



**MAŽEIKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS  
KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

**VEIKLOS AUDITO ATASKAITA**

---

**UAB „LABBIS“ SUTEIKTŲ IR TEIKIAMŲ PASLAUGŲ  
VERTINIMAS**

---

2020 m. rugsėjo 22 d. Nr. KT9-10  
Mažeikiai

Su veiklos audito ataskaita galima susipažinti  
Mažeikių rajono savivaldybės interneto puslapyje  
adresu: [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt)

## **SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

---

Mažeikių rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba yra subjektas, prižiūrintis, ar teisėtai, efektyviai, ekonomiškai ir rezultatyviai valdomas ir naudojamas Mažeikių rajono savivaldybės turtas ir patikėjimo teise valdomas valstybės turtas, kaip vykdomas savivaldybės biudžetas naudojami kiti piniginiai ištekliai.

Savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba atlieka išorės finansinius ir veiklos auditus Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje, savivaldybės administravimo subjektuose ir savivaldybės kontroliuojamose įmonėse. Jos veikla grindžiama nepriklausomumo, teisėtumo, viešumo, objektyvumo ir profesionalumo principais. Atliekant auditus teikiami audito pastebėjimai ir rekomendacijos, siekiant didinti viešojo sektoriaus efektyvumą ir jo kuriamą naudą visuomenei.

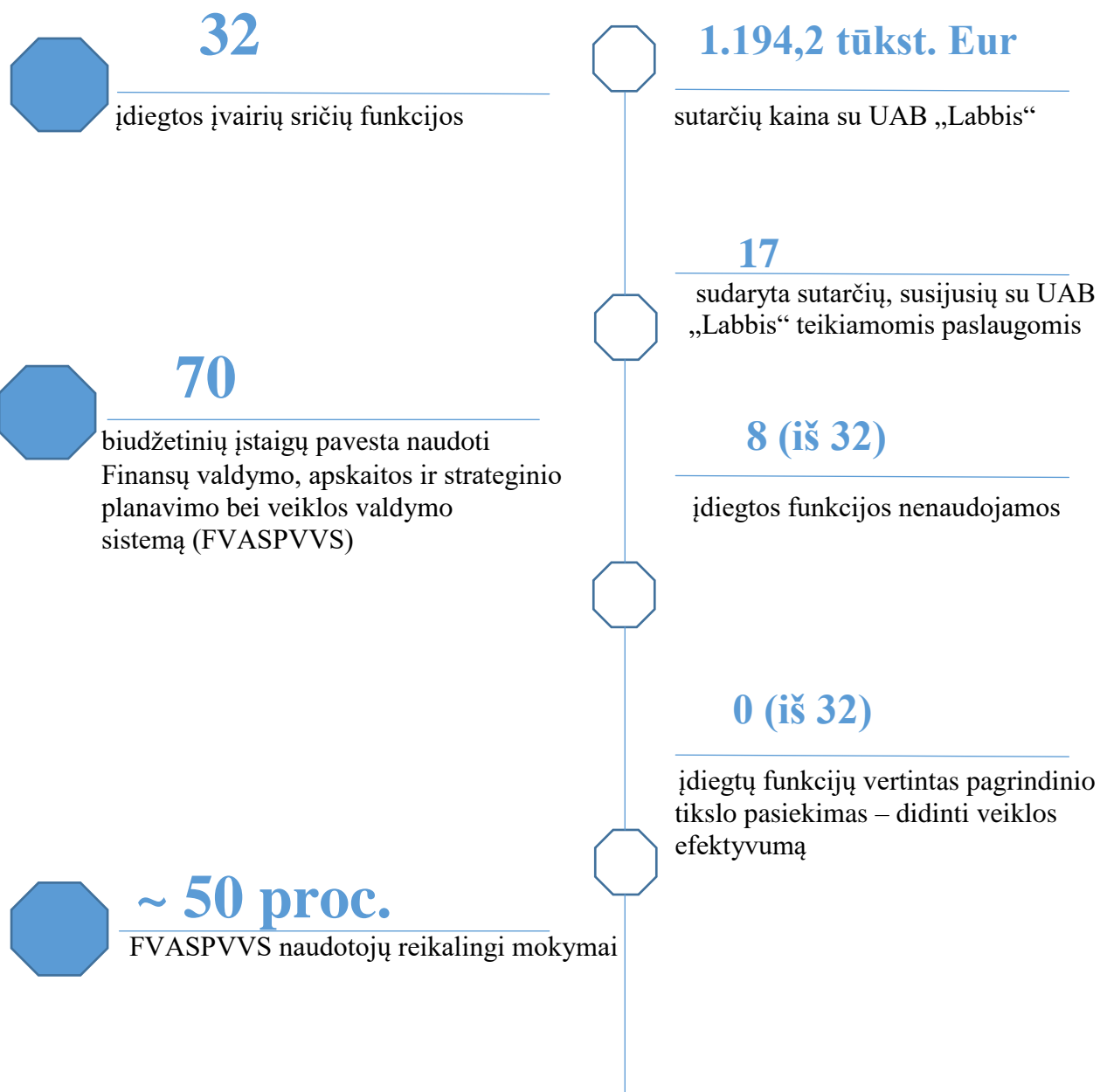
Auditą atliko: Loreta Dimienė, Inga Leščinskienė

Audito ataskaita pateikta: Mažeikių rajono savivaldybės Merui, Mažeikių rajono savivaldybės administracijai, Mažeikių rajono savivaldybės tarybos Kontrolės komitetui

## TURINYS

PAGRINDINIAI FAKTAI .....	4
SANTRAUKA.....	5
ĮŽANGA .....	9
AUDITO REZULTATAI.....	11
1. ĮDIEGTOMIS FUNKCIJOMIS NESINAUDOJAMA MAKSIMALIAI .....	11
1.1. Dalis įdiegtų funkcijų visai nenaudojamos.....	12
1.2. Neužtikrinamas įdiegtų funkcijų naudojimas.....	14
2. VYKDYTŲ PROJEKTŲ (TEIKTŲ /TEIKIAMŲ PASLAUGŲ) KOORDINAVIMAS TURI TRŪKUMŲ .....	15
2.1. Neišvengta besidubliuojančių sprendimų ir paslaugų .....	17
2.2. Teikiamų paslaugų kokybė nevertinama .....	21
2.3. Poreikis formuojamas neįtraukiant būsimų naudotojų.....	23
3. NE VISI PLANUOTI TIKSLAI PASIEKTI IR PAMATUOJAMI.....	24
3.1. Nenustatytas nei vienas efektyvumo ir rezultatyvumo vertinimo kriterijus.....	25
3.2. Nesukurta rezultatų matavimo metodika .....	26
REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS.....	29
PRIEDAI.....	31
1 priedas. Santrumpos ir sąvokos.....	31
2 priedas. Audito apimtis ir metodai.....	32
3 priedas. UAB „Labbis“ įdiegtų FVASPVVS eksploatuojamų funkcijų, portalo, internetinės svetainės naudojimas .....	35
4 priedas. Subjektų, kuriuose atlikta apklausa sąrašas.....	38
5 priedas. UAB „Labbis“ įdiegtų funkcijų naudotojų apklausos duomenys.....	40

## PAGRINDINIAI FAKTAI



## SANTRAUKA

---

### Audito svarba

2011 m. Mažeikių rajono savivaldybės taryba patvirtino Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimo programą, kurios pagrindinis tikslas – didinti Mažeikių rajono savivaldybės administracijos veiklos efektyvumą, tobulinant į rezultatus orientuotą valdymą. Programoje buvo nurodyti šie jos įgyvendinimo rezultatai: įdiegus Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemą, bus galimybė ne tik stebėti ir vertinti visos įstaigos ar atskirų darbuotojų finansinių tikslų vykdymą, užtikrinti vienodą strategijos suvokimą visuose organizacijos lygiuose ir visų darbuotojų pastangų nukreipimą jos įgyvendinimui, galimybė skatinimo sistemą susieti su konkrečių tikslų įgyvendinimo laipsniu, bet ir maksimaliai suderinami bendruomenės interesai ir savivaldybės bei valstybės politika, Mažeikių rajono savivaldybės veiklos viešumo užtikrinimas, strateginio plėtros plano įgyvendinimas, Savivaldybės padalinių efektyvus ir rezultatyvus darbas.

FVASPVVS įdiegimas, modernizavimas, priežiūra, portalų sukūrimas bei priežiūra Savivaldybei kainavo 1.194,2 tūkst. Eur (sudarytų sutarčių su UAB „Labbis“ kaina“). Sudarytų sutarčių kaina su kitais paslaugų teikėjais, dėl UAB „Labbis“ teiktų paslaugų, sudaro beveik 52 tūkst. Eur. Pastarosios sutartys buvo sudarytos dėl visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo, teisinių, priežiūros bei konsultavimo paslaugų.

UAB „Labbis“ teiktas paslaugas sudaro:

- FVASPVVS diegimas, įskaitant papildomų posistemių diegimą bei FVASPVVS modernizavimas;
- FVASPVVS aptarnavimas;
- portalu [www.mazeikia.lt](http://www.mazeikia.lt) atnaujinimas ir priežiūra;
- su švietimo paslaugų gerinimu susijusios paslaugos (portalų sukūrimas ir priežiūra bei dokumentų valdymo sistemos pritaikymas švietimo paslaugų poreikiams).

2013 m. pradžioje, baigus sistemos diegimo darbus, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu buvo pavesta Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriams, seniūnijoms ir Mažeikių rajono biudžetinėms įstaigoms veikloje naudoti UAB „Labbis“ diegiamą FVASPVVS.

Programoje kelti tikslai yra svarbūs, tačiau įdiegta sistema naudojama pasyviai, naudotojai dėl sistemos kokybės teikia prieštaringas nuomones, per metus klientų aptarnavimo sistemoje registruojama daug problemų/incidentų.

Siekdama įvertinti, ar įgyvendinti programos tikslai, kaip apskaičiuojami ir pamatuojami programos tikslų rezultatai, Kontrolės ir audito tarnyba atliko UAB „Labbis“ suteiktų ir teikiamų paslaugų auditą.

## Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar pasiekti UAB „Labbis“ įdiegtos sistemos tikslai.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar sukurta ir įdiegta sistema (įskaitant kitas paslaugas) veikia visu pajėgumu ir ja naudojamosi maksimaliai;
- ar pakankamai užtikrinamas vykdytų projektų (teiktų paslaugų) koordinavimas, kokybė ir rizikų valdymas;
- ar sukurti pamatuojami kiekybiniai ir kokybiniai įdiegtos sistemos (suteiktų paslaugų) rodikliai ir jų matavimo metodika.

Audituojami subjektai – Mažeikių rajono savivaldybės administracija, jos biudžetinės įstaigos, naudojančios UAB „Labbis“ įdiegtas sistemas. Duomenis rinkome iš 70 biudžetinių įstaigų, įskaitant 9 seniūnijas ir savivaldybės administracijos skyrius.

Audituojamas laikotarpis – 2011-2020 m. I pusmetis, vėlesni laikotarpiai buvo nagrinėjami tiek, kiek jie susiję su priimtais dėl UAB „Labbis“ teikiamų paslaugų sprendimais bei jų įgyvendinimu.

Projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ programavimo darbų ir diegimo bei mokymo paslaugų įgyvendinimas pratęstas iki 2020-09-06, todėl negalėjome įvertinti ar pasiekti numatyti tikslai – švietimo paslaugų teikimo procesų tobulinimas ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Mažeikių rajono švietimo įstaigose.

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

## Išvados

1. Dalis įdiegtų FVASPVVS funkcijų (Projektų valdymo apskaitos modulis, Pirkimų valdymo modulis, Informacijos sklaidos ir vidinio darbuotojų komunikavimo aplinka“) ir Centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalas nenaudojami (1.1 poskyris).

2. Kai kurie įdiegti moduliai nenaudojami arba naudojami dalinai, nes nepakankamas jų funkcionalumas, netinkamas darbuotojų apmokymas, neatliktas pilnas diegimas, mažas aktualumas (1 skyrius, 1.1 poskyris).

3. Įdiegtos, bet nenaudojamos funkcijos galimai nebuvo reikalingos veiklai vykdyti, nes informacinių sistemų procesų automatizavimui ir efektyvesniam valdymui jos nenaudojamos, lėšos diegiant šias funkcijas buvo panaudotos neracionaliai, o FVASPVVS sistemos modernizavimo sprendimai galimai buvo priimami atsiradus finansavimo galimybėms, o ne nustatčius veiklos poreikius (1.1 poskyris).

4. Veikloje nenaudojamų funkcijų neįdiegimas būtų leidęs sutaupyti ne mažiau kaip 146.289 Eur, iš jų 137.940 Eur PVS diegimas ir darbuotojų mokymai ir 8.349 Eur vaikų priėmimo portalo sukūrimas ir priežiūra (1.1 poskyris).

5. Neužtikrintas visų įdiegtų funkcijų naudojimas visose biudžetinėse įstaigose, Savivaldybės administracijos skyriuose ir seniūnijose (1.2 poskyris).

6. Nepakankamas vykdomų projektų įgyvendinimo koordinavimas, todėl neišvengta besidubliuojančių sprendimų, išgytos identiškos paslaugos, neracionaliai panaudotos lėšos, įgyvendinti nepasiteisinę sprendimai, kurie yra nenaudojami, o nenaudojimo priežastys nenagrinėjamos ir nėra šalinamos (2.1 poskyris).

7. Tolimesnis dviejų DVS naudojimas būtų perteklinis, dubliuojantis ir darytų didelę žalą darbuotojų darbo efektyvumui (2.1 poskyris).

8. Klientų aptarnavimo sistema Help Desk veikia neefektyviai, o teikiamų paslaugų kokybė turi trūkumų (2.2 poskyris).

9. Neatliekama klientų aptarnavimo sistemoje Help Desk užregistruotų sisteminių sutrikimų-incidentų išsprendimo kontrolė ir neišspręstų incidentų kontrolė, kad būtų galima tinkamai valdyti problemas (2.2 poskyris).

10. Mažeikių rajono savivaldybės portalas [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) neatitinka visų nustatytų reikalavimų (2.2 poskyris).

11. Formuojant diegiamų sistemų poreikį, neįtraukiami būsimi naudotojai, o to pasekmė – nepakankamas sistemos funkcionalumas ir tai, kad įdiegta sistema netenkina naudotojų poreikių (2.3 poskyris).

12. Planuotų tikslų įgyvendinimas nėra pakankamai rezultatyvus, nes dalis jų visai neįgyvendinti, o daugumos tikslų neįmanoma pamatuoti, nes nenustatyti matavimo rodikliai, todėl nėra aišku, kokiais kriterijais reiktų vadovautis, norint įvertinti administracijos veiklos efektyvumą (3 skyrius).

13. Darbuotojų apmokymų organizavimas, įdiegus naujas sistemas, turi trūkumų (1 ir 2 skyrius, 1.1, 2.2 ir 3.1 poskyriai).

## Rekomendacijos

Savivaldybės administracijai:

1. Atlikti nenaudojamų modulių poreikio analizę, nustatyti esminius modulių funkcionalumų trūkumus bei priimti sprendimą ar atnaujinti sistemos diegimo procesą, ar organizuoti papildomus mokymus, ar derėtis su FVASPVVS vystytoju dėl priežiūros ir vystymo paslaugų kainos sumažinimo ateinantiems laikotarpiams, jei modulių funkcionalumai nėra pakankami savivaldybės darbuotojų poreikiams (1, 2 ir 3 išvados).

2. Numatyti priemones, užtikrinančias, kad vystant FVASPVVS ar diegiant naujas sistemas nebūtų kartojamos ankstesnių laikotarpių klaidos, kai neužtikrinamas visų įdiegtų funkcijų naudojimas, nesukurtas sistemos naudojimo sankcijų/skatinimo mechanizmas, kuriami besidubliuojantys sprendimai, perkamos identiškos paslaugos, formuojant diegiamų sistemų poreikį neįtraukiami būsimi naudotojai, nesukurti pamatuojami tikslų įgyvendinimo rodikliai (5, 6, 7, 11, 12 išvada).

3. Užtikrinti bei principingiau reikalauti tiekėjo vykdyti sutartinius įsipareigojimus ir paslaugų suteikimą laiku, kad sudarytos aptarnavimo ir priežiūros sutartys būtų vykdomos tinkamai, o incidentai sprendžiami pagal nustatytą tvarką (8 išvada).

4. Užtikrinti sukurtų IS incidentų valdymo proceso kontrolę, identifikuoti pasikartojančius ir tęstinius incidentus bei užklausas, kad būtų galima reikalauti sisteminio funkcionalumo trūkumų ištaisymo (9 išvada).

5. Spręsti svetainėje neveikiančios tekstinės (žodinės) paieškos problemą, bent jau įdiegiant trečiųjų šalių (pvz. Google) tekstinės paieškos variklį arba derėtis su priežiūrą vykdančiu tiekėju dėl šio trūkumo ištaisymo (10 išvada).

6. Planuojant darbuotojų mokymus, įdiegus naujas IT sistemas, atsisakyti skubotumo ir skirti mokymams daugiau laiko, o mokymų efektyvumo padidinimui – apsvaistyti galimybę mokymus organizuoti etapais, t. y. dalį mokymų surengti jau susipažinus ir pradėjus darbą su naujai įdiegtomis IT sistemomis, o esant ribotiems ištekliams – taikyti vidinių mokymų programas (13 išvada).

Rekomendacijų įgyvendinimo planas pateiktas ataskaitos dalyje „Rekomendacijų įgyvendinimo planas“



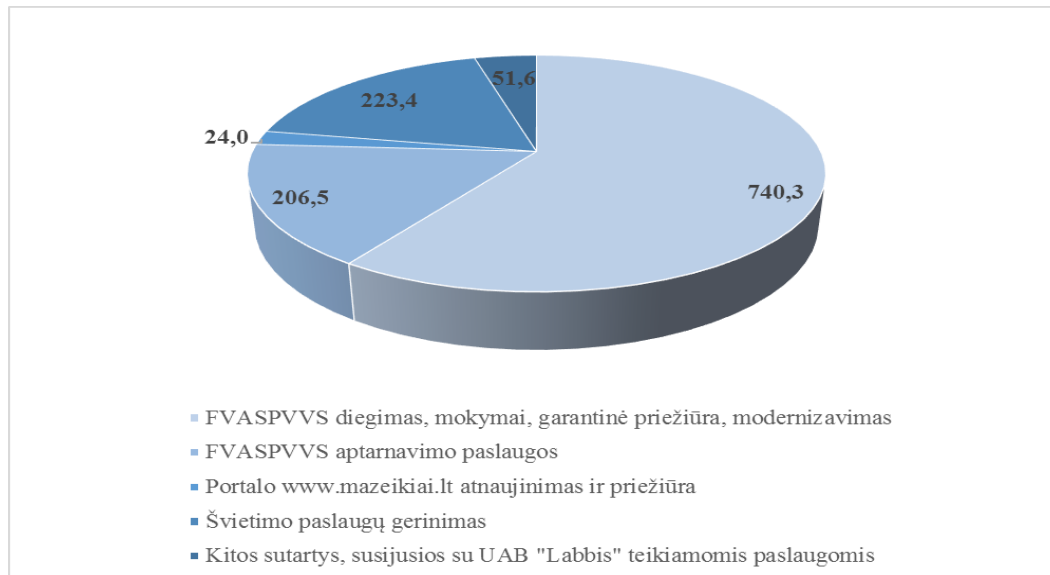
## IŽANGA

Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimo programa apibrėžia, kad kiekvienai įstaigai ar organizacijai reikalinga aiški ir darni veiklos matavimo sistema, kuri būtų suprantama visuose lygiuose. Tačiau neužtenka vien tik kaupti matavimo duomenis. Norint, kad valdymas vyktų efektyviai, kiekviena įstaiga privalo vykdyti veiklos planavimą. Apjungus į bendrą sistemą finansų valdymo, strateginio planavimo ir apskaitos sistemas, atitinkančias viešojo sektoriaus apskaitos ir finansinės atskaitomybės standartus, gaunamas įrankis – veiklos valdymo sistema, kuri padeda įgyvendinti įstaigos strategiją realybėje, valdant veiklą per suplanuotus atskirų darbuotojų ar padalinių tikslus bei užtikrinant reikalingą pastarųjų kompetenciją.

Veiklos valdymas – tai sistemingas valdymas, kuris apima duomenų surinkimą, esamos padėties analizę ir veiksmus, kuriuos reikia atlikti siekiant organizacijos tikslų. Svarbiausių rodiklių stebėjimas turi tapti įprasta veikla. Keičiantis įstatymams, Mažeikių rajono savivaldybės valdymo struktūrai ar pagal poreikius, Savivaldybės veiklos valdymo sistema užtikrintų Administracijos veiklos kokybę<sup>1</sup>.

Įgyvendindama veiklos valdymo gerinimo programą, Savivaldybė vykdė įvairius projektus ir nuo 2011 metų sudarė sutarčių už 1.245, 8 tūkst. Eur (žr. 1 pav.).

**1 pav.** Sudarytų sutarčių kaina, tūkst. Eur



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba, pagal Mažeikių rajono savivaldybės pateiktus duomenis

<sup>1</sup>Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. rugpjūčio 26 d. sprendimu Nr. T1-223 patvirtintas Mažeikių rajono savivaldybės veiklos gerinimo programos aprašymas.

2019 m. Savivaldybės centralizuoto vidaus audito skyrius, atlikęs konsultavimo veiklos užduotį, pažymėjo, kad įdiegta programinė įranga nėra pilnai įsisavinta, o kai kurie įdiegti programinės įrangos sprendimai visiškai nenaudojami<sup>2</sup>.

Tačiau panašu, kad veiklos kokybės gerinimas nebuvo prioritetas, nes nebuvo imtasi priemonių (aiškaus siekiamų tikslų įvardijimo, esamos situacijos analizės, sistemos naudotojų argumentų išklusymo ir pan.), kad įdiegta programine įranga būtų naudojama efektyviai, koordinuotai, mažiausiomis sąnaudomis. Naudojimosi įdiegtomis funkcijomis detalūs duomenys pateikti 3 priede "UAB „Labbis“ įdiegtų Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemos (FVASPVVS) eksploatuojamų funkcijų, portalo, internetinės svetainės naudojimas“.

---

<sup>2</sup>Mažeikių rajono savivaldybės administracijos savivaldybės centralizuoto vidaus audito skyriaus 2019 m. gruodžio 5 d. konsultavimo veiklos užduoties ataskaita

## AUDITO REZULTATAI

### 1. ĮDIEGTOMIS FUNKCIJOMIS NESINAUDOJAMA MAKSIMALIAI

2011 metais Mažeikių rajono savivaldybės tarybai patvirtinus Mažeikių rajono savivaldybės veiklos gerinimo programą pagal sudarytą sutartį su UAB „Labbis“<sup>3</sup> buvo įdiegta FVASPVVS. Laikotarpiu nuo 2013 m. iki 2018 m. buvo pasirašytos dar 5 sutartys su UAB „Labbis“ dėl papildomų funkcionalumų įdiegimo (3 sutartys), pritaikymo eurui bei mokesčių reformai paslaugų.

#### Sudarytų sutarčių pavyzdžiai

- 2014-07-07 Projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ FVASPVVS modernizavimas, įdiegiant dokumentų, ir žemės nuomos mokesčio apskaitos funkcionalumą, ir mokymo paslaugų teikimo sutartis Nr. MS-706. Sutarties dalykas: DVS sukūrimas, įdiegimas bei integracija su FVASPVVS, ŽNAS sukūrimas, įdiegimas bei integracija su FVAS, darbuotojų apmokymai dirbti su sistemomis.
- 2015-05-28 Projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ FVASPVVS modernizavimas, sukuriant ir įdiegiant projektų valdymo posistemę, ir mokymo paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-145. Sutarties dalykas: įdiegta PVS, integruota su eksploatuojamomis sistemomis, atlikti mokymai darbuotojams.
- 2018-12-14 Sistemos modernizavimo bei pritaikymo mokesčių reformos poreikiams paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-408. Sutarties dalykas: sistemos modernizavimo bei pritaikymo mokesčių reformos poreikiams paslaugos.

Vertindami ar įdiegtos visos iš UAB „Labbis“ nupirktos paslaugos laikėmės nuostatos, kad įdiegtos visos iš UAB „Labbis“ nupirktos paslaugos, kai atitinka visas šias sąlygas:

- pasirašyti paslaugų (prekių) perdavimo ir priėmimo aktai;
- atlikti mokėjimai už suteiktas paslaugas;
- vidaus audito ataskaitoje nustatyta, kad visose sutartyse numatyta programinė įranga įdiegta ir informacinių technologijų specialistai peržiūrėję sutartis nenustatė funkcijų, kurios nėra įdiegtos arba dubliuojasi atskiruose moduluose;
- apklausoje raštu dalyvavę respondentai nurodė, kad naudojami įdiegtomis funkcijomis;
- išorės ekspertas patvirtino, kad nenaudojami veikloje funkcionalumai yra įdiegti.

Audito metu atlikome apklausą ir nustatėme, kad ne visi įdiegti funkcionalumai naudojami. Savivaldybė nepateikė darbuotojų, dalyvavusių mokymuose darbo vietoje, ir darbuotojų, dalyvavusių mokymuose seminaruose, sąrašų, todėl negalėjome palyginti, kiek darbuotojų dalyvavo

<sup>3</sup>Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2011 m. rugpjūčio 26 d. sprendimu Nr. T1-223 patvirtintas Mažeikių rajono savivaldybės veiklos gerinimo programos aprašymas.

mokymuose ir kiek mokymuose dalyvavusių darbuotojų naudojami ar nesinaudoja įdiegtos sistemos funkcijomis.

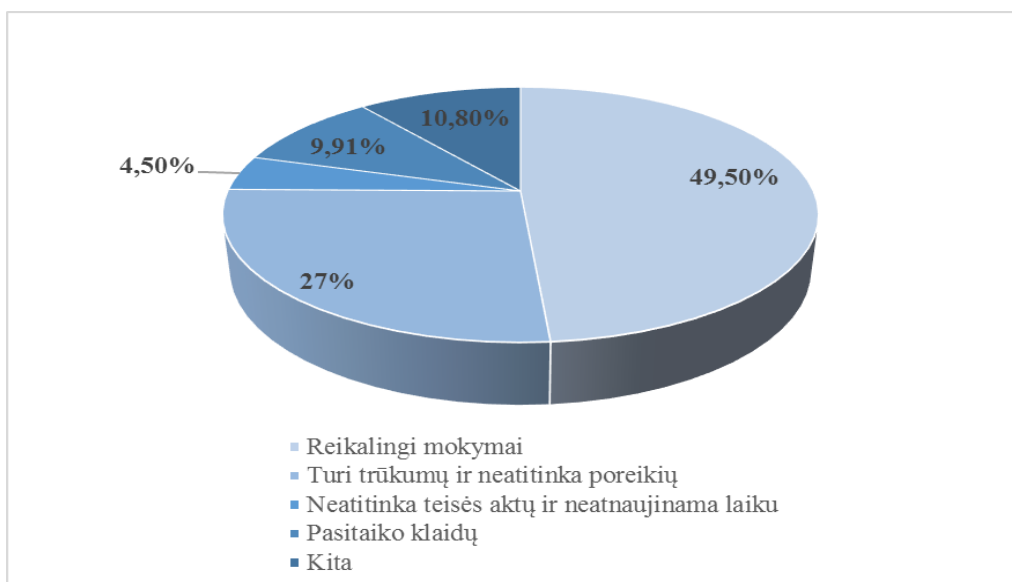
Pagal audito metu atliktos apklausos duomenis nustatėme, kad daugiausia respondentų (50 ir daugiau iš 111 apklausos anketas užpildžiusių respondentų) nurodė naudojantys šias FVASPVVS funkcijas:

- finansų valdymo ir buhalterinės apskaitos sritis;
- veiklos ir ataskaitų sritis;
- personalo valdymo ir apskaitos sritis.

Mažiausiai naudotojų yra veiklos valdymo srityje bei dokumentų rengimo procesų ir bendrų užduočių srityje.

Išanalizavę audito metu atliktos apklausos duomenis, nustatėme pagrindines priežastis dėl kurių nesinaudojama įdiegtomis funkcijomis maksimaliai (žr. 2 pav.).

## 2 pav. Nesinaudojimo įdiegtomis funkcijomis priežastys



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba, pagal apklausos duomenis

Beveik pusė respondentų nurodė, kad reikalingi mokymai (67 proc. jų dirba biudžetinėse įstaigose), trečdalis kaip nesinaudojimo priežastį nurodė, kad įdiegtos sistemos funkcijos turi trūkumų ir neatitinka poreikių. Mokymų poreikį nurodė ne tik iki 10 metų stažą turintys darbuotojai, bet ir dirbantys daugiau nei 20 metų. Beveik 20 proc. respondentų, kuriems reikalingi mokymai, eina vadovaujančias pareigas. Beveik trečdalis (28 proc.) iš dalyvavusių mokymuose respondentų nurodė, kad reikalingi papildomi mokymai. Nesiūlant mokymų, visų pirma, naujiems darbuotojams, kyla sunkumų užtikrinti jų kompetenciją ir profesionalumą. Tobulinant naudotojų kompetencijas, prioritetinės priemonės turėtų būti nukreiptos į tas sritis, kuriose šis poreikis didžiausias.

### 1.1. Dalis įdiegtų funkcijų visai nenaudojamos

Audito metu nustatėme, kad dalis įdiegtų FVASPVVS funkcijų nenaudojamos. Nei vienas

apklausoje dalyvavęs respondentas nenurodė, kad naudojami šiomis įdiegtomis funkcijomis:

- informacijos sklaidos ir vidinio darbuotojų komunikavimo aplinka;
- pirkimų valdymas (pirkimų planavimas, pirkimų planai, pirkimų operacijos, viešieji pirkimai, pirkimų kontrolė);
- projektų valdymo apskaita;
- sutarčių valdymas (sutartys, sutarčių kontrolė).

Taip pat nustatėme, kad nesinaudojama sukurtu Centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalu. Be to, audito metu nustatyta, kad už nenaudojamo vaikų priėmimo portalo priežiūrą, kuri buvo teikiama 12 mėnesių, sumokėta 3.509 Eur.

Išorės ekspertas, atlikęs nenaudojamų funkcionalumų apžiūrą, nustatė, kad Projektų valdymo apskaitos modulis nėra ir nebuvo naudojamas, o sistemoje yra atlikti tik keli testiniai įrašai sukurti 2013 metais, nors sutartis šio modulio diegimui buvo pasirašyta 2015-05-28. Tikėtinos modulio nenaudojimo priežastys yra nepakankamas modulio funkcionalumas, netinkamas darbuotojų apmokymas ir įsitraukimas, neatliktas pilnas diegimas.

Modulio „Informacijos sklaidos ir vidinio darbuotojų komunikavimo aplinka“ naudojimas yra testinio pobūdžio ir realios praktinio panaudojimo funkcijos neatlieka. Tikėtinos modulio nenaudojimo priežastys yra pasenęs dizainas bei funkcionalumas, mažas aktualumas, prasta vartotojų patirtis, netinkamas darbuotojų apmokymas ir įsitraukimas, neatliktas pilnas diegimas.

Sutarčių valdymo modulis naudojamas tik dalinai, sistemoje bent jau dalis sutarčių yra registruojamos, tačiau registravimo prasmė nėra aiški, faktiškai nėra naudojamas pagal numatytą funkcionalumą, nes dokumentų rengimui, vizavimui ir vykdymo kontrolei šis modulis nėra naudojamas, dokumentų paieškai ar tolimesniam apdorojimui taip pat. Tikėtina, kad šio modulio naudojimas yra tik imitacinis, jo funkcijos yra iš dalies dubliuojamos dokumentų valdymo sistemoje. Ekonominis ir funkcinis modulio naudingumas yra neigiamas, nes modulis ne tik nepadidina darbuotojų darbo efektyvumo, bet jį blogina. Tikėtinos modulio nenaudojimo priežastys yra nepakankamas modulio funkcionalumas, nepatogus naudojimas, netinkamas darbuotojų apmokymas ir įsitraukimas, neatliktas pilnas diegimas. Taip pat tikėtina, kad, prieš atliekant visos FVASPVVS diegimą, nebuvo pilnai išsiaiškintas visas reikiamas bei pageidaujamas funkcionalumas ir parengtos viešojo sistemos pirkimo techninės specifikacijos neatspindėjo visų realių poreikių. Pažymėtina, kad sistemos eksploatavimo laikotarpiu keitėsi savivaldybės sprendimai dėl dokumentų valdymo sistemos funkcionalumo bei naudojimo. Vertinant šiandieninę situaciją, šio modulio realus panaudojimas praktiškai neįmanomas, net ir bandant jį įdiegti iš naujo.

Apžiūros metu nustatyta, kad Pirkimų valdymo modulis nėra aktyviai naudojamas, o įrašų apie vykdomus ar planuojamus pirkimus praktiškai nėra. Tikėtinos modulio nenaudojimo priežastys yra nepakankamas modulio funkcionalumas, nemokamas darbuotojų apmokymas ir įsitraukimas, neatliktas pilnas diegimas. Prasta vartotojų patirtis kelia rimtas abejones dėl šio modulio įdiegimo galimybių, neatlikus esminio funkcionalumo išplėtimo ar naujo modulio sukūrimo.

Vertinant Centralizuoto vaikų priėmimo sistemos portalą apžiūros metu nustatyta, kad sistema yra testuojama ir nebaigta, dalis svarbių nuorodų neegzistuoja, prašymo šablonai neįkelti, Savivaldybės svetainėje [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) nuorodos į vaikų priėmimo portalą rasti nepavyko, o tokioje situacijoje norintiems pateikti prašymus tėvams rasti reikiamą informaciją ir atlikti

registraciją elektroniniu būdu yra tiesiog neįmanoma. Išorės ekspertui atlikus darbuotojų apklausas buvo nustatyta, kad vaikų priėmimo sistema darbuotojams nėra reikalinga, nes priėmimo eilių į daugumą įstaigų tiesiog nėra, automatizavimas ir vartotojų informavimas neveikia, todėl sistemos funkcinis ir ekonominis naudingumas yra niekinis. Sistemos būklė suponuoja išvadą, kad darbai iš tiekėjo yra priimti neįsitikinus sistemos veikimu ir tolimesnis jos naudojimas yra tik imitacinio pobūdžio siekiant nuslėpti realią situaciją.

Įdiegtos, bet nenaudojamos funkcijos galimai nebuvo reikalingos veiklai vykdyti, nes informacinių sistemų procesų automatizavimui ir efektyvesniam valdymui jos nenaudojamos, todėl galima daryti išvadą, kad lėšos diegiant šias funkcijas buvo panaudotos neracionaliai, o FVASPVVS sistemos modernizavimo sprendimai galimai buvo priimami atsiradus finansavimo galimybėms, o ne nustačius veiklos poreikius.

Veikloje nenaudojamų funkcijų neįdiegimas būtų leidęs sutaupyti ne mažiau kaip 146.289 Eur, iš jų 137.940 Eur PVS diegimas ir darbuotojų mokymai ir 8.349 Eur vaikų priėmimo portalo sukūrimas ir priežiūra. Kitos lėšos nenaudojamoms funkcijoms neskaičiuotos, nes nėra galimybės jų atskirti, kadangi buvo diegiamos kartu su kitais funkcionalumais.

## 1.2. Neužtikrinamas įdiegtų funkcijų naudojimas

Savivaldybės administracijos direktorius 2013-02-06 įsakymu Nr. A1-264 „Dėl darbo su finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistema, įgyvendinant projektą „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ (toliau – Įsakymas) pavedė Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriams, seniūnijoms ir Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinėms įstaigoms nuo 2013 m. vasario 25 d. veikloje naudoti UAB „Labbis“ diegiamą Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemą.

Tuo pačiu įsakymu Mažeikių rajono savivaldybės administracijos (tuo metu buvusiems skyriams) Informacinių technologijų skyriui pavesta užtikrinti įdiegtos sistemos administravimą, o Ekonomikos, strateginio vystymo ir investicijų skyriui užtikrinti bendradarbiavimą tarp UAB „Labbis“ ir Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyrių, seniūnijų ir Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinių įstaigų. Informacinių technologijų skyriaus darbuotojai nebuvo įtraukti kaip kontaktiniai asmenys su UAB „Labbis“ ir jiems nesuteikta administratoriaus prieiga prie sistemos, o Įsakymas nebuvo derintas su Informacinių technologijų skyriumi. Paskyrus galimai netinkamą pagal kompetenciją padalinį (Ekonomikos, strateginio vystymo ir investicijų skyrių), bendradarbiavimo užtikrinimui tarp UAB „Labbis“ ir Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyrių, seniūnijų ir Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinių įstaigų, nebuvo užtikrinamas efektyvus įdiegtos sistemos veiklos problemų valdymas, jų nustatymas, klasifikavimas, pagrindinių priežasčių analizavimas ir greitas reagavimas bei sprendimas. Efektyvus problemų valdymo procesas mažina sąnaudas ir didina patogumą sistemos naudotojams.

Audito metu nustatėme, kad vidaus administravimo kontrolė neužtikrino, kad būtų tinkamai vykdomas Įsakymas ir visomis įdiegtomis FVASPVVS funkcijomis būtų naudojamosi. Naudojimas įdiegtos sistemos funkcionalumais išlieka santykinai mažas, o nesant aiškios vizijos bei iniciatyvos, kaip ateityje padidinti naudojamą sukurtais sistemos sprendimais, lieka neaišku ar panaudotos lėšos atsipirks. Iš 32 įdiegtų įvairių sričių funkcijų ketvirtadalis (25 proc.) nenaudojamos, dalis funkcijų naudojama iš dalies (žr. 3 priedą).

Audito metu nebuvo pateikti duomenys, kad, vykdant 2017-11-22 Centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalo sukūrimo ir priežiūros paslaugų pirkimo sutarties Nr. MS-444 techninės specifikacijos 2.2 punktą, buvo paskirti savivaldybės duomenų bazės valdytojas, savivaldybės duomenų bazės tvarkytojas ir savivaldybės sisteminis administratorius, todėl dėl nepakankamos vidaus administravimo kontrolės minėtiems asmenims priskirtos funkcijos (kontroliuoti, kaip Švietimo įstaigos suveda tėvų (globėjų) prašymuose pateiktus duomenis į Savivaldybės duomenų bazę, dirbti su informavimo posisteme, teikti informaciją tėvams (globėjams) apie laisvas vietas Švietimo įstaigose ir priėmimo į jas sąlygas ir kt.) nebuvo vykdomos. Darytina išvada, kad, galimai net nebuvo ketinimo naudotis įdiegtu portalu, nes jį sukūrus nebuvo skiriami atsakingi už vykdymą ir kontrolę asmenys, bet ir nebuvo keičiami Mažeikių rajono savivaldybės tarybos sprendimais<sup>4</sup> patvirtinti tvarkų aprašai, kuriuose būtų numatyta galimybė tėvams (globėjams) teikti prašymus elektroniniu būdu per prašymų registravimo posistemę.

Be to, ne visos įstaigos mato būtinybę naudotis įdiegtomis funkcijomis, nes kai kurie sukurti sprendimai mažai pritaikomi veikloje, neatitinka poreikių bei teisės aktų reikalavimų ir neatnaujinami laiku.

Audito metu nustatėme, kad Savivaldybė nėra sukūrusi skatinimo ir/ar sankcijų mechanizmo, užtikrinančio visų įdiegtų funkcijų naudojimą visose biudžetinėse įstaigose, Savivaldybės administracijos skyriuose ir seniūnijose<sup>5</sup>. Kaip skatinanti priemonė galėtų būti sukurta motyvavimo sistema, kurioje būtų nustatyti tam tikri motyvavimo rodikliai, skatinantys įstaigos/skyrių vadovus įpareigoti pavaldžius darbuotojus naudotis įdiegtomis funkcijomis. Be to, už nesinaudojimą įdiegtomis funkcijomis nenumatyta jokių sankcijų, o tiesioginiai FVASPVVS naudotojai, kurių darbas su šia sistema daro didžiausią įtaką projekto sėkmingam įgyvendinimui, nėra motyvuojami. Nebuvo siunčiami raštiški raginimai naudotis sukurta sistema, nebuvo imtasi jokių priemonių pasyviai FVASPVVS naudojimui sumažinti.

## 2. VYKDYTŲ PROJEKTŲ (TEIKTŲ /TEIKIAMŲ PASLAUGŲ) KOORDINAVIMAS TURI TRŪKUMŲ

Siekiant įgyvendinti Mažeikių rajono savivaldybės veiklos gerinimo programą ir pasiekti nustatytus tikslus, svarbu tinkamai valdyti projektus, juos laiku ir kokybiškai įgyvendinti, kad būtų užtikrintas deramas įdiegtos FVASPVVS ir sukurtų portalų veikimas, o jų funkcijos atitiktų visų naudotojų lūkesčius ir poreikius.

Daugumai darbuotojų neaiškus sistemos naudojimas, vartotojai neturi pakankamai žinių arba įgūdžių pradėti eksploatuoti naujas sistemas, o eksploatuojamoje sistemoje nustatomos klaidos. Net 49 proc. dalyvavusių apklausoje respondentų nurodė, kad mokymuose nedalyvavo, o dalyvavę mokymuose nurodė įvairius mokymų organizavimo trūkumus.

<sup>4</sup> Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2017-11-24 sprendimas Nr. T1-333 „Dėl priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės bendrojo ugdymo mokyklas tvarkos aprašo patvirtinimo“; Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2018-03-30 sprendimas Nr. T1-86 „Dėl vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės švietimo įstaigų ikimokyklinio ugdymo grupes tvarkos aprašo patvirtinimo“.

<sup>5</sup> Mažeikių rajono savivaldybės administracijos 2020-04-21 raštas Nr. R8-2.38-1663 „Dėl informacijos, susijusios su paslaugų teikėju UAB „Labbis“, pateikimo“.



**Mokymų organizavimo trūkumų pavyzdžiai**

- mokymai nebuvo efektyvūs, nes dažnai atvejais neveikdavo kompiuteriai, o seminaruose nebūdavo pateikiami atsakymai dėl kai kurių problemų sprendimų;
- mokymai buvo organizuojami darbo su programa pradžioje, kai dar vartotojai nepakankamai susipažinę su programa, o klausimų atsiranda dirbant, dar nežinant programos sunku kažko klausti;
- mokymai buvo fiktyvūs, buvo tik keli seminarai, o už kitus seminarus buvo renkami parašai

Dėl nepakankamo vykdomų projektų įgyvendinimo koordinavimo, neišvengta besidubliuojančių sprendimų, išgytos identiškos paslaugos, neracionaliai panaudotos lėšos, įgyvendinti nepasiteisinę sprendimai, kurie yra nenaudojami, o nenaudojimo priežastys nenagrinėjamos ir nėra šalinamos.

Sprendimai, įgyvendinant projektą Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje<sup>6</sup>, dėl integracijos su išorinėmis sistemomis buvo keičiami ir dėl to projekto įgyvendinimo terminai buvo pratęsti kelis kartus. Papildomais susitarimais keičiama sutarties techninė specifikacija dėl sąsajų su išorinėmis sistemomis būdo, vietoj duomenų importo nustatoma tiesioginė integracija, nors 2018-06-13 Mažeikių rajono savivaldybės administracijos rašte Nr. R8-2.38-2399 „Dėl dokumentų teikimo derinimui“ pažymėta, kad nutarta atsisakyti tiesioginės integracijos su LR gyventojų registru ir LR adresų registru, planuojant sukurti registro duomenų importo mechanizmą.

Atlikto tyrimo ataskaitoje<sup>7</sup> nurodyta, kad sukūrus ir įdiegus integracijos su Savivaldybės naudojama duomenų valdymo sistema, reikiama informacija iš nacionalinių registrų būtų gaunama tiesiogiai, todėl pagerėtų asmenų aptarnavimas, teikiama paslauga piliečiams taptų patogesnė ir prieinamesnė, tačiau aukščiau minėtu raštu buvo atsisakyta tiesioginės integracijos ir sutartyje nurodytas duomenų importo mechanizmas.

Darytina išvada, kad nėra vieningo požiūrio į įgyvendinamą Švietimo paslaugų kokybės gerinimo Mažeikių rajono savivaldybėje projektą, todėl priimami sprendimai nepakankamai pagrįsti ir turi neigiamų pasekmių projekto įgyvendinimui, t. y. jo įgyvendinimas buvo pratęstas kelis kartus<sup>8</sup>.

Mažeikių rajono savivaldybės portalo [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) atnaujinimo ir priežiūros paslaugos buvo teikiamos pagal 2017-11-20 sudarytą sutartį<sup>9</sup>. Sutartyje nustatyta, kad paslaugos turi būti suteiktos per 6 mėn. nuo sutarties pasirašymo dienos, o interneto svetainės priežiūra turi būti teikiama 12 mėn. (techninės specifikacijos 4.5.2 punktą – „Garantinės priežiūros paslaugos pradedamos teikti po galutinio Interneto svetainės atnaujinimo paslaugų perdavimo-priėmimo akto

<sup>6</sup> Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2017-08-25 sprendimas Nr. T1-223 „Dėl pritarimo projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ rengimui, įgyvendinimui, finansavimui ir tęstinumo užtikrinimui“.

<sup>7</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „LAW Consulting“ 2018-01-25 Paslaugų teikimo sutartis Nr. MS-22.

<sup>8</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2020-03-04 papildomas susitarimas Nr. MS-49 prie 2019-02-28 projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ programavimo darbų ir diegimo bei mokymų paslaugų pirkimo sutarties Nr. MS-59, Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2020-06-05 papildomas susitarimas Nr. MS-147 prie 2019-02-28 projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ programavimo darbų ir diegimo bei mokymų paslaugų pirkimo sutarties Nr. MS-29. .

<sup>9</sup> 2017-11-20 Mažeikių rajono savivaldybės portalo atnaujinimo paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-435.



pasirašymo dienos ir turi būti teikiamos 12 mėnesių“.) Garantinio aptarnavimo paslaugų apimtis nurodyta techninės specifikacijos 4.5.3 punkte.

Sutarties 2.2 punkte nustatyta, kad „Užsakovas įsipareigoja priimti perkamų Paslaugų rezultata bei apmokėti Vykdytojui už tinkamai suteiktas Paslaugas Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais“, tačiau nustatyta, kad šiuo Sutarties punktu nesivadovauta – Sutarties Nr. MS-435 Prekių (paslaugų) perdavimo ir priėmimo aktas Nr. 02 dėl portalo [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) priežiūros paslaugų už 12 mėn. pasirašytas 2018-05-11, kuriame nurodyta, kad numatytos suteikti paslaugos perduotos (suteiktos) ir už jas pilnai atsiskaityta 2018-06-06 (pavedimo Nr. 14753), nors paslaugos dar nebuvo suteiktos ir turėjo būti teikiamos 12 mėnesių.

Įvertinus audito metu surinktus duomenis, galima teigti, kad kai kuriais atvejais priimant paslaugas, galimai buvo pasirašyti darbų priėmimo aktai neįsitikinus paslaugų kokybe, o likusios problemos dėl neveikiančių funkcijų nebesprendžiamos be papildomo apmokėjimo.

## 2.1. Neišvengta besidubliuojančių sprendimų ir paslaugų

Audito metu nustatėme, kad įsigyjamos FVASPVVS aptarnavimo paslaugos dubliuojasi, t. y. nustatyta, kad pagal 2012-05-29 sudarytą sutartį Nr. MS-514 garantinė FVASPVVS aptarnavimo (priežiūros) paslauga turėjo būti teikiama 60 mėnesių. Paskutinis paslaugų (prekių) perdavimo ir priėmimo aktas Nr. 008 pasirašytas 2013-03-15, todėl įdiegtos FVASPVVS garantinio aptarnavimo (priežiūros) paslauga pagal 2012-05-29 sutartį MS-514 turėjo būti teikiama iki 2018-03-15. Tačiau FVASPVVS aptarnavimo laikotarpis dubliuojasi su 2016-06-28 sudaryta aptarnavimo sutartimi Nr. MS-194/AV-P2016/019/L, t. y. įsigyta paslauga dar nepasibaigus aptarnavimo (priežiūros) laikotarpiui. Sutartimi MS-194/AV-P2016/019/L nustatyta, kad paslaugos teikiamos FVASPVVS funkcionalumams, kurie įsigyti pagal 4 pirkimus, įskaitant ir pirkimą Nr. 110647, skelbtą 2011-09-07 projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ finansų valdymo ir apskaitos bei strateginio planavimo ir veiklos valdymo sistemų įdiegimo paslaugos pirkimas.

Kiti pastebėjimai dėl sutarties Nr. MS-514 turinio: Sutarties 2 straipsnio 2.2 punkte nurodyta, kad sutartis sudaroma iki 2012-02-25, nors pati sutartis pasirašyta 2012-05-29.

Analogišką įdiegtų funkcionalumų aptarnavimo paslaugų besidubliuojantį atvejį nustatėme dėl 2013-11-28 sutarties Projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ papildomo funkcionalumo įdiegimo ir mokymo paslaugų pirkimo Nr. MS-1273. Sutarties 2.2.2 punkto, kuriame nurodyta, kad „Garantinės priežiūros paslaugos teikiamos iki Sutarties termino pabaigos po papildomo funkcionalumo įdiegimo ir mokymo paslaugų įvykdymo“, tačiau 2016-06-28 pasirašyta aptarnavimo sutartis Nr. MS-194/AV-P2016/019/L pirkimui Nr. 143802 projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ papildomo funkcionalumo įdiegimo ir mokymo paslaugų pirkimas dar nepasibaigus garantiniam priežiūros laikotarpiui pagal sutartį MS-1273.

Kiti pastebėjimai dėl sutarties Nr. MS-1273 turinio: sutarties punktai prieštarauja vienas kitam - sutarties 1 straipsnio 1.1 punkte nurodyta, kad sutarties vienas iš paslaugos elementų yra „teikti garantinę FVAS naujo funkcionalumo priežiūrą 36 mėn.“, tačiau sutarties 2 straipsnio 2.2.2 punkte nustatyta, kad „garantinės priežiūros paslaugos teikiamos iki Sutarties termino pabaigos po papildomo funkcionalumo įdiegimo ir mokymo paslaugų įvykdymo“, tačiau to paties straipsnio 2.2 punkte nurodyta, kad „sutartis sudaroma 36 (trisdešimt šešiams) mėnesiams“ į šį terminą patenka ir

sutarties 2.2.1 punkte nurodytas laikas, per kurį bus vykdomos diegimo ir mokymo paslaugos, todėl sutrumpėja nupirktos garantinės priežiūros paslaugos teikimo terminas.

Kiti pastebėjimai dėl sutarties Nr. MS-194/AV-P2016/019/L: nustatėme, kad sistemų ir aptarnavimo paslaugos pirkimas buvo vykdomas iš UAB „Labbis“, toks sprendimas buvo priimtas remiantis UAB „Labbis“ 2016-05-20 raštu Nr. PRAS-16/021 „Dėl Labbis informacinės sistemos“, kuriame UAB „Labbis“ pateikė informaciją, kad Labbis sistemos aptarnavimo ir palaikymo paslaugas teisėtai gali teikti tik UAB „Labbis“ ir nėra kitų alternatyvų, nors analogiškas pirkimas 2018 m. buvo vykdomas, pasirenkant atviro konkurso pirkimo būdą<sup>10</sup>. Išorės eksperto vertinimu dėl licencinių apribojimų visas bendrai garantinių, sistemos vystymo ir aptarnavimo paslaugų paketas, apimantis atnaujinimus ir naujų versijų išleidimą, taip, kaip aprašytas aptarnavimo sutartyje praktiškai gali būti teikiamas tik UAB „Labbis“ ir nors lokalaus gamintojo produkto priežiūra teikiama trečiosios šalies yra labai retai rinkoje pasitaikanti praktika ir praktiškai ekonominį efektą labai sunku pasiekti, tačiau siekiant didesnės konkurencijos ir ekonominio efektyvumo aptarnavimo sutartis galėtų būti skaidoma į dalis atskiriant aptarnavimo, vystymo, palaikymo ir konsultacijų paslaugas į atskirus pirkimo objektus, suteikiant galimybę dėl atskirų dalių, nesusijusių su FVASPVVS produkto modifikavimu, varžytis ir kitiems tiekėjams.

Pagal 2014-07-07 sudarytą projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ FVASPVVS modernizavimas, įdiegiant dokumentų, ir žemės nuomos mokesčio apskaitos funkcionalumą, ir mokymo paslaugų teikimo sutartį Nr. MS-706 sutarties dalyku nurodyta DVS ir ŽNAS sukūrimas, įdiegimas bei integracija su FVAS bei darbuotojų apmokymai dirbti su sistemomis. Paslaugos suteikimo terminas papildomu susitarimu Nr. 1/MS-1 pratęstas 6 mėn. iki 2015-07-07. Atkreiptinas dėmesys, kad pasirašant sutartį jau buvo priimtas euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymas<sup>11</sup>, tačiau galimai į tai nebuvo atsižvelgta ir 2014-12-15 pasirašoma projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ papildomo funkcionalumo įdiegimo ir FVASPVVS modernizavimo, įdiegiant dokumentų ir žemės nuomos mokesčio apskaitos funkcionalumą, modulių informacinės sistemos „Labbis“ pritaikymo euro įvedimui paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-1257, kurioje sutarties dalyku nurodoma, kad vykdytojas įsipareigoja suteikti projekto „Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimas“ papildomo funkcionalumo įdiegimo ir FVASPVVS modernizavimo, įdiegiant dokumentų ir žemės nuomos mokesčio apskaitos funkcionalumą, modulių informacinės sistemos „Labbis“ pritaikymo euro įvedimui paslaugas.

Nustatėme, kad Techninėje specifikacijoje ir informaciniame pranešime apie sprendimą pirkti prekes, paslaugas ar darbus nepaskelbus apie pirkimą<sup>12</sup> bei paraiškoje pirkimui<sup>13</sup> skiriasi paslaugų apimtys. Techninėje specifikacijoje numatyta atlikti sistemos pritaikymą euro įvedimui (sistema apibrėžiama kaip FVASPVVS), tačiau kituose pirkimo dokumentuose nurodyta, kad paslaugų teikėjas turi suteikti 2 modulių informacinių sistemų pritaikymo euro įvedimui paslaugą, t. y. pritaikyti įdiegtas informacines sistemas (dokumentų ir žemės nuomos mokesčio apskaitos) euro

<sup>10</sup> 2018-05-28 Mažeikių rajono savivaldybės administracijos Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugos pirkimo komisijos posėdžio protokolas Nr. VP1-261.

<sup>11</sup> 2014-04-17 Lietuvos Respublikos euro įvedimo Lietuvos Respublikoje įstatymas Nr. XII-828.

<sup>12</sup> Mažeikių rajono savivaldybės administracijos 2014-12-05 Informacinis pranešimas apie sprendimą pirkti prekes, paslaugas ir darbus nepaskelbus apie pirkimą.

<sup>13</sup> Mažeikių rajono savivaldybės administracijos 2014-10-06 Paraiška pirkimui Nr. 56.

įvedimui. Savivaldybės paaiškinimu<sup>14</sup> euro įvedimui buvo pritaikyta visa FVASPVVS. Už paslaugą sumokėta 36.376 Eur, o paslauga suteikta sekančią dieną po sutarties sudarymo. Sumokėta už paslaugą suma nedetalizuota pagal modulius, tačiau ši suma galimai būtų mažesnė, jei sudarant sutartį Nr. MS-706 būtų atsižvelgta į priimtą įstatymą dėl euro įvedimo Lietuvos Respublikoje, be to atkreiptinas dėmesys, kad pagal šią sutartį paslaugos buvo suteiktos jau eurui tapus teisėta mokėjimo ir atsiskaitymo priemone Lietuvos Respublikoje.

Nustatėme, kad galimai dalinai dubliuojasi pagal 2018-12-14 sistemos modernizavimo bei pritaikymo mokesčių reformos poreikiams paslaugų pirkimo sutartį Nr. MS-408 įsigytos paslaugos su 2018-07-12 Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemos aptarnavimo sudarytoje sutartyje Nr. MS-204 nurodytomis paslaugomis.

2018-12-11 paraiškoje Nr. VP6-388 atlikti pirkimą nurodyta, kad dėl mokesčių reformos privalu atnaujinti Labbis darbo užmokesčio ir personalo valdymo sistemos Bonus funkcionalumus, pritaikant programinę įrangą darbui pagal naujai priimtus teisės aktus.

Sutarties Nr. MS-408 techninės specifikacijos 3.2.7 punkte nustatyta, kad „turi būti atnaujinama ataskaita VDU, jog būtų atvaizduojami vidurkiui apskaičiuoti pritaikyti koeficientai“, o 4.1.3. punkte nustatyta, kad bus atliktos šios veiklos: „esamų Priskaitymų/Atskaitymų formulių inventorizacija keičiant konkrečias reikšmes į kintamuosius (pvz.: GPM; Sodra iš darbuotojo lėšų, Sodra iš įmonės lėšų, PSD, Garantinis fondas), gyventojų pajamų mokesčio pasikeitimai, SODROS mokesčių pasikeitimai, priemokų valstybės tarnautojams korekcijos, susijusių ataskaitų konfigūravimas ir kt.“, o FVASPVVS aptarnavimo sutarties Nr. MS-204 techninės specifikacijos 5 punkte nustatyta, kad tiekėjas, pasikeitus teisės aktams, programoje atnaujinama ar įkelia naujas atskaitomybės formas ir patikslina ataskaitų aprašymus, būtinus duomenims teisingai atvaizduoti, todėl kyla pagrįstų abejonių ar programos atnaujinimas, būtinas duomenims teisingai atvaizduoti, neturėjo būti atliekamas pagal FVASPVVS aptarnavimo sutartį Nr. MS-204, o ne perkant papildomas paslaugas.

Taip pat nustatėme, kad 2017 ir 2019 sutartyse<sup>15</sup>, susijusiose su švietimo paslaugų gerinimu Mažeikių rajono savivaldybėje, dubliuojasi techninėse specifikacijose nurodyti tikslai.

#### **Besidubliuojančių tikslų pavyzdžiai**

- užtikrinti vaikų priėmimo į ugdymo grupes skaidrumą ir didinti ugdymo paslaugų prieinamumą;
- kaupti realią informaciją, kad Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo padalinių atsakingi specialistai galėtų tikslingai vykdyti perspektyvinį grupių sudarymo planavimą ir gerinti veiklos efektyvumą;
- teikti patikimą informaciją tėvams (globėjams), rajono bendruomenei apie Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes lankančių, pageidaujančių lankyti vaikų bei laisvų vietų skaičių.

<sup>14</sup> Mažeikių rajono savivaldybės administracijos 2020-05-15 raštas Nr. R8-2.38-2218 „Dėl papildomos medžiagos ir informacijos pateikimo“.

<sup>15</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2017-11-22 Centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalo sukūrimo ir priežiūros paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-444; Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2019-02-28 Projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ programavimo darbų ir diegimo bei mokymo paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-59.

Sutarties Nr. MS-59 techninės specifikacijos 6 punkte nurodoma, kad prašymai priimti vaikus į lopšelius-darželius, pagrindines mokyklas, gimnazijas, pradines mokyklas ir specializuotas mokyklas registruojami pačiose švietimo įstaigose, dėl to Savivaldybė negali nuolat stebėti sąrašų, užimtumo ir suteikti reikiamą informaciją asmenims, taip pat priimti savalaikių sprendimų dėl švietimo proceso organizavimo, nors šios problemos turėjo būti išspręstos įgyvendinus sutarties Nr. MS-444 techninės specifikacijos 2.2.4 punktą, kuriame nurodyta, kad sukurta Švietimo įstaigos duomenų tvarkymo posistemė, skirta Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupės turinčių Švietimo įstaigų centralizuotam duomenų kaupimui, tvarkymui ir priežiūrai.

Kiti pastebėjimai dėl sutarties Nr. MS-59: papildomu susitarimu<sup>16</sup> paslaugų atlikimo terminas pratęstas 3 mėn. iki 2020-09-06. Susitarta pakeisti DVS integraciją su išorinėmis sistemomis Gyventojų registru ir Adresų registru nustatant tiesioginės integracijos sąsają, vietoj duomenų importo. Kaip ir ankstesniame papildomame susitarime<sup>17</sup> nurodomas neegzistuojantis keičiamas techninės specifikacijos punktas 7.2.1. bei neegzistuojanti išorinė sistema „Lietuvos Respublikos Vyriausybės Gyventojų registras“.

Dar vieną besidubliuojantį paslaugų pirkimo atvejį nustatėme dėl įgyvendinamo projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“. Sutarties Nr. MS-366<sup>18</sup> techninės specifikacijos 1 lentelės 3 punktas ir Sutarties Nr. MS-92<sup>19</sup> techninės specifikacijos 4 punktas iš esmės apima tas pačias priežiūros paslaugas.

#### **Besidubliuojančių paslaugų pavyzdžiai**

- programavimo ir diegimo, kūrimo, testavimo bei kitų susijusių darbų atitikimo techninei specifikacijai konsultacija;
- rekomendacijų ir pasiūlymų teikimas informacinės sistemos modernizavimo proceso valdymo klausimais;
- dalyvavimas informacinių sistemų modernizavimo darbinuose susitikimuose su tiekėju;
- informacinių sistemų modernizavimo paslaugas teikiančio tiekėjo parengtos dokumentacijos vertinimas, analizė bei pastabų ir rekomendacijų teikimas;
- dalyvavimas informacinių sistemų modernizavimo priėmimo testavimo sesijose, bandomojoje eksploatacijoje;
- įrangos patikra ir vertinimas.

Apmokėjimo už teiktas paslaugas dokumentai pagal sutartį MS-366 nepateikti, nors dalis paslaugų buvo suteiktos, t. y. buvo teikta išvada<sup>20</sup> į gautą 2019-02-19 savivaldybės paklausimą el.

<sup>16</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2020-06-05 papildomas susitarimas Nr. MS-147 prie 2019-02-28 projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ programavimo darbų ir diegimo bei mokymų paslaugų pirkimo sutarties Nr. MS-59.

<sup>17</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2020-03-04 papildomas susitarimas Nr. MS-49 prie 2019-02-28 projekto „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“ programavimo darbų ir diegimo bei mokymų paslaugų pirkimo sutarties Nr. MS-59.

<sup>18</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2018-11-22 sistemos priežiūros paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-366.

<sup>19</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2020-04-07 paslaugų teikimo sutartis Nr. MS-92.

<sup>20</sup> UAB „Logas“ 2019-02-19 raštas Nr. LOGSD-2 „Dėl sertifikatų lygiavertiškumo“.

paštu bei skirti 3 specialistai į viešojo pirkimo dokumentų vertinimo ekspertų grupę<sup>21</sup>, kuri buvo sudaryta 2019-01-21 Mažeikių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu<sup>22</sup>.

Pastebėta, kad įdiegtų sistemų plėtros strateginiam valdymui nepakanka koordinavimo, nes audituojamu laikotarpiu Mažeikių rajono savivaldybėje vyko dokumentų valdymo sistemos „Kontora“ atnaujinimas, be to įsigytos šios sistemos priežiūros, naudotojų mokymų bei elektroninio parašo pritaikymo paslaugos<sup>23</sup> (paslaugos teikėjas UAB „NEVDA“) ir tuo pačiu metu buvo įgyvendinamas projektas „Švietimo paslaugų kokybės gerinimas Mažeikių rajono savivaldybėje“, t. y. teikiamos programavimo darbų ir diegimo bei mokymų paslaugos, susijusios su UAB „Labbis“ modernizuojamos dokumentų valdymo sistemos pritaikymu švietimo įstaigų poreikiams, todėl, dėl racionalaus požiūrio į informacinių sistemų plėtrą trūkumo, vienu metu Mažeikių rajono savivaldybėje bus veikiančios dvi dokumentų valdymo sistemos bei atliekama jų priežiūra. Taip pat pažymėtina, kad pagal išorės eksperto atliktos DVS apžiūros bei interviu metu gautą informaciją, nustatyta, kad UAB „Labbis“ įdiegtos DVS naudojimas buvo imitacinio pobūdžio ir realios vertės savivaldybei nesukūrė, nes funkcionalumai nebuvo naudojami dokumentų rengimui, derinimui, vizavimui, tvirtinimui, o visos šios funkcijos buvo vykdomos rankiniu būdu. Darytina išvada, kad tolimesnis dviejų DVS naudojimas būtų perteklinis, dubliuojantis ir darytų didelę žalą darbuotojų darbo efektyvumui.

Be to, planuojant informacinių sistemų plėtrą, modernizavimą bei sukurtų ir naudojamų informacinių sistemų palaikymą bei priežiūrą, reikėtų atsižvelgti ir sprendimus priimti įvertinus 2019-07-11 Lietuvos Respublikos buhalterinės apskaitos įstatymo Nr. IX-574 6 straipsnio pakeitimo įstatymą Nr. XIII-2313, kurio 6 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad nuo 2022 m. sausio 1 d. viešojo sektoriaus subjektai apskaitą tvarko naudodami bendras viešojo sektoriaus finansų valdymo informacines sistemas bei 2020-05-07 Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo Nr. I-1489 29 straipsnio pakeitimo įstatymą Nr. XIII-2894, kurio 29 straipsnio 2<sup>1</sup> dalyje nustatyta, kad nuo 2022 m. sausio 1 d. prašymų dėl priėmimo į valstybines ir savivaldybių mokyklas, vykdančias ikimokyklinio, priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo programas, pateikimas, mokinių eilės sudarymas, priimtų mokinių sąrašų patvirtinimas, informacijos apie priėmimą į mokyklas pateikimas, kvietimas pasirašyti mokymo sutartį ir jos pasirašymas, mokinių duomenų tvarkymas vykdomas centralizuotai, švietimo, mokslo ir sporto ministro nustatyta tvarka. Šių įstatymų pakeitimo aiškinamuosiuose raštuose pateikiama informacija, kad savivaldybės galės pasinaudoti valstybės sukurta bendra finansų valdymo informacine sistema ir taip galės išvengti papildomų išlaidų plėtodamos savo turimas informacines sistemas, taip pat mažės ir išlaidos

## 2.2. Teikiamų paslaugų kokybė nevertinama

Audito metu buvo vertinama 2019 metų incidentų valdymo ataskaita, išspręstų incidentų ir atvirų problemų kiekis. Pagal klientų aptarnavimo sistemos Help Desk ir apklausos anketos duomenis nustatyta, kad sistema veikia su klaidomis, nors dauguma incidentų sprendžiami tinkamai, pagal numatytą tvarką ir naudotojams aišku kaip ir kur kreiptis pagalbos, tačiau iš 2019 metų dar yra likę neuždarytos 6 užduotys. Iš viso 2019 metais vartotojai registravo 1455 incidentus/problemas/pagalbos prašymus, iš jų 684 (47 proc.) dėl darbo užmokesčio modulio. Išorės

<sup>21</sup> UAB „Logas“ 2019-01-16 raštas Nr. LOGS-1 „Dėl specialistų skyrimo“.

<sup>22</sup> Mažeikių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019-01-21 įsakymas Nr. A1-110 „Dėl ekspertų grupės sudarymo“.

<sup>23</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „NEVDA“ 2020-04-01 Paslaugų teikimo sutartis Nr. MS-85.



eksperto atliktos klientų aptarnavimo sistemos Help Desk už 2019 metus peržiūros metu nustatyta, kad incidentus registravo 110 skirtingų vartotojų, todėl negalima teigti, kad tai tik vartotojų nepatyrimo ar mokymų trūkumo problemos. Net 8 vartotojai kartu užregistravo daugiau, nei po 50 incidentų per metus (iš viso kartu užregistruota 460 incidentų). Toks to paties vartotojo registruojamų įvykių kiekis sąlygoja įtarimą, kad problemos yra sisteminės ir pasikartojančios. Atlikus konkrečių įvykių analizę, nustatyta, kad sistemoje daug kur nėra realizuotas trūkstamas funkcionalumas ir darbų atlikimui nuolat reikia pasikartojančio aptarnaujančios įstaigos įsikišimo ir rankinio darbo.

Darytina išvada, kad naudotojai palikti spręsti problemas individualiai, jos nesprenžiamos kompleksiskai (pvz. dėl naudotojų kompetencijos ir mokymų trūkumo, problemos sprenžiamos per klientų aptarnavimo sistemą Help Desk), dalis tų pačių programos trūkumų sprenžiamas pagal kiekvieną incidentą atskirai, neištaisant sisteminės klaidos, todėl ne visais atvejais pagalbos sistema veikia efektyviai. Neatliekama užregistruotų sisteminių sutrikimų-incidentų išsprendimo kontrolė, neišspręstų incidentų kontrolė, kad būtų galima tinkamai valdyti problemas. Kai kurios užduotys uždarytos jų tinkamai neišsprendus.

#### Incidentų valdymo pavyzdžiai

- dėl paieškos interneto svetainėje [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) problema buvo fiksuota 2019-05-28, užduotis uždaryta 2019-06-19, tačiau ir šiuo metu interneto svetainėje „paieška“ veikia nekorektiškai.
- dėl nekorektiškai skaičiuojamų atostogų likučių ir atostogų dienų registruoti 2019-05-02, 2019-06-14, 2019-06-17, 2019-12-10 pasikartojantys incidentai (Nr. M129907, M129886, M128192, M136949).

Neatliekamas teikiamų paslaugų kokybės vertinimas<sup>24</sup>, nors sistema veikia su klaidomis, o incidentai nevisada sprenžiami tinkamai pagal numatytą tvarką. Už FVASPVVS aptarnavimo paslaugas visada apmokama sutartyje nurodyta suma (1 mėnesio įkainis 4.973,10 Eur su PVM), nors Mažeikių rajono savivaldybės administracijos Savivaldybės centralizuoto vidaus audito skyrius 2019 metais vykdydamas Konsultavimo veiklos užduotį rinko informaciją apie sistemos trūkumus iš jos naudotojų, tačiau nenustatyta faktų, kad dėl neištaisytų sutrikimų būtų sumažintas aptarnavimo mokestis ar priskaičiuoti delspinigiai. Dalis užklausų sprenžiamos nepagrįstai ilgai, o pagal išorės eksperto atliktą Help Desk analizę nustatyta, kad mažiausiai 843 užklausos nebuvo išspręstos laiku. Vidutinis užregistruotos problemos sprendimo laikas yra daugiau nei 14 kalendorinių dienų, tiekėjas sistemingai vėluoja spręsti incidentus nurodytais terminais. Sistemos vartotojų darbas yra neefektyvus, savivaldybės darbuotojai nuolat turi tikrinti programos duomenis, ataskaitas ir gaunamus rezultatus, registruoti problemas bei jas spręsti skaičiavimus atliekant rankiniu būdu.

#### Incidentų netinkamo sprendimo pavyzdžiai

- užklausa “Programoje neįdiegta formos 2SD nauja formos versija (09). Laukiame naujos versijos, nes turime atleidimą iš darbo” užregistruota 2019-01-07, 14:04:44 val., o tiekėjo

<sup>24</sup> Mažeikių rajono savivaldybės administracijos 2020-04-21 raštas Nr. R8-2.38-1663 „Dėl informacijos, susijusios su paslaugų tiekėju UAB „Labbis“.

išspręsta ir uždaryta 2019-02-18, 17:09:32 val. Užklausa vykdyta 40 dienų, o 2018-07-12 sutartyje Nr. MS-204 nurodytas problemų sprendimo laikas turi būti ne daugiau nei 20 darbo valandų.

- užklausa “programoje dar nėra naujos SAM 07 versijos ?! Laukiame įdiegiant, kadangi reikia pildyti ataskaitas už 01 mėn.“ užregistruota 2019-02-05, 11:48 val., o išspręsta 2019-02-15, 9:23 val, tai yra po 10 dienų.

Sudarytos sutarties<sup>25</sup> 6.1.3 punkte nustatyta, kad nurodytais terminais neišsprendus incidentų, pirkėjas turi teisę reikalauti 0,04 proc. dydžio delspinigių nuo sutarties kainos be PVM už kiekvieną uždelstą dieną, o sutarties 6.1.4 punkte nustatyta, kad galima sulaikyti paslaugų teikėjui pagal sutartį mokėtinas sumas, jei nustatomi paslaugų ar darbų trūkumai. Sutarties 7.1 punkte nustatyta, kad incidento užfiksavimo ir pašalinimo laikas turi būti Help Desk. Be to, sutarties 4.2 punkte nustatyta, kad paslaugų gavėjas gali teikti motyvuotas pretenzijas dėl paslaugų. Tačiau nenustatyta, kad Savivaldybė šiomis teisėmis būtų pasinaudojusi.

2018 metais sukurto portalo [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) priežiūros ir palaikymo paslaugos buvo tęsiamos pagal 2019-10-14 Mažeikių rajono savivaldybės portalo [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) priežiūros ir palaikymo paslaugų pirkimo sutartį Nr. MS-404, tačiau paslaugų kokybė vis dar kelia abejonių.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-04-18 nutarimu Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms parašo patvirtinimo“ patvirtinto aprašo III skyriaus „Įstaigų interneto svetainės informacijos reikalavimai“ 30 punkte nustatyta, kad įstaigos interneto svetainėje būtina įdiegti žodinės paieškos sistemą, kuri sudarytų sąlygas ieškoti reikiamos informacijos pagal raktinius žodžius visoje įstaigos interneto svetainėje. Siekiant gerų interneto svetainės lankomumo ir vartotojų pasitenkinimo rodiklių, informacija turi būti pateikiama taip, kad interneto svetainės lankytojai ją galėtų nesudėtingai rasti, tačiau tekstinė (žodinė) paieška svetainėje neveikia.

### Paslaugos kokybės neužtikrinimo pavyzdžiai

- patikrinus svetainėje [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) žodinės paieškos funkcijos veikimą nustatyta, kad ši funkcija iš esmės neveikia, paieškos laukelyje įvedus žodį „covid-19“ nėra randama nei vieno įrašo, nors net tituliniam puslapyje yra daugybė informacijos apie tai, o atlikus paiešką išorinėje paieškų tarnyboje google.com, nustatyta, kad svetainėje [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) faktiškai yra randama daugiau nei 1000 įrašų su šiuo raktažodžiu;
- Informacinės visuomenės plėtros komitetas 2019 m. atliko institucijų interneto svetainės vertinimą ir nustatė, kad Mažeikių rajono savivaldybės internetinė svetainė [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt) neatitinka įstaigų interneto svetainių pritaikymo neįgaliesiems reikalavimų, nors pagal 2017-11-20 sutarties Nr. MS-435 techninės specifikacijos „Atitikimas teisiniam reglamentavimui“ 4.2 punktą tai turėjo būti padaryta.

Galimai įdiegtos IS 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.

<sup>25</sup> Mažeikių rajono savivaldybės ir UAB „Labbis“ 2018-07-12 Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemos aptarnavimo paslaugų pirkimo sutartis Nr. MS-204.

### 2.3. Poreikis formuojamas neįtraukiant būsimų naudotojų

Iš 111 apklausoje dalyvavusių respondentų, atsakydami į klausimą ar dalyvavo įdiegtų sistemų poreikio formavime, net 106 nurodė, kad nedalyvavo įdiegtų sistemų poreikio formavime ir tik vienas respondentas nurodė, kad dalyvavo formuojant užduotis. Keturi respondentai nepateikė atsakymo į šį klausimą. 30 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad nesinaudojimo įdiegtomis funkcijomis priežastis – turi trūkumų ir neatitinka poreikių.

Manome, kad darbuotojų, kurie gerai išmano veiklos, kuriai diegiami informacinių technologijų sprendimai, bei kurie naudosis įdiegta sistema, po jos sukūrimo, neįtraukimo į projektą pasekmė – nepakankamas sistemos funkcionalumas ir tai, kad įdiegta sistema netenkina naudotojų poreikių.

## 3. NE VISI PLANUOTI TIKSLAI PASIEKTI IR PAMATUOJAMI

Mažeikių rajono savivaldybės tarybos sprendimu<sup>26</sup> patvirtintoje Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimo programoje, kurios pagrindinis tikslas – didinti Mažeikių rajono savivaldybės administracijos veiklos efektyvumą, tobulinant į rezultatus orientuotą valdymą, nurodyti šie jos įgyvendinimo rezultatai: įdiegus Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistemą, bus galimybė ne tik stebėti ir vertinti visos įstaigos ar atskirų darbuotojų finansinių tikslų vykdymą, užtikrinti vienodą strategijos suvokimą visuose organizacijos lygiuose ir visų darbuotojų pastangų nukreipimą jos įgyvendinimui, galimybė skatinimo sistemą susieti su konkrečių tikslų įgyvendinimo laipsniu, bet ir maksimaliai suderinami bendruomenės interesai ir savivaldybės bei valstybės politika, Mažeikių rajono savivaldybės veiklos viešumo užtikrinimas, strateginio plėtros plano įgyvendinimas, Savivaldybės padalinių efektyvus ir rezultatyvus darbas.

Audito metu nustatėme, kad planuotų tikslų įgyvendinimas nėra pakankamai rezultatyvus, nes dalis jų visai neįgyvendinti, o daugumos tikslų neįmanoma pamatuoti, nes nenustatyti matavimo rodikliai.

### Nepasiekę tikslų pavyzdys

2017-11-22 Centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalo sukūrimo ir priežiūros paslaugų pirkimo sutarties Nr. MS-444 techninės specifikacijos 2.1 punkte nurodyta ši problema – Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtose biudžetinėse švietimo įstaigose nėra galimybės elektroniniu būdu pateikti prašymus. Neturint elektroninės programos užtrunka informacijos apie laisvas vietas švietimo įstaigose sutikrinimas ir atnaujinimas. Taip pat nematomas bendras prašymų registras.

Techninės specifikacijos pirmame punkte pateikiami šie tikslai kompiuterizuojamam objektui:

1. Teikti patikimą informaciją tėvams (globėjams), rajono bendruomenei apie Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes lankančių, pageidaujančių lankyti vaikų bei laisvų vietų skaičių.
2. Užtikrinti vaikų priėmimo į ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes skaidrumą, ir didinti ugdymo paslaugų prieinamumą.

<sup>26</sup> Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2011-08-26 sprendimas „Dėl Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimo programos patvirtinimo“ Nr. T1-223.

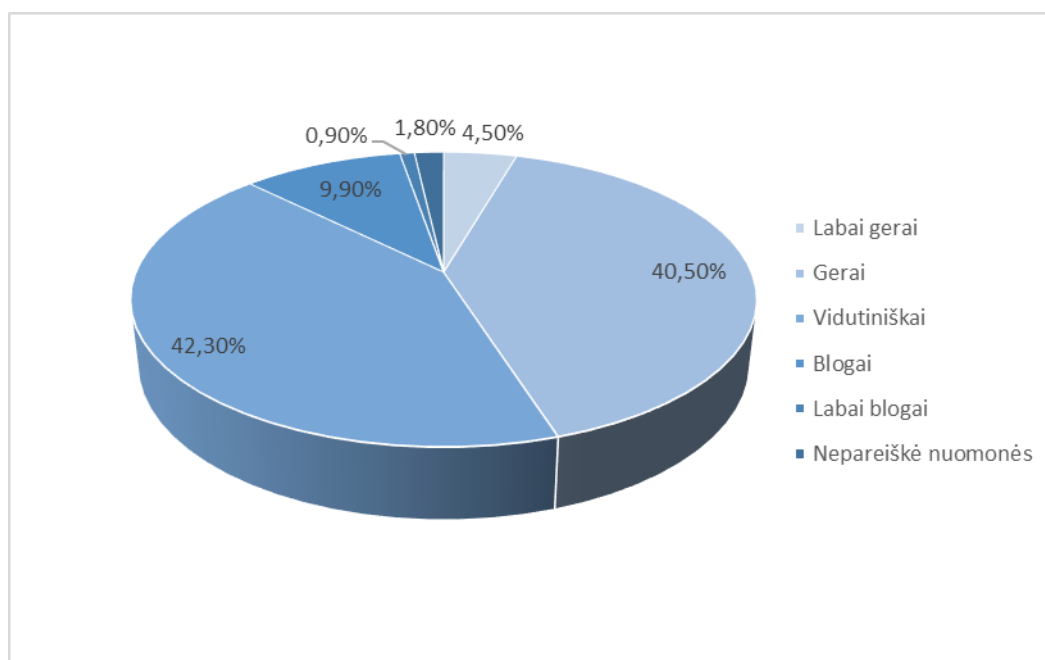


3. Kaupti realią informaciją, kad Mažeikių rajono savivaldybės administracijos švietimo padalinių atsakingi specialistai galėtų tikslingai vykdyti perspektyvinį grupių sudarymo planavimą ir gerinti veiklos efektyvumą.

Nei vienas iš šių tikslų nepasiektas, nes įdiegtu portalu nebuvo naudojamosi.

Apklausoje dalyvavę respondentai atsakydami į klausimą kaip apskritai vertina įdiegtas funkcijas, kaip priemones veiklos pagerinimui dažniausiai rinkosi atsakymus gerai arba vidutiniškai (atitinkamai 40,5 proc. ir 42,3 proc.), tačiau beveik 10 proc. respondentų naujų funkcijų įdiegimą veiklos pagerinimui vertino blogai (žr. 1 pav.).

**3 pav.** Įdiegtų funkcijų, kaip priemonių veiklos pagerinimui, vertinimas



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba, pagal apklausos duomenis

### 3.1. Nenustatytas nei vienas efektyvumo ir rezultatyvumo vertinimo kriterijus

Pažymėtina, kad pagal Mažeikių rajono savivaldybės tarybos 2011-08-26 sprendimu Nr. T1-223 patvirtintą Mažeikių rajono savivaldybės veiklos valdymo gerinimo programos aprašymą stebėsenos rodiklis apibūdina tik produkto rodiklį – įdiegta veikianti Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistema. Veiklos valdymo gerinimo programos aprašyme pagrindinis tikslas nurodomas - didinti Mažeikių rajono savivaldybės administracijos veiklos efektyvumą, tobulinant į rezultatus orientuotą valdymą, tačiau jokie efektyvumo vertinimo kriterijai nenumatyti, apsiribota sistemų įdiegimu, kaip to pasiekimo priemonėmis.

Nors Veiklos valdymo gerinimo programos vykdytojais nurodoma Mažeikių rajono savivaldybės administracija ir įstaigos, tačiau prie tikslų vertinimo kriterijų tikslo įgyvendinimui nurodoma, kad vertinimo kriterijus – apmokyti Savivaldybės administracijos darbuotojus, kitų

įstaigų darbuotojų mokymai, kaip vertinimo kriterijus, nenurodomi. Vykdytos įdiegtos sistemos naudotojų apklausos metu net 67 proc. biudžetinių įstaigų respondentų nurodė, kad reikalingi mokymai, todėl nesinaudoja arba naudojami iš dalies įdiegtomis sistemomis.

Savivaldybė nenustatė pamatuojamų kiekybinių ir kokybinių rezultatų vertinimo kriterijų, o esant nepamatuojamiems rezultatų vertinimo kriterijams, įgyvendintų paslaugų tikslų pasiekimo įvertinimai yra subjektyvūs ir gali būti ginčytini. Nenustatytas nei vienas savivaldybės padalinių efektyvumo ir rezultatyvumo vertinimo kriterijus (pvz. kiek sumažėjo darbo laiko sąnaudos ataskaitų rengimui, kiek sutrumpėjo procesai, ar buvo vykdyta darbo vietų optimizacija, sutaupytos lėšos dokumentų rengimui ir pan.). Pati savaime įdiegta sistema negali būti Savivaldybės padalinių bei biudžetinių įstaigų efektyvaus ir rezultatyvaus darbo garantas, jei naudotojai neturi pakankamai žinių ar įgūdžių pradėti eksploatuoti naujas sistemas. Jei apmokymams skirtos lėšos yra ribotos ir jų nepakanka apmokyti didžiąjai daliai naudotojų galima naudoti plačiai pasaulinėje praktikoje taikomą metodą „Mokytojų mokymą“ (angl. „Train the Trainer“) ir apmokyti daug galutinių naudotojų. Vidinių mokymų programų sudarymas yra efektyvus ir ekonomišką būdas užtikrinti, kad darbuotojai išmoktų greitai naudotis įdiegtomis naujomis funkcijomis, įgytų reikiamų žinių ir įgūdžių, reikalingų gerai atlikti savo darbą.

### 3.2. Nesukurta rezultatų matavimo metodika

Nustatėme, kad įdiegus FVASPVVS, nebuvo sukurta rezultatų vertinimo metodika ir nėra kaupiami visi reikalingi duomenys, būtini apskaičiuoti nustatytus rodiklius, todėl neįmanoma pamatuoti įdiegtos sistemos naudos. Pvz. neaišku kaip užtikrinamas visų darbuotojų pastangų nukreipimas strategijos įgyvendinimui, kaip užtikrinamas maksimalus bendruomenės interesų, savivaldybės bei valstybės politikos suderinamumas, kaip atliekama visos įstaigos ar atskirų darbuotojų finansinių tikslų vykdymo stebėseną ir vertinimas, kaip skatinimo sistema siejama su konkrečių tikslų įgyvendinimo laipsniu ir kt.

Sukūrus rezultatų vertinimo metodiką būtų galima atlikti duomenų analizę nustatytu periodiškumu ir įvairiais pjūviais, aiškiai nustatyti darbuotojų atsakomybes, siekiamas rodiklių reikšmes, įvertinti kiekvieno darbuotojo tikslų pasiekimo laipsnį, greičiau ir efektyviau priimti veiklos gerinimo sprendimus, išryškinti veiklos nepakankamo efektyvumo sritis, paspartinti veiklos tobulinimą ir strateginių tikslų įgyvendinimą, pasiekti didesnę darbuotojų produktyvumą. Pagal rezultatų vertinimo metodikoje nustatytus rodiklius galėtų būti vykdoma pamatuota ir efektyvi vidaus kontrolė.

#### Kiti reikšmingi pastebėjimai

Audito metu nagrinėjami klausimai nebuvo susiję su rizikos veiksniais, kurie svarbūs veiklos tęstinumui, kritinio sistemos darbingumo užtikrinimui bei saugumo rizikai vertinti, tačiau išorės eksperto pateikti esminiai pastebėjimai gali būti svarbūs sistemos saugumo ir veiklos tęstinumo užtikrinimui, todėl siūlome įvertinti ir atsižvelgti į pateiktas rekomendacijas:

- Techninė įranga, naudojama Labbis informacinės sistemos veikimui užtikrinti, yra įsigyta 2013 metais. Pagal pateiktus duomenis, šiai įrangai nėra įsigyta pratęsta gamintojo garantija, gedimo atveju jau dabar gali būti sudėtinga įsigyti atsarginių dalių, ko pasekoje remontas gali užtrukti ilgai arba gali būti ekonomiškai nenaudingas. Įsigytos tarnybinės stotys HP DL360p G8 nuo 2021 metų birželio 13 gamintojo bus oficialiai nebeaptarnaujamos, šaltinis

<https://www.running-system.com/hpe-proliant-server-end-of-service-life-eosl-and-retired-matrix/>. Diskų masyvas P2000 G3 bus nebepalaikomas nuo 2020-06-28, šaltinis [https://support.hpe.com/hpsc/public/docDisplay?docId=emr\\_na-c04480385-2](https://support.hpe.com/hpsc/public/docDisplay?docId=emr_na-c04480385-2). Po gamintojo palaikymo pabaigos šiai įrangai oficialiai nebus tiekiamos atsarginės dalys, atnaujinamos tvarkyklės bei leidžiami saugumo pataisymai. Tai sukuria padidintą kibernetinių įsilaužimų riziką bei potencialiai labai ilgas pristovas techninės įrangos gedimo atveju;

- Sistemos veikimo užtikrinimui naudojama duomenų bazių programinė įranga yra pasenusi. Labbis FVASPVVS sutartyje nurodyta duomenų bazė Microsoft SQL Server 2008 Runtime yra jau gamintojo nebevystoma, jai leidžiami tik kritiniai saugumo palaikymai, kurie bus taip pat nutraukti netrukus. Tikslios datos pateikiamos žemiau:

Products	End of Extended Support/ESU Start Date	ESU End Date Year 1	ESU End Date Year 2	ESU End Date Year 3	Type of Security Update
SQL Server 2008/R2 (Enterprise, Standard, Datacenter, Web, Workgroup)	July 9, 2019	July 14, 2020	July 13, 2021	July 12, 2022	Critical

- Sistemos veikimo užtikrinimui naudojama operacinės sistemos programinė įranga yra pasenusi. Kartu su technine įranga įsigyta Microsoft Windows Server 2012 Standard programinė įranga jau yra gamintojo nebepalaikoma, jai taikoma tik išplėsta kritinių saugumo ištaisymų paslauga. Tikslios datos pateikiamos žemiau:

Products Released ↓	Lifecycle Start Date	Mainstream Support End Date
Windows Multipoint Server 2012 Standard	10/30/2012	10/9/2018
Windows Server 2012 R2 Standard	11/25/2013	10/9/2018
Windows Server 2012 Standard	10/30/2012	10/9/2018

- Mažeikių rajono savivaldybės 2020-07-30 rašto Nr. R8-2.35-3273 5 punkte nurodoma, kad įranga yra sukonfigūruota dubliavimo režime, tačiau testavimas nėra atliekamas. Dubliavimo sistemos sklandžiu veikimu galima įsitikinti tik atliekant periodinius testavimus, todėl esama situacija sukuria potencialią ilgų pristovų riziką programinės arba techninės įrangos gedimo atveju;
- Mažeikių rajono savivaldybės 2020-07-30 rašto Nr. R8-2.35-3273 6 punkte nurodoma, kad rezervinės duomenų kopijos yra atliekamos, tačiau nėra numatyta rezervinė įranga duomenų atstatymui, nėra atliekamas rezervinių kopijų atstatymo testavimas, nes tam nėra reikiamų techninių resursų. Ši rizika yra ypač didelė, nes atliekamų kopijų integralumas nėra tikrinamas. Yra labai didelė tikimybė, kad įvykus kibernetinei atakai ir duomenų šifravimui vykstant ilgą laiką, dalis duomenų gali būti neatitaisomai prarasta. Rezervinės įrangos

nebuvimas gali sąlygoti, kad techninės įrangos gedimo atveju, sistemų darbingumo atstatymas gali užtrukti nuo kelių dienų iki kelių savaičių;

- Atliekant darbuotojų ir tarnybinių stočių tinklo apsaugą nuo kibernetinių išpuolių nustatyta, kad taikomos saugumo priemonės yra minimalios ir negali patikimai apsaugoti nuo šiuolaikinių kibernetinių išpuolių, todėl yra didelė rizika, kad kibernetinės atakos gali sutrikdyti įstaigos darbą, duomenys gali būti užšifruoti išpirkos reikalavimo tikslais;
- Centralizuoto priėmimo į ugdymo įstaigas (<http://195.182.85.129/Darzeliai/>) bei Labbis dokumentų valdymo sistema (<http://195.182.85.129/DVS/login.aspx>) yra prieinamos iš išorinio interneto tinklo. Šios informacinės sistemos nėra sukonfigūruotos dirbti saugiu šifruotu duomenų perdavimo būdu (SSL/TLS), kas leidžia nesunkiai perimti vartotojų slaptažodžius ir kitus perduodamus duomenis. Duomenų nutekėjimas per šias nesaugias sistemas gali pakenkti įstaigos įvaizdžiui bei turėti neigiamų pasekmių dėl konfidencialios informacijos paviešinimo;
- Interviu su darbuotojais metu bei nagrinėjant Helpdesk esamą informaciją nustatyta, kad UAB „Labbis“ darbuotojai dažnai atlieka programinės įrangos pakeitimus ir atnaujinimus nesuderinę su įstaigos darbuotojais, nėra kontroliuojama kada ir kokie veiksmai yra atliekami, nėra vedamas detalus atliekamų pakeitimų žurnalas. Tai sukuria sistemos neveikimo arba sulėtėjimo riziką svarbiais piko laikotarpiais. Taip pat teoriškai yra galima piktavališka tiekėjo darbuotojų veikla, tiek gaunant neteisėtą prieigą prie neviešų duomenų, tiek sabotuojant savivaldybės veiklą iškilus ginčams arba konfliktinėms situacijoms.

#### Rekomenduojama:

- artimiausiu metu numatyti lėšas aukščiau minimos techninės ir programinės įrangos atnaujinimui bei inicijuoti atitinkamus viešuosius pirkimus, taip užtikrinant būtinus reikiamo našumo, patikimumo, kibernetinio saugumo bei rezervinės įrangos poreikius;
- įdiegti ir periodiškai testuoti dubliavimo bei rezervinio kopijavimo sistemas. Įpareigoti atsakingus specialistus savivaldybės administracijai periodiškai pateikti atlikto testavimo ataskaitas bei išvadas;
- atlikti nuodugnią įstaigos kibernetinio saugumo analizę, užsakant šias paslaugas iš atitinkamą kvalifikaciją turinčių tiekėjų;
- įdiegti šiuolaikines tinklo saugumą užtikrinančias priemones apsaugančias nuo labiausiai paplitusių grėsmių (tinklo ir aplikacijų ugniasienės, įsilaužimų aptikimo priemonės, įvykių žurnalų kaupimo ir analizės priemonės);
- visos išoriniame tinkle pasiekiamos informacinės sistemos turi būti sukonfigūruotos darbui saugiu ir šifruotu būdu. Turi būti įsigyti reikiami SSL sertifikatai;
- kontroliuoti visų trečiųjų šalių prisijungimus prie informacinių sistemų bei infrastruktūros, reikalauti tiekėjus raštu iš anksto informuoti apie planuojamus pakeitimus. Įdiegti atliekamų pakeitimų ir įvykių registravimo, ekrano įrašų priemones.

## REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Rekomendacijos eilės numeris ataskaitoje	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Veiksmas / Priemonės / Komentarai	Rekomendacijos įgyvendinimo ir informavimo apie įgyvendinimą data
1.	Atlikti nenaudojamų modulių poreikio analizę, nustatyti esminius modulių funkcionalumų trūkumus bei priimti sprendimą ar atnaujinti sistemos diegimo procesą, ar organizuoti papildomus mokymus, ar derėtis su FVASPVVS vystytoju dėl priežiūros ir vystymo paslaugų kainos sumažinimo ateinantiems laikotarpiams, jei modulių funkcionalumai nėra pakankami savivaldybės darbuotojų poreikiams.	Savivaldybės administracija	Teisės ir personalo skyriui padaliniai, kurie naudojami FVASPVVS, pateiks informaciją apie nenaudojamus ar nereikalingus modulius, o Teisės ir personalo skyrius derės su FVASPVVS vystytoju dėl priežiūros ir vystymo paslaugų kainos sumažinimo ateinantiems laikotarpiams.	2020-12-01
2.	Numatyti priemones, užtikrinančias, kad vystant FVASPVVS ar diegiant naujas sistemas nebūtų kartojamos ankstesnių laikotarpių klaidos, kai neužtikrinamas visų įdiegtų funkcijų naudojimas, nesukurtas sistemos naudojimo sankcijų/skatinimo mechanizmas, kuriami besidubliuojantys sprendimai, perkamos identiškos paslaugos, formuojant diegiamų sistemų poreikį neįtraukiami būsimi naudotojai, nesukurti pamatuojami tikslų įgyvendinimo rodikliai.	Savivaldybės administracija	Strateginio planavimo ir investicijų skyrius vykdys projektus tik pagal gautas ir pagrįstas naudotojų paraiškas. Teisės ir personalo skyrius vertins ar nėra besidubliuojančių jau nupirktų funkcijų ar paslaugų ir direktoriaus įsakymu nustatys pamatuojamus tikslų įgyvendinimo rodiklius ir paskirs atsakingus už sistemų naudojimo kontrolę.	Nuolatos
3.	Užtikrinti bei principingiau reikalauti tiekėjo vykdyti sutartinius įsipareigojimus ir paslaugų suteikimą laiku, kad sudarytos aptarnavimo ir priežiūros sutartys būtų vykdomos tinkamai, o incidentai sprendžiami pagal nustatytą tvarką.	Savivaldybės administracija	Bendrojo skyriaus specialistas kontroliuos ir prižiūrės Labbis Help Desk sistemoje registruotų gedimų šalinimo laikus ir tikrins atitikimą sutarties numatytiems reikalavimams.	Kas ketvirtį teikti informaciją

4.	Užtikrinti sukurtų IS incidentų valdymo proceso kontrolę, identifikuoti pasikartojančius ir testinius incidentus bei užklausas, kad būtų galima reikalauti sisteminio funkcionalumo trūkumų ištaisymo.	Savivaldybės administracija	Bendrojo skyriaus specialistas kontroliuos ir prižiūrės Labbis Help Desk sistemoje registruotų pasikartojančių gedimų priežastis ir teiks pasiūlymus jų šalinimui.	Kas ketvirtį teikti informaciją
5.	Spręsti svetainėje neveikiančios tekstinės (žodinės) paieškos problemą, bent jau įdiegiant trečiųjų šalių (pvz. Google) tekstinės paieškos variklį arba derėtis su priežiūrą vykdančiu tiekėju dėl šio trūkumo ištaisymo.	Savivaldybės administracija	Bendrasis skyrius registruos dėl klaidos gedimą Help Desk sistemoje ir kontroliuos jo šalinimą. Nepavykus, ieškos kitų paieškos sprendimo būdų.	2020-11-01
6.	Planuojant darbuotojų mokymus, įdiegus naujas IT sistemas, atsisakyti skubotumo ir skirti mokymams daugiau laiko, o mokymų efektyvumo padidinimui – apsvarstyti galimybę mokymus organizuoti etapais, t. y. dalį mokymų surengti jau susipažinus ir pradėjus darbą su naujai įdiegtomis IT sistemomis, o esant ribotiems ištekliams – taikyti vidinių mokymų programas.	Savivaldybės administracija	Strateginio planavimo ir investicijų skyrius naujiems vykdomiems projektams numatys papildomus ir išsamesnius mokymus. Bendrasis skyrius konsultuos ir mokys darbuotojus.	Nuolatos
<p>Atstovai ryšiams, atsakingi už Savivaldybės kontrolieriaus informavimą apie rekomendacijų įgyvendinimą plane nustatytais terminais:  Mažeikių rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus vyriausiasis specialistas Augustinas Undžys (tel. Nr.8 658 28 379, el. paštas <a href="mailto:augustinas.undzys@mazeikiai.lt">augustinas.undzys@mazeikiai.lt</a>)</p>				

Kontrolieriaus pavaduotoja

Loreta Dimienė

Vyriausioji specialistė

Inga Leščinskienė

## PRIEDAI

---

Veiklos audito ataskaitos  
„Dėl UAB „Labbis“ suteiktų ir  
teikiamų paslaugų vertinimo“  
1 priedas

### Santrumpos ir sąvokos

**FVASPVVS** – Finansų valdymo, apskaitos ir strateginio planavimo bei veiklos valdymo sistema.

**Help Desk** – klientų aptarnavimo sistema.

**Interneto svetainė** – Mažeikių rajono savivaldybės portalas [www.mazeikiai.lt](http://www.mazeikiai.lt).

**Sutartys** – Mažeikių rajono savivaldybės su UAB „Labbis“ sudarytos sutartys bei kitos sudarytos netiesioginės sutartys, susijusios su UAB „Labbis“ suteiktomis paslaugomis.

**Naudotojai** – Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriai, seniūnijos, Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos, naudojančios UAB „Labbis“ įdiegtas sistemas.

**ŽNAS** – žemės nuomos apskaitos sistema.

**PVS** – projektų valdymo posistemė.

**DVS** – dokumentų valdymo sistema.

**FVAS** – FVASPVVS dalis, skirta finansų apskaitai.

**Centralizuotas vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalas** – vaikų priėmimo portalas.

**Vykdyti projektai (teiktos paslaugos)** – paslaugos, kurių diegėjas UAB „Labbis“.

**Respondentas** – apklausoje dalyvaujantis UAB „Labbis“ įdiegtų paslaugų naudotojas, užpildęs klausimyną ar atsakęs į klausimus.



Veiklos audito ataskaitos  
„Dėl UAB „Labbis“ suteiktų ir  
teikiamų paslaugų vertinimo“  
2 priedas

## Audito apimtis ir metodai

### Audito apimtis

Audito tikslas - įvertinti, ar pasiekti UAB „Labbis“ įdiegtos sistemos tikslai.

Pagrindiniai audito klausimai: ar sukurta ir įdiegta sistema (įskaitant kitas paslaugas) veikia visu pajėgumu ir ja naudojama maksimaliai; ar pakankamai užtikrinamas vykdytų projektų (teiktų paslaugų) koordinavimas, kokybė ir rizikų valdymas; ar sukurti pamatuojami kiekybiniai kokybiniai įdiegtos sistemos (suteiktų paslaugų) rodikliai ir jų matavimo metodika.

Audituojami subjektai – Mažeikių rajono savivaldybės administracija, jos biudžetinės įstaigos, naudojančios UAB „Labbis“ įdiegtas sistemas. Duomenis rinkome iš 70 biudžetinių įstaigų, įskaitant 9 seniūnijas ir savivaldybės administracijos skyrius.

Audituojamas laikotarpis – 2011-2020 m. I pusmetis, vėlesni laikotarpiai buvo nagrinėjami tiek, kiek jie susiję su priimtais dėl UAB „Labbis“ teikiamų paslaugų sprendimais bei jų įgyvendinimu. Auditas atliktas pagal Valstybinio audito reikalavimus<sup>27</sup> ir tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus<sup>28</sup>.

### Audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
Ar sukurta ir įdiegta sistema (įskaitant kitas paslaugas) veikia visu pajėgumu ir ja naudojama maksimaliai	<p><b>Dokumentų peržiūra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ susipažinta su savivaldybės tarybos sprendimais, savivaldybės administracijos įsakymais, susijusiais su įgyvendinamais projektais;</li> <li>▪ susisteminta sudarytų sutarčių ir papildomų susitarimų su UAB „Labbis“ ir kitais subjektais, dėl UAB „Labbis“ teiktų/teikiamų paslaugų dokumentai;</li> <li>▪ susipažinta su vidaus audito darbo rezultatais.</li> </ul> <p><b>Duomenų analizė:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analizuoti pirkimų dokumentai, susiję su UAB „Labbis“ (dėl sudarytų 17 sutarčių ir 3 papildomų susitarimų);</li> <li>▪ analizuoti 17 sutarčių ir 3 papildomų susitarimų duomenys;</li> <li>▪ atlikta situacijos analizė pagal apklausos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nustatyti, ar įdiegtos visos iš UAB „Labbis“ nupirktos paslaugos;</li> <li>▪ Išsiaiškinti, ar veikloje naudojami visi įdiegti sistemos (paslaugų) funkcionalumai;</li> <li>▪ Nustatyti, ar sukurta įdiegtos sistemos naudojimo skatinimo/sankcijų mechanizmas.</li> </ul>

<sup>27</sup> LR valstybės kontrolieriaus 2002-02-21 įsakymas Nr. V-26 „Dėl valstybinio audito reikalavimų patvirtinimo“

<sup>28</sup> 3000-asis TAAIS „Veiklos audito standartas“, prieiga per internetą: <http://www.vkontrolė.lt/page.aspx?id=350>.



	<p>anketos duomenis;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ atlikta palyginamąją apklausos raštu duomenų ir vidaus audito rezultatų analizė;</li> <li>▪ įvertinta, ar skatinama naudotis įdiegta sistema ir kitomis paslaugomis;</li> <li>▪ įvertinta, ar numatytos sankcijos, jei nesinaudojama sistema.</li> </ul> <p><b>Apklausa raštu (apklausos anketa), apklausa žodžiu (tiesioginis interviu), paklausimas savivaldybės administracijai:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Savivaldybės administracijos skyrių specialistų, 70 Savivaldybės biudžetinių įstaigų, įskaitant 9 seniūnijų darbuotojų, naudojančių UAB „Labbis“ įdiegtą sistemą ir kitas paslaugas, apklausa raštu.</li> <li>▪ Švietimo, kultūros ir sporto skyriaus vedėjo apklausa žodžiu dėl centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalo naudojimo;</li> <li>▪ Savivaldybės administracijai teiktas paklausimas dėl informacijos pateikimo ar sukurtas įdiegtos sistemos naudojimo skatinimo/sankcijų mechanizmas.</li> </ul> <p><b>Konsultacija su išorės ekspertu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nustatyti ar yra neįdiegtų iš UAB „Labbis“ nupirktų paslaugų arba neatitinkančių techninėje specifikacijoje nustatytų reikalavimų funkcijų.</li> </ul>	
<p>Ar pakankamai užtikrinamas vykdytų projektų (teiktų paslaugų) koordinavimas, kokybė ir rizikų valdymas</p>	<p><b>Dokumentų peržiūra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ susipažinta su klientų aptarnavimo sistemoje Help Desk esančia informacija už 2019 metus;</li> <li>▪ surinkta informacija apie sudarytų sutarčių ir papildomų susitarimų sutarties objektus su UAB „Labbis“ ir kitais subjektais, dėl UAB „Labbis“ teiktų/teikiamų paslaugų dokumentai;</li> <li>▪ susipažinta su savivaldybės administracijos įsakymais, susijusiais su įgyvendinamais projektais.</li> </ul> <p><b>Duomenų analizė:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analizuoti pirkimų dokumentai, susiję su UAB „Labbis“ (dėl sudarytų 17 sutarčių ir 3 papildomų susitarimų);</li> <li>▪ analizuoti 17 sutarčių ir 3 papildomų susitarimų duomenys;</li> <li>▪ atlikta situacijos analizė pagal apklausos anketos duomenis;</li> <li>▪ analizuoti apmokėjimo dokumentai, darbų priėmimo aktai;</li> <li>▪ įvertinta savivaldybės administracijos pateikta informacija.</li> </ul> <p><b>Apklausa raštu (apklausos anketa), apklausa žodžiu (tiesioginis interviu), savivaldybės</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nustatyti, ar užtikrinamas vykdytų projektų (teiktų paslaugų) koordinavimas ir rizikų valdymas;</li> <li>▪ Išsiaiškinti, ar vertinama suteiktų/teikiamų paslaugų kokybė;</li> <li>▪ Nustatyti, ar formuojant poreikį įtraukiami būsimi sistemos naudotojai;</li> <li>▪ Išanalizuoti ar nesidubliuoja įsigyjamos paslaugos;</li> <li>▪ Įvertinti ar tvarkomuosiuose dokumentuose nurodomi atsakingi asmenys už pavedimų vykdymą, terminai, atsiskaitymas, už vykdymo kontrolę atsakingi asmenys.</li> </ul>

	<p><b>administracijai teiktas paklausimas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Savivaldybės administracijos skyrių specialistų, 70 Savivaldybės biudžetinių įstaigų, įskaitant 9 seniūnijų darbuotojų, naudojančių UAB „Labbis“ įdiegtą sistemą ir kitas paslaugas, apklausa raštu.</li> <li>▪ Švietimo, kultūros ir sporto skyriaus vedėjo apklausa žodžiu dėl centralizuoto vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalo naudojimo.</li> <li>▪ buvusio Informacinių technologijų skyriaus vedėjo apklausa dėl įdiegtos sistemos administravimo;</li> <li>▪ Savivaldybės administracijai teiktas paklausimas ar vertinama suteiktų paslaugų kokybė ir tinkamas sistemų veikimas, ar atliekamas nepasiteisinusių sprendimų vertinimas.</li> </ul>	
<p>Ar sukurti pamatuojami kiekybiniai ir kokybiniai įdiegtos sistemos (suteiktų paslaugų) rodikliai ir jų matavimo metodika</p>	<p><b>Dokumentų peržiūra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ susipažinta su savivaldybės tarybos sprendimais, savivaldybės administracijos įsakymais, susijusiais su įgyvendinamais projektais, pirkimų dokumentais ir sudarytomis sutartimis.</li> </ul> <p><b>Duomenų analizė:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vertinta ar pasiekti tikslai įdiegus sistemą ir kitas paslaugas;</li> <li>▪ analizuota ar įgyvendintų tikslų rezultatai bei uždaviniai pamatuojami objektyviais rodikliais;</li> <li>▪ vertinti nustatytus vertinimo kriterijus, kuriais būtų galima išmatuoti numatomą programos įgyvendinimo rezultata;</li> <li>▪ vertinta ar nebuvo įsigyta panašių paslaugų ir ar nesidubliuoja įdiegtų paslaugų tikslai;</li> <li>▪ įvertinta savivaldybės administracijos pateikta informacija.</li> </ul> <p><b>Paklausimas:</b> Savivaldybės administracijai teiktas paklausimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Įvertinti ar visi įgyvendintų paslaugų rezultatai pasiekti ir yra pamatuojami;</li> <li>▪ Nustatyti ar sukurta rezultatų matavimo metodika, apimanti visus numatytus tikslus.</li> </ul>

Veiklos audito ataskaitos  
„Dėl UAB „Labbis“ suteiktų  
ir teikiamų paslaugų vertinimo“  
3 priedas

UAB „Labbis“ įdiegtų FVASPVVS eksploatuojamų funkcijų, portalo, internetinės svetainės naudojimas

Eil. Nr.	Funkcija	Naudojama	Naudojama iš dalies	Nenaudojama
<b>Finansų valdymo ir buhalterinės apskaitos sritis</b>				
1.	Biudžetavimas (biudžeto projekto rengimas, biudžeto sudarymas, tikslinimas, kontrolė)		✓	
2.	Didžioji knyga	✓		
3.	Kasa/Bankas (operacijos su pinigais)	✓		
4.	Atsiskaitymai (mokėtinų ir gautinų sumų apskaita)	✓		
5.	Finansavimo valdymas	✓		
6.	Pirkimai	✓		
7.	Pardavimų valdymas (pardavimų planavimas, pardavimai, pardavimo paslaugų apskaita, pardavimų vykdymo kontrolė, tėvų mokestis)		✓	
8.	Turtas (ilgalaikio turto apskaita, nekilnojamojo turto valdymas, ilgalaikio turto valdymas)		✓	
9.	Atsargos (atsargos (atsargos, blankų apskaita)		✓	
10.	Administravimas		✓	
11.	Žemės nuomos apskaita	✓		
12.	Projektų valdymo apskaita			✓
<b>Veiklos valdymo sritis</b>				
13.	Strateginis planavimas (strateginių planų sudarymas, valdymas ir kontrolė)	✓		
14.	Sutarčių valdymas (sutartys, sutarčių kontrolė)		✓	
15.	Pirkimų valdymas (pirkimų planavimas, pirkimų planai, pirkimų operacijos, viešieji pirkimai, pirkimų kontrolė)			✓
<b>Personalo valdymo ir apskaitos sritis</b>				
16.	Personalo apskaita (personalo dokumentai, etatų planavimas)			

Eil. Nr.	Funkcija	Naudojama	Naudojama iš dalies	Nenaudojama
	bei jo įgyvendinimo stebėseną ir kontrolę; darbuotojų mokymų bei kvalifikacijos kėlimo grafikai; kokybės vertinimo testai)		✓	
17.	Materialinei atskaitomybei išduoto turto (kortelių, leidimų, trumpalaikio turto) valdymas ir apskaita		✓	
18.	Darbo laiko apskaita (darbo laiko tabeliai ir darbo grafikai)	✓		
19.	Darbo užmokesčio apskaita		✓	
20.	Darbuotojų ir vadovų savitarna (vidinis portalas, kuriame darbuotojas gali savarankiškai valdyti ir susipažinti su savo asmenine informacija (peržiūrėti atsiskaitymo informaciją, atostogų informaciją, materialinei atskaitomybei priskirtą turtą ir leidimus; mokymus, atostogų grafikus) bei aplinka, skirta vidiniams skelbimams, pranešimams bei komunikacijai su darbuotojais		✓	
21.	Informacijos sklaidos ir vidinio darbuotojų komunikavimo aplinka			✓
<b>Dokumentų rengimo procesų ir bendrų užduočių valdymo sritis</b>				
22.	Dokumentų valdymas (visų tipų ir veiklos sričių, įskaitant ir personalo dokumentus, rengimo, derinimo, jų tvirtinimo ir vizavimo procesai; dokumentų registravimas ir rezoliucijų naudojimas, tvarkymas, apskaita ir kontrolė; elektroninių dokumentų valdymas)		✓	
23.	Užduočių valdymas (registravimas, būsenos stebėseną, užduočių atlikimo administravimas; bendras įstaigos užduočių kalendorius)		✓	
24.	Elektroninio parašo naudojimas		✓	
<b>Veiklos ir ataskaitų sritis</b>				
25.	Finansinės atskaitomybės			

Eil. Nr.	Funkcija	Naudojama	Naudojama iš dalies	Nenaudojama
	sudarymo sistema, įskaitant pinigų srautų valdymą	✓		
26.	Biudžeto vykdymo atskaitomybės sudarymo sistema	✓		
27.	Personalo ir darbo užmokesčio informacijos valdymo analitinė sistema		✓	
<b>Centralizuotas vaikų priėmimo į Mažeikių rajono savivaldybės įsteigtų biudžetinių švietimo įstaigų ikimokyklinio, priešmokyklinio ir mokyklinio ugdymo grupes portalas</b>				
28.	Prašymų pildymo posistemė			✓
29.	Prašymų registravimo posistemė			✓
30.	Švietimo įstaigos duomenų tvarkymo posistemė			✓
31.	Informavimo posistemė			✓
32.	Administravimo posistemė			✓
<b>Mažeikių rajono savivaldybės portalas <a href="http://www.mazeikiai.lt">www.mazeikiai.lt</a></b>				
33.	Darbas su internetu svetaine ir jos administravimas	✓		

Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba, pagal subjektų apklausos duomenis ir eksperto ataskaitą

Veiklos audito ataskaitos  
„Dėl UAB „Labbis“ suteiktų ir  
teikiamų paslaugų vertinimo“  
4 priedas

Subjektų, kuriuose atlikta apklausa sąrašas

Eil. Nr.	Subjekto pavadinimas
1	Mažeikių rajono savivaldybės administracija
2	Mažeikių r. ugniagesių komanda
3	Mažeikių visuomenės sveikatos biuras
4	Mažeikių viešoji biblioteka
5	Mažeikių muziejus
6	Mažeikių r. Renavo dvaro sodyba
7	Mažeikių rajono savivaldybės kultūros centras
8	Mažeikių r. Laižuvos kultūros centras
9	Mažeikių r. Sedos kultūros centras
10	Mažeikių r. Šerkšnėnų kultūros centras
11	Mažeikių r. Tirkšlių kultūros centras
12	Mažeikių r. Urvikių kultūros centras
13	Mažeikių r. Viekšnių kultūros centras
14	Mažeikių r. Židikų kultūros centras
15	Mažeikių lopšelis-darželis „Berželis“
16	Mažeikių lopšelis-darželis „Bitutė“
17	Mažeikių lopšelis-darželis „Buratinas“
18	Mažeikių lopšelis-darželis „Delfinas“
19	Mažeikių lopšelis-darželis „Eglutė“
20	Mažeikių lopšelis-darželis „Gintarėlis“
21	Mažeikių r. lopšelis-darželis „Liepaitė“
22	Mažeikių lopšelis-darželis „Linėlis“
23	Mažeikių lopšelis-darželis „Pasaka“
24	Mažeikių lopšelis-darželis „Saulutė“
25	Mažeikių lopšelis-darželis „Žilvitis“
26	Mažeikių r. Sedos darželis
27	Mažeikių r. Tirkšlių darželis „Giliukas“
28	Mažeikių r. Auksūdžio mokykla-daugiafunkcinis centras
29	Mažeikių r. Šerkšnėnų mokykla-daugiafunkcinis centras
30	Mažeikių darželis-mokykla „Kregždutė“
31	Mažeikių Kazimiero Jagmino pradinė mokykla
32	Mažeikių „Vyturio“ pradinė mokykla
33	Mažeikių „Žiburėlio“ pradinė mokykla
34	Mažeikių „Jievaro“ pagrindinė mokykla
35	Mažeikių Kalnėnų progimnazija
36	Mažeikių Pavasario pagrindinė mokykla
37	Mažeikių Senamiesčio pagrindinė mokykla
38	Mažeikių r. Tirkšlių Juozo Vitkaus-Kazimieraičio pagrindinė mokykla
39	Mažeikių r. Užlieknės pagrindinė mokykla
40	Mažeikių r. Žemalės pagrindinė mokykla
41	Mažeikių „Gabijos“ gimnazija

42	Mažeikių Merkelio Račkausko gimnazija
43	Mažeikių r. Sedos Vytauto Mačernio gimnazija
44	Mažeikių r. Vieکشnių gimnazija
45	Mažeikių „Ventos“ progimnazija
46	Mažeikių Sodų pagrindinė mokykla
47	Mažeikių r. Židikų Marijos Pečkauskaitės gimnazija
48	Mažeikių choreografijos mokykla
49	Mažeikių dailės mokykla
50	Mažeikių moksleivių namai
51	Mažeikių moksleivių techninės kūrybos centras
52	Mažeikių sporto mokykla
53	Mažeikių r. Vieکشnių Vinco Deniušio mokykla
54	Mažeikių Vytauto Klovos muzikos mokykla
55	Mažeikių pedagoginė psichologinė tarnyba
56	Mažeikių švietimo centras
57	Mažeikių seniūnija
58	Mažeikių r. Laižuvos seniūnija
59	Mažeikių apylinkės seniūnija
60	Mažeikių r. Reivyčių seniūnija
61	Mažeikių r. Sedos seniūnija
62	Mažeikių r. Šerkšnėnų seniūnija
63	Mažeikių r. Tirkšlių seniūnija
64	Mažeikių r. Vieکشnių seniūnija
65	Mažeikių r. Židikų seniūnija
66	Mažeikių Bendruomeninis pagalbos vaikams centras
67	Mažeikių r. Plinkšių globos namai
68	Mažeikių nakvynės namai
69	Mažeikių r. socialinių paslaugų tarnyba

Veiklos audito ataskaitos  
„Dėl UAB „Labbis“ suteiktų ir  
teikiamų paslaugų vertinimo“  
5 priedas

### UAB „Labbis“ įdiegtų funkcijų naudotojų apklausos duomenys

1 lentelė. <b>Apklausos imtis</b>			
Subjektai	Apklausta subjektų, vnt.	Gauta atsakymų, vnt.	Gauta atsakymų, proc.
Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyrių, seniūnijų, Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinių įstaigų darbuotojai	<b>118</b>	<b>111</b>	<b>94,1</b>
Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal subjektų apklausos duomenis			

2 lentelė. <b>Klausimas: Kaip apskritai vertinate įdiegtas funkcijas, kaip priemones, Jūsų veiklos pagerinimui?</b>					
Subjektai	Labai gerai, vnt. (proc.)	Gerai, vnt. (proc.)	Vidutiniškai, vnt. (proc.)	Blogai, vnt. (proc.)	Labai blogai, vnt. (proc.)
Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriai	1(20)	0 (0)	21 (44,7)	5 (45,4)	1 (100)
Seniūnijos	1(20)	0 (0)	4 (8,5)	3 (27,3)	0 (0)
Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos	3(60)	45 (100)	22 (46,8)	3(27,3)	0 (0)
<b>Iš viso</b>	<b>5 (4,6)</b>	<b>45 (41,3)</b>	<b>47 (43,1)</b>	<b>11 (10,1)</b>	<b>1 (0,9)</b>
Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal subjektų apklausos duomenis					

3 lentelė. <b>Priežastys, dėl kurių nesinaudojama įdiegtomis funkcijomis</b>					
Subjektai	Reikalingi mokymai, vnt. (proc.)	Turi trūkumų ir neatitinka poreikių, vnt. (proc.)	Neatitinka teisės aktų ir neatnaujinama laiku, vnt. (proc.)	Pasitaiko klaidų, vnt. (proc.)	Kita, vnt. (proc.)
Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriai	16 (29,1)	14 (46,7)	1 (20)	5 (45,5)	9 (64,3)
Seniūnijos	2 (3,6)	2 (6,6)	1 (20)	0 (0)	1 (7,1)
Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos	37 (67,3)	14 (46,7)	3 (60)	6 (54,5)	4 (28,6)
<b>Iš viso</b>	<b>55 (47,8)</b>	<b>30 (26,1)</b>	<b>5 (4,3)</b>	<b>11 (9,6)</b>	<b>14 (12,2)</b>
Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal subjektų apklausos duomenis					

4 lentelė. <b>Mokymų organizavimas</b>	
Subjektai	Subjektų komentarai
Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriai	Mokymai buvo neefektyvūs, dažnai atvejais neveikdavo kompiuteriai; mokymai buvo fiktyvūs, keli seminarai buvo, o už kitus, kurių net nebuvo buvo renkami parašai; mokymai buvo paviršutiniški, daugiau mokėmės savarankiškai ir su Help Desk pagalba; mažai organizavo mokymų, gal du kartus; Žemės nuomos apskaitos mokymai buvo fiktyvūs, reikėjo tik



	pasirašyti, kad dalyvavome, nes reikėjo pateikti sąrašus agentūrai.
Seniūnijos	Neteikė komentarų
Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos	Mokymai su programa buvo pravesti antrą dieną pradėjus dirbti, kai dar apie programą nebuvo jokio supratimo, po to jokių seminarų nebuvo, viską teko mokytis konsultuojantis su kolegomis ar su finansų skyriaus specialiste; seminaruose nepateikdavo atsakymų į kai kurių problemų sprendimą, dalyvavau mokymuose, kurie buvo organizuojami darbo pradžioje, mokymai nebuvo efektyvūs, kadangi klausimų atsiranda dirbant, dar nežinant programos sunku kažko klausti, nebuvo gero ir normalaus programos darbo vadovo, pateikta labai abstrakti informacija, kuria vadovaujantis praktiškai norimo rezultato niekada nebus, programa sudėtinga, kol kas palengvinimo nėra, būtų buvę tikslinga organizuoti mokymus, kada darbuotojai yra daugiau susipažinę su programa, būtų galima išsiaiškinti susidariusius klausimus.
Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal subjektų apklausos duomenis	

5 lentelė. Help Desk pagalbos teikimas	
Subjektai	Subjektų komentarai
Mažeikių rajono savivaldybės administracijos skyriai	Šiuo metu didžioji dalis sprendimų priimami greitai, bet yra ir nesprendžiamų, akivaizdus sistemos trūkumas - neveikiančios funkcijos, bet pretenzijos pateikti negalima (aktai buvo visi pasirašyti), yra svarbių neišspręstų klausimų. Atsakymo paprastai reikia laukti mažiausiai dieną, būna ir ilgiau, esame laukę savaitę ir ilgiau. Jeigu iškyla klausimas – atsakymas yra reikalingas tuoj. Yra pastebėjimas, kad tai priklauso ir nuo darbuotojų, kurie konsultuoja programos klausimais; Help Desk sprendžiama klausimų ir atsakymų tekstu, dažnai atsakymai būna be jokių sprendimų.
Seniūnijos	Neteikė komentarų
Mažeikių rajono savivaldybės biudžetinės įstaigos	Atsakymai užtrunka ilgai, ypač dėl darbo užmokesčio skaičiavimo klaidų; pagalba greitai nesuteikiama; daugeliu atvejų atsiunčiama instrukcija konkrečia tema ir iškilusią problemą sprendi pats, užima daug laiko naujam darbuotojui, kol išsiaiškini programos veikimo principus; kartais parašius į Help Desk susidaro toks įspūdis, kad pataisymas programoje vykdomas tik pagal tavo prašymą (klaida liečia visas įstaigas), o ne bendrai, padarant atnaujinimą visoms įstaigoms.
Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal subjektų apklausos duomenis	