

Apie informacines ir ryšių technologijas savivaldybėje paprastai

Atmintinė savivaldybių administracijos vadovams



Lietuvos ir Norvegijos savivaldos asociacijų ir savivaldybių bendradarbiavimo stiprinimas savivaldybių elektroninės valdžios paslaugų plėtojimo srityje

Sudarymas © 2010, Jurgita Urbušaitytė, Raimundas Veikutis.

Leidinį leidžiama tiražuoti nurodant jo autorius.

Turinys

Turinys	2
Įvadas	3
Informacinė visuomenė, informacinės ir ryšių technologijos savivaldybėje	4
Informacinė visuomenė. Kas tai?	4
Informacinės ir ryšių technologijos (IRT)	5
IRT taikymas savivaldybėje	6
Savivaldybės IRT strategija	7
Informacinių ir ryšių technologijų valdymas savivaldybėje	8
Savivaldybės informacinė sistema	8
Savivaldybės informacinės sistemos duomenų saugos užtikrinimas	9
Kokie yra IRT specialistų vaidmenys?	10
Kam reikia kelti IRT specialistų kvalifikaciją?	11
Vadovybės, veiklos skyrių ir IRT specialisto vaidmenys diegiant taikomąsias sistemas	12
Kam savivaldybėje reikalingas IRT skyrius?	13
Savivaldybės informacinės sistemos paslaugų tarnyba	13
Taikomosios informacinės sistemos	14
Kas tai yra taikomoji informacinė sistema?	14
Dokumentų valdymo sistema (DVS)	16
Finansų valdymo sistema (FVS)?	17
Strateginio planavimo ir strateginio plano įgyvendinimo monitoringo sistema (SPS)	18
Geografinės informacijos valdymo sistema (GIS)	19
Interneto svetainės turinio valdymo taikomoji sistema (TVS)	20
Sistemų integracija (integracinė platforma)	21
Taikomųjų sistemų vartotojų valdymas	22
e.Savivaldybė	23
e.Valdžia. Kas tai?	23
e.Demokratija. Kas tai?	24
„Vieno langelio“ principas. Kas tai?	26
E.Paslaugos. Kas tai?	27

Įvadas

Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 55-1049) skelbia, kad savivaldybės viena iš funkcijų yra informacinės visuomenės plėtra. Savivaldybės, siekdamos modernizuoti savo veiklą, kad ši atitiktų šiuolaikinius reikalavimus, į informacinės ir ryšių technologijų (toliau vadinama – IRT) sprendimų pirkimą bei eksploatavimą investuoja daug lėšų. Norint, kad šios lėšos atsipirktų ir kad IRT investicijų suteikti technologiniai pranašumai būtų pilnai išnaudojami, savivaldybės administracijos direktorius, jo aplinka – pavaduotojai, departamentų ir skyrių vadovai – privalo turėti atitinkamus įstaigos administravimo ir vystymo gebėjimus bei žinias kaip būtų galima pagerinti savivaldybės veiklos efektyvumą ir teikiamų paslaugų kokybę, pasinaudojant IRT suteikiamomis galimybėmis.

2010 m. Lietuvos savivaldybių asociacijos (toliau vadinama – LSA) atliktos apklausos duomenimis, tik trečdalis savivaldybių IRT specialistų mano, kad savivaldybės vadovybė pakankamai supranta ir yra įsigilinsi į IRT poreikį ir naudą organizacijai. Tai patvirtina ir tokie faktai, kad tik šiek tiek daugiau nei pusėje savivaldybių įsteigtas IRT padalinys, likusiose savivaldybėse dirba po vieną – du IRT specialistus. Daugumai savivaldybių IRT specialistų tenka neproporcingai didelis kompiuterizuotų darbo vietų bei informacinių sistemų skaičius. Dėl didelių darbo krūvių ypatingai sunkų imtis naujų taikomųjų informacinių sistemų diegimo ar atnaujinimo projektų, o pradėjus, sunku kokybiškai juos užbaigti ir pasiekti užsibrėžtų tikslų.

Savivaldybės administracijos direktorius ir jo aplinka turi suprasti, kad nauda iš IRT gaunama ne vien tik pastačius kompiuterį ar tiesiog įdiegus kokią nors informacinę sistemą. Visa tai yra tik įrankiai. Įvairūs informaciniai šaltiniai akcentuoja, kad sėkmingas ir naudą nešantis IRT pritaikymas organizacijoje aiškiai pajuntamas 80% laiko ir lėšų investavus į aplinkos, darbuotojų požiūrio, organizacinės struktūros bei veiklos procesų keitimą ir tik 20% – į technologijas. Taigi savivaldybės veiklos modernizavimas panaudojant IRT procesas visų pirma yra organizacinis darbas, ir tik paskui technologinis, todėl aukščiausios vadovybės motyvacija ir nuolatinis dalyvavimas procese yra tiesiog privalomas.

Niekada nereikia pamiršti, kad diegdami „elektroninę valdžią“ reikėtų koncentruoti dėmesį į žodį „valdžia“, o ne į žodį „elektroninė“.

Šioje atmintinėje rasite išdėstytas pagrindines IRT sąvokas, paaiškinimus ir rekomendacijas kurie turėtų Jums pagelbėti sėkmingai orientuotis šiuolaikiniame informacinės visuomenės pasaulyje.

Informacinė visuomenė, informacinės ir ryšių technologijos savivaldybėje

Informacinė visuomenė. Kas tai?

Informacinė visuomenė – tai atvira, išsilavinusi ir besimokanti visuomenė, kurios nariai gali ir geba taikyti šiuolaikines informacines technologijas (moka naudotis kompiuteriu, taikomosiomis programomis, įvairiomis informacinėmis sistemomis) visose savo veiklos srityse, moka naudotis šalies bei pasaulio informacijos šaltiniais (internetas, viešos duomenų bazės), o valdžios institucijos užtikrina informacijos prieinamumą ir patikimumą (internetu svetainė, elektroninės paslaugos).

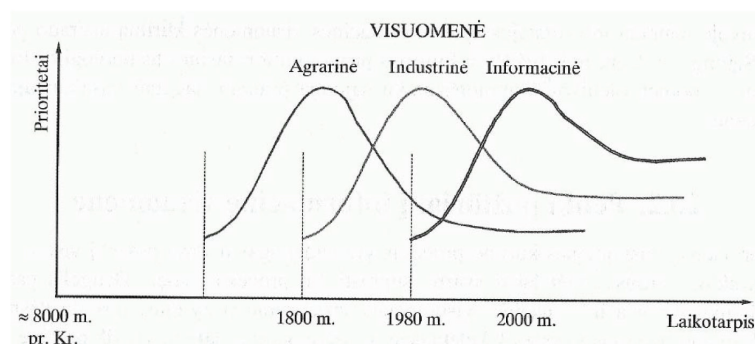
Atvira – tai reiškia, kad informacija, žinios, duomenys lengvai prieinami kiekvienam visuomenės nariui. Piliečiai turi galimybę ne tik teoriškai, bet ir praktiškai dalyvauti visuomenės valdyme, politiniame šalies gyvenime. Tai įmanoma tik esant geram informacinių technologijų naudojimo lygiui - sukūrus šiuolaikinę infrastruktūrą valstybės mastu.

Išsilavinusi – tai visuomenė, kokią norėtų turėti kiekviena valstybė. Iki šiol pagrindinis išsilavinusios visuomenės rodiklis buvo gyventojų raštingumas - gebėjimas skaityti ir rašyti. Informacinėje visuomenėje to nepakanka - turi būti ugdomas gebėjimas naudotis įvairiais, tarp jų ir moderniausiais informacijos šaltiniais.

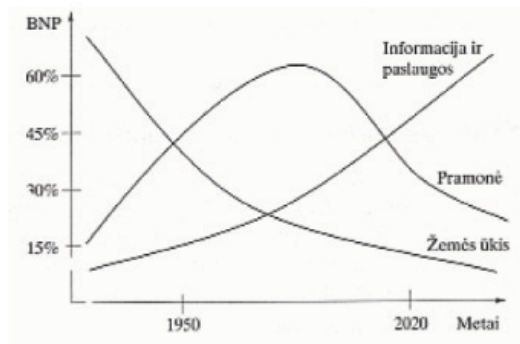
Besimokanti – tai visuomenė, kurios nariai stengiasi mokytis visą gyvenimą. Tam turi būti sudaromos atitinkamos sąlygos: parengti įvairūs kursai internetu, kad būtų galima mokytis bet kuriuo metu, naudojamos efektyvios ir pažangios priemonės, įgalinančios greičiau ir lengviau suvokti medžiagą, procesus ir pan. Informacinėje visuomenėje pereinama nuo mokymo prie mokymosi koncepcijos.

Jei informacinės visuomenės apibrėžimas būtų suformuluotas prieš 100 metų, tai skambėtų maždaug taip: „Informacinė visuomenė – tai uždara, mokanti rašyti ir mokinama visuomenė, kurios nariai gali ir geba taikyti parkerį ir popieriaus lapą visose savo veiklos srityse, moka bibliotekose susirasti reikiamą knygą, nusipirkti laikraštį, įsijungti televizorių, o valdžios institucijos užtikrina informacijos prieinamumą ir patikimumą.“

Žinomas pasaulio filosofas futurologas Alvinas Toffleris pasiūlė žmonijos visuomeninę raidą vaizduoti trimis bangomis, simbolizuojančiomis prioritetų kitimą laike.



1 pav. Žmonijos visuomeninė raida.



2 pav. Bendrojo nacionalinio produkto dalių kitimas laiko atžvilgiu.

Jei persakytume aukščiau pateiktą paveiksluką kitais žodžiais, vystantis visuomenei iš agrarinės į industrinę, žmogus nuo žagrės perėjo prie gamykos staklių. Šiandien, vystantis informacinei visuomenei, žmogus keliasi į įstaigas prie kompiuterio, prijungto prie interneto.

Ekonominiu požiūriu, informacinėje visuomenėje pereinama nuo turto prie žinių ekonomikos. Tai reiškia, jog vis daugiau dėmesio skiriama žinioms, jos tampa produktu. Didžiąją dalį valstybės sukuriama bendrojo nacionalinio produkto vis dažniau kuria žmonės, kurių veikla susijusi su informacinėmis technologijomis – jų tobulinimu, taikymu, platinimu.

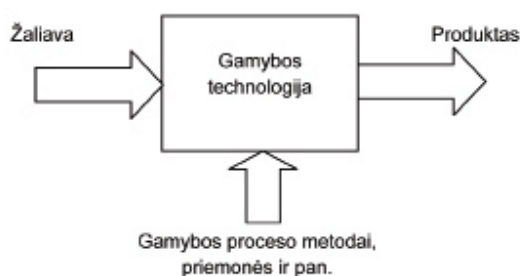
Informacinės ir ryšių technologijos (IRT)

Informacinės ir ryšių technologijos (toliau vadinama – IRT) – priemonių ir būdų informacijai rinkti, laikyti, persiųsti, apdoroti ar kitaip tvarkyti kompiuterio pagalba, visuma. Tai procesai, kurių metu kompiuteriniais įrenginiais saugoma, analizuojama, pertvarkoma, siunčiama ir pateikiama vartotojams įvairi informacija.

Kalbant apie IRT, pagrindinis dėmesys skiriamas ne duomenų prasmei, o patiems jų tvarkymo veiksmams ir technologijai. Duomenų (teksto, vaizdo, garso) prasmė visais laikais lieka ta pati, tačiau tai, kaip duomenys perduodami, apdorojami ir saugomi yra technologijos klausimas. Anksčiau tai būdavo popierius, knygos, laišakai, parkeris ir pan., šiandien tai kompiuteris, monitorius, klaviatūra, internetas.

Technologijos – informacinės visuomenės ašis. Būtent technologijos ir sudaro galimybę kurti informacinę visuomenę. Taip pat jos leidžia kurti naujus įrankius.

Jei trumpai – Informacinės ir ryšių technologijos, tai viskas, ką galima padaryti su informacija kompiuterio, interneto ar telefono pagalba.



3 pav. Materialiosios gamybos technologija



4 pav. Informacinė ir ryšių technologija

Informacinis produktas – tai žmogaus intelektualios veiklos rezultatas, konkrečios veiklos srities prasminga informacija. Informacija reikalinga bet kuriam vartotojui – piliečiui ar savivaldybės darbuotojui, kai jis nori išspręsti tam tikrą uždavinį ar problemą, priimti sprendimą. Informacinio produkto pateikimas vartotojui vadinamas informacine paslauga.

Informacinė paslauga – tai žmogaus ar organizacijos veikla, kuria siekiama patenkinti vartotojo informacinius poreikius. Kompiuterinės informacinės sistemos ir jų teikiamos paslaugos šiandien yra žinomos visame pasaulyje. Gausybė žmonių naudojami jomis savo kasdieniniame gyvenime net nesuvokdami, kad yra informacinių paslaugų vartotojai. Pavyzdžiui, buto šeimininkas, gaunantis buto mokesčių atsiskaitymo lapelį; gyventojas, naudojantis internetinę bankininkystę; pilietis, ieškantis savivaldybės interneto svetainėje jį dominančios informacijos. Šiandien sunku įsivaizduoti bet kurios įstaigos darbuotojo darbą, kuriame nebūtų naudojamos bent pačiomis paprasčiausiomis informacinių sistemų paslaugomis. Galima teigti, kad informacinių paslaugų vartotoju šiandien yra beveik kiekvienas žmogus.

IRT taikymas savivaldybėje

IRT savivaldybėje, kaip ir bet kurioje šiuolaikinėje verslo ar viešojo administravimo organizacijoje, turi labai plačias pritaikymo galimybes modernizuojant veiklą.

IRT suteikia galimybę turėti įrankius, kurių dėka vienas ir tas pats žmogus gali atlikti tą patį darbą daug efektyviau, greičiau, per didelį atstumą, bet kuriuo paros metu ir su mažiau klaidų. Tai galima palyginti su statybose 20 kastuvų pakeitimu ekskavatoriumi, ar gamykloje rankų darbo jėgos pakeitimu robotais.

Tiesa, pats darbo procesas, pradėjus dirbti su kokybiškai naujais įrankiais, tampa kitoks. Tiek tam, kad dirbtų ekskavatorium, tiek tam, kad prižiūrėtų robotų darbą gamykloje, reikia perkvalifikuoti personalą, nustatyti naujas pareigines instrukcijas, darbų saugos reikalavimus. Atsiranda poreikis kvalifikuotam technikos remontui bei priežiūrai.

Tas pats yra ir su IRT pritaikymu savivaldybėje. Technologijos – tai tik ledkalnio viršūnė. Siekiant, kad IRT sprendimų diegimas savivaldybėje vyktų sklandžiai, būtina tinkamai motyvuoti ir parengti tiek savivaldybės darbuotojus, tiek ir teisinę aplinką. Neretai pasitaiko, kad savivaldybė turi įsidiėgusi taikomąsias informacines sistemas, tačiau jų pilnai nenaudoja tiek dėl motyvacijos stokos tiek ir dėl nusistovėjusių darbo principų. IRT diegimas turėtų būti vykdomas lygiagrečiai su darbo procedūrų keitimu.

Ne vienas informacijos šaltinis akcentuoja, kad sėkmingas ir naudą nešantis IRT pritaikymas organizacijoje duoda laukiamų rezultatų, jeigu 80% laiko ir lėšų investuojama į aplinkos, darbuotojų požiūrio, organizacinės struktūros bei veiklos procesų keitimą (darbuotojų įtikinimas, tvarkos, nuostatai, paslaugų aprašai, mokymai, perkvalifikavimas, pareiginių instrukcijų pakeitimas, sutartys) ir tik 20% – į technologijas (kompiuteriai, serveriai, taikomųjų informacinių sistemų diegimas).

Taigi savivaldybės veiklos modernizavimas panaudojant IRT procesus, visų pirma yra organizacinis darbas, ir tik paskui technologinis.

IRT panaudojimas savivaldybėje daro įtaką šiomis kryptimis:

Darbo efektyvumas. Darbuotojai rutinines užduotis atlieka labai efektyviai, mažėja kaštai, darbuotojai gali daugiau dėmesio skirti veiklos kokybei arba būti perkvalifikuoti kitoms veikloms.

Organizacijos tinklai. Darbuotojų darbas koordinuojamas nepaisant savivaldybės skyrių ribų, mažėja vadybos kaštai, trumpėja vadovo darbų kontrolei sugaištas laikas. Pavyzdžiui, departamento vadovas Dokumentų valdymo taikomoje sistemoje gali matyti į kuriuos raštus ir kuriuose skyriuose vėluojama atsakyti.

Paskirstyta kompiuterizacija. Darbuotojai turi daugiau informacijos ir žinių, reikalingų veiklai; informacijos surinkimas ir jos pasiekimas tampa daug greitesnis ir paprastesnis. Pavyzdžiui, automatiškai sugeneruotos finansinės ataskaitos leidžia vadovui iš karto gauti norimą realią savivaldybės finansinę padėtį, netrukdamat Finansų skyriaus specialistų prašant surinkti tokią informaciją. Taip mažėja vadybos kaštai, supaprastėja hierarchija ir sumažėja centralizacija.

Mobili kompiuterizacija. Veikla nesusieta su konkrečia geografine vieta, žinios ir informacija gali būti perduotos ten, kur jų reikia, tada, kai jos reikalingos. Darbas tampa mobilus, sumažėja organizavimo išlaidos, nes nekilnojamasis turtas turi mažiau įtakos veiklai. Pavyzdžiui, seniūnijos gyventojams gali būti pradėtos siūlyti tam tikra dalis savivaldybės teikiamų paslaugų, kurias anksčiau teikdavo tik savivaldybės skyriai, kadangi informacinės sistemos leidžia pasiekti duomenis nepriklausomai nuo geografinės padėties.

Grafinė vartotojo sąsaja. Bet kuris darbuotojas gali nesudėtingai prieiti prie informacijos ir žinių; darbo pobūdis keičiasi nuo popierinio link skaitmeninių vaizdų, tekstų, garsų. Pavyzdžiui, specialistui nebereikia ieškoti segtuvuose ar popieriniuose archyvuose seno administracijos direktoriaus įsakymo. Jis įsakymą jis gali iš karto pamatyti kelių pelytės spragtelėjimų dokumentų valdymo sistemoje dėka.

Dokumentų valdymas (raštvėdyba), piliečių aptarnavimas, paslaugų valdymas, kokybės kontrolė, finansų valdymas, turto valdymas, strateginis planavimas ir valdymas, personalo valdymas, teritorinis planavimas, piliečių informavimas, piliečių nuomonės surinkimas – tai sritys, kurios galėtų, ar netgi privalo būti taikomos IRT. Savivaldybėje nėra skyriaus, kurio veikla negalėtų būti daugiau ar mažiau modernizuota IRT pagalba.

Savivaldybės IRT strategija

Savivaldybės, pasitelkdamos IRT, aktyviai modernizuoja savo veiklą, tačiau tai padaryti nėra lengva: reikia paruošti tiek technologinę aplinką, tiek naujas veiklos procedūras. Be to, įvairiu laikotarpiu diegiami skirtingi IRT sprendimai skirtingiems uždaviniams spręsti, o tai sudaro pavojų paversti visą savivaldybės IRT ūkį nesudėliojama mozaika. Neretai savivaldybėse planuojamos išlaidos sistemų diegimui ar palaikymui tik tuomet, kai sistema pradeda neveikti ir būtinas palaikymas ar atnaujinimas, ar pasikeitę teisės aktai priverčia investuoti į sistemos atnaujinimą. IRT diegimas savivaldybėje yra sudėtingas ir brangiai kainuojantis procesas, dėl to nėra protinga pirkti ir diegti IRT atsitiktinai, pasikliaujant momentiniu poreikiu ar susižavėjimu viena kita sistema ar technologija. Įvairių IRT sprendimų diegimas ir integravimas į visą savivaldybės informacinę sistemą yra atsakingas darbas, reikalaujantis kryptingumo ir nuoseklumo. IRT plėtrą reiktų planuoti itin atsakingai ir žinant ko siekiama iš jos gauti.

Tam, kad kryptingai būtų valdoma IRT plėtra savivaldybėje, yra taikomas strateginis IRT planavimas. Toks planavimas aiškiai sudėlioją IRT plėtros tikslus ir rezultatus keliems metams į priekį, sudarydamas prielaidas sėkmingam IRT taikymui ir naudojimui. Tik žinant kokio rezultato tikimasi ateityje, galima diegti pavienes sistemas, kurios ves prie to tikslo, kurį norima pasiekti. Pirmiausia reikia turėti tikslą, o tik paskui rinktis kelią, kuriuo bus einama.

Norint parengti tinkamą naudojimui savivaldybės IRT strategiją, būtina pirmiausia išanalizuoti esamą padėtį ir numatyti galimybes bei savivaldybės poreikius. Naujų IRT sprendimų diegimas turi būti sąlygotas konkrečių savivaldybės poreikių ir būti orientuotas į pagrindinius strateginius savivaldybės tikslus.

Savivaldybei pasirengus IRT strategiją ir ja vadovaujantis, IRT plėtra ir veiklos modernizavimas vyktų ne atsitiktinai ir momentinio impulso skatinama, bet planuotai ir kryptingai duodant teigiamą rezultatą. Savivaldybės IRT strategija leistų turėti aiškius tikslus ir rodiklius, kurie yra realūs ir pamatuojami, bei jų įgyvendinimas būtų apibrėžtas laike. Svarbu atminti, kad tik numačius konkrečius įgyvendinimo terminus bei pamatuojamus rezultatus, strategija bus efektyvi.

Kai savivaldybė turi pasirengusi IRT strategiją, būtina sėkmingo įgyvendinimo sąlyga yra jos įtraukimas į savivaldybės bendrąjį strateginį veiklos planą. Savivaldybės bendrajame strateginiame veiklos plane numatytos išlaidos turi būti susietos su ilgalaike savivaldybės IRT plėtros strategija ir į strateginį veiklos planą įtraukiami tie poreikiai, kurie neprieštarauja strategijai.

Nuoseklus IRT ūkio planavimas ir priežiūra sudarys maksimalias sąlygas efektyviam IRT sprendimų taikymui ir neleis atsirasti netikėtoms didelėms būtinosioms išlaidoms.

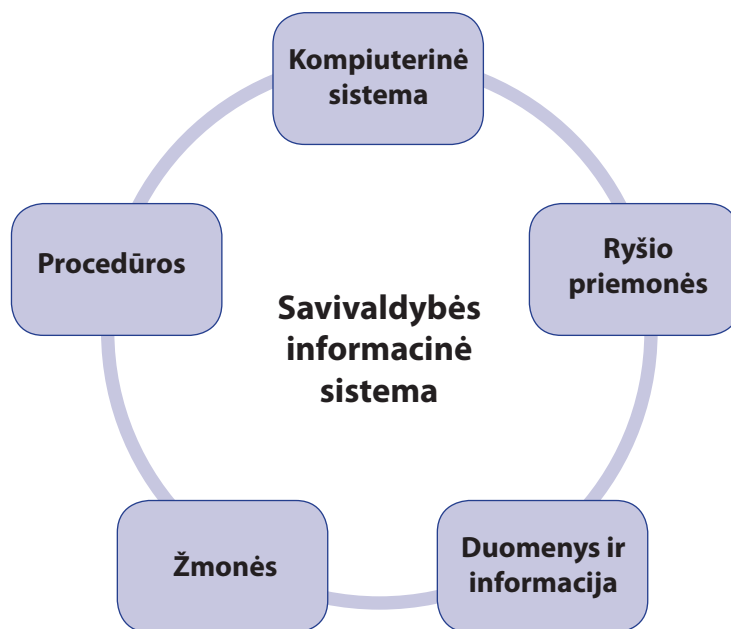
Savivaldybės IRT strateginio plano ir strateginio valdymo nebuvimas didina riziką, kad IRT plėtros priemonės nesutaps su savivaldybės poreikiais, o lėšos IRT plėtrai bus naudojamos neefektyviai.

LSA yra parengusi bendrą strategiją „e.Savivaldybė 2014“, kuria rekomenduojama vadovautis savivaldybei rengiant savąją IRT strategiją.

Informacinių ir ryšių technologijų valdymas savivaldybėje

Savivaldybės informacinė sistema

Savivaldybės informacinė sistema apibrėžiama kaip **informacijos apdorojimo sistemos ir savivaldybės išteklių** (pačios informacijos, žmonių, techninių priemonių, finansų ir pan.) **visuma**, skirta informacijai apdoroti, formuoti (kurti), skleisti (siųsti ir gauti).



5 pav. Savivaldybės informacinės sistemos komponentai

Informacinę sistemą sudaro 5 komponentai: kompiuterinė sistema, ryšio priemonės, žmonės, procedūros, duomenys ir informacija.

Kompiuterinė sistema. Tai materialusis ir nematerialusis turtas, kurio pagalba galima supaprastinti procedūras ir tinkamai apdoroti informaciją. Ją sudaro:

Materialusis turtas:

- Kompiuterinė technika – savivaldybės naudojama kompiuterinė technika (serveriai, kompiuteriai, spausdintuvai, skeneriai ir pan.)

Nematerialusis turtas:

- Standartinė programinė įranga – tai tipinė programinė įranga, kuri diegiama kompiuterizuotoje darbo vietoje arba serveryje ir nereikalauja papildomų programavimo ar adaptavimo darbų. Tai yra operacinės sistemos, taikomoji programinė įranga (teksto redaktoriai, skaičiuoklės, vaizdo peržiūros ir paveikslėlių peržiūros programos), taip pat antivirusinės programos. Reiktų paminėti ir standartinę programinę įrangą serveriams (operacinės sistemos, informacijos saugos sistemos, vartotojų valdymo sistemos ir pan.)

- Taikomosios (specializuotos) informacinės sistemos – tai informacinės sistemos, kurios skirtos tarnauti ne vienos darbo vietos poreikiams, o visos organizacijos duomenų surinkimui, saugojimui, apdorojimui ir pateikimui. Tai yra dokumentų, finansų, projektų, geografinės informacijos ir pan. valdymo sistemos. Neretai tokios sistemos yra diegiamos, norint supaprastinti ir geriau kontroliuoti kasdieniniu veiklos procesus organizacijoje.

Ryšio priemonės. Jos skirtos komunikacijai palaikyti (kompiuterinis tinklas, internetas, telefonai, mobilusis ryšys, faksimilinis ryšys ir pan.). Ryšio tinklai informacijai perduoti kuriami laidiniais (tarp jų ir optiniais) ir bevieliais ryšiais. Šios technologijos yra būtinos, norint užtikrinti visų kitų savivaldybės informacinės sistemos sudedamųjų dalių darbą. Be kompiuterinio tinklo ir interneto neveikia taikomųjų informacinių sistemų darbas bei elektroninių

paslaugų teikimas piliečiams.

Žmonės. Tai svarbiausioji savivaldybės informacinės sistemos dalis. Nors šis faktas turėtų būti akivaizdus, tačiau jis dažnai nepakankamai vertinamas.

- IRT specialistai. Atsakingi už techninės bei programinės įrangos priežiūrą ir vystymą savivaldybėje bei prižiūri ir valdo taikomųjų informacinių sistemų veiklą;

- Savivaldybės darbuotojai. Kiekvieną dieną jie įveda didžiulius kiekius duomenų, kurie vėliau būna apdorojami ir paverčiami informacija. Jie taip pat analizuoja informaciją, gautą kompiuteriu, kad galėtų priimti sprendimus

- Vartotojai. Jie suinteresuoti gauti tikslią informaciją (kontroliuojančios įstaigos, piliečiai);

Procedūros. Informacinėje sistemoje yra vykdomos 4 pagrindinės procedūros, kurios turėtų vienaip ar kitaip būti reglamentuotos teisės aktais arba instrukcijomis.

1. duomenų įvedimas;
2. duomenų apdorojimas;
3. informacijos išvedimas;
4. informacijos saugojimas.

Duomenys ir informacija. Duomenys tėra „žali“, neįvertinti faktai. Kiekvieną dieną generuojami didžiuliai kiekiai duomenų. Informacija gaunama surinkus duomenis ir juos prasmingai apdorojus. Kompiuteriai yra puiki priemonė duomenų rinkimui, rūšiavimui ir naudingos informacijos pateikimui.

Dažniausia savivaldybėje naudojami duomenys būna kelių tipų:

- Dokumentai;
- Tekstiniai įrašai;
- Finansiniai duomenys;
- Geografiniai duomenys;
- Kita (Audio, video ir pan.)

Svarbu atkreipti dėmesį, kad įvairių tyrimų duomenimis tik 30% organizacijos išlaidų sudaro informacinės sistemos plėtra. Didžioji išlaidų dalis – 70% – skiriama informacinės sistemos palaikymui. Tai ir senos kompiuterinės technikos keitimas nauja, esamų taikomųjų sistemų palaikymas bei keitimas siekiant atitikimo laikmečio poreikiams, interneto ir telefoninio ryšio išlaidos, elektros energijos sąnaudos.

Savivaldybės informacinės sistemos duomenų saugos užtikrinimas

Naujos technologijos, internetas, didėjantis kompiuterių vartotojų skaičius ir technologinių sprendimų sudėtingumas bei diegiamų informacinių sistemų gausa reikalauja užtikrinti keliamus reikalavimus informacijos saugumui savivaldybėse. Be to, nešiojami kompiuteriai, mobilūs prietaisai, atminties kortelės ir bevielės technologijos šiandien kuria grėsmes saugumui, apie kurias nebuvo net galima pagalvoti prieš keletą metų.

Viešojo sektoriaus IRT sistemose duomenų surinkimui, tvarkymui, paslaugų teikimui ir kitais tikslais itin plačiai naudojami asmens kodai, informacija apie pajamas ir kita jautri informacija. Asmens kodų naudojimas internetinėse paslaugose padidina tapatybės duomenų vagysčių tikimybę.

Informacijos saugumo priemonių įtvirtinimas ir įgyvendinimas reikalauja, kad duomenų saugumo tikslus ir priemones suvoktų visa organizacija. Saugumo gerinimas turi būti nuolat besitęsiantis ir tobulintinas procesas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintais „Bendraisiais elektroninės informacijos saugos valstybės institucijų ir įstaigų informacinėse sistemose reikalavimais“ (Žin., 1997, Nr. 83-2075) savivaldybėje turi būti parengti duomenų saugos nuostatai ir saugaus darbo su duomenimis tvarka, apimantys visą savivaldybės informacinę sistemą (registru, kompiuterių tinklui, duomenų bazių sistemai, nešiojamiesiems kompiuteriams). Duomenų saugos nuostatuose turi būti aprašyta sistema ir joje tvarkomų duomenų svarbumas, kvalifikaciniai reikalavimai, rizikos veiksnų analizė, nenumatytų situacijų valdymo principai, atsarginių kopijų darymo tvarka ir planai. Taip pat turi būti paskirtas darbuotojas, atsakingas už informacijos apsaugos koordinavimą įstaigoje – informacijos apsaugos įgaliotinis.

Kokie yra IRT specialistų vaidmenys?

Jei organizacija bent kažkiek naudoja IRT savo veikloje, dėmesys koncentruojamas ties dvejomis stambiomis veiklos kryptimis – Informacinės sistemos plėtra ir Informacinės sistemos eksploatacija.

Savivaldybės informacinės sistemos plėtra – tai įvairių, savivaldybės veiklai modernizuoti skirtų taikomųjų sistemų, tokių kaip Dokumentų valdymo sistema ar Finansų valdymo sistema, diegimas bei vystymas. Taip pat taikomųjų sistemų integravimas, paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę, elektroninės demokratijos paslaugų diegimas bei priežiūra, kompiuterinės informacijos srautų planavimas ir kitokia veikla, susijusi elektroniniu viešuoju administravimu. Įprastai šioje srityje dirba specialistai, turintys analitiko, programuotojo, IRT architekto, IRT projekto vadovo įgūdžių, išmano asmens duomenų apsaugos reikalavimus, kompiuterinės informacijos saugą, planavimą bei turi aiškų supratimą apie IRT panaudojimo galimybes organizacijoje. Būtent šie specialistai rūpinasi, kad iškilus poreikiui modernizuoti kurią nors savivaldybės veiklą, tas darbas būtų atliktas kvalifikuotai bei sėkmingai, o sukurtos taikomosios sistemos nuolat vystomos atsižvelgiant į besikeičiančią aplinką.

Savivaldybės Informacinės sistemos eksploatacija – tai kompiuterizuotų darbo vietų – standartinės techninės įrangos (kompiuterių, monitorių ir pan.) bei standartinės programinės įrangos (operacinių sistemų, raštvedybos programų ir pan.) priežiūra ir vystymas. Taip pat spausdintuvų, serverių (kur paleistos taikomosios sistemos), vietinio tinklo, interneto, telefoninio ryšio, el. pašto, antivirusinių programų, atsarginių kopijų darymo priežiūra ir vystymas. Įprastai šioje srityje dirba specialistai, turintys kompiuterių inžinieriaus, tinklo administratoriaus, serverio administratoriaus įgūdžių, išmano kompiuterinės informacijos saugą. Būtent šie specialistai rūpinasi, kad visa organizacijos IRT infrastruktūra veiktų nenutrūkstamai/be trukdžių.

Stambesnėse organizacijose Informacinės sistemos plėtra ir Informacinės sistemos eksploatacija vykdomos atskiruose skyriuose, smulkesnėse organizacijose – atskiruose poskyriuose ar yra priskirtos atskiriems specialistams. Tas, kas užsiima taikomųjų sistemų diegimų, IRT projektų valdymu, neadministruoja tinklų ir netvarko kompiuterizuotų darbo vietų. Tai leidžia savivaldybei efektyviau ir tikslingiau išnaudoti savo specialistų gebėjimus ir koncentruoti kvalifikuotą darbo jėgą ten, kur ji geriausiai tinka.

Personalą, dirbantį su savivaldybės informacine sistema, galima skirstyti į:

Vadovai – atsakingi už IRT skyriaus veiklą ir IRT strategijos kūrimą bei įgyvendinimą.

Projektų vadovai – koordinuoja taikomųjų sistemų diegimą, priežiūrą ir IRT projektų valdymą savivaldybėje.

Techniniai darbuotojai – tai inžinieriai ir technikai. Atsakingi už standartinę techninę ir programinę įrangą (kompiuteriai, spausdintuvai, operacinės sistemos, įprastos programos). Šie darbuotojai rūpinasi kompiuterizuotomis darbo vietomis užtikrindami, kompiuterinės technikos ir ryšio priemonių veiklą.

Savivaldybės informacinės sistemos administratoriai – tai tinklo administratorius, duomenų bazių administratorius ar serverių administratorius. Jie užtikrina tinklo, duomenų bazių, serverių ar kitų savivaldybės informacinės sistemos komponentų veikimą iš IRT pusės.

Taikomųjų informacinių sistemų administratoriai – žmonės administruojantys taikomąsias informacines sistemas (Dokumentų valdymo, Finansų valdymo ir pan.). Dažnai atsakingi už vartotojų registravimą taikomojoje sistemoje, teisių suteikimą, trikdžių ir problemų sprendimą, poreikio funkcionalumo plėtrai nustatymą. Dažnai šie žmonės nėra IRT specialistai, tačiau taikomosios sistemos yra jų pagrindinė darbo priemonė.

Programuotojai ir analitikai – tie, kurie geba kurti taikomąsias sistemas, analizuoti, tobulinti ir pan. Labai reta savivaldybė turi tokius darbuotojus. Dažnai savivaldybėje programuojantys žmonės kuria tik smulkias taikomąsias sistemas ir jas prižiūri. Didesnės ir sudėtingesnės sistemos paprastai perkamos ir prižiūrimos išorinių tiekėjų.

Kam reikia kelti IRT specialistų kvalifikaciją?

IRT sektorius yra vienas iš sparčiausiai besivystančių sektorių pasaulio ekonomikoje. IRT vertė rinkoje kasmet didėja apie 10 – 15%. Šiam augimui turi įtakos nauja kompiuterinė ir programinė įranga, IRT sprendimai.

IRT naujovių, inovacijų ir technologijų kaita daug greitesnė nei bet kurioje kitoje savivaldybės veiklos srityje. Tą patį galima pasakyti ir apie grėsmių informacijos saugumui kiekio augimą. IRT ne tik keičiasi bet ir sudėtingėja milžiniškais tempais. Pastaruosius metus savivaldybė sparčiai skaitmenizavosi ir artimiausiu metu tas procesas tik spartės, kadangi vis daugiau ir daugiau veiklos neišvengiamai bus perkeliama į elektroninę erdvę. Todėl ypač svarbus savivaldybės IRT specialistų kompetencijos lygis.

Daug žinių reikia ne tik diegiant naujas ir prižiūrint esamas taikomasias informacines sistemas bet ir eksploatuojant, atrodytų, jau įprastas kompiuterizuotas darbo vietas, administruojant ryšio tinklus.

Be techninių ir organizacinių uždavinių IRT specialistai dar turi iš dalies spręsti ir teisinius iššūkius, tokius kaip asmens duomenų apsauga, kompiuterinės informacijos saugumas.

Savivaldybės turėtų įvertinti savo IRT specialistų kompetenciją bei įtraukti darbuotojų IRT mokymus į savivaldybės metinius mokymo planus.

Vadovybės, veiklos skyrių ir IRT specialisto vaidmenys diegiant taikomąsias sistemas

Vykdamas bet kokį IRT projektą (pvz. diegiant taikomąją informacinę sistemą, tokią kaip dokumentų valdymo sistemą) organizacijoje neapšėinama be keturių pagrindinių ralių:

1. Projekto globėjas – įprastai tai savivaldybės administracijos direktorius ar jo pavaduotojas. Tai aukščiausio lygmens vadovas, kuriam rūpi sėkmingas projekto įgyvendinimas. Jo uždavinys yra palaikyti projektą aukščiausiam vadovų lygmenyje, užtikrinti finansavimą ir žmogiškuosius resursus, užtikrinti sėkmingą teisės aktų pakeitimą ar naujų priėmimą, priimti savalaikius sprendimus, kontroliuoti projekto eigą ir tarpinius rezultatus. Be projekto globėjo joks IRT projektas sėkmingai neįvyks ir nepasieks savo tikslų.

2. Projekto savininkas – įprastai tai savivaldybės kurio nors veiklos skyriaus vadovas, kuriam reikia informacinės sistemos veiklai modernizuoti. Tai žmogus, kurio veiklai (skyriaus veiklai) labiausiai reikia taikomosios sistemos ir kuris yra projekto iniciatorius. Pvz. jei Finansų skyriuje iškilė poreikis automatizuoti procesus įdiegiant Finansų valdymo sistemą, tai Projekto savininkas šiuo atveju būtų Finansų skyriaus vadovas. Projekto savininko uždavinys suformuluoti projekto tikslus, inicijuoti projektą, užsitikrinti finansavimą bei palaikymą iš globėjo, suformuoti darbo grupę funkciniam reikalavimams parengti ir projekto vykdymui. Taip pat nuolat kontroliuoti projekto eigą ir paruošti skyrių darbui po sistemos įdiegimo.

3. Projekto vadovas iš veiklos pusės – įprastai tai savivaldybės kurio nors veiklos skyriaus specialistas, puikiai išmanantis savo skyriaus veiklą, turintis projekto vadovo įgūdžių bei suprantantis projekto tikslus. Tai žmogus, kuris dalyvaus visose projekto darbo grupėse ir teiks visą įmanomą pagalbą. Vėliau, pradėjus eksploatuoti sistemą, šis žmogus dalyvaus sistemos priežiūros ir vystymo veiklose (kartu su projekto įgyvendinimo komanda - pirkimų valdymas, projekto komandos valdymas, veiklos reikalavimų techninėje užduotyje parengimas, informacijos pateikimas diegėjui, reikalavimų detalizavimas, komunikacija su diegėju/konsultantu, IS testavimas, kokybės valdymas, rezultatų kontrolė ir tvirtinimas);

4. Projekto vadovas iš IRT pusės – įprastai tai IRT skyriaus (arba Informacinės sistemos plėtros skyriaus) specialistas, puikiai išmanantis savivaldybės informacinės sistemos architektūrą, IRT, turintis IRT projekto vadovo įgūdžių. Tai žmogus, kuris mato visą savivaldybės informacinės sistemos vaizdą. Jis dalyvaus visose projekto darbo grupėse, nuolat konsultuos IRT ir IRT projektų diegimo klausimais. Projekto vadovo iš IRT pusės uždavinys - sklandus taikomosios sistemos diegimas ir jos integravimas į bendrą savivaldybės informacinę sistemą (pagalba projekto vadovui rengiant techninę užduotį, vertinant pasiūlymus, pateikiant veiklos reikalavimus ir tikrinant jų įgyvendinimą, IS kūrimo principų laikymosi kontrolė, IS saugos reikalavimų įgyvendinimo kontrolė, IT projekto vadovo funkcijos, IS administravimas ir priežiūra.)

Projekto savininkas, Projekto vadovas iš veiklos pusės ir Projekto vadovas iš IRT pusės turėtų dirbti vienoje darbo grupėje, sukurtoje specialiai IRT projekto vykdymui.

Kam savivaldybėje reikalingas IRT skyrius?

Savivaldybės kompiuterizuotos darbo vietos jau seniai nebeatlieka tik spausdinimo mašinėlės funkcijų. IRT naujovių, inovacijų ir technologijų kaita daug greitesnė nei bet kurioje kitoje savivaldybės veiklos srityje. Tą patį galima pasakyti ir apie grėsmių informacijos saugumui kiekio augimą. IRT ne tik keičiasi, bet ir sudėtingėja milžiniškais tempais. Pastaruosius metus savivaldybė sparčiai skaitmenizavosi ir artimiausiu metu tas procesas tik spartės, kadangi vis daugiau ir daugiau veiklos neišvengiamai bus perkeliama į elektroninę erdvę.

Jau tokie faktai, kad per artimiausius du metus nebeliks spausdinto „Valstybės žinių“ varianto, o visi teisės aktai bus skelbiami Teisės aktų registre arba tai, kad „Sodra“ jau šiandien nebepriima popierinių socialinio draudimo pranešimų popieriniame variante, jei įmonėje yra daugiau nei 10 darbuotojų iškalbingai rodo viso IRT plėtros proceso neišvengiamą įsibėgėjimą.

Šiandien palikti savivaldybėje IRT plėtros procesą nevaldomą ir be „savininko“ tolygų statyti daugiabutį namą be brėžinių ir darbų vadovo, ir jame gyvenant nuo statybos pradžios.

Savivaldybės IRT skyrius – tai sprendimas, leidžiantis koncentruoti savivaldybės dėmesį, kompetenciją ir resursus vienoje rankose IRT iššūkiams spręsti.

Įprastai savivaldybės IRT skyrius pagal sprendžiamus uždavinius dar skirstosi į Savivaldybės informacinės sistemos plėtros poskyrį ir Savivaldybės Informacinės sistemos eksploatacijos poskyrį. Daugiau apie tai skyriuje „Kokie yra IRT specialistų vaidmenys?“

Savivaldybės informacinės sistemos paslaugų tarnyba

Šiuolaikinės savivaldybės darbas yra priklausomas nuo Savivaldybės informacinės sistemos sklandaus veikimo. Daugėjant kompiuterizuotų darbo vietų, sudėtingėjant taikomosioms sistemoms, Savivaldybės informacinės sistemos valdymas ir priežiūra tampa vis sunkesnis. Savivaldybės IRT specialistai sugaišta daug laiko tam, kad IRT ūkis veiktų sklandžiai.

Siekiant suvaldyti tokią situaciją, savivaldybės turėtų vadovautis tokiomis informacinės sistemos valdymo teorijomis kaip ITIL (angl. Information Technology Infrastructure Library). ITIL – tai IRT infrastruktūros biblioteka, geriausių praktikų rinkinys, kur aprašomi informacinės sistemos aptarnavimo procesai ir principai.

Remiantis ITIL teorija savivaldybė turi įgyvendinti aiškia, į klientą (šiuo atveju į savivaldybės darbuotoją) orientuotą informacinės sistemos valdymo strategiją.

Įgyvendinant tokį siekį yra suformuojama nuolatinė darbo grupė, kuri vadinama „Savivaldybės informacinės sistemos paslaugų tarnyba“. Darbo grupės veikla reglamentuojama administracijos direktoriaus patvirtintu „Savivaldybės informacinės sistemos paslaugų tarnybos darbo reglamentu“. Savivaldybės informacinės sistemos paslaugų tarnyba nėra atskiras funkcinis padalinys, o tik specialistų grupė, kuri vykdo reglamente numatytus uždavinius. Į ją įtraukiami IRT specialistai bei funkcinių skyrių specialistai, nustatomos aiškios atsakomybės, sudaromas Savivaldybės informacinės sistemos teikiamų paslaugų sąrašas, aprašomi veiksmai ir procedūros jei iškiltų koks incidentas, centralizuotai registruojami incidentai.

Savivaldybės darbuotojams gauti kokybiškesnes savivaldybės informacinės sistemos paslaugas leistų problemų sprendimas nuotoliniu būdu, centralizuotas vartotojų teisių valdymas ir programinės įrangos diegimas. Taip pat programinės įrangos keitimas visuose savivaldybės kompiuteriuose, neatitraukiant nuo darbo vietos veiklos specialisto, rutininių darbų automatizavimas. Tai leistų IRT specialistams daugiau dėmesio skirti nuolatinei incidentų prevencijai, užkertant kelią gedimams ir sutaupytų daug savivaldybės darbuotojų laiko.

Taikomosios informacinės sistemos

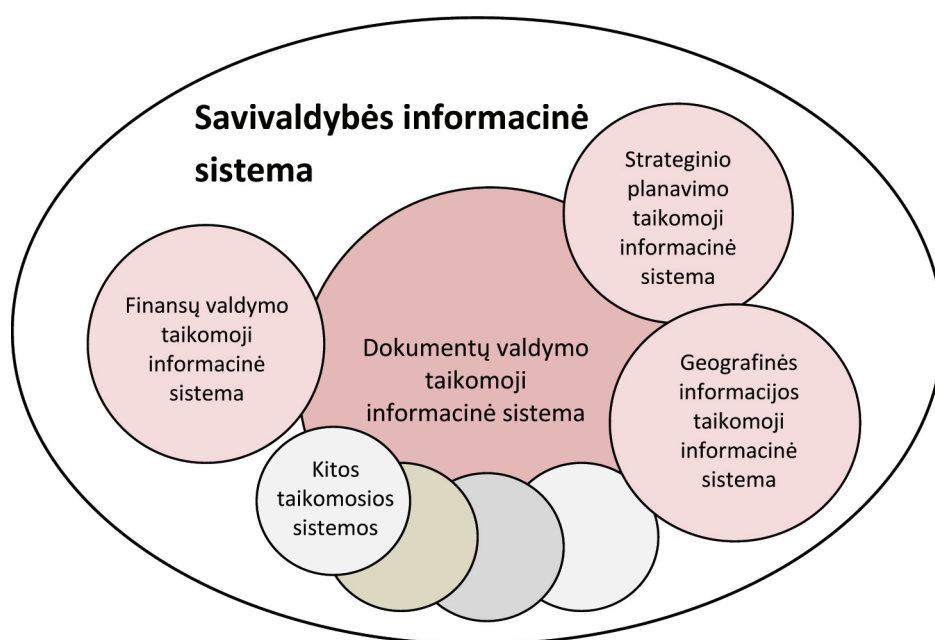
Kas tai yra taikomoji informacinė sistema?

Taikomosios (specializuotos) informacinės sistemos savivaldybėje diegiamos, norint greičiau, patogiau ir efektyviau valdyti duomenis ir informaciją, kurie reikalingi sprendimų priėmimui. Paprastai tai būna Finansų valdymo, Dokumentų valdymo, Paslaugų valdymo, Geografinės informacijos, Strateginio planavimo ar panašios sistemos.

Taikomosios informacinės sistemos yra sudedamosios Savivaldybės informacinės sistemos dalys (daugiau informacijos skyriuje „Savivaldybės informacinė sistema“).

Taikomosios informacinės sistemos gali būti naudojamos tiek vien tik tam tikruose skyriuose (pvz., Viešųjų pirkimų, Žemės mokesčio administravimo, Sąmatų skaičiavimo sistemos ar pan.) tiek ir visos savivaldybės darbuotojų nepriklausomai nuo skyriaus (pvz. Dokumentų valdymo ar Strateginio planavimo sistemos).

Taip pat savivaldybėje diegiamos arba naudojamos ir kitos informacinės sistemos:



6 pav. Taikomosios informacinės sistemos kaip Savivaldybės informacinės sistemos sudedamosios dalys

Taikomųjų informacinių sistemų nauda savivaldybei:

- Rutininių darbo procesų automatizavimas;
- Vienkartinis duomenų įvedimas ir daugkartinis jų panaudojimas;
- Greitesnis ir patogesnis informacijos gavimas;
- Geresnis duomenų apdorojimas ir informacijos susisteminimas;
- Patogesnis prieinamumas (neboreikia ieškoti atsakingo asmens, norint rasti dokumentą ar gauti ataskaitą ir pan.) ir vienu metu keli žmonės gali naudotis tais pačiais duomenimis, kas nebūdinga dirbant tradicinėmis priemonėmis.
- Galimybė apskaityti ir susieti skirtingo tipo ir skirtingose sistemose kaupiamus duomenis;
- Galimybė formuoti įvairias ataskaitas automatizuotai, dėl ko sugaištama mažiau laiko.

Prieš diegiant savivaldybėje taikomasias informacines sistemas reikia atsakyti į kelis klausimus:

- Koks sistemos tikslas?
- Kokius uždavinius spręs sistema?
- Ar sistema padės automatizuoti procesus?
- Ar sistema padės susisteminti duomenis?
- Ar sistema papildomai neapkraus darbuotojų, o jei ir krūvis padidės, tai ar teikiama nauda bus didesnė nei žala?
- Kaip taikomoji informacinė sistema integruosis į Savivaldybės informacinę sistemą?

Taikomųjų informacinių sistemų diegimo etapai:

1. Esamos situacijos analizė ir poreikio suformulavimas. Prieš diegiant taikomąją informacinę sistemą, būtina išsiaiškinti kokias tiksliai funkcijas ji turėtų atlikti ir tiksliai suformuluoti reikalavimus sistemai. Tik aiškiai apibrėžus pageidaujamos sistemos funkcionalumą galima tikėtis, kad sistema sėkmingai taranus ir bus pasiekti užsibrėžti tikslai.

2. Sistemos diegimas. Taikomoji sistema paprastai diegiama per tam tikrą laiką po pirkimo sutarties pasirašymo. Esant poreikiui prieš diegiant sistemą reikėtų numatyti sistemos analizės ir projektavimo etapus.

3. Bandomoji eksploatacija. Įdiegus taikomąją sistemą, rekomenduojama atlikti bandomąją eksploataciją, kurios metu patikrinama ar tikrai visos pageidautos funkcijos veikia, ar nėra trikdžių ir ar patogų vartotojams ją naudotis. Dažnai pasitaiko, kad atsiranda ankščiau nenumatytų poreikių, kurie išryškėja tik pradėjus naudotis sistema, todėl planuojant lėšas reikėtų numatyti rezervą sistemos adaptavimui.

4. Darbo procedūrų aprašymas darbo reglamento keitimas. Vyksta lygiagrečiai bandomosios eksploatacijos etapui. Savivaldybės administracijoje, pradėjus naudotis taikomąja informacine sistema, praktiškai visada keičiasi ir procedūros, kurias turi atlikti darbuotojas. Dėl to reikia numatyti, kad turės būti koreguojamos pareigybinės instrukcijos, darbo reglamentas, vidinės tvarkos ar kiti dokumentai įteisinantys sistemos naudojimą savivaldybėje.

6. Naudotojų mokymai. Vyksta lygiagrečiai bandomosios eksploatacijos etapui. Labai svarbu mokyti darbuotojus dirbti su naujai įdiegta taikomąja sistema. Kai darbuotojai nesupranta sistemos prasmės ar nemoka dirbti su sistema, dažnai ir neišnaudoja jos funkcijų bei priešinasi sistemos naudojimui kasdieniniame darbe. Labai naudinga mokyti darbuotojus darbo vietoje ir surengti pakartotinius mokymus, praėjus šiek tiek laiko nuo darbo su sistema pradžios. Taip pat reikia reikalauti iš sistemos diegėjo ir naudotojų instrukcijų, kurios turi būti prieinamos visiems taikomosios sistemos vartotojams.

7. Sistemos priežiūra ir plėtra. Tik įdiegus sistemą nesibaigia jos gyvavimo ciklas. Dėl to reikia numatyti ir taikomosios sistemos priežiūrą. Priežiūros metu turi būti taisomos klaidos, sprendžiami trikdžiai, atnaujinamos sistemos versijos ir pan. Neretai iškyla papildomi poreikiai, kuriems tenkinti reikia plėsti veikiančią sistemą. Dėl to įsigyjant sistemą reikia numatyti ir plėtros galimybę.

Kaip ir viskas gyvenime, taikomosios informacinės sistemos turi savo pradžią ir savo pabaigą. Taikomosios sistemos pabaigą dažnai lemia jos keitimas.

Prieš keičiant sistemą būtina atsakyti į šiuos klausimus:

- Ar neįmanoma papildyti turimos sistemos papildomu funkcionalumu ir ar sistemos gamintojas siūlo sistemos atnaujinimą?
- Ar naujoji sistema išspręs tuos uždavinius, kuriu neišsprendžia dabartinė sistema?
- Ar verta perkelti senus duomenis iš senosios sistemos į naująją? Jei taip, tai kaip bus jie perkeltami?

Dokumentų valdymo sistema (DVS)

Dokumentai – siunčiami, gaunami, kuriami – yra bet kurios viešojo administravimo institucijos veiklos kasdienybė. Dokumentų srautams suvaldyti organizacijos diegia Dokumentų valdymo taikomąsias sistemas (toliau vadinama – DVS). DVS leidžia rengti, registruoti, tvarkyti, saugoti, peržiūrėti elektroninius dokumentus ar skanuotas dokumentų kopijas.

DVS suteikia šiuos didžiausius privalumus:

- Greita dokumentų paieška: sistemoje pagal paieškos žodžius galima rasti dominantį dokumentą.
- Nutolusių duomenų priėjimas ir naudojimas. DVS gali būti galimybė internetu jungtis prie jos nutolusiems vartotojams. Pvz. komandiruotės metu arba dirbančiam seniūnijoje.
- Suderintas dokumentų priėjimas keliems vartotojams. DVS keli žmonės, turintys tam leidimą, gali vienu metu skaityti dominantį dokumentą. Nebereikia daryti dokumento kopijų.

DVS sudaro galimybes kontroliuoti prieigą prie dokumentų savivaldybės darbuotojams bei nukreipti dokumentus darbuotojui susipažinimui bei vykdymui. DVS leidžia formalizuoti ir automatizuoti tokius procesus kaip dokumentų priėmimas, registravimas, dokumentų rengimas bei siuntimas, pavedimų nukreipimas specialistams, įvykdymo kontrolė. Atitinkama kryptimi vystoma DVS leistų ženkliai pagerinti ir savivaldybės teikiamų paslaugų valdymą, strateginio planavimo procesus bei kontrolę.

Lietuvos archyvų departamentui patvirtinus Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos reikalavimų aprašą, Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacija ADOC-V1.0 tapo įmanoma ir netgi, kai kuriais atvejais, privaloma savivaldybėse pradėti naudoti elektroninius dokumentus.

Elektroninių dokumentų naudojimas be DVS yra praktiškai neįmanomas.

Esant poreikiui DVS kūrėjai integruoja ir papildomus sprendimus, tokius kaip:

- Popierinių dokumentų archyvo skaitmenizavimas;
- Projektų valdymo posistemė, skirta fiksuoti projektų dokumentaciją ir užduotis;
- Viešųjų pirkimų dokumentų valdymo posistemė;
- Užsakymų, sutarčių bei sąskaitų valdymo posistemė;
- Teisėkūros posistemė (teisės aktų ir teisės aktų projektų rengimas, derinimas ir tarybos darbotvarkės sudarymas).
- Elektroninių dokumentų valdymas, dokumentų pasirašymas elektroniniu parašu bei jų išsiuntimas.

Finansų valdymo sistema (FVS)?

Be buhalterinių ar darbo užmokesčio apskaitos programų šiandien neįsivaizduojama nė viena organizacija. Tačiau dažniausiai savivaldybėse apskaitai yra naudojama keletas neapjungtų, nedidelių programų, darbuotojams tenka atlikti daug rankinio darbo perkeliant duomenis iš vienos programos į kitą. Taip suskaidytos finansų ir apskaitos sistemos sudaro kliūtis gauti išsamią ir aktualią finansinę informaciją.

Finansų valdymo taikomosios sistemos (FVS) leidžia apjungti didelę dalį savivaldybės veiklos – buhalteriją, biudžeto paskirstymą, ataskaitų formavimą, darbo užmokestį, mokėtinų sumų, gautinų sumų, ilgalaikio turto, atsargų, viešųjų pirkimų, biudžeto, transporto, sąnaudų, personalo, projektų valdymą ir kt.

Šiandien dienai savivaldybės turi vadovautis 2007 m. birželio 26 d. Lietuvos Respublikos Seimo priimtu Viešojo sektoriaus atskaitomybės įstatymu (Žin., 2007, Nr. 77-3046). Jame nurodyta, kad viešojo sektoriaus subjektai privalės tvarkyti buhalterinę apskaitą ir sudaryti, teikti bei skelbti 2010 m. ir vėlesnių finansinių metų ataskaitų rinkinius pagal naujuosius viešojo sektoriaus apskaitos ir finansinės atskaitomybės patvirtintus standartus. Šio įstatymo nuostatų įgyvendinimas davė didelį postūmį savivaldybėms atsinaujinti savo finansų valdymo taikomąsias sistemas.



7 pav. Galima Finansų valdymo taikomosios sistemos apimtis

Strateginio planavimo ir strateginio plano įgyvendinimo monitoringo sistema (SPS)

2002 m. Lietuvos Respublikos vyriausybei priėmus nutarimą dėl strateginio planavimo metodikos, viešajame sektoriuje, tame tarpe ir savivaldybėse, buvo pradėti rengti strateginio planavimo dokumentai. Savivaldybės savo veiklą grindžia savivaldybės plėtros strateginiu planu, savivaldybės subalansuotosios plėtros strateginiu planu, bendruoju planu, savivaldybės strateginiu veiklos planu.

Savivaldybės strateginio planavimo procese susiduria su jo valdymo problemomis, nes strateginiai planai sudaromi rankiniu būdu, nepakankamai aprašyti rodikliai, strateginiai planai keičiami kartu su veiklos pasikeitimais, užduotys rodikliams pasiekti menkai kontroliuojamos, nėra aiškiai apibrėžtų atsakomybių, nėra griežtai laikomasi terminų, nėra griežtos sąsajos su finansavimu ir biudžetu, ne visada savivaldybės strateginiai planai sudaro bendrą planų grupę, nėra vienodo formato, vienoje vietoje sukauptos informacijos apie strateginių planų vykdymą. Visa tai sąlygoja strateginio planavimo ir valdymo neefektyvumą, strateginis planavimas lieka formulumu, negaunama nauda, neužtikrinamas veiklos valdymo skaidrumas.

Šių problemų sprendimui savivaldybė gali pasinaudoti IRT teikiamomis galimybėmis šioje srityje. Įdiegta taikomoji informacinė sistema strateginio planavimo procesui automatizuoti ir optimizuoti šį darbą. Sistema sudarytų galimybes formuoti strategijos žemėlapi, skyrių ir departamentų veiklos perspektyvas, bendradarbiauti rengiant planus, valdyti užduotis, nustatyti atsakomybes, stebėti užsibrėžtų tikslų siekimą, planinius ir faktinius rodiklius, formuoti ataskaitas, automatizuoti rodiklių įvykdymo surinkimą ir kt.

Galima būtų išskirti 2 strateginio planavimo taikomųjų informacinių sistemų pritaikymo sritis:

Strateginio plano rengimas. Strateginio planavimo sistemos skirtos siekiant kryptingai realizuoti vieningą (integruotą) strateginio planavimo bei programinio biudžeto sistemą ir prisidėti prie efektyvesnio Savivaldybės Strateginio planavimo veiklos vykdymo. Sistema taip pat skatina išplėsti Strateginio planavimo grupę, įtraukiant kuo daugiau Savivaldybės tarnautojų, galinčių našiai prisidėti prie Savivaldybės strateginio veiklos plano kūrimo bei įgyvendinimo. Ši sistema suteikia galimybes produktyviai rengti bei derinti strateginio planavimo dokumentus, vykdyti strateginio planavimo procesų terminų kontrolę, kontroliuoti ir vertinti darbuotojus, atsakingus už planavimo dokumentų parengimą bei juose nurodytų veiklų įgyvendinimą. Tuo siekiama padidinti strateginio planavimo proceso skaidrumą bei aiškumą, automatizuoti strateginių planų sudarymo procesus ir įdiegti vieningą ataskaitų formatą. Šios sistemos leidžia rengti strateginius planus kur kas paprasčiau ir efektyviau. Sistema turi leisti užregistruoti institucijos misiją, strateginius tikslus, aprašyti institucijos vykdomas programas ir numatyti finansavimo šaltinius joms įgyvendinti.

Strateginio plano įgyvendinimas ir rodiklių stebėseną. Sistema leistų padidinti strateginio plano darbų ir rodiklių vykdymo kontrolę, taip pat įvairių projektų vykdymo priežiūrą bei kontrolę. Sistemos tikslas – stebėti bei kontroliuoti projektų darbų vykdymą, bendrą projekto įgyvendinimo būseną bei įgyvendinimo lygį. Ši sistema yra glaudžiai susijusi su strateginio planavimo sistema, kadangi suplanuoti darbai strateginio planavimo metu turi būti kontroliuojami, kaip yra vykdomi.

Geografinės informacijos valdymo sistema (GIS)

Geografinė informacinė sistema (toliau vadinama – GIS) yra plačiai naudojama mūsų kasdieniniame gyvenime, nuo paprasčiausio uždavinio kaip greičiausiai pasiekti mus dominantį objektą iki sudėtingų erdvinių analizių ateities pasikeitimams nusakyti. GIS pagalba mes sužinome kas buvo, kas yra ir galime modeliuoti kas bus, nes informacija yra susieta su vietoje (tekstas ir vaizdas žemėlapyje).

Savivaldybėms tenka nemenkas vaidmuo sudarant žemėlapius, kaupiant ir platinant geografinius duomenis. Savivaldybių kompetenciją, susijusią su GIS duomenų bazių sudarymu ir jų integralumu, reglamentuoja Geodezijos ir topografijos įstatymo (2001-06-28 Nr. IX-415) 11 straipsnio nuostatos, kurios skelbia, kad savivaldybė, vadovaudamasi georeferencinių duomenų bazių specifikacijomis, nustato savivaldybės teritorijos duomenų bazių turinį bei naudojimosi sąlygas fiziniams ir juridiniams asmenims, nepažeidžiant autorių teisių į duomenų bases. To paties įstatymo 12 straipsnis nurodo, kad žinybinių duomenų bazių tvarkytojai atsako už duomenų patikimumą ir jų integralumą geografinėse informacinėse sistemose.

Priimdami sprendimus mes visada užduodame klausimus: Kas? Kur? Kodėl? O jeigu? Todėl savivaldybių teritorijų planavimo, žemės ūkio, turto valdymo, aplinkosaugos skyriuose bei inžinerinius tinklus eksploatuojančiose įmonėse GIS – tai pagrindinis darbo įrankis priimant sprendimus, susijusius su savivaldybės teritorijos tvarkymu, savivaldybės turto valdymu, teritorijos raidos analize ir pan. Sprendimai priimami nuo kasdieninio darbo, susijusio su teritorijų planavimu, iki ekstremalių situacijų valdymu.

Šiandiena savivaldoje sukaupti duomenys vis dažniau publikuojami savivaldybės interneto svetainėse internetinių žemėlapių pavidalu. Taip atsiranda skaidrumas, pasitikėjimas ir abipusis kontaktas, nes savivaldos sprendimai tampa prieinami vis platesnei vartotojų auditorijai, juos įtraukiant į bendrą tikslą – darnią teritorijos raidą.

GIS nauda:

1. Išsami informacija sprendimo priėmimui
2. Išlaikomas procesų nuoseklumas
3. Pagerina bendradarbiavimą, duomenų apsikeitimą tarp skyrių ir su kitomis organizacijomis
4. Pagreitina aptarnavimą gyventojams ir ūkio subjektams
5. Galimybė pateikti išsamią informaciją visuomenei

Interneto svetainės turinio valdymo taikomoji sistema (TVS)

Savivaldybės interneto svetainė – tai savivaldybės skaitmeninis veidas. Praktiškai visa informacija apie savivaldybės veiklą ir veiklos rezultatus yra skelbiama savivaldybės interneto svetainėje. Savivaldybėje net nėra tokio funkcinio skyriaus, kuris pagal teisės aktus galėtų informacijos neskelbti.

Kokią informaciją ir kaip ji turi būti išdėstyta interneto svetainėje reglamentuoja 2003 m. balandžio 18 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 480 patvirtintas „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas“ (Žin., 2003, Nr. 38-1739). Be šio teisės akto egzistuoja iš kiti teisės aktai, kuriose įrašyti reikalavimai skelbti vienokią ar kitokią informaciją savivaldybės interneto svetainėje.

Šiuolaikinėje savivaldybės interneto svetainėje vidutiniškai yra virš 300 skirtingų temų (menu punktų) o pačių informacinių puslapių kiekiai sunkiai suskaičiuojami ir nuolat didėja.

Be įprastos informacijos skelbimo, savivaldybės interneto svetainė šiandien dienai yra ir bendravimo su piliečiais (e.demokratija) įrankis.

Tam, kad būtų galima suvaldyti tokį kiekį informacijos ir funkcijų savivaldybėje yra įdiegiama Interneto svetainės turinio valdymo taikomoji sistema (TVS). TVS leidžia be specialių programavimo įgūdžių, turint tik darbo su kompiuterių pagrindus, administruoti informaciją svetainėje. Bet kuris savivaldybės darbuotojas, jeigu jis moka dirbti kompiuteriu ir naudotis internetu, per porą valandų gali išmokti talpinti, keisti ar ištrinti informaciją savivaldybės interneto svetainėje.

Įprastai TVS savininkas organizacijose yra Ryšių su visuomene skyrius (konkrečiai – atstovas spaudai). Būtent jis nuolat talpina pranešimus spaudai ir naujienas.

Patvirtinus atitinkamą vidinę tvarką kiekviename funkciname skyriuje paskiriami darbuotojai, kuriems suteikiamos teisės tvarkyti tam tikras savivaldybės interneto svetainės dalis. Skyriaus darbuotojo patalpinta informacija gali ne iš karto atsirasti interneto svetainėje, o tik po su atstovo ryšiams su visuomene pataisymo ir patvirtinimo.

Kitas kelias suvaldyti informacijos, skelbiamos savivaldybės interneto svetainėje, srautus tai nustatyti, kad fiziškai informaciją talpina vienas darbuotojas iš Ryšių su visuomene skyriaus, po to kai kiti skyriai ją pateikia.

TVS galima integruoti su kitomis savivaldybės taikomosiomis sistemomis taip išvengiant nuolatinio ir varginančio dalyvavimo informacijos talpinime. Pavyzdžiui galima TVS integruoti su Dokumentų valdymo taikomąja sistema taip suteikiant galimybę automatiškai iš karto interneto svetainėje paskelbti tarybos sprendimus, kai tik jie yra užregistruojami.

Savivaldybės skelbiama informacija turi būti pateikiama ir skelbiama kaip įmanoma labiau standartizuotai, griežtai laikantis reikalavimų, taip užtikrinant, kad ja galėtų naudotis ir ji būtų prieinama visiems piliečiams.

Praktiškai lygiai toks pats TVS naudojamas ir Savivaldybės intranetinei (vidinei) svetainei valdyti.

Sistemų integracija (integracinė platforma)

Pastaraisiais metais itin daug dėmesio skiriama informacinių sistemų integravimui (internetu svetainių, dokumentų valdymo, finansų valdymo, personalo valdymo sistemų ir pan.). Toks poreikis iškyla nuolat: pavyzdžiui, norint paskelbti naują tarybos sprendimą savivaldybės interneto svetainėje reikia jį paimti iš Dokumentų valdymo sistemos (DVS), kur jis įprastai yra, ir patalpinti į interneto svetainę. Būtų sutaupoma daug laiko, jeigu interneto svetainėje tarybos sprendimas atsirastu automatiškai tiesiai iš Dokumentų valdymo sistemos. Yra daug kitų pavyzdžių, kai iškyla poreikis sistemas integruoti, kad vieną kartą į kurią nors taikomąją sistemą įvesti duomenys nebebūtų rankomis įvedinėjami dar kartą į kitą sistemą.

Integracijos problemos tarp skirtingų informacinių sistemų sprendimų dažnai įvardinamos kaip didžiausia kliūtis, ribojanti automatizuotą informacijos valdymą. Taip yra todėl kad skirtingų tiekėjų parengti sprendimai „nesusikalba“ tarpusavyje, be papildomų kaštų yra sunkiai integruojami vienas su kitu.

Sistemos gali būti integruojamos tiek integracinės platformos pagrindu tiek ir tinklinių paslaugų (angl. Web services) pagalba. Tinklinė paslauga – tai protokolų ir standartų rinkinys, naudojamas duomenų apsikeitimui tarp programų ir sistemų. Įvairiomis programavimo kalbomis parašytos ir skirtingų tiekėjų sukurtos sistemos naudoja tinklines paslaugas duomenų mainams kompiuteriniuose tinkluose.

Galima būtų išskirti 3 taikomųjų sistemų integravimo kryptis:

1. Savivaldybės naudojamų taikomųjų sistemų integracija su kompiuterizuotos darbo vietos standartinė programine įranga. Ši integracija dar nėra labai plačiai paplitusi, tačiau gali spartinti darbą. Pvz. DVS integracija su dokumentų redagavimo programomis (pvz. Word) leidžia sparčiau rengti bei pildyti dokumentus. Tam dažnai naudojami ir dokumentų šablonai. Taip pat įvairių sistemų ataskaitų eksportavimas ar sistemų sąsajos su el. pašto sistemomis sudaro galimybes greičiau ir efektyviau išsiųsti norimą informaciją.

2. Vidinių savivaldybės naudojamų taikomųjų sistemų integracija, reikalinga norint efektyvinti savivaldybės darbą ir patogiau naudotis reikalingais duomenimis. Tai galėtų būti DVS integracija su Interneto svetainės TVS. Integracijos dėka dokumentai tiesiogiai publikuojami internete iš DVS sistemos. Taip pat šios integracijos sudaro galimybes piliečiams iš interneto svetainės siųsti užklausimą elektroniniu laišku, o jis apskaitomas ir perduodamas savivaldybėje DVS pagalba. DVS integruojama su FVS, siekiant kontroliuoti sutartis ir sąskaitas–faktūras. GIS integracija su DVS leidžia administruoti problemas mieste ir stebėti registruojamų problemų teritoriškumą bei susieti teritorijų planavimo dokumentaciją su koordinatėmis GIS.

3. Savivaldybės naudojamų taikomųjų sistemų integracija su išorinėmis ar nacionalinėmis sistemomis. Daugybė informacijos, reikalingos savivaldybės veiklai bei sprendimams priimti, yra kitų organizacijų įvairiuose registruose bei duomenų bazėse. Kitoms organizacijoms taip pat yra poreikis gauti informaciją iš pačios savivaldybės elektroniniais kanalais. Dėl to atsiranda poreikis susieti savivaldybės vidines taikomas sistemas su kitų valstybinių įstaigų sistemomis. Pavyzdžiui, tai galėtų būti Gyventojų registras, LRS Teisės aktų projektų informacinė sistema (TAPIS) arba Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemą (VAIISIS arba kitaip žinomas kaip elektroniniai valdžios vartai – www.epaslaugos.lt).

Integruotų sistemų nauda organizacijai:

- informacija įvedama vieną kartą ir sistemos perduoda informaciją viena kitai, taip taupydamos žmogiškuosius savivaldybės išteklius;
- Integruota informacija yra greičiau ir paprasčiau prieinama ir minimizuoja klaidų tikimybę;
- Taupomas savivaldybės tarnautojų laikas

Sistemų integracijos minusai:

- Padidėja sistemos priežiūros kaštai;
- Reikia gerai įvertinti ir aprašyti sistemų integracijos procesus, nes menkiausios klaidos gali turėti rimtų pasekmių. Dėl to būtinas kvalifikuotas personalas arba geri specialistai, galintys parengti reikalavimus sistemų integracijai.

Informacinių sistemų integracijos svarba parodo ir 2010 m. LSA atlikta savivaldybių apklausa. Dauguma savivaldybių, atsakydamos į klausimą: „Kokią Jūs norėtumėte matyti IRT padėtį Jūsų savivaldybėje po 4 metų?“, vieną iš esminių siekiamybių įvardijo turimų informacinių sistemų integravimą, vieningos duomenų bazės sukūrimą.

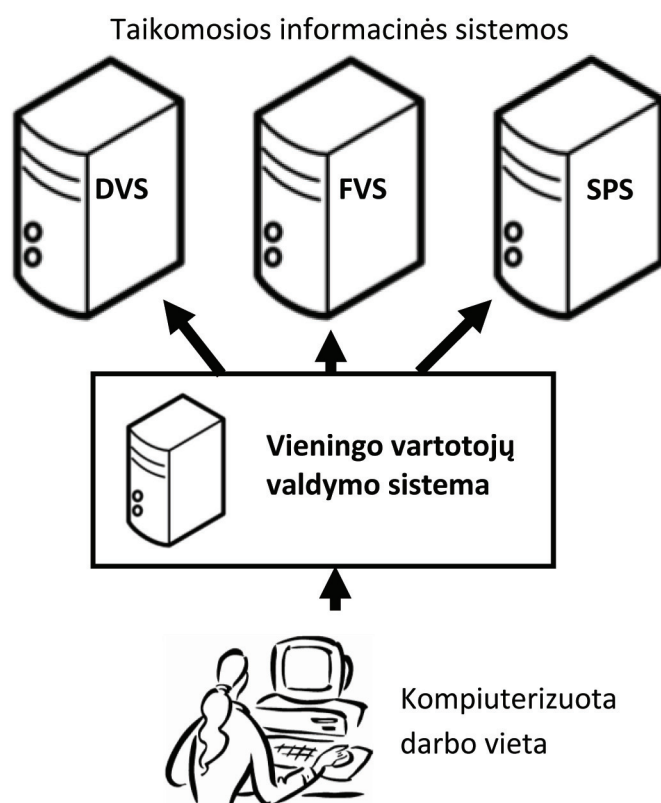
Taikomųjų sistemų vartotojų valdymas

Kiekviena taikomoji sistema visada turi vartotojų teisių valdymo mechanizmą. Jo dėka vartojai identifikuojami ir jiems nustatomos teisės matyti vienus ar nematyti kitų duomenų sistemoje.

Pradėjus dirbti naujam darbuotojui, jam suteikiamos teisės naudotis sistema ir atlikti tam tikrus veiksmus sistemoje. Jei darbuotojas naudojami viena sistema, tuomet rankinis jo vartotojo sukūrimas sistemoje nėra sudėtingas. Tačiau jei darbuotojui reikia naudotis trejomis ar keturiomis sistemomis, tuomet nepatogumų iškyla tiek pačiam darbuotojui, kuris privalės turėti 4 slaptažodžius, tiek ir taikomųjų sistemų administratoriams, kurie turės keletuose skirtingose sistemose užregistruoti vartotoją. Tokiai problemai išspręsti diegiamos Vieningo vartotojų valdymo sistemos (pvz, Active directory, LDAP ir pan.) o pats sprendimas vadinamas Vienkartiniu identifikavimusi (angl. Single Sign-On, SSO)

Vieningos vartotojų valdymo sistemų panaudojimo tikslas - turėti galimybę centralizuotai valdyti vartotojų identifikavimą savivaldybės informacinėje sistemoje: prieigą prie kompiuterizuotos darbo vietos, taikomųjų informacinių sistemų, duomenų bazių, elektroninio pašto ir pan.

Vienkartiniu identifikavimusi (SSO) sprendimas yra patogus tuo, kad vartotojams darbo pradžioje prisijungusiems prie bendrosios sistemos (įsiregistravusiems į savo kompiuterį) nebereikia atskirai jungtis prie taikomųjų informacinių sistemų, suvedinėjant vartotojo vardą ir slaptažodį.



8 pav. Vieningo vartotojų valdymo sistemos principinė veikimo schema

e.Savivaldybė

e.Valdžia. Kas tai?

Kalbant apie IRT naudą valstybės valdymui, pirmiausia reikėtų paaiškinti, kokius valdymo aspektus apima viešasis administravimas.

Viešasis administravimas – įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinti: administracinių sprendimų priėmimas, įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolė, įstatymų nustatytų administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimas. (Viešojo administravimo įstatymas, Žin., 1999, Nr. 60-1945)

Galima teigti, kad viešasis administravimas apima visus su valstybės valdymu susijusius klausimus, kurių didžioji dalis gali būti sprendžiama pasitelkiant šiuolaikines IRT.

E. valdžia – **visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų IRT**, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti.

Atsižvelgiant į Valstybės kontrolės rekomendacijas, atnaujinta ir papildyta Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija ir jos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių planas. Į šiuos dokumentus perkeltos aktualios nuostatos iš Elektroninės valdžios koncepcijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano.

E. valdžios tikslai:

- visuomet pasiekiamos elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos (24/7 principas);
- pigesnis, efektyviau dirbantis, lanksčiai į besikeičiančius aplinkos pokyčius reaguojantis ir į piliečius orientuotas viešasis sektorius;
- valdžios skaidrumas ir atsakomybė.

Pagrindinės e.valdžios vystymo kryptis:

valdžia – gyventojams: sprendimų, skirtų gyventojams, diegimas ir palaikymas. Įprastai tai elektroninių paslaugų teikimas, e.demokratijos paslaugos.

valdžia – verslui: sprendimų, skirtų verslo sektoriui, diegimas ir palaikymas. Įprastai tai elektroninių paslaugų teikimas, e.demokratijos paslaugos.

valdžia – valdžiai: sprendimų, skirtų kitoms valdžios institucijoms, diegimas ir palaikymas. Įprastai tai keitimasis informacija, duomenų gavimas iš įvairių registrų ir jų teikimas kitoms valdžios institucijoms.

e.Demokratija. Kas tai?

Internetas – patraukli erdvė, kuri padeda realizuoti savo poreikius ir interesus, burtis į interesų grupes bei dalyvauti įvairiuose projektuose, kas padeda žmonėms ugdyti jų pilietinio dalyvavimo įgūdžius.

e.Demokratija – tai IRT (internetu) panaudojimas plėtojant demokratijos procesą ir demokratijos praktiką – įtraukiant gyventojų ir bendruomenių dalyvavimą į sprendimų priėmimo procesą visuose valdžios lygiuose nuo seniūnijų iki savivaldybės ir sutvirtinti ryšius tarp išrinktų tarybų narių, tarnautojų bei gyventojų, kuriems jie tarnauja. Tarybos gali vykdyti abipusę komunikaciją su jų gyventojais nuo e.Konsultacijų ir e.Peticijų iki e.Apklausų ir tiesioginių internetinių ryšių su gyventojais ir bendruomenėmis. Tokiu būdu IRT pagalba išplečiamos tiesioginės demokratijos galimybės.

e.Demokratija dažniausiai suteikia galimybę IRT pagalba išreikšti savo nuomonę įvairiais savivaldybės gyvenimo klausimais, teikti pastabas rengiamiems teisės aktams, susipažinti su aktualia, operatyvia ir lengvai pasiekama informacija apie savivaldybės rengiamus ir priimtus sprendimus, diskutuoti ir keistis nuomonėmis tarpusavyje ir kt.

Trijų e.Demokratijos brandos lygių modelis :

1.Informacija – vienpusis ryšys	Prieiga prie viešų įrašų, oficialūs pranešimai, valstybinės svetainės.
2.Konsultavimas – dvipusis ryšys	Viešos nuomonės apklausos, įstatymų, potvarkių komentavimas, tiesioginis bendravimas
3.Aktyvus dalyvavimas – partnerystė	Bendruomenės grupės įtrauktos į vietos valdžios sprendimų priėmimą, viešos peticijos.

IRT bei e.Demokratija pačios demokratijos nekuria ar negerina – e.Demokratija yra tik įrankiai ir instrumentai.

Galimų e. demokratijos įrankių įvairovė:

e. pranešimai (angl. e. notice)	Gyventojų pranešimų teikimas savivaldybių institucijoms skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: informavimas elektroninėmis priemonėmis apie gatvėje atsiradusias duobes, neveikiančius šviestuvus.
e. skundai (angl. e. complaint)	Gyventojų ir ūkio subjektų skundų teikimas savivaldybių institucijoms skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: skundų dėl leidimų išdavimo paslaugos teikimas elektroninėmis priemonėmis.
e. iniciatyvos (angl. e. initiative)	Gyventojų ir ūkio subjektų iniciatyvų gyvenimo ir verslo kokybei gerinti teikimas skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: pasiūlymų ir iniciatyvų miesto infrastruktūrai atnaujinti ar aplinkai tvarkyti organizavimas skaitmeninėmis priemonėmis.
e. peticijos (angl. e. petition)	Peticijų savivaldybių institucijoms teikimas skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: peticijos dėl savivaldybės institucijos priimtų sprendimų.

e. prašymai (angl. e. request)	Gyventojų ir ūkio subjektų prašymų, nesusijusių su savivaldybės institucijos teikiamomis paslaugomis, teikimas skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: laisvos formos prašymas.
e. turinio sklaida (angl. e. content)	Savivaldybių institucijų (1) darbo rezultatų ir (2) kitos įvairios informacijos sklaida gyventojams ir ūkio subjektams elektroninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: (1) bendrųjų ir detaliųjų planų (jų projektų) skelbimas, (2) informacijos apie miesto (politinius) įvykius, renginius pateikimas skaitmeninėmis priemonėmis.
e. paslaugų stebėseną	Gyventojų ir ūkio subjektų informavimas apie prašymų, kitų užklausimų ar paslaugų teikimo būklę, dokumentų tvirtinimo kelią ir būklę.	Pavyzdžiui: prašymo nagrinėjimo būklės ir nagrinėjimo kelio (angl. tracking) pateikimas prašymo teikėjui.
e. notifikavimai (angl. e. notification)	Aktualios informacijos tikslinėms grupėms (Gyventojams ir ūkio subjektams) pateikimas skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: tam tikros gatvės gyventojų informavimas apie kelio remontą.
e. teisėkūra (angl. e. legislation)	Teisinės informacijos skelbimas ir gyventojų bei ūkio subjektų informavimas dalyvavimas priimant savivaldybės institucijos sprendimus naudojant skaitmenines priemones.	Pavyzdžiui: gyventojų ir ūkio subjektų pasiūlymai formuojant ir tvirtinant biudžetą, teisės aktų projektų skelbimas, pastabų teisės aktų projektams teikimas arba dalyvavimas juos rengiant, teisės aktų skelbimas elektroninėmis priemonėmis.
e. konsultacijos (angl. e. consultation)	Savivaldybės institucijos konsultacijos su gyventojais ir ūkio subjektais ar kitomis interesų grupėmis dėl aktualių klausimų ar sprendimų priėmimo.	Pavyzdžiui: konsultacijos elektroninėmis priemonėmis apie gyventojų prašymų ar aktualių klausimų nagrinėjimo tvarką.
e. apklausos (angl. e. survey)	Tikslinių grupių nuomonės aktualiais klausimais surinkimas skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: apklausa apie naujai planuojamą statyti paminklą.
e. diskusijų forumai (angl. e. discussion)	Gyventojų ir ūkio subjektų diskusijos elektroninėje erdvėje savivaldybės institucijos iškelta tema.	Pavyzdžiui: diskusijos apie vykstančius arba numatomus vykdyti projektus elektroninėje erdvėje ar "Meras tariasi".
e. posėdžiai (angl. e. democracy webcast)	Tiesioginės posėdžių vaizdo / garso transliacijos internetu.	Pavyzdžiui: tarybos, kolegijų, komitetų posėdžių tiesioginės video / audio transliacijos.
e. administracija (angl. e. administration)	Skaitmeninėmis priemonėmis pateikiama informacija apie savivaldybės administracijos darbą.	Pavyzdžiui: savivaldybės administracijos ir mero dienotvarkės pateikimas elektroninėmis priemonėmis.
e. politikas (angl. e. politician)	Informacijos apie politiką ir jo darbą pateikimas skaitmeninėmis priemonėmis.	Pavyzdžiui: viešai prieinamas politiko kalendorius, dienoraštis (angl. „blog“) ir galimybė politikui užduoti klausimus bei gauti atsakymus.

„Vieno langelio“ principas. Kas tai?

„Vieno langelio“ principas gimė versle, kuris savo veiklą orientavo į klientą. „Vieno langelio“ principas reikalauja iš savivaldybės kuo suprantamiau, greičiau ir kokybiškiau suteikti piliečiui paslaugą. Savivaldybėje tai dažniausiai būna administracinė paslauga.

Pagal Viešojo administravimo įstatymą (Žin., 1999, Nr. 60-1945) **administracinė paslauga** – tai viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant asmenims leidimus (licencijas) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, teikiant įstatymų nustatytą informaciją, vykdant administracinę procedūrą.

Viešojo administravimo įstatyme nustatytas „Vieno langelio“ principas apibūdintas kaip dvipusis reikalavimas:

1. asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas **vienoje darbo vietoje**.

2. prašymą, skundą ar pranešimą **nagrinėja ir informaciją** iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų **gauna pats** prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir administracinį **sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas**, neįpareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar pranešimą padavusį asmenį.

Kitais žodžiais – paslauga interesantui suteikiama vienoje darbo vietoje ir informaciją, reikalingą paslaugai suteikti, turi susirinkti pati savivaldybė, nereikalaujama atnešti vienos ar kitos pažymos iš kitos institucijos.

Toks dvipusis reikalavimas įveda šiek tiek maišaties interpretuojant „Vieno langelio“ principą ir bandant jį įgyvendinti savivaldybėje. Dažniausiai pradedama įgyvendinti viena iš principo dalių, pamirštant antrąją.

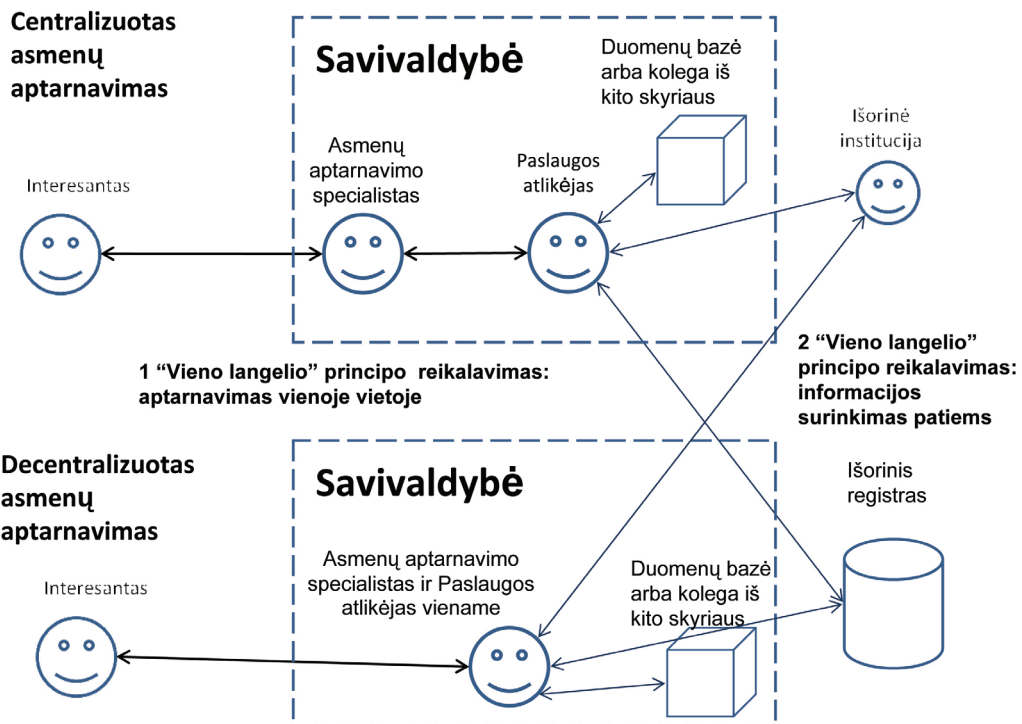
Vieno langelio principas taip pat dažnai painiojamas su Centralizuotu ir decentralizuotu aptarnavimu.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia aptarnavimo forma, kai asmens aptarnavimą – jo sutikimą ir pirmojo kontakto užmezgimą, išklaušymą, susipažinimą su pateiktu prašymu ar skundu ir pateikta informacija ar dokumentais, informacijos apie problemos sprendimą pateikimą, kitus darbus atlieka specialus, įvairiai vadinamas institucijos administracijos padalinys – asmenų aptarnavimo tarnyba (priimamasis). Tokiu atveju prašymą ar skundą priima bei atsakymą atiduoda Asmenų aptarnavimo specialistas, o sprendimą priimą ir atsakymą paruošia Paslaugos atlikėjas.

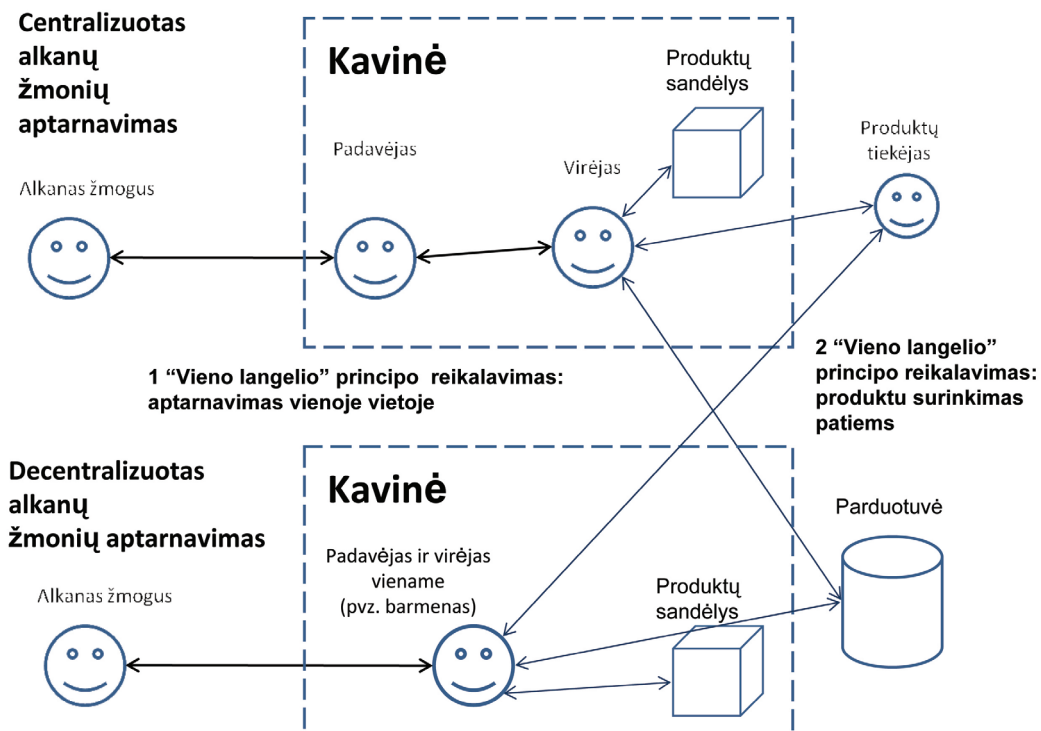
Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia asmenų aptarnavimo forma, kai prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka valstybės tarnautojai ir darbuotojai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis. Tokiu atveju prašymą ar skundą priima, atsakymą atiduoda, priimą sprendimą ir atsakymą paruošia vienas ir tas pats darbuotojas atlikdamas tiek Asmenų aptarnavimo specialisto, tiek Paslaugos atlikėjo vaidmenis.

Kad geriau suprastume „Vieno langelio“ principą ir centralizuotą bei decentralizuotą aptarnavimo modelį, galima juos palyginti su kavine.

Svarbu suprasti, kad e.Paslaugų diegimas yra neatsiejamas nuo „vieno langelio“ principo įgyvendinimo. Tik pasiūlius paslaugų teikimą „Vieno langelio“ principu, savivaldybė sudaro prielaidas perkelti paslaugas į elektroninę erdvę ir taip pradėti teikti e.Paslaugas.



9 pav. „Vieno langelio“ principas ir centralizuotas bei decentralizuotas aptarnavimas savivaldybėje



10 pav. „Vieno langelio“ principas ir centralizuotas bei decentralizuotas aptarnavimas kavinėje

E.Paslaugos. Kas tai?

E.paslaugos suprantamos kaip savivaldybės paslaugos gyventojams ir verslui, teikiamos IRT pagalba.

E.paslauga – tai tokia pati administracinė paslauga, tik teikiama elektroniniais kanalais. Pavyzdžiui, įprastai, kad gautų kokią nors išmoką, pilietis turi apsilankyti savivaldybėje ir pateikti prašymą. Per teisės aktuose nustatytą laiką savivaldybės specialistas priims sprendimą suteikti paslaugą ir informuos pilietį apie paslaugos suteikimą arba atliks pinigų pervedimą. Jei tai būtų 3 ar 4 brandos lygio elektroninė paslauga, pilietis iš namų pasinaudodamas kompiuteriu ir internetu pateiktą prašymą išmokai gauti, o savivaldybės specialistui priėmus sprendimą galėtų matyti, kad sprendimas yra priimtas ir kad lėšos išmokėtos.

Elektronine paslauga galima laikyti ne tik elektroninio prašymo pateikimo galimybę ar elektroninio leidimo pateikimą, bet ir galimybę registruotis į priėmimą pas savivaldybės specialistą, individualizuotos, savivaldybės turimos informacijos pateikimą piliečiui apie jį ir jo veiklą. Galima pateikti informaciją apie tai, kokiose eilėse pilietis stovi, ir kokioje eilės vietoje jis yra.

Elektroninės paslaugos brandos lygiai.

(1) Pirmasis lygis	informacinio pobūdžio viešosios paslaugos	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą interneto svetainėje
(2) Antrasis lygis	dalinė transakcija	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą interneto svetainėje ir pateikia iš dalies automatizuotas formas ar anketas, kurias užpildęs ir atspausdinęs pilietis gali jomis naudotis.
(3) Trečiasis lygis	dalinis interaktyvumas	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą savo interneto svetainėje. Jei pilietis nori pasinaudoti paslauga, nustatoma jo tapatybė (pvz. per interneto bankininkystę arba el. parašo pagalba). Pilietis gali pateikti prašymus, ir institucija elektroninio prašymo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.
(4) Ketvirtasis lygis	visiškas interaktyvumas (savitarna).	Institucija pateikia viešąją informaciją apie paslaugą savo interneto svetainėje. Jei pilietis nori pasinaudoti paslauga, nustatoma jo tapatybė (pvz. per interneto bankininkystę arba el. parašo pagalba). Pilietis elektroniniais kanalais paduoda prašymą ir gauna elektroninę viešąją paslaugą (pvz. pinigų pervedimas arba elektroninis leidimas vykdyti veiklą).
(5) Penktasis lygis		Šis brandos lygis ES lygiu imtas stebėti tik nuo 2007 m. Jis reiškia, kad viešosios elektroninės paslaugos teikiamos automatiškai panaudojant praeities registraciją ir duomenis apie paslaugų vartotoją, tokiu būdu atsisakant pakartotinio duomenų įvedimo.

Nauda piliečiui:

- Paslaugos teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę.
- Paslaugas galima gauti iš bet kurio kompiuterio, prijungto prie interneto.
- Susitaupo lėšos, skirtos kelionėms į savivaldybę ar seniūniją;
- Susitaupo laikas, skirtas kelionėms į savivaldybę ar seniūniją;
- Paslaugas gaunamos piliečiui priimtiniu būdu.

Nauda savivaldvei:

- Sumažėja specialistų darbo apkrovimas, specialistas gali daugiau dėmesio skirti paslaugos kokybei;
- Paslaugos teikiamos operatyviai, gerėja savivaldybės įvaizdis;
- Taupomos lėšos, susijusios su personalo išlaikymu.



