

ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO KAIMIŠKOSIOSE VIETOVĖSE MODELIAI

ALVYDAS ALEKSANDRAVIČIUS¹

Aleksandro Stulginskio universitetas (Lietuva)

ANOTACIJA

Valstybė ir vietos savivaldybės privalo užtikrinti, kad viešosios paslaugos būtų suteiktos kiekvienam piliečiui. Informacinių ir ryšio technologijų šios paslaugos perkeliamos į elektroninę erdvę. Elektroninės viešosios paslaugos ypač svarbios kaimo vietovių gyventojams, nes šis inovatyvus viešųjų paslaugų teikimo būdas leidžia neišeinant iš savo namų gauti tam tikrą paslaugą. Be to, plėtojant e-paslaugų teikimą kaimo vietovėse mažėja socialinė ir skaitmeninė atskirtis bei vystosi žinių visuomenė. Todėl šiame moksliniame straipsnyje analizuojami teoriniai e-paslaugų organizavimo modeliai bei jų organizavimo kaimiškiosiose savivaldybėse ypatumai. Tyrimo objektas – elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo modeliai.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: *viešosios elektroninės paslaugos, e-paslaugų modeliai, e-valdžia, e-paslaugų organizavimas.*

JEL KLASIFIKACIJA: H410, O330, R530, R590

Įvadas

Tyrimo aktualumas ir problema. Valstybė ir vietos savivaldybės privalo užtikrinti, kad viešosios paslaugos būtų suteiktos kiekvienam piliečiui. Informacinių ir ryšio technologijų (toliau – IRT) dėka viešosios švietimo, socialinės pagalbos, civilinės metrikacijos, kultūros, viešojo transporto ir kt. paslaugos perkeliamos į elektroninę erdvę. Elektroninės viešosios paslaugos (toliau – e-paslaugos) ypač svarbios kaimo vietovių gyventojams, nes šis inovatyvus viešųjų paslaugų teikimo būdas leidžia neišeinant iš savo namų kaimo gyventojams ne tik užsisakyti tam tikrą e-paslaugą, bet ir gauti elektroninę pažymą ar liudijimą, įvykdyti tam tikras prievoles (pvz., sumokėti mokesčius). Plėtojant e-paslaugų teikimą kaimo vietovėse mažėja socialinė ir skaitmeninė atskirtis bei vystosi žinių visuomenė.

Organizavimas – tai viena iš valdymo funkcijų, kuri taip apibrėžiama: „Darbo, valdžios ir išteklių paskirstymo tarp organizacijos narių ir jų suderinimo procesas, kuris leidžia jiems pasiekti organizacijos tikslus“ (Stoner ir kt., 2005). Pritaikius šį apibrėžtį konkrečiai veiklai galima teigti, kad *e-paslaugų organizavimas* – tai veiksmų seka, kurios rezultatas yra suteikta e-paslauga.

Pagal šią proceso sampratą buvo sudaryti šiame moksliniame straipsnyje analizuojami teoriniai e-paslaugų organizavimo modeliai bei jų organizavimo kaimiškiosiose savivaldybėse ypatumai.

Tyrimo objektas – elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo modeliai.

¹ Alvydas Aleksandravičius – Aleksandro Stulginskio universiteto Ekonomikos ir vadybos fakulteto Verslo ir kaimo plėtros vadybos instituto lektorius. Mokslinių interesų sritys: darnaus kaimo vystymo vadyba, kaimo plėtros ir regioninė politika, viešųjų projektų valdymas, *Leader* metodo taikymas vystant kaimo vietoves
El. paštas: aleksandravicius@gmail.com
Tel.: +370 614 342 20

Tyrimo tikslas – išanalizavus elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo modelius, pateikti pasiūlymą, kaip jas organizuoti kaimiškiose savivaldybėse.

Tyrimo uždaviniai: 1) apibendrinti viešųjų e-paslaugų organizavimo kaimiškiose savivaldybėse ypatumus; 2) atlikti viešųjų e-paslaugų organizavimo modelių analizę.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė ir palyginimas, antrinių statistinių duomenų analizė, apibendrinimas, loginė analizė ir sintezė, internetinių portalų analizė.

1. Viešųjų elektroninių paslaugų organizavimo kaimiškiose savivaldybėse ypatumai

E-paslaugų organizavimas kaimo vietovėse turi savo ypatumų, nes joms būdingas savitas gyvenimo būdas: šių teritorijų gyventojai „prišti“ prie savo ūkių. Todėl įvairių popierinių pažymų, deklaracijų pateikimas ir liudijimų rinkimas, būtinas, norint gauti tam tikras viešąsias paslaugas, vietos savivaldybėse atima daug brangaus laiko.

Teigiamų pokyčių plėtojant viešąsias paslaugas kaimo vietovėse galima pasiekti diegiant žinių visuomenės principus. Tai atsiskleidžia Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programoje, kuria siekiama pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę ir įmonių veiklos aplinką naudojantis informacinių ir ryšių technologijomis. Pagal šią programą numatyta, kad iki 2019 m. ne mažiau kaip 85 proc. Lietuvos gyventojų naudosis internetu. Taip pat šiame dokumente nurodyta, kad Lietuvoje naudojimas informacinėmis ir ryšių technologijomis priklauso nuo gyvenamosios vietovės pobūdžio ir pajamų dydžio. Pvz., 2010 m. prieigą prie interneto kaimo vietovėse turėjo 40,7 proc. namų ūkių, miestuose – 62,2 proc. Tuo tarpu 2010 m. prieigą prie interneto turėjo tik 23,3 proc. namų ūkių, kurių pajamos – iki 1 tūkst. Litų, ir 95,6 proc. namų ūkių, kurių pajamos didesnės negu 3 tūkst. litų. Kadangi didelė gyventojų dalis kaimo vietovėse gauna mažesnes pajamas, jie mažiau naudojami ir internetu, ir e-paslaugomis (Lietuvos informacinės visuomenės..., 2011).

Galima teigti, kad kaimo gyventojai yra atskira tikslinė grupė, kuriai numatyta suteikti daugiau e-paslaugų ir pakelti jų išprusimo lygį informacinių ir ryšių technologijų srityje. Programa numato tris prioritetus, kuriuos įgyvendinus ketinama iki 2019 m. pasiekti programoje užsibrėžtą tikslą.

Pirmasis prioritetas – *Lietuvos gyventojų gebėjimų naudotis informacinėmis ir ryšių technologijomis tobulinimas*. Šis prioritetas bus įgyvendintas sudarant sąlygas Lietuvos gyventojų tikslinėms grupėms, kurios iki šiol dėl įvairių priežasčių nesinaudojo kompiuteriais ir internetu, įgyti reikiamų žinių ir jas taikyti įvairiose veiklos srityse (Lietuvos informacinės visuomenės..., 2011).

Antrasis prioritetas – *elektroninio turinio ir paslaugų plėtra, jų naudojimo skatinimas*. Prioritetas skirtas ne tik gyventojams, bet ir verslo atstovams. Vienas šio prioriteto tikslų yra elektroninio verslo skatinimas. Programos rezultatas turi būti padidėjęs vartotojų, perkančių ar užsisakančių prekes ar paslaugas internetu, skaičius (nuo 6,6 proc. 2010 m. iki 50 proc. 2019 m.) (Lietuvos informacinės visuomenės..., 2011).

Trečiasis prioritetas – *informacinių ir ryšių technologijų infrastruktūros plėtra*. Įgyvendinant programą svarbu užtikrinti, kad tikslinės vartotojų grupės turėtų fizinę prieigą prie interneto (Lietuvos informacinės visuomenės..., 2011).

R. Dapkus ir R. Kmieliauskaitė (2011) atliko tyrimą dėl e-demokratijos diegimo galimybių kaimiškiose savivaldybėse. Jie tikrino, kokios galimybės įgyvendinti aukščiau minėtą programą. Straipsnyje mokslininkai teigia, kad vienas iš veiksnių, lemiančių kaimiškųjų regionų išsivystymo lygį, yra tinkamas viešojo administravimo paslaugų teikimas gyventojams ir verslo sektoriui. Kad kaimo vietovėse gerėtų gyvenimo kokybė ir jos būtų patrauklesnės verslui, būtina mažinti skaitmeninę atskirtį kaimiškuosiuose regionuose (tiek plečiant informacinių ir ryšių technologijų fizinę infrastruktūrą, tiek ugdant gyventojų gebėjimus ja naudotis). Minėtas tyrimas atliktas 11-oje Lietuvos kaimiškųjų savivaldybių.

R. Dapkaus ir R. Kmieliauskaitės (2011) tyrimo rezultatai atskleidė probleminę kaimo vietovių situaciją, mokantis taikyti šiuolaikines informacines ir ryšių technologijas. Nepaisant investicijų į fizinę ryšių infras-

truktūrą, kuri sukuria naudojimosi IRT galimybę, kaimo vietovių gyventojai priskiriami socialinės atskirties grupei, nes neturi poreikio ir vidinio polinkio siekti naudotis IRT. Tai trukdo jiems integruotis į darbo rinką. Be to, menkas šios socialinės gyventojų grupės kompiuterinis raštingumas, o tai mažina jų galimybes naudotis e-paslaugomis. R. Dapkaus ir R. Kmieliauskaitės (2011) teigimu, verta patikslinti e-demokratijos vystymo strategiją. Autorių nuomone, artimiausiu metu žinių visuomenės vystymąsi reikia nukreipti žmonių ugdymo linkme. Kad investicijos į e-demokratiją kaimo vietovėse turėtų teigiamą poveikį ir kad žinių visuomenė prisidėtų prie kaimo vietovių darnaus vystymosi, turi padidėti kaimo vietovių gyventojų motyvacija mokytis taikyti naujas technologijas.

Apibendrinant mokslinės literatūros analizę galima daryti prielaidą, kad sėkmingam e-paslaugų (tarp kurių yra ir e-demokratijos diegimas) organizavimui kaimiškosiuose vietovėse būtinos sąlygos yra ne tik e-paslaugų vartotojų kompiuterinio raštingumo lygis, prieinama IRT infrastruktūra, bet ir tinkamai parinktas e-paslaugų organizavimo modelis. Tik tada bus sudarytos tinkamos sąlygos kaimo vietovėse vystyti žinių visuomenę, kuri gebėtų naudotis IRT bei jų priemonėmis. Informacinių technologijų srityje išsilavinusi kaimo bendruomenė prisidėtų prie kaimiškųjų regionų darnaus vystymosi. Tačiau e-paslaugų vartotojų kompetencija IRT srityje – jau nebe šio tyrimo klausimas.

2. E-paslaugų organizavimo modelių analizė ir jų klasifikacija

Išanalizavus mokslinę literatūrą, kurioje pateikiami tiek teoriniai e-paslaugų organizavimo aspektai, tiek įvairių empirinių tyrimų rezultatai, apibendrinti e-paslaugų organizavimo modeliai, kuriuos galima suskirstyti į keturias kategorijas:

- 1) e-paslaugų modeliai pagal tikslinį rinkos segmentą (pvz., e-valdžia – gyventojams, verslui, administracijai, nevyriausybiniam sektoriui);
- 2) e-paslaugų evoliucijos modeliai (vadinamieji pakopų, lygių, e-laiptų modeliai): *ANAO*, *SAFAD*, J. Lee ir K. Layne (2001), *Viešojo sektoriaus procesų atkūrimo (VSPA) baigtumo*, J. Hiller ir F. Belanger (2001);
- 3) G. Goldkuhl ir A. Persson (2006) e-deimanto modelis.
- 4) Integruotas R. Valančiausko (2004) modelis (šio modelio autorius pavadino jį tiesiog *elektroninių viešųjų paslaugų modeliu*).

Sudarytoje klasifikacijoje yra dvi modelių grupės (1–2 nr.) ir du atskiri modeliai (3–4 nr.). Kiekvienoje kategorijoje išvardyti (-as) modeliai (-is) klasifikuoja e-paslaugas pagal skirtingus kriterijus. t. y. modeliai (-is) kokybiškai skirtingai aprašo e-paslaugas, akcentuojant įvairius jų bruožus. Modeliuose pagal vartotojų rinkas išskiriamos 3–4 tikslinės vartotojų grupės, kurių skaičius taip pat priklauso nuo modelio, skirtingų autorių tos pačios rinkos įvardijamos šiek tiek kitomis sąvokomis. Evoliucijos modeliuose e-paslaugos skirstomos pagal 4–5 pakopas-lygius (priklauso nuo modelio). E-deimanto modelyje – pagal tris poras priešingų polių. R. Valančiausko (2004) pateiktas modelis yra sudėtingas, nes apima keturis pagrindinius elementus (subjektai, technologijos, procedūros ir paslaugos), kurie savo ruožtu susideda iš kitų autorių modelių.

E-paslaugų rinkos segmentavimo modeliai. Analizuojant O. Dragašienės (2004), N. Žekytės (2006), R. Grigaravičienės (2005), J. Vaičiškaitės (2006) darbus matyti, kad autoriai e-paslaugų suskirstymą į vartotojų grupes pateikia kaip atskirus modelius. N. Žekytė (2006) ne tik pateikia sąrašą su e-paslaugomis (gyventojams ir verslui), bet ir atliko tyrimą dėl e-paslaugų lygių Lietuvos mastu.

O. Dragašienė (2004) savo darbe nurodo, kad e-valdžiai priskiriami tokie keturi modeliai: 1) valdžia piliečiams; 2) valdžia verslui; 3) valdžia valdžiai – tai valdžios institucijų bendravimas tarpusavyje elektroninėmis priemonėmis; 4) valdžia tarnautojams – tai e-valdžios metodų taikymas viešojo administravimo institucijų viduje.

N. Žekytės (2006) darbe galima atrasti tokius keturis e-paslaugų modelius: valstybinis sektorius – piliečiams; valstybinis sektorius – privačiam sektoriui; valstybinis sektorius – nevyriausybinėms organizacijoms; valstybinis sektorius – valstybės sektoriui.

R. Grigaravičienė (2005) tik patiekia sąrašą su konkrečiomis paslaugomis gyventojams ir verslui, neįvardydama, kad tai e-paslaugų modeliai. J. Vaičiškaitė (2006) pateikia tokį pat sąrašą, pagal kurį tiria šių paslaugų lygius.

R. Valančiauskas (2004) pateikia jo paties sukurtą sudėtingą ir integruotą e-paslaugų organizavimo modelį. Šiame modelyje taip pat pateikiamas e-paslaugų gyventojams ir verslui sąrašas. Be to, R. Valančiauskas (2004) dar skiria trečią rinkos segmentą – administraciją. Jis tik komentuoja rinkos segmentus, netirdamas šių e-paslaugų lygių Lietuvoje.

Nagrinėjamų autorių darbuose šiems modeliams nepriskirtas joks objektas, bet kadangi e-paslaugų klasifikavimas pagal vartotojų grupes yra gana elementarus, tai objektas gali ir būti ir nutylėtas – tai e-paslaugų segmentavimas.

Iš esmės minėti autoriai įvardija tuos pačius e-paslaugų rinkos segmentus. Piliečiai arba gyventojai – tai fiziniai asmenys (jie gali dirbti ir viešajame sektoriuje, bet kreipiasi dėl e-paslaugų kaip eiliniai gyventojai). Verslas – tai privatus sektorius. Administracija – tai valdžia ir valstybės tarnautojai, kuriems reikia e-paslaugų, susijusių su jų darbu. Šiame darbe skirtingos vartotojų grupės vertinamos kaip vienas modelis, nes jos priklauso e-paslaugų rinkai. Taigi, sujungę nagrinėtų autorių pateiktus modelius, gauname vieną modelį, kurio objektas yra keturi rinkos segmentai. Šiuo atveju e-valdžia teikia savo paslaugas šioms tikslinių vartotojų grupėms: gyventojams; verslo sektoriui; nevyriausybiniam sektoriui; viešajam sektoriui.

Analizuojant e-paslaugų sąrašą, kuris numatytas pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus (jis pateiktas ir Elektroninės valdžios koncepcijoje) ir kurį naudoja savo darbuose R. Grigaravičienė (2005), R. Valančiauskas (2004), N. Žekytė (2006), J. Vaičiškaitė (2006), pastebėta, kad jame trūksta e-paslaugų administracijai (yra tik dvylika e-paslaugų gyventojams ir aštuonios – verslui). R. Valančiauskas e-paslaugas administracijai traktuoja kaip tarnybinę pagalbą, kuri yra „viešojo administravimo institucijos pareiga teikti informacinę ir kitokią pagalbą kitai viešojo administravimo institucijai pastarosios prašymu“ (Valančiauskas, 2004, p. 10).

Viešojo sektoriaus darbuotojai teikia e-paslaugas pasitelkdami viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo (sąveikumo) sistemą (Dėl viešojo administravimo institucijų, 2008).

Modelis, kuris klasifikuoja e-paslaugas pagal vartotojų grupes, naudingas vartotojams, nes į juos nukreiptas, kadangi sprendžia vartotojų pageidavimus. Šio modelio diegimas praktikoje įgyvendintas kaip e-paslaugų katalogas, kuriame galima ieškoti reikiamų e-paslaugų. Vartotojui svarbu gauti informaciją apie e-paslaugas; patogų parsisiųsti formas, jas užsipildyti ir atspausdintas pateikti atitinkamam viešojo administravimo subjektui (tai mažina eiles jų priėmimo vietoje); dar geriau persiųsti internetu, nes nereikės niekur eiti; maksimali nauda vartotojui yra tada, kai jis gali gauti pažymą, liudijimą arba įvykdyti prievolę elektroninėje erdvėje. Dėl to formuojasi nuomonė, kad e-paslaugų organizavimo lygiai patys savaime vartotojui jokios naudos neteikia (lygių modeliai analizuojami žemiau).

E-paslaugų evoliucijos modeliai. Lietuvių mokslininkas T. Limba (2009) apibūdindamas e-paslaugų organizavimo pakopų modelius teigia, kad jų paskirtis yra tobulesnės viešosios paslaugos, kurios teikiamos pasitelkiant skaitmenines technologijas. Jo teigimu, nėra tinkamiausio e-paslaugų organizavimo lygių modelio, kiekviena valstybė turi derinti pakopų koncepciją prie savo viešojo administravimo sistemos ir kitų šalies ypatybių. Šių modelių palyginamą T. Limba paskelbė 2009 m. savo straipsnyje (žr. 1 lentelę, kurioje ISI – tai institucijų sistemų integracija).

1 lentelė. E-paslaugų organizavimo pakopų ir modelių palyginimas

Pakopos (lygiai) „ANAO“		Modeliai				
		„SAFAD“	„Lee & Layne“	„VSPA baigtumo“	„Hiller&Belanger“	
I		Statistinė ir pan. informacija, užklausa	Statistinė ir pan. informacija	Statistinė ir pan. informacija	Statistinė ir pan. informacija, užklausa, prieiga prie duomenų bazių, ISI	Statistinė ir pan. informacija
II		Prieiga prie duomenų bazių	Užklausa, prieiga prie duomenų bazių	Asmens tapatybės nustatymas, paslaugų teikimas	Asmens tapatybės nustatymas, intraneto ir interneto sąsajos	Užklausa
III	Asmens tapatybės nustatymas, paslaugų teikimas	Asmens tapatybės nustatymas, paslaugų teikimas	ISI (per lygius)	Intranetas ir internetas sujungti	Asmens tapatybės nustatymas, paslaugų teikimas	
IV	ISI	ISI	ISI (per funkcijas)	Autorizuotos informacijos mobilumas	ISI	
V	(Nėra)	(Nėra)	(Nėra)	(Nėra)	Politinis dalyvavimas	

Šaltinis: Limba, 2009, p. 30

T. Limba (2009) lygina penkis e-paslaugų organizavimo pakopų modelius (1 lentelė). Keturiems iš penkių būdingi keturi lygiai ir tik vienas susideda iš penkių lygių. Žemiau pateiktas kiekvieno e-paslaugų modelio aprašymas. Juos palyginus galima daryti išvadą, kad kiekvienas iš keturių lygių (visuose 1 lentelėje išvardytuose modeliuose) aprašo panašias e-paslaugas.

ANAO modelis. Mokslininkai iš Švedijos Linköping universiteto G. Goldkuhl ir A. Persson (2006) savo tyrime taip pat lygina pakopų modelius. Straipsnyje jie rašo, kad modelį sukūrė Australijos nacionalinio audito rūmai tam, kad suskirstytų į skirtingas kategorijas e-paslaugas, kurias valstybės institucijos teikia internetu. Šis modelis keturiomis kategorijomis arba pakopomis parodo e-paslaugų atsiradimą ir vystymą.

G. Goldkuhl ir A. Persson (2006) taip aprašo kiekvieną e-paslaugų organizavimo lygį:

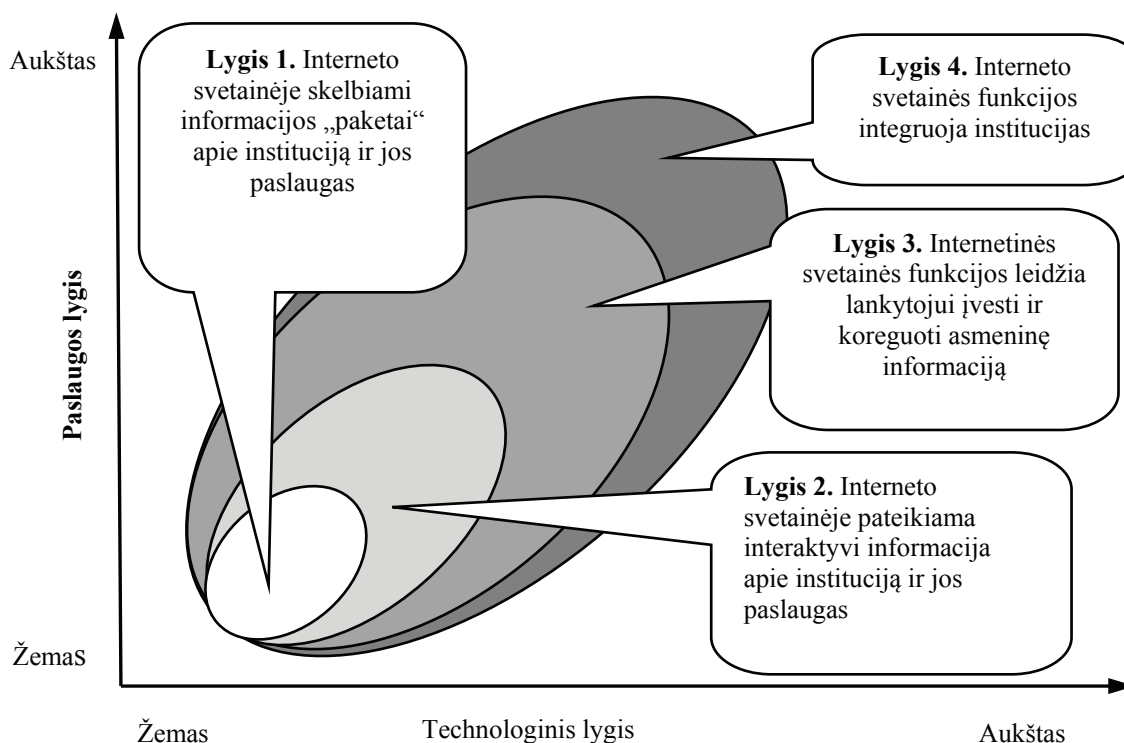
1 lygis. Skelbiama informacija apie instituciją (prieiga prie parsisiunčiamų publikacijų neribojama). Vartotojo ir e-paslaugos sąveiką riboja paieškos funkcionalumas.

2 lygis. Vartotojas gauna prieigą prie duomenų bazių, gali naudotis išplėsta paieška su filtravimu.

3 lygis. Vykdomas apsaugotos informacijos perdavimas. T. y. e-paslauga suteikiama konkrečiam asmeniui, kuris identifikuojasi sistemoje. Asmeninei informacijai perduoti naudojami aukštesnio (saugesnio) lygio interneto protokolai. Galimos finansinės transakcijos.

4 lygis. Apsikeitimas informacija vyksta dėl konkretaus asmens (fizinio ar juridinio), tačiau jau tarp įvairių valdžios institucijų.

SAFAD modelis. Šis modelis (žr. 1 pav.) sukurtas Švedijos administracinio vystymo agentūros (angl. *The Swedish Agency of Administrative Development*), jo pagrindas – aukščiau aprašytas *ANAO* modelis, todėl yra labai jį panašus. Tačiau šio modelio autoriai pabrėžia, kad e-paslaugos organizavimo lygis tiesiogiai susijęs su taikomų informacinių ir ryšių technologijų sudėtingumu (Goldkuhl, Persson, 2006).



1 pav. Švedijos administracinio vystymo agentūros (SAFAD) pakopų modelis

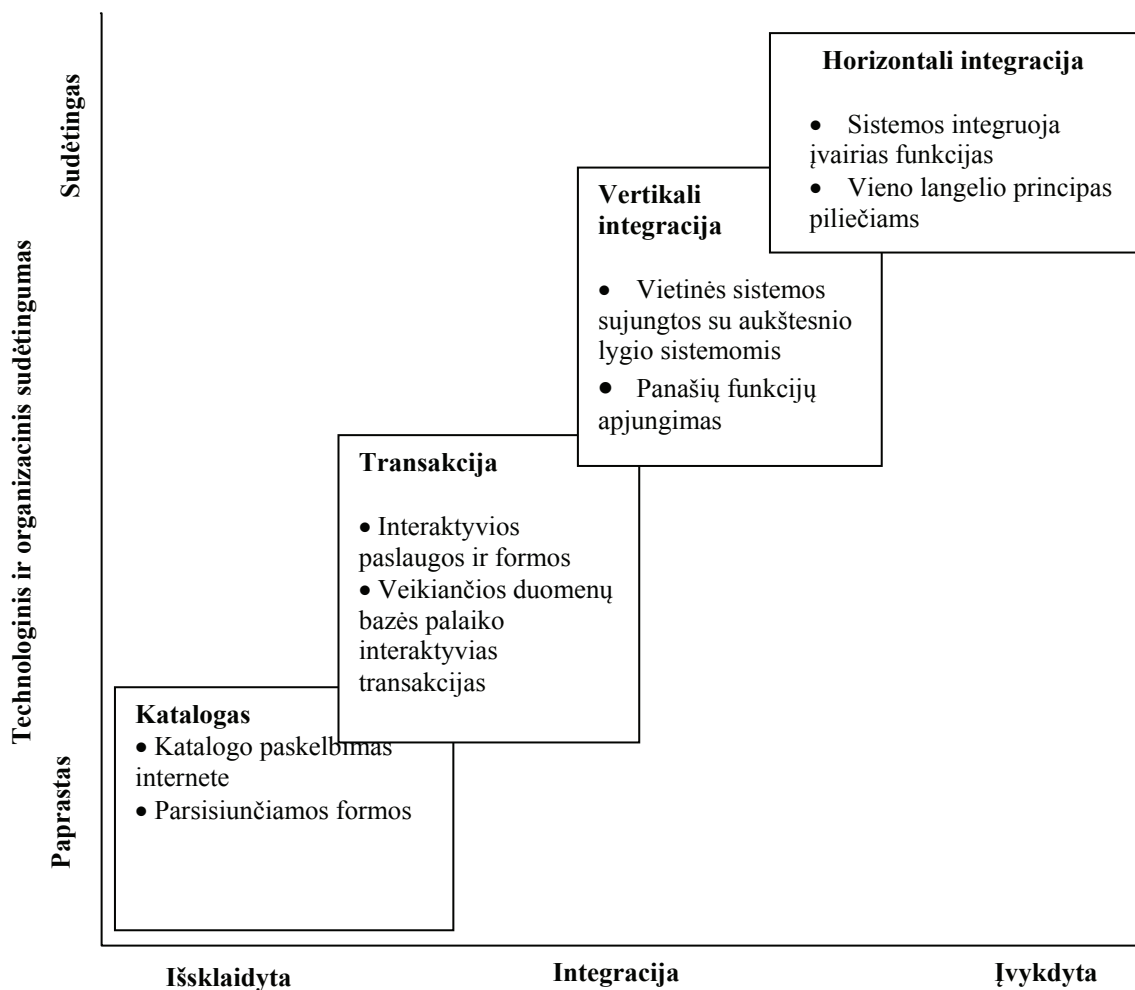
Šaltinis: Goldkuhl, Persson, 2006, p. 169

Šiame modelyje didesnis dėmesys skiriamas ketvirtam lygiui (paveiksle lygiai pavaizduoti ovalo formos plokštumomis). T. Limbos teigimu, šioje pakopoje vyksta visų „viešojo administravimo institucijų tarpusavio integracija, (...) kurios siekis – sujungti institucijas į bendrą tinklą“ (Limba, 2009, p. 30). Tai užtikrins „vieno langelio“ principo įgyvendinimą.

K. Layne ir J. Lee (2001) modelis. JAV Nevados universiteto mokslininkai Karen Layne ir Jungwoo Lee (2001) pristato savo „augimo lygių“ modelį, kuris mažai kuo skiriasi nuo *SAFAD* ir *ANAO* (žr. 2 pav.).

Skirtingai nei kiti autoriai, K. Layne ir J. Lee (2001) pateiktame modelyje, jau pirmame lygyje, galima parsisiųsti kataloge patalpintas formas. Autorių teigimu, valdžia pateikia piliečiams e-paslaugų katalogą su struktūruota ir susisteminta informacija. Vartotojams prieinama ir e-paslaugų paieška.

Trečiame ir ketvirtame lygiuose K. Layne ir J. Lee (2001) akcentuoja valstybės sistemų (įvairūs e-registrai, duomenų bazės) integraciją. Tokie ryšiai leidžia vartotojams susisiekti su vienu valstybės aptarnavimo tašku, kuris juos aptarnauja pagal „vieno langelio“ koncepciją. To bus pasiekta jau minėtos interoperabilumo sistemos dėka, kuri leidžia įgyvendinti tarnybinės pagalbos principus. Autorių teigimu, vertikali integracija (apima panašias funkcijas vietiniame ir nacionaliniame valstybės lygiuose) – tai pirminis žingsnis, toliau – horizontali integracija, sujungianti jau skirtingas funkcijas valstybės ir savivaldybių lygiuose.



2 pav. E-valdžios vystymo dimensijos ir lygiai

Šaltinis: Layne, Lee, 2001, p. 122

„Viešojo sektoriaus procesų atkūrimo baigtumo“ (VSPA) modelis, pateiktas danų mokslininkų K. V. Andersen ir H. Z. Henriksen 2003 m. Tai šioks toks K. Layne ir J. Lee (2001) modelio pertvarkymas, kuriame akcentuojama orientacija į klientą. Modelis taip pat sudaro keturi lygiai (Limba, 2009):

1. Apdorojimas. Jau pirmoje pakopoje galima institucijų paslaugų integracija. Šalia to gali būti prieinamos interaktyvios (t. y. parsisiunčiamos) formos, kurias galima nusiųsti e-paštu. Tačiau vartotojo asmens tapatybė neidentifikuojama (Limba, 2009).
2. Plėtra. Ši pakopa yra kaip trečias lygis *ANAO* ir *SAFAD* modeliuose, nes vartotojas privalo užsiregistruoti ir identifikuotis sistemoje (Limba, 2009).
3. Brandumas. T. Limba teigia, kad „internetas ir intranetas susijungia“, taip „įtvirtinant tai, kas plėtros fazėje buvo kuriama“ (Limba, 2009, p. 30).
4. Revoliucija. Šiame etape vietos valdžios institucijos ir vartotojai laisvai keičiasi informacija, įgyvendindami tiek horizontalios, tiek vertikalios integracijos principus (Limba, 2009).

J. Hiller ir F. Belanger (2001) modelis. Tai vienintelis modelis, turintis penkis, o ne keturis e-paslaugų lygius. Pirmi keturi lygiai, suteikiamų e-paslaugų požiūriu, yra analogiški *ANAO* ir *SAFAD* modelių pakopoms. Skirtumas tik tas, kad šis modelis yra sudėtingesnis negu prieš tai aptarti pakopų modeliai. J. Hiller ir F. Belanger (2001) modelyje kiekvienas lygis dar papildytas subjektų grupėmis (gyventojai, vers-

las ir kitos valdžios institucijos). Taip šių autorių modelis sujungtas su modeliu, kuris išnagrinėtas prieš tai ir pavadintas „E-paslaugų rinkos segmentavimo“ modeliu. Šio modelio penki e-paslaugų lygiai:

1. Informacija. Valdžia piliečiams teikia informaciją apie jiems skirtas e-paslaugas ir skelbia rinkimų datas. Verslui – skelbiami įvairūs teisės aktai, pirkimų pasiūlymai. Valdžia kitoms valdžios institucijoms pateikia vidaus tvarkos taisykles (Limba, 2009).
2. Dvipusė komunikacija. Vartotojai gali bendrauti su valdžia e-paštu. Atsižvelgiant į vartotojo grupę, individui ar juridiniam asmeniui siunčiama tik jam skirta informacija (Limba, 2009).
3. Transakcija. Vartotojai internetu gali atlikti įvairius pavedimus (mokėti mokesčius, gauti pašalpas ar išmokas ir t. t.). Verslui suteikiama puiki galimybė atnaujinti licencijas interaktyviu būdu. Dar galima mokėti baudas ir mokesčius (Goldkuhl, Persson, 2006).
4. Integracija. Visiems vartotojams užtikrinamas „vieno langelio“ principo taikymas juos aptarnaujant. Tam naudojamas vienas internetinis portalas (Goldkuhl, Persson, 2006).
5. Politinis dalyvavimas. Gyventojams – tai galimybė balsuoti internetu ir rašyti atsiliepimus ar komentarus internete, o verslui – vykdyti lobistinę veiklą. Nors šis lygis gali būti nagrinėjamas kaip antrojo dalis, autoriai nusprendė dėl ypatingo šių paslaugų pobūdžio išskirti atskirą pakopą. Valstybės tarnautojams kol kas čia paslaugos neteikiamos (Goldkuhl, Persson, 2006).

Apibendrinant šiuos penkis „e-laiptų“ modelius reikia pažymėti, kad jie rodo pačių e-paslaugų pobūdį. Be to, *VSPA baigtumo* bei J. Hiller ir F. Belanger (2001) modeliai labiau nukreipti į vartotojus. Tačiau jie visi pasižymi evoliucinėmis pakopomis arba laiptais, kuriais kopiant didėja naudojamų IRT sudėtingumas, integruojamos valstybės ir savivaldybių sistemos, kartu gerėja e-paslaugų kokybė ir nauda vartotojui.

E-deimanto modelis. E-deimanto modelį sukūrė tyrinėtojai iš Švedijos G. Goldkuhl ir A. Persson (2006). Jų teigimu, tikslas buvo ne pervadinti pakopas kažkokiais kitais pavadinimais, bet iš esmės jas pertvarkyti, mažinant pakopų modelių prieštarumą. Patys autoriai aiškiai nenusako jų sukurto modelio objekto, tačiau iš jų straipsnio e-deimanto modelio objektą galima įvardyti kaip e-paslaugas, suklasifikuotas pagal trijų porų priešpriešas.

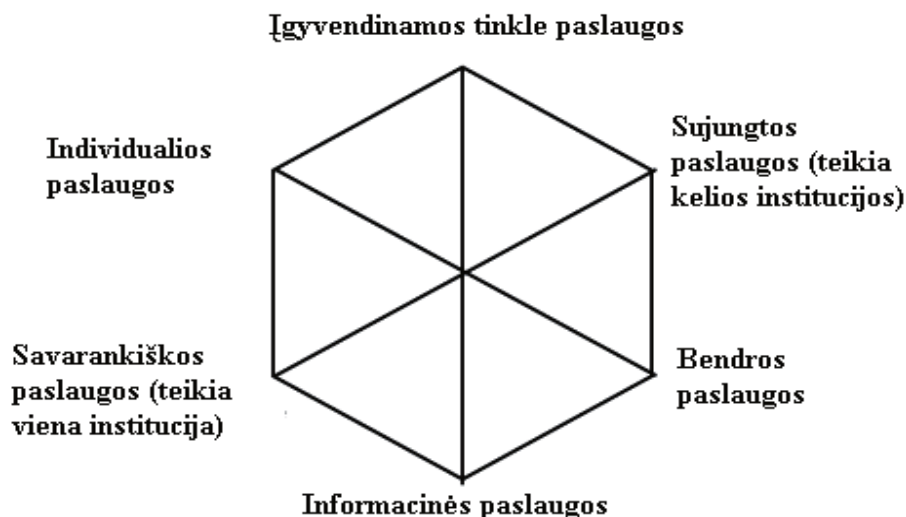
Lietuvių autorius T. Limba (2011), kuris savo tyrime lygina pakopų ir e-deimanto modelius, rašo, kad pakopų modeliai buvo pirmieji ir yra e-paslaugų diegimo proceso pirmtakai. Dar jis pabrėžia, kad e-deimanto modelis yra kilęs iš lygių modelių paradigmos, nes dėl pastarųjų įgyvendinimo kildavo įvairių mokslinių ginčų.

G. Goldkuhl ir A. Persson (2006) abejoja, ar 4–5 lygių modelių kategorijos parinktos tinkamai. Jie taip pat kelia tokius klausimus dėl lygių modelio: ar e-paslaugos apima pateiktų lygių seriją? Ar visada reikia siekti kuo aukštesnio lygio? Ar aukštesnis lygis būtinai pranašesnis už žemesnį? Autorių teigimu, e-deimanto modelis (beje, turintis daugiau kategorijų ir dimensių) – tai adekvatesnė ir tikslesnė e-paslaugų klasifikacija.

T. Limba (2011) kartu su lygių modeliais analizuoja ir e-deimanto modelį, kuris yra alternatyvus pakopų modeliams. E-deimanto modelis sudarytas iš trijų polių (žr. 3 pav.).

2006 m. paskelbė modelį G. Goldkuhl ir A. Persson teigia, kad pakopų modelis gali būti klaidingai taikomas, nes laiptų modelis grindžiamas prielaida ar nuostata, kad aukštesnė pakopa apima žemesnę. Taip formuojama nuomonė, kad kuo aukštesnis e-paslaugų lygis, tuo geriau dirba viešojo administravimo subjektai ir tuo pažangesnės yra valstybė bei savivaldybės. Anot G. Goldkuhl ir A. Persson (2006), sprendimų priėmėjus vadinamasis „e-laiptų“ modelis gali suklaidinti ir paskatinti be jokio pagrindo siekti aukštesnio lygio. E-deimanto modelis neturi jokių lygių.

T. Limba rašo: „Šiuo modeliu nesiekama visko perkelti į aukščiausiąjį lygmenį, nes tokio net nėra“ (Limba, 2011, p. 7). Jis taip pat pabrėžia, kad įvardytos trys nesulyginamos sritys, kurios visos vienodai svarbios ir reikalingos, o paslaugų sudėtingumas svyruoja tarp sričių polių. E-paslaugos vertinamos atitinkamai jų pobūdžiui, o ne reitingui (žemas ar aukštas lygis). Tai akivaizdus e-deimanto modelio pranašumas.



3 pav. E-paslaugų klasifikacija, remiantis E-deimanto (trijų polių) modeliu

Šaltinis: Limba, 2011, p. 7

G. Goldkuhl ir A. Persson (2006) net siūlo atsisakyti lygių modelio priimant sprendimus, kuriant politiką ir planuojant, organizuojant naujas e-paslaugas ar pervertinant senas. Be to, jie teigia, kad lygių modelis yra klaidingas pagrindas atlikti e-paslaugų lyginamąją analizę nacionaliniu ar tarptautiniu mastu.

Verta paminėti, kad minėti švedų mokslininkai nėra labai kategoriški dėl jų sukurto modelio tobulinimo. Jie netvirtina, kad jau ištartas paskutinis žodis dėl e-paslaugų klasifikavimo. Pripažįsta, kad naujos e-paslaugų kategorijos gali būti surastos pasitelkus empirinę analizę. Anot G. Goldkuhl ir A. Persson (2006), e-deimanto modelis yra atviras ir leidžiama įvesti naujas kategorijas (atvirkščiai fiksuotai lygių modelių struktūrai). Jų teigimu, įmanoma papildyti esamą modelį dar viena pora priešpriešų – fiksuotos ir pritaikomos e-paslaugos (taip dar išskiriant e-paslaugų pritaikymo laipsnį vartotojo atžvilgiu).

Tačiau T. Limba konstatuoja, kad e-deimanto modelis turi trūkumų. Jo nuomone, patirties stoka diegiant šį modelį gali apsunkinti e-paslaugų surūšiavimą į atitinkamus polių: „Kartais gali atsitikti taip, kad viena ar kelios paslaugos tuo pat metu turėtų būti priskiriamos prie skirtingų „polių“ priešpriešinių briaunų“ (Limba, 2011, p. 31).

Integruotas R. Valančiausko (2004) modelis. Šis autorius savo sukurtam modeliui konkretaus objekto nenustato. Jis rašo apie tai, kad Lietuvoje e-paslaugų modelis analizuojamas tik pavieniais aspektais (pvz., saugumo užtikrinimas, asmens tapatybės nustatymas). R. Valančiauskas dar pažymi, kad „terminas *elektronines viešosios paslaugos* (...) nėra įtvirtintas teisės aktuose“ (Valančiauskas, 2004, p. 7). Autorius kelia savo darbui tokį pagrindinį tikslą: „Apibrėžti ir apibūdinti elektroninių viešųjų paslaugų modelį bei šio modelio teisinę aplinką ir pateikti pasiūlymus dėl jo reglamentavimo“ (Valančiauskas, 2004, p. 8). Todėl galima daryti prielaidą, kad autorius pasigedo tokio modelio, kurį taikant būtų galima visapusiškai tirti ir klasifikuoti e-paslaugas.

R. Valančiausko (2004) pateiktą elektroninių viešųjų paslaugų modelį sudaro šie elementai:

- 1) subjektai (paslaugų teikėjai, gavėjai ir tarpininkai);
- 2) technologijos (informacinės ir telekomunikacinės);
- 3) procedūros (veiksmų, kuriuos reikia atlikti norint gauti paslaugą, seka);
- 4) paslaugos (tai, kas teikiama).

Šis modelis numato e-paslaugų skirstymą ir lygius, ir rinkos segmentais. Todėl jam būdingi ir prieštaravimai, esantys pakopų modeliuose. Vis dėlto toks sudėtingas ir integruotas modelis vertingas tuo, kad leidžia

e-paslaugas tirti taikomų technologijų ir įrangos aspektu. Tyrimo nuošalyje nepaliktos ir procedūros. Šie kriterijai tiesiogiai nukreipti į vartotoją ir siekia e-paslaugas teikti maksimaliai veiksmingai, taikant moderniausias technologijas ir supaprastinant teikimo procesą.

Savo baigiamojo darbo išvados magistras R. Valančiauskas teigia, kad „esminis, „rišantysis“ elementas elektroninių viešųjų paslaugų modelyje yra procedūros“ (Valančiauskas, 2004, p. 22).

Su šia išvada galima sutikti tik iš dalies. Reikia nepamiršti, kad bet kuri sistema kuriama, siekiant tam tikro tikslo. Ir gali būti, kad tikslas sutampa su „rišančiuoju“ elementu, bet gali ir nesutapti. Šiuo atveju tikslas yra e-paslaugos gavimas ar prievolės atlikimas, kurį inicijuoja vieni subjektai (o kiti subjektai turi tikslą tą paslaugą suteikti arba priimti prievolę). Kadangi be ryšio negalimas joks sistemos veikimas, tiek vieni subjektai (siekiantys gauti e-paslaugą arba atlikti prievolę), tiek kiti (siekiantys suteikti e-paslaugą arba priimti prievolę) taiko tam tikras informacines ir ryšio technologijas. Taikomos IRT gali skirtis, atsižvelgiant į subjekto padėtį šioje sistemoje (kiekvienas pagal savo kompetenciją ir galimybes).

Tačiau akcentuojant ne tik organizavimo procedūras, bet ir ryšio-tikslo sąveiką, galima teigti, kad procedūros būtinos e-paslaugoms organizuoti ir teikti.

Apibendrinant galima teigti, kad e-paslaugų organizavimo ypatumai kaimo vietovėse pasireiškia tuo, kad:

- 1) e-paslaugos gali būti teikiamos įvairiems vartotojų segmentams;
- 2) ne visas e-paslaugas galima vienodai perkelti į elektroninę erdvę, todėl skiriami 5 e-paslaugų lygiai;
- 3) į e-paslaugų organizavimą gali būti įtrauktos tiek įvairios viešosios, tiek privačios įstaigos.

Apibendrinant pateiktų e-paslaugų modelių analizę galima daryti išvadą, kad įvairūs nagrinėti modeliai aprašo, kam ir kokios teikiamos e-paslaugos; nustato jų perkėlimo į elektroninę erdvę lygį bei tai, ką turi padaryti vartotojas, norintis gauti e-paslaugą; apibūdina e-paslaugos organizavimo proceso dalyvius ir taikomas technologijas.

Analizuojant LR teisės aktus matyti, kad šiuo metu Lietuvoje jau nebegalioja „Elektroninės valdžios koncepcija“ (nutarimas dėl galiojimo pabaigos skelbtas „Valstybės žiniuose“ 2009-05-28, Nr. 62-2493), kurioje buvo išskirti keturi e-paslaugų organizavimo lygiai. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija buvo aktuali tik iki 2010-11-16. Joje buvo išskirti jau penki viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai. Dabar galiojantis (aktuali redakcija nuo 2009-11-04) teisės aktas e-paslaugų organizavimo srityje – „Rekomendacijos dėl administracinių paslaugų teikimo panaudojant informacinių ir ryšių technologijų priemones“ (Dėl administracinių paslaugų teikimo, 2009). Šiomis rekomendacijomis siekiama e-paslaugas šalyje teikti maksimaliu brandos lygiu, nors dokumente nepaaiškinta kokiais lygiais. Vis dėlto jame matyti labai aiškūs kriterijai dėl galimų naudoti klasifikacijų (modelių). Tą sąrašą sudaro 8 tiksliai nustatyti kriterijai (dar papildomas 9 punktas – „gali būti nustatomi ir kiti kriterijai“). Kai kurie punktai skaidomi dar smulkiau. Pvz., 7 punktas – tai e-paslaugų organizavimo brandos lygis. Vadinasi, mūsų šalyje e-paslaugų organizavimo pakopų modelio neatsisakyta, nors nėra jokių rekomendacijų, kokie e-paslaugų organizavimo lygiai turi būti.

Išvados

E-paslaugų plėtra kaimo vietovėse gerina gyventojų gyvenimo kokybę, nes sudaro sąlygas jiems įsilieti į žinių visuomenę, diegia e-demokratijos principus, mažina skaitmeninę atskirtį ir didina jų patrauklumą verslui.

Apibendrinant galima teigti, kad e-paslaugų organizavimo ypatumai kaimo vietovėse pasireiškia tuo, kad: 1) e-paslaugos gali būti teikiamos įvairiems vartotojų segmentams; 2) ne visas e-paslaugas galima vienodai perkelti į elektroninę erdvę, todėl skiriami 5 e-paslaugų lygiai; 3) į e-paslaugų organizavimą gali būti įtrauktos tiek įvairios viešosios, tiek privačios įstaigos.

Atlikta e-paslaugų organizavimo modelių analizė leidžia daryti išvadą, kad nagrinėti įvairūs modeliai aprašo, kam ir kokios teikiamos e-paslaugos; nustato jų perkėlimo į elektroninę erdvę lygį bei tai, ką turi padaryti vartotojas, norintis gauti e-paslaugą; apibūdina e-paslaugos organizavimo proceso dalyvius ir taikomas technologijas.

Šiuo metu galiojantys Lietuvos teisės aktai e-paslaugų organizavimo srityje atitinka e-paslaugų organizavimo pakopų modelį ir brandos lygį.

Literatūra

- Butkevičienė, E., Rutkauskienė, D. (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose. *KTU: Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 23, p. 68–77.
- Dapkus, R., Kmieliauskaitė, R. (2011). E-demokratijos plėtros perspektyvos kaimiškuosiuose regionuose. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai / Management Theory & Studies for Rural Business & Infrastructure Development*, nr. 26 (2), p. 50–58. Aleksandro Stulginskio universitetas, Lietuvos agrarinės ekonomikos institutas: ASU leidybos centras.
- Dėl administracinių paslaugų teikimo panaudojant informacinių ir ryšių technologijų priemones rekomendacijų patvirtinimo: Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR Vyriausybės direktoriaus įsakymas. 2009 m. spalio 28 d. Nr. T-105. 92009). *Valstybės žinios*, 2009-11-03, Nr. 131-5727.
- Dėl viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemos nuostatų patvirtinimo: Informacinės Visuomenės Plėtros Komiteto prie LR Vyriausybės direktoriaus įsakymas. 2008 m. rugpjūčio 8 d., Nr. T-139. *Valstybės žinios*, 2008-08-14, Nr. 93-3698.
- Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo: LR Vyriausybės nutarimas. 2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115. (2003). *Valstybės žinios*, 2003-01-08, Nr. 2-54.
- Dėl LR Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 „Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios: LR Vyriausybės nutarimas. 2009 m. gegužės 13 d. Nr. 464. (2009). *Valstybės žinios*, 2009-05-28, Nr. 62-2493.
- Dragašienė, O. (2004). *Elektroninės valdžios diegimas Panevėžio miesto savivaldybėje*: magistro tezės [interaktyvus]. Kaunas: Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas. Prieiga per duomenų bazę LitETD: <LT-eLABa-0001:E.02~2005~D_20050517_100003-68102 local/elaba>.
- Elektroninės paslaugos pagal struktūrą*. (2012). [Interaktyvus]. Kaunas: Kauno rajono savivaldybė. Prieiga internete: <http://www.krs.lt/portal/portal/krs/lt/1/e.paslaugos_hidden?pageId=43738376>.
- Elektroninės valdžios vartai*. (2012). [Interaktyvus]. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Prieiga internete: <<https://www.epaslaugos.lt/portal/>>.
- Gasparaitis, M. (2006). *Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo teoriniai ir praktiniai aspektai*: magistro tezės [interaktyvus]. Kaunas: Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas. Prieiga per duomenų bazę LitETD: <LT-eLABa-0001:E.02~2006~D_20081203_203542-84742 local/elaba>.
- Goldkuhl, G., Persson, A. (2006). *From eladder to e-diamond – re-conceptualising models for public e-services* [interaktyvus]. Sweden: Research network VITS. Prieiga internete: <<http://www.vits.org/publikationer/dokument/588.pdf>>.
- Grigaravičienė, R. (2005). *Elektroninės valdžios įtaka visuomenei*: magistro tezės [interaktyvus]. Kaunas: Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas. Prieiga per duomenų bazę LitETD: <LT-eLABa-0001:E.02~2005~D_20060317_140521-34733 local/elaba>.
- Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 m. programa. 2011 m. kovo 16 d. Nr. 301. (2011). *Valstybės žinios*, 2011-03-19, Nr. 33-1547.
- Limba, T. (2009). Elektroninės valdžios paslaugų pakopų modeliai: jų lyginamoji analizė. *Informacijos mokslai*, nr. 50, p. 30–39 [interaktyvus]. Prieiga internete: <http://www.leidykla.eu/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/30-39.pdf>.
- Limba, T. (2011). Elektroninės valdžios paslaugų pakopų ir „E. deimanto“ modelių lyginamieji aspektai, jų tobulinimo koncepcinės kryptys. *Informacijos mokslai / Information Sciences*, vol. 56, p. 7–18 [interaktyvus]. Prieiga per duomenų bazę EBSCO: <<http://search.ebscohost.com/>>.
- Layne, K., Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: a four stage model. *Government information Quaterly*, nr. 18, p. 122–136.
- Liikanen, E. (2003). eGovernment. *Journal of Political Marketing*, vol. 2, issue 3–4, p. 65–88 [interaktyvus]. Prieiga per duomenų bazę Taylor & Francis: <<http://www.tandfonline.com>>.

- Pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas: 2011 m. tyrimo ataskaita.* (2012). [Interaktyvus]. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Prieiga internete: <http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Pagrindiniu%20ePaslaugu%20vertinimas_2012%20tyrimo%20ataskaita.pdf>.
- Pipirienė, A. (2009). Elektronines valdžios plėtra Lietuvoje. *Viešasis administravimas Lietuvoje* [interaktyvus]. Vidaus reikalų ministerija. Viešojo administravimo kokybės iniciatyvos. Prieiga internete: <<http://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.207>>.
- Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimo ataskaita.* (2007). [Interaktyvus]. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Prieiga internete: <http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/fm/failai/Ataskaitos/BPD_vertinimo_ataskaitos/IVPK_18.pdf>.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., Gilbert, D. R. (2005). *Vadyba*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Vaičiškaitė, J. (2006). *E-valdžios plėtros pažanga Lietuvoje ES kontekste*: magistro tezės [interaktyvus]. Kaunas: Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas. Prieiga per duomenų bazę LitETD: <LT-eLABa-0001:E.02~2006~D_20081203_194426-16308 local/elaba>.
- Valančiauskas, R. (2004). *Elektroninių viešųjų paslaugų modelis ir jo teisinė aplinka*: magistro tezės [interaktyvus]. Kaunas: Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas. Prieiga per duomenų bazę LitETD: <LT-eLABa-0001:E.02~2004~D_20050518_104725-28929 local/elaba>.
- Žekytė, N. (2006). *Savivaldybių elektroninės paslaugos gyventojams*: magistro tezės [interaktyvus]. Kaunas: Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas. Prieiga per duomenų bazę LitETD: <LT-eLABa-0001:E.02~2006~D_20090908_192040-42203 local/elaba>.

Padėka

Tyrimą finansavo Lietuvos mokslo taryba (sutarties Nr. MIP-004/2013). Autorius dėkoja už pagalbą Lietuvos mokslo tarybai.

EVALUATION MODELS OF PUBLIC ELECTRONIC SERVICES ORGANISATION IN THE RURAL AREAS

ALVYDAS ALEKSANDRAVIČIUS
Aleksandras Stulginskis University (Lithuania)

State and local municipalities have certainly provided public services to every state resident. Public services have to be transferrable by information and communication technologies to the electronic environment. Electronic public services are significantly important to the rural population, as this innovative supply method of public services allows some service without ever leaving home to get directly. Furthermore, the development of e-services in rural areas decreases societal and digital exclusion evolving and knowledge society development.

The first part of research paper is oriented on the characteristics analysis of the organization of e-services in rural municipalities, and the second part – on public e-services organization model analysis. However, the high investment into the physical infrastructure of communications, which creates the possibility of information and communication technologies use in rural areas, includes social exclusion of rural residents because they do not need and the inner tendency to seek to use information and communication technologies. This circumstance creates barriers for faster people integration into the labor market. Moreover, these social groups of rural population with poor computer literacy reduce their access to e-services. The results of scientific literature analysis suggest that the success of e-services organization in the rural municipalities of the necessary conditions is not only suitable for e-service users with level of computer literacy and available information and communication technologies infrastructure, but even with properly selected e-services organization model.

Therefore, this research paper examines the theoretical e-service organization models and their organization in the rural municipalities. The object of research – electronic public service organization models. The aim – under the analysis of electronic public service organization models, to submit proposals for the im-

provement organization it in rural municipalities. The objectives of research: 1) to identify the peculiarities of e-service organization in rural municipalities; 2) to analysis the organization process of public e-services organization models. The following methods used in research paper: literature analysis and comparative analysis, the analysis of secondary statistical data, aggregation, logical analysis and synthesis, the graph depiction method.

In summary of research paper presented a study results for making proposals that e-services organization features in rural areas in the fact that:

- 1) e-services can be provided for different customer segments;
- 2) not all e-services can be uniformly transferred to the electronic environment, and are identified five levels of e-services;
- 3) organization of e-services can be added and applied by public and private institutions.

In summary, the analysis of e-service models leads to the conclusion that all consider models describe what e-services can be provided for whom, and determine their electronic transfer level to users, in order to obtain e-services characterized by the process of organizing participants and the technology use.

KEY WORDS: *public electronic services, models of e-services, e-government, organization of e-services.*

JEL CODES: H410, O330, R530, R590