ELEKTRONINĖ VYRIAUSYBĖ (VALDŽIA): PASAULINĖS TENDENCIJOS IR RAIDA LIETUVOJE

Rimantas Petrauskas

Elektroninės vyriausybės (valdžios) terminas žymi kokybiškai naują viešojo administravimo būklę globalaus interneto tinklu besinaudojančioje žinių visuomenėje. Šiuo metu Europos Sąjungos (ES) šalyse viešojo administravimo reikmėms skiriama apie trečdalį biudžeto. Todėl efektyvus viešojo sektoriaus valdymas, naudojant šiuolaikines informacines technologijas ir žiniomis grįstus vadybos metodus, kartu gerinant valdžios bendravimą su piliečiais ir verslu, yra prioritetinis kiekvienos šalies uždavinys, kuris sprendžiamas kaip elektroninės valdžios plėtotė. Šio klausimo svarba pabrėžiama pagrindiniuose ES dokumentuose (e. Europa-2005 ir kt.[69]). Tačiau trūksta literatūros lietuvių kalba, nagrinėjančios elektroninės vyriausybės (valdžios) pasaulines tendencijas ir raidą Lietuvoje. Tai ypač svarbu dabar, kai Lietuvos Vyriausybė 2009 m. gegužės 13 d. nutarimu elektroninės valdžios (toliau – *e. valdžia*) plėtrą tiesiogiai įtraukė į viešojo administravimo strategiją iki 2010 metų[70].

Elektroninės vyriausybės reiškinio atsiradimo prielaidos

Elektroninės vyriausybės fenomenas atsirado devintajame praėjusio amžiaus dešimtmetyje, kuris ženklina interneto eros pradžią ir didžiulius poky-

[69] E-Europa 2005. Informacinė visuomenė visiems. COM (2002) 263. http://www.ivpk.lt/teises_aktai/files/73.pdf

[70] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 05 13 d. nutarimas Nr. 465 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos pakeitimo".

čius visuomenėje, sukeltus sparčios naujų informacinių technologijų plėtros visose žmogaus veiklos srityse ir industrinės visuomenės virsmo informacine visuomene.

Per trumpą laiką žmonija sukūrė internetą – viešą ir visuotinai prieinamą kompiuterių tinklų sistemą, užtikrinančią globalią elektroninę komunikavimo erdvę, leidžiančią sukaupti milžiniškus lengvai prieinamos, skaitmenine forma pateiktos[71] (angl. *digital*) infomacijos kiekius. Kompiuteriniai intelektualūs informacijos apdorojimo įrankiai leido ne tik matematiškai apdoroti duomenis, bet ir taikomojoje programinėje įrangoje kaupti reikalingas žinias, žmonijos patirtį ir atlikti kai kurias rutinines kontrolės, sprendimų priėmimo ir valdymo procedūras bei funkcijas, anksčiau buvusias išimtinai žmogaus prerogatyva. Šie pokyčiai lėmė pasikeitimus šiuolaikinėse valdymo aplinkose, organizacijų ir valdymo modelių transformaciją.

Globalizacija. Pasaulinė elektroninė interneto komunikavimo erdvė išplėtė rinkas ir atvėrė naujas globalias valdymo, konkurencijos, pirkimo, prekių pristatymo 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę[72] galimybes. Prijungtos prie globalaus interneto kompiuterių tinklo (angl. *networked, virtual*) valdymo, konsultavimo ir kt. darbo vietos galėjo būti nutolusios, atsirado galimybė dirbti firmoje sėdint prie kompiuterio namuose (nuotolinis darbas) ir virtualūs biurai. Paplito elektroninė prekyba, kuri pakeitė verslo valdymo ir administravimo poreikius bei galimybes, išryškėjo inovacijų svarba.

Industrinės ekonomikos transformacija į žinių ekonomiką. Masine prekių gamyba paremtą industrinę ekonomiką keitė žiniomis pagrįsta ekonomika. Ją kūrė informacinė ***visuomenė, kurioje svarbiausias produktas yra informacija, o pagrindiniai ištekliai ir strateginiai resursai – žinios***. Tokioje ekonomikoje ženkliai keičiasi darbo jėgos sudėtis, didėja aukštos kvalifikacijos darbuotojų poreikis, atsiranda žinių darbuotojų ir kūrėjų (angl. *knowledge workers*), naujų produktų ir tarnybų, pastebima sparti informacinių ir ryšių technologijų (IRT) plėtra, stiprėja konkurencija, trumpėja kai kurių gaminių naudojimo laikas.

---

[71] *Aut. past.* T. y. visos informacijos formos – tekstinė, garsinė, vaizdinė ir kt. – verčiamos į lengvai kompiuteriais apdorojamą skaitmeninę formą.

[72] *Aut. past.* Sutrumpintai žymima 24/7.

Elektroniniai verslo modeliai ir organizacijų kaita. Pirmas į pasikeitusias valdymo aplinkas ir naujas informacinių ir ryšių technologijų galimybes (IRT) reagavo verslo sektorius. Tarp verslo firmų užvirė aštri konkurencinė kova, kurie pirmesni daugiau veiklos perkels į elektroninę erdvę ir veiksmingiau pertvarkys organizacijas bei valdymo struktūras naudodami skaitmenines technologijas ir intelektualius informacijos apdorojimo įrankius. Atsirado elektroniniai verslo valdymo modeliai, kuriems būdinga:

- Verslo informacija perduodama internetinėmis technologijomis, kiek įmanoma atsisakant popierinių dokumentų;
- Verslo komunikacijoms naudojama pigi ir lengvai visiems prieinama globali elektroninė erdvė;
- Formaliai aprašius visų valdymo grandžių funkcijas, ryšius ir atliekamas užduotis pašalinamos dubliuojančios ar nereikalingos valdymo grandys, rutininiai kontrolės ir valdymo darbai perduodami kompiuterinėms sistemoms.
- Daug darbo užduočių atlieka mažesnis darbuotojų skaičius, naudojant efektyvius intelektualius kompiuterizuotus darbo įrankius.
- Kompiuterizuotos sprendimų paramos sistemos ir lanksčios valdymo schemos bei struktūros leidžia vadybininkams ir technologams greičiau reaguoti į aplinkos pokyčius ir prie jų prisitaikyti.

Kadangi naujos IRT leidžia automatizuoti daug rutininių valdymo ir administravimo procedūrų, keičiasi ir valdymo struktūros. ***Organizacijų valdymo hierarchijų piramidės labai suplokštėja, nebereikia daug tarpinių kontroliuojančių valdymo grandžių, sumažėja bendras valdymo darbuotojų skaičius*** – reikia mažiau popierius kilnojančio biurokratinio ir aptarnaujančio personalo. Kartu atsiranda galimybės teikti personalizuotas paslaugas klientams bet kuriuo metu, nepriklausomai nuo jų buvimo vietos, atsižvelgiant į jų individualius pageidavimus. Globalios elektroninės komunikavimo erdvės, skaitmeninių technologijų ir efektyvių intelektualių kompiuterinių informacijos apdorojimo įrankių panaudojimas leidžia ženkliai sumažinti organizacijos darbo ir laiko sąnaudas, didinti organizacijos pelną bei konkurencingumą. Tradicinės verslo firmos, besigiriančios respektabilumu, šimtametėmis tradicijomis ir stabiliomis, nesikeičiančiomis technologijomis bei struktūromis, jau nesugebėjo konkuruoti su veržliu naujuoju verslu ir turėjo arba bankrutuoti, arba pertvarkyti valdymą diegiant elektroninius verslo modelius.

Elektroninės vyriausybės (valdžios) sąvokos

Pagrindinės sąvokos. Paskatintos pokyčių verslo valdyme naudojant internetą ir naujas informacines technologijas sėkmės, praėjusio amžiaus gale kai kurių šalių (JAV, Australijos, Jungtinės Karalystės, Švedijos ir kt.) vyriausybės pradėjo elektroninius verslo valdymo modelius perkelti į viešąjį sektorių. Šis reiškinys buvo vadinamas „government online" („įtinkinta" vyriausybė), elektronic government (elektroninė vyriausybė), o JAV – kartais „digital government" („įskaitmeninta" vyriausybė). Lietuvių kalba ***įteisintas norminis „elektroninės valdžios"*** terminas[73]. Kurį laiką buvo dar vartojamas „elektroninio valdymo" terminas, tačiau jo atsisakyta, nes jau keliasdešimt metų jis paplitęs inžinerijoje, pažymint procesą, kai elektronika tiesiogiai valdo įrenginius (pvz., elektroninis staklių, fotoaparato ir kt. įrenginių valdymas), ir neturi ryšio su viešuoju sektoriumi. Todėl toliau straipsnyje vietoje termino „elektroninė vyriausybė" bus vartojamas terminas „elektroninė valdžia". Vėliau pasaulyje paplito platesnė sąvoka „electronic governance" („from e-Government to e-Governance"), kurią galima nusakyti „elektroninės valdysenos" terminu.

Yra ***siauras ir platus požiūris į e. valdžios sąvoką***. Bet kuriuo atveju elektroninė valdžia suprantama kaip informacinių ir ryšių technologijų taikymas viešajame sektoriuje, leidžiantis sumažinti korupciją, padidinti valstybės valdymo skaidrumą, sustiprinti pasitikėjimą valdžia, sumažinti viešojo sektoriaus veiklos sąnaudas ir atnešti daugiau įplaukų į valstybės biudžetą[74]. Perkeltos į elektroninę erdvę viešosios paslaugos tampa pasiekiamos bet kuriuo metu (24/7).

Siauriausia prasme elektroninė valdžia suprantama kaip interneto naudojimas valstybinei informacijai skelbti ir viešosioms paslaugoms teikti[75].

Kiek plačiau e. valdžia suprantama apibrėžiant ją kaip informacinių ir ryšių technologijų (intraneto, ekstraneto, interneto ir mobiliųjų technologijų) taikymą valstybinės institucijos veikloje, siekiant transformuoti jos sąryšį su

---

[73] Elektroninės valdžios koncepcija. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 12 31 d. nutarimas Nr. 2115.

[74] Definition E-government. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0"contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (žiūrėta 2009 12 12).

[75] Žr. Jungtinių Tautų interneto svetainę: http://www.unpan.org.

piliečiais, verslu bei kitomis valstybinėmis institucijomis. Informacinių ir ryšių technologijos (IRT) gali būti pasitelkiamos, siekiant įvairių veiklos tikslų:

- kokybiškiau aptarnauti piliečius ir verslą, teikiant jiems viešąsias paslaugas,
- glaudesnių valdžios bendradarbiavimo ryšių su verslu,
- piliečių informavimo apie viešojo sektoriaus vykdomą veiklą gerinimo,
- veiksmingesnio viešojo sektoriaus valdymo ir kt.

Šiuo atveju į elektroninės valdžios sąvoką gali įeiti:

- Elektroninės viešosios paslaugos piliečiams ir verslui;
- E. administravimo paslaugos tarp viešojo administravimo institucijų ir pačios institucijos viduje;
- Kai kurios elektroninės demokratijos paslaugos (elektroninis balsavimas).

Tačiau entuziastingas ir platus IRT diegimas viešajame sektoriuje jau apie 2002–2003 m. kai kuriose šalyse sukėlė nusivylimų bangą, nes reikalavo didžiulių investicijų į technologijas ir išlaidų naujoms darbo vietoms viešojo administravimo institucijose, o lauktų ženklesnių realių rezultatų nebuvo pasiekta. Tapo aišku, kad **sėkminga e. valdžios plėtra reikalauja pertvarkyti viešąjį sektorių, modernizuojant viešąjį valdymą ir ekonomiškai pagrindžiant e. valdžios sprendimus**.

2003 m. Europos Komisija įteisino naują, kur kas platesnę e. valdžios sąvoką: **elektroninė valdžia – tai IRT taikymo viešajame sektoriuje priemonių visuma, siekiant organizacinių pokyčių bei naujų valstybės tarnautojų įgūdžių tam, kad būtų pagerintos viešosios paslaugos, demokratiniai procesai ir visuomenė labiau palaikytų viešąją politiką**[76].

Programiniai elektroninės valdžios dokumentai

Jau 1999 m., rengiant strateginius kito dešimtmečio Europos Sąjungos tikslus, kuriuos 2000 m. patvirtino Europos Taryba Lisabonoje, buvo suformuota elektroninės Europos politinė iniciatyva eEurope[77]. Joje konstatuota,

[76] European Commission (2003). The Role of eGovernment for Europe's Future. COM(2003) 567 final.Brussels.

[77] eEurope - An information society for all COM(1999) 687 final <http://europa.eu/ legislation_summaries/information_society/l24221_en.htm> (žiūr. 2009 12 12).

kad globalizacija ir žiniomis grįstos ekonomikos iššūkiai reikalauja esminės Europos ekonomikos kaitos. Buvo pradėta diskutuoti apie būtinybę dalį vyriausybės veiklos perkelti į internetą. Iniciatyvoje atkreipiamas dėmesys, kad užtikrinti efektyvią informacinės visuomenės atneštų pokyčių vadybą yra vienas svarbiausių ekonominių ir socialinių iššūkių Europos Sąjungai. Visų pirma būtina įveikti kliūtis, stabdančias internetinių technologijų panaudojimą. Iniciatyvoje eEurope pažymima apie nepakankamą viešojo sektoriaus vaidmenį sudarant galimybes naujoms elektroninėms paslaugoms atsirasti, skaitmeninėms technologijoms taikyti ir joms plėtoti. Šioms kliūtims įveikti eEurope iniciatyvoje numatyta 10 veiklos krypčių, kurių dauguma buvo skirta visuomenės skaitmeninei atskirčiai (angl. *Digital divide*) mažinti – plėsti interneto tinklą, padaryti jį prieinamą didesnei visuomenės daliai, gerinti kompiuterinio raštingumo įgūdžius.

Kelios iš krypčių buvo susijusios su elektronine valdžia.

Viena iš šių krypčių – siekis užtikrinti elektroninį neįgaliųjų dalyvavimą socialiniame ir darbiniame gyvenime lygiomis teisėmis. Todėl iki 2001 m. pabaigos valstybės narės buvo įpareigotos pasirūpinti, kad visų valstybės institucijų interneto svetainių dizainas ir turinys būtų prieinami neįgaliesiems.

Kita iš šių krypčių buvo susijusi su elektroninės sveikatos paslaugomis. Konstatuojama, kad sveikatos reikmėms ES valstybinės institucijos vidutiniškai išleidžia daugiau kaip 8 procentus bendrojo nacionalinio produkto (BNP), todėl būtina plačiai naudoti skaitmenines technologijas, kurios gali pagerinti sveikatos priežiūros produktyvumą ir aprėptį.

E. valdžios kryptyje konstatuojama, kad:

- Visi Europos gyventojai ir verslo atstovai yra suinteresuoti geriau ir lengviau gauti reikalingą viešojo sektoriaus informaciją – tam reikia plačiau panaudoti internetą.
- Įgyvendinus e. valdžios priemones, valdžios paslaugos taptų labiau prieinamos gyventojams, **dėl sumažėjusios biurokratijos sumažėtų ir valdžios išlaidos**, būtų sukurta darbo vietų paslaugų teikėjams ir geresnė visos Europos informacijos rinka.

Todėl jau iki 2000 m. pabaigos valstybės narės turėjo užtikrinti paprastą priėjimą prie bent keturių esminių tipų Europos valstybinio sektoriaus informacijos – administracinės, kultūrinės ir aplinkosaugos informacijos bei duomenų apie esamas eismo sąlygas ir transporto spūstis. Buvo numatyta, kad piliečiai galėtų internetu pateikti mokesčių deklaracijas, finansavimo paraiškas ir kt., kad jie galėtų gauti informaciją ir pateikti atsakymus.

2000 m. Europos Komisija parengė veiksmų planą **eEuropa2002: Informacinė visuomenė visiems**[78]. Šis planas turėjo užtikrinti kuo didesnę naudą iš globalių pokyčių, kuriuos atneša informacinė visuomenė. **Tam viešasis administravimas kartu su privačiu sektoriumi turėjo greitai įdiegti naujus darbo metodus, naudojant internetą ir skaitmenines technologijas.** Padaryta išvada, kad šios galimybės kol kas nepakankamai įgyvendinamos, nes reikalauja daug vidinių administravimo institucijų darbo pokyčių, kurie turi būti kompleksiškai valdomi. Veiksmų plane numatyta, kad valstybės narės iki 2003 m. pabaigos turi užtikrinti elektroninį svarbiausių viešųjų paslaugų pasiekiamumą.

Reikia pažymėti, kad 2001 m. JAV prezidentas inicijavo valstybės valdymo pertvarkymą diegiant naujas informacines ryšių technologijas, kad būtų galima sumažinti valstybės išlaidas ir pagerinti viešųjų paslaugų teikimą piliečiams ir verslui, o viena iš penkių pagrindinių valdymų reformų ir veiksmų plano sudedamųjų dalių buvo elektroninės valdžios plėtra. Todėl **2002 m. buvo patvirtinta JAV e. valdžios strategija**[79], kurios vizija buvo paremta trimis principais:

- Nukreipta į piliečių (ne biurokratijos) poreikius;
- Nukreipta į konkrečius rezultatus;
- Paremta rinkos santykiais aktyviai skatinant inovacijas.

Kadangi ES šalyse viešojo administravimo reikmėms skiriama vidutiniškai apie trečdalį biudžeto, veiksmingas viešojo sektoriaus valdymas ir paslaugų teikimas naudojant naujas informacines technologijas ir žiniomis grįstus vadybos metodus yra prioritetinis uždavinys, tačiau nebuvo pakankamai efektyviai sprendžiamas, iškilo būtinybė peržiūrėti ir pakoreguoti iniciatyvos „eEurope“ veiksmų planą. Todėl 2002 m. Europos Komisija patvirtino naują veiklos planą „**E-Europa 2005: informacinė visuomenė visiems**“, kuris remiasi dviem viena kitą stiprinančiomis veiksmų kryptimis[80].

Pirmoje kryptyje numatyta veikla dėl e. valdžios, e. sveikatos apsaugos, e. mokymosi ir e. verslo, skatinanti naujų paslaugų kūrimą.

---

[78] eEurope 2002. An Information Society For All. Action Plan. <http://ec.europa.eu/ information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf> (žiūr. 2009 12 12).

[79] E-Government Strategy. Office of Management and Budget, Whitehouse, 2002.

[80] E-Europa 2005. Informacinė visuomenė visiems. COM (2002) 263. <http://www.ivpk.lt/teises_aktai/files/73.pdf> (žiūr. 2009 12 12).

Antroji kryptis iš esmės skirta greitaeigei plačiajuostei infrastruktūrai kurti ir kompiuterių tinklų saugumo klausimams.

Veiksmų planas eEurope 2005 nustatė **tas sritis, kur viešoji politika gali atnešti geriausių rezultatų ir į kurias prioritetines kryptis derėtų susitelkti.** Kad būtų galima koordinuoti, Europos Komisijoje įkuriamas atskiras padalinys, atsakingas už elektroninės valdžios vystymą. Veiklos plane numatytos priemonės dėl neįgaliųjų elektroninės įtraukties (angl. *e-inclusion*) į visas veiklos sritis, strateginės priemonės, skirtos peržiūrėti e. valdžios teisinę aplinką, apsikeitimo naudinga patirtimi ir veiklos kontrolės priemonės.

Šiame plane buvo siekiama, kad:

- Iki 2005 m. Europa turėtų modernias **elektronines viešąsias paslaugas**, o joms teikti naudojamas plačiajuostis bevielis ryšys ir kelių platformų sistemos. Todėl buvo numatyta pertvarkyti vidinius administracinius procesus[81].
- Iki 2005 m. pabaigos valstybės narės didžiąją dalį **viešųjų pirkimų** turi atlikti elektroniniu būdu.
- Visiems gyventojams savo bendruomenėse / savivaldybėse turi būti lengvai prieinama **viešoji prieiga prie interneto taškų** (VPIT), pageidautina naudojant plačiajuostį bevielį ryšį. Kurdamos VPIT, šalys narės turėtų naudoti struktūrinius fondus ir pagal poreikį bendradarbiauti su privačiu ir / ar visuomeniniu sektoriumi.
- Specialioje svetainėje numatyta pateikti nuorodas į **naudingos patirties** modelius ir gaires. Taip pat čia bus galima rasti programinių priemonių joms panaudoti ir grįžtamojo ryšio mechanizmų.

Kartu buvo sudarytas tipinis svarbiausių 20-ties viešųjų paslaugų sąrašas (12 gyventojams ir 8 verslui), kurias siūloma pirmiausia perkelti į elektroninę erdvę ir pagal šį sąrašą toliau numatyta lyginti e. valdžios plėtrą įvairiose šalyse:

Viešosios paslaugos gyventojams

1. Pajamų deklaravimas (turto, pajamų).
2. Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška.
3. Socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos, pašalpos daugiavaikėms šeimoms).

[81] Vidaus administravimo procesų, susijusių, pvz., su duomenų rinkimu ir tvarkymu, elektroniniu informacijos pasikeitimu, ryšių tarp agentūrų koordinavimas.

4. Asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai, autorių teisių apsauga).
5. Transporto priemonių registravimas.
6. Leidimai statyti pastatus.
7. Pranešimai policijai.
8. Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.
9. Gimimo ir mirties liudijimai.
10. Gyvenamosios vietos deklaracijos.
11. Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose.
12. Paraiškos (mokytis universitete, kelti kvalifikaciją).

Viešosios paslaugos verslui

13. Įmonių mokesčiai.
14. Pridėtinės vertės mokestis (PVM).
15. Naujų įmonių registravimas.
16. Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.
17. Viešieji pirkimai.
18. Socialinės išmokos darbuotojams.
19. Muitinės deklaracijos.
20. Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis.

2005 m. Europos Komisija priėmė naują komunikatą **„i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“**[82]**.** Jame pažymima, jog IRT panaudojimas ir jų įtaka visuomenei auga, todėl siekiama, kad IRT būtų **naudinga visiems piliečiams ir viešosios paslaugos būtų geresnės, ekonomiškesnės, prieinamesnės,** kiltų **gyvenimo kokybė,** nes viešosios paslaugos yra didžioji Europos ekonomikos dalis. Komunikatui įgyvendinti 2006 m. buvo sudarytas veiksmų planas KOM (2006) 173 dėl e. valdžios plėtros spartinimo Europoje visų labui.

Šiame plane aptariant 2010 m. tikslus ir lūkesčius, pirmą kartą viešai pabrėžiama, kad **„šalys, kuriose aukštas viešojo sektoriaus atvirumo ir veiksmingumo bei pasirengimo įgyvendinti e. valdžią lygis, taip pat pir-**

[82] Europos Komisija. Komunikatas KOM(2005) 229 „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“.

mauja pagal ekonominius ir konkurencingumo rodiklius“[83]. Toks aiškus ryšys tarp šalies konkurencingumo, inovacijų pajėgumo ir viešojo administravimo kokybės reiškia, kad pasaulio ekonomikoje veiksmingesnis valdymas yra svarbi konkurencinė jėga ir sėkmingai įgyvendindamos e. vyriausybės projektus, viešojo administravimo institucijos gali padėti įgyvendinti Lisabonos sutartį.

E. valdžios kūrimo procesą taip pat svarbu pagreitinti, siekiant modernizacijos ir naujovių, nes valdžios institucijos susiduria ir su tokiomis problemomis kaip visuomenės senėjimas, klimato kaita ir terorizmas, piliečiai reikalauja geresnių paslaugų, daugiau saugumo ir demokratijos, o verslo atstovai – mažiau biurokratijos ir daugiau veiksmingumo. Šis veiksmų planas visų pirma grindžiamas 3-iojoje ES šalių ministrų e. valdžiai skirtoje konferencijoje priimta Ministrų deklaracija[84], kurioje buvo nustatyti aiškūs **tikslai siekti visuotinės ir apčiuopiamos e. valdžios naudos 2010 m.** Veiksmų plane daugiausia dėmesio skiriama penkiems pagrindiniams e. vyriausybės tikslams, o 2010 m. nustatyti konkretūs tikslai[85]:

- Nepamirštas nė vienas pilietis: socialinės įtraukties skatinimas pasitelkus e. vyriausybę, kad iki 2010 m. visi piliečiai galėtų lengvai naudotis patikimomis ir naujoviškomis paslaugomis;
- Našumas ir veiksmingumas: iki 2010 m. siekiama užtikrinti didesnį vartotojų pasitenkinimą, skaidrumą ir atskaitomybę, mažiau biurokratijos ir daugiau našumo;
- Pagrindinės plataus poveikio paslaugos piliečiams ir verslo atstovams: iki 2010 m. 100 proc. viešųjų pirkimų bus galima vykdyti elektroniniu būdu (faktiškai elektroniniu būdu būtų vykdoma 50 proc. visų viešųjų pirkimų, taip pat sutariama bendradarbiauti dėl kitų plataus poveikio paslaugų piliečiams teikimo internetu);
- Pagrindinių priemonių įgyvendinimas: šiomis priemonėmis siekiama sukurti sąlygas piliečiams ir verslo atstovams iki 2010 m. naudotis pa-

[83] Pasaulio ekonomikos forumo visuotinio konkurencingumo ataskaitos, Europos Komisijos inovacijų rezultatų diagramos ir suvestinės, JT visuotinio e. vyriausybės pasirengimo ataskaitos (2003 m., 2004 m., 2005 m.).

[84] 2005 11 24 Manchester, Ministerial eGovernment Conference “Transforming Public Services” declaration. <http://www.epractice.eu/files/media/media2213.pdf > (žiūr. 2009 12 12).

[85] 1–4 tikslai apibendrinami remiantis aukščiau minėta Ministrų deklaracija.

togia, saugia, suderinta ir patvirtinta prieiga prie viešųjų paslaugų visoje Europoje;
- Dalyvavimo ir demokratiško sprendimų priėmimo skatinimas: iki 2010 m. ketinama pateikti veiksmingų viešų diskusijų ir dalyvavimo demokratiško sprendimų priėmimo procese priemones.

Produktyviai teikiamos paslaugos taupo laiką ir pinigus, o veiksmingos paslaugos yra naudingos piliečiams, verslo atstovams, administravimo institucijoms, visai visuomenei ir ekonomikai. Deklaracijoje tikimasi, kad e. valdžia iki 2010 m. padės užtikrinti didesnį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis ir gerokai sumažins administracinio darbo naštą verslo įmonėms ir piliečiams. Be to, pasitelkus naujoviškus IRT naudojimo būdus, iki 2010 m. viešasis sektorius dirbtų kur kas veiksmingiau, padidėtų skaidrumas ir atskaitomybė.

Įgyvendinant paslaugas reikia siekti plačiu naudojimu pagrįsto poveikio, o ne tik sukurti galimybes naudotis elektroninėmis paslaugomis. Daroma išvada, kad **e. vyriausybė pasiekė kritinę ribą. Tolesnei pažangai reikia įdiegti tam tikras priemones, ypač siekiant, kad plataus poveikio paslaugos būtų veiksmingos.** Sąveiką užtikrinantis prieigos prie viešųjų paslaugų elektroninio identifikavimo valdymas (eIDM), elektroninių dokumentų autentiškumo patvirtinimas ir elektroninis archyvavimas yra kritiškai svarbios įgyvendinimo priemonės. Veiksmų plane daroma svarbi išvada: **kad Europa būtų konkurencinga, viešojo administravimo institucijos turi būti veiksmingos ir naujoviškos, o e. valdžia – raktas, padėsiantis išnaudoti viešojo sektoriaus potencialą.**

Pagrindiniai elektroninės valdžios bruožai

Elektroninė valdžia paprastai prasideda valdžios bendravimą perkeliant į elektroninę erdvę. Skiriami keturi e. valdžios bendravimo modeliai:

1. G2C – valdžios bendravimas su piliečiais (angl. ***G**overnment **to** **C**itizens*),
2. G2B – valdžios bendravimas su verslu (angl. ***G**overnment **to** **B**usiness*),
3. G2G –bendravimas tarp viešojo sektoriaus institucijų (angl. ***G**overnment **to** **G**overnment*),

4. G2E – bendravimas viešojo sektoriaus institucijos viduje (angl. ***G**overnment **to E**mployees*).

Pirmieji du bendravimo modeliai įgyvendinami sukuriant **išorinę internetinę valdžios sąsają** (angl. *Front Office*) su piliečiais ir verslu, per kurią teikiamos **elektroninės viešosios paslaugos** (EVP).

Paskutiniai du bendravimo modeliai įgyvendinami sukuriant **vidinę valdžios sąsają** (angl. *Back Office*) tarp valdžios institucijų ar pačių institucijų viduje ir per šią sąsają atliekamos **elektroninės administravimo komunikacijos (paslaugos)**. Vidinė valdžios sąsaja kuriama apsikeičiant duomenimis internete, intranete ar uždaruose valstybinių institucijų kompiuterių tinkluose.

Elektroninės valdžios branda paprastai nustatoma pagal elektroninių viešųjų paslaugų teikimo lygį.

1. **Informacinis** EVP teikimo lygis yra tada, kai informacija apie viešąją paslaugą pateikiama viešuose interneto vartuose (portale) arba viešojo administravimo institucijos interneto svetainėje.
2. **Vienpusės sąveikos** teikimo lygis yra tada, kai elektroniniu būdu bendrauja tik viena iš pusių, o kitos pusės atsakymas gaunamas ne elektroninėmis priemonėmis.
3. **Dvipusės sąveikos** lygis yra tada, kai elektroniniu būdu bendrauja abi pusės, tačiau apmokėjimas už EVP internetu dar negalimas, pačios sutartys, pažymos, licencijos ir kt. išduodamos popierine forma asmeniškai atvykus į instituciją.
4. **Transakcinis** elektroninės viešosios paslaugos teikimo lygis yra tada, kai visas reikiamas bendravimo operacijas (įskaitant apmokėjimą) galima atlikti internetu, o paslaugos atlikimas gali būti patvirtinamas internetu atsiųstu elektroniniu dokumentu.
5. **Personalizuotas** lygis – kai viešojo administravimo institucijos pačios primena konkrečiam piliečiui ar verslo subjektui apie tai, kad baigiasi paso, pažymėjimo ar leidimo galiojimo laikas, atsiunčia iš dalies užpildytas formas (pvz., pajamų deklaracijas) ar net automatiškai teikia tam tikras EVP, nereikalaujant, kad vartotojas pateiktų prašymą jas suteikti (pvz., pašalpos vaikui gimus).

E. valdžia plėtojama Europos Sąjungos (pan-europiniu), valstybiniu, regioniniu, savivaldos ir bendruomenių mastu įgyvendinant įvairius e. valdžios projektus.

E. valdžios plėtros vadyba apima duomenų, technologijų, žmoniškųjų išteklių ir veiklos procesų valdymą. Yra **trys e. valdžios vadybos tipai**: centralizuotas, decentralizuotas ir mišrus[86].

Centralizuoto e. valdžios plėtros valdymo atveju visi sprendimai yra priimami aukščiausiu valdymo lygmeniu, kuriami e. valdžios plėtrai reikalinga teisinė aplinka, standartai ir infrastruktūra. Atsakomybė už e. valdžios strategijos įgyvendinimą tenka konkrečiam centrinės valdžios padaliniui. Šiuo atveju dažnai nedaug atsižvelgiama į piliečių ir verslo poreikius.

Decentralizuoto e. valdžios plėtros valdymo atveju sprendimus priima žemesnių lygių institucijos. Taip geriau įvertinami vartotojų poreikiai, tačiau kai trūksta koordinavimo ir bendrosios e. valdžios infrastruktūros, kyla suderinamumo problemų, dubliuojamos kuriamos e. valdžios sistemos ir pastebimas ekonominis neefektyvumas.

Mišraus metodo atveju sprendimai priimami tiek aukščiausiu, tiek ir žemesniu valdymo lygmenimis. Sprendimai gali būti priimami vienu lygmeniu ar keliais valdymo lygmenimis.

E. valdžios plėtra reikalauja sumažinti skaitmeninę atskirtį ir sukurti reikiamą aplinką IRT plačiai naudoti viešajame sektoriuje. Skaitmeninė atskirtis pasireiškia tuo, kad daliai gyventojų e. valdžios paslaugos yra neprieinamos, nes jie nemoka naudotis kompiuteriniais ištekliais, neturi kompiuterio ar prieigos prie interneto. Ši problema sprendžiama sudarant mokestines lengvatas pirmą kartą perkantiems kompiuterį, mažinama prieigos prie interneto kaina, kuriami viešieji interneto prieigos taškai (VIPT), rengiami nemokami ir nuotoliniai kompiuterinio raštingumo kursai.

Išorinė e. valdžios sąsaja su piliečiais ir verslu pasireiškia per internetinius viešojo administravimo institucijų tinklapius ar integruotus e. valdžios interneto vartus (portalus), teikiančius elektronines viešąsias paslaugas.

Vidinė e. valdžios sąsaja sudaro sąlygas elektroniniam viešojo sektoriaus institucijų administravimui (e. administravimui) ir pasireiškia visų pirma integruojant valstybės informacinius išteklius (registrus, duomenų apsikeitimo sistemas bei saugyklas ir kt.), kuriant uždarus ir saugius valstybės institucijų

[86] Heeks, R. *Implementing and Management eGovernment*: An International Text. Sage Publications Ltd, 2006. ISBN: 9780761967910.

kompiuterių tinklus, popierinių dokumentų apyvartą pakeitus elektroniniais dokumentais. Jeigu ministerijų, savivaldybių ir kitų viešojo sektoriaus institucijų informacinė infrastruktūra kuriama atskirai, iškyla itin svarbios **sąveikumo** arba suderinamumo (angl. *interoperability*) **problemos.** Jos skirstomos į:

- Technologines (skirtingos programinės platformos, įranga);
- Organizacines (skirtingi reikalavimai, duomenų formatai ir kt.);
- Semantines (skirtingi terminai ir jų vartojimas).

Perkeliant apsikeitimą dokumentais į elektroninę erdvę, kyla **elektroninio dokumento autentiškumo ir jo autoriaus nustatymo problemų**. E. dokumento autentiškumo problema sprendžiama šifruojant įvairiais kodais perduodamą elektroninę informaciją. E. dokumento autorius identifikuojamas naudojant elektroninius parašus. Įvairios institucijos (konkretūs bankai, firmos, įstaigos) apsikeisti e. dokumentais dažnai naudoja uždarus (koduotus) interneto kanalus ir įvairias pigesnes e. parašų technologijas. Asmeniui nustatyti elektroninėje erdvėje ir apsikeisti e. dokumentais šalies ar ES mastu naudojama brangesnė saugaus e. parašo technologija, paremta dviem kodavimo raktais (angl. *Public Key Infrastructure – PKI*). Šią raktų porą sukuria ir asmeniui išduoda sertifikavimo centrai. Slaptasis (privatus) raktas žinomas tik dokumento autoriui ir naudojamas užšifruoti dokumentą. E. dokumentą perskaityti galima panaudojus viešąjį raktą, kuris atsisiunčiamas iš sertifikavimo centro arba kito viešo tinklapio. Tokį dokumentą pakeisti ar modifikuoti galima tik privačiu raktu.

E. valdžios plėtroje vartotojams labai svarbus „vieno langelio“ (angl. *one window, one point entry etc.*) principas. Paprastai pilietis, norėdamas gauti kai kurias viešąsias paslaugas (pvz., leidimą statyti namą), pagal įstatymus prieš pateikdamas prašymą paslaugai turi gauti įvairių pažymų iš kitų viešojo administravimo sektoriaus įstaigų. Pagal vieno langelio principą piliečiui pakanka tik pateikti prašymą viešajai paslaugai, o visas pažymas ir duomenis viešojo sektoriaus viduje susirenka pati institucija.

E. valdžios plėtra pasaulyje

E. valdžios plėtra yra matuojama ir palyginama keliais metodais. Europos Bendrijoje viena iš dažniausiai cituojamų yra *Capgemini* metodika[87], pagal

[87] The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services 7th Measure-

kurią matuojami keli pagrindiniai rodikliai: elektroninių viešųjų paslaugų (EVP) lygio branda, bendras elektroninių paslaugų pasiekiamumas ir šių paslaugų orientavimas į pilietį. Kelių geriausių šalių rodiklių matavimų rezultatų (atliktų 31 EU27+ šalyje 2007 m.) palyginimas su Baltijos šalimis pateiktas 1 lentelėje.

Šis tyrimas parodė, kad geriausių rezultatų pasiekė Austrija, Jungtinė Karalystė ir kai kurios kitos šalys (dauguma visų 20 rekomenduotų paslaugų rodiklių siekia 90–100 proc.), tačiau per paskutinius metus kelios ES narės (Slovėnija, Estija, Malta, Portugalija) padarė didžiulį šuolį ir pasiekė pirmaujančių šalių lygį. Įdomu, kad pirmaujančių šalių elektroninių viešųjų paslaugų lygio branda (vidutinis EVP lygis maksimalaus lygio atžvilgiu) nedaug skiriasi nuo bendro paslaugų prieinamumo elektroninėje erdvėje, o atsiliekančių e. valdžios plėtroje šalių šie du rodikliai gerokai skiriasi (žr. 1 lentelę). Pažymėtina, kad dauguma šalių didesnį dėmesį skiria verslo elektroninių paslaugų pasiekiamumui (ES vidurkis 70 proc.), o EVP piliečiams pasiekiamumo rodiklio vidurkis siekia vos 50 proc.

1entelė 1. Elektroninių viešųjų paslaugų rodiklių matavimų palyginimas[88]

Šalys	1 rodiklis		2 rodiklis		2 rodiklis/ piliečiams		2 rodiklis/ verslui		3 rodiklis	
	Vieta	%	Vieta	%	Vieta	%	Vieta	%	Vieta	%
Austrija	1	99	1	100	1	100	1	100	3	35
Slovėnija	2	96	4	90	2-3	90	5-12	88	4-5	29
Švedija	7	88	7	75	8	75	14-18	75	13-16	20
Estija	8	87	9	70	10	59	5-12	88	6-9	26
Lietuva	25	64	25-27	36	24-27	26	24-27	50	26	8
Latvija	29	55	28	30	24-27	26	28	39	21	14
ES vidurkis		75		59		50		70		20

Pastaba: 1 rodiklis – EVP lygio branda, 2 rodiklis – bendras EVP pasiekiamumas, 3 rodiklis – EVP orientavimas į pilietį.

ment. Prepared by Capgemini For EC Directorate General for InformationSociety and Media, September 2007.

[88] The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services 7th Measurement. Prepared by Capgemini For EC Directorate General for InformationSociety and Media, September 2007.

2007 m. pirmą kartą EVP plėtrai matuoti buvo įvestas orientavimo į pilietį rodiklis, kuris parodė nepakankamą ES šalių dėmesį šiam svarbiam klausimui. Pirmaujančių šioje srityje šalių (Bulgarija, Norvegija, Austrija) paslaugų orientavimo į pilietį rodiklis nesiekė 40 proc., o ES vidurkis buvo tik 20 proc.

Nors e. valdžios plėtra yra tiesiogiai susijusi su viešuoju administravimu, valstybių viešojo administravimo strategijos išgyvena keturias požiūrio į IRT stadijas[89]:

Ignoravimo – IRT neatlieka jokio vaidmens viešojo sektoriaus reformoje.

Izoliavimo – strategijose deklaruojama IRT svarba viešojo sektoriaus veikloje, tačiau iš tikrųjų IRT diegimas vyksta tarsi atskiras nuo visos reformos procesas.

Idealizavimo – manoma, kad IRT gali išspręsti visas viešojo sektoriaus veiklos problemas („sidabrinė kulka“).

Integravimo – IRT diegimas siejamas su visa viešojo sektoriaus reforma.

Vykdant e. valdžios plėtrą būtina iš izoliavimo stadijos pereiti į integravimo, vengiant idealizavimo stadijos.

Siekiant, kad piliečiai ir verslas patogiau galėtų pasinaudoti e. valdžios galimybėmis, pirmaujančiose šalyse e. valdžios interneto vartai orientuojami ne į e. viešųjų paslaugų paiešką ir teikimą, o į pagalbą piliečiui ir verslui tam tikroje gyvenimiškoje situacijoje (angl. *Life event*). Kiekvienos tokios situacijos atveju per e. valdžios vartus suteikiama informacija apie būtinus atlikti veiksmus ir teikiamas viešąsias paslaugas, jų įkainius, kartu duodant nuorodas į paslaugų internetinius adresus.

Norint nustatyti e. valdžios tendencijas ir plėtros kryptis, būtini moksliniai tyrimai. 2006–2007 m. Europos Komisija 6-osios Bendrosios programos pagrindu finansavo projektą „Elektroninės valdžios mokslinių tyrimų ir technologijų plėtros gairės 2020“, kurio vienu iš partnerių buvo ir Mykolo Romerio universitetas[90]. Projekte taip pat dalyvavo ir JAV mokslininkai, gavę specialų vyriausybės finansavimą. Įvertinus tarpdisciplininę e. valdžios tyrimų specifiką (apima kompiuterių, socialinius, humanitarinius mokslus), buvo

[89] Heeks, R.B. & Davies, A. (2001) Different approaches to information age reform, in *Reinventing Government in the Information Age*, R.B. Heeks (ed.), Routledge, London, 22–48.

[90] EC 6th Framework Programme project eGovRTD2020 http://www.egovrtd2020.org (žiūr. 2009 12 12).

nustatytos tyrimų spragos[91]. Nustatyta, kad JAV vykdomi kelių mokslo šakų problematiką apimantys e. valdžios moksliniai tyrimai, o ES daugiausia pabrėžia technologines šios srities problemas, nors pastaruoju metu kai kurios šalys (pvz., Vokietija, Italija, Švedija, Didžioji Britanija) jau atlieka ir tarpdisciplininius, ne vien tik į IRT orientuotus, e. valdžios tyrimus.

JAV e. valdžios plėtros moksliniai tyrimai davė gerų rezultatų. 2002 m. patvirtintoje į pilietį orientuotos e. valdžios strategijoje buvo deklaruotas siekinys, kad bet kurią viešą elektroninę paslaugą galima gauti trimis klavišo spustelėjimais (principas „3 clics"). Kitas siekinys buvo pertvarkyti valstybės valdymo struktūrą ir sumažinti išlaidas. Tuo tikslu JAV 2002 m. pirmoji pasaulyje priėmė e. valdžios įstatymą (vėliau jį priėmė ir Austrija). Šiuo įstatymu buvo įtvirtintas ir apibrėžtas mišrus e. valdžios plėtros valdymo modelis – aukščiausiam valdymo lygmeniui buvo palikta atsakomybė už e. valdžios architektūrinius sprendimus, o atskirų projektų įgyvendinimas buvo perduotas atitinkamoms žemesnio valdymo lygmens įstaigoms. Kiekvienos įstaigos progresas e. valdžios plėtros srityje įvertinamas kasmet visos šalies mastu, geriausių rezultatų pasiekę padaliniai yra finansiškai skatinami, o jų geroji patirtis siūloma visiems.

E. vyriausybės sėkmė ir potencialas jau dabar akivaizdus keliose ES šalyse (Austrija, Jungtinė Karalystė, Suomija, Švedija ir kt.), kurios yra tarp pasaulio lyderių. Elektroninės sąskaitos Danijoje padeda mokesčių mokėtojams sutaupyti 150 milijonų EUR, o verslo įmonėms – 50 milijonų EUR per metus. Įdiegus tokią sistemą visoje ES, per metus būtų galima sutaupyti daugiau nei 50 milijardų EUR. Belgijoje neįgalieji išmokas internetu gali gauti per keletą sekundžių, o anksčiau tai trukdavo 3 ar 4 savaites. Tokiomis greitomis ir patogiomis paslaugomis galėtų naudotis visi Europos piliečiai daugelyje viešųjų sričių[92].

Kaip ir perkeliant verslą į elektroninę erdvę, buvo įgyvendinta ir daug nesėkmingų IRT projektų. Dalis jų tiesiog buvo skirta sukurti kuo daugiau interneto svetainių ir paslaugų internete, nepaisant jų poreikio, kokybės ir naudingumo piliečiams, arba kurti atskirus e. valdžios techninės infrastruktūros elementus, deja, jie nedavė jokios naudos e. valdžios plėtrai.

---

[91] Gap analyse eGovRTD2020 Roadmapping eGovernment Research: Visions and Measures towards Innovative Governments in 2020. Printed in Italy, 2007.

[92] Europos Komisija. Komunikatas KOM(2005) 229 „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti".

E. valdžios plėtra Lietuvoje

Programiniai dokumentai

Pagrindinis programinis dokumentas, nusakantis e. valdžios plėtrą, yra 2002 m. patvirtinta Valstybės ilgalaikės plėtros strategija[93]. Šios strategijos Žinių visuomenės prioriteto 3-ioje dalyje „Valstybės valdymas ir savivalda" numatytas **svarbiausias tikslas – modernizuoti viešojo administravimo sistemą – siekti sukurti nukreiptą į ateitį viešąjį administravimą,** adekvatų Europos Sąjungos šalyse suformuotoms normoms ir tradicijoms.

Pagrindiniai viešojo administravimo tobulinimo veiksmai buvo numatyti plėtojant kelias pagrindines strategines kryptis, viena iš kurių yra elektroninės valdžios projektų įgyvendinimas, elektroninės vyriausybės plėtra.

Šiai krypčiai priklauso naujų informacinių ir telekomunikacinių technologijų pritaikymas teikiant viešojo administravimo paslaugas gyventojams ir verslui. Strategijoje pabrėžiama, kad šiuolaikinė valstybė turi ypatingą dėmesį skirti elektroninės vyriausybės galimybių plėtrai, diegti informacines technologijas viešojo administravimo srityje, skatinti valdžios institucijų veiklos veiksmingumą, plėtoti elektroniniu būdu teikiamas paslaugas ir elektroninę demokratiją.

Plėtojant informacinių technologijų panaudojimą valstybės institucijų priimamų sprendimų veiksmingumui skatinti numatyta diegti informacinių technologijų ir telekomunikacijų priemones viešojo administravimo institucijų darbe, užtikrinti jų saugumą; sukurti visiškai funkcionalią, integralią valstybės registrų sistemą, užtikrinti valstybės registrų sąveiką, sukauptų duomenų kokybę ir prieinamumą; diegti svarbiausias valstybės institucijų, savivaldybių ir teismų tarpusavyje veikiančias informacines sistemas; informacinių technologijų produktams taikyti lietuvių kalbos taisyklingumo reikalavimus.

Strategijoje laukiama, kad **elektroninės valdžios projektų įgyvendinimas padidins valdymo sistemos veiksmingumą, sumažins valstybės tarnautojų skaičių, pagerins valdymo kokybę ir operatyvumą.**

Strategijoje numatyta įgyvendinti vieno langelio principą ir užtikrinti priimamų sprendimų skaidrumą. Kiekvienas valstybės gyventojas ar ūkio subjektas galėtų ir sugebėtų veiksmingai pasinaudoti savo teisėmis: ginti savo interesus viešojo administravimo (valstybės ir savivaldybių) institucijose, gauti

[93] Valstybės ilgalaikės raidos strategija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimu Nr. IX-1187 (*Žin*. 2002, Nr. 113-5029).

operatyvius ir kuo išsamesnius atsakymus į rūpimus klausimus, veiksmingai apskųsti neteisėtus valstybės tarnautojų veiksmus.

Kitas programinis dokumentas, susijęs su e. valdžios plėtra Lietuvoje, buvo 2002 m. Vyriausybės nutarimu patvirtinta **Elektroninės valdžios koncepcija**[94]. Joje buvo išdėstytas Vyriausybės požiūris į elektroninės valdžios reiškinius Lietuvoje, siekiant gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms, gyventojams, verslo subjektams ir tam panaudojant skaitmenines technologijas. Koncepcijoje formuluojama svarbi nuostata – **įgyvendinant e. valdžios projektus, pertvarkyti valdymo struktūrą, įdiegti e. valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis**[95]. Visos Lietuvos Respublikos institucijos turi dalyvauti rengiant ir įgyvendinant e. valdžios projektus.

Koncepcijoje prognozuojama, kad **pokyčiai, susiję su e. valdžios projektų įgyvendinimu (valstybės valdymo modernizavimu), bus labai ryškūs**. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas gerokai pakeis sampratą apie tai, koks turi būti valdymas, kokia ir kaip turi būti atliekama kontrolė, kaip turi būti atsiskaitoma už darbo rezultatus, kaip turi būti vertinamas valstybės tarnautojų veiklos efektyvumas. Tai turės įtakos tiek gyventojams, tiek institucijoms. Didelių pokyčių laukiama ir gyventojų aptarnavimo, informacijos valdymo, sprendimų priėmimo srityse. Kadangi **viešajam administravimui e. valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą, ateityje ji bus priemonė valstybės funkcijoms atlikti.** Padedant informacinėms technologijoms, gali būti efektyviai įdiegti jos ideologiniai pamatai – orientuotis į vartotoją ir pritaikyti verslo valdymo modelius institucijų darbe. Todėl v**iešojo administravimo srityje e. valdžios projektų įgyvendinimas atneš didelių struktūrinių permainų, keisis valdymo struktūra,** institucijos turės glaudžiai bendradarbiauti su privačiu sektoriumi, diegdamos verslo valdymo modelius, **o numatomi rezultatai su kaupu atpirks investuotas pastangas ir lėšas.** Koncepcijoje pateikiamas tikslas – didinti Lietuvos Respublikos vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, tam panaudoti infor-

[94] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“.

[95] *Aut. past.* Tiesa, koncepcijoje pateikiamas gana siauras e. valdžios projekto apibrėžimas – tai „projektas, kuris apima vienos institucijos ar bendrus kelių institucijų (...) projektus ir kurio tikslas – perkelti viešųjų paslaugų teikimą į skaitmenines technologijas“.

macinių technologijų teikiamas galimybes. Svarbiausias uždavinys – **pasiekti, kad nuo 2005 metų viešosios paslaugos gyventojams ir verslo subjektams iki trečiojo lygio turės būti perkeltos į internetą ir teikiamos naudojant skaitmenines technologijas** (atsižvelgiant į EK rekomenduotą paslaugų sąrašą). Tačiau koncepcijoje nėra pateikta e. valdžios apibrėžimo, tik teiginys, kad e. valdžios projektai perkelia viešųjų paslaugų teikimą į skaitmenines technologijas.

Įgyvendinant šią koncepciją ir diegiant e. valdžios projektus, numatyta būtinybė keisti teisinę aplinką ir parengti e. valdžios veikimą įteisinančius įstatymus. Įgyvendinant e. valdžios projektus, kartu bus vykdomos ir viešojo administravimo reformos. Tai leis išvengti neefektyvaus valdymo automatizavimo proceso. Iki 2003 m. vidurio numatyta sukurti juridinių ir fizinių asmenų tapatybės nustatymo informacinėse sistemose koncepciją, o paskui bus sukurta pati gyventojų tapatybės nustatymo sistema.

Koncepcijoje numatyta, kad bus nustatyti standartiniai reikalavimai e. valdžios projektų tarpusavio sąsajoms ir sąsajoms su vartotojais. Būtina e. valdžios projektų funkcionavimo sąlyga – standartinių procedūrų ir suderintų duomenų perdavimo formatų naudojimas, kai reikia keistis informacija. Numatyta sukurti saugų valstybės institucijų tinklą (toliau vadinama – SVIT), apimantį visas valstybės institucijas, mažinant skaitmeninę atskirtį sukurti viešų interneto prieigos taškų, padėti neįgaliesiems lengviau įsilieti į visuomenę.

Koncepcijoje jau buvo deklaruojamas vieno langelio principas, kai fiziniams ir juridiniams asmenims nereikės rūpintis atliekamų viešojo administravimo procedūrų eiga, nes tai atliks valstybės informacinės sistemos, gyventojams ir verslo subjektams tiesiogiai nedalyvaujant.

Nors koncepcijoje daug bendrų teiginių ir mažoka konkretumo, tačiau joje pabrėžiama dauguma svarbiausių 2000–2002 m. Europos programinių dokumentų e. valdžios plėtros teiginių, numatoma elektroninių viešųjų paslaugų (24/7) plėtra ir būtinybė pertvarkyti viešojo administravimo institucijų valdymą naudojant IRT.

Realizavus Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planą, buvo tikimasi pasiekti, kad 90 procentų pagrindinių viešųjų paslaugų iki 2008 metų būtų teikiama naudojant IRT, taip labai pagerės sąlygos tiek verslo subjektams, tiek ir gyventojams, nes jie galės įvairias viešąsias paslaugas gauti pasitelkę IRT, taigi sutaupyti daug laiko ir lėšų.

Atsakomybė už e. valdžios įgyvendinimą paskirstyta šioms institucijoms:

- e. valdžios projektų valdymo institucija (Vidaus reikalų ministerija) atsakinga už SVIT plėtrą, viešųjų paslaugų teikimo naudojant IRT priežiūrą, vartotojų tapatybės nustatymo sistemos kūrimą;
- e. valdžios projektų koordinavimo ir stebėjimo institucija (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV) atsakinga už bendros e. valdžios infrastruktūros kūrimą, e. valdžios koncepcijos įgyvendinimo stebėjimą bei instrukcijų parengimą ir žinybiškumo, susiskaidymo bei lėšų švaistymo išvengimą, projektų koordinavimo metodikos sudarymą ir suderinamumo standartų rengimą.
- Viešojo administravimo institucijos atsako už e. valdžios strategijos sukūrimą ir plėtojimą pačioje institucijoje.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės Informacinės visuomenės plėtros komisija, vadovaujama Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko, teiks pasiūlymus, kaip nustatyti strateginę e. valdžios plėtros kryptį ir e. valdžios projektų tikslus, kontroliuos e. valdžios uždavinių įgyvendinimo eigą, padės įtraukti institucijas į šios koncepcijos įgyvendinimą.

Kitas programinis dokumentas, susijęs su e. valdžios plėtra, buvo 2004 m. patvirtinta **Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija**[96], parengta įgyvendinant Valstybės ilgalaikės raidos strategiją ir LRV nutarimą dėl strateginių tikslų plėtoti informacinę ir žinių visuomenę. Bendruose strategijos nuostatuose nurodomas poreikis didinti valstybės valdymo efektyvumą, gerinti viešųjų paslaugų kokybę diegiant šiuolaikinius vadybos metodus. Numatoma, kad Strategijos įgyvendinimo laikotarpiu ypač daug dėmesio bus skiriama šioms sritims: geresniam valdymui, žmoniškųjų išteklių valdymui, naujovėms teikiant viešąsias paslaugas, **elektroninei valdžiai.** Strategijoje tikslui „Sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą viešojo administravimo sistemą, pagrįstą IT“ pasiekti buvo keliami penki uždaviniai, iš kurių tik vienas buvo tiesiogiai susietas su IT:

- Tobulinti viešojo administravimo institucijų teikiamų paslaugų prieinamumą, kokybę, skaidrumą ir trumpinti trukmę plačiau naudojantis patikimų IT galimybėmis per IT prieinamumo gyventojams didi-

[96] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos patvirtinimo“.

nimą, sprendimų priėmimo skaidrumo didinimą, e. viešųjų paslaugų teikimą.

Strategijoje e. valdžia neapibrėžiama ir paminėta tik prabėgtomis, remiantis 2001 m. Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcija, kurios vienas iš pagrindinių tikslų kuriant informacinę visuomenę Lietuvoje – modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius, sukuriant tinkamą teisinę aplinką, tobulinant e. valdžią, suteikiant gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų informaciją, sudarant sąlygas plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimant sprendimus.

2005 m. buvo patvirtinta **Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija**[97], kurioje realizuojant eEurope politines iniciatyvas buvo numatoma, kad įgyvendinus šią strategiją Lietuva sudarys palankią informacinės visuomenės plėtrai teisinę ir institucinę aplinką, **viešojo administravimo institucijos padidins elektroninės valdžios galimybes**, gyventojams ir verslui bus teikiamos naujos kartos viešosios paslaugos, pagrįstos informacinių ryšių technologijų naudojimu. Tai leis pasiekti, kad iki 2010 m. viešosiomis elektroninėmis paslaugomis naudotųsi 40 proc. Lietuvos gyventojų, o 70 proc. viešųjų elektroninių paslaugų būtų teikiama vieno langelio principu. Strategijoje pabrėžiama, kad vienas svarbiausiųjų uždavinių šiuolaikinei valstybei – sukurti viešojo administravimo sistemą, kuri geriau dirbtų ir mažiau kainuotų, o jos veikla būtų skirta šalies gyventojams, jų reikmėms ir gerovei.

Todėl vienas iš strategijos prioritetų – **viešojo administravimo modernizavimas panaudojant IT.** Tam būtina diegti IT viešojo administravimo srityje: kurti elektroninę valdžią, didinti viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumą, plėtoti elektroniniu būdu teikiamas paslaugas, užtikrinti elektroninės demokratijos kūrimąsi. Tiek Europoje, tiek visame pasaulyje vis daugiau dėmesio skiriama informacinės visuomenės plėtrai, ir vienu iš svarbiausiųjų veiksnių nurodoma internetu teikiamų viešųjų paslaugų plėtra. Svarbiausios į gyventoją, kaip vartotoją, orientuotų naujos kartos viešųjų paslaugų (t. y. elektroninės valdžios paslaugų) savybės – paslaugų kokybė, lengvas ir greitas pasinaudojimas jomis, visuotinis prieinamumas. Tačiau šioje strategijoje e. valdžios sąvoka dar neapibrėžiama.

---

[97] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo“.

2006 m.. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtino **Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2006–2008 metų programą**[98]. Šios Programos nuostatos atitinka EK komunikato „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti" keliamus uždavinius. Programoje jau **įvestas atitinkantis EK rekomenduojamą elektroninės valdžios apibrėžimas** ir teigiama, kad šiuolaikinės valstybės viešojo administravimo veiklą orientuoja į veiksmus, jungiančius IRT galimybes su perspektyviais valstybės valdymo būdais, o modernizuojant viešąjį administravimą, svarbus vaidmuo tenka viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę planams. Viešasis sektorius, siekdamas teikti geros kokybės paslaugas visais lygiais, turi gebėti greitai reaguoti į iššūkius, nuolat diegdamas inovacijas, gebėti greitai diegti naujas technologijas, keisti paskirtį ir atliekamos veiklos apimtį, kad pokyčiai vyktų visose viešojo administravimo institucijose.

Deja, šie teiginiai ilgą laiką nebuvo įtraukti į Viešojo administravimo modernizavimo planus ir strategijas.

Tik 2009 m. gegužės mėn. Vyriausybės nutarimu **Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija** pagaliau **buvo pakeista**[99]**, įtraukus į ją e. valdžios plėtrą, o buvusi e. valdžios koncepcija nustojo galioti.** Šioje strategijoje atskirame 48 punkte „E. valdžia" pateikiamas platus ir panašus į EK 2003 m. rekomenduotą elektroninės valdžios apibrėžimas: **„Visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų IRT, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms ir administracinėms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti, suvokiama kaip e. valdžia".** Kadangi šiame apibrėžime nėra visai aišku, ar kalbama apie IRT diegimo, ar viešojo administravimo organizacinius pokyčius, strategijoje toliau nuodugniau paaiškinama e. valdžios plėtros svarba: Šiuolaikinės valstybės, **siekdamos našaus, efektyvaus ir skaidraus valstybės valdymo, savo veiklą viešojo administravimo srityje orientuoja į veiksmus, jungiančius šiuolaikines IRT galimybes su perspektyviais valstybės valdymo būdais. Siekiant užtikrinti e. valdžios plėtrą, reikia pertvarkyti vidinius viešojo administravimo procesus,** nuosekliai plėtoti elektroninį turinį ir infrastruktūrą, užtikrinti saugų ir efektyvų duomenų teikimą tarp vals-

[98] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 21 d. nutarimas Nr. 615 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2006–2008 metų programos patvirtinimo".

[99] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gegužės 13 d. nutarimas Nr. 464 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos pakeitimo".

tybės registrų ir informacinių sistemų, saugiai identifikuoti ir autentifikuoti asmenis elektroninėje erdvėje, užtikrinti efektyvų elektroninio parašo naudojimą tvarkant ir saugant elektroninius dokumentus bei asmenims, kurie kreipiasi į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas, nustatyti. IRT pritaikymas viešajame sektoriuje atveria naujas asmenų bendravimo su valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis galimybes.

Strategijoje pirmą kartą oficialiai apibrėžti 5 viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai, pagaliau ištaisius kai kurias e. valdžios koncepcijoje buvusias klaidas, tačiau trūksta nuorodų apie galimybę už elektronines viešąsias paslaugas paslaugas sumokėti internetu.

E. valdžios pasiekimai Lietuvoje

Kai kurie e. valdžios plėtros aspektai pateikti įvairiuose šaltiniuose [Petrauskas, R.; Kalinauskienė, E. Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste. *Viešasis administravimas*. 2007, 3(15): 65–70; Augustinaitis, A.; Petrauskas, R. The First Steps of E-Governance in Lithuania: from Theory to Practice. *Electronic government: Proceedings of First International conference EGOV 2002, Aix-en-Provence*. France, Sept 2-6, 2002. R. Traunmuller, K. Lenk (eds.). Berlin Heidelberg New York: Springer 2002, p. 438–445. ISBN 3-540-44121-2; Augustinaitis, A.; Petrauskas, R. eParticipation Development in Lithuania: Research Projects. *Electronic Government*. Schriftenreihe Informatik, vol. 15. ISBN 3-85487-830-3.U. Linz: Trauner Vrl., 2005 p. 233–240]. Viena iš svarbiausių e. valdžios plėtros krypčių – skaitmeninės atskirties mažinimas – Lietuvoje pastaruoju metu sėkmingai sprendžiama [Petrauskas, R.; Kiškienė, A.; Bilevičienė T. E-inclusion as the part of e-government development in Lithuania. *Viešoji politika ir administravimas*. 2008, Nr. 23, p. 48–58]. Asmenų, kurie naudojasi kompiuteriu, 2008 m. padaugėjo iki 55,7 proc., o kurie naudojasi internetu– iki 53,1 proc.[100]. Sėkmingai įgyvendinama Visuotinio kompiuterinio raštingumo programa. Nuo 2002 m. integruojant privataus verslo, valdžios ir ES struktūrinių fondų išteklius, buvo sukurtas vienas tankiausių ES viešosios interneto priei-

[100] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gegužės 13 d. nutarimas Nr. 464 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos pakeitimo".

gos taškų kaimiškosiose vietovėse tinklas (2008 m. šiame tinkle integruoti 875 VIPT).

Lietuvoje sėkmingai sukurtas saugus valstybinis duomenų perdavimo tinklas (SVDPT), sudarantis sąlygas valdžios institucijoms saugiai keistis informacija ir užtikrinantis registrų bei valstybės informacinių sistemų apsaugą.

Didinant elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų prieinamumą, sukurta valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų interneto svetainė „Elektroniniai valdžios vartai" (www.evaldzia.lt, www.epaslaugos.lt ir www.govonline.lt). Šioje interneto svetainėje pateikiama informacija gyventojams ir verslo subjektams apie valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas. Populiariausios elektroniniu būdu teikiamos viešosios paslaugos gyventojams yra pateikti mokesčių deklaracijas ir susigrąžinti sumokėtą gyventojų pajamų mokesčio dalį (61,34 proc.); ieškoti laisvų darbo vietų ir užsakyti informaciją apie atsiradusias laisvas norimas darbo vietas ir kt.

Pagaliau įgyvendintas Asmenų identifikavimui elektroninėje erdvėje reikalingos infrastruktūros sukūrimo projektas, kuriuo siekiama sudaryti reikiamas sąlygas asmenis identifikuoti elektroninėje erdvėje.

Užbaigtas stambus per 2006–2008 m. įgyvendintas e. valdžios projektas „Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos sukūrimas". Vienas iš pagrindinių šio projekto uždavinių – įdiegti priemones (bendrąją terpę), leisiančias organizuoti ir valdyti duomenų mainus tarp įvairiose technologinėse terpėse funkcionuojančių informacinių sistemų subjektų, dalyvaujančių valstybės valdyme, elektroniniu būdu teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. Įgyvendinant šį projektą, įsigyta duomenų mainų platforma, skirta duomenų mainams tarp institucijų, atsakingų už viešųjų ir administracinių paslaugų elektroniniu būdu teikimą, įgyvendinti, atnaujintas ir su ja susietas viešųjų ir administracinių paslaugų portalas „Elektroniniai valdžios vartai".

Nors Lietuvoje žengtas didelis žingsnis į priekį teikiant elektronines viešojo sektoriaus paslaugas, tačiau vis dar gerokai atsiliekama nuo daugumos Europos šalių (žr. lentelę 1). Šioje srityje Lietuva užima 24–27 vietas tarp 31 šalies. Ypač bloga padėtis su elektroninių paslaugų orientavimu į piliečius, kur Lietuvos rodiklis sudaro tik 8 proc. Jei JAV stengiasi, kad pilietis galėtų pasiekti norimą elektroninę viešąją paslaugą trimis klavišo spustelėjimais, Lietuvoje tam dažnai reikia bent 6–8 spustelėjimų. Labai mažai paslaugų pasiekia-

ma per pažangias „gyvenimo įvykių“ sąsajas. Daug pinigų išleista elektroniniam parašui įdiegti viešajame sektoriuje, bet realiai iki šiol dauguma aukštesnio elektroninių paslaugų pasiekiama identifikuojantis privačių bankų sistemose. Per mažai dėmesio skiriama moksliniams tyrimams e. valdžios plėtros srityje [Petrauskas, R.; Kalinauskienė, E. Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste. *Viešasis administravimas*. 2007, 3(15): 65–70].

Elektroninės valdžios 2002 m. koncepcijoje buvo deklaruojama, kad elektroninių verslo valdymo modelių diegimas ir elektroninė valdžia įneš ženklių pokyčių į viešojo sektoriaus valdymą, deja, to iki šiol neįvyko ir šie lūkesčiai 2009 m. perkelti į viešojo sektoriaus plėtros iki 2010 m. strategiją. Todėl galima konstatuoti, kad tik dabar Lietuvos viešojo administravimo strategija iš izoliavimo stadijos (kai strategijose deklaruojama IRT svarba viešojo sektoriaus veikloje, tačiau iš tikrųjų IRT diegimas yra vykdomas tarsi atskiras nuo visos reformos) perėjo į integravimo stadiją, kai IRT diegimas realiai siejamas su visa viešojo sektoriaus reforma. Kol kas taip pat neįgyvendintas vieno langelio principas, kai teikiant paslaugas tarp savęs turi bendrauti kelios viešojo sektoriaus institucijos.

Kalbama, kad e. valdžios projektams iki šiol išleista apie 150 mln. Lt, tačiau nėra bendro visų e. valdžios projektų plano, viešai prieinamo tų projektų sąvado, neatliekama (ar bent visuomenei nežinoma) tų projektų ekonominio pagrįstumo ir realių pasiektų rezultatų analizė.

Apibendrinant galima teigti, kad elektroninės valdžios reiškinys atsirado viešajame sektoriuje diegiant elektroninius verslo vadybos modelius ir naujas informacines ryšio technologijas, siekiant modernizuoti valdymą, mažinti valdymo grandžių skaičių ir administracines išlaidas, gerinti paslaugų teikimą piliečiams ir verslui perkėlus jas į elektroninę erdvę.

Programiniuose dokumentuose pabrėžiama elektroninės valdžios plėtros būtinybė, siekiant efektyvaus viešojo sektoriaus valdymo, naudojant šiuolaikines informacines technologijas ir žiniomis grįstus vadybos metodus, kartu gerinant valdžios bendravimą su piliečiais ir verslu.

Kad e. valdžios plėtra būtų sėkminga, valstybių viešojo administravimo strategijos turi pereiti nuo izoliavimo stadijos, kai strategijose deklaruojama IRT svarba, tačiau iš tikrųjų IRT diegiamos atskirai nuo visos viešojo sektoriaus reformos, į integravimo stadiją, kai IRT diegimas daro didelę įtaką viešojo sektoriaus reformai.

Pirmaujančiose užsienio šalyse e. valdžios plėtra užima svarbią vietą modernizuojant valstybės valdymą. JAV e. valdžios plėtra traktuojama kaip vienas iš 5 pagrindinių valstybės valdymo modernizavimo veiksnių, sėkmingai vykdoma 2002 m. į pilietį ir rezultatus bei valdžios išlaidų mažinimą orientuota e. valdžios strategija. Austrija, Slovėnija, Suomija ir kelios kitos šalys užtikrino 90–100 proc. elektroninių viešųjų paslaugų pasiekiamumą, modernizavo viešojo sektoriaus struktūras.

Lietuva padarė didelę pažangą mažindama skaitmeninę atskirtį – 875 viešųjų interneto prieigos taškų tinklas yra vienas tankiausių ES, interneto vartotojų skaičius viršijo 50 proc., sukurtas saugus valstybinis duomenų perdavimo tinklas, elektroninės valdžios interneto vartai, nemažai viešųjų paslaugų perkelta į elektroninę erdvę.

Lietuvos 2002 m. programiniuose dokumentuose buvo deklaruojama, kad elektroninių verslo valdymo modelių diegimas ir elektroninė valdžia įneš ženklius pokyčius viešojo sektoriaus valdyme, tačiau iki šiol to neįvyko ir šie lūkesčiai 2009 m. buvo perkelti į viešojo sektoriaus plėtros iki 2010 m. strategiją. Šis procesas turi būti paspartintas.

Nors Lietuvoje žengtas didelis žingsnis į priekį teikiant elektronines viešojo sektoriaus paslaugas, tačiau šioje srityje vis dar gerokai atsiliekama nuo daugumos Europos šalių, bloga padėtis nukreipiant elektronines paslaugas piliečiams, mažai paslaugų pasiekiamos per pažangias „gyvenimo įvykių“ sąsajas, nėra bendro viešai prieinamo visų e. valdžios projektų plano ir tų projektų sąvado, neatliekama (ar bent visuomenei nežinoma) e. valdžios projektų ekonominio pagrįstumo ir realių pasiektų rezultatų analizė, per mažai dėmesio skiriama moksliniams tyrimams e. valdžios plėtros srityje. Šių klausimų spendimas svarbus tolesnei e. valdžios plėtrai Lietuvoje.