

## APŽVALGOS

### Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė

#### Dalė Dzemydienė

Mykolo Romerio universiteto  
Informatikos ir statistikos katedros profesorė,  
daktarė  
Mykolas Romeris University  
Informatics and Statistics Department,  
Professor, PhD  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
El. paštas: daledz@ktl.mii.lt

#### Ramutė Naujikienė

Mykolo Romerio universiteto  
Informatikos ir statistikos katedros lektorė  
Mykolas Romeris University  
Informatics and Statistics Department,  
Lecturer  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
El. paštas: riman@mruni.lt

*Informacinės visuomenės raidoje pastebimi nauji pokyčiai, keičiantys viešųjų paslaugų teikimo galimybes ir kokybę. Atsiranda naujos valdymo formos, grindžiamos šiuolaikinėmis informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis. Straipsnyje nagrinėjamos viešojo administravimo sektoriaus paslaugų modernizavimo galimybės, priklausančios nuo šiuolaikinių informacinių ir komunikacinių technologijų. Analizuojami viešojo administravimo paslaugų automatizavimo modeliai, nagrinėjami klausimai, susiję su šiuolaikinių informacinių technologijų įtaka viešojo administravimo sektoriaus veiklai. Analizuojamos viešojo administravimo sistemos vykdymo funkcijos.*

Reikalavimai sukurti bendrą Europos paslaugų vykdymo elektroninėje erdvėje sistemą veikia paslaugų tobulinimą viešojo administravimo sektoriuje ir mūsų šalyje. Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, nemažai mūsų teisės aktų suderinami su Europos Sąjungos teise. Į daugelį dalykų tenka pažvelgti ne tik lietuvio, bet ir europiečio akimis. Siekiama, kad viešasis administravimas kiekvienoje Europos Sąjungos šalyje nebūtų skirtingas, o viešosios paslaugos būtų teikiamos pagal analogišką paslaugų teikimo scenarijų. Modernizuojant viešąsias paslaugas, prioritetas Europos Sąjungoje teikiamas viešosioms paslaugoms, nurodytoms Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose.

Terminas „elektroninė valdžia“ gali asocijuotis su nuostata, jog kompiuteriai kėsinaisi į pačią valdymo funkciją. Tačiau toks objektas kaip e. valdžia savaime neegzistuoja: „E. valdžia yra ne valdymas, o administravimas, arba valdymo priemonė. Valdyti gali tik žmogaus smegenys, ne kompiuteris, todėl informacinės technologijos yra įrankis, kuris tarnauja žmogui. Ypač svarbu, kad darbo erdvėje šis įrankis būtų kuo efektyvesnis“ (Abraitis, 2007).

Su žiniomis grindžiamos ekonomikos visuomenės raidos tikslais sietini ir svarbiausi bendrieji valstybinio valdymo tobulinimo prioritetai. Žinių visuomenės tikslai susiję su išsilavinusios ir nuolatos besimokančios visuomenės veikla, kuri grindžiama naujausiomis informacijos

sklaidos priemonėmis, žiniomis ir galimybėmis tobulinti informacinių technologijų naudojimą.

## **Elektroninės valdžios įgyvendinimo priemonių apžvalga**

Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ išdėstytas požiūris į elektroninės valdžios (toliau – e. valdžia) reiškinius Lietuvoje. Siekiama gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams (Nutarimas, 2002). Koncepcijoje atsižvelgta į specifines Lietuvos Respublikos sąlygas ir Europos politinę iniciatyvą dėl e. valdžios:

- skatinti informacines paslaugas teikiančių įmonių konkurenciją, nepriklausyti nuo vienos įmonės, teikiančios informacinių technologijų paslaugas;
- užtikrinti informacinių technologijų saugumą, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos;
- skatinti elektroninio parašo vartojimą viešajame ir privačiame sektoriuose;
- atkreipti dėmesį į neigaliuosius ir viešosioms paslaugoms teikti naudojamą specifinę aplinką;
- atsižvelgti į tai, kad šios paslaugos skiriamos įvairaus amžiaus gyventojams;
- įgyvendinant e. valdžios projektus, reorganizuoti valdymo struktūrą;
- įdiegti e. valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis;
- skatinti informacinių technologijų lietuviškos terminijos plėtotę.

Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių 2006–2008 metų plane Lietuva sieks, kad į elektroninę erdvę iki 2008 metų būtų perkelta 90 procentų valstybės institucijų teikiamų pagrindinių viešųjų paslaugų. Lietuvos vyriausybės nutarime „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ (Nutarimas, 2006) planuojama teikti viešąsias paslaugas, numatytas Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose. Europos Sąjun-

gos programiniuose dokumentuose numatytas gyventojams skirtų viešųjų paslaugų sąrašas:

- pajamų ir turto deklaravimas,
- laisvų darbo vietų paieška,
- socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų (nedarbo, socialinio draudimo išmokos, stipendijos, socialinė parama šeimai ir vaikams ir kt.) skyrimas,
- asmens dokumentų išdavimas,
- transporto priemonių registravimas,
- statybos leidimų išdavimas,
- pranešimų policijai teikimas,
- publikacijų paieška viešosiose bibliotekose,
- gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų išdavimas,
- gyvenamosios vietos deklaracijų priėmimas,
- konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų teikimas ir registracija pas sveikatos priežiūros specialistą,
- paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas.

Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose numatytas verslo subjektams skirtų viešųjų paslaugų sąrašas:

- verslo subjektų mokesčių deklaravimas,
- naujų įmonių registravimas,
- duomenų teikimas Statistikos departamentui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės,
- viešieji pirkimai naudojant IRT,
- valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėjimas,
- muitinės deklaracijų pateikimas,
- leidimų, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, išdavimas.

Didesnis dėmesys skiriamas viešųjų paslaugų teikimo gyventojams ir verslo subjektams užtikrinimui:

- įdiegti vartotojų švietimo ir konsultavimo informacinę sistemą,
- sukurti ir įdiegti vartotojų skundų ir prašymų nagrinėjimo internetinę sistemą,
- pateikti informaciją apie eismo sąlygas valstybinės reikšmės keliuose,
- teikti asmeninę informaciją valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjams ir apdraustiesiems,

- dalyvauti diegiant Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos/Europos ekonominės erdvės valstybių narių sveikatos draudimo kompetentingų įstaigų keitimosi duomenimis sistema.

Reikia sudaryti sąlygas Sutarčių registro duomenų teikėjams pateikti duomenis registrai ir pranešimus apie įregistravimą gauti elektroniniu būdu. Stengiamasi sudaryti sąlygas Turto arešto aktų registro duomenų teikėjams turto arešto aktų duomenis registrai pateikti elektroniniu būdu. Kreditoriams užtikrinama aplinka elektroniniu būdu gauti pažymėjimus apie hipotekos, įkeitimo, priverstinės hipotekos, priverstinio įkeitimo, įregistravimą (išregistravimą).

Švietimo ir mokslo sistemoje sudaromos sąlygos stebėti studijų programos arba mokslinių tyrimų ir eksperimentinės plėtros produkcijos vertinimo eigą ir gauti vertinimo išvadas.

Šiuo metu Lietuvoje geriausiai išplėtos elektroninės viešosios paslaugos yra susijusios su gyventojų ir juridinių asmenų mokesčių deklaravimu, valstybinio socialinio draudimo įmokomis, muitinės deklaracijų ir statistinių duomenų pateikimu, įdarbinimu, viešųjų bibliotekų teikiamos paslaugos.

Aktualios ir spręstinos yra viešojo administravimo tobulinimo informacinių technologijų priemonėmis problemos. Labai svarbus yra administracinių gebėjimų gerinimas modernizuojant viešųjų paslaugų formas. Viešojo administravimo sektoriaus veikloje daug dėmesio turėtų būti skiriama inovacijų, mokslo ir informacinių technologijų plėtrai.

Informacijos gavimas, apdorojimas ir persiuntimas šiuolaikinėmis kompiuterinėmis sistemomis skatina viešojo administravimo institucijų administracinius gebėjimus, didina jų veiklos efektyvumą.

## **E. valdžios paslaugų teikimo brandos lygmenys**

E. valdžios paslaugų teikimą būtų galima skirstyti į keturis automatizavimo lygmenis.

Pirmojo lygmens paslaugos – institucijų interneto tinklapiuose pateikti informaciją apie tai, ką ir kaip reikia daryti norint gauti vieną ar kitą viešojo administravimo paslaugą, kad žmogus, būdamas namie arba darbo vietoje, galėtų sužinoti atsakymus į jam rūpimus klausimus. Pavyzdžiui, kaip registruoti naujagimį, įsteigti bendrovę, užsiregistruoti pas gydytoją ir t. t. Kitaip tariant, pirmasis lygmuo įgyvendina žmogaus teisę gauti informaciją. Informacija ilgainiui gali keistis, tad ypač svarbu ją nuolat aktualizuoti institucijų interneto svetainėse. „Piliečiui valdžia neatneša ant lėkštutės informacijos apie tas prievoles, kurias jis turi atlikti. Visi esame mokesčių mokėtojai ir visi vienu ar kitokiu būdu susiduriame su draudimo reikalais, pašalpomis, pensijomis. Taigi žmogui žinoti pačią naujausią informaciją ypač svarbu“ (Abraitis, 2007).

Antrasis lygmuo – tai ne tik pradinė informacija, bet ir paaiškinimai, konkreti pagalba, kaip vieną ar kitą viešąją paslaugą galima atlikti internete. Virtualioje erdvėje rasime dokumentų formas, kurias galima ne tik išsispausdinti, bet ir užpildyti.

Jei užpildytas dokumentų forma įmanoma pateikti elektroniniu būdu viešajai įstaigai, tai jau galima laikyti, kad užtikrinama trečiojo lygmens paslauga. Jei nuotoliniu būdu galima atlikti ne tik visas paslaugos užsakymo operacijas, bet ir gauti reikalingus patvirtinimus bei rezultatus, tai jau – ketvirtojo lygmens paslaugos automatizuoto atlikimo galimybės.

Perkeliant viešąsias paslaugas į aukštesnį, trečiąjį ar ketvirtąjį viešųjų paslaugų atlikimo per internetą brandos lygmenį, reikia išspręsti fizinių ir juridinių asmenų identifikavimo ir tapatybės nustatymo valstybės informacinėse sistemose problemą, pertvarkyti viešojo administravimo ryšius. Tai numatyta viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje. „Tikimasi, kad, teikiant viešąsias paslaugas, informacinių ir ryšių technologijomis galima sutaupyti iki 20 procentų institucijų lėšų, skirtų viešųjų paslaugų teikimui organizuoti“ (Abraitis, 2007).

## E. paslaugų aptarnavimo sistemos funkcijos ir mokesčių administravimo paslaugų pavyzdžiai

Elektroninės valdžios koncepcija numato teikti įvairiapuses paslaugas, kurios skiriasi savo atlikimo pobūdžiu: vyriausybė – pilietis, vyriausybė – verslas, vyriausybė – vyriausybė. Taikant veiklos vykdymo scenarijus šioms paslaugų grupėms kuriama efektyvi ir nuosekliai veikianti e. valdžios paslaugų sistema. Pagrindiniai šios sistemos tikslai yra teikti aukštos kokybės paslaugas ir tenkinti piliečių bei verslo subjektų poreikius.

Paslaugų teikimo aptarnavimo sistemoje galima išskirti dvi pagrindines terpes:

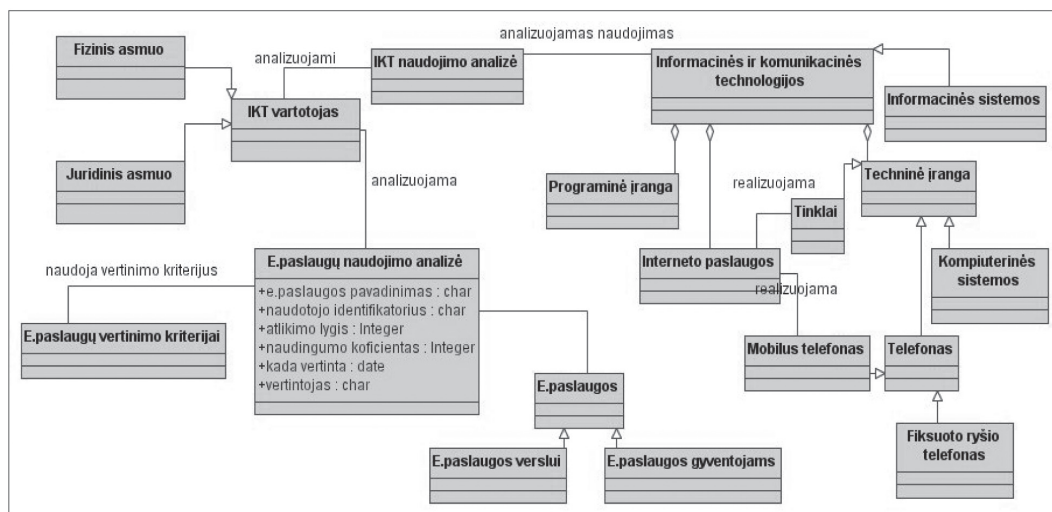
- bendravimo su klientu terpė, kurioje apsisiekčiama informacija ir suformuojama užduotis;
- veiksmų atlikimo terpė, kurioje paslaugos yra teikiamos.

Portalas tampa ta vieta, kur duomenys apie viešojo administravimo organizacijų teikiamą informaciją ir paslaugas yra renkami, klasifikuojami ir struktūrizuoti pateikiami klientams. Portalas atlieka sąsajos funkcijas personalizuotai informacijai bei aptarnavimui gauti. Funkcine prasme portalą sudaro šios dalys: bendravimo aplinka ir informacijos bei paslaugų valdymo sistema.

Piliečio, norinčio pasinaudoti elektroninės valdžios paslauga, užsakymas turėtų būti registruojamas ir paruošiamas portale. Portalo funkcijos atlieka paiešką išskirstytose duomenų bazėse surandant reikiamą paslaugai informaciją. Teikiami nurodymai ir paaiškinimai, koku būdu suteikiama norima paslauga. Pagal šią informaciją generuojamos dokumentų užpildymo formos, kurias vartotojas pildo savo operatyviais duomenimis ir grąžina portalui. Portale pagal semantinę aprašą vyksta duomenų tikrinimas ir tolimesnis perdavimas už paslaugą atsakingam programiniam moduliui. Jei proceso metu paslaugai atlikti yra reikalinga autentifikacija, portalas siunčia kliento duomenis į autentifikacijos centrą, kuriame ieškoma jo autentiškumą patvirtinančių duomenų.

Tokioms portalo operacijoms užtikrinti reikalinga daugiafunkcinė informacinė infrastruktūra. Pirmame paveiksle pateikiamas e. paslaugų nagrinėjimo informacinės struktūros pavyzdys, aprašytas unifikuotos modeliavimo kalbos (UML) klasių diagrama (Dzemydienė, Naujikienė, 2005).

Elektroniniai viešieji pirkimai yra pagrindinis viešųjų paslaugų gerinimo strategijos elementas, o sąveika, identifikavimas ir autentiškumo patvirtinimas yra bendri klausimai e. viešųjų paslaugų srityse. Nors veiksmingos ir



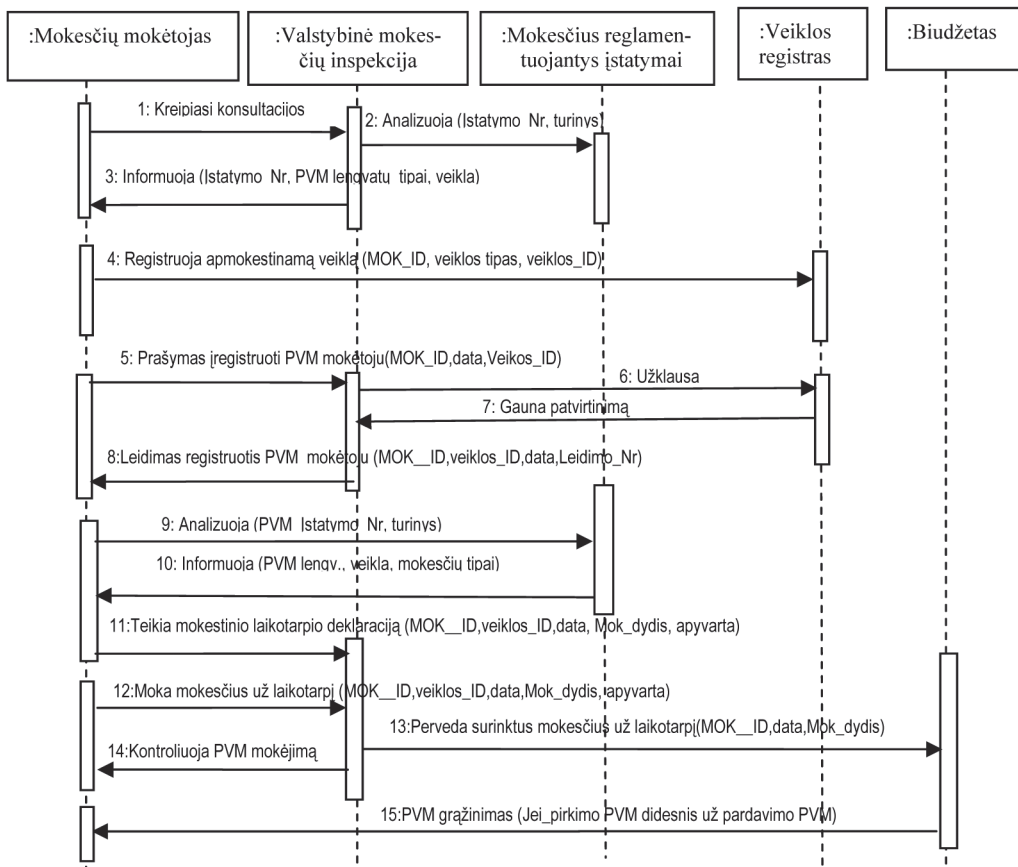
1 pav. Elektroninių paslaugų nagrinėjimo diagrama UML kalba, teikiant paslaugas IRT priemonėmis

į vartotoją orientuotos paslaugos daugiausia kuriamos nacionaliniu lygmeniu, Europos Sąjungos lygmens bandomieji projektai skirti visos Europos matmeniui ir viešųjų interneto paslaugų kaip pagrindinės priemonės, telkiant dėmesį į tapatybės valdymą, sąveiką ir saugumą, vaidmeniui.

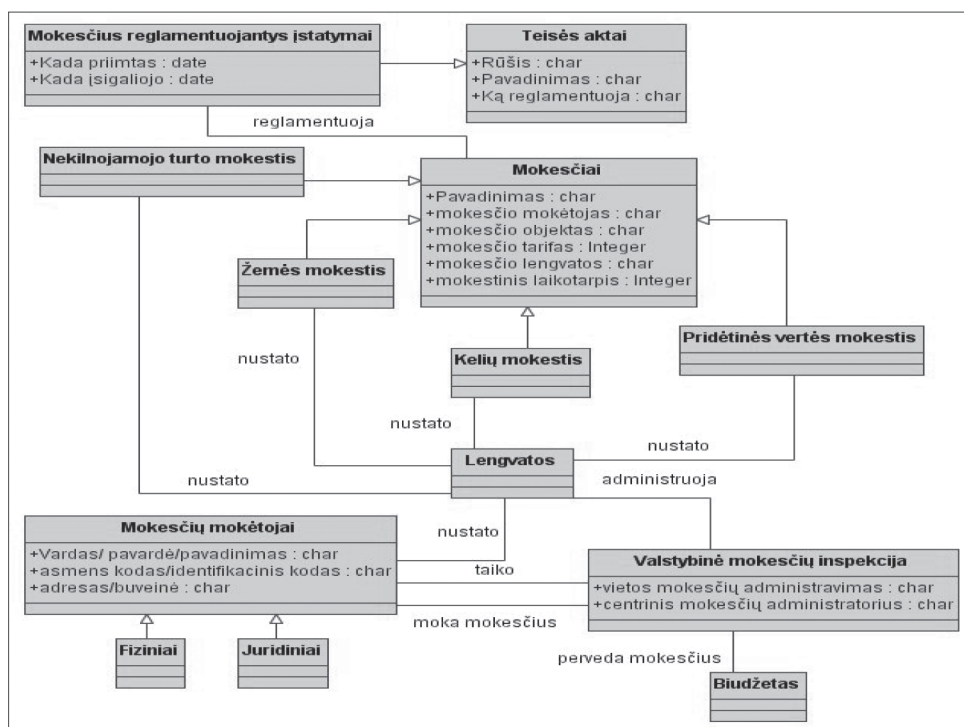
Mokesčiai – pagrindinis ir seniausias valstybės pajamų šaltinis. Skirtingos valstybių mokesčių sistemos ir atskiri mokesčiai formavosi veikiami įvairių socialinių bei politinių sąlygų. Lietuvos mokesčių sistema – tokia, kokia ji yra dabar, taip pat veikė įvairūs veiksniai. Valstybės yra pasirinkusios įvairius būdus reglamentuoti mokesčius teisinius santykius, įtvirtinti mokesčių sistemos struktūrą, pagrindinius mokesčių administravimo principus, mokesčių mokėtojų mokesčių administratorių teises ir pareigas ir pan.

Vienose jų šiuos santykius reguliuoja mokesčių kodeksai (Rusija, Prancūzija, Rumunija), kitose – valstybės pajamų įstatymai (Jungtinės Amerikos Valstijos, Didžioji Britanija), dar kitose, tokiose kaip Lietuva, – specialūs mokesčių įstatymai.

Teikiant mokesčių administravimo paslaugas jos komponuojamos portale ir mokesčių mokėjimo funkcijos užtikrinamos pagal atitinkamus operacijų vykdymo sekų scenarijus, kurie teisiškai reglamentuojami pagrindiniame mokesčių įstatyme. Valstybinės mokesčių inspekcijos atliekamų operacijų scenarijaus pavyzdys, įregistruojant mokesčių mokėtoją, pateikiamas antrame paveiksle. Trečiame paveiksle pateikiamas mokesčių paslaugos nagrinėjimo duomenų struktūros modelio pavyzdys, taikant unifikuotą modeliavimo kalbą.



2 p a v. Mokesčių priėmimo ir nagrinėjimo operacijų sekos modelis



3 pav. Mokesčių paslaugos nagrinėjimo diagramos pavyzdys UML kalba, teikiant paslaugas IRT priemonėmis

Pagrindinis teisės aktas, nustatantis mokesčių sistemą mūsų šalyje, yra Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas.

Šiame įstatyme pateikiamos pagrindinės sąvokos ir taisyklės, kurių būtina laikytis įgyvendinant mokesčių įstatymus, mokesčių administratoriaus funkcijas, teises ir pareigas, mokesčių mokėtojo teises ir pareigas, apskaičiuojant ir sumokant mokesčius, atliekant mokesčio ir su juo susijusių sumų priverstinį išieškojimą bei nagrinėjant mokestinius ginčus.

## Išvados

Viešojo administravimo sektoriaus paslaugų modernizavimo galimybės ir viešojo administravimo paslaugų automatizavimo modeliai, veikiami šiuolaikinių informacinių ir ryšių technologijų, labai padidina žiniomis grindžiamų darbo vietų kūrimą. Dėl tokių pokyčių greičiau keičiasi viešųjų paslaugų teikimo galimybės ir kokybė, atsiranda naujų jų valdymo formų. Straipsnyje nagrinėjami elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžiai ir jų išvystymo problemos, skatinant tobulinti e. valdžios funkcijas.

## LITERATŪRA

ABRAITIS, V. (2007). E. valdžia – įrankis, tarnaujantis žmogui. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/index.php?id=633> [žiūrėta 2007-05-18].

DZEMYDIENĖ, D.; NAUJIKIENĖ, R. (2005). Situacijų nustatymo ir sprendimų priėmimo komponentės elektroninių dokumentų valdymo sistemoje. *Informacijos mokslai*, t. 34, p. 142–148.

Nutarimas (2006). Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo. Prieiga per internetą: <http://www.litlex.lt>, [žiūrėta 2007-05-18].

Nutarimas (2002). Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo. Prieiga per internetą: <http://www.litlex.lt> [žiūrėta 2007-05-18].

Lietuvos Respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas (2006). Prieiga per internetą: <http://www.litlex.lt> [žiūrėta 2007-05-18].

Informacinė sistema „Lietuvos elektroniniai vartai“. Prieiga per internetą: <http://www.evaldzia.lt/gov-gate/organisationsByType.do> [žiūrėta 2007-05-18].

## ANALYSIS OF PROVIDING THE ELECTRONIC PUBLIC SERVICE EXAMPLES

### Dalė Dzemydienė, Ramutė Naujikienė

#### Summary

The information technologies and information representation methods play an important role in the development of the eServices applications for public administration. The main problems of public service development

in administration sector are analysed using information and communication technologies in this paper. The models of reviewing the applications for public sector are designed using unified modelling language.