impact of ICT on Public and Private Sectors in Lithuania, *Inžinerine Ekonomika – Engineering Economics* (4): 18–28.
- Gatautis, R. 2004. From E-Municipality To E-Region: Kaunas Case, in *E/Gov Days: State-Of-The-Art 2004*. Ed. by M. A. Wimmer. Austrian Computer Society, 421–430.
- Gavėnienė, I.; Andrikis, V.; Kontautas, A. 2006. Veiksmų programų Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategijai įgyvendinti išankstinis vertinimas. Vilnius.
- Hazlett, S. A.; Hill F. 2003. E-Government: The Realities of Using IT to Transform the Public Sector, *Managing Service Quality* 13(6): 445–452.
- Kašubienė, L.; Vanagas, P. 2007. Assumptions of E-Government Services Quality Evaluation, *Inžinerine Ekonomika – Engineering Economics* (5): 68–74.
- Leitner, C. 2003. *Egovernment in Europe: The State of Affairs*. Maastricht: European Institute of Public Administration.
- Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymas Nr. IV-148 „Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo tvirtinimo“* [interaktyvus]. 2004 [žiūrėta 2009 m. lapkričio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=B9FCC221-1DF7-426D-A168-190B95764E21>>.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 2115. 2002-12-31 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“* [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2009 m. lapkričio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=198184>.
- Limba, T. 2007. Implementation of Electronic Governance: The Case of Society Interaction with Public Administration in Lithuania, *Transformations in Business & Economics* 6(2) 235–249.
- Neverauskas N., Tijūnaitienė R. 2007. Public Participation in City Governance Decision-Making: Theoretical Approach, *Inžinerine Ekonomika – Engineering Economics* (4): 27–34.
- Nefas, S. 2008. Lietuvos kaimų ir miestelių vietos bendruomenių funkcionalumą lemiantys veiksmi, *Viešojo politika ir administravimas* 23: 98–107.
- Paulauskas, S.; Paulauskas, A. 2008. The Virtualics and Strategic Self-Management as Tools for Sustainable Development. Technological and Economic Development. *Baltic Journal on Sustainability* 14(1): 76–88.
- Saxena, K. B. C. 2005. Towards Excellence in E-Governance, *International Journal of Public Sector Management* 18(6): 498–513.
- The Lisbon Special European Council. 2000. *Towards a Europe of Innovation and Knowledge* [interaktyvus] [žiūrėta 2009 m. lapkričio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/general_framework/c10241_en.htm>.
- Tyndale, P. 2002. *Will E-Government Succeed?* In *Proc. of the 2nd European Conference On E-Government*, St. Catherine College, Oxford, 2002. Oxford, 429–438.
- Žičkienė, S. 2007. Cooperation in Environmental Governance – a New Tool for Environment Protection Progress, *Inžinerine Ekonomika – Engineering Economics* (3): 42–50.

E-GOVERNMENT IN LITHUANIA – LOCAL SELF-GOVERNMENT LAYER

E. Raginytė, N. K. Paliulis

Summary

Lithuanian public e-services at the level of municipalities are lagging behind the level of the central authorities. This is due to many factors, which leads to a slight lack of good position. A large proportion of the municipal authorities do not have e-service development strategies, or governing documents by the activities of the virtual space. It should be noted that this situation is in the part of central authorities too. This leads to the situation that the strategy aims are not fully realized. Although individual government institutions have been successful and effectively developing e-services, e.g. the State Tax Inspectorate is at the fifth level of public service. In order to improve the needs of society and citizens, a public service list was formed, whose services should be transferred as soon as possible to the virtual space, and provided with the levels of public e-services. The implementation of established goals can expect significant improvement in this area.

Important, but still weak-moved to the virtual space of the public service areas is the environmental area. There has been no public e-service concept of environmental area in Lithuania yet. The article describes models of public e-services in the field of waste management.

Keywords: E-government, self-government, e-services, environmental area.