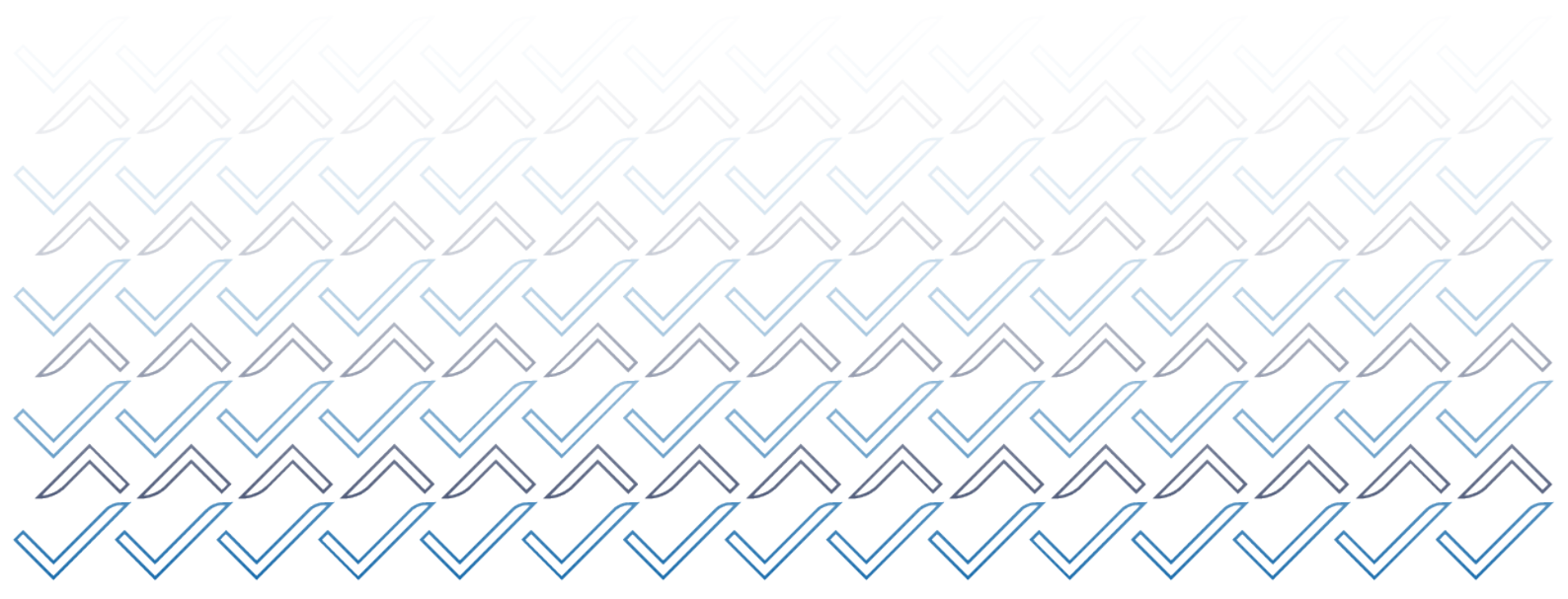


VALSTYBINIO AUDITO ATASKAITA

VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SKAITMENIZAVIMO VALDYMAS

2023 m. rugsėjo 27 d.

Nr. VAE-5



Valstybės kontrolė – aukščiausioji valstybinio audito institucija – prižiūri, ar teisėtai ir efektyviai valdomas ir naudojamas valstybės turtas ir kaip vykdomas valstybės biudžetas. Valstybės kontrolė, teikdama audito pastebėjimus ir rekomendacijas, skatina teigiamą ir veiksmingą valstybinio audito poveikį valstybės finansų valdymo ir kontrolės sistemai bei į rezultatus ir visuomenės poreikius orientuotam viešajam valdymui. Daugiau apie Valstybės kontrolės veiklą ir valstybinio audito rezultatus – interneto svetainėje www.valstybeskontrolė.lt.

Audito grupė: Markas Marcinkevičius (departamento vadovas), Diana Nikitina (grupės vadovė), Gytis Tamulevičius, Kristina Kielaitė-Talaitė (iki 2023-04-28), Vitoldas Vitkovskis.

Valstybinio audito ataskaita pateikta: Lietuvos Respublikos Seimo Audito komitetui, Ekonomikos ir inovacijų ministerijai, Vidaus reikalų ministerijai, Informacinės visuomenės plėtros komitetui.

TURINYS

PAGRINDINIAI FAKTAI	4
SANTRAUKA	5
ĮŽANGA	11
AUDITO REZULTATAI	13
1. AR UŽTIKRINAMA, KAD VISUOMENEI BŪTŲ TEIKIAMOS KOKYBIŠKOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS	13
1.1. Beveik kas penktas Elektroninių valdžios vartų portalo naudotojas nėra patenkintas suteiktomis paslaugomis	13
1.2. Neužtikrinama, kad visos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos vieno langelio principu	14
1.3. Nesukurti įrankiai elektroninių paslaugų stebėsenai ir kokybės vertinimui atlikti	16
1.4. Tik kas šešta institucija atlieka elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus ir identifikuoja paslaugų plėtros poreikius	18
2. AR UŽTIKRINAMA REZULTATYVI VIEŠŲJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SKAITMENIZAVIMO PLĖTRA	22
2.1. 2014–2020 m. numatyti paslaugų skaitmenizavimo tikslai dar nepasiekti	22
2.2. Nustatyti rodikliai nėra pakankami elektroninių paslaugų kokybės gerėjimui pamatuoti	25
2.3. Nepakankamai naudojamos nacionalinių plėtros programų galimybės skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas	28
REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS	31
PRIEDAI	35

PAGRINDINIAI FAKTAI

10 vietoje

tarp 27 Europos Sąjungos šalių Lietuva pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų aspektą 2022 m.

643

viešosios ir administracinės paslaugos pasiekiamos per Elektroninių valdžios vartų portalą 2023 m. pradžios duomenimis.

96 mln. Eur

skirta viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektams 2014–2020 m. laikotarpiu.

238 mln. Eur

numatyta skirti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmeninimo projektams 2021–2030 m.

56,9 proc.

institucijų nurodė, kad ne visos jų teikiamos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos pasiekiamos per Elektroninių valdžios vartų portalą.

8,8 proc.

(arba 57 iš 649) pasiekiamų per Elektroninių valdžios vartų portalą viešųjų ir administracinių paslaugų yra priskirta gyvenimo įvykiams 2022 m. pabaigos duomenimis.

85,3 proc.

institucijų neatlieka viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimų ir neidentifikuoja paslaugų teikimo proceso pokyčių poreikių.

10

pažangių paslaugų kūrimo projektų (iš 35 patvirtintų pagal Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo priemones) dar nėra įgyvendinti.

76

pažangios elektroninės paslaugos (iš 134 numatytų įgyvendinant paslaugų skaitmenizavimo projektus pagal Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programą) dar nėra sukurtos.

SANTRAUKA

Audito svarba

Vienas esminių gyventojų kasdienio gyvenimo kokybės ir gerovės aspektų – galimybė gauti valstybės ir savivaldybių paslaugas greitai ir patogiai. Informacinių ir ryšių technologijų naudojimas teikiant viešąsias ir administracines paslaugas leidžia ne tik pagerinti gyventojų patirtį gaunant paslaugas, bet padaro valstybės veiklą efektyvesnę, skaidresnę, atviresnę ir sklandesnę. Skaitmenizavimas supaprastina ir optimizuoja institucijų veiklos procesus, sumažina popierinių dokumentų skaičių, pagerina viešųjų ir administracinių paslaugų prieinamumą visoms visuomenės grupėms, patogios elektroninės paslaugos mažina išlaidas, sutaupo laiką ir pastangas gyventojams, verslininkams, valstybės tarnautojams, institucijų darbuotojams.

COVID-19 pandemijos metu taikyti suvaržymai išryškino viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų poreikį ir naudą. Šių paslaugų skaitmenizavimas tapo itin aktualus, tačiau vien to, kad valstybė siūlo paslaugas elektroniniu būdu, nebeužtenka, nes visuomenei reikia greitų, efektyvių, visuotinai prieinamų paslaugų ir sklandesnės skaitmeninės patirties.

Suprasdami, kad viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo valdymas, jų integravimo ir plėtros efektyvumas yra svarbūs Lietuvos viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų aukštesnei brandai, didesniai visuomenės ir valdžios institucijų prieinamumui, atlikome valstybinį auditą.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimas sudaro sąlygas teikti kokybiškas ir visuomenės poreikius atitinkančias elektronines paslaugas.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ✓ ar užtikrinama rezultatyvi viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo plėtra;
- ✓ ar užtikrinama viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų stebėseną ir kokybės vertinimas;
- ✓ ar sukurti technologiniai įrankiai, skirti informacijai apie viešąsias ir administracines elektronines paslaugas valdyti ir teikti jas visuomenei vieno langelio principu.

Audituojamieji subjektai:

- ✓ Ekonomikos ir inovacijų ministerija, nes formuoja valstybės politiką valstybės informacinių išteklių valdymo ir informacinės visuomenės plėtros srityse, organizuoja, kontroliuoja ir koordinuoja jos įgyvendinimą¹;

¹ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 5 str. 2 d., Vyriausybės 1998-07-23 nutarimu Nr. 921 patvirtinti Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos nuostatai, 7,3 pp.

- ✓ Vidaus reikalų ministerija, nes formuoja valstybės politiką viešojo administravimo srityje, organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą². Ministerija nustato viešųjų paslaugų teikimo administravimo ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarką³, analizuoja administracinių paslaugų teikimo ir viešųjų paslaugų teikimo administravimo procesus, rengia pasiūlymus dėl šių procesų tobulinimo, paslaugų kokybės ir prieinamumo didinimo⁴;
- ✓ Informacinės visuomenės plėtros komitetas, nes įgyvendina valstybės politiką valstybės informacinių išteklių valdymo ir informacinės visuomenės plėtros srityse, analizuoja, kaip valstybės informaciniai ištekliai panaudojami valstybės valdymui ir viešosioms ir administracinėms paslaugoms teikti, rengia pasiūlymus dėl valstybės informacinių išteklių panaudojimo valstybės valdymui ir viešosioms ir administracinėms paslaugoms teikti tobulinimo⁵.

Audito metu informaciją rinkome ir bendravome su Ekonomikos ir inovacijų, Vidaus reikalų ir Susisiekimo ministerijų, Informacinės visuomenės plėtros komiteto, Centrinės projektų valdymo agentūros, Radiacinės saugos centro, Aplinkos apsaugos agentūros atstovais, apklausėme viešąsias ir administracines paslaugas teikiančias valstybės įstaigas ir savivaldybes.

Audituojamasis laikotarpis – 2018–2022 m. Siekdami įvertinti tendencijas ir pokyčius įgyvendinant strateginius tikslus viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo srityje, naudojome ankstesnių (2014–2017 m.) ir 2023 m. duomenis.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus. Audito apimtis ir taikyti metodai išsamiau aprašyti 2 priede „Audito apimtis ir metodai“ (38 psl.).

Pagrindiniai audito rezultatai

Viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo valdymas tobulintinas, nes užtikrinus, kad visos institucijų teikiamos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos vieno langelio principu, sukūrus efektyvią viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo sistemą, sparčiau įgyvendinant šių paslaugų skaitmenizavimo tikslus ir uždavinius, būtų sudarytos sąlygos teikti kokybiškas ir visuomenės poreikius atitinkančias elektronines paslaugas.

1. Neužtikrinama, kad visuomenei būtų teikiamos kokybiškos elektroninės paslaugos

- ✓ Beveik kas penktas Elektroninių valdžios vartų portalo naudotojas nėra patenkintas suteiktomis paslaugomis. Patikimų duomenų apie visas suteikiamas viešąsias ir administracines elektrones paslaugas nėra, jie nekaupiami Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformoje. Informacinės visuomenės plėtros komitetas vieną ar du kartus per metus atlieka 12 pagrindinių paslaugų naudojimo tyrimus, kuriais

² Viešojo administravimo įstatymas, 6 str. 3 ir 5 p., Vyriausybės 2001-03-14 nutarimu Nr. 291 patvirtinti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatai, 7.2 pp.

³ Viešojo administravimo įstatymas, 19 str. 2 d., 20 str. 4 d. 8 p.

⁴ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatai, 10.2 pp.

⁵ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 6 str. 2 d., ekonomikos ir inovacijų ministro 2018-10-01 įsakymu Nr. 4-593 patvirtinti Informacinės visuomenės plėtros komiteto nuostatai, 11.10 pp.

vertinama šių paslaugų kokybė. Prie paslaugų tobulinimo galėtų prisidėti ir Elektroninių valdžios vartų portalo naudotojai, bet jie nėra aktyvūs: tik 1,3 proc. pasinaudojusiu portale sukurtais paslaugomis pateikė vertinimus. Esant mažam naudotojų įsitraukimo lygiui, gauti duomenys yra nepakankami, kad remiantis jais būtų galima atlikti pagrįstus keitimus ir tobulinti paslaugas (1.1 poskyris, 13 psl.).

- ✓ Neužtikrinama, kad visos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos vieno langelio principu. Lietuvoje sukurti du paslaugų katalogai, o tai apsunkina paslaugų pasiekiamumą, nes ne visos (80,1 proc.) Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje nurodytos elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos pasiekiamos per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą – Elektroninių valdžios vartų portalą, skiriasi informacija apie elektroniniu būdu teikiamų paslaugų skaičių. Tik 8,8 proc. per platformą pasiekiamų šių paslaugų priskiriamos gyvenimo įvykiams. Kas trečia platformoje sukurta elektronine paslauga (2020 m. – 32,3 proc., 2021 m. – 28,2 proc., 2022 m. – 31,6 proc.) kasmet pasinaudojama vos iki 10 kartų, o reikšminga dalimi platformoje sukurtų paslaugų (2020 m. – 24,2 proc., 2021 m. – 30,6 proc., 2022 m. – 29,9 proc.) per metus apskritai nėra pasinaudojama. 19,6 proc. (21 iš 107) paslaugų, kuriomis 2022 m. nebuvo pasinaudota ar pasinaudota iki 10 kartų, nėra viešosios ar administracinės. Nevisiškai įgyvendinant vieną pagrindinių platformos funkcijų – formuoti institucijų teikiamų elektroninių paslaugų katalogą, suderintą su Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacine sistema, neužtikrinama, kad visos valstybės įstaigų ir savivaldybių teikiamos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos per šią platformą, o visuomenei teikiama informacija apie siūlomas šias paslaugas būtų tiksli (1.2 poskyris, 14 psl.).
- ✓ Nesukurti įrankiai visų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų stebėsenai ir vertinimui atlikti. Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinė sistema nepritaikyta informacijai apie paslaugas kaupti, joje nekaupiami duomenys apie paslaugų teikimo stebėsenos rodiklius. Informacinės visuomenės plėtros komiteto atliekama stebėseną apima tik 12 pagrindinių teikiamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų vertinimą. Vertinimai atliekami ne remiantis sistemoje kaupiamais duomenimis, o užsakant tyrimus. Valstybės mastu nėra atliekama viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo planuotos naudos pasiekimo stebėseną (įvertinant patirtas sąnaudas). Nekaupiant duomenų apie visų elektroniniu ir neelektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę, nesudaromos galimybės įvertinti elektroninių paslaugų teikimo efektyvumą, šių paslaugų naudą, naudotojų pasitenkinimą, nežinoma, ar paslaugos suteikimo laikas trumpėja, jei ji teikiama elektroniniu būdu, neanalizuojami skundų, pradėtų ir baigtų teikti elektroniniu ir neelektroniniu būdu paslaugų skaičiaus santykiai, automatizavimo lygis ir pan. Taip pat nesudaromos sąlygos remiantis šiuo sukauptu duomenų pagrindu centralizuotai vykdyti visų elektroninių paslaugų stebėseną (1.3 poskyris, 16 psl.).
- ✓ Institucijos nepakankamai vertina savo teikiamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumą naudotojams ir identifikuoja paslaugų plėtros poreikius. Parengti metodiniai dokumentai, kuriais remiantis paslaugų kokybę rekomenduojama vertinti kaip naudotojų lūkesčių pasitenkinimo lygį ir (ar) atitiktį institucijos nustatytiems rodikliams, tačiau institucijos nurodė, kad atlikdamos elektroninių paslaugų stebėseną pasigenda aiškios šių paslaugų stebėsenos ir vertinimo metodikos. Dauguma (76,7 proc.) viešąsias ir administracines elektrones

paslaugas teikiančių institucijų atlieka paslaugų stebėseną, tačiau maždaug pusė (55,1 proc.) jų turi nustatytus elektroninių paslaugų rodiklius ir tik trečdalis (29,3 proc.) jų – naudotojų pasitenkinimo šiomis paslaugomis rodiklius. Nors institucijoms parengtos elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimo metodinės rekomendacijos, kurios padeda projektuoti, kurti ir plėtoti kokybiškas, į naudotojo poreikius orientuotas elektronines paslaugas, tik trečdalis (35,3 proc.) institucijų atlieka tinkamumo naudotojams vertinimus ir maža dalis (tik 7) vadovaujasi parengtomis gairėmis. Paslaugų teikimo proceso tobulintinas sritis identifikuoja, pakeitimus dokumentuoja ir rengia paslaugų tobulinimo planus 14,7 proc. institucijų. Didžioji dalis institucijų (85,3 proc.) neatlieka visų savo teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo taip, kad turėtų pagrįstus duomenis paslaugų plėtros ir tobulinimo poreikiams identifikuoti ir planuoti (1.4 poskyris, 18 psl.).

2. Neužtikrinama rezultatyvi viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo plėtra

- ✓ 2014–2020 m. numatyti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo tikslai ir uždaviniai dar nepasiekti ir 2023 m. beveik trečdalis numatytų priemonių, kurios sudaro sąlygas pasiekti užsibrėžtus paslaugų skaitmenizavimo tikslus ir uždavinius, dar įgyvendinamos. 2020 m. sukurta tik 12 (iš 134 planuotų) pažangių ir 4 (iš 64) naujų su lietuvių kalba ir kultūros paveldu susijusių elektroninių paslaugų, 2023 m. atitinkamai 58 (iš 134) ir 64 (iš 64), o 60 dar nesukurta. 2020 m. programos tikslai ir uždaviniai nebuvo įgyvendinti: 3 iš 4 numatytų vertinimo kriterijų, suteikiančių informaciją apie paslaugų skaitmenizavimo tikslų įgyvendinimą, ir 3 iš 6 produkto vertinimo kriterijų, parodančių uždavinių įgyvendinimą, nebuvo pasiekti. Nors priemonių įgyvendinimas tęsiasi, nuo 2021 m. programos įgyvendinimo rodiklių stebėsenos Ekonomikos ir inovacijų ministerija nevykdo. Neatliekant pažangos stebėsenos, neidentifikuojamas strateginių tikslų, uždavinių ir priemonių įgyvendinimo vėlavimas prieš pasibaigiant numatytam vykdymo laikotarpiui, kad galima būtų imtis veiksmų vėlavimo rizikai valdyti (2.1 poskyris, 22 psl.).
- ✓ 2014–2020 m. plėtros laikotarpiu viešosios ir administracinės paslaugos į elektroninę erdvę turėjo būti perkeliamos užtikrinant jų kokybės gerėjimą ir prieinamumo visuomenei didinimą, pokytis paslaugų skaitmenizavimo srityje stebimas ir vertinamas pagal strateginiuose dokumentuose numatytus rodiklius (vertinimo kriterijus). Nustatėme, kad esami rodikliai skirti stebėti ir vertinti gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis lygį (dažnumą) ar pamatuoti programos priemonės įgyvendinimo rezultatą (sukurtų elektroninių paslaugų, suskaitmenintų objektų skaičių) ir tik 1 (iš 12) yra naudingas vertinant paslaugų pasiekiamumą internete brandos lygį. 2020 m. didžioji dalis (91,0 proc.) pažangių elektroninių paslaugų dar nebuvo sukurtos, tačiau tikslo ir uždavinių vertinimo kriterijų reikšmės buvo beveik pasiektos arba viršytos. 2023 m. sukūrus visas numatytas su lietuvių kalba ir kultūros paveldu susijusias elektronines paslaugas, tikslo vertinimo kriterijų reikšmės beveik nepakito. Taigi, strateginiuose dokumentuose nustatyti rodikliai nėra pakankami elektroninių paslaugų kokybės gerėjimui pamatuoti, o jų siektinos reikšmės nepakankamai ambicingos pažangai paslaugų skaitmenizavimo srityje nustatyti. Todėl sunku įvertinti paslaugų skaitmenizavimo projektų ir priemonių efektyvumą, sukuriamą poveikį ir naudą visuomenei (2.2 poskyris, 25 psl.).
- ✓ 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ 2 ir 3 tikslams įgyvendinti buvo pateiktos 43 paraiškos, iš jų 6 buvo anuliuotos. Skiriamas

finansavimas siekė 133 mln. Eur, tačiau 37 projektams skirtasis sudarė 72,3 proc. skiriamos sumos ir siekė 96,2 mln. Eur. Didžioji dalis savivaldybių (63,6 proc.) planavo įgyvendinti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektus pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programą, tačiau tik 65,71 proc. jų teikė projekto (-ų) paraišką (-as). Atitinkamai daugiau nei kas ketvirta valstybės įstaiga (28,4 proc.) planavo įgyvendinti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektus, tačiau tik 60,9 proc. jų teikė projekto (-ų) paraišką (-as). Institucijos nurodė, kad negavo ar per vėlai gavo informaciją apie galimybę teikti paraišką, joms trūksta informacijos ir IT specialistų. Nepakankamai naudojantis nacionalinių plėtros programų galimybėmis skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas, plėtra nevyksta taip sparčiai, kaip galėtų (2.3 poskyris, 28 psl.).

Rekomendacijos

Ekonomikos ir inovacijų ministerijai

1. Siekiant užtikrinti, kad visuomenei būtų teikiamos kokybiškos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos (1-asis pagrindinis audito rezultatas):
 - 1.1. sukurti priemones ir užtikrinti, kad valstybės mastu būtų kaupiami duomenys apie visas teikiamas elektronines paslaugas;
 - 1.2. remiantis sukauptų duomenų pagrindu centralizuotai vykdyti visų teikiamų elektroninių paslaugų stebėseną;
 - 1.3. sukurti priemones, padedančias užtikrinti, kad visos teikiamos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos per Elektroninių valdžios vartų portalą;
 - 1.4. skatinti naudotojų įsitraukimą atliekant paslaugų vertinimą;
 - 1.5. numatyti priemones, kurios leistų įvertinti, kodėl sukurtomis elektroninėmis paslaugomis nesinaudojama arba naudojama mažai, ir, esant poreikiui, inicijuoti jų teikimo proceso tobulinimus.
2. Siekiant įvertinti tai, kokią faktinę naudą sukūrė paslaugų skaitmenizavimo procesas, numatyti priemones, kurios užtikrintų valstybės mastu periodiškai atliekamą ir tikslų, ir planuotos naudos pasiekimo stebėseną (1-asis pagrindinis audito rezultatas).
3. Siekiant spartesnio ir veiksmingesnio strateginių tikslų įgyvendinimo skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas, imtis veiksmų, kurie paskatintų (2-asis pagrindinis audito rezultatas):
 - 3.1. politiką įgyvendinančias institucijas siekti geresnių rezultatų paslaugų skaitmenizavimo srityje;
 - 3.2. viešąsias ir administracines paslaugas teikiančias valstybės įstaigas bei savivaldybes dalyvauti skaitmeninimo iniciatyvų įgyvendinimo procese.

Vidaus reikalų ministerijai

4. Siekiant užtikrinti viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės ir prieinamumo rodiklių stebėseną, numatyti priemones, kurios užtikrintų vienodos šių paslaugų

kokybės vertinimo praktikos taikymą, veiksmingesnį paslaugų kokybės stebėsenos procesą (1-asis pagrindinis audito rezultatas).

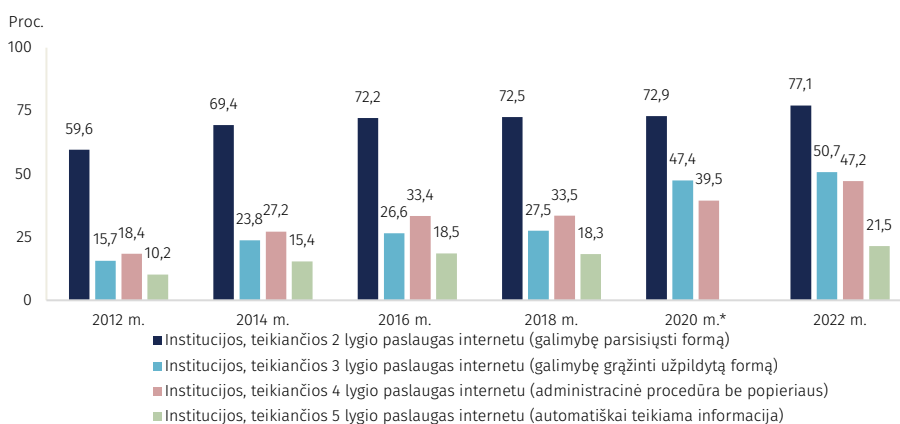
Rekomendacijų įgyvendinimo priemonės ir terminai, laukiamas audito poveikis ir pokyčių vertinimo rodikliai pateikti ataskaitos dalyje „Rekomendacijų įgyvendinimo planas“ (31 psl.). Aktuali informacija apie rekomendacijų įgyvendinimo būklę, rezultatus ir įvykusius pokyčius yra skelbiama atvirose duomenyse Valstybės kontrolės interneto svetainėje <https://www.valstybeskontrole.lt/LT/AtviriDuomenys>.

JŪŽANGA

Valdžios institucijos gyventojams ir verslo subjektams teikia daugybę paslaugų. Siekiant panaudoti IRT galią ir pakeisti tradicinius paslaugų teikimo būdus skaitmeniniais, nuo 2002 m.⁶ Lietuvoje plėtojama elektroninių paslaugų infrastruktūra. 2008 m. sukurtas Elektroninių valdžios vartų portalas⁷, institucijoms, teikiančioms viešąsias ir administracines elektrones paslaugas, nustatyta prievolė užtikrinti jų prieinamumą per portalą⁸. 2014 m. pristatytas Lietuvos paslaugų katalogas⁹, kuriame kaupiama informacija apie institucijų teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas. Katalogas formuojamas Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos duomenų pagrindu. 2023 m. pradžioje šioje sistemoje buvo saugoma informaciją apie 4 305¹⁰ paslaugas, o per Elektroninių valdžios vartų portalą buvo pasiekiamos 643 paslaugos¹¹.

Per du dešimtmečius viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo srityje Lietuva pasiekė esminę pažangą, 2022 m. duomenimis¹², pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų aspektą iš 27 ES šalių užima 10-ą vietą. Oficialios statistikos portalo duomenys¹³ rodo, jog 2022 m. pradžioje 77,1 proc. institucijų sudarė galimybę parsisiųsti įvairias dokumentų formas, 50,7 proc. – grąžinti jas užpildytas, tačiau ketvirto lygio elektrones paslaugas (procedūra be popieriaus) teikė mažiau nei pusė (47,2 proc.), o kas penkta institucija (22,9 proc.) per dešimt metų (nuo 2012 m.) nesugebėjo įgyvendinti 2 lygio paslaugų teikimo (1 pav.).

1 pav. Valstybės įstaigų ir savivaldybių teikiamos elektrones paslaugos



* 2020 m. duomenys apie institucijas, teikiančias 5 lygio paslaugas internetu, portale nepateikiami

Šaltinis – Lietuvos oficialios statistikos portalo duomenys

⁶ Vyriausybės 2002-12-31 nutarimu Nr. 2115 patvirtinta Elektrones valdžios koncepcija, prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.198184?fwid=x4249k9qj> (žiūrėta 2023-07-03).

⁷ Prieiga per internetą: <https://www.epaslaugos.lt/> (žiūrėta 2023-07-07).

⁸ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 39 str. 4 d.

⁹ Prieiga per internetą: <https://www.lietuva.gov.lt/> (žiūrėta 2023-07-04).

¹⁰ Vidaus reikalų ministerijos 2023-04-07 pateikti duomenys.

¹¹ Informacinės visuomenės plėtros komiteto 2023-03-22 pateikti duomenys, nurodytas skaičius apima per Elektroninių valdžios vartų portalą pasiekiamas valstybės įstaigų ir savivaldybių viešąsias, administracines ir kitas paslaugas.

¹² 2022 m. Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso (DESI) ataskaita, prieiga per internetą: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-lithuania> (žiūrėta 2023-07-03).

¹³ Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/skaitmenine-ekonomika-ir-visuomene-lietuvoje-2022/skaitmenine-aplinka/e-valdžios-paslaugos> (žiūrėta 2023-05-26).

Efektyvus elektroninių paslaugų teikimo organizavimas ir valdymas apima 4 etapus (2 pav.)¹⁴. EK rekomenduoja reguliariai identifikuoti paslaugų teikimo proceso pokyčių poreikį, planuoti pokyčių įgyvendinimą, nustatyti standartus ir principus, stebėti ir prižiūrėti, ar laikomasi susitarimų ir nustatytų standartų.

2 pav. Paslaugų teikimo proceso organizavimo ir valdymo schema



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Europos Komisijos rekomendacijas¹⁵

Viešosios ir administracinės paslaugos teikiamos valstybės registruose ir valstybės informacinėse sistemose tvarkomų duomenų pagrindu. Valstybės informacinių išteklių veiklos prioritetus, plėtros kryptis, siektinus rezultatus ir jų pasiekimo būdus, taikomų IRT tobulinimo ir plėtros kryptis, rekomenduojamus taikyti techninius reikalavimus (standartus) nustato Vyriausybė¹⁶. Nuo 2018-09-01 valstybės politiką valstybės informacinių išteklių valdymo ir informacinės visuomenės plėtros srityje formuoja, organizuoja, kontroliuoja ir koordinuoja jos įgyvendinimą EIMIN¹⁷, įgyvendina IVPK¹⁸. Valstybės politiką administracinių paslaugų teikimo ir viešųjų paslaugų teikimo administravimo srityje formuoja, organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą VRM¹⁹.

Paslaugų skaitmenizavimui nustatyti strateginiai tikslai ir uždaviniai. 2014–2020 m. paslaugoms skaitmenizuoti skirta 96 mln. Eur, 2021–2030 m. numatyta skirti 238 mln. Eur²⁰. Paslaugų skaitmenizavimo projektai finansuojami valstybės biudžeto, ES struktūrinių fondų, Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės²¹ ir kitomis lėšomis.

¹⁴ Recommendations for organising and governing integrated public services, prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/no0319859enn.en.pdf> (žiūrėta 2023-07-02).

¹⁵ Ten pat.

¹⁶ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 4 str. 1 ir 2 d.

¹⁷ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 5 str. 2 d., Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo Nr. XI-1807 2, 5, 6, 22 ir 39 straipsnių pakeitimo įstatymas Nr. XIII-1363.

¹⁸ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 6 str. 2 d., ekonomikos ir inovacijų ministro 2018-10-01 įsakymu Nr. 4-593 patvirtinti Informacinės visuomenės plėtros komiteto nuostatai, 11.10 pp.

¹⁹ Viešojo administravimo įstatymas, 6 str. 3 ir 5 p., 19 str. 2 d., 20 str. 4 d. 8 p.; Vyriausybės 2001-03-14 nutarimu Nr. 291 patvirtinti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatai, 10.2 pp.

²⁰ Ekonomikos ir inovacijų ministro 2022-07-12 įsakymu Nr. 4-869 patvirtintas 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmenizavimo plėtros programos pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“ aprašas, 2 sk.

²¹ Tik projektai įgyvendinami pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmenizavimo plėtros programos priemones.

AUDITO REZULTATAI

1. AR UŽTIKRINAMA, KAD VISUOMENEI BŪTŲ TEIKIAMOS KOKYBIŠKOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS

1.1. Beveik kas penktas Elektroninių valdžios vartų portalo naudotojas nėra patenkintas suteiktomis paslaugomis

1. Tam, kad elektroninių paslaugų naudotojai būtų patenkinti suteiktomis paslaugomis, kuriant ir tvarkant valstybės informacinius išteklius, elektronines paslaugas, turi būti nuolat fiksuojamos informacijos ar elektroninių paslaugų gavėjų nuomonės ir remiantis jomis tobulinamos tvarkomos valstybės informacinės sistemos, registrai ir šios paslaugos²².
2. Laikėmės nuostatos, kad Elektroninių valdžios vartų naudotojai yra patenkinti paslaugų patogumu ir prieinamumu prie elektroninių paslaugų, jeigu kaupiami duomenys apie visas suteiktas šias paslaugas²³; kasmet atliekamos VIISP portalo naudotojų apklausos²⁴; daugiau nei 90 proc. naudotojų paslaugas vertina teigiamai²⁵.
3. VIISP nuostatuose numatyta²⁶, kad VIISP duomenų bazėje yra tvarkomi duomenys apie elektronines paslaugas. Nustatėme, kad pagrįsti duomenys apie visas suteikiamas elektronines paslaugas VIISP nekaupiami: iš 643²⁷ VIISP publikuojamų paslaugų didžioji dalis (69,5 proc., arba 447) yra nukreipimai į išorę (išorinės paslaugos), tačiau apie jų vykdymo būseną nėra žinoma.
4. Siekdami įvertinti teikiamų elektroninių paslaugų tinkamumo apžvalgas, analizavome VIISP portalo naudotojų apklausas, elektroninių paslaugų naudotojų pasitenkinimo tyrimus. Nors IVPK vieną ar du kartus per metus atlieka gyventojų klausimų dėl 12 pagrindinių elektroninių paslaugų naudojimo tyrimus, bet jie apima tik kelis klausimus²⁸ apie šių paslaugų ir VIISP portalo naudojimą ir kokybę.
5. VIISP portalo naudotojai elektronines paslaugas gali įvertinti pagal 3 kategorijas: užsakymo paprastumą, suteikimo greitį ir informacijos aiškumą. Nustatėme, kad mažiau nei 90 proc. naudotojų šias kategorijas vertina gerai (atitinkamai, 82,1; 86,1 ir 82,3 proc.), tačiau beveik kas penktas VIISP portalo naudotojas nėra patenkintas suteiktomis

²² Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 11 str. 2 d. 12 p.

²³ Ekonomikos ir inovacijų ministro 2021-08-09 įsakymu Nr. 4-886 patvirtinti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatai, 20.4 pp.

²⁴ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 11 str. 2 d. 12 p.

²⁵ Audito kriterijus suderintas su audituojamais subjektais 2023-02-28.

²⁶ Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatai, 20.4 pp.

²⁷ IVPK 2023-03-22 pateikti duomenys, nurodytas skaičius apima per VIISP portalą pasiekiamas valstybės įstaigų ir savivaldybių viešąsias, administracines ir kitas paslaugas. IVPK teigimu, portale publikuojamų paslaugų sąrašas yra dinaminis.

²⁸ Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs bent kartą lankėtės elektroninių valdžios vartų portale? Kokiu tikslu Jūs lankėtės elektroninių valdžios vartų portale? Kaip Jūs vertinate šio elektroninių valdžios vartų portalo su kokybe susijusius atskirus aspektus?

paslaugomis. 2018–2022 m. laikotarpiu gauti vertinimai sudarė mažą dalį (1,3 proc.) nuo visų tuo laikotarpiu VIISP portale suteiktų paslaugų skaičiaus, o IVPK neanalizavo priežasčių, kodėl naudotojų įsitraukimo lygis yra toks mažas.

6. Esant mažam naudotojų įsitraukimo lygiui, gauti duomenys nepakankami, kad remiantis jais būtų galima atlikti pagrįstus keitimus ar tobulinti paslaugas, todėl siekiant pakankamų duomenų, kurių pagrindu būtų galima priimti pagrįstus sprendimus dėl VIISP publikuojamų paslaugų tobulinimo, skatinti VIISP naudotojų įsitraukimo lygį atliekant paslaugų vertinimą.

1.2. Neužtikrinama, kad visos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos vieno langelio principu

7. VIISP yra valstybės informacinė sistema, kurios paskirtis – užtikrinti galimybę asmenims vieno langelio principu gauti institucijų teikiamas viešąsias ir administracines elektronines paslaugas ir institucijoms teikti paslaugas. Prieiga prie VIISP teikiamų paslaugų institucijoms ir asmenims suteikiama per vieną prieigos tašką – VIISP paslaugų portalą. Prieiga prie institucijų teikiamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų suteikiama pagal jų paskirtį gyventojams, verslui ir institucijoms, neatsižvelgiant į tai, kokios institucijos teikia šias paslaugas. Institucijos, teikiančios viešąsias ir administracines elektronines paslaugas, privalo užtikrinti jų prieinamumą per portalą²⁹.
8. Laikėmės nuostatos, kad yra bendras paslaugų katalogas, kuriame visuomenei teikiama informacija apie visas elektronines paslaugas, įeigu 100 proc. PASIS nurodytų elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų pasiekiamos per VIISP³⁰; 100 proc. tikrintų elektroninių paslaugų PASIS ir VIISP duomenys apie paslaugas sutampa³¹; daugiau nei 25 proc. paslaugų priskirtos gyvenimo įvykiams³²; 100 proc. tikrintų valstybės institucijų teikiamų elektroninių paslaugų pasiekiamos per VIISP³³; 100 proc. tikrintų savivaldybių teikiamų elektroninių paslaugų pasiekiamos per VIISP³⁴; kasmet visomis sukurtomis VIISP elektroninėmis paslaugomis pasinaudojama bent 10 kartų³⁵.
9. Viena pagrindinių VIISP funkcijų – formuoti institucijų teikiamų elektroninių paslaugų katalogą, suderintą su Lietuvos paslaugų katalogu³⁶ (PASIS), ir teikti jame nurodytas elektronines paslaugas³⁷. PASIS tikslas – IT priemonėmis operatyviai ir centralizuotai rinkti bei kaupti viešojo administravimo subjektų teikiamų ir (arba) administruojamų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymus, informaciją apie paslaugų teikimo stebėsenos rodiklius, sudaryti sąlygas atlikti paslaugų ir jų teikimo aprašymų paiešką

²⁹ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 39 str. 1, 2, 4 d.

³⁰ Ten pat, 39 str. 4 d.

³¹ Ekonomikos ir inovacijų ministro 2021-08-09 įsakymu Nr. 4-886 patvirtinti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatai, 5.1 pp.

³² Vidaus reikalų ministro 2016-04-08 įsakymu Nr. 1V-272 patvirtinti Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, 16.1.18 pp.

³³ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 39 str. 4 d.

³⁴ Ten pat.

³⁵ Audito kriterijus suderintas su audituojamais subjektais 2023-02-28.

³⁶ Prieiga per internetą: www.lietuva.gov.lt (žiūrėta 2023-05-29).

³⁷ Ekonomikos ir inovacijų ministro 2021-08-09 įsakymu Nr. 4-886 patvirtinti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatai, 5.1 pp.

viešame kataloge³⁸. Atlikus VIISP ir PASIS kaupiamų duomenų apie elektroninių paslaugų analizę, nustatėme, kad 80,1 proc. PASIS nurodytų šių paslaugų yra pasiekiamos per VIISP. Taip pat nustatėme, kad tik 4,8 proc. tikrintų elektroninių paslaugų PASIS ir VIISP duomenys apie paslaugas sutampa, nes skiriasi jų informacija apie elektroninių paslaugų skaičių. Audito metu 56,9 proc. (66 iš 116) apklaustų institucijų (27 valstybės įstaigos ir 39 savivaldybės) nurodė, kad ne visos jų teikiamos elektroninės paslaugos pasiekiamos per VIISP. Atkreiptinas dėmesys, kad ne visos per VIISP pasiekiamos valstybės įstaigų ir savivaldybių paslaugos yra viešosios ar administracinės. Audituojamiems subjektams situacija dėl paslaugų pasiekiamumo yra žinoma. VRM kartu su IVPK atlieka paslaugų katalogų apjungimą. Subjektų teigimu, įgyvendinus projektą skirtumą tarp VIISP ir PASIS duomenų apie paslaugas neliks. Bendrą katalogą numatoma turėti iki 2023-11-16.

10. Paslaugų priskyrimas gyvenimo įvykiams (atvejams) padeda naudotojams lengviau rasti paslaugą. Nustatėme, kad VIISP portale tik 8,8 proc. (57 iš 649)³⁹ elektroninių paslaugų yra priskiriamos gyvenimo įvykiams. Nors visos PASIS nurodytos elektroninės paslaugos priskirtos gyvenimo atvejams (įvykiams), tačiau dažniau nei kas trečia (33,7 proc.) priskirta atvejui „Kita“.
11. VIISP sukurtų elektroninių paslaugų skaičius didėja, tačiau kas trečia paslauga (2020 m. – 32,3 proc., 2021 m. – 28,2 proc., 2022 m. – 31,6 proc.) kasmet pasinaudojama vos iki 10 kartų (1 lentelė ir 4 priedas), o reikšminga dalimi VIISP sukurtų paslaugų (2020 m. – 24,2 proc., 2021 m. – 30,6 proc., 2022 m. – 29,9 proc.) per metus apskritai nėra pasinaudojama. Pažymėtina, kad kas penkta (19,6 proc. arba 21 iš 107) paslauga, kuria 2022 m. nebuvo pasinaudota ar pasinaudota iki 10 kartų, nėra viešoji ar administracinė.

1 lentelė. Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos portale sukurtų elektroninių paslaugų naudojimasis 2018–2022 m.

	Sukurtų paslaugų skaičius	Pasinaudota iki 10 kartų	Nepasinaudota
2018 m.	141	41 (29,1 proc.)	44 (31,2 proc.)
2019 m.	144	47 (32,6 proc.)	39 (27,1 proc.)
2020 m.	161	52 (32,3 proc.)	39 (24,2 proc.)
2021 m.	170	48 (28,2 proc.)	52 (30,6 proc.)
2022 m.	174	55 (31,6 proc.)	52 (29,9 proc.)

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos duomenis

12. VIISP portale suteiktų elektroninių paslaugų statistiką labiausiai didina kelios paslaugos, pavyzdžiui, 2022 m. paslaugų „Gyvenamosios vietos deklaravimas, Lietuvos piliečiui gimus, pakeitus gyvenamąją vietą Lietuvos Respublikoje ar atvykus gyventi į Lietuvos Respubliką“ ir „Informacijos apie fizinio ar juridinio asmens įsipareigojimus Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžetui, bei duomenų apie valstybinio socialinio draudimo laikotarpius gavimas“ buvo suteikta 170 176 kartus, tai sudarė net 74,1 proc. visų 2022 m. portale suteiktų paslaugų.
13. Nevisiškai įgyvendinant vieną pagrindinių VIISP funkcijų – formuoti institucijų teikiamų elektroninių paslaugų katalogą, suderintą su PASIS, neužtikrinama, jog visos valstybės įstaigų ir visos savivaldybių teikiamos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos per VIISP

³⁸ Vidaus reikalų ministro 2016-04-08 įsakymu Nr. 1V-272 patvirtinti Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, 5 p.

³⁹ IVPK 2022-12-28 pateikti duomenys.

portalą, o visuomenei teikiama informacija apie siūlomas elektronines paslaugas yra tiksli. Siekiant teikti elektronines paslaugas vieno langelio principu, turi būti užtikrinama, kad visos valstybės įstaigų ir savivaldybių teikiamos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos per VIISP portalą. Siekiant didinti elektroninių paslaugų naudojimą, turi būti atlikti tyrimai ir išsianalizuotos priežastys, kodėl sukurtomis paslaugomis nesinaudojama arba naudojamos mažai, ir esant poreikiui atlikti šių paslaugų tobulinimus.

1.3. Nesukurti įrankiai elektroninių paslaugų stebėsenai ir kokybės vertinimui atlikti

14. Tam, kad būtų pasiekti numatyti tikslai, geroji IT valdymo praktika rekomenduoja stebėti, vertinti ir įvertinti proceso veiklos efektyvumą, t. y. turi būti sukurta ir palaikoma stebėsenos sistema, skirta apibrėžti veiklos sprendinių ir teikiamų paslaugų vertinimo tikslus, apimtį ir metodus ir padedanti siekti tikslų⁴⁰. Turi būti renkami ir apdorojami laiku pateikiami ir tikslūs duomenys, kurių pagrindu rengiamos veiksmingumo ataskaitos, suteikiančios glaustą ir išsamų vaizdą apie proceso veiklą⁴¹.
15. Laikėmės nuostatos, kad valstybės mastu atliekama elektroninių paslaugų stebėseną yra pakankama, jeigu PASIS kaupiama informacija apie visų elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę⁴²; vidutinė paslaugos teikimo elektroniniu būdu (elektroninėmis priemonėmis) trukmė mažesnė nei vidutinė paslaugos teikimo trukmė⁴³; kasmet rengiamos stebėsenos ataskaitos apie visas elektroniniu būdu suteiktas viešąsias ir administracines paslaugas⁴⁴; kasmet valstybės mastu atliekama paslaugų skaitmenizavimo kaštų naudos analizė⁴⁵; remiantis stebėsenos rezultatais teikiami siūlymai dėl elektroninių paslaugų tobulinimo poreikio⁴⁶.
16. PASIS tikslas – IT priemonėmis operatyviai ir centralizuotai rinkti bei kaupti viešojo administravimo subjektų teikiamų ir (arba) administruojamų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymus, informaciją apie paslaugų teikimo stebėsenos rodiklius, sudaryti sąlygas atlikti paslaugų ir jų teikimo aprašymų paiešką viešame kataloge⁴⁷. Vienas PASIS uždavinių – automatizuotu būdu rinkti ir kaupti duomenis apie rodiklius, užtikrinant jų analizę paslaugų teikimo kokybės įvertinimo bei tobulinimo tikslais⁴⁸, o vienos PASIS funkcijų – tvarkyti duomenis apie paslaugas ir jų rodiklius, atlikti duomenų apie paslaugas ir rodiklius analizę bei formuoti ataskaitas apie paslaugas ir rodiklius⁴⁹. PASIS turėtų kaupti paslaugų stebėsenos duomenis: vidutinę paslaugos teikimo trukmę, vidutinę paslaugos teikimo elektroniniu būdu (elektroninėmis priemonėmis) trukmę, naudotojų pasitenkinimo vertinimo reikšmę, skundų skaičiaus santykį su suteiktų paslaugų skaičiumi, elektroniniu būdu (elektroninėmis priemonėmis) teikiamos paslaugos brandos

⁴⁰ Procesų vertinimo modelis, naudojant COBIT®5, MEA01 proceso „Stebėti, vertinti ir įvertinti veiklos efektyvumą ir atitiktį“ aprašymas, 107 psl.

⁴¹ Ten pat.

⁴² Vidaus reikalų ministro 2016-04-08 įsakymu Nr. 1V-272 patvirtinti Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, 5 ir 7 p.

⁴³ Audito kriterijus suderintas su audituojamais subjektais 2023-02-28.

⁴⁴ Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, 5 ir 7 p.

⁴⁵ Procesų vertinimo modelis, naudojant COBIT®5, EDM02 proceso „Užtikrinti naudos sukūrimą“ aprašymas, 21 psl.

⁴⁶ Ten pat.

⁴⁷ Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, 5 p.

⁴⁸ Ten pat, 7.2 pp.

⁴⁹ Ten pat, 8 p.

lygį ir kt.⁵⁰, tačiau PASIS nepritaikyta informacijai apie viešąsias paslaugas kaupti, PASIS nekaupiami ir duomenys apie paslaugų stebėsenos rodiklius.

17. Viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimas, jų suteikimas elektroniniu būdu turėtų pagreitinti procesą tiek paslaugą teikiančiam, tiek ją besinaudojančiam subjektui. Atsižvelgiant į tai, kad PASIS nekaupiami duomenys apie vidutines faktines paslaugos teikimo elektroniniu būdu bei paslaugos teikimo trukmes, audito metu nebuvo įvertinta, ar faktinė vidutinė paslaugos teikimo elektroniniu būdu trukmė yra mažesnė nei vidutinė paslaugos teikimo trukmė. Nors nėra kaupiami šie duomenys, auditoriai pastebi, kad VRM pateiktos numatytos neelektroniniu ir elektroniniu būdu teikiamos paslaugos suteikimo trukmės (dienomis) sutampa.
18. IVPK kasmet atlieka elektroninių paslaugų naudojimo tyrimą, tačiau atliekama stebėseną apima ne visų (643⁵¹) suteiktų elektroninių paslaugų vertinimą, o tik 12 pagrindinių. Vertinimai atliekami užsakant tyrimus, bet, atsižvelgus į šių paslaugų naudotojų visumos dydį, apklaustųjų imtis⁵² gali neparodyti tikslaus ir išsamaus vaizdo.
19. Tam, kad būtų užtikrinta optimali vertė, gaunama iš IT įgalintų iniciatyvų, paslaugų ir turto, geroji IT valdymo praktika rekomenduoja užtikrinti naudos sukūrimą, t. y. turi būti ne tik patikimi ir tikslūs sąnaudų ir tikėtinos naudos apibrėžimai, bet ir nuolatos vertinama, kokia sukuriama faktinė vertė ir nauda⁵³. Valstybės mastu nėra atliekama paslaugų skaitmenizavimo planuotos naudos pasiekimo stebėseną (įvertinant patirtas sąnaudas). Nors institucijos, siekdamos gauti finansavimą paslaugų skaitmenizavimo projektams iš ES investicijų fondų ir (ar) Valstybės biudžeto lėšų ir įtraukti juos į Valstybės investicijų programą, rengia investicijų projektus vadovaudamosi CPVA patvirtinta metodika⁵⁴, pagal kurią turi būti atliekama investicijų finansinė ir ekonominė analizė, tačiau ją institucijos atlieka iki paslaugų skaitmenizavimo proceso ir nėra duomenų, kokią faktinę naudą sukūrė skaitmenizavimas ir koks jos santykis palyginti su faktinėmis patirtomis sąnaudomis, t. y. ar buvo užtikrintas naudos sukūrimas – faktinė vertė didesnė už patirtas faktines sąnaudas. Daugiau nei kas trečia valstybės įstaiga (36,07 proc.) ir kas penkta savivaldybė (21,82 proc.) atlieka sąnaudų naudos analizę, kuria VRM vykdydama vieną iš funkcijų „koordinuoti viešojo sektoriaus institucijų ir įstaigų teikiamų paslaugų tobulinimo iniciatyvų įgyvendinimą, vykdyti įgyvendinimo stebėseną ir rengti ataskaitas apie pasiektą pažangą“ nesinaudoja, nes poreikio gauti šią informaciją neturi.
20. Audito metu kreipėmės į kelias institucijas⁵⁵, kurių nedidelė dalis viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams ir verslui teikiamos elektroniniu būdu. 2018–2022 m. nė karto nė viena Radiacinės saugos centro gyventojams ir verslui suteiktų paslaugų nebuvo suteikta elektroniniu būdu. Pagal 2022 m. gyventojams suteiktų paslaugų skaičių dvi paslaugos („Taršos leidimo išdavimas, pakeitimas ir galiojimo panaikinimas“ ir „Leidimo laikyti nelaisvėje laukinius gyvūnus išdavimus“) yra tarp dažniausiai naudojamų Aplinkos apsaugos agentūros

⁵⁰ Vidaus reikalų ministro 2016-04-08 įsakymu Nr. 1V-272 patvirtinti Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, 16.3 pp.

⁵¹ IVPK 2023-03-22 pateikti duomenys.

⁵² 2022 m. buvo apklausti 1027 Lietuvos gyventojai. Oficialios statistikos portalo duomenimis (<https://osp.stat.gov.lt/lietuvas-gyventojai-2022/salies-gyventojai/gyventoju-skaicius-ir-sudetis>, žiūrėta 2023-07-12), 2022 m. Lietuvos gyventojų skaičius siekė 2,8 mln., o remiantis IVPK duomenimis (<http://statistika.ivpk.lt/temos/269>, žiūrėta 2023-07-12), 74 proc. gyventojų naudojami el. būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis.

⁵³ Procesų vertinimo modelis, naudojant COBIT®5, EDM02 proceso „Užtikrinti naudos sukūrimą“ aprašymas, 21 psl.

⁵⁴ Prieiga per internetą: https://www.cpva.lt/data/public/uploads/2023/03/ip-metodika_2023.pdf (žiūrėta 2023-04-12).

⁵⁵ Aplinkos apsaugos agentūrą ir Radiacinės saugos centrą.

paslaugų, bet jos elektroniniu būdu nėra teikiamos. Tokie pavyzdžiai indikuoja, jog skaitmenizavimo nauda ar poreikis nėra tinkamai įvertinami, kai elektronine paslauga nepasinaudojama arba kai nors yra didelis naudojimosi atvejų skaičius, bet sąlygos gauti paslaugą elektroniniu būdu nesudarytos.

21. Nekaupiant duomenų apie visų elektroniniu ir neelektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę, nesudaroma galimybė įvertinti elektroninių paslaugų teikimo efektyvumo, šių paslaugų naudos, naudotojų pasitenkinimo, nežinoma, ar paslaugos suteikimo laikas mažėja kaip buvo planuojama, ją teikiant elektroniniu būdu, neanalizuojami skundų, pradėtų ir baigtų teikti elektroniniu ir neelektroniniu būdu paslaugų skaičiaus santykiai, automatizavimo lygis ir pan. Nekaupiant ir neturint šių duomenų, negalima jų pagrindu centralizuotai atlikti visų teikiamų elektroninių paslaugų stebėsenos, kuri reikalinga pagrįstiems sprendimams dėl paslaugų valdymo priimti.

1.4. Tik kas šešta institucija atlieka elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus ir identifikuoja paslaugų plėtros poreikius

22. Teisės aktai ⁵⁶ nurodo, kad viešojo valdymo institucijos, teikiančios administracines paslaugas ir (arba) administruojančios viešųjų paslaugų teikimą, turi nustatyti paslaugų kokybės reikalavimus ar rodiklius, stebėti ir vertinti paslaugų kokybę⁵⁷, nuolat fiksuoti informacijos gavėjų ar elektroninių paslaugų naudotojų nuomones ir jomis remdamosi tobulinti tvarkomas valstybės informacines sistemas ir (arba) registrus⁵⁸.
23. Laikėmės nuostatos, kad institucijos atlieka savo teikiamų elektroninių paslaugų kokybės stebėseną, jeigu apibrėžti jų kokybės reikalavimai (standartai)⁵⁹; visos institucijos turi nustatytus elektroninių paslaugų kokybės rodiklius⁶⁰ ir visos turi tinkamus naudotojų pasitenkinimo teikiamomis elektroninėmis paslaugomis rodiklius⁶¹; nustatyta šių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimo metodika;⁶² visos institucijos atlieka visų savo teikiamų elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus⁶³ ir visos kasmet atlieka šių paslaugų naudotojų tyrimus⁶⁴; visos institucijos pagal elektroninių paslaugų

⁵⁶ Viešojo administravimo įstatymas, Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas.

⁵⁷ Viešojo administravimo įstatymas, 19 str. 4 d., 20 str. 4 d. 4 p.

⁵⁸ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 11 str. 2 d. 12 p.

⁵⁹ COBIT®5: Enabling Processes, APO11.01 bazinės praktikos „Sukurti kokybės valdymo sistemą“ ir APO11.02 bazinės praktikos „Nustatyti ir valdyti kokybės standartus, praktiką ir procedūras“ aprašymas, 102–103 psl., COM(2017) 134 Europos sąveikumo sistema. Įgyvendinimo strategija, 2 priedas, 3.1 d.

⁶⁰ Viešojo administravimo įstatymas, 19 str. 4 d., 20 str. 4 d. 4 p.

⁶¹ COBIT®5: Enabling Processes, APO11.03 bazinės praktikos „Sutelkti dėmesį į kokybės valdymą klientų atžvilgiu“ aprašymas, 103 psl., Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 11 str. 2 d. 12 p., Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014-05-05 įsakymu Nr. T-65 patvirtintos Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos, 45.1 pp.

⁶² COBIT®5: Enabling Processes, APO11.02 bazinės praktikos „Nustatyti ir valdyti kokybės standartus, praktiką ir procedūras“ aprašymas, 103 psl.

⁶³ COBIT®5: Enabling Processes, APO11.04 bazinės praktikos „Atlikti kokybės stebėseną, kontrolę ir peržiūras“ aprašymas, 103 psl., Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos, 5.4 pp.

⁶⁴ Ten pat, Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 11 str. 2 d. 12 p.

kokybės stebėsenos rezultatus identifikuoja šių paslaugų tobulinimo poreikius⁶⁵ ir visos turi šių paslaugų tobulinimo planus⁶⁶.

24. Atlikę metodinių dokumentų, aprašančių paslaugų stebėseną ir kokybės vertinimą (5 priedas), analizę nustatėme, kad nėra bendrų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės reikalavimų (standartų), apimančių žodyną, rekomenduotinus taikyti kokybės reikalavimus, procedūras ir rodiklius. Metodiniuose dokumentuose ir rekomendacijose (5 priedas) paslaugų kokybę rekomenduojama vertinti kaip naudotojų lūkesčių pasitenkinimo laipsnį ir (ar) atitiktį institucijos nusistatytiems rodikliams.
25. Institucijoms, kurios dalyvauja įgyvendinant informacinės visuomenės ar valstybės skaitmeninimo plėtros programas⁶⁷, parengti metodiniai dokumentai, kuriais vadovaudamosi turi įvertinti esamą ir siekiamą kuriamų elektroninių paslaugų kokybę⁶⁸. Tokius vertinimus privaloma atlikti teikiant projektų paraiškas finansavimui paslaugų skaitmeninimo projektams gauti, tačiau prievolė įvertinti sukurtos paslaugos kokybę nenustatyta, todėl nėra duomenų, kad sukūrus elektroninę paslaugą visais atvejais įsitikinama jos kokybe.
26. VRM informavo⁶⁹, kad rengiamas bendras viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę apibrėžiantis standartas, kuris bus tvirtinamas Vyriausybės nutarimu. Siekiant išvengti persidengiančių reikalavimų, į kuriamą paslaugų kokybės apibrėžimo, vertinimo ir tobulinimo sistemą numatyta integruoti sektorines kokybės vertinimo sistemas.
27. Valstybės įstaigų ir savivaldybių apklausos rezultatai rodo (3 pav. ir 6 priedas), kad nors dauguma (76,7 proc., arba 89 iš 116) elektronines paslaugas teikiančių institucijų (52 valstybės įstaigos ir 37 savivaldybės) atlieka paslaugų stebėseną, tik maždaug pusė (55,1 proc., arba 49 iš 89) jų (29 valstybės įstaigos ir 20 savivaldybių) turi nustatytus teikiamų elektroninių paslaugų stebėsenos rodiklius.

⁶⁵ COBIT®5: Enabling Processes, APO11.05 bazinės praktikos „Integruoti kokybės valdymą į kūrimo ir paslaugų teikimo sprendinius“ aprašymas, APO11.06 bazinės praktikos „Palaikyti nuolatinį tobulinimą“ aprašymas, 104–105 psl.

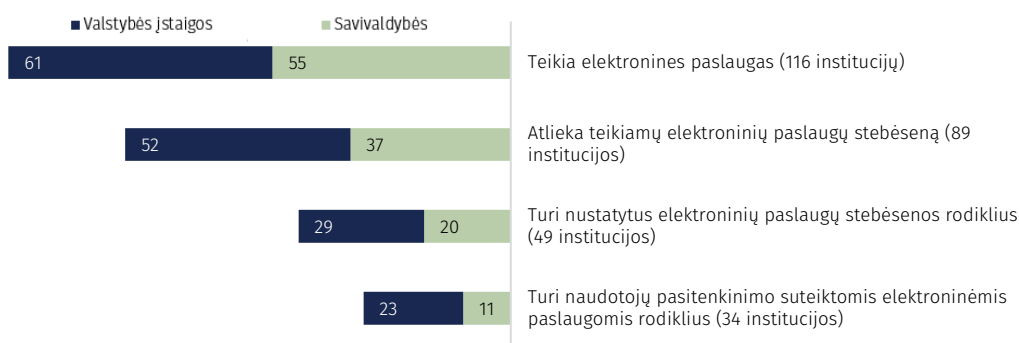
⁶⁶ Ten pat.

⁶⁷ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programa.

⁶⁸ Susisiekimo ministro 2015-10-07 įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) patvirtinta Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika, ekonomikos ir inovacijų ministro 2022-09-12 įsakymu Nr. 4-984 patvirtinta Planuojamų kurti skaitmeninių sprendimų, leidžiančių saugiai ir patogiai gauti paslaugas, vertinimo metodika.

⁶⁹ VRM 2023-02-28 ir 2023-04-27 pateikta informacija.

3 pav. Valstybės įstaigų ir savivaldybių pateikta informacija apie atliekamą elektroninių paslaugų stebėseną



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal valstybės įstaigų ir savivaldybių apklausos duomenis

28. Valstybės įstaigos ir savivaldybės yra nustačiusios efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklius (elektroninių paslaugų suteikimo trukmė, suteiktų elektroninių paslaugų skaičius ar jų dalis nuo visų suteiktų viešųjų ir administracinių paslaugų, elektroninių paslaugų naudotojų skaičius), tačiau į naudotojų poreikius orientuotus rodiklius turi mažiau nei trečdalis (29,3 proc., arba 34 iš 116) visų institucijų (23 valstybės įstaigos ir 11 savivaldybių) ir tik 11 (iš 34, 9 valstybės įstaigos ir 2 savivaldybės) pateikė jų siektinas reikšmes; 6,9 proc. (8 iš 116) institucijų (6 valstybės įstaigos ir 2 savivaldybės) – administracinės naštos (naudotojų laiko sąnaudų ar finansinės naštos) rodiklius.
29. Valstybės įstaigos ir savivaldybės teigia, kad paslaugų ir jų kokybės stebėsenos neatlieka dėl mažo teikiamų elektroninių paslaugų ir (ar) naudotojų skaičiaus, žmogiškųjų išteklių trūkumo, kai institucijoms sudaroma papildoma administracinė našta jų svetainėse skelbiamus paslaugų aprašymus dubliuoti Lietuvos paslaugų kataloge⁷⁰ ir Elektroninių valdžios vartų portale⁷¹. Institucijos nurodo, kad atlikdamos elektroninių paslaugų stebėseną pasigenda aiškios paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo metodikos.
30. 2014 m. IVPK parengtos Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos⁷² skirtos padėti institucijoms projektuoti, kurti ir plėtoti kokybiškas, į naudotojo poreikius orientuotas elektronines paslaugas⁷³, tačiau valstybės įstaigoms ir savivaldybėms jos nėra privalomos.
31. Valstybės įstaigų ir savivaldybių apklausos duomenys rodo, kad 35,3 proc. (41 iš 116) elektronines paslaugas teikiančių institucijų (26 valstybės įstaigos ir 15 savivaldybių) atlieka tinkamumo naudotojams vertinimus, tačiau visų savo teikiamų elektroninių paslaugų vertinimą – tik kas penkta institucija, arba 22,4 proc. (26 iš 116) visų institucijų (15 valstybės įstaigų ir 11 savivaldybių) ir tik 7 institucijos (5 valstybės įstaigos ir 2 savivaldybės) atlikdamos tinkamumo naudotojams vertinimus vadovaujasi IVPK parengtomis rekomendacijomis⁷⁴.

⁷⁰ Prieiga per internetą: <https://www.lietuva.gov.lt/> (žiūrėta 2023-05-29).

⁷¹ Prieiga per internetą: <https://www.epaslaugos.lt/portal/> (žiūrėta 2023-05-29).

⁷² Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014-05-05 įsakymu Nr. T-65 patvirtintos Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos.

⁷³ Ten pat, 2 ir 5 p.

⁷⁴ Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos.

32. Beveik visos (40 iš 41) elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus atliekančios institucijos (24 valstybės įstaigos ir 16 savivaldybių) reguliariai (kartą per metus ir dažniau) vykdo paslaugų naudotojų apklausas, tačiau institucijos (12 iš 40) pažymi, kad dažnai jose dalyvauja mažas respondentų skaičius ir jų rezultatai nėra reprezentatyvūs.
33. Reguliariai atliktamos elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus, institucijos gali identifikuoti konkrečias sritis, kuriose naudotojai patiria sunkumų naudodamiesi paslaugomis, nustatyti jų teikimo proceso pokyčių ir plėtros poreikius⁷⁵. 37 (iš 41) elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimą atliekančios institucijos (25 valstybės įstaigos ir 12 savivaldybių) pagal rezultatus nustato jų tobulinimo poreikius, 17 (iš 41) dokumentuoja pokyčių poreikį ir rengia paslaugų tobulinimo planus, jos sudaro nedidelę visų elektronines paslaugas teikiančių institucijų dalį (14,7 proc., arba 17 iš 116) arba tik kas šešta institucija. Dauguma (85,3 proc., arba 99 iš 116) institucijų neatlieka vertinimų ir neidentifikuoja paslaugų teikimo proceso pokyčių poreikių.
34. Valdant kokybę, geroji IT valdymo praktika⁷⁶ rekomenduoja visiems organizacijos procesams, procedūroms ir susijusiems rezultatams nustatyti kokybės standartus (reikalavimus) ir procedūras, įskaitant nuolatinę stebėseną ir kontrolės priemones, patikimos praktikos ir standartų taikymą siekiant nuolatinio tobulinimo ir veiklos efektyvumo⁷⁷. Nustatant paslaugų kokybės reikalavimus ir rodiklius turi būti atsižvelgta į organizacijos reikalavimus ir naudotojų poreikius bei laikomasi išorinių standartų ir praktikos⁷⁸. Rekomenduojama reguliariai atlikti kokybės stebėseną, kontrolę ir peržiūras,⁷⁹ stebėsenos rezultatus įtraukti į paslaugų kūrimo ir teikimo sprendimus,⁸⁰ palaikyti nuolatinį tobulinimą⁸¹.
35. Paslaugų standarto, apimančio žodyną, paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo procedūras, reikalavimus ir rodiklius, patvirtinimas prisidėtų prie bendros paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo praktikos taikymo ir veiksmingesnio šių paslaugų tobulinimo ir plėtros poreikių identifikavimo ir planavimo.

⁷⁵ Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos, 32 p. ir 46.2 pp.

⁷⁶ COBIT®5: Enabling Processes, APO11 proceso „Valdyti kokybę“ aprašymas, 101–105 psl.

⁷⁷ Ten pat.

⁷⁸ Ten pat, APO11.03 bazinės praktikos „Sutelkti dėmesį į kokybės valdymą klientų atžvilgiu“ aprašymas, 103 psl.

⁷⁹ Ten pat, APO11.04 bazinės praktikos „Atlikti kokybės stebėseną, kontrolę ir peržiūras“ aprašymas, 103 psl.

⁸⁰ Ten pat, APO11.05 bazinės praktikos „Integruoti kokybės valdymą į kūrimo ir paslaugų teikimo sprendinius“ aprašymas, 104 psl.

⁸¹ Ten pat, APO11.06 bazinės praktikos „Palaikyti nuolatinį tobulinimą“ aprašymas, 105 psl.

2. AR UŽTIKRINAMA REZULTATYVI VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SKAITMENIZAVIMO PLĖTRA

2.1. 2014–2020 m. numatyti paslaugų skaitmenizavimo tikslai dar nepasiekti

36. Viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo prioritetai, tikslai ir uždaviniai nurodyti įvairiuose nacionaliniuose strateginiuose dokumentuose⁸². 2014–2020 m. plėtros laikotarpiu numatyta kurti saugias, pažangias, gyventojams ir verslui patogias ir jų poreikius atitinkančias viešąsias ir administracines elektronines paslaugas, plėtoti e. sveikatos, socialinės apsaugos, aplinkosaugos, transporto, kultūros paveldo, lietuvių kalbos ir kitas institucijų teikiamas paslaugas⁸³. Šių tikslų ir uždavinių įgyvendinimo priemonės vykdomos įgyvendinant investicijų projektus, didžiąja dalimi (85,4 proc.) finansuojamus ES struktūrinių fondų ir valstybės biudžeto lėšomis.
37. Laikėmės nuostatos, kad numatyti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo tikslai yra pasiekti, jeigu visos suplanuotos priemonės, kurios sudaro sąlygas pasiekti užsibrėžtus tikslus ir uždavinius, visiškai įgyvendintos⁸⁴; visos suplanuotos priemonės, kurios sudaro sąlygas pasiekti užsibrėžtus tikslus ir uždavinius, įgyvendintos laiku⁸⁵; visi suplanuoti vertinimo kriterijai visiškai pasiekti⁸⁶ ir pasiekti laiku⁸⁷.
38. SFMIS duomenys rodo, kad 2014–2020 m. programoje „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ numatytiems viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo tikslams⁸⁸ pasiekti patvirtinti 37 elektroninių paslaugų kūrimo projektai, iš jų 2 buvo nutraukti. Iš 35 vykdytų įgyvendinti 25 (2018 m. – 2, 2019 m. – 1, 2021 m. – 11, 2022 m. – 10, 2023 m. – 1), dar 10-ies pabaiga numatyta 2023 m. Iš 198 (35 projektuose) numatytų naujų elektroninių paslaugų sukurta 61,6 proc., arba 122 (2018 m. – 7, 2019 m. – 1, 2020 m. – 8, 2021 m. – 53, 2022 m. – 41, 2023 m. – 12)⁸⁹, 38,4 proc. (arba 76) dar kuriama (4 pav. ir 7 priedas, 1 lentelė).

⁸² Seimo 2012-05-15 nutarimu Nr. XI-2015 patvirtinta Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, patvirtinta Vyriausybės nutarimais: 2012-11-28 Nr. 1482, 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programa; 2020-09-09 Nr. 998, 2021–2030 m. nacionalinis pažangos planas; 2014-03-12 Nr. 244, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“; 2021-11-17 Nr. 971, 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programa.

⁸³ 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programa, 5.3 tikslas ir jo uždaviniai, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 12 ir 13 p.

⁸⁴ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 19 ir 27 p., Vyriausybės 2015-04-27 nutarimu Nr. 478 patvirtintas Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinis veiklos planas, 2 ir 6 p.

⁸⁵ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 19 ir 27 p., Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinis veiklos planas, 2 ir 6 p.

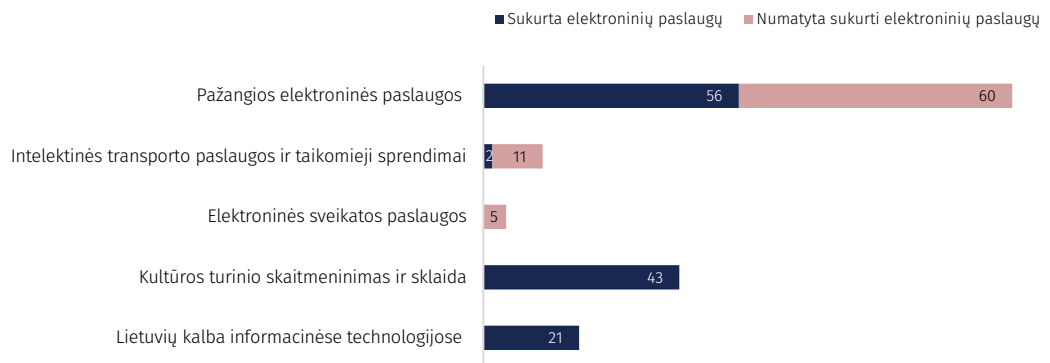
⁸⁶ 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programa, 5.3 tikslas ir jo uždaviniai, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 12 ir 13 p., Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinis veiklos planas, 6 p., Vyriausybės 2002-06-06 nutarimu Nr. 827 patvirtinta Strateginio planavimo metodika, 65.3 pp.

⁸⁷ Ten pat.

⁸⁸ 2 programos tikslas – kurti saugias, pažangias, gyventojams ir verslui patogias ir jų poreikius atitinkančias viešąsias ir administracines elektronines paslaugas, skatinti jomis naudotis; 3 programos tikslas – puoselėti IRT priemonėmis Lietuvos kultūrą ir lietuvių kalbą – kurti visuomenės poreikius atitinkantį kultūrinį ir lietuvių rašytinės ir sakytinės kalbos sąsajomis pagrįstą skaitmeninį turinį, plėtoti skaitmeninius produktus ir elektronines paslaugas.

⁸⁹ Žiūrėta 2023-05-29 ir 2023-06-26.

4 pav. Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ priemonių skaitmenizuojant paslaugas įgyvendinimo rezultatai pagal sukurtas elektronines paslaugas



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinio veiklos planą ir ES struktūrinės paramos kompiuterinės informacinės valdymo ir priežiūros sistemos duomenis

39. Dauguma projektų (22 iš 35) įgyvendinta ir didžioji dalis (106 iš 122) naujų elektroninių paslaugų sukurta tik 2021–2023 m., kai 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ faktiškai turėjo pasibaigti. Pagal programos 2 tikslą įgyvendinta⁹⁰ tik pusė (12 iš 24) projektų: nebaigti 6 (iš 17) vykdomų pažangių elektroninių paslaugų kūrimo ir nei vienas (iš 3) e. sveikatos elektroninių paslaugų kūrimo projektų, įgyvendintas 1 (iš 2) e. transporto srityje, o pažangių elektroninių paslaugų sukurta mažiau nei pusė (43,3 proc., arba 58 iš 134 numatytų). Įgyvendinant programos 3 tikslą visos numatytos priemonės įvykdytos: 8 (iš 8) kultūros turinio skaitmeninimo ir 5 (iš 5) su lietuvių kalba susijusių elektroninių paslaugų kūrimo projektai, sukurtos visos 64 (iš 64) planuotos elektroninės paslaugos (4 pav. ir 7 priedas, 1 lentelė).
40. Projektams (37) finansuoti skirta beveik 100 mln. Eur (96 258,838 tūkst. Eur, iš jų 82 158,806 tūkst. Eur ES investicijų fondų ir 14 100,032 tūkst. Eur valstybės biudžeto lėšų). Nagrinėjant įvykdytus projektus (24), jiems įgyvendinti vidutiniškai panaudota 93 proc. (arba 58 902,741 tūkst. Eur iš 63 472,931 tūkst. Eur) skirtų asignavimų.
41. SFMIS duomenys rodo, kad elektroninių paslaugų kūrimo projektus planuojama įgyvendinti vidutiniškai per 42 mėn. (arba 3,5 metų). Daugiau nei 5 metus⁹¹ įgyvendinami Pažangių elektroninių paslaugų, susijusių su teritorijų planavimu, plėtros (nuo 2017-11-06), Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtros (nuo 2018-02-19), Gyventojų registro modernizavimo ir susijusių elektroninių paslaugų kūrimo (nuo 2018-03-16), Išmaniųjų elektroninių kasos aparatų posistemio (i.EKA) sukūrimo (nuo 2018-06-04), VIIISP portalo patogumo naudotojams, platformos duomenų mainų įrankių vystymo, bendro naudojimo paslaugų sukūrimo (nuo 2018-06-28) projektai.
42. Programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ buvo patvirtinta 2014 m.⁹², bet didžioji dalis (30 iš 35) projektų pradėta įgyvendinti tik 2017–2018 m.⁹³ Įgyvendinimo pradžia vėlavo, nes dėl vykdomos valstybės informacinių išteklių konsolidavimo reformos

⁹⁰ 2023-06-26 duomenys.

⁹¹ Skaičiuojant nuo sutarties pasirašymo dienos.

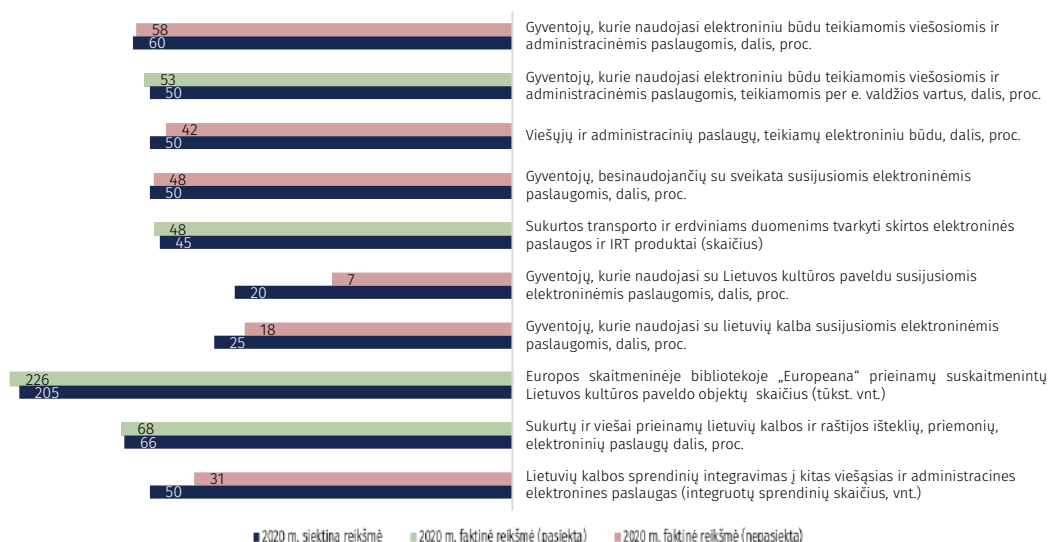
⁹² Vyriausybės 2014-03-12 nutarimas Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“.

⁹³ 2016 m. – 2, 2017 m. – 9, 2018 m. – 21, 2020 m. – 1, 2021 m. – 2.

buvo nuspręsta nefinansuoti naujai įsigyjamos įrangos naujų ar esamų elektroninių paslaugų teikimui užtikrinti, todėl kai kurie elektroninių paslaugų projektai buvo atnaujinami, vertinami iš naujo ir derinami, o kai kurių vykdomų projektų pabaiga buvo nukelta dėl COVID-19 pandemijos⁹⁴.

43. Visi 2018–2022 m. baigti projektai (24) įgyvendinti vidutiniškai 5,5 mėn. vėliau, nei buvo numatyta projektiniuose dokumentuose, labiausiai (16 mėn.) vėlavo Teisinės informacijos ir teisinės pagalbos paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę projektas.
44. 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ paslaugų skaitmenizavimo tikslai ir uždaviniai nebuvo įgyvendinti 2020 m.: 3⁹⁵ iš 4 numatytų vertinimo kriterijų, suteikiančių informaciją apie programos tikslų įgyvendinimą⁹⁶, ir 3⁹⁷ iš 6 vertinimo kriterijų, suteikiančių informaciją apie uždavinių įgyvendinimą, nebuvo pasiekti (5 pav. ir 7 priedas, 2 lentelė).

5 pav. Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ paslaugų skaitmenizavimo tikslų ir uždavinių įgyvendinimo vertinimo kriterijų pasiekimas 2020 metais



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinį veiklos planą ir Informacinės visuomenės plėtros komiteto duomenis

45. Nors 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ priemonių įgyvendinimas tęsiasi, nuo 2021 m. informacija apie vertinimo kriterijų pasiekimą nerenkama⁹⁸. EIMIN paaiškinimu, buvo vykdoma tik programos stebėseną ir rengiamos jos

⁹⁴ Prieiga per internetą: <https://2014.esinvesticijos.lt//dokumentai//2014-2020-m-europos-sajungos-fondu-investiciju-veiksmu-programos-prioriteto-informacines-visuomenes-skatinimas-poveikio-vertinimas> (žiūrėta 2023-05-29).

⁹⁵ Gyventojų, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, dalis, proc.; gyventojų, kurie naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalis, proc.; gyventojų, kurie naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalis, proc.

⁹⁶ Vyriausybės 2002-06-06 nutarimu Nr. 827 patvirtinta Strateginio planavimo metodika, 2 ir 48 p. (iki 2021-04-29 galiojusi redakcija).

⁹⁷ Viešųjų ir administracinių paslaugų, teikiamų elektroniniu būdu, dalis, proc., gyventojų, besinaudojančių su sveikata susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalis, proc., lietuvių kalbos sprendinių integravimas į kitas viešąsias ir administracines elektrones paslaugas (integruotų sprendinių skaičius, vnt.).

⁹⁸ EIMIN paaiškinimu, 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos atitinkamų prioritetų įgyvendinimo stebėseną vykdo Susisiekimo ministerija, kuri ir yra tarpinė institucija, o projektų lygmenyje stebėseną vykdo VšĮ CPVA, kuri yra įgyvendinančioji institucija.

įgyvendinimo ataskaitos, prievolės rengti tarpinstitucinio veiklos plano nuostatų įgyvendinimo ataskaitas nebuvo, o privaloma informacija apie jo įgyvendinimą buvo teikiama į Stebėsenos informacinę sistemą. Auditorių nuomone, Vyriausybės nutarimai⁹⁹ yra galiojantys ir jų nuostatos turi būti vykdomos. Ministerija kaip programos koordinatorė¹⁰⁰ yra atsakinga už tarpinstitucinio veiklos plano rezultatų stebėsenos vykdymą ir pasiektų rezultatų analizę¹⁰¹, todėl, kol priemonių įgyvendinimas tęsiasi, turėtų būti atliekama tikslų ir uždavinių vertinimo kriterijų stebėseną. Kreipėmės į institucijas, atsakingas už jų stebėseną, kad pateiktų informaciją apie uždavinių vertinimo kriterijų reikšmių pasiekimą 2021–2022 m. Duomenis gavome tik dėl 1¹⁰² (iš 6) vertinimo kriterijaus (7 priedas, 2 lentelė).

46. Siekiant optimalios naudos, efektyvaus nenumatytų išlaidų ir vertės sumažėjimo rizikų valdymo, svarbu užtikrinti veiksmingą pažangos stebėsenos ir kontrolės sistemą, kuri leistų identifikuoti strateginių tikslų, uždavinių ir priemonių įgyvendinimo vėlavimą dar prieš pasibaigiant numatytam vykdymo laikotarpiui bei nustatyti veiksmus, kurių turėtų imtis programos koordinatorius ir priemonių įgyvendintojai vėlavimo rizikoms mažinti.

2.2. Nustatyti rodikliai nėra pakankami elektroninių paslaugų kokybės gerėjimui pamatuoti

47. Viešosios ir administracinės paslaugos į elektroninę erdvę turi būti perkeltamos užtikrinant jų kokybės gerėjimą ir prieinamumo visuomenei didinimą¹⁰³. Pokytis paslaugų skaitmenizavimo srityje, tikslų ir uždavinių pasiekimų mastas stebimas ir vertinamas pagal strateginiuose dokumentuose nustatytus rodiklius (vertinimo kriterijus)¹⁰⁴.
48. Laikėmės nuostatos, kad strateginiuose dokumentuose numatyti rodikliai (vertinimo kriterijai) parodo elektroninių paslaugų kokybės gerėjimą, jeigu nustatyti rodikliai elektroninių paslaugų pasiekiamumui¹⁰⁵ įvertinti¹⁰⁶; nustatyti kriterijai elektroninių

⁹⁹ Vyriausybės 2014-03-12 nutarimas Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“ ir 2015-04-27 nutarimas Nr. 478 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinio veiklos plano“ patvirtinimo“.

¹⁰⁰ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 20 p.

¹⁰¹ Strateginio planavimo metodika, 21.5 pp. (iki 2021-04-29 galiojusi redakcija).

¹⁰² Europos skaitmeninėje bibliotekoje „Europeana“ prieinamų suskaitmenintų Lietuvos kultūros paveldo objektų skaičius, tūkst. vnt. (duomenis pateikė Kultūros ministerija).

¹⁰³ Strateginis prioritetasis – gerinti viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę, didinti jų prieinamumą visuomenei (Seimo 2012-05-15 nutarimu Nr. XI-2015 patvirtinta Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, 7.7 pp., Vyriausybės 2012-11-28 nutarimu Nr. 1482 patvirtinta 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programa, 5.3 tikslas, Vyriausybės 2020-09-09 nutarimu Nr. 998 patvirtintas 2021–2030 m. nacionalinis pažangos planas, 1 priedas, 8.7 uždavinys).

¹⁰⁴ Strateginio valdymo įstatymas, 3 str. 10, 11 ir 15 d. (iki 2021 metų Vyriausybės 2002-06-06 nutarimu Nr. 827 patvirtinta Strateginio planavimo metodika, 48–50 p.).

¹⁰⁵ Elektroninės paslaugos pasiekiamumas internetu (arba branda) apibūdina paslaugos proceso (nuo paslaugos užsakymo ar kreipinio dėl paslaugos iki reikalingų duomenų ir informacijos suteikimo ar paslaugos rezultato gavimo elektroniniu būdu) perkėlimo į elektroninę erdvę skaitmenizavimo lygį. Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/Metodines_rekomendacijos.pdf (žiūrėta 2023-01-05).

¹⁰⁶ Strateginio valdymo įstatymas, 3 str. 10, 11 ir 15 d., Strateginio planavimo metodika, 49–50 p., finansų ministro 2010-10-25 įsakymu Nr. 1K-330 patvirtinta Strateginio planavimo dokumentuose naudojamų vertinimo kriterijų sudarymo ir taikymo metodika, 7 p.

paslaugų prieinamumui visiems¹⁰⁷ įvertinti¹⁰⁸; nustatyti kriterijai elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams¹⁰⁹ įvertinti¹¹⁰; visi numatyti kriterijai pasiekti¹¹¹.

49. Vykstantiems pokyčiams stebėti ir vertinti naudojami poveikio, rezultato ir produkto rodikliai¹¹², iki 2021 metų – efekto, rezultato ir produkto vertinimo kriterijai¹¹³. Rezultato vertinimo kriterijai (rodikliai) suteikia informaciją apie programos tikslų, produkto vertinimo kriterijai (rodikliai) – programos uždavinių įgyvendinimą¹¹⁴.
50. Atlikę 2014–2020 m. strateginio planavimo dokumentų¹¹⁵ analizę, nustatėme, kad numatyti viešųjų ir administracinių pasaugų skaitmenizavimo tikslų ir uždavinių įgyvendinimo vertinimo kriterijai (5 pav. ir 7 priedas, 2 lentelė):
- ✓ nepakankami elektroninių paslaugų kokybės gerėjimui pamatuoti, nes, auditorių nuomone, kriterijai skirti stebėti ir vertinti gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis lygį (dažnumą)¹¹⁶ ar pamatuoti programos priemonių įgyvendinimo rezultatą¹¹⁷ ir tik 1 (iš 12) kriterijų – „viešųjų ir administracinių pasaugų, teikiamų elektroniniu būdu, dalis“ yra naudingas vertinant pasaugų pasiekiamumo internete brandos lygį. Pažymėtina, kad gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis lygis yra svarbus pasaugų paklausos ir jų poreikio rodiklis, tačiau nebūtinai koreliuoja su aukšta pasaugų kokybe. Gyventojai ir verslininkai gali dažnai naudotis net prastesnės kokybės elektroninėmis paslaugomis iš būtinybės ar dėl išorinių veiksnių, pavyzdžiui, dėl galiojusių apribojimų COVID-19 pandemijos metu nebuvo kitų alternatyvų gauti pasaugą. Kai kuriomis paslaugomis gali naudotis rečiau ne dėl jų prastos kokybės, o dėl turinio, pavyzdžiui, ne visiems gali būti reikalingos ar įdomios kultūros turinio pasaugos arba dėl taikomų reikalavimų, pavyzdžiui, tam tikrų licencijų ar leidimų gali prireikti retai arba tik vieną kartą;

¹⁰⁷ Prieinamumas reiškia, kad visoms tikslinėms grupėms, įskaitant asmenis su negalia ar turinčius ribotą technologinę prieigą, užtikrinamos vienodos prieigos ir naudojimosi elektronine pasauga galimybės (ekonomikos ir inovacijų ministro 2022-09-12 įsakymu Nr. 4-984 patvirtinta Planuojamų kurti skaitmeninių sprendimų, leidžiančių saugiai ir patogiai gauti pasaugas, vertinimo metodika, 8.4, 9.4 pp.).

¹⁰⁸ Strateginio valdymo įstatymas, 3 str. 10, 11 ir 15 d., Strateginio planavimo metodika, 49–50 p., Strateginio planavimo dokumentuose naudojamų vertinimo kriterijų sudarymo ir taikymo metodika, 7 p.

¹⁰⁹ Elektroninės pasaugos tinkamumas suprantamas kaip naudojimosi elektronine pasauga paprastumas ir patogumas, atspindintis veiklos veiksmingumą, našumą ir naudotojų pasitenkinimą sukurta elektronine pasauga (Planuojamų kurti skaitmeninių sprendimų, leidžiančių saugiai ir patogiai gauti pasaugas, vertinimo metodika, 8.2 ir 9.2, pp., Viešųjų ir administracinių elektroninių pasaugų patogumo naudotojams metodiniai dokumentai, prieiga per internetą: <https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/viesuju-ir-administraciniu-elektroniniu-pasaugu-patogumo-naudotojams-metodiniai-dokumentai> (žiūrėta 2023-05-15).

¹¹⁰ Strateginio valdymo įstatymas, 3 str. 10, 11 ir 15 d., Strateginio planavimo metodika, 49–50 p., Strateginio planavimo dokumentuose naudojamų vertinimo kriterijų sudarymo ir taikymo metodika, 7 p.

¹¹¹ 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programa, 5.3 tikslas ir jo uždaviniai, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 12 ir 13 p., Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinis veiklos planas, 6 p.

¹¹² Strateginio valdymo įstatymas, 3 str. 10, 11 ir 15 d.

¹¹³ Strateginio planavimo metodika, 48 p. (iki 2021-04-29 galiojusi redakcija).

¹¹⁴ Strateginio valdymo įstatymas, 3 str. 10, 11 ir 15 d. (iki 2021 metų Strateginio planavimo metodika, 49–50 p., Strateginio planavimo dokumentuose naudojamų vertinimo kriterijų sudarymo ir taikymo metodika, 7 p.).

¹¹⁵ 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programa, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“.

¹¹⁶ Vertinimo kriterijai „Gyventojų, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, dalis“, „Gyventojų, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis teikiamomis per E. valdžios vartus, dalis“ ir pan.

¹¹⁷ Vertinimo kriterijai „Sukurtų elektroninių pasaugų, IT produktų, suskaitmenintų objektų skaičius“, „Europos skaitmeninėje bibliotekoje „Europeana“ prieinamų suskaitmenintų Lietuvos kultūros paveldo objektų skaičius“ ir pan.

pateiktus rodiklius, susijusius su elektroninių paslaugų naudojimo tyrimu, nustatyta, kad rodiklis „gyventojų Elektroninių valdžios vartų portalo kokybės vertinimas“ apima portalo kokybės aspektus¹²⁶, o rodiklis „gyventojų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas“ atskleidžia kokybės vertinimą tik 12 pagrindinių paslaugų atžvilgiu¹²⁷ (4–5 p.).

53. Audito metu teiravomės EIMIN nuomonės dėl 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programoje ir jos pažangos priemonių aprašuose numatytų rodiklių (8 priedas), ar jie leidžia įvertinti elektroninių paslaugų kokybės gerėjimą pasiekiamumo, prieinamumo visiems ir tinkamumo naudotojams aspektais. Ministerijos teigimu, tokių vertinimo kriterijų nėra, o elektroninių paslaugų teikimo gerėjimą turi įvertinti jų naudotojai. Atkreiptinas dėmesys, kad toks rodiklis – „sukurtų elektroninių paslaugų naudotojų, teigiamai vertinančių šias paslaugas, dalis po 2 metų nuo atitinkamų elektroninių paslaugų sukūrimo“ – buvo numatytas ir stebimas 2007–2013 m. plėtros laikotarpiu įgyvendinant priemonę „Elektroninės valdžios paslaugos“¹²⁸.
54. Siekiant veiksmingai stebėti ir vertinti elektroninių paslaugų kokybę, reikėtų atsižvelgti į tokius aspektus kaip paslaugų pasiekiamumo internetu branda, elektroninių paslaugų tinkamumas naudotojams (naudotojų pasitenkinimo lygis), technologinis prieinamumas ir pritaikymas tikslinėms grupėms, atitiktis nustatytiems standartams ir reglamentams. Nesant ambicingų rodiklių reikšmių, neturint duomenų apie jų pasiekimą, sunku įvertinti projektų ar priemonių efektyvumą, sukuriama poveikį ir naudą visuomenei. Siekiant padidinti plėtros programų veiksmingumą ir poveikį, svarbu nustatyti ambicingus rodiklius, kurie skatintų politiką formuojančias ir įgyvendinančias institucijas siekti geresnių veiklos rezultatų.

2.3. Nepakankamai naudojamos nacionalinių plėtros programų galimybės skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas

55. Ketvirtosios pramonės revoliucijos ir spartaus technologijų vystymosi kontekste neišvengiamas visos valstybės skaitmeninimas – tai reiškia poreikį skaitmenizuoti verslą, valstybės institucijų teikiamas paslaugas, tikslą ugdyti visuomenės skaitmeninius įgūdžius. Efektyviau išnaudojamas skaitmeninių technologijų teikiamų galimybių potencialas gali tapti Lietuvos ekonomikos varikliu ateityje.
56. Laikėmės nuostatos, kad naudojamos nacionalinių plėtros programų¹²⁹ galimybės skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas, jeigu visos jas teikiančios valstybės institucijos, kurios planavo įgyvendinti paslaugų skaitmenizavimo projektus,

¹²⁶ Navigacija, funkcionalumai, informacijos pateikimas ir turinys yra patogūs naudotojui; pateikiama informacija yra naudinga; pateikiamas turinys yra aiškus. Prieiga per internetą: <http://statistika.ivpk.lt/saltiniai/206> (žiūrėta 2023-05-29).

¹²⁷ Prieiga per internetą: <http://statistika.ivpk.lt/saltiniai/207> (žiūrėta 2023-05-29).

¹²⁸ Vyriausybės 2008-07-23 nutarimas Nr. 788 „Dėl Ekonomikos augimo veiksmų programos priedo patvirtinimo“ 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“, VP2-3.1-IVPK-01-V priemonė „Elektroninės valdžios paslaugos“.

¹²⁹ Audituojamas laikotarpis (2018–2022 m.) apima du (2014–2020 ir 2021–2030 m.) plėtros (finansavimo) laikotarpius. 2021-01-01 įsigaliojus Strateginio valdymo įstatymui, keitėsi strateginio planavimo dokumentų tipai, todėl audito metu buvo analizuotos nacionalinės plėtros programos, kuriose numatyti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo tikslai ir uždaviniai ir kurių įgyvendinimą koordinuoja EIMIN – Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ ir 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programa.

pateikė paraiškas finansavimui gauti¹³⁰; visos šias paslaugas teikiančios savivaldybės, kurios planavo pateikti paslaugų skaitmenizavimo projektų paraiškas asignavimams gauti, jas pateikė¹³¹.

57. 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ 2 ir 3 tikslams įgyvendinti buvo pateiktos 43 paraiškos, iš jų 6 buvo anuliuotos. Skiriamas finansavimas siekė 133 mln. Eur: 37 projektams skirta 72,3 proc. skiriamos sumos (96,2 mln. Eur):
- ✓ priemonei Nr. 02.3.1-CPVA-V-525 „Elektroninės sveikatos paslaugos“ skiriamas finansavimas siekė 28 mln. Eur. Gautos 3 paraiškos ir pasirašytos 3 sutartys, kurioms buvo skirtas 9,9 mln. Eur finansavimas;
 - ✓ priemonei Nr. 02.3.1-CPVA-V-526 „Kultūros turinio skaitmeninimas ir sklaida“ skiriamas finansavimas siekė 33 mln. Eur. Gauta 10 paraiškų ir pasirašytos 8 sutartys, kurioms buvo skirtas 29,0 mln. Eur finansavimas;
 - ✓ priemonei Nr. 02.3.1-CPVA-V-527 „Lietuvių kalba informacinėse technologijose“ skiriamas finansavimas siekė 14 mln. Eur. Gautos 6 paraiškos ir pasirašytos 5 sutartys, kurioms buvo skirtas beveik 12,8 mln. Eur finansavimas;
 - ✓ priemonei Nr. 02.3.1-CPVA-V-528 „Intelektinės transporto paslaugos ir taikomieji sprendimai“ skiriamas finansavimas siekė 17 mln. Eur. Gautos 5 paraiškos ir pasirašytos 4 sutartys, kurioms buvo skirtas 9,6 mln. Eur finansavimas;
 - ✓ priemonei Nr. 02.3.1-CPVA-V-529 „Pažangių elektroninių paslaugų kūrimas“ skiriamas finansavimas siekė 41 mln. Eur. Gauta 19 paraiškų ir pasirašyta 17 sutarčių, kurioms buvo skirtas beveik 34,9 mln. Eur finansavimas.
58. Didžioji dalis audito metu apklaustų savivaldybių (63,6 proc., arba 35 iš 55) planavo įgyvendinti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektus pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programą, tačiau tik 65,71 proc. jų (arba 23 iš 35) teikė projekto (-ų) paraišką (-as), atitinkamai daugiau nei kas ketvirta valstybės įstaiga (28,4 proc., arba 23 iš 81) planavo įgyvendinti viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektus pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programą, tačiau 60,9 proc. jų (arba 14 iš 23) teikė projekto (-ų) paraišką (-as) (pavyzdys).

Valstybės įstaigų ir savivaldybių, kurios planavo teikti paraišką (-as) projekto (-ų) finansavimui pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programą gauti, tačiau paraiškos neteikė, nurodytos priežastys

Valstybės įstaigos

- Dėl informacijos trūkumo;
- Buvo teiktos paraiškos kitiems IT projektams;
- Projektai buvo finansuojami iš kitų šaltinių;

Savivaldybės

- Planavome teikti paraišką, tačiau buvo labai trumpas paraiškos parengimo terminas. Be to, pirmenybė buvo teikiama kelių savivaldybių parengto projekto paraiškai;

¹³⁰ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 12 ir 13 p.; Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinis veiklos planas, 2 ir 6 p.; 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“ aprašas, 2 sk.; 2023-05-25 įsakymas Nr. 4-292 „Dėl ekonomikos ir inovacijų ministro 2022-07-12 įsakymo Nr. 4-869 „Dėl 2021–2030 metų Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“ aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“, 2022 m. EIMIN valdžios institucijų apklausos duomenys dėl paslaugų skaitmeninimo poreikio.

¹³¹ Ten pat.

- Buvo teikta bendra paraiška;
- Per trumpas laikotarpis paraiškai parengti;
- Per vėlai gauta informacija apie galimybę teikti paraišką, IT specialistų trūkumas;
- Dalyvavome kitose programose;
- Nes viešoji įstaiga negali būti pareiškėja pagal EIMIN metodiką.
- Teikė kita savivaldybė, kaip partnerė;
- Trūksta informacijos ir žmogiškųjų išteklių.

59. Siekiant 2021–2030 m. valstybės skaitmeninimo plėtros programos numatytų priemonių įgyvendinimo¹³² – tobulinti administracinių ir viešųjų paslaugų kokybę, prieinamumą ir viešųjų paslaugų teikimą, reikia imtis veiksmų, kurie paskatintų šias paslaugas teikiančias valstybės institucijas bei savivaldybes dalyvauti skaitmeninimo iniciatyvų įgyvendinimo procese.

¹³² Ekonomikos ir inovacijų ministro 2022-07-12 įsakymu Nr. 4-869 patvirtintas 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiausiai naudotis paslaugomis“ aprašas, 2 sk.

REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Laukiamas audito poveikis: Įgyvendinus rekomendacijas bus užtikrintas veiksmingesnis viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo valdymas: viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo sistema užtikrins rezultatyvesnį šių paslaugų skaitmeninės transformacijos planavimą ir įgyvendinimą, aukštesnį viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų pasiekiamumo, prieinamumo, patogumo naudotojams lygį, padidės naudotojų pasitenkinimas suteiktomis elektroninėmis paslaugomis.

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
1-asis pagrindinis audito rezultatas Neužtikrinama, kad visuomenei būtų teikiamos kokybiškos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos, nes: nėra patikimų duomenų apie visas suteikiamas elektronines paslaugas, nesukurti įrankiai visų elektroninių paslaugų stebėsenai ir vertinimui atlikti, ne visos elektroninės paslaugos pasiekiamos vieno langelio principu, tik 1,3 proc. pasinaudojusių Elektroninių valdžios vartų portale sukurtais paslaugomis pateikia vertinimus, dažniau nei kas antra portale sukurta elektroninė paslauga kasmet pasinaudojama vos iki 10 kartų, o reikšminga dalimi	Vidutinės svarbos 1. Siekiant užtikrinti, kad visuomenei būtų teikiamos kokybiškos viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos: - sukurti priemones ir užtikrinti, kad valstybės mastu būtų kaupiami duomenys apie visas teikiamas elektronines paslaugas; - užtikrinti, kad sukauptų duomenų pagrindu būtų centralizuotai vykdoma visų teikiamų elektroninių paslaugų stebėseną; - sukurti priemones, padedančias užtikrinti, kad visos valstybės įstaigų ir savivaldybių teikiamos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos per Elektroninių valdžios vartų portalą; - skatinti naudotojų įsitraukimą atliekant paslaugų vertinimą; - numatyti priemones, kurios leistų įvertinti kodėl sukurtais elektroninėmis paslaugomis nesinaudojama arba naudojamosi	Viešųjų ir administracinių paslaugų pasiekiamų per Elektroninių valdžios vartų portalą dalis	60 proc.	85 proc.	Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2028-12-31
		Viešųjų ir administracinių paslaugų, teikiamų el. būdu, kokybės įvertinimo balas	nežinoma	9		

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
portale sukurtų paslaugų per metus apskritai nėra pasinaudojama.	mažai, bei esant poreikiui inicijuoti jų teikimo proceso tobulinimus.					
	1.1. Sukurti priemones, leidžiančias Elektroninių valdžios vartų portale apjungti visų elektroniniu ir neelektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymus (apjungti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos ir Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos paslaugų katalogus į vieną paslaugų katalogą).				Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2024 m. I ketv.
	1.2. Modernizuoti Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos paslaugų konstravimo bendro naudojimo komponentus, pritaikant tipinių elektroniniu būdu teikiamos viešosios ar administracinės paslaugos žingsnių realizavimui.				Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2026 m. III ketv.
	1.3. Sukurti ir įdiegti Elektroninių valdžios vartų portale elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo stebėsenos ir analizės priemones.				Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2024 m. IV ketv.
	1.4. Sukurti ir įdiegti priemones elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų gavėjų apklausoms vykdyti siekiant įvertinti elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo kokybę ir poreikį tobulinti paslaugas.				Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2024 m. I ketv.
1-asis pagrindinis audito rezultatas Nėra duomenų, kokią faktinę naudą sukūrė skaitmenizavimas ir koks jos santykis palyginti su faktinėmis patirtomis sąnaudomis (ar buvo užtikrintas naudos sukūrimas).	Vidutinės svarbos 2. Siekiant įvertinti tai, kokią faktinę naudą sukūrė paslaugų skaitmenizavimo procesas, numatyti priemones, kurios užtikrintų valstybės mastu periodiškai atliekamą ir tikslų, ir planuotos naudos pasiekimo stebėseną.	Atliekama projektų, kuriais skaitmenizuojamos viešosios ir administracinės paslaugos, skaitmenizavimo tikslų ir planuotos naudos pasiekimo stebėseną	Neatliekama	Atliekama kasmet	Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2030-12-31
	2.1. Pateikti pasiūlymus Finansų ministerijai dėl projektų, kuriais skaitmenizuojamos viešosios ir administracinės paslaugos, kuriami kiti skaitmeniniai sprendimai, tikslų ir planuotos naudos pasiekimo stebėsenos.				Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2024 m. I ketv.
	2.2. Atlikti projektų, kuriais skaitmenizuojamos viešosios ir administracinės paslaugos, kuriami kiti skaitmeniniai sprendimai, skaitmenizavimo tikslų ir planuotos naudos pasiekimo stebėseną, parengti projektų įgyvendinimo ataskaitą.				Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2025 m. I ketv.

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas	
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė			
2-asis pagrindinis audito rezultatas Neužtikrinama rezultatyvi viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo plėtra, nes: viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo tikslai ir uždaviniai įgyvendinami lėtai ir nepakankamai rezultatyviai, nustatytų tikslų ir uždavinių įgyvendinimo rodiklių nepakanka viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų kokybės gerėjimui pamatuoti, institucijos nepakankamai naudojami nacionalinių plėtros programų galimybės skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas.	Didelės svarbos 3. Siekiant spartesnio ir veiksmingesnio strateginių tikslų įgyvendinimo skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas, imtis veiksmų, kurie paskatintų: - politiką įgyvendinančias institucijas siekti geresnių rezultatų paslaugų skaitmenizavimo srityje; - viešąsias ir administracines paslaugas teikiančias valstybės įstaigas bei savivaldybes dalyvauti skaitmeninio iniciatyvų įgyvendinimo procese.	Įgyvendintų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektų, kurių trukmė ne ilgesnė kaip 2,5 metų, dalis	9 proc.	55 proc.	Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2030-12-31	
		Plėtros programose numatytų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo priemonių įgyvendinime dalyvaujančių viešąsias ir administracines paslaugas teikiančių institucijų dalis	27 proc.	50 proc.			
		Elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus atliekančių institucijų dalis	35 proc.	85 proc.			
		3.1. Parengti ir patvirtinti elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo brandos lygius ir elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų brandos lygio vertinimo metodiką.				Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2025 m. I ketv.
		3.2. Parengti ir patvirtinti elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų kūrimo gaires, nustatant tipinius elektroniniu būdu teikiamos viešosios ar administracinės paslaugos teikimo proceso žingsnius, jų sujungimą į vientisą paslaugos teikimo procesą, ir elektroniniu būdu teikiamos viešosios ar administracinės paslaugos sukūrimą ir įdiegimą naudojant Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos bendro naudojimo komponentus.				Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2024 m. II ketv.
		3.3. Atnaujinti elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų tinkamumo naudotojams (Lietuvos ir užsienio šalių gyventojams) užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijas.				Informacinės visuomenės plėtros komitetas	2024 m. IV ketv.

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama) / priemonės	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija / įgyvendinantis priemonės	Rekomendacijos (pokyčio, kurio siekiama)** / priemonių*** įgyvendinimo terminas
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė		
1-asis pagrindinis audito rezultatas Neužtikrinama reguliari viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų stebėseną ir kokybės vertinimas, nes: institucijos nepakankamai vertina savo teikiamų elektroninių paslaugų tinkamumą naudotojams, identifikuoja ir planuoja paslaugų tobulinimo poreikius.	Vidutinės svarbos 4. Siekiant užtikrinti viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę ir prieinamumo rodiklių stebėseną, numatyti priemonės, kurios užtikrintų vienodos šių paslaugų kokybės vertinimo praktikos taikymą, veiksmingesnį paslaugų kokybės stebėsenos procesą.	Nustatytos viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės vertinimo ir stebėsenos rekomendacijos / gairės	Nenustatytos	Patvirtintos	Vidaus reikalų ministerija	2026-12-31
	4.1. Patvirtinti viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės vertinimo ir stebėsenos rekomendacijas / gaires.				Vidaus reikalų ministerija	2024-06-30

* Detalus pokyčių vertinimo rodiklių duomenys pateikti 3 priede „Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys“.

** Priemonės ir terminus joms įgyvendinti, pokyčiui pasiekti ir rodikliams pamatuoti pateikė Ekonomikos ir inovacijų, Vidaus reikalų ministerijos ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas.

*** Rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos metu gali būti tikslinamos arba keičiamos rekomendacijų įgyvendinimo plane nurodytos priemonės ar pokyčių vertinimo rodikliai Valstybinio audito rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos tvarkos aprašo nustatyta tvarka. Aktualus priemonių ir pokyčių vertinimo rodiklių sąrašas yra pateikiamas Valstybės kontrolės atviruose duomenyse adresu www.valstybeskontrole.lt.

Atstovas ryšiams, atsakingas už Valstybės kontrolės informavimą apie priemonių įgyvendinimą ir kai kurių rodiklių reikšmės plane nustatytais terminais:

Ekonomikos ir inovacijų ministerijos Skaitmeninės darbotvarkės departamento Skaitmeninės politikos skyriaus vedėja Aušra Kumetaitienė, mob. 8 610 16325, e. p. ausra.kumetaitiene@eimin.lt

Vidaus reikalų ministerijos Viešojo administravimo ir vietos savivaldos politikos grupės vadovė Alma Bulkevičienė, tel. (8 5) 271 7105, el. p. alma.bulkeviciene@vrm.lt

Informacinės visuomenės plėtros komiteto Skaitmeninių sprendimų skyriaus patarėja Irma Zdanavičienė, mob. 8 662 95432, el. p. irma.zdanaviciene@ivpk.lt.

Informacinių technologijų audito departamento vadovas

Markas Marcinkevičius

Informacinių technologijų audito departamento vyriausioji valstybinė auditorė-audito grupės vadovė

Diana Nikitina

PRIEDAI

Valstybinio audito ataskaitos
„Viešųjų ir administracinių paslaugų
skaitmenizavimo valdymas“
1 priedas

Santrumpos ir sąvokos

CPVA – Centrinė projektų valdymo agentūra

DESI (angl. *Digital Economy and Society Index*) – Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas

DI – dirbtinis intelektas

EIMIN – Ekonomikos ir inovacijų ministerija

Elektroninės paslaugos – viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos. Elektroninės paslaugos suprantamos kaip apibrėžta Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programoje „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“¹³³

Institucijos – valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, teikiančios administracines paslaugas ir (arba) administruojančios viešųjų paslaugų teikimą

IRT – informacinės ir ryšių technologijos

IT – informacinės technologijos

IVPK – Informacinės visuomenės plėtros komitetas

PASIS – Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinė sistema

SM – Susisiekimo ministerija

VIISP – Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma

VRM – Vidaus reikalų ministerija

Administracinė paslauga – Viešojo administravimo įstatymo nurodyta viešojo administravimo veikla, susijusi su dokumentų išdavimu ar informacijos teikimu¹³⁴.

Elektroninės paslaugos kokybė – paslaugos savybių rinkinys, parodantis jos gebėjimą patenkinti nustatytus ar numanomus paslaugos naudotojo poreikius¹³⁵. Pagrindinėmis

¹³³ Elektroninė paslauga – naudojant įvairias IRT priemones (pvz.: kompiuterius, mobiliojo ryšio telefonus, interaktyvią skaitmeninę televiziją ar kita) nuotoliniu būdu teikiama paslauga, kuri apima visus veiksmus nuo paslaugos inicijavimo iki užsibrėžto jos rezultato pasiekimo (Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 5 p.).

¹³⁴ Viešojo administravimo įstatymas, 2 str. 1 d.

¹³⁵ Sąvoka nėra įtvirtinta teisės aktuose, apibrėžiant remtasi Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 7 p., susisiekimo ministro 2015-10-07 įsakymu Nr. 3-

elektroninės paslaugos kokybę apibūdinančiomis savybėmis audito metu laikytos elektroninės paslaugos pasiekiamumas internetu, prieinamumas, tinkamumas.

Elektroninių paslaugų pasiekiamumas internetu (arba branda) apibūdina paslaugos proceso (nuo paslaugos užsakymo ar kreipinio dėl paslaugos iki reikalingų duomenų ir informacijos suteikimo ar paslaugos rezultato gavimo elektroniniu būdu) perkėlimo į elektroninę erdvę skaitmenizavimo lygį¹³⁶.

Elektroninių paslaugų prieinamumas reiškia, kad visoms tikslinėms grupėms, įskaitant asmenis su negalia ar turinčius ribotą technologinę prieigą, užtikrinamos vienodos prieigos ir naudojimosi elektronine paslauga galimybės¹³⁷.

Elektroninių paslaugų tinkamumas suprantamas kaip naudojimosi elektronine paslauga paprastumas ir patogumas, atspindintis veiklos veiksmingumą, našumą ir naudotojų pasitenkinimą sukurta elektronine paslauga¹³⁸.

IT sprendimas – techninių ir programinių informacijos apdorojimo priemonių, skirtų konkrečioms gyventojų, verslo ir institucijų poreikiams tenkinti, visuma¹³⁹

Pagrindinės viešosios paslaugos – paslaugos, susijusios su šiais gyvenimo aspektais: įprastinėmis verslo operacijomis, persikraustymu, automobilio įsigijimu ir vairavimu, ieškinio dėl nedidelių sumų pateikimu, įmonės įkūrimu, šeimos gyvenimo aspektais, darbo praradimu, darbo susiradimu, studijomis¹⁴⁰.

Pažangiosios elektroninės paslaugos – elektroninės paslaugos, kurios pagal savybes, į kurias turi orientuotis elektronines paslaugas kuriančios ir teikiančios institucijos, yra šios: sudėtinės, savaveikės, atitinkančios tinkamumo vartotojams reikalavimus, pagrįstos paslaugų teikimo proceso pertvarkymu, automatiniu paslaugos gavėjo ir kitų reikalingų duomenų surinkimu, inovatyvių technologinių sprendimų panaudojimu, pasiekiamos įvairiomis IRT priemonėmis ir įrenginiais, teikiamos tik elektroniniu būdu, pasiekiamos per centralizuotus prieigos vartus ir teikiamos visoje ES¹⁴¹.

Skaitmeniniai sprendimai – techninių ir programinių priemonių, reikalingų paslaugoms skaitmeninti ir kitiems konkrečioms informacinių technologijų sprendimams, užtikrinantiems paslaugų teikimą, įgyvendinti, visuma¹⁴².

416(1.5 E) patvirtinta Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika, 10 p., Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modeliu, prieiga per internetą: <https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/elektroniniu-paslaugu-apibrezimo-tipizavimo-ir-vertinimo-modelis> (žiūrėta 2023-01-05).

¹³⁶ Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/Metodines_rekomendacijos.pdf (žiūrėta 2023-01-05).

¹³⁷ Prieiga per internetą: <https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/viesuju-ir-administraciniu-elektroniniu-paslaugu-patogumo-naudotojams-metodiniai-dokumentai> (žiūrėta 2023-05-15).

¹³⁸ 2022-09-12 įsakymu Nr. 4-984 patvirtinta Planuojamų kurti skaitmeninių sprendimų, leidžiančių saugiai ir patogiai gauti paslaugas, vertinimo metodika, 8.2 ir 9.2 pp., Viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų patogumo naudotojams metodiniai dokumentai, prieiga per internetą: <https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/viesuju-ir-administraciniu-elektroniniu-paslaugu-patogumo-naudotojams-metodiniai-dokumentai> (žiūrėta 2023-05-15).

¹³⁹ Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodika, 3.3 pp.

¹⁴⁰ 2021-03-09 Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui COM(2021) „2030 m. skaitmeninės politikos kelrodis: Europos skaitmeninio dešimtmečio kelias“ priedas, (11) p.

¹⁴¹ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 7 p.

¹⁴² Planuojamų kurti skaitmeninių sprendimų, leidžiančių saugiai ir patogiai gauti paslaugas, vertinimo metodika, 4.2 pp.

Sudėtinė elektroninė paslauga – kelios į vieną paslaugą sujungtos gyventojams ar verslui teikiamos elektroninės paslaugos, siekiant suteikti galutiniam paslaugos gavėjui jo poreikius atitinkančią paslaugą pagal tam tikrą gyvenimo ar verslo įvykį¹⁴³.

Viešasis administravimas – teisės aktais reglamentuota viešojo administravimo subjektų veikla, skirta teisės aktams įgyvendinti: administracinis reglamentavimas, administracinių sprendimų priėmimas, teisės aktų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo priežiūra, administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas¹⁴⁴.

Viešoji paslauga – pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukuriama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda¹⁴⁵.

Viešojo administravimo subjektas – viešasis juridinis asmuo, kolegiali ar vienasmenė institucija, neturinti juridinio asmens statuso, įstatymų nustatytą specialų statusą turintis fizinis asmuo, Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo veikla¹⁴⁶.

Viešųjų paslaugų teikimo administravimas – įstatymų nustatyta tvarka atliekama viešojo administravimo subjektų veikla nustatant viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir tvarką, išduodant leidimus teikti viešąsias paslaugas, steigiant atitinkamos formos juridinius asmenis arba parenkant kitus asmenis, teikiančius viešąsias paslaugas, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra¹⁴⁷.

¹⁴³ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programa „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, 6 p.

¹⁴⁴ Viešojo administravimo įstatymas, 2 str. 18 d.

¹⁴⁵ Ten pat, 2 str. 19 d.

¹⁴⁶ Ten pat, 2 str. 20 d.

¹⁴⁷ Ten pat, 2 str. 22 d.

Valstybinio audito ataskaitos
„Viešųjų ir administracinių paslaugų
skaitmenizavimo valdymas“
2 priedas

Audito apimtis ir metodai

Audito apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimas sudaro sąlygas teikti kokybiškas ir visuomenės poreikius atitinkančias elektronines paslaugas.

Pagrindiniai audito klausimai – ar užtikrinama elektroninių paslaugų stebėseną ir kokybės vertinimas; ar sukurti technologiniai įrankiai, skirti informacijai apie elektronines paslaugas valdyti ir teikti jas visuomenei vieno langelio principu; ar užtikrinama rezultatyvi viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo plėtra.

Audituojami subjektai – Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Vidaus reikalų ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas.

Audituojamas laikotarpis – 2018–2022 m. Siekdami įvertinti tendencijas ir pokyčius įgyvendinant strateginius tikslus viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo srityje, naudojome ankstesnių (2014–2017 m.) ir 2023 m. duomenis.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus¹⁴⁸.

Audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
1.1. Beveik kas penktas Elektroninių valdžios vartų portalo naudotojas nėra patenkintas suteiktomis paslaugomis	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą; ✓ Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatus. <p><u>Duomenų analizė</u></p> <p>Analizavome VII SP kaupiamus duomenis, VII SP portalo naudotojų apklausas, pasitenkinimo tyrimus, EIMIN, IVPK ir elektronines paslaugas teikiančių valstybės įstaigų ir savivaldybių pateiktus duomenis.</p> <p><u>Apklausa</u></p> <p>Apklausėme 91 valstybės įstaigą ir visas savivaldybes (60), atsakymus pateikė 81 valstybės įstaiga ir 55 savivaldybės.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, VRM ir IVPK atstovais.</p>	Įvertinti, ar elektroninių valdžios vartų naudotojai yra patenkinti paslaugų patogumu ir prieinamumu prie elektroninių paslaugų
1.2. Neužtikrinama, kad visos elektroninės paslaugos būtų pasiekiamos vieno langelio principu	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą; ✓ Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatus; ✓ Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatus. <p><u>Duomenų analizė</u></p>	Įvertinti, ar yra vieningas paslaugų katalogas, kuriame visuomenei teikiama informacija apie visas elektronines paslaugas

¹⁴⁸ 3000-asis TAAIS „Veiklos audito standartas“, prieiga per internetą: <https://www.valstybeskontrolė.lt/LT/post/15649/> (žiūrėta 2023-07-10).

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	<p>Analizavome VIISP, PASIS kaupiamus duomenis, EIMIN, IVPK ir elektronines paslaugas teikiančių valstybės įstaigų ir savivaldybių pateiktus duomenis.</p> <p><u>Apklausa</u></p> <p>Apklausėme 91 valstybės įstaigą ir visas (60) savivaldybes, atsakymus pateikė 81 valstybės įstaiga ir 55 savivaldybės.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, VRM ir IVPK atstovais.</p>	
<p>1.3. Nesukurti įrankiai elektroninių paslaugų stebėsenai ir kokybės vertinimui atlikti</p>	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos nuostatus; ✓ Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatus; ✓ Investicijų projektų rengimo metodiką; ✓ Procesų vertinimo modelį, naudojant COBIT®5, MEA01 proceso „Stebėti, vertinti ir įvertinti veiklos efektyvumą ir atitiktį“ aprašymą; ✓ Procesų vertinimo modelį, naudojant COBIT®5, EDM02 proceso „Užtikrinti naudos sukūrimą“ aprašymą. <p><u>Duomenų analizė</u></p> <p>Analizavome PASIS kaupiamus duomenis, EIMIN, VRM, IVPK ir elektronines paslaugas teikiančių valstybės įstaigų ir savivaldybių pateiktus duomenis.</p> <p><u>Apklausa</u></p> <p>Apklausėme 91 valstybės įstaigą ir visas (60) savivaldybes, atsakymus pateikė 81 valstybės įstaiga ir 55 savivaldybės.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, VRM ir IVPK atstovais.</p>	<p>Įvertinti, ar valstybės mastu atliekama elektroninių paslaugų stebėseną yra pakankama</p>
<p>1.4. Tik kas šešta institucija atlieka elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus ir identifikuoja paslaugų plėtros poreikius</p>	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Viešojo administravimo įstatymą; ✓ Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą; ✓ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“; ✓ 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninio plėtros programą; ✓ Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką; ✓ Viešojo valdymo institucijų teikiamų administracinių paslaugų vertinimo rekomendacijas; ✓ Paslaugų standartų rekomendacijas viešojo valdymo institucijoms; ✓ Viešojo valdymo institucijų teikiamų paslaugų rekomendacijas; ✓ Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, stebėjimo metodiką; ✓ Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodines rekomendacijas; ✓ Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, stebėjimo metodiką; ✓ Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodiką; ✓ Planuojamų kurti skaitmeninių sprendimų, leidžiančių saugiai ir patogiai gauti paslaugas, vertinimo metodiką; ✓ Cobit®5: Enabling Processes, APO11 proceso „Manage Quality“ aprašymą. <p><u>Duomenų analizė</u></p>	<p>Įvertinti, ar institucijos atlieka savo teikiamų elektroninių paslaugų kokybės stebėseną</p>

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	<p>Analizavome EIMIN, VRM, IVPK ir elektronines paslaugas teikiančių valstybės įstaigų ir savivaldybių pateiktus duomenis.</p> <p><u>Apklausa</u></p> <p>Apklausėme 91 valstybės įstaigą ir visas (60) savivaldybes, atsakymus pateikė 81 valstybės įstaiga ir 55 savivaldybės.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, VRM ir IVPK atstovais.</p>	
<p>2.1. 2014–2020 m. numatyti paslaugų skaitmenizavimo tikslai dar nepasiekti</p>	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valstybės pažangos strategiją „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030““; ✓ 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programą; ✓ 2021–2030 m. nacionalinį pažangos planą; ✓ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“; ✓ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinį veiklos planą; ✓ 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programą; ✓ 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programą; ✓ Strateginio planavimo metodiką; ✓ Cobit®5: Enabling Processes, APO11 proceso „Manage Quality“ aprašymą. <p><u>Duomenų analizė</u></p> <p>Analizavome EIMIN, SM veiklos ataskaitas, EIMIN, SM, IVPK ir kitų 2014–2020 m. programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinančių institucijų pateiktus duomenis, 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“ poveikio vertinimo ataskaitą, SFMIS duomenis apie 2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos įgyvendinimą.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, SM ir IVPK atstovais.</p>	<p>Įvertinti, ar pasiekti numatyti paslaugų skaitmenizavimo tikslai</p>
<p>2.2. Nustatyti rodikliai nepakankami elektroninių paslaugų kokybės gerėjimui pamatuoti</p>	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Valstybės pažangos strategiją „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030““; ✓ 2014–2020 m. nacionalinės pažangos programą; ✓ 2021–2030 m. nacionalinį pažangos planą; ✓ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“; ✓ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinį veiklos planą; ✓ 2014–2020 m. Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programą; ✓ 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programą; ✓ Strateginio valdymo įstatymą; ✓ Strateginio planavimo metodiką; ✓ Cobit®5: Enabling Processes, APO11 proceso „Manage Quality“ aprašymą. <p><u>Duomenų analizė</u></p> <p>Analizavome EIMIN, SM veiklos ataskaitas, EIMIN, SM, IVPK ir kitų 2014–2020 m. programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinančių institucijų</p>	<p>Įvertinti, ar strateginiuose dokumentuose numatyti kriterijai parodo elektroninių paslaugų kokybės gerėjimą</p>

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	<p>pateiktus duomenis, SFMIS duomenis apie 2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos įgyvendinimą.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, SM ir IVPK atstovais.</p>	
<p>2.3. Nepakankamai naudojama nacionalinių plėtros programų galimybėmis skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas</p>	<p><u>Dokumentų peržiūra</u></p> <p>Nagrinėjome:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programą „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“; ✓ 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninio plėtros programą. <p><u>Duomenų analizė</u></p> <p>Analizavome SFMIS duomenis apie 2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos įgyvendinimą, EIMIN, VRM, IVPK ir elektronines paslaugas teikiančių valstybės įstaigų ir savivaldybių pateiktus duomenis.</p> <p><u>Apklausa</u></p> <p>Apklausėme 91 valstybės įstaigą ir visas (60) savivaldybes, atsakymus pateikė 81 valstybės įstaiga ir 55 savivaldybės.</p> <p><u>Pokalbiai</u></p> <p>Organizavome pokalbius su EIMIN, SM ir IVPK atstovais.</p>	<p>Įvertinti, ar pasinaudojama nacionalinių plėtros programų galimybėmis skaitmenizuojant viešąsias ir administracines paslaugas</p>

Valstybinio audito ataskaitos
„Viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo
valdymas“
3 priedas

Pokyčių vertinimo rodiklių duomenys

Rodiklis	Viešųjų ir administracinių paslaugų pasiekiamų per Elektroninių valdžios vartų portalą dalis	Viešųjų ir administracinių paslaugų, teikiamų elektroniniu būdu, kokybės įvertinimo balas	Įgyvendintų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektų, kurių trukmė ne ilgesnė kaip 2,5 metų, dalis	Plėtos programose numatytų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo priemonių įgyvendinime dalyvaujančių viešąsias ir administracines paslaugas teikiančių institucijų dalis	
Matavimo vienetas	Proc.	–	Proc.	Proc.	
Pradinė reikšmė	60	nežinoma	9	27	
Pradinės reikšmės fiksavimo data	2023 m.	2023 m.	2023 m.	2023 m.	
Siektina reikšmė	85	9	55	50	
Tolerancijos ribos	Gera	≥ 80	9	≥ 50	≥ 45
	Vidutiniškai	66-79	8	16-49	31-44
	Blogai	≤ 65	7	≤ 15	≤ 30
Siektinos reikšmės fiksavimo data	2028 m.	2028 m.	2030 m.	2030 m.	
Periodinės reikšmės fiksavimo data	Kas 2 metai	Kasmet	Kas 2 metai	Kas 2 metai	
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti	IVPK duomenys	IVPK duomenys	EIMIN duomenys	EIMIN duomenys	
Detalus skaičiavimo / vertinimo aprašymas	$X=a / b*100$; a – per Elektroninių valdžios vartų portalą pasiekiamų viešųjų ir administracinių paslaugų skaičius; b – Lietuvos paslaugų kataloge nurodytų paslaugų skaičius	IVPK atlikto kokybės apie visų viešųjų ir administracinių paslaugų, teikiamų elektroniniu būdu įvertinimo (pagal dešimt balų sistemą) duomenų analizė	$X=a / b*100$; a – pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtos programos pažangos priemonę Nr. 05-002-01-07-08 ¹⁴⁹ įgyvendintų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektų, kurių įgyvendinimo trukmė ne ilgesnė kaip 2,5 metų (30 mėn.), skaičius; b – pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtos programos pažangos priemonę Nr. 05-002-01-07-08 įgyvendintų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo projektų skaičius	$X=a / b*100$; a – institucijų, dalyvaujančių plėtos programų numatytų viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo priemonių įgyvendinime, skaičius; b – viešąsias ir administracines paslaugas teikiančių institucijų skaičius	

¹⁴⁹ „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“.

Rodiklis	Nustatytos viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės vertinimo ir stebėsenos rekomendacijos / gairės	Elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus atliekančių institucijų dalis	Atliekama projektų, kuriais skaitmenizuojamos viešosios ir administracinės paslaugos, skaitmenizavimo tikslų ir planuotos naudos pasiekimo stebėseną
Matavimo vienetas	–	Proc.	–
Pradinė reikšmė	nenustatytos	35	neatliekama
Pradinės reikšmės fiksavimo data	2023 m.	2023 m.	2023 m.
Siektina reikšmė	Patvirtintos	85	Atliekama kasmet
Tolerancijos ribos	Gerai	≥70	Atliekama kasmet
	Vidutiniškai	56-69	
	Blogai	≤ 55	Neatliekama
Siektinos reikšmės fiksavimo data	2026 m.	2030 m.	2030 m.
Periodinės reikšmės fiksavimo data	Vertinant pokytį	Kasmet	Kasmet
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti	Teisės aktai	Institucijų apklausos duomenys	EIMIN duomenys
Detalus skaičiavimo / vertinimo aprašymas	Vertinama, ar teisės aktuose nustatytos viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės vertinimo ir stebėsenos rekomendacijos / gairės, apimančios žodyną, paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo procedūras, reikalavimus ir rodiklius	Pagal VK atliktos valstybės įstaigų ir savivaldybių apklausos duomenis vertinama, kokia dalis valstybės įstaigų ir savivaldybių, teikiančių viešąsias ir administracines paslaugas, kasmet atlieka elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams vertinimus	EIMIN atliekama viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo tikslų ir planuotos naudos pasiekimo stebėsenos analizė

Valstybinio audito ataskaitos
„Viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo
valdymas“
4 priedas

Per Elektroninių valdžios vartų portalą pasiekiamos paslaugos, kuriomis 2022 m. nebuvo pasinaudota ar pasinaudota iki 10 kartų

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Pasinaudota kartų
1.	Atsiskaitymo su valstybės ir / ar savivaldybių biudžetais, pinigų fondais pažymos užsakymas ir vykdymo būsenos duomenų gavimas (paslaugų teikėjams)	0
2.	Prašymas išduoti leidimą / išduoti leidimo dublikatą įvežti / išvežti / vežti radioaktyviausias medžiagas	0
3.	Prašymas išduoti leidimą / išduoti leidimo dublikatą įvežti / išvežti / vežti radioaktyviausias atliekas	0
4.	Paraiška išduoti licenciją vykdyti veiklą jonizuojančiosios spinduliuotės aplinkoje pas kitą asmenį turintį licenciją	0
5.	Paraiška gauti narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirmtakų (prekursorių) eksporto leidimą / pratęsti leidimo galiojimą / gauti supaprastintą leidimą	0
6.	Prašymas įrašyti į įmonių restruktūrizavimo administravimo paslaugas teikiančių asmenų sąrašą / patikslinti informaciją / išbraukti iš sąrašo	0
7.	Paraiška gauti mirusiojo kūnui gabenti reikalingus pervežimo tarptautinius dokumentus <i>laissez-passer</i>	0
8.	Prašymas dėl išeito lygiavėrio profesinės kvalifikacijos tobulinimo kurso įsikaitymo	0
9.	Prašymas užregistruoti pieno supirkėju	0
10.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba nemaistiniaisiais alkoholiniais tirpalais su kvapiųjų medžiagų priedais ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba nemaistiniaisiais alkoholiniais tirpalais su kvapiųjų medžiagų priedais galiojimą	0
11.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba maistiniaisiais alkoholiniais tirpalais su kvapiųjų medžiagų priedais galiojimą	0
12.	Paraiška gauti / patikslinti / panaikinti veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirmtakais (prekursoriais) licenciją / gauti veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirmtakais (prekursoriais) licencijos dublikatą	0
13.	Paraiška gauti / patikslinti / panaikinti specialiąją veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirmtakais (prekursoriais) licenciją ar išduoti specialiosios veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirmtakais (prekursoriais) licencijos dublikatą	0
14.	Prašymas išduoti leidimą vežti sprogmenis per Lietuvos Respubliką tranzitu	0
15.	Prašymas išduoti leidimą importuoti (įvežti) sprogmenis	0
16.	Prašymas išduoti leidimą eksportuoti (išvežti) sprogmenis	0
17.	Prašymas išduoti licenciją gaminti ginklus, A kategorijos ginklų priedėlius, šaudmenis, jų dalis	0
18.	Prašymas išduoti licenciją gaminti, naudoti, prekiauti sprogmenimis	0
19.	Prašymas išduoti pažymą apie ginklo pripažinimą visiškai netinkamu naudoti	0
20.	Prašymas suteikti teismo eksperto kvalifikaciją / pratęsti teismo eksperto kvalifikacijos galiojimą / pripažinti teismo eksperto kvalifikaciją / išduoti teismo eksperto kvalifikacijos pažymėjimo dublikatą	0

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Pasinaudota kartų
21.	Licencija vykdyti formaliojo profesinio mokymo programas	0
22.	Licencijos veiklai su jonizuojančiosios spinduliuotės šaltiniais išdavimas / patikslinimas / priedo pakeitimas / galiojimo sustabdymas / galiojimo sustabdymo panaikinimas / galiojimo panaikinimas	0
23.	Kelionių organizatoriaus pažymėjimo išdavimas	0
24.	Viešbučių, motelių, svečių namų ir kempingų klasifikavimo pažymėjimo išdavimas	0
25.	Prašymas dėl kvalifikuotus sertifikatus sudarančių Lietuvos respublikos sertifikavimo paslaugų teikėjų registracijos elektroninio parašo priežiūros institucijoje / informacijos patikslinimo	0
26.	Dėl licencijos gyvulių sėklinimo centro veiklai vykdyti išdavimo / licencijos galiojimo sustabdymo / licencijos galiojimo sustabdymo panaikinimo / licencijos galiojimo panaikinimo / licencijos dublikato išdavimo	0
27.	Dėl gyvulių sėklintojo licencijos išdavimo / licencijos galiojimo sustabdymo / licencijos galiojimo sustabdymo panaikinimo / licencijos galiojimo panaikinimo / licencijos dublikato išdavimo	0
28.	Prašymas dėl leidimo Lietuvos aukštosioms mokykloms ir užsienio aukštųjų mokyklų filialams įsteigtiems Lietuvos Respublikoje, vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą	0
29.	Prašymas dėl leidimo užsienio aukštosios mokyklos atstovybei vykdyti su studijomis susijusią veiklą	0
30.	Nuolatinės potencialiai pavojingų įrenginių priežiūros licencijų išdavimas, jų patikslinimas, dublikato išdavimas	0
31.	Prašymas leisti laikyti kvalifikacinius atestuoto auditoriaus egzaminus	0
32.	Šilumos tiekimo licencijos išdavimas, keitimas, dublikato išdavimas ar galiojimo panaikinimas	0
33.	Pažymos apie žemės dirbimą (Nacionalinei mokėjimo agentūrai) išdavimas	0
34.	Radiotechninio objekto radiotechninės dalies projekto ir / arba elektromagnetinės spinduliuotės stebėsenos plano derinimas	0
35.	Licencijos ar licencijos kopijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais išdavimas, dublikato išdavimas, duomenų atnaujinimas, pratęsimas ar panaikinimas	0
36.	Leidimo stovėti kelio ženkle „P“ (rezervuota) galiojimo zonoje išdavimas, dublikato išdavimas ar panaikinimas	0
37.	Savivaldybės turto pagal panaudos sutartį suteikimas arba panaudos sutarties atnaujinimas naujam terminui	0
38.	Susitarimas dėl paslaugos gavėjo jungimosi prie Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos	0
39.	Verslo liudijimų ir individualios veiklos pažymų duomenų teikimas kitoms institucijoms	0
40.	Elektroninio katalogo paslauga Užsakovui	0
41.	Licencijos organizuoti stalo lošimus ir lošimus A kategorijos automatais, licencijos organizuoti lošimus B kategorijos automatais, licencijos organizuoti bingą, licencijos organizuoti totalizatorių, licencijos organizuoti lažybas išdavimas / patikslinimas	0
42.	Licencijos organizuoti loterijas išdavimas / patikslinimas	0
43.	Prašymas išduoti gamtinių dujų tiekimo leidimą / patikslinti gamtinių dujų tiekimo leidimą / sustabdyti gamtinių dujų tiekimo leidimo galiojimą / panaikinti gamtinių dujų tiekimo leidimo galiojimą / panaikinti gamtinių dujų tiekimo leidimo galiojimo sustabdymą	0
44.	Prašymas išduoti energijos išteklių biržos operatoriaus licenciją / pakeisti energijos išteklių biržos operatoriaus licenciją / išduoti energijos išteklių biržos operatoriaus licencijos dublikatą / sustabdyti energijos išteklių biržos operatoriaus licencijos galiojimą / pratęsti energijos išteklių biržos operatoriaus licencijos galiojimą / panaikinti energijos išteklių biržos operatoriaus licencijos galiojimą / panaikinti energijos išteklių biržos operatoriaus licencijos galiojimo sustabdymą	0

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Pasinaudota kartų
45.	Šilumos tiekimo veiklos licencijos (teikiantiems ne mažiau kaip 10 GWh šilumos per metus) išdavimas, keitimas, dublikato išdavimas, galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas.	0
46.	Prašymas išduoti gamtinių dujų rinkos operatoriaus licenciją / patikslinti gamtinių dujų rinkos operatoriaus licenciją / sustabdyti gamtinių dujų rinkos operatoriaus licencijos galiojimą / panaikinti gamtinių dujų rinkos operatoriaus licencijos galiojimą / panaikinti gamtinių dujų rinkos operatoriaus licencijos galiojimo sustabdymą	0
47.	Prašymo išduoti geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo licenciją / pakeisti geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo licenciją / sustabdyti geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo galiojimą / panaikinti geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo licencijos galiojimą / panaikinti geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo licencijos galiojimo sustabdymą	0
48.	Prašymas išduoti elektros energijos skirstymo licenciją / pakeisti elektros energijos skirstymo licenciją / išduoti elektros energijos skirstymo licencijos dublikatą / sustabdyti elektros energijos skirstymo licencijos galiojimą / panaikinti elektros energijos skirstymo licencijos galiojimą / panaikinti elektros energijos skirstymo licencijos galiojimo sustabdymą	0
49.	Prašymas išduoti elektros energijos perdavimo licenciją / pakeisti elektros energijos perdavimo licenciją / išduoti elektros energijos perdavimo licencijos dublikatą / sustabdyti elektros energijos perdavimo licencijos galiojimą / panaikinti elektros energijos perdavimo licencijos galiojimą / panaikinti elektros energijos perdavimo licencijos galiojimo sustabdymą	0
50.	Prašymas išduoti / patikslinti veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirtakais (prekursoriais) vietos specialųjį registracijos pažymėjimą, ar išduoti veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirtakais (prekursoriais) vietos specialiojo registracijos pažymėjimo dublikatą, ar panaikinti veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirtakais (prekursoriais) vietos specialiojo registracijos pažymėjimo galiojimą	0
51.	Leidimo organizuoti nuotolinius lošimus išdavimas / papildymas / pakeitimas	0
52.	Prašymas išduoti / patikslinti leidimą vykdyti pluoštinių kanapių gaminių gamybos, kurios metu susidaro pluoštinių kanapių tarpiniai produktai, kuriuose THC kiekis viršija leidžiamą 0,2 procento ribą, veiklą ar panaikinti leidimo vykdyti pluoštinių kanapių gaminių gamybos, kurios metu susidaro pluoštinių kanapių tarpiniai produktai, kuriuose THC kiekis viršija leidžiamą 0,2 procento ribą, veiklą galiojimą	0
53.	Paraiška gauti narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirtakų (prekursorių) importo leidimą / pratęsti leidimo galiojimą	1
54.	Prašymas įrašyti į asmenų, teikiančių įmonių bankroto administravimo paslaugas, sąrašą / patikslinti informaciją / išbraukti iš sąrašo	1
55.	Prašymas leisti laikyti kvalifikacijos egzaminą ir išduoti restruktūrizavimo administratoriaus pažymėjimą / patikslinti duomenis / išduoti pažymėjimo dublikatą / išbraukti iš sąrašo	1
56.	Prašymas leisti laikyti kvalifikacijos egzaminą ir išduoti bankroto administratoriaus pažymėjimą / patikslinti duomenis / išduoti pažymėjimo dublikatą / išbraukti iš sąrašo	1
57.	Prašymas suteikti auditoriaus vardą / sustabdyti auditoriaus pažymėjimo galiojimą / atnaujinti auditoriaus pažymėjimo galiojimą / panaikinti auditoriaus pažymėjimo galiojimą / išduoti naują auditoriaus pažymėjimą / patikslinti auditoriaus duomenis	1
58.	Prašymas dėl išklaustyje ne Lietuvos auditorių rūmų organizuotų kursų įskaitymo	1
59.	Prašymas išduoti licenciją teikti dokumentų saugojimo paslaugą / patikslinti licenciją	1
60.	Prašymas įrašyti į išorės turto arba verslo vertinimo veikla turinčių teisę verstis asmenų sąrašą	1
61.	Paraiška gauti / patikslinti / panaikinti veiklos su narkotinių ir psichotropinių medžiagų pirtakais (prekursoriais) vietos registracijos pažymėjimą, išduoti pažymėjimo dublikatą, sustabdyti pažymėjimo galiojimą ar panaikinti pažymėjimo galiojimo sustabdymą	1
62.	Mokymo įstaigos atitikties vertinimas ir teisės mokyti asmenis, susijusius su pavojingųjų krovinių vežimu automobilių keliais, suteikimas	1
63.	Planuojamos ūkinės veiklos poveikio aplinkai vertinimo ataskaitos ir programos nagrinėjimas bei motyvuotos išvados dėl ataskaitos, programos, ūkinės veiklos galimybių teikimas	1
64.	Karinės įrangos importo / įvežimo licencijos išdavimas ir tikslinimas	1
65.	Teisės įrengti automobilių stovėjimo neįgaliesiems kelio ženklą suteikimas	1

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Pasinaudota kartų
66.	Prašymas išduoti elektros energijos visuomeninio tiekimo licenciją / pakeisti elektros energijos visuomeninio tiekimo licenciją / išduoti elektros energijos visuomeninio tiekimo licencijos dublikatą / sustabdyti elektros energijos visuomeninio tiekimo licencijos galiojimą / panaikinti elektros energijos visuomeninio tiekimo licencijos galiojimą / panaikinti elektros energijos visuomeninio tiekimo licencijos galiojimo sustabdymą	1
67.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti alaus, alaus ir nealkoholinių gėrimų mišinių gamybos licenciją ar panaikinti alaus, alaus ir nealkoholinių gėrimų mišinių gamybos licencijos galiojimą	2
68.	Prašymas įtraukti į audito įmonių sąrašą / sustabdyti audito įmonės pažymėjimo galiojimą / išbraukti iš audito įmonių sąrašo / patikslinti audito įmonės duomenis / išduoti naują audito įmonės pažymėjimą	2
69.	Prašymas išduoti galutinio vartotojo sertifikatą	2
70.	Įmonių, siekiančių vykdyti ar vykdančių su saugia laivyba susijusias paslaugas, atestavimas, duomenų patikslinimas atestuotų įmonių sąrašė, atestacijos galiojimo sustabdymas, panaikinimas, sustabdymo panaikinimas	2
71.	Paraiška dėl leidimo vartoti Lietuvos vardą interneto domenų varduose	2
72.	Leidimo vykdyti veiklą, susijusią su nuodingosiomis medžiagomis, išdavimas	2
73.	Karinės įrangos eksporto / siuntimo licencijos išdavimas ir tikslinimas	2
74.	Mokesčių lengvatos dėl žemės, valstybinės žemės nuomos, paveldėjimo arba nekilnojamo turto suteikimas	2
75.	Leidimų teikti asmens duomenis į trečiąsias šalis išdavimas (Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai)	2
76.	Prašymas suteikti / nutraukti išankstinę konsultaciją (Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai)	2
77.	Žaidimo automatų įrašymas į žaidimo automatų sąrašą	2
78.	Prašymas išduoti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba tabako gaminiais ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba tabako gaminiais galiojimą	3
79.	Prašymas išduoti / patikslinti licenciją verstis tabako gaminių ir su tabako gaminiais susijusių gaminių gamyba, ar panaikinti licencijos verstis tabako gaminių ir su tabako gaminiais susijusių gaminių gamyba galiojimą	3
80.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti alkoholio produktų, įskaitant alkoholinius gėrimus, gamybos licenciją, ar panaikinti alkoholio produktų, įskaitant alkoholinius gėrimus, gamybos licenciją galiojimą	3
81.	Prašymas įrašyti į teismo ekspertų sąrašą ir atlikti kitus susijusius veiksmus	3
82.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba etilo alkoholio turinčiomis žaliavomis ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba etilo alkoholio turinčiomis žaliavomis galiojimą	3
83.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba denatūruotu etilo alkoholiu ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba denatūruotu etilo alkoholiu galiojimą	3
84.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba alumi, alaus mišiniais su nealkoholiniais gėrimais, natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 procento ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba alumi, alaus mišiniais su nealkoholiniais gėrimais, natūralios fermentacijos sidru, kurio tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 8,5 procento, galiojimą	3
85.	Teisės įrengti, koreguoti arba panaikinti kelio ženklus gyvenamųjų vietovių gatvėse ir vietinės reikšmės keliuose suteikimas	3
86.	VII SP paslaugų institucijoms sutarties nutraukimas	3
87.	Prašymas išduoti, patikslinti leidimą verstis veikla su į narkotinių ir psichotropinių medžiagų IV sąrašą įrašytais medžiagomis, ar panaikinti leidimo verstis veikla su į narkotinių ir psichotropinių medžiagų IV sąrašą įrašytais medžiagomis galiojimą	3
88.	Prašymas išduoti leidimą steigti totalizatoriaus ar lažybų punktą	4

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Pasinaudota kartų
89.	Prašymas LAR dėl pažymos	4
90.	Įmokų į Valstybinės mokesčių inspekcijos surenkamąją sąskaitą duomenų paieška	4
91.	Strateginių prekių (dvejojo naudojimo prekių arba karinės įrangos) galutinį panaudojimą patvirtinančio dokumento išdavimas ir tikslinimas	4
92.	Prašymas skirti išmoką darbdaviui, pritraukusiam darbuotoją iš užsienio	4
93.	Prašymas patvirtinti / pakeisti ar papildyti lošimų organizavimo reglamentą, nuotolinio lošimo organizavimo reglamentą	5
94.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti alkoholio produktų, įskaitant alkoholinius gėrimus, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 procentų, gamybos licenciją, ar panaikinti alkoholio produktų, įskaitant alkoholinius gėrimus, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 procentų, gamybos licenciją galiojimą	5
95.	Leisti įvežti ir naudoti miško dauginamąją medžiagą miškui želdinti / Išduoti leidimo dublikatą	5
96.	Prašymas išduoti / papildyti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba nedenaatūruotu etilo alkoholiu ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba nedenaatūruotu etilo alkoholiu galiojimą	5
97.	Minimalios ar vidutinės priežiūros priemonės vaikui skyrimas, pratęsimas, pakeitimas ar panaikinimas	5
98.	Sutarties pasirašymas tarp dviejų šalių	6
99.	Fizinių, juridinių asmenų konsultavimas ir informacijos teikimas.	6
100.	Deklaracija išduoti leidimą vykdyti nepriklausomo elektros energijos tiekimo veiklą / pakeisti leidimą vykdyti nepriklausomo elektros energijos tiekimo veiklą / sustabdyti leidimo vykdyti nepriklausomo elektros energijos tiekimo veiklą galiojimą / panaikinti leidimo vykdyti nepriklausomo elektros energijos tiekimo veiklą galiojimą / panaikinti leidimo vykdyti nepriklausomo elektros energijos tiekimo veiklą galiojimo sustabdyimą	6
101.	Įtraukti į miško dauginamosios medžiagos tiekėjų sąrašą / Pakartotinai įtraukti į miško dauginamosios medžiagos tiekėjų sąrašą / Išbraukti iš miško dauginamosios medžiagos tiekėjų sąrašo / Patikslinti informaciją	7
102.	Prašymas įrašyti į auditoriaus padėjėjų sąrašą / išbraukti iš auditoriaus padėjėjų sąrašo	7
103.	Žemės nuomos mokesčio permokų grąžinimas arba neteisingai sumokėtų mokesčių grąžinimas ir / ar užskaitymas	7
104.	Prašymas išduoti / patikslinti licenciją verstis didmenine prekyba su tabako gaminiais susijusiais gaminiais ar panaikinti licencijos verstis didmenine prekyba su tabako gaminiais susijusiais gaminiais galiojimą	9
105.	Teisės vykdyti papildomą vairuotojų mokymą suteikimas	10
106.	Leidimo ekshumuoti žmogaus palaikus išdavimas	10
107.	Asmenų prašymų teikimo Konstituciniam Teismui elektroninių ryšių priemonėmis paslauga	10

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos duomenis

Valstybinio audito ataskaitos
„Viešųjų ir administracinių paslaugų
skaitmenizavimo valdymas“
5 priedas

Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir kokybės vertinimo metodiniai dokumentai ir rekomendacijos

Eil. Nr.	Rengėjas	Pavadinimas	Tikslas
1.	VRM	Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika ¹⁵⁰	Nustato viešųjų paslaugų naudotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo tvarką, naudotojų patenkinimo tyrimo organizavimą ir vykdymą bei naudotojų pasitenkinimo tyrimo rezultatų analizę. ¹⁵¹
2.	VRM	Paslaugų standartai. Rekomendacijos viešojo valdymo institucijoms ¹⁵²	Paslaugos standartas apibrėžtas kaip dokumentas, kuriame turi būti pateikti paslaugos kokybės rodikliai ir institucijos įsipareigojimai dėl jų laikymosi. Institucijoms rekomenduojama nustatyti į naudotojų poreikius orientuotus paslaugų kokybės rodiklius, nuolat juos vertinti ir atnaujinti. ¹⁵³
3.	VRM	Viešojo valdymo institucijų teikiamų administracinių paslaugų vertinimo rekomendacijos ¹⁵⁴	Rekomenduojama paslaugų vertinimą atlikti ne rečiau kaip kas trejus metus. Apibrėžti rodikliai, kuriais remiantis gali būti vertinama teikiamų paslaugų kokybė (pvz., naudotojų patenkinimo institucijos teikiamomis paslaugomis indeksas, informacijos, kurią surenka pati paslaugą teikianti institucija ir informacijos, kurią turi pateikti gyventojai ar verslo subjektai santykis, skundų, dėl netinkamai suteiktų administracinių paslaugų, skaičius ir pan.). ¹⁵⁵
4.	IVPK	Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, stebėjimo metodika ¹⁵⁶	Metodika parengta siekiant vertinti elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ar administracinių paslaugų teikimą Lietuvoje, elektronines paslaugas naudojančių gyventojų ir verslo subjektų patenkinimo lygį teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, sekti informacinės visuomenės plėtros srities strateginių tikslų ir elektroninės valdžios politikos įgyvendinimą. ¹⁵⁷
5.	IVPK	Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos ¹⁵⁸	Rekomenduojama kurti į naudotojų poreikius orientuotas elektronines paslaugas, į elektroninės paslaugos gyvavimo procesą įtraukti naudotojus, reguliariai atlikti jų tyrimus ir vertinti elektroninės paslaugos tinkamumą vadovaujantis elektroninės paslaugos vertinimo rodiklių sistema. ¹⁵⁹ Elektroninės paslaugos vertinimo rodiklių sistema turėtų apimti naudotojų patenkinimo paslauga, infrastruktūros, informacijos ir komunikacijos (aiškumo, pateikimo ir apsiėtimo) ir paslaugos teikimo proceso vertinimą. ¹⁶⁰ Rekomenduojama nustatyti elektroninės paslaugos vertinimo rodiklius ir ambicingas jų siektinas reikšmes, skatinančias gerinti elektroninės paslaugos tinkamumą. ¹⁶¹

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal metodinius dokumentus ir rekomendacijas

¹⁵⁰ Vidaus reikalų ministro 2009-06-30 įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.348227> (žiūrėta 2023-05-02).

¹⁵¹ Ten pat, 1 p.

¹⁵² Prieiga per internetą: <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.855> (žiūrėta 2023-05-02).

¹⁵³ Paslaugų standartai. Rekomendacijose viešojo valdymo institucijoms, 3–4 psl., prieiga per internetą: <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.855> (žiūrėta 2023-05-02).

¹⁵⁴ Prieiga per internetą: <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.862> (žiūrėta 2023-05-02).

¹⁵⁵ Paslaugų standartai. Rekomendacijose viešojo valdymo institucijoms, 1 psl. Prieiga per internetą: <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.862> (žiūrėta 2023-05-02).

¹⁵⁶ Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2010-02-25 įsakymu Nr. T-33 patvirtinta Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, stebėjimo metodika.

¹⁵⁷ Ten pat, 1 ir 2 p.

¹⁵⁸ Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014-05-05 įsakymu Nr. T-65 patvirtintos Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijos.

¹⁵⁹ Ten pat, 5 p.

¹⁶⁰ Ten pat, 45 p.

¹⁶¹ Ten pat, 43 p.

Valstybės įstaigų ir savivaldybių pateikta informacija apie atliekamą elektroninių paslaugų stebėseną

Apklausa buvo vykdoma 2023-03-09–2023-03-30. Į apklausą iš viso atsakė 89,0 proc. (81 iš 91) valstybės įstaigų, kurios PASIS duomenimis teikia viešąsias ir administracines paslaugas, ir 91,7 proc. (55 iš 60) savivaldybių. 75,3 proc. (61 iš 81) apklausoje dalyvavusių valstybės įstaigų ir 100 proc. (55 iš 55) savivaldybių nurodė, kad teikia paslaugas elektroniniu būdu. 24,7 proc. (20 iš 81) į apklausą atsakiusių valstybės įstaigų nurodė, kad jų paslaugos neteikiamos elektroniniu būdu, todėl analizuojant institucijų atliekamą elektroninių paslaugų kokybės stebėseną, šių valstybės įstaigų pateikti atsakymai nebuvo vertinami.

	Valstybės įstaigos	Savivaldybės	Visos institucijos
Teikia paslaugas elektroniniu būdu	61	55	116
Atlieka teikiamų elektroninių paslaugų stebėseną	52	37	89
Turi nustatytus elektroninių paslaugų stebėsenos rodiklius:	29	20	49
naudotojų pasitenkinimo suteiktomis elektroninėmis paslaugomis rodiklius	23	11	34
administracinės naštos vertinimo rodiklius	6	2	8

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal valstybės įstaigų ir savivaldybių apklausos duomenis

Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo rezultatai viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo srityje

1 lentelė. 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ ir ES fondų investicijų veiksmų programos paslaugų skaitmenizavimo priemonių įgyvendinimo rezultatai pagal sukurtas elektronines paslaugas

Tikslai, uždaviniai ir priemonės	Sutartyse numatyta reikšmė	Pasiekta reikšmė 2023 m.	Sukurtų elektroninių paslaugų skaičius						
			2018 m.	2019 m.	2020 m.	2021 m.	2022 m.	2023 m.	
2 tikslas – kurti saugias, pažangias, gyventojams ir verslui patogias ir jų poreikius atitinkančias viešąsias ir administracines elektrones paslaugas, skatinti jomis naudotis									
2.1 uždavinys – perkelti į skaitmeninę erdvę kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų, tobulinti jau sukurtų paslaugų funkcionalumą Priemonė – pažangių elektroninių paslaugų kūrimas	116	56	7	1	4	14	30	-	
2.2 uždavinys – plėtoti transporto ir erdviams duomenims tvarkyti skirtas elektrones paslaugas ir IRT produktus Priemonė – intelektinės transporto paslaugos ir taikomieji sprendimai	13	2	-	-	-	2	-	-	
2.3 uždavinys – kurti ir plėtoti su sveikata susijusias elektrones paslaugas ir IRT produktus Priemonė – elektrones sveikatos paslaugos	5	0	-	-	-	-	-	-	
2 tikslo ir uždavinių įgyvendinimo rezultatai	134	58	7	1	4	16	30	-	
3 tikslas – puoselėti IRT priemonėmis Lietuvos kultūrą ir lietuvių kalbą – kurti visuomenės poreikius atitinkantį kultūrinį ir lietuvių rašytinės ir sakytinės kalbos sąsajomis pagrįstą skaitmeninį turinį, plėtoti skaitmeninius produktus ir elektrones paslaugas									
3.1 uždavinys – skaitmeninti Lietuvos kultūros objektus ir jų pagrindus plėtoti viešai prieinamus skaitmeninius produktus ir elektrones paslaugas, siekti, kad suskaitmeninti Lietuvos kultūros objektai būtų išsaugomi ilgai, o jų sklaida Lietuvoje ir ES vienoda Priemonė – kultūros turinio skaitmeninimas ir sklaida	43	43	-	-	-	20	11	12	
3.2 uždavinys – kurti ir plėtoti viešai prieinamus lietuvių kalbos ir rašytijos skaitmeninius išteklius, diegti juos į IRT ir elektrones paslaugas Priemonė – lietuvių kalba informacinėse technologijose	21	21	-	-	4	17	-	-	
3 tikslo ir uždavinių įgyvendinimo rezultatai	64	64	-	-	4	37	11	12	
2 ir 3 tikslų ir uždavinių įgyvendinimo rezultatai	198	122	7	1	8	53	41	12	

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinį veiklos planą ir Europos Sąjungos struktūrinės paramos kompiuterinės informacinės valdymo ir priežiūros sistemos duomenis

2 lentelė. 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ paslaugų skaitmenizavimo tikslų ir uždavinių įgyvendinimo rezultatai pagal vertinimo kriterijų reikšmių pasiekimą

Tiksai, uždaviniai ir jų vertinimo kriterijai	2014 m. žinoma reikšmė	Vertinimo kriterijų reikšmės			
		2020 m. siektina	2020 m. pasiekta	2022 m. siektina	2022 m. pasiekta
2 tikslas – kurti saugias, pažangias, gyventojams ir verslui patogias ir jų poreikius atitinkančias viešąsias ir administracines elektronines paslaugas, skatinti jomis naudotis					
Gyventojų, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, dalis, proc.	42	60	58	61	74
Gyventojų, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, teikiamomis per e. valdžios vartus, dalis, proc.	21*	50	53	54	80
2.1 uždavinys – perkelti į skaitmeninę erdvę kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų, tobulinti jau sukurtų paslaugų funkcionalumą					
Viešųjų ir administracinių paslaugų, teikiamų elektroniniu būdu, dalis, proc.	–	50	42	50	n / d
2.2 uždavinys – plėtoti transporto ir erdviniamis duomenims tvarkyti skirtas elektronines paslaugas ir IRT produktus					
Sukurtos transporto ir erdviniamis duomenims tvarkyti skirtos elektroninės paslaugos ir IRT produktai (skaičius)	17	45	48	46	n / d
2.3 uždavinys – kurti ir plėtoti su sveikata susijusias elektronines paslaugas ir IRT produktus					
Gyventojų, besinaudojančių su sveikata susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalis, proc.	14	50	48	–	n / d
3 tikslas – puoselėti IRT priemonėmis Lietuvos kultūrą ir lietuvių kalbą – kurti visuomenės poreikius atitinkančią kultūrinę ir lietuvių rašytinės ir sakinės kalbos sąsajomis pagrįstą skaitmeninį turinį, plėtoti skaitmeninius produktus ir elektronines paslaugas					
Gyventojų, kurie naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalis, proc.	7	20	7	20	7
Gyventojų, kurie naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalis, proc.	17	25	18	25	18
3.1 uždavinys – skaitmeninti Lietuvos kultūros objektus ir jų pagrindu plėtoti viešai prieinamus skaitmeninius produktus ir elektronines paslaugas, siekti, kad suskaitmeninti Lietuvos kultūros objektai būtų išsaugomi ilgai, o jų sklaida Lietuvoje ir ES vienoda					
Europos skaitmeninėje bibliotekoje „Europeana“ prieinamų suskaitmenintų Lietuvos kultūros paveldo objektų skaičius (tūkst. vnt.)	119	205	226	215	309
3.2 uždavinys – kurti ir plėtoti viešai prieinamus lietuvių kalbos ir rašytijos skaitmeninius išteklius, diegti juos į IRT ir elektronines paslaugas					
Sukurtų ir viešai prieinamų lietuvių kalbos ir rašytijos išteklių, priemonių, elektroninių paslaugų dalis, proc.	49	66	68	69	n / d
Lietuvių kalbos sprendinių integravimas į kitas viešąsias ir administracines elektronines paslaugas (integruotų sprendinių skaičius, vnt.)	–	50	31	50	n / d

* 2015 m. duomenys

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 m. programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo tarpinstitucinį veiklos planą, Informacinės visuomenės plėtros komiteto ir Kultūros ministerijos duomenis

Valstybinio audito ataskaitos
„Viešųjų ir administracinių paslaugų
skaitmenizavimo valdymas“
8 priedas

2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės
skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonių „Kurti
technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai
naudotis paslaugomis“ ir „Didinti socialiai pažeidžiamų grupių
skaitmeninius įgūdžius“ rodikliai

Pažangos priemonė „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“	Pažangos priemonė „Didinti socialiai pažeidžiamų grupių skaitmeninius įgūdžius“ rodikliai
Modernizuotų e. paslaugų dalis, palyginti su visomis e. paslaugomis	Gyventojų, nesinaudojančių internetu, dalis
Naujų ir patobulintų viešųjų skaitmeninių paslaugų, produktų ir procesų naudotojai	Gyventojų, kurie nuolat naudojami internetu, dalis
Pateikti lietuvių kalbos išteklių, skirti DI ir inovatyvioms technologijoms plėtoti	Neįgaliųjų pasitenkinimas naudojantis viešosiomis paslaugomis
Įgyvendinti lietuvių kalbos išteklių, reikalingų kuriant DI sprendimus, kūrimo projektai	Naujų ir patobulintų viešųjų skaitmeninių paslaugų, produktų ir procesų naudotojai
Pradėjęs veikti atvirų duomenų ir skaitmeninės transformacijos kompetencijų centras	Įsigaliojęs pakeistas teisės aktas dėl informacijos teikimo neįgaliesiems
Užbaigtos viešųjų pirkimų procedūros, kuriomis siekiama suskaitmeninti paslaugas ir pagerinti teikiamų paslaugų brandos lygį	Paskelbtas kvietimas dalyvauti konkurse dėl inovatyvių sprendimų ir priemonių, kuriais būtų užtikrintos geresnės neįgaliųjų bendravimo galimybės
Įgyvendinti paslaugų skaitmenizavimo ir teikiamų paslaugų brandos lygio kėlimo projektai	Užbaigtos viešųjų pirkimų procedūros, kuriomis siekiama diegti naujus novatoriškus sprendimus ir priemones, skirtas geresnėms neįgaliųjų bendravimo galimybėms užtikrinti
Viešosios institucijos, kurioms suteikta parama skaitmeninėms paslaugoms, produktams ir procesams kurti	Pradėti įgyvendinti neįgaliesiems skirti skaitmeninių viešųjų paslaugų sprendimai
	Patvirtintos metodinės rekomendacijos IT sprendimų geresnėms kurčiųjų ir aklųjų komunikacijos galimybėms naudojantis viešosiomis paslaugomis, kūrimui ir diegimui
	Pasirašyta viešojo pirkimo sutartis dėl techninių pagalbos priemonių negalią turintiems asmenims įsigijimo
	Pasirašyta viešojo pirkimo sutartis dėl techninės įrangos IT sprendimų įdiegimui ir palaikymui įsigijimo
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonių aprašus ¹⁶²	

¹⁶² Ekonomikos ir inovacijų ministro 2022-07-12 įsakymu Nr. 4-869 patvirtintas 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-08 „Kurti technologinius sprendimus ir įrankius, leidžiančius saugiai ir patogiai naudotis paslaugomis“ aprašas, 2022-11-24 įsakymu Nr. 4-1136 patvirtintas 2021–2030 m. Ekonomikos ir inovacijų ministerijos valstybės skaitmeninimo plėtros programos pažangos priemonės Nr. 05-002-01-07-09 „Didinti socialiai pažeidžiamų grupių skaitmeninius įgūdžius“ aprašas, I sk.

