



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

### SEIMO KONTROLIERĖS INICIATYVA ATLIKTO TYRIMO DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS PAREIGŪNŲ GALIMAI NETINKAMOS VEIKLOS (NEVEIKIMO), VYKDANT JIEMS PRISKIRTAS FUNKCIJAS, SUSIJUSIAS SU SOCIALINĖS PARAMOS ŠEIMAI INFORMACINĖS SISTEMOS VEIKIMO BE TRIKDŽIŲ TINKAMU UŽTIKRINIMU, PAŽYMA

2023 m. rugpjūčio 24 d. Nr. 4D-2023/1-216  
Vilnius

#### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė pradėjo tyrimą savo iniciatyva dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau tekste ir citatose – SADM) pareigūnų galimai netinkamos veiklos (neveikimo), vykdant jiems priskirtas funkcijas, susijusias su Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (toliau tekste ir citatose – SPIS) veikimo be trikdžių tinkamu užtikrinimu.

2. Pagrindas pradėti tyrimą savo iniciatyva yra Seimo kontrolierių įstatymo 13 straipsnio 3 dalis, kurioje nustatyta, kad, jeigu skundas yra gautas žodžiu, telefonu arba Seimo kontrolierius nustatė pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeistų žmogaus teisių ir laisvių požymių iš visuomenės informavimo priemonių bei iš kitų šaltinių, Seimo kontrolierius gali pradėti tyrimą savo iniciatyva. Šiuo atveju Seimo kontrolierė tyrimą pradėjo atsižvelgusi į tai:

2.1. Seimo kontrolierių įstaigoje (toliau tekste – SKĮ) 2022 m. pabaigoje – 2023 m. pradžioje buvo gauti skundai, kad Vilniaus miesto savivaldybės (toliau tekste ir citatose – Savivaldybė) administracija laiku nepriima sprendimų dėl būsto šildymo išlaidų kompensacijų skyrimo.

Skundžiama Savivaldybės administracija skundų tyrimo metu, be kita ko, pateikė šią informaciją:

2.1.1. „2022 metais siekiant mažinti gyventojams finansinę naštą, tenkančią dėl augančių energetinių išteklių kainų ir atitinkamai didėjančių būsto šildymo ir karšto vandens išlaidų, Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymo (toliau tekste ir citatose – Įstatymas) reguliavimas praplėstas tiek, kad būsto šildymo ir karšto vandens išlaidų kompensacijas (arba toliau – Kompensacijos) gali gauti ne tik mažas, bet ir vidutines pajamas gaunantys šalies gyventojai, tačiau Įstatymo sąlygos teisei į kompensaciją nustatyti nepakeistos ir įpareigoja savivaldybes įvertinti kiekvieno gyventojų individualią situaciją ir jo atitiktį Įstatyme nustatytoms sąlygoms“.

2.1.2. „Socialinių išmokų skyrius nuo 2022 m. rugsėjo mėnesio susiduria su kelis kartus, lyginant su praėjusiais periodais, išaugusiu pareiškėjų srautu“.

2.1.3. „[...] net ir organizuojant Socialinių išmokų skyriaus darbą maksimaliu krūviu, vėluojama išnagrinėti prašymus bei teisės aktų nustatytais terminais priimti sprendimus dėl [...] išmokų“.

2.1.4. „[...] socialinę politiką formuojanti valstybės institucija inicijavo naujo teisinio reguliavimo, sukuriančio didelę administravimo naštą, nustatymą neįvertinusi savo valdomos SPIS – pagrindinio įrankio, naudojamo savivaldybių Įstatyme nustatyta socialinei paramai teikti, o

gyventojų – prašymams dėl socialinės paramos gavimo pateikti, ribotų pajėgumų ir technologinės pažangos, nepakankamų sklandžiam socialinės paramos teikimui užtikrinti. Tinkamas SPIS veikimas – pagrindinis faktorius, lemiantis socialinės paramos Savivaldybės gyventojams teikimą laikantis Įstatyme nustatytų terminų ir sąlygų ir šio faktoriaus valdymas yra Savivaldybei nepavaldžios institucijos kompetencija“.

2.1.5. SADM „neužtikrina prašymams išnagrinėti ir sprendimams priimti būtinos nepertraukiamos SPIS veiklos bei SPIS funkcionalumo“.

2.1.6. „SADM atstovai ne kartą viešojoje erdvėje akcentavo, kad išaugus besikreipiančiųjų skaičiui, prašymų nagrinėjimo terminai gali būti ilgesni, nei įprasta [...]“.

2.1.7. „[...] siekdami tobulinti prašymų nagrinėjimo procesą, bendradarbiaujame su SADM SPIS modernizavimo projekte optimizuojant prašymų pateikimo bei nagrinėjimo procesus“.

2.1.8. „[...] teikėme SADM siūlymą būsto šildymo išlaidų kompensavimą reguliuoti atskiru įstatymu pagal dalinio kompensavimo už suvartotą elektros energiją modelį, t. y. gyventojų neįtraukti į dalinio kompensavimo procesą, o šilumos tiekėjus įpareigoti nustatyti buitiniams vartotojams galutinę (po kompensacijos) mokėtiną sumą už suvartotą šilumos energiją. Tuo tarpu Įstatymu reguliuoti tik pinigines socialinės paramos (socialinės pašalpos ir kitos socialinės paramos – vienkartinių, tikslinių, sąlyginių ir periodinių pašalpų) teikimą mažas pajamas gaunantiems nepasiturintiems gyventojams, t. y. užtikrinti socialinio teisingumo ir veiksmingumo principo taikymą, kai pinigine socialine parama teikiama siekiant gauti paramą tada, kada jos labiausiai reikia. Kol kas į siūlymus neatsižvelgta, diskusijos su susijusiomis valstybės ir savivaldybių institucijomis šiuo klausimu nevyksta“.

2.2. 2023-02-20 buvo surašyta Seimo kontrolierės Mildos Vainiutės pažyma Nr. 4D-2022/2-1344, kurioje SADM pateikta rekomendacija „išsiaiškinti ir imtis priemonių, užtikrinant, kad SPIS sistema veiktų be sutrikimų“. SADM dėl šios rekomendacijos 2023-03-14 pateikė šią informaciją:

2.2.1. „Buvo identifikuoti SPIS trumpalaikiai trikdžiai. Pagrindinė problema kilo dėl integracijų su kitomis informacinėmis sistemos ir registrais. Ši problema buvo išspręsta atnaujinus integracines procedūras bei duomenų bazės sąrangos technines detales, įdiegus sistemos atnaujinimus“.

2.2.2. „SADM SPIS stabilaus veikimo užtikrinimui ir stebėsenai skiria aukščiausią prioritetą. Tam yra paskirta techninė ir konsultacinė komanda, kurios pagrindinė užduotis stebėti SPIS veikimą, analizuoti gaunamus pranešimus ir jų pagrindu atlikti sistemos modernizavimo darbus, kad būtų užtikrintas nenutrūkstamas SPIS veikimas“.

2.2.3. „Šiuo metu SADM įgyvendina projektą „Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“, kuris įgyvendinamas pagal 2014–2020 Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 2 prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“ 02.3.1-CPVA-V-529 priemonę „Pažangių elektroninių paslaugų kūrimas“. Projekto tikslas – didinti socialinės paramos srities elektroninių paslaugų skaičių ir kokybę. Projektu siekiame, kad prašymai būtų užpildyti tiksliai ir jų nagrinėjimas truktų kuo trumpiau“.

2.2.4. „[...] yra parengti reikiami dokumentai ir artimiausiu metu (vėliausias planuojamas terminas – nuo kovo 20 d.) savivaldybės vėl galės naudotis Valstybės duomenų agentūros sukurta aplikacija – duomenų apibendrinimo posistemiui, kuris skirtas bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų vertinimui, sujungiant duomenis iš išorinių informacinių sistemų / registų bei vidinių savivaldybių sistemų, duomenis perduoti savivaldybėms, įgalinant jas efektyviau naudoti valstybės informacinių sistemų ir registų informaciją, kurios pagrindu savivaldybės gyventojams skiria pinigine socialinę paramą.“

3. Pirmiau nurodyta informacija sudarė prielaidas kilti Seimo kontrolierės abejonėms, kad SADM, būdama SPIS valdytoja, SPIS tvarkomų asmens duomenų valdytoja ir tam tikrų funkcijų atžvilgiu – SPIS tvarkytoja, laiku nesiėmė pakankamų priemonių, kad SPIS veiktų tinkamai, be trikdžių, ir tokiu būdu būtų užtikrinti prieinamumo (paramos gavimą laiku) bei socialinio teisingumo ir veiksmingumo (parama teikiama siekiant sudaryti sąlygas gauti paramą tada, kada jos

labiausiai reikia) principai, savivaldybėms teikiant piniginę socialinę paramą gyventojams.

## TYRIMAS IR IŠVADOS

### *Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės*

4. Siekdama išsiaiškinti pirmiau aprašytas aplinkybes, Seimo kontrolierė raštu kreipėsi į SADM, prašydama pateikti informaciją ir ją pagrindžiančius dokumentus, reikalingus tyrimui atlikti.

5. SADM 2023-05-09 rašte Nr. (7.1Mr-46)-SD-1942 Seimo kontrolierei nurodyta ši informacija, patvirtinta atitinkamais dokumentais:

5.1. Į Seimo kontrolierės prašymą: *atsižvelgiant į tai, kad 2022 m. keitėsi Įstatymo nuostatos, reglamentuojančios teisę į Kompensacijas ir kt. [pažymos 2.1.1 papunktis], ir kad dėl to pastebimai išaugo besikreipiančių dėl paramos gyventojų skaičius [pažymos 2.1.4 papunktis], išsamiai paaiškinti, ar SADM iš anksto numatė ir ėmėsi atitinkamų priemonių SPIS pajėgumams, technologinei pažangai įvertinti tam, kad ši sistema veiktų tinkamai ir sklandžiai; jeigu ne, nurodyti, dėl kokių priežasčių; jeigu taip, išsamiai paaiškinti, kokie veiksmai (ar priimti sprendimai) ir kada buvo atlikti, atsakyta:*

„Siekiant sumažinti administracinę naštą nepasiturintiems gyventojams ir savivaldybių administracijoms išaugus besikreipiančiųjų skaičiui, 2022 m. rugsėjo 30 d. įsigaliojusiais Įstatymo pakeitimais (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/cbb290b03ff811edbc04912defe897d1>) *įtvirtinta laikino galiojimo nuostata (iki 2024 m. balandžio 30 d.), kuria būsto šildymo ir vandens išlaidų kompensacijos skiriamos iš karto visam šildymo sezonui, jeigu dėl jų kreiptasi likus 1 mėnesiui iki šildymo sezono pradžios arba šildymo sezono metu ir gali būti grąžinamos nuo šildymo sezono pradžios, nepriklausomai nuo to, kada asmuo šildymo sezono metu kreipėsi dėl jų.* Taip buvo siekiama suvaldyti ir besikreipiančiųjų srautus, užtikrinant, kad gyventojai neprarastų teisės į Kompensacijas (galėtų dėl jų kreiptis viso šildymo sezono laikotarpiu), o savivaldybės galėtų užtikrinti kompensacijų teikimą, nes SPIS [...] perkonstravimas, siekiant padidinti SPIS pralaidumą, dėl architektūrinių, bazinių, principinių sprendimų, užtrunka. Taip pat pažymėtina, kad įvertinus padidėjusią SPIS apkrovą, buvo užsakytos Sybase duomenų bazės specialistų paslaugos ir buvo atlikti duomenų bazės naujinimo ir optimizavimo darbai, kurie leido padidinti sistemos pajėgumus.

Šiuo metu vykdomas SPIS modernizavimo projektas, kur vykdomi sistemos greitaveikos darbai. Imamės visų reikiamų veiksmų, kad ateinantį sezoną tokių strigimų nebūtų ir prašymų teikimas bei jų nagrinėjimas vyktų sklandžiai. Modernizuojamos paslaugos ir pati sistema.“

5.2. Į Seimo kontrolierės prašymą: *argumentuotai paaiškinti, ar galima laikyti, kad nuo 2022 m. pasikeitus Įstatymo nuostatoms, reglamentuojančioms teisę į Kompensacijas ir kt. [pažymos 2.1.1 papunktis], atsirado papildomų informacijos apdorojimo poreikių, kurie iš esmės keistų įdiegtus informacijos apdorojimo procesus (ar pasikeitė institucijai teisės aktuose nustatytos funkcijos, kurioms atlikti reikalingą informaciją apdoroja SPIS), todėl SPIS turėjo būti modernizuojama, kaip tai numato atitinkami teisės aktai; jeigu SPIS modernizacija nebuvo reikalinga, argumentuotai paaiškinti, dėl kokių priežasčių, atsakyta:*

„Už pinigines socialines paramos administravimą atsakinga savivaldybės administracija. Įsigaliojus Įstatymo pakeitimams, savivaldybių administracijoms, kurios atsakingos už šios paramos skyrimą, teisės aktuose nustatytos funkcijos, kurioms atlikti reikalingą informaciją apdoroja SPIS, nesikeitė.“

5.3. Į Seimo kontrolierės klausimą: *tuo atveju, jeigu SPIS turėjo būti modernizuojama, ar SADM priėmė dėl to sprendimą ir apie jį informavo Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytoją; ar buvo keičiami atitinkami teisės aktai (dėl valstybės informacinės sistemos modernizavimo ir jos nuostatų pakeitimo projektas), atlikti kiti atitinkamuose teisės aktuose numatyti veiksmai (pavyzdžiui, parengtas valstybės informacinės sistemos techninio aprašymo*

(specifikacijos) pakeitimo projektas); ar modernizuota SPIS buvo tinkamai įteisinta ir tinkamai pranešta apie jos įteisinimą; jeigu nebuvo, paaiškinti, dėl kokių priežasčių, atsakyta:

„SPIS modernizavimas buvo įteisintas tinkamai. 2020 m. lapkričio 23 d. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-1140 „Dėl Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos techninio aprašymo (specifikacijos) patvirtinimo“ patvirtintas Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos techninis aprašymas (specifikacija). 2020 m. rugpjūčio 26 d. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-780 „Dėl Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos nuostatų ir Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ atnaujinti Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos nuostatai. Minėti teisės aktai paskelbti Registrų ir valstybės informacinių sistemų registre.“

5.4. Į Seimo kontrolierės klausimą: *atsižvelgiant į tai, kad Savivaldybės administracija informavo, jog bendradarbiauja „su SADM SPIS modernizavimo projekte optimizuojant prašymų pateikimo bei nagrinėjimo procesus“ (pažymos 2.1.7 papunktis), išsamiai paaiškinti, kas ir kada šiuo klausimu padaryta (kaip šis bendradarbiavimas vyksta, kokie veiksmai atlikti, kokie sprendimai priimti ir pan.); jeigu nepadaryta, paaiškinti, dėl kokių priežasčių, atsakyta:*

„2020 m. spalio 7 d. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-932 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. A1-588 „Dėl projekto „Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“ įgyvendinimo“ pakeitimo“ suformuota iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamo projekto Nr. 02.3.1-CPVA-V-529-01-0011 „Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“ (toliau – Projektas) įgyvendinimo komanda, į kurios sudėtį įtraukti savivaldybių atstovai. Minėtas įsakymas Projekto eigoje buvo ne kartą keičiamas dėl besikeičiančios komandos sudėties, tačiau savivaldybės atstovų dalyvavimas Projekto įgyvendinimo komandoje yra nuolatinis. Paskutinį kartą Projekto įgyvendinimo komanda patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. vasario 7 d. įsakymu Nr. A1-932 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. A1-84 „Dėl projekto „Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“.

Projekto įgyvendinimo komanda dalyvauja nuolatinuose susitikimuose, teikia pastabas Projekto dokumentacijai, su komanda derinami visi nauji bei Projekto apimtyje modernizuojami procesai. Papildomai, pažymėtina tai, kad Projekto įgyvendinimo [metu] į susitikimus ne retai yra kviečiami ir kitų savivaldybių atstovai, t. y. ne tik tie, kurie įtraukti į įsakymu patvirtintą Projekto įgyvendinimo komandą.“

5.5. Į Seimo kontrolierės klausimą: *atsižvelgiant į tai, kad valstybės informacinės sistemos valdytojas, be kita ko, privalo „nagrinėti valstybės informacinės sistemos tvarkytojo pasiūlymus dėl valstybės informacinės sistemos veiklos tobulinimo ir priimti dėl jų sprendimus“, informuoti, ar SADM buvo gauta iš SPIS tvarkytojo informacija, kad reikalinga (tikslinga) tobulinti SPIS; jeigu taip, nurodyti, kada tokia informacija buvo gauta, iš kokių tvarkytojų ir kokie sprendimai dėl to priimti (jei sprendimai nepriimti, paaiškinti, dėl kokių priežasčių); kokios dar savivaldybės (be Vilniaus miesto savivaldybės) ir kada yra pranešusios SADM apie kilusias problemas, trikdžius, užkertančius kelią nenutrūkstamam SPIS veikimui, atsakyta:*

„Pasiūlymus iš SPIS tvarkytojų (teikia ne tik savivaldybės administracijos, bet ir įstaigos prie SADM) tobulinimui gauname nuolat. Visi gauti poreikiai yra vertinami (ar yra nauda visiems tvarkytojams, ar atitinka teisinį reguliavimą, kokie finansiniai resursai reikalingi ir pan.) ir priėmus sprendimą juos realizuoti, registruojami ir perduodami SPIS vystymui. Nuo 2021 m. gauti bent 5 Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos siūlymai SPIS tobulinimui, įskaitant siūlymus Projekto metu kuriamiems funkcionalumams, 2020 m. gautas Marijampolės savivaldybės administracijos pasiūlymai dėl Projekto metu planuojamų realizuoti funkcionalumų, 2021 m. Kauno miesto savivaldybės administracijos pasiūlymai Projekto veikloms, 2023 m. gauti bent 2 Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie SADM pasiūlymai SPIS vystymui ir t.t.

Apie kilusias problemas SPIS tvarkytojai gali pranešti el. paštu, kuris skelbiamas SPIS puslapyje *Kontaktai*.“

5.6. Į Seimo kontrolierės klausimą: *kadangi SADM, vykdydama SPIS valdytojo funkcijas, be kita ko, „inicijuoja SPIS programinės įrangos tobulinimą, plėtrą, nagrinėja ir sprendžia aktualias SPIS veiklos problemas“, išsamiai ir argumentuotai paaiškinti, kas ir kada konkrečiai padaryta šiai funkcijai užtikrinti*, atsakyta:

„Šildymo sezono pabaigoje, padidėjus SPIS naudotojų, besikreipiančių dėl būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijų, skaičiui, buvo atlikti ilgų sistemos užklausių optimizavimo darbai. Taip pat sutvarkyta SPIS dalis, atsakinga už naujų gyventojų prašymų pateikimą per Google Chrome bei Microsoft Edge naršykles. Taip pat atlikti pirminiai SPIS centrinės duomenų bazės atnaujinimo ir optimizavimo darbai, kurie tęsiami iki šiol. Atkreipiame dėmesį, kad SADM nuolat nepertraukiamai stebi SPIS veikimą ir deda visas pastangas, siekdama pašalinti sistemos strigimus.“

5.7. Į Seimo kontrolierės klausimą: *kadangi SADM, vykdydama SPIS tvarkytojo funkcijas, be kita ko, „organizuoja SPIS programinės įrangos kūrimą, diegimą ir palaikymą“, „užtikrina nepertraukiamą SPIS veiklą“, išsamiai ir argumentuotai paaiškinti, kas ir kada konkrečiai padaryta šiai funkcijai užtikrinti*, atsakyta:

„SADM, siekdama organizuoti nepertraukiamą SPIS veikimą, užtikrina nuolatinį SPIS priežiūros paslaugų tęstinumą, t. y. nuolat viešųjų pirkimu būdu įsigyja SPIS priežiūros, konsultavimo bei vystymo paslaugas. Kiekvienoje SPIS priežiūros paslaugų viešojo pirkimo sutartyje SADM kelia reikalavimą paslaugos teikėjui užtikrinti nepertraukiamą SPIS veikimą, t. y. veikimą 24/7. Taip pat reikalauja, kad priežiūros paslaugų teikėjas vykdytų nuolatinę SPIS stebėseną (įskaitant naktimis ir ne darbo dienomis/valandomis). Su SPIS priežiūrą bei vystymą vykdančio paslaugos teikėjo pagalba sistemos veikla yra nuolat stebima, analizuojama bei vykdomas klaidų ir sutrikimų taisymas.“

5.8. Į Seimo kontrolierės klausimą: *atsižvelgiant į [...] [pažymos] 2.2.1 ir 2.2.2 papunkčiuose nurodytą informaciją, išsamiai ir argumentuotai paaiškinti, ar šiuo metu:*

*vis dar kyla problemų „dėl integracijų su kitomis informacinėmis sistemos ir registrais“, ar, kaip rašoma rašte, „ši problema buvo išspręsta atnaujinus integracines procedūras bei duomenų bazės sąrangos technines detales, įdiegus sistemos atnaujinimus“, atsakyta:*

„2023 m. vasario – kovo mėnesiais atnaujinus integracines procedūras ir SPIS duomenų bazės sąrangos technines detales bei įdiegus sistemos atnaujinimus, sutrikimų dėl SPIS ir trečiųjų šalių informacinių sistemų bei registrų nefiksuota“;

„tam [...] paskirta techninė ir konsultacinė komanda, kurios pagrindinė užduotis stebėti SPIS veikimą, analizuoti gaunamus pranešimus ir jų pagrindu atlikti sistemos modernizavimo darbus, kad būtų užtikrintas nenutrūkstamas SPIS veikimas“ *praneša apie problemas, trikdžius, užkertančius kelią nenutrūkstamam SPIS veikimui“; jeigu taip, kas yra daroma ar planuojama daryti*, atsakyta:

„SADM yra paskelbusi SPIS priežiūros, konsultavimo ir vystymo paslaugų viešąjį pirkimą. Šio pirkimo techninėje specifikacijoje numatyti reikalavimai, kuriais siekiama ne tik stebėti, greitai savalaikiai atstatyti po sutrikimų, bet ir tobulinti SPIS veikimą bei išvengti pasikartojančių klaidų:

a. SPIS veiklos stebėseną ir proaktyvų veikimas stengiantis išvengti SPIS veiklos sutrikimų ar IT saugos incidentų ateityje (rekomendacijų SADM teikimas, SPIS programinės įrangos tobulinimo iniciavimas);

b. SADM konsultavimas SPIS tobulinimo ir neperstojamo veikimo, IT saugumo užtikrinimo klausimais, dalyvavimas su tuo susijusiuose susitikimuose;

c. Savalaikė SPIS veiklos sutrikimų analizė ir priežasčių nustatymas;

d. ne rečiau kaip kartą per metus turi būti atliekamas duomenų atstatymo bandymai;

e. SPIS veiklos atstatymo pratybų vykdymas (iki 2 kartų per metus);

f. SPIS programinės įrangos perinstaliavimas bei tarnybinių stočių PĮ, kurios aplinkoje veikia SPIS programiniai moduliai, konfigūravimas;

- g. SPIS virtualių tarnybinių stočių rekomenduojamų konfigūracijų (pagal SPIS aplikacijų veikimą, vystymą) pateikimas;
- h. SPIS duomenų integracinių sąsajų stebėseną ir veikimą bei rekomendacijų pateikimą;
- i. programos kodo ir duomenų bazių užklausų ir greitaveikos optimizavimo problemų nustatymas ir sprendimo rekomendacijų pateikimas ir pan.

Taip pat naujam SPIS priežiūros paslaugų teikėjui numatyti griežti nenutrūkstamo SPIS veikimo reikalavimai, kaip „Teikėjas turi užtikrinti SPIS prieinamumą ne mažesni kaip 98 proc. per parą” arba „Teikėjas turi užtikrinti SPIS pasiekiamumą 24 val. parą, 7 dienas per savaitę”, už kurių nevykdymą sutartyje aprašomos sankcijos.“

5.9. Į Seimo kontrolierės prašymą: *plačiau ir išsamiau paaiškinti apie SADM įgyvendinamą projektą „Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“ [pažymos 2.2.3 papunktis]; kada planuojama įgyvendinti šį projektą; ar jau pasiekti užsibrėžti šio projekto tikslai („didinti socialinės paramos srities elektroninių paslaugų skaičių ir kokybę“, „prašymai būtų užpildyti tiksliai ir jų nagrinėjimas truktų kuo trumpiau“), atsakyta:*

„Numatoma Projekto pabaiga 2023 m. spalio mėn. Tikslas pasiekimas matuojamas ir vertinamas bus tik užbaigus Projektą ir pradėjus modernizuoto SPIS eksploataciją.“

5.10. Į Seimo kontrolierės klausimą: *ar savivaldybės jau gali naudotis Valstybės duomenų agentūros sukurta aplikacija – duomenų apibendrinimo posistemiū [pažymos 2.2.4 papunktis]; jeigu ne, paaiškinti, dėl kokių priežasčių ir kada planuojama užtikrinti šią galimybę, atsakyta:*

„Oficialios statistikos ir valstybės duomenų valdysenos įstatymo (toliau – OSVDVĮ) 25 straipsnio 2 dalis nustato, kad valstybės duomenų valdymo platforma gali būti naudojama valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, taip pat valstybės ir savivaldybės įmonių ir viešųjų įstaigų, kurių savininkė arba dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, statutinių įstaigų ir kitų biudžetinių įstaigų, regionų plėtros tarybų funkcijoms atlikti, įgyvendinant įstatymuose ar kituose teisės aktuose nustatytus uždavinius, taip pat kitų subjektų funkcijoms atlikti, jiems įgyvendinant visuomenės interesams svarbius uždavinius. Atitinkamai Valstybės duomenų valdysenos 2023 metų programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos finansų ministro 2023 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. 1K-28 „Dėl Valstybės duomenų valdysenos 2023 metų programos patvirtinimo“, 24.6 papunktyje nustatytas uždavinys – SPIS duomenų apibendrinimo posistemio sukūrimas.

Duomenų apibendrinimo posistemis pagal SPIS nuostatų 21.15 papunktį skirtas bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų vertinimui, sujungiant duomenis iš išorinių informacinių sistemų / registrų bei vidinių savivaldybių sistemų, duomenis perduoti savivaldybėms, įgalinant jas efektyviau naudoti valstybės informacinių sistemų ir registrų informaciją, kurios pagrindu savivaldybės gyventojams skiria piniginę socialinę paramą.

Vadovaujantis OSVDVĮ 25 straipsnio 4 dalimi, Valstybės duomenų agentūros direktorius patvirtino Valstybės duomenų valdymo platformos veikimo ir naudojimo sąlygų tvarkos aprašą (Valstybės duomenų agentūros generalinio direktoriaus 2023 m. kovo 31 d. įsakymas Nr. DĮ-82 „Dėl Valstybės duomenų valdymo platformos veikimo ir naudojimo sąlygų tvarkos aprašo patvirtinimo“).

Siekiant atliepti savivaldybių administracijų poreikius, 2023 m. gegužės 4 d. savivaldybių administracijoms pristatyti Duomenų apibendrinimo posistemio galimus funkcionalumai. Gavus savivaldybių administracijų pastabas ir pasiūlymus ir baigus derinti teisinius bei techninius klausimus su savivaldybių administracijomis ir kitomis institucijomis, bus sudarytos sąlygos naudotis naujais funkcionalumais Duomenų apibendrinimo posistemyje.“

5.11. Į Seimo kontrolierės prašymą: *atsižvelgiant į [...] [pažymos] 2.1.8 papunktyje nurodytą informaciją, išsamiai ir argumentuotai paaiškinti, ar toks Savivaldybės administracijos siūlymas tikslingas, ar padėtų išspręsti šiuo metu esančią problemą dėl išaugusio besikreipiančių dėl paramos gyventojų skaičiaus; patvirtinti arba paneigti Savivaldybės administracijos teiginį, kad „kol kas į siūlymus neatsižvelgta“, atsakyta:*

„Lietuva, siekdama mažinti energetinį nepriteklių, įgyvendina tiek tikslines priemones (SADM – Kompensacijų teikimas, kredito, paimto daugiabučiam namui atnaujinti (modernizuoti), ir palūkanų apmokėjimas asmenims, turintiems teisę į būsto šildymo išlaidų kompensaciją;

Aplinkos ministerija – atsinaujinančių energijos išteklių (saulės) panaudojimas nepasiturinčių fizinių asmenų elektros energijos reikmėms ir (ar) iškastinį kurą naudojančių šilumos įrenginių (katilų) pakeitimas, taip pat daugiabučių namų atnaujinimas (modernizavimas) (priemonės įgyvendina Aplinkos projektų valdymo agentūra), tiek *horizontalias (universalias) priemones* (Energetikos ministerija – elektros ir dujų kainos augimo dalies kompensavimas, Finansų ministerija – centralizuotai teikiamos šilumos pridėtinės vertės mokesčio kompensavimas gyventojams).

Kaip jau minėta, siekiant sumažinti finansinę naštą gyventojams dėl padidėjusių energijos išteklių kainų, *palankesnės sąlygos gauti būsto šildymo išlaidų kompensaciją*, padidinant valstybės remiamų pajamų (toliau – VRP) dydį, turintį įtakos vertinant išlaidų ir pajamų santykį (šeimai – nuo 1 iki 2 VRP, o vienam gyvenančiam asmeniui – nuo 1,5 iki 3 VRP), taip gyventojams kompensuojant didesnę būsto šildymo išlaidų dalį, *sudarytos nuo 2022 m. sausio 1 d.* (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/cbb290b03ff811edbc04912defe897d1>), o 2022 m. rugsėjo 30 d. įsigaliojusiais Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymo pakeitimais (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/cbb290b03ff811edbc04912defe897d1>) *įtvirtinta laikino galiojimo nuostata (iki 2024 m. balandžio 30 d.)*, kuria *būsto šildymo ir vandens išlaidų kompensacijos skiriamos iš karto visam šildymo sezonui*, jeigu dėl jų kreiptasi likus 1 mėnesiui iki šildymo sezono pradžios arba šildymo sezono metu ir *gali būti gražinamos nuo šildymo sezono pradžios, nepriklausomai nuo to, kada asmuo šildymo sezono metu kreipėsi dėl jų*. Taip buvo siekiama sumažinti administracinę naštą nepasiturintiems gyventojams ir savivaldybių administracijoms išaugus besikreipiančiųjų skaičiui.

*Pagrindinis kriterijus*, apskaičiuojant būsto šildymo išlaidų kompensaciją, yra *išlaidos, patiriamos už būsto šildymą*, kurios negali viršyti 10 proc. asmens (šeimoms) gaunamų pajamų. Esamas kompensavimo už būsto šildymą mechanizmas amortizuoja energijos išteklių kainų augimą, taip *sumažinant finansinę naštą gyventojams, nepriklausomai nuo to, kiek beaugtų energijos išteklių kaina*, nes gyventojai už normatyvinį būsto plotą nemoka daugiau nustatytos 10 proc. ribos, o išlaidos, viršijančios nustatytą ribą, kompensuojamos už kiekvieną šildymo mėnesį. Todėl ir vidutinės pajamas gaunantys asmenys turi teisę į būsto šildymo išlaidų kompensaciją, kai, *augant šilumos kainoms*, už būsto šildymą patiriamos didelės išlaidos. Tai yra *testuojama parama, nukreipta į pagalbą pažeidžiamoms visuomenės grupėms*, siekiant sudaryti sąlygas gauti paramą tada, kada jos labiausiai reikia (*vertinant asmens/šeimoms finansinę situaciją*), didinti motyvaciją integruotis į darbo rinką ir išvengti skurdo spąstų bei *racionaliai naudojant turimus išteklius*. Todėl šios paramos teikimas reguliuojamas specialiuoju teisės aktu, nes vertinama individuali besikreipiančiųjų dėl paramos situacija. Piniginės socialinės paramos teikimas taip pat tiesiogiai koreliuoja su kitomis priemonėmis, pavyzdžiui, siekiant skatinti būstų renovaciją, kurios tikslas yra mažinti šilumos praradimus dėl energetiškai neefektyvių pastatų, ir į šį procesą įtraukti nepasiturinčius gyventojus, vadovaujantis Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymu, jeigu kompensacijos už būsto šildymą gavėjas įgyvendina ar jau įgyvendino valstybės ar savivaldybės remiamą daugiabučio namo atnaujinimo (modernizavimo) projektą, daugiabučio namo buto savininkams teikiama valstybės parama (100 proc. apmokamos kredito, paimto daugiabučiam namui atnaujinti (modernizuoti), ir palūkanų įmokos).

Horizontalios (universalios) priemonės (elektros ir dujų kainos augimo dalies kompensavimas, centralizuotai teikiamos šilumos pridėtinės vertės mokesčio kompensavimas) taikomos visiems gyventojams, nepriklausomai nuo jų pajamų, todėl galioja ribotą laiką, o jų finansavimas reikalauja didelių valstybės biudžeto išlaidų (2023 m. valstybės biudžete energijos kainų augimo poveikio sušvelninimo priemonėms skirta beveik 1,85 mlrd. eurų).

Atsižvelgiant į anksčiau nurodytus argumentus, manome, kad esamas būsto šildymo ir vandens išlaidų kompensacinis mechanizmas yra *taiklesnė ir tikslingesnė priemonė*, užtikrinant socialinio teisingumo ir veiksmingumo principo įgyvendinimą, nei siūlymas būsto šildymo išlaidų kompensavimą reguliuoti atskiru teisės aktu, taikant dalinio kompensavimo už suvartotą elektros energiją modelį, kuris numato valstybės paramą visiems šalies gyventojams, nepriklausomai nuo jų finansinės padėties.

Siekiant pagerinti pinigines socialines paramos administravimą, savivaldybės turėtų taikyti vidaus administravimo optimizavimo priemones, kurios užtikrintų nepasiturinčių gyventojų galimybes realizuoti savo teisę kreiptis dėl pinigines socialines paramos ir savalaikį kompensacijų skyrimą (pavyzdžiui, peržiūrėti ir laikinai perskirstyti darbuotojų darbo krūvius, padidinti specialistų skaičių ir kita). SADM, suprasdama, kad dėl išaugusių energijos išteklių kainų padidėjęs besikreipiančiųjų dėl būsto šildymo, geriamojo vandens ir vandens išlaidų kompensacijų skaičius kelia iššūkius savivaldybėms, imasi priemonių užtikrinti tinkamą SPIS veikimą bei sumažinti administracinę našta savivaldybėms optimizuojant ir automatizuojant kompensacijų skyrimo procesus.“

### ***Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos***

6. *Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnis* – „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

7. *Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo:*

3 *straipsnis* – „1) ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms;

[...]“

12 *straipsnis* – „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje.

[...]“

13 *straipsnis* – „[...]“

3. [...] Jeigu skundas gautas žodžiu, telefonu arba Seimo kontrolierius nustatė pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeistų žmogaus teisių ir laisvių požymių iš visuomenės informavimo priemonių bei iš kitų šaltinių, Seimo kontrolierius gali pradėti tyrimą savo iniciatyva.“

8. *Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo:*

2 *straipsnis* – „[...]“

14. Valstybės informacinė sistema – valstybės institucijai (institucijoms) ar valstybės įstaigai (įstaigoms) teisės aktų nustatytoms funkcijoms, išskyrus vidaus administravimą, atlikti reikalingą informaciją apdorojanti teisinių, organizacinių, techninių ir programinių priemonių visuma.

15. Valstybės informacinės sistemos valdytojas – ministerija ar kita valstybės institucija ar valstybės įstaiga, kuri nustato valstybės informacinės sistemos tikslus ir valdo valstybės informacinę sistemą.

16. Valstybės informacinės sistemos tvarkytojas – juridinis asmuo, pagal valstybės informacinės sistemos nuostatus įgaliotas tvarkyti informacinės sistemos duomenis ir atsakyti už jų saugą.

17. Valstybės informaciniai ištekliai – informacijos, kurią valdo institucijos, atlikdamos teisės aktų nustatytas funkcijas, apdorojamos informacinių technologijų priemonėmis, ir ją apdorojančių informacinių technologijų priemonių visuma.

[...]“

10 *straipsnis* – „Institucijos, kurdamos ir tvarkydamos valstybės informacinius išteklius, savo veikloje vadovaujasi šiais pagrindiniais principais:

[...]

4) planavimo, kuris reiškia, kad planuojami valstybės informacinių išteklių steigimo, kūrimo ir tvarkymo eiliškumas, terminai, finansiniai ir žmogiškieji ištekliai ir reikalingos teisinės, organizacinės, programinės ir techninės priemonės;

[...]

7) valstybės informacinių išteklių prieinamumo, kuris reiškia, kad valstybės informacinius išteklius siekiama kurti taip, kad prireikus jais galėtų naudotis visi fiziniai asmenys, nepaisant jų



lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, negalios, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, etninės priklausomybės, religijos;

[...]

9) valstybės išteklių funkcinio suderinamumo, kuris reiškia, kad informacinių technologijų priemonės kuriamos taip, kad tenkintų institucijos funkcijų atlikimo poreikius ir būtų tinkamos teikti paslaugas kitų institucijų atliekamų funkcijų poreikiams tenkinti;

10) patogaus naudojimo, kuris reiškia, kad fiziniams ir juridiniams asmenims užtikrinama galimybė patogiai naudotis teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, teikti nuomonę ir siūlymus dėl jų tobulinimo ir gauti atsakymus.“

*11 straipsnis* – „[...]

2. Institucija, kurdama ir tvarkydama valstybės informacinius išteklius, privalo:

1) planuoti finansinius ir žmogiškuosius išteklius, technines, organizacines, programines ir teisinės priemones;

[...]

12) nuolat fiksuoti informacijos ar elektroninių paslaugų gavėjų nuomones ir vadovaujantis jomis tobulinti tvarkomus valstybės informacines sistemas ir (arba) registrus;

[...].“

*30 straipsnis* – „1. Institucija steigia valstybės informacinę sistemą, siekdama teisės aktuose nustatytoms funkcijoms, išskyrus vidaus administravimą, atlikti reikiamą informaciją apdoroti informacinių technologijų priemonėmis. [...].“

*31 straipsnis* – „1. Valstybės informacinė sistema pradedama kurti patvirtinus valstybės informacinės sistemos nuostatus. Valstybės informacinės sistemos kūrimą organizuoja ir prižiūri valstybės informacinės sistemos valdytojas. Valstybės informacinę sistemą kuria ir programinę įrangą diegia valstybės informacinės sistemos tvarkytojas ir (arba) teisės aktuose nustatyta tvarka parinktas (paskirtas) tiekėjas, kuriam valstybės informacinės sistemos valdytojas gali suteikti teisę tvarkyti duomenis valstybės informacinės sistemos kūrimo laikotarpiu. Valstybės informacinės sistemos kūrėjas privalo užtikrinti tvarkomų duomenų saugą Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatyta tvarka.

[...]

4. Valstybės informacinės sistemos kūrimo metu informacinės sistemos valdytojas turi teisę per valstybės informacinių sistemų ar registrų sąveiką gauti duomenis iš valstybės informacinės sistemos nuostatuose nurodytų kitų valstybės informacinių sistemų ir registrų Lietuvos Respublikos įstatymų ir kituose teisės aktuose nustatyta tvarka.

[...].“

*32 straipsnis* – „1. Valstybės informacinė sistema modernizuojama, kai pasikeičia institucijai teisės aktuose nustatytos funkcijos, kurioms atlikti reikalingą informaciją apdoroja valstybės informacinė sistema ar valstybės informacinės sistemos naudojimo metu atsiranda papildomų informacijos apdorojimo poreikių, kurie iš esmės keičia įdiegtus informacijos apdorojimo procesus. [...].

2. Sprendimą modernizuoti ar likviduoti valstybės informacinę sistemą priima valstybės informacinės sistemos valdytojas. [...].“

*34 straipsnis* – „1. Valstybės informacinės sistemos valdytojas metodiškai vadovauja valstybės informacinės sistemos tvarkytojui ir koordinuoja valstybės informacinės sistemos funkcionavimą.

2. Valstybės informacinės sistemos valdytojas turi:

[...]

2) spręsti valstybės informacinės sistemos plėtros klausimus;

[...]

3. Valstybės informacinės sistemos valdytojas privalo:

1) koordinuoti valstybės informacinės sistemos tvarkytojo ir šio įstatymo 41 straipsnyje numatyto teikėjo darbą, nustatyta tvarka atlikti jų priežiūrą;

[...]

3) nagrinėti valstybės informacinės sistemos tvarkytojo pasiūlymus dėl valstybės informacinės sistemos veiklos tobulinimo ir priimti dėl jų sprendimus;

[...]

5. Valstybės informacinės sistemos tvarkytojas turi:

1) teisę reikalauti iš duomenų teikėjų, kad jų pateikti duomenys būtų tinkami ir pateikti laiku;

2) teisę rengti ir įgyvendinti techninių ir programinių priemonių kūrimo ir plėtros planus, investicinius projektus;

[...]

6. Valstybės informacinės sistemos tvarkytojas privalo:

[...]

6) užtikrinti, kad valstybės informacinė sistema veiktų nepertraukiamai;

[...].“

9. *Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013-02-27 nutarimu Nr. 180:*

32 *punktas* – „Valstybės informacinė sistema modernizuojama, kai pasikeičia valstybės informacinės sistemos valdytojui teisės aktuose nustatytos funkcijos, kurioms atlikti reikalingą informaciją apdoroja valstybės informacinė sistema, ar naudojant valstybės informacinę sistemą atsiranda papildomų informacijos apdorojimo poreikių, kurie iš esmės keičia įdiegtus informacijos apdorojimo procesus.“

33 *punktas* – „Priėmus sprendimą modernizuoti valstybės informacinę sistemą, valstybės informacinės sistemos valdytojas arba jo pavedimu valstybės informacinės sistemos tvarkytojas rengia teisės akto dėl valstybės informacinės sistemos modernizavimo ir jos nuostatų pakeitimo projektą.“

34 *punktas* – „Aprašo 33 punkte nurodyto teisės akto projektas derinamas ir tvirtinamas [...].“

35 *punktas* – „Valstybės informacinės sistemos valdytojas ar jo įgaliotas valstybės informacinės sistemos tvarkytojas Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytojui šio registro nuostatų nustatyta tvarka ir terminais pateikia duomenis apie priimtą sprendimą modernizuoti valstybės informacinę sistemą.“

36 *punktas* – „Patvirtinės teisės aktą dėl valstybės informacinės sistemos modernizavimo, valstybės informacinės sistemos valdytojas arba jo pavedimu valstybės informacinės sistemos tvarkytojas rengia valstybės informacinės sistemos techninio aprašymo (specifikacijos) pakeitimo projektą.“

37 *punktas* – „Valstybės informacinės sistemos techninio aprašymo (specifikacijos) pakeitimo projektas derinamas ir tvirtinamas [...].“

38 *punktas* – „Valstybės informacinės sistemos valdytojas ar jo įgaliotas valstybės informacinės sistemos tvarkytojas Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytojui šio registro nuostatų nustatyta tvarka ir terminais pateikia duomenis apie patvirtintą valstybės informacinės sistemos techninio aprašymo (specifikacijos) pakeitimą.“

39 *punktas* – „Modernizuota valstybės informacinė sistema įteisinama [...].“

40 *punktas* – „Valstybės informacinės sistemos valdytojas ar jo įgaliotas valstybės informacinės sistemos tvarkytojas Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytojui šio registro nuostatų nustatyta tvarka ir terminais pateikia duomenis apie modernizuotos valstybės informacinės sistemos įteisinimą.“

10. *Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008-05-29 įsakymu Nr. A1-172:*

5 *punktas* – „SPIS tikslas – rinkti duomenis apie teikiamą socialinę paramą, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, specializuotą kompleksinę pagalbą šeimai (asmeniui), įgalinančius gauti patikimą statistinę analitinę informaciją sprendimams dėl socialinės paramos

politikos tobulinimo priimti, siekiant efektyvaus socialinės paramos šeimai (asmeniui) teikimo bei socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinės integracijos, keistis informacija su kitų Europos Sąjungos valstybių narių kompetentingomis įstaigomis, [...], bei užtikrinti galimybę fiziniams asmenims užsisakyti viešąsias elektronines paslaugas.“

*6 punktas* – „SPIS uždaviniai:

[...]

6.4. teikti ir administruoti su socialine parama susijusias viešąsias elektronines paslaugas:

[...]

6.4.3. būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skyrimas;

[...].“

*7 punktas* – „SPIS funkcijos:

7.1. identifikuoti SPIS naudotojus, elektroninių paslaugų gavėjus, jų atstovus;

7.2. SPIS duomenų bazėje kaupti informaciją apie teikiamą socialinę materialinę ir nematerialinę paramą;

7.3. formuoti duomenų teikimo iš valstybės registru ir kitų informacinių sistemų užklaugas;

7.4. elektroninių paslaugų prašymų pildymas ir jų administravimas bei tvarkymas;

[...]

7.6. informuoti socialinės paramos gavėjus apie socialinės materialinės ir nematerialinės paramos teikimo aktualijas ir galimybes gauti socialinę paramą;

[...]

7.9. užtikrinti galimybę SPIS paslaugų gavėjams SPIS priemonėmis gauti, rengti, tvarkyti ir teikti informaciją;

7.9<sup>1</sup>. teikti SPIS duomenis Lietuvos Respublikos institucijoms ir gauti iš jų duomenis [...];

7.10. generuoti ir siųsti automatinius pranešimus.“

*9 punktas* – „SPIS organizacinė struktūra:

9.1. SPIS valdytoja, SPIS tvarkomų asmens duomenų valdytoja ir tam tikrų funkcijų, nurodytų Nuostatų 11 punkte, atžvilgiu, SPIS tvarkytoja – Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – Ministerija);

9.2. SPIS administratorius – SPIS valdytojo pasitelktas paslaugų teikėjas, SPIS valdytojo vardu tvarkantis SPIS;

9.3. SPIS tvarkytojai ir SPIS asmens duomenų tvarkytojai – SPIS administratorius, savivaldybių administracijos, savivaldybių įstaigos, [...];

[...].“

*10 punktas* – „Ministerija, vykdydama SPIS valdytojo funkcijas:

10.1. atlieka Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo nustatytas funkcijas, turi šiame įstatyme nurodytas teises ir pareigas;

[...]

10.3. teikia savivaldybėms ir savivaldybių įstaigoms [...] metodinę pagalbą SPIS naudojimo, tvarkymo ir duomenų saugos klausimais;

[...]

10.5. inicijuoja SPIS programinės įrangos tobulinimą, plėtrą, nagrinėja ir sprendžia aktualias SPIS veiklos problemas.“

*11 punktas* – „Ministerija vykdo šias SPIS tvarkytojo funkcijas:

11.1. organizuoja SPIS programinės įrangos kūrimą, diegimą ir palaikymą;

11.2. užtikrina nepertraukiamą SPIS veiklą;

[...].“

*12 punktas* – „SPIS administratoriaus funkcijos:

12.1. prižiūri, administruoja ir vysto SPIS;

[...].“

*13 punktas* – „Savivaldybių administracijos, savivaldybių įstaigos [...], vykdydami SPIS tvarkytojo funkcijas:

[...]

13.3. teikia SPIS valdytojui pasiūlymus dėl SPIS veiklos tobulinimo.“

### *Tyrimo išvados*

11. Pažymėtina, kad Seimo kontrolierių veiklos tikslas – ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinant žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje (pažymos 7 punktą). Seimo kontrolieriai neturi įgaliojimų tirti ir vertinti aplinkybių, reikalaujančių specialiųjų žinių tam tikroje srityje, o šiuo konkrečiu atveju, informacinių technologijų, sistemų, išteklių ir pan. srityse. Taigi šio tyrimo metu nustatytos aplinkybės vertintos tik viešojo administravimo aspektu.

12. Atsižvelgiant į tyrimo metu gautą informaciją, teisinį reglamentavimą (pažymos 6–10 punktai), atkreiptinas dėmesys į šiuos aspektus:

12.1. Vadovaujantis pažymoje pacituotomis teisės aktų normomis (pažymos 6–10 punktai):

12.1.1. Institucijos, kurdamos ir tvarkydamos valstybės informacinius išteklius, savo veikloje vadovaujasi, be kitų, šiais pagrindiniais principais:

- *planavimo*, kuris reiškia, kad planuojami valstybės informacinių išteklių steigimo, kūrimo ir tvarkymo eiliškumas, terminai, finansiniai ir žmogiškieji ištekliai ir reikalingos teisinės, organizacinės, programinės ir techninės priemonės;

- *valstybės informacinių išteklių prieinamumo*, kuris reiškia, kad valstybės informacinius išteklius siekiama kurti taip, kad prireikus jais galėtų naudotis visi fiziniai asmenys, nepaisant jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, negalios, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, etninės priklausomybės, religijos;

- *valstybės išteklių funkcinio suderinamumo*, kuris reiškia, kad informacinių technologijų priemonės kuriamos taip, kad tenkintų institucijos funkcijų atlikimo poreikius ir būtų tinkamos teikti paslaugas kitų institucijų atliekamų funkcijų poreikiams tenkinti;

- *patogaus naudojimo*, kuris reiškia, kad fiziniams ir juridiniams asmenims užtikrinama galimybė patogiai naudotis teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, teikti nuomonę ir siūlymus dėl jų tobulinimo ir gauti atsakymus.

12.1.2. Institucijos, kurdamos ir tvarkydamos valstybės informacinius išteklius, privalo, be kita ko:

- planuoti finansinius ir žmogiškuosius išteklius, technines, organizacines, programines ir teisines priemones;

- nuolat fiksuoti informacijos ar elektroninių paslaugų gavėjų nuomones ir vadovaudamasi jomis tobulinti tvarkomas valstybės informacines sistemas ir (arba) registrus.

12.1.3. SPIS vienas iš uždavinių – teikti ir administruoti su socialine parama susijusias viešąsias elektrones paslaugas, įskaitant būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skyrimą. Taip pat, be kitų funkcijų, SPIS turi funkciją užtikrinti galimybę SPIS paslaugų gavėjams SPIS priemonėmis gauti, rengti, tvarkyti ir teikti informaciją.

12.1.4. SPIS valdytoja, o tam tikrų funkcijų atžvilgiu ir tvarkytoja – SADM.

12.1.5. SADM, vykdydama SPIS valdytojo ir tvarkytojo funkcijas:

- inicijuoja SPIS programinės įrangos tobulinimą, plėtrą, nagrinėja ir sprendžia aktualias SPIS veiklos problemas;

- organizuoja SPIS programinės įrangos kūrimą, diegimą ir palaikymą;

- užtikrina nepertraukiamą SPIS veiklą.

12.2. „2022 metais siekiant mažinti gyventojams finansinę naštą, tenkančią dėl augančių energetinių išteklių kainų ir atitinkamai didėjančių būsto šildymo ir karšto vandens išlaidų, Įstatymo reguliavimas praplėstas tiek, kad Kompensacijas gali gauti ne tik mažas, bet ir vidutines pajamas

gaunantys šalies gyventojai“ (pažymos 2.1.1 papunktis). Dėl šios priežasties gerokai išaugo besikreipiančiųjų dėl Kompensacijų srautas, savivaldybės laiku nepriima sprendimų dėl būsto šildymo išlaidų kompensacijų skyrimo (pažymos 2 punktas).

12.3. „Siekiant sumažinti administracinę naštą nepasiturintiems gyventojams ir savivaldybių administracijoms išaugus besikreipiančiųjų skaičiui, 2022 m. rugsėjo 30 d. įsigaliojusiais Įstatymo pakeitimais [...] *įtvirtinta laikino galiojimo nuostata (iki 2024 m. balandžio 30 d.), kuria būsto šildymo ir vandens išlaidų kompensacijos skiriamos iš karto visam šildymo sezonui, jeigu dėl jų kreiptasi likus 1 mėnesiui iki šildymo sezono pradžios arba šildymo sezono metu ir gali būti gražinamos nuo šildymo sezono pradžios, nepriklausomai nuo to, kada asmuo šildymo sezono metu kreipėsi dėl jų.* Taip buvo siekiama suvaldyti ir besikreipiančiųjų srautus, užtikrinant, kad gyventojai neprarastų teisės į Kompensacijas (galėtų dėl jų kreiptis viso šildymo sezono laikotarpiu), o savivaldybės galėtų užtikrinti kompensacijų teikimą“ (pažymos 5.1 papunktis).

12.4. SADM pripažino, kad:

12.4.1. „Buvo identifikuoti SPIS trumpalaikiai trikdžiai. Pagrindinė problema kilo dėl integracijų su kitomis informacinėmis sistemos ir registrais“ (pažymos 2.2.1 papunktis);

12.4.2. SPIS apkrova padidėjusi (pažymos 5.1 papunktis);

12.4.3. „SPIS [...] perkonstravimas, siekiant padidinti SPIS pralaidumą, dėl architektūrinių, bazinių, principinių sprendimų, užtrunka“ (pažymos 5.1 papunktis).

12.5. SADM pateikė informaciją, kad buvo imtasi šių veiksmų ir priemonių, kilusioms problemoms dėl SPIS veiklos, spręsti:

12.5.1. „2023 m. vasario – kovo mėnesiais atnaujinus integracines procedūras ir SPIS duomenų bazės sąrangos technines detales bei įdiegus sistemos atnaujinimus, sutrikimų dėl SPIS ir trečiųjų šalių informacinių sistemų bei registrų nefiksuota“ (pažymos 2.2.1 ir 5.8 papunkčiai).

12.5.2. „yra parengti reikiami dokumentai ir artimiausiu metu (vėliausias planuojamas terminas – nuo kovo 20 d.) savivaldybės vėl galės naudotis Valstybės duomenų agentūros sukurta aplikacija – duomenų apibendrinimo posistemiui, kuris skirtas bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų vertinimui, sujungiant duomenis iš išorinių informacinių sistemų / registrų bei vidinių savivaldybių sistemų, duomenis perduoti savivaldybėms, įgalinant jas efektyviau naudoti valstybės informacinių sistemų ir registrų informaciją, kurios pagrindu savivaldybės gyventojams skiria piniginę socialinę paramą“ (pažymos 2.2.4 papunktis).

12.5.3. „buvo užsakytos Sybase duomenų bazės specialistų paslaugos ir buvo atlikti duomenų bazės naujinimo ir optimizavimo darbai, kurie leido padidinti sistemos pajėgumus“ (pažymos 5.1 papunktis).

12.5.4. „šiuo metu vykdomas SPIS modernizavimo projektas, kur vykdomi sistemos greitaveikos darbai. Imamės visų reikiamų veiksmų, kad ateinančią sezoną tokių strigimų nebūtų ir prašymų teikimas bei jų nagrinėjimas vyktų sklandžiai. Modernizuojamos paslaugos ir pati sistema“ (pažymos 5.1 papunktis).

Pastebėtina, kad pagal pažymoje pacituotas teisės aktų nuostatas, reglamentuojančias SPIS modernizavimą (pažymos 8–9 punktai), modernizacija turi būti atlikta pagal tam tikrą tvarką:

- „valstybės informacinė sistema modernizuojama, kai pasikeičia institucijai teisės aktuose nustatytos funkcijos, kurioms atlikti reikalingą informaciją apdoroja valstybės informacinė sistema ar valstybės informacinės sistemos naudojimo metu atsiranda papildomų informacijos apdorojimo poreikių, kurie iš esmės keičia įdiegtus informacijos apdorojimo procesus“;

- „sprendimą modernizuoti ar likviduoti valstybės informacinę sistemą priima valstybės informacinės sistemos valdytojas“;

- „priėmus sprendimą modernizuoti valstybės informacinę sistemą, valstybės informacinės sistemos valdytojas arba jo pavedimu valstybės informacinės sistemos tvarkytojas rengia teisės akto dėl valstybės informacinės sistemos modernizavimo ir jos nuostatų pakeitimo projektą“, kuris turi būti atitinkamai derinamas ir tvirtinamas, o duomenys apie priimtą sprendimą nustatyta tvarka ir terminais pateikiami Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytojui;

- „patvirtinęs teisės aktą dėl valstybės informacinės sistemos modernizavimo, valstybės informacinės sistemos valdytojas arba jo pavedimu valstybės informacinės sistemos tvarkytojas

rengia valstybės informacinės sistemos techninio aprašymo (specifikacijos) pakeitimo projektą“, kuris turi būti atitinkamai derinamas ir tvirtinamas, o duomenys apie patvirtintą valstybės informacinės sistemos techninio aprašymo (specifikacijos) pakeitimą nustatyta tvarka ir terminais pateikti Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytojui;

- „modernizuota valstybės informacinė sistema įteisinama“, apie tai nustatyta tvarka ir terminais pranešant Registrų ir valstybės informacinių sistemų registro tvarkytojui.

Pažymėtina, kad SADM, nurodžiusi, jog SPIS modernizuojama, nepateikė tai įrodančių duomenų, nors to buvo prašyta (pažymos 5.2 papunktis). Pažymos 5.3 papunktyje nurodyta, kad, SADM teigimu, „SPIS modernizavimas buvo įteisintas tinkamai“, tačiau nurodyta modernizacija vyko 2020 m., o ne 2022–2023 m., kai įsigaliojo Įstatymo pakeitimai.

12.5.5. „Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“ projekto „įgyvendinimo komanda dalyvauja nuolatiniuose susitikimuose, teikia pastabas Projekto dokumentacijai, su komanda derinami visi nauji bei Projekto apimtyje modernizuojami procesai“; „numatoma Projekto pabaiga 2023 m. spalio mėn. Tikslas pasiekimas matuojamas ir vertinamas bus tik užbaigus Projektą ir pradėjus modernizuoto SPIS eksploataciją“ (pažymos 5.4 ir 5.9 papunkčiai).

12.5.6. „Pasiūlymus iš SPIS tvarkytojų (teikia ne tik savivaldybės administracijos, bet ir įstaigos prie SADM) tobulinimui gauname nuolat. Visi gauti poreikiai yra vertinami (ar yra nauda visiems tvarkytojams, ar atitinka teisinį reguliavimą, kokie finansiniai resursai reikalingi ir pan.) ir priėmęs sprendimą juos realizuoti, registruojami ir perduodami SPIS vystymui“ (pažymos 5.5 papunktis).

12.5.7. „[...] buvo atlikti ilgų sistemos užklausų optimizavimo darbai. Taip pat sutvarkyta SPIS dalis, atsakinga už naujų gyventojų prašymų pateikimą per *Google Chrome* bei *Microsoft Edge* naršykles. Taip pat atlikti pirminiai SPIS centrinės duomenų bazės atnaujinimo ir optimizavimo darbai, kurie tęsiasi iki šiol. [...] SADM nuolat nepertraukiamai stebi SPIS veikimą ir deda visas pastangas, siekdama pašalinti sistemos strigimus“ (pažymos 5.6 papunktis).

12.5.8. „SADM, siekdama organizuoti nepertraukiamą SPIS veikimą, užtikrina nuolatinį SPIS priežiūros paslaugų tęstinumą, t. y. nuolat viešųjų pirkimu būdu įsigyja SPIS priežiūros, konsultavimo bei vystymo paslaugas. [...] Su SPIS priežiūrą bei vystymą vykdančio paslaugos teikėjo pagalba sistemos veikla yra nuolat stebima, analizuojama bei vykdomas klaidų ir sutrikimų taisymas“; „SADM yra paskelbusi SPIS priežiūros, konsultavimo ir vystymo paslaugų viešąjį pirkimą. Šio pirkimo techninėje specifikacijoje numatyti reikalavimai, kuriais siekiama ne tik stebėti, greitai savalaikiai atstatyti po sutrikimų, bet ir tobulinti SPIS veikimą bei išvengti pasikartojančių klaidų [...]“; „naujam SPIS priežiūros paslaugų teikėjui numatyti griežti nenutrūkstamo SPIS veikimo reikalavimai, kaip „Teikėjas turi užtikrinti SPIS prieinamumą ne mažesnę kaip 98 proc. per parą“ arba „Teikėjas turi užtikrinti SPIS pasiekiamumą 24 val. parą, 7 dienas per savaitę“, už kurių nevykdymą sutartyje aprašomos sankcijos“ (pažymos 5.7-5.8 papunkčiai).

12.5.9. „Siekiant atliepti savivaldybių administracijų poreikius, 2023 m. gegužės 4 d. savivaldybių administracijoms pristatyti Duomenų apibendrinimo posistemio galimi funkcionalumai. Gavus savivaldybių administracijų pastabas ir pasiūlymus ir baigus derinti teisinius bei techninius klausimus su savivaldybių administracijomis ir kitomis institucijomis, bus sudarytos sąlygos naudotis naujais funkcionalumais Duomenų apibendrinimo posistemyje“ (pažymos 5.10 papunktis).

13. Apibendrinant tai, kas išdėstyta, galima daryti išvadą, kad SADM ėmėsi veiksmų problemoms dėl SPIS veiklos sutvarkymo spręsti, tam, „kad ateinančią sezoną tokių strigimų nebūtų ir prašymų teikimas bei jų nagrinėjimas vyktų sklandžiai“. SADM pateikta informacija duoda pagrindo manyti, kad modernizuota SPIS veiks geriau ir bus prieinama bei patogi naudoti.

Atsižvelgiant į tai, kad tyrimo metu paaiškėjo, jog keliamą problema buvo ir yra sprendžiama, o ypač į tai, kad kai kurių priemonių įgyvendinimas dar įvyks vėliau – projekto

„Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos elektroninių paslaugų plėtra“ pabaiga 2023 m. spalio mėn. ir tikslo pasiekimas bus matuojamas ir vertinamas tik užbaigus šį Projektą ir pradėjus modernizuoto SPIS eksploataciją; laukiama savivaldybių administracijų pastabų ir siūlymų dėl duomenų apibendrinimo posistemio funkcionalumo ir, baigus derinti teisinius bei techninius klausimus su savivaldybių administracijomis ir kitomis institucijomis, bus sudarytos sąlygos naudotis naujais funkcionalumais Duomenų apibendrinimo posistemyje – darytina išvada, kad tyrimą savo iniciatyva tikslinga nutraukti.

### **SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS**

14. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia savo iniciatyva pradėti tyrimą dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pareigūnų galimai netinkamos veiklos (neveikimo), vykdant jiems priskirtas funkcijas, susijusias su Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos veikimo be trikdžių tinkamu užtikrinimu, nutraukti.

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė