



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Laima Mikelėnienė

**ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMAS FIZINIAMS IR
JURIDINIAMS ASMENIMS: KRETINGOS RAJONO
SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

Baigiamasis magistro projektas

Vadovas

Doc. Gintaras Žilinskas

KAUNAS, 2017

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

**ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMAS FIZINIAMS IR
JURIDINIAMS ASMENIMS: KRETINGOS RAJONO
SAVIVALDYBĖS ATVEJIS**

Baigiamasis magistro projektas

Viešoji politika (kodas 621L22008)

Vadovas

Doc. Gintaras Žilinskas

Recenzentas

Doc. Jolita Sinkienė

Projektą atliko

Laima Mikelėnienė

KAUNAS, 2017



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų

(Fakultetas)

Laima Mikelėnienė

(Studento vardas, pavardė)

Viešoji politika, 621L22008

(Studijų programos pavadinimas, kodas)

Baigiamojo projekto „Administracinės naštos mažinimas fiziniams ir juridiniams asmenims:

Kretingos rajono savivaldybės atvejis“

AKADEMINIO SAŽINGUMO DEKLARACIJA

2017 m. sausio d.

Kaunas

Patvirtinu, kad mano, Laimos Mikelėnienės, baigiamasis projektas tema „Administracinės naštos mažinimas fiziniams ir juridiniams asmenims: Kretingos rajono savivaldybės atvejis“ yra parašytas visiškai savarankiškai ir visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjusi.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

Mikelėnienė Laima. *Reduction of Administrative Burden for Natural and Legal Persons: Case of Kretinga District Municipality*: Master's thesis in Political Science / supervisor assoc. prof. Gintaras Žilinskas. The Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: 02 S

Key words: administrative burden, information technology, natural and legal persons, Kretinga.

Kaunas, 2017. 66 p.

SUMMARY

Every day each person faces certain administrative burden: the legislation establishes the obligations, state authorities require natural and legal persons to provide various information, thus causing different disadvantages associated with the transport, time costs, additional charges for services, etc. Seeking to reduce the administrative burden, multiple legal acts have been issued and a variety of information technology is used. The aim of the project was to investigate the use of administrative burden reduction measures in Kretinga District Municipality. The subject of the research is the administrative burden. The objectives of the project: to analyse the concept of the administrative burden, to determine the measures to reduce the administrative burden for natural and legal persons in Kretinga District Municipality and to identify the related problems. For the preparation of the final thesis, the following quantitative and qualitative research methods were used: an analysis of scientific literature, an analysis of legal documents, a comparative analysis and graphical systematization of data. In the theoretical part of the paper, an analysis of scientific literature is provided as well as an analysis of the legislation as well as the data collected from natural and legal persons by the means of a questionnaire. The use of modern information technology facilitates the administrative burden for the interested persons. It is possible to submit applications to Kretinga District Municipality in several ways: by e-mail [savivaldybe@kretinga.lt.](mailto:savivaldybe@kretinga.lt), www.kretinga.lt, on the e-government site and by e-delivery, SPIS and MEPIS systems. After the examination of the means of Kretinga District Municipality used for faster and more comfortable servicing of natural and legal persons, it has been concluded that the natural and legal persons employ these measures quite indolently. Most often legal persons submit documents by e-mail. The results showed that the main impediment in the use of the measures designed to reduce the administrative burden is the lack of information. Recommendations have been provided to the Administration of Kretinga District Municipality for more effective measures designed to reduce the administrative burden for natural and legal persons.

TURINYS

ĮVADAS.....	10
1. TEISĖS AKTAIS SUKELIAMOS ADMINISTRACINĖS NAŠTOS PROBLEMA	12
1.1. Administracinės naštos samprata.....	12
1.2. Administracinės naštos mažinimo būdai	14
1.2.1. Administracinės naštos mažinimas taikant informacines technologijas	14
1.2.2. Viešosios elektroninės paslaugos.....	18
1.2.3. „Vieno langelio“ principas.....	21
2. ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO REGULIAVIMAS LIETUVOJE	25
2.1. Valstybinis administracinės naštos mažinimo reguliavimas	25
2.2. Atsakingos už administracinės naštos mažinimą institucijos	29
2.3. Administracinę naštą mažinančios iniciatyvos.....	31
3. ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TYRIMAS KRETINGOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE	37
3.1. Administracinės naštos mažinimas veiklos dokumentuose.....	37
3.2. Kretingos rajono savivaldybės naudojamos priemonės administracinei naštai mažinti.....	39
3.2.1. Asmenų aptarnavimas „vieno langelio“ principu	39
3.2.2. E. valdžia Kretingos rajono savivaldybėje.....	40
3.2.3. E.pristatymo sistemos naudojimas Kretingos rajono savivaldybėje.....	43
3.2.4. E. paslaugų portalo naudojimas Kretingos rajono savivaldybėje	44
3.2.5. SPIS – informacinė sistema	45
3.2.6. Informacinė sistema – MEPIS	46
3.3 Asmenų naudojimosi siūlomomis administracinės naštos mažinimo priemonėmis Kretingos rajonu savivaldybėje tyrimas.....	46
3.3.1. Tyrimo organizavimas ir metodika.....	46
3.3.2. Anketinės apklausos analizė.....	47
IŠVADOS.....	54
REKOMENDACIJOS.....	56
LITERATŪRA	57
PRIEDAS	64

LENTELĖS

- 1 lentelė. Iš kokių teisių ar pareigų vykdymo kyla arba nekyla administracinė našta
- 2 lentelė. „Vieno langelio“ principo samprata viešojo administravimo institucijose ir įstaigose
- 3 lentelė. Ar „vieno langelio“ padaliniai padeda žmonėms greičiau išspręsti jiems rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybių institucijose (įstaigose) 2010–2015 m. palyginimas
- 4 lentelė. Kretingos rajono savivaldybės 2016-2017 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planas
- 5 lentelė. Kretingos rajono savivaldybės 2014-2015 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planas
- 6 lentelė. DVS registruoti e.pristatymo sistema gauti dokumentai 2016m.

PAVEIKSLAI

- 1 pav. Teisės aktuose nustatyti įpareigojimai
- 2 pav. Dėl teisinio reguliavimo patiriamos išlaidos
- 3 pav. Administracinės naštos pokytis
- 4 pav. E. siuntų pristatymo sistema
- 5 pav. Elektroniniu paštu savivaldybe@kretinga.lt gauti dokumentai 2010 – 2015 m.
- 6 pav. Gyventojų prašymai gauti paslaugą pateikti el.paštu savivaldybe@kretinga.lt
- 7 pav. Gyventojų prašymai mokinių maitinimui SPIS sistemoje
8. pav. Gyventojų prašymai gauti paslaugą pateikti MEPIS sistemoje
- 9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą
10. pav. Apklaustos dalyvių atsakymai į klausimą - *Ar telefonu suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?*
- 11 pav. Respondentų atsakymai dėl „vieno langelio“ Kretingos rajono savivaldybėje
- 12 pav. Respondentų atsakymai dėl kreipimosi pateikimo iki 18 val.
13. pav. Respondentų nuomonė dėl „vieno langelio“ aptarnavimo principo
- 14 pav. Prisijungę prie e.pristatymo sistemos asmenys
- 15 pav. Asmenų naudojimasis e.paslaugų užsakymu portale Elektroniai valdžios vartai
- 16 pav. Asmenys, žinantys apie Kretingos rajono savivaldybės interneto svetainėje skelbiamas paslaugas
- 17 pav. Respondentų nuomonė apie interneto svetainę
- 18 pav. Respondentų atsakymai dėl galimybių naudotis e.paslaugų užsakymu
- 19 pav. Apklaustos dalyvių atsakymai į klausimą - *Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?*

Pagrindinės sąvokos

- 1. Administracinė našta** - išlaidos, kurias patiria fiziniai ir juridiniai asmenys ar jų filialai ir atstovybės vykdydami teisės aktuose nustatytus įpareigojimus pateikti valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms arba jų įgaliotiems asmenims (Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2008).
- 2. Elektroninė valdžia** – tai visuomenės ir valdžios, ypač viešojo administravimo institucijų, sąveikavimas internetu ar telekomunikacijų tinklais siekiant gauti (teikti) viešąją informaciją ir viešąsias paslaugas (Limba, 2004, p. 46)
- 3. E. paslaugos** - internetu teikiamos įvairios socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitos įstatymų numatytos paslaugos piliečiams, verslo subjektams, siekiant bendradarbiauti tarpusavyje ir atlikti šių asmenų poreikius tenkinančius įvairius veiksmus (Milė ir Junevičius, 2013, p. 458–459).
- 4. „Vieno langelio“ principas** - asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį“. (Lietuvos Respublikos Seimas, 1999).

Santrumpos

IRT - informacinių ir ryšių technologijos

IT - informacinės technologijos

E. valdžia - elektroninė valdžia

E. paslauga – elektroninė paslauga

Metodika - Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodika

Gaunami dokumentai - gauti paštu, kurjerių paštu, elektroniniu paštu, faksu, taip pat piliečių kitų asmenų atnešti dokumentai (raštai, prašymai, pareiškimai, skundai)

Reglamentas - Kretingos rajono savivaldybės veiklos dokumentų valdymo ir interesantų aptarnavimo reglamentas

DVS - kompiuterizuota dokumentų valdymo sistema

E.pristatymas - elektroninių dokumentų ir elektroninių pranešimų fiziniams ir juridiniams asmenims pristatymo sistema

E.siunta – elektroninė siunta

SPIS - socialinės paramos šeimai informacinė sistema

MEPIS – metrikacijos elektroninių paslaugų informacinė sistema

IVADAS

Temos aktualumas. Viena svarbiausių problemų valstybės valdžios ir savivaldybių institucijų ir įstaigų veikloje yra viešojo administravimo principų realizavimas jų santykiuose su juridiniais ir fiziniais asmenimis. Lietuvos Pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ (2012) išdėstyta svarbus sumanaus valdymo bruožas – „*atviras ir skatinantis dalyvauti, rezultatyvus, atitinkantis visuomenės poreikius ir užtikrinantis geros kokybės paslaugas valdymas, kompetentinga ir priimanti kryptingus strateginius sprendimus valdžia.*“ Teisės aktais valstybės institucijos įpareigojamos naikinti atotrūkį tarp institucijų ir piliečių, teikti žmonėms kuo geriausias administracines paslaugas, padaryti šias paslaugas prieinamas visiems, užtikrinti skaidrų ir atvirą jų teikimo administravimą, mažinti administracinę naštą.

Visi asmenys susiduria su administracine našta vykdydami savo pareigas ar naudodamiesi savo teisėmis. Vykdydami teisės aktuose nurodytus reikalavimus jie turi skirti ne tik laiko, bet ir finansinių išlaidų: privalo atvykti į atsakingas valstybės institucijas ar įstaigas, pateikti nurodytus dokumentus, prašymus ir pan. Tai laikoma didele administracine našta asmenims.

Siekiant taupyti verslininkų, piliečių ir valstybės lėšas, administracinės naštos mažinimo iniciatyvoms pastaraisiais metais skiriama daug dėmesio. Prioritetas – tenkinti asmenų poreikius ir lūkesčius, susijusius su kokybišku viešųjų reikalų tvarkymu ir paslaugų teikimu. Todėl šiuo metu Lietuvoje yra nemažai iniciatyvų, pasiūlymų, įgyvendinamas ne vienas teisės aktas, reglamentuojantis administracinės naštos mažinimo priemones, būdus ir tvarką. Siekiant paprastesnių administracinių procedūrų, būtina ieškoti alternatyvų administracinės naštos teikiamiems nepatogumams mažinti: daugiau dėmesio skirti paslaugų ir aptarnavimo kokybei gerinti viešojo administravimo institucijose ir įstaigose, naudojant informacines ir ryšių technologijas greitesniam ir patogesniam viešųjų ir administracinių paslaugų teikimui.

Lietuvoje administracinės naštos problema pradėta tirti palyginti neseniai. Dabartiniuose teisės aktuose akivaizdžiai pastebima nustatytų informacinių įpareigojimų ir teisinio reglamentavimo netobulumo problema, sunkinanti tiek fizinių, tiek juridinių asmenų veiklą. Kiekvienas asmuo kasdien patiria administracinę naštą: teisės aktai nustato prievoles, valstybinės institucijos iš fizinių ir juridinių asmenų reikalauja pateikti įvairią informaciją, taip sudarydamos nepatogumų, susijusių su transportu, laiko sąnaudomis, papildomais mokesčiais už paslaugas ir pan.

Administracinės naštos tema nagrinėjama mokslinėje literatūroje. Administracinę naštą, jos mažinimo galimybes tyrinėjo šie mokslininkai: K. Navickas, K. Ališauskas, R. Navickienė, O. Batavičienė (2010), M. Lankauskas, A. Želvys (2011), V. Domarkas (2006), R. Milė, A. Junevičius (2013), E. Gaulė, G. Žilinskas (2013) ir kt. Yra sudaryta administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodika (Lietuvos Respublikos Vyriausybė [LRV], 2011), administracinės naštos ūkio subjektams nustatymo metodika (LRV, 2012). Valstybės institucijos

atsižvelgdamos į nuolatinį piliečių bei verslininkų nepasitenkinimą dėl sudėtingų administracinių procedūrų siūlo įvairias iniciatyvas bei priemones minėtai problemai išspręsti. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė „Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymą“ (2012), valdžios institucijos savo darbe įpareigos taikyti „vieno langelio“ principą, vis labiau populiarėja elektroninių paslaugų užsakymas.

Kretingos rajono savivaldybė dalyvauja įvairiuose projektuose, savo veikloje vadovaujasi ir vykdo teisės aktus, kurie įpareigoja mažinti administracinę naštą. Šiuolaikinių informacinių technologijų, informacinių sistemų naudojimas taip pat prisideda prie administracinės naštos mažinimo fiziniams ir juridiniams asmenims.

Darbe tiriamą problemą. Neištirtos administracinę naštą mažinančios priemonės fiziniams ir juridiniams asmenims ir jų naudojimas Kretingos rajono savivaldybėje.

Tyrimo objektas. Administracinė našta.

Tyrimo dalykas. Administracinės naštos mažinimas.

Darbo tikslas – ištirti administracinės naštos mažinimo priemones fiziniams ir juridiniams asmenims ir jų naudojimą Kretingos rajono savivaldybėje.

Uždaviniai:

- 1) išanalizuoti administracinės naštos sampratą ir jos mažinimo būdus fiziniams ir juridiniams asmenims.
- 2) išanalizuoti administracinės naštos mažinimo reguliavimą Lietuvoje.
- 3) ištirti asmenų naudojimosi administracinės naštos mažinimo priemonėmis ir būdus Kretingos rajono savivaldybėje.

Darbo metodai: Rengiant magistro baigiamąjį projektą buvo naudojami kiekybiniai ir kokybiniai tyrimo metodai: teorinėje darbo dalyje buvo atliekama mokslinės literatūros analizė, tiriamojoje dalyje buvo analizuojami teisės aktai bei duomenys, surinkti Kretingos rajono savivaldybėje iš fizinių ir juridinių asmenų anketinės apklausos būdu. Taikant mokslinės literatūros analizės metodą išanalizuota administracinės naštos samprata, ją sukeltantys veiksniai. Atliekant teisės aktų analizę apžvelgti administracinę naštą fiziniams ir juridiniams mažinimą reglamentuojantys dokumentai, iniciatyvos. Atliekant anketinę apklausą ištirta asmenų naudojimas siūlomomis administracinės naštos mažinimo priemonėmis Kretingos rajono savivaldybėje ir su tuo susijusios problemos. Surinktų duomenų analizei pritaikytas aprašomosios statistikos metodas.

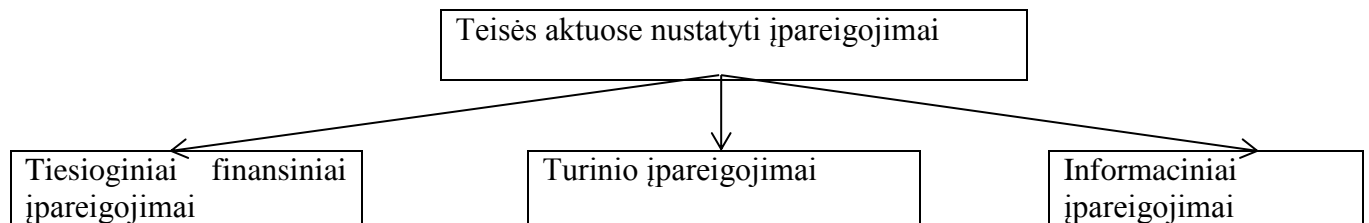
Projektą sudaro 66 puslapiai, 19 paveikslų, 5 lentelės, priedas – anketa. Panaudota 40 mokslinės literatūros ir 29 kiti šaltiniai.

1. TEISĖS AKTAIS SUKELIAMOS ADMINISTRACINĖS NAŠTOS PROBLEMA

1.1. Administracinės naštos samprata

Gyvename teisinėje valstybėje ir teisinis reguliavimas visuomenėje atlieka ypač svarbų vaidmenį. Lane pažymi, kad viešasis reguliavimas yra „vykdomas per įstaigas, prižiūrinčias tuos subjektus, kurių elgseną valstybė nori kontroliuoti arba valdyti” (2001, p. 79). Tikslams įgyvendinti reikalingas teisinis reguliavimas, kuris nulemia administracinės naštos atsiradimą. „Teisinis reguliavimas – tai tokia socialinio reguliavimo rūšis, arba forma, kai teisinis poveikis žmonių elgesiui yra daromas teisės normomis” (Pranevičienė, 2009). Teisinis reguliavimas suvokiamas kaip visuomeninių santykių valdymo, kontroliavimo, korekcijos ar derinimo instrumentas.

Teisės aktuose yra numatyti įvairaus pobūdžio įpareigojimai juridiniams ir fiziniams asmenims. Pirmiausiai, norint tinkamai išnagrinėti administracinės naštos sampratą, reikia išsiaiškinti, kokie yra įpareigojimai. Administracinei naštai priskiriamos tos asmenų laiko sąnaudos ir finansinės išlaidos, kurios patiriamos vykdant informacinius įpareigojimus. Taigi, galima teigti, kad administracinė našta kyla dėl informacinio pobūdžio veiklos vykdymo. Įpareigojimus galima suskirstyti į keletą grupių. Įpareigojimai, kurie kyla iš teisės aktuose nustatytų įpareigojimų, pateikiami 1 paveiksle.



1 pav. Teisės aktuose nustatyti įpareigojimai

(Šaltinis: Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktinis vadovas, 2011, p. 13)

Administracinė našta gali kilti ne tik vykdant teisės aktuose nustatytus informacinius įpareigojimus, kurie įgyvendinami vykdant pareigas, bet ir tada kai kreipiamasi savanoriškai. Pavyzdžiai iš kokių teisių ar pareigų kyla arba nekyla administracinė našta pateikiami 1 lentelėje.

1 lentelė. Iš kokių teisių ar pareigų vykdymo kyla arba nekyla administracinė našta

Iš kokių teisių ar pareigų vykdymo nekyla administracinė našta	Iš kokių teisių ar pareigų vykdymo kyla administracinė našta
1	2
<ul style="list-style-type: none">•Mokėti mokesčius•Dalyvauti kvalifikacijos kėlimo ar perkvalifikavimo kursuose norint gauti nedarbo socialinio draudimo išmokas	<ul style="list-style-type: none">•Pateikti mokesčių deklaracijas•Pateikti dokumentus siekiant užsiregistruoti darbo biržoje ir gauti nedarbo socialinio draudimo išmokas•Pateikti skundą / apeliaciją

1	2
<ul style="list-style-type: none"> •Sumokėti baudą •Užtikrinti, kad statomas statinys atitiktų saugos reikalavimus •Iškelti vėliavą ant pastato per valstybines šventes 	<ul style="list-style-type: none"> •Pateikti dokumentus siekiant gauti statybos leidimą •Pateikti dokumentus norint gauti asmens tapatybės kortelę •Pateikti dokumentus pašalpai gauti

(Šaltinis: Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktinis vadovas, 2011)

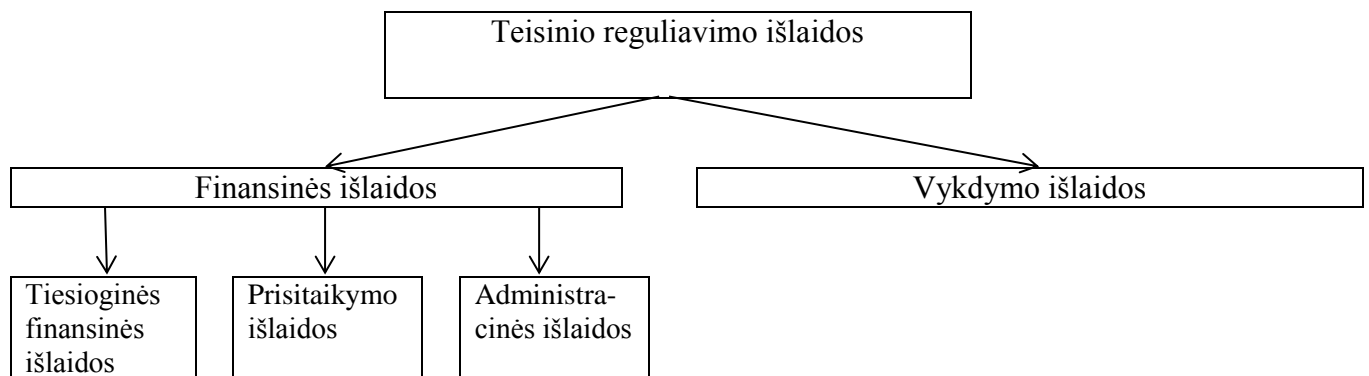
Mikelėnas, Bartkus ir kt. išskiria tris išlaidų tipus, kuriuos patiria fiziniai ir juridiniai asmenys vykdydami teisinį reguliavimą:

1. Tiesioginės finansinės išlaidos – konkretus ar tiesioginis įsipareigojimas pervesti tam tikrą pinigų sumą valstybei (pvz.: PVM, pelno mokestis, rinkliavos).

2. Prisitaikymo išlaidos – išlaidos, kurias patiria asmenys, vykdydami teisės aktuose įtvirtintus reikalavimus (pvz.: statybos plano parengimas).

3. Administracinės išlaidos. (Advokatų profesinė bendrija „Jurevičius, Balčiūnas ir Bartkus“, 2009, p. 13).

Išlaidos, kurios patiriamos dėl informacinio įpareigojimo įvykdymo, yra priskiriamos administracinei naštai (žr. 2 pav.).



2 pav. Dėl teisinio reguliavimo patiriamos išlaidos

(Šaltinis: Mikelėnas, Bartkus ir kt., 2009, p. 13)

Išanalizavus įvairią mokslinę literatūrą, teisės aktus, galima teigti, kad vienodo tikslaus šios sąvokos apibrėžimo nėra. Navickas, Ališauskas, Navickienė ir Batavičienė (2011, p. 5–6) teigia, kad „šiandieninėje mokslinėje literatūroje nėra visuotinai pripažinto, aukštu tikslumo lygiu pasižyminčio, administracinės naštos ir su ja glaudžiai susijusios biurokratijos sampratos apibrėžimo. Tokia situacija liudija, kad pati glaudžiais sinerginiais ryšiais susijusi su biurokratijos sąvoka administracinė našta yra pakankamai daugiareikšmė, kurioje yra gausu stochastiniais ryšiais susijusių segmentų.” Šis ryšys atsispindi Lane (2001, p. 10) žodžiuose, kad „normine reikalų puse rūpinosi politikai, o efektyviai veikianti biurokratija turi užtikrinti tikslų įgyvendinimą”. „Biurokratija – sociologinė sąvoka,

nusakanti vyriausybės ir jos institucijų organizacinę struktūrą, kuriai būdingos formalizuotos procedūros, atsakomybės pasiskirstymas, hierarchija ir neasmeniniai santykiai” (Juknevičienė, 2007, p. 123). Galima teigti, kad biurokratizmas sukuria administracinę naštą. Nors tai atskleidžia administracinės naštos prigimtį, tačiau pati sąvoka yra labai plati ir neapibrėžta. Lietuvos mokslininkai Lankauskas ir Želvys administracinę naštą verslui aiškino, kaip išlaidas, kurias patiria verslo subjektas, vykdydamas teisės aktuose nustatytus privalomus informacinio pobūdžio įpareigojimus (Lankauskas, Želvys, cit. Navickas, 2011, p. 4). Šis apibūdinimas yra tikslesnis už pateiktą Navicko, Ališausko, Navickienės ir Batavičienės (2011, p. 5–6), tačiau vartojamas labai abstrakčiai ir neatskleidžia administracinės naštos turinio. Lietuvos Respublikos Vyriausybės Geresnio reglamentavimo programoje (2008) administracinė našta apibūdinama kaip „išlaidos, kurias patiria fiziniai ir juridiniai asmenys ar jų filialai ir atstovybės vykdydami teisės aktuose nustatytus įpareigojimus pateikti valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms arba jų įgaliotiems asmenims” (LRV, 2008). Pateikta sąvoka leidžia aiškiau suprasti pačią administracinės naštos, kaip reiškinio, prasmę.

Apibendrinant galima teigti, kad tikslaus ir vienareikšmiško šios sąvokos apibrėžimo nėra, skirtinguose šaltiniuose ji interpretuojama skirtingai. Taip pat, išanalizavus administracinės naštos kilmės priežastis, galima prielaida, kad administracinės naštos atsiradimui daro įtaką teisės aktuose nustatytų informacinių įpareigojimų vykdymas. Tačiau visuose apibrėžimuose galima išvelti tris bendrus bruožus – valstybinės įstaigos, į kurias krepiamasi, asmenų sugaištamo laiko sąnaudos ir patiriamos išlaidos, sudarančios administracinę naštą.

Nors administracinę naštą galima apibūdinti plačiai, kaip apimanti visą teisinio reguliavimo sukuriamą poveikį, šiame tyrime ji apibūdinama kaip išlaidos, kurias patiria asmenys, vykdydami teisės aktuose nustatytus privalomus informacinio pobūdžio įpareigojimus.

1.2. Administracinės naštos mažinimo būdai

1.2.1. Administracinės naštos mažinimas taikant informacines technologijas

Pokyčiams įvairios visuomenės gyvenimo srityse didelę įtaką daro sparti informacinių ir ryšių technologijų sklaida. Dėl IRT sparčiai keičiasi valstybės valdymo metodai, verslo organizavimas, visuomenės gyvenimo ir veiklos poreikiai. Informacinių technologijų taikymas ir naudojimas sukuria naujas elektroninio viešojo administravimo, darbo, mokymosi ir kultūros plėtros galimybes. Augant visų rūšių ištekliams – technologiniams, finansiniams, žmogiškiesiems, ypač informaciniams ištekliams, o kartu ir informacijos apdorojimo svarbai viešajame administravime, formuojasi naujos visuomenės bendravimo formos, nauji visuomenės ekonominio ir socialinio gyvenimo organizavimo būdai. „Taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas, atveriamos naujos

galimybės valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir šių įstaigų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams“ (Domarkas, Lukoševičienė, 2006, p. 73).

Limbos (2004) teigimu, informacinės komunikacinės technologijos leidžia padidinti valdžios vidinio ir išorinio sąveikavimo spartą, užtikrina viešųjų paslaugų kokybės gerinimą, pasiekiamumą, tikslumą. Anksčiau, kai informacinės technologijos dar nebuvo plačiai naudojamos dokumentų apskaitai, visą svarbiausią informaciją įstaigos laikydavo popieriniuose dokumentuose. Reikėdavo daug vietos jai laikyti ir daug laiko jai surasti. Vienas didžiausių informacinių technologijų privalumų yra tai, kad galima skaitmeninėje laikmenoje saugoti daug informacijos, kurią, prireikus, galima greitai surasti. „Todėl informacijos apdorojimas ir saugojimas skaitmeniniu pavidalu leidžia greitai ir kokybiškai analizuoti duomenis, laiku priimti sprendimus“ (Milė, Junevičius, 2013, p. 457).

Modernizuojant Lietuvos valstybės valdymą, išleistas ne vienas teisės aktas dėl informacinės visuomenės plėtros. Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programoje informacinė visuomenė „suprantama kaip atvira, išsilavinusi ir nuolat besimokanti visuomenė, kurios nariai visose veiklos srityse efektyviai naudojami IRT. Programos strateginis tikslas – naudojantis IRT teikiamomis galimybėmis pagerinti Lietuvos Respublikos gyventojų gyvenimo kokybę, didinti įmonių veiklos produktyvumą ir pasiekti, kad iki 2020 metų ne mažiau kaip 85 procentai Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu, o 95 procentai įmonių – sparčiuoju internetu.“ (LRV, 2014).

Vertinant interneto svarbą - kaip vieną pagrindinių komunikacinių priemonių, sudarant palankias sąlygas piliečių ir valdžios bendravimui, paslaugų teikimui, daug dėmesio skiriama valdžios įstaigų internetinių svetainių informatyvumui. Kai kurios šalys yra patvirtinusios bendruosius reikalavimus valdžios įstaigų internetinėms svetainėms. Lietuvoje 2003 m. Vyriausybė nutarimu patvirtino Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašą. „Aprašo tikslas – sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės ir savivaldybių institucijas, įstaigas ir jų funkcijas, parengtus įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektus ir su jais susijusią teisinę informaciją, suvienodinti įstaigų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarią informacijos atnaujinimą“ (Domarkas, Laukaitytė, Mačiukas, 2012, p. 26). „Pagrindinis valdžios institucijų uždavinys yra ne tik padidinti bendrą e. paslaugų naudojimo lygį, bet ir siekti išvystyti e. bendravimą“ (Gaulė, Žilinskas, 2013, p. 92). Valdžios įstaigų internetinė svetainė turi tarnauti kaip priemonė asmenims bendrauti su valdžia ir galimybė elektroniniu būdu užsakyti paslaugą. Pirmuoju atveju – priemonė gauti informaciją iš valdžios įstaigų, pateikti skundus ar informaciją apie svarbius dalykus ir sulaukti atsakymų iš valdžios atstovų. Kitu atveju – galimybė susimokėti mokesčius ir baudas, gauti leidimus, licencijas, pažymas ar kitus reikalingus dokumentus. „IT kiekvienoje išsivysčiusioje šalyje yra esminis elementas, užtikrinantis viešųjų paslaugų kokybės gerinimą, jų pasiekiamumą ir padidinantis valdžios vidinio ir išorinio sąveikavimo spartą. Nesunku suprasti, kad be

IT plėtros nebūtų galima kalbėti tiek apie e. valdžios, tiek apie pačių e. paslaugų atsiradimą” (Milė, Junevičius, 2013, p. 457).

Sparčiai vystantis informacinėms technologijoms, keičiasi ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybė bei didinamos valdžios įstaigų veiklos galimybės. Sparti IT plėtra ir tobulėjimas turi įtakos vienai svarbiausių valstybės valdžios, savivaldybių institucijų ir įstaigų funkcijai – viešojo administravimo principų realizavimui jų santykiuose su juridiniais ir fiziniais asmenimis. Dėl to didėja gyventojų, verslo bei valdžios institucijų poreikis greitai ir efektyviai, patogiu laiku užsisakyti viešąsias paslaugas, teikti užklausas ir gauti informaciją.

Vienas pagrindinių informacinės visuomenės plėtros siekiamų tikslų yra plėtoti elektroninę valdžią. E. valdžios raida, jos svarba, bruožai mokslinėje literatūroje nagrinėjama įvairiais aspektais ir pateikta daug sąvokos aiškinimų ir vertinimų. Išskirtinis e. valdžios bruožas yra tai, kad naudojamos šiuolaikinės informacinės ir komunikacinės technologijos atveria naujų galimybių valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir teikti paslaugas juridiniams ir fiziniams asmenims (Domarkas, Lukoševičienė, 2006, p. 73).

Interneto naudojimo galimybės turi didelę įtaką įgyvendinant iniciatyvas, kuriomis siekiama tobulinti viešojo sektoriaus veiklą. Elektroninės valdžios kūrimo idėjos neatsiejamos nuo pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. Pasak Limbos „elektroninė valdžia – tai visuomenės ir valdžios, ypač viešojo administravimo institucijų, sąveikavimas internetu ar telekomunikacijų tinklais siekiant gauti (teikti) viešąją informaciją ir viešąsias paslaugas“ (2004, p. 46). „E. valdžia yra plati sąvoka, apimanti beveik visas informacines ir ryšių technologijas“ (Žilinskas, 2014, p. 165). „Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas gerokai keičia sampratą apie tai, koks turi būti valdymas“ (Garuckas, Kaziliūnas, 2008, p. 59). Valdžios įstaigų veiklos efektyvumo didinimui bei demokratijos plėtojimui svarbią įtaką daro e. valdžia. Limbos ir Kiškio žodžiais „elektroninė valdžia yra vienas iš būdų pagerinti visuomenės ir valdžios komunikavimo kokybę, modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų“ (2004, p. 34).

Tačiau e. valdžios principai – ne tik technologijų pritaikymas ir panaudojimas siekiant tobulinti viešąjį valdymą, jų funkcijas. Politiniu aspektu „e. valdžia – tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes“ (Domarkas, Lukoševičienė, 2006, p. 73).

„E. valdymas yra informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimas viešajame sektoriuje siekiant valdžios ir interesų sąveikos“ (Gaulė, Žilinskas, 2013, p. 92). E. valdžios esmė – bendradarbiavimas tarp valdžios ir visuomenės, kuriam būtinas internetas. Limba apibendrinamas paaikškina, kad „viešojo administravimo kontekste visuomenės sąveikavimo su valdžios institucijomis

procesą papildant moderniomis informacinėmis kompiuterinėmis technologijomis galima daryti įtaką viešosios vertės kūrimui. Viešoji vertė gali būti kuriama, pavyzdžiui, vyriausybei teikiant paslaugas visuomenei, leidžiant įstatymus ir atliekant kitus veiksmus“ (2004, p. 48).

Požiūrį į elektroninės valdžios tendencijas, siekimą gerinti viešųjų paslaugų teikimą, panaudojant skaitmenines technologijas, jų įtaką institucijoms, gyventojams ir verslo subjektams Garuckas išdėstė taip: „pokyčiai šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, susiję su valstybės valdymo modernizavimu, o tiksliau su elektroninės valdžios projektų įgyvendinimu, yra labai ryškūs. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas gerokai keičia sampratą apie tai, koks turi būti valdymas, kokia ir kaip turi būti atliekama kontrolė... Tai turi įtakos tiek gyventojams, tiek institucijoms, todėl reikšmingų pokyčių laukiama ir gyventojų aptarnavimo, informacijos valdymo bei sprendimų priėmimo srityse” (2008, p. 59). Milė ir Junevičius išskiria pagrindinį e. valdžios bruožą – tai naujos galimybės, kurios suteikiamos naudojant IT, kas turi įtakos viešojo sektoriaus veiklos modernizavimui, demokratiškesnių procesų tobulinimui, viešojo sektoriaus, verslo subjektų ir piliečių efektyviam bendradarbiavimui, siekiant gauti viešąsias paslaugas efektyvesniu būdu (2013, p. 458). Pasak Žilinsko „siekiant toliau sėkmingai vystyti e. valdžią, svarbiausias tikslas – IRT prieinamumo, naudojimo didinimas ir kokybės gerinimas. Tuo pat metu svarbu aiškinti žmonėms e. valdžios pranašumus, siekiant įveikti jų pasipriešinimą, aiškinti, kaip internetas gali padėti jiems išspręsti problemas, susisiekti su valstybės institucijomis, politinėmis partijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis, gauti iš jų informacijos.” (2014, p. 171).

Galima išskirti kelis e. valdžios pagrindinius tikslus:

- didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą;
- užtikrinti e. paslaugų prieigą;
- kokybiškiau ir efektyviau teikti informaciją ir viešąsias paslaugas institucijoms, verslo subjektams, visuomenei.

E. valdžia – tai priemonė, padedanti gerinti valstybės institucijų darbą siekiant efektyvumo. Žilionienės teigimu, elektroninė valdžia įtvirtina ir toliau plėtoja įtinklinto gyvenimo pokyčius, susijusius su tokiais veiksniais kaip interneto poveikis, skaitmeninio sklauto problemos, valdžios požiūris į globalius veiksnius ir kt. (2004, p. 39). Paslaugų teikimas fiziniams ir juridiniams asmenims neatsiejama e. valdžios dalis, kuriai įtaką daro bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonės, teikimo kanalai ir būdai.

Ir nors Europos Sąjungos ir Europos Tarybos dokumentuose e. valdžios samprata pateikiama kaip komunikavimo tarp valdžios institucijų ir piliečių plėtojimas, demokratijos plėtra, regionų konkurencingumo didinimas, Lietuvoje elektroninė valdžia siejama daugiau su elektroninių paslaugų plėtra, beveik neskiriant dėmesio kitiems procesams. Elektroninės valdžios būtinybė atsirado

plėtojantis informacinei visuomenei. Iš esmės e.valdžia yra atsakymas į modernėjančios visuomenės poreikius – valstybės modernizavimo iššūkis.

Apibendrinant galima teigti, kad vis plačiau taikant šiuolaikines informacines technologijas, atsiranda naujų galimybių valdžios institucijoms bendradarbiauti ir paslaugoms teikti, kurios palengvina administracinę naštą besikreipiantiems asmenims.

1.2.2. Viešosios elektroninės paslaugos

Pastaraisiais metais vis populiarėjanti sąvoka „e.paslauga“ dar palyginti nauja. Iš esmės tik XX amžiaus paskutiniiais dešimtmečiais pasaulyje prasidėjo intensyvūs valdžios ir visuomenės bendradarbiavimo elektroninėje erdvėje procesai, sąlygoti bendrojo informacinių technologijų raidos konteksto. Technologinį pagrindą šiems naujovėms sudaro didėjanti kompiuterizacija ir interneto išsivystymas, sukuriantys naujas bendravimo ir sąveikos galimybes. „Teikiant viešąsias paslaugas, taip pat pastebimi pokyčiai, keičiantys galimybes ir kokybę. Pasaulyje vis labiau plinta IT, todėl informacijos srautai lėmė ir viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę poreikį” (Milė, Junevičius, 2013, p. 457). Elektroninės valdžios tikslai - užtikrinti paslaugų teikimą visą parą ir septynias dienas per savaitę, gerinti jų prieinamumą, galimybę gauti viešąją paslaugą nesilankant viešojo administravimo institucijose - lemia elektroninių viešųjų paslaugų poreikį. Elektroninė paslauga – tai nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais fiziniams ar juridiniams asmenims teikiama viešoji ar administracinė paslauga, kuri apima visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo.

Teikiant viešąsias paslaugas, vis labiau orientuojamasi į vartotoją. Ne mažiau svarbu ir vartotojų žinios apie tokias paslaugas, noras ir sugebėjimas jomis naudotis. Elektroninių paslaugų ir veiklos spektras yra labai platus – apimantis ir naujus verslo modelius, ir viešojo administravimo metodus, naujas žiniasklaidos rūšis, ir, apskritai, naujus ekonominius ir politinius santykius. „Bendriausia prasme e.valdžios terminas yra susijęs su valdžios funkcijomis ar procesais, vykdomais naudojantis skaitmeniniais interneto tinklais. Žinant pagrindines e. valdžios ypatybes, galima teigti, kad e. paslaugos yra internetu teikiamos įvairios socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitos įstatymų numatytos paslaugos piliečiams, verslo subjektams, siekiant bendradarbiauti tarpusavyje ir atlikti šių asmenų poreikius tenkinančius įvairius veiksmus” (Milė, Junevičius, 2013, p. 458–459).

Elektroninių viešųjų paslaugų teikimu yra siekiama patenkinti viešąjį interesą, padedant teisės subjektams įgyvendinti jų teises, bei pareigas, priimant iš jų ir jiems teikiant duomenis, informaciją ir dokumentus. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo procesas kaip ir viešųjų paslaugų, yra reglamentuojamas teisės aktais. Elektroninės viešosios paslaugos yra teikiamos nuotoliniu būdu. Tai reiškia, kad paslaugos teikimo metu paslaugos gavėjas ir teikėjas fiziškai nėra vienoje vietoje. Paslaugos yra teikiamos naudojantis informacinėmis ir telekomunikacinėmis technologijomis.

Dzemydienės ir Naujikienės teigimu „labai svarbus yra administracinių gebėjimų gerinimas modernizuojant viešųjų paslaugų formas. Viešojo administravimo sektoriaus veikloje daug dėmesio turėtų būti skiriama inovacijų, mokslo ir informacinių technologijų plėtrai” (2007, p. 228). Milė ir Junevičius ir pabrėžia, kad „e. paslaugų teikimas yra naudingas pačioms valstybės institucijoms: dažniausiai tai siejama su paslaugos teikimo operatyvumo padidėjimu, klientų pasitenkinimo augimu ir sumažėjusiu personalo apkrovimu bei sąnaudomis” (2013, p. 460).

Elektroninių paslaugų ir veiklos spektras yra labai platus – apimantis ir naujus verslo modelius, ir viešojo administravimo metodus, naujas žiniasklaidos rūšis, ir, apskritai, naujus ekonominius ir politinius santykius. Vietos ar valstybės valdžios interneto tinklalapiuose skelbiama vieša informacija, galima parsisiųsti įvairių dokumentų formas. Įgyvendindama e. valdžios iškeltus uždavinius, valstybė sprendžia su viešųjų el. paslaugų pateikimu, realizavimu, žinomumu susijusius klausimus.

Europos Tarybos patvirtintame veiksmų plane „eEurope 2005: Informacinė visuomenė visiems“ (2002) iškelti pagrindiniai tikslai:

- modernių internetinių paslaugų teikimas;
- e. valdžios paslaugos;
- dinamiška elektroninio verslo aplinka;
- saugios informacinės technologijos;
- plačiajuosčio interneto prieinamumas. (Veiksmų planas „eEurope 2005“, 2002).

Ir vėlesniuose Europos Tarybos dokumentuose iškeliami viena pagrindinių minčių, kad rengiant bet kokias priemones, skatinančias naudotis internetu, kuriant žinių visuomenę daugiausia dėmesio turėtų būti skiriama žmogui ir jo poreikiams, Europos piliečiams, jos visuomenei ir ekonomikai. „eEurope“ veiksmų planas yra sudėtinė Lisabonos strategijos dalis, kurioje išdėstytas dvidešimties pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašas. Iš jų dvylika – skirta piliečiams, o aštuonios – verslui.

Piliečiams numatytos šios paslaugos:

- pajamų mokesčiai: deklaracija, informavimas;
- darbo paieškos paslaugos teikiamos darbo biržų;
- socialinės apsaugos išmokos;
- asmeniniai dokumentai (pasas ir teisės);
- mašinos registracija;
- statybos leidimų išdavimas;
- pareiškimai policijai;
- viešosios bibliotekos (katalogai, paieškos instrumentai);
- pažymos, liudijimai;
- stojimas į aukštąsias mokyklas ar universitetus;
- persikėlimo skelbimai;

- sveikatos sistemos paslaugos.

Verslo subjektams:

- socialinės išmokos darbuotojams;
- pelno mokestis: deklaravimas, informavimas;
- PVM: deklaravimas, informavimas;
- naujos įmonės registravimas;
- duomenų pateikimas statistikos tarnyboms;
- muitinės deklaracijos;
- aplinkosauginiai leidimai;
- viešieji pirkimai. (Lisabonos strategija, 2000).

„ES, priėmusi veiksmų planus, susijusius su informacinės visuomenės ir e. valdžios kūrimu ir modernizavimu, siekia, kad viešosios paslaugos taptų efektyvesnės ir būtų labiau prieinamos piliečiams“ (Milė, Junevičius, 2013, p. 459). Kad būtų galima vienodai įvertinti viešųjų paslaugų, teikiamų internetu, prieinamumą, Europos Komisija išskyrė keturis pagrindinius e. paslaugų lygmenis:

„1. Informacinis lygis – informaciją apie viešąją ar administracinę paslaugą galima rasti viešoje interneto svetainėje;

2. Vienpusės sąveikos lygis – viešoje interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės);

3. Dvipusės sąveikos lygis – viešoje interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešoji ar administracinė paslauga suteikiama ne elektronine forma;

4. Bendradarbiavimo lygis – viešoje interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti teikiant viešąsias ar administracines paslaugas per interneto svetainę.“ (Milė, Junevičius, 2013, p. 460).

„Analizuojant viešųjų e. paslaugų būklę, išskiriami keli paslaugų brandumo lygiai:

1. Informacijos pateikimas - valdžios institucijos pateikia viešąją informaciją internete;

2. Dalinė (ribota) sąveika - valdžios institucijos pateikia vartotojui iš dalies automatizuotas formas, kurias vartotojas gali atsispausdinti ar pildyti kompiuteriu;

3. Dalinis interaktyvumas - šiam lygiui priklauso viešosios e. paslaugos, kai vyksta abipusė komunikacija tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo (paprastai sistemoje yra nustatoma vartotojo tapatybė), tačiau pati paslauga suteikiama neelektronine forma;

4. Visiškas interaktyvumas - vartotojas internetu pateikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.“ (Butkevičienė ir Rutkauskienė, 2008, p. 70).

Ne visos paslaugos gali būti teikiamos aukščiausiu lygmeniu, nes yra tokių paslaugų, kurias teikiant privalo dalyvauti valstybės tarnautojas. „Visos viešosios paslaugos, kurios yra teikiamos

tradiciniais būdais ir metodais, turi būti teikiamos internetu, naudojantis kompiuterinėmis ir telekomunikacinėmis technologijomis, išskyrus tas viešąsias paslaugas, kurių teikimo neįmanoma transformuoti”. (Kiškis, 2004, p. 36). „Dėl šios priežasties viešojo sektoriaus institucijos turi stengtis aukščiausiu lygmeniu teikti tas paslaugas, kurios piliečiams yra aktualiausios ir svarbiausios. Kitaip tariant, teikiant e. paslaugas svarbu ne perkelti šias paslaugas į elektroninę erdvę, o siekti plataus jų naudojimo” (Milė, Junevičius, 2013, p. 462). Institucijos privalo išsiaiškinti, kurios paslaugos yra aktualiausios ir svarbiausios ir jas pritaikyti plačiam naudojimui. Svarbu ne tik perkelti paslaugas į elektroninę erdvę, bet ir padaryti jas lengvai surandamas.

Visuomenė įžengė į spartaus informacinių technologijų vystymosi amžių. Tai turi didelės įtakos ir gyventojų poreikiams gauti tinkamas paslaugas. Norint patenkinti visuomenės poreikius, viešojo sektoriaus institucijos turi keisti ir tobulinti teikiamas paslaugas, jų sukūrimo būdus, privalo rūpintis, kad būtų teikiamos efektyvios e.paslaugas. Įgyvendinant e.valdžios projektus, kuriamos paslaugos per internetą, kurios leidžia ne tik patogiau bendrauti su valdžios institucijomis, bet tuo pačiu taupyti laiko šlaidas ir finansines išlaidas.

1.2.3. „Vieno langelio“ principas

Šiuolaikinė pasaulinė ekonominė situacija rodo, kad viešųjų institucijų veikla, viešasis valdymas, viešojo valdymo efektyvumas, kurio tikisi mokesčių mokėtojai, nekelia pasitikėjimo svarbiausiomis šalies institucijomis. „Valstybės institucijos suformuojamos siekiant taupyti išteklius, gerinti viešųjų paslaugų kokybę, tobulinti viešosios politikos formavimą ir įgyvendinimą, o tai ir yra šiuolaikinio viešojo valdymo esmė.“ (Raipa, 2009, p. 24). Kiškio žodžiais „elektroninės valdžios plėtra turi padaryti viešąjį administravimą veiksmingesnį”. Šio tikslo pasiekimui pasitarnauja „Vieno langelio“ principo internete įgyvendinimas ir valdžios priimamų sprendimų skaidrumo užtikrinimas, suteikiantis galimybę kiekvienam gyventojui ar ūkio subjektui veiksmingai pasinaudoti savo teisėmis” (Kiškis, 2004, p. 35).

Vienas iš e. valdžios paslaugų teikimo kokybę užtikrinančių įrankių „vieno langelio“ principas, pradėtas diegti Europos demokratinėse valstybėse praėjusio šimtmečio 9-ojo dešimtmečio viduryje. Šio principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti asmenų rūpesčių naštą tvarkant reikalus institucijose, sumažinti vaikščiojimų skaičių renkant sprendimui priimti ar paslaugai gauti reikalingą informaciją ir dokumentus. „Vieno langelio“ principu sprendžiama viena svarbiausių šiuolaikinio viešojo administravimo problemų – kaip palengvinti piliečių naštą tvarkant reikalus viešosiose įstaigose. Tačiau neteisingas „vieno langelio“ principo supratimas gali turėti neigiamų pasekmių jo įgyvendinimui. „Vieno langelio“ principo sampratos lygiai, pagal kuriuos galima spręsti apie principo veikimą išdėstyti 2 lentelėje.

2 lentelė. „Vieno langelio“ principo samprata viešojo administravimo institucijose ir įstaigose

Sampratos lygiai	Interpretavimas
1	2
Elementarusis	Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas išduodamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalingą informaciją (dokumentus) pateikia patsai prašymą ar skundą padavęs asmuo pagal prašymą ar skundą nagrinėjančio institucijos darbuotojo reikalavimą.
Ribotas	1. Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas pateikiamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentus), nedalyvaujant asmeniui, gaunama tik iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių. Iš kitų institucijų ar įstaigų reikalingą informaciją (dokumentus) pateikia pats prašymą ar skundą padavęs asmuo pagal prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo reikalavimą. 2. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas siejamas su specializuoto „vieno langelio“ padalinio („priimamojo“) įsteigimu.
Teisingas	1. Prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas pateikiamas vienoje darbo vietoje. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentai), nedalyvaujant asmeniui, gaunama iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių ir iš kitų institucijų. Asmuo pateikia tik tą informaciją, kurios nėra valstybės informacinėse sistemose

(Šaltinis: Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose (praktinis vadovas, 2008)

Iš šios lentelės matyti, kad „vieno langelio“ principas bus įgyvendintas deramai kai institucija teisingai interpretuos šį principą. Ar principas yra įgyvendintas sprendžiama iš to ar besikreipiančiam asmeniui palengvėjo našta tvarkant reikalus.

Asmenys, siekdami išspręsti jiems rūpimus klausimus, kreipiasi į institucijas su įvairiais asmeniniais prašymais, taip pat pareikšdami savo nuomonę apie institucijos, jos darbuotojų darbą, elgesį, priimtus sprendimus, siūlo ką nors keisti, pagerinti. Institucijos teisės aktais yra įpareigtos teikti administracines paslaugas laikydamosi „vieno langelio“ principo.

Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintas „vieno langelio“ principas reiškia, kad „*asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prirėikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį*“ (Lietuvos Respublikos Seimas [LRS], 1999).

„Vieno langelio“ principas įgyvendinamas:

- pakeičiant vidaus struktūrą, įsteigiant naują interesantų aptarnavimo skyrių;

- aprašant teikiamos paslaugos ir parengtos veiklos procedūras;
- aprūpinant darbuotojus reikiamomis kompiuterinėmis priemonėmis;
- sukuriant ir įdiegiant dokumentų ir procesų valdymo sistemas“ (Viešasis administravimas Lietuvoje. 2010 metų apžvalga, p. 44).

Vienas svarbiausių tinkamo „vieno langelio“ principo veiksnių yra administracinių paslaugų teikimo aprašymai. Institucija, atsižvelgdama į teikiamų administracinių paslaugų specifiką ir įvairovę, rengia ir tvirtina paslaugų aprašymus. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1V-644 patvirtinta kokios skiltys turi būti administracinės paslaugos teikimo aprašyme: „Administracinės paslaugos pavadinimas“, „Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą“, „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo“, „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)“, „Administracinės paslaugos teikėjas“, „Administracinės paslaugos vadovas“, „Administracinės paslaugos suteikimo trukmė“, „Administracinės paslaugos suteikimo kaina“ (jei administracinė paslauga teikiama atlygintinai). Administracinių paslaugų teikimo aprašymai institucijos pasirinktu būdu turi būti skelbiami matomoje ir lengvai prieinamoje vietoje arba tokioje vietoje turi būti paskelbta informacija, kur su administracinių paslaugų teikimo aprašymais asmenys galėtų susipažinti. „Teikiant paslaugas įstaigos gali panaudoti bendrus resursus, techninę infrastruktūrą. Apskritai, ši priemonė apima palaikančiuosius procesus (aptarnavimą, personalo ar finansų valdymą). Tuo tarpu pagrindiniai procesai (paslaugų teikimas, programų administravimas ar pan.) yra atskirų įstaigų ar įmonių atsakomybės srityje.“ (Civinskas, Laurušonytė, 2012, p. 105).

Galimos dvi „Vieno langelio“ principo taikymo formos – centralizuota ir decentralizuota. Centralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia aptarnavimo forma, kai asmens aptarnavimą atlieka specialus institucijos ar įstaigos administracijos padalinys. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys priima asmenų prašymus, registruoja, išsiaiškina jų esmę, numato, kokios informacijos ir dokumentų reikia sprendimui priimti, kokią iš šios informacijos turi pateikti pats prašymą padavęs asmuo ir kokia institucija privalo gauti pati iš savo administracijos padalinių, jai pavaldžių įstaigų ir iš kitų institucijų. Su vadovo rezoliucija perduoda juos nagrinėsiantiems darbuotojams. Už laiku atliktų atsakymų pateikimą pareiškėjui taip pat atsakingas „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia asmenų aptarnavimo forma, kai prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą vykdo valstybės tarnautojai tiesiogiai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis. Institucija pati sprendžia, kaip jai geriau organizuoti administracinių paslaugų teikimą „vieno langelio principu“, atsižvelgiant į teikiamų paslaugų įvairovę ir skaičių, turimus žmogiškuosius išteklius, technines, informacines, finansines ir kitas aplinkybes.

Pasirinkus bet kurią organizacinę „vieno langelio“ principo įgyvendinimo formą, neturi būti pamirštama šio principo esmė – į viešąją valdžią įgyvendinančią įstaigą besikreipiančiam asmeniui turi būti aišku, kur kreiptis su prašymu ar skundu ir kur atvykti pasiimti atsakymo. Taip pat neturi būti reikalaujama tokios informacijos ar dokumentų, kuriuos turi ar gali gauti pati įstaiga. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas yra veiksminga priemonė, padedanti pasiekti aukšto lygio asmenų aptarnavimą institucijose, nesvarbu, ar jose yra centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys, ar jo nėra. Svarbiausia tai, kad asmuo vienoje vietoje gaudamas kokybiškas paslaugas su mažiausiomis laiko, materialinėmis ir finansinėmis sąnaudomis patirtų kuo mažesnę administracinę naštą.

2. ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO REGULIAVIMAS LIETUVOJE

2.1. Valstybinis administracinės naštos mažinimo reguliavimas

Administracinė našta iš esmės turi glaudų ryšį su valstybės reguliavimu. „Valstybinis reguliavimas – valstybės veiksmų visuma siekiant suderinti įvairius interesus (asmeninius, grupinius, visuomeninius) ir taisyti rinkos trūkumus (Bagdanavičius, Stankevičius ir Lukoševičius, 1999, p. 167). Pastaraisiais metais daugelyje Europos Sąjungos valstybių vienas iš prioritetinių teisinio reglamentavimo tikslų – teisinio reglamentavimo paprastinimas. Efektyvus valdymas, organizacinės struktūros, garantuojančios efektyvų viešojo administravimo sistemos funkcionavimą, sukūrimas, orientuoto į rezultatus valdymo teikiant aukštos kokybės paslaugas įdiegimas – tai efektyvaus valstybės valdymo bruožai. Tačiau nepagrįsta ir neproporcinga administracinė našta turi rimtą neigiamą poveikį šalies ekonomikai, verslui ir gyventojams. Valdžia turi prievolę sukurti kuo geresnes sąlygas ir imtis administracinės naštos mažinimo priemonių taikymo fiziniams ir juridiniams asmenims. Geresniu reglamentavimu siekiama nuolat tobulinti teisės aktų rengimą, priėmimą ir įgyvendinimą su tikslu nesukurti neproporcingos papildomos administracinės naštos.

Įstatymai ir kiti teisės aktai yra labai svarbūs užtikrinant sąžiningą ir konkurencingą rinką, piliečių gerovę ir veiksmingą visuomenės sveikatos ir aplinkos apsaugą. Geresnio reglamentavimo esmė – reglamentuoti taip, kad nauda būtų kuo didesnė, o sąnaudos mažėtų. Geresnis reglamentavimas gali padėti ypač padidinti produktyvumą ir užimtumą, taip prisidedamas prie ekonomikos augimo ir darbo vietų kūrimo. (Europos bendrijų komisija, 2006). Reglamentavimo paprastinimas daro įtaką administracinės naštos mažinimui. Pradėti analizuoti, ką padarė valstybė mažindama administracinę našta, reikia nuo teisės aktų.

Viešojo administravimo įstatyme (LRS, 1999) suformuluoti principai, kuriais turi vadovautis valstybės tarnautojai. Savivaldybės tarnautojai ir darbuotojai, atlikdami pareigybų aprašymuose ar darbo sutartyse nustatytas funkcijas pirmiausiai turi užtikrinti besikreipiančiam į savivaldybę asmeniui – teisę į gerą aptarnavimą, kadangi Lietuvos Respublikos konstitucijos 5 straipsnis nustato, kad „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992).

Savivaldybės tarnautojai ir darbuotojai nagrinėdami interesantų prašymus ir skundus vadovaujasi:

1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, kuriame yra nustatyti viešojo administravimo principai (tarp jų ir „vieno langelio“ principas, kurio būtina laikytis nagrinėjant asmenų prašymus, skundus ar pranešimus ir pateikiant ji juos atsakymus), viešojo administravimo sritys, viešojo administravimo subjektų sistema ir administracinės procedūros organizavimo pagrindai; garantuojama asmenų teisė apskųsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisė į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų

ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtintos kitų asmenų ir viešojo administravimo subjektų teisės ir pareigos viešojo administravimo srityje (LRS, 1999).

2. Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas (LRS, 2009).

3. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, kuriuo užtikrinama asmenims teisė gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, nustatyta šios teisės įgyvendinimo tvarka ir reguliuojami valstybės bei savivaldybių institucijų ir įstaigų veiksmai teikiant informaciją asmenims (LRS, 2000).

4. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 (su vėlesniais pakeitimais). Šiose taisyklėse reglamentuojamas asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose (LRV, 2007).

Tinkamas asmenų aptarnavimas, prašymų ir skundų nagrinėjimas pagal įstatymus ir taisykles, kelia Savivaldybės prestižą. Vidaus reikalų ministerija atliko viešojo administravimo institucijų apklausą ir išsiaiškino kas padėtų įgyvendinti kokybišką asmenų aptarnavimą. Viena iš sąlygų – „institucijos apsirūpinimas šiuolaikinėmis technikos ir technologijos priemonėmis, įgalinančiomis ne tik greitai keistis informacija, bet ir valdyti institucijos vidaus administravimo procesus – unifikuoti ir sumažinti sprendimui reikalingų dokumentų skaičių, supaprastinti priėmimo procedūras, reguliuoti į instituciją besikreipiančių asmenų ir gaunamų dokumentų srautus, organizuoti, stebėti ir kontroliuoti asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo procesą“ (Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose (praktinis vadovas), 2008, p. 11).

Naujos redakcijos Viešojo administravimo įstatymas (1999 m., nauja redakcija nuo 2007 m.) aiškiau įvardino asmenų teises ir pareigas santykiuose su valstybės institucijomis, įtvirtinama tarnybinės pagalbos sąvoka ir jos suteikimo pareiga. Tai reiškia, kad tarnybinio bendradarbiavimo principas nustato institucijų pareigą keistis informacija. Tokiu atveju sumažėja administracinė našta besikreipiančiam asmeniui, nes reikalingą informaciją susiranda pati institucija.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2008) nutarimu „Dėl geresnio reglamentavimo programos patvirtinimo“ nustatė pagrindinius geresnio reglamentavimo uždavinius, jų įgyvendinimą. Vienas iš uždavinių yra supaprastinti viešųjų paslaugų teikimo reglamentavimą, pagerinant nevalstybinio sektoriaus subjektams sąlygas įeiti į valstybės ar savivaldybių administruojamų viešųjų paslaugų rinką. Siekiama, kad pasirenkant ir naudojant tarpusavyje suderintas bei viena kitą papildančias priemones pagerėtų valstybinis reguliavimas, valstybinių ir savivaldybių administravimo subjektų veiklos efektyvumas.

Vienareikšmiškai naudingas juridiniams ir fiziniams asmenims yra Elektroninio parašo įstatymas, kuris „reglamentuoja elektroninio parašo kūrimą, tikrinimą, galiojimą, parašo naudotojų teises ir atsakomybę, nustato sertifikavimo paslaugas ir reikalavimus jų teikėjams bei elektroninio parašo priežiūros institucijos teises ir funkcijas“ (LRS, 2000). Šis įstatymas suteikė galimybes teikti informaciją įvairioms valstybės institucijoms. Įteisintos galimybės teikti elektroninius ieškinius teismams, elektroniniu būdu steigti įmones. Daug laiko galima sutaupyti elektroniniu būdu registruojantis įvairiose institucijose, tokiose kaip sveikatos apsaugos įstaigos, darbo biržos, savivaldybės.

2012 m. lapkričio 8 d. *Lietuvos Respublikos Seimas, atsižvelgdamas į tai, kad nepagrįsta ir neproporcinga administracinė našta turi rimtą neigiamą poveikį šalies gyventojams, ekonomikai ir verslo aplinkai* (LRS, 2012), priėmė administracinės naštos mažinimo įstatymą. Įstatymo tikslas – užtikrinti administracinės naštos mažinimo procesą, orientuotą į piliečių, verslo subjektų ir valstybės interesus, siekti, kad kuo mažesnėmis sąnaudomis būtų pasiekiami teisės aktuose numatyti tikslai. Įstatymu Lietuvos Respublikos Vyriausybė įpareigojama pateikti dviejų metų administracinės naštos mažinimo priemonių planą. Plane privalo nurodyti konkrečias veiklas ir įvykdymo terminus. Savivaldybių tarybos įpareigotos tvirtinti atitinkamų metų administracinės naštos mažinimo priemonių planą (nurodant konkrečių veiksmų įvykdymo terminus) arba administracinės naštos mažinimo priemones įtraukia į savivaldybių taryboms teikiamus tvirtinti savivaldybių strateginių veiklos planų projektus.

Siekiant palengvinti institucijų, kurios privalo vykdyti Administracinės naštos mažinimo įstatymą, darbą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2011) patvirtino Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodiką. Minėtoje metodikoje apibrėžti svarbiausi piliečių ir kitų asmenų patiriamos administracinės naštos nustatymo, įvertinimo aspektai.

Institucijos, atlikusios administracinės naštos nustatymą ir įvertinimą, galės:

- nustatyti, kiek laiko sugaišta ir finansinių išlaidų patiria piliečiai, tam, kad įvykdytų teisės aktuose nustatytus reikalavimus pateikti informaciją institucijoms. Kadangi šie dydžiai teisės aktuose nėra apibrėžti, institucijos gali nė neįtarti, kiek daug laiko piliečiai sugaišta vykdydami tam tikrus reikalavimus (pvz., norėdami gauti tam tikrą pažymą ar leidimą);

- nustatyti, kokią administracinę naštą piliečiai patirtų, jei būtų priimtas teisės akto projektas ar galiojančio teisės akto pakeitimai;

- įvertinti, kokios piliečių tikslinės grupės patiria didžiausią administracinę naštą;

- apibrėžti (kiekybinius) administracinės naštos mažinimo tikslus;

- priimti sprendimus dėl administracinės naštos mažinimo vadovaujantis objektyviais faktais ir įrodymais;

- nustatyti administracinės naštos dydžio pokyčius įgyvendinus jos mažinimo pasiūlymus. (Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodika, 2011).

Todėl Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarimu „Dėl administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos patvirtinimo“ (2011), Vidaus reikalų ministeriją įpareigoja parengti administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo praktinį vadovą.

„Šio leidinio tikslas yra supažindinti institucijas bei visus, kurie domisi administracinės naštos mažinimo tema, su administracinės naštos piliečiams nustatymo ir įvertinimo (toliau – nustatymas ir įvertinimas arba vertinimas, matavimas) tvarka, metodais ir kitais praktiniais metodikos taikymo ypatumais. Leidinyje pateikti patarimai ir pavyzdžiai skirti padėti institucijoms savarankiškai atlikti administracinės naštos vertinimą ir apskaičiuoti jos dydį“ (Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo vadovas, 2011).

Ūkio subjektams taikoma daug teisės aktų įpareigojimų ir reikalavimų. „Pažymėtina, kad kuo administracinė našta yra didesnė, tuo daugiau kliūčių normaliai verslo subjektų veiklai, nes prie įprastinių sąnaudų prisideda papildomos, sąlygotos teisinio reguliavimo“ (Navickas, Ališauskas, Navickienė ir Batavičienė, 2011). Laikydami teisės aktų reikalavimų, ūkio subjektai dažnai patiria administracinių išlaidų. Siekiant sumažinti administracinę naštą, pirmiausiai ją reikia nustatyti ir įvertinti. Administracinei naštai, kurią gali sukelti teisės aktų projektuose nustatyti informaciniai įpareigojimai, nustatyti Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2012) nutarimu patvirtino Administracinės naštos ūkio subjektams nustatymo metodiką.

Metodikos pagalba įvertinama, ar galiojantys informaciniai įpareigojimai yra veiksmingi ir būtini reikalavimai, poreikis panaikinti, supaprastinti ar kitaip pakeisti pasenusius, neproporcingus ar nepagrįstą administracinę naštą sukeliančius įpareigojimus.

Visos administracinės naštos mažinimo proceso priemonės yra orientuotos į piliečių, verslo subjektų ir valstybės interesus, siekiant, kad kuo mažesnėmis sąnaudomis būtų pasiekiami numatyti tikslai.

Pagal Teisėkūros pagrindų įstatymą, kuris „*nustato teisėkūros principus, teisėkūros stadijas, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų teisėkūroje dalyvaujančių asmenų teises ir pareigas*“ (LRS, 2012), norminiai teisės aktai leidžiami, pasirašomi ir skelbiami elektronine forma e-TAR sistemoje. Įstatyme iškeliami svarbūs teisėkūros principai, tokie kaip „*atvirumo ir skaidrumo, reiškiančiu, kad teisėkūra turi būti vieša, su bendraisiais interesais susiję teisėkūros sprendimai negali būti priimami visuomenei nežinant ir neturint galimybių dalyvauti, valstybės politikos tikslai, teisinio reguliavimo poreikis ir teisėkūroje dalyvaujantys subjektai turi būti žinomi, visuomenei ir interesų grupėms sudarytos sąlygos teikti pasiūlymus dėl teisinio reguliavimo visose teisėkūros stadijose*“ ir „*efektyvumo, reiškiančiu, kad rengiant teisės akto projektą turi būti įvertinamos visos galimos teisinio*

reguliavimo alternatyvos ir pasirenkama geriausia iš jų“ (LRS, 2012). Nurodyta, kokie teisės aktai ir kas privalo skelbti. Teisės aktų registro duomenys prieinami lengvai ir neatlygintinai.

Pagrindinė Administracinės naštos mažinimo įstatymo pasekmė – išleista nemažai teisės aktų, glaudžiai susijusių su pagrindinio įstatymo vykdymu. Dėl keliamų biurokratinių reikalavimų mažėja verslo konkurencingumas ir lėtėja verslo plėtra, kyla piliečių nepasitenkinimas valdžia. Priimti teisės aktai turi pasitarnauti šių problemų sprendimui.

2.2. Atsakingos už administracinės naštos mažinimą institucijos

Kai kuriose Europos Sąjungos valstybių administracinės naštos mažinimo iniciatyvų įgyvendinimą koordinuoja specialios institucijos arba jų padaliniai: ministerijų padaliniai (pvz., Administracinės naštos verslui mažinimo padalinys Austrijos Finansų ministerijoje), ministerijoms pavaldžios įstaigos (pvz., Portugalijos Administracinio modernizavimo agentūra), specialios paskirties komisijos (pvz., Italijos komisija administracinei naštai vertinti) arba nepriklausomos institucijos (Olandijos Patariamoji taryba administracinei naštai mažinti – Actal). Kai kuriose šalyse, (pvz., Jungtinėje Karalystėje, Lenkijoje) veikia kelių tipų institucijos, vykdančios administracinės naštos mažinimo patariamąsias, priežiūras ar koordinavimo funkcijas (Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo praktinis vadovas, 2011).

Mažinti administracinę naštą Lietuvoje įstatymu įpareigota Lietuvos Respublikos Vyriausybė – institucija, atsakinga už valstybinį valdymą. „Vykdamosios valdžios faktinė (praktinė) išraiška yra valstybinis valdymas (administravimas). Būtent valstybinio valdymo (administravimo) procese išryškėja vykdomosios valdžios paskirtis – įstatymų vykdymas“ (Bakaveckas, 2006, p. 48). Tiesioginius Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimus vykdo ir už juos atsakingos yra valstybės institucijos ir įstaigos.

Savivaldybės, vadovaujantis Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymo 6 straipsniu, įpareigotos administracinės naštos mažinimo priemonės įtraukti į savivaldybių taryboms teikiamus tvirtinti savivaldybių strateginių veiklos planų projektus (LRS, 2012). Vietos savivaldą Lietuvoje reglamentuoja Lietuvos Respublikos Konstitucija, Vietos savivaldos ir kiti įstatymai, parengti įgyvendinant Konstitucijos X skirsnio nuostatas. „Savivaldybė – tai visuma žmonių specialių organizacijų (institucijų), vykdančių veiklą valstybės teritorijos dalyje, tvarkančių dalį visuomenės bendrųjų reikalų ir taip kryptingai veikiančių toje teritorijoje gyvenančius žmones bei jų socialines grupes. Savivaldybės veiklą sudaro: savivaldybės valdžios vykdymas (atlieka savivaldybės taryba ir kartais savivaldybės vykdomosios institucijos), savivaldybės valdžios priimtų sprendimų vykdymas (atlieka savivaldybės vykdomosios institucijos ir savivaldybės administracija) bei viešųjų paslaugų teikimas (atlieka savivaldybės įstaigos ir kontroliuojamos įmonės).“ (Astrauskas, 2004, p. 11). Pagrindinis vietos savivaldą reglamentuojantis įstatymas – Vietos savivaldos įstatymas. Šis įstatymas

nustato savivaldybių institucijų sudarymo ir veiklos tvarką įgyvendinant Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir Europos vietos savivaldos chartijos nuostatas, apibrėžia vietos savivaldos principus, savivaldybių institucijas, jų įgaliojimus ir funkcijas, savivaldybės tarybos nario statusą, savivaldybių ūkinės ir finansinės veiklos pagrindus.

Vietos valdžios institucijos gali greičiau ir veiksmingiau įgyvendinti įvairias programas bei suteikti paslaugas, kurios atitinka vietos bendruomenės sąlygas ir poreikius. „Visuomenės valdymas yra veiksmingesnis ir demokratiškesnis, jei sprendimai priimami artimesnių gyventojams, geriau suprantančių jų poreikius ir galinčių juos įgyvendinti institucijų, taip pat – jei tam skirtos priemonės yra pakankamai lanksčiai naudojamos.“ (Mačiulytė, Ragauskas, 2007, p. 14)

Nuo 2009 m. pradėjo veikti verslo aplinkos gerinimo (Saulėtekio) komisija, kurios pagrindinė funkcija buvo identifikuoti esamas verslo problemas. Komisija ir jos darbo grupės, sudarytos daugiausiai iš verslo subjektų atstovų, teikė savo siūlymus, kaip mažinti administracinę naštą ir tobulinti teisinį reglamentavimą įvairiose srityse. Užduočių, susijusių su administracinės naštos įvertinimu bei jos mažinimo priemonių taikymu valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose vykdymui Lietuvos Respublikos Vyriausybė sudarė Geresnio reguliavimo priežiūros komisiją (LRV, 2013). Komisija savo darbe vadovaujasi Administracinės naštos mažinimo įstatymu:

1) vertina Vyriausybės teikiamus Seimui ar jos tvirtinamus teisės aktų projektus, kuriuose numatomi nauji ar keičiami galiojantys informaciniai įpareigojimai asmenims, ir teikia Vyriausybei dėl jų savo išvadas;

2) teikia Vyriausybei pasiūlymus dėl Administracinės naštos mažinimo priemonių plano rengimo;

3) teikia Vyriausybei pasiūlymus dėl Vyriausybės nutarimais patvirtintų administracinės naštos nustatymo ir vertinimo metodikų tobulinimo;

4) įvertina, kaip įgyvendinamas Vyriausybės nutarimu patvirtintas Administracinės naštos mažinimo priemonių planas ir teikia pasiūlymus;

5) teikia Vyriausybei ir jos nurodymu savivaldybių taryboms pasiūlymus dėl administracinės naštos įvertinimo tam tikroje valdymo srityje ar savivaldybėje ir dėl konkrečių administracinės naštos mažinimo priemonių taikymo;

6) atlieka kitas funkcijas, numatytas šiame įstatyme ir pavestas Seimo ar Vyriausybės (Lietuvos Respublikos Seimas, 2012).

Kalbant apie administracinės naštos mažinimą, galima teigti, kad Lietuvoje teisės aktais valdžios įstaigos įpareigosos spręsti šį klausimą. Savo veikloje institucijos turi užsibrėžti tikslą – tenkinti piliečių poreikius ir lūkesčius, susijusius su kokybišku viešųjų reikalų tvarkymu ir paslaugų teikimu.

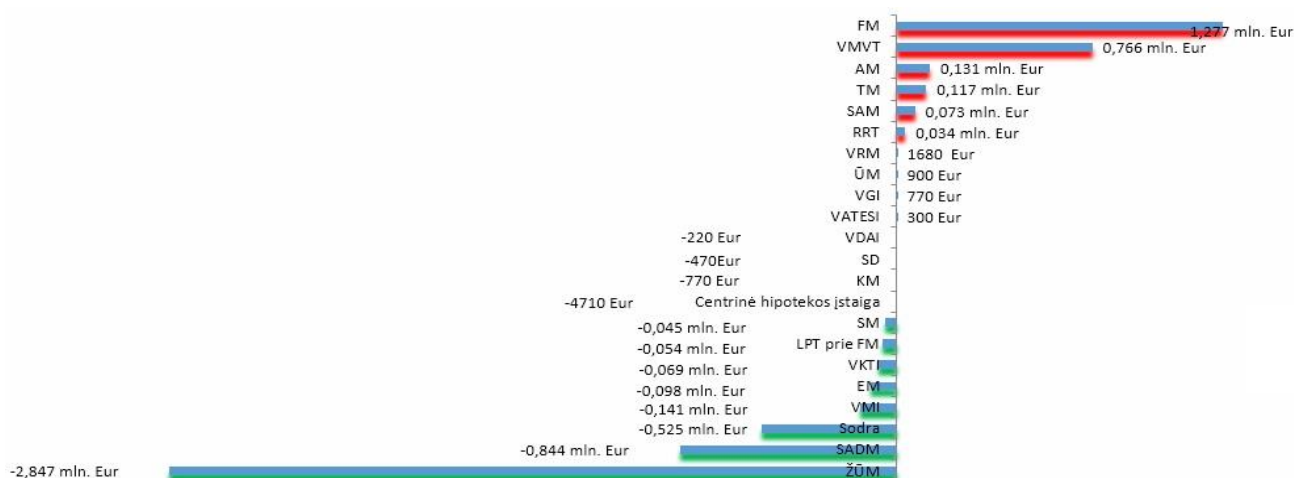
2.3. Administracinę naštą mažinančios iniciatyvos

Teisinio reglamentavimo paprastinimo priemonių ir strategijų pasirinkimas priklauso nuo kultūrinių, istorinių veiksnių, taip pat nuo užsibrėžto tikslo. Pirmiausiai reikia įvertinti administracinės naštos, kurią galėtų sukurti naujas teisinis reglamentavimas, dydį (iki šio reglamentavimo įsigaliojimo), taip pat nustatyti atitinkamos administracinės naštos sumažinimo tikslą tiek dėl šios naštos sumažinimo, tiek dėl jos mažinimo tęstinumo užtikrinimo ir administracinę naštą sukuriančių priemonių kontrolės.

Igyvendindama Geresnio reglamentavimo programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu (2008), nuostatas, Lietuvos Respublikos Vyriausybė kas du metus tvirtina dviejų metų administracinės naštos mažinimo priemonių planus. 2014–2015 metų priemonių plane buvo numatytos 92 priemonės. „Bendri 2014–2015 metų priemonių plano vykdymo rezultatai:

- 77 įvykdytos;
- 7 vėluoja;
- 8 neįgyvendintos“ (Lietuvos Respublikos Ūkio ministerija).

Kad priemonių planai yra veiksmingi, rodo Lietuvos Respublikos Ūkio ministerijos parengta 2015 m. ataskaita, kurioje nurodyta, kad administracinė našta verslui sumažėjo 2,226 mln. eur. (žr. 3 paveikslė)



3 pav. Administracinės naštos pokytis

(Šaltinis: Ūkio ministerija. Administracinės naštos ūkio subjektams pokyčio apskaičiavimo informacija, 2016)

Administracinės naštos mažinimo 2016–2017 metais priemonių plane Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino 60 priemonių. Planas apima dvejų metų laikotarpio priemones, kurių įgyvendinimas pagerins veiklos sąlygas įmonėms ir fiziniams asmenims, padės dar labiau sumažinti administracinę naštą. Priemones įgyvendins 34 valstybės institucijos ir įstaigos. Viena pagrindinių priemonių, įgyvendinusių Vyriausybės patvirtintame plane numatytas administracinės naštos mažinimo priemones, – bus įtvirtintas dokumentų teikimas institucijoms elektroniniu būdu vietoj šiuo metu

galiojančių reikalavimų teikti popierinius dokumentus, taip pat atsisakyta perteklinių dokumentų teikimo.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, „*siekiant numatyti esminius viešojo valdymo pokyčius, kuriuos atlikti būtina, kad didėtų viešojo valdymo proceso efektyvumas ir geriau būtų tenkinami visuomenės poreikiai*“ (LRV, 2012), priėmė nutarimą „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“. Programoje vienas iš pagrindinių tikslų – „*užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančios viešosios politikos nustatymą, formavimą ir efektyvų įgyvendinimą: didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas, stiprinti strateginio mąstymo gebėjimus viešojo valdymo institucijose ir gerinti jų veiklos valdymą*“ (LRV, 2012). Programa parengta atsižvelgiant į Valstybės pažangos strategijos „Lietuva 2030“ projekto nuostatas - „sumanus valdymas – atviras ir skatinantis dalyvauti, rezultatyvus, atitinkantis visuomenės poreikius ir užtikrinantis geros kokybės paslaugas valdymas, kompetentinga ir priimanti kryptingus strateginius sprendimus valdžia (LRS, 2012).

Didelį indėlį programos tikslams įgyvendinti turi „vieno langelio“ principas. „Vieno langelio“ principu sprendžiama viena svarbiausių šiuolaikinio viešojo administravimo problemų – kaip palengvinti piliečių našą tvarkant reikalus viešosiose įstaigose.

Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užsakymu UAB „RAIT“ 2015 m. atliko tyrimą „Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas“. Tyrimo metu gyventojų buvo klausama, ar, jų nuomone, „vieno langelio“ padaliniai padeda žmonėms greičiau išspręsti jiems rūpimus klausimus valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose (žr. 3 lentelė).

3 lentelė. Ar „vieno langelio“ padaliniai padeda žmonėms greičiau išspręsti jiems rūpimus klausimus valstybės ar savivaldybių institucijose (įstaigose) 2010–2015 m. palyginimas

	2015 m. (%)	2014 m. (%)	2013 m. (%)	2012 m. (%)	2010 m. (%)
Padeda greičiau išspręsti	66	51	50	49	50
Nepadeda greičiau išspręsti	14	18	22	20	20
Nežino, neatsakė	20	31	28	31	30

(Šaltinis: Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas ataskaita, 2015 m.)

Gauti rezultatai rodo, kad 66 proc. gyventojų nuomone, vieno langelio padaliniai padeda žmonėms greičiau išspręsti jiems rūpimus klausimus. 14 proc. gyventojų nurodė, kad, jų nuomone, šie padaliniai nepadeda greičiau išspręsti jiems rūpimų klausimų. 20 proc. gyventojų nepareiškė nuomonės šiuo klausimu.

Siekdama efektyvinti viešąjį administravimą, gerinti teisės aktų kokybę, Ūkio ministerija įgyvendino projektą „Sprendimų ir jų projektų poveikio vertinimo diegimas“. Projekto tikslas – efektyvinti sprendimų ir jų projektų poveikio vertinimą, užtikrinti poveikio vertinimo kokybę.

Projektas skirtas sukurti sprendimų ir jų projektų poveikio verslo sąlygoms vertinimo sistemą ir užtikrinti jos veikimą, suformuoti asmenų įgūdžius atlikti kokybišką sprendimų ir jų projektų poveikio vertinimą. Projekto veiklos apėmė probleminių prioritetinių sričių sprendimų poveikio vertinimą, institucijų atliekamo poveikio vertinimo priežiūrą, poveikio verslui vertinimo klausimyno (gairių) rengimą. Vykdamas projektą itin daug dėmesio skirta konsultacijoms su ūkio subjektais, siekiant, kad viešas konsultavimasis su ūkio subjektais taptų neatskiriama teisės aktų rengimo proceso dalimi, būtų užtikrintas savalaikis ūkio subjektų nuomonių surinkimas ir įvertinimas priimant sprendimus dėl teisės aktų (Lietuvos Respublikos ūkio ministerija). Projekto įgyvendinimo metu poveikio verslui vertinimai atlikti darbo santykių, energetikos, mokesčių administravimo, susisiekimo, aplinkos, statybos, teritorijų planavimo, sveikatos apsaugos srityse. Svarbiausia, kad priimant vertinimų pasiūlymus dėmesys buvo kreipiamas į konsultavimosi su verslu praktiką.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija įgyvendino Europos socialinio fondo ir Lietuvos valstybės biudžeto lėšomis finansuojamą projektą „Administracinės naštos piliečiams mažinimas“. Projektas įgyvendintas pagal Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ įgyvendinimo priemonę. „Stiprinant administracinius gebėjimus ir didinant viešojo administravimo efektyvumą šiame prioritete siekiama šių uždavinių:

- tobulinti žmogiškųjų išteklių valdymą bei stiprinti administracinius gebėjimus valstybės tarnyboje;
- gerinti veiklos valdymą, geriau įgyvendinti ES politikas, tobulinti viešojo administravimo struktūrą;
- gerinti ekonominės veiklos reglamentavimą, paslaugų teikimą gyventojams ir verslui“ (2007–2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programa, 2013).

Projekto „Administracinės naštos piliečiams mažinimas“ įgyvendinimo metu Viešojo įstaiga Viešosios politikos ir vadybos institutas atliko administracinės naštos piliečiams nustatymo ir įvertinimo bandomąjį tyrimą. Šio tyrimo tikslas – parodyti, kaip vadovaujantis parengta metodika praktiškai nustatyti ir įvertinti (toliau – nustatyti ir įvertinti arba vertinti, matuoti) piliečių patiriamą administracinę naštą ir apskaičiuoti jos dydį, apdoroti gautus rezultatus ir parengti administracinės naštos apskaičiavimo ataskaitą. Tyrimas atliktas 2010 m. birželio–liepos mėn. Bandomajam tyrimui atlikti buvo pasirinkta administracinė našta, kurią patiria piliečiai gaunant pirmą kartą ir (ar) keičiant asmens tapatybės kortelę (toliau – ATK) ir (ar) pasą“ (Administracinės naštos piliečiams nustatymo ir vertinimo bandomasis tyrimas, 2010). Tikslinė grupė – Lietuvos Respublikos piliečiai, gyvenantys Lietuvoje. Svarbiausi tyrimo metodai buvo migracijos tarnybų lankytojų apklausa ir stebėjimas.

Apklausos rezultatai parodė, kad visos pasų išdavimo procedūros yra aiškios ir reikalingos. Daugiausiai laiko sugaištama du kartus vykstant į migracijos tarnybą – pateikti duomenis ir atsiimti

išspausdintą dokumentą. Galimybė išsiųsti atspausdintą dokumentą paštu mažintų piliečių administracinę naštą, tačiau sudarytų papildomų finansinių išlaidų dėl siuntimo paslaugų apmokėjimo.

„Administracinė našta piliečiams taip pat būtų mažinama keičiant asmens dokumentą sudarius galimybę prašymą suformuluoti ir dokumentus migracijos tarnybai išsiųsti elektroniniu būdu ar paštu, jeigu asmens biometriniai duomenys buvo nuskaityti anksčiau“ (Administracinės naštos piliečiams nustatymo ir vertinimo bandomasis tyrimas, 2010).

Galimybė atsiimti dokumentą kitoje migracijos tarnyboje, o ne toje pačioje, kur buvo pateiktas prašymas, taip pat padėtų taupyti kelionės laiką ir padidintų paslaugos prieinamumą.

Šiuo metu išspausdintą asmens dokumentą reikia atsiimti toje pačioje migracijos tarnyboje, kurioje buvo pateiktas prašymas. Sudaryta galimybė dokumentą atsiimti kitoje tarnyboje, pateikiant prašymą nurodytoje arba kitoje įgaliotoje įstaigoje, dar labiau padidintų paslaugos prieinamumą ir padėtų taupyti kelionės laiką.

Tyrimas parodė, kad metodikoje numatyti tikslai yra naudingi asmenims, jie mažina susidariusią administracinę naštą.

„ES, priėmusi veiksmų planus, susijusius su informacinės visuomenės ir e. valdžios kūrimu ir modernizavimu, siekia, kad viešosios paslaugos taptų efektyvesnės ir būtų labiau prieinamos piliečiams“ (Milė, Junevičius, 2013, p. 459). Įgyvendintas vienas didžiausių projektų „Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę“. ES tyrimus, įvertinimui, kaip pagrindinės paslaugos perkeliamos į elektroninį lygį, atlieka „Gapgemini“ pagal patvirtintą metodiką. Lietuvoje Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos VŠĮ Europos tarpdisciplininių tyrimų institutas taip pat atliko pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo lygio į elektroninę erdvę tyrimus. Tyrimų rezultatai parodė, kad didelė dalis paslaugų, ypač skirtų verslo subjektams, jau yra visiškai perkeltos į elektroninę erdvę. Bendras pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 m. siekia 91 proc. ir yra 4 proc. punktais didesnis nei ankstesniais metais. Svarbu ne tik perkelti paslaugas į elektroninę erdvę, bet ir padaryti jas lengvai surandamas. Šiuo tikslu sukurtas valdžios teikiamų e. paslaugų portalas „Elektroniniai valdžios vartai“, kur galima rasti informaciją ir nuorodas į visas svarbiausias Lietuvoje teikiamas viešąsias ir administracines e. paslaugas.

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija kartu su AB Lietuvos paštas įgyvendino elektroninių dokumentų ir elektroninių pranešimų fiziniams ir juridiniams asmenims pristatymo sistemos sukūrimo projektą „Elektroninės valdžios paslaugos“. E.pristatymo sistemos tikslas – veiksmingai panaudojant informacines ir ryšių technologijas, sukurti patogias, lengvai pasiekiamas ir naudingas elektroninių pranešimų ir elektroninių dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims elektronines paslaugas.

4 paveiksle parodyta, kad siuntėjai gali pasiekti elektroninių siuntų (toliau – e. siunta) pristatymo sistemą arba per internetinį portalą, arba per dokumentų valdymo sistemas, o e. siuntų pristatymo sistema užtikrina galimybes pristatyti siuntėjų parengtas e. siuntas elektroninio pristatymo arba popierinio (fizinio) pristatymo būdu.



4 pav. E. siuntų pristatymo sistema

(Šaltinis: E. siuntų pristatymo sistemos naudotojo vadovas valstybės institucijoms, privatiems, juridiniams ir fiziniams asmenims, 2015)

Svarbiausias e. pristatymo sistemos privalumas tas, kad galima realiu laiku pateikti ar gauti įvairius oficialius dokumentus ir pranešimus bendru elektroniniu kanalu, kuris užtikrina siunčiamų el. dokumentų ir el. pranešimų originalumą. Išlaidos, būtinos dokumentų pristatymui popieriniu formatu, priklauso nuo informacijos gavėjo buvimo vietos. Todėl korespondencijos pristatymas tradiciniu paštu ne visada yra efektyvus laiko atžvilgiu. Šią problemą visiškai išsprendžia e. pristatymo sistema. Tai patogi alternatyva tradiciniam paštui, nes koku būdu gauti vartotojai gali rinktis savanoriškai ir pagal poreikį. Be to, naudojantis e. pristatymo sistema, siuntas galima siųsti ne tik į kitą elektroninio pristatymo dėžutę, bet ir per paštą. Tokiu atveju e. pristatymo sistemoje parengta e. siunta, pasirinkus paštą kaip pristatymo būdą, bus atspausdinta, įdėta į voką ir fiziškai pristatyta gavėjui, kaip kad įprastai. E. pristatymo būdas yra teisiškai reglamentuotas įstatymu – jis turi tokią pat teisinę ir įrodomąją galią, kaip ir registruotosios pašto siuntos. (LRS, 2012).

E. pristatymo paslauga suteikia galimybę valstybės institucijoms, privatiems juridiniams ir fiziniams asmenims pristatyti dokumentus ir pranešimus elektroniniu būdu, užtikrina siunčiamų el. dokumentų ir el. pranešimų originalumo patvirtinimą (suteikiama galimybė pasirašyti el. dokumentus saugiu el. parašu), saugumą (el. dokumentai ir el. pranešimai prieinami tik el. dokumento ir el. pranešimo siuntėjui ir gavėjui) ir suteikia tikslų dokumentų išsiuntimo, pristatymo, gavimo, perskaitymo ir pasirašymo laiko fiksavimą. Norėdami prisijungti prie e. pristatymo sistemos asmuo turi autentifikuotis vienu iš šių būdų:

- elektronine bankininkyste;
- asmens tapatybės kortele;
- valstybės tarnautojo pažymėjimu;
- skaitmeninio sertifikavimo centro išduotu sertifikatu, VĮ Registrų centro sertifikatu centro išduotu elektroniniu parašu arba telekomunikacijų paslaugų teikėjų SIM kortelėse sukurtu sertifikatu.

Apibendrinant vykdytas iniciatyvas ir jų tyrimus, galima teigti, kad geresnis reglamentavimas, „vieno langelio“ principo taikymas, e. paslaugų teikimas ir valstybės tarnautojų administracinių gebėjimų stiprinimas turi įtakos administracinei naštai asmenims sumažinti.

3. ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS TYRIMAS KRETINGOS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

3.1. Administracinės naštos mažinimas veiklos dokumentuose

Informacinių technologijų vystymasis, viešumo ir skaidrumo poreikis tarp vietos valdžios, gyventojų ir verslininkų kelia iššūkį viešajam valdymui. Didėjantys reikalavimai ir poreikiai lengvesnėms, patogesnėms, labiau prieinamoms savivaldybės teikiamoms paslaugoms, reikalauja didesnio savivaldybės darbuotojų iniciatyvumo, lyderystės, verslumo ir prisitaikymo. Kretingos rajono savivaldybė (toliau- Savivaldybė) 2014 - 2020 metų plėtros plane suformavo 2 prioritetus:

1. Rajono patrauklumo didinimas.
2. Tvarus rajono vystymas. (Kretingos rajono savivaldybės taryba, 2014).

Didindama rajono patrauklumą verslininkams plane nusimatė pagerinti verslo aplinką rajone, užtikrinti paslaugų verslui prieinamumą ir kokybę. Plėtros plano koordinatoriumi Kretingos rajono savivaldybės taryba paskyrė Savivaldybės administracijos direktorių (toliau – Direktorius), kuris kaip nustatyta Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme – yra savivaldybės vykdomoji institucija. Savivaldybė strateginiuose planuose numato priemones, kaip vykdamas teisės aktus, sumažinti administracinę naštą fiziniams ir juridiniams asmenims. Vykdydama strateginį planavimą, Savivaldybė sustiprina savo įvaizdį bendruomenėje, į planavimo procesą įtraukia bendruomenes, verslo struktūrų bei kitų organizacijų atstovus, padidina proceso skaidrumą. Savivaldybės pagrindinis vertinimo kriterijus – juridinių ir fizinių asmenų pasitenkinimas. Šalia pagrindinio tikslo galima išskirti ir šiuos kriterijus:

- išlaidų mažinimas;
- veiklos efektyvumas;
- skaidrumas ir sąžiningumas.

Visi numatyti veiksmai plėtojami ir 2016–2018 metų strateginiame veiklos plane (Kretingos rajono savivaldybės taryba, 2016). Kretingos rajono savivaldybės 2016-2018 metų strateginiame veiklos plane nustatyti strateginiai tikslai, uždaviniai ir priemonės, aprašomos Kretingos rajono savivaldybės vykdomos programos, numatomos lėšos ir finansavimo šaltiniai joms įgyvendinti. Viena šio plano dalių - Kretingos rajono savivaldybės 2016–2018 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planas. 4 lentelėje išdėstytos numatytos administracinės naštos mažinimo priemonės, nurodyti administracinės naštos mažinimo priemonių plano vykdytojai.

4 lentelė. Kretingos rajono savivaldybės 2016-2017 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planas

1. Kuo mažesnėmis laiko sąnaudomis bei finansinėmis išlaidomis pasiekti teisės aktuose numatyti tikslai			
Eil. Nr.	Priemonė	Įvykdymo terminas	Vykdytojas
1.1.	Prieigos prie Valstybės registru suteikimas darbuotojams, kad asmenims sumažėtų dokumentų kiekis norint gauti administracinę paslaugą, kurią teikia savivaldybė.	Pagal poreikį	Bendrasis skyrius
1.2.	Skelbti atnaujintą informaciją Savivaldybės interneto svetainėje apie teikiamas administracines paslaugas	Kartą per pusmetį	Savivaldybės administracijos struktūriniai padaliniai
2. Užtikrinti administracinės naštos stebėseną, viešumą ir prevenciją			
2.1.	Įvertinus administracinės naštos priemonių plano vykdymą, rezultatus paskelbti Savivaldybės interneto svetainėje	Pusmečiams pasibaigus	Centralizuotas vidaus audito skyrius
3. Administracinės naštos mažinimo priemonių plano vykdymo kontrolė			
3.1.	Pateikti informaciją Kretingos rajono savivaldybės administracijos Centralizuotam vidaus audito skyriui apie priemonių vykdymą.	2016-07-15; 2017-01-15; 2017-07-15; 2018-01-15	Savivaldybės administracijos struktūriniai padaliniai
3.2.	Vertinti administracinės naštos mažinimo priemonių plano vykdymą ir pateikti informaciją Administracijos direktoriui.	2016-08-01; 2017-02-01; 2017-08-01; 2018-02-01.	Centralizuoto vidaus audito skyrius
3.3.	Parengti Kretingos rajono savivaldybės administracinės naštos mažinimo priemonių planą 2018-2019 metams.	2017-01-15	Bendrasis, Juridinis skyriai

(Šaltinis: Kretingos rajono savivaldybės 2016-2018 metų strateginis veiklos planas, 2016)

Savivaldybės centralizuoto vidaus audito skyrius pasibaigus pusmečiui vertina, kaip vykdomos administracinės naštos mažinimo priemonės, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymu ir kitais vidaus audito reglamentuojančiais teisės aktais. Savivaldybės centralizuoto vidaus audito skyriaus ataskaitos dėl administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimo skelbiamos savivaldybės interneto svetainėje.

Administracijos veiklos tikslas – yra vykdyti Vietos savivaldos įstatyme ir kituose teisės aktuose jai nustatytas funkcijas ir užduotis. Savivaldybės tarnautojai ir darbuotojai, atlikdami pareigybų aprašymuose ar darbo sutartyse nustatytas funkcijas pirmiausiai turi užtikrinti besikreipiančiam į Savivaldybę asmeniui teisę į gerą aptarnavimą.

Griežta įstatyminė bazė įpareigoja Kretingos rajono savivaldybę gerinti teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę, mažinti administracinę naštą fiziniams ir juridiniams asmenims.

3.2. Kretingos rajono savivaldybės naudojamos priemonės administracinei naštai mažinti

3.2.1. Asmenų aptarnavimas „vieno langelio“ principu

Kretingos rajono savivaldybėje taikomas iš dalies centralizuotas asmenų aptarnavimas. Tai reiškia kad asmenų „aptarnavimą – jo sutikimą (pirmojo kontakto užmezgimą), išklausimą, susipažinimą su pateiktu prašymu ar skundu ir dokumentais, informavimą apie klausimo sprendimą, orientavimą, kad klausimas būtų operatyviai išspręstas, prireikus priėmimo pas institucijos ar įstaigos vadovą ar kitą pareigūną organizavimą, prašomų paslaugų suteikimą ir kitus darbus – atlieka specialus institucijos ar įstaigos administracijos padalinys” (Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose (praktinis vadovas), 2008, p. 13). Asmenų priėmimą organizuoja Bendrasis skyrius, tačiau palikta galimybė patekti pas specialistus konsultacijai ar dėl informacijos gavimo be išankstinės registracijos ir asmenims patogių laiku.

Administracijoje „gautus paštu, kurjerių paštu, elektroniniu paštu, faksu, taip pat piliečių kitų asmenų atneštus dokumentus (raštus, prašymus, pareiškimus, skundus) (toliau – gaunami dokumentai) priima Bendrojo skyriaus darbuotojai pagal darbo vietoms paskirstytas funkcijas”, kurio uždaviniai ir funkcijos nustatytos Direktorius įsakymu (2011) „Dėl Kretingos rajono savivaldybės veiklos dokumentų valdymo ir interesantų aptarnavimo reglamento tvirtinimo“.

Administracijos Bendrojo skyriaus uždavinys – aptarnauti institucijas ir asmenis, besikreipiančius į Savivaldybę, tvarkyti Savivaldybės dokumentus ir jų apskaitą. Ypatingai svarbi šio skyriaus funkcija – tinkamai ir kokybiškai aptarnauti asmenis: priimti, registruoti, nukreipti, o jeigu yra galimybė, tai iškart išnagrinėti asmenų prašymus, pareiškimus, pasiūlymus bei skundus raštu ir žodžiu, prireikus padėti užpildyti būtinus dokumentus.

Savivaldybės tarnautojai ir darbuotojai, atlikdami pareigybių aprašymuose ar darbo sutartyse nustatytas funkcijas pirmiausiai turi užtikrinti besikreipiančiam į savivaldybę asmeniui – teisę į gerą aptarnavimą, kadangi Lietuvos Respublikos konstitucijos 5 straipsnis nustato, kad „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992).

Savivaldybė 2008-06-02 pradėjo įgyvendinti bendrai finansuojamą iš Europos Sąjungos lėšų projektą „Vieno langelio“ principu veikiančios valdymo sistemos sukūrimas ir įdiegimas. Projekto pagrindinis tikslas – prisidėti prie viešųjų paslaugų kokybės gerinimo, diegiant „vieno langelio“ principu veikiančią sistemą Kretingos rajono savivaldybėje. Savivaldybės administracijos aptarnavimo sistema privalo prisitaikyti prie visuomenės poreikių: turi būti sudarytos sąlygos piliečiams kreiptis į vieną savivaldybės skyrių. Viena projektų sąlygų buvo kompiuterizuotos turimos dokumentų valdymo sistemos modifikavimas pritaikant administracinių paslaugų aprašus ir elektroninių dokumentų

valdymą. Savivaldybės administracijoje dokumentai registruojami naudojantis kompiuterizuota dokumentų valdymo sistema KONTORA.

Dokumentų valdymo sistemoje saugomi ir tvarkomi objektai yra:

- gauti, siunčiami, vidaus dokumentai, teisės aktai, protokolai;
- rezoliucijos (užduotys), pavedimai;
- sutartys;
- piliečių laišakai;
- rengiami dokumentai;
- bylos;
- failai ir kt.
- Pagrindinės dokumentų valdymo sistemos dokumentų registratoriaus funkcijos:
- registruoti gaunamą ir siunčiamą korespondenciją arba vidaus dokumentus;
- susieti registruojamus dokumentus su kitais dokumentais, jeigu jie yra atsakymai į gautą arba siunčiamą korespondenciją arba susiję dėl kitų priežasčių;
- registruoti skenuotų arba parengtų dokumentų failus, susiejant juos su dokumento registracijos kortele;
- registruoti vadovybės rezoliucijas (užduotis), pavedimus;
- kontroliuoti įvykdymo terminų laikymąsi;
- operatyviai surasti reikiamus dokumentus;
- parengti reikalingas ataskaitas;
- komentuoti arba registruoti su dokumentu susijusią veiklą;
- žymėti susipažinimą su dokumentu;
- žymėti dokumentus specialiosiomis žymomis.

Savivaldybės administracijos bendrasis skyrius tvarko Savivaldybės vadovybės užduočių vykdymo laiką apskaitą ir kontrolę DVS „Kontora” pagal gaunamuosius dokumentus. Sistemos pagalba specialistai informuojami apie dokumento kontrolės termino pabaigą, o apie neįvykdytas užduotis Direktorius informuojamas pateikiant ataskaitas.

Kretingos rajono savivaldybės administracijos skyriai dirba keliuose pastatuose. Asmuo, norėdamas išspręsti savo problemą ir neturėdamas tikslios informacijos gali sugaišti daug laiko vaikščiodamas pas specialistus. „Vieno langelio“ darbuotojai iškart suteikia informaciją, o jeigu klausimas jau išspręstas, DVS pagalba suranda ir reikalingus išduoti dokumentus.

3.2.2. E. valdžia Kretingos rajono savivaldybėje

2009 – 2012 m. Kretingos rajono savivaldybė kartu su kitomis Klaipėdos regiono savivaldybėmis įgyvendino projektą „Elektroninės demokratijos paslaugų piliečiams sukūrimas ir plėtra Klaipėdos regiono savivaldybių administracijose“. Projekto tikslas - sukurti galimybę Regiono

savivaldybių gyventojams bei visuomenei gauti informaciją apie su jų gyvenimu susijusiais valdžios sprendimus, susipažinti su Regiono savivaldybių leidžiamais teisės aktais ir jų projektais, teikti jiems pastabas, diskutuoti, balsuoti, aktyviai dalyvauti Regiono gyvenime. Šio projekto eigoje buvo įgyvendintas rengiamų ir priimamų teisės aktų perkėlimas į elektroninę terpę, jų aktualizavimas (sąryšių pirminio teisės akto ir jį keičiančių dokumentų nustatymas ir jų pateikimas elektroninėje terpėje) ir pateikimas administracijos internetiniame tinklalapyje, užtikrinant patogų paieškos mechanizmą. Sudarytos sąlygos transliuoti Savivaldos tarybų, Regiono plėtros tarybos posėdžius virtualioje terpėje. Tokiu būdu gyventojai yra supažindinami su sprendimų priėmimo eiga ir regiono (miesto, rajono) politikų darbo procesu.

Vykdydama Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimą (2009) „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 "Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo" pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 2115 "Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo" pripažinimo netekusiu galios" (Lietuvos Respublikos Vyriausybė), Kretingos rajono savivaldybė 2014 - 2020 metų plėtros plane vieną pagrindinių uždavinių iškelė savivaldybės teikiamų paslaugų integralumo užtikrinimą, panaudojant modernias technologijas (žr. 5 lentelė).

5 lentelė. Kretingos rajono savivaldybės 2014-2015 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planas

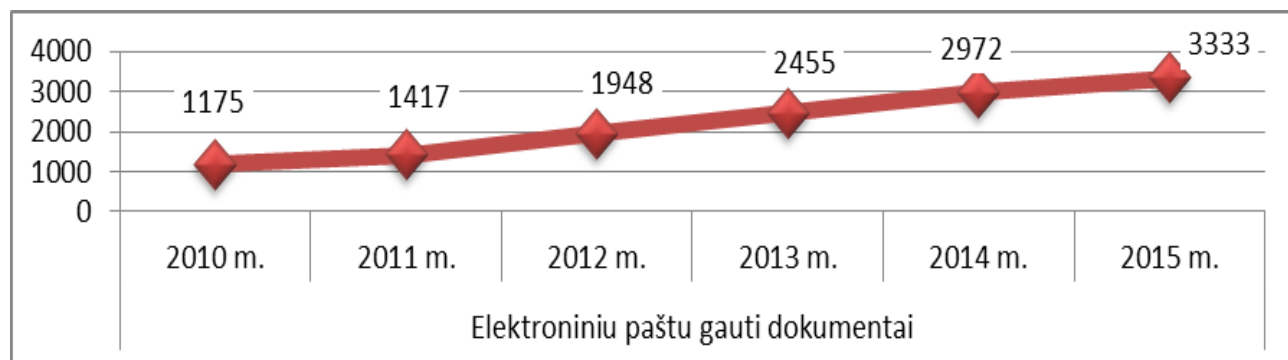
Eil. Nr.	Priemonė	Įvykdymo terminas	Vykdytojas
1.9.	Informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtojimą orientuoti į administracinės naštos mažinimą:		
1.9.1.	Savivaldybės rengiamus dokumentus (siunčiamieji raštai, Tarybos sprendimai, Savivaldybės mero potvarkiai, Administracijos direktoriaus įsakymai, sutartys, ataskaitos ir kt.) derinti ir vizuoti Dokumentų valdymo sistemoje.	Iki 2015-12-31	Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai
1.9.2.	Parengti siunčiamųjų dokumentų pasirašymo naudojant el. parašą tvarką.	2015-12-01	Bendrasis skyrius
1.9.3.	Peržiūrėti asmenų aptarnavimo „Vieno langelio“ principu ir Dokumentų valdymo tvarkas, atsisakant spausdintų dokumentų įstaigoms bei organizacijoms pateikimo, informacijos lentynėles pakeičiant elektroniniu paštu ar dokumentų valdymo sistema.	Iki 2015-12-01	Informacinių technologijų, Bendrasis skyriai

(Šaltinis: Kretingos rajono savivaldybės tarybos sprendimas Nr. T2-170, 2014)

Savivaldybė, vadovaujantis Vidaus reikalų ministro patvirtintomis rekomendacijomis, yra sudariusi teikiamų administracinių paslaugų sąrašą. Vadovaujantis šių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, parengta informacinio pobūdžio administracinių paslaugų teikimo aprašymai ir viešai paskelbti internetiniame puslapyje.

Savivaldybės tinklapyje www.kretinga.lt skelbiama 120 paslaugų. Visos paslaugos priskirtos už vykdymą atsakingiems skyriams ir seniūnijoms. Pateiktuose administracinės paslaugos aprašymuose pateikta paslaugos pavadinimas, paslaugos apibūdinimas, teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą, kokius dokumentus turi pateikti asmuo, prašymo forma ir kt. informacija. Užpildžius pridėtą prašymą, galima pateikti atvykus ar el.paštu. Paslaugų aprašymai, kurie paskelbti savivaldybės internetiniame puslapyje nėra sujungti su DVS. Už paslaugų aprašymus atsakingi skyrių vedėjai ir seniūnai. Todėl jie turi stebėti, ir, pasikeitus teisės aktams ar kitai informacijai, juos papildyti, atnaujinti.

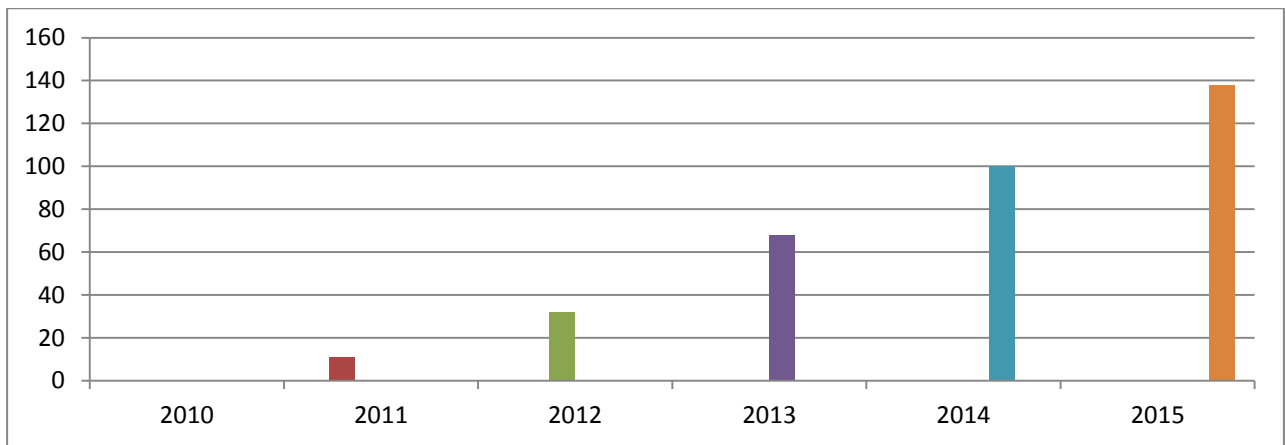
Administracijoje elektroniniu paštu gauti dokumentai (raštai, prašymai, pareiškimai, skundai) registruojami bendra tvarka, jei dokumentai gauti oficialiai paskelbtu Savivaldybės elektroninio pašto adresu (savivaldybe@kretinga.lt), yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėją. 5 paveiksle pavaizduota, kad Savivaldybėje elektroninis paštas aktyviai naudojamas susirašinėjimui. Elektroniniu paštu gautų dokumentų skaičius 2015 metais, lyginant su 2010 metais padidėjo 2,84 karto, nuo 1175 iki 3333 vnt.



5 pav. Elektroniniu paštu savivaldybe@kretinga.lt gauti dokumentai 2010 – 2015 m.

(Šaltinis: Kretingos rajono savivaldybės administracijos bendrojo skyriaus duomenys)

Savivaldybė pagal savo kompetenciją priima ir nagrinėja elektroniniu paštu gautus ir fizinių asmenų prašymus. Į šiuos prašymus atsakoma elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – ir paštu nurodytu adresu ar įteikiama asmeniškai. Kad prašymų pateikimas el. paštu auga ir populiarėja gyventojų tarpe pavaizduota 6 paveiksle.



6 pav. Gyventojų prašymai gauti paslaugą pateikti el.paštu savivaldybe@kretinga.lt

(Šaltinis: Kretingos rajono savivaldybės administracijos bendrojo skyriaus duomenys)

Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Reglamentu nustatytų reikalavimų neatitinkantys elektroniniu paštu gauti dokumentai gali būti neregistruojami ir grąžinami siuntėjui. Tokiu būdu teikiamiems dokumentams svarbi žyma, kuri numatyta Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymu patvirtintose dokumentų rengimo taisyklėse „101. Jei dokumentas, išskyrus elektrinius dokumentus, siunčiamas tik faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais, pasirašyti teikiamame dokumente šalia rengėjo nuorodos ar specialiojoje žymoje nurodoma, kad originalas nebus siunčiamas.” (Lietuvos Respublikos archyvaro tarnyba, 2011).

E. valdžios siekiamų tikslų įgyvendinimui didelę įtaką daro informacinės technologijos, jų panaudojimas. Savivaldybė pagal galimybes darbe naudoja kuo pažangesnes technologijas, sudarytos fiziniams ir juridiniams asmenims sąlygos pateikti dokumentus el. paštu. Tokiu būdu taupomos laiko ir finansinės išlaidos.

3.2.3. E. pristatymo sistemos naudojimas Kretingos rajono savivaldybėje

Viena iš e.pristatymo sistemos plėtros kryptių buvo įstaigų, institucijų naudojamų DVS modifikacijų bei duomenų ir dokumentų apsikeitimo susiejimas. Pasirašius sutartį su Informacinės visuomenės plėtros komitetu, nuo 2016 m. sausio 1 d., Savivaldybė prisijungė prie e.pristatymo sistemos. Kretingos rajono savivaldybės DVS KONTORA buvo atnaujinta ir susieta su e.pristatymo sistema. E. pristatymo sistemoje įgyvendinta žiniatinklio paslauga, suteikianti galimybę paslaugos gavėjui prisijungti prie e. pristatymo sistemos dėžutės per dokumentų valdymo sistemą. Savivaldybės dokumentų valdymo sistema yra integruota su e. pristatymo sistema, todėl laikoma, kad pristatyta elektroninė siunta yra gauta nuo to momento, kai ji patenka į dokumentų valdymo sistemoje esantį registrą ir elektroninio pristatymo sistemai buvo perduotas dokumentų valdymo automatinis patvirtinimas apie elektroninės siuntos gavimą.

Bendrojo skyriaus duomenimis iki 2016-08-03 gauta 249 dokumentai (žr. 6 lentelė), išsiųsta 54.

6 lentelė. DVS registruoti e.pristatymo sistema gauti dokumentai 2016m.

Registras	Elektroniniu paštu gautų dokumentų registras
Gavimo būdas (kodas)(e.pristatymas)	11
Reg. data iki	2016-08-03
Data:	2016-08-03
Iš viso rasta įrašų:	249

(Šaltinis: Kretingos rajono savivaldybės administracijos bendrojo skyriaus duomenys)

Išanalizavus elektroniniu paštu gautų dokumentų registrą, matosi, kad e. pristatymo sistema pagrįdė naudojasi tik valstybinės įstaigos. Nors e. pristatymo paslaugos vartotoju nemokamai gali tapti ir bet kuris šalies fizinis asmuo, asmenys šia paslauga naudojasi vangiai. Be kitų e. pristatymo sistemos privalumų dar galima išskirti laiko sąnaudų taupymą. Pvz.: vidutinė siuntimo trukmė, siunčiant e. pristatymo sistema, kaip ir elektroniniu paštu – apie 1 sekundę, siunčiant įprastu registruotuoju paštu dokumentas iki adresato gali keliauti iki 3 darbo dienų. Kitas e. pristatymo sistemos privalumas – galimybė sutaupyti – nereikia mokėti už pašto paslaugas, nenaudojamas popierius. Jeigu e. pristatymo paslauga naudotųsi abi susirašinėjančios šalys, šia paslauga galima visiškai pakeisti tradicinį susirašinėjimą paštu.

E. pristatymo sistema 2016 m. rugsėjo mėn. buvo patobulinta – atsirado nauja galimybė – išsiųsti hibridinę siuntą. Tai laiškai, kurie siunčiami elektroniniu formatu internetu, bet gavėjui pristatomas popierinis variantas. Per e. pristatymo sistemą pristatyta korespondencija prilygsta registruota siuntai – galima stebėti siuntos judėjimą ir užtikrinti, kad siunta tikrai pasieks adresatą. Savivaldybė šiuo sistemos funkcionalumu dar nesinaudoja.

3.2.4. E. paslaugų portalo naudojimas Kretingos rajono savivaldybėje

„Pasinaudodamos interneto teikiamomis mums galimybėmis, valdžios institucijos kasmet pasiūlo naujų e. paslaugų. Šiuo tikslu sukurtas valdžios teikiamų e. paslaugų portalas – Elektroniniai valdžios vartai, pasiekiami adresu www.epaslaugos.lt. Portale, kurį administruoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos, galima rasti informaciją ir nuorodas į visas svarbiausias Lietuvoje teikiamas viešąsias ir administracines e. paslaugas.” (Elektroniniai valdžios vartai – administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalas).

Elektroninės valdžios svetainėje <http://www.epaslaugos.lt> Kretingos rajono savivaldybės administracija teikia 42 gyventojams ir verslui skirtas viešąsias e. paslaugas. Iki 2016 m. rugpjūčio 4d. gauta 12 paslaugų užsakymai.

Fiziniai ir juridiniai asmenys susiduria su teisės aktuose įtvirtintais reikalavimais atvykti į Savivaldybę pateikti tam tikrus dokumentus, užpildyti, pasirašyti dokumentų formas arba pateikti

informaciją paštu ar elektroniniu būdu. Vykdamt šiuos reikalavimus sugaišta savo laiką ir patiria asmeninių finansinių išlaidų. Piliečių sugaištamas laikas ir patiriamos finansinės išlaidos kitaip gali būti apibrėžiama kaip piliečių patiriama administracinė našta. Viena iš administracinės naštos mažinimo priemonių - dokumentų teikimas elektroniniu būdu. Elektroninės valdžios svetainėje <http://www.epaslaugos.lt> e.paslaugų užsakymas vangus. Internetiniame puslapyje paskelbtas paslaugas susiejus su DVS ir elektroninės valdžios svetaine, užsakymų skaičius padidėtų.

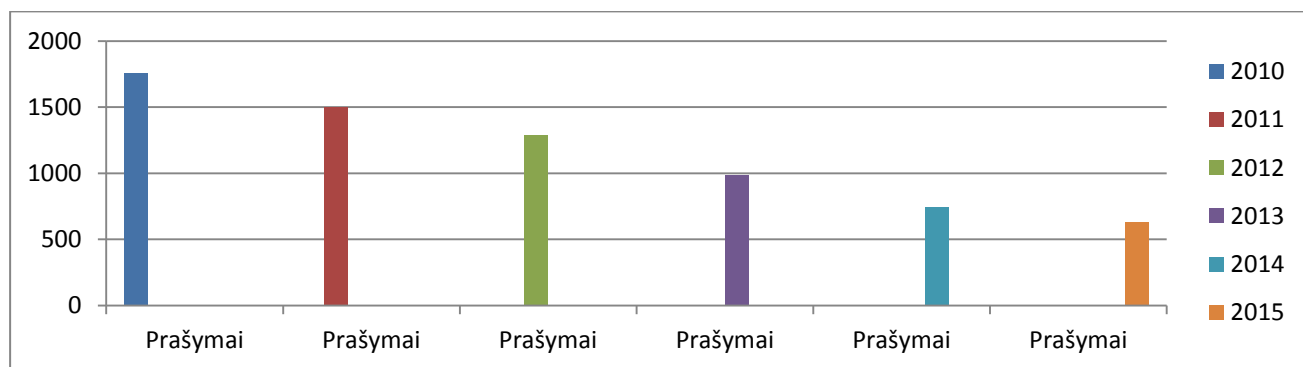
3.2.5. SPIS – informacinė sistema

Savivaldybė yra prisijungusi prie socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (toliau SPIS).

SPIS – informacinė sistema, veikianti pagal bendradarbiavimo sutartis tarp Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir visų šalies savivaldybių. Prisijungus prie sistemos SPIS galima užpildyti ir pateikti elektroninius prašymus socialinei paramai gauti, gauti informaciją apie paramos suteikimą ir kt. Šiuo metu sistemoje įkeltos 26 elektroninės viešosios paslaugos.

Vykdamt Kretingos rajono savivaldybės tarybos (2014) sprendimu patvirtintą Kretingos rajono savivaldybės 2014-2015 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planą, Socialinių reikalų ir sveikatos skyrius organizavo, atliko ir įvertino gyventojų apklausą dėl Administracinės naštos asmenims, besikreipiantiems į Socialinių reikalų ir sveikatos skyrių dėl išmokų, kompensacijų, paslaugų suteikimo 2014 m.

SPIS sistema galima naudotis visą parą, neišeinant iš namų ir užsisakyti paslaugą vienu mygtuko paspaudimu. Tačiau apklausa parodė, kad asmenys, besikreipiantys į Socialinių reikalų ir sveikatos skyrių praktiškai nesinaudoja galimybe teikti prašymus elektroniniu būdu. 41,2 % nurodė techninių galimybių trūkumą (kompiuterio ar e - banko), 19,8 proc. tai per sudėtinga procedūra. Kaip didžiausią problemą besikreipiantiems, galima įvardinti prašymų, patvirtintų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, užpildymo sudėtingumą. SPIS sistemą Savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus specialistai naudoja tik prašymams nemokamam mokinių maitinimui registruoti. 7 paveiksle pavaizduota kiek prašymų buvo užregistruota 2010 – 2015 m.



7 pav. Gyventojų prašymai mokinių maitinimui SPIS sistemoje

(Šaltinis: Kretingos rajono savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyriaus duomenys)

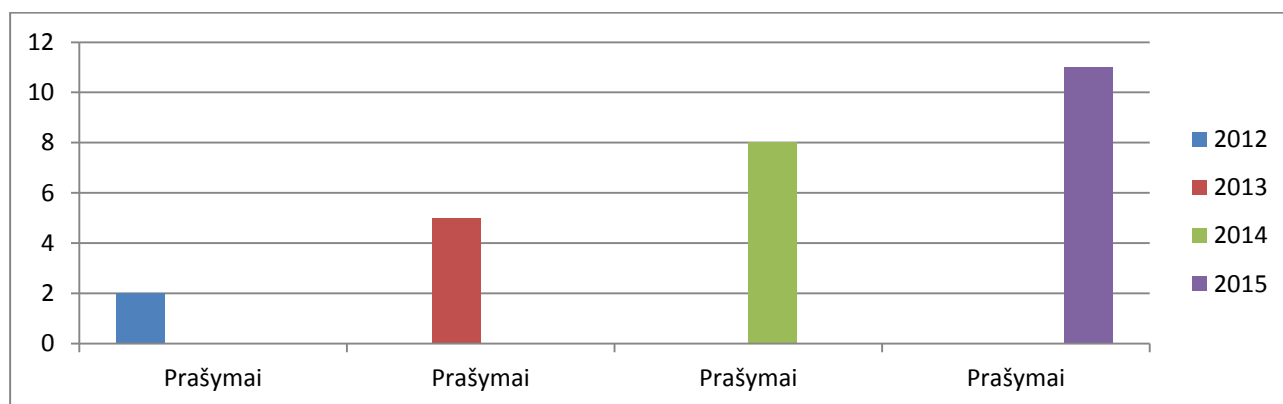
Kaip paaiškino Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus specialistai, prašymų per sistemą pateikimo mažėjimas susijęs su migracija, padidėjusiu minimaliu pragyvenimo lygiu.

3.2.6. Informacinė sistema – MEPIS

Savivaldybės metrikacijos ir archyvų skyrius nuo 2012 m. savo darbe naudoja elektroninių paslaugų informacinę sistemą – MEPIS. Prisijungus prie sistemos, Lietuvos Respublikos piliečiai prašymus gali pateikti internetu. Galima pateikti prašymus 19 paslaugų gauti.

Vykdamas Kretingos rajono savivaldybės tarybos sprendimu (2014) patvirtintą Kretingos rajono savivaldybės 2014-2015 metų administracinės naštos mažinimo priemonių planą, 2015 metų vasario-kovo mėnesiais Civilinės metrikacijos ir archyvų skyrius organizavo, atliko ir įvertino lankytojų apklausą. Apklausos tikslas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pateiktus atsakymus ir pasiūlymus, pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Elektroninėmis paslaugomis, kai visus prašymus civilinės metrikacijos klausimais galima pateikti internetu, prisijungus prie metrikacijos paslaugų informacinės sistemos MEPIS, paslaugų informacine sistema (MEPIS) nesinaudojo 96 % apklaustųjų. Pagrindinę priežastį nurodė, kad užsisakius paslaugą, atsiimti dokumento reikia atvykti į skyrių. Kiti nurodė, kad neturėjo galimybės naudotis internetu, neturi kompiuterio, nebuvo poreikio, mėgsta bendrauti, skyriuje gauna išsamią informaciją. 8 paveiksle pavaizduota kiek prašymų buvo gauta per MEPIS sistemą 2012 – 2015m.



8. pav. Gyventojų prašymai gauti paslaugą pateikti MEPIS sistemoje

(Šaltinis: Civilinės metrikacijos ir archyvo skyriaus duomenys)

Galima teigti, kad sistemos MEPIS funkcionalumas Kretingos rajono savivaldybėje neišnaudojamas. Skyriaus darbuotojai naudoja tik duomenų apie besikreipiantį asmenį patikrinimui, o besikreipiantiems asmenims nepatogu, nes dokumento atsiimti reikia atvykti į skyrių.

3.3. Asmenų naudojimosi siūlomomis administracinės naštos priemonėmis Kretingos rajono savivaldybėje tyrimas

3.3.1. Tyrimo organizavimas ir metodika

Tyrimo tikslas - ištirti fizinių ir juridinių asmenų naudojimąsi siūlomomis administracinės

naštos mažinimo priemonėmis dokumentų pateikimui Kretingos rajono savivaldybėje.

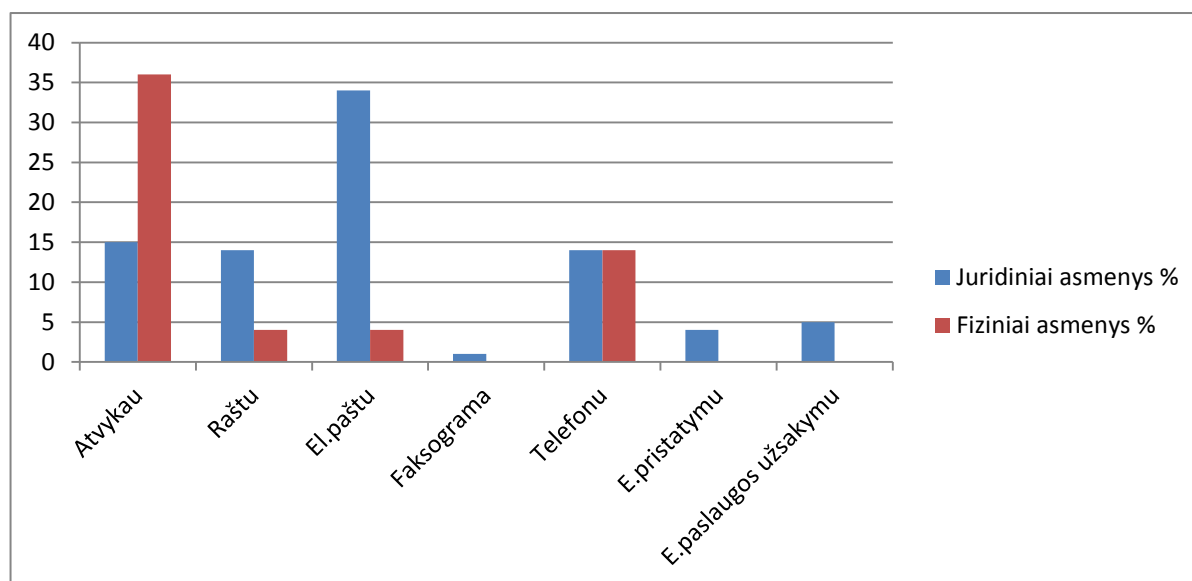
Tyrimui naudojama kiekybinis ir kokybinis metodai. Kiekybinio metodo taikymas parodo kaip naudojamos priemonėmis, o kokybinis metodas leidžia atskleisti problemos esmę.

Tyrimo populiaciją sudarė fiziniai ir juridiniai asmenys. Buvo atrinkti tie respondentai, kurie į savivaldybę kreipėsi 2016 m. sausio – lapkričio mėnesiais.

Tyrimo tipas – anketinės apklausos raštu metodas. Anketinė apklausa pasirinkta dėl galimybės kuo daugiau išsiaiškinti respondentų nuomonių ir įvertinti statistinius duomenis. Apklauskos lapai yra anketinės išvaizdos. Klausimai suformuluoti aiškiai, prie kiekvieno klausimo pateikiami atsakymų variantai. Tyrimo metu buvo laikomasi etikos principų: anonimiškumo, konfidencialumo, laisvanoriškumo. Respondentai anketose nenurodė savo identifikavimo duomenų, anketas pildė patys, jiems buvo paaiškinta, kad apibendrinti duomenys bus pateikti magistro baigiamajame projekte. Anketinė apklausa atlikta 2016 m. spalio - lapkričio mėnesiais. Apklauskos anketas užpildė 80 respondentų, iš jų 40 fizinių ir 40 juridinių asmenų. Anketa (žr. priedą) sudaryta ir duomenys apskaičiuoti naudojantis internetiniu tinklalapiu <http://www.apklausa.lt>. Klausimyną sudaro 16 bendri ir specifiniai klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti kaip fiziniai ir juridiniai asmenys vertina dokumentų pateikimą Kretingos rajono savivaldybei, ar naudojasi tam tikromis priemonėmis. Taip pat siekiama įvertinti, kokios yra nesinaudojimo priežastys.

3.3.2. Anketinės apklausos analizė

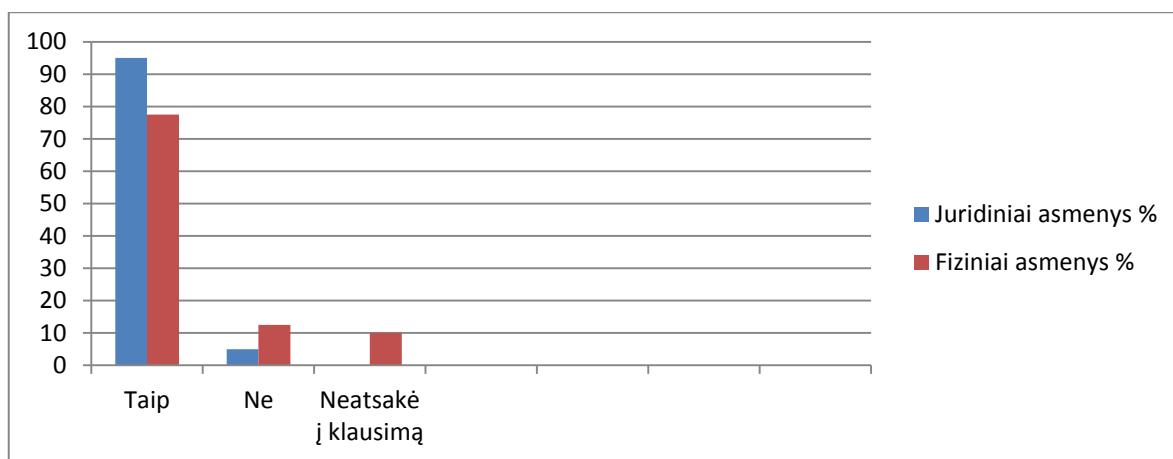
Kadangi anketos buvo pateiktos asmenims, kurie vienokiu ar kitokiu būdu kreipėsi į Savivaldybę, pirmu klausimu išsiaiškinta *kokiu būdu teko kreiptis į Kretingos rajono savivaldybę?* (žr. 9 pav.)



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą

Iš atsakymų į anketos klausimą, galima spręsti, kad fiziniai asmenys į Savivaldybę atvyksta patys, o juridiniai asmenys dažniau į savivaldybę kreipiasi el.paštu. Kreipimosi skaičių padidino pasirašytas Lietuvos vyriausiojo archyvaro įsakymas (2011) dėl dokumentų pateikimo faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas, įformintas pagal Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, prilyginamas rašytiniam prašymui. Administracija susirašinėjimui naudoja oficialiai paskelbtą Savivaldybės elektroninį paštą adresu savivaldybe@kretinga.lt. Iš anketos duomenų matyti, kad ši paslauga vis tik populiareesnė tarp juridinių asmenų, fiziniai asmenys renkasi būdą lankytis patys.

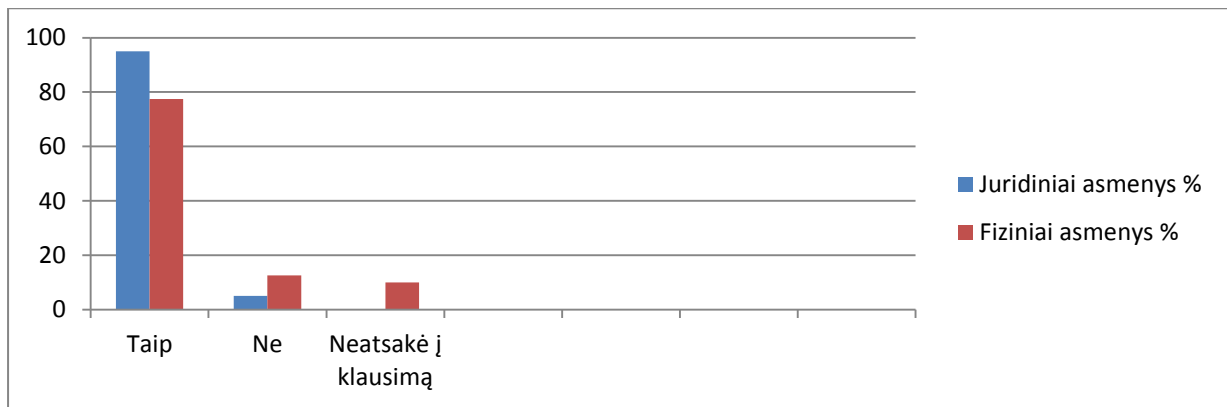
Į Savivaldybę galima kreiptis ir su žodiniu prašymu. Žodinio prašymo pakanka tada, kai prašymą galima tuojau pat patenkinti, nesikreipiant į kitus asmenis, ir jei tenkinant prašymą nebus pažeisti institucijos ir kitų asmenų interesai. 16,1% juridinių asmenų ir 23% fizinių asmenų pažymėjo, kad į Savivaldybę teko kreiptis telefonu (žr. 10 pav.)



10. pav. Apklauskos dalyvių atsakymai į klausimą - *Ar telefonu suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?*

Pagal atsakymus į anketos klausimą, galima teigti, kad šią funkciją Savivaldybės darbuotojai atlieka profesionaliai ir besikreipiantys liko patenkinti.

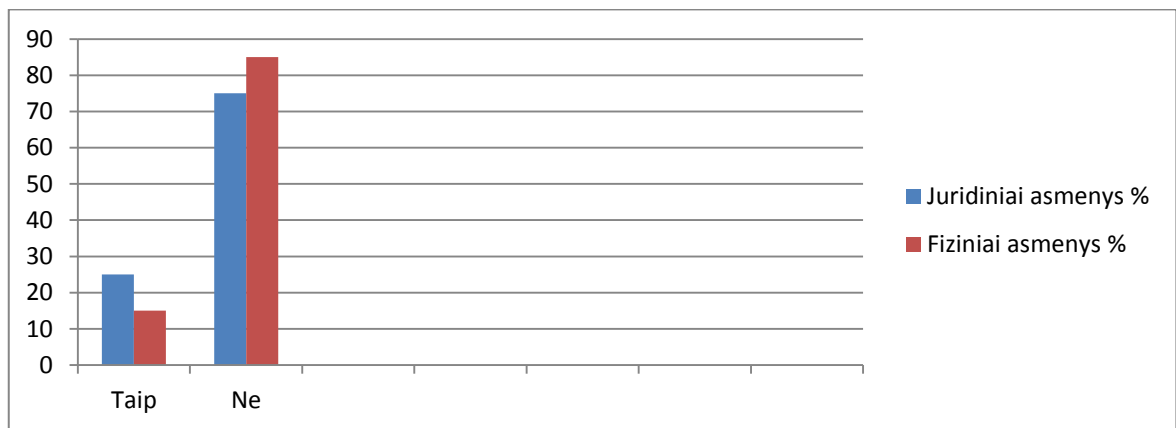
Kretingos rajono savivaldybėje taikomas iš dalies centralizuotas „vieno langelio“ principo asmenų aptarnavimas. Tai reiškia kad asmenų sutikimą išklausymą, susipažinimą su pateiktais dokumentais, informavimą apie klausimo sprendimą, nukreipimą pas specialistus, prireikus priėmimo pas rajono merą ar Administracijos direktorių organizavimą, prašomų paslaugų suteikimą ir kitus darbus – atlieka Bendrojo skyriaus specialistai. Anketoje buvo pateiktas klausimas: *Ar žinote, kad Kretingos rajono savivaldybėje asmenys aptarnaujami „vieno langelio“ principu?* (žr. 11 pav.)



11 pav. Respondentų atsakymai dėl „vieno langelio“ Kretingos rajono savivaldybėje

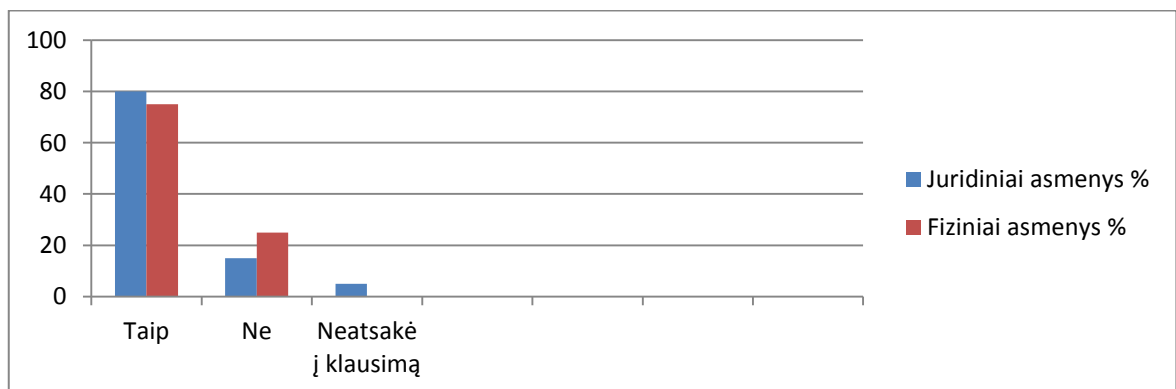
Apklausa parodė, kad apie Savivaldybėje veikiančią „vieną langelį“ juridiniai asmenys žino geriau nei fiziniai asmenys.

Atsakant į klausimą „Ar žinote, kad antradieniais ir ketvirtadieniais kreipimąsi galite pateikti iki 18 val?“ 75% juridinių ir 85% fizinių asmenų atsakė nežinantys apie tokią galimybę (žr. 12 pav.).



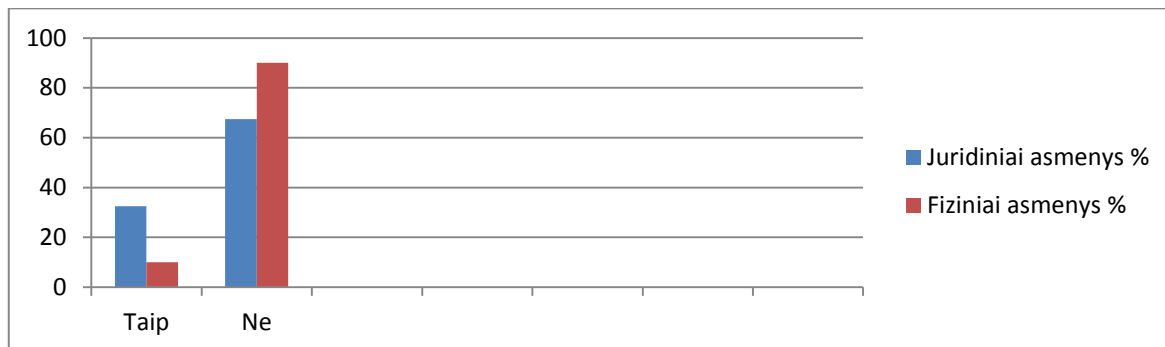
12 pav. Respondentų atsakymai dėl kreipimosi pateikimo iki 18 val.

Kad Kretingos rajono savivaldybėje veikiantis "vienas langelis" palengvina asmenų rūpesčių našatą tvarkant reikalus, sumažina vaikščiojimų skaičių renkant dokumentus sprendimo priėmimui sutiko 80 % juridinių ir 75% fizinių asmenų (žr. 13 pav.).



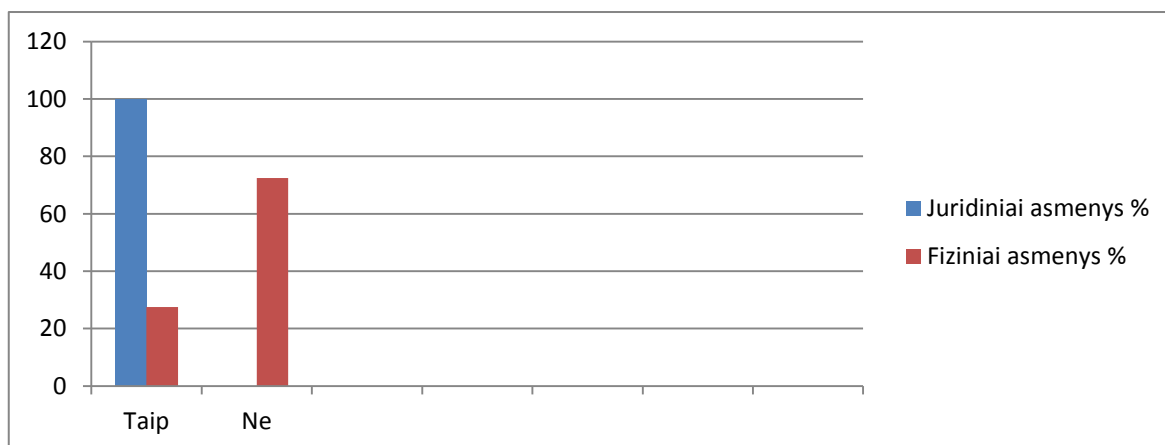
13. pav. Respondentų nuomonė dėl „vieno langelio“ aptarnavimo principo

Nuo 2016 m. sausio 1 d., Savivaldybė prisijungė prie e.pristatymo sistemos. E. pristatymo paslauga gali naudotis ne tik valstybės institucijos, bet ir privatūs juridiniai ir fiziniai asmenys. Deja, kaip nustatyta apklausos metu, 90% fizinių asmenų ir 67,5% juridinių asmenų prie sistemos nėra prisijungę (žr. 14 pav.).



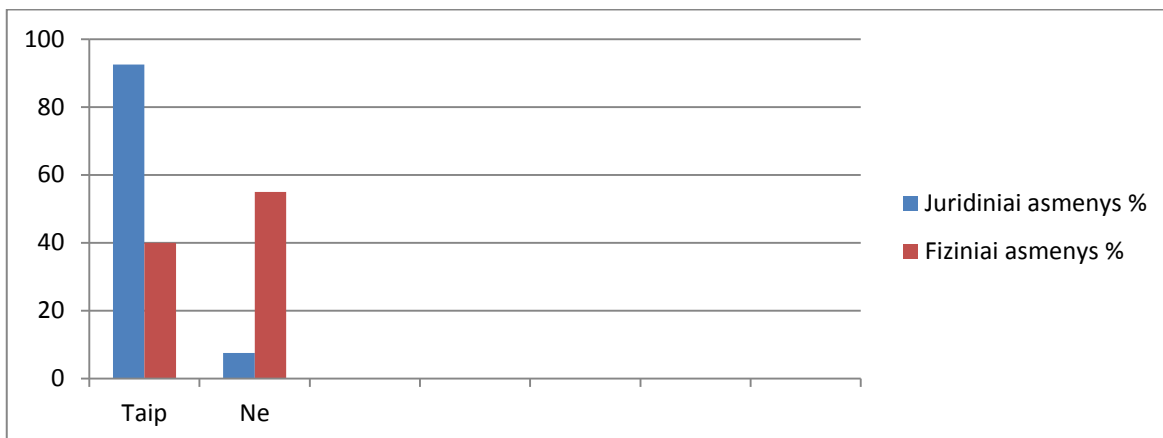
14 pav. Prisijungę prie e.pristatymo sistemos asmenys

E. paslaugų portale – Elektroniniai valdžios vartai (www.epaslaugos.lt) galima rasti informaciją ir nuorodas į visas svarbiausias Lietuvoje teikiamas viešąsias ir administracines e. paslaugas. Elektroninės valdžios svetainėje <http://www.epaslaugos.lt> Kretingos rajono savivaldybės administracija teikia 42 gyventojams ir verslui skirtas viešąsias e. paslaugas. Deja, iš apklausos rezultatų matyti, kad 72,5% fizinių asmenų šia funkcija nesinaudoja. Juridinių asmenų atsakymas apie naudojimąsi siekia 100%, ir tai susiję su VMI ar SODRA teikiama informacija (žr. 15 pav.).



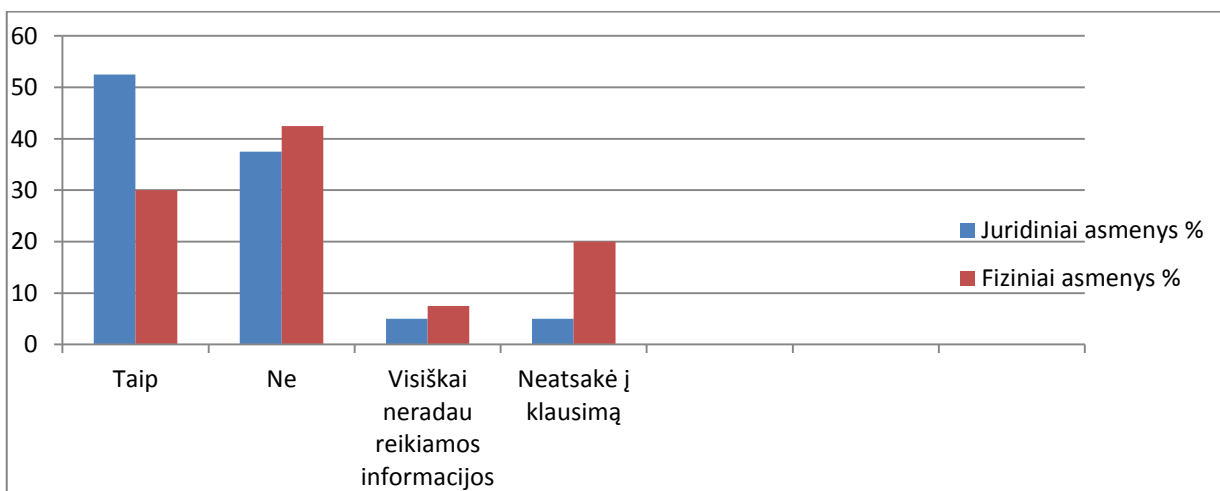
15 pav. Asmenų naudojimas e.paslaugų užsakymu portale Elektroniniai valdžios vartai

Savivaldybės tinklapyje www.kretinga.lt skelbiama 120 paslaugų. Pateiktuose administracinės paslaugos aprašymuose nurodyta kokius dokumentus turi pateikti asmuo, pateikta prašymo forma. 55% fizinių asmenų anketoje pažymėjo nežinantys, kad teikiamos paslaugos skelbiamos Kretingos rajono savivaldybės interneto svetainėje, trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas. 92,5% fizinių asmenų apie skelbiamas paslaugas svetainėje žino (žr. 16 pav.).



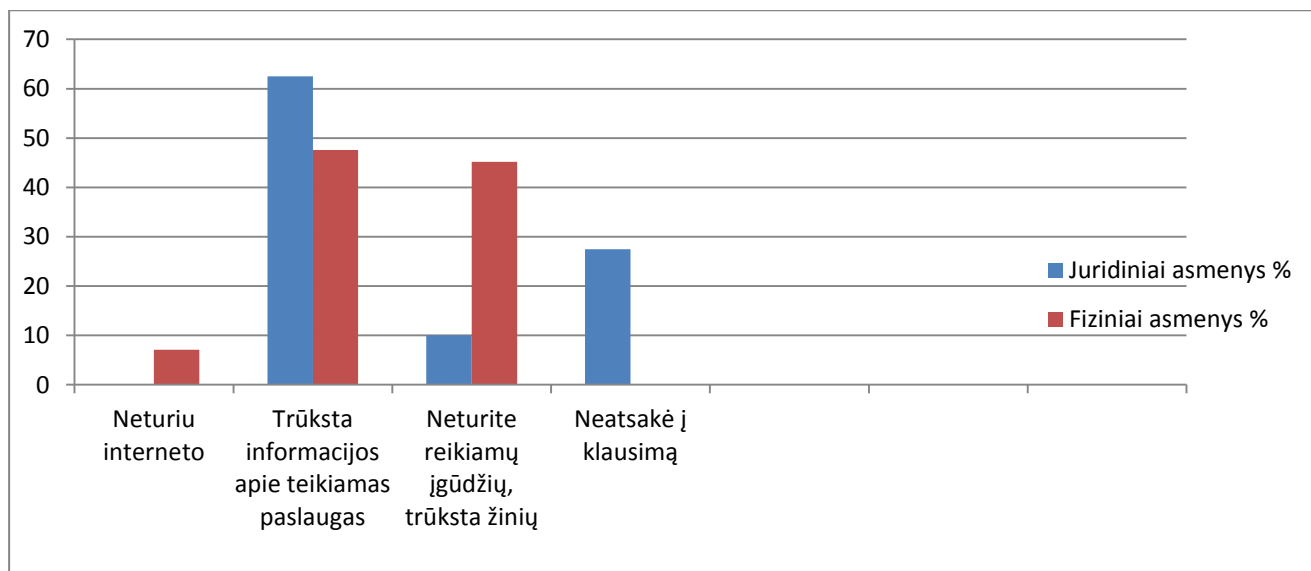
16 pav. Asmenys, žinantys apie Kretingos rajono savivaldybės interneto svetainėje skelbiamas paslaugas

Atsakymai į klausimą *Ar Jūs lengvai ir greitai randate reikalingą informaciją interneto svetainėje?* parodė, kad svetainę reikia tobulinti (žr. 17 pav.).



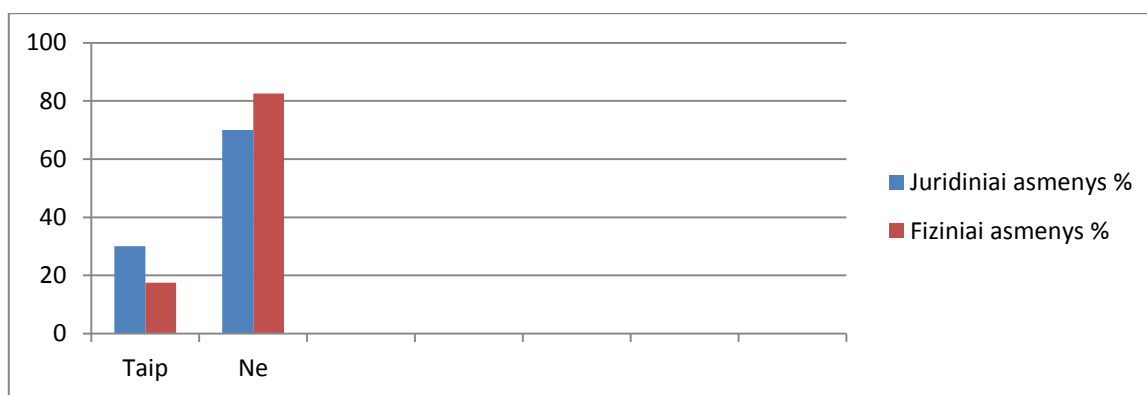
17 pav. Respondentų nuomonė apie interneto svetainę

Nuo 2016 m. savivaldybės DVS susieta su portalu Elektroniniai valdžios vartai. Iki 2016 m. rugpjūčio 4d. gauta 12 paslaugų užsakymai. Iš atsakymų į anketos klausimą *Kas trukdo pasinaudoti e.paslaugų užsakymu?* (žr. 18 pav.), galima teigti, kad labiausiai trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas.



18 pav. Respondentų atsakymai dėl galimybių naudotis e.paslaugų užsakymu

Norintys pateikti pasiūlymus įstaigos reguliavimo, kitus klausimus, juos gali rašyti prisijungę tiesiogiai iš interneto svetainės į el. paštą savivaldybe@kretinga.lt. Į anketos klausimą *Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?* 82,5% fizinių asmenų ir 70%) juridinių asmenų atsakė neigiamai (žr. 19 pav.).



19 pav. Apklausos dalyvių atsakymai į klausimą - Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?

Didelis dėmesys administracinės naštos fiziniams ir juridiniams asmenims mažinime skiriamas informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtrai. Asmenys gali pasinaudoti keletu būdų norint Kretingos rajono savivaldybei pateikti prašymą paslaugai gauti. El. pašto adresas savivaldybe@kretinga.lt viešai skelbiamas, savivaldybės tinklalapyje www.kretinga.lt skelbiamos prašymų formos, kita informacija, galima naudotis e.pristatymo paslauga ar užsakyti paslaugą elektroninės valdžios svetainėje. Šios priemonės ženkliai taupo laiką ir finansines išlaidas. Tačiau, kaip parodė atliktas tyrimas, išskyrus susirašinėjimą el.paštu, kitomis priemonėmis naudojamasi retai.

Galima daryti prielaidą, kad nepilnai išnaudojamos informacinės technologijos. Sprendžiant iš respondentų atsakymų, pagrindinė priežastis - informacijos apie teikiamas paslaugas trūkumas. Strategiškai tinkamai pritačius informacinių komunikacinių technologijų teikiamą naudą tiek valdžios institucijoms, jų valdymo procesams, tiek visuomenei, e. valdžios plėtra taptų greitesnė ir efektyvesnė. E. valdžios plėtros galimybės padidėtų, jei atsirastų poreikis naudotis e. valdžios paslaugomis. Tačiau poreikis savaime neatsiras, reikalinga ir šių paslaugų pasiūla, t.y. savivaldybė turi būti suinteresuota, kad teikiamomis paslaugomis būtų naudojamosi. Todėl reikia nuolat informuoti visuomenę apie galimybę atitinkamą paslaugą gauti elektroniniu būdu, apie jų naudą ir teikiamų paslaugų efektyvumą.

IŠVADOS

1. Administracinė našta tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims yra valstybės vykdomo teisinio reguliavimo metu atsirandantis reiškinys. Administracinę naštą sudaro: asmenų patiriamos laiko sąnaudos, kurias piliečiai turi skirti informaciniams įpareigojimams įvykdyti. Tai yra laikas, kurį piliečiai sugaišta pildydami dokumentų formas, išsiųsdami dokumentus paštu ar pristatydami į institucijas arba atlikdami kitus veiksmus. Skaičiuojant administracinę naštą šis laikas išreiškiamas valandomis. Kita administracinės naštos sudedamoji dalis – tai finansinės išlaidos, kurios patiriamos vykdant informacinius įpareigojimus. Juos sudaro dokumentų spausdinimo, kopijavimo, siuntimo, vertimo, teisinės pagalbos, notaro paslaugų, kelionės į institucijas arba vykdant kitus veiksmus patiriamos finansinės išlaidos. Šias išlaidas piliečiai patiria dažniausiai pasinaudodami trečiosios šalies paslaugomis. Išskiriami trys tipai išlaidų, patiriamų vykdant teisinį reguliavimą: tiesioginės finansinės išlaidos, prisitaikymo išlaidos ir administracinės išlaidos. Išlaidos, kurios patiriamos atliekant veiksmus dėl privalomo informacinio įpareigojimo, laikomos administracine našta.

2. Šiuolaikinių informacinių technologijų naudojimas atveria naujų galimybių valdžios institucijoms teikti paslaugas mažinant administracinę naštą besikreipiantiems asmenims. Valdžios įstaigų veiklos efektyvumo didinimui svarbią įtaką daro elektroninė valdžia. Tokios viešosios sistemos, kaip e-valdžios vartai, TAR, informacinės sistemos – MEPIS, SPIS, e.pristatymas ir kitos yra ta elektroninė infrastruktūra, kuri didžia dalimi sprendžia klausimus, susijusius su didėjančiais reikalavimais ir poreikiais lengvesnėms, patogesnėms, labiau prieinamoms institucijų teikiamoms paslaugoms. Valdžios institucijos privalo sudaryti sąlygas patogiai gauti informaciją, susijusią su reikalavimų vykdymu, elektroniniu paštu, informacija turi būti paskelbta ir laisvai prieinama. Kokybiškam asmenų aptarnavimui valstybinėse įstaigose pasitarnauja „vieno langelio“ principas, kurio paskirtis – palengvinti besikreipiančių asmenų rūpesčių naštą tvarkant reikalus institucijose.

3. Lietuvos Respublikos Administracinės naštos mažinimo įstatymas ir kiti teisės aktai įpareigoja valstybės institucijas teikti kuo geriausias administracines paslaugas, mažinti administracinę naštą fiziniams ir juridiniams asmenims. Institucijų, kurios privalo vykdyti Administracinės naštos mažinimo įstatymą, darbo palengvinimui, patvirtintos administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo metodikos. Už administracinės naštos mažinimą Lietuvoje atsakinga Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Įstatymu LRV įpareigota tvirtinti administracinę naštą mažinančių priemonių planą. Teikdama LRS metinę veiklos ataskaitą, LRV privalo įvertinti įvykdymo rezultatus. Administracinės naštos vertinimas ir mažinimas privalomas valstybės valdžios institucijoms ir savivaldybėms. Siekiant į administracinės naštos vertinimą ir mažinimą įtraukti ir verslo atstovus, sudaryta Geresnio reguliavimo komisija.

4. Kretingos rajono savivaldybės 2014 - 2020 metų plėtros plane vieną pagrindinių priemonių – informacinių technologijų ir elektroninių paslaugų plėtojimą orientuoti į administracinės naštos

mažinimą. Administracijoje taikomas iš dalies centralizuotas asmenų aptarnavimas. Naudojama susirašinėjimas el. paštu, SPIS, MEPIS sistemos. Dokumentai registruojami DVS, kuri integruota su e.paslaugų ir e.pristatymo sistemomis. Savivaldybės internetinėje svetainėje įkeltos 120 paslaugų su aprašymais ir prašymų formomis. Galimybė pateikti prašymus elektroniniu būdu viena iš priemonių mažinanti administracinę naštą tiek finansiniu tiek laiko aspektu. Kretingos rajono savivaldybei pateikti prašymus elektroniniu būdu galima keliais būdais: el. paštu [savivaldybe@kretinga.lt.](mailto:savivaldybe@kretinga.lt), [www.kretinga.lt.](http://www.kretinga.lt), elektroninės valdžios svetainėje, e. pristatymo, SPIS, MEPIS sistemose.

5. Ištyrus Kretingos rajono savivaldybės priemonių – ”vieno langelio” principo, el. pašto, e. pristatymo sistemos, e. paslaugų užsakymo – naudojimą greitesniam ir patogesniam fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimui, daroma išvada, kad šiomis priemonėmis fiziniai ir juridiniai asmenys naudojami vangiai. Labiausiai juridiniai asmenys naudoja el. paštą dokumentams pateikti. Gautų el. pašto dokumentų analizė parodė, kad prašymų pateikimas šiuo būdu auga. Išanalizavus e. pristatymo sistemos duomenis, galima teigti, kad šia paslauga naudojasi tik juridiniai asmenys. Kretingos rajono savivaldybės tinklalapis www.kretinga.lt yra iš dalies automatizuotas, vartotojas gali atsisiųsti dokumentų formas, anketą ir pan. Tačiau užpildęs ir norėdamas pateikti turi tai atlikti įprastais būdais: nuvykti, nusiųsti faksu, paštu ar el.paštu. Elektroninės valdžios svetainėje vartotojas gali užsakyti viešąsias elektronines paslaugas, kurios funkcionuoja pilnai ir vartotojui nebereikia atlikti jokių fizinių veiksmų. E.paslaugų neužsakinėja, nes trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas. Savivaldybė priiminėja antradieniais ir ketvirtadieniais dokumentus iki 18 val., tačiau dauguma asmenų apie tai nežino ir todėl tuo nepasinaudoja. Galimybė prisijungus tiesiogiai iš interneto svetainės į el. paštą savivaldybe@kretinga.lt rašyti įstaigos reguliavimo, kitus klausimus ar pasiūlymus asmenys nesinaudoja, teigdami apie tai neturintys informacijos. Tyrimas parodė, kad asmenys yra pasyvūs, nors ir nesinaudodami ar nepatenkinti teikiama paslauga, neteikia pastabų ar pasiūlymų dėl geresnio ar kokybiškesnio aptarnavimo.

REKOMENDACIJOS

1. Administracijos bendrajam skyriui pastate prie 110 ir 111 kabinetų, kur tradiciniu būdu teikiamos savivaldybės paslaugos, kabinti informacinius skelbimus apie galimybę fiziniams ir juridiniams asmenims gauti paslaugas elektroniniu būdu, galimybę pateikti dokumentus antradieniais ir ketvirtadieniais iki 18 val., bei pateikti pastabas ir pasiūlymus tiesiogiai interneto svetainėje.

2. Informacinių technologijų skyriui parengti lankstinukus apie galimybę atitinkamą paslaugą patogiau ir greičiau gauti elektroniniu būdu. Teikti informaciją žodžiu atvykusiems paslaugos į savivaldybę asmenims. Besidomintiems e. paslaugomis asmenims pateikti informaciją apie e.paslaugų sistemą.

3. Informacinių technologijų skyriui peržiūrėti patalpintas savivaldybės interneto svetainėje paslaugas, atnaujinti ir patalpinti gerai matomoje www.kretinga.lt svetainės vietoje.

4. Administracijos direktoriui įpareigoti informacinių technologijų skyriaus vyr. specialistę interneto svetainėje viešinti straipsnius apie savivaldybės teikiamas elektronines paslaugas, jų teikiamą naudą, teikimo galimybes.

LITERATŪRA

1. Astrauskas, A. (2004). *Optimalaus Lietuvos savivaldybių institucinės struktūros modelio paieška* [žiūrėta 2016 06 17]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/1_A.Astrauskas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/1_A.Astrauskas%20(1).pdf).
2. Administracinė našta. Informacinis mokomasis leidinys (2011) [žiūrėta 2016 06 30]. Prieiga per internetą: https://epilietis.lrv.lt/uploads/epilietis/consultations/docs/34_c52938e2e0980224b8c8ff18492df2ea.pdf.
3. Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymo vadovas (2011) [žiūrėta 2016 07 26]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/AN_nustatymo_ivertinimo_praktinis_vadovas%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/AN_nustatymo_ivertinimo_praktinis_vadovas%20(4).pdf).
4. Advokatų profesinė bendrija „Jurevičius, Balčiūnas ir Bartkus“ (2009). *Taikomojo mokslinio tyrimo „Administracinę naštą verslui sukuriančių informacinių įpareigojimų supaprastinimo galimybės geresnio reglamentavimo kontekste“ ataskaita* (p. 13) [žiūrėta 2016 10 03]. Prieiga per internetą: <http://ukmin.lrv.lt/geresnis-reglamentavimas-lietuvoje>.
5. Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose (praktinis vadovas) (2008) [žiūrėta 2016 08 01]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/Vieno%20langelio%20praktinis%20vadovas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Vieno%20langelio%20praktinis%20vadovas%20(1).pdf).
6. Bagdanavičius, J., Stankevičius, P. ir Lukoševičius, L. (1999). *Ekonomikos terminai ir sąvokos* (p. 167) [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: <http://www.biblioteka.vpu.lt/elvpu/15260.pdf>
7. Bakaveckas, A. (2007). *Kategorijų – vykdomoji valdžia, valstybinis valdymas (administravimas) ir viešasis administravimas – samprata ir santykis Lietuvos administracinėje teisėje* (p. 48) [žiūrėta 2016 07 26]. Prieiga per internetą: file:///C:/Users/user/Downloads/6_audrius_bakaveckas.pdf.
8. Barcevičius, E. (2006). *Plus ça change: Ar elektroninė valdžia pagerins viešąjį valdymą Lietuvoje?* (p. 55) [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą : <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367154637607/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
9. Butkevičienė, E, ir Rutkauskienė, D. (2008). *Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose* [žiūrėta 2016 10 31]. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/f32/7_e.butkeviciene%20ir%20kt..pdf.
10. Butkevičienė, E. (2011). *Apklausų duomenų analizė* [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: http://www.lidata.eu/files/mokymai/seminaras_20110129/Apklausu_duomenu_analize_20111111.pdf
11. Civinskas, R. ir Laurušonytė, R. (2012). *Viešųjų paslaugų tobulinimas: jungtinių paslaugų centrų steigimas* [žiūrėta 2016 10 31]. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367187265189/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
12. Domarkas, V. ir Lukoševičienė, V. (2006). *Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu* [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą : https://www.mruni.eu/upload/iblock/112/8_v.domarkas%20ir%20kt..pdf.
13. Domarkas, V. (2005). *Viešojo administravimo raidos aktualijos* (p.11). [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą : file:///C:/Users/user/Downloads/1_V.Domarkas.pdf

14. Domarkas, V., Laukaitytė, A. ir Mačiukas, V. (2012). *Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas* (p.26) [žiūrėta 2016 06 29]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/1401-4650-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/1401-4650-1-PB%20(1).pdf).
15. Domarkas, V., Lukoševičienė, V. (2006). *Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu* (p. 73) [žiūrėta 2016 06 29]. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367159236266/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
16. Dzemydienė, D. ir Naujikienė, K. (2007). *Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė* [žiūrėta 2016 09 17]. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2007~1367159364247/DS.002.0.01.ARTIC>.
17. Elektroniniai valdžios vartai – administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalas [žiūrėta 2016 08 03]. Prieiga per internetą: <http://www.prisijungusi.lt/naujienos/elektroniniai-valdžios-vartai-administraciniu-ir-viesuju-elektroniniu-paslaugu-portalas/kategorija/administracija/>.
18. E. siuntų pristatymo sistemos naudotojo vadovas valstybės institucijoms, privatiems, juridiniams ir fiziniams asmenims (2015) [žiūrėta 2016 08 03]. Prieiga per internetą: <https://epristatymas.post.lt/documents/10192/0/REZ-11+NORTAL+LP+eDelivery+-+Naudotoju+instrukcijos+05+-+2015-09-01.pdf/970d9416-ff61-42ce-a88e-cd33989a9d55>.
19. Gaulė, E. ir Žilinskas, G. (2013). *E-governance in Lithuanian Municipalities: External Factors Analysis of the Websites Development* (p. 92). [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2013~1367190311167/DS.002.1.01.ARTIC>
20. Gurackas, R. ir Kaziliūnas, A. (2008). *E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė* (p. 59). [žiūrėta 2016 10 03]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/2012-4228-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/2012-4228-1-SM%20(1).pdf).
21. Juknevičienė, V., (2007). *M. Weberio biurokratijos teorijos reikšmė šiuolaikinių viešojo administravimo organizacijų kontekste* (p. 123) [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: http://www.su.lt/bylos/mokslo_leidiniai/ekonomika/7_8/jukneviciene.pdf
22. Kiškis, M. (2004). *Elektroninės valdžios teisinio reglamentavimo prielaidos: esamų iniciatyvų Lietuvoje analizė* [žiūrėta 2016 09 17]. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/522/004_kiskis_limba.pdf.
23. Lane, J.E. (2001), *Viešasis sektorius*. Vilnius: Margi raštai.
24. Lankauskas, M. ir Želvys, A. (2011). *Administracinė našta verslui: teisės aktų vykdymo išlaidos ir jų vertinimo būdai* (p.4) [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą : <http://www.suvc.lt/failai/Galutine%20tyrimo%20ataskaita.pdf>.
25. Lietuvos Respublikos ūkio ministerija (2016). *Administracinės naštos pokytis* [žiūrėta 2016 06 17]. Prieiga per internetą: <http://ukmin.lrv.lt/geresnis-reglamentavimas-lietuvoje>.
26. Lietuvos Respublikos ūkio ministerija (2014). *Ką reikia žinoti apie ADMINISTRACINĖS NAŠTOS VERSLUI MAŽINIMĄ* [žiūrėta 2016 09 17]. Prieiga per internetą: <http://ukmin.lrv.lt/uploads/ukmin/documents/files/Geresnis%20reglamentavimas/Nauja%20svetaine/Lankstukas.pdf>.

27. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2015). *Tyrimo „pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas“ ataskaita* [žiūrėta 2016 09 17]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/RAIT_ataskaita_VRM_2015_galutine%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/RAIT_ataskaita_VRM_2015_galutine%20(2).pdf).
28. Limba, T. (2004). *Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui* (p. 46, 48) [žiūrėta 2016 06 29]. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2004~1367159186495/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
29. Liutkevičienė, R. (2011). *Administracinės naštos piliečiams mažinimo iniciatyvos Lietuvoje* [žiūrėta 2016 09 17]. Prieiga per internetą: http://vakokybe.vrm.lt/lt/Administracine_nasta.
30. Mačiulytė, J. ir Ragauskas, P. (2007). *Lietuvos savivalda: savarankiškos visuomenė link?* (p. 14). Vilnius: Versus aureus.
31. Milė, R., Junevičius, A. (2013). *Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje* (p. 457-460) [žiūrėta 2016 06 29]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/5289-16427-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/5289-16427-1-PB%20(3).pdf).
32. Navickas, K., Ališauskas, K., Navickienė, R. ir Batavičienė, O. (2011). *Administracinės naštos verslui mažinimo galimybės* (p. 5-6) [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą : <http://www.suvc.lt/failai/Galutine%20tyrimo%20ataskaita.pdf>.
33. Pranevičienė, B. (2009). *Konstitucinės teisės sąvoka* [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: <https://www.google.lt/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=Teisinis+reguliavimas+%E2%80%93+socialinio+reguliavimo+r%C5%AB%C5%A1is%2C+kai+teis%C4%97s+poveikis+visuomeniniams+santykiams+daromas+teis%C4%97s+normomis>.
34. Raipa, A. (2009). *Šiuolaikinio viešojo valdymo pokyčių kryptys ir tendencijos* (p. 24) [žiūrėta 2016 06 29]. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/12378/1212-2304-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
35. Stanikūnas, R., (2012). *Valdžios kišimasis į rinką ir jo poveikis konkurencijai* [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą : <http://www.glimstedt.lt/publikacijos/2012/valdbios-kiimasis-a-rinka-ir-jo-poveikis-konkurencijai/>.
36. Stel, A., Stunnenber, V. (2004). *Linking Business Ownership and Perceived Administrative Complexity: An Empirical Analysis of 18 OECD Countries. Netherlands* (pp. 4.) [žiūrėta 2016 07 28]. Prieiga per internetą : <https://papers.econ.mpg.de/egp/discussionpapers/2004-35.pdf>.
37. Viešasis administravimas Lietuvoje. 2010 metų apžvalga [žiūrėta 2016 07 28]. Prieiga per internetą: [file:///C:/Users/user/Downloads/Viesasis_administravimas_2010%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Viesasis_administravimas_2010%20(2).pdf).
38. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Teisine_informacija/Tyrimai_ir_analizes/Metodikos_rekomendacijos/vienaslangsavivald.pdf
39. Žilionienė, I., (2004). *Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga* (p.39). [žiūrėta 2016 06 29]. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2004~1367159185916/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.

40. Žilinskas, G., (2014). *Elektroninės valdžios raida Europos Sąjungos rytinio pasienio valstybėse* (p. 165, 171) [žiūrėta 2016 11 11]. Prieiga per internetą: <file:///C:/Users/user/Downloads/6504-21763-1-PB.pdf>

ŠALTINIAI

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija (Lietuvos Respublikos piliečių priimta 1992 m. spalio 25 d. referendume). (1992). [žiūrėta 2016-12-12]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.47BB952431DA>
2. Lietuvos Respublikos Seimas. (2012). Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas (2012 m. lapkričio 8 d. Nr. XI-2386) [žiūrėta 2016-10-20]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.DE127819AE22> <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.DE127819AE22>
3. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas Nr. VIII-1234. (1999). [žiūrėta 2016-12-12]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDDFFD850A66>.
4. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas Nr. VIII-1822. (2000). [žiūrėta 2016-12-12]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDDFFD850A66>
5. Lietuvos Respublikos teisėkūros įstatymas Nr. XI-222. (2012). [žiūrėta 2016-12-12]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.B4FA4C56B8D5>
6. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas Nr. VIII-1524. (2000). [žiūrėta 2016-12-12]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FA13E28615F6>
7. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo 2 straipsnio papildymo ir pakeitimo ir įstatymo papildymo IV¹ skyriumi įstatymas Nr. XI-2382. (2012). Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8818CABB4C3F>
8. Lietuvos Respublikos Seimas (2012). Dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo (2012 m. gegužės 15 d. Nr. XI-2015). [žiūrėta 2016-10-21]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5EE74F9648A5>
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2008). Dėl geresnio reglamentavimo programos patvirtinimo (2008 m. vasario 13 d. Nr. 185). [žiūrėta 2016-10-21]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8B883C95E2B8>
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2001). Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo (2001 m. rugpjūčio 10 d. Nr. 984). [žiūrėta 2016-10-21]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.AC8DEC45F312>
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2002). Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo (2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115). [žiūrėta 2016-10-21]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.6A73258852DD>
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2003). Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo (2003 m. balandžio 18 d. Nr. 480). [žiūrėta 2016-10-22]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.3FB3953EFFDC>
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2014). Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo (2014 m. kovo 12 d. Nr. 244). [žiūrėta 2016-10-22]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/dbd546f0b04011e39a619f61bf81ad0a>

14. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2013). *Dėl geresnio reguliavimo priežiūros komisijos sudarymo* (2013 m. gruodžio 18 d. Nr. 1283). [žiūrėta 2016-10-22]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/ca93b660723811e3b29084acd991add8>
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2015). *Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo* (2015 m. rugpjūčio 26 d. Nr. 913). [žiūrėta 2016-10-23]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/8db58c404fd211e5b0f2b883009b2d06>
16. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2012). *Dėl administracinės naštos ūkio subjektams nustatymo metodikos patvirtinimo* (2012 m. sausio 11 d. Nr. 4). [žiūrėta 2016-10-23]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.134272D720DF>
17. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2009). *Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 "Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo" pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 2115 "Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo" pripažinimo netekusiu galios* (2009 m. gegužės 13 d. Nr. 464). [žiūrėta 2016-10-23]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FC30B8913EFB>
18. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2015). *Dėl nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo* (2015 m. rugpjūčio 26 d. Nr. 914). [žiūrėta 2016-10-25]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/fc0dd6c04fd211e5b0f2b883009b2d06>
19. Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba (2011). *Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo* (2011 m. liepos 4 d. Nr. V-117). [žiūrėta 2016-10-26]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.E60E6A140217>
20. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2009). *Dėl administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijų patvirtinimo* (2009 m. gruodžio 1 d. Nr. 1V-644). [žiūrėta 2016-10-27]. Prieiga per internetą <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.440A87BE3431>
21. Kretingos rajono savivaldybės taryba (2016). *Dėl Kretingos rajono savivaldybės 2016–2018 metų strateginio veiklos plano tvirtinimo* (2016 m. vasario 25d. Nr. T2-37). [žiūrėta 2016-09-17]. Prieiga per internetą <https://www.kretinga.lt/node/9366>.
22. Kretingos rajono savivaldybės taryba (2008). *Dėl Kretingos rajono savivaldybės administracijos nuostatų tvirtinimo* (2008 m. gruodžio 18 d. Nr. T2-350). [žiūrėta 2016-07-30]. Prieiga per internetą <https://www.kretinga.lt/node/2070>.
23. Kretingos rajono savivaldybės administracijos direktorius (2011). *Dėl Kretingos rajono savivaldybės veiklos dokumentų valdymo ir interesantų aptarnavimo reglamento priėmimo* (2011 m. balandžio 11 d. Nr. A1-248). [žiūrėta 2016-06-30]. Kretingos rajono savivaldybės administracijos bendrasis skyrius.
24. Kretingos rajono savivaldybės taryba (2014). *Dėl Kretingos rajono savivaldybės 2014-2015 metų administracinės naštos mažinimo priemonių plano patvirtinimo* (2014 m. gegužės 29 d. Nr. T2-170). [žiūrėta 2016-08-03]. Prieiga per internet <https://www.kretinga.lt/node/7941>.

25. Kretingos rajono savivaldybės taryba (2014). *Dėl Kretingos rajono savivaldybės 2014 - 2020 metų plėtros plano tvirtinimo* (2014 m. gegužės 29 d. Nr. T2-163). [žiūrėta 2016-08-03]. Prieiga per internetą <https://www.kretinga.lt/node/7941>.
26. *Lisabonos strategija* [žiūrėta 2016-06-30]. Prieiga per internetą <http://elibrary.lt/resursai/DB/IVPL/Lisabonos%20strateg/LISABONOS%20STRATEGIJA.pdf>.
27. *Veiksmų planas „eEurope 2005: Informacinė visuomenė visiems“* [žiūrėta 2016-06-29]. Prieiga per internetą <https://translate.google.lt/translate?hl=lt&sl=en&u=http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/%3Furi%3Duriserv%253A124226&prev=search>.
28. *2006 m. lapkričio 14d Europos Komisijos komunikatas Tarybai, Europos parlamentui, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui - Geresnio reglamentavimo Europos Sąjungoje strateginė apžvalga {KOM(2006) 690 galutinis} {KOM(2006) 691 galutinis} /* KOM/2006/0689 galutinis* [žiūrėta 2016-07-26]. Prieiga per internetą http://publications.europa.eu/resource/cellar/59c1fdc9-45b1-4556-817e-ca90283669ba.0015.02/DOC_1.
29. *2007–2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programa* (2013) [žiūrėta 2016 09 08]. Prieiga per internetą http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/fm/failai/teises_aktai_PDF/ZIPVP_2013_07_25.PDF.

Gerb. respondente,

esu Kauno technologijos universiteto magistrantūros studentė. Rašau baigiamąjį magistro darbą tema „Administracinės naštos mažinimas fiziniams ir juridiniams asmenims: Kretingos rajono savivaldybės atvejis“. Atlieku anoniminę apklausą, kurios tikslas – nustatyti administracinės naštos mažinimo problemas Kretingos rajono savivaldybėje. Maloniai kviečiu užpildyti šią apklausą, o gauti rezultatai bus naudojami tyrimo tikslams.

Nuoširdžiai dėkoju už atsakymus.

ANKETA

1. Koku būdu Jums teko kreiptis į Kretingos rajono savivaldybę?

- Atvykau
- Raštu
- El. paštu
- Faksograma
- Telefonu
- E.pristatymu
- E.paslaugos užsakymu

2. Kaip vertinate savivaldybės Administracijos darbuotojo pasiekiamumą ?

(telefonu, el. paštu ar atvykus)

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

3. Ar telefonu suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?

(Jei telefonu nesikreipėte, šį klausimą praleiskite)

- Taip
- Ne

4. Ar žinote, kad Kretingos rajono savivaldybėje asmenys aptarnaujami „vieno langelio“ principu?

- Taip
- Ne

5. Ar žinote, kad antradieniais ir ketvirtadieniais kreipimąsi galite pateikti iki 18 val?

- Taip
- Ne

6. Jūsų nuomone, ar Kretingos rajono savivaldybėje veikiantis "vienas langelis" palengvina asmenų rūpesčių našta tvarkant reikalus, sumažina vaikščiojimų skaičių renkant dokumentus sprendimo priėmimui?

- Taip
- Ne

7. Ar naudojate internetu?

- Taip
- Ne

8. Ar žinote, kad teikiamos paslaugos skelbiamos Kretingos rajono savivaldybės interneto svetainėje?

- Taip
- Ne

9. Ar Jūs lengvai ir greitai randate reikalingą informaciją interneto svetainėje?

(Jei interneto svetainėje informacijos neteko ieškoti, šį klausimą praleiskite)

- Taip
- Ne
- Visiškai neradau reikiamos informacijos

10. Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?

- Taip
- Ne

11. Jūsų nuomone, ar galimybė pateikti kreipimąsi el. paštu taupo laiko ir finansines sąnaudas?

- Taip
- Ne

12. Ar naudojate e. pristatymo paslauga?

- Taip
- Ne

13. Ar naudojate e. paslaugomis teikiamomis valdžios elektroniniuose vartuose?

- Taip
- Ne

14. Kas trukdo pasinaudoti e. paslaugų užsakymu?

- Neturiu interneto
- Trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas
- Neturite reikiamų įgūdžių, trūksta žinių

15. Jūsų nuomone, ar elektroninių paslaugų plėtra:

- Padeda greičiau išspręsti problemą
- Lengviau rasti informaciją, viskas vienoje vietoje
- Sutaupote laiko ir lėšų

16. Jūsų pasiūlymai dėl geresnio ir kokybiškesnio asmenų aptarnavimo:
