



Valstybinio audito ataskaita

VIENO LANGELIO PRINCIPO  
ĮGYVENDINIMAS TEIKIANT  
ELEKTRONINES PASLAUGAS

2014 m. lapkričio 21 d. Nr. VA-P-90-3-14

# TURINYS

---

<u>SANTRUMPOS IR SAVOKOS</u>	<u>3</u>
<u>SANTRAUKA</u>	<u>5</u>
IŠVADOS	6
REKOMENDACIJOS	8
<u>IŽANGA</u>	<u>10</u>
<u>AUDITO REZULTATAI</u>	<u>13</u>
<u>1. Ar vykdomas nuoseklus e. valdžios planavimas ir įgyvendinimas?</u>	<u>13</u>
<u>1.1. Nesudarytos prielaidos institucijų bendradarbiavimui teikiant sudėtines el. paslaugas</u>	<u>13</u>
<u>1.2. Viešosios ir administracinės paslaugos nėra tinkamai identifikuotos</u>	<u>16</u>
<u>1.3. E. valdžios politika formuojama epizodiškai</u>	<u>18</u>
<u>2. Ar užtikrinama informacinių išteklių, skirtų el. paslaugoms teikti, sąveika?</u>	<u>20</u>
<u>2.1. Valstybės informacinių išteklių platforma naudojama nepakankamai</u>	<u>21</u>
<u>2.2. Nustatyti sąveikumo reikalavimai neveiksmingi</u>	<u>24</u>
<u>3. Ar viešosios ir administracinės paslaugos į elektroninę erdvę perkeliamos tinkamai?</u>	<u>26</u>
<u>3.1. El. paslauga ne visada efektyvesnė nei tradicinė paslauga</u>	<u>26</u>
<u>3.2. El. paslaugos ne visada atitinka naudotojų poreikius</u>	<u>28</u>
3.2.1. El. paslaugos ne visada padeda mažinti asmenims tenkančią administracinę naštą	28
3.2.3. Ne visada vertinamas kuriamų el. paslaugų poreikis	31
3.2.4. Ne visos institucijos atlieka teikiamų el. paslaugų kokybės vertinimą	35
3.2.5. Ne visomis sukurtomis el. paslaugomis vartotojai yra linkę naudotis	37
<u>PRIEDAI</u>	<u>40</u>

# SANTRUMPOS IR SĄVOKOS

---

**VRM** – Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija

**SM** – Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija

**KAM** – Lietuvos Respublikos krašto apsaugos ministerija

**IVPK** – Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos

**LSA** – Lietuvos savivaldybių asociacija

**VAIISIS** – Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistema

**VIISP** – Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma

**MEPIS** – Metrikacijos paslaugų informacinė sistema

**PASIS** – viešųjų ir administracinių paslaugų portalas ir analitinė informacinė sistema

**E. valdžia** – elektroninė valdžia

**Vieno langelio principas** – tai principas, reiškiantis, 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.<sup>1</sup>

**Sąveikumas** – atskirų ir skirtingų organizacijų gebėjimas bendrai veikti siekiant abiem šalims naudingų ir sutartų tikslų, įskaitant informacijos ir žinių mainus tarp organizacijų, atliekant veiklos procesus, kuriuos jos gali vykdyti, duomenų mainams naudojant tų organizacijų IRT sistemas<sup>2</sup>.

**Teisinis sąveikumas** – suderinti teisės aktai, kad duomenimis, kuriais keičiamasi, būtų suteikiama reikiama teisinė reikšmė<sup>3</sup>.

**Organizacinis sąveikumas** – suderinti procesai, per kuriuos atskiros organizacijos pasiekia iš anksto suderintą ir visoms joms naudingą tikslą<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 1999-06-17 Nr. VIII-1234, 3 str. 8 d.

<sup>2</sup> Europos Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas“ COM (2010) 744 2 priedas, 1 psl.

<sup>3</sup> Ten pat, 22 psl.

<sup>4</sup> Ten pat, 22 psl.

**Semantinis sąveikumas** – tiksli informacijos, kuria keičiamasi, reikšmė, kurią išsaugo ir supranta visos šalys<sup>5</sup>.

**Techninis sąveikumas** – techninių klausimų, kylančių dėl kompiuterinių sistemų ir paslaugų susiejimo, planavimas<sup>6</sup>.

**Sudėtinės el. paslaugos**<sup>7</sup> – į vieną visumą apjungtos atskiros el. paslaugos, siekiant:

- patenkinti galutinį naudotojo tikslą pagal gyvenimo įvykį ar tam tikrą sritį;
- sumažinti paslaugos gavėjo laiką, skiriamą paslaugos (-ų) užsakymui bei komunikacijai su paslauga teikiančia institucija (-omis) (įskaitant – kontaktavimą su paslauga teikiančia institucija (-omis) skaičių);
- efektyviai panaudoti paslaugos gavėjo pateiktus ir (arba) turimus duomenis.

**Viešoji paslauga** – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys<sup>8</sup>.

**Administracinė paslauga** – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Europos Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas“ COM (2010) 744 2 priedas, 22 psl.

<sup>6</sup> Ten pat, 22 psl.

<sup>7</sup> Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis, 2014 m. (nuoroda internete <http://www.ivpk.lt/news/1946/158/Elektroniniu-paslaugu-apibrezimo-tipizavimo-ir-vertinimo-modelis> [žiūrėta 2014-10-03]).

<sup>8</sup> Viešojo administravimo įstatymas, 1999-06-17 Nr. VIII-1234 2 str. 18 d.

<sup>9</sup> Ten pat, 2 str. 17 d.

## SANTRAUKA

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.

Lietuvoje e. valdžios strateginis planavimas pradėtas vykdyti 2002 m. Vyriausybei patvirtinus Elektroninės valdžios koncepciją<sup>10</sup>. Informacinių technologijų kaita lėmė, kad nuo e. valdžios pradžios keitėsi ne tik planavimo dokumentai, jų įgyvendinimo priemonės, bet buvo vykdoma ir sparti el. paslaugų plėtra. Vis daugiau visuomenės jau yra informacinė visuomenė, kuri daug laiko praleidžia skaitmeninėje erdvėje – tad ir visuomenės poreikiai gauti viešąsias ar administracines paslaugas el. būdu auga – kaip ir reikalavimai jų kokybei.

Audito objektas aktualus daugumai fizinių ir juridinių asmenų bei visoms valstybės ir savivaldybių institucijoms. Vidaus reikalų ministerijos 2010 m. gruodžio mėnesį atliktos institucijų apklausos „Vieno langelio principo įgyvendinimas valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose“ duomenimis, 86 proc. valstybės ir tik 53 proc. savivaldybių yra aprašiusios visas teikiamas paslaugas, ketvirtadalis (25 proc.) savivaldybių yra parengusios daugiau nei pusę visų paslaugų aprašymų. 2010 m. Lietuvos gyventojai viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms pateikė apie tris milijonus prašymų, iš jų – 2,3 milijono teko institucijoms, kurios, teikdamos viešąsias ir administracines paslaugas, yra įgyvendinusios vieno langelio principą.

Audito tikslas – įvertinti, ar veiksmingai įgyvendinamas vieno langelio principas perkeltiant viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę, atsakant į klausimus:

- ar, siekiant nuoseklaus e. valdžios planavimo ir įgyvendinimo, identifikuotos visos viešosios ir administracinės paslaugos bei sudarytos prielaidos institucijų bendradarbiavimui, teikiant susijusias el. paslaugas;
- ar, siekiant užtikrinti informacinių išteklių sąveiką, nustatyti sąveikumo reikalavimai yra veiksmingi, ar naudojamos Valstybės informacinių išteklių platforma;
- ar paslaugos teikimas elektroniniu būdu yra efektyvesnis, lyginant su tradiciniu;
- ar sukurtos el. paslaugos atitinka naudotojų poreikius.

Audito metu daugiau dėmesio skyrėme sistemingo vieno langelio principo įgyvendinimo e. valdžios srityje vertinimui, analizavome el. paslaugų teikimą tiek valstybės, tiek savivaldybių lygmenyse. Auditą atlikome Vidaus reikalų ministerijoje, kuri formuoja valstybės politiką e. valdžios srityje, bei Informacinės visuomenės plėtros komitete prie Susisiekimo ministerijos, kuris koordinuoja informacinių išteklių funkcinį suderinamumą. Audituojamas laikotarpis – 2011–2014 m. II ketv., pokyčių analizei naudota ir vėlesnio laikotarpio informacija. Informaciją rinkome ir iš kitų subjektų: Susisiekimo ir Teisingumo ministerijų, atsirinktų 15-os valstybės institucijų. Atlikome apklausas visose savivaldybėse, analizavome užsienio šalių praktiką.

Įvertinę audito metu surinktus įrodymus, pateikiame valstybinio audito išvadas ir rekomendacijas.

<sup>10</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-12-31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ (neteko galios 2009-05-29).

## IŠVADOS

1. Nesudarytos prielaidos veiksmingam institucijų bendradarbiavimui kuriant el. paslaugas, dėl to jos nėra teikiamos vieno langelio principu:
  - 1.1. nėra reglamentuotas kompleksinių sprendimų kūrimas, dėl to nenustatyta, kas yra tokių projektų koordinatorius, kokios jo teisės ir pareigos susijusias paslaugas teikiančių institucijų atžvilgiu (1.1 poskyris);
  - 1.2. nėra patvirtinto svarbiausių gyvenimo įvykių sąrašo, skirto grupuoti susijusias paslaugas bei planuoti jų kūrimą ir vykdyti stebėseną, dėl to nenustatyta susijusių el. paslaugų kūrimo ar jau sukurtų apjungimo kryptis (1.1 poskyris).
2. Viešosios ir administracinės paslaugos nėra tinkamai identifikuotos:
  - 2.1. iki šiol nevykdoma viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo apskaita, dėl to valstybė ir viešųjų ir administracinių paslaugų teikėjai negali įvertinti paslaugų teikimo aktualumo, stebėti ir tobulinti paslaugų teikimo kokybės (1.2 poskyris);
  - 2.2. nevykdoma nuosekli visų viešųjų ir administracinių paslaugų stebėseną, el. paslaugų stebėsenoje dalyvauja VRM ir IVPK, kurių funkcijos ir atsakomybė paslaugų stebėsenoje nėra aiškiai atskirtos, dėl to sistemiskai nekaupiami ir neanalizuojami duomenys apie paslaugų teikimo rodiklius (1.2 poskyris).
3. E. valdžios politika formuojama epizodiškai, dėl to neužtikrinamas vieningas jos krypties nustatymas, užtikrinantis politikos tęstinumą bei pagrindinių įsipareigojimų vykdymą:
  - 3.1. Lietuvoje ji formuojama nenuosekliai ir neapimant visų e. valdžios sričių, kadangi atsakingos institucijos ne visada tarpusavyje derina susijusias veiklas (1.3 poskyris);
  - 3.2. e. valdžios plėtros kryptis nuosekliai neapibrėžta strateginiuose dokumentuose, nes Viešojo valdymo tobulinimo programoje ji nėra nustatyta, o Lietuvos informacinės visuomenės plėtros programoje e. valdžios kryptis nustatyta ne visose srityse, e. valdžios plėtros veiklos vykdomos įgyvendinant projektus instituciniu lygmeniu (1.3 poskyris).
4. Ne visų aktualių valstybės informacinių išteklių duomenys pasiekiami per VIISP:
  - 4.1. nėra nustatytų kriterijų, skirtų identifikuoti valstybės informacinius išteklius, kurių duomenis aktualu gauti per VIISP, nereglamentuota sąsajų poreikio nustatymo, užsakymo tvarka dėl to nežinoma el. paslaugoms teikti reikalingų duomenų apimtis ir visų valstybės informacinių išteklių, kurie turėtų būti pasiekiami per VIISP, skaičius (2.1 poskyris);
  - 4.2. nenumatyta valstybės informacinių išteklių valdytojų, kurie neužtikrina jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų pasiekiamumo per VIISP, atsakomybė, todėl ne visi valstybės informacinių išteklių valdytojai ir tvarkytojai teikia savo valdomų informacinių išteklių duomenis centralizuotai (2.1 poskyris);
  - 4.3. VIISP duomenų perdavimo paslauga audito metu naudojosi 5 institucijos, nors poreikis ja naudotis yra didesnis, dėl to neužtikrinama aktualių valstybės informacinių išteklių sąveika ir galimybės tobulinti paslaugų teikimo procesus (2.1 poskyris).
5. Nustatyti valstybės informacinių išteklių sąveikumo reikalavimai yra neveiksmingi:
  - 5.1. teisinio sąveikumo pagrindai nustatyti Valstybės informacinių išteklių įstatyme, tačiau iki šiol nepriimti visi įstatymą įgyvendinantys teisės aktai, dėl to ne visos įstatymo nuostatos yra įgyvendinamos (2.2 poskyris);

- 5.2. nėra nustatyta organizacinio sąveikumo pagrindų, dėl to neužtikrinamas skirtingų bendradarbiaujančių institucijų procesų, reikalingų atlikti kompleksinę veiklą (pvz., suteikti paslaugą) tarpusavio suderinimas (2.2 poskyris);
- 5.3. techniniam sąveikumui užtikrinti 2013 m. patvirtintos duomenų teikimo formatų ir standartų rekomendacijos. Kadangi reikalavimai išorinių komponentų kūrimui yra rekomendacinio pobūdžio, institucijos, kurdamos informacinius išteklius, gali naudoti kitus (nebūtinai rekomenduojamus) duomenų teikimo formatus ir standartus, todėl ne visuomet užtikrinama tarpinstituciniai duomenų mainai (2.2 poskyris);
- 5.4. techniniam sąveikumui įgyvendinti įsteigta Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma, tačiau ne visų informacinių išteklių duomenų teikėjai turi pasirenką tinkamas duomenų teikimo, naudojantis žiniatinklio paslaugomis per VIISP, priemones (2.2 poskyris).
6. El. paslaugos teikimas ne visada efektyvesnis, lyginant su tradicine paslauga:
  - 6.1. institucijos, kurdamos el. paslaugas, neperžiūri vidinių paslaugos procesų, dėl to neišnaudojama galimybė teikti paslaugas mažesnėmis sąnaudomis (3.1 poskyris);
  - 6.2. nėra patvirtintos metodikos, kaip įvertinti paslaugos teikimo kaštus, teikiant paslaugas skirtingais būdais, dėl to valstybės mastu neatliekama paslaugos teikimo kaštų analizė (3.1 poskyris).
7. El. paslaugos ne visada atitinka naudotojų poreikius:
  - 7.1. 70 proc. audito metu vertintų paslaugų, perkeltų į el. erdvę, sumažino administracinę našumą vartotojams, tačiau vartotojai ne visada suinteresuoti jomis naudotis ir vis dar renkasi tradicinius būdus (3.2.1 ir 3.2.5 skirsniai);
  - 7.2. daugumos el. paslaugų interneto svetainių nėra pritaikytos neįgaliesiems, todėl jiems apsunkintos galimybės naudotis visomis jau sukurtomis el. paslaugomis (3.2.2 skirsnis);
  - 7.3. nėra mechanizmo, kuris leistų vieningai vertinti el. paslaugų poreikį valstybės ir savivaldybių institucijose ir spręsti dėl naujų el. paslaugų kūrimo centralizuotai, dėl to kuriamos atskiros el. paslaugos, o ne sisteminga jų visuma (3.2.3 skirsnis);
  - 7.4. ne visos valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos atlieka paslaugų naudotojų nuomonių vertinimus dėl teikiamų el. paslaugų kokybės, prašo nurodyti neigiamo vertinimo priežastis, nėra nustatytų el. paslaugų kokybės vertinimo reikalavimų, todėl ne visada užtikrinama, kad teikiamos el. paslaugos būtų patrauklios naudotojams (3.2.4 skirsnis);

## REKOMENDACIJOS

### Lietuvos Respublikos Vyriausybei

1. Siekiant sudaryti prielaidas institucijų bendradarbiavimui kuriant ir teikiant el. paslaugas vieno langelio principu:
  - 1.1. reglamentuoti sudėtinių el. paslaugų kūrimą, nustatant, kas yra tokių projektų koordinatorius, kokios jo teisės ir pareigos susijusias paslaugas teikiančių institucijų atžvilgiu (1.1 išvada);
  - 1.2. nustatant e. valdžios strategines plėtros kryptis įtraukti nuostatas dėl el. paslaugų sąsajų su svarbiausiais gyvenimo įvykiais ir numatyti iniciatyvų įgyvendinimo terminus (1.2 išvada).
2. Siekiant užtikrinti nuoseklią paslaugų stebėseną, suderinti atsakingų institucijų viešųjų ir administracinių ir el. paslaugų stebėsenos funkcijas (2.2 išvada).
3. Siekiant užtikrinti nuoseklų ir vientisą e. valdžios politikos formavimą:
  - 3.1. įvertinti e. valdžios politikos formavimo funkcijų padalijimą, užtikrinant, kad formavimas būtų nuoseklus, vientisas ir apimtų visas e. valdžios sritis (3.1 išvada);
  - 3.2. nustatyti e. valdžios kryptį, apimančią visas e. valdžios sritis ir nustatyti priemones, užtikrinančias atsakingų institucijų veiklos suderinimą (3.2 išvada).
4. Siekiant užtikrinti valstybės informacinių išteklių duomenų centralizuotą pasiekiamumą, nustatyti atsakomybę valstybės informacinių išteklių valdytojams už jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų nepasiekiamumą per VIISP ir suteikti įgaliojimus VIISP valdytojui taikyti atitinkamas kontrolės priemones valstybės informacinių išteklių valdytojams, neužtikrinantiems jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų pasiekiamumo per VIISP (4.2 išvada).
5. Siekiant užtikrinti valstybės informacinių išteklių sąveikos veiksmingumą, atsižvelgiant į valstybinio audito ataskaitoje nustatytus trūkumus, tobulinti teisinio, organizacinio, semantinio, techninio sąveikumo reikalavimų reglamentavimą (5 išvada).
6. Siekiant optimalaus el. paslaugų teikimo, nustatyti mechanizmą, užtikrinantį paslaugos teikimo proceso peržiūrėjimą, prieš perkeliant paslaugas į elektroninę erdvę (6.1 išvada);
7. Siekiant gerinti kuriamų ir teikiamų el. paslaugų kokybę bei didinti jų efektyvumą nustatyti el. paslaugų poreikio valstybės institucijose ir įstaigose, centralizuoto vertinimo mechanizmą ir kokybės vertinimo reikalavimus, užtikrinančius vientisą el. paslaugų vertinimą visose valstybės institucijose ir įstaigose, rekomenduoti šiuos reikalavimus taikyti savivaldybių institucijoms ir įstaigoms (7.3 ir 7.4 išvados).

### Vidaus reikalų ministerijai

8. Siekiant užtikrinti tinkamą viešųjų ir administracinių paslaugų inventorizaciją ir stebėseną, nustatyti šių paslaugų stebėjimo tvarką ir priemones, užtikrinančias, kad visų viešojo administravimo institucijų ir įstaigų teikiamų paslaugų aprašai būtų renkami ir nuolat atnaujinami (2.1 išvada).
9. Siekiant efektyviau teikti paslaugas parengti paslaugos teikimo kaštų įvertinimo metodiką, kurioje būtų nurodyta kaip apskaičiuojami kaštai paslaugą teikiant tradiciniu ir elektroniniu būdu ir atlikti nustatytų rodiklių stebėseną (6.2 išvada).



## Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos

10. Siekiant užtikrinti, kad visų aktualių valstybės informacinių išteklių duomenys būtų pasiekiami per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą:

10.1. nustatyti kriterijus, skirtus identifikuoti valstybės informacinius išteklius, kurių duomenis aktualu gauti per VIISP (4.1 išvada);

10.2. inicijuoti aktualių valstybės informacinių išteklių duomenų pateikimą per VIISP (4.2 ir 4.3 išvados).

11. Siekiant didinti el. paslaugų prieinamumą visiems, numatyti poveikio ir kontrolės priemones, užtikrinančias el. paslaugų pritaikymą neįgaliesiems (7.2 išvada).

Rekomendacijų įgyvendinimo planas pateiktas 3 priede.

## IŽANGA

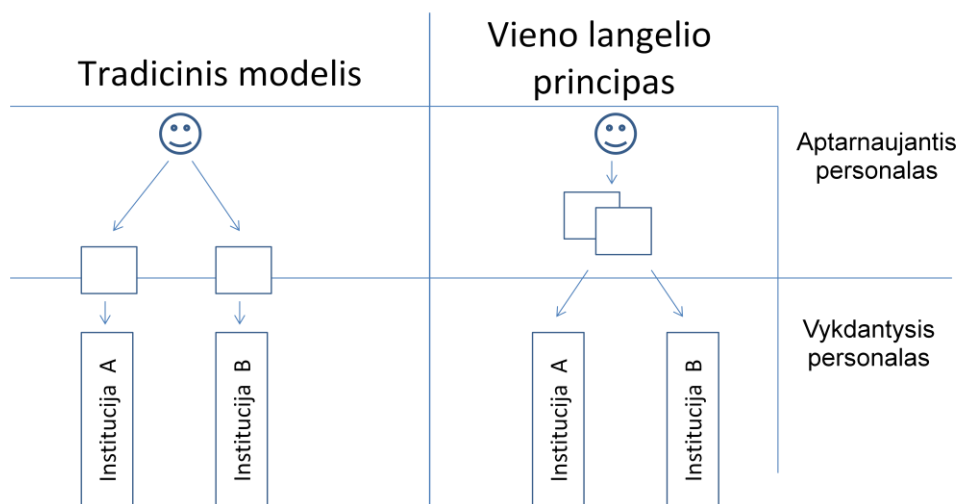
Vis daugiau viešojo administravimo institucijų siekia viešąsias ir administracines paslaugas teikti vadovaujantis vieno langelio principu. Ilgalaikis su elektroninių paslaugų vystymu bei teikimu susijusių iniciatyvų viešajame sektoriuje tikslas – viešojo administravimo institucijų teikiamas paslaugas gyventojams ir verslo subjektams perkelti į elektroninę terpę ir šias paslaugas teikti vadovaujantis vieno langelio principu.

Vieno langelio principas reiškia, kad asmenų prašymai, pranešimai ar skundai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje, o reikalingą informaciją atsakymui parengti iš savo institucijos administracijos padalinių, prireikus ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir atsakymą rengiantis viešojo administravimo subjektas, nedalyvaujant prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.<sup>11</sup>

Įgyvendinant vieno langelio principą valstybės institucijose ir savivaldybėse siekiama 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.

Elektroninės paslaugos yra viena iš priemonių, padedančių įgyvendinti vieno langelio principą teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. Kaip elektroninė valdžia įgyvendinama vieno langelio principu, pateikta 1 paveiksle. Tradicinio modelio atveju asmenys, norintys gauti paslaugą, kuriai suteikti reikalinga kelių institucijų informacija, turi kreiptis į kiekvieną instituciją atskirai. Vieno langelio principo atveju asmenys kreipiasi vienoje vietoje, o aptarnaujantis personalas reikalingas užklausas nukreipia vykdančiajam personalui.

**1 pav.** Elektroninė valdžia vieno langelio principu



Šaltinis – Raipa A. ir kt. Modernus viešasis valdymas, Kaunas, 2012.

Vieno langelio principas bus įgyvendintas tik iš dalies arba ir visiškai neįgyvendintas, jeigu jis bus interpretuojamas neteisingai arba ribotai. Pažymėtina, kad vieno langelio principo supratimas nacionaliniu mastu neturėtų apsiriboti atskirų institucijų lygmenyse. Siekiant įgyvendinti šį

<sup>11</sup> Viešojo administravimo įstatymas, 1999-06-17 Nr. VIII-1234, 3 str. 8 p.

principą bendrai, svarbu skatinti institucijų bendradarbiavimą, neapsiribojant vieno langelio principo įgyvendinimu atskirose institucijose. Kaip viena to priemonių – elektroninė valdžia.

E. valdžios sąvoka apibrėžia IRT taikymą viešajame administravime, siekiant tobulinti viešojo administravimo procesus<sup>12</sup>. Gerojoje praktikoje<sup>13</sup> nurodoma, kad e. valdžios sąvoka apima ne tik valdymo efektyvumą, tačiau ir demokratiškas vertybių skatinimą, palengvinant intensyvias informacines iniciatyvas, žinių visuomenės skatinimą.

E. valdžios politika gali būti formuojama ir įgyvendinama centralizuotai (politiką formuoja ir įgyvendina viena institucija) ar decentralizuotai (politiką formuoja ir įgyvendina kelios institucijos). Nepaisant to koks modelis pasirinktas, Tarptautinės telekomunikacijų sąjungos ITU<sup>14</sup> rengtos e. valdžios įgyvendinimo gairės rekomenduoja e. valdžią vertinti keturiais aspektais<sup>15</sup> – infrastruktūros parengimas, politikos formavimas, politikos įgyvendinimas, el. paslaugų kūrimas. Tam įgyvendinti siūlomos devynios pagrindinės priemonės (žr. 1 lentelę.).

1 lentelė. E. valdžios aplinkos aspektai	
E. valdžios sritys	Įgyvendinimo priemonės
Paslaugos	E. valdžios paslaugos gyventojams
	E. valdžios paslaugos verslui
	Tarpinstitucinės e. valdžios paslaugos
Valdymas	IT paslaugų centras ( <i>angl.</i> IT-back-office)
	Viešųjų paslaugų procesų pertvarkymas
Politika	E. valdžios saugos politika
	E. valdžios instituciniai modeliai
Infrastruktūra	Mobilaus ryšio infrastruktūra
	Plačiajuosčio ryšio infrastruktūra

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal gerąją praktiką

E. valdžios įgyvendinimo priemonės turi atitikti e. valdžios srityse dalyvaujančių institucijų funkcijas. Siekiant užtikrinti tinkamą infrastruktūros sukūrimą, turi būti tam tikroms institucijoms paskirtos plačiajuosčio ryšio bei mobilaus ryšio infrastruktūros parengimo funkcijos. Laikoma, kad politika formuojama tinkamai, kai nustatytos e. valdžios institucinio modelio bei e. valdžios saugos politikos parengimo funkcijos. Tinkamas įgyvendinimas pasiekiamas tada, kai nustatytas viešųjų paslaugų procesų pertvarkymas, bei funkcionuoja IT paslaugų centras. Paslaugų pasiekiamumas yra tinkamas, kai e. valdžios paslaugos veikia trimis kryptimis: tarpinstitucinės e. valdžios paslaugos, paremtos G2G (valdžia – valdžiai) modeliu, e. valdžios paslaugos verslui, paremtos G2B (valdžia – verslui) modeliu, bei e. valdžios paslaugos gyventojams, paremtos G2C (valdžia – piliečiams) modeliu.

<sup>12</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 2 str. 1 d.

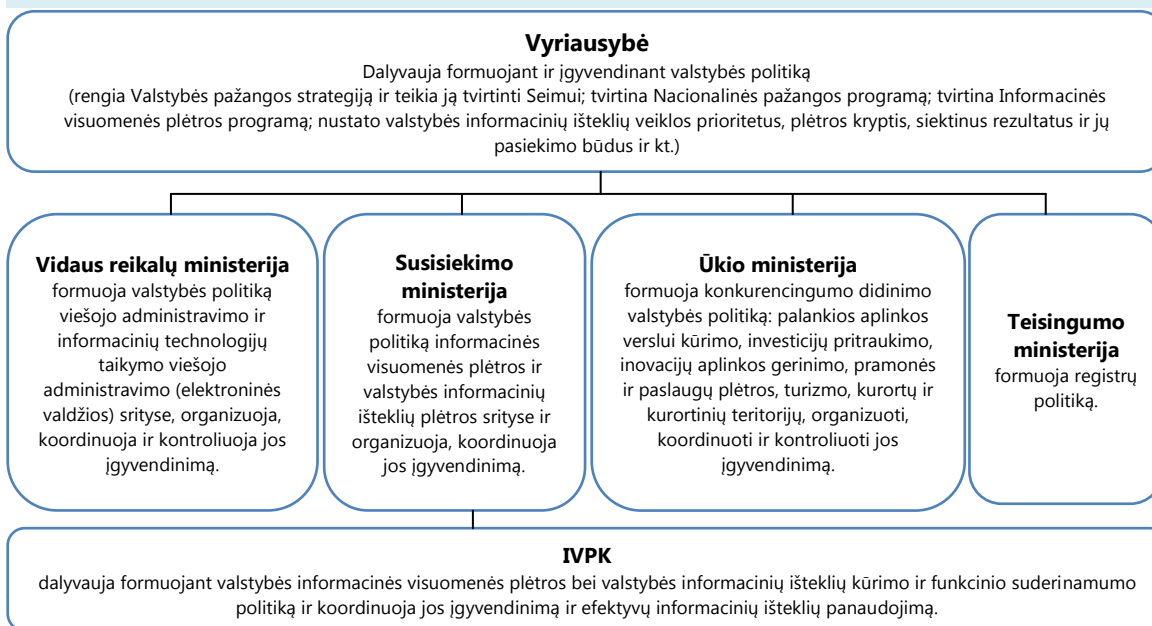
<sup>13</sup> ITU e-Government Implementation Toolkit, ITU, 2009, 1 psl.

<sup>14</sup> Nuoroda internete <http://itu.int> [žiūrėta 2014-10-06].

<sup>15</sup> ITU e-Government Implementation Toolkit, ITU, 2009, 7 lentelė 23 psl.

Lietuvoje e. valdžios politikos srityje dalyvauja keletas institucijų (žr. 2 pav.).

## 2 pav. E. valdžios srityje dalyvaujančios institucijos



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal teisės aktus<sup>16</sup>

Vertikaliame lygmenyje e. valdžios srityje dalyvauja Vyriausybė, ministerijos ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Horizontaliame lygmenyje yra dvi pagrindinės ministerijos – Vidaus reikalų ir Susisiekimo. Vidaus reikalų ministerija yra e. valdžios politiką formuojanti ministerija<sup>17</sup>, o Susisiekimo ministerija formuoja informacinės visuomenės plėtros politiką<sup>18</sup>. Šalia jų e. valdžios srityje taip pat dalyvauja ir Ūkio ministerija, kuri atsakinga už inovacijų aplinkos gerinimo, pramonės ir paslaugų plėtros sritį<sup>19</sup>, bei Teisingumo ministerija, kuri atsako už registrų politikos formavimą<sup>20</sup>.

Auditas atliktas pagal Valstybinio audito reikalavimus<sup>21</sup> ir Tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus<sup>22</sup>. Atlikdami auditą darėme prielaidą, kad visi auditoriams pateikti dokumentai yra teisingi, išsamūs ir galutiniai, o jų kopijos atitinka originalus. Išsami informacija apie audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodus pateikta 1 priede.

<sup>16</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstatymas, 1994-05-19 Nr. I-464 ir Lietuvos Respublikos Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas 2012-12-15 Nr. XI-1807.

<sup>17</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 5 str. 4 d.

<sup>18</sup> Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, 2006-05-25 Nr. X-614, 18 str.

<sup>19</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013-12-18 nutarimas Nr. 1281 „Dėl Lietuvos inovacijų plėtros 2014-2020 metų programos patvirtinimo“, 36 ir 38 p.

<sup>20</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 5 str. 3 d.

<sup>21</sup> Patvirtinta Lietuvos Respublikos valstybės kontrolieriaus 2002-02-21 įsakymu Nr. V-26 (2012-06-28 įsakymo Nr. V-171 redakcija).

<sup>22</sup> 3000-asis TAAIS „Veiklos audito įgyvendinimo gairės“ ir 3100-asis TAAIS „Veiklos audito gairės: pagrindiniai principai“ (nuoroda internete <http://www.vkontrolė.lt/page.aspx?id=350> [žiūrėta 2014-10-24]).

# AUDITO REZULTATAI

---

## 1. AR VYKDOMAS NUOSEKLUS E. VALDŽIOS PLANAVIMAS IR ĮGYVENDINIMAS?

Siekiant užtikrinti, kad vieno langelio principas teikiant elektronines paslaugas būtų įgyvendintas visos valstybės mastu, e. valdžios politika turi būti formuojama ir įgyvendinama vientisai ir nuosekliai. Audito metu vertinome ar sudarytos prielaidos institucijų bendradarbiavimui teikiant susijusias el. paslaugas, analizavome ar tinkamai identifikuotos visos viešosios ir administracinės paslaugos, ar e. valdžios politika formuojama nuosekliai.

### 1.1. Nesudarytos prielaidos institucijų bendradarbiavimui teikiant sudėtinės el. paslaugas

Auditorių nuomone, siekiant nuoseklaus e. valdžios politikos formavimo ir įgyvendinimo, pažangaus el. paslaugų vystymo turi būti sudarytos tinkamos prielaidos susijusių institucijų bendradarbiavimui.

#### **Gerosios praktikos pavyzdys**

IVPK, naudodamasis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vykdomo projekto „Elektroninių paslaugų sukūrimas socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje“ rezultatais, bendradarbiaudamas su Sveikatos apsaugos ministerija, Gyventojų registru prie Vidaus reikalų ministerijos ir Vilniaus miesto savivaldybės medicinos įstaigomis, Vilniaus mieste vykdo bandomąjį sudėtinės el. paslaugos projektą. „Su vaiko gimimu susijusių paslaugų užsakymas, panaudojant elektroninį vaiko gimimo pažymėjimą“, kuris apima 5 paslaugas:

1. Įregistruoti vaiko gimimą.
2. Deklaruoti jo gyvenamąją vietą vieno iš tėvų (paslaugą užsakiusiojo) adresu.
3. Pateikti prašymą darbdaviui dėl tėvystės atostogų suteikimo.
4. Pateikti prašymą vienkartinę išmokai gimus vaikui gauti.
5. Pateikti prašymą skirti tėvystės pašalpą.

Siekiant, kad sudėtinės paslaugos būtų kuriamos tinkamai, institucijos, kurdamos el. paslaugas, neturi apsiriboti sprendimais, priimamais vienos institucijos lygmeniu. Esant tinkamam el. paslaugų sąryšiui, susijusių paslaugų rezultatai tampa kitų paslaugų pradiniais duomenimis, todėl paslaugos gavėjui nereikia rūpintis tarpinių rezultatų pateikimu. Tai, kad norint sukurti kompleksinę el. paslaugą būtina koordinuoti institucijų veiklą, iliustruoja kompleksinės paslaugos gimus vaikui teikimo diagrama, pateikta 3 paveiksle.



susitarti dėl pagrindinių viešųjų tarpvalstybinių paslaugų skaičiaus bei identifikuoti atitinkamus gyvenimo įvykius/etapus<sup>24</sup>. 2012 m. siekiant e. valdžios stebėseną suderinti su ES e. valdžios 2011–2015 m. veiksmų planu, patvirtinta nauja e. valdžios stebėsenos metodika<sup>25</sup>. Nauja metodika paremta gyvenimo įvykio modeliu<sup>26</sup>, joje išskiriamos ir vertinamos paslaugos, susijusios su gyvenimo įvykiais.

Lietuvoje el. paslaugų kūrimas pagal gyvenimo įvykius numatytas Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje<sup>27</sup> bei 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programoje<sup>28</sup>, tačiau dar nėra įvardyti svarbiausi gyvenimo įvykiai ir su jais susijusios paslaugos, todėl gyvenimo įvykiai suprantami siaurai, pvz., darbo paieška, kreipimasis dėl bedarbio pašalpos traktuojami kaip atskiri gyvenimo įvykiai, nors šios paslaugos susijusios su vienu gyvenimo įvykiu – „darbo netekimas“.

Audito metu bendraujant su atsakingomis institucijomis (SM, VRM, IVPK) nustatyta, kad Lietuvoje nėra patvirtinto svarbiausių gyvenimo įvykių sąrašo, skirtu grupuoti susijusias paslaugas bei planuoti jų kūrimą ir vykdyti stebėseną. Nors teisės aktuose tokio sąrašo nėra, atsakingos institucijos (VRM, IVPK), vykdydamos naujus projektus remiasi paslaugų grupavimu pagal gyvenimo įvykius.

#### Pavyzdys

VRM kuriamame Viešųjų ir administracinių paslaugų kataloge paslaugos priskiriamos pagal gyvenimo įvykius. Jų sąrašas sudarytas atsižvelgiant į projekto konsultantų rekomendacijas. Institucijos, pildydamos viešųjų ir administracinių paslaugų aprašų formą, turi nurodyti vieną ar kelis gyvenimo įvykius, kuriems priskiriama paslauga.

IVPK užsakymu parengtame Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelyje<sup>29</sup> apibrėžta sudėtinių el. paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąvoka, taip pat sudarytas prioritetinių gyvenimo įvykių sąrašas, į jį įtraukiant, IVPK nuomone, svarbiausius, aktualiausius potencialiems naudotojams, ir galinčius duoti didžiausią naudą gyvenimo įvykius.

Audito metu nustatyta, kad Lietuvoje nėra sudaryto naujų el. paslaugų kūrimo ar esamų apjungimo pagal gyvenimo įvykius plano ir nustatytos krypties, taip pat nenustatyti tokių paslaugų poreikio rodikliai.

#### Pavyzdys

VRM kuriamas Viešųjų ir administracinių paslaugų katalogas, kurio viena iš funkcijų bus atlikti šių paslaugų stebėseną ir analizę, neapima rodiklių, kurie leistų vertinti paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę bei sudėtinių paslaugų kūrimo poreikį. VRM atstovų teigimu, tikimasi, kad įdiegus Paslaugų katalogą bus galima matyti tendencijas, kokias paslaugas reikia perkelti į el. erdvę, kurias kurti kaip sudėtines paslaugas ar sujungti esamas. Pažymėtina, kad šiuo atveju

<sup>24</sup> The European eGovernment Action Plan 2011-2015, 2.2.3 skyrius.

<sup>25</sup> eGovernment Benchmark Framework 2012-2015, Method Paper, July 2012.

<sup>26</sup> Ten pat, 3.3 skyrius.

<sup>27</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-02-07 nutarimas Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“, 11.2.3 p.

<sup>28</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-11-28 nutarimas Nr. 1482 „Dėl 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos patvirtinimo“, programos vertinimo kriterijų sąrašas, 5.3.2 p.

<sup>29</sup> „Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis“, 1.3 poskyris.

tendencijos neapima konkrečių rodiklių, pagal kuriuos būtų vertinamas paslaugų perkėlimo į el. erdvę poreikis ir jos neatspindės VRM, kaip e. valdžios politiką formuojančios institucijos<sup>30</sup>, formuluojamų veiklos tikslų.

Prielaidas patogių naudotis sudėtinių el. paslaugų kūrimui pagal gyvenimo įvykius sudaro ne tik gyvenimo įvykių sąrašo identifikavimas ir strateginio plano sudarymas, bet ir tinkama teisinė sistema, kuri reglamentuoja organizacinį sąveikumą, aiškiai nustatyto atsakingų ir susijusių institucijų funkcijas ir atsakomybes.

Auditorių nuomone, numačius atitinkamų sudėtinių paslaugų kūrimą strateginiuose dokumentuose, paskyrus už jų diegimą atsakingas institucijas ir apibrėžus atitinkamus reikalavimus projektams, būtų sudarytos esminės prielaidos sklandžiam sudėtinių el. paslaugų kūrimui.

Atlikę teisės aktų analizę nustatėme, kad šiuo metu neregamentuotas kompleksinių sprendimų kūrimas, nenustatyta, kas yra tokių projektų koordinatorius, kokios jo teisės ir pareigos susijusias paslaugas teikiančių institucijų atžvilgiu. Auditorių nuomone, būtina nustatyti principus dėl projektų koordinatorių (atitinkamų projektų vykdytojų) parinkimo, veiksmingas skatinimo ir kontrolės priemonės, kurios įpareigotų susijusias paslaugas teikiančias institucijas dalyvauti kuriant sudėtines paslaugas, t. y. teikti reikalingus duomenis, pertvarkyti reikiamus vidinius paslaugos teikimo procesus, darant juos pažangesnius ir mažinančius asmenims tenkančią administracinę naštą (pvz., atsisakyti nereikalingų skaitmeninių dokumentų kopijų reikalavimo užsakant paslaugą) ir pan.

## 1.2. Viešosios ir administracinės paslaugos nėra tinkamai identifikuotos

Lietuvoje veikia keli paslaugų katalogai, tačiau nė vienas jų nepateikia visų paslaugų:

- „Verslo vartai“<sup>31</sup> – tai paslaugų katalogas ir informacinis portalas, skirtas verslo subjektams, apimantis administracines paslaugas.
- „Elektroniniai valdžios vartai“<sup>32</sup> – tai elektroninių paslaugų katalogas, skirtas gyventojams, verslo subjektams ir paslaugų teikėjams (viešojo sektoriaus subjektams).
- „Prisijungusi Lietuva“<sup>33</sup> – tai elektroninių paslaugų, sukurtų ES lėšomis, viešinimo priemonė.

VRM nuo 2012 m. spalio mėnesio vykdo projektą „Centralizuotos viešųjų ir administracinių paslaugų sistemos kūrimas ir diegimas įgyvendinant vieno langelio principą“. Šio projekto pagrindinis uždavinys – sukurti, įdiegti institucijų ir įstaigų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų portalą ir analitinę informacinę sistemą<sup>34</sup>. Iki 2014 m. gruodžio 31 d. numatyta atlikti visų teikiamų paslaugų reviziją – viešojo administravimo institucijų ir įstaigų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų inventorizavimas, jų analizė ir grupavimas pagal pasirinktus kriterijus, tikslus teikiamų paslaugų sąrašų ir informacinio pobūdžio jų aprašymų parengimas.

Vykdam projektą VRM pasirinko 217 institucijų ir įstaigų, iš kurių turėjo surinkti pirminius paslaugų aprašus. VRM nurodė, kad 2014 m. sausio 20 d., kai fiksuotas šios projekto veiklos įgyvendinimas, buvo užpildyta apie 60 proc. planuotų paslaugų aprašų, 22 institucijos ir įstaigos

<sup>30</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 5 str. 4 d.

<sup>31</sup> Nuoroda internete <http://www.verslovartai.lt> [žiūrėta 2014-10-03].

<sup>32</sup> Nuoroda internete <http://www.epaslaugos.lt> [žiūrėta 2014-10-03].

<sup>33</sup> Nuoroda internete <http://www.prisijungusi.lt> [žiūrėta 2014-10-03].

<sup>34</sup> Nuoroda internete [http://www.vrm.lt/Vykdomi\\_projektai255](http://www.vrm.lt/Vykdomi_projektai255) [žiūrėta 2014-10-03].



nepateikė administracinių paslaugų aprašymų. Atlikę teisės aktų analizę ir bendraudami su VRM atstovais nustatėme, kad nėra reglamentuotas įpareigojimas institucijoms ir įstaigoms teikti bei atnaujinti paslaugų aprašus, reikalingus paslaugų katalogui sudaryti.

Pažymėtina, kad paslaugų stebėseną – tai procesas, apimantis ne tik tam skirtos informacinės sistemos sukūrimą, bet ir susijusių procedūrų ir procesų reglamentavimą, tęstinumo užtikrinimą, surinktų duomenų panaudojimą veiklai tobulinti. Auditorių nuomone, viešųjų ir administracinių paslaugų inventorizacija ir stebėseną bus sistemiška, jei šis procesas bus tinkamai reglamentuotas, t. y. nustatyta PASIS naudojimo tvarka, apimanti duomenų teikimą, atnaujinimą, analizavimą, panaudojimą ir kitas nuostatas, susijusias su sistemos veikla, įtraukiant visas institucijas ir įstaigas.

Lietuvoje iki šiol nėra galimybės tiksliai nustatyti, kiek ir kokių paslaugų teikia valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos. Paslaugų gavėjams nėra sudaryta galimybė vienoje vietoje rasti aktualią informaciją apie visas paslaugas. Atsakingos institucijos nežino kiek ir kokių paslaugų yra teikiama asmenims. Iki šiol Lietuvoje nevykdoma nuosekli visų viešųjų ir administracinių paslaugų stebėseną – stebimos tik el. būdu teikiamos paslaugos. Vienas iš VRM kuriamos PASIS tikslų – vykdyti viešųjų ir administracinių paslaugų stebėseną. Įvertinti šio funkcionalumo audito metu nebuvo galimybės, kadangi sistemą planuojama baigti 2014-12-31, o iki tol rodikliai iš institucijų ir įstaigų nebuvo renkami.

Auditorių nuomone, viešųjų ir administracinių paslaugų stebėseną sudaro sąlygas priimti informacija pagrįstus sprendimus efektyvesniam ir veiksmingesniam paslaugų teikimui (atliekant stebėseną galima matyti nuolatos besikeičiančią situaciją ir tinkamai reaguoti apibrėžiant tolesnę el. paslaugų plėtros kryptį).

Europos Komisija nuo 2001 m. nuolat atlieka Europos pagrindinių elektroninių viešųjų paslaugų tyrimus pagal rodiklius, kurie buvo apibrėžti, siekiant stebėti e. valdžios planus Europos Sąjungos valstybėse narėse ir Norvegijoje, Islandijoje bei Šveicarijoje. Minėti tyrimai atliekami pagal Europos Sąjungos šalyse naudojamą metodiką, kuri remiasi Europos Komisijos 1999 m. pasiūlytu ir 2000 m. Vidaus rinkos tarybos patvirtintu e. Europos 20 pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašu (12 iš jų skirtos gyventojams, 8 – verslo įmonėms). ES 2010 m. buvo atlikta e. valdžios stebėsenos metodikos peržiūra. Esminis naujos metodikos skirtumas – atsisakyta 20 pagrindinių paslaugų stebėsenos, o imta stebėti el. paslaugų teikimą pagal gyvenimo įvykius.

Lietuvoje el. paslaugų tyrimus vykdo IVPK. Šie tyrimai apima 20 pagrindinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos rodiklius, pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal el. paslaugų naudotojų poreikius, gyvenimo įvykių ir gyventojų naudojimosi jomis rodiklius. VRM el. paslaugų stebėsenos nevykdo, tačiau dalyvauja ES užsakymu vykdomoje stebėsenoje (VRM atstovai dalyvauja darbo grupėje, rengiančioje metodiką, bei teikia Lietuvoje surinktus rodiklius). IVPK taip pat vykdo informacinės visuomenės plėtros stebėseną, kuri glaudžiai susijusi su el. paslaugomis.

Geroji praktika<sup>35</sup>, siekiant užtikrinti aiškų veiklos vertinimą, rekomenduoja aiškių funkcijų ir atsakomybių sukūrimą. Lietuvoje el. paslaugų stebėsenos funkcijos nėra aiškiai atskirtos, kadangi vienu metu tai daro dvi institucijos. Auditorių nuomone, siekiant išvengti funkcijų dubliavimo ir siekti sistemingo politikos įgyvendinimo, būtų tikslinga paskirti vieną instituciją, atsakingą už el. paslaugų stebėseną.

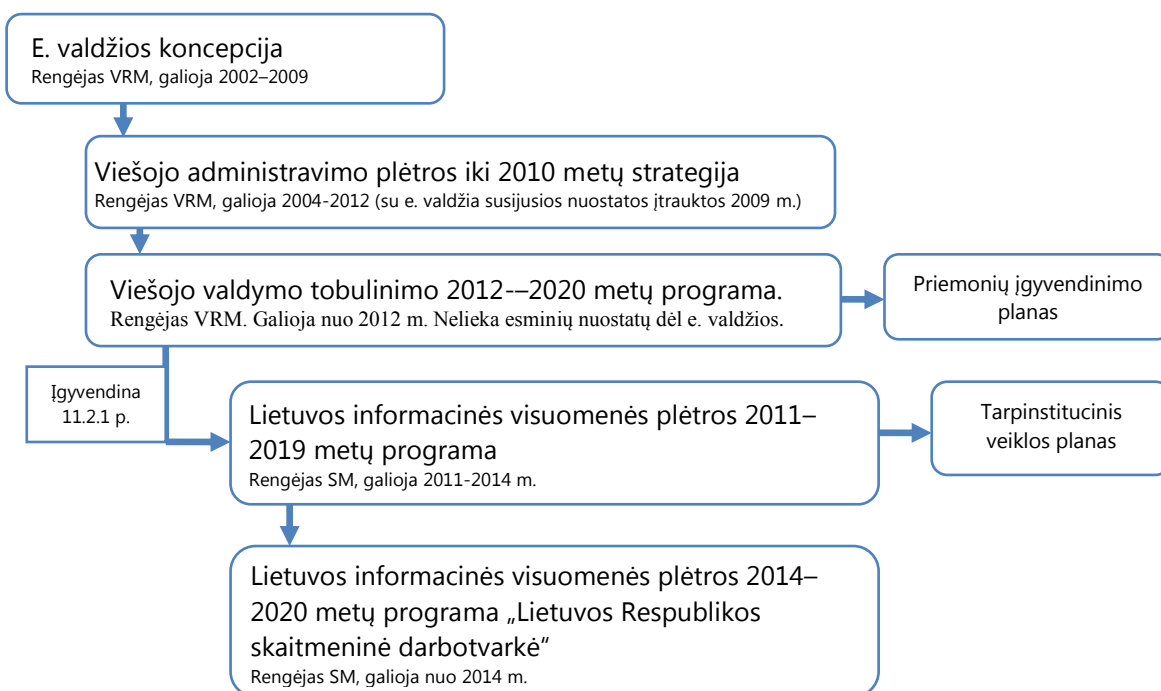
<sup>35</sup> COBIT 5. Organizacijos IT valdymo ir vadovavimo metodika, 2013, Vilnius, 70 psl.

### 1.3. E. valdžios politika formuojama epizodiškai

Siekiant įgyvendinti vieno langelio principo taikymą teikiant elektronines paslaugas visos valstybės mastu, auditorių nuomone, vykdomas e. valdžios politikos formavimas turėtų būti nuoseklus, nustatantis visos valstybės kryptį, taip pat užtikrinantis politikos tęstinumą bei pagrindinių įsipareigojimų vykdymą.

Lietuvoje e. valdžios planavimas nustatytas keliuose strateginiuose planavimo dokumentuose, kurie pateikiami 4 paveiksle.

**4 pav.** E. valdžios strateginis planavimas



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal teisės aktus

Atkreiptinas dėmesys, kad 2012-02-19 įsigaliojus Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programai, joje neliko esminių nuostatų, susijusių su e. valdžios kryptimi, išskyrus vieną punktą, numatantį plėsti elektroninių paslaugų teikimą ir didinti jų prieinamumą<sup>36</sup>. Pažymėtina, kad šias nuostatas įgyvendinančios priemonės numatytos Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programos įgyvendinimo tarpinstituciniame veiklos plane<sup>37</sup>. Įvertinus tai bei audito metu (1.1 ir 1.2 poskyriai) nustatytus trūkumus, konstatuotina, kad e. valdžios kryptis Viešojo valdymo tobulinimo programoje nėra nustatyta, o Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programoje buvo nustatyta iš dalies – apėmė tik el. paslaugų bei informacinės visuomenės plėtrą. Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programoje „Skaitmeninė darbotvarkė“, kurios rengėjas Susisiekimo ministerija, nustatytas e. valdžios plėtojimas informacinės visuomenės plėtros kontekste.

Analizuojant pagrindinių e. valdžios srityje dalyvaujančių institucijų veiklas, pastebėta, kad šios

<sup>36</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-02-07 nutarimas Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“, 11.2.1 p.

<sup>37</sup> Ten pat, 16 p.

institucijos tarpusavyje ne visada jas derina, dėl to neužtikrinamas nuoseklus e. valdžios politikos formavimas ir įgyvendinimas, e. valdžios plėtra vykdoma epizodiškai – atskirų įstaigų projektų įgyvendinimo lygmeniu, kurie ne visada suderinti tarpusavyje.

### Pavyzdys

VRM 2011 m. kovo mėn. pradėjo vykdyti projektą „Centralizuotos viešųjų ir administracinių paslaugų sistemos kūrimas ir diegimas įgyvendinant vieno langelio principą“, kurio metu kuriama Viešųjų ir administracinių paslaugų katalogo ir stebėsenos informacinė sistema (PASIS). Nepaisant to, kad panašūs paslaugų katalogai jau veikė Lietuvoje (Verslo vartai, Elektroniniai valdžios vartai), VRM nederino sprendimo kurti šią sistemą su kitų paslaugų katalogų valdytojais, nesvarstė galimybės tobulinti jau esamus paslaugų katalogus.

IVPK užsakytu 2014 m. parengtas Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis, kuriame suformuluoti nauji el. paslaugų kriterijai, skirti vertinti el. paslaugų modernumo ir efektyvumo lygį, tačiau VRM paslaugų stebėsenos informacinėje sistemoje jie nebuvo pritaikyti.

VRM, kurdama PASIS, nebuvo numačiusi sąsajų su jau esamais paslaugų katalogais – sąsajas nuspręsta kurti tik projekto vykdymo pabaigoje.

Pažymėtina, kad VRM, kaip e. valdžios politikos formuotoja, nenumatė esamų paslaugų katalogų plėtros/pertvarkos krypčių, dėl to nuo 2015 m. informaciją apie el. paslaugas bus galima rasti trijuose panašaus pobūdžio paslaugų kataloguose, o tai tiesiogiai prieštarauja vieno langelio principui.

2014-09-24 Lietuvos Respublikos Seimo Informacinės visuomenės plėtros komitetas nutarė siūlyti<sup>38</sup> Vyriausybei Strateginiame komitete įvertinti, ar tikslinga kurti ir palaikyti dvi sistemas – Lietuvos paslaugų katalogą, administruojamą VRM ir Elektroninius valdžios vartus, administruojamus IVPK. Auditorių nuomone, kurti ir palaikyti panašaus pobūdžio sistemas nėra racionalu, todėl turėtų būti įvertinta galimybė jas sujungti, sudarytas plėtros planas.

Atsižvelgiant į gerosios praktikos rekomenduojamus matmenis, vertindami Lietuvos e. valdžios politikos formavimo ir įgyvendinimo nuoseklumą, sugretinome e. valdžios srityje dalyvaujančių institucijų funkcijas su rekomenduojamų e. valdžios aspektų matrica.

**2 lentelė.** Lietuvos e. valdžios institucijų funkcijų matrica

E. valdžios sritys		Įgyvendinimo priemonės	Lietuvoje įgyvendinanti institucija
Paslaugos	Vertinimas ir veiksmų prioritetai	E. valdžios paslaugos gyventojams	IVPK <sup>39</sup>
		E. valdžios paslaugos verslui	IVPK <sup>40</sup> , VŠĮ Versli Lietuva <sup>41</sup>
		Tarpinstitucinės e. valdžios paslaugos	IVPK <sup>42</sup>
Valdymas		IT paslaugų centras ( <i>angl.</i> IT-back-office)	Kiekviena institucija sprendžia savaip
		Viešų paslaugų procesų pertvarkymas	Kiekviena institucija sprendžia savaip <sup>43</sup>
Politika		E. valdžios saugos politika	VRM <sup>44</sup> , KAM <sup>45</sup>

<sup>38</sup> Lietuvos Respublikos Seimo Informacinės visuomenės plėtros komiteto 2014-09-24 posėdžio protokolas Nr. 280-P-31, 2 klausimas

<sup>39</sup> El. paslaugos gyventojams pasiekiamos per Elektroninius valdžios vartus.

<sup>40</sup> El. paslaugos verslui pasiekiamos per Elektroninius valdžios vartus.

<sup>41</sup> Visos administracinės paslaugos verslui aprašomos, bei el. būdu teikiamos pasiekiamos, Verslo vartuose.

<sup>42</sup> Tarpinstitucinės valdžios paslaugos pasiekiamos per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą.

<sup>43</sup> Audito metu (3.1 poskyris) nustatyta, kad valstybės mastu nėra mechanizmo, skirto vertinti viešų ir administracinių paslaugų procesų pertvarkymą.

Infrastruktūra	E. valdžios instituciniai modeliai	IVPK, SM <sup>46</sup>
	Mobiliaus ryšio infrastruktūra	SM, RRT <sup>47</sup>
	Plačiajuosčio ryšio infrastruktūra	SM <sup>48</sup>

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal ICU e. valdžios metodiką, teisės aktus ir audito metu nustatytus faktus

Pažymėtina, kad ICU e. valdžios metodikoje vartojama e. valdžios sąvoka yra platesnė nei Lietuvos teisės aktuose apibrėžta sąvoka. IVPK nuomone, informacinės visuomenės politika apima daugelį visuomenės ir valstybės valdymo sričių, taip pat ir e. valdžios, o e. valdžia apima procesus, vykstančius viešajame sektoriuje, todėl ši sritis yra sudėtinė informacinės visuomenės dalis. Lietuvoje e. valdžios politiką ir informacinės visuomenės plėtros politiką formuoja skirtingos ministerijos (VRM ir SM), o LR teisės aktuose vartojama e. valdžios sąvoka apibrėžia tik IRT naudojimą viešajame administravime.

Taigi, nors Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme<sup>49</sup> nustatyta, kad VRM formuoja politiką e. valdžios srityje, tačiau įvertinus audito metu nustatytus trūkumus konstatuotina, kad VRM faktiškai nevykdo visas e. valdžios sritis apimančio politikos formavimo, o tik prisideda formuodama e. valdžios saugos politiką, dėl to Lietuvoje nėra nuoseklaus ir vienodo e. valdžios politikos formavimo.

Auditorių nuomone, siekiant užtikrinti nuoseklų e. valdžios politikos formavimą, reikia nustatyti e. valdžios kryptį, apimančią visas e. valdžios sritis, peržiūrėti ir aiškiai nustatyti e. valdžios politikos formavimo atsakomybes.

## 2. AR UŽTIKRINAMA INFORMACINIŲ IŠTEKLIŲ, SKIRTŲ EL. PASLAUGOMS TEIKTI, SĄVEIKA?

Informacinių išteklių sąveika (funkcinis suderinamumas) leidžia informaciniams ištekliams keistis informacija automatizuotu būdu. Tinkama informacinių išteklių sąveika leidžia įgyvendinti vieno langelio principo nuostatas dėl informacijos keitimosi tarp institucijų, taip pat kurti pažangias elektronines paslaugas. Šiuo metu Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma<sup>50</sup> leidžia institucijoms naudotis septyniomis paslaugomis, tarp jų ir duomenų perdavimo per VIISP paslauga. Audito metu vertinome, kaip institucijos ir asmenys naudojami VIISP, ar nustatyti sąveikumo reikalavimai yra veiksmingi.

<sup>44</sup> Pagal Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo 5 str. 4 d. VRM formuoja politiką valstybės informacinių išteklių saugos srityje.

<sup>45</sup> Kibernetinio saugumo įstatymo projekte Nr. 14-0101-03-I numatyta, kad už kibernetinio saugumo politikos formavimą bus atsakinga Krašto apsaugos ministerija.

<sup>46</sup> 2013 m. birželio pabaigoje IVPK parengė ir pateikė Susisiekimo ministerijai informaciją apie informacinės visuomenės plėtros valstybinio valdymo institucinį modelį, kurioje pateikta esamos situacijos analizė, prielaidos informacinės visuomenės plėtros valstybinio valdymo institucinio modelio tobulinimui, užsienio patirties analizė, alternatyvos ir išsami jų analizė.

<sup>47</sup> Pagal Elektroninių ryšių įstatymo 6 str. Ryšių reguliavimo tarnyba yra elektroninių ryšių veiklą reguliuojanti institucija.

<sup>48</sup> Pagal Susisiekimo ministerijos nuostatų 7.5 p., SM formuoja politiką elektroninių ryšių srityje.

<sup>49</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas 2011-12-15 Nr. XI-1807, 5 str. 4 d.

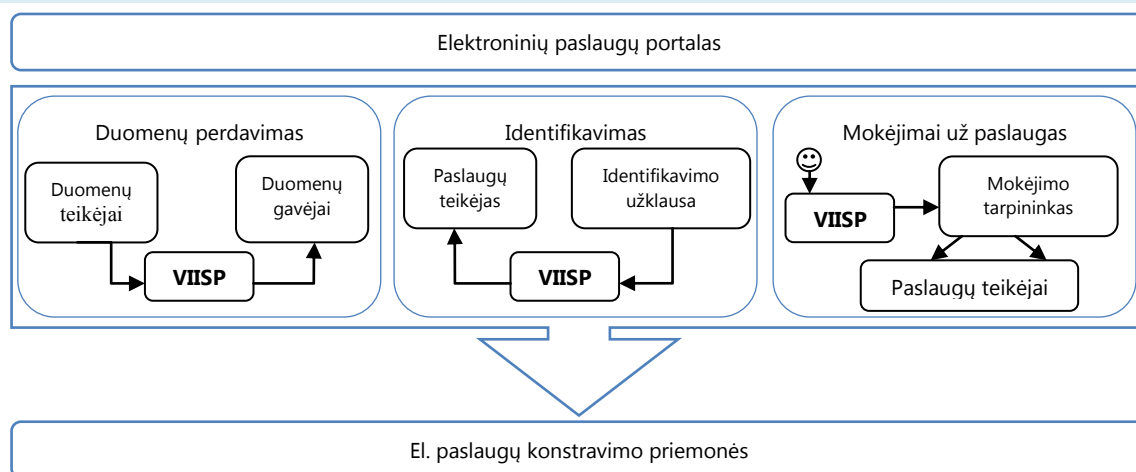
<sup>50</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2008-12-01 įsakymas Nr. T-228 „Dėl Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemos funkcionavimo taisyklių patvirtinimo (Dėl Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos funkcionavimo taisyklių patvirtinimo)“.

## 2.1. Valstybės informacinių išteklių platforma naudojama nepakankamai

Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (VIISP) yra valstybės informacinė sistema, kurios paskirtis – užtikrinti galimybę asmenims vieno langelio principu gauti institucijų teikiamas viešąsias ir administracines elektronines paslaugas ir institucijoms teikti Valstybės informacinių išteklių įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodytas paslaugas<sup>51</sup>. Ši galimybė leidžia standartizuotai, lanksčiau ir paprasčiau kurti el. paslaugas ir integruoti kitas informacines sistemas – el. paslaugų kūrėjams nereikia kurti individualių specializuotų priemonių duomenims iš susijusių informacinių išteklių gauti.

VIISP susideda iš dviejų pagrindinių dalių: duomenų mainų platformos ir el. paslaugų svetainės „Elektroniniai valdžios vartai“, kurie yra įstatymiškai įtvirtinta vieno langelio prieiga prie visų viešojo sektoriaus e. paslaugų Lietuvoje<sup>52</sup> VIISP realizuotos tapatybės nustatymo funkcijos, įdiegtas paslaugų teikimo stebėsenos procesas, el. paslaugų konstravimo, duomenų perdavimo per VIISP, apmokėjimo už paslaugas funkcinės galimybės, skaitmeninio turinio valdymo bei elektroninių paslaugų aprašų skelbimo VIISP paslauga, elektroninių pranešimų ir elektroninių dokumentų pristatymo paslauga. VIISP sudėtis ir funkcionalumai pateikiami 5 paveiksle.

5 pav. VIISP schema



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal IVPK medžiagą

Lietuvos skaitmeninėje darbotvarkėje, siekiant užtikrinti valstybės institucijų bendro naudojimo IRT infrastruktūros optimizavimą, valstybės informacinių sistemų ir registrų automatinę sąveiką, numatyta siekti, kad 2015 m. valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kurios naudoja VIISP paslaugomis, dalis siektų 24 proc. visų šių įstaigų<sup>53</sup>. Nustatyta<sup>54</sup>, kad VIISP naudojosi 168 institucijos, t. y. 18,42 proc. šių įstaigų (IVPK duomenimis, iš viso 912 valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų turi interneto svetaines). Taigi valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos dar nepakankamai naudoja VIISP paslaugomis ir išlieka rizika, kad Lietuvos skaitmeninėje

<sup>51</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 39 str. 1 d.

<sup>52</sup> Ten pat, 39 str. 1d.

<sup>53</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014-03-12 nutarimas Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“, įgyvendinimo vertinimo kriterijai ir siekiamos jų reikšmės, 6.2 p.

<sup>54</sup> 2014 m. balandžio 22 d. IVPK pateiktais duomenimis.

darbotvarkėje numatytas rodiklis 2015 m. nebus pasiektas, kadangi nuo 2012 m. VIISP paslaugų naudojimas augo tik 1,42 proc. (2012 m. buvo 17 proc.).

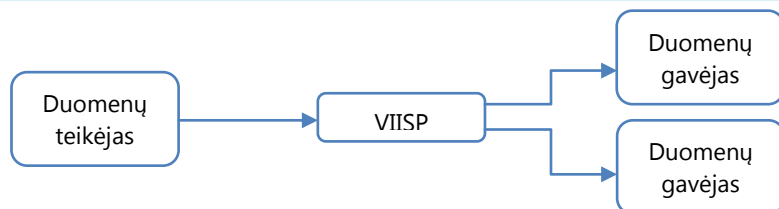
Informacinių išteklių sąveikos užtikrinimui, teikiant el. paslaugas, aktuali duomenų perdavimo per VIISP paslauga. VIISP duomenų mainų platforma leidžia centralizuotai tarpusavyje keistis įvairių valstybės registru ir informacinių sistemų duomenimis. Ši galimybė suteikia lankstumo ir paprastumo el. paslaugų kūrimui ir išorinių sistemų integravimui – el. paslaugų kūrėjams nereikia kurti individualių specializuotų priemonių duomenų gavimui iš susijusių informacinių išteklių. 2014 m. balandžio 22 d. duomenimis, penkios institucijos naudojosi šia paslauga, šešių valstybės informacinių išteklių duomenys buvo pasiekiami per VIISP.

Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo 40 str. 3 d. nustatyta, kad valstybės institucijos privalo naudotis VIISP paslaugomis. Atitinkami reikalavimai dėl VIISP paslaugų naudojimo buvo nustatyti ir IVPK administruojamos ES struktūrinės paramos projektams. Taigi, poreikis naudotis VIISP duomenų perdavimo paslauga yra didesnis nei šiuo metu besinaudojančiųjų skaičius.

Registru ir valstybės informacinių sistemų registre registruoti<sup>55</sup> 296 valstybės informaciniai ištekliai. Įvertinti, kokią dalį sudaro per VIISP duomenų mainų platformą pasiekiami valstybės informaciniai ištekliai nebuvo galimybės, nes nežinomas visų valstybės informacinių išteklių, kurie turėtų būti pasiekiami, skaičius. Taip pat nėra nustatyti kriterijai tokiems informaciniams ištekliais identifikuoti, neregamentuota sąsajų poreikio nustatymo, užsakymo tvarka ir nenustatyta atsakomybė valstybės informacinių išteklių valdytojams, neužtikrinantiems jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų pasiekiamumo per VIISP.

Duomenų teikimo per VIISP procese dalyvauja trys šalys: duomenų teikėjas, duomenų gavėjas, VIISP valdytojas (žr. 6 pav.).

#### 6 pav. Duomenų teikimo per VIISP schema



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal VIISP funkcionavimo taisykles<sup>56</sup>

Pažymėtina, kad teisės aktuose, reglamentuojančiuose VIISP veiklą, duomenų teikėjai ir duomenų gavėjai priskiriami vienai VIISP duomenų mainų paslaugos gavėjų kategorijai<sup>57</sup>. Auditorių nuomone, duomenų teikėjo ir duomenų gavėjo suinteresuotumas duomenų teikimui per VIISP yra skirtingas, todėl jų dalyvavimą duomenų mainų procese reikėtų išskirti. Taip pat trūksta atsakomybės bei teisių suteikimo VIISP valdytojui, kuris esant dabartiniam reglamentavimui duomenų mainų procese dalyvauja minimaliai – užtikrina VIISP funkcionalumą.

<sup>55</sup> 2014 m. rugsėjo 24 d. Registru ir valstybės informacinių sistemų registro duomenimis.

<sup>56</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2008-12-01 įsakymas Nr. T-228 „Dėl Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemos funkcionavimo taisyklių patvirtinimo (Dėl Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos funkcionavimo taisyklių patvirtinimo)“.

<sup>57</sup> Ten pat, 6 p.

Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas 2011-12-15 Nr. XI-1807 40 str. 3 d.

Taigi nenustatyta, kas atsakingas už aprūpinimą technologiniais sprendimais, reikalingais užtikrinti sąveiką tarp teikėjo ir gavėjo per VIISP, ir už duomenų teikimo per VIISP inicijavimą.

Šiuo metu el. paslaugas kuriančios institucijos teigė, kad viena pagrindinių problemų, dėl kurių mažai naudojamosi VIISP duomenų mainų platforma, yra ta, kad per šią sąveikumo platformą nėra pasiekiami pagrindinių registrų duomenys. Registrai yra pagrindiniai el. paslaugų teikimo informacijos šaltiniai, tad centralizuotas duomenų gavimas per sąveikumo platformą leistų geriau užtikrinti informacinių mainų sąveiką bei darytų el. paslaugas patogesnes.

Analizuojant galimas pagrindinių registrų duomenų nepasiekiamumo per VIISP priežastis nustatyta, kad 2012-01-01 įsigaliojus Valstybės informacinių išteklių įstatymui nebuvo priimti šio įstatymo 29 str. 5 dalyje numatyti įstatymą įgyvendinantys teisės aktai, nustatantys atlyginimo už valstybės registrų ir kadastrų duomenų teikimą dydžius ir tvarką, todėl VĮ Registrų centras atsisako pasirašyti duomenų teikimo per VIISP sutartis. Nors Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005-05-30 nutarimo Nr. 739 „Dėl atlyginimo už valstybės registrų ir kadastrų duomenų teikimą dydžių nustatymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo projektas buvo parengtas ir pateiktas derinti susijusioms institucijoms 2013 m. rugpjūčio mėn., tačiau jis nepriimtas Teisingumo ministerijai nepritarus iš esmės. Susisiekimo ministerijos, atsakingos už šio nutarimo projekto rengimą, atstovų teigimu, rengiamos dvi šio nutarimo keitimo projekto alternatyvos, kurios bus teikiamos svarstymui Vyriausybės strateginiame komitete.

Neužtikrinus galimybės gauti visų reikalingų valstybės informacinių išteklių duomenų per VIISP, stringa el. paslaugų kūrimas.

#### Pavyzdys

Valstybinė kelių transporto inspekcija (VKTI) 2011-11-14–2014-11-30 vykdo projektą, kurio metu bus sukurta „Vektra“ informacinė sistema, realizuojanti dvi el. paslaugas – elektroninę paslaugą savivaldybėms „Priemonių ir informacijos, reikalingos savivaldybių vykdomai licencijavimo veiklai užtikrinti, suteikimas“ ir elektroninę paslaugą kelių transporto veikla užsiimantiems ūkio subjektams „Informacijos apsikeitimas tarp ūkio subjekto ir Inspekcijos elektroniniu būdu“. Šioms paslaugoms sukurti reikalingi duomenys iš šių registrų: Juridinių asmenų, Lietuvos Respublikos adresų, Nekilnojamojo turto, Lietuvos Respublikos gyventojų, Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių. VĮ Registrų centras, susipažinęs su IS „Vektra“ specifikacija, atsisakė per VIISP teikti jų tvarkomų registrų duomenis, pasiūlydamas juos teikti tiesiogiai, kadangi VĮ Registrų centras ir IVPK nėra pasirašę duomenų teikimo per VIISP sutarties.

Mokslų, inovacijų ir technologijų agentūra (MITA) 2011-08-01–2015-06-30 vykdo projektą, kurio metu kuriama Mokslinių tyrimų ir eksperimentinės plėtros informacinė sistema (MTEPIS). IS funkcionalumui užtikrinti reikalingi Juridinių asmenų registro duomenys. Derinant IS specifikaciją su VĮ Registrų centru, taip pat gautas atsisakymas teikti duomenis per VIISP, t.y. siūloma „numatyti tiesioginę duomenų perdavimo sąsają“ su Juridinių asmenų registru. Susidariusi situacija audito metu nebuvo išspręsta.

VšĮ „Versli Lietuva“ kartu su IVPK 2011-09-01–2015-05-31 vykdo projektą „Administracinių procedūrų, susijusių su valstybės ir savivaldybių institucijų išduodamais leidimais, perkėlimas į elektroninę terpę“, kurio metu į elektroninę erdvę bus perkeltos 24 savivaldybių paslaugos. Kuriamų el. paslaugų funkcionalumui užtikrinti reikalingi Juridinių asmenų registro (JAR) duomenys. Vykdamas projektą sukurti duomenų perdavimo metodai skirti JAR duomenis gauti iš VIISP, tačiau duomenų teikimo sutartis su VĮ Registrų centru nepasirašyta (susitarta tik dėl laikino duomenų gavimo, projekto įgyvendinimui iki 2014-12-31). Siūloma sudaryti sutartis dėl naudojimosi VIISP paslaugomis (duomenų teikimo per VIISP) pasirašyta nebuvo.

Gyventojai ir juridiniai asmenys tiesiogiai nesinaudoja VIISP paslaugomis. Jie naudojami Elektroniniais valdžios vartais, kurie yra VIISP dalis, kurioje skelbiamos elektroninės paslaugos, el. paslaugų aprašai ir nuorodos į el. paslaugas. Elektroniniai valdžios vartai leidžia identifikuoti asmenį bei jį nukreipti į paslaugos teikėjo sistemą. Siekiamas gyventojų naudojimosi Elektroniniais valdžios vartais rodiklis numatytas Lietuvos skaitmeninėje darbotvarkėje<sup>58</sup> – 2015 m. besinaudojančių gyventojų dalis turėtų siekti 25 procentus. IVPK duomenimis, per pastaruosius 12 mėn<sup>59</sup>. juose teigia apsilankę 13 proc. gyventojų (palyginimui, 2013 m. – 7 proc.). Norint pasiekti 2015 m. numatytą rodiklį, gyventojų apsilankymas Elektroniniuose valdžios vartuose turėtų augti sparčiau nei iki šiol.

Taigi, duomenų mainų per VIISP paslauga naudojasi nepakankama dalis valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų. Nors poreikis gauti valstybės informacinių išteklių duomenis per VIISP yra, tačiau ne visi duomenų teikėjai linkę savo valdomų informacinių išteklių duomenis teikti centralizuotai. Dėl nepakankamai reglamentuotų VIISP duomenų teikime dalyvaujančių šalių teisių ir pareigų lieka neaišku kas atsakingas už aprūpinimą technologinėmis priemonėmis, reikalingomis užtikrinti sąveiką tarp teikėjo ir gavėjo per VIISP.

Auditorių nuomone, siekiant užtikrinti centralizuotą valstybės informacinių išteklių duomenų panaudojimą, būtų tikslinga nustatyti valstybės informacinių išteklių valdytojų atsakomybę už valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų nepasiekiamumą per VIISP bei suteikti įgaliojimus VIISP valdytojui taikyti atitinkamas poveikio ar kontrolės priemones.

## 2.2. Nustatyti sąveikumo reikalavimai neveiksmingi

Informacinių išteklių sąveika (funkcinis suderinamumas) leidžia informaciniams ištekliams keistis informacija automatizuotu būdu, todėl tai yra vienas iš veiksnių, įgyvendinantis vieno langelio principą teikiant elektronines paslaugas.

Europos sąveikumo gairės<sup>60</sup> išskiria keturis sąveikumo aspektus: teisinį, organizacinį, semantinį, techninį.

Valstybės kontrolė 2013 m. konstatavo, kad neišnaudojamos valstybės informacinių išteklių integralumo galimybės<sup>61</sup>, o viešojo sektoriaus kaupiamos el. informacijos pakartotinį naudojimą riboja informacijos apie valstybės valdomų informacinių išteklių sąveiką stoka<sup>62</sup>. IVPK, atsižvelgdamas į rekomendaciją plėtoti valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą tobulinant teisinius, organizacinius, semantinius, techninius suderinamumo aspektus, įgyvendina VAIISIS saugos ir funkcionalumo plėtros projektą, kurį baigti numatyta 2015-08-13.

Audito metu analizavome, ar sąveikumo reikalavimai, nustatyti teisės aktuose, atitinka visus keturis sąveikumo aspektus.

<sup>58</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014-03-12 nutarimas Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“ priedo 2.1 p.

<sup>59</sup> 2013 m. II ketv. - 2014 m. II ketv.

<sup>60</sup> Europos sąveikumo gairės, 2008 m. (*angl.* European Interoperability Framework EIF v2.0 European Communities).

<sup>61</sup> Valstybinio audito ataskaita „Valstybės informacinių išteklių valdymas“, 2013, 3 išvada.

<sup>62</sup> Ten pat, 7 išvada.



**3 lentelė.** Valstybės informacinių išteklių sąveikumo reikalavimai

Teisinis sąveikumas	Organizacinis sąveikumas	Semantinis sąveikumas	Techninis sąveikumas
Valstybės informacinių išteklių įstatyme nustatyti suderinamumo pagrindai.	Nėra reglamentuota.	Nėra reglamentuota.	Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma, duomenų teikimo formatų ir standartų rekomendacijos <sup>63</sup> , tačiau šie reikalavimai yra rekomendacinio pobūdžio.

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal teisės aktus

Teisinio sąveikumo pagrindai numatyti Valstybės informacinių išteklių įstatyme. Tačiau iki šiol nenustatyta atlyginimo už duomenų teikimą tvarka, todėl ne visos įstatymo nuostatos yra įgyvendinamos.

Organizacinio ir semantinio sąveikumo pagrindai šiuo metu nėra nustatyti. Kaip pastebėta 2.1 poskyryje, nėra reglamentuota duomenų teikėjų atsakomybė teikti duomenis. Taip pat trūksta keitimosi duomenimis organizavimo tvarkos, t. y. duomenų poreikio nustatymo, duomenų gavimo pagrįstumo įvertinimo, duomenų mainų sąsajos sukūrimo, duomenų keitimosi sąsajos palaikymo procedūrų ir kt.

Techniniam sąveikumui įgyvendinti įsteigta Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (VIISP), 2013 m. patvirtintos duomenų teikimo formatų ir standartų rekomendacijos<sup>64</sup>, kurios yra rekomendacinio pobūdžio, todėl institucijos kurdamos valstybės informacinius išteklius gali naudoti kitus (nebūtinai rekomenduojamus) duomenų teikimo formatus ir standartus. Nors dar 2009 m. buvo priimtas sprendimas duomenų teikimui naudojantis žiniatinklio paslaugomis<sup>65</sup>, tačiau ne visų informacinių išteklių duomenų teikėjai turi parengę tokias priemones duomenų teikimui.

Taigi, Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme nustatyti suderinamumo pagrindai, patvirtinti rekomenduojami duomenų teikimo formatai ir standartai, plėtojama sąveikumo platforma sudaro prielaidas teisinio, semantinio bei techninio sąveikumo pagrindams. Tačiau siekiant užtikrinti teisės aktuose numatytų nuostatų laikymąsi tikslinga įtvirtinti organizacinio sąveikumo pagrindus, pvz., parengiant keitimosi duomenimis tvarką.

<sup>63</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013-03-25 įsakymas Nr. T-36 „Dėl Duomenų teikimo formatų ir standartų rekomendacijų patvirtinimo“.

<sup>64</sup> Ten pat.

<sup>65</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009-12-16 nutarimas Nr. 1659 „Dėl viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų sąveikumo sistemos naudojimo teikiant viešąsias ir administracines paslaugas elektroninėje erdvėje“, 3 p. ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-04-28 nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“, 65.5.2 p.

### 3. AR VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS Į ELEKTRONINĘ ERDVĘ PERKELIAMOS TINKAMAI?

Kiekviena elektroninė paslauga turi savo vartotoją, kuriam ji ir buvo kuriama. Norint pasiekti, kad kuo daugiau vartotojų rinktųsi el. paslaugos būdą, sukurtos el. paslaugos turi būti patogios ir atitikti vartotojų poreikius.

Elektroninės erdvės privalumai aktualūs žmonėms su negalia, kadangi dėl judėjimo, regos, klausos ar kitų sutrikimų jiems sunku vykti į institucijas, laukti eilėse ar bendrauti be pagalbinių priemonių. El. paslaugos – tai būdas gauti viešąsias ir administracines paslaugas neišeinant iš namų.

Elektroninės paslaugos taip pat yra priemonės, leidžiančios optimizuoti paslaugos teikimą, automatizuojant institucijų vidinius procesus, skirtus viešosioms ir administracinėms paslaugoms teikti.

#### 3.1. El. paslauga ne visada efektyvesnė nei tradicinė paslauga

Audito metu vertinome, ar sukurtos el. paslaugos leidžia institucijoms mažinti paslaugos teikimo sąnaudas – finansines, laiko, žmogiškųjų išteklių. Vertinimui buvo atrinkta 20 el. paslaugų (2 priedas), kurios aktualios fiziniams ir juridiniams asmenims. Auditoriai nevertino konkrečių el. paslaugų, kaip atskiro objekto, tačiau kai kurios el. paslaugos pateikiamos kaip pavyzdžiai, iliustruojantys nagrinėjamą sritį.

Duomenys buvo renkami siunčiant klausimynus ir bendraujant su atsakingomis už el. paslaugų teikimą institucijomis.

Apibendrinti institucijų apklausos duomenys rodo, kad 53 proc. apklaustų valstybės institucijų ir nė viena iš septynių savivaldybių nevertino ekonominio el. paslaugos naudingumo institucijai, taip pat 53 proc. valstybės institucijų nurodė, kad paslaugos suteikimo kaštai įdiegus el. paslaugą netapo mažesni. Tai rodo, kad šios institucijos, diegdamos elektronines paslaugas, nesuinteresuotos gerinti bei optimizuoti paslaugų teikimo procesus ir taupyti savo žmogiškuosius išteklius rutininių darbų atlikimui. Todėl realizavus elektronines paslaugas teigia, kad jų kūrimas ir palaikymas papildomai kainuoja ir finansiškai neapsimoka.

Pažymėtina, kad elektroninės paslaugos yra priemonė, leidžianti optimizuoti paslaugos teikimą, tačiau tam, kaip nurodoma ITU metodikoje<sup>66</sup>, reikia peržiūrėti ir keisti institucijų vidinius procesus.

Efektyvus paslaugos teikimas daro įtaką efektyviam ir patogiam paslaugos gavimui. Analizuodami atsirinktas el. paslaugas, nustatėme, kad neoptimizuoti vidiniai institucijų procesai riboja galimybes teikti geresnės kokybės el. paslaugas, nepakeistas teisinis reglamentavimas neleidžia panaudoti el. paslaugos, kaip priemonės, privalumų teikiant viešąsias ir administracines paslaugas.

#### Pavyzdys

MEPIS vartotojams leidžia užsakyti 20 elektroninių paslaugų, tačiau ši sistema nėra patraukli vartotojui ir naudinga institucijoms. Teikiant prašymus daugumai paslaugų užsakyti reikalaujama

<sup>66</sup> ITU e-Government Implementation Toolkit, 2009, ITU, 26 psl. (nuoroda internete: [http://www.itu.int/pub/D-STR-GOV.E\\_GOV-11-2010](http://www.itu.int/pub/D-STR-GOV.E_GOV-11-2010) [žiūrėta 2014-10-06]).

prisegti nuskenuotus dokumentus, kurių originalai turi būti pateikiami atvykus į civilinės metrikacijos įstaigą atsiimti civilinės būklės įrašo liudijimo ar pažymos. Dėl šių priežasčių asmens vizitų į civilinės metrikacijos įstaigas skaičius, sukūrus MEPIS, nesumažėjo.

Vertinant šį pavyzdį sisteminiu požiūriu, atkreiptinas dėmesys į du aspektus: vartotojas, užsakantis pažymą, turi pristatyti originalius dokumentus, taip pat jis turi atvykti atsiimti pažymą, kuri dažniausiai reikalinga kitai institucijai, kaip dokumentas, patvirtinantis tam tikrą civilinės būklės įrašą. To būtų galima išvengti įgyvendinus sąveikas su kitų institucijų informaciniais ištekliais, kuriuose yra MEPIS paslaugoms gauti reikalingą informaciją, bei sudarius galimybę vartotojams dokumentus pateikti ir atsiimti el. būdu.

#### Pavyzdys

Civilinės būklės aktų įrašai sudaromi remiantis pareiškėjų pateiktais dokumentais, patvirtinančiais registruojamą civilinės būklės aktą. Įrašius civilinės būklės akto įrašą, išduodamas šį faktą patvirtinantis dokumentas – civilinės būklės aktų įrašo įregistravimo liudijimas (pvz., gimimo, mirties ir kt.), kurį asmenys, kreipdamiesi dėl socialinių, sveikatos priežiūros ir kt. paslaugų, turi pateikti atitinkamoms institucijoms. Pavyzdžiui, kreipiantis dėl vienkartinės išmokos gimusiam vaikui paskyrimo būtina pateikti vaiko gimimo liudijimą; kreipiantis dėl laidojimo pašalpos turi būti pateikiamas mirties liudijimas ir pan.

Dar vienas pavyzdys, iliustruojantis neefektyvų el. paslaugos, kaip priemonės, panaudojimą, susijęs su socialinių paslaugų informacine sistema.

#### Pavyzdys

Įgyvendinant SPIS projektą buvo sukurtos 26 el. paslaugos. Lietuvos gyventojai elektroninėje erdvėje gali pateikti el. prašymus dėl 6 paslaugų gavimo, dėl kurių nereikės atvykti į savivaldybę ir pateikti papildomų dokumentų. Dėl kitų 20 paslaugų papildomai reikia atvykti į savivaldybę pateikti dokumentus, kurių negalima gauti automatizuotu būdu iš informacinių sistemų arba registru.

Įvertinus tai, kad kuriant el. paslaugas neperžiūrimi vidiniai procesai, sukurtos el. paslaugos nepadidina institucijos veiklos efektyvumo, pvz., dėl reikalavimo pateikti dokumentų originalus asmenims vis dar tenka atvykti į institucijas; asmens prašymo perdavimas nagrinėjančiam specialistui užtrunka ilgai dėl to, kad prašymą vizuoja dar keli susiję specialistai ar vadovai. Automatizavus procesą ir pakeitus vidinius procesus, auditorių nuomone, paslaugos teikimą būtų galima optimizuoti.

Iš analizuotų 20 el. paslaugų 4 el. paslaugos visiškai nesupaprastino el. paslaugų teikimo, 16 el. paslaugų sudaro galimybę asmenims neatvykti į institucijas ar atsisakyti dokumentų kopijų darymo, dalis procesų automatizuota. Geroji praktika<sup>67</sup> kaip vieną iš e. valdžios valdymo priemonių siūlo atlikti viešųjų paslaugų procesų peržiūrą. Pažymėtina, kad valstybės mastu nėra metodikos, kaip vidinius veiklos procesus sklandžiai įtraukti į el. paslaugų teikimo procesus.

Nuo 2008 m. rengiamose Geresnio reglamentavimo programose<sup>68</sup> bei nuo 2014 m. rengiamuose Administracinės naštos mažinimo priemonių planuose<sup>69</sup> dalis priemonių apima paslaugų elektronizavimą. Apklausos metu institucijų nurodomi ir pavyzdžiuose pateikti argumentai, kad

<sup>67</sup> ITU e-Government Implementation Toolkit, 2009, ITU, 23psl. (Nuoroda internete: [http://www.itu.int/pub/D-STR-GOV.E\\_GOV-11-2010](http://www.itu.int/pub/D-STR-GOV.E_GOV-11-2010) [žiūrėta 2014-10-06]).

<sup>68</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008-02-13 nutarimas Nr. 185 „Dėl Geresnio reglamentavimo programos patvirtinimo“.

<sup>69</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014-07-02 nutarimas Nr. 630 „Dėl Administracinės naštos mažinimo 2014–2015 metais priemonių plano patvirtinimo“.

teisės aktai riboja elektroninių paslaugų optimalų teikimą (pvz., imperatyviai reglamentuotas popierinių dokumentų teikimas), yra nepagrįsti, nes institucijos turi galimybę inicijuoti tokių teisės aktų pakeitimus – institucijos savo nuožiūra parenka administracinės naštos mažinimo priemones ir jas siūlo įtraukti į Vyriausybės tvirtinamą dviemėį administracinės naštos mažinimo priemonių planą. Taip pat dalį procedūrų galima supaprastinti peržiūrint vidinius institucijos procesus.

Audito metu, analizuodami su savivaldybių el. paslaugomis susijusius projektus, nustatėme ir gerosios praktikos, perkeltant viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę.

#### Gerosios praktikos pavyzdys

Įgyvendinant „Administracinių procedūrų, susijusių su valstybės ir savivaldybių institucijų išduodamais leidimais, perkėlimas į elektroninę terpę“ (projekto kodas VP2-3.1-IVPK-01-V-02-021) ir „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“ (projekto kodas Nr. VP2-3.1-IVPK-08-V-01-001) projektus būsimi el. paslaugų procesai buvo formuojamai taip, kad institucijos nereikalautų duomenų ar informacijos, kurią galima gauti automatiškai būdu realizavus duomenų mainų sąsajas arba institucijoms patikrinant reikalingą informaciją kitu būdu. Analizuojant teikiamas ir administruojamas paslaugas įvertintas paslaugų optimizavimo aspektas, tuo pačiu nurodant ir poreikį keisti paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus ir tik po to parengta techninė specifikacija.

Audito metu nebuvo galimybės palyginti institucijų tradiciniu būdu ir el. būdu teikiamų paslaugų sąnaudų, kadangi tokie rodikliai nerenkami, t. y. šiuo metu neįmanoma pasakyti, kiek kainuoja paslaugos suteikimas skirtingais būdais. Tokių duomenų negalėjo pateikti apklaustos institucijos, taip pat VRM negalėjo nurodyti tokio apskaičiavimo atvejų. Jungtinės Karalystės „*Transactions explorer*“ sistemoje, kuria remtasi kuriant PASIS, vienas iš paslaugų vertinimo rodiklių skirtas įvertinti, kiek kainuoja vienas paslaugos suteikimas (*angl. cost per transaction*), tačiau VRM kuriamoje sistemoje toks rodiklis šiame projekto etape nebuvo numatytas. Taigi, šiuo metu valstybėje paslaugos teikimo kaštų analizės neatliekamos, nėra patvirtintos metodikos, kaip įvertinti paslaugos teikimo kaštus paslaugą teikiant tradiciniu būdu ir elektroniniu būdu, todėl negalima įvertinti el. paslaugų pridėtinės vertės.

## 3.2. El. paslaugos ne visada atitinka naudotojų poreikius

### 3.2.1. El. paslaugos ne visada padeda mažinti asmenims tenkančią administracinę naštą

Audito metu vertinome, ar sukurtos el. paslaugos padeda mažinti šių paslaugų naudotojams tenkančią administracinę naštą.

Administracinė našta – laiko sąnaudos ir finansinės išlaidos, kurias patiria ar gali patirti asmenys, vykdydami teisės aktuose nustatytus ar teisės aktų projektuose siūlomus nustatyti informacinius įpareigojimus.<sup>70</sup> Taigi, asmenims tenkanti administracinė našta yra:

- laikas, kurį piliečiai turi skirti informaciniams įpareigojimams įvykdyti (laikas, kuris sugaištamasis pildant dokumentų formas, siunčiant dokumentus paštu, elektroniniu paštu ar pristatant juos asmeniškai į institucijas ar įstaigas arba atliekant kitus vykdymo veiksmus), išreikštas valandomis<sup>71</sup>;

<sup>70</sup> Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012-11-08 Nr. XI-2386, 2 str. 1 d.

<sup>71</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011-02-23 nutarimas Nr. 213 „Dėl Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos patvirtinimo“, 4.1 ir 7 p.

- asmeninės finansinės išlaidos, kurias piliečiai patiria vykdydami informacinius įpareigojimus (dokumentų spausdinimo, kopijavimo, siuntimo ar pristatymo į institucijas ar įstaigas ir kitos finansinės išlaidos), išreikštos litais<sup>72</sup>.

Administracinei naštai nepriskiriamos piliečių mokamos rinkliavos, atlyginimas už institucijų ir įstaigų teikiamas paslaugas, mokesčiai, numatyti Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatyme, baudos, įmokos ir kitos sąnaudos, nesusijusios su tiesioginiu informacinių įpareigojimų vykdymu (pavyzdžiui, sąnaudos, kurias piliečiai patiria užtikrindami, kad jiems priklausančios transporto priemonės atliekant privalomąją techninę apžiūrą atitiktų techninius reikalavimus, ir panašiai)<sup>73</sup>.

Analizuodami, ar el. paslaugos mažina asmenims tenkančią administracinę naštą, vertinome, ar elektroninis paslaugos teikimo būdas leidžia naudotojams per trumpesnę laiką pasinaudoti paslauga, ar jo patirtos išlaidos, susijusios su paslaugos gavimu, yra mažesnės. Laikėme, kad el. paslaugos mažina asmenims tenkančią administracinę naštą, jei tenkinamas bent vienas šių kriterijų. Papildomai vertinome, ar asmenims reikia patiems pateikti duomenų iš kitų institucijų (jei jie reikalingi paslaugai suteikti).

El. paslauga yra viena iš administracinės naštos mažinimo priemonių – vietoj reikalavimo duomenis ir (ar) informaciją teikti raštu sudaryti galimybę juos teikti elektroniniu būdu (internetu), taip pat kitais būdais diegti ir plėtoti veiksmų vykdymą informacinėmis sistemomis<sup>74</sup>.

Pažymėtina, kad galimybė teikti informaciją el. būdu sudaroma ne tik įdiegus informacines sistemas, bet ir reglamentuojant tokią galimybę teisės aktuose, peržiūrint paslaugos teikimo procesus.

#### Pavyzdys

Pakeitus Lietuvos Respublikos vidaus vandenų uostų ir prieplaukų steigimo ir registravimo nuostatus (Vyriausybės 2012 m. gegužės 16 d. nutarimas Nr. 515), sudarytos sąlygos visą informaciją teikti ir priimti elektroninėje erdvėje, uosto ar prieplaukos registracijos, registracijos galiojimo sustabdymo, registracijos galiojimo sustabdymo panaikinimo, registracijos galiojimo panaikinimą vykdyti elektroninėje erdvėje. Taip pat atsisakyta uostų ir prieplaukų popierinių steigimo ir registravimo pažymėjimų<sup>75</sup>.

Audito metu apklausėme atrinktų el. paslaugų teikėjus ir vertinome, ar paslaugos gavėjams sumažėjo tenkanti administracinė našta (finansinės išlaidos ar laiko sąnaudos).

Iš 20-ies analizuotų el. paslaugų:

- 14 el. paslaugų tenkino abu administracinės naštos vertinimo kriterijus (sumažėjo finansinės ir laiko sąnaudos naudotojams);
- 4 el. paslaugos netenkino nė vieno administracinės naštos vertinimo kriterijaus (nesumažėjo nei finansinės, nei laiko sąnaudos, tenkančios naudotojams), iš jų dvi centralizuotos el. paslaugų sistemos (SPIS ir MEPIS);
- 2 el. paslaugos tenkino vieną administracinės naštos vertinimo kriterijų (sumažėjo finansinės arba laiko sąnaudos, tenkančios naudotojams);
- 4 el. paslaugoms asmenys turi pateikti duomenis iš kitų institucijų.

<sup>72</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011-02-23 nutarimas Nr. 213 „Dėl Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos patvirtinimo“, 4.2 p.

<sup>73</sup> Ten pat, 5 p.

<sup>74</sup> Geresnio reglamentavimo programos įgyvendinimo 2012 metų ataskaita, 7 psl.

<sup>75</sup> Geresnio reglamentavimo programos įgyvendinimo 2012 metų ataskaita.

Nors didžioji dalis analizuotų el. paslaugų atitinka audito vertinimo kriterijus, t. y. mažina asmenims tenkančią administracinę naštą, tačiau įvertinti administracinės naštos sumažėjimo skaitine išraiška (pokytį) negalėjome, kadangi toks rodiklis atsakingų institucijų nebuvo renkamas. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo veiksmų plane numatyta <sup>76</sup>, kad administracinės naštos mažėjimas 2014 m. turi siekti 5 proc., o 2015 m. – 15 proc.

Nors dalis (14 iš 20 vertintų) el. paslaugų atitiko iškeltus kriterijus dėl administracinės naštos mažinimo, tačiau nustatyta, kad ne visos el. paslaugos, kaip priemonės mažinti asmenims tenkančią administracinę naštą, yra panaudojamos pakankamai.

#### Pavyzdys

VĮ Regitra įdiegė Vairuotojų pažymėjimų išdavimo ir keitimo el. paslaugą, kuri leidžia vairuotojams užsakyti vairuotojo pažymėjimo keitimą el. būdu. Tačiau šia paslauga negali pasinaudoti didžioji dalis vairuotojų, kuriems vairuotojo pažymėjimus reikia keisti pasibaigus 10 metų galiojimo terminui, kadangi informacinėje sistemoje nėra duomenų apie medicininę pažymą, patvirtinančią asmens sveikatos tinkamumą vairuoti atitinkamas transporto priemones. Šiuo metu VĮ Regitra neturi galimybių keisti duomenimis su medicinos įstaigų informacinėmis sistemomis ir nesudaryta galimybė asmenims pateikti tokią pažymą el. būdu.

SPIS leidžia asmenims užsakyti 26 socialines paslaugas el. būdu, tačiau paslaugas ir jų sąlygas naudotojas sužinos tik save identifikavęs ir prisijungęs prie sistemos. Bandant užsakyti paslaugą šioje sistemoje, identifikavus save el. erdvėje bei suvedus reikiamą informaciją, buvo gautas pranešimas, kad paslaugą (prašymą dėl socialinės pašalpos) el. būdu galima užsakyti tik dėl socialinės pašalpos kreipiantis pakartotinai. Auditorių nuomone, būtų tikslinga skelbti galimų užsakyti paslaugų sąrašą ir jų teikimo sąlygas dar prieš reikalavimą identifikuoti asmenį el. priemonėmis.

Užsakant paslaugas SPIS, MEPIS sistemose, kurios kartu asmenims leidžia užsakyti 46 paslaugas, asmenims taip pat reikia pateikti duomenis iš kitų institucijų, nors dalis jų kaupiami kitose valstybės informacinėse sistemose ar registruose.

### 3.2.2. Ne visos el. paslaugos pritaikytos neįgaliesiems

El. paslauga taip pat yra kaip priemonė padaryti paslaugas prieinamas visiems, pvz., žmonėms su negalia. Dar Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje buvo numatyta, kad viešosios ir administracinės paslaugos turi būti perkeliamos į elektroninę erdvę laikantis „skirta visiems“ (*angl.* design for all) principo, atsižvelgiant į Interneto prieinamumo rekomendacijas (*WAI – Web Accessibility Initiative*), kad jos būtų pritaikytos įvairių vartotojų grupių poreikiams, įskaitant žmones su negalia. Perkeliant viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę taip pat turėtų būti panaudotos visos informacijos teikimo įvairiomis formomis galimybės (pavyzdžiui, tekstu, vaizdu ir garsu)<sup>77</sup>. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše numatyta, kad valstybės ir savivaldybės institucijų interneto svetainės turi būti pritaikytos neįgaliesiems<sup>78</sup> vadovaujantis IVPK patvirtintomis metodinėmis rekomendacijomis.

<sup>76</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2013-05-20 įsakymas Nr. 1V-438 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos įgyvendinimo 2013-2015 metų veiksmų plano patvirtinimo“, III sk., 2.1 p.

<sup>77</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-04-28 nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ (neteko galios 2012-02-19), 65.5.1 p. 2 d.

<sup>78</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-04-18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo (Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo)“, 7 p.

2013 m. valstybiniai auditoriai, atlikę valstybinį auditą „Valstybės informacinių išteklių valdymas“, atkreipė dėmesį, kad viešojo sektoriaus el. paslaugos ir informacinė aplinka tik iš dalies pritaikyta žmonėms su negalia<sup>79</sup>, todėl IVPK buvo rekomenduota imtis priemonių, kad informacinių technologijų sprendimai būtų palankūs žmonėms su negalia. Įgyvendinant rekomendaciją atnaujinta ir patvirtinta Interneto svetainių pritaikymo neįgaliesiems įvertinimo metodika<sup>80</sup>.

Audito metu vertinome 20 el. paslaugų ir Elektroninių valdžios vartų atitiktį pritaikymo neįgaliesiems reikalavimams – tikrinome, ar interneto svetainės atitinka HTML, XHTML ar susijusiems standartams<sup>81</sup>, pritaikymą WCAG 2.0 standarto AA lygiui<sup>82</sup>, bei atitiktį bendriesiems prieinamumo principams<sup>83</sup>. Patikrinus pasirinktas el. paslaugas nustatyta, kad iš 21 vertintos interneto svetainės tik 3 pritaikytos neįgaliesiems, o 18 turėjo žymių trūkumų. Pažymėtina, kad IVPK rengdamas pritaikymo neįgaliesiems metodiką pats nesilaiko pritaikymo neįgaliesiems rekomendacijų – Elektroniniai valdžios vartai nepritaikyti žmonėms su negalia, nors dar 2012 m. IVPK užsakytu atlikus išsamų svetainės vertinimą<sup>84</sup> tai buvo nustatyta. Audito metu IVPK paaikšino, kad šiuo metu vykdomi VIISP modernizavimo darbai, kurių apimtyje rengiamas naujas VIISP portalo dizainas, kuris bus pritaikytas neįgaliesiems.

Taigi nors reikalavimas pritaikyti interneto svetaines yra nustatytas teisės aktuose, parengtos metodinės rekomendacijos, tačiau šios priemonės nėra pakankamos, kadangi nenumatytos veiksmingos poveikio priemonės, pvz., atsakomybė už tinklalapių nepritaikymą neįgaliesiems.

### 3.2.3. Ne visada vertinamas kuriamų el. paslaugų poreikis

Audito metu analizavome, kaip vertinamas poreikis kurti el. paslaugas, kaip vykdomas kuriamų el. paslaugų planavimas. Nustatyta, kad planavimas buvo vykdomas „iš apačios į viršų“ principu, – priemonės siūlo įgyvendinančios institucijos, o ne politiką formuojanti.

#### Pavyzdys

Įgyvendinant Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją<sup>85</sup> ir rengiant priemonių įgyvendinimo planą, institucijos VRM prašymu teikė pasiūlymus dėl priemonių įtraukimo į planą. Priemonių įtraukimo į planą kriterijus – jų atitiktis strategijos tikslams ir uždaviniams.

Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos nuostatos, susijusios su IRT sprendimais, įgyvendinamos priemonėmis, numatytomis Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 metų programos įgyvendinimo tarpinstituciniame veiklos plane. Rengiant šį planą, valstybės institucijos ir įstaigos, atsižvelgdamos į programos tikslus ir uždavinius, pasiūlė savo priemones.

Auditorių nuomone, toks planavimo būdas nėra tinkamiausias, kadangi planavimas „iš viršaus į apačią“ ir iš apačios kylančios iniciatyvos nėra suderinamos<sup>86</sup>, kuriamos atskiros el. paslaugos, o ne sisteminga jų visuma ar kompleksinės priemonės.

<sup>79</sup> Valstybinio audito ataskaita „Valstybės informacinių išteklių valdymas“, 2013, 6 išvada.

<sup>80</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013-05-23 įsakymas Nr. T-72 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2004 m. kovo 31 d. įsakymo Nr. T-40 „Dėl Neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ pakeitimo.

<sup>81</sup> Naudotas įrankis *Markup Validation Service*, nuoroda internete <http://validator.w3.org> [žiūrėta 2014-10-06].

<sup>82</sup> Naudotas įrankis *AChecker*, nuoroda internete <http://achecker.ca> [žiūrėta 2014-10-06].

<sup>83</sup> Naudotas įrankis *WAVE*, nuoroda internete <http://wave.webaim.org> [žiūrėta 2014-10-06].

<sup>84</sup> Nuoroda internete: <http://www.ivpk.lt/uploads/e%20itrauktis/epaslaugos-vertinimas.pdf> [žiūrėta 2014-10-06].

<sup>85</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-04-28 nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“, 66 p. (neteko galios 2012-02-19).

Audito metu gautas IVPK paaiškinimas, kad planavimas „iš viršaus į apačią“ buvo pritaikytas, IVPK parengiant „Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelį“, kurio dalis skirta nustatyti, kokios yra prioritetinės el. paslaugų plėtros sritys 2014–2020 m., siekiant didžiausio poveikio ir naudos. Šios studijos rezultatai perduoti ir pristatyti Susisiekimo ministerijai kaip tarpinei institucijai, administruojančiai Europos Sąjungos struktūrinių fondų investicijas informacinės visuomenės plėtros srityje.

Audituojamu laikotarpiu daugumos valstybės institucijų el. paslaugų kūrimas buvo finansuojamas 2007–2013 m. laikotarpio ES struktūrinės paramos lėšomis. Tai lėmė, kad institucijos, kurdamos el. paslaugas, vertino jų poreikį ir naudą – institucijos rengė investicinius projektus, kadangi šių priemonių finansavimo aprašuose numatyti bendrieji ir specialieji atrankos kriterijai.

Audito metu apklausėme visas savivaldybes, siekdami išsiaiškinti, kokios jų el. paslaugos yra sukurtos. Apklausos duomenys parodė, kad tik 7 savivaldybės yra sukūrusios bent keletą el. paslaugų. Atlikus pakartotinę apklausą šiose savivaldybėse, nustatyta, kad 4 iš 7 savivaldybių, kurdamos el. paslaugas, nevertino jų poreikio, todėl tik apie 10 proc. asmenų naudojami sukurtomis savivaldybių el. paslaugomis.

Pažymėtina, kad paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesas apima ne tik el. priemonių sukūrimą ir įdiegimą, bet ir sukurtų paslaugų viešinimą, skatinimą jomis naudotis, vartotojų nuomonių apklausas, siekiant, kad paslaugos būtų patogesnės ir kokybiškesnės. Dar 2009 m. Ministro Pirmininko sudaryta darbo grupė<sup>87</sup> savivaldybėms, modernizuojant viešąsias ir administracines el. paslaugas IRT priemonėmis, rekomendavo naudotis centrinių valstybinio administravimo subjektų jau parengtomis rekomendacijomis ar metodikomis, jau sukurtomis centralizuotomis priemonėmis el. paslaugų kūrimui ir teikimui. Nepaisant to, kiekviena savivaldybė savaip perkėlė paslaugas į el. erdvę, todėl savivaldybių paslaugos skirtingose savivaldybėse yra skirtingo brandos lygio.

Nustatyta, kad nėra vientiso paslaugų, teikiamų atsižvelgiant į savarankiškas savivaldybių funkcijas, perkėlimo į elektroninę erdvę proceso, kuris apimtų poreikio ir naudos vertinimą. Skirtingai nei valstybės institucijose, savivaldybėse nebuvo reikiamų el. paslaugų kūrimo kontrolės priemonių.

### Pavyzdys

Vilniaus miesto, Šiaulių rajono ir Klaipėdos miesto savivaldybės įgyvendindamos projektus pagal priemonę „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“, įsigijo informacines sistemas, skirtas el. paslaugoms teikti, ir dalį paslaugų, panaudojant įsigytas informacines sistemas, perkėlė į elektroninę erdvę. Kadangi priemonės „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“ finansavimo sąlygos nenumato išlaidų, susijusių su viešųjų paslaugų perkėlimu į elektroninę terpę, finansavimo<sup>88</sup>, todėl nenumatytas investicinių projektų derinimas su IVPK, el. paslaugų poreikio vertinimas, kuriamų el. paslaugų suderinimas su viešojo administravimo plėtros kryptimis.

<sup>86</sup> Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014–2020 metais vertinimas, Vilnius, 2012 (nuoroda internete

<http://www.ivpk.lt/uploads/Tendencijos%20ir%20prioritetai/atnaujinti/Informacines%20visuomenes%20vertinimas%20-%20tekstas%202012-04-26%20VPVI.pdf> [žiūrėta 2014-10-21]).

<sup>87</sup> Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko 2009-04-22 potvarkis Nr. 152 „Dėl darbo grupės sudarymo“.

<sup>88</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009-02-18 įsakymas Nr. 1V-70 „Dėl 2007-2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ įgyvendinimo priemonės VP1-4.3-VRM-01-V „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“ projektų finansavimo sąlygų aprašo patvirtinimo“, 23 p.



Siekiant gerinti paslaugų kokybę ir didinti visuomenei teikiamų paslaugų prieinamumą savivaldybėse, Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plane<sup>89</sup> bei „Viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę veiksmų iki 2012 m. plane“<sup>90</sup> buvo nuspręsta kurti centralizuotus sprendimus, kurie užtikrintų paslaugų teikimą pagal vienodus standartus visose Lietuvos savivaldybėse<sup>91</sup>.

### Pavyzdys

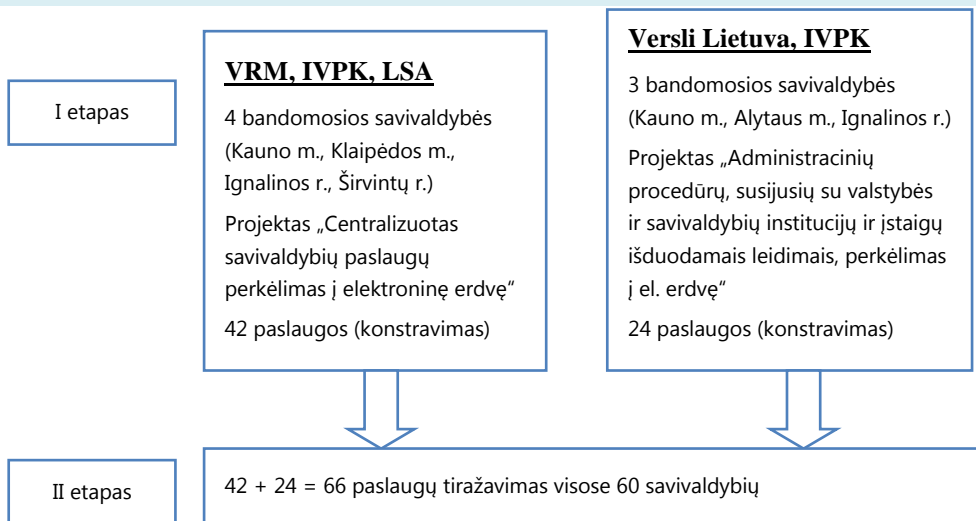
2011 metais pradėjo veikti Vidaus reikalų ministerijos sukurta Metrikacijos paslaugų informacinė sistema MEPIS, kuri suteikia galimybę visoms savivaldybėms teikti el. paslaugas gyventojams. Gyventojai gali užsakyti 20 paslaugų, kurias teikia civilinės metrikacijos įstaigos.

2014 metais pradėjo veikti Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos sukurta socialinės paramos šeimai informacinė sistema. SPIS paskirtis – vienodai registruoti ir kaupti informaciją apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą (socialines išmokas ir kompensacijas, socialinę paramą mokiniams, socialines paslaugas, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, ir kt.), analizuoti šią informaciją pagal savivaldybes, paramos rūšis bei paramos gavėjus, taip pat užkirsti kelią paramos gavimui keliose savivaldybėse vienu metu. Šiuo metu sistema leidžia užsakyti 26 elektronines viešąsias paslaugas.

Nors audito metu nustatyta, kad dėl neoptimizuotų vidinių procesų ir informacinių sistemų bei registrų sąveikos trūkumo MEPIS ir SPIS sistemos nepakankamai panaudoja elektroninių priemonių galimybes (žr. 3.2.1 skyrių), tačiau centralizuotas el. paslaugų kūrimas, kaip būdas, savivaldybėse vertinamas teigiamai. Auditorių nuomone, pagrindinė tokių projektų įgyvendinimo rizika yra patirties stoka bei sistemingo koordinavimo ir institucijų bendradarbiavimo trūkumas (žr. 1.2 skyrių).

Audito metu dar buvo vykdomi du projektai, kurių metu kuriamos savivaldybių el. paslaugos, kurios centralizuotai bus diegiamos visose savivaldybėse, panaudojant VIISP funkcionalumus. Planuojama projektų pabaiga 2015 m. birželio 30 d. Projektų etapai pateikiami 7 paveiksle.

### 7 pav. Centralizuotai vykdomi savivaldybių el. paslaugų projektai



Šaltinis – Vidaus reikalų ministerija

<sup>89</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimas Nr. 1097 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plano patvirtinimo“ 5.1.21 p., 5.1.33 p.

<sup>90</sup> Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2010-06-14 įsakymas Nr. 3-376 „Dėl Viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę veiksmų iki 2012 m. plano patvirtinimo“.

<sup>91</sup> Ten pat, VI sk. 1.22 ir 1.24 p.

Nors schemoje nurodyti projektai dar vykdomi, tačiau įvertinus MEPIS ir SPIS kūrimo patirtį, siekiant didinti savivaldybių teikiamų el. paslaugų kokybę, rekomenduotina užtikrinti ne tik el. priemonių sukūrimą, bet ir institucijų vidinių procesų optimizavimą.

Pažymėtina, kad vykdyti ir šiuo metu vykdomi centralizuotų el. paslaugų kūrimo projektai yra pavieniai, t. y. nėra mechanizmo, kuris leistų vientisai vertinti el. paslaugų poreikį valstybės ir savivaldybių institucijose ir spręsti dėl naujų el. paslaugų kūrimo centralizuotai. Nepaisant to, kad didžioji dalis savivaldybių teikiamų paslaugų į el. erdvę turėtų būti perkelta vykdant minėtus projektus, tikėtina, kad paslaugų perkėlimas į el. erdvę išliks aktualus ir ateityje, pvz., pasikeitus teisiniam reglamentavimui gali atsirasti naujų paslaugų.

Siekiant, kad sprendimai įsigyti ar sukurti informacinius išteklius būtų ekonomiškai pagrįsti, vadovaujantis Valstybės kapitalo investicijų planavimo metodika<sup>92</sup> ir Valstybės lėšų, skirtų valstybės kapitalo investicijoms, planavimo, tikslinimo, naudojimo, apskaitos ir kontrolės taisyklėmis<sup>93</sup>, turi būti parengti investicijų projektai, pagrįsti ekonomiais naudos ir efekto skaičiavimais, detalio alternatyvų ir sprendimų analize, bei suderinti su IVPK<sup>94</sup>.

Valstybės kontrolė 2013 m. konstatavo, kad sukurtas valstybės informacinių išteklių finansavimo mechanizmas nepakankamai užtikrina lėšų panaudojimo pagrįstumą, atsiperkamumą ir suderinamumą su informacinės visuomenės plėtros kryptimis<sup>95</sup>. Vyriausybei buvo rekomenduota numatyti reguliavimo ir kontrolės priemones, užtikrinančias centralizuotą visų finansavimo šaltinių lėšomis finansuojamų svarbiausių informacinės visuomenės plėtros projektų planavimą, apimančią jų pagrįstumo, technologinio suderinamumo ir poveikio vertinimą ir stebėseną valstybės mastu<sup>96</sup>. Audito metu rekomendacija dar nebuvo įgyvendinta.

Atlikdami šį auditą daugiau dėmesio skyrėme valstybės informacinių išteklių bei e. valdžios plėtros poreikio pagrįstumo vertinimui. Nustatėme, kad ne visų valstybės informacinių išteklių kūrimas yra pagrindžiamas ekonomiais naudos ir efekto skaičiavimais, detalio alternatyvų ir sprendimų analize, ne visi projektai suderinami su IVPK.

### Pavyzdys

VRM nuo 2011 m. kovo mėn. vykdo projektą „Centralizuotos viešųjų ir administracinių paslaugų sistemos kūrimas ir diegimas įgyvendinant vieno langelio principą“, kurio metu kuriama PASIS paslaugų katalogo ir stebėsenos sistema. Projektas finansuojamas 2007–2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ įgyvendinimo priemonės VP1-4.3-VRM-01-V „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“ lėšomis. Šio prioriteto finansavimo sąlygų aprašas nenumato galimybių studijos / investicinio projekto rengimo, todėl buvo rengta tik paraiška finansavimui gauti. Pažymėtina, kad paraišką dėl finansavimo teikė ir sprendimą dėl jo skyrimo priėmė VRM.

VĮ Registrų centras 2013–2014 m. sukūrė Juridinių asmenų dalyvių informacinę sistemą (JADIS), kurios viena iš funkcijų – teikti duomenis ir dokumentus fiziniams ir juridiniams asmenims JADIS nuostatuose nustatyta tvarka<sup>97</sup>. Ši sistema sukurta iš įmonės lėšų, todėl nėra reikalavimo rengti

<sup>92</sup> Lietuvos Respublikos finansų ministro 2001-07-04 įsakymu Nr. 201 patvirtinta Valstybės kapitalo investicijų planavimo metodika.

<sup>93</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-04-26 nutarimu Nr. 478 patvirtintos Valstybės lėšų, skirtų valstybės kapitalo investicijoms, planavimo, tikslinimo, naudojimo, apskaitos ir kontrolės taisyklės, 5 ir 6 p.

<sup>94</sup> Ten pat, 10 p.

<sup>95</sup> Valstybinio audito ataskaita „Valstybės informacinių išteklių valdymas“, 2013 m., 4 išvada.

<sup>96</sup> Ten pat, 3.1 rekomendacija.

<sup>97</sup> Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2013-10-11 įsakymu Nr. 1R-231 patvirtinti „Juridinių asmenų dalyvių informacinės sistemos nuostatai“, 7.3. p.

investicinį projektą ir derinti jį su IVPK.

Valstybės kontrolė, 2013 m. atlikusi Žemės ūkio ministerijos informacinių išteklių valdymo auditą<sup>98</sup>, nustatė dar vieną informacinių išteklių finansavimo mechanizmą, kai kuriant informacinius išteklius teisės aktai nereikalauja jų poreikio pagrįsti ekonominiais naudos ar efekto skaičiavimais: Žemės ūkio ministerija, kaip asignavimo valdytojas, finansuoja VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centrą kaip kitą subjektą<sup>99</sup>, ŽŪIKVC įstatuose viena iš numatytų veiklų yra informacinių sistemų kūrimas<sup>100</sup>, todėl toks informacinių išteklių kūrimo finansavimo būdas, nepagrindžiant jų poreikio, šiuo metu yra galimas.

Kadangi Vyriausybė dar neįgyvendino rekomendacijos numatyti reguliavimo ir kontrolės priemonės, užtikrinančias centralizuotą visų finansavimo šaltinių lėšomis finansuojamų svarbiausių informacinės visuomenės plėtros projektų planavimą, apimantį jų pagrįstumo, technologinio suderinamumo ir poveikio vertinimą ir stebėseną valstybės mastu, todėl šio audito metu naujų pasiūlymų neteikiame.

### 3.2.4. Ne visos institucijos atlieka teikiamų el. paslaugų kokybės vertinimą

Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas nustato, kad institucijos, kurdamos ir tvarkydamos valstybės informacinius išteklius, savo veikloje vadovaujasi patogaus naudojimo principu, kuris reiškia, kad fiziniams ir juridiniams asmenims užtikrinama galimybė patogiai naudotis teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, teikti nuomonę ir pasiūlymus dėl jų tobulinimo ir gauti atsakymus<sup>101</sup>. Institucija, kurdama ir tvarkydama valstybės informacinius išteklius, privalo nuolat fiksuoti informacijos gavėjų ar elektroninių paslaugų naudotojų nuomones ir jomis remiantis tobulinti tvarkomas valstybės informacines sistemas ir (arba) registrus<sup>102</sup>.

Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše nustatyta, kad įstaigos interneto svetainėje turi būti sudaryta galimybė paslaugos vartotojams balsavimo forma ir (arba) komentavimo galimybe įvertinti tos paslaugos, jei įstaiga jas teikia, kokybę<sup>103</sup>.

IVPK parengė metodiką, nustatančią, kaip institucijos, kuriančios el. paslaugas 2007-2013 m. Europos Sąjungos struktūrinių fondų IVPK administruojamų priemonių lėšomis, turi vykdyti šių paslaugų vertinimą<sup>104</sup>. Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių projektų finansavimo sąlygų aprašuose buvo numatytas reikalavimas „Projekto vykdytojas ir partneris (-iai), įgyvendinę projektą, turi sudaryti galimybę vartotojams pateikti atsiliepimus apie įdiegtų elektroninių paslaugų teikimo kokybę. Projekto vykdytojas ir partneris (-iai) turi įsipareigoti 2 metus po projekto įgyvendinimo pabaigos vertinti pateikiamus atsiliepimus ir apibendrintų atsiliepimų pagrindu, jeigu jie yra argumentuoti ir pagrįsti, tobulinti projekto metu įdiegtas elektronines paslaugas“.

<sup>98</sup> Valstybinio audito ataskaita „Žemės ūkio ministerijos informacinių išteklių valdymas“, 2013 m.

<sup>99</sup> Lietuvos Respublikos žemės ūkio ir kaimo plėtros įstatymas, 2002-06-25 Nr. IX-987, 8 str. 1 d.

Lietuvos Respublikos biudžeto sandaros įstatymas, 1990-07-30 Nr. I-430, 5 str. 1 d. 1 p.

<sup>100</sup> Valstybės įmonės Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centro įstatai, 2013-01-22, 11 p. (nuoroda internete <https://www.vic.lt/?mid=22> [žiūrėta 2014-10-03]).

<sup>101</sup> Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 10 str. 10 d.

<sup>102</sup> Ten pat, 11 str. 2 d. 12 p.

<sup>103</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-04-18 nutarimas Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo (Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo)“, 19 p. 3 d.

<sup>104</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2013-04-30 įsakymas T-63.

Audito metu analizavome, ar valstybės ir savivaldybių institucijos atlieka el. paslaugų kokybės vertinimus, siekiant užtikrinti, kad teikiamos el. paslaugos būtų patrauklios naudotojams.

Siekiant nustatyti, kokie el. paslaugų kokybės vertinimai atliekami, audito metu apklausėme 15 valstybės institucijų ir 7 savivaldybes. Apklausos duomenys parodė, kad ne visos valstybės institucijos ir savivaldybės atlieka paslaugų vartotojų nuomonių vertinimus dėl teikiamų el. paslaugų kokybės – tyrimų dėl el. paslaugų kokybės neatlieka 4 iš 15 (26,67 proc.) apklaustų valstybės institucijų ir 3 iš 7 (42,86 proc.) apklaustų savivaldybių.

### Pavyzdys

Nustatyti atvejai, kai teikiamos el. paslaugos, tačiau šių el. paslaugų naudotojams nėra galimybės įvertinti teikiamų el. paslaugų kokybę, ar įstaigos neatlieka apklausų dėl teikiamų el. paslaugų kokybės – Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos sukurta SPIS, leidžianti asmenims užsakyti paslaugas el. būdu, VšĮ Vilniaus universiteto Santariškių klinikos ir 19 partnerių iniciatyva sukurta Išankstinės pacientų registracijos sistema, kuri leidžia visiems šalies pacientams užsiregistruoti pas gydytoją, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija teikia el. paslaugas, susijusias su statybos leidimų išdavimu (prašymų išduoti su statyba susijusius dokumentus teikimas).

Teisės aktuose nustatytas reikalavimas vertinti teikiamų el. paslaugų kokybę<sup>105</sup>, tačiau nėra numatytų reikalavimų, kaip turi būti atliekami tokie vertinimai, dėl to neužtikrinamas vienodas teikiamų el. paslaugų kokybės vertinimas. Auditorių nuomone, tikslinga numatyti standartizuotą el. paslaugų kokybės vertinimo mechanizmą, leidžiantį įvertinti konkrečios el. paslaugos patogumą, aiškumą, tinkamumą ir kt.

Audito metu IVPK direktoriaus įsakymu buvo patvirtintos „Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos“<sup>106</sup>, kurios skirtos valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, valstybės ir savivaldybių įmonėms ir viešosioms įstaigoms, kuriančioms ir (arba) tobulinančioms sukurtas elektronines paslaugas<sup>107</sup>. Šios metodinės priemonės turėtų padėti užtikrinti elektroninių paslaugų kūrėjams įgyvendinti naudotojams tinkamas el. paslaugų priemones, įskaitant ir teikiamų el. paslaugų kokybės vertinimą.

Taip pat nustatėme atvejų, kai institucijos, vykdydamos el. paslaugų vartotojų apklausas, atsižvelgė į naudotojų nuomones ir patobulino teikiamas el. paslaugas.

### Gerosios praktikos pavyzdys

Policijos departamentas pagal Policijos elektroninių paslaugų sistemos vartotojų pateiktas pastabas atliko policijos elektroninių paslaugų sistemos funkcionalumo patobulinimus:

- Prie el. pranešimo policijai prisegamo failo dydis buvo padidintas iki 20 MB, bendras prisegamos informacijos dydis ribojamas iki 50 MB.
- Patobulintas laiko rezervavimo sistemos funkcionalumas, kad naudotojai matytų visus galimus atvykimo laikus, pažymėtus kita spalva.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos,

<sup>105</sup> Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2011-12-15 Nr. XI-1807, 11 str. 2 d. 12 p. ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-04-18 nutarimas Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo (Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo)“, 19 p.

<sup>106</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014-05-05 įsakymas Nr. T-65 „Dėl kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinių rekomendacijų patvirtinimo“.

<sup>107</sup> Ten pat, 2 p.

įvertinusi naudotojų poreikį, sukūrė ir įdiegė EGAS mobiliąją versiją bei patobulino portalo versiją neįgaliesiems.

Gyventojų registro tarnyba prie VRM, atsižvelgdama į MEPIS naudotojų nuomones, patobulino pažymų užsakymo sistemą, įdiegusi papildomus funkcionalumus, skirtus informuoti naudotoją apie parengtą pažymą bei deklaruojant gyvenamąją vietą internetu kartu užsakyti ir gyvenamosios vietos deklaravimo pažymą.

### 3.2.5. Ne visomis sukurtomis el. paslaugomis vartotojai yra linkę naudotis

Audito metu analizavome, ar asmenys vietoj tradiciniu būdu teikiamų paslaugų naudojami sukurtomis el. paslaugomis. Laikėme, kad el. paslauga naudojama pakankamai, kai elektroniniu būdu teikiama paslauga naudojama ne mažiau kaip 30 proc. Alternatyvus rodiklis taikomas visiems prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių lėšomis įgyvendintiems projektams, kurių metu kuriamos el. paslaugos.

Siekiant nustatyti, kaip IVPK administruojamos Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių lėšomis finansuojamų projektų metu sukurtos elektroninės paslaugos yra naudojamos, prioriteto priemonėse numatytas stebėsenos rodiklis: sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų dalis (iš visų atitinkamų paslaugų vartotojų) po dvejų metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo (ne mažiau kaip 30 proc.)<sup>108</sup>.

Audito metu vertinome, kiek tokių finansuotų projektų, po kurių įgyvendinimo praėjo dveji metai, pasiekė nustatytą rodiklį, bei atlikome apklausas pasirinktose institucijose.

2014 m. II ketv. pabaigoje buvo 5 IVPK administruojamos 2007–2013 m. ES struktūrinės paramos lėšomis finansuoti projektai, po kurių sukūrimo praėjo dveji metai. Išanalizavus institucijų pateiktas ataskaitas nustatyta, kad MEPIS naudotojų dalis yra 3,3 proc. (siektina ne mažiau kaip 30 proc.) lyginant su tradiciniu būdu teikiamomis paslaugomis, t. y. 1 iš 5 projektų nepasiekė nustatyto rodiklio. Tokį naudotojų pasirinkimą lėmė tai, kad el. paslauga nepadedą sumažinti atvykimų į institucijas skaičiaus (žr. 3.1 poskyrį), todėl paslaugų naudotojams nėra patogi. Taip pat viena iš priežasčių yra ta, kad ne visi gyventojai geba naudotis el. paslaugomis.

#### Pavyzdys

Gyventojų registro tarnybos prie VRM pateiktais duomenimis, daugiausiai prašymų elektroniniu būdu pateikiama didžiuosiuose Lietuvos miestuose, pvz. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyrius gavo 35,5 proc. visų elektroniniu būdu pateiktų prašymų. Tačiau yra savivaldybių civilinės metrikacijos įstaigų, kurios per laikotarpį nuo sistemos veikimo pradžios negavo nė vieno prašymo elektroniniu būdu arba gavo tik 2–3 prašymus. Tai parodo, kad gyventojų gebėjimas naudotis ir naudojimasis naujomis technologijomis geografiniu požiūriu pasiskirstęs netolygiai.

Apklausę pasirinktas 15 institucijų (2 priedas), nustatėme, kad dalis paslaugų dar nepasiekė siektino 30 proc. el. būdu besinaudojančių asmenų dalies, tačiau tokių asmenų daugėja.

<sup>108</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2011-04-29 įsakymu Nr. T-55 patvirtintas „Projektų, vykdomų pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę Nr. VP2-3.1-IVPK-14-K „Pažangios elektroninės paslaugos“, finansavimo sąlygų aprašas“, 22 p., 1 lentelė. Priemonės stebėsenos rodikliai ir 2009-05-23 įsakymu Nr. T-55 patvirtintas „Projektų, vykdomų pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę Nr. VP2-3.1-IVPK-01-V „Elektroninės valdžios paslaugos“, finansavimo sąlygų aprašas“, 18 p., 1 lentelė. Priemonės stebėsenos rodikliai.

**Pavyzdys**

Gyvenamosios vietos deklaravimas el. būdu: 2011 m. – 4,3%, 2012 m. – 6,6%, 2014 m. – 17,4% nuo visų pateiktų deklaracijų.

Išvykimo deklaracijų pateikimas el. būdu: 2011 m. – 10,5%, 2012 m. – 12,4%, 2014 m. – 21,1% nuo visų pateiktų deklaracijų.

Prašymai gauti per Policijos elektroninių paslaugų sistemą 2013 m. sudarė 20,17 proc., o 2014 m. I ketv. – 28,03 proc.

Prašymai per Socialinių paslaugų informacinę sistemą nuo 2014 m. sudarė 1,1 proc., tačiau atkreiptinas dėmesys, kad paslauga pradėjo veikti 2014 m.

Siekiant nustatyti, kaip IVPK administruojamos Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių lėšomis finansuojamų projektų metu sukurtos elektroninės paslaugos yra vertinamos jų vartotojų, prioriteto priemonėse numatytas stebėsenos rodiklis: sukurtų elektroninių paslaugų vartotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis (ne mažiau kaip 70 proc.) po dvejų metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo<sup>109</sup>. Audito metu analizuojant, ar visi projektai, atitinkantys kriterijus, pasiekė šį rodiklį, nustatyta, kad 3 iš 5 projektų nepasiekė siektino rodiklio.

**Pavyzdys**

Gyventojų registro tarnybos prie VRM sukurtas civilinės būklės aktų įrašų registravimo, liudijimų išdavimo el. paslaugas (MEPIS) teigiamai vertina 61 proc. vartotojų.

VĮ „Regitra“ sukurtas vairuotojų pažymėjimų išdavimo/keitimo el. paslaugas teigiamai vertina 59,7 proc. vartotojų.

Lietuvos darbo biržos sukurtas el. paslaugas teigiamai vertina 44,4 proc. vartotojų.

Pažymėtina, kad ne visų institucijų atliekamos apklausos dėl sukurtų el. paslaugų kokybės leidžia nustatyti, kaip ir kokie el. paslaugos funkcionalumai turėtų būti tobulinami, siekiant el. paslaugas padaryti patogesnes ir tinkamesnes jos vartotojams, neprašoma nurodyti, dėl kokių priežasčių el. paslaugos buvo vertintos neigiamai. Siekiant, kad sukurtos el. paslaugų teikimo priemonės būtų patogios ir patrauklios el. paslaugų vartotojams, auditorių nuomone, el. paslaugų kokybės vertinimas turėtų ne tik parodyti bendrą vartotojų nuomonę, bet ir padėti nustatyti silpnąsias el. paslaugos teikimo vietas, trūkstamus el. paslaugos funkcionalumus.

Informacinių sistemų ir infrastruktūros  
audito departamento direktorius

Dainius Jakimavičius

Informacinių sistemų audito skyriaus  
l. e. p. vyriausiasis valstybinis auditorius

Donatas Vitkus

<sup>109</sup> Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2011-04-29 įsakymu Nr. T-55 patvirtintas „Projektų, vykdomų pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę Nr. VP2-3.1-IVPK-14-K „Pažangios elektroninės paslaugos“, finansavimo sąlygų aprašas“, 22 p., 1 lentelė. Priemonės stebėsenos rodikliai ir 2009-05-23 įsakymu Nr. T-55 patvirtintas „Projektų, vykdomų pagal Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinimo priemonę NR. VP2-3.1-IVPK-01-V „Elektroninės valdžios paslaugos“, finansavimo sąlygų aprašas“, 18 p., 1 lentelė. Priemonės stebėsenos rodikliai.

Valstybinio audito ataskaitos kopijos pateiktos:

Lietuvos Respublikos Vyriausybei

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai

Lietuvos savivaldybių asociacijai

Lietuvos Respublikos Seimo Audito komitetui

Lietuvos Respublikos Seimo Informacinės visuomenės plėtros komitetui

---

Auditas atliktas, vykdant 2013-12-17 pavedimą Nr. P-90-3

Auditą atliko valstybinių auditorių grupė:

Donatas Vitkus (grupės vadovas)

Jurgita Musteikienė

# PRIEDAI

Valstybinio audito ataskaitos  
„Vieno langelio principo įgyvendinimas  
teikiant elektronines paslaugas“  
1 priedas

## Pagrindiniai audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito objektas – vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas

Audito tikslas – įvertinti ar rezultatyviai įgyvendinamas vieno langelio principas perkeltant viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę

Audito subjektai – Vidaus reikalų ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos

Apklausėme visas savivaldybes, informaciją rinkome iš Susisiekimo ministerijos, Teisingumo ministerijos, atrinktų 15 institucijų (2 priedas), bendravome su Ūkio ministerijos, asociacijos „Žinių ekonomikos forumas“, Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovais, analizavome atrinktų 20 el. paslaugų teikimą.

Audituojamas laikotarpis – 2011–2014 m. II ketv. Tendencijų ir pokyčių analizei naudojome ir ankstesnių metų duomenis.

Eil. Nr.	Metodas	Tikslai
1.	Dokumentų (rašytinių ir elektroninių) peržiūra. Nagrinėjome: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ VIISP paslaugų teikimo sutartis;</li> <li>□ VIISP lankytojų statistiką ir gyventojų apklausų ataskaitas;</li> <li>□ teisės aktus, reglamentuojančius e. valdžios, informacinės visuomenės plėtros strateginį planavimą, informacinių išteklių politikos formavimą, informacinių išteklių sąveikumo reikalavimus;</li> <li>□ el. paslaugų tyrimų ataskaitas;</li> <li>□ viešojo administravimo tobulinimo tyrimų ataskaitas;</li> <li>□ el. paslaugų investicinius projektus, galimybių studijas;</li> <li>□ PASIS projekto metu parengtus dokumentus;</li> <li>□ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos projekto „Vartotojų teisių informacinės sistemos sukūrimas“ parengtus dokumentus;</li> <li>□ e. valdžios tematika subjektų rengtus pranešimus konferencijoms ir kitoms institucijoms;</li> </ul>	Nustatyti, ar: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ pakankamai institucijų naudojami VIISP paslaugomis;</li> <li>□ pakankamai asmenų naudojami Elektroniniais valdžios vartais;</li> <li>□ nustatyti tinkami sąveikumo reikalavimai;</li> <li>□ sudarytos tinkamos prielaidos institucijų bendradarbiavimui;</li> <li>□ nustatytas tikslus viešųjų ir administracinių paslaugų kiekis;</li> <li>□ sudaryti paslaugų stebėsenos rodikliai;</li> <li>□ parengta stebėjimo metodika;</li> <li>□ rengiamos paslaugų stebėsenos ataskaitos;</li> <li>□ identifikuoti svarbiausi gyvenimo įvykiai ir su jais susijusios paslaugos;</li> </ul>
2.	Apklausos. Audito metu buvo apklausti: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 60 savivaldybių;</li> <li>□ 15 valstybės institucijų ir įstaigų (2 priedas);</li> </ul>	
3.	Pokalbiai, vykdyti su: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Vidaus reikalų ministerijos atstovais;</li> </ul>	



Eil. Nr.	Metodas	Tikslai
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo atstovais;</li> <li>□ Susisiekimo ministerijos atstovais;</li> <li>□ Ūkio ministerijos atstovais;</li> <li>□ Lietuvos savivaldybės asociacijos atstovu;</li> <li>□ „Žinių ekonomikos forumas“ atstovu;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos vertina el. paslaugų poreikį prieš jas kuriant;</li> <li>□ valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos atlieka el. paslaugų kokybės vertinimą;</li> </ul>
4.	<p>Raštai su klausimais ir klausimynai išsiųsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Vidaus reikalų ministerijai;</li> <li>□ Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos;</li> <li>□ Teisingumo ministerijai;</li> <li>□ Susisiekimo ministerijai;</li> <li>□ VĮ Registrų centrui;</li> <li>□ Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai;</li> <li>□ Mokslo, inovacijų ir technologijų agentūrai;</li> <li>□ Valstybinei kelių transporto inspekcijai;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ el. paslaugos teikimas yra efektyvesnis, lyginant su tradiciniu būdu teikiamomis paslaugomis</li> <li>□ el. paslaugos padeda mažinti asmenims tenkančią administracinę naštą;</li> <li>□ el. paslaugos yra pritaikytos neįgaliesiems;</li> </ul>
5.	Praktinis tyrimas. Vertinome atrinktų 20 el. paslaugų (2 priedas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ vartotojai yra linkę naudotis el. paslaugomis;</li> </ul>
6.	Apklausos ir dokumentų peržiūros metu gautų duomenų ir teisės aktų analizė.	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ vartotojai teigiamai vertina el. paslaugas;</li> </ul>
7.	Užsienio šalių praktika – nagrinėjome kitų valstybių ir tarptautinę el. paslaugų kūrimo praktiką.	Nustatyti el. paslaugų plėtros, paslaugų katalogų gerosios praktikos pavyzdžius.

Šaltinis – Valstybės kontrolė

Valstybinio audito ataskaitos  
 „Vieno langelio principo įgyvendinimas  
 teikiant elektronines paslaugas“  
 2 priedas

### Audito metu vertintų elektroninių paslaugų sąrašas

Eil. Nr.	El. paslauga	Atsakinga institucija
1.	Pajamų mokesčio deklavimas	Valstybinė mokesčių inspekcija
2.	Laisvų darbo vietų paieška	Lietuvos darbo birža
3.	Socialinių paslaugų informacinės sistemos paslaugos (SPIS)	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija
4.	Prašymas dėl ligos pašalpos	Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
5.	El. paslaugos susijusius su asmens dokumentų išdavimu ir keitimu (EPIS)	Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos
6.	Vairuotojų pažymėjimų išdavimas ir keitimas	VĮ „Regitra“
7.	Automobilio registravimas	
8.	Leidimai statyboms	Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos
9.	Naujos įmonės steigimas	VĮ Registrų centras
10.	Nekilnojamo turto registro išrašai	
11.	Gyvenamosios vietos deklavimas	Gyventojų registro tarnyba prie
12.	Civilinės metrikacijos paslaugos (MEPIS)	Vidaus reikalų ministerijos
13.	Pažymos apie gyventojų registro duomenis užsakymas	
14.	Išankstinė pacientų registracija	Vilniaus universiteto ligoninės Santariškių klinika
15.	Susipažinimas su duomenų valdytojų tvarkomais asmens duomenimis	Valstybinė asmens duomenų apsaugos inspekcija
16.	Teistumo (neteistumo) pažymos išdavimas	Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos
17.	Muitinės el. paslaugos, susijusios su prekių deklavimu	Lietuvos Respublikos muitinė
18.	Pareiškimai Policijai	Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos
19.	E. pristatymas	AB „Lietuvos paštas“
20.	Vaiko registracija į darželį	Vilniaus m. savivaldybė

Valstybinio audito ataskaitos  
 „Vieno langelio principo įgyvendinimas  
 teikiant elektronines paslaugas“  
 3 priedas

## Rekomendacijų įgyvendinimo planas

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Priemonės	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
1.	Siekiant sudaryti prielaidas institucijų bendradarbiavimui kuriant ir teikiant el. paslaugas vieno langelio principu:	–		
1.1	reglamentuoti sudėtinių el. paslaugų kūrimą, nustatant, kas yra tokių projektų koordinatorius, kokios jo teisės ir pareigos susijusias paslaugas teikiančių institucijų atžvilgiu;	Vyriausybė  Susisiekimo ministerijos teikimu  Susisiekimo ministerija	1. Patikslinti Skaitmeninę darbotvarkę reglamentuojant sudėtinių el. paslaugų kūrimą, nustatant, šio proceso koordinatorių, už sudėtinių el. paslaugų teikimą atsakingų ir teikime dalyvaujančių institucijų teises ir pareigas;  2. Susisiekimo ministro įsakymu patvirtinti prioritetinių sudėtinių el. paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą ir metodines rekomendacijas dėl sudėtinių el. paslaugų kūrimo ir teikimo.	2015 m. II ketv.  2015 m. II ketv.
1.2	nustatant e. valdžios strategines plėtros kryptis įtraukti nuostatas dėl el. paslaugų sąsajų su svarbiausiais gyvenimo įvykiais ir numatyti iniciatyvų įgyvendinimo terminus.	Vyriausybė  Susisiekimo ir Vidaus reikalų ministerijų suderintu teikimu	Patikslinti Skaitmeninę darbotvarkę ir Viešojo valdymo tobulinimo programą, nurodant, kad turi būti kuriamos sudėtinės e. paslaugos pagal gyvenimo įvykius.	2015 m. II ketv.
2.	Siekiant užtikrinti nuoseklią paslaugų stebėseną, suderinti atsakingų institucijų viešųjų ir administracinių ir el. paslaugų stebėsenos funkcijas.	Vyriausybės pavedimu Susisiekimo ir Vidaus reikalų ministerijos  Vyriausybė  Susisiekimo ministerija	1. Pateikti siūlymus Vyriausybei dėl viešųjų ir administracinių ir el. paslaugų stebėsenos funkcijų suderinimo.  2. Papildyti atitinkamus strateginius dokumentus  3. Patikslinti Susisiekimo ministro įsakymą dėl darbo grupės –	2015 m. I ketv.  2015 m. II ketv.  2015 m. II ketv.

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Priemonės	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
			Skaitmeninės darbotvarkės tarybos sudarymo, tarp Tarybos funkcijų numatant reguliary el. paslaugų stebėsenos rezultatų aptarimą.	
3.	Siekiant užtikrinti nuoseklų ir vientisą e. valdžios politikos formavimą:	–		
3.1.	įvertinti e. valdžios politikos formavimo funkcijų padalijimą, užtikrinant, kad formavimas būtų nuoseklus, vientisas ir apimtų visas e. valdžios sritis;	Vyriausybės pavedimu Susisiekimo ir Vidaus reikalų ministerijos  Vyriausybė	1. Įvertinti 2010 m. VORT projekto atliktos bandomosios horizontalios elektroninės valdžios politikos funkcijų peržiūros metu pateiktas rekomendacijas dėl e. valdžios horizontalaus koordinavimo stiprinimo ir pateikti siūlymus Vyriausybei. 2. Peržiūrėti ir patikslinti elektroninės valdžios politikos formavimo funkcijas.	2015 m. I ketv.  2015 m. I ketv.
3.2.	nustatyti e. valdžios kryptį, apimančią visas e. valdžios sritis ir nustatyti priemones, užtikrinančias atsakingų institucijų veiklos suderinimą.	Vyriausybės pavedimu Susisiekimo ir Vidaus reikalų ministerijos  Vyriausybė	1. Pateikti siūlymus Vyriausybei dėl elektroninės valdžios politikos formavimo bei įgyvendinimo koordinavimo ir atsakingų institucijų veiklos suderinimo užtikrinimo. 2. Patikslinti el. valdžios kryptį nustatančius strateginius dokumentus, įtraukiant visas e. valdžios sritis.	2015 m. I ketv.  2015 m. II ketv.
4.	Siekiant užtikrinti valstybės informacinių išteklių duomenų centralizuotą pasiekiamumą nustatyti atsakomybę valstybės informacinių išteklių valdytojams už jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų nepasiekiamumą per VIISP ir suteikti įgaliojimus VIISP valdytojui taikyti atitinkamas kontrolės priemones valstybės informacinių išteklių valdytojams,	Vyriausybė  Vyriausybė Susisiekimo ministerijos teikimu	1. Parengti Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodekso papildymo projektą numatant atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių valstybės registro ar valstybės informacinės sistemos tvarkymą, pažeidimą ir numatant įgaliojimus IVPK taikyti administracinio poveikio priemones valstybės informacinių išteklių valdytojams. 2. Parengti Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo pakeitimo projektą nustatant, kad valstybės registro ar valstybės informacinės sistemos registravimas Registru ir valstybės informacinių sistemų registre yra privaloma stadija	2015 m. II ketv.  2015 m. II ketv.

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Priemonės	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
	neužtikrinantiems jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenų pasiekiamumo per VIISP.		valstybės registro ar valstybės informacinės sistemos įteisinimui, o nustačius teisės aktų pažeidimus valstybės registro ar valstybės informacinės sistemos tvarkyme, suteikti IVPK galimybę sustabdyti valstybės registro ar valstybės informacinės sistemos registraciją	
5.	Siekiant užtikrinti valstybės informacinių išteklių sąveikos veiksmingumą, atsižvelgiant į valstybinio audito ataskaitoje nustatytus trūkumus, tobulinti teisinio, organizacinio, semantinio, techninio sąveikumo reikalavimų reglamentavimą.	Vyriausybė Susisiekimo ministerijos teikimu  įgyvendina Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	5.1 Parengti Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo pakeitimo projektą, numatant detalesnį organizacinio, semantinio sąveikumo reguliavimą.  5.2 Patvirtinti valstybės informacinius informacinių išteklių sąsajų poreikio nustatymo, jų užsakymo, sukūrimo ir naudojimosi jomis tvarkos aprašą.	2015 m. II ketv.  2015 m. III ketv.
6.	Siekiant optimalaus el. paslaugų teikimo, nustatyti mechanizmą, užtikrinantį paslaugos teikimo proceso įvertinimą, prieš perkelti paslaugas į elektroninę erdvę.	Vyriausybė Susisiekimo ministerijos teikimu  Vyriausybė Susisiekimo ir Vidaus reikalų ministerijų suderintu teikimu	6.1 Patikslinti Skaitmeninę darbotvarkę joje nustatant, kad institucijos, įgyvendindamos el. paslaugų kūrimo projektus, turi vadovautis el. paslaugų kūrimo metodika.  6.2 Parengti ir patvirtinti el. paslaugų kūrimo metodiką, joje nustatant ir el. paslaugų teikimo proceso įvertinimą prieš perkelti paslaugas į elektroninę erdvę.	2015 m. II ketv.  2015 m. II ketv.
7.	Siekiant gerinti kuriamų ir teikiamų el. paslaugų kokybę bei didinti jų efektyvumą nustatyti el. paslaugų poreikio valstybės institucijose ir įstaigose, centralizuoto vertinimo mechanizmą ir kokybės vertinimo reikalavimus, užtikrinančius vientisą el. paslaugų vertinimą visose valstybės	Vyriausybė Susisiekimo ministerijos teikimu	7.1 Patikslinti Skaitmeninę darbotvarkę joje nustatant, kad institucijos, prieš inicijuojant naujų el. paslaugų priemonių formulavimą ar projektų įgyvendinimą, pagal el. paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodiką privalo atlikti numatomų kurti e. paslaugų įvertinimą, taip pat, kad institucijos, rengdamos projektus ir juos įgyvendindamos, turi vadovautis el. paslaugų kokybės vertinimo metodika.	2015 m. II ketv.

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Priemonės	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
	institucijose ir įstaigose, rekomenduoti šiuos reikalavimus taikyti savivaldybių institucijoms ir įstaigoms.	Vyriausybė	7.2 Pavesti Susisieikimo ministerijai ir IVPK parengti ir patvirtinti el. paslaugų plėtros prioritetų nustatymo ir kokybės vertinimo metodikas.	2015 m. II ketv.
8.	Siekiant užtikrinti tinkamą viešųjų ir administracinių paslaugų inventorizaciją ir stebėseną, nustatyti šių paslaugų stebėjimo tvarką ir priemones, užtikrinančias, kad visų viešojo administravimo institucijų ir įstaigų teikiamų paslaugų aprašai būtų renkami ir nuolat atnaujinami.	Vidaus reikalų ministerija	Parengti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo pakeitimo projektą, kuriame būtų numatyta viešąsias ir administracines paslaugas teikiančių organizacijų pareiga rengti nustatytos formos teikiamų viešųjų ar administracinių paslaugų aprašus, juos reguliariai atnaujinti ir teikti šių paslaugų inventorizaciją ir stebėseną atliekančiai institucijai.	2015 m. II ketv.
9.	Siekiant efektyviau teikti paslaugas parengti paslaugos teikimo kaštų įvertinimo metodiką, kurioje būtų nurodyta kaip apskaičiuojami kaštai paslaugą teikiant tradiciniu ir elektroniniu būdu ir atlikti nustatytų rodiklių stebėseną.	Vidaus reikalų ministerija	Parengti duomenų teikimo į PASIS tvarkos aprašą, kuriame kartu su kitomis nuostatomis, reguliuojančiomis duomenų teikimą į PASIS, būtų numatytos nuostatos, užtikrinančios reikalingų duomenų apie išteklius, naudojamus teikiant viešąsias ir administracines paslaugas, pateikimą.	2015 m. II ketv.
10.	Siekiant užtikrinti, kad visų aktualių valstybės informacinių išteklių duomenys būtų pasiekiami per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą:	–		
10.1.	nustatyti kriterijus, skirtus identifikuoti valstybės informacinius išteklius, kurių duomenis aktualu gauti per VIISP;	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie	Parengti ir patvirtinti valstybės informacinių išteklių, kurių duomenis aktualu gauti per VIISP, o sąsajos nesukurtos, sąrašą, nurodant jų sukūrimo terminus ir datas.	2015 m. II ketv.
10.2.	inicijuoti aktualių valstybės informacinių išteklių duomenų pateikimą per VIISP.	Susisieikimo ministerijos	Kreiptis į valstybės informacinių išteklių, kurių duomenis aktualu gauti per VIISP, tvarkytojus dėl duomenų pateikimo per VIISP.	Per 1 mėnesį po 10.1 rekomendacijos įgyvendinimo

Eil. Nr.	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Priemonės	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
11.	Siekiant didinti el. paslaugų prieinamumą visiems, numatyti poveikio ir kontrolės priemones, užtikrinančias el. paslaugų pritaikymą neįgaliesiems.	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Papildyti IVPK patvirtintą Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodiką reikalavimais atlikti sistemos testavimą pagal IVPK patvirtintas Neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodines rekomendacijas.	2015 m. I ketv.

Atstovai ryšiams, atsakingi už Valstybės kontrolės informavimą apie rekomendacijų įgyvendinimą plane nustatytais terminais:

Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus vedėja Daiva Kirkilaitė Chetcuti, tel. 8 (706) 638 71, el. p. daiva.chetcuti@lrv.lt;

Vidaus reikalų ministerijos Elektroninės valdžios politikos skyriaus vedėjas Rimvydas Jančiauskas. tel. 8 (5) 271 7352, el. p. rimvydas.janciauskas@vrm.lt;

Susisiekimo ministerijos Informacinės visuomenės politikos departamento Informacinės visuomenės plėtros skyriaus vedėja Aušra Kumetaitienė, tel. 8 (5) 239 2901, el. p. ausra.kumetaitiene@sumin.lt;

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus pavaduotoja Ieva Žilionienė, tel. 8 (693) 051 68, el. p. ieva.zilioniene@ivpk.lt.