



KĖDAINIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA

AUDITO ATASKAITA INFORMACINIŲ SISTEMŲ EFEKTYVUS PANAUDOJIMAS

2021 m. gruodžio 9 d. Nr. K7-6
Kėdainiai

Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnybos pagrindinė funkcija – prižiūrėti, ar teisėtai ir efektyviai valdomi ir naudojami savivaldybės finansai ir kitas turtas bei kaip vykdomas savivaldybės biudžetas. Kontrolės ir audito tarnyba, teikdama audito pastebėjimus ir rekomendacijas, siekia didinti kuriamą naudą visuomenei, padedant Kėdainių rajono savivaldybei išmintingai valdyti finansus ir turtą, o savo darbui kelia aukščiausius kokybės reikalavimus – darbą atlieka kokybiškai, sąžiningai, atsakingai, veikia išvien dėl bendro tikslo.

Audito ataskaita skelbiama
Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnybos
interneto puslapyje adresu www.kedainiai.lt

TURINYS

SANTRAUKA	3
IŽANGA	5
AUDITO REZULTATAI	8
1. Tinkamas teisinis reglamentavimas.	9
2. Nepakankamas informacinių technologijų specialistų skaičius.	9
3. Naudojant įvairias informacines sistemas, reikalingi nuolatiniai mokymai.	10
4. Administracijos informacinių sistemų valdymo problemos	11
4.1. Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybė turi teisinių spragų.	11
4.2. Dokumentų valdymo sistemos funkcijomis nesinaudojama maksimaliai.	13
4.3. Neužtikrinamas įdiegtos vidaus administravimo sistemos naudojimas.	15
4.4. Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainė neatitinka nustatytų reikalavimų.	17
REKOMENDCIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS	20
PRIEDAI	
1 priedas. Santrumpos ir sąvokos.	21
2 priedas. Audito apimtis ir metodai.	22
3 priedas. Savivaldybės įstaigų informacinių sistemų panaudojimo išlaidos.	25
4 priedas. Apklausos anketa „Dėl informacinių sistemų efektyvaus panaudojimo audito“.	26

SANTRAUKA

Audito svarba

Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymas¹ skelbia, kad savivaldybės viena iš funkcijų yra informacinės visuomenės plėtra. Savivaldybė, siekdama modernizuoti savo veiklą, kad ši atitiktų šiuolaikinius reikalavimus, į informacinių technologijų (toliau- IT) sprendimų pirkimą bei eksploatavimą investuoja daug lėšų. Norint, kad šios lėšos atsipirktų ir kad IT investicijų suteikti technologiniai pranašumai būtų pilnai išnaudojami, savivaldybės įstaigų vadovai, jų aplinka (pavaduotojai, skyrių vedėjai) privalo turėti atitinkamus įstaigos administravimo ir vystymo gebėjimus bei žinias, kad būtų galima pagerinti savivaldybės veiklos efektyvumą ir teikiamų paslaugų kokybę, pasinaudojant IT suteikiamomis galimybėmis.

Kad IT sprendimų diegimas savivaldybėje vyktų sklandžiai, būtina tinkamai motyvuoti ir parengti tiek savivaldybės darbuotojus, tiek ir teisinę aplinką. Neretai pasitaiko, kad savivaldybė turi įsidiegusi taikomąsias informacines sistemas, tačiau jų pilnai nenaudoja tiek dėl motyvacijos stokos, tiek ir dėl nusistovėjusių darbo principų. IT diegimas turi būti vykdomas lygiagrečiai su darbo procedūrų keitimu. Savivaldybėje nėra įstaigos, kurios veikla negali būti daugiau ar mažiau modernizuota IT pagalba.

Siekiant atlikti efektyvesnį dokumentų valdymą, sumažinti laiko bei materialinių išteklių sąnaudas, gerinti Savivaldybės vykdomos veiklos kokybę bei efektyvumą IT dar aktualesnės tampa susidarius ekstremalioms sąlygoms, todėl svarbu užtikrinti efektyvų jų naudojimą. Todėl Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba, vykdydama 2021m. veiklos planą², atliko informacinių sistemų efektyvaus panaudojimo auditą.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas - įvertinti, ar Kėdainių rajono savivaldybėje efektyvus informacinių sistemų panaudojimas.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar sukurtos ir įsigytos informacinės sistemos pilnai atitinkama techninių specifikacijų reikalavimus;
- ar įdiegtos informacinės sistemos pilnai naudojamos numatytoms funkcijoms atlikti;
- ar lėšos už informacinių sistemų aptarnavimą ir priežiūrą naudojamos racionaliai.

Audituojamas subjektas – Kėdainių rajono savivaldybė. Duomenys surinkti iš 57 viešojo sektoriaus subjektų (biudžetinių įstaigų), įskaitant savivaldybės Administraciją bei 11 seniūnijų.

Audituojamas laikotarpis – 2018-2021m. I pusmetis. Analizuodami tam tikrus pokyčius naudojome ir ankstesnių laikotarpių duomenis.

¹ 1994-07-07 Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas Nr. I-533 (su vėlesniais pakeitimais)

² 2020-10-05 Savivaldybės kontrolieriaus įsakymu Nr. K1-14 patvirtintas Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnybos 2021m. veiklos planas.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus³. Audito apimtis ir taikyti metodai išsamiau aprašyti 2 priede „Audito apimtis ir metodai“. Atlikdami auditą darėme prielaidą, kad visi pateikti dokumentai yra teisingi, išsamūs ir galutiniai, o jų kopijos atitinka originalus.

Pagrindiniai audito rezultatai

IT naujovių, inovacijų ir technologijų kaita daug greitesnė nei bet kurioje kitoje savivaldybės veiklos srityje. Taikomosios informacinės sistemos savivaldybėje diegiamos, norint greičiau, patogiau ir efektyviau valdyti duomenis ir informaciją, kurie reikalingi sprendimų priėmimui. Administracija - didžiausias informacinių sistemų naudotojas savivaldybėje.

Administracijoje dirba du valstybės tarnautojai, kurie atlieka IT specialistų funkcijas. Šiems specialistams tenka neproporcingai didelis kompiuterizuotų darbo vietų bei informacinių sistemų skaičius. Daug žinių reikia prižiūrint esamas taikomasias informacines sistemas, eksploatuojant jau įprastas kompiuterizuotas darbo vietas, administruojant ryšio tinklus. Per audituojamą laikotarpį IT specialistai kėlė kvalifikaciją keletą kartų. Administracija turi įvertinti IT specialistų poreikį bei užtikrinti jų sistemingą kvalifikacijos tobulinimo procesą.

Įdiegus informacines sistemas, labai svarbu mokyti darbuotojus naudotis visomis sistemų funkcijomis, o praėjus šiek tiek laiko nuo darbo su įdiegtomis sistemomis pradžios, reikia surengti pakartotinus mokymus, taip pat reikalauti iš sistemų diegėjų ir naudotojų instrukcijų, kurios turi būti prieinamos visiems taikomosios sistemos vartotojams. Nesiūlant mokymų, visų pirma, naujiems darbuotojams, kyla sunkumų užtikrinti jų kompetenciją ir profesionalumą. Administracijoje naudojant informacines sistemas, neorganizuojami mokymai darbuotojams.

Vykdam projektą „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ 2020 m. parengta Kėdainių rajono savivaldybės Piliečių chartija - vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kuri paskelbta interneto svetainėje www.kedainiai.lt. Paskelbtoje Chartijoje nurodyta klaidinanti visuomenę informacija dėl teisinio reglamentavimo.

Pagal Europos sąjungos projektą „Kokybės vadybos sistemos ir asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu diegimas Kėdainių rajono savivaldybės administracijoje“ buvo nupirktą Kokybės vadybos sistema, kuri užtikrina veiklos efektyvumą ir kokybės gerinimą. Administracijoje sertifikuota Kokybės vadybos sistema galiojo iki 2017-12-01

Administracija dokumentų valdymui naudoja DocLogix dokumentų valdymo sistemą. Susipažinus su Administracijos 2021 metų dokumentacijos planu, nustatyta - patvirtintos 411 bylos, iš kurių tik 51 byla rengiamos DVS. Dokumentų valdymo sistemos funkcijomis Administracijos darbuotojai nesinaudoja maksimaliai.

³ 3000-asis TAAIS „Veiklos audito standartas“, prieiga per internetą: <http://www.vkontrole.lt/page.aspx?id=350>.

Administracijoje įdiegtos Turto valdymo, Strateginio planavimo ir valdymo sistemos nenaudojamos. Turto valdymo sistemos nenaudojimo priežasties Administracija nenurodo, o Strateginio planavimo ir valdymo sistema reikalavo investicijų bei integracijos su FVAS „Biudžetas^{vs}“ sistema. Nesant šios integracijos Strateginio planavimo ir valdymo sistema tapo nebeaktuali.

Finansų valdymo apskaitos sistemos Biudžetas^{vs} Personalo modulis nefunkcionuoja, nors paslauga perkama. Administracijoje įdiegta Personalo valdymo sistema naudojama tik darbo laiko apskaitos funkcijoms atlikti. Nesant sąsajų tarp šių sistemų darbo laiko apskaitos duomenys suvedami rankiniu būdu.

Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainė www.kedainiai.lt neatitinka nustatytų reikalavimų - nėra informacijos anglų kalba, skelbiama visuomenę klaidinanti informacija. Lėšos už priežiūros ir aptarnavimo paslaugas svetainės kūrimo laikotarpiu panaudotos neracionaliai.

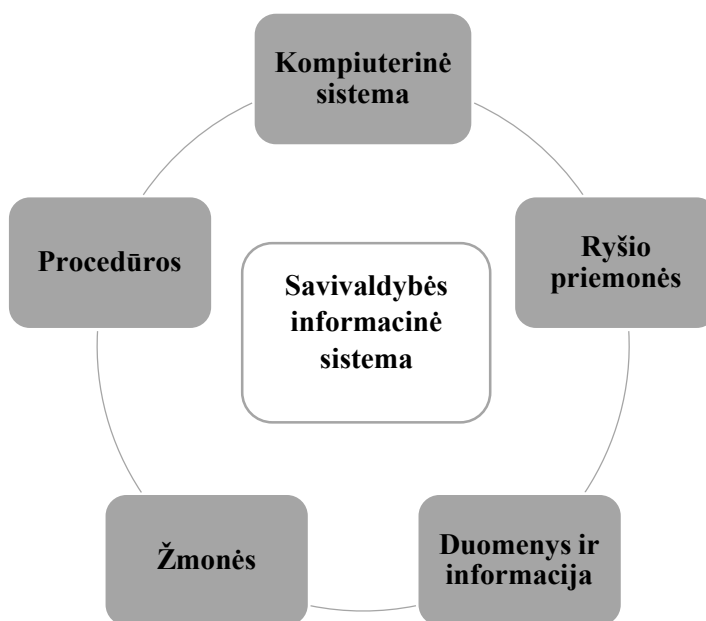
Administracijoje paskirti specialistai, atsakingi už projektų įgyvendinimą, tačiau nepakankamai koordinuoja vykdomus projektus. Projektų sutartys negali būti paliktos savieigai, jos turi būti valdomos taip, kad abi sutarties šalys galėtų įvykdyti savo sutartinius įsipareigojimus, todėl labai svarbu, kad sutarčių vykdymas būtų tinkamai valdomas.

REKOMENDACIJOS KĖDAINIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUI:

1. Įsivertinti IT specialistų poreikį ir priimti sprendimą.
2. Planuoti darbuotojų mokymus, o mokymų efektyvumo padidinimui – apsvarstyti galimybę mokymus organizuoti etapais.
3. Patikslinti Piliečių chartiją, bei paskelbti teisingą informaciją savivaldybės interneto svetainėje.
4. Siekiant padaryti IS pažangą, mažinti popierinių dokumentų kiekį, įpareigoti darbuotojus naudotis įdiegtos DVS funkcionalumais, įtraukiant kuo daugiau rengiamų dokumentų (bylų) .
5. Siekiant supaprastinti vidaus kontrolės valdymą, taupyti žmogiškuosius išteklius ir laiką, minimizuoti klaidų tikimybę, priimti sprendimą dėl Personalo valdymo sistemos ir FVAS „Biudžetas^{VS}“ Personalo modulio funkcionavimo.
6. Siekiant sumažinti interneto svetainėje www.kedainiai.lt neatitikimus:
 - 6.1 užtikrinti teikiamą informaciją anglų kalba;
 - 6.2. numatyti priemones, kad informacija interneto svetainėje būtų skelbiama teisiškai galiojanti ir savalaikiai peržiūrima.
7. Įpareigoti atsakingus darbuotojus, vykdyti su projektų įgyvendinimu susijusių paslaugų, prekių bei darbų sutarčių kontrolę.

IŽANGA

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, gauti).



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.

Ryšio priemonės - skirtos komunikacijai palaikyti (kompiuterinis tinklas, internetas, mobilusis ryšys ir pan.).

Žmonės - t. y. IT specialistai, savivaldybės darbuotojai, vartotojai. Tai svarbiausioji savivaldybės informacinės sistemos dalis, nors šis faktas dažnai nepakankamai vertinamas.

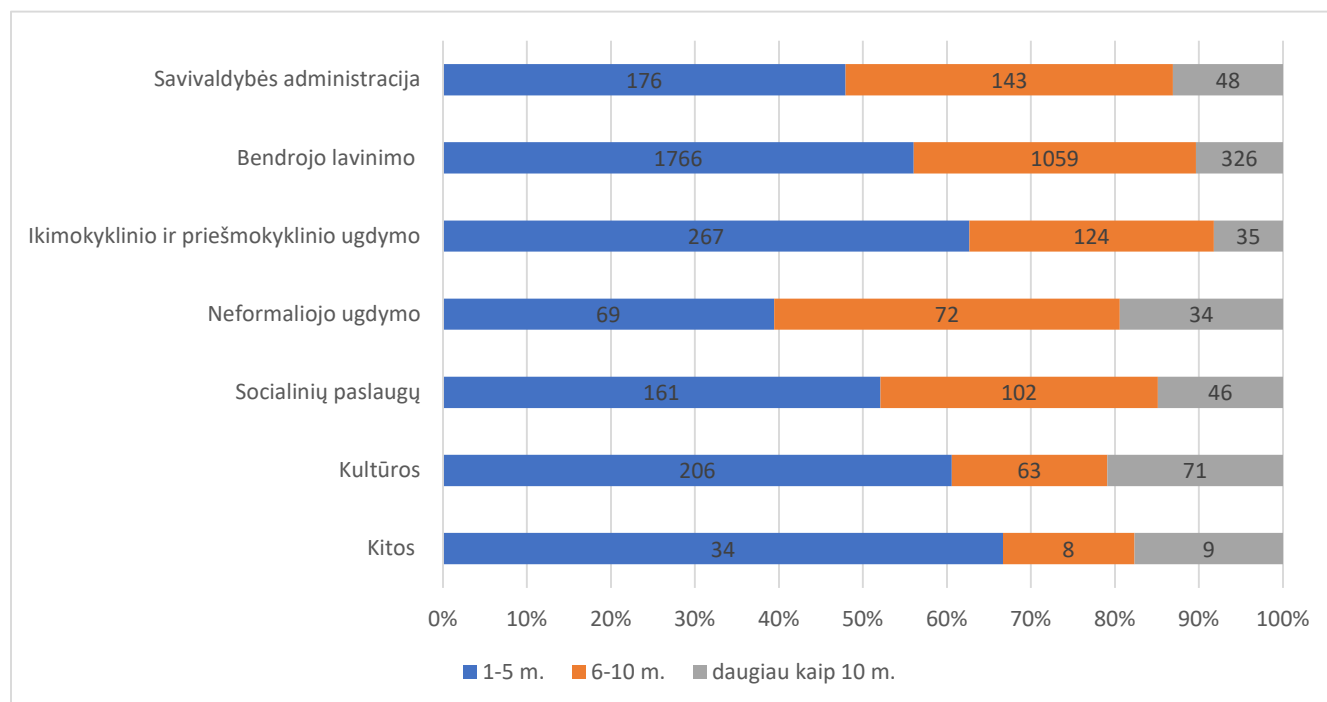
Procedūros - informacinėje sistemoje yra vykdomos 4 pagrindinės procedūros, t. y. duomenų įvedimas, apdorojimas, informacijos išvedimas, bei saugojimas.

Duomenys ir informacija – dažniausia savivaldybėje naudojami kelių tipų duomenys (dokumentai, tekstiniai įrašai, finansiniai, geografiniai duomenys, bei kita), kuriuos apdorojus gaunama informacija. Kompiuteriai yra puiki priemonė duomenų rinkimui, rūšiavimui ir naudingos informacijos pateikimui.

Įvairių tyrimų duomenimis tik 30 proc. savivaldybės išlaidų sudaro informacinės sistemos plėtra. Didžioji išlaidų dalis – 70 proc. 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, el. pašto, atsarginių kopijų darymo priežiūra ir vystymas.

Įvertinus savivaldybės įstaigų klausimynus dėl IT vidaus kontrolės nustatyta - didžiausi kompiuterinės sistemos naudotojai yra švietimo įstaigos, iš jų daugiausiai – 3 151 vnt. turi bendrojo lavinimo įstaigos: 1 766 vnt. (56 proc.) 1-5 metų, 326 vnt. (10 proc.) daugiau kaip 10 metų senumo. Savivaldybės kultūros įstaigos savo veikloje naudojami seniausiomis kompiuterinėmis sistemomis, tai sudaro apie 21 proc. (71 vnt.) nuo visų turimų sistemų (žr.1 paveikslas).

1 pav. 2018-2021m. I pusmetis savivaldybės įstaigų kompiuterinės sistemos (vnt.)



Šaltinis: Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba pagal savivaldybės įstaigų IT klausimynų duomenis.

Išanalizavus savivaldybės įstaigų audituojamo laikotarpio IS įsigijimo, atnaujinimo bei aptarnavimo išlaidų duomenis, nustatyta - daugiausia lėšų IS aptarnavimui panaudojo Administracija, apie 74 proc. nuo visų išlaidų, nes administruoja didžiausią kompiuterinių sistemų tinklą. Išlaidos augo, dėl didėjančių sistemų priežiūros kaštų, naudotojų skaičiaus ir kt. Bendrojo lavinimo įstaigos daugiausia lėšų panaudojo kompiuterinių sistemų įsigijimui, išlaidos kasmet didėja dėl įvairių vykdomų projektų (žr. 3 priedas).

Susipažinus su savivaldybės įstaigų IT klausimynų, Administracijos anketos duomenimis, po pokalbių su darbuotojais, apsispręsta atlikti sekančių projektų „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“, „Kokybės vadybos sistemos bei asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu diegimas Kėdainių rajono savivaldybės administracijoje“, „Kėdainių rajono savivaldybės vidaus administravimo sistemos tobulinimas“ vertinimą, ar projektų metu sukurtos ir įsigytos IS pilnai atitinkama techninių specifikacijų reikalavimus; ar įdiegtos IS pilnai naudojamos numatytoms funkcijoms atlikti; ar lėšos už IS aptarnavimą ir priežiūrą naudojamos racionaliai.

AUDITO REZULTATAI

1. TINKAMAS TEISINIS REGLAMENTAVIMAS

Tam, kad kryptingai būtų vykdoma IT plėtra savivaldybėje, yra taikomas strateginis IT planavimas. Toks planavimas aiškiai sudėlioja IT plėtros tikslus ir rezultatus keliems metams į priekį, sudarydamas prielaidas sėkmingam IT taikymui ir naudojimui. Savivaldybėje yra parengta IT strategija, kuri įtraukta į savivaldybės strateginį plėtros planą⁴. Savivaldybės strateginiuose veiklos planuose⁵ numatytos išlaidos susietos su ilgalaikė savivaldybės IT plėtros strategija.

Naujos technologijos, internetas, didėjantis kompiuterių vartotojų skaičius ir technologinių sprendimų sudėtingumas bei diegiamų informacinių sistemų gausa reikalauja užtikrinti keliamus reikalavimus informacijos saugumui savivaldybėje. Vadovaujantis teisės aktais savivaldybės įstaigose yra parengti duomenų saugos nuostatai ir saugaus darbo su duomenimis tvarkos⁶, apimančios visą savivaldybės informacinę sistemą. Paskirti darbuotojai, atsakingi už informacijos apsaugos koordinavimą įstaigose - informacijos apsaugos įgaliotiniai.

2. NEPAKANKAMAS INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SPECIALISTŲ SKAIČIUS

IT naujovių, inovacijų ir technologijų kaita daug greitesnė nei bet kurioje kitoje savivaldybės veiklos srityje. Todėl ypač svarbus savivaldybės IT specialistų kompetencijos lygis. Daug žinių reikia ne tik prižiūrint esamas taikomas informacines sistemas, bet ir eksploatuojant jau įprastas kompiuterizuotas darbo vietas, administruojant ryšio tinklus. Be techninių ir organizacinių uždavinių IT specialistai dar turi iš dalies spręsti ir teisinius iššūkius, tokius kaip asmens duomenų apsauga, kompiuterinės informacijos saugumas.

Išanalizavus visų savivaldybės įstaigų IT klausimynus nustatyta, kad švietimo įstaigose informacinių sistemų priežiūrą atlieka įstaigų IT specialistai. Socialinių paslaugų, kultūros ir kt. įstaigose sudarytos informacinių sistemų priežiūros sutartys.

Administracijoje dirba du valstybės tarnautojai⁷, kurie atlieka IT specialistų funkcijas. Šiems specialistams tenka neproporcingai didelis kompiuterizuotų darbo vietų bei informacinių sistemų skaičius (žr. 2,3 paveikslai). Dėl didelių darbo krūvių ypatingai sunku imtis taikomųjų informacinių sistemų diegimo ar atnaujinimo projektų, o pradėjus, sunku juos užbaigti ir pasiekti užsibrėžtų tikslų, net menkiausios klaidos gali turėti rimtų pasekmių. Per audituojamą laikotarpį IT specialistai kėlė kvalifikaciją savivaldybių informacinių technologijų vadovams ir specialistams skirtą 2 dienų konferencijoje, kurioje buvo pristatyti kibernetinio saugumo, klientų srautų valdymo sistemų, atvirų

⁴ 2019-10-25 Kėdainių rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr. TS-217 patvirtintas Kėdainių rajono strateginis plėtros planas iki 2030m.

⁵ 2019-03-20 Kėdainių rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr. TS-2 patvirtintas Kėdainių rajono savivaldybės 2019-2021m. strateginis veiklos planas (pakeitimas 2019-09-27 Nr. TS-171); 2019-12-20 Kėdainių rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr. TS-270 patvirtintas Kėdainių rajono savivaldybės 2020-2022m. strateginis veiklos planas.

⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013-07-24 nutarimas Nr. 716 „Dėl bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir valstybės informacinių sistemų, registų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo ir elektroninės informacijos svarbos nustatymo gairių aprašo patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais).

⁷ 2020-07-14 Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais Nr. AD-1-820, Nr. AD-1-821 patvirtinti Bendrojo skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymai.

duomenų rinkinių savivaldybėms ir kiti klausimai bei dalyvavo KVTC-CERT tinklų ir informacijos saugumo incidentų tyrimų grupės mokymuose.

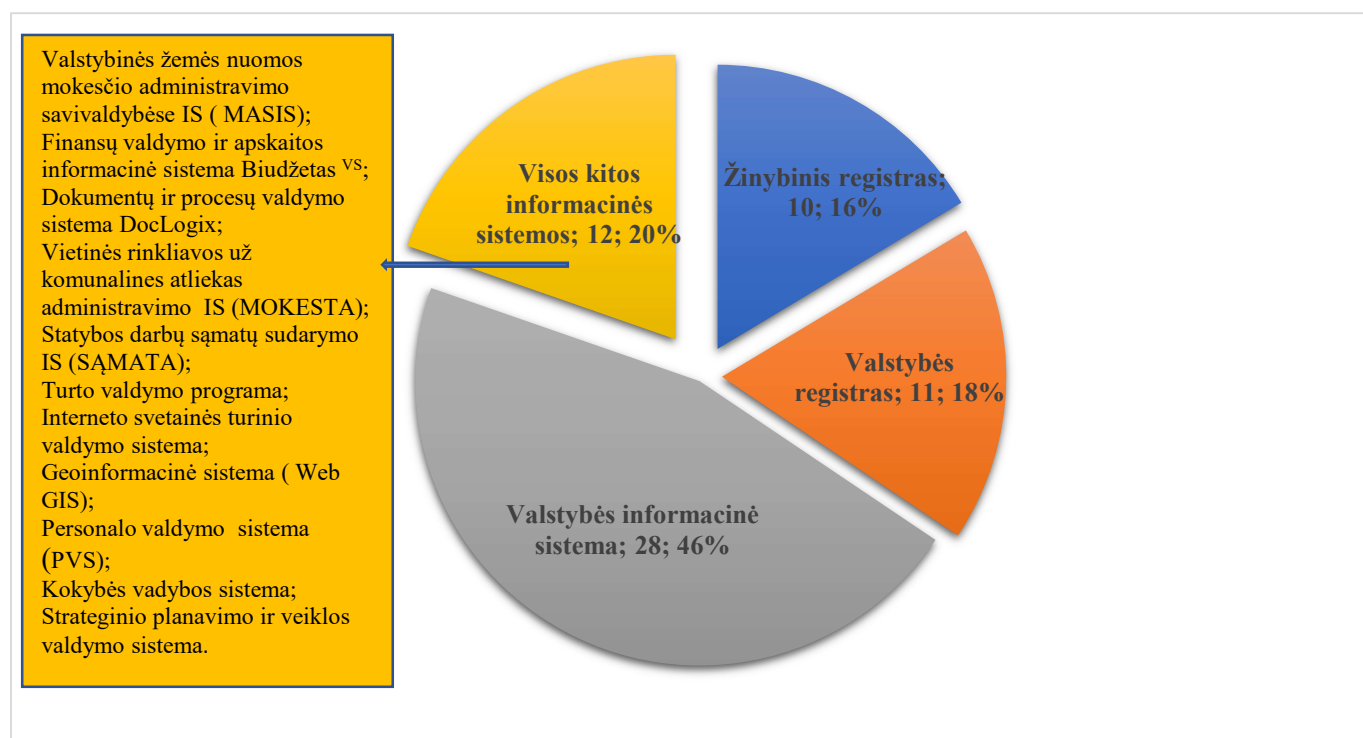
Administracija turi įvertinti IT specialistų poreikį bei užtikrinti jų sistemingą kvalifikacijos tobulinimo procesą.

Pastebėjimas: Įsteigti IT skyrių būtų sprendimas leidžiantis koncentruoti Administracijos dėmesį, kompetenciją ir resursus vienoje rankose IT iššūkiams spręsti.

3. NAUDOJANT ĮVAIRIAS INFORMACINES SISTEMAS, REIKALINGI NUOLATINIAI MOKYMAI

Taikomosios informacinės sistemos savivaldybėje diegiamos, norint greičiau, patogiau ir efektyviau valdyti duomenis ir informaciją, kurie reikalingi sprendimų priėmimui. Administracija - didžiausias informacinių sistemų naudotojas savivaldybėje (žr. 2 paveikslas).

2 pav. Valstybės registrų ir savivaldybės informacinių sistemų naudojimas (vnt., proc.)

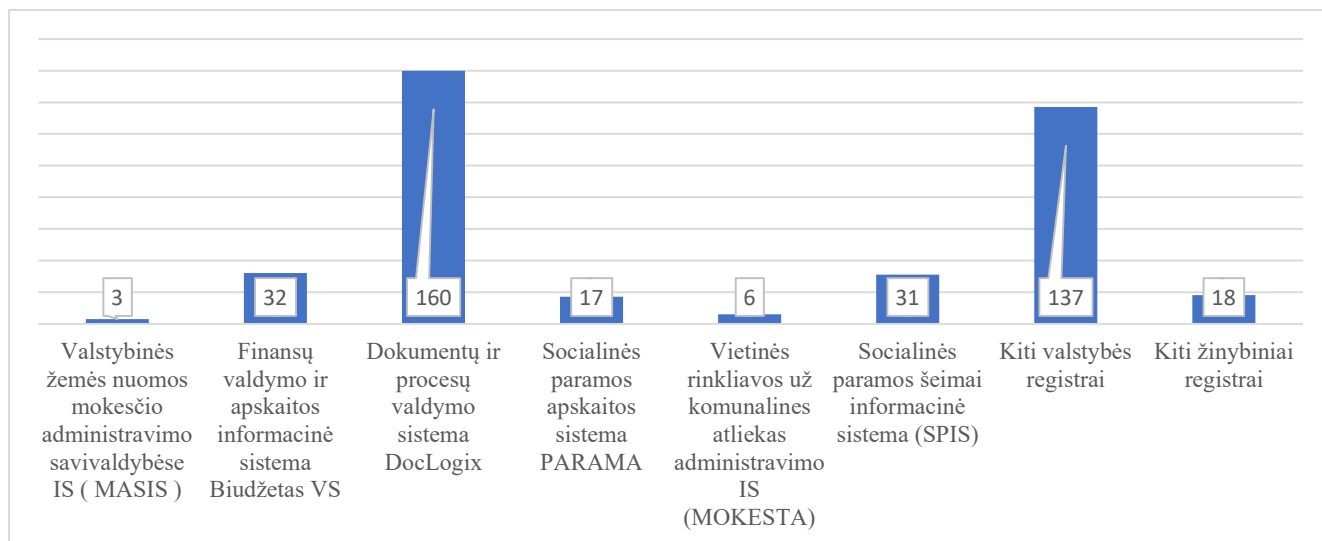


Šaltinis: Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba pagal Administracijos apklausos duomenis.

Audito metu vertinome Administracijos ir jos filialų-seniūnijų darbuotojų informacinių sistemų naudojimą darbo procese. Buvo pateikta apklausos anketa „Informacinių sistemų efektyvus panaudojimas“, kurią užpildė 130 respondentų. Klausimų - atsakymų analizė pateikta ataskaitos 4 priede. Pažymėtina, kad didžiosios dalies respondentų darbo stažas siekia iki 5 metų (31 proc.), 10 – 20 metų (29 proc.). Pagal anketos duomenis visi Administracijos darbuotojai (išskyrus aptarnaujanti

personalą), dalis seniūnijų darbuotojų (seniūnai, vyriausieji specialistai) turi prieigą prie Dokumentų ir procesų valdymo sistemos DocLogix. Kitos informacinės sistemos naudojamos pagal darbuotojams priskirtas funkcijas (žr. 3 paveikslas).

3 pav. Informacinių sistemų naudotojų skaičius (vnt.)



Šaltinis: Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba pagal Administracijos anketos duomenis.

Papildomai apklausus Administracijos darbuotojus nustatyta, kad Personalo valdymo sistema naudojama tik darbo laiko apskaitos funkcijoms, Turto valdymo, Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemos darbe nenaudojamos. Didžioji dalis respondentų kaip nesinaudojimo esamomis (21 proc.) ar naujai įdiegtomis informacinių sistemų funkcijomis (48 proc.) nurodė priežastį, kad reikalingi mokymai. Nesiūlant mokymų, visų pirma, naujiems darbuotojams, kyla sunkumų užtikrinti jų kompetenciją ir profesionalumą.

Pastebėjimas: Įdiegus informacines sistemas, labai svarbu mokyti darbuotojus naudotis visomis sistemų funkcijomis, o praėjus šiek tiek laiko nuo darbo su įdiegtomis sistemomis pradžios, reikia surengti pakartotinius mokymus, taip pat reikalauti iš sistemų diegėjų ir naudotojų instrukcijų, kurios turi būti prieinamos visiems taikomosios sistemos vartotojams.

4. ADMINISTRACIJOS INFORMACINIŲ SISTEMŲ VALDYMO PROBLEMOS

4.1. Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybė turi teisinių spragų

Administracija, įgyvendindama 2014-2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“, su Europos socialinio fondo agentūra 2018 m. birželio 27 d. pasirašė projekto „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse " Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-21-0004 finansavimo sutartį.

Projekto tikslas - pagerinti visuomenės pasitenkinimą Kėdainių rajono savivaldybės administracijos (toliau – Administracija) ir Kėdainių rajono Mikalojaus Daukšos viešosios bibliotekos (toliau - Bibliotekos) teikiamomis paslaugomis ir asmenų aptarnavimu.

Bendra projekto vertė yra 336 180,49 Eur, iš jų Europos Sąjungos lėšos (Europos regioninės plėtros fondas) 285 753,42 Eur ir Kėdainių rajono savivaldybės biudžeto lėšos 50 427,07 Eur. Projekto įgyvendinimo pabaiga -2020 m. gruodžio mėn. Už projekto įgyvendinimą atsakingas Administracijos Strateginio planavimo ir investicijų skyrius ⁸.

Audito metu nustatyta - UAB „Eurointegracijos projektai“ ⁹ atliko Administracijos asmenų aptarnavimo procesų brandos ir Bibliotekos teikiamų paslaugų kokybės tyrimus. Pagal nustatytus tobulinimo kriterijus, Bibliotekos „Jaunystės“ ir „Liepų“ filialuose įdiegta klientų aptarnavimo ir knygų apsaugos sistema, atnaujintos, šiuolaikiniam skaitytojui pritaikytos patalpos. Atlikus Administracijos ir Bibliotekos teikiamų paslaugų analizę ir optimizavimą, UAB „Civitta“ ¹⁰ kartu su įstaigų darbuotojais parengė veiklos procesų žemėlapius, pagal kuriuos buvo suformuluoti pasiūlymai analizuotų paslaugų etapų bei teisės aktų pakeitimams. Procesų patobulinimui ir rezultatų tęstinumo užtikrinimui pasiekti buvo taikomi LEAN metodo mokymai, kuriuose dalyvavo 76 darbuotojai (Administracijos -53, Bibliotekos -23). UAB „Civitta“ ⁹ 2020 m. parengė Kėdainių rajono savivaldybės Piliečių chartiją - viešą ir savanoriškai inicijuotą deklaraciją, kuri paskelbta interneto svetainėje www.kedainiai.lt. Chartijoje nustatyti Administracijos darbo principai, klientų aptarnavimo tvarka (įsipareigojimai) ir galimi klientų kreipimosi į Administraciją būdai. Aptarnaudami klientus, Administracijos vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų reikalavimais ir šia Chartija.

Paskelbtoje Chartijoje nurodyta klaidinanti informacija „KRSA sprendimai gali būti skundžiami Savivaldybės visuomeninei administracinių ginčų komisijai“¹¹ (J. Basanavičiaus g.36) (...). Nuo 2018 m. sausio 1d. nebelieka savivaldybių tarybų sudaromų visuomeninių administracinių ginčų komisijų, nes skundus (prašymus) dėl viešojo administravimo subjektų priimtų individualių administracinių aktų ar veiksmų (neveikimo) viešojo administravimo srityje ikiteismine tvarka pavesta nagrinėti Lietuvos administracinių ginčų komisijai ir jos teritoriniams padaliniais¹².

Šiuo metu Administracija¹³ vykdo gyventojų pasitenkinimo Administracijos ir Bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu tyrimą, kuris parodys ar gyventojai teigiamai vertina Administracijos ir Bibliotekos teikiamas paslaugas ir interesantų aptarnavimą. Visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas vykdomas iki 2021m.gruodžio 31d.

Audito metu nustatyta, kad apklausos anketa buvo paskelbta Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainės www.kedainiai.lt naujienų skiltyje ir Facebook paskyroje. Pagal viešojo pirkimo

⁸ 2014-08-28 Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. AD-1-1017 patvirtinti Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus nuostatai.

⁹ 2017-11-20 UAB „Eurointegracijos projektai“ paslaugų teikimo sutartis Nr.VP-932.

¹⁰ 2019-09-04 UAB „Civitta“ paslaugų pirkimo sutartis Nr. VP-750.

¹¹ Kėdainių rajono savivaldybės tarybos 2015-07-03 sprendimas Nr.TS-140 „Dėl Kėdainių rajono savivaldybės visuomeninės administracinių ginčų komisijos sudarymo“.

¹² Lietuvos Respublikos 1999-01-14 Ikitiesminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo Nr. VIII-1031 1 str.1d. (su vėlesniais pakeitimais).

¹³ 2021-07-30 UAB „Eurointegracijos projektai“ sutartis Nr. VP-472 .

techninę specifikaciją¹⁴, kurią parengė Strateginio planavimo ir investicijų skyrius⁶, nurodyti kiti tyrimo būdai, t. y. „privaloma atlikti gyventojų apklausa gali būti atliekama tiesioginio arba telefoninio interviu būdu“.

Pastebėjimas: Chartija - supaprastintos ir suvisuomenintos ISO ar visuotinės kokybės vadybos formos bei moralinių kodeksų sintezė, joje turi būti skelbiama tik teisiškai galiojanti informacija, kad neklaidentų visuomenės.

4.2. Dokumentų valdymo sistemos funkcijomis nesinaudojama maksimaliai

Siekiant sutrumpinti informacijos paieškos bei pateikimo gyventojams, verslo subjektams procesus, atlikti efektyvesnį dokumentų valdymą, sumažinti laiko bei materialinių išteklių sąnaudas, gerinti savivaldybės vykdomos veiklos kokybę bei efektyvumą Administracijoje įgyvendintas Europos sąjungos projektas „Kokybės vadybos sistemos ir asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu diegimas Kėdainių rajono savivaldybės administracijoje“. Projektas finansuojamas iš Europos Sąjungos struktūrinės paramos ir Kėdainių rajono savivaldybės biudžeto lėšų¹⁵ (planuojama pirkimo vertė 156 976,08 Eur).

Administracijai atlikus viešojo pirkimo procedūras 2010 m. liepos 30 d. su Jungtinės veiklos partneriais – UAB „Alna Business Solutions“, UAB „Lyderio Akademijs“ ir UAB „Alna Intelligence“ (toliau – Tiekėjas) pasirašyta sutartis¹⁶ (toliau – sutartis) dėl paslaugų atlikimo, sutarties kaina – 95 451,04 Eur.

Šio projekto įgyvendinimui pirkimo techninėje specifikacijoje nustatyti uždaviniai¹⁷:

- įdiegti Kėdainių rajono savivaldybėje Kokybės vadybos sistemą, užtikrinančią veiklos efektyvumą ir kokybės gerinimą;
- įdiegti asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu sistemą Kėdainių rajono savivaldybėje (dokumentų valdymo sistemos diegimas, 140 asmenų).

Įdiegus Kokybės vadybos sistemą turėjo būti įgyvendinta veiksminga vidinė organizacijos valdymo sistema, užtikrintas visų ir kiekvienos organizacijos grandies bei procesų efektyvus darbas, suderinti organizacijos tikslai su potencialiomis galimybėmis, pagerinti planavimo gebėjimai, įdiegti aiškūs efektyvumo kontrolės rodikliai, padedantys įvertinti ar organizacijoje vykdomos programos pasiekia numatytus tikslus ir užtikrinantys kokybišką projektų vykdymo kontrolę.

Administracijoje iki 2017-12-01¹⁸ galiojo Kokybės vadybos sistema, atitinkanti LST EN ISO 9001:2008 standartą.

Administracija dokumentų valdymui naudoja DocLogix dokumentų valdymo sistemą (toliau – DVS), kurios priežiūros ir aptarnavimo paslaugos perkamos iš UAB „DocLogix“. Audito metu nustatyta,

¹⁴ 2021-06-15 Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtinta Visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo techninė specifikacija.

¹⁵ 2010-01-18 paraiška – užduotis viešajam pirkimui.

¹⁶ „Kokybės vadybos sistemos, atitinkančios LST EN ISO 9001:2008 standartą, įdiegimo Kėdainių rajono savivaldybės administracijoje ir sertifikavimo, asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu sistemos (įdiegiant programinę ir techninę įrangą) įdiegimo Kėdainių rajono savivaldybės administracijoje, taip pat darbuotojų apmokymo dirbti su naujai įdiegtomis sistemomis, paslaugų pirkimo“ sutartis Nr. VP-389.

¹⁷ 2010-01-28 techninė specifikacija.

¹⁸ 2011-05-30 sertifikatas Nr. 98005-2011-AQ-LTU-FINAS ir 2014-12-01 sertifikatas Nr.167973-2014-AQ-LTU-FINAS.

nupirktą DVS priežiūros, aptarnavimo ir atnaujinimo paslaugų, licencijos naudotojams¹⁹. Šiuo metu Administracijoje yra DocLogix DVS 162 licencijos: 160 naudotojai, iš jų 21 seniūnijoje²⁰. Susipažinus su Administracijos 2021 metų dokumentacijos planu²¹, nustatyta - patvirtintos 411 bylos, iš kurių tik 51 byla rengiamos DVS. Tai parodo, kad darbuotojai nepilnai naudojami įdiegtais DVS funkcionalumais.

Pastebėjimas: Administracijos skyrių vedėjai ir seniūnai turėtų skatinti ir įpareigoti pavaldžius darbuotojus naudotis įdiegtos DVS funkcionalumais, imtis iniciatyvos, kad padidintų naudojamąsi sukurtas sistemos sprendimais įtraukiant kuo daugiau rengiamų dokumentų (bylų) DVS, kas užtikrintų veiklos efektyvumą ir darbų kokybės gerinimą.

Siekiant įgyvendinti projektą ir pasiekti nustatytus tikslus svarbu tinkamai valdyti ir koordinuoti projektą. DVS diegimui techninėje specifikacijoje nustatyti funkciniai reikalavimai²²:

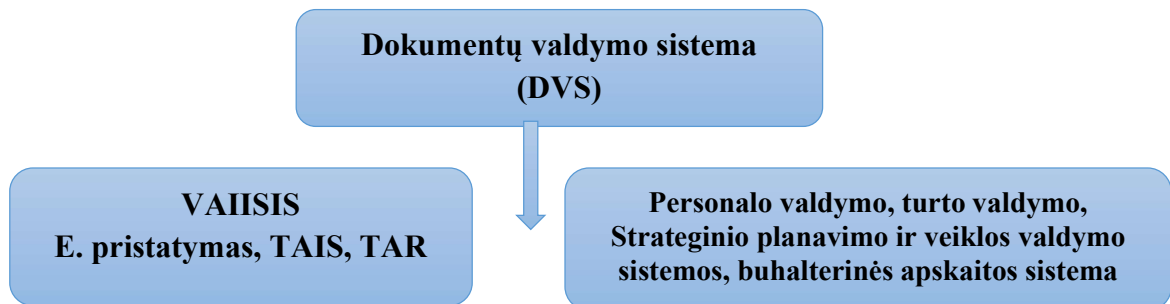
3.3.1 reikalavimai asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu sistemos įdiegimo paslaugoms:

- 7 p. Tiekėjas turi suprojektuoti ir sukurti DVS sąsają su VAISIS, kuri užtikrintų visus reikiamus duomenų mainus su diegiama DVS, reikalingus teikti paslaugoms „vieno langelio“ principu.

3.3.3 reikalavimai dokumentų valdymo sistemos taikomajai programinei įrangai:

- 1 p. DVS turi būti skirta dokumentų rengimui, parengtų gautų dokumentų valdymui ir užduočių vykdymo kontrolei, „vieno langelio“ principu teikiamų paslaugų teikimui, jų procedūrų valdymui bei apskaitai, visų dokumentų apskaitai bei paieškai;
- 115 p. DVS turi būti atviros architektūros, turinčios galimybę plėsti šios sistemos funkcionalumą bei integruoti ją su kitomis informacinėmis sistemomis;
- 116 p. turi būti galimybė importuoti ir eksportuoti duomenis kitoms informacinėms sistemoms: personalo valdymo, turto valdymo, strateginio planavimo ir veiklos valdymo, buhalterinės apskaitos ir kt. (žr.4 pavyzdys).

4 pav. Dokumentų valdymo sistemos sąsajos su kitomis sistemomis



Šaltinis: Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba pagal projekto „Kokybės vadybos sistemos ir asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu diegimas Kėdainių rajono savivaldybės administracijoje“ duomenis.

¹⁹ 2018-01-01 – 2021-06-30 DVS priežiūra ir aptarnavimas – 34 869,96 Eur, 2020 m. papildomos DVS paslaugos: atnaujinimas – 3833,28 Eur, tobulinimas ir vystymas – 1064,80 Eur; DocLogix DVS licencijos - 2020 m. 5vnt. – 1331,0 Eur, 2021 m. 3 vnt. - 726,0 Eur.

²⁰ Dotnuvos -2, Gudžiūnų -2, Josvainių -3, Kėdainių miesto – 3, Krakių - 1, Pelėdnagių– 1, Pernaravos– 1, Surviliškio – 3, Šėtos – 2, Truskavos – 1, Vilainių – 2.

²¹ 2020-11-30 Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr. D2-260 patvirtintas 2021 m. dokumentacijos planas.

²² 2010-01-28 techninė specifikacija.

Administracija IS vidaus kontrolės vertinimo klausimyne nurodė, kad DVS turi sąsajas su Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistema (VAIISIS), E. pristatymu, Teisės aktų informacine sistema (TAIS) ir Teisės aktų registru (TAR). Tiekėjui atlikus darbą, įdiegta DVS pilnai funkcionuoja, tačiau nėra galimybės importuoti ir eksportuoti duomenis kitoms informacinėms sistemoms, pvz. personalo valdymo, turto valdymo, strateginio planavimo ir veiklos valdymo, buhalterinės apskaitos ir kt.

Sutarties įgyvendinimui vyr. specialistas, pagal kompetenciją atsakingas už savivaldybės informacines sistemas nebuvo įtrauktas, o pagal sutarties 10.2¹⁴ p. - „Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus specialistui užtikrinti su sutarties įgyvendinimu susijusius klausimus tarp Tiekėjo ir Administracijos“.

Bendradarbiavimo užtikrinimui paskyrus galimai netinkamą pagal kompetenciją skyrių tikėtina, kad įdiegta sistema nebuvo ištestuota visa apimtimi, o priėmus sukurtą sistemą nebuvo pakankamai įsitinkinta suteiktų paslaugų kokybe ir tinkamu veikimu. Tikėtina, kad dėl nepakankamo koordinavimo nepilnai užtikrintas vykdomas projektas ir jo įgyvendinimas.

4.3. Neužtikrinamas įdiegtos vidaus administravimo sistemos naudojimas

Siekdama gerinti į rezultatus orientuotą savivaldybės valdymą, optimizuojant strateginio planavimo modelį, supaprastinant valdymo ir kontrolės procesus, užtikrinti visų organizacijos grandžių efektyvų darbą didinant jų skaidrumą naudojantis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis Administracijoje įgyvendintas projektas „Kėdainių rajono savivaldybės vidaus administravimo sistemos tobulinimas“. Projektas finansuojamas iš Europos Sąjungos struktūrinės paramos ir Kėdainių rajono savivaldybės biudžeto lėšų²³ (planuojama pirkimo vertė – 218 076,34 Eur).

Administracijai atlikus viešojo pirkimo procedūras dėl Turto valdymo, Personalo valdymo, Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemų įdiegimo 2011 m. sausio 14 d. su UAB „Algoritimų sistemos“ (toliau – Teikėjas) pasirašyta sutartis²⁴ (toliau – sutartis), sutarties kaina – 158 749,42 Eur.

Techninėje specifikacijoje²⁵ patvirtinti perkamų paslaugų funkciniai reikalavimai ir funkcijos, kurios turėtų būti atliekamos įdiegus Personalo valdymo, Turto valdymo ir Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemas, taip pat nurodoma, kad sistemos įdiegiamos kaip vieningos sistemos ir privalo pilnai funkcionuoti (diegiamos sistemos turės derėti tarpusavyje ir su Administracijos jau turima finansinio valdymo ir apskaitos informacine sistema bei vykdyti duomenų importą ir eksportą) (žr. 5 paveikslas). Informacija pateikta pirkime dalyvavusiems tiekėjams - „projekto metu Administracijoje įdiegtas sistemas integruoti su jau naudojama Finansų valdymo apskaitos sistema „Biudžetas^{vs}“, kad būtų pasiekta glaudi sistemų integracija, kuri leistų turėti bendrai vienoje vietoje valdomus vartotojus ir jų duomenis, bendrus klasifikatorius“ (viešųjų pirkimų komisijos protokolas)²⁶.

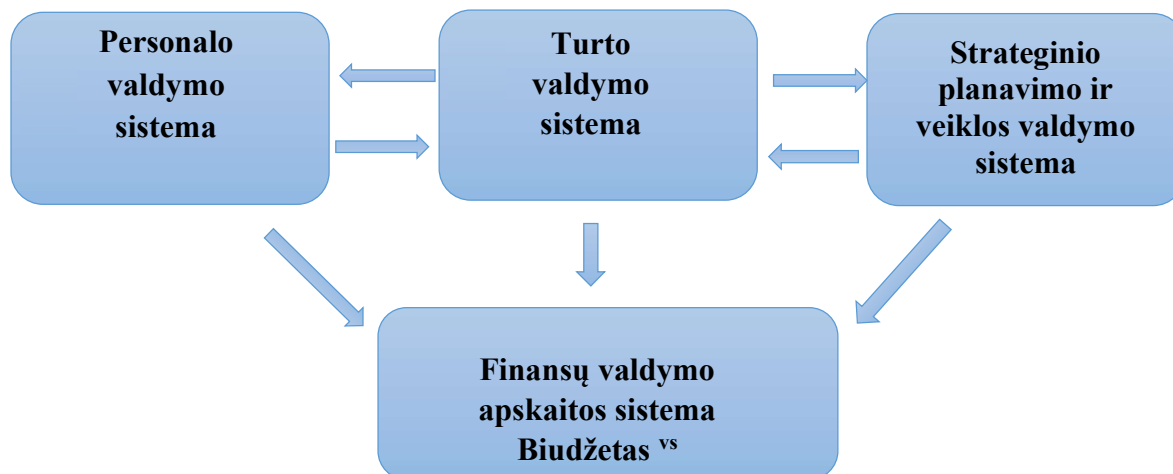
²³ 2010-07-26 paraiška – užduotis viešajam pirkimui.

²⁴ „Turto valdymo, personalo valdymo ir strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemų įdiegimo Kėdainių rajono savivaldybėje“ paslaugų pirkimo sutartis Nr. VP-25.

²⁵ 2010-09-02 techninė specifikacija.

²⁶ 2010-10-14 Kėdainių rajono savivaldybės administracijos nuolatinės viešųjų pirkimų komisijos protokolas Nr. TKo5-566.

5 pav. Sistemų sąsaja su Finansų valdymo apskaitos sistema „Biudžetas^{vs}“



Šaltinis: Kėdainių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba pagal projekto „Kėdainių rajono savivaldybės vidaus administravimo sistemos tobulinimas“ duomenis.

Išanalizavus Administracijos IS klausimyną nustatyta - įdiegus sistemas nebuvo užtikrintas nustatytas uždavinys, kad įdiegtos sistemos būtų integruotos su Administracijos naudojama FVAS „Biudžetas^{vs}“, bei vykdytų duomenų importą ir eksportą. Taip pat nustatyta, kad Turto valdymo, Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemos nenaudojamos, o Personalo valdymo sistemos funkcijos naudojamos darbo laiko apskaitos funkcijoms.

Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemos nenaudojimo priežastys - į Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemą integruoti savivaldybės veiklos planai (kurie keičiami kasmet) bei plėtros planas iki 2020 m.²⁷, siekiant sistemą pritaikyti prie besikeičiančios strateginio planavimo metodikos, atsiradus būtinybei rengti metinius administracijos, seniūnijų planus, pradėjus rengti naują strateginio plėtros planą iki 2030 m. reikalavo investicijų bei integracijos su FVAS „Biudžetas^{vs}“ sistema. Nesant šios integracijos Strateginio planavimo ir valdymo sistema tapo nebeaktuali.

Turto valdymo sistemos funkcijų nenaudojimo priežasties Administracija nenurodo. Administracijos direktoriaus įsakymu²⁸ IT specialistams pavesta užtikrinti Turto valdymo informacinės sistemos administravimą, nors ši sistema Administracijoje nenaudojama.

Personalo valdymo sistemos funkcijos naudojamos darbo laiko apskaitos funkcijoms, tačiau neatliktas pilnas sistemos diegimas, nes sistema nėra integruota su FVAS „Biudžetas^{vs}“. Audito metu nustatyta, kad Personalo valdymo sistemoje įvesti darbo laiko apskaitos duomenys dar kartą rankiniu būdu suvedami į FVAS „Biudžetas^{vs}“. Atlikus sistemų integravimą būtų supaprastintas vidaus kontrolės valdymas, taupomi žmogiškieji savivaldybės ištekliai ir tarnautojų laikas, informacija būtų greičiau ir paprasčiau prieinama, minimizuotų klaidų tikimybę.

²⁷ 2012-02-10 Kėdainių rajono savivaldybės tarybos sprendimu Nr.TS-3 patvirtintas Kėdainių rajono strateginis plėtros planas iki 2020m.

²⁸ 2018-10-22 Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktorius įsakymas Nr. AD-1-1199 „Dėl informacinių sistemų administratorių skyrimo“.

Įdiegtos Turto valdymo, Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemos tikėtina buvo naudojamos keletą metų, t. y. pasibaigus Europos Sąjungos projekto įgyvendinimo laikotarpiui šios sistemos nustojo funkcionuoti. Personalo, Turto valdymo, Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemų atnaujinimo ir priežiūros paslaugų pirkimai nebuvo atliekami.

Šios sutarties²³ įgyvendinimui, kaip ir ankstesnėje sutartyje¹⁵, nustatyta Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus vyr. specialistui užtikrinti su sutarties įgyvendinimu susijusius klausimus tarp tiekėjo ir Administracijos. Vyr. specialistas, pagal kompetenciją atsakingas už savivaldybės informacines sistemas sutarties įgyvendinimui nebuvo numatytas. Galimai įdiegtos sistemos nebuvo ištestuotos visa apimtimi ir į testavimo etapą nebuvo įtraukti visi atitinkamos srities specialistai, kurie naudosis įdiegtomis IS, o priimant sukurtas IS nebuvo pakankamai įsitikinta suteiktų paslaugų kokybe ir tinkamu veikimu. Tikėtina, kad dėl nepakankamai vykdomo projekto įgyvendinimo koordinavimo nepilnai užtikrinti projekto uždaviniai.

Tik aiškiai apibrėžus pageidaujamų sistemų funkcionalumą galima tikėtis, kad sistemos sėkmingai tarnaus ir bus pasiekti užsibrėžti tikslai. Tikėtina, kad prieš atliekant sistemų diegimą, nebuvo pilnai išsiaiškintas visas reikiamas bei pageidaujamas funkcionalumas, o parengtos pirkimo techninės specifikacijos neatspindėjo visų realių poreikių.

Kiti pastebėjimai: 2018 m. ir 2020 m. sudarytų sutarčių²⁹ dėl FVAS „Biudžetas^{vs}“ atnaujinimo, palaikymo ir priežiūros paslaugos, techninėse specifikacijose³⁰ 1p. nustatyta, kad perkama modulių, tarp kurių yra ir Personalo modulis, funkcionalumo užtikrinimo paslauga.

Audito metu nustatyta - Personalo valdymo sistema neturi sąsajos su FVAS „Biudžetas^{vs}“, o FVAS „Biudžetas^{vs}“ Personalo modulis nefunkcionuoja (neaktyvus). Už FVAS „Biudžetas^{vs}“ atnaujinimo, palaikymo ir priežiūros paslaugas mokama suma nedetalizuota pagal modulius, mėnesio suma - 1 863,40 Eur. Atsisakius paslaugos nenaudojamam moduliui ši suma būtų mažesnė. Lėšos nenaudojamam moduliui neskaičiuotos, nes nėra galimybės atskirti nenaudojamos funkcijos, kadangi perkama kartu su kitais moduliais.

Pastebėjimas: Lėšos diegiant šių sistemų funkcijas buvo panaudotos neracionaliai, o sprendimai dėl sistemų pirkimo ir įdiegimo tikėtina buvo priimami atsiradus finansavimo galimybėms, o ne nustačius veiklos poreikius.

4.4. Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainė neatitinka nustatytų reikalavimų

Administracijai atlikus viešojo pirkimo procedūras 2020 m. su UAB „Fresh media“ sudaryta sutartis,³¹ (toliau – sutartis) dėl interneto svetainės www.kedainiai.lt sukūrimo, priežiūros ir aptarnavimo paslaugų (svetainės sukūrimas - 16 577,0 Eur, priežiūros ir aptarnavimo paslaugos vieno mėnesio kaina – 121,0 Eur). Sutarties įgyvendinimo metu turėjo būti atlikta analizė, sukurta koncepcija ir dizainas

²⁹ 2018-06-05 FVAS „Biudžetas^{vs}“ atnaujinimo, palaikymo ir priežiūros paslaugos pirkimo sutartis Nr. VP-480; 2020-11-23 FVAS „Biudžetas^{vs}“ atnaujinimo, palaikymo ir priežiūros paslaugos pirkimo sutartis Nr. VP-1301.

³⁰ 2018-05-15 ir 2020-10-12 techninės specifikacijos.

³¹ 2020-03-02 interneto svetainės www.kedainiai.lt sukūrimo, priežiūros ir aptarnavimo paslaugų pirkimo sutartis Nr. VP-190.

(techninės specifikacijos 3.1 p.³²) internetinio puslapio sukūrimui (darbų priėmimo - perdavimo aktas pasirašytas 2020-11-30³³), tačiau papildomai 2021 m. vasario ir balandžio mėnesiais perkama:

- Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainės reprezentacinio maketo sukūrimo paslauga (vertė - 344,82 Eur)³⁴.
- Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainės www.kedainiai.lt titulinio puslapio modernizavimo paslauga (vertė – 193,60 Eur)³⁵.

Interneto svetainės aptarnavimas ir priežiūra teikiama ne mažiau 12 mėn. nuo svetainės įdiegimo ir paslaugų priėmimo – perdavimo akto pasirašymo dienos (techninės specifikacijos 12.2 p.³⁰). Audito metu nustatyta, kad sumokėta už svetainės aptarnavimo ir priežiūros laikotarpį, kai dar vyko svetainės sukūrimo darbai. Darbų priėmimo – perdavimo aktas pasirašytas 2020-11-30, o už interneto svetainės priežiūros ir aptarnavimo paslaugas sumokėta už 2020 m. 9-11 mėn. – 363,00 Eur³⁶.

Pastebėjimas: Įvertinus audito metu surinktus duomenis galima teigti, kad sumokėjus už priežiūros ir aptarnavimo paslaugas svetainės kūrimo laikotarpiu lėšos panaudotos neracionaliai.

Siekiant visuomenei sudaryti sąlygas gauti internetu viešą informaciją apie įstaigos veiklą ir teikiamas viešąsias paslaugas, informacija vartotojui turi būti papildomai pateikta anglų kalba³⁷. Viešojo pirkimo techninės specifikacijos 5.1.12 punkte³⁰ anglų kalbos reikalavimas nustatytas, tačiau patikrinus interneto svetainę www.kedainiai.lt nėra informacijos anglų kalba.

Administracija privalo tinkamai užtikrinti, kad įstaigos interneto svetainėje būtų skelbiama tik aktuali ir teisiškai galiojanti informacija, kuri turi būti atnaujinama pagal keitimosi periodiškumą (bet ne rečiau kaip kas 3 mėnesius)³⁸.

Audito metu patikrinus interneto svetainėje esančią informaciją nustatyti neatitikimai:

- Skyriuje „Administracinė informacija“ srityje „Nuostatai“, pateikta neatnaujinta informacija, pvz. siekiant susipažinti su Žemės ūkio ir aplinkosaugos skyriaus nuostatais paskelbta - Žemės ūkio ir melioracijos skyriaus³⁹ nuostatai, Aplinkosaugos ir civilinės saugos skyriaus⁴⁰ nuostatai. Pagal savivaldybės tarybos patvirtintą administracijos struktūrą⁴¹ patvirtintas Žemės ūkio ir aplinkosaugos skyrius.
- Skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ srityje „Kontaktai“ paskelbti Architektūros ir urbanistikos skyriaus nuostatai patvirtinti 2011 m. gegužės 17 d. Administracijos

³² 2019-12-19 Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainės www.kedainiai.lt sukūrimo, priežiūros ir aptarnavimo paslaugų pirkimo techninė specifikacija.

³³ 2020-11-30 darbų priėmimo-perdavimo aktas išrašytas pagal 2020-03-02 pasirašytą sutartį Nr. VP-190.

³⁴ 2021-02-09 paraiška ir 2021-04-30 PVM sąskaita faktūra.

³⁵ 2021-04-15 paraiška ir 2021-04-20 PVM sąskaita faktūra.

³⁶ 2020-12-30 banko sąskaitos išrašas.

³⁷ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 patvirtintas Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo 12 p.

³⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 patvirtintas Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašas 15p.

³⁹ 2013-12-27 Kėdainių rajono savivaldybės Administracijos direktoriaus įsakymas Nr. AD-1-1517 Žemės ūkio ir aplinkosaugos skyriaus nuostatai.

⁴⁰ 2011-05-17 Kėdainių rajono savivaldybės Administracijos direktoriaus įsakymas Nr. AD-1-899 Aplinkosaugos ir civilinės saugos skyriaus nuostatai.

⁴¹ 2020-05-29 sprendimas Nr. TS-121 „Dėl Kėdainių rajono savivaldybės tarybos 2019 m. birželio 28 d. sprendimo Nr. TS-120 „Dėl Kėdainių rajono savivaldybės administracijos struktūros tvirtinimo“ pakeitimo.

direktoriaus įsakymu Nr. AD1-908, o skyriuje „Administracinė informacija“ srityje „Nuostatai“ šio skyriaus paskelbti nuostatai patvirtinti 2016 m. gruodžio 22 d. Administracijos direktoriaus įsakymu Nr. AD1-1-1289.

Pastebėjimas: Administracija turi užtikrinti, kad interneto svetainėje www.kedainiai.lt būtų skelbiama tik teisiškai galiojanti informacija, neklaidintų visuomenės ir būtų savalaikiai peržiūrima.

Savivaldybės kontrolierė

Zita Valiauskienė

Tarnybos patarėja Rūta Lukoševičienė (audito grupės vadovė)

Tarnybos patarėja Vilma Unikienė

Vyriausioji specialistė Laimutė Paškevičienė

REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Eil. Nr.	Rekomendacija	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas	Priemonė rekomendacijai įgyvendinti
1.	Įsivertinti IT specialistų poreikį ir priimti sprendimą.	2022-06-30	Sprendimo priėmimas
2.	Planuoti darbuotojų mokymus, o mokymų efektyvumo padidinimui – apsvastyti galimybę mokymus organizuoti etapais.	2022 m.	2022 m. mokymams planuojamos lėšos: 12700 Eur Mokymų paslaugų pirkimai
3.	Patikslinti Piliečių chartiją, bei paskelbti teisingą informaciją savivaldybės interneto svetainėje.	2021-12-15	Patikslinta Piliečių chartija
4.	Siekiant padaryti IS pažangą, mažinti popierinių dokumentų kiekį, įpareigoti darbuotojus naudotis įdiegtos DVS funkcionalumais, įtraukiant kuo daugiau rengiamų dokumentų (bylų) .	2021-12-10	Patvirtintas 2022 m. dokumentacijos planas (2021-12-10 savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas Nr. D2-353)
5.	Siekiant supaprastinti vidaus kontrolės valdymą, taupyti žmogiškuosius išteklius ir laiką, minimizuoti klaidų tikimybę, priimti sprendimą dėl Personalo valdymo sistemos ir FVAS „Biudžetas ^{VS} “ Personalo modulio funkcionavimo.	2022-04-01	Personalo modulio parengimas darbui Mokymų organizavimas
6.	Siekiant sumažinti interneto svetainėje www.kedainiai.lt neatitikimus:		
6.1	- užtikrinti teikiamą informaciją anglų kalba;	2022-06-30	Vertimo paslaugos pirkimas Turinio anglų k. patalpinimas www.kedainiai.lt
6.2	- numatyti priemones, kad informacija interneto svetainėje būtų skelbiama teisiškai galiojanti ir savalaikiai peržiūrima.	2021-12-31	Pakeisti 2021 m. spalio 4 administracijos direktoriaus įsakymą Nr. AD-1-1166 „Dėl savivaldybės interneto svetainės tvarkymo“
7.	Įpareigoti atsakingus darbuotojus, vykdyti su projektų įgyvendinimu susijusių paslaugų, prekių bei darbų sutarčių kontrolę.	2022-01-31	Parengti savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymą

PRIEDAI

Audito ataskaitos „Informacinių sistemų efektyvus panaudojimas" 1 priedas

SANTRUMPOS IR SĄVOKOS

KRSA– Kėdainių rajono savivaldybės administracija.

IT– informacinės technologijos.

IS – informacinės sistemos.

Interneto svetainė – Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainė www.kedainiai.lt.

Sutartys – Kėdainių rajono savivaldybės sudarytos sutartys susijusios su paslaugų teikėjais.

Naudotojai – Kėdainių rajono savivaldybės administracijos skyriai, seniūnijos, Kėdainių rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos, naudojančios įdiegtas informacines sistemas.

LEAN – organizacijų veikos efektyvumo gerinimo metodika.

Piliečių chartija – Vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi Kėdainių rajono savivaldybės administracijos darbo principai, Klientų aptarnavimo tvarka (įsipareigojimai) ir galimi Klientų kreipimosi į KRSA būdai

DVS – savivaldybės dokumentų valdymo sistema.

FVAS – finansų valdymo apskaitos sistema.

Respondentas – apklausoje dalyvaujantis įdiegtų paslaugų naudotojas, užpildęs klausimyną ar atsakęs į klausimus.

AUDITO APIMTIS IR METODAI

Audito tikslas - įvertinti, ar Kėdainių rajono savivaldybėje efektyvus informacinių sistemų panaudojimas. Pagrindiniai audito klausimai:

- ar sukurtos ir įsigytos informacinės sistemos pilnai atitinkama techninių specifikacijų reikalavimus;

- ar įdiegtos informacinės sistemos pilnai naudojamos numatytoms funkcijos atlikti;

- ar lėšos už informacinių sistemų aptarnavimą ir priežiūrą naudojamos racionaliai.

Audituojamas subjektas – Kėdainių rajono savivaldybė. Duomenys surinkti iš 57 viešojo sektoriaus subjektų (biudžetinių įstaigų), įskaitant savivaldybės Administraciją bei 11 seniūnijų.

Audituojamas laikotarpis – 2018-2021m. I pusmetis. Analizuodami tam tikrus pokyčius naudojome ir ankstesnių laikotarpių duomenis.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus⁴². Atlikdami auditą darėme prielaidą, kad visi pateikti dokumentai yra teisingi, išsamūs ir galutiniai, o jų kopijos atitinka originalus.

Audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
Tinkamas teisinis reglamentavimas	Dokumentų peržiūra: Susipažinta su Lietuvos Respublikos teisės aktais reglamentuojančias elektroninės informacijos duomenų saugos reikalavimais, su savivaldybės tarybos sprendimais, administracijos įsakymais, susijusiais su IT plėtra, t. y. Savivaldybės plėtros iki 2030 metų strateginis planas, savivaldybės 2019-2021 metų strateginis veiklos planas, savivaldybės 2020-2022 metų strateginis veiklos planas. Duomenų analizė - analizavome savivaldybės strateginiuose dokumentuose planuojamus tikslų ir uždavinių įgyvendinimo rodiklius ir veiklos ataskaitose pateiktus duomenis apie jų įgyvendinimą. Apklausa raštu (IT klausimynas), apklausa žodžiu (tiesioginis interviu), paklausimas savivaldybės administracijai: Pokalbiai su Administracijos Bendrojo, Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus	Įvertinti, ar suplanuoti uždaviniai ir jų įgyvendinimo rodikliai orientuoti į informacinių technologijų plėtrą.

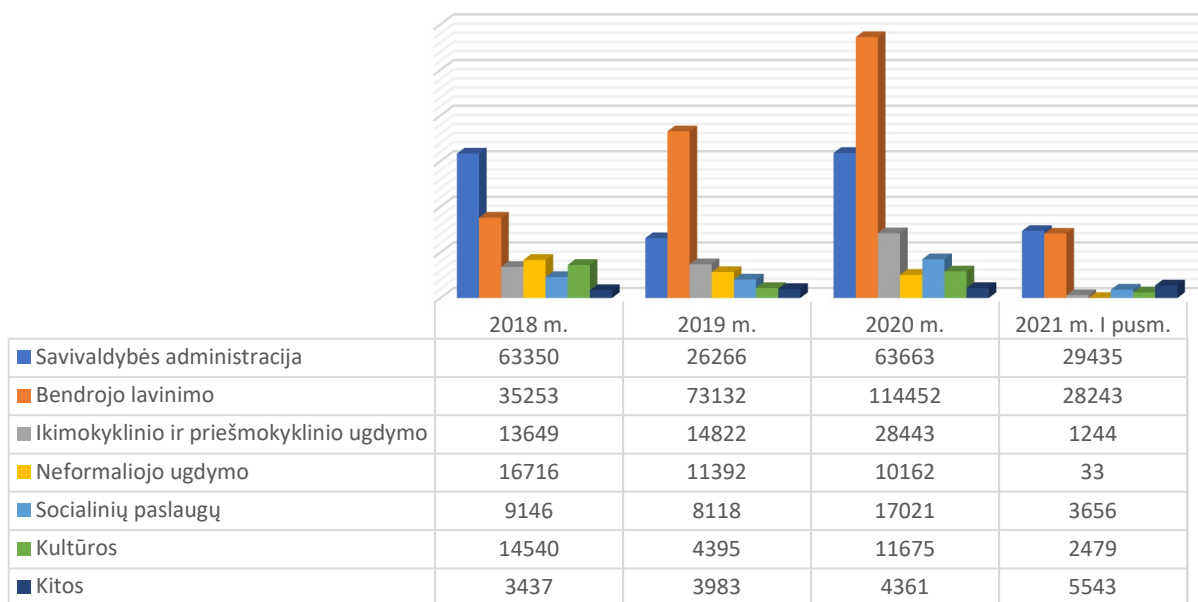
⁴² 3000-asis TAAIS "Veiklos audito standartas", prieiga per internetą: <http://www.vkontrole.lt/page.aspx?id=350>.

	specialistais, 57 Savivaldybės biudžetinių įstaigų, įskaitant 11 seniūnijų apklausa raštu.	
Nepakankamas informacinių technologijų specialistų skaičius	Duomenų analizė: analizuota savivaldybės įstaigų IT vidaus kontrolės klausimynai, susipažinta su savivaldybės administracijos įsakymais, tvarkomis, pareigybių aprašymais. Apklausa raštu: (IT klausimynas), apklausa žodžiu: pokalbiai su Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus specialistais, analizuotas 57 Savivaldybės biudžetinių įstaigų, įskaitant 11 seniūnijų apklausa raštu.	Įvertinti informacinių technologijų specialistų poreikį, ar vykdomi IT specialistų mokymai.
Naudojant įvairias informacines sistemas, reikalingi nuolatiniai mokymai	Apklausa raštu: Administracijos apklausos anketa. Apklausa žodžiu: Administracijos darbuotojų paklausimai dėl informacinių sistemų naudojimosi darbo procese, dėl mokymų organizavimo.	Įvertinti, ar dirbant informacinėmis sistemomis pilnai naudojamosi visais sistemų funkcionalumais, ar vykdomo sistemingi mokymai.
Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybė turi teisinių spragų	Dokumentų peržiūra: susipažinta su savivaldybės administracijos įsakymais, tvarkomis, viešųjų pirkimų dokumentais ir sudarytomis paslaugų sutartimis, apskaitos dokumentais. Duomenų analizė: analizuoti IT klausimyno duomenys; analizuoti pirkimų dokumentai, techninės specifikacijos sąlygos; analizuota Piliečių chartija, Administracijos bei Bibliotekos interneto svetainėse pateikta informacija apie kokybės tyrimų duomenis, ataskaitos. Apklausa raštu: -IT klausimynas, el. paštas. apklausa žodžiu - paklausimai savivaldybės administracijos Apskaitos, Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus darbuotojams. Pokalbis su Bibliotekos darbuotojais.	Nustatyti, ar vykdytas projektas atitinka teisės aktų reikalavimus, ar teisingai vykdyti viešieji pirkimai, ar vykdytas projektas pagerins visuomenės pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.
Dokumentų valdymo sistemos funkcijomis nesinaudojama maksimaliai	Dokumentų peržiūra: susipažinta su savivaldybės administracijos įsakymais, tvarkomis, pirkimų dokumentais ir sudarytomis paslaugų sutartimis. Duomenų analizė: analizuoti IT klausimyno duomenys; analizuotas administracijos 2021 m. dokumentacijos planas; analizuoti pirkimų dokumentai, susiję su DVS pirkimus; techninės specifikacijos sąlygos; analizuota sutartis dėl sistemos pirkimo ir diegimo; sutartis dėl priežiūros ir aptarnavimo; Apklausa raštu: pateiktas IT klausimynas ir apklausos anketa Administracijai.	Nustatyti, ar įdiegtos DVS funkcionalumais darbuotojai naudojami maksimaliai.

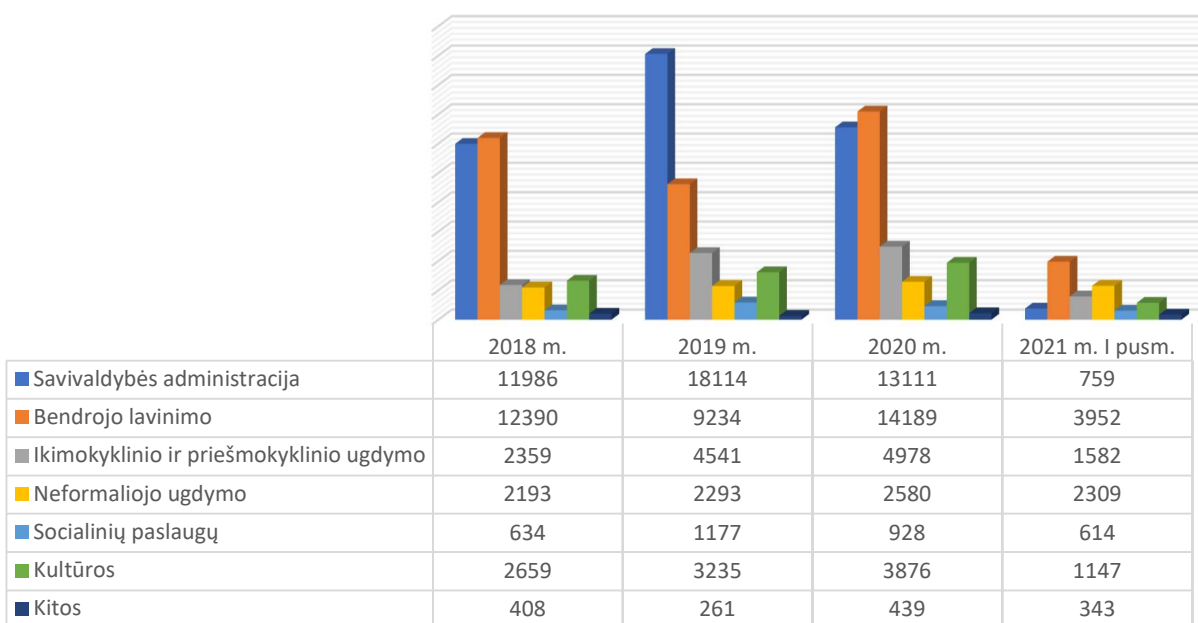
	Apklausa žodžiu – Bendrojo, Civilinės metrikacijos ir archyvo, Viešųjų pirkimų, Teisės ir personalo skyrių specialistais.	
Neužtikrinamas įdiegtos vidaus administravimo sistemos naudojimas	Dokumentų peržiūra: Susipažinta su savivaldybės tarybos sprendimais, savivaldybės administracijos įsakymais, tvarkomis, pirkimų dokumentais, sudarytomis paslaugų sutartimis; Duomenų analizė: analizuoti pirkimų dokumentai, susiję su Personalo valdymo, Turto valdymo ir Strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemų pirkimais, techninės specifikacijos; analizuotos sutartys dėl sistemų pirkimo ir diegimo; analizuotos sutartys dėl FVAS „Biudžetas^{vs}“ priežiūros ir aptarnavimo paslaugų, techninės specifikacijos sąlygos. Analizuoti IT klausimyno duomenys. Apklausa raštu: pateiktas IT klausimynas ir apklausos anketa Administracijai. Apklausa žodžiu - Bendrojo, Viešųjų pirkimų, Teisės ir personalo skyrių specialistais.	Nustatyti: - ar įdiegtos sistemos atitinka techninių specifikacijų reikalavimus. - ar visos sistemos įdiegtos ir turi sąsajas su kitomis sistemomis; - ar visos įdiegtos sistemos naudojamos veikloje; - ar užtikrintas vykdytų sutarčių koordinavimas.
Kėdainių rajono savivaldybės interneto svetainė neatitinka nustatytų reikalavimų	Dokumentų peržiūra: Lietuvos Respublikos teisės aktai reglamentuojantys interneto svetainės sukūrimą, susipažinta su savivaldybės tarybos sprendimais, su pirkimų dokumentais ir sudaryta sutartimi, darbų perdavimo – priėmimo aktu, mokėjimo dokumentais; Duomenų analizė: analizuota pirkimų paraiška, techninės specifikacijos sąlygos, sudaryta paslaugų sutartis; analizuoti darbų perdavimo - priėmimo aktai ir mokėjimo dokumentai. Analizuoti IT klausimyno duomenys. Analizuota paskelbta informacija interneto svetainėje. Apklausa raštu: pateiktas klausimynas Administracijai. Apklausa žodžiu – Bendrojo, Viešųjų pirkimų, Apskaitos skyrių specialistais.	Nustatyti ar savivaldybės interneto svetainė atitinka nustatytus reikalavimus.

SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGŲ INFORMACINIŲ SISTEMŲ PANAUDOJIMO IŠLAIDOS

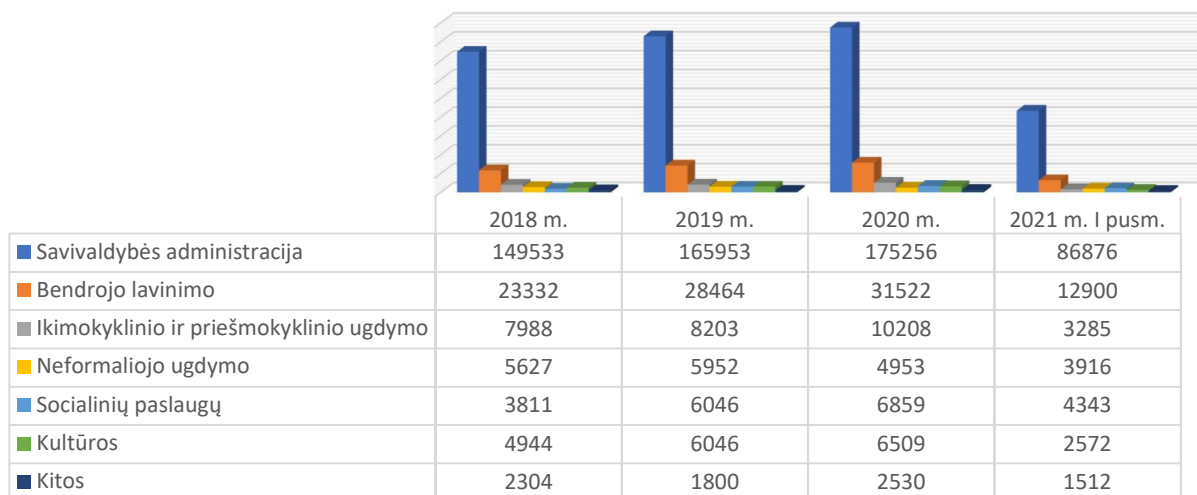
Įsigijimas, Eur



Atnaujinimas, Eur



Aptarnavimas, Eur



APKLAUSOS ANKETA

DĖL INFORMACINIŲ SISTEMŲ EFEKTYVAUS PANAUDOJIMO AUDITO

1. Jūsų darbo stažas įstaigoje:

iki 5 metų	40		30.8%
5-10 metų	22		16.9%
10-20 metų	37		28.5%
daugiau negu 20 metų	31		23.8%
Viso atsakymų	130		

2. Ar Jūs einate vadovaujančias pareigas?

Taip	25		19.2%
Ne	105		80.8%
Viso atsakymų	130		

3. Ar esate Kėdainių rajono savivaldybės portalo www.kedainiai.lt naudotojas (administratorius)?

Taip	50		38.5%
Ne	80		61.5%
Viso atsakymų	130		

4. Ar buvo įdiegta funkcijų, kuriomis jūs nesinaudojate?

Ne	121		92.4%
Taip (nurodykite kokiomis funkcijomis nesinaudojate)	10		7.6%
Viso atsakymų	131		

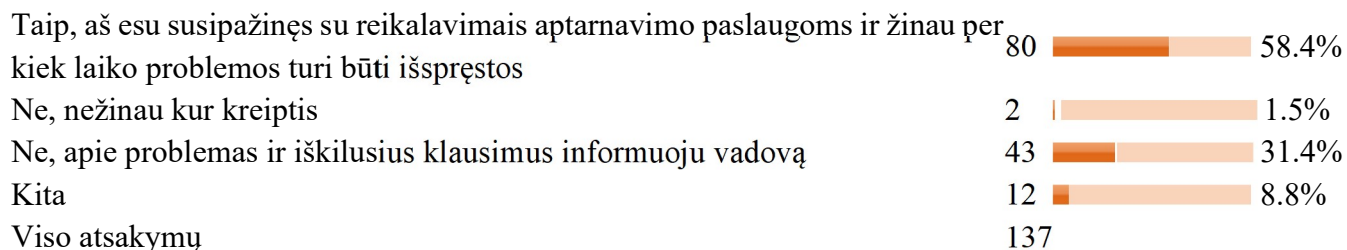
5. Pažymėkite langelius, atitinkančius priežastis, dėl kurių nesinaudojate įdiegtomis funkcijomis?

Reikalingi mokymai	28		20.6%
Turi trūkumų ir neatitinka poreikių	23		16.9%
Neatitinka teisės aktų ir neatnaujinama laiku	4		2.9%
Pasitaiko klaidų	14		10.3%
Kita	67		49.3%
Viso atsakymų	136		

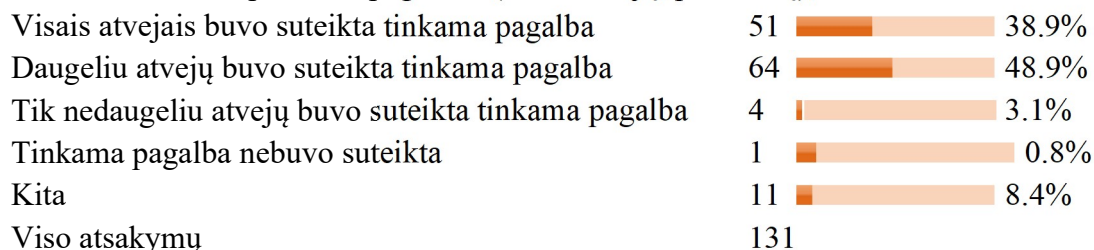
6. Ar dalyvavote mokymuose (darbo vietoje, seminare) įdiegus naujas funkcijas?

Taip	60		46.2%
Ne	63		48.5%
Kita	7		5.4%
Viso atsakymų	130		

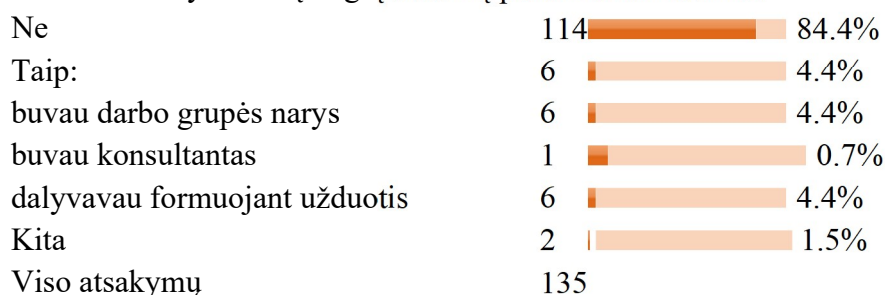
7. Ar Jūs turite galimybę kreiptis į paslaugos teikėją dėl iškilusių problemų fiksavimo/sprendimo proceso?



8. Jei Jūs kreipėtės dėl pagalbos (konsultacijų, problemų), ar buvo suteikta reikiama pagalba?



9. Ar dalyvavote įdiegtų sistemų poreikio formavime?



10. Kaip apskritai vertinate įdiegtas funkcijas, kaip priemones, Jūsų veiklos pagerinimui:

