

**INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS KOMITETAS PRIE LIETUVOS
RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS**

**PAGRINDINIŲ VIEŠO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ, KURIOS
PASIEKIAMOS INTERNETU, TYRIMAS**

2007 m. lapkritis

ATASKAITA

Vilnius

Turinys

I. Tyrimo metodologija.....	3
Tyrimo metodas	4
Atranka.....	4
Viešosios paslaugos perkėlimo lygio nustatymas.....	4
Viešosios paslaugos lygio procentine išraiška nustatymas.....	5
II. Vertinimas. Viešosios paslaugos piliečiams.....	7
III. Vertinimas. Viešosios paslaugos verslui	10
IV. Elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo rodikliai.....	12

Tyrimą atliko Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės

I. Tyrimo metodologija

Šio tyrimo tikslas – atlikti Lietuvoje teikiamų viešo administravimo paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, tyrimą.

Tyrimo metu buvo nagrinėjamos 20 pagrindinių viešųjų paslaugų, iš kurių 12 yra skirtos individualiems piliečiams, 8 – verslui. (Detalus paslaugų sąrašas pateikiamas 1 lentelėje.)

1 lentelė. 20 pagrindinių viešųjų paslaugų.

Viešosios paslaugos piliečiams	Pavadinimas
(1) Pajamų mokestis	Deklaracija
(2) Darbo paieška	Užimtumo centrų paslaugos
(3) Socialinės apsaugos pašalpos	Nedarbin gumo pašalpos
	Vaikų priežiūros išmokos
	Išlaidos medikamentams (kompensacijų gražinimas)
	Stipendijos
(4) Asmens dokumentai	Pasas
	Vairuotojo pažymėjimas
(5) Automobilių registracija	Nauji, naudoti ir importuojami automobiliai
(6) Leidimai statyboms	Leidimų statyboms prašymų teikimas
(7) Pareiškimai policijai	(pvz. vagystės atveju)
(8) Viešosios bibliotekos	Katalogų prieinamumas
(9) Pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas)	Gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas)
(10) Priėmimas į aukštąsias mokyklas	Priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą
(11) Gyvenamosios vietos deklaravimas	Adreso pasikeitimas
(12) Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	Interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse
Viešosios paslaugos verslui	Pavadinimas
(1) Socialinės įmokos	Darbuotojams
(2) Pelno mokestis:	Deklaracija
(3) PVM:	Deklaracija
(4) Naujos kompanijos registravimas	Naujos kompanijos registravimas
(5) Statistikos duomenys	Duomenų pateikimas statistikos biurams
(6) Muitinės deklaracijos	Muitinės deklaracijos
(7) Su aplinkosauga susiję leidimai	(įskaitant ataskaitas)
(8) Viešieji pirkimai	Viešieji pirkimai

Tyrimo metu buvo vertintas viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis ir apskaičiuotas bendras pagrindinių viešųjų paslaugų, pasiekiamų internetu, rodiklis Lietuvoje.

Tyrimo metodas

Tyrimas atliktas tiesioginio stebėjimo metodu.

Atliekant tyrimą, buvo vadovaujama Europos Komisijos Informacinės visuomenės direktorato užsakymu atlikto tyrimo „Web-based Benchmark on electronic Public Services“ metodologija.

Atranka

Stebimos buvo interneto svetainės labiausiai atitinkančios paslaugų aprašymus.

Stebėjimas buvo atliekamas 2007 m. lapkričio 20 d. – 23 d.

Viešosios paslaugos perkėlimo lygio nustatymas

Viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę lygis nustatomas remiantis žemiau pateiktais lygių aprašymais (atkreipiame dėmesį, kad perkėlimo į elektroninę erdvę yra 5 lygiai (anksčiau būdavo 4)):

1 informacinis lygis: Informaciją galima gauti viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo.

2 vienusišios sąveikos lygis: Viešai pasiekama interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę gauti popierinę paraiškos formą (parsisiunčiant ją iš interneto svetainės).

3 dvipusės sąveikos lygis: Viešai pasiekama interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę paraiškos formą užpildyti internete.

4 bendradarbiavimo lygis - paslaugų teikimo internetu elektroninė sistema veikianti visą parą. Viešai pasiekama interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, suteikia galimybę pilnai dalyvauti konkurse per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų.

5 bendradarbiavimo lygis – elektroninės paslaugos teikiamos automatiškai panaudojant praeities registraciją ir duomenis apie paslaugų vartotoją, tokiu būdu atsisakant pakartotinio duomenų įvedimo. Paslaugos teikimo metu vartotojas yra informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus tuo pačiu paslaugos teikėjas vartotojui pateikia iš anksto dalinai užpildytas duomenų perdavimo formas. Taip pat vartotojui yra automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios paslaugos atitinkančios vartotojo statusą, nereikalaujant, kad vartotojas pateiktų prašymą dėl jų suteikimo.

Daugumos viešųjų paslaugų maksimalus galimas perkėlimo į elektroninę erdvę lygis yra ketvirtas. Tokių paslaugų kaip – darbo paieška, asmens dokumentai, pareiškimai policijai, automobilių registracija, viešosios bibliotekos, pažymėjimai, pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą, statistiniai duomenys- maksimalus galimas perkėlimo į elektroninę erdvę lygis yra trečias.

Viešosios paslaugos lygio procentine išraiška nustatymas

Viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę rodiklis pateikiamas procentine išraiška.

Rodiklių skaičiavimas priklauso nuo viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygio.

Jeigu maksimalus galimas viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę lygis yra penktas, tada paslaugos rodiklis, priklausomai nuo lygio, kuris buvo priskirtas paslaugai, gali varijuoti šiose reikšmėse:

- 0 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 0 iki 0,99 arba nuo 0% iki 19% ;
- 1 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 1 iki 1,99 arba nuo 20% iki 39% ;
- 2 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 2 iki 2,99 arba nuo 40% iki 59% ;
- 3 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 3 iki 3,99 arba nuo 60% iki 79% ;
- 4 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 4 iki 4,99 arba nuo 80% iki 99% ;
- 5 lygyje rodiklis gali būti lygus 5 arba 100%.

Jeigu maksimalus galimas viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę lygis yra ketvirtas, tada paslaugos rodiklis, priklausomai nuo lygio, kuris buvo priskirtas paslaugai, gali varijuoti šiose reikšmėse:

- 0 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 0 iki 0,99 arba nuo 0% iki 24% ;
- 1 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 1 iki 1,99 arba nuo 25% iki 49% ;
- 2 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 2 iki 2,99 arba nuo 50% iki 74% ;
- 3 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 3 iki 3,99 arba nuo 75% iki 99% ;
- 4 lygyje rodiklis gali būti lygus 4 arba 100%.

Jeigu maksimalus galimas viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę lygis yra trečias, tada paslaugos rodiklis, priklausomai nuo lygio, kuris buvo priskirtas paslaugai, gali varijuoti šiose reikšmėse:

- 0 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 0 iki 0,99 arba nuo 0% iki 32% ;
- 1 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 1 iki 1,99 arba nuo 33% iki 66% ;
- 2 lygyje rodiklis gali varijuoti nuo 2 iki 2,99 arba nuo 67% iki 99% ;
- 3 lygyje rodiklis gali būti lygus 3 arba 100%.

Jei yra tik vienas paslaugos tiekėjas, tuomet nustatius teikiamos paslaugos lygį, procentinė reikšmė yra to lygio apatinis rodiklis, t.y. jei galimi penki lygiai, tai: 1 lygis – 20%, 2 lygis - 40%, 3 lygis - 60%, 4 lygis – 80%, 5 lygis – 100%.

Jei yra keli paslaugos tiekėjai, tuomet galimi atsižvelgiama į tai ar paslaugos tiekėjai vienodo statuso viešosios institucijos:

- jei vienodo statuso, tuomet nustatoma kiekvienos institucijos teikiamos viešosios paslaugos procentinė reikšmė ir nustatomas vidurkis, kuris ir atspindės tiriamos paslaugos lygį;
- jei skirtingo statuso, tuomet nustatomas aukščiausio statuso institucijos (teikiančios tiriamą paslaugą) teikiamos paslaugos lygis. Jei yra kelios aukščiausio statuso institucijos, tuomet imamas vidurkis.

Tyrimo atlikimo etapai

Tyrimas atliktas šiais etapais:

1. Peržiūrėta esama valdžios institucijų struktūra ir nustatyti potencialūs kiekvienos paslaugos teikėjai;
2. Parengtas potencialių paslaugos teikėjų interneto svetainių (prireikus – ir atskirų tinklapių, skirtų konkrečios paslaugos teikimui) sąrašas;
3. Atliktas interneto svetainių tyrimas bei esamų viešojo administravimo paslaugų, teikiamų internetu, įvertinimas;
4. Apskaičiuotas kiekvienos paslaugos pasiekiamumo internetu procentas bei bendras perkėlimo į elektroninę erdvę lygis bei bendras pagrindinių viešųjų paslaugų, pasiekiamų internetu, rodiklis;
5. Parengta ataskaita, kurioje pateikiami apskaičiuoti rodikliai (lygiai ir procentai), bendras paslaugų pasiekiamumo internetu procentas bei perkėlimo į elektroninę erdvę lygis Lietuvos mastu bei kita tyrimo medžiaga bei komentarai.

II. Vertinimas. Viešosios paslaugos piliečiams

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
(1) Pajamų mokestis	Deklaracija			5	5	100%
	http://deklaravimas.vmi.lt	Valstybinė mokesčių inspekcija	Pateikiamos visos reikalingos formos pildymui, garantuojamas atgalinis ryšys. Galimybė viską atlikti internetu.			
(2) Darbo paieška	Užimtumo centrų paslaugos			4	4	100%
	www.ldb.lt	Lietuvos darbo birža	Pateikiamos laisvos darbo vietos teritorinėse darbo biržose. Pateikiama laisvų darbo vietų užregistravimo galimybė, galimybė informaciją apie naujas darbo vietas gauti el. paštu arba SMS žinutėmis			
(3) Socialinės apsaugos pašalpos				5	2	40%
	Ne darbingumo pašalpos			5	3	60%
	http://www.ldb.lt		Yra galimybė užsisakyti darbo biržos išduodamas pažymas.			
	Vaikų priežiūros išmokos			5	2	40%
	www.socmin.lt	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	Pateikiama bendra informacija bei formos parsisiuntimui.	5	2	40%
	http://www.sodra.lt/	SoDra	Pateikiama bendra informacija apie pašalpos gavimą. Pateikiamos prašymų formos parsisiuntimui.	5	2	40%
	Išlaidos medicamentams (kompensacijų gražinimas)			5	1	20%

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
	www.vlk.lt, www.sam.lt,	Valstybinė ligonių kasa, Sveikatos apsaugos ministerija	Pateikta bendra informacija būtina pradėti kompensacijų grąžinimo procedūrą			
	Paskolos studentams			5	2	40%
	www.vmsfondas.lt	Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas	Puslapyje galima atsisiųsti ir atspausdinti formas, reikalingas pradėti paskolos gavimo procedūrą, sutarties pavyzdį			
(4) Asmens dokumentai	Pasas ir Vairuotojo pažymėjimas			5	2	40%
	www.dokumentai.lt	Asmens dokumentų išrašymo centras prie VRM	Puslapyje pateikiamos taisyklės kaip gauti asmens tapatybės kortelę, pasą bei vairuotojo pažymėjimą, taip pat pateiktos prašymo išduoti minėtus dokumentus formos			
(5) Automobilių registracija	Nauji, naudoti ir importuojami automobiliai			4	1	25 %
	www.regitra.lt	Regitra	Puslapyje pateikiama bendro pobūdžio teisinė informacija automobilio registravimui. Suteikiama automobilio registracijos patikrinimo elektroninė paslauga			
(6) Leidimai statyboms:	Leidimų statyboms prašymų teikimas			4	2	50%
	www.vtpsi.lt	Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie AM	Puslapyje pateikiama prašymo statybos leidimui gauti forma	4	2	50%
P.S.	www.savivaldybes pavadinimas.lt	Visos Lietuvos savivaldybės	Puslapiuose pateikiama bendro pobūdžio informacija paslaugoms gauti, kontaktinė informacija, beveik pusėje puslapių pateiktos reikalingos formos.	4	1	22,4 %
(7) Pareiškimai policijai	(pvz. vagystės atveju)			3	0	0 %

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
	www.policija.lt		Nėra jokios informacijos apie galimybę pranešti policijai apie vagystę.			
(8) Viešosios bibliotekos	Katalogų prieinamumas			5	4	80%
	www.libis.lt	Lietuvos integrali bibliotekų informacinė sistema	Globalus Lietuvos viešųjų bibliotekų katalogas. Yra galimybė susirasti norimą leidinį ir jį rezervuoti arba jei yra tokia galimybė, atsisiųsti elektroninę versiją.			
(9) Pažymėjimai (paraiškų ir pristatymas)	Gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas)			4	1	29,2%
	www.savivaldybes pavadinimas.lt	15 atsitiktinai pasirinktų Lietuvos savivaldybių	Puslapiuose pateikta bendro pobūdžio informacija, kelios savivaldybės pateikia prašymo formą santuokos registravimui.			
(10) Priėmimas į aukštąsias mokyklas	Priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą			4	3	75%
	http://www.lamabpo.lt	Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacija bendrajam priėmimui organizuoti	Priėmimo tvarka bendra visoms 16 Lietuvos universitetinių aukštųjų. Pateikiamos priėmimo taisyklės bei kita stojantiejiems reikalinga ir naudinga informacija. Galima parsisiųsti formas ir prašymą registruoti internetu			
(11) Gyvenamosios vietos deklaravimas				4	2	50%
	www.gyvreg.lt	Gyventojų registro taryba	Pateikta informaciją apie gyvenamosios vietos deklaravimą ir pateiktos gyvenamosios vietos deklaravimo formos			
(12) Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	Interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse		P.S. Kadangi daug poliklinikų tai bendrą vidurkį imame iš Kąpgeiminių tyrimo	4	1	25%

Viešoji paslauga	Nuoroda	Įstaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
	www.santa.lt www.pylimas.lt		Ligoninių puslapiuose teikiama bendro pobūdžio informacija. Vilniaus universitetinėje ligoninėje. Santariškių klinikos galima išankstinė pacientų registracijos sistema. Elektroninės valdžios portale yra galimybė patikrinti suteiktų medicininių paslaugų ir išrašytų medikamentų apimtį;	4	4	100%

III. Vertinimas. Viešosios paslaugos verslui

Viešoji paslauga	Nuoroda	Įstaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
1. Socialinės įmokos	Darbuotojams		P.S. Nuo 2008 m. bus 4/4 ir 100%	4	3	75%
	www.sodra.lt		Pilnai elektroniniu būdu teikiama paslauga. Galimybė patikrinti informaciją apie darbdavio "Sodrai" sumokėtus mokesčius;			
2. Pelno mokestis	Deklaracija			4	4	100%
	www.vmi.lt		Puslapyje pateikiama išsami informacija apie pelno mokestį - įsakymai, nutarimai, papildymai, komentaras. Elektroninio deklaravimo sistema suteikia fiziniams ir juridiniams asmenims galimybę pateikti mokesčių deklaracijas elektroniniu būdu (internetu ar elektroniniu paštu)			

Viešoji paslauga	Nuoroda	Istaiga	Komentaras	Maks. galimi lygiai	Lygis	%
3. PVM	Deklaracija			4	4	100%
	www.vmi.lt		Puslapyje pateikta išsami informacija apie PVM - įsakymai, nutarimai, papildymai, komentarai. Galima parsisiųsti ir nusiųsti formas deklaravimo procedūrai atlikti.			
4. Naujos įmonės registravimas	Naujos įmonės registravimas			4	2	50%
	www.kada.lt	VĮ Registrų centras	Galima atsisiųsti formas reikalingas naujos kompanijos registravimui.			
5. Statistiniai duomenys	Duomenų pateikimas statistikos biurams			5	4	80%
	www.std.lt		Pilnai elektroniniu būdu teikiama paslauga. Užpildyta forma persiunčiama el. paštu ir suvedama į duomenų bazę.			
6. Muitinės deklaracijos	Muitinės deklaracijos			4	4	100%
	www.cust.lt		Pilnai elektroniniu būdu teikiama paslauga.			
7. Su aplinkosauga susiję leidimai				5	1	20%
	www.am.lt	Aplinkos ministerija	Puslapyje pateikiama išsami bendra teisinė informacija, susijusi su aplinkosauga. Konkretesnė informacija, reikalingos formos dažnai pateikiamos savivaldybių tinklapiuose			
(8) Viešieji pirkimai	Viešieji pirkimai			4	3	75%
	www.vpt.lt	Viešųjų pirkimų tarnyba	Tinklapyje galima gauti informaciją apie viešuosius pirkimus. Registruoti vartotojai gali skelbti vykdomus pirkimus.			

IV. Elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo rodikliai

Tyrimo metu buvo nustatytas bendras pagrindinių viešojo administravimo paslaugų pasiekiamumo internetu lygis Lietuvoje.

Bendras viešųjų paslaugų pasiekiamumo rodiklis Lietuvoje yra 63,1%

Viešųjų paslaugų piliečiams vidurkis – 51,2%

Viešųjų paslaugų verslui vidurkis – 75%