

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

**SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ
ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TYRIMAS**

ATASKAITA

VILNIUS, 2007

TURINYS

| | |
|---|-----------|
| ĮVADAS | 3 |
| 1 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS | 4 |
| 1.1 PROBLEMAS IR PRIELAIDOS EL. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ TEIKIMUI..... | 4 |
| 2 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ LYGIS..... | 13 |
| 2.1 TYRIMO METODOLOGIJA..... | 13 |
| 2.2 TYRIMO REZULTATAI..... | 14 |
| 3 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ GALIMYBĖS TEIKTI VIEŠĄSIAS ELEKTRONINES PASLAUGAS | 26 |
| 3.1 ITT DIEGIMAS LIETUVOS VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOSE..... | 26 |
| 3.2 SAVIVALDYBIŲ TECHNINĖS GALIMYBĖS TEIKTI EL. VIEŠĄSIAS PASLAUGAS..... | 28 |
| 3.2.1 <i>Tyrimo metodologija</i> | 28 |
| 3.2.2 <i>Tyrimo rezultatai</i> | 31 |
| 4 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TARNAUTOJŲ GEBĖJIMAI TEIKTI ELEKTRONINES VIEŠĄSIAS PASLAUGAS..... | 38 |
| 4.1 TYRIMO METODOLOGIJA..... | 38 |
| 4.2 TYRIMO REZULTATAI..... | 39 |
| 5 GYVENTOJŲ IR ĮMONIŲ SUINTERESUOTUMAS NAUDOTIS VIEŠOSIOMIS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS | 43 |
| 5.1 TYRIMO METODOLOGIJA..... | 43 |
| 5.2 TYRIMO REZULTATAI..... | 44 |
| 6 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ SVARBIAUSIŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS..... | 49 |
| PRIEDAI..... | 54 |

IVADAS

Siekiant prisidėti prie veiksmingesnio tarpinės institucijos funkcijų vykdymo ir užtikrinti efektyvesnę Europos Sąjungos struktūrinių fondų paramos, skiriamos informacinės visuomenės plėtrai, panaudojimą, buvo atliktas savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų (toliau el. paslaugų) tyrimas. Tyrimą atliko Vilniaus Gedimino technikos universiteto Verslo technologijų katedros mokslininkų grupė.

Tyrimo tikslas – teisės aktų analizė, savivaldybių interneto tinklalapių tiesioginio stebėjimo ir savivaldybių tarnautojų apklausos būdais nustatyti, kokios yra pagrindinės galimos viešosios ir administracinės savivaldybių elektroninės paslaugos ir koks yra esamas šių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis.

Tiksliui pasiekti suformuluoti tokie pagrindiniai uždaviniai:

- Parengti savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų paslaugų sąrašą;
- Nustatyti visų savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų el. paslaugų lygį;
- Nustatyti atskirų savivaldybių technines galimybes teikti viešąsias el. paslaugas;
- Nustatyti atskirų savivaldybių institucijų tarnautojų gebėjimus teikti viešąsias el. paslaugas;
- Savivaldybėse, kurios teikia viešąsias el. paslaugas, išanalizuoti gyventojų ir įmonių naudojimosi viešosiomis el. paslaugomis suinteresuotumą;
- Parengti savivaldybių svarbiausių viešųjų el. paslaugų sąrašą.

Įgyvendinant 1 tyrimo uždavinį nustatytos savivaldybių teikiamos viešosios paslaugos ir sudarytas išsamus sąrašas, išskiriant paslaugas į dvi grupes: viešosios paslaugos, kurios pagal savo pobūdį gali būti teikiamos elektroniniu būdu ir kurių teikimas elektroniniu būdu yra neįmanomas. Įgyvendinant 2 tyrimo uždavinį buvo atlikta savivaldybių interneto tinklalapių analizė. Tyrimo 3, 4, 5, uždaviniams įgyvendinti buvo parengti klausimynai. Apibendrinus rezultatus apie savivaldybių teikiamas viešąsias paslaugas, parengtas svarbiausias viešųjų el. paslaugų sąrašas.

Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų el. paslaugų tyrimui atlikti taikyti tokie metodai: viešųjų elektroninių paslaugų mokslinės literatūros ir teisės aktų analizė, savivaldybių institucijų tarnautojų anketinė apklausa, savivaldybių interneto tinklalapių tiesioginis stebėjimas ir kiti metodai.

1 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS

1.1 Problemos ir prielaidos el. viešųjų paslaugų teikimui

El. valdžios plėtra yra aktuali Lietuvoje, kaip ir visoje Europoje, kadangi el. valdžia vis dar susiduria su techninėmis, teisinėmis ir metodologinėmis problemomis, kurios nesudaro prielaidų užtikrinti el. valdžios veiksmingumo. *El. valdžios plėtros* būtinybę bei *aktualumą* pabrėžia ir tai, jog:

- šalys, neplėtojančios el. valdžios, investuotojų bus vertinamos vis nepalankiau, kadangi tokio pobūdžio paslaugos kitose šalyse yra nuolat ir aktyviai plėtojamose;
- esminis Lietuvos ekonominės politikos uždavinys šiandien yra padidinti šalies konkurencingumą; kaip rodo įvairūs nacionaliniai ir tarptautiniai tyrimai, žemas viešojo administravimo veiksmingumo lygis (įskaitant korupciją) yra stiprus veiksnys, mažinantis įmonių konkurencingumą ir šalies patrauklumą joje investuoti bei gyventi;
- valstybės piliečiai nori analogiško aptarnavimo lygio ne tik iš verslo sektoriaus, bet valstybės (viešojo sektoriaus); deja, valstybės institucijos vis dar negali pilnai teikti savo paslaugų el. būdu, o tai reiškia, kad lieka neišspręsti vidiniai informacinių, finansinių, žmogiškųjų išteklių veiksmingo panaudojimo klausimai;
- skirtingos valstybės institucijų informacinės sistemos sudaro kliūtis tarpusavio bendravimui ir bendradarbiavimui – negali funkcionuoti el. dokumentų mainų sistema, mokesčių mokėtojai yra priversti kreiptis į skirtingas institucijas dėl reikalingų dokumentų; todėl būtina sukurti saugias ir tarpusavyje suderintas svarbiausių veiklos sričių valstybines informacines sistemas ir registrus, skatinti elektroninius atsiskaitymus už paslaugas, pirkimus;
- su el. valdžios plėtra tiesiogiai susijęs aktualus klausimas – integralios registrų ir vartotojų identifikavimo sistemų įgyvendinimas, todėl svarbu įdiegti skaitmenines asmens identifikavimo priemones, sukurti centralizuotą el. viešųjų pirkimų sistemą;
- įgyvendinant el. valdžią, būtina skatinti el. parašo naudojimą tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuje, kas sudarytų prielaidas lengvai ir saugiai identifikuoti vartotoją;
- realizuojant el. valdžios koncepciją svarbu modernizuoti valstybės valdymą, kuris taptų atviresnis, demokratiškesnis ir atskaitingesnis; įgyvendinant el. valdžią, gyventojai įgis realią galimybę nevaržomai gauti informaciją iš visų valdžios institucijų.

El. valdžios plėtra Lietuvoje yra tęstinis procesas, įgyvendinamas etapais. Nuo el. valdžios koncepcijos projekto rengimo pradžios (2001 m.) numatyta pasiekti bei įgyvendinti daugelį projektų. Iki šios dienos atlikta nemažai darbų ir įgyvendinta smulkių el. valdžios koncepcijos projektų, tačiau pastebima planuose likusių neįgyvendintų uždavinių, neišspręstų problemų, o pagrindinės el. valdžios plėtrą stabdančios kliūtys nesudaro prielaidų pasiekti viešojo administravimo sektoriaus strateginio tikslo – sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą, viešojo administravimo sistemą, pagrįstą ITT.

Įgyvendindama el. valdžią, valstybė turi spręsti kompleksinę problemą, kuri apima valstybės institucijų vidines problemas, „vieno langelio“ principo įgyvendinimo kliūtis, viešųjų el. paslaugų pateikimo, realizavimo, žinomumo kliūtis, ITT prieinamumo, atskirties kliūtis ir žinoma, su el. valdžios plėtra susijusius aktualius teisinius ir finansinius klausimus. Didelė problema – el. viešųjų paslaugų teikimo žemas lygis ir žinomumo stoka, susideda iš smulkių prieš tai įvardintų problemų, todėl tyrimo ataskaitoje jos pateikiamos išsamiai ir nagrinėjama kiekvieno problemiško sprendimo galimybė.

Remiantis pateikta Informacinės Visuomenės Plėtros Komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės užduotimi siekiant nustatyti savivaldybių teikiamas viešąsias paslaugas pirmiausia buvo nagrinėjamas Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. 1V-148 patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojamų skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“¹. Reikia pastebėti, jog pateiktas sąrašas yra labai išsamus – jame išskiriamos net 27 paslaugų grupės. Kai kurios paslaugų grupės susideda net iš 36 paslaugų (kaip kad su Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka susijusios paslaugos). Taip pat reikia pastebėti, jog minėtame įsakyme nurodomos paslaugos yra siejamos su atskiromis savivaldybei priklausančioms institucijoms, tačiau dažniausiai šias paslaugas į virtualią erdvę perkelia atitinkama institucija, bet ne savivaldybė (pvz. Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra – šias paslaugas teikia savivaldybei priklausančios poliklinikos ar klinikos, kurios ir rūpinasi šių paslaugų perkėlimu).

Galima pastebėti, jog neegzistuoja kitokių dokumentų sąlygojančių savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų klasifikavimą ir sąrašą. Galima paminėti tik Europos Sąjungos norminiuose dokumentuose įteisintą 20 paslaugų sąrašą, kuris daugiau yra orientuotas į nacionalinio pobūdžio paslaugas.

Atlikus pirminį žvalgybinio pobūdžio savivaldybių svetainių vertinimą, paaiškėjo, jog savivaldybės labai diversifikuoja perkeliamas paslaugas ir ne visada laikosi pateiktos klasifikacijos.

¹ <http://www.vrm.lt/index.php?id=82&action=getDoc&url=http://www3.lrs.lt/c-bin/spec/xml/preps2?Condition1=233013>

Visgi vertinant tai, jog dominuoja daugelis atskirų paslaugų nuspręsta taikyti išsamų pavyzdinį sąrašą. Tačiau iš šio sąrašo pašalinta 27 paslaugų grupė – Kitos savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamos viešosios paslaugos naudojant skaitmenines technologijas. Tokio sprendimo priežastis – neapibrėžtumai, kuris palieka galimybę savivaldybėms teikti viešąsias paslaugas perkeltiant jas į virtualią erdvę, tačiau atliekamo tyrimo kontekste sukelia neapibrėžtumus. Todėl, vertinant savivaldybių teikiamas el. paslaugas, vadovautasi paslaugų grupes atspindinčiu sąrašu (1 lentelė).

Nors techninėje užduotyje reikalaujama pateikti paslaugų sąrašą, išskiriant paslaugas į dvi grupes — kurios viešosios paslaugos pagal savo pobūdį gali būti teikiamos elektroniniu būdu (dalinai arba visiškai), ir kurios – ne, tenka pastebėti, jog 1 perkėlimo lygis yra siejamas su galimybe gauti informaciją viešai pasiekiamoje interneto svetainėje². Informaciją apie visas paslaugas galima pateikti Internetu, todėl galima teigti jog visos paslaugos gali būti teikiamos elektroniniu būdu. 1 lentelėje yra pateikiamas paslaugų sąrašas bei galimas jų perkėlimo laipsnis. Vertinant paslaugų perkėlimo galimybes atsižvelgiama į savivaldybei deleguotas paslaugos igyvendinimo funkcijas bei galimą jų perkėlimą.

1 lentelė. Savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo vertinimas

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|--|-----------------------------|
| 1. Civilinės būklės aktų registravimas: | |
| 1.1. informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 1.2. gimimo registravimas | 3 |
| 1.3. tėvystės pripažinimo ir tėvystės nustatymo registravimas | 3 |
| 1.4. įvaikinimo registravimas | 3 |
| 1.5. santuokos registravimas | 3 |
| 1.6. santuokos nutraukimo registravimas | 3 |
| 1.7. vardo, pavardės, tautybės pakeitimo registravimas | 3 |
| 1.8. mirties registravimas | 3 |
| 1.9. civilinės būklės aktų įrašų atkūrimas, papildymas ir ištaisymas | 3 |
| 1.10. pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimų išdavimas | 3 |
| 1.11. pažymų apie šeimines padėtį išdavimas asmenims, ketinantiems sudaryti santuoką užsienio valstybėse | 3 |
| 2. Socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas | |
| 2.1. informacijos apie socialinių išmokų skaičiavimo ir mokėjimo bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimo tvarką pateikimas | 1 |
| 2.2. vienkartinės pašalpos gimus kūdikiui skyrimas | 4 |
| 2.3. šeimos pašalpos skyrimas | 4 |

² Pagal elektroninės valdžios koncepciją http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=198184)

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|--|-----------------------------|
| 2.4. pašalpos šeimoms, auginančioms tris ir daugiau vaikų, skyrimas | 4 |
| 2.5. vaiko globos (rūpybos) pašalpos skyrimas | 4 |
| 2.6. pašalpos našlaičiams ir likusiems be tėvų globos vaikams įsikurti skyrimas | 4 |
| 2.7. laidojimo pašalpos skyrimas | 4 |
| 2.8. pašalpos tikrosios krašto apsaugos tarybos karių (prievo lininkų) vaikams skyrimas | 4 |
| 2.9. socialinės pašalpos skyrimas | 4 |
| 2.10. šalpos pensijų skyrimas | 4 |
| 2.11. vienkartinių pašalpų už žuvusius ar mirusius tardymo ar kalinimo metu 1940–1990 metų ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyvius – karius savanorius ir neginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyvius – laisvės kovų dalyvius skyrimas | 4 |
| 2.12. siuntimų apgyvendinti stacionarios socialinės globos įstaigoje išdavimas | 4 |
| 2.13. socialinės paslaugos į namus užsakymo priėmimas | 4 |
| 2.14. nukentėjusio asmens (tremtinio, politinio kalinio, represuotojo) pažymėjimų išdavimas nukentėjusiems nuo 1939–1990 metų okupacijų; | 4 |
| 2.15. laikinų asmens pažymėjimų išdavimas | 3 |
| 2.16. pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimas | 3 |
| 2.17. prašymų steigti globą (rūpybą) priėmimas | 4 |
| 3. Kompensacijų (šildymo išlaidų, išlaidų šaltam ir karštam vandeniui, lengvatinio keleivių vežimo ir kt.) skaičiavimas ir mokėjimas | |
| 3.1. informacijos apie kompensacijų skaičiavimo ir mokėjimo tvarką pateikimas | 1 |
| 3.2. kompensacijų už gyvenamųjų patalpų eksploatacijos išlaidas Sausio 13-osios aukoms skyrimas | 4 |
| 3.3. kompensacinių išmokų invalidus slaugiusiems asmenims ir daugiavaikėms motinoms skyrimas | 4 |
| 3.4. būsto šildymo išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui bei nuotėkoms ir išlaidų karštam vandeniui kompensacijų mokėjimas | 4 |
| 3.5. kompensacijų transporto išlaidoms skyrimas | 4 |
| 3.6. kompensacijų sergantiems cukriniu diabetu skyrimas | 4 |
| 3.7. vienkartinių kompensacijų asmenims, patyrusiems žalą likviduojant Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinius, skyrimas | 4 |
| 3.8. kompensacijų asmenims, sužalotiems atliekant būtinają karinę tarybą sovietinėje armijoje, ir šioje armijoje žuvusiųjų šeimoms skyrimas | 4 |
| 4. Vaikų ir jaunimo teisių apsauga | |
| 4.1. informacijos apie vaikų ir jaunimo teisių apsaugą pateikimas | 1 |
| 4.2. rašto dėl vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes išdavimas | 3 |
| 4.3. prašymų steigti vaikui laikiną (nuolatinę) globą (rūpybą) priėmimas | 3 |
| 4.4. prašymų įvaikinti vaiką priėmimas | 3 |
| 5. Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka | |
| 5.1. informacijos dėl statinių naudojimo priežiūros, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimo pateikimas | 1 |
| 5.2. informacijos apie projektavimo (techninių) sąlygų bei leidimų rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|---|-----------------------------|
| 5.3. leidimų statyti, rekonstruoti, remontuoti ar griauti išdavimas | 3 |
| 5.4. techninių sąlygų norintiems projektuoti vandentiekio, kanalizacijos, dujotiekio, elektros, šilumos tinklų prisijungimą prie esamų inžinerinių tinklų išdavimas | 3 |
| 5.5. projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti gyvenamąjį namą, sodo namelį išdavimas | 3 |
| 5.6. projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą nekeičiant paskirties išdavimas | 3 |
| 5.7. projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą keičiant paskirtį išdavimas | 3 |
| 5.8. projektavimo sąlygų sąvado norintiems atlikti pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektų rekonstrukcijos projektą išdavimas | 3 |
| 5.9. projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti naujus pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektus išdavimas | 3 |
| 6. Kraštovaizdžio, nekilnojamojo kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymas ir apsauga | |
| 6.1. informacijos apie kraštovaizdžio, nekilnojamojo kultūros vertybių bei savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymą ir apsaugą pateikimas | 1 |
| 6.2. leidimų tvarkyti nekilnojamąją kultūros vertybę, statyti ar griauti statinį savivaldybės įsteigtose saugomose teritorijose išdavimas | 3 |
| 6.3. specialiųjų paminklų tvarkos ir teritorijų planavimo sąlygų išdavimas | 3 |
| 7. Piliečių prašymų atkurti nuosavybės teises į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus nagrinėjimas bei sprendimų dėl nuosavybės teisių atkūrimo priėmimas | |
| 7.1. informacijos Lietuvos Respublikos piliečiams dėl nuosavybės teisės į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus atkūrimo pateikimas | 1 |
| 7.2. sprendimų atkurti Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimas savivaldybėje | 4 |
| 7.3. kitų valstybės institucijų sprendimų atkurti piliečių nuosavybės teises į valstybės išperkamus gyvenamuosius namus, jų dalis, butus įregistravimas savivaldybėje | 4 |
| 8. Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliančiams iš savininkams gražintų gyvenamųjų namų ar jų dalių ir butų, vykdymas | |
| 8.1. informacijos dėl kompensacijų ir garantijų gražintų gyvenamųjų namų savininkams ir nuomininkams pateikimas | 1 |
| 8.2. Lietuvos Respublikos piliečių įtraukimas į sąrašus kompensacijoms už valstybės išperkama išlikusį nekilnojamąjį turtą mokėti pinigais | 4 |
| 8.3. kompensacinių išmokų, nustatytų Lietuvos Respublikos piliečiams pagal Lietuvos Respublikos piliečių nuosavybės teisių į išlikusį nekilnojamąjį turtą atkūrimo įstatymą, už valstybės išperkama nekilnojamąjį turtą mokėjimas | 4 |
| 8.4. Lietuvos Respublikos piliečiui, kuriam atlyginama pinigais už valstybės išperkama gyvenamąjį namą, jo dalį, butą pažymos apie atlyginimą išdavimas | 4 |
| 8.5. savininkams ir nuomininkams, gyvenantiems savininkui (piliečiui, religinei bendruomenei ar bendrijai) gražintame gyvenamajame name, jo dalyje, bute, garantinio dokumento išdavimas. | 3 |
| 9. Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas | |
| 9.1. informacijos norintiems pasinaudoti valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti savivaldybių socialinį būstą pateikimas | 1 |
| 9.2. asmenų (šeimų), pageidaujančių ir turinčių teisę pasinaudoti valstybės parama būstui įsigyti, prašymų priėmimas ir registracija | 4 |

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|--|-----------------------------|
| 9.3. pažymų, patvirtinančių kredito gavėjo teisę į valstybės paramą būstui įsigyti, išdavimas | 3 |
| 9.4. asmenų (šeimų), kurie jau yra įrašyti į eiles valstybės paramai gauti ir nori būti įrašyti į sąrašus socialinio būsto nuomai, prašymų priėmimas ir registracija | 4 |
| 9.5. socialinio būsto nuomininkų, turinčių teisę į būsto sąlygų pagerinimą, prašymų įtraukti į sąrašą priėmimas ir registracija | 4 |
| 10. Dokumentų pilietybei suteikti rengimas | |
| 10.1. informacijos apie Lietuvos Respublikos pilietybės suteikimo, grąžinimo ir atsisakymo tvarką pateikimas | 1 |
| 10.2. prašymų suteikti, grąžinti ar atsisakyti Lietuvos Respublikos pilietybės priėmimas | 2 |
| 11. Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka | |
| 11.1. informacijos apie prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarką turgavietėse bei viešosiose vietose pateikimas | 1 |
| 11.2. sutikimų rengti mažmeninės prekybos muges išdavimas | 3 |
| 11.3. informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 11.4. licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas | 3 |
| 11.5. licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais poilsio ir turizmo sezonu išdavimas | 3 |
| 11.6. licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminių likučiais išdavimas | 3 |
| 11.7. informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotais naftos produktais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 11.8. licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu (dyzeliniais degalais), suskystintomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, biodyzelinu išdavimas (perregistravimas) | 3 |
| 11.9. licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuoto variklių benzino, dyzelino (dyzelinių degalų), suskystintų dujų, skirtų autotransporto priemonėms, biodyzelino likučiais išdavimas (perregistravimas) | 3 |
| 11.10. licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu (dyzeliniais degalais), suskystintomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, papildymas (patikslinimas) | 3 |
| 11.11. informacijos apie vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 11.12. vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas | 3 |
| 11.13. vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 13 proc., masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas | 3 |
| 11.14. vienkartinį licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais parodose ir mugėse, vykstančiose stacionariuose pastatuose, išdavimas | 3 |
| 11.15. informacijos apie neteterminuotų licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 11.16. licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas | 3 |
| 11.17. licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 proc., išdavimas | 3 |

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|--|------------------------------------|
| 11.18. licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., išdavimas | 3 |
| 11.19. licencijų verstis didmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas | 3 |
| 11.20. informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 11.21. licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 proc., kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas | 3 |
| 11.22. licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas | 3 |
| 11.23. informacijos apie licencijų supirkti skirtų realizuoti netaurių metalų laužą ir atliekas rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 11.24. licencijų supirkti skirtų realizuoti juodųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas | 3 |
| 11.25. licencijų supirkti skirtų realizuoti spalvotųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas | 3 |
| 11.26. supirkimo vietų adresų įrašymas ar išbraukimas, supirkėjo pavadinimo ar buveinės adreso licencijoje pakeitimas arba licencijos dublikato išdavimas pagal supirkėjo prašymą | 3 |
| 11.27. informacijos apie leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešojoje vietoje rūšis ir jų išdavimo tvarką | 1 |
| 11.28. leidimų prekiauti ir teikti paslaugas švenčių ir renginių metu išdavimas (pratęsimas) | 3 |
| 11.29. leidimų teikti paslaugas viešojoje vietoje išdavimas (pratęsimas) | 3 |
| 11.30. leidimų prekiauti viešojoje vietoje išdavimas (pratęsimas) | 3 |
| 11.31. informacijos apie registruojamųjų, neregistruojamųjų ir vandens atrakcionų įrengimo savivaldybės teritorijose tvarką pateikimas | 1 |
| 11.32. leidimų organizuoti registruojamus, neregistruojamus ir vandens atrakcionus išdavimas | 3 |
| 12. Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas | |
| 12.1. informacijos apie licencijų (leidimų) verstis keleivių pervežimu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas | 1 |
| 12.2. licencijų vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas (perregistravimas) | 3 |
| 12.3. licencijų vežti keleivius vietiniais maršrutais išdavimas (perregistravimas) | 3 |
| 12.4. licencijų kortelių transporto priemonei išdavimas | 3 |
| 12.5. licencijų kortelės vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas | 3 |
| 12.6. licencijų kortelės vežti keleivius autobusais ir mažais autobusais išdavimas | 3 |
| 12.7. leidimų vežti maršrutu išdavimas | 4 |
| 13. Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi kontrolė | |
| 13.1. informacijos dėl alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi pateikimas | 1 |
| 13.2. leidimų įrengti vaizdinę (išorinę) reklamą ant savivaldybei priklausančių ar valdytojo teise valdomų objektų išdavimas | 4 |
| 14. Archyvinių dokumentų tvarkymas | |
| 14.1. informacijos apie archyvinių dokumentų tvarkymą pateikimas | 1 |

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|---|------------------------------------|
| 14.2. archyvinių pažymų išdavimas | 3 |
| 15. Turizmo ir gyventojų poilsio organizavimas | |
| 15.1. informacijos apie turizmo ir gyventojų poilsio organizavimą pateikimas | 1 |
| 15.2. nakvynės ir pusryčių bei turistinės stovyklos paslaugų teikimo pažymėjimų, įregistruojant Turizmo paslaugų registre, išdavimas (panaikinimas); | 3 |
| 15.3. pažymėjimų teikti kelionių organizavimo paslaugas išdavimas | 3 |
| 15.4. pažymėjimų teikti viešbučio tipo apgyvendinimo paslaugas išdavimas | 3 |
| 15.5. pažymėjimų teikti specialaus tipo (sanatorijos, sveikatingumo kompleksai, kempingai, turizmo bazės, poilsio namai, nakvynės paslaugų namai) apgyvendinimo paslaugas išdavimas | 3 |
| 15.6. pažymėjimų teikti kaimo turizmo paslaugą, įregistruojant Turizmo paslaugų registre, išdavimas | 3 |
| 15.7. pažymėjimų teikti turizmo paslaugas išdavimas | 3 |
| 16. Gyventojų užimtumo, kvalifikacijos įgijimo ir perkvalifikavimo organizavimas ir informavimas, viešųjų bei sezoninių darbų organizavimas | 3 |
| 17 Teritorijų planavimas, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimas | |
| 17.1. informacijos apie teritorijų planavimo, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimo tvarką pateikimas | 1 |
| 17.2. specialiųjų paminklotvarkos ir teritorijų planavimo sąlygų išdavimas | 3 |
| 17.3. sąlygų detaliajam planui rengti išdavimas | 3 |
| 17.4. teritorijų planavimo dokumentų viešasis svarstymas | 3 |
| 17.5. detaliojo ir specialiojo planavimo projektų, sklypų ribų planų derinimas | 2 |
| 18. Aplinkos kokybės gerinimas ir apsauga | |
| 18.1. informacijos apie aplinkos kokybės gerinimą ir apsaugą pateikimas | 1 |
| 18.2. gamtos išteklių naudojimo leidimų, statinių priėmimo naudoti pažymų derinimas | 4 |
| 18.3. detaliųjų ir darbo projektų derinimas tvarkant želdinius | 2 |
| 18.4. leidimų kasinėjimams ir aptvėrimams išdavimas | 4 |
| 18.5. leidimų kirsti ir genėti medžius, krūmus išdavimas | 4 |
| 18.6. leidimų želdinti teritoriją išdavimas | 4 |
| 19. Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį | |
| 19.1. informacijos norintiems organizuoti susirinkimus ar kitokius renginius viešosiose miesto vietose pateikimas | 1 |
| 19.2. leidimų organizuoti taikius masinius susirinkimus viešosiose vietose išdavimas | 4 |
| 19.3. leidimų organizuoti koncertus, festivalius, sportinius, komercinius ir kitokius pramoginius renginius išdavimas | 4 |
| 19.4. išorinės reklamos derinimas | 2 |
| 20. Sanitarijos ir higienos taisyklių tvirtinimas ir jų laikymosi kontrolės organizavimas, švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimas | |
| 20.1. informacijos apie sanitarijos ir higienos taisykles bei kitos informacijos, susijusios su švaros ir tvarkos viešosiose vietose užtikrinimu, pateikimas | 1 |
| 20.2. gyvūnų (šunų, kačių) registracija ir vietinės rinkliavos už jų laikymą daugiabučiuose namuose rinkimas | 4 |

| Paslaugos | Maksimalus perkėlimo lygmuo |
|--|-----------------------------|
| 21. Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo | |
| 21.1. informacijos apie savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo tvarką pateikimas | 1 |
| 21.2. asmenų, norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti savivaldybei priklausančią žemę ar kitą turtą, prašymų priėmimas ir registravimas | 4 |
| 22. Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise | |
| 22.1. informacijos dėl savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo juo patikėjimo teise pateikimas | 1 |
| 22.2. asmenų, norinčių dalyvauti viešajame aukcione pirkti ar nuomoti valstybinę žemę, prašymų priėmimas ir registravimas | 4 |
| 22.3. valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaravimas ir mokėjimas | 4 |
| 23. Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė | |
| 23.1. informacijos, norintiems laikyti valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos egzaminus Lietuvos Respublikos pilietybei gauti, konsultacijų valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo klausimais, pateikimas | 1 |
| 23.2. asmenų, norinčių laikyti valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos pagrindų egzaminus, prašymų priėmimas | 4 |
| 23.3. pažymėjimų asmenims, išlaikiusiems valstybinės kalbos ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos pagrindų egzaminus ir siekiantiems gauti Lietuvos Respublikos pilietybę, išdavimas | 3 |
| 24. Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimas | |
| 24.1. informacijos apie savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklas, priėmimo į jas sąlygas, savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose vykdomas formaliojo ir neformaliojo švietimo programas, jų pasirinkimo galimybes, mokamas paslaugas, mokytojų kvalifikaciją, svarbiausius savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklos audito rezultatus, savivaldybės mokyklos bendruomenės tradicijas ir pasiekimus ir kt. pateikimas | 1 |
| 24.2. prašymų mokyti savivaldybės bendrojo lavinimo mokyklose priėmimas | 4 |
| 25. Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra | |
| 25.1. informacijos apie savivaldybės tarybos įsteigtas pirminės sveikatos priežiūros įstaigas bei jos pavaldumui priskirtas antrinio lygio sveikatos priežiūros įstaigas ir jų teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas pateikimas | 1 |
| 25.2. pacientų registravimas pas gydytojus | 4 |
| 26. Šilumos ir geriamojo vandens tiekimo bei nuotėkų surinkimo ir valymo organizavimas | 1 |

Šis sąrašas bus naudojamas vertinant savivaldybių teikiamas viešąsias paslaugas.

2 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ LYGIS

2.1 Tyrimo metodologija

Atliekamo tyrimo tikslas – atlikti Lietuvos savivaldybių teikiamų viešo administravimo paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, tyrimą.

Tyrimo metu buvo nagrinėjamos 26 paslaugų grupės. Iš viso buvo analizuojamos 148 paslaugos.

Tyrimo metu buvo vertintas viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis.

Tyrimo metodas

Tyrimas atliktas tiesioginio stebėjimo metodu.

Atranka

Stebimos buvo visų Lietuvos savivaldybių interneto svetainės (58 savivaldybės)³.

Stebėjimo atlikimas

Stebėjimas buvo atliekamas 2007 m. birželio 10 d. – 20 d.

Viešosios paslaugos perkėlimo lygio nustatymas

Viešosios paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę lygis nustatomas remiantis žemiau pateiktais lygių aprašymais.

0 nebuvimo lygis: Paslaugos tiekėjas ar atsakingas administracinis lygmuo neturi viešos pasiekiamos interneto svetainės arba viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugos tiekėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, neatitinka nė vieno iš 1 – 4 lygių kriterijų.

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

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

³ Žr. Tyrimo apribojimai

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.

Tyrimas atliktas šiais etapais:

1. Išnagrinėta Savivaldybių 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.

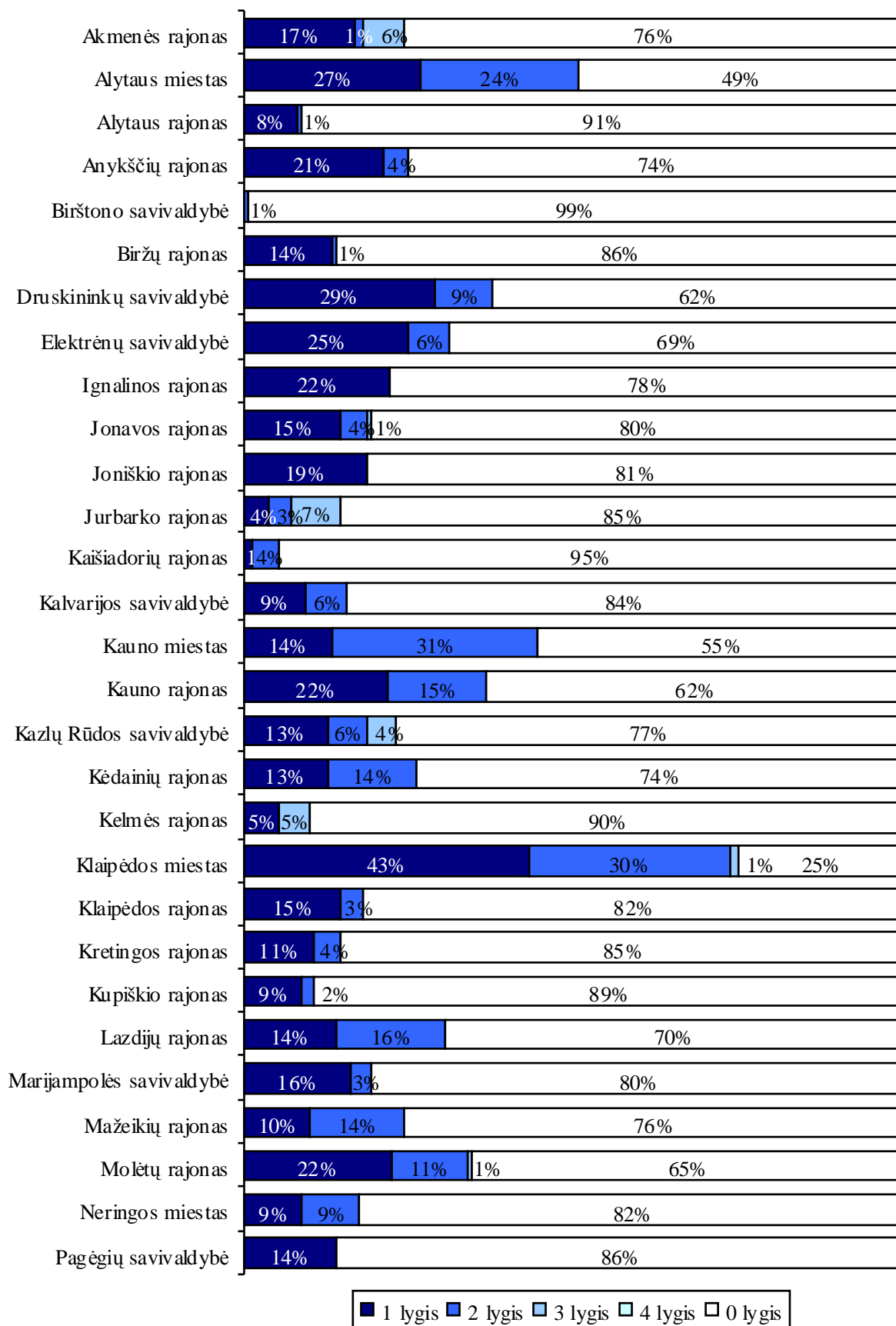
Tyrimo apribojimai

Atliekant stebėjimą neveikė Prienų rajono ir Skuodo rajono savivaldybių tinklapiai. Todėl tyrimo duomenys pateikiami apie kitas 58 savivaldybes.

2.2 Tyrimo rezultatai

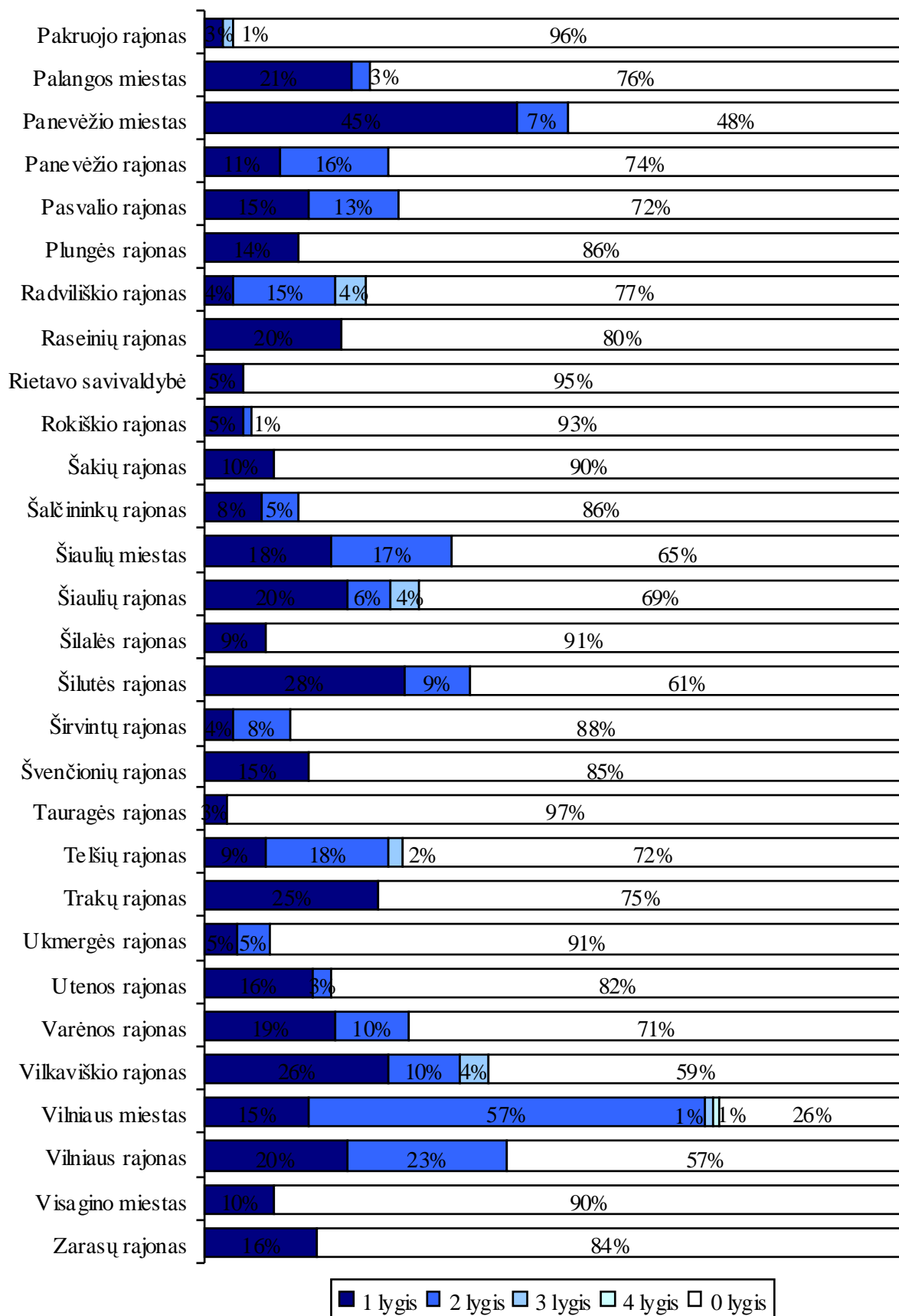
Kaip parodė atliktas stebėjimas Lietuvos savivaldybėse dominuoja I ir II viešųjų paslaugų perkėlimo lygis. Atliekant stebėjimą, buvo identifikuota, jog tik Vilniaus miesto savivaldybė siūlo IV lygio paslaugas. Daugelis Lietuvos savivaldybių siūlo tik IV lygio paslaugas. Atlikus savivaldybių vertinimą identifikuota tik vienintelė Vilniaus miesto siūloma IV lygiu perkelta viešoji paslauga - pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimas.

Apibendrinti duomenys apie paslaugų perkėlimą atskirose savivaldybėse pateikiami paveiksle žemiau. Duomenys atspindi paslaugų perkėlimą procentine, prieduose pateikiami duomenys absoliutine išraiška.



1 pav. Viešųjų paslaugų perkėlimas į Internetą Lietuvos savivaldybėse⁴

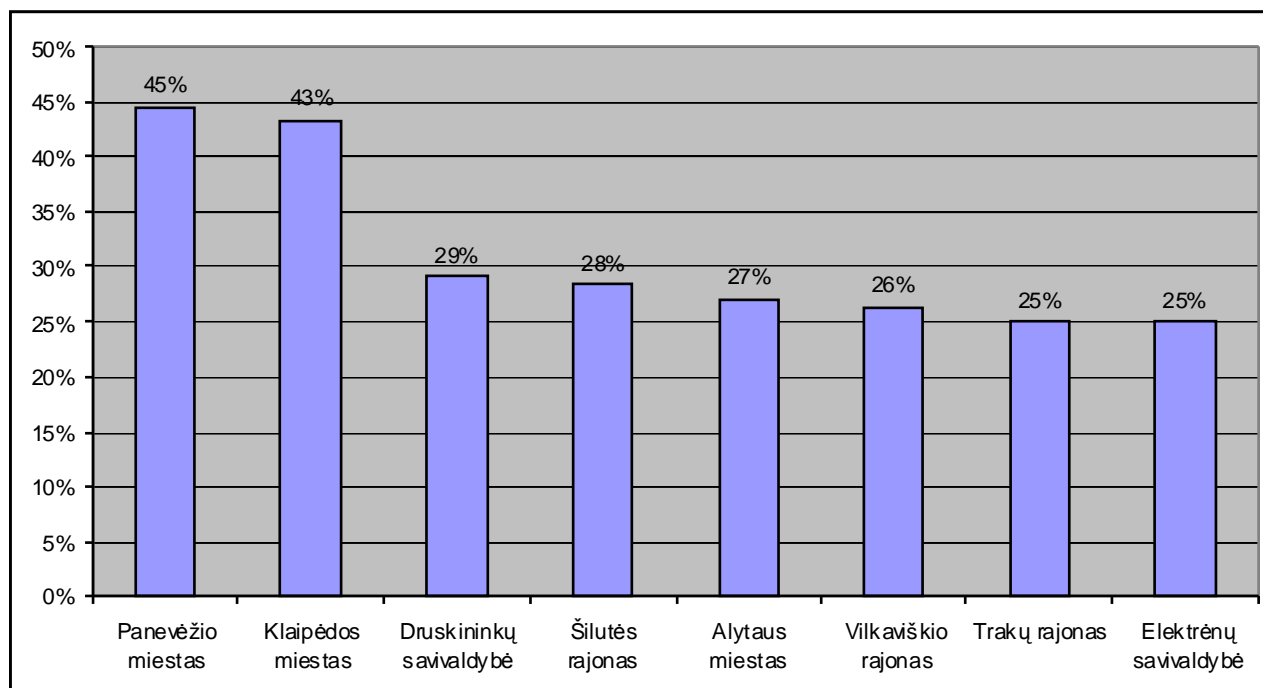
⁴ Grafike nepateikiami duomenys apie Prienų ir Skuodo savivaldybės, nes tyrimo metu minėtų savivaldybių svetainės neveikė.



1 pav. Viešųjų paslaugų perkėlimas į Internetą Lietuvos savivaldybėse⁵ (tūsinys)

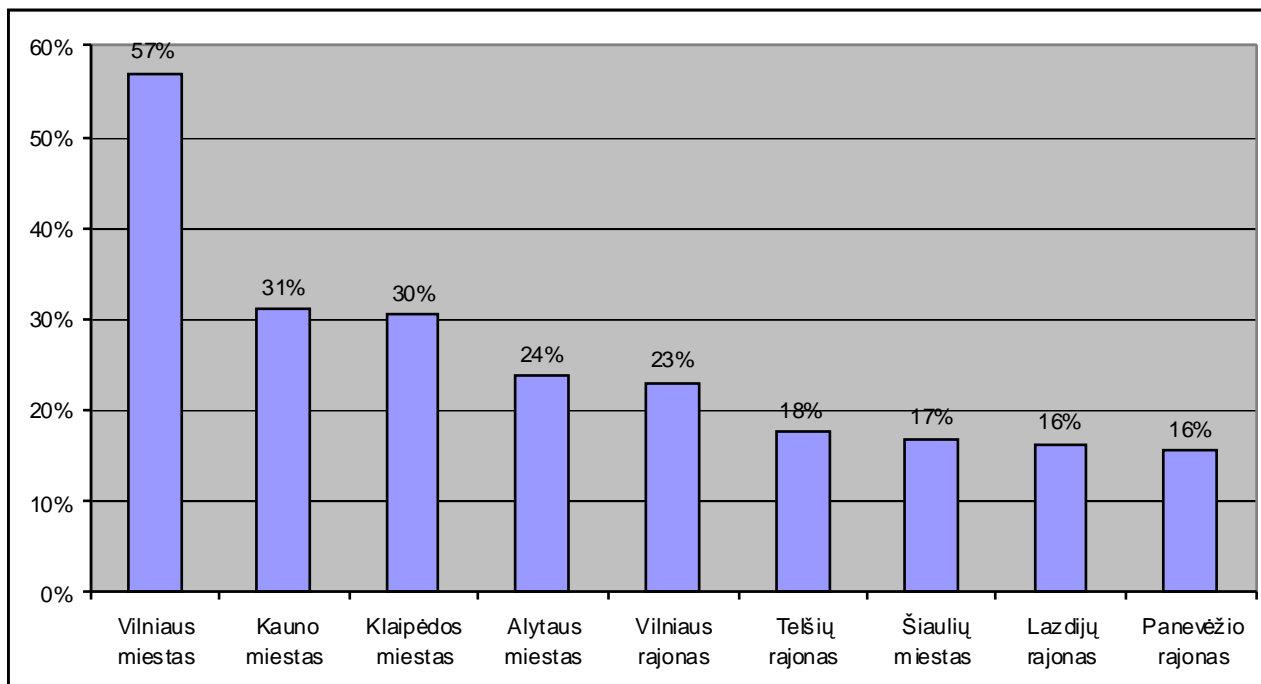
⁵ Grafike nepateikiami duomenys apie Prienų ir Skuodo savivaldybės, nes tyrimo metu minėtų savivaldybių svetainės neveikė.

Vertinant apibendrintai galima pastebėti, jog labiausiai pažengusios perkelti viešąsias paslaugas į Internetą yra Kauno miesto, Druskininkų, Vilniaus miesto, Klaipėdos, Panevėžio savivaldybės.



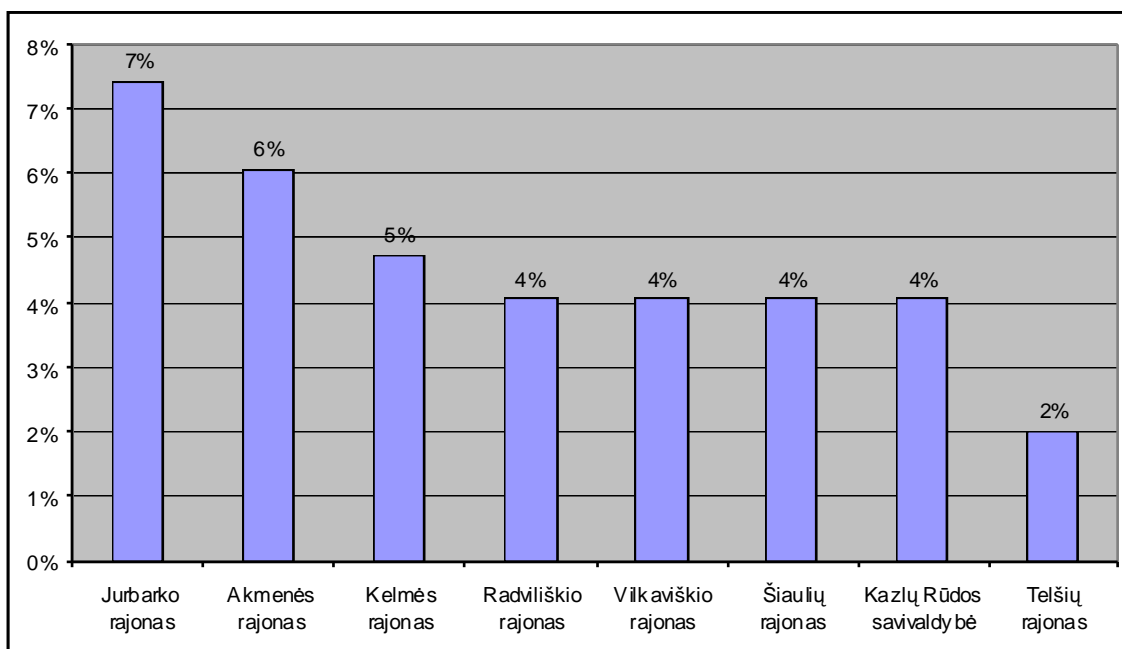
2 pav. Savivaldybės daugiausiai teikiančios viešųjų paslaugų I lygiu

Vertinant atskiras savivaldybes pagal paslaugų perkėlimą I lygiu išskirtinos Panevėžio miesto ir Klaipėdos miesto savivaldybės. Šios savivaldybės pateikia informaciją atitinkamai apie 66 ir 64 paslaugas. Druskininkų, Šilutės rajono, Alytaus, Vilkaviškio rajono, Trakų rajono ir Elektrėnų savivaldybės pateikia informaciją maždaug apie 40 viešųjų paslaugų. Molėtų rajono ir Ignalinos rajono savivaldybės pateikia informaciją apie 33 viešąsias paslaugas.



3 pav. Savivaldybės daugiausiai teikiančios viešųjų paslaugų II lygiu

Vertinant atskiras savivaldybes pagal II lygmens paslaugas pažymėtina Vilniaus miesto savivaldybė. Ši savivaldybė siūlo net 84 II lygio paslaugas. Kauno, Klaipėdos, Alytaus ir Vilniaus rajono savivaldybės atitinkamai siūlo 46, 45,35 ir 34 paslaugas. Telšių rajono, Šiaulių, Lazdijų rajono, Panevėžio rajono, Radviliškio rajono ir Kauno rajono savivaldybės teikia apie 20 paslaugų II lygmeniu.



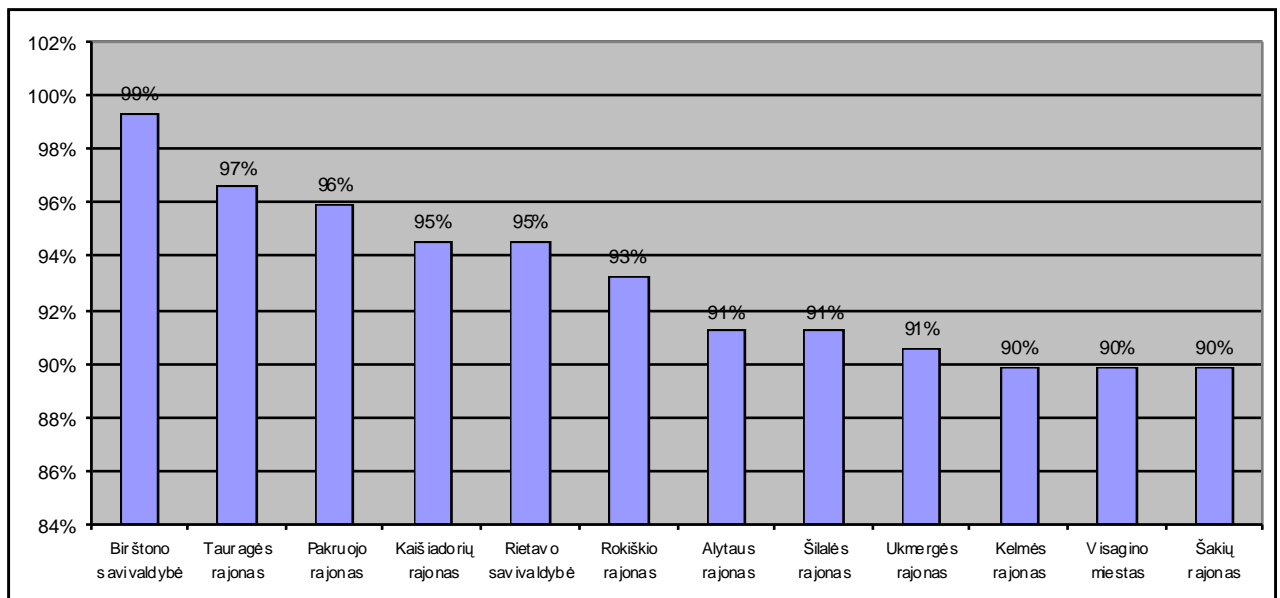
4 pav. Savivaldybės daugiausiai teikiančios viešųjų paslaugų III lygiu

Vertinant viešąsias paslaugas teikiančias savivaldybes III lygiu tenka konstatuoti, jog šiuo lygmeniu paslaugų perkėlimas yra dar pakankamai žemas. Pažymėtinas Jurbarko rajono pavyzdys, kur siūloma 11 III lygmens paslaugų. Nedaug atsilieka Akmenės rajonas, kuriame siūlomos 9 paslaugos. Kelmės rajone, Vilkaviškio rajone, Šiaulių rajone, Radviliškio rajone ir Kazlų Rūdos savivaldybėse siūloma nuo 6 iki 7 paslaugų. Telšių rajone, Vilniaus mieste, Pakruojo rajone bei Klaipėdos mieste siūloma nuo 3 iki 2 viešųjų paslaugų.



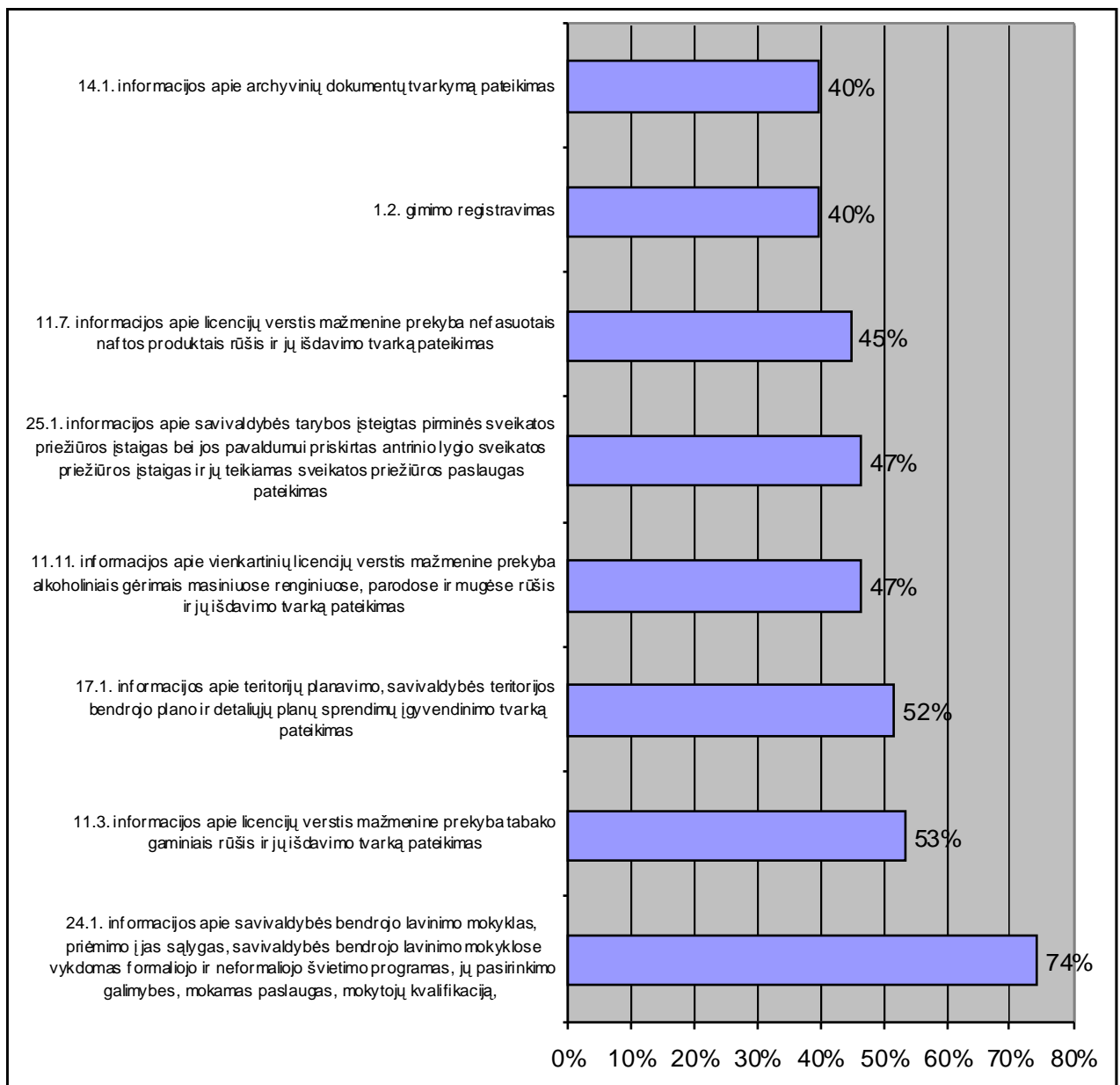
5 pav. Bendras perkeltų viešųjų paslaugų skaičius savivaldybėse

Vertinant bendrai perkeltų viešųjų paslaugų skaičių atskirose savivaldybėse (nepriklausomai nuo perkėlimo lygio) pažymėtinos Klaipėdos ir Vilniaus savivaldybės. Jos atitinkamai yra perkėlusios 111 ir 109 viešąsias paslaugas. 77 ir 75 paslaugas yra perkėle Panevėžio ir Alytaus miestai.



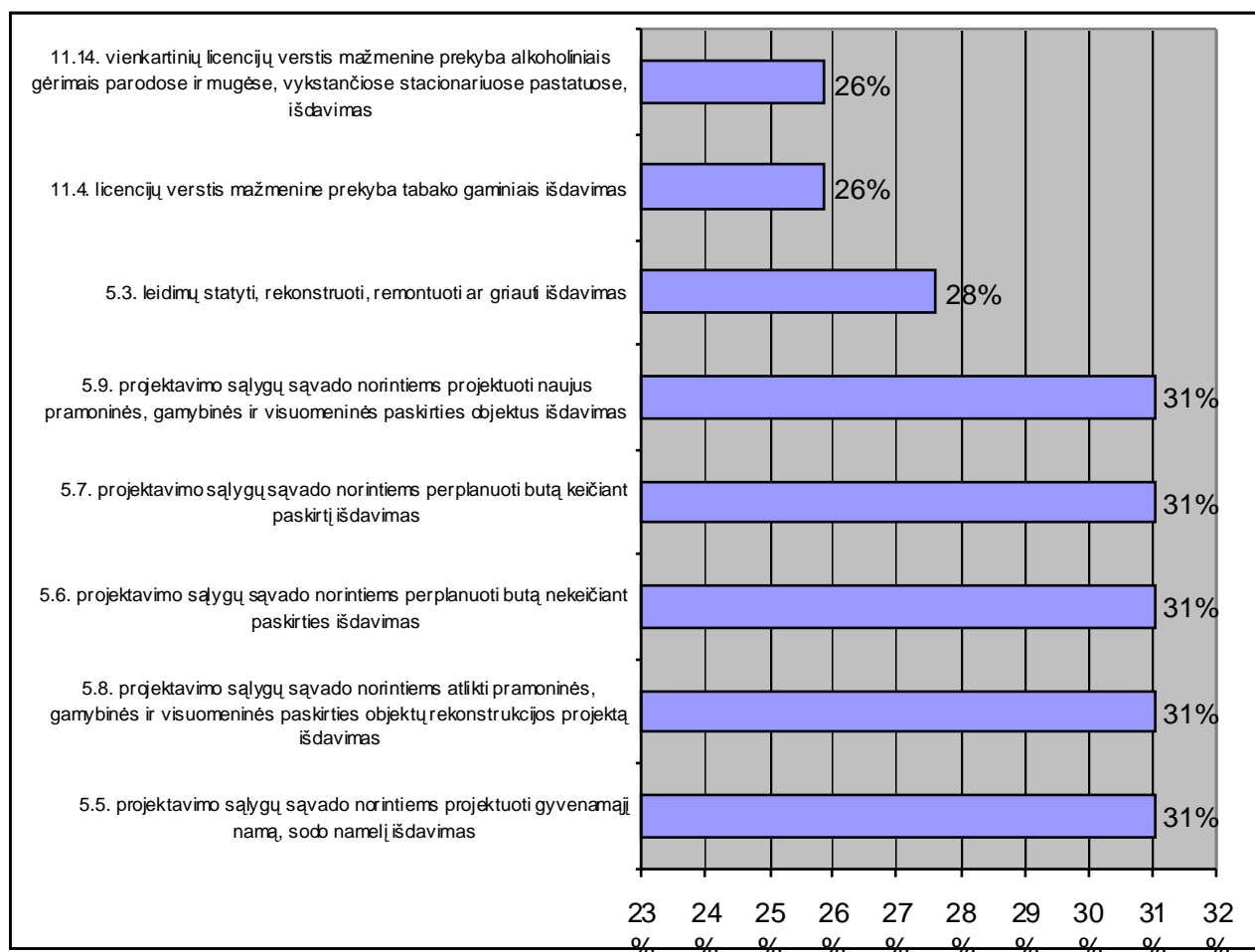
6 pav. Mažiausiai viešųjų paslaugų perkėlusios savivaldybės (0 lygio paslaugos)

Vertinant atskiras savivaldybes, kurios perkėlė mažiausiai paslaugų pažymėtinos Birštono, Tauragės ir Pakruojo savivaldybės. Šios savivaldybės siūlo tik nedidelį skaičių elektroninių viešųjų paslaugų, nors 2 Pakruojo savivaldybės siūlomos paslaugos yra III lygmens. Tenka pastebėti, jog egzistuoja apie 45 savivaldybes, kurios yra neperkėlusios į virtualią erdvę daugiau nei 100 paslaugų net 1 lygiu.



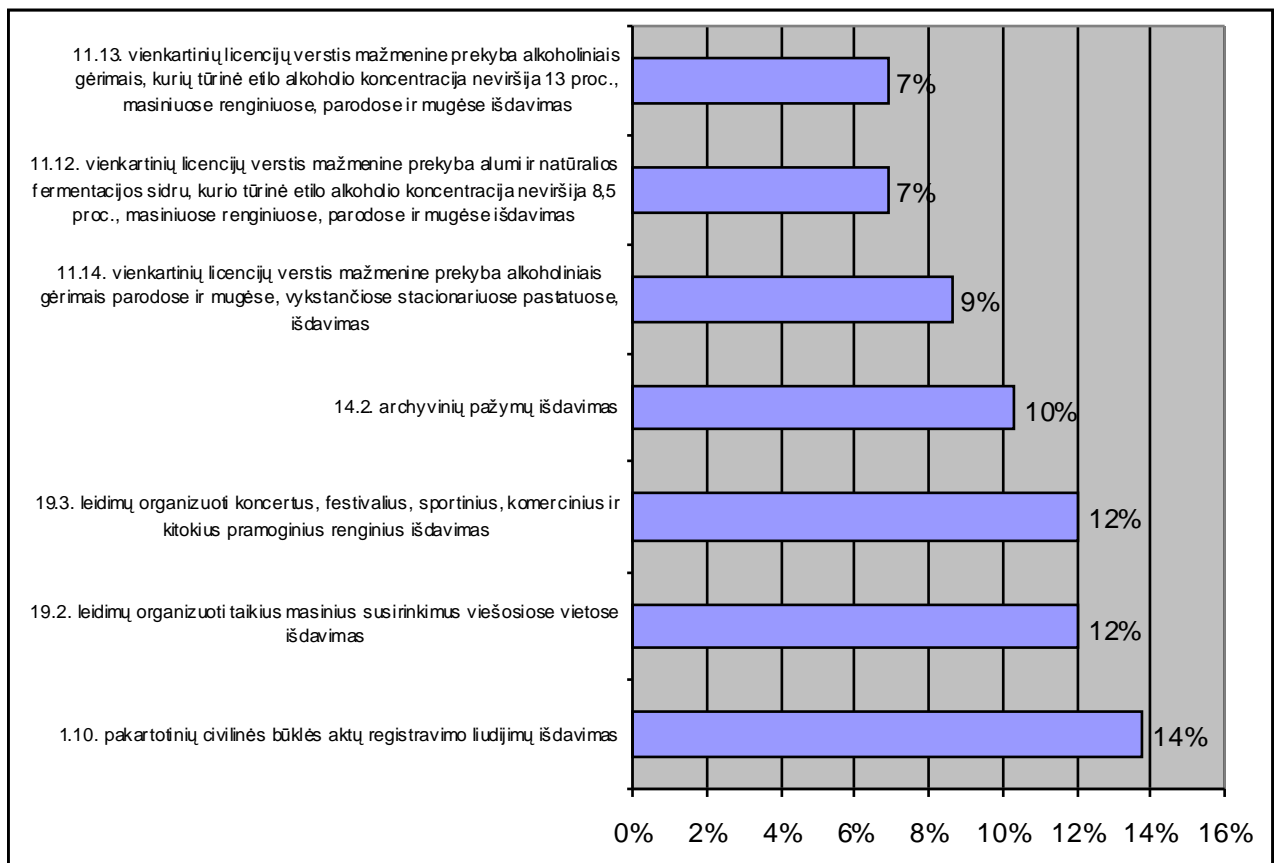
7 pav. Atskirų paslaugų perkėlimas 1 lygiu

Vertinant atskiras sąraše pateiktas paslaugas bei jų perkėlimą I lygiu tenka pastebėti, jog labiausiai yra perkeliama Vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimo informacijos pateikimo paslauga. Informacija apie šią viešąją paslaugą pateikia net 43 savivaldybės. Taip pat pažymėtinos Sutikimų rengti mažmenines mugės išdavimo bei teritorijų planavimo, savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimo paslauga, kurias atitinkamai perkėlė 31 ir 30 savivaldybių.



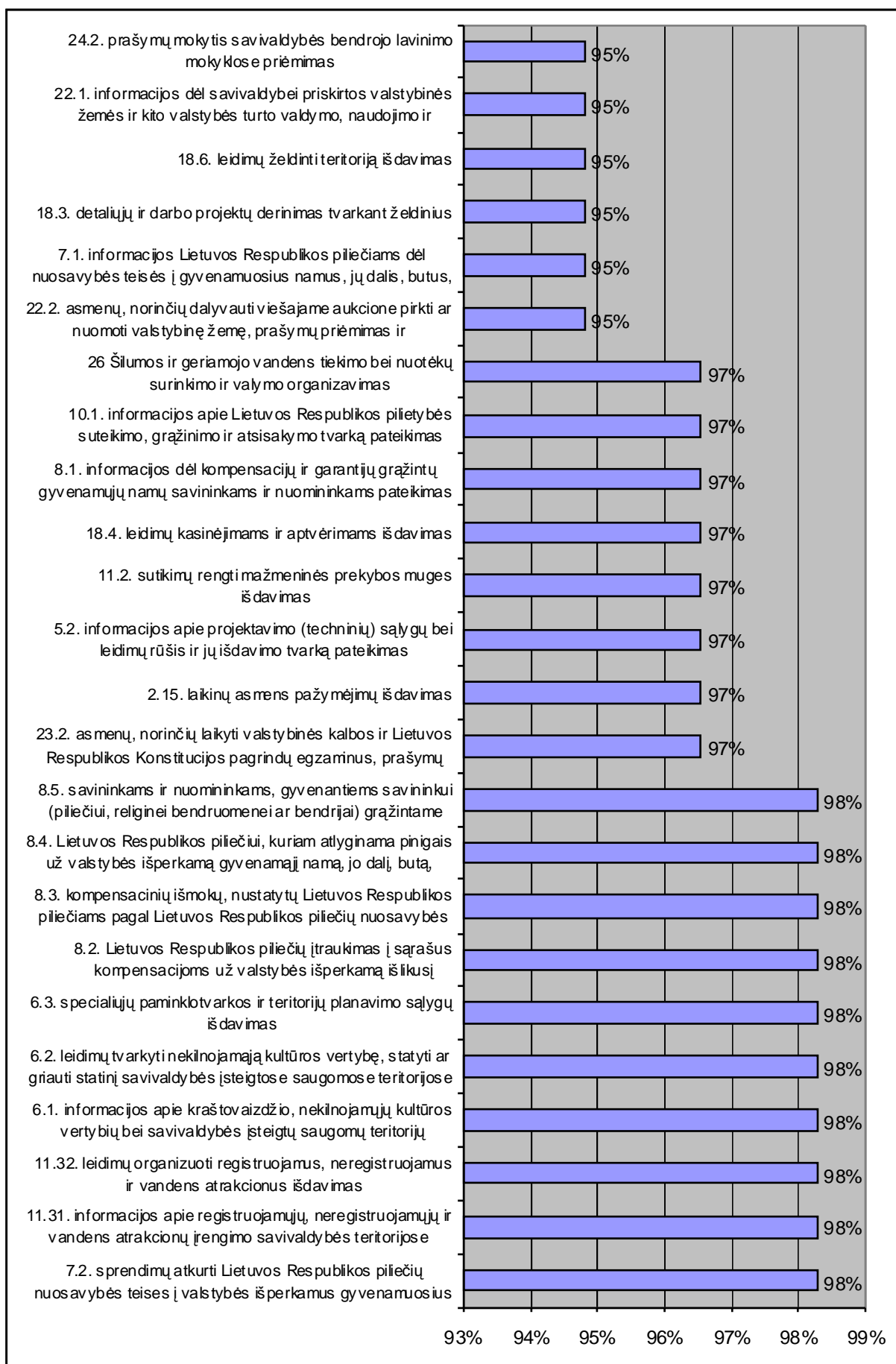
8 pav. Atskirų paslaugų perkėlimas II lygiu

Vertinant bendrą paslaugų perkėlimą II lygiu pažymėtinos techninių sąlygų norintiems projektuoti vandentiekio, kanalizacijos, dujotiekio, elektros, šilumos tinklų prisijungimą prie esamų inžinerinių tinklų išdavimo, projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti gyvenamąjį namą, sodo namelį išdavimo, projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą nekeičiant paskirties išdavimo, projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą keičiant paskirtį išdavimo, projektavimo sąlygų sąvado norintiems atlikti pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektų rekonstrukcijos projektą išdavimo, projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti naujus pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektus išdavimo paslaugos. Šias paslaugas yra perkėlę 18 savivaldybių.



9 pav. Atskirų paslaugų perkėlimas III lygiu

Vertinant viešųjų paslaugų perkėlimą III lygmeniu pažymėtina civilinės būklės aktų įrašų atkūrimo, papildymo ir ištaisymo paslauga, kurią perkėlė 8 savivaldybės. Informacijos norintiems organizuoti susirinkimus ar kitokius renginius viešosiose miesto vietose pateikimo bei leidimų organizuoti taikius masinius susirinkimus viešosiose vietose išdavimo paslaugas yra perkėlusios 7 savivaldybės. Informacijos apie archyvinių dokumentų tvarkymą pateikimo paslaugą – 6 savivaldybės.



10 pav. Mažiausiai perkeltų viešųjų paslaugų sąrašas (nurodomas atitinkamą paslaugą 0 lygiu teikiančių savivaldybių skaičius)

Vertinant atskiras paslaugas, kurios yra perkeliamos mažiausiai pažymėtina pažymėjimų teikti turizmo paslaugas išdavimo paslauga. Ši paslauga nėra perkelta daugelyje Lietuvos savivaldybių net I lygmeniu.

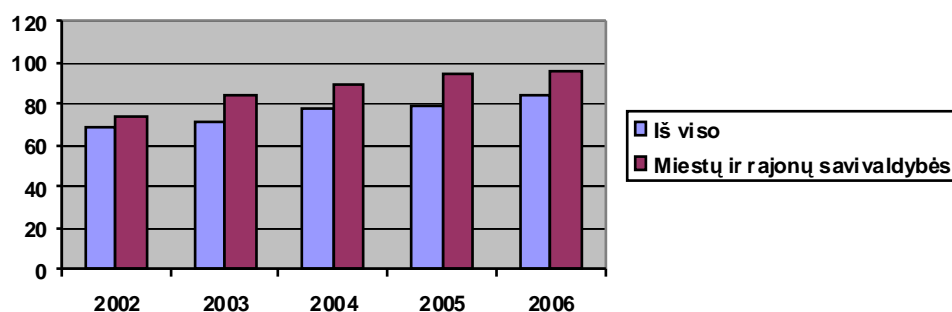
VRM pateiktas sąrašas yra pakankamai išsamus ir daugelis savivaldybių. Tenka pastebėti, jog ne visos savivaldybės prisilaiko siūlomos klasifikacijos ir dažnai pateikia paslaugas sava tvarka.

Nagrinėjant savivaldybių tinklapius taip pat pažymėtina daugelis savivaldybių pateikia informaciją apie civilinės saugos nurodymus bei veiksmus esant biologinei, cheminei taršai, saugos signalai ir informaciją apie prašymų ir skundų nagrinėjimą.

3 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ GALIMYBĖS TEIKTI VIEŠĄSIAS ELEKTRONINES PASLAUGAS

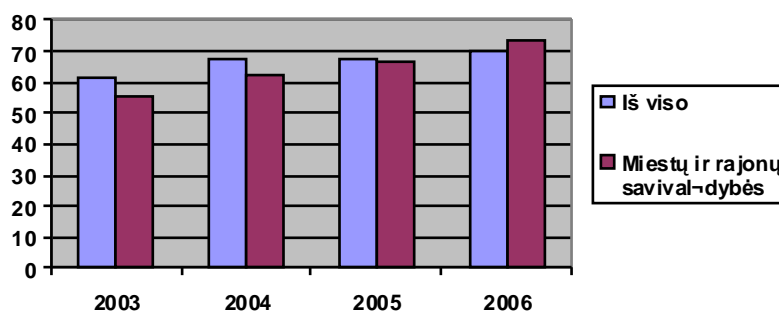
3.1 ITT diegimas Lietuvos valstybės ir savivaldybių institucijose

Lietuvoje interneto ryšio diegimas valstybės ir savivaldybių institucijose palaipsniui vykstantis procesas – 2006 metais institucijose 84,4 % kompiuterių buvo su interneto ryšiu.



11 pav. Kompiuterių, prijungtų prie interneto, dalis valstybės ir savivaldybių institucijose

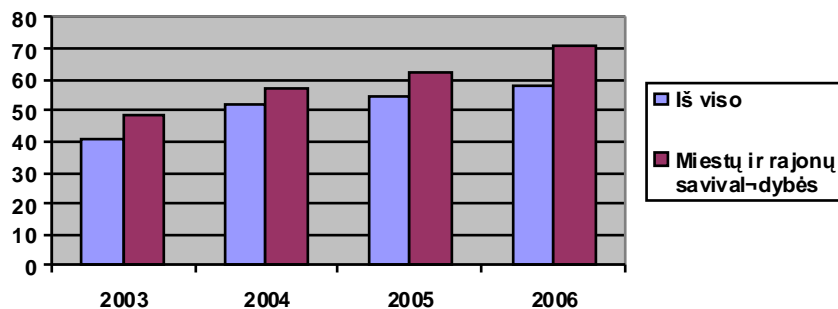
2006 m. pradžioje valstybės ir savivaldybių valdymo įstaigose 100-ai darbuotojų teko 60,2 kompiuterio. Kompiuterių skaičius, tenkantis 100 valstybės institucijų darbuotojų, nuo 2005 m. iki 2006 m. padidėjo nuo 67,1 iki 70,2 %.



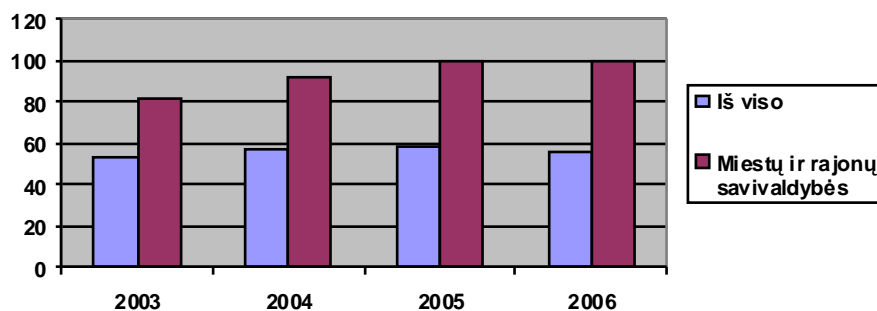
12 pav. Valstybės ir savivaldybės institucijų darbuotojų, naudojančių kompiuterius, dalis

Valstybės institucijų darbuotojų, naudojančių internetą, bendra dalis nuo 2005 m. iki 2006 m. padidėjo 3,7 %. Nesinaudojimo internetu priežastys gali būti susijusios su ryšio aprūpinimo institucijoje stoka, arba valstybės tarnautojų kompiuterinės kompetencijos trūkumu. Šie trūkumai turi būti šalinami, tikslingai paskirstant finansinius išteklius interneto ryšiui ir kompiuterizacijai

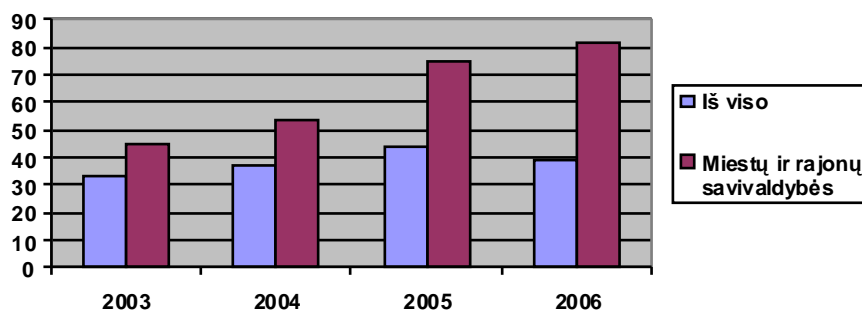
diegti, motyvuojant ir apmokant darbuotojus. Per 2005 m. IT žinias gilino 5, 8 % visų darbuotojų, dirbančių valstybės ir savivaldybių valdymo įstaigose.



13 pav. Valstybės ir savivaldybės institucijų darbuotojų, naudojančių internetą, dalis



14 pav. Institucijų, turinčių interneto puslapius, dalis



15 pav. Institucijų, teikiančių paslaugas internetu, dalis

2006 m. pradžioje 86,9 % įstaigų turėjo vietinius kompiuterių tinklus (LAN). Dauguma įstaigų prie interneto jungėsi naudodamos kabelinius tinklus arba skirtines linijas (56,9 %). Beveik pusė valdyimo įstaigų prie interneto jungėsi naudodamos skaitmenines abonentines telefono (DSL) linijas, t. y. 46,9 %, o 21,9 % įstaigų naudojo tradicinius modemus (jungėsi per komutuojamas telefono linijas).

Apibendrinant ITT naudojimą, galima teigti, jog ITT, interneto galimybės valstybės institucijose ir savivaldybėse kol kas yra ne iki galo visapusiškai išnaudojamos, todėl siekiant veiksmingo el. valdžios funkcionavimo, visų pirma, valstybės ir savivaldybės institucijos turi būti visiškai apsirūpinusios ITT ir interneto ryšiu, būtina finansinius ir technologinius išteklius tinkamai suplanuoti ir paskirstyti, kad visi institucijos darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su klientais, galėtų juos aptarnauti ne tik įprastu tiesioginiu, bet ir elektroniniu būdu. Neatsiejamas lieka valstybės tarnautojų kompiuterinės kompetencijos lygio kėlimas.

3.2 Savivaldybių techninės galimybės teikti el. viešąsias paslaugas

3.2.1 Tyrimo metodologija

Atliekamo tyrimo tikslas – nustatyti atskirų savivaldybių technines galimybes teikti viešąsias elektronines paslaugas.

Tyrimo metodas

Tyrimas atliktas vykdant savivaldybių institucijų anketinę apklausą. Anketų pavyzdžiai pateikti 3 ir 4 prieduose (šio tyrimo tikslui skirti anketų 1 dalies „Esama IT infrastruktūra viešosioms elektroninės paslaugoms teikti“ klausimai).

Atranka

Apklausa buvo vykdoma skambinant į kiekvienos savivaldybės informacinių technologijų padalinį (jei toks yra) arba už informacines technologijas savivaldybėje atsakingam asmeniui ir susitariant dėl dalyvavimo apklausoje. Po pokalbio potencialiam respondentui siunčiama anketa elektroniniu paštu arba, jei jis sutikdavo, atliekama interviu metodu naudojantis anketa, kaip struktūrizuotu klausimynu.

Remiantis preliminariais savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų lygio tyrimo rezultatais, apskaičiuota, kiek apytiksliai ir koku lygiu perkeltos savivaldybėse teikiamos viešosios elektroninės paslaugos. Kadangi tyrimo pradžioje buvo vertintas ne pačių paslaugų, o paslaugų grupių perkėlimo į virtualią aplinką lygis, duomenys iš dalies skiriasi nuo aprašytų 2 skyriuje. Siekiant išskirti labiausiai pažengusias savivaldybes, apskaičiuota kuriose savivaldybėse perkelta daugiausiai paslaugų grupių aukštesniu, negu 0 lygiu. Rezultatai parodė, kad labiausiai pažengusios iš visų 60 savivaldybių yra Varėnos rajonas, Kauno miestas, Klaipėdos miestas, Panevėžio miestas, Šiaulių miestas ir Vilniaus miestas. Šiose savivaldybėse į virtualią aplinką perkelta nuo 19 iki 22 viešųjų paslaugų grupių aukštesniu negu 0 lygiu.

Į sąrašą savivaldybių teikiančių daugiausiai viešųjų elektroninių paslaugų įtrauktos ir šios savivaldybės: Druskininkų savivaldybė, Lazdijų rajonas, Kauno rajonas, Šiaulių rajonas, Telšių rajonas. Šiose savivaldybėse į virtualią aplinką aukštesniu negu 0 lygiu perkelta kiek daugiau negu pusė viešųjų paslaugų grupių, t.y. 15 – 17.

Šių savivaldybių atstovams, sutikusiems dalyvauti apklausoje pateiktas 2 klausimynas (žr. 4 priedas). Likusios savivaldybės priskirtos nelabai pažengusioms ir jų atstovams, sutikusiems sudalyvauti apklausoje, pateiktas 1 klausimynas (žr. 3 priedas).

Apklausos atlikimas

Apklausa buvo vykdoma 2007 m. birželio 21 d. – 29 d. Apklaustos 24 savivaldybės (19 savivaldybių naudojantis pirmuoju klausimynu (3 priedas) ir 5 antruoju klausimynu (4 priedas)). Tyrimo patikimumas – maždaug 85 proc. (apskaičiuota remiantis Panijoto formule⁶)

2 lentelė. Savivaldybių aktyvumas dalyvaujant apklausoje

| Savi valdybė | Apklausoje dalyvavo | Anketos ne gražino | Dalyvauti nesutiko | Nepavyko prisiskambinti |
|---|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Pažengusios savivaldybės | | | | |
| Druskininkų savivaldybė | | | | + |
| Kauno miestas | + | | | |
| Kauno rajonas | | | | + |
| Klaipėdos miestas | | | | + |
| Lazdijų rajonas | + | | | |
| Panevėžio miestas | | + | | |
| Šiaulių miestas | + | | | |
| Šiaulių rajonas | | | | + |
| Telšių rajonas | | | | + |
| Varėnos rajonas | + | | | |
| Vilniaus miestas | + | | | |
| Nelabai pažengusios savivaldybės | | | | |
| Akmenės rajonas | | + | | |
| Alytaus miestas | | + | | |
| Alytaus rajonas | | + | | |
| Anykščių rajonas | + | | | |
| Birštono savivaldybė | + | | | |
| Biržų rajonas | + | | | |
| Elektrėnų savivaldybė | | | | + |
| Ignalinos rajonas | | | | + |
| Jonavos rajonas | + | | | |
| Joniškio rajonas | | | + | |
| Jurbarko rajonas | + | | | |

⁶ $n=1/(\Delta^2+1/N)$,

Kur:

n – tyrimo imtis;

Δ – fiksuotas dydis kintantis priklausomai nuo norimo gauti rezultato patikimumo (šiuo atveju 0,15);

N - generalinės visumos dydis.

| Savivaldybė | Apklausoje dalyvavo | Anketos ne gražino | Dalyvauti nesutiko | Nepavyko prisiskambinti |
|--------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Kaišiadorių rajonas | | | | + |
| Kalvarijos savivaldybė | + | | | |
| Kazlų rūdos savivaldybė | + | | | |
| Kėdainių savivaldybė | + | | | |
| Kelmės rajonas | + | | | |
| Klaipėdos rajonas | | | | + |
| Kretingos rajonas | | | | + |
| Kupiškio rajonas | + | | | |
| Marijampolės savivaldybė | | | + | |
| Mažeikių rajonas | | | | + |
| Molėtų rajonas | + | | | |
| Neringos miestas | | | | + |
| Pagėgių savivaldybė | | | | + |
| Pakruojo rajonas | | | | + |
| Palangos miestas | | | + | |
| Panevėžio rajonas | | | | + |
| Pasvalio rajonas | + | | | |
| Plungės rajonas | | | | + |
| Prienų rajonas | + | | | |
| Radviliškio rajonas | | | | + |
| Raseinių rajonas | + | | | |
| Rietavo savivaldybė | | | | + |
| Rokiškio rajonas | | | | + |
| Skuodo rajonas | + | | | |
| Šakių rajonas | + | | | |
| Šalčininkų rajonas | | | | + |
| Šilalės rajonas | + | | | |
| Šilutės rajonas | + | | | |
| Širvintų rajonas | | | | + |
| Švenčionių rajonas | | | | + |
| Tauragės rajonas | | | + | |
| Trakų rajonas | | | | + |
| Ukmergės rajonas | | | | + |
| Utenos rajonas | | | | + |
| Vilkaviškio rajonas | + | | | |
| Vilniaus rajonas | | | | + |
| Visagino miestas | | | | + |
| Zarasų rajonas | | | | + |
| Viso: | 24 | 4 | 4 | 28 |

Savivaldybių techninių galimybių teikti viešąsias elektronines paslaugas vertinimo kriterijai:

- Savivaldybėje naudojama programinė įranga;
- Savivaldybėje naudojama techninė įranga;
- Savivaldybėje naudojamos telekomunikacijos.

Tyrimas atliktas šiais etapais:

- Parengti tyrimui skirti klausimynai savivaldybėms;

- Įvykdyta savivaldybių anketinė apklausa.

Tyrimo apribojimai

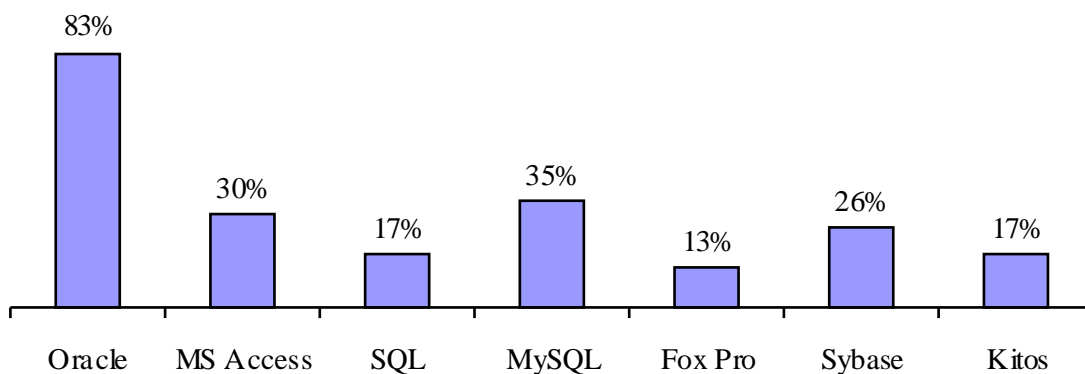
Į dalį savivaldybių nepavyko prisiskambinti, kelių savivaldybių atstovai atsisakė sudalyvauti apklausoje dėl laiko stygiaus, dar dalis elektroniniu paštu išsiųstų anketų negrąžintos.

3.2.2 Tyrimo rezultatai

Programinė įranga

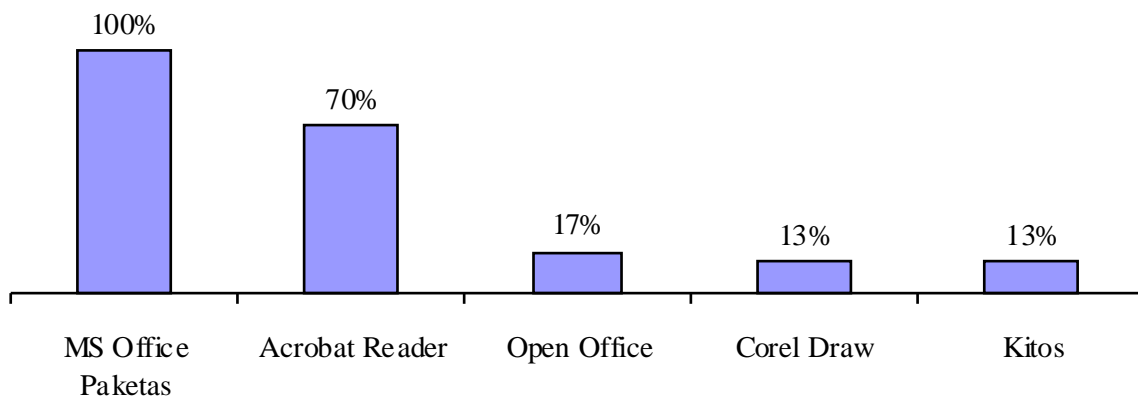
Visose Lietuvos savivaldybėse daugiausiai naudojamos operacinės sistemos yra Microsoft Windows įvairios versijos (nuo Windows 98 iki Windows Vista). 22 proc. savivaldybių atstovų įvardino, kaip daugiausiai naudojamą operacinę sistemą ir Linux.

Sekančiame paveiksle pateiktas savivaldybėse daugiausiai naudojamų duomenų bazių programinių paketų pasiskirstymas. Lietuvos savivaldybėse daugiausiai naudojamosi Oracle duomenų bazėmis (83 proc. savivaldybių). Sekantys tarp daugiausiai naudojamų duomenų bazių programinių paketų yra MySQL (35 proc. savivaldybių), Sybase (26 proc. savivaldybių), SQL (17 proc.) ir Fox Pro (13 proc.). Kitos respondentų įvardintos savivaldybėse naudojamos duomenų bazės: Interbase, MS SQL, MSDE ir Smartweb.



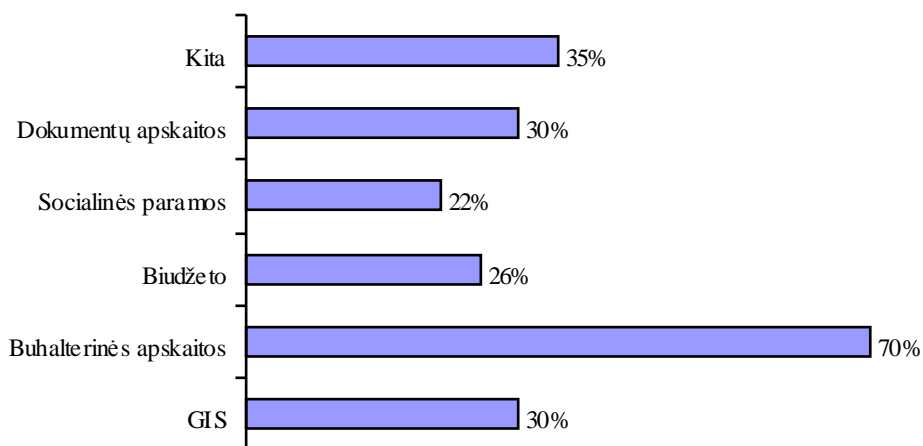
16 pav. Savivaldybėse daugiausiai naudojami duomenų bazių programiniai paketai

Asmeninio produktyvumo taikomųjų programų Microsoft Office paketas (MS Word, MS Excell, MS Power Point, MS Outlook ir kt.) yra naudojamas tarnautojų visose savivaldybėse. Acrobat Reader programa taip pat yra viena iš labiausiai naudojamų asmeninio produktyvumo taikomųjų programų. Toks platus šių asmeninio produktyvumo taikomųjų programų naudojimas gali būti įtakotas MS Office programų paketo, kaip standartinio, naudojimo aukštesnėse valstybinėse institucijose. Kitos respondentų įvardintos asmeninio produktyvumo taikomosios programos: Power Point Viewer, Adobe Photoshop ir Internet Explorer.



17 pav. Savivaldybėse daugiausiai naudojamos asmeninio produktyvumo taikomosios programos

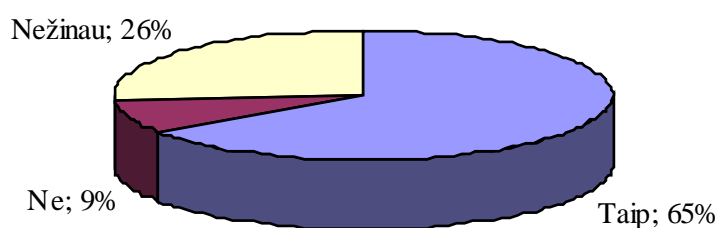
Dažniausiai savivaldybių atstovai tarp daugiausiai naudojamų procesų palaikymo taikomųjų programų minėjo buhalterinės apskaitos (70 proc. savivaldybių), dokumentų apskaitos (30 proc.), geografinės informacijos sistemą (GIS) (30 proc.) ir socialinės paramos informacinę sistemą (SPIS) (22 proc.). Kitos respondentų įvardintos savivaldybėse naudojamos procesų palaikymo taikomosios programos: žemės nuomos mokesčio apskaičiavimo, ArcGis, Deskmap, LITLEX, transporto rezervavimo sistema, CRM. 13 proc. respondentų nurodė, kad kiekviename savivaldybės skyriuje naudojamos specifinės programos ir todėl negalėtų įvardinti, kurios programos naudojamos daugiausiai. Savivaldybėse daugiausiai naudojamų procesų palaikymo taikomųjų programų pasiskirstymas pateiktas paveiksle.



18 pav. Savivaldybėse daugiausiai naudojamos procesų palaikymo taikomosios programos

Beveik visi respondentai teigė, kad savivaldybėje nenaudojamos projektų valdymo taikomosios programos. 9 proc. respondentų naudoja MS Project taikomąją programą, o vienos savivaldybės atstovas įvardino viešųjų pirkimų programą šioje kategorijoje.

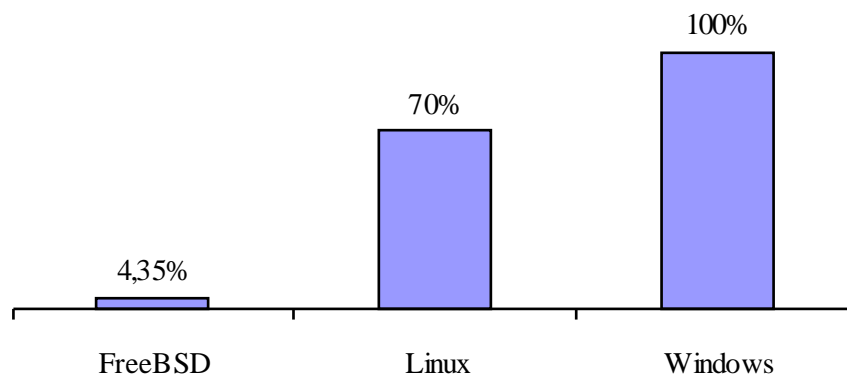
Sekančiame paveiksle pateikti savivaldybių atstovų atsakymai į klausimą: Ar savivaldybė iš esmės pasisako už atviro kodo programinės įrangos naudojimą? Apklausos rezultatai rodo, kad dauguma savivaldybių (65 proc.) iš esmės pasisako už atviro kodo programinės įrangos naudojimą. Anksčiau pateikti duomenys tokios nuostatos neįrodo, - šiuo metu atviro kodo programine įranga savivaldybėse naudojama dar mažai. Tokią situaciją galėtų paaiškinti kelių respondentų, atsakiusių į klausimus interviu metu, komentaras, kad nors savivaldybė pasisako už atviro kodo programinės įrangos naudojimą, tačiau yra priversta naudotis MS Office paketu, kadangi šia programine įranga naudojasi dauguma Lietuvos valstybinių institucijų ir organizacijų.



19 pav. Respondentų atsakymai į klausimą: Ar savivaldybė iš esmės pasisako už atviro kodo programinės įrangos naudojimą?

Techninė įranga

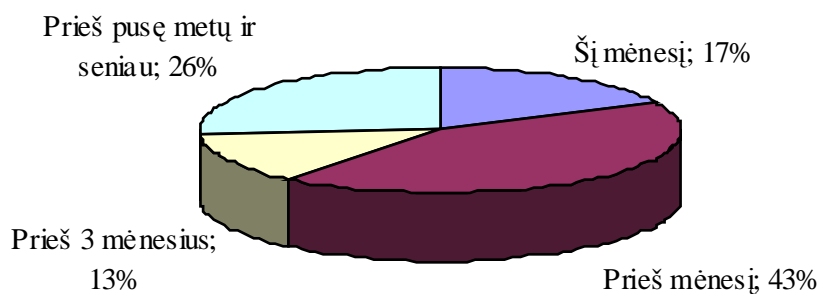
Daugiausiai savivaldybėse naudojamos Windows (šio tipo įvairių versijų tarnybinių stočių turi visos savivaldybės) ir Linux (naudojasi 70 proc. savivaldybių) tarnybinės stotys. 4,53 proc. savivaldybių naudojamos ir FreeBSD tarnybinės stotys. Plačiausiai naudojamų Windows ir Linux tipo tarnybinių stočių apklaustose savivaldybėse yra vidutiniškai po 4.



20 pav. Savivaldybėse naudojamos tarnybinės stotys

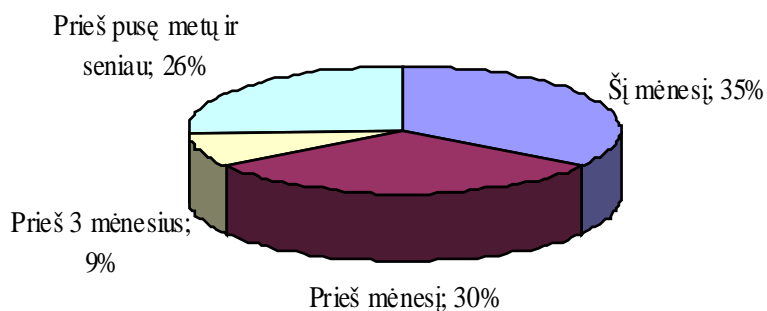
Beveik visos apklaustos savivaldybės naudoja tik Windows tipo asmeninius kompiuterius. Vidutiniškai apklaustose savivaldybėse turima po 168 asmeninius kompiuterius. Vienoje iš apklaustų savivaldybių naudojami ir trys Linux tipo asmeniniai kompiuteriai. Tačiau šie skaičiai gali netiksliai atspindėti esamą situaciją, kadangi kai kurie respondentai nurodė tik pačioje savivaldybės administracijoje naudojamus asmeninius kompiuterius, tuo tarpu kiti įtraukė į šį skaičių ir seniūnijose naudojamus asmeninius kompiuterius.

60 proc. savivaldybių techninė įranga išsigyjama nuolat: 17 proc. respondentų nurodė, kad jų savivaldybėje techninė įranga pastarąjį kartą buvo išigyta tyrimo mėnesį (2007 m. birželio mėn.), o 43 proc. – ne seniau, kaip prieš mėnesį (2007 m. gegužės mėn.). Dar 13 proc. savivaldybių techninės įrangos išigyta prieš tris mėnesius, o 26 proc. pastarąjį kartą techninės įrangos išigijo prieš pusę metų ar seniau.



21 pav. Laikotarpis, kada savivaldybėse buvo pastarąjį kartą išigyta techninė įranga.

Sekančiame paveiksle pateikti duomenys apie tai, kada savivaldybėse pastarąjį kartą buvo atnaujinta techninė įranga.



22 pav. Laikotarpis, kada savivaldybėse buvo pastarąjį kartą atnaujinta techninė įranga.

Kaip matome iš paveiksle pateiktų duomenų, savivaldybėse techninė įranga atnaujinama taip pat dažnai: 30 proc. savivaldybių pastarąjį kartą atnaujino techninę įrangą tyrimo mėnesį (2007 m. birželio mėn.), o proc. – 30 proc. ne seniau, kaip prieš mėnesį (2007 m. gegužės mėn.).

Taigi, tyrimo rezultatai rodo, kad savivaldybėse techninė įranga nuolat prižiūrima ir atnaujinama.

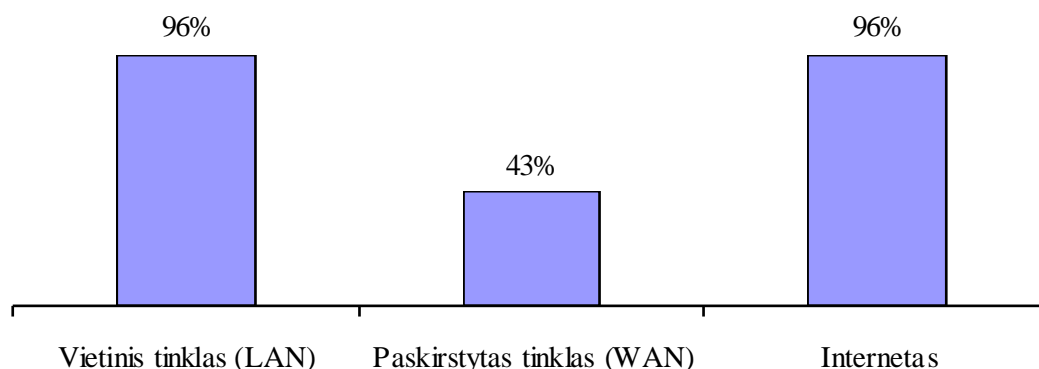
Sekančioje lentelėje pateiktas respondentų nuomonės apie tai, kokia savivaldybės personalo dalis nuolatos turi galimybę naudotis asmeniniu kompiuteriu, pasiskirstymas. Kaip matome, respondentų manymu, galimybę nuolatos naudotis asmeniniu kompiuteriu jų savivaldybėje turi nuo 90 iki 100 proc. darbuotojų. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad Lietuvos savivaldybėse galimybę naudotis asmeniniu kompiuteriu vidutiniškai turi apie 96 proc. tarnautojų.

3 lentelė. Respondentų atsakymų į klausimą „Nurodykite savivaldybės darbuotojų procentas, kurie nuolatos turi galimybę naudotis asmeniniu kompiuteriu“ pasiskirstymas

| Personalo, kuris turi nuolatinę prieigą prie asmeninių kompiuterių, dalis | Savivaldybių dalis |
|---|--------------------|
| 90 proc. | 17 proc. |
| 95 proc. | 35 proc. |
| 99 proc. | 5 proc. |
| 100 proc. | 43 proc. |

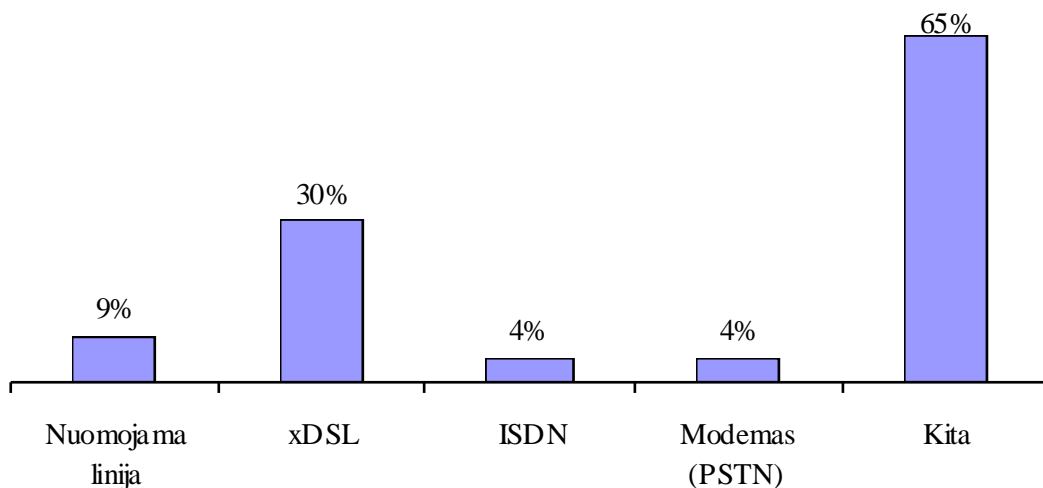
Telekomunikacijos

Daugumoje (96 proc.) Lietuvos savivaldybių naudojamas vietinis tinklas (LAN) ir internetas. 43 proc. respondentų teigė, kad jų savivaldybėse naudojamas ir paskirstytas tinklas (WAN). Daugiausiai ši kompiuterinis tinklas, pasak savivaldybių atstovų, naudojamas susisiekti su seniūnijomis.



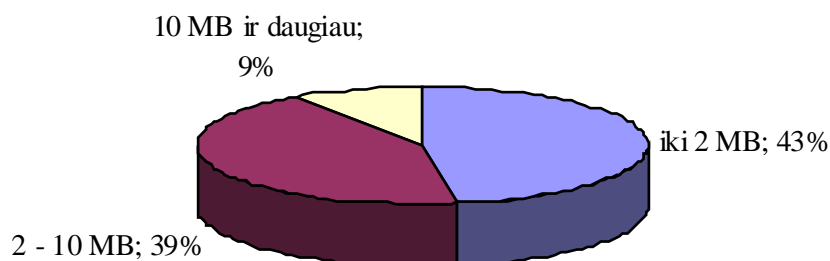
23 pav. Savivaldybių naudojami kompiuteriniai tinklai

Interneto prieigai savivaldybėse daugiausiai naudojama skirtoji linija (šia technologija naudojasi 39 proc. savivaldybių). Sekanti daugiausiai savivaldybių naudojama technologija interneto prieigai yra xDSL (naudojama 30 proc. savivaldybių). Interneto prieigai naudojamas technologijas atspindintys rezultatai pavaizduoti paveiksle (kitos respondentų įvardintos technologijos interneto prieigai: skirtoji linija (įvardino 39 proc. respondentų), radijo ryšys (9 proc.), bevielė prieiga (9 proc.), Optinis ryšys ir GPRS (po 4 proc.)).



24 pav. Savivaldybėse naudojama technologija interneto prieigai

Tik 9 proc. savivaldybių turi 10 MB per sekundę ir didesnę interneto prieigos pralaidumą. Toks pralaidumas gali suteikti didesnes galimybes šioms savivaldybėms teikti viešąsias elektronines paslaugas. 39 proc. savivaldybių interneto prieigos pralaidumas nuo 2 MB iki 10 MB per sekundę. Likusių 43 proc. savivaldybių interneto prieigos pralaidumas nesiekia 2 MB per sekundę. Šioms savivaldybėms siekiant teikti kokybiškas viešąsias elektronines paslaugas reikėtų padidinti pralaidumo spartą.



25 pav. Savivaldybių interneto prieigos pralaidumas (Mbps)

Paprašyti nurodyti savivaldybės darbuotojų procentą, kurie turi nuolatinę prieigą prie interneto, dauguma respondentų teigė, kad jų savivaldybėje internetu naudotis gali visi darbuotojai, kurie turi galimybę naudotis asmeniniu kompiuteriu. Šių atsakymų reikšmės svyruoja nuo 80 iki 100 proc. darbuotojų savivaldybėje. Remiantis apklausos duomenimis galima teigti, kad Lietuvos savivaldybėse prieigą prie interneto turi vidutiniškai apie 96 proc. tarnautojų.

4 lentelė. Respondentų atsakymų į klausimą „Nurodykite savivaldybės darbuotojų procentą, kurie nuolatos turi nuolatinę prieigą prie interneto“ pasiskirstymas

| Personalo, kuris turi nuolatinę prieigą prie asmeninių kompiuterių, dalis | Savivaldybių dalis |
|---|--------------------|
| 80 proc. | 4 proc. |
| 90 proc. | 17 proc. |
| 95 proc. | 26 proc. |
| 98 proc. | 5 proc. |
| 100 proc. | 48 proc. |

Paprašyti nurodyti savivaldybės darbuotojų procentą, kurie turi nuolatinę prieigą prie elektroninio pašto, dauguma respondentų teigė, kad jų savivaldybėje elektroniniu paštu naudotis gali visi darbuotojai, kurie turi galimybę naudotis asmeniniu kompiuteriu ir turi prieigą prie interneto. Šių atsakymų reikšmės svyruoja nuo 60 iki 100 proc. darbuotojų savivaldybėje. Remiantis apklausos duomenimis galima teigti, kad Lietuvos savivaldybėse prieigą prie elektroninio pašto vidutiniškai turi apie 90 proc. tarnautojų.

5 lentelė. Respondentų atsakymų į klausimą „Nurodykite savivaldybės darbuotojų procentą, kurie nuolatos turi nuolatinę prieigą prie elektroninio pašto“ pasiskirstymas

| Personalo, kuris turi nuolatinę prieigą prie asmeninių kompiuterių, dalis | Savivaldybių dalis |
|---|--------------------|
| 60 proc. | 9proc. |
| 80 proc. | 17 proc. |
| 87 proc. | 4 proc. |
| 90 proc. | 13 proc. |
| 95 proc. | 17 proc. |
| 100 proc. | 39 proc. |

Apibendrinant apklausos rezultatus apie esamą IT infrastruktūrą viešosioms elektroninėms paslaugoms teikti, galima teigti, kad Lietuvos savivaldybėse turima pakankamai techninės įrangos išteklių ir programinės įrangos, tačiau beveik pusėje savivaldybių interneto prieigos pralaidumas yra per mažas kokybiškai teikti viešąsias elektronines paslaugas, kurių interaktyvumo lygis aukštesnis negu pirmas.

4 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ TARNAUTOJŲ GEBĖJIMAI TEIKTI ELEKTRONINES VIEŠĄSIAS PASLAUGAS

4.1 Tyrimo metodologija

Atliekamo tyrimo tikslas – nustatyti atskirų savivaldybių institucijų tarnautojų gebėjimus teikti viešąsias elektronines paslaugas.

Tyrimo metodas

Tyrimas atliktas vykdant savivaldybių institucijų anketinę apklausą. Anketų pavyzdžiai pateikti 3 ir 4 prieduose (šio tyrimo tikslui skirti anketų 2 dalies „Savivaldybių tarnautojų gebėjimai teikti viešąsias elektronines paslaugas“ klausimai).

Atranka

Apklausa buvo vykdoma skambinant į kiekvienos savivaldybės informacinių technologijų padalinį (jei toks yra) arba už informacines technologijas savivaldybėje atsakingam asmeniui ir susitarant dėl dalyvavimo apklausoje. Po pokalbio potencialiam respondentui siunčiama anketa elektroniniu paštu arba, jei jis sutikdavo, apklausa atliekama interviu metodu naudojantis anketa, kaip struktūrizuotu klausimynu.

Išsamus savivaldybių atrankos principo aprašymas pateiktas 3.2.1. skyriuje.

Apklausos atlikimas

Apklausa buvo vykdoma 2007 m. birželio 21 d. – 29 d. Apklaustos 24 savivaldybės (19 savivaldybių naudojantis pirmuoju klausimynu (3 priedas) ir 5 antruoju klausimynu (4 priedas)). Tyrimo patikimumas – maždaug 85 proc. (apskaičiuota remiantis Panijoto formule)

Savivaldybių institucijų tarnautojų gebėjimų teikti viešąsias elektronines paslaugas vertinimo kriterijai:

- Savivaldybės IT struktūrinio padalinio informacija;
- Savivaldybės tarnautojų gebėjimų ir galimybių vertinimas.
- Tyrimas atliktas šiais etapais:
- Parengti tyrimui skirti klausimynai savivaldybėms;
- Įvykdyta savivaldybių anketinė apklausa.

Tyrimo apribojimai

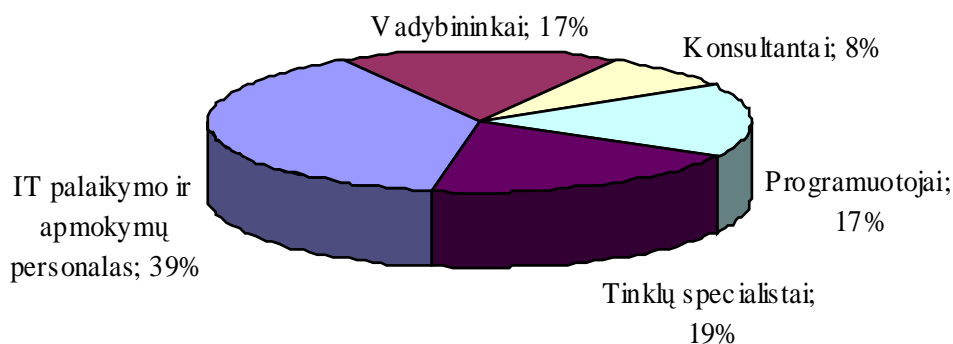
Į dalį savivaldybių nepavyko prisiskambinti, kelių savivaldybių atstovai atsisakė sudalyvauti apklausoje dėl laiko stygiaus, dar dalis elektroniniu paštu išsiųstų anketų negražintos (žr. 2 lentelė).

4.2 Tyrimo rezultatai

Savivaldybės IT struktūrinio padalinio informacija

71 proc. apklaustų savivaldybių nėra atskiro informacinių technologijų padalinio. Dažniausiai šiose savivaldybėse informacinių technologijų padalinio funkcijas atlieka keli tarnautojai priskirti prie kito (pvz., bendrojo) skyriaus. Vidutiniškai, savivaldybėse, kuriose yra informacinių technologijų padalinys, yra po 6 tarnautojus. Tačiau, savivaldybėse, kuriose informacinių technologijų struktūrinis padalinys yra, bet jame dirba keletas tarnautojų, šis personalas atlieka visas reikiamas funkcijas, todėl negali būti priskirti vienai konkrečiai kategorijai.

Sekančiame paveiksle pateikta savivaldybių informacinių technologijų struktūrinio padalinio personalo sudėtis (apskaičiuota remiantis duomenimis savivaldybių, kuriose toks padalinys yra).

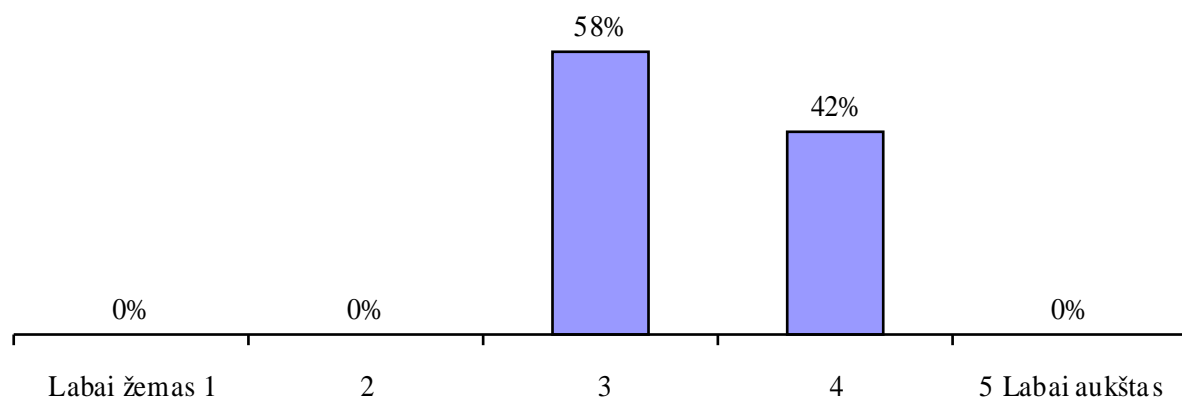


26 pav. Savivaldybių IT struktūrinio padalinių sudėtis

Savivaldybės tarnautojų gebėjimų ir galimybių vertinimas

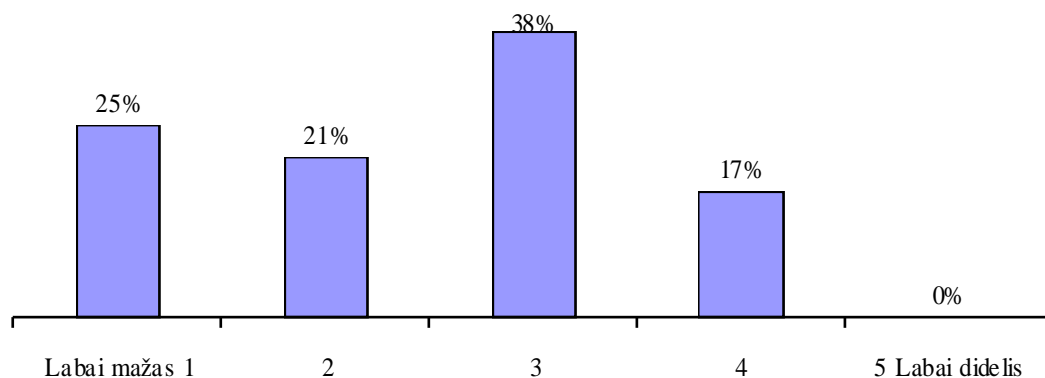
Apklausoje dalyvavusių savivaldybių tarnautojų nuomone, jų savivaldybės personalo kompiuterinis raštingumas yra bent vidutiniškas (58 proc. savivaldybių) arba aukštas (42 proc. savivaldybių). Vidutinis personalo kompiuterinio raštingumo vertinimas, remiantis šiais duomenimis, yra 3,4 balo, t.y. aukštesnis negu vidutinis. Interviu metu keli respondentai teigė, kad jų savivaldybės darbuotojai pastaraisiais metais aktyviai ir noriai dalyvauja ECDL (Europos kompiuterio vartotojo pažymėjimas, angl. *European Computer Driving Licence*) kursuose, o dėl

šios priežasties personalo kompiuterinis raštingumas didėja. Respondentų atsakymai grafiškai pateikti paveiksle.



27 pav. Savivaldybių tarnautojų raštingumo vertinimas

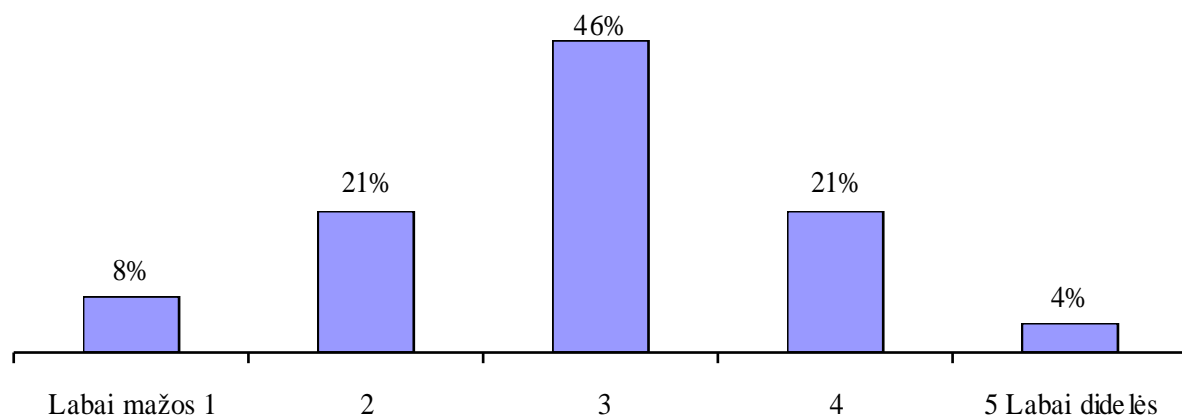
Vertinant savivaldybių tarnautojų pasipriešinimą technologiniams pokyčiams, respondentų nuomonės nebuvo tokios teigiamos, kaip vertinant kompiuterinį raštingumą. 38 proc. respondentų nuomone, pasipriešinimas yra vidutinis, 25 proc. - labai mažas, o 21 proc. – mažesnis negu vidutinis. 17 proc. respondentų nuomone, jų savivaldybės personalas priešinasi technologiniams pokyčiams. Vidutinis savivaldybių personalo priešinosi technologiniams pokyčiams vertinimas, remiantis šiais duomenimis, yra 2,4 balo, t.y. mažiau negu vidutiniškai. Tokie duomenys rodo, kad savivaldybių institucijų tarnautojai nėra labai linkę priešintis technologiniams pokyčiams. Respondentų atsakymai grafiškai pateikti paveiksle.



28 pav. Savivaldybių tarnautojų pasipriešinimo technologiniams pokyčiams vertinimas

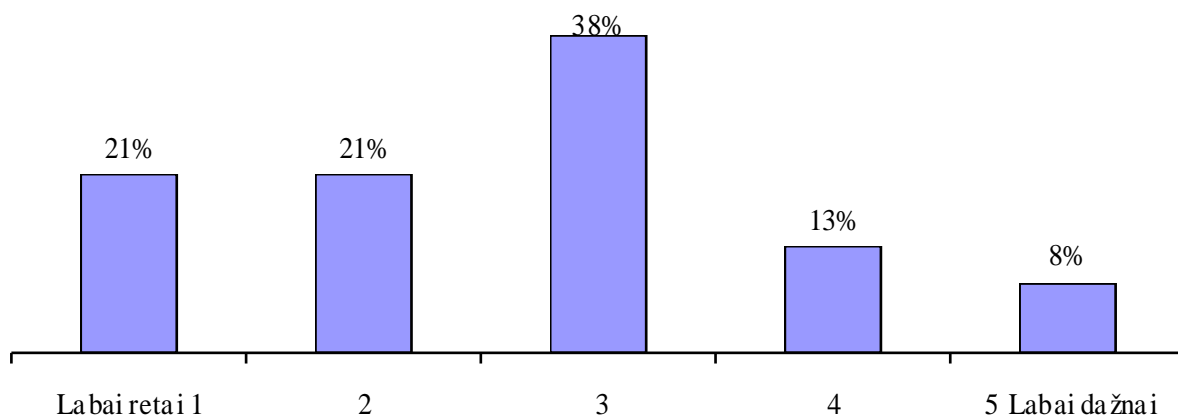
Kadangi daugumai respondentų klausimas „Savivaldybės galimybės dirbti su moksliniais ekspertais ir prieiti prie žinių bazių“ buvo neaiškus, šį rodiklį jie vertino vidutine reikšme. Vidutinis savivaldybių personalo priešinosi technologiniams pokyčiams vertinimas, remiantis šiais

duomenimis, yra 2,9 balo, t.y. reikšmė artima vidutinei. Respondentų atsakymai grafiškai pateikti paveiksle.



29 pav. Savivaldybių tarnautojų galimybių dirbti su moksliniais ekspertais ir prieiti prie žinių bazių vertinimas

Apklausoje dalyvavusių savivaldybių institucijų tarnautojų nuomone, jų savivaldybės darbuotojai informacinių technologijų seminaruose dalyvauja vidutiniškai dažnai (38 proc. savivaldybių). Kad savivaldybės darbuotojai informacinių technologijų seminaruose dalyvauja dažniau negu vidutiniškai mano 13 proc. respondentų, labai dažnai – 8 proc., rečiau negu vidutiniškai – 21 proc., labai retai – 21 proc. Vidutinis darbuotojų dalyvavimo informacinių technologijų seminaruose dažnumo vertinimas, remiantis šiais duomenimis, yra 2,7 balo, t.y. rečiau negu vidutiniškai. Interviu metu keli respondentai teigė, kad nors jų savivaldybės darbuotojai pastaraisiais metais dalyvauja ECDL kursuose, tačiau mažai dalyvaujama kitokuose informacinių technologijų seminaruose. Respondentų atsakymai grafiškai pateikti paveiksle.



30 pav. Savivaldybių tarnautojų dalyvavimo informacinių technologijų seminaruose dažnumo vertinimas

Apibendrinant tyrimo apie savivaldybių institucijų tarnautojų gebėjimus teikti viešąsias elektronines paslaugas rezultatus, galima daryti išvadą, kad daugumoje savivaldybių personalo

kompiuterinis raštingumas yra vidutinis arba aukštesnis negu vidutinis, tačiau savivaldybių institucijų tarnautojams reikėtų daugiau informacinių technologijų seminarų.

5 GYVENTOJŲ IR ĮMONIŲ SUINTERESUOTUMAS NAUDOTIS VIEŠOSIOMIS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS

5.1 Tyrimo metodologija

Atliekamo tyrimo tikslas – savivaldybėse, kurios teikia viešąsias elektronines paslaugas, išanalizuoti gyventojų ir įmonių naudojimosi viešosiomis elektroninėmis paslaugomis suinteresuotumą.

Tyrimo metodas

Tyrimas atliktas vykdant savivaldybių institucijų anketinę apklausą. Anketos pavyzdys pateiktas 4 priede (šio tyrimo tikslui skirti anketos 3 dalies „Naudojimosi viešosiomis paslaugomis“ klausimai).

Atranka

Apklausa buvo vykdoma skambinant į daugiausiai viešųjų elektroninių paslaugų teikiančių savivaldybių informacinių technologijų padalinius (jei toks yra) arba už informacines technologijas savivaldybėje atsakingiems asmenims ir susitariant dėl dalyvavimo apklausoje. Po pokalbio potencialiam respondentui siunčiama anketa elektroniniu paštu arba, jei jis sutikdavo, apklausa atliekama interviu metodu naudojantis anketa, kaip struktūrizuotu klausimynu.

Išsamus savivaldybių atrankos principo aprašymas pateiktas 3.2.1. skyriuje.

Apklausos atlikimas

Apklausa buvo vykdoma 2007 m. birželio 21 d. – 29 d. Apklausoje dalyvavo 5 savivaldybės: Varėnos, Lazdijų, Vilniaus miesto, Šiaulių miesto ir Kauno miesto.

Gyventojų ir įmonių naudojimosi viešosiomis elektroninėmis paslaugomis suinteresuotumo vertinimo kriterijai:

- Savivaldybėse paklausiausių viešųjų paslaugų nustatymas;
- Vartotojų (gyventojų ir verslo įmonių), besinaudojančių viešosiomis paslaugomis skaičius;
- Viešųjų elektroninių paslaugų patogumas vartotojams.

Tyrimas atliktas šiais etapais:

- Parengti tyrimui skirti klausimynai savivaldybėms;
- Sudarytas sąrašas savivaldybių teikiančių daugiausiai viešųjų elektroninių paslaugų remiantis preliminariais savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų lygio tyrimo rezultatais;
- Įvykdyta savivaldybių anketinė apklausa.

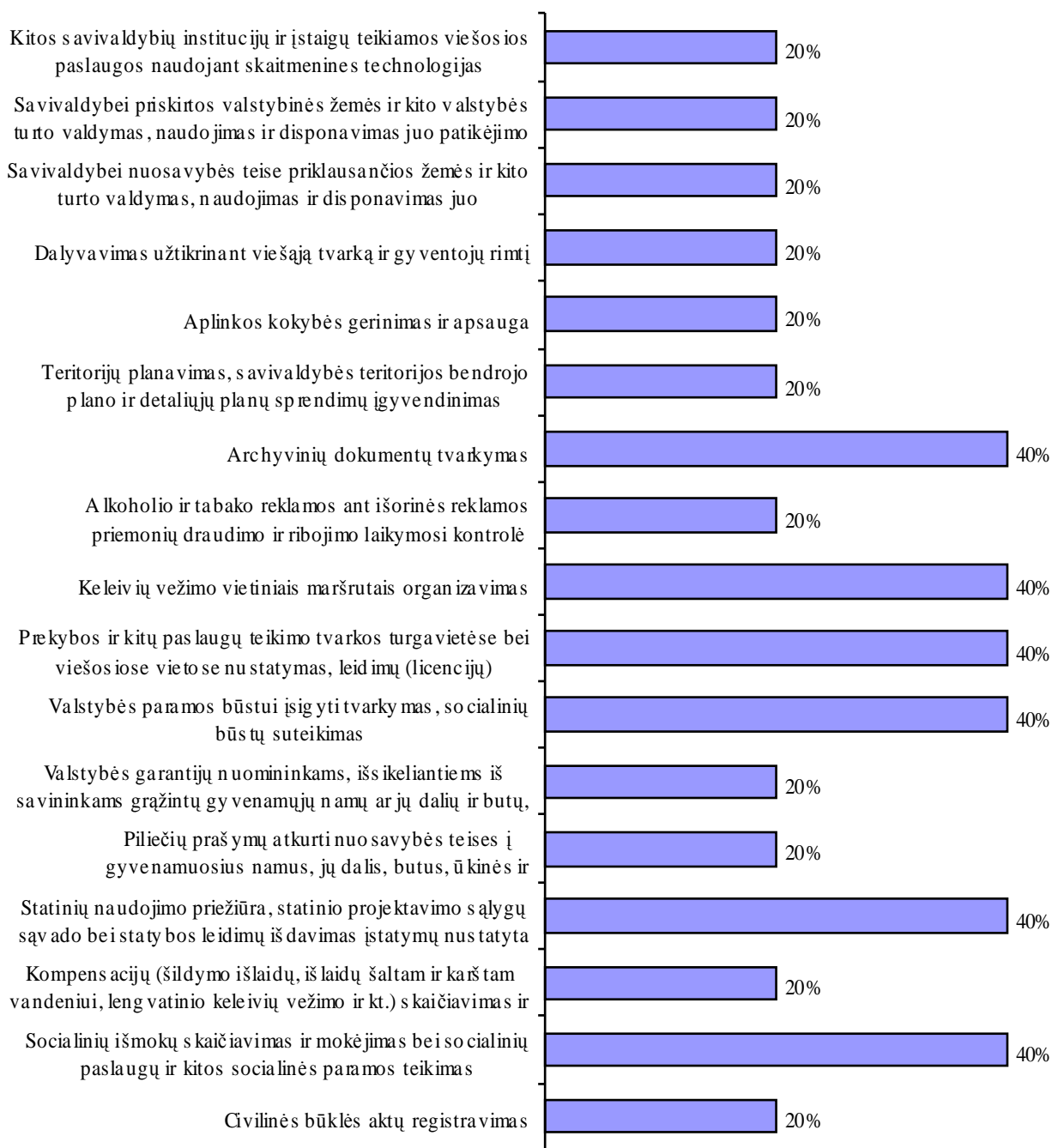
Tyrimo apribojimai

Į keletą savivaldybių nepavyko prisiskambinti, keletas elektroniniu paštu išsiųstų anketų negražintos (žr. 2 lentelė).

5.2 Tyrimo rezultatai

Respondentams buvo pateiktas viešųjų elektroninių paslaugų sąrašas ir prašoma pažymėti, kurios iš šių paslaugų jų savivaldybėje yra paklausiausios vartotojų tarpe. 31 paveiksle pateiktos paklausiausios labiausiai pažengusių pagal viešųjų elektroninių paslaugų teikimą savivaldybių viešosios paslaugos (paveiksle nurodyti procentai reiškia dalį savivaldybių, kuriose konkreči paslauga yra paklausi, t.y. ja daugiau negu kitomis naudojasi gyventojai ir verslo įmonės). Kaip matome, pačios paklausiausios šiose savivaldybėse viešosios paslaugos yra:

- socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas;
- statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka;
- valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas;
- prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;
- keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas;
- archyvinų dokumentų tvarkymas.



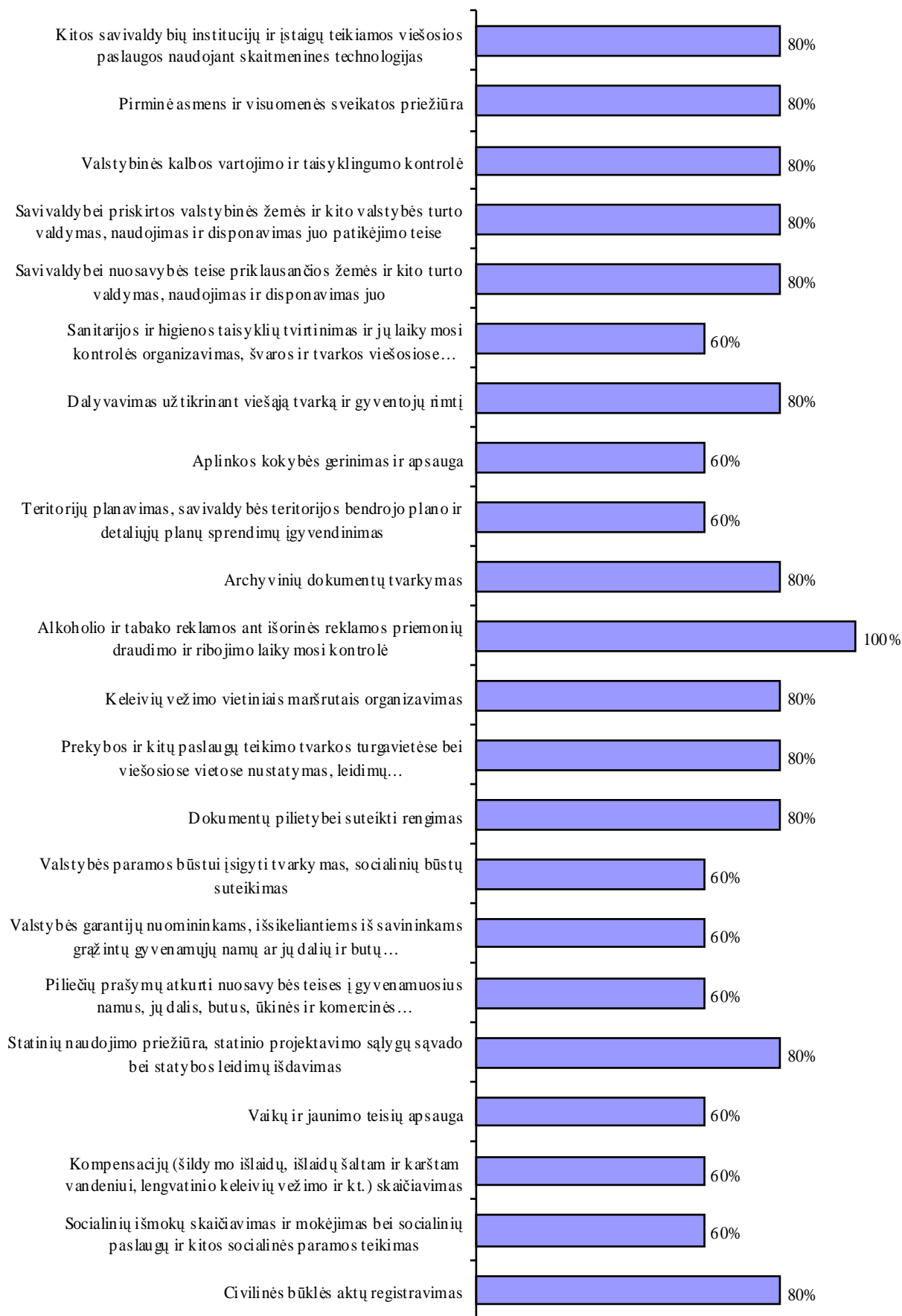
31 pav. Gyventojus ir verslo įmones labiausiai dominančios viešųjų paslaugų grupės (proc. apklaustų savivaldybių)

Respondentų taip pat buvo prašoma pažymėti, kurias paslaugas iš pateikto sąrašo, jų nuomone, reikėtų perkelti į virtualią aplinką. 32 paveiksle pateiktos viešosios paslaugos, kurios, turėtų būti perkeltos į virtualią aplinką (paveiksle nurodyti procentai reiškia dalį savivaldybių, kurių apklausto tarnautojo nuomone, konkreti paslauga turėtų būti perkelta į virtualią aplinką).

Du apklausti savivaldybių tarnautojai teigė, kad reikėtų perkelti visas paslaugas. Kadan gi toks atsakymas neleidžia spręsti, kurios iš viešųjų elektroninių paslaugų svarbesnės ir kurias iš jų būtina perkelti į virtualią aplinką, paslaugos nurodytos tik šių dviejų respondentų, neatsispaudindami paveiksle.

Visų savivaldybių atstovai, nurodė kad viešoji paslauga „Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo kontrolė“. Kitos daugiausiai kartų paminėtos paslaugos, kurias reikėtų perkelti į virtualią aplinką, yra:

- Civilinės būklės aktų registravimas;
- Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas;
- Dokumentų pilietybei suteikti rengimas;
- Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka;
- Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas;
- Archyvinių dokumentų tvarkymas;
- Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį;
- Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo;
- Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise;
- Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė;
- Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra;
- Kitos savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamos viešosios paslaugos naudojant skaitmenines technologijas.

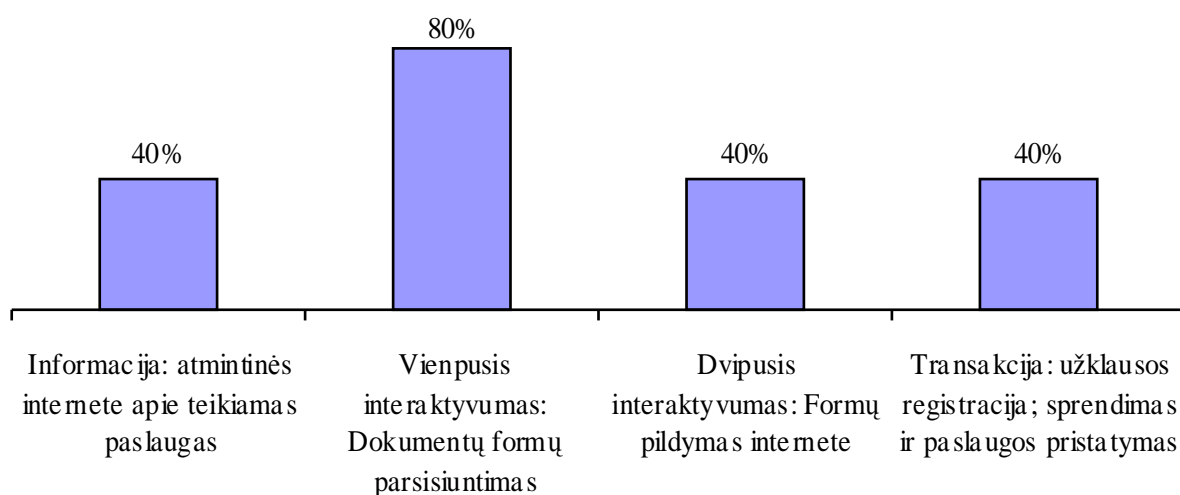


32 pav. Viešųjų paslaugų grupės, kurios turėtų būti perkeltos į virtualią aplinką

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

- Dar gana didelė dalis viešųjų paslaugų neteikiama virtualioje aplinkoje;
- Informacijos, reklamos apie šias paslaugas stoka;
- Viešųjų paslaugų suderinamumas tarp Lietuvos biudžetinių įstaigų;
- Nebėra bendro plano, vizijos kuriant e. paslaugas virtualioje erdvėje;
- Nepatogi vartotojams ir administratoriui e. paslaugų sistema;
- Masiškas elektroninių dokumentų pasirašytų kvalifikuotu elektroniniu parašu nebuvimas ir nenaudojimas; dalis dokumentų neegzistuoja elektroninėje formoje išvis (pav., seni archyviniai dokumentai);
- Teisinė bazė reglamentuojanti paslaugų teikimą nėra pritaikyta jas perkelti į elektroninę erdvę;
- Tarpinstitucinio integruoto tinklo nebuvimas ir kai kurių institucijų paslaugų kainos (pav. registrų centro paslaugų).

Siekiant išsiaiškinti, šiuo metu labiausiai pažengusiose pagal viešųjų elektroninių paslaugų teikimą savivaldybėse viešųjų elektroninių paslaugų vartotojų interaktyvumo lygmuo daugiausiai yra vienpusis, t.y. vartotojai gali parsisiųsti dokumentų formas (žr. 33 pav.).



33 pav. Vartotojų interaktyvumo lygmuo savivaldybėse

Tik vienoje iš apklaustų savivaldybių buvo atlikti galutinių vartotojų nuomonės ir patenkinimo savivaldybės teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, o taip pat žinoma apie vartotojų pranešimus apie sunkumus naudojantis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, tačiau kokie būtent sunkumai iškilo vartotojams, respondentas įvardinti negalėjo.

6 SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ SVARBIAUSIŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS

Siekiant nustatyti svarbiausių elektroninių paslaugų sąrašą buvo vertinamie šie kriterijai:

- Paslaugų galimybės teikti jas elektroniniu būdu;
- Paklausiausios tarp gyventojų ir įmonių paslaugos;

Vertinant pirmuoju aspektu, visos paslaugos gali būti teikiamos erdvėje, tik skirtingas jų perkėlimo lygis. Šiuo požiūriu viešųjų paslaugų perkėlimas skirtingu lygmeniu yra sąlygojamas tik pačių paslaugų pobūdžio bei finansinėmis galimybėmis paslaugas perkelti.

Vertinant antruoju aspektu yra atsižvelgta į savivaldybių tyrimą bei savivaldybių darbuotojų įvardintas patraukliausias viešąsias paslaugas. Reikia pastebėti, jog į šį klausimą buvo prašomos atsakyti labiau pažengusios- t.y. didesnę patirtį ir didesnę viešųjų paslaugų skaičių teikiančių savivaldybių darbuotojai. Tačiau tenka konstatuoti, jog kai kurių savivaldybių atstovai teigė, jog reikia perkelti visas paslaugas, kas neleidžia nustatyti svarbiausių paslaugų. Todėl sudarant svarbiausių paslaugų sąrašą remtasi savivaldybių darbuotojų nuomone apie paklausiausias paslaugas bei paslaugas, kurios turi būti pirmiausia perkeltos į virtualią erdvę. Taip pat reikia pastebėti, jog savivaldybių darbuotojai buvo linkę nurodyti paslaugų grupes, o ne atskiras paslaugas.

Žemiau lentelėje yra pateikiamos paslaugų grupės pagal savivaldybių darbuotojų vertinimus.

6 lentelė. Paslaugų grupės pagal savivaldybių darbuotojų vertinimus

| Gyventojus ir verslo įmones labiausiai dominančios viešųjų paslaugų grupės | Viešųjų paslaugų grupės, kurios turėtų būti perkeltos į virtualią aplinką |
|---|---|
| Socialinių išmokų skaičiavimas ir mokėjimas bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimas | Civilinės būklės aktų registravimas: |
| Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka | Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimas įstatymų nustatyta tvarka |
| Valstybės paramos būstui įsigyti tvarkymas, socialinių būstų suteikimas | Dokumentų pilietybei suteikti rengimas |
| Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka | Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimas įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka |
| Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas | Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas |
| Archyvinių dokumentų tvarkymas | Archyvinių dokumentų tvarkymas |
| | Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi kontrolė |
| | Dalyvavimas užtikrinant viešąją tvarką ir gyventojų rimtį |

| Gyventojus ir verslo įmones labiausiai dominančios viešųjų paslaugų grupės | Viešųjų paslaugų grupės, kurios turėtų būti perkeltos į virtualią aplinką |
|---|---|
| | Savivaldybei nuosavybės teise priklausančios žemės ir kito turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo |
| | Savivaldybei priskirtos valstybinės žemės ir kito valstybės turto valdymas, naudojimas ir disponavimas juo patikėjimo teise |
| | Valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolė |
| | Pirminė asmens ir visuomenės sveikatos priežiūra |
| | Kitos savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamos viešosios paslaugos naudojant skaitmenines technologijas |

Pilka spalva pažymėtos tos grupės, kurios buvo norodytos kaip svarbios abiejuose ketegorijose. Taip pat išskiriama Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi kontrolės paslaugų grupė, kadangi visų apklaustų respondentų teigimu reikia perkelti į virtualią erdvę.

Todėl atsižvelgiant į tyrimo metu gautus rezultatus galima pateikti sekanti svarbiausių elektroninių paslaugų sąrašą:

Paslaugos verslui:

Prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarkos turgavietėse bei viešosiose vietose nustatymas, leidimų (licencijų) išdavimo įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka, paslaugos

- informacijos apie prekybos ir kitų paslaugų teikimo tvarką turgavietėse bei viešosiose vietose pateikimas
- sutikimų rengti mažmeninės prekybos muges išdavimas
- informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais poilsio ir turizmo sezonu išdavimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminių likučiais išdavimas
- informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotais naftos produktais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu (dyzeliniais degalais), suskystintomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, biodyzelinu išdavimas (perregistravimas)

- licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuoto variklių benzino, dyzelino (dyzelinių degalų), suskystintų dujų, skirtų autotransporto priemonėms, biodyzelino likučiais išdavimas (perregistravimas)
- licencijų verstis mažmenine prekyba nefasuotu variklių benzinu, dyzelinu (dyzeliniais degalais), suskystomis dujomis, skirtomis autotransporto priemonėms, papildymas (patikslinimas)
- informacijos apie vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas
- vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 13 proc., masiniuose renginiuose, parodose ir mugėse išdavimas
- vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais parodose ir mugėse, vykstančiose stacionariuose pastatuose, išdavimas
- informacijos apie neterminuotų licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 proc., išdavimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., išdavimas
- licencijų verstis didmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas
- informacijos apie licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 proc., kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas
- licencijų verstis mažmenine prekyba alumi ir natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 proc., kurortinio, poilsio ar turizmo sezono metu išdavimas

- informacijos apie licencijų supirkti skirtų realizuoti netauriųjų metalų laužą ir atliekas rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- licencijų supirkti skirtų realizuoti juodųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas
- licencijų supirkti skirtų realizuoti spalvotųjų metalų laužą ir atliekas išdavimas
- supirkimo vietų adresų įrašymas ar išbraukimas, supirkėjo pavadinimo ar buveinės adreso licencijoje pakeitimas arba licencijos dublikato išdavimas pagal supirkėjo prašymą
- informacijos apie leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešojoje vietoje rūšis ir jų išdavimo tvarką
- leidimų prekiauti ir teikti paslaugas švenčių ir renginių metu išdavimas (pratęsimas)
- leidimų teikti paslaugas viešojoje vietoje išdavimas (pratęsimas)
- leidimų prekiauti viešojoje vietoje išdavimas (pratęsimas)
- informacijos apie registruojamųjų, neregistruojamųjų ir vandens atrakcionų įrengimo savivaldybės teritorijose tvarką pateikimas
- leidimų organizuoti registruojamus, neregistruojamus ir vandens atrakcionus išdavimas

Keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimo paslaugos

- informacijos apie licencijų (leidimų) verstis keleivių pervežimu rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- licencijų vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas (perregistravimas)
- licencijų vežti keleivius vietiniais maršrutais išdavimas (perregistravimas)
- licencijų kortelių transporto priemonei išdavimas
- licencijų kortelės vežti keleivius lengvaisiais automobiliais taksi išdavimas
- licencijų kortelės vežti keleivius autobusais ir mažais autobusais išdavimas
- leidimų vežti maršrutu išdavimas

Alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi kontrolės paslaugos

- informacijos dėl alkoholio ir tabako reklamos ant išorinės reklamos priemonių draudimo ir ribojimo laikymosi pateikimas
- leidimų įrengti vaizdinę (išorinę) reklamą ant savivaldybei priklausančių ar valdytojo teise valdomų objektų išdavimas

Paslaugos tiek piliėiams, tiek verslui:

Statinių naudojimo priežiūra, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimo įstatymų nustatyta tvarka paslaugos

- informacijos dėl statinių naudojimo priežiūros, statinio projektavimo sąlygų sąvado bei statybos leidimų išdavimo pateikimas
- informacijos apie projektavimo (techninių) sąlygų bei leidimų rūšis ir jų išdavimo tvarką pateikimas
- leidimų statyti, rekonstruoti, remontuoti ar griauti išdavimas
- techninių sąlygų norintiems projektuoti vandentiekio, kanalizacijos, dujotiekio, elektros, šilumos tinklų prisijungimą prie esamų inžinerinių tinklų išdavimas
- projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti gyvenamąjį namą, sodo namelį išdavimas
- projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą nekeičiant paskirties išdavimas
- projektavimo sąlygų sąvado norintiems perplanuoti butą keičiant paskirtį išdavimas
- projektavimo sąlygų sąvado norintiems atlikti pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektų rekonstrukcijos projektą išdavimas
- projektavimo sąlygų sąvado norintiems projektuoti naujus pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektus išdavimas

Archyvinių dokumentų tvarkymo paslaugos

- informacijos apie archyvinių dokumentų tvarkymą pateikimas
- archyvinių pažymų išdavimas

Reikia pastebėti, jog tokį sąrašą pagrinde įtakojo savivaldybių institucijų tarnautojų nuomonė, jog daugelis paslaugų turi būti perkelta.

PRIEDAI