AUKŠČIAUSIOJI AUDITO INSTITUCIJA

VALSTYBINIO AUDITO ATASKAITA

REGISTRŲ CENTRO TVARKOMI VALSTYBĖS INFORMACINIAI IŠTEKLIAI

2021 m. gruodžio 6 d.

Nr. VAE-7

Valstybės kontrolė – aukščiausioji valstybinio audito institucija – prižiūri, ar teisėtai ir efektyviai valdomas ir naudojamas valstybės turtas ir kaip vykdomas valstybės biudžetas. Valstybės kontrolė, teikdama audito pastebėjimus ir rekomendacijas, skatina teigiamą ir veiksmingą valstybinio audito poveikį valstybės finansų valdymo ir kontrolės sistemai bei į rezultatus ir visuomenės poreikius orientuotam viešajam valdymui. Daugiau apie Valstybės kontrolės veiklą ir valstybinio audito rezultatus – interneto svetainėje www.valstybeskontrole.lt.

Auditą atliko: Gytis Tamulevičius (grupės vadovas), Renata Vaitulionienė, Diana Nikitina, Linas Balčiūnas, Denis Voišnis, Viktorija Danaitytė, Ona Butėnaitė, Gediminas Sungaila.

Valstybinio audito ataskaita pateikta: Lietuvos Respublikos Seimo Audito komitetui, Ekonomikos ir inovacijų ministerijai, Valstybės įmonei Registrų centrui.

TURINYS

PAGRINDINIAI FAKTAI

25

valstybės informacinius išteklius 2018–2020 m. tvarkė Registrų centras.

541 mln. vnt.

paslaugų 2018–2020 m. suteikė Registrų centras juridiniams ir fiziniams asmenims.

131 mln. Eur

pajamų 2018–2020 m. gavo Registrų centras, iš jų 15 mln. Eur valstybės biudžeto kompensacijos už neatlygintinai suteiktas paslaugas.

7 (iš 9)

valstybės informacinių išteklių valdytojai nedalyvavo Registrų centro strateginių sprendimų dėl valstybės informacinių išteklių plėtros priėmimo procese.

84 proc.

užklausų dėl IT pokyčių (funkcinių, techninių ir programinių), kurioms nustatytas įgyvendinimo terminas, neįgyvendintos laiku.

11 (iš 21)

valstybės informacinių išteklių, kuriems turėjo būti atlikti saugos atitikties vertinimai, 2018–2020 m. nebuvo atlikti.

54 proc.

IT užklausų (naudotojų kreipimųsi į IT pagalbos tarnybą) 2018–2020 m. vėluota išnagrinėti.

43 proc.

IT incidentų 2018–2020 m. vėluota išspręsti.

SANTRAUKA

Audito svarba

Valstybės informaciniai ištekliai yra informacijos, kurią valdo institucijos, atlikdamos teisės aktų nustatytas funkcijas, apdorojamos informacinių technologijų priemonėmis, ir ją apdorojančių informacinių technologijų priemonių visuma [1]. Registrų centras tvarko svarbius valstybės informacinius išteklius: Nekilnojamojo turto, Juridinių asmenų registrus, Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą ir kt. Registrų centro tvarkomų informacinių išteklių duomenys naudojami valstybės funkcijoms įgyvendinti: valstybės finansų ir turto valdymui, sveikatos apsaugai ir kt. Valstybei svarbios informacijos apsauga nuo praradimo ir valstybės informacinių išteklių prieinamumas svarbus užtikrinant visuomenės saugumą, gerovę, ekonomikos plėtrą.

Įmonė teikia 300 rūšių administracinių ir viešųjų paslaugų. 2018–2020 m. suteiktų paslaugų skaičius išaugo 2,4 karto. 2020 m. valstybės institucijoms, kitiems juridiniams ir fiziniams asmenims buvo suteikta 293 mln. vnt. paslaugų. Už suteiktas paslaugas 2018–2020 m. gauta 130,7 mln. Eur pajamų.

Valstybės kontrolė nusprendė atlikti Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių auditą, nes patikimi, vientisi ir konfidencialūs duomenys, nenutrūkstamas jų teikimas iš registrų ir informacinių sistemų tampa dar aktualesni galiojant valstybės lygio ekstremaliajai situacijai kai reikalingi patikimi duomenys greitiems sprendimams priimti.

Audito tikslas ir apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas Registrų centro informacinių išteklių tvarkymas.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar sudarytos sąlygos valstybės informacinių išteklių plėtrai;
- ar tinkamai valdomi veiklos procesai, susiję su valstybės informacinių išteklių priežiūra, aptarnavimu ir palaikymu.

Siekdami atsakyti į audito klausimus, analizavome, ar Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių procesų valdymas atitinka gerosios praktikos COBIT5 – visuotinai pripažinto vidaus kontrolės instrumento, skirto informacinių technologijų procesų valdymui, nuostatas ir teisės aktų reikalavimus.

Audituojamas subjektas – Valstybės įmonė Registrų centras, vykdantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės pavestas valstybės funkcijas.

Informaciją taip pat rinkome iš Ekonomikos ir inovacijų, Teisingumo, Sveikatos apsaugos, Susisiekimo, Vidaus reikalų, Žemės ūkio ir Kultūros ministerijų, Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro, Nacionalinės teismų administracijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Informacinės visuomenės plėtros komiteto.

[1] Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 2 str. 17 d.

Audituojamasis laikotarpis – 2018–2020 m. Siekiant įvertinti pokyčius ir palyginti duomenis, kai kuriais atvejais audito įrodymams surinkti buvo naudojami 2017 ir 2021 m. duomenys: 2017 m. duomenis naudojome vertindami saugos valdymo procesą, 2021 m. – vertindami strateginio valdymo, biudžeto valdymo ir projektų valdymo procesus ir kitų procesų pokyčius.

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“ (49 psl.).

Pagrindiniai audito rezultatai

Registrų centras turi užtikrinti, kad valstybės informaciniai ištekliai būtų tvarkomi taip, kad juose kaupiami duomenys būtų patikimi, saugūs, greitai ir patogiai prieinami valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, verslui ir visuomenei. Nustatyta, kad patobulinus Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdymo procesus, būtų sudarytos geresnės sąlygos užtikrinti aukštą svarbių valstybei informacinių išteklių prieinamumą, pakankamą greitaveiką ir duomenų saugą.

1. Nesudarytos tinkamos sąlygos valstybės informacinių išteklių plėtrai

- Neužtikrinta, kad visų Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojai dalyvautų priimant strateginius sprendimus, galinčius turėti įtakos valstybės informacinių išteklių plėtrai. IT strateginio valdymo procesas integruotas į bendrą centro veiklos strateginį valdymą, bet 7 iš 9 valdytojų į šį procesą nebuvo įtraukti. Dalyvavo tik Ekonomikos ir inovacijų ministerija, kaip savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija, kuri tvirtina centro veiklos strategiją, ir Registrų centras. Todėl nebuvo sudarytos galimybės strategijos rengimo etape suderinti visų kitų valstybės informacinių išteklių valdytojų poreikius (1.1 poskyris, 14 psl.).
- Teisės aktų reikalavimų nesilaikymo atvejų neatlygintinai teikiant duomenis ir kompensuojant Registrų centro patirtas sąnaudas nenustatėme, tačiau valstybės mastu nepakankamai vertinamos galimybės mažinti valstybės biudžeto lėšų poreikį neatlygintinai teikiamoms paslaugoms kompensuoti. Registrų centras gali suteikti 17,2 proc. (45 iš 262) duomenų teikimo paslaugų „sistema-sistema“ būdu, kuris yra pigiausias, lyginant su kitais būdais (popieriniu ir elektroniniu). Net ir nedidelė dalis paslaugų, suteiktų ne „sistema-sistema“ būdu, labai didina valstybės biudžeto išlaidas neatlygintinai teikiamų paslaugų sąnaudoms kompensuoti. Nustatyta, kad nors 2020 m. Juridinių asmenų registro išplėstinių su istorija išrašų elektronine forma ne „sistema-sistema“ būdu suteikta tik 1 proc., už šią paslaugą apskaičiuota 270,3 tūkst. Eur valstybės biudžeto kompensacija, kuri būtų 94 kartus mažesnė (2,9 tūkst. Eur), jei paslauga būtų suteikta „sistema-sistema“ būdu. Ekonomikos ir inovacijų ministerija, kaip įmonės savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija, neanalizuoja, kodėl neatlygintinų duomenų gavėjai, turintys galimybę gauti duomenis šiuo būdu, ne visais atvejais juo naudojasi ir renkasi brangesnį būdą. Valstybė patiria išlaidas, kompensuojant brangesniu būdu teikiamas paslaugas, kurias galėtų skirti papildomų integracinių sąsajų sukūrimui, kad kuo daugiau duomenų gavėjų paslaugas galėtų gauti „sistema-sistema“ būdu (1.3 poskyris, 18 psl.).
- Įmonėje informacinių technologijų projektų įgyvendinimo stebėsena ir kontrolė nepakankama. 2020 m. vasario mėn. parengtas Projektų valdymo metodikos projektas ir kai kurios jo nuostatos praktiškai yra taikomos, bet tai neužtikrino, kad būtų laiku įgyvendinamos visos informacinių technologijų projektų įgyvendinimo rizikoms valdyti numatytos priemonės. Iš keturių analizuotų du projektai neįgyvendinti suplanuotu laiku (vėluoja 19 mėn.), vėluoja dviejų

projektų dalies veiklų įgyvendinimas. Nenustatyti planuojamos projektų naudos vertinimo rodikliai. Laiku neįgyvendinti projektai lemia ir vėluojantį valstybės institucijų suplanuotų pertvarkų įgyvendinimą, o nesant naudos vertinimo rodiklių, nesudarytos sąlygos objektyviai įvertinti, ar įgyvendinus projektą pasiekta planuota nauda (1.4 poskyris, 21 psl.).

- Registrų centre suburtas ir veikia Architektūros komitetas, kurio tikslas užtikrinti centro tvarkomų informacinių išteklių informacinių technologijų sprendimų architektūros vientisumą, įgyvendinant organizacijos veiklos strategiją, bet jis nepatvirtintas. Centre nesukurta bendra informacinių technologijų architektūra, nėra bendro informacinių technologijų architektūros dokumento, kuriame būtų aprašyta esama informacinių technologijų architektūra ir tikslinė (planuojama) architektūra, architektūros strategija, politika, todėl nėra sudaromos pakankamos galimybės priimti pagrįstus sprendimus dėl centro tvarkomų informacinių išteklių plėtros (1.5 poskyris, 23 psl.).
- Nepakankamai efektyvus žmogiškųjų išteklių valdymo procesas. Registrų centras planuodamas Informacinių technologijų centro žmogiškuosius išteklius, nepakankamai pagrindžia reikalingų kompetencijų poreikį. Faktiškai dirbančių darbuotojų skaičius 2020 m. neatitiko suplanuoto poreikio: planuota šį skaičių padidinti 24 darbuotojais, bet faktiškai padidėjo tik 8 (33,3 proc.). 2021 m. valdant rizikas įsigytos išorės informacinių technologijų specialistų paslaugos. Informacinių technologijų centre identifikuotos kritinės pareigybės bei parengtas jų pamainumo stebėsenos planas, tačiau plane nėra detalizuota informacija apie 27 proc. identifikuotų kritinių darbuotojų. Nėra įsitikinama, ar šis planas veiksmingas, ar pakankamos jame numatytos kritinių darbuotojų pamainumo kompetencijos, todėl nepakankamai valdoma įmonės informacinių technologijų veiklai kylančių grėsmių dėl galimo svarbias funkcijas atliekančių darbuotojų ir jų kompetencijų praradimo rizika (1.6 poskyris, 25 psl.).

2. Nesudarytos sąlygos tinkamai valdyti Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių priežiūros, aptarnavimo ir palaikymo procesus

- Nepakankamai stebima ir analizuojama informacinių technologijų infrastruktūros ir jos elementų saugos būklė. Registrų centro saugos įgaliotiniai neužtikrino, kad tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinimai būtų atliekami teisės aktuose nustatytu periodiškumu[2]: pusės (11[3] iš 21) valstybės informacinių išteklių, kurių saugos atitikties vertinimai turėjo būti atlikti, 2018–2020 m. nebuvo atlikti, kitų atlikti rečiau negu nustatyta, todėl nesudaromos sąlygos laiku nustatyti neatitikčių saugos reikalavimams atvejus, įvertinti naujas ar pasikeitusias saugos rizikas, numatyti jų šalinimo priemones. Saugos politikos įgyvendinimą ir priežiūrą apsunkina tai, kad Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugą audituojamu laikotarpiu reglamentavo 9-ios skirtingų valdytojų patvirtintos saugos politikos (duomenų saugos nuostatai) ir 45 jas įgyvendinantys dokumentai (2.1 poskyris, 27 psl.).
- Nesiimama pakankamų priemonių, kad būtų užtikrintas aukštas Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių prieinamumas. Centro informacinės infrastruktūros pajėgumų poreikio planavimas neatitinka gerosios praktikos: nerengiami valstybės informacinių išteklių pajėgumų vystymo planai, kuriuose būtų kiekybiškai aprašyti esami ir numatyti būsimi našumo, procesorių

[2] Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, vidaus reikalų ministro 2013-10-04 įsakymu Nr. 1V-832 patvirtinti Techniniai valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimai, krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtintas Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas.

[3] Nekilnojamojo turto kadastro, Nekilnojamojo turto, Juridinių asmenų, Adresų, Gyventojų, Hipotekos, Turto arešto aktų registrų, Juridinių asmenų dalyvių, Metrikacijos paslaugų, E-pristatymo, E-sąskaitos informacinių sistemų.

apkrovos, diskų ir atminties panaudojimo apimtis, tinklų ir elektroninių ryšių pralaidumo, greitaveikos poreikiai, naujų technologijų panaudojimas. 2020 m. kai kuriais mėnesiais 6 (iš 8) pirmos kategorijos informacinių sistemų neveikimo laikas viršijo teisės aktuose[4] nustatytąjį, todėl nebuvo užtikrinta, kad gyvybiškai svarbūs valstybės informaciniai ištekliai būtų maksimaliai prieinami naudotojams (2.2 poskyris, 28 psl.).

- Nesudaromos pakankamos sąlygos operatyviai reaguoti į naudotojų užklausas ir spręsti visų rūšių incidentus. Registrų centro incidentų valdymo tvarkose[5] neapibrėžtos valstybės informacinių išteklių incidentų klasifikavimo schemos, nereglamentuotas užklausų valdymas. IT pagalbos tarnybos sistemoje registruojama ne visa užklausai ar incidentui apibūdinti reikalinga informacija, netinkamai vertinama proceso atlikimo kokybė. 2018–2020 m. 54 proc. (18 613 iš 34 699) užklausų ir 43 proc. (5 556 iš 12 853) incidentų neišnagrinėta ir neišspręsta laiku (2.3 poskyris, 31 psl.).
- 2019 m. pradėtas diegti informacinių technologijų problemų valdymo procesas nepakankamai rezultatyvus. Incidentų pasikartojimas, jų dinamika, tendencijos neanalizuojamos, problemų valdymo procesas neapibrėžtas: nenustatyti problemų registravimo kriterijai, klasifikavimo schemos, trūksta procedūrų aprašymų, nenustatytos atsakomybės, nekaupiama informacija apie žinomas klaidas. 2019 m. II pusm.[6]–2020 m. išspręsta 70 proc. (37 iš 53) problemų, bet incidentų skaičius didėja: 2018 m. užregistruoti 1 209, 2019 m. – 3 664, 2020 m. – 8 143 incidentai (vidutiniškai 22 per dieną) ir 44 problemos (2.4 poskyris, 34 psl.).
- Neužtikrinamas tinkamas pokyčių valdymas. Šis procesas apibrėžtas fragmentiškai, jo atlikimo rodikliai nustatyti, tačiau nevertinami ir nestebimi. 2018–2020 m. 83 proc. (17 581 iš 21 267) užklausų dėl pokyčių nenustatytas įgyvendinimo terminas, o 81 proc. (2 982 iš 3 686) užklausų dėl pokyčių, kurioms buvo numatytas terminas, įgyvendintos vėluojant, 3 proc. (94 iš 3 686) audito metu[7] dar neįgyvendintos (2.5 poskyris, 36 psl.).
- Ne visada įsitikinama, ar veiksmingos priemonės, nustatytos Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių veiklos tęstinumui užtikrinti. Tęstinumo valdymo planai ir duomenų iš atsarginių kopijų atstatymai išbandomi rečiau nei nustatyta, išbandymuose dalyvauja ne visi saugos dokumentuose nurodyti atsakingi darbuotojai, todėl nepakankamai vertinamas jų pasirengimas pašalinti reikšmingų incidentų padarinius ir atkurti sistemų veiklą bei duomenis (2.6 poskyris, 38 psl.).

Pokyčiai audito metu

Audito metu buvo atlikti Registrų centro biudžeto valdymo proceso pakeitimai[8] – 2021-07-23 nustatyti planuojamų investicijų ir sąnaudų prioritetų nustatymo kriterijai, detalizuota biudžeto tikslinimo tvarka, todėl rekomendacijos dėl šio proceso tobulinimo neteikiame. Kiti audito metu įvykę pokyčiai ir jų vertinimai pateikti ataskaitos dalyje „Audito rezultatai“.

[4] Vidaus reikalų ministro 2013-10-04 įsakymu Nr. 1V-832 patvirtinti Techniniai valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimai, krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtintas Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas.

[5] VĮ Registrų centro direktoriaus 2013-07-04 įsakymu Nr. v-162 patvirtinta Valstybės įmonės Registrų centro incidentų valdymo tvarka, VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-10-27 įsakymu Nr. VE-727 (1.3E) patvirtintos Valstybės įmonės Registrų centro informacinių technologijų incidentų valdymo taisyklės.

[6] Pirmoji problema užregistruota 2019-06-15.

[7] JIRA sistemoje nurodyta pokyčių būklė 2021-03-08 duomenimis.

[8] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-07-23 įsakymu Nr. VE-432 (1.3 E) patvirtinta Biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarka, 35–36 p.

Rekomendacijos

Ekonomikos ir inovacijų ministerijai – kaip valstybės įmonės Registrų centro savininko teises ir pareigas įgyvendinančiai institucijai

1. Siekiant mažinti valstybės biudžeto lėšų poreikį neatlygintinai suteiktų paslaugų sąnaudoms kompensuoti, numatyti priemones, kurios užtikrintų, kad valstybės ir savivaldybių institucijos, įstaigos naudotųsi galimu ekonomiškiausiu duomenų gavimo būdu (1-asis pagrindinis audito rezultatas).

2. Siekiant optimizuoti Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos valdymą, mažinant visiems saugos dokumentų rengime, derinime ir tvirtinime dalyvaujantiems subjektams tenkančią administracinę naštą, įvertinti galimybės sudaryti teisines prielaidas valstybės informacinių išteklių valdytojams kartu tvirtinti bendrus saugos dokumentus, kai jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenis tvarko tas pats duomenų tvarkytojas, įteisinimo tikslingumą (2-asis pagrindinis audito rezultatas).

Valstybės įmonei Registrų centrui

3. Siekiant gerinti sąlygas Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių plėtrai ir užtikrinti gerosios informacinių technologijų valdymo praktikos tęstinumą (1-asis pagrindinis audito rezultatas):

    3.1. numatyti priemones, kurios užtikrintų visų svarbias informacinių technologijų funkcijas vykdančių darbuotojų pamainumą ir Informacinių technologijų centro kompetencijų poreikio planavimą pagal visuotinai pripažintas gerąsias praktikas;

    3.2. įtraukti visus Registro centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojus į strateginių sprendimų, susijusių su valstybės informacinių išteklių plėtra, priėmimo procesą;

    3.3. numatyti priemones, kurios stiprintų projektų įgyvendinimo ir stebėsenos kontrolę bei užtikrintų projektų įgyvendinimą laiku ir įgyvendintų projektų naudos vertinimą;

    3.4. įteisinti Architektūros komitetą ir patvirtinti bendrą architektūrą, susidedančią iš veiklos procesų, informacijos, duomenų, taikomųjų programų ir technologijų architektūros sluoksnių.

4. Siekiant užtikrinti Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių aukštą prieinamumą, pakankamą greitaveiką ir veiklos tęstinumą (2-asis pagrindinis audito rezultatas):

    4.1. numatyti priemones, kurios užtikrintų, kad visų Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinimai būtų atliekami nustatytu periodiškumu;

    4.2. nustatyti priemones, kurios užtikrintų periodinį Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių sistemų išteklių esamos būklės analizę ir būsimų pajėgumų poreikių planavimą, pagrįstą veiklos reikalavimais, poveikio analize ir rizikos vertinimu;

4.3. patikslinti incidentų klasifikavimo schemas, nustatyti užklausų valdymo procedūras, Informacinių technologijų pagalbos tarnybos taikomus paslaugų lygius, proceso dalyvių funkcijas ir atsakomybes;

4.4. nustatyti problemų registravimo kriterijus, proceso procedūras, dalyvių funkcijas ir atsakomybes, proceso stebėsenos ir kontrolės priemones;

4.5. numatyti pokyčių valdymo proceso stebėsenos ir kontrolės priemones, kurios užtikrintų visų pokyčių įgyvendinimą nustatytais terminais;

4.6. nustatyti kontrolės priemones, kurios užtikrintų tinkamą veiklos tęstinumo valdymo planuose nustatytų reikalavimų laikymąsi.

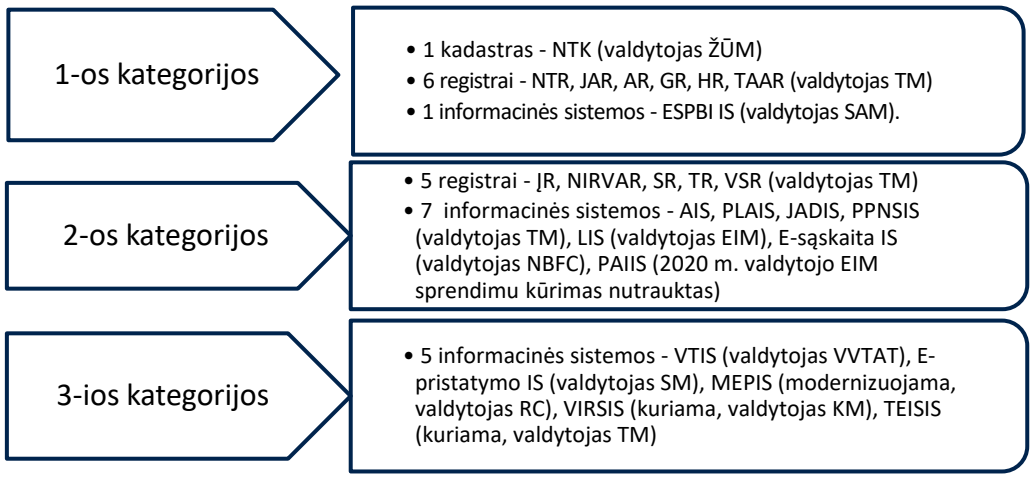
Rekomendacijų įgyvendinimo priemonės ir terminai pateikti ataskaitos dalyje „Rekomendacijų įgyvendinimo planas“ (41 psl.).

ĮŽANGA

Valstybė turi pareigą teikti būtiniausias paslaugas savo gyventojams. Dauguma šių paslaugų yra priklausomos nuo valstybės informacinių išteklių, kuriuose kaupiama daug svarbios ir jautrios informacijos, todėl jų patikimumas ir saugumas užima svarbią vietą priimant valstybės strateginius sprendimus.

Audituojamuoju laikotarpiu Registrų centras tvarkė 25 valstybės informacinius išteklius, kuriuos valdė 9 valdytojai (1 pav.).

1 pav. 2018–2020 m. Registrų centro tvarkomi valstybės informaciniai ištekliai ir jų valdytojai



Šaltinis – Valstybės kontrolė

2021 m. sumažėjo Registrų centro tvarkomų išteklių valdytojų skaičius, nes Metrikacijos paslaugų informacinė sistema (MEPIS), kurios valdytojas – Registrų centras, buvo modernizuota į Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinę sistemą (MGVDIS), kurios valdytojas – Teisingumo ministerija[9].

2021 m. Registrų centras pradėjo tvarkyti dar vieną valstybės informacinę sistemą – Išankstinės pacientų registracijos informacinę sistemą[10]. Registrų ir valstybės informacinių sistemų registre nurodyta, kad Registrų centras yra 30 valstybės informacinių išteklių tvarkytojas[11]. Trijų iš registre nurodytų valstybės informacinių išteklių Registrų centras faktiškai netvarko[12].

Registrų centro tvarkomų informacinių išteklių duomenimis naudojasi valstybės institucijos, notarai, antstoliai, kiti juridiniai ir fiziniai asmenys. 2018–2020 m. Registrų centras suteikė 541 mln. paslaugų, jų skaičius per šį laikotarpį išaugo 2,4 karto. Už suteiktas paslaugas šiuo laikotarpiu centras gavo 130,7 mln. Eur pajamų, kurios audituojamu laikotarpiu didėjo, o patirtos sąnaudos mažėjo ir sudarė 109,8 mln. Eur.

[9] VĮ Registrų centro direktoriaus 2018-08-13 įsakymas Nr. v-273 „Dėl Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos modernizavimo“. Registrų ir valstybės informacinių sistemų registre (žiūrėta 2021-11-23) nurodytos abi valstybės informacinės sistemos ir valdytojai: MEPIS (RC, 3 kategorija), MGVDIS (TM, 1 kategorija).

[10] Valdytojas – Sveikatos apsaugos ministerija, 3 kategorija.

[11] Prieiga per internetą: https://registrai.lt/management/search/search_result/) (žiūrėta 2021-11-23).

[12] Elektroninio dokumentų archyvo informacinė sistema, Kalėjimų departamento prie Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos informacinės sistema, Administracinių nusižengimų registras.

Centro biudžeto planuotos investicijos audituojamu laikotarpiu augo ir sudarė 29,5 mln. Eur. Audituojamu laikotarpiu panaudota 32,2 proc. planuotų investicijų.

Duomenų poreikiui visuomenėje nuolat augant, svarbu, kad valstybės informaciniai ištekliai būtų tvarkomi taip, kad juose kaupiami duomenys būtų patikimi, saugūs, greitai ir patogiai prieinami visuomenei.

Nuo 2019-06-04 Registrų centro savininko teises ir pareigas įgyvendina Ekonomikos ir inovacijų ministerija (iki 2019-06-04 įgyvendino Susisiekimo ministerija).

AUDITO REZULTATAI

1. Užtikrinti tinkamą valstybės informacinių išteklių valdymą bei jų plėtrą įpareigoja teisės aktai ir padeda gerosios praktikos rekomendacijos. COBIT5 geroji praktika rekomenduoja kiekvieną informacinių išteklių valdymo procesą apibrėžti, aprašyti pagrindinius jo elementus ir privalomas procedūras, jų sąveiką su kitais procesais, nustatyti proceso dalyvių funkcijas ir atsakomybes, infrastruktūrą ir darbo aplinką, proceso rezultatyvumo ir tinkamo panaudojimo stebėsenos metodus[13].

1. AR SUDARYTOS TINKAMOS SĄLYGOS VALSTYBĖS INFORMACINIŲ IŠTEKLIŲ PLĖTRAI

2. Nepertraukiamai ir stabiliai valstybės informacinių išteklių veiklai užtikrinti būtina informacinių išteklių plėtra: reikia nuolat vertinti jų būklę, nustatyti plėtros prioritetus, tikslus ir uždavinius. Vertindami valstybės informacinių išteklių plėtrai sudarytas sąlygas, analizavome penkis procesus: strateginio valdymo, biudžeto valdymo, IT projektų valdymo, IT architektūros valdymo ir IT žmogiškųjų išteklių valdymo. Siekiant kryptingai juos tobulinti, svarbu periodiškai vertinti jų efektyvumą.

1.1. Neužtikrinta, kad visi valstybės informacinių išteklių valdytojai dalyvautų priimant strateginius sprendimus dėl informacinių išteklių plėtros

3. Vyriausybė nustato valstybės valdomų įmonių strategijų rengimo tvarką, terminus ir įgyvendinimo priežiūrą.[14] Kad organizacija galėtų užtikrinti tinkamą IT strateginį valdymą, COBIT5 geroji praktika[15] rekomenduoja parengti strateginį planą, kuris apibrėžtų, kaip, bendradarbiaujant su atitinkamomis suinteresuotosiomis šalimis, IT tikslai parems organizacijos strateginius tikslus. Taip pat organizacija turi nustatyti IT kryptį, apibrėžti iniciatyvas nustatytoms spragoms panaikinti, išteklių strategiją ir vertinimo priemones, naudojamas tikslų pasiekimui stebėti. Organizacija turi informuoti apie IT strategiją ir kryptį, kelti sąmoningumą ir supratimą apie IT strategijoje numatytus veiklos ir IT tikslus ir kryptį, supažindinti su jais atitinkamas suinteresuotąsias šalis ir naudotojus visoje organizacijoje.

4. Laikytasi nuostatos, kad užtikrinamas tinkamas IT strateginis valdymas, jeigu:

   - reglamentuotas bei su RC padaliniais suderintas strategijos rengimo ir stebėsenos procesas[16];
   - visos strateginiam planavimui aktualios suinteresuotos šalys (RC padaliniai, EIM, RC valdyba, valstybės informacinių išteklių valdytojai) dalyvauja strateginiame planavime[17];

---

[13] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5 (Process Assessment Model (PAM): Using Cobit®5), 3-ias lygis. Apibrėžtas procesas (angl. *Established Process*), 117–118 psl.

[14] Vyriausybės 2012-06-06 nutarimu Nr. 665 patvirtintas Valstybės turtinių ir neturtinių teisių įgyvendinimo valstybės valdomose įmonėse tvarkos aprašas.

[15] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 35–37 psl.

[16] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, APO02.01–02.06 bazinių praktikų aprašymas, 35 psl.

[17] Ten pat.

- atliekamas strategijos rengimo ir stebėsenos proceso efektyvumo vertinimas ir atliekami patobulinimai, remiantis vertinimo rezultatais[18].

5. IT strateginio valdymo (rengimo ir stebėsenos) procesas integruotas į bendrą įmonės veiklos strateginį valdymą. Tvarka[19], nustatanti RC veiklos planavimo sistemą, principus, veiklos planavimo dokumentų rengimo tvarką, jų įgyvendinimo rezultatų stebėseną, kontrolę, tobulinimą ir atsiskaitymą už rezultatus patvirtinta 2021 m. kovo mėn. Šioje tvarkoje reglamentuotas strategijos rengimo ir stebėsenos procesas yra aiškus ir suprantamas visiems (19) audito metu apklaustiems RC padaliniams.

6. Audituojamu laikotarpiu RC strategijos stebėsena buvo vykdoma Vyriausybės nustatyta tvarka[20]: strategijos įgyvendinimo rodiklių ataskaitos (strateginių tikslų rodiklių pasiekimą detalizuojantis strateginių tikslų žemėlapis) kasmet iki gegužės 15 d. buvo pateiktos EIM.

7. Nustatėme, kad ne visi RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojai audituojamu laikotarpiu dalyvavo strateginių sprendimų, susijusių su informacinių išteklių plėtra, priėmimo procese, nes to nereikalauja teisės aktai: iš 9 valdytojų dalyvavo tik EIM, kaip RC savininko teises ir pareigas įgyvendinanti institucija, kuri tvirtina veiklos strategiją ir RC, kuris buvo informacinių išteklių tvarkytojas ir vieno jų valdytojas. Valstybės informacinių išteklių valdytojų apklausos duomenimis, net 4[21] iš 5 atsakymus pateikusių valdytojų mato poreikį dalyvauti rengiant strategiją. Neįtraukiant valdytojų į šį procesą, nesudaromos galimybės jiems pateikti savo lūkesčius strateginių sprendimų priėmimo etape, jie neturi galimybės įtakoti informacinių išteklių plėtros krypties nustatymo (pavyzdys).

Informacinių išteklių valdytojo (Teisingumo ministerijos) paaiškinimo pavyzdys

> „...Teisingumo ministerija nedalyvauja nei dokumento dėl valstybės lūkesčių, kuriuo vadovaujamasi formuojant RC strateginius tikslus, nei RC strategijos rengimo procese. Šių dokumentų projektai nėra derinami su Teisingumo ministerija, kaip pagrindinių RC tvarkomų registrų ir valstybės informacinių sistemų valdytoja.
>
> Viena pagrindinių problemų – RC strateginių sprendimų, galinčių turėti įtakos Teisingumo ministerijos valdomiems ir RC tvarkomiems informaciniams ištekliams, priėmimas, RC savininko teises ir pareigas įgyvendinančios institucijos RC strateginių tikslų nustatymas. Pavyzdžiui, įmonės valdymo kryptys ir atitinkamas valdymo modelis, kurių Teisingumo ministerija negali įtakoti, nes šie sprendimai nėra derinami su Teisingumo ministerija, gali turėti įtakos netinkamam RC, kaip registrų ir informacinių sistemų tvarkytojo, funkcijų įgyvendinimui...“.

8. Pažymėtina, kad, nors valstybės informacinių išteklių valdytojai nedalyvauja strateginių sprendimų, susijusių su informacinių išteklių plėtra, priėmimo procese, tačiau dalis jų teikia siūlymus dėl RC informacinių technologijų veiklos tobulinimo: 3 iš 5 apklausoje atsakymus pateikusių valdytojų 2018–2020 m. teikė pasiūlymus dėl RC informacinių technologijų veiklos tobulinimo, visais atvejais vyko diskusijos dėl teiktų pasiūlymų įgyvendinimo (valdytojai buvo informuoti apie priimtus sprendimus). Nustatyta, kad pateikti siūlymai yra vertinami, į dalį atsižvelgta, kitiems suteikiamas žemesnis prioritetas.

9. RC strategijos rengimo ir stebėsenos proceso efektyvumo vertinimas nėra reglamentuotas. Išanalizavus RC padalinių apklausos rezultatus nustatyta, kad faktiškai strategijos rengimo ir

[18] Vyriausybės 2010-07-14 nutarimu Nr. 1052 patvirtintas Valstybės valdomų įmonių veiklos skaidrumo užtikrinimo gairių aprašas.

[19] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-03-29 įsakymu Nr. VE-167 (1.3 E) patvirtinta VĮ Registrų centro strateginių veiklos planų rengimo ir jų įgyvendinimo stebėsenos tvarka.

[20] Vyriausybės 2012-06-06 nutarimu Nr. 665 patvirtintas Valstybės turtinių ir neturtinių teisių įgyvendinimo valstybės valdomose įmonėse tvarkos aprašas, 25 p.

[21] TM, KM, VRM, VVTAT.

stebėsenos procesas buvo tobulinamas pagal Strategijos ir veiklos planavimo skyriaus teiktus siūlymus (dėl strategijos, biudžeto, investicijų ir pirkimų susiejimo tarpusavyje, strategijos kaskadavimo, investicijų ir pirkimų stebėsenos ir kt.).

10. Strateginio valdymo proceso vertinimą galima atlikti pagal įvairias praktikas. Viena jų – Valdymo koordinavimo centro atliekamas valstybės valdomų įmonių valdysenos monitoringas, kai valdysenos kokybės vertinimui yra taikomas Valdymo koordinavimo centro sukurtas vertinimo įrankis – Valstybės valdomų įmonių gerosios valdysenos indeksas. RC gerosios valdysenos indekse 2019/20 strateginio planavimo ir įgyvendinimo procesas yra įvertintas gerai (įvertintas A rodikliu iš galimų A+, A, A-, B+, B, B-, C+, C, C-, D).

11. Audito metu įvertinę strateginio valdymo procesą pagal COBIT5 metodiką, nustatėme, kad šis procesas yra pasiekęs 2 gebos lygį (4 priedas). Jei visiems valstybės informacinių išteklių valdytojams būtų sudarytos galimybės pateikti poreikius dėl informacinių išteklių plėtros RC strategijos rengimo procese, priimant IT strateginius sprendimus, jie galėtų daryti įtaką valstybės informacinių išteklių plėtros krypties nustatymui ir kitiems su tuo susijusiems sprendimams.

1.2. Tobulintinas informacinių technologijų biudžeto valdymo procesas

12. Įstatymas [22] nurodo, kad valstybės įmonė turi turėti patvirtintus metinius turto įsigijimo ir skolinimosi planus, metines pajamų ir išlaidų sąmatas. COBIT5 geroji praktika, valdant biudžetą ir sąnaudas, rekomenduoja valdyti su IT susijusias finansines priemones veiklos ir IT funkcijų srityse, apimant biudžeto sudarymą, sąnaudų ir naudos valdymą bei išlaidų prioritetų nustatymą, taikant tiek formalias biudžeto sudarymo praktikas, tiek ir sąžiningą ir nešališką sąnaudų paskirstymo sistemą organizacijoje. Siekiant nustatyti ir valdyti bendras sąnaudas ir naudą atsižvelgiant į IT strateginius ir taktinius planus, konsultuotis su suinteresuotosiomis šalimis ir, prireikus, taikyti koregavimo veiksmus[23].

13. Laikytasi nuostatos, kad užtikrinamas tinkamas RC biudžeto, į kurį įtrauktas ir IT biudžetas, valdymas, jeigu:

- biudžeto planavimo procesas reglamentuotas, RC struktūriniai padaliniai, dalyvaujantys biudžeto rengimo, tvirtinimo ir stebėsenos procese, yra susipažinę su jo rengimo tvarka[24];
- biudžeto rengimo tvarkoje nustatyti kriterijai, kuriais remiantis planuojamas biudžetas[25];
- atliekama biudžeto vykdymo nukrypimų stebėsena, o esant daugiau kaip 5 proc. nukrypimui, biudžetas tikslinamas[26];
- atliekamas biudžeto planavimo ir stebėsenos proceso efektyvumo vertinimas ir remiantis vertinimo rezultatais biudžeto sudarymo procesas tobulinamas[27].

[22] Valstybės ir savivaldybės įmonių įstatymas, 4 str. 4 d. 6 p., 11 str. 7 d. 5 p.

[23] Cobit®5: Enabling Processes, APO06 proceso „Valdyti biudžetą ir sąnaudas“ aprašymas, 47–48 psl.

[24] COBIT5 metodika – APO06 procesas „Valdyti biudžetą ir sąnaudas“; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-08-13 įsakymas Nr. NVE-40(1.3 E) „Dėl VĮ Registrų centro biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarkos patvirtinimo“.

[25] Ten pat.

[26] COBIT5 metodika – APO06 procesas „Valdyti biudžetą ir sąnaudas“, VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-08-13 įsakymas Nr. NVE-40(1.3 E) „Dėl VĮ Registrų centro biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarkos patvirtinimo“.

[27] COBIT5 metodika – APO06 procesas „Valdyti biudžetą ir sąnaudas“.

14. RC biudžeto valdymo procesą audituojamu laikotarpiu reglamentavo Biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarka[28] (iki 2021-07-23). Biudžeto valdymo procesas aiškus ir suprantamas visiems (19) audito metu apklaustiems RC padaliniams.

15. Joje nustatyta, kad visoms planuojamoms investicijoms ir sąnaudoms turi būti nurodytas prioritetas, bet nebuvo apibrėžta, kokiais kriterijais vadovaujantis prioritetai turi būti suteikiami. Išanalizavus visų (24) struktūrinių padalinių 2021 m. biudžeto plano rengimo dokumentus nustatyta, kad visoms planuojamoms investicijoms faktiškai buvo suteikti prioritetai. Audito metu (2021-07-23) patikslinus Biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarką, buvo nustatyti investicijų ir sąnaudų prioritetų nustatymo kriterijai. Tai turėtų sudaryti sąlygas priimti objektyvius sprendimus ir geriau valdyti riziką, susijusią su investicijų ir sąnaudų planavimu.

16. RC nuolat atlieka biudžeto vykdymo stebėseną: ataskaitos apie biudžeto vykdymą vadovybei ir valdybai teikiamos kas mėnesį. 91 proc. analizuotų (32 iš 35) 2018–2020 m. valdybos posėdžių buvo svarstyti klausimai, susiję su biudžeto vykdymu, pvz., dėl COVID-19 įtakos įmonės veiklai, jei pajamos sumažėtų 25 proc. buvo numatyti trys veiklos scenarijai, susiję su darbo užmokesčio fondo keitimu, privalomojo rezervo panaudojimo galimybe, nuostolinga veikla.

17. Pagal audituojamu laikotarpiu galiojusią tvarką biudžetas tikslinamas ir iš naujo tvirtinamas, jei įmonės mastu nukrypimai nuo pajamų plano vykdymo viršija 5 proc. (iki 2020 m. rugpjūčio mėn. – 10 proc.).[29] Tačiau nebuvo reglamentuota, kokio laikotarpio nuokrypis nuo planuotų pajamų vertinamas (ar analizuojamas pajamų mažėjimas, ar ir didėjimas). Nustatyta, kad audituojamu laikotarpiu (dalies 2018–2020 m. mėnesių) gautų pajamų nukrypimai nuo pajamų plano viršijo 5 proc. (nuo 2018 m. sausio iki 2020 m. rugpjūčio mėn. – 10 proc. pagal tuo metu galiojusią tvarką). Buvo analizuotos nukrypimų priežastys, informacija apie juos teikiama ir aptariama valdyboje, tačiau buvo priimtas sprendimas biudžeto netikslinti. Patikslintoje Biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarkoje[30] nurodyta, kad biudžetas tikslinamas ir pertvirtinamas, jei atsiranda ženklūs įmonės mastu nukrypimai nuo pajamų / sąnaudų plano vykdymo (daugiau kaip 10 proc.). Tai turėtų sudaryti sąlygas priimti sprendimus dėl biudžeto tikslinimo ir taip geriau valdyti riziką, susijusią su nukrypimų nuo biudžeto plano valdymu.

18. Biudžeto valdymo proceso, kaip ir strateginio valdymo proceso, efektyvumo vertinimas įmonėje nėra reglamentuotas, todėl nėra sudarytos sąlygos sistemiškai įvertinti, kaip tobulinti procesus. Išanalizavus 2018–2020 m. pasirinkus 35 iš 42 valdybos protokolus ir padalinių (19) apklausos rezultatus nustatyta, kad faktiškai biudžeto planavimo ir stebėsenos procesas buvo tobulinamas pagal RC valdybos ir Strategijos ir veiklos planavimo skyriaus teiktus siūlymus (dėl pajamų ir išlaidų sąmatos formų tikslinimo, biudžeto vykdymo ataskaitų teikimo pagal kiekvieną registrą (paslaugų kiekius ir kainas), viešųjų pirkimų plano vykdymo įtakos finansiniams rezultatams vertinimo ir kt.).

19. Įvertinę biudžeto valdymo procesą pagal COBIT5 metodiką nustatėme, kad jis yra pasiekęs 2 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų nustatyta biudžeto valdymo proceso efektyvumo vertinimo tvarka, būtų atliekamas periodiškas proceso efektyvumo vertinimas, būtų sudarytos sąlygos priimti pagrįstus sprendimus procesą tobulinti ir pasiekti aukštesnį šio proceso gebos lygį.

[28] VĮ Registrų centro biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarka.

[29] VĮ Registrų centro direktoriaus 2018-09-04 įsakymu Nr. v-303 patvirtintas VĮ Registrų centro 2019–2022 metų biudžeto rengimo tvarkos aprašas, 29 p.; VĮ Registrų centro biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarka, 35 p.

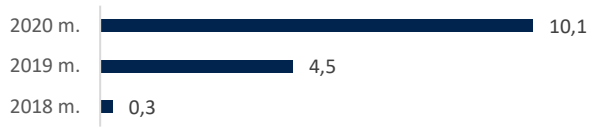
[30] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-07-23 įsakymu Nr. VE-432 (1.3 E) patvirtinta Biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarka, 35–36 p.

1.3. Nepakankamai vertinamos galimybės mažinti valstybės biudžeto lėšų poreikį neatlygintinai teikiamoms paslaugoms kompensuoti

20. 2018–2020 m. RC neatlygintinai teikiamų paslaugų kiekis padidėjo 2,3 karto (2018 m. – 91,3 mln. vnt., 2019 m. – 97,5 mln. vnt., 2020 m. – 208,7 mln. vnt.). Per tris metus RC suteikė neatlygintinai paslaugų už 27,6 mln. Eur. Iki 2018-12-31 duomenys neatlygintinai buvo teikiami mokesčių administravimo, teisėtvarkos institucijoms ir teismams numatytoms funkcijoms atlikti, nuo 2019-01-01 neatlygintinai registruojami ir teikiami duomenys visoms valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, atliekančioms teisės aktuose nustatytas funkcijas[31].

21. Valstybė kompensuoja RC neatlygintinų paslaugų teikimo sąnaudas, jei jos yra patikrintos nepriklausomo audito ir jų pagrįstumas patvirtintas RRT. RC 2018–2020 m. gavo 14 975,9 tūkst. Eur valstybės biudžeto lėšų už neatlygintinai suteiktas kompensuojamas paslaugas (2 pav.). Analizuojamu laikotarpiu jos labai išaugo.

2 pav. RC gautos valstybės biudžeto lėšos už neatlygintinai suteiktas kompensuojamas paslaugas, mln. Eur



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC informaciją.

22. RC registrų duomenų teikimo paslaugas teikia trimis būdais: popieriniu[32], elektroniniu[33] ir „sistema-sistema“ [34]; pigiausias – „sistema-sistema“ [35]. Atlikus RC pateiktų duomenų apie 2020 m. neatlygintinai suteiktas paslaugas analizę nustatyta, kad „sistema-sistema“ buvo suteikta 24,97 proc. paslaugų, daugiausia (75 proc.) jų buvo suteikta elektroniniu būdu ir mažiausiai (0,03 proc.) – popieriniu.

23. RC gali teikti „sistema-sistema“ 17,2 proc. (45 iš 262) registrų duomenų teikimo paslaugų, iš jų 26 iš 45 šiuo būdu teikiamų paslaugų gali būti teikiamos ir kitais būdais (popieriniu, elektroniniu)[36]. Analizavome 6 registrų[37] 8 (iš 26) paslaugas (3 pav.), kurios gali būti teikiamos visais trimis būdais. Nustatėme, kad JAR, NTR ir VSR didžioji dalis analizuotų paslaugų buvo suteikta „sistema-sistema“ būdu (JAR, NTR – 99 proc., VSR- 87 proc.). Kitų registrų (TR, TAAR, NIRVAR) analizuotų paslaugų, suteiktų šiuo būdu, dalis buvo mažesnė nei suteiktų kitais būdais (nuo 2 proc. TR iki 25 proc. NIRVAR).

[31] Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymo Nr. XI-1807 25, 27, 29, 35 ir 38 str. pakeitimo įstatymas.

[32] Dokumentai ir (arba) jų kopijos užsakomi ir pateikiami klientų aptarnavimo centrų padaliniuose.

[33] Dokumentai ir (arba) jų kopijos teikiami užsakius juos per savitarną (gali būti atsiėmimas ir KAC), pateikus vienkartinius prašymus arba sudarius duomenų teikimo sutartis su RC, kurioje turi būti nurodytas konkretus ir teisėtas registro duomenų naudojimo tikslas, prašomų pateikti duomenų apimtis ir duomenų apimties pagrindimas, duomenų gavimo teisinis pagrindas, asmens duomenų teisėto tvarkymo kriterijai.

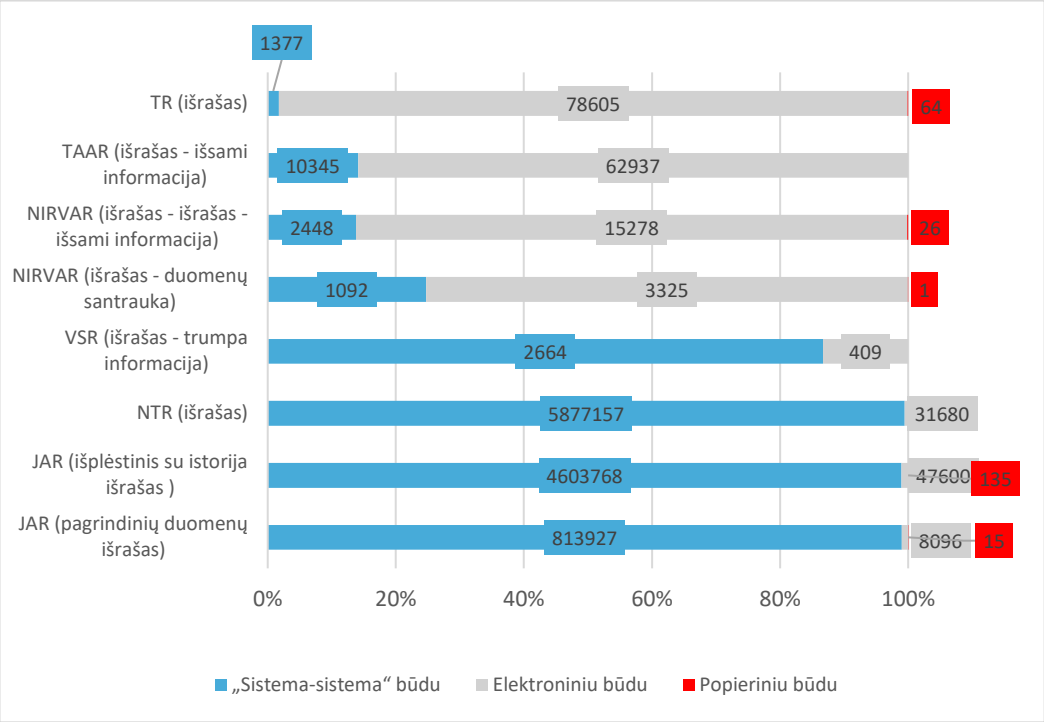
[34] Duomenys teikiami pagal užklausas automatizuotam apdorojimui skirtais duomenų paketais (angl. *machine readable*“) ir specializuotu visos duomenų bazės ir jos atnaujinimų teikimo režimu per *Oracle*.

[35] Vyriausybės 2020-07-08 nutarimas Nr. 763 „Dėl Atlyginimo už VĮ Registrų centro tvarkomų registrų objektų registravimą, šių registrų ir Nekilnojamojo turto kadastro duomenų, informacijos, dokumentų ir (ar) jų kopijų tvarkymą dydžių sąrašo patvirtinimo“.

[36] Vyriausybės 2020-07-08 nutarimas Nr. 763 „Dėl Atlyginimo už VĮ Registrų centro tvarkomų registrų objektų registravimą, šių registrų ir Nekilnojamojo turto kadastro duomenų, informacijos, dokumentų ir (ar) jų kopijų tvarkymą dydžių sąrašo patvirtinimo“.

[37] JAR, NTR, NIRVAR, TAAR, TR, VSR.

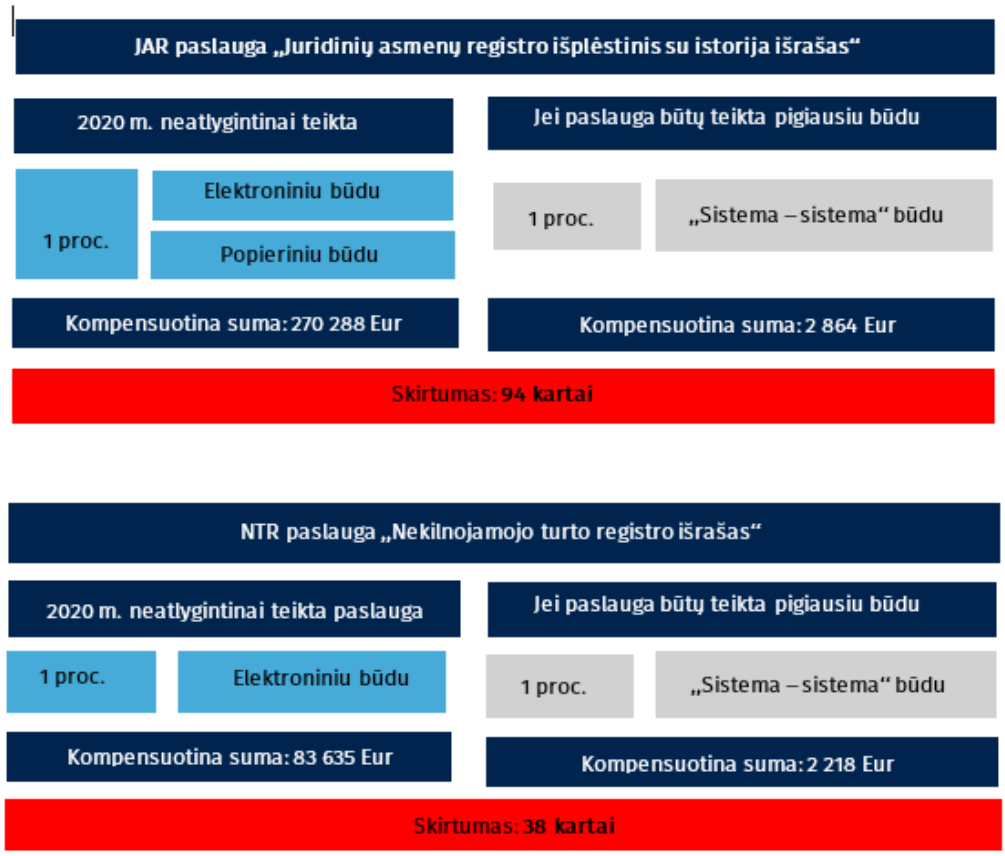
3 pav. Analizuotų 2020 m. neatlygintinai suteiktų paslaugų skaičius pagal teikimo būdus, vnt.



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

24. Įvertinus, kad dalies RC neatlygintinai teikiamų paslaugų apimtys didelės (pvz.: JAR paslaugos „Juridinių asmenų registro išplėstinis su istorija išrašas elektronine forma“ 2020 m. suteikta 4,6 mln. vnt., NTR paslaugos „Nekilnojamojo turto registro išrašas elektronine forma“ 2020 m. suteikta 5,8 mln. vnt.), net ir nedidelė dalis (1 proc.) paslaugų, suteiktų ne „sistema-sistema“ būdu, didina valstybės biudžeto išlaidas neatlygintinai teikiamų paslaugų sąnaudoms kompensuoti (4 pav.).

4 pav. Valstybės biudžeto lėšų poreikio skirtumai teikiant paslaugas elektroniniu ir „sistema-sistema“ būdu



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

25. EIM, kaip politikos formuotojas, neanalizuoja ir nevertina, ar valstybei naudingiau kompensuoti brangesnes (teikiamas elektroniniu, popieriniu būdu) paslaugas, ar lėšas skirti integracinių sąsajų sukūrimui, kad duomenų gavėjai paslaugas galėtų gauti „sistema-sistema“ būdu. Neanalizuojama, kodėl ne visais atvejais duomenų gavėjai, turintys galimybę gauti duomenis šiuo būdu, juo naudojasi, kokiu būdu gaunami duomenys jiems reikalingi, kodėl pasirenkamas ne pigiausias būdas (pavyzdžiai).

Valstybės biudžeto lėšų poreikio skirtumų, teikiant paslaugas elektroniniu ir „sistema-sistema“ būdu, pavyzdžiai

1) VMI turi galimybę duomenis iš JAR gauti „sistema-sistema“ būdu, bet 2020 m. 7 374 vnt. paslaugos „Juridinio asmens, užsienio juridinio asmens ar kitos organizacijos arba jų filialo finansinės atskaitomybės dokumentų viena ataskaita iš Juridinių asmenų registro duomenų bazės elektronine forma“ (4,03 Eur) buvo el. būdu. Už šias paslaugas apskaičiuota 29 717,22 Eur valstybės kompensacija. Jei paslaugos būtų suteiktos „sistema-sistema“ būdu (0,06 Eur), valstybė turėtų kompensuoti 442,44 Eur, tai yra 67 kartus mažiau.

2) Teismai duomenis iš JAR turi galimybę gauti „sistema-sistema“ būdu. Pagal RC duomenis 2020 m. 3 099 vnt. paslaugų „Juridinių asmenų registro išrašus (trumpus (3,49 Eur), pagrindinius (3,76 Eur), išplėstinius (4,69 Eur), išplėstinius su istorija (5,66 Eur) buvo suteikta el. forma. Už šias paslaugas apskaičiuota 16 036,61 Eur valstybės kompensacija. Jei šios paslaugos būtų suteiktos „sistema-sistema“ būdu (0,06 Eur), valstybė turėtų kompensuoti 185,94 Eur, t. y. 86 kartus mažiau.

26. Skaitmenizavimo didinimas ir didesnis duomenų gavėjų naudojimasis „sistema-sistema“ būdu gaunamais duomenimis sudarytų sąlygas mažinti valstybės biudžeto išlaidas neatlygintinai suteiktų paslaugų sąnaudoms kompensuoti.

1.4. Vykdoma nepakankama informacinių technologijų projektų stebėsena ir kontrolė

27. Tam, kad organizacija galėtų koordinuotai valdyti programas ir projektus, COBIT5 geroji praktika[38] rekomenduoja naudoti standartinį programos ir projekto valdymo metodą, leidžiantį atlikti valdymo ir vadovavimo veiklos peržiūrą. Siekiant atlikti pradinius parengiamuosius darbus, reikalingus sėkmingam programos įgyvendinimui, organizacija turi parengti programos planą. Organizacija viso gyvavimo ciklo metu turi stebėti ir kontroliuoti programas ir projektus, ar jų vykdymas ir poveikis organizacijai atitinka planą. Taip pat organizacija turi pašalinti ar sumažinti konkrečias su programomis ir projektais susijusias rizikas, sistemingai planuodama, identifikuodama, analizuodama, stebėdama ir valdydama sritis ar įvykius, galinčius sukelti nepageidaujamų pokyčių. Kiekvieno projekto pabaigoje organizacija turėtų reikalauti iš suinteresuotų šalių patvirtinimo, kad projektas sukūrė laukiamą vertę ir rezultatus.

28. Laikytasi nuostatos, kad IT programų ar projektų valdymas vykdomas tinkamai, jeigu:

- patvirtinta programų ar projektų valdymo metodika, apimanti visą programos ar projekto gyvavimo ciklą[39];
- parengti programų ar projektų įgyvendinimo planai[40];
- PPK reguliariai (ne rečiau nei kartą per mėnesį) atlieka programų ar projektų įgyvendinimo peržiūrą[41];
- nustačius programų ar projektų įgyvendinimo rizikas, rengiamos rizikų valdymo priemonės, kurios yra įgyvendinamos pagal nustatytus terminus[42];
- IT programos ar projektai įgyvendinami laiku[43];
- užbaigus IT programas ar projektus gauti suinteresuotų šalių patvirtinimai, kad jie sukūrė laukiamą naudą[44].

29. Audituojamu laikotarpiu buvo vykdoma 19 IT projektų, kurių bendra suplanuota vertė beveik 36 mln. Eur (5 priedas). RC vykdomi projektai orientuoti į pagrindinių tikslų įgyvendinimą, kurie turi užtikrinti darnų valstybės informacinių išteklių vystymą, efektyvinti vykdomą veiklą bei užtikrinti pažangų klientų aptarnavimą. IT projektų stebėsenos vertinimui atsirinkus 4 (iš 19) projektus, nustatyta, kad parengti visų jų įgyvendinimo planai.

30. 2020 m. vasario mėn. RC parengė projektų valdymo politikos ar metodikos projektą, apimantį visus programos ar projekto gyvavimo ciklo etapus, bet jis nėra patvirtintas, nes iki šiol nepriimtas sprendimas, ar tai turėtų būti politika, metodika, gairės, tvarka, reglamentas ar kitas dokumentas. Nuo šio apsisprendimo priklausys dokumento reikalavimų detalumas, taikymo apimtis.

31. 2020 m. kovo mėn. sukurtas PPK, kurio viena funkcijų – valdyti projektų įgyvendinimo procesą. PPK posėdžiai vyksta periodiškai (vieną arba du kartus per mėn.), tačiau juose atsirinktų analizuoti projektų vykdymo eiga buvo aptarta skirtingu periodiškumu: GR modernizavimo ir susijusių elektroninių paslaugų

[38] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 67–70 psl.

[39] Ten pat, BAI01.01 – BAI01.14 bazinių praktikų aprašymas, 67-68 psl.

[40] Ten pat.

[41] Ten pat, VĮ Registrų centro Projektų valdymo komiteto 2020-01-15 sprendimų protokolu Nr. 1 patvirtintas Projektų portfelio komiteto darbo reglamentas, 6 p.

[42] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, BAI01.01 – BAI01.14 bazinių praktikų aprašymas, 67–68 psl.

[43] Ten pat.

[44] Ten pat.

kūrimo projekto įgyvendinimo eiga buvo aptarta 4 kartus, Lietuvos nacionalinio E. sveikatos kontaktų centro ir tarpvalstybinių paslaugų ir ESPBI IS informacinės sistemos plėtros projektų – po vieną, o VIRSIS įgyvendinimo eiga Projektų portfelio komitete nebuvo aptarta[45]. RC paaiškino, kad projektai PPK posėdžiuose aptariami skirtingu periodiškumu atsižvelgiant į kiekvieno projekto kritiškumą, t. y. situacijas, dėl kurių gali būti reikalingas komiteto narių sprendimas.

32. Įvertinę 4 iš 19 IT projektų nustatėme, kad jie nėra įgyvendinami laiku:

    - dviejų įgyvendinimas vėluoja: GR registro modernizavimo ir susijusių elektroninių paslaugų kūrimo ir VIRSIS projektai turėjo būti įgyvendinti iki 2019 m. gruodžio mėn., bet neįgyvendinti (2021-07-31 vėlavo jau 19 mėn.);
    - matome riziką, kad gali vėluoti ir kitų dviejų projektų įgyvendinimas (Lietuvos nacionalinio E. sveikatos kontaktų centro ir tarpvalstybinių paslaugų bei ESPBI IS plėtros), nes, RC paaiškinimu, vėluoja dalies jų veiklų įgyvendinimas.

33. Išanalizavę 2 (iš 4) atrinktų projektų nustatėme, kad projektų įgyvendinimo rizikoms buvo numatytos rizikų valdymo priemonės, bet jos nebuvo įgyvendinamos pagal nustatytus terminus. GR modernizavimo ir susijusių elektroninių paslaugų kūrimo projekto 3 rizikų valdymo priemones buvo vėluojama įgyvendinti – atitinkamai 10 d., 1 ir 3 mėn., o ESPBI IS plėtros projekto 2 priemonių įgyvendinimas vėlavo atitinkamai 14 d. ir 1 mėn.

34. Projektų įgyvendinimo ataskaitose identifikuotos šios jų vėlavimo priežastys: nepakankamas projektų darbų planavimas ir įgyvendinimas (suplanuoti nepakankami ištekliai, suinteresuotos šalys neįtraukiamos į projektą nuo jo pradžios), neužtikrinta projektų kontrolė (diegėjai ir projekto paslaugų teikėjai laiku neįgyvendina sutartų užduočių, vėluoja testavimo scenarijai) bei poreikių pasikeitimas projekto įgyvendinimo metu. Įgyvendinimo vėlavimą kaip vieną problemų RC tvarkant valstybės informacinius išteklius nurodo ir šių išteklių valdytojai. Dėl RC laiku neįgyvendintų projektų atidedamas valstybės institucijų suplanuotų pertvarkų įgyvendinimas (pavyzdžiai).

Informacinių išteklių valdytojų pateikti projektų įgyvendinimo vėlavimo pavyzdžiai

1) TM: „...RC laiku neįgyvendinamos reformos, susijusios su TM valdomais registrais ir valstybės informacinėmis sistemomis. Pavyzdžiui, TM inicijuota Lietuvos gyventojų registravimo reforma, VRM inicijuota reforma, susijusi su elektroninio rezidento statuso suteikimu užsieniečiams. Pagrindinės priežastys, dėl kurių šių projektų įgyvendinimas užsitęsė, yra tos, kad projektams neskiriamas pakankamas dėmesys, jiems įgyvendinti skiriami minimalūs žmogiškieji ištekliai, į šiuos procesus neįtraukiami atitinkamų registrų ar informacinių sistemų veiklą išmanantys specialistai. Tais atvejais, kai reformos yra inicijuojamos kitų institucijų ir yra susijusios su kelių institucijų valdomais ir RC tvarkomais informaciniais ištekliais, kyla reformai būtinų valstybės biudžetų lėšų planavimo problemos, nes nėra išspręstas atsakingos institucijos, kuri turi planuoti reformai būtinas lėšas, klausimas ir tai turi įtakos reformos įgyvendinimo vėlavimui...“.

2) VRM: „...Nors RC yra MIGRIS projektų partneris, įgyvendinant projektus ne vieną kartą RC keitė nuomonę dėl MIGRIS ir RC valdomų informacinių sistemų sąsajų kūrimo ar veiklų įgyvendinimo terminų.

MIGRIS ir Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinės sistemos sąsaja turėjo būti sukurta 2019 m. Nors RC nuo pat projektų pradžios dalyvavo visuose MIGRIS kūrimo ir diegimo pasitarimuose ir buvo įsipareigojęs tokią sąsają savo pusėje sukurti savo lėšomis, 2019 m. informavo Migracijos departamentą, kad sąsajos sukūrimui reikalingos papildomos lėšos (t. y. kad integracijos savo lėšomis RC nekurs). Toks sprendimas sukėlė grėsmę visam MIGRIS projektui. Atsižvelgdamas į tai, kad sąsaja būtina siekiant užtikrinti sklandžias migracijos procedūras, Migracijos departamentas inicijavo projekto finansavimo sutarties pakeitimo procedūras ir numatė papildomų lėšų (110 tūkst. Eur) šios sąsajos sukūrimo paslaugomos. Atsižvelgiant į tai, buvo nukeltas ir sąsajos sukūrimo terminas, taip pat teko pratęsti visą MIGRIS diegimo terminą (šiuo metu numatoma 2021 m. IV ketv.). Kad užtikrintų gyvenamosios vietos deklaravimo funkciją, Migracijos departamentui teko imtis laikinų sprendimų – užsieniečių gyvenamosios

[45] PPK buvo sukurtas vėliau nei VIRSIS projekto vykdymo priežiūros grupė, todėl PPK neįsitraukė į šį projektą.

vietos deklaravimo duomenis į RC valdomą gyvenamosios vietos deklaravimo sistemą vesti rankiniu būdu; tai Migracijos departamentui sukuria papildomą administracinę naštą...“.

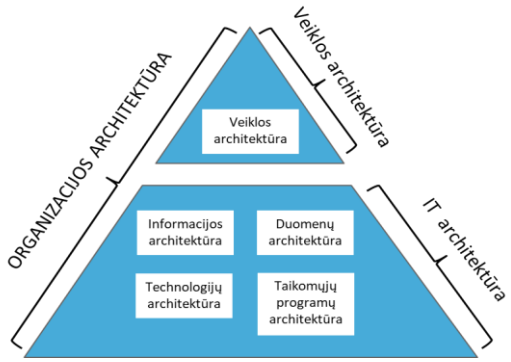
35. Nustatėme, kad baigus projektą gaunami suinteresuotų šalių patvirtinimai dėl projekto rezultatų, bet nėra matuojama jo pasiekta nauda. [46] Pažymėtina, jog investiciniuose projektuose nurodoma planuojama projektų nauda, bet juose nenustatyta, kaip ir kada bus vertinama, ar įgyvendinus projektą planuota nauda pasiekta.

36. Audito metu įvertinę IT projektų valdymo procesą pagal COBIT5 metodiką, nustatėme, kad šis procesas yra pasiekęs 1 gebos lygį (4 priedas). Jei valdant projektus būtų vadovaujamasi patvirtintais reikalavimais, būtų užtikrinama bendra IT projektų valdymo praktika bei jų vykdymo stebėsena ir numatomos tinkamos priemonės projektų vėlavimo rizikai valdyti, o nustačius planuojamos projektų naudos vertinimo rodiklius, būtų sudarytos sąlygos objektyviai įvertinti, ar įgyvendinus projektą pasiekta planuota nauda.

1.5. Nesukurta bendra informacinių technologijų architektūra

37. Organizacijos architektūra skirstoma į dvi dalis: veiklos ir IT (5 pav.). Pirmoji skirta veiklos misijai, vizijai ir tikslams paremti. Ji nustato organizacijos poreikius ir jiems pasiekti reikalingus procesus. IT architektūra laikoma integruotu techninių pasirinkimų rinkiniu, padedančiu organizacijai patenkinti veiklos poreikius. Tai politikos ir taisyklių rinkinys, reglamentuojantis IT naudojimą ir parodantis, kaip bus vykdoma veikla (įskaitant duomenis, technologijas ir programas).

5 pav. Organizacijos architektūra



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal mokslinę publikaciją „Bringing the gap between Technology and Business within Corporate Governance of Enterprise“[47]

38. Valdant IT architektūrą, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja nustatyti bendrą IT architektūrą, sudarytą iš veiklos procesų, informacijos, duomenų, taikomųjų programų ir technologijų architektūros sluoksnių, kuri padėtų siekti efektyvumo organizacijoje taikant pakartotinį panaudojimą, taip pat leidžiančią veiklos ir strateginių tikslus įgyvendinti rezultatyviai, standartizuotu ir reaguojančiu į pokyčius būdu.

39. Laikytasi nuostatos, kad IT architektūros valdymo procesas yra tinkamas, kai:

[46] Audituojamuoju laikotarpiu baigto „eInvoicing cross-borderlt“ projekto atveju buvo du posėdžiai dėl projekto rezultatų priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti vertinimo. Posėdžiuose dalyvavo suinteresuotos šalys, susipažinusios su projekto rezultatais, jos pasirašė priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti aktą.

[47] Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/273445917_Bridging_the_gap (žiūrėta 2021-09-03).

- nustatyta bendra IT architektūra[48];
- IT architektas įgyvendina jam pavestas funkcijas[49];
- patvirtinti ir atsižvelgiant į vykstančius pokyčius atnaujinami valstybės informacinių išteklių valdymą reglamentuojantys dokumentai[50].

40. RC neturi bendro IT architektūros dokumento, kuriame būtų aprašyta esama ir tikslinė (planuojama) IT architektūra, jos strategija, politika. Atskiros esamos ir būsimos architektūros detalės yra nustatytos RC 2021–2024 metų veiklos strategijoje[51].

41. RC IT architektūra sudaryta iš keturių sluoksnių: taikomųjų programų, duomenų ir technologijų. Ketvirtas IT architektūros sluoksnis - RC tvarkomų IS ir registrų informacinė architektūra - aprašoma IS ir registrų specifikacijose pagal Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodiką[52]. RC kaupiami, analizuojami ir apibendrinami duomenys, susiję su logine registrų ir IS architektūra, registrų ir IS sąsajomis, duomenų bazėmis ir aplikacijomis, principine technologine sąranka (duomenys, veiklos logika, atvaizdavimas), reikalingomis kompetencijomis, naudojamais įrankiais. Kaip duomenų bazė RC yra naudojamas *Confluence* įrankis, kuriame sukurta RC IT architektūros erdvė, skirta registrų ir IS architektūros principams, schemoms ir aprašymams.

42. 2020 m. rugsėjo mėn. RC buvo paskirtas vyriausiasis architektas, kuris *Confluence* sistemoje kuria ir dokumentuoja RC architektūrą, užtikrina tvarkomų valstybės registrų ir informacinių sistemų IT sprendimų architektūros vientisumą. Nuo 2020 m. gruodžio mėn. RC veikia neformalus (nepatvirtintas generalinio direktoriaus įsakymu) Architektūros komitetas, kurio tikslas užtikrinti RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių IT sprendimų architektūros vientisumą, įgyvendinant organizacijos veiklos strategiją.

43. Teisės aktai nustato, kad steigiant (kuriant) valstybės informacinius išteklius rengiami ir tvirtinami nuostatai, sistemos duomenų saugos nuostatai, specifikacija bei priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti aktai. [53] Visi RC faktiškai tvarkomų valstybės informacinių išteklių (25 valstybės informacinių išteklių ir 11 vidinių informacinių išteklių) valdymą reglamentuojantys dokumentai yra patvirtinti – parengti visų valstybės informacinių išteklių nuostatai ir specifikacijos, priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti aktai, dokumentai yra atnaujinami atsižvelgiant į pokyčius.

44. Įvertinę IT architektūros procesą pagal COBIT5 metodiką nustatėme, kad šis procesas yra pasiekęs 2 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų sukurta bendra IT architektūra, kuri atvaizduotų visų RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių tarpusavio ryšius, parodytų tvarkomų valstybės informacinių išteklių mastą, sudarytų galimybę priimti pagrįstus sprendimus dėl šių išteklių tvarkymo ir plėtros.

[48] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, APO03.01 – APO03.05 bazinių praktikų aprašymas, 39 psl.

[49] Ten pat.

[50] Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 18–19, 30–32 str., Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, APO03.01 – APO03.05 bazinių praktikų aprašymas, 39 psl.

[51] VĮ Registrų centro 2021-2024 m. veiklos strategija, 17, 21 psl.

[52] Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2014-02-25 įsakymu Nr. T-29 patvirtinta Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika.

[53] Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 30–31 str.; Vyriausybės 2013-02-27 nutarimu Nr. 180 patvirtintas Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašas.

1.6. Nepakankamai efektyviai valdomi informacinių technologijų žmogiškieji ištekliai

45. Tam, kad organizacija turėtų pakankamai žmogiškųjų išteklių jos tikslams pasiekti, COBIT5 geroji praktika [54] rekomenduoja, valdant žmogiškuosius išteklius, nuolatos ar įvykus didesniems pokyčiams organizacijoje, jos veiklos ar IT aplinkoje vertinti personalo poreikį. Organizacija turi suprasti ir stebėti veiklos ir IT žmogiškųjų išteklių, atsakingų už organizacijos IT, esamą ir būsimą poreikį, nustačius trūkumų, keisti IT darbuotojų parinkimo ir įdarbinimo planus. Rekomenduojama nustatyti pagrindinius IT darbuotojus ir mažinti priklausomybę nuo vieno labai svarbią funkciją vykdančio asmens, fiksuojant (dokumentuojant) jo žinias, dalijantis žiniomis, planuojant pakeičiančius ir atsarginius darbuotojus, testuoti atsarginių darbuotojų (darbuotojų pamainumo) planus. Taip pat organizacija turi nustatyti ir ugdyti reikiamus darbuotojų įgūdžius ir kompetenciją. Reguliariai tikrinti, ar kompetencija yra pakankama jų funkcijoms atlikti, atsižvelgiant į jų išsilavinimą, mokymąsi ir (ar) patirtį.

46. Laikytasi nuostatos, kad IT žmogiškieji ištekliai tinkamai valdomi, jeigu:

- kasmet atliekamas IT darbuotojų poreikio planavimas ir užtikrinamas nustatytasis poreikis[55];
- atliekamas IT darbuotojų kompetencijų poreikio planavimas[56];
- identifikuotos kritinės IT pareigybės, parengti jų pamainumo planai, jie testuojami[57];
- kasmet nustatomas ir įgyvendinamas IT darbuotojų mokymų poreikis[58].

47. RC ITC darbuotojų skaičius planuojamas kartu su visos įmonės darbuotojų poreikio planavimu. Išanalizavę 2019 ir 2020 m. darbuotojų poreikio planus nustatėme, kad ITC darbuotojų poreikis buvo suplanuotas, bet nepagrįstas jo apskaičiavimas. RC paaiškino, kad šis poreikis nustatomas ekspertiniu būdu, t. y. pagal vadovų pateiktą informaciją.

48. Nustatėme, kad 2020 m. suplanuotas ITC darbuotojų poreikis nebuvo patenkintas: suplanuota priimti 28 ir atleisti 4 darbuotojus, taigi jų skaičius turėjo padidėti 24 darbuotojais, bet faktiškai padidėjo tik 8 darbuotojais (planas įvykdytas 33,3 proc.). Poreikiui patenkinti neigiamos įtakos turėjo pastarųjų dešimties metų IT darbuotojų rinkos situacija. RC IT darbuotojų trūkumo problemą iš dalies sprendžia sudarydama ilgalaikes IT srities specialistų paslaugų įsigijimo sutartis. RC pateiktais duomenimis (2021-10-18), taip įdarbinta 16 IT specialistų ir taip iš dalies sumažintas jų trūkumas.

49. COBIT5 geroji praktika rekomenduoja nustatyti turimų ir siektinų kompetencijų atotrūkį bei kurti veiksmų planus nustatytam atotrūkiui spręsti. Taip pat rekomenduojama reguliariai atlikti apžvalgas, siekiant įvertinti kompetencijų raidą. Pagal COBIT5 vertindami ITC darbuotojų kompetencijų poreikio planavimą, rėmėmės vienu iš žmogiškųjų išteklių valdymo modelių – SFIA[59], kurį COBIT rekomenduoja siekiant išsamiai aprašyti IT pareigybėms reikalingas kompetencijas. Įvertinus ITC pareigybių aprašymus nustatyta, kad yra taikomi skirtingi kompetencijų reikalavimai

[54] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 49–51 psl.

[55] Ten pat, APO07.01 – APO07.06 bazinių praktikų aprašymas, 49 psl.

[56] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, APO07.01 – APO07.06 bazinių praktikų aprašymas, 49 psl., SFIA kompetencijų aprašymo rinkinys, prieiga per internetą: https://sfia-online.org/en (žiūrėta 2021-07-28).

[57] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, APO07.01 – APO07.06 bazinių praktikų aprašymas, 49 psl.

[58] Ten pat.

[59] SFIA kompetencijų aprašymo rinkinys, prieiga per internetą: https://sfia-online.org/en (žiūrėta 2021-07-28).

pareigybėms, tačiau audito metu RC negalėjo pagrįsti pareigybių aprašymuose nustatytų kompetencijų poreikio.

50. Pagal kritinių pareigybių sąrašą buvo parengtas kritinių ITC pareigybių pamainumo stebėsenos planas. Jame pateikta detalizuota informacija apie 73 proc. (24 iš 33) ITC kritinius darbuotojus. Pažymėtina, kad ir apie juos pateikta informacija nėra išsami (9 iš 24 atvejų, nenurodyti galimai pakeičiantys asmenys perspektyvoje iki 1 metų, o perspektyvoje iki 2 metų galimai pakeičiantys asmenys nenurodyti 16 iš 24 ITC kritinių pareigybių).

51. COBIT5 geroji praktika rekomenduoja reguliariai testuoti kritinių darbuotojų pamainumo planus, fiksuojant (dokumentuojant) kritinėms pareigybėms reikalingų darbuotojų žinias ir numatant, kaip jomis yra dalijamasi. RC nurodė, kad kritinės pareigybės testuojamos metų eigoje, bet nepateikė duomenų, įrodančių, kad faktiškai atliekamas kritinių ITC pareigybių pamainumo stebėsenos plano testavimas, todėl nėra įsitikinama šio plano veiksmingumu ir jame numatytų kritinių darbuotojų pamainumo kompetencijų pakankamumu.

52. RC rekomenduodami užtikrinti kritinių pareigybių pamainumą, atsižvelgdami į gerosios IT valdymo praktikos rekomendacijas, siūlėme testuoti kritinių ITC darbuotojų, kurie pagal pareigybių aprašymus atlieka palaikymo funkcijas, pamainumą, tačiau RC atsisakė numatyti tokias priemones.

RC nuomonė
Kritinių pareigybių pamainumo plano testavimas nesukurtų pridėtinės vertės, bet sukurtų perteklinius biurokratinius procesus, kurie didintų administracinę naštą ir reikalautų papildomų išteklių.

53. Nustatyta, kad audituojamuoju laikotarpiu vienais iš trijų metų nebuvo parengtas RC darbuotojų mokymo planas. RC paaiškinimu, 2019 m. jis neparengtas dėl organizacijos pertvarkos. 2021 m. planas buvo parengtas, o rugsėjo mėn. patvirtintas tvarkos aprašas[60], apibrėžiantis mokymo planavimo procesą.

54. Audito metu įvertinę IT žmogiškųjų išteklių procesą pagal COBIT5 metodiką nustatėme, kad šis procesas yra pasiekęs 2 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų tinkamai valdomi IT žmogiškieji ištekliai, būtų sumažinamos įmonės IT veiklai kylančios grėsmės dėl galimo svarbias funkcijas atliekančių darbuotojų ir jų kompetencijų praradimo, todėl svarbu numatyti priemones šioms rizikoms valdyti, užtikrinant valstybės informacinių išteklių tvarkymo bei valstybės informacinių išteklių pagrindu teikiamų paslaugų tęstinumą.

2. AR TINKAMA TVARKOMŲ VALSTYBĖS INFORMACINIŲ IŠTEKLIŲ PRIEŽIŪRA, APTARNAVIMAS IR PALAIKYMAS

55. RC, kaip ir kitos organizacijos, susiduria su daugybe iššūkių dėl skaitmenizavimo, sąveikumo technologijų diegimo, sparčiai didėjančio apdorojamų duomenų kiekio ir teikiamų paslaugų apimčių, darbo aplinkos plėtros, kai reikia ne tik tinkamai apsaugoti IT infrastruktūrą ir informaciją, užtikrinti aukštą tvarkomų valstybės informacinių išteklių prieinamumą, pakankamą greitaveiką, bet ir laiku įgyvendinti būtinus pokyčius. Veiklos procesuose vis plačiau naudojant IT technologijas, didėja šių paslaugų sutrikimų skaičius, todėl vis aktualesniais tampa pajėgumų, užklausų, incidentų ir problemų valdymo procesai.

[60] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-09-08 įsakymu Nr. VE-551 (1.3 E) patvirtintas VĮ Registrų centro mokymų tvarkos aprašas.

Didėjant kibernetinių incidentų, galimų grėsmių saugumui ir sutrikimų skaičiui, vis svarbiau užtikrinti saugumą ir veiklos tęstinumą.

56. Siekdami įvertinti, ar RC veiklos procesai valdomi pagal gerosios praktikos rekomendacijas, vertinome šešis procesus, susijusius su valstybės informacinių išteklių priežiūra, aptarnavimu ir palaikymu: prieinamumo ir pajėgumų valdymo, paslaugų užklausų ir incidentų valdymo, problemų valdymo, pokyčių valdymo, veiklos tęstinumo valdymo ir saugumo valdymo.

2.1. Nepakankama valstybės informacinių išteklių saugos būklės stebėsena

57. Valdant saugą, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja įdiegti, valdyti ir stebėti informacijos saugos valdymo sistemą.[61]

58. Laikėmės nuostatos, kad RC sudarytos sąlygos valdyti saugą, kai:

- parengta informacijos saugos valdymo politika[62];
- saugos įgaliotinis vykdo jam pavestas funkcijas[63];
- atliekama informacijos saugos valdymo sistemos stebėsena[64].

59. Įstatymas[65] nustato, kad valstybės informacinių išteklių saugos politiką nustato jų valdytojai, todėl RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugą audituojamuoju laikotarpiu reglamentavo 9 skirtingų valdytojų patvirtintos saugos politikos[66] ir 45 jas įgyvendinantys dokumentai. Toks didelis RC tvarkomų informacinių išteklių saugą reglamentuojančių dokumentų kiekis apsunkina saugos politikos įgyvendinimo koordinavimą ir priežiūrą.

60. RC saugos įgaliotiniai vykdo jiems pavestas funkcijas[67], bet neužtikrino, kad visų RC tvarkomų valstybės registrų ir informacinių sistemų[68] saugos atitikties vertinimai būtų atliekami nustatytu periodiškumu (1 ir 2 kategorijos informacinių sistemų ne rečiau kaip kartą per metus, 3 kategorijos informacinių sistemų ne rečiau kaip kartą per dvejus metus)[69]. Nustatėme, kad 2018–2020 m.:

---

[61] Cobit®5: Enabling Processes, APO13 proceso „Valdyti saugą“ aprašymas, 183 psl.

[62] Cobit®5: Enabling Processes, APO13.01 bazinės praktikos aprašymas, 183 psl., Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 7 p.

[63] Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 22 p.

[64] Cobit®5: Enabling Processes, APO13.03 bazinės praktikos aprašymas, 183 psl.

[65] Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, 24 str. 2 d. 1 p., 34 str. 2 d. 1 p.

[66] Teisingumo ministro 2017-05-22 įsakymu Nr. 1R-132 patvirtinti VĮ Registrų centro tvarkomų registrų ir informacinių sistemų duomenų saugos nuostatai; sveikatos ministro 2019-07-03 įsakymu Nr. V-777 patvirtinti Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų ir VĮ Registrų centro tvarkomų elektroninės sveikatos sistemos informacinių sistemų duomenų saugos nuostatai; Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro direktoriaus 2019-08-26 įsakymu Nr. V-316 patvirtinti Informacinės sistemos „E.sąskaita“ duomenų saugos nuostatai; žemės ūkio ministro 2018-10-09 įsakymu Nr. 3D-465 patvirtinti Nekilnojamojo turto kadastro duomenų saugos nuostatai; ekonomikos ir inovacijų ministro įsakymais patvirtinti: Priežiūrą atliekančių institucijų informacinės sistemos duomenų saugos nuostatai, 2019-09-23 Nr. 4-543; Licencijų informacinės sistemos duomenų saugos nuostatai, 2020-07-21 Nr. 4-586; susisiekimo ministro 2017-01-09 įsakymu Nr. 3-9 patvirtinti Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos duomenų saugos nuostatai; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-05-29 įsakymu Nr. VE-364(1.3E) patvirtinti Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos duomenų saugos nuostatai; kultūros ministro 2020-06-25 įsakymu Nr. ĮV-842 patvirtinti Viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų informacinės sistemos duomenų saugos nuostatai; valstybės įmonės Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-05-29 įsakymu Nr. VE-364 (1.3 E) patvirtinti Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos duomenų saugos nuostatai.

[67] Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 22 p.

[68] 2018-2020 m. PAIIS, TEISIS ir VIRSIS dar nebuvo sukurtos ir įteisintos nustatyta tvarka, todėl audituojamu laikotarpiu šių informacinių sistemų saugos atitikties vertinimai nebuvo atliekami, VTIS saugos atitikties vertinimus organizavo VVTAT saugos įgaliotinis.

[69] Krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtintas Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas (iki 2020-12-01

- neatlikti NTK, NTR, JAR, AR, GR, HR, TAAR, JADIS, MEPIS[70], E-pristatymo IS[71], E-sąskaita IS saugos atitikties vertinimai;
- vieną kartą atlikti AIS, ĮR, NIRVAR, SR, TR, VSR, PPNSIS, PLAIS, LIS saugos atitikties vertinimai;
- nepriklausomas auditas atliktas tik vienos informacinės sistemos[72] iš 8 RC tvarkomų pirmos kategorijos informacinių sistemų, nors pirmos kategorijos informacinių sistemų saugos atitikties vertinimus ne rečiau kaip kartą per trejus metus turi atlikti nepriklausomi, visuotinai pripažintų tarptautinių organizacijų sertifikuoti informacinių sistemų auditoriai[73].

61. RC paaiškinimu, tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinimai organizuojami rečiau nei nustatyta teisės aktuose[74] dėl didelio tvarkomų informacinių išteklių kiekio[75], ilgų saugos atitikties vertinimų paslaugų pirkimo procedūrų[76] ir pasikeitusių teisės aktų reikalavimų dėl pirkimų, susijusių su nacionaliniu saugumu[77].

62. Saugos politikos įgyvendinimo veiksmingumo stebėsena vykdoma vadovaujantis valstybės informacinių išteklių saugos dokumentuose[78] ir RC saugos tvarkose nustatytais rodikliais ir kitais rodikliais, kurie nėra reglamentuoti. RC planuoja visus stebimus rodiklius aprašyti nustatant RC bendrą saugos valdymo politiką.

63. Vadovaujantis COBIT5 metodika, saugos valdymo procesas atitinka 3 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų nustatyta bendra RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos valdymo politika, visi saugos politikos įgyvendinimo veiksmingumo stebėsenos rodikliai ir nustatytu periodiškumu atliekami saugos atitikties vertinimai, būtų sudarytos sąlygos užtikrinti valstybės informacinių išteklių saugą.

2.2. Ne visada užtikrinamas aukštas valstybės informacinių išteklių prieinamumas

64. Valdant IT prieinamumą ir pajėgumus, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja subalansuoti esamus ir būsimus prieinamumo (angl. *availability*), greitaveikos (angl. *performance*) ir pajėgumų (angl. *capacity*) poreikius, teikiant ekonomiškai efektyvias paslaugas; atlikti esamos būklės vertinimą ir būsimų poreikių prognozę, pagrįstą veiklos reikalavimais, poveikio analize ir rizikos vertinimu.[79]

vidaus reikalų ministro 2013-10-04 įsakymu Nr. 1V-832 patvirtinti Techniniai valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimai), 5.1, 7.2 p.

[70] Nuo 2021 m. MGVDIS.

[71] Iki 2020-06-15 E-Pristatymo IS tvarkė IVPK.

[72] 2020 m. sausio–liepos mėn. išorinis ESPBI IS saugos atitikties vertinimas.

[73] Krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtintas Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 8.2 p.

[74] Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 5.1, 7.2, 8.2 p.

[75] 2020 m. RC tvarkė 11 valstybės registrų, 1 kadastrą ir 13 valstybės informacinių sistemų.

[76] Nepriklausomo Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos saugos atitikties vertinimo paslaugų pirkimas buvo organizuotas 2018-12-19, pakartotinai 2019-01-15 ir 2019-09-05, sutartis sudaryta 2020-01-06.

[77] Viešųjų pirkimų įstatymas, 27 str. 5 d.; Valstybės ir tarnybos paslapčių įstatymas, 7 str. 2 d. 28 p.

[78] Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 7 p.

[79] Cobit®5: Enabling Processes, BAI04 proceso „Valdyti prieinamumą ir pajėgumus“ aprašymas, 141–144 psl.

65. Teisės aktai [80] nustato valstybės informacinių išteklių prieinamumo reikalavimus. Valstybės informacinių išteklių tvarkytojas turi užtikrinti, kad informacinės sistemos per metus prieinamumas būtų: pirmos kategorijos IS – ne mažiau kaip 99 proc. laiko visą parą, antros kategorijos IS – ne mažiau kaip 96 proc. laiko visą parą, trečios kategorijos IS – ne mažiau kaip 90 proc. laiko darbo metu darbo dienomis; o neveikimo laikas ne ilgesnis: pirmos kategorijos IS – 8 val., antros kategorijos IS – 12 val., trečios kategorijos IS – 16 val.

66. Prieinamumo ir pajėgumų valdyme svarbu ne tik stebėti sistemų prieinamumą, bet tinkamai parinkti pajėgumų planavimo sprendimus: prognozuoti (numatyti) atskirų IT infrastruktūros elementų našumą ir apimtį, veikiančias IT paslaugas, laiku atlikti kiekybinį būsimų reikalavimų IT paslaugoms įvertinimą, projektavimą ir įgyvendinimą.[81]

67. Laikėmės nuostatos, kad įmonėje užtikrinamas tinkamas prieinamumo ir pajėgumų valdymas, kai:

- prieinamumo ir pajėgumų valdymo (sistemų palaikymo ir plėtros) procesas yra apibrėžtas[82];
- pirmos kategorijos valstybės informaciniai ištekliai yra prieinami ne mažiau kaip 99 proc. laiko visą parą[83];
- valstybės informacinių išteklių pajėgumų vystymo planas patvirtintas ir atitinka pajėgumų poreikius, peržiūrimas ir atnaujinamas ne rečiau kaip kartą per metus[84];
- atliekama visų valstybės informacinių išteklių komponentų nuolatinė stebėsena, kas mėnesį rengiamos pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių stebėsenos ataskaitos[85].

68. Prieinamumo ir pajėgumų valdymo procesas nedokumentuotas. Valstybės informacinių išteklių prieinamumui ir veikimui stebėti RC naudojama *ManageEngine Application Manager* programinė įranga [86], kuria nuolat stebimi pagrindinių duomenų bazių serverių centrinio procesoriaus, operatyviosios atminties, standžiųjų diskų apkrovimo rodikliai.

69. Geroji praktika rekomenduoja pajėgumų vystymo plane kiekybiškai aprašyti esamus ir numatyti būsimus našumo, procesorių apkrovos, diskų ir atminties panaudojimo apimtis, tinklų ir elektroninių ryšių pralaidumo rodiklius, naudotojų skaičių, paslaugų lygių susitarimų apimtis ir naujas technologijas.[87] Išanalizavę RC 2018–2020 m. atliktus esamų pajėgumų vertinimo ir būsimų poreikių planavimo veiksmus, jų atlikimo periodiškumą, nustatėme, kad:

- Valstybės informacinių išteklių pajėgumų vystymo planai nerengiami;
- serverių centrinio procesoriaus, operatyviosios atminties, diskų apkrovos ir saugyklų talpos poreikiai planuojami automatiniu būdu (*ManageEngine Application Manager* sistema);
- priemonės ir ištekliai aukšto prieinamumo IT infrastruktūrai pasiekti buvo numatyti 2018–2020 m. RC technologinės plėtros ir 2020 m. ITC metiniame modernizavimo planuose, bet juose

[80] Krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtintas Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas.

[81] Prieiga per internetą: https://blog.masterofproject.com/itil-capacity-planning/ (žiūrėta 2021-07-08).

[82] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5 (Process Assessment Model (PAM): Using Cobit®5), 128 psl.

[83] Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 5.12.11 p.

[84] CISA Review Manual 27th Edition, 197 psl., Cobit®5: Enabling Processes, BAI04 proceso „Valdyti prieinamumą ir pajėgumus“, BAI04.02 –BAI04.03 bazinių praktikų (proceso žingsnių ir veikų) aprašymas, 143 psl.

[85] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 128-129 psl., Enabling Processes, BAI04 proceso „Valdyti prieinamumą ir pajėgumus“, BAI04.02 –BAI04.04 bazinės praktikos aprašymas, 143–144 psl.

[86] Prieiga per internetą: https://www.manageengine.com/products/applications_manager/what-is-apm.html (žiūrėta 2021-07-08).

[87] CISA Review Manual 27th Edition, 197 psl.

kiekybiniai našumo, procesorių apkrovos, diskų ir atminties panaudojimo, greitaveikos (sistemos atsako laikas) ir kiti rodikliai nenustatyti.

70. 2020 m. viena iš RC tvarkomų pirmos kategorijos valstybės informacinių sistemų – ESPBI IS, kurios veikimas yra gyvybiškai svarbus visuomenei, neveikė daugiau kaip 9 dienas (bendras neveikimo laikas 9 d. 3 val. ir 41 min.), o šios sistemos prieinamumas per parą buvo 1,5 proc. punkto mažesnis, nei nustato teisės aktai[88].

71. Išanalizavę RC pateiktas 2020 m. pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių mėnesio prieinamumo ataskaitas (2018 ir 2019 m. mėnesio prieinamumo ataskaitų RC neturi) ir įvertinę šių išteklių neveikimo laiką, nustatėme, kad 2020 m. II pusm. 6 RC tvarkomų pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių prieinamumas neatitiko teisės aktų reikalavimų: buvo mažesnis negu 99 proc. per parą, neveikimo laikas viršijo teisės aktuose[89] nustatytus rodiklius (1 lentelė).

1 lentelė. 2020 m. II pusm. nustatyti ESPBI IS, TAAR, NTR, JAR, AR ir GR prieinamumo rodiklių neatitikties atvejai

IS pavadinimas	Prieinamumas	Neveikimo trukmė per mėnesį
2020 m. liepos mėn. prieinamumo rodikliai		
ESPBI IS	75,00 %	186 val.[90] iš 744 val.
TAAR	97,26 %	20 val. 23 min. iš 744 val.
2020 m. rugpjūčio mėn. prieinamumo rodikliai:		
AR	97,01 %	22 val. 15 min. iš 744 val.
NTR	98,48 %	11 val. 19 min. iš 744 val.
JAR	98,83 %	8 val. 42 min. iš 744 val.
2020 m. rugsėjo mėn. prieinamumo rodikliai:		
ESPBI IS	97,71 %	16 val. 29 min. iš 720 val.
NTR	98,59 %	10 val. 9 min. iš 720 val.
2020 m. lapkričio mėn. prieinamumo rodikliai:		
NTR	98,79 %	8 val. 43 min. iš 720 val.
2020 m. gruodžio mėn. prieinamumo rodikliai:		
GR	98,75 %	9 val. 18 min. iš 744 val.

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

72. RC atliekama nuolatinė visų tvarkomų valstybės informacinių išteklių stebėsena 24x7 principu. Pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių prieinamumo ataskaitos rengiamos kas mėnesį, pasibaigus ketvirčiui, metams kartu su mėnesio rodikliais teikiami ketvirčio ir metiniai prieinamumo rodikliai.

73. Vadovaujantis COBIT5 metodika, prieinamumo ir pajėgumų valdymo procesas atitinka 2 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų nustatyta IT pajėgumų valdymo tvarka, apimanti IT infrastruktūros elementų ir veikiančių paslaugų stebėseną, esamų poreikių analizę ir būsimų poreikių planavimą, prieinamumo, greitaveikos ir pajėgumų problemų tvarkymą, bei būtų reguliariai rengiami ir peržiūrimi valstybės informacinių išteklių pajėgumų vystymo planai, tai sudarytų sąlygas planingai didinti pajėgumus ir užtikrinti aukšto prieinamumo IT infrastruktūrą ir paslaugas.

[88] 2020 m. liepos mėn. ESPBI IS prieinamumas siekė tik 75 proc. laiko per parą dėl 2020-07-20 įvykusio fizinio incidento, kai buvo užlietos RC serverinės ir sutriko kai kurių IS veikimas, o ESPBI IS veiklos atkūrimas užtruko ilgiau nei savaitę.

[89] Krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtintas Techninių valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 5.12.11 p.

[90] 7 d. ir 18 val.

2.3. Nesudaromos pakankamos sąlygos operatyviai reaguoti į naudotojų paslaugų užklausas ir spręsti visų rūšių incidentus

74. Valdant užklausas ir incidentus, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja laiku ir rezultatyviai reaguoti į naudotojų IT paslaugų užklausas ir spręsti visų rūšių incidentus, atkurti įprastas paslaugas, registruoti ir vykdyti naudotojų užklausas, registruoti, tirti, išsiaiškinti, eskaluoti (paskirstyti sprendėjams) ir spręsti incidentus[91].

75. Laikėmės nuostatos, kad įmonėje užtikrinamas tinkamas paslaugų užklausų ir incidentų valdymas, kai:

- Incidentų valdymo tvarkoje apibrėžtos incidentų klasifikavimo schemos[92];
- visi incidentai registruojami ir išsprendžiami vadovaujantis Incidentų valdymo tvarka[93];
- 85 proc. incidentų išspręsti pagal minėtoje tvarkoje nustatytus terminus[94];
- atliekama visų incidentų būklės stebėsena, vadovybei reguliariai teikiamos incidentų būklės ataskaitos[95].

76. Audituojamuoju laikotarpiu RC incidentų valdymo tvarkoje[96] nereglamentuotas užklausų valdymas, o incidentų suskirstymo pagal kategorijas schemos nustatytos tik 5[97] iš 25 RC tvarkomų valstybės registrų ir informacinių sistemų. Tvarkoje nustatyta incidentų suskirstymo į P1-P8 prioritetus tvarka ir jų sutvarkymo terminai (SLA), bet IT pagalbos tarnybos faktiškai taikomas skirstymas į prioritetus neatitinka nustatytos tvarkos (2 lentelė).

2 lentelė. RC incidentų valdymo tvarkos ir IT pagalbos tarnybos taikomo užklausų ir incidentų klasifikavimo pagal prioritetus neatitiktys

RC incidentų valdymo tvarka	IT pagalbos tarnybos taikoma tvarka
P1 – 4 val. (aptarnavimo režimas 24x7)	P1-didelis – 2 val.
P2 – 6 val. (24x7)	P2-vidutinis – 4 val.
P3 – 1 darbo diena (8x5)	P3-žemas – 8 val.
P4 – 2 darbo dienos (8x5)	P4-nereikšmingas – 3 dienos
P5 – 3 darbo dienos (8x5)	P5-neskubus – 5 dienos
P6 – 4 darbo dienos (8x5)	
P7 – 5 darbo dienos (8x5)	
P8 – 6 darbo dienos (8x5)	

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

[91] Cobit®5: Enabling Processes, DSS02 procesas „Valdyti paslaugų užklausas ir incidentus“, 177–180 psl.

[92] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 128–129 psl., Cobit®5: Enabling Processes, DSS02.01 bazinės praktikos aprašymas, 178 psl., VĮ Registrų centro direktoriaus 2013-07-04 įsakymu Nr. v-162 patvirtinta VĮ Registrų centro incidentų valdymo tvarka, 10–14 p.

[93] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 128 psl., Cobit®5: Enabling Processes, DSS02.02 – DSS02.06 bazinių praktikų aprašymas, 179–180 psl., VĮ Registrų centro incidentų valdymo tvarka

[94] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 14, 95, 128 psl., VĮ Registrų centro incidentų valdymo tvarka, 22 p.

[95] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 129 psl., Cobit®5: Enabling Processes, DSS02.07 bazinės praktikos aprašymas, 180 psl.; VĮ Registrų centro direktoriaus 2013-07-04 įsakymu Nr. v-162 patvirtinta VĮ Registrų centro incidentų valdymo tvarka, 19–21 p.

[96] Patvirtinta VĮ Registrų centro direktoriaus 2013-07-04 įsakymu Nr. v-162.

[97] NTR, NTR kadastras, AR, JAR ir AIS.

77. 2018–2020 m. IT pagalbos tarnyboje buvo užregistruota 35 071 užklausa. Pagal tipą jos skirstomos į incidentus, paslaugos prašymus ir konsultacijas. Incidentai sudaro 37 proc. visų užregistruotų užklausų (13 016 iš 35 071).

78. Nustatėme, kad IT pagalbos tarnybos sistemoje ne visa užklausai ir incidentui apibūdinti reikalinga informacija yra išsami, užklausos ir incidentai registruojami nesilaikant RC incidentų valdymo tvarkos[98]:

- 22 proc. (7 731 iš 35 071) užklausų nepriskirtas tipas,
- 4 proc. (1 432 iš 35 071) užklausų nenurodyta kategorija,
- 32 proc. (11 371 iš 35 071) užklausų netiksliai apibrėžta kategorija (pvz., klaidos, užklausa, užklausos, kurios nenumatytos minėtoje RC incidentų valdymo tvarkoje), priskiriant kategorijai taikomi skirtingi registrų ar informacinių sistemų, paveiktų paslaugų sutrumpinimai ir pavadinimai,
- 0,23 proc. (80 iš 35 071) užklausų nepriskirtas prioritetas,
- 16 proc. (5641 iš 35 071) užklausų nenurodyta sprendėjų grupė.

79. Išanalizavę 2018–2020 m. neatitikčių dinamiką nustatėme, kad 2020 m. sumažėjo atvejų, kai nebuvo nurodytas užklausų tipas ir kategorija, kitų neatitikčių (užklausai priskiriant netinkamą kategoriją, prioritetą ir sprendėjų grupę) skaičius padidėjo (6 priedas).

80. 2018–2020 m. buvo išspręsta 99 proc. registruotų užklausų (34 699 iš 35 071), išspręstų incidentų dalis taip pat sudarė 99 proc. (12 853 iš 13 016).[99] Iš jų audituojamu laikotarpiu vėlavo 54 proc. užklausų (18 613 iš 34 699) išnagrinėjimas ir 43 proc. incidentų (5 2566 iš 12 853) išsprendimas (3 lentelė).

3 lentelė. 2018–2020 m. išspręstų incidentų laikymosi sutartų terminų statistika

2018 m.	Išspręstų incidentų skaičius	Incidentų, kurių sprendimas vėlavo, skaičius	
P1-Didelis	**31**	19	61%
P2-Vidutinis	**224**	108	48%
P3-Žemas	**903**	424	47%
Iš viso:	**1158**	**551**	**48%**

2019 m.	**Išspręstų incidentų skaičius**	**Incidentų, kurių sprendimas vėlavo, skaičius**	
P1-Didelis	**81**	18	22%
P2-Vidutinis	**283**	92	33%
P3-Žemas	**3264**	1442	44%
Iš viso:	**3628**	1552	43%

2020m.	**Išspręstų incidentų skaičius**	**Incidentų, kurių sprendimas vėlavo, skaičius**	
P1-Didelis	**46**	17	37%
P2-Vidutinis	**149**	46	31%
P3-Žemas	**4381**	2435	56%
P4-Nereikšmingas	**3491**	955	27%
Iš viso:	**8067**	3453	43%

[98] Patvirtinta VĮ Registrų centro direktoriaus 2013-07-04 įsakymu Nr. v-162.

[99] IT pagalbos tarnybos sistemoje nurodytos užklausų būsenos (žiūrėta 2021-02-22).

2018 m.	Išspręstų incidentų skaičius	Incidentų, kurių sprendimas vėlavo, skaičius

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

81. RC incidentų valdymo tvarkoje[100] nustatyta, kad procesas turi būti analizuojamas kas mėnesį, vertinant incidentų išsprendimo kokybę, greitį ir įtaką įmonės teikiamoms paslaugoms, jų kokybei ir įsipareigojimų vykdymui. Nustatėme, kad įmonėje užklausų ir incidentų būklės stebėsena yra atliekama: kas mėnesį valdybai teikiami duomenys apie užregistruotas užklausas ir incidentus, įskaitant kibernetinio saugumo incidentus, ir informacija apie pavienių reikšmingų incidentų suvaldymą. Tačiau audituojamu laikotarpiu RC valdybai nebuvo teikiama informacija apie užklausų ir incidentų išsprendimo kokybę (kiek iš jų buvo išspręsta ir išspręsta laikantis nustatytų terminų), kuri reikalinga sprendimams priimti ir situacijai suvaldyti.

82. Nustatėme, kad RC valdybai teiktų ataskaitų duomenys apie užregistruotų kibernetinių incidentų skaičių neatitinka IT pagalbos tarnybos sistemoje užregistruotų kibernetinio incidentų skaičiaus. Ypač didelė neatitiktis nustatyta 2020 m. IV ketv. (4 lentelė).

4 lentelė. 2020 m. II pusm. kibernetinio saugumo incidentų statistikos neatitiktys

2020 m.	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis
IT pagalbos tarnybos sistemoje užregistruotų incidentų skaičius	20	25	26	306	205	199
RC valdybai pateiktas incidentų skaičius	17	24	25	262	95	78
Nustatyta neatitiktis	3	1	1	**44**	**110**	**121**

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

83. RC paaiškino, kad neatitikčių atsirado dėl duomenų atrinkimo klaidų IT pagalbos tarnybos sistemos formuojamose saugos incidentų statistinėse ataskaitose. Duomenų atrinkimo taisyklės patikslintos ir klaidos ištaisytos.

84. Užklausų ir incidentų valdymo proceso atlikimo rodikliai (KPI)[101] audituojamuoju laikotarpiu nebuvo stebimi, nors įmonėje naudojama IT pagalbos tarnybos sistema leidžia matuoti 10 svarbiausių proceso atlikimo rodiklių[102]. Nestebint rodiklių RC vadovybė neturi galimybės įvertinti, ar užklausų ir incidentų valdymas kaip procesas tobulėja, ar situacija prastėja, nustatyti proceso silpnąsias vietas ir imtis veiksmų (pvz., pasitelkti papildomus išteklius, patobulinti proceso etapus, kuriuose nustatyta trūkumų – incidentų klasifikavimo lentelę ar darbuotojų komunikavimo schemą) prieš jam pasiekiant kritinę stadiją.

85. 2021 m. patvirtintos naujos IT incidentų valdymo taisyklės[103], bet jos neišsprendė nustatytų trūkumų. Taisyklėse nenustatytos proceso dalyvių rolės ir atsakomybės, incidentų klasifikavimo schemos, incidentų pagal prioritetą sprendimo terminai (SLA), proceso stebėjimo ir priežiūros periodiškumas, nereglamentuota užklausų valdymo tvarka.

86. Vadovaujantis COBIT5 metodika, užklausų ir incidentų valdymo procesas atitinka 1 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų apibrėžtos užklausų ir incidentų klasifikavimo schemos, problemų registravimo

[100] VĮ Registrų centro direktoriaus 2013-07-04 įsakymu Nr. v-162 patvirtinta VĮ Registrų centro incidentų valdymo tvarka, 19–21 p.

[101] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 14 psl., 128–129 psl.

[102] Prieiga per internetą: https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil-incident-management/incident-management-kpis-metrics.html (žiūrėta 2021-05-05).

[103] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-10-27 įsakymu Nr. VE-727 (1.3E) patvirtintos Valstybės įmonės Registrų centro informacinių technologijų incidentų valdymo taisyklės.

kriterijai, konkrečiai nustatytos proceso dalyvių funkcijos ir atsakomybės bei užtikrinta proceso stebėsena ir kontrolė, būtų sudarytos sąlygos veiksmingiau ir operatyviau suvaldyti užklausas ir incidentus.

2.4. Problemų valdymas nepakankamai rezultatyvus

87. Teikiant IT paslaugas, dėl tam tikrų priežasčių įvyksta incidentai[104]. Išsprendus incidentą ir atkūrus standartinį IT paslaugos teikimą, dažnai pagrindinė priežastis „kas sukėlė incidentą“ lieka nežinoma ir nėra pašalinama, todėl ateityje incidentas gali pasikartoti. Problema – tai nežinoma pagrindinė vieno ar kelių incidentų priežastis.[105] Nustačius pagrindinę incidento priežastį ir jos sprendimo (pašalinimo) būdą, problemai priskiriamas žinomos klaidos statusas.

88. Teisės aktai nereglamentuoja problemų valdymo tvarkos. Reikalavimus ir organizacijos atsakomybę už proceso inicijavimą, įgyvendinimą ir palaikymą nustato tarptautinis informacinių technologijų paslaugų valdymo standartas ISO/IEC 20000-1, rekomendacijas – COBIT ir ITIL gerosios praktikos.

89. Valdant problemas, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja identifikuoti ir klasifikuoti problemas, nustatyti pagrindines incidentų priežastis, laiku pateikti sprendimus, kad būtų išvengta pasikartojančių incidentų.[106]

90. Laikėmės nuostatos, kad įmonėje užtikrinamas tinkamas IT problemų valdymas, kai:

- nustatyti problemų registravimo kriterijai[107];
- problemų valdymo tvarkoje apibrėžtos problemų klasifikavimo schemos[108];
- nustatyti atsakingi už problemų valdymą asmenys[109];
- reguliariai atliekama visų problemų būklės stebėsena ir rengiamos jų būklės ataskaitos[110].

91. Problemų registravimo kriterijai nenustatyti taip, kaip rekomenduoja geroji praktika[111]. Pagal RC pateiktą informaciją sprendimai registruoti problemą priimami IT centro savaitiniuose techniniuose pasitarimuose, kai yra požymių, kad reikšmingas (P1 ir P2 prioriteto) incidentas gali pasikartoti ateityje dėl žinomų priežasčių. Ekspertų teigimu[112], tikslinga problemos registravimą inicijuoti ir tais atvejais, kai incidentas kartojasi ir viršija tam tikrą nustatytą lygį ar jo sprendimas vėluoja ir viršija kritinę laiko ribą, taip pat kai IT paslauga buvo atkurta taikant incidentą apeinantį sprendimą.

92. Geroji praktika rekomenduoja kiekvienai užregistruotai problemai priskirti kategoriją (kuri nurodo su problema susijusią IT infrastruktūros dalį) ir prioritetą (kuris nurodo problemos svarbą, skubumą ir sutvarkymo eiliškumą). Problemų klasifikavimo schemos nenustatytos ir nedokumentuotos, nes

[104] Incidentas – bet koks įvykis, kuris nėra standartinės paslaugos veikimo dalis ir kuris sukelia arba gali sukelti šios paslaugos pertraukimą ar kokybės pablogėjimą, prieiga per internetą: https://www.isaca.org/resources/glossary#glossi (žiūrėta 2021-05-05).

[105] Prieiga per internetą: https://www.isaca.org/resources/glossary#glossp (žiūrėta 2021-05-05).

[106] Cobit®5: Enabling Processes, DSS03 proceso „Valdyti problemas“ aprašymas, 181–183 psl.

[107] Ten pat, DSS02.01 aprašymas, 183 psl.DSS03.01 bazinės praktikos aprašymas, 182 psl.

[108] Ten pat, DSS03.01 bazinės praktikos aprašymas, 182 psl.

[109] Cobit®5: Enabling Processes DSS03.02 ir DSS03.04 bazinių praktikų aprašymas, 182–183 psl., Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 128 psl.

[110] Ten pat, DSS02.07 ir DSS03.05 bazinių praktikų aprašymas, 180 ir 183 psl.

[111] Ten pat, DSS02.01 aprašymas, 183 psl.DSS03.01 bazinės praktikos aprašymas, 182 psl.

[112] CISA Review Manual 27th Edition, 198–199 psl.

neparengta problemų valdymą reglamentuojanti tvarka. RC paaiškino, kad pagal IT pagalbos tarnybos darbuotojų žodinius susitarimus nustatytai problemai suteikiama ta pati kategorija ir tas pats prioritetas kaip ir pagrindiniam[113] incidentui.

93. Asmenys, atsakingi už problemų valdymą, nenustatyti taip, kaip rekomenduoja geroji praktika (taikant *RACI* modelį[114]), o problemų valdymo funkcijos nustatytos RC struktūrinių padalinių (Monitoringo, Tarnybinių stočių priežiūros skyriaus) nuostatuose ir pareigybių aprašymuose yra per plačios. Nereglamentuota, kas atsakingas už pagrindinių incidentų priežasčių analizę, laikinų (problemą apeinančių) būdų ir galimų sprendimų nustatymą, pokyčių, jei jų reikia nustatytoms klaidoms ištaisyti, inicijavimą, duomenų apie žinomas klaidas ir jų sprendimo būdus kaupimą, dėl to ne visos proceso procedūros yra vykdomos.[115]

94. 2019 m. II pusm.[116] –2020 m. užregistruotos 53 problemos 19-oje kategorijų: 21 proc. (11 iš 53) dėl ESPBI IS, 15 proc. (8 iš 53) dėl NTR, 11 proc. (6 iš 53) dėl JAR. Pagal svarbą ir skubumą daugiausiai registruota P3-žemo prioriteto problemų – 58 proc. (31 iš 53) ir P2-vidutinio prioriteto problemų – 21 proc. (11 iš 53), 8 proc. (4 iš 53) problemų prioritetas nesuteiktas (5 lentelė). 45 proc. (24 iš 53) problemų nepriskirtas atsakingas sprendėjas.

5 lentelė. 2018–2020 m. užregistruotų problemų suskirstymas pagal prioritetus

Prioritetas	P1-didelis	P2-vidutinis	P3-žemas	P4-nereikšmingas	P5-neskubus	nenurodytas	Iš viso
Problemų skaičius	3	11	31	3	1	4	53
Iš jų išspręstų[117]	1	4	25	2	1	4	37

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

95. 2019 II pusm.–2020 m. išspręsta[118] 70 proc. užregistruotų problemų (37 iš 53) (5 lentelė). 49 proc. (18 iš 37) jų suvaldymas užtruko 2 mėn. ir daugiau, bet nustatėme, kad ta pati problema kartojasi (pavyzdys).

Pasikartojančios problemos dėl nepakankamos ESPBI IS greitaveikos pavyzdys

2020-05-05 užregistruota P1-didelio prioriteto problema dėl ESPBI IS nepakankamos greitaveikos buvo sprendžiama 215 dienų ir 2020-12-06 išspręsta bei uždaryta, tačiau 2020-12-30 buvo užregistruota nauja problema dėl šios sistemos sulėtėjimo.

96. Įvertinę 2020 m. IT centro mėnesines ataskaitas, savaitines RC departamentų vadovams teikiamas ataskaitas, RC atsakymus į klausimus, nustatėme, kad įmonėje IT problemų būklės stebėsena reguliariai neatliekama. Problemų būklės ataskaitos nerengiamos, proceso atlikimo rodikliai nenustatyti, todėl RC vadovybei ir RC valdybai informacija apie problemų būklę nepateikiama.

97. Geroji praktika rekomenduoja analizuoti incidentų tendencijas[119], vertinti, kurie incidentai kartojasi, kokiu periodiškumu, kurių kategorijų, ar didėja panašių incidentų skaičius, ar jis viršija

[113] Angl. *root.*

[114] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 128 psl.

[115] Cobit®5: Enabling Processes, DSS03.02-03.03 aprašymas, 182–183 psl.

[116] IT pagalbos tarnybos sistemoje pirmoji problema registruota 2019-06-15.

[117] IT pagalbos tarnybos sistemoje nurodyta problemų uždarymo data iki 2021-12-31.

[118] Tas pats.

[119] Cobit®5: Enabling Processes, DSS03.05 bazinės praktikos aprašymas, 183 psl.

tam tikrą nustatytą incidentų skaičiaus ribą, analizuoti incidentų sutvarkymo vėlavimo priežastis, nes jei incidento sprendimo laikas viršija kritinę ribą, jis gali būti susijęs su problema. Taikant proaktyvius problemų valdymo būdus, jos aptinkamos ir pašalinamos greičiau, kol dar nesutrikdo veiklos procesų ir paslaugų.

98. RC problemos identifikuojamos tik reaktyviu būdu, siekiant nustatyti jau įvykusių incidentų priežastis. IT pagalbos tarnybos sistema gali būti pritaikyta proaktyviam problemų valdymui[120], bet šis būdas RC netaikomas. 2020 m. registruotos 44 problemos ir 8143 incidentai, vidutiniškai 22 incidentai per dieną. Todėl turėtų būti reguliariai analizuojamos jų tendencijos, siekiant nustatyti susijusias galimas problemas.

99. Vadovaujantis COBIT5 metodika, problemų valdymo procesas atitinka 0 gebos lygį (4 priedas). Jei problemų valdymo procesas būtų reglamentuotas, nustatant proceso apimtį ir procedūras, dalyvių funkcijas ir atsakomybes, proceso stebėsenos ir kontrolės priemones, būtų sudarytos sąlygos padidinti sistemų prieinamumą, pagerinti paslaugų kokybę, padidinti darbuotojų produktyvumą, klientų patogumą ir pasitenkinimą, sumažinti sąnaudas, susijusias su pasikartojančių incidentų suvaldymu ir veiklos atkūrimu.

2.5. Neužtikrinamas tinkamas pokyčių valdymas

100. Valdant pokyčius, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja valdyti ir kontroliuoti visus su veiklos procesais, taikomosiomis programomis ir infrastruktūra susijusius pokyčius (angl. *changes*), įskaitant standartinių ir skubių (angl. *emergency*) pokyčių priežiūrą. Tai apima pokyčių standartus ir procedūras, poveikio vertinimą, prioritetų nustatymą ir įgaliojimų suteikimą, skubius pokyčius, jų stebėjimą, ataskaitų teikimą, užbaigimą ir dokumentavimą.[121]

101. Laikėmės nuostatos, kad įmonėje užtikrinamas tinkamas pokyčių valdymas, kai:

- patvirtina pokyčių valdymo tvarka[122];
- visos užregistruotos pokyčių užklausos yra klasifikuojamos[123];
- visi pokyčiai užbaigiami pagal nustatytus terminus[124];
- IT pokyčiai valdomi pagal patvirtintus pokyčių kontrolės procesus[125];
- nustatyti ir stebimi pokyčių valdymo proceso atlikimo rodikliai[126].

102. RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių [127] pokyčių valdymą reglamentuojanti tvarka neatnaujinta 2020 m. pasikeitus LIS valdytojui (TM funkcijos buvo perduotos EIM)[128] ir naujo

[120] Prieiga per internetą: https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/what-is-problem-management.html#definition (žiūrėta 2021-05-05).

[121] Cobit®5: Enabling Processes, BAI06 proceso „Valdyti problemas“ aprašymas, 149-151 psl.

[122] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 128 psl., Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 39 p.

[123] Cobit®5: Enabling Processes, BAI06.01 bazinės praktikos aprašymas, 150 psl., Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 39 p.

[124] Cobit®5: Enabling Processes, BAI06.04 bazinės praktikos aprašymas, 151 psl.

[125] Cobit®5: Enabling Processes, BAI06.02-03 bazinių praktikų aprašymas, 150-151 psl.

[126] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, 14, 81 psl.

[127] NTR, JAR, AR, GR, HP, NRVAR, JR, SR, TR, TAAR, VSR, AIS, JADIS, MGVDIS, PLAIS, PPNSIS, TEISIS.

[128] Nuo 2020-05-27 LIS valdytojo funkcijas atlieka EIM (Vyriausybės 2020-05-27 nutarimas Nr. 523 „Dėl 2012-07-18 nutarimo Nr. 937 „Dėl Licencijavimo pagrindų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“), iki 2020-05-27 atliko TM.

valdytojo nepatvirtinta LIS pokyčių valdymo tvarka, kaip numatyta teisės aktuose[129]. 2020 m. jų projektai buvo pateikti valdytojams (TM ir EIM)[130]. IS valdytojų patvirtintuose pokyčių valdymo tvarkos aprašuose[131] nustatyta, kad pokyčių valdymo veikla turi būti detalizuota IS tvarkytojo patvirtintoje tvarkoje, tačiau RC tokios tvarkos nėra patvirtinęs.

103. IS valdytojų nustatyta, kad pagal svarbą, aktualumą ir poreikį pokyčiai turi būti skirstomi į standartinius, skubius ir plėtros (vystymo), bet faktiškai RC taiko kitą tvarką: JIRA sistemoje užregistruotos užklausos dėl pokyčių klasifikuojamos į 6 tipus[132].

104. 2018–2020 m. JIRA sistemoje buvo užregistruotos 21 267 užklausos dėl pokyčių ir tik 3 686 iš jų (17 proc.) nustatytas įgyvendinimo terminas. Iš 3 686 užklausų dėl pokyčių, kurių įgyvendinimo terminas buvo nustatytas, 602 (16 proc.) įgyvendintos laiku, 2 982 (81 proc.) įgyvendintos vėluojant, 94 (3 proc.) įgyvendinimas vėluoja (6 lentelė). Daugiausia užklausų dėl pokyčių užregistruota ir atlikta dėl ESPBI IS ir jos modulių (5 350), GR (3 151) ir AIS (2 740)[133].

6 lentelė. JIRA sistemoje 2018–2020 m. užregistruotų užklausų dėl pokyčių statistika (vnt.)

Metai	Užregistruota	Įgyvendinta ir uždaryta	Su nustatytais įgyvendinimo terminais	Įgyvendinta laiku
2018	6311	6136	734	99
2019	6435	5929	1552	285
2020	8521	6289	1400	218
Iš viso:	**21267**	**18354**	**3686**	**602**

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis

105. 2019 m. pabaigoje įsteigtas Pokyčių valdymo komitetas ir parengtos IT pokyčių inicijavimo ir diegimo atmintinės. Proceso priežiūros ir kontrolės funkcijas atlieka Pokyčių valdymo komitetas ir Pokyčių diegimo priežiūros grupė, bet jų sudėtis nėra oficialiai patvirtinta. 2021 m. buvo reglamentuota atnaujinimų diegimo ir kontrolės tvarka[134] ir įteisinta Pakeitimų diegimo tvirtinimo komiteto sudėtis[135].

[129] Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 39 p.

[130] VĮ Registrų centro 2020-09-21 raštas Teisingumo ministerijai Nr. NS-14255 (1.9 E) ir 2020-11-16 raštas Ekonomikos ir inovacijų ministerijai Nr. NS-33811 (1.9 E).

[131] Žemės ūkio ministro 2019-04-18 įsakymu Nr. 3D-235 patvirtintas Nekilnojamojo turto kadastro pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 24 p.; teisingumo ministro 2017-12-13 įsakymu Nr. 1R-308 patvirtintas VĮ Registro centro tvarkomų registrų ir informacinių sistemų saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklių priedas, 24 p.; sveikatos apsaugos ministro 2020-11-25 įsakymu Nr. V-2723 patvirtintas Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų ir VĮ Registrų centro tvarkomų elektroninės sveikatos sistemos informacinių sistemų pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 24 p.; ekonomikos ir inovacijų ministro 2020-09-04 įsakymu Nr. 4-753 patvirtintas Priežiūrą atliekančių institucijų informacinės sistemos pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 25 p.; Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro direktoriaus 2019-08-26 įsakymu Nr. V-416 patvirtintų Informacinės sistemos „E. sąskaita“ saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklių priedas, 25 p.; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-09-08 įsakymu Nr. NVE-102 (1.3 E) patvirtintas Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 24 p.

[132] Bug, Improvement, Epic, Story, Task, Sub-task.

[133] JIRA sistemoje užregistruoti pokyčiai (žiūrėta 2021-05-06).

[134] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-10-18 įsakymu Nr. VE-680 (1.3E) patvirtintas Valstybės įmonės Registrų centro tvarkomų registrų ir informacinių sistemų operacinių sistemų ir kitos programinės įrangos atnaujinimų diegimo ir kontrolės aprašas.

[135] Ten pat, 18 p.

106. IS valdytojų patvirtintuose pokyčių valdymo tvarkos aprašuose [136] nustatyti pokyčių valdymo proceso atlikimo rodikliai, tačiau jie nestebimi, nenustatytas rodiklių stebėsenos periodiškumas ir siektinos reikšmės.

107. Vadovaujantis COBIT5 metodika, pokyčių valdymo procesas atitinka 1 gebos lygį (4 priedas). Jei būtų reglamentuotas pokyčių valdymo procesas konkrečiai apibrėžiant viso pokyčių gyvavimo ciklo procedūras, proceso dalyvių funkcijas ir atsakomybes, kontrolės ir stebėsenos priemones, tai sudarytų sąlygas RC operatyviau reaguoti į pokyčius, užtikrinti greitą ir patikimą jų įgyvendinimą ir sumažintų riziką, susijusią su pakeistos aplinkos stabilumo praradimu.

2.6. Ne visada įsitikinama nustatytų priemonių, reikalingų veiklos tęstinumui užtikrinti, veiksmingumu

108. Valdant veiklos tęstinumą, COBIT5 geroji praktika rekomenduoja sudaryti ir palaikyti reagavimo į reikšmingus incidentus ir sutrikimus planą, organizacijai priimtinu lygmeniu užtikrinti ypač svarbių veiklos procesų vykdymą, IT paslaugų teikimą ir informacijos prieinamumą.[137]

109. Laikėmės nuostatos, kad RC užtikrinamas priemonių, reikalingų priimtinam informacinių sistemų veiklos tęstinumo lygiui užtikrinti, įgyvendinimas, kai:

- veiklos tęstinumo valdymo planų veiksmingumas išbandomas saugos dokumentuose [138] nustatytu periodiškumu[139];
- veiklos tęstinumo valdymo planų išbandymuose dalyvauja visi saugos dokumentuose nustatyti atsakingi asmenys[140];

[136] Žemės ūkio ministro 2019-04-18 įsakymu Nr. 3D-235 patvirtintas Nekilnojamojo turto kadastro pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 22 p.; sveikatos apsaugos ministro 2020-11-25 įsakymu Nr. V-2723 patvirtintas Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų ir VĮ Registrų centro tvarkomų elektroninės sveikatos sistemos informacinių sistemų pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 22 p.; ekonomikos ir inovacijų ministro 2020-09-04 įsakymu Nr. 4-753 patvirtintas Priežiūrą atliekančių institucijų informacinės sistemos pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 23 p.; Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro direktoriaus 2019-08-26 įsakymu Nr. V-416 patvirtintos Informacinės sistemos „E. sąskaita“ saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklės, priedas „Pokyčių valdymo aprašas“, 23 p.; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-09-08 įsakymu Nr. NVE-102 (1.3 E) patvirtintas Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos pokyčių valdymo tvarkos aprašas, 22 p.

[137] Cobit®5: Enabling Processes, DSS04 proceso „Valdyti tęstinumą“ aprašymas, 185 psl.

[138] Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 7 p.

[139] Teisingumo ministro 2018-12-13 įsakymu Nr. 1R-308 patvirtintas VĮ Registrų centro tvarkomų registrų ir informacinių sistemų veiklos tęstinumo valdymo planas, 26 p.; žemės ūkio ministro 2019-04-18 įsakymu Nr. 3D-235 patvirtintas Nekilnojamojo turto kadastro veiklos tęstinumo valdymo planas, 26 p.; sveikatos apsaugos ministro 2020-11-25 įsakymu Nr. V-2723 patvirtintas Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų ir VĮ Registrų centro tvarkomų elektroninės sveikatos sistemos informacinių sistemų veiklos tęstinumo planas, 27 p.; ekonomikos ir inovacijų ministro 2020-09-04 įsakymu Nr. 4-753 patvirtintas Priežiūrą atliekančių institucijų informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 24 p.; kultūros ministro 2020-06-25 įsakymu Nr. ĮV-840 patvirtintas Viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 25 p.; susisiekimo ministro 2020-09-11 įsakymu Nr. 3-519 patvirtintas Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 27 p.; Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro direktoriaus 2019-08-26 įsakymu Nr. V-416 patvirtintas IS „E. sąskaita“ veiklos tęstinumo valdymo planas, 27 p.; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-09-08 įsakymu Nr. NVE-102 (1.3 E) patvirtinto Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos veiklos tęstinumo planas, 26 p.; Cobit®5: Enabling Processes, DSS04.04 bazinės praktikos aprašymas, 188 psl.

[140] VĮ Registrų centro tvarkomų registrų ir informacinių sistemų veiklos tęstinumo valdymo planas, 13 p.; Nekilnojamojo turto kadastro veiklos tęstinumo valdymo planas, 13 p.; Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų ir VĮ Registrų centro tvarkomų elektroninės sveikatos sistemos informacinių sistemų veiklos tęstinumo planas, 14 p.; Priežiūrą atliekančių institucijų informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 13 p.; Viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 12 p.; Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 13 p.; IS „E. sąskaita“ veiklos tęstinumo valdymo planas, 14 p.; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-09-08 įsakymu Nr. NVE-102 (1.3 E) patvirtinto Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos veiklos tęstinumo planas, 13 p.; Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodika, 5.4.2 p.; Cobit®5: Enabling Processes, DSS04.06 bazinės praktikos aprašymas, 188 psl.

- po išbandymų atliekama veiklos tęstinumo valdymo plano veiksmingumo analizė ir rengiamos ataskaitos[141];
- visiems RC tvarkomiems registrams ir informacinėms sistemoms atliekami duomenų atstatymo iš atsarginių kopijų išbandymai pagal patvirtintą planą[142] ir ne rečiau kaip vieną kartą per metus[143].

110. Veiklos tęstinumo plano veiksmingumo išbandymai turi būti atliekami ne rečiau kaip kartą per metus teorinių ir (ar) praktinių mokymų metu, modeliuojant įvarius incidentus ir sutrikimus, kai reikia atkurti informacinės sistemos veiklą[144]. Nustatėme, kad audituojamuoju laikotarpiu išbandymai buvo atlikti 2018 ir 2020 m., 2019 m. planas nebuvo išbandytas.

111. 2018 ir 2020 m. visi išbandymai atlikti modeliuojant tik kibernetinius incidentus. Planų veiksmingumas pagal kitą scenarijų (modeliuojant įvairius kritinius sutrikimus, įrangos gedimus, informacijos praradimus, kitas nenumatytas situacijas, kai reikia atkurti sistemos veiklą) 2018-2020 m. nebuvo išbandytas. 2021 m. buvo modeliuojami komunalinių paslaugų teikimo pagrindinio informacinių sistemų tvarkytojo patalpose sutrikimai (nutrūksta elektros energijos tiekimas) ir RC interneto paslaugų, regioninių RC padalinių ir Saugiojo valstybinio duomenų perdavimo tinklo paslaugų sutrikimai (nutrūksta ryšio paslaugos).

112. Veiklos tęstinumo valdymo planuose įtvirtinta veiklos tęstinumo valdymo ir veiklos atkūrimo grupių sudėtis. Nustatėme, kad 2018 ir 2020 m. praktiniuose šio plano veiksmingumo išbandymuose dalyvavo ne visi grupėse esantys atsakingi asmenys (pavyzdys).

Atsakingų darbuotojų dalyvavimo realių incidentų suvaldyme ir veiklos tęstinumo mokymuose palyginimas

Šalinant 2020-07-20 incidento dėl užlietų duomenų centro patalpų padarinius, į veiklos atkūrimo darbus buvo įtraukti 33 RC atsakingi asmenys, o pratybose 2018 m. dalyvavo 7, 2020 m. – 16 darbuotojų.

113. 2018–2019 m. bandomieji duomenų iš atsarginių kopijų atstatymai nebuvo atliekami, 2020 m. atlikta 15 bandomųjų testavimų. Aprašant jų eigą ir rezultatus, JIRA sistemoje nenurodomi oficialūs IS pavadinimai, todėl nėra įrodymų (atsarginių duomenų testavimo rezultatų įrašų), kad 2020 m. visų 22 RC tvarkomų registrų ir informacinių sistemų[145] duomenų iš atsarginių kopijų atkūrimai buvo atlikti bent vieną kartą.

[141] Cobit®5: Enabling Processes, DSS04.05 bazinės praktikos aprašymas, 188 psl., Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodika, 5.4.3 p.

[142] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, proceso gebos rodikliai, kurie taikomi 3 gebos lygyje Proceso vykdymui reikalingas minimalus standartas, 129 psl.

[143] Cobit®5: Enabling Processes, DSS04.07 bazinės praktikos aprašymas, 189 psl.; krašto apsaugos ministro 2020-12-04 įsakymu Nr. V-941 patvirtinta Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodika, 5.4.1 p.

[144] Teisingumo ministro 2018-12-13 įsakymu Nr. 1R-308 patvirtintas VĮ Registrų centro tvarkomų registrų ir informacinių sistemų veiklos tęstinumo valdymo planas, 26 p.; žemės ūkio ministro 2019-04-18 įsakymu Nr. 3D-235 patvirtintas Nekilnojamojo turto kadastro veiklos tęstinumo valdymo planas, 26 p.; sveikatos apsaugos ministro 2020-11-25 įsakymu Nr. V-2723 patvirtintas Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų ir VĮ Registrų centro tvarkomų elektroninės sveikatos sistemos informacinių sistemų veiklos tęstinumo planas, 27 p.; ekonomikos ir inovacijų ministro 2020-09-04 įsakymu Nr. 4-753 patvirtintas Priežiūrą atliekančių institucijų informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 24 p.; kultūros ministro 2020-06-25 įsakymu Nr. ĮV-840 patvirtintas Viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 25 p.; susisiekimo ministro 2020-09-11 įsakymu Nr. 3-519 patvirtintas Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, 27 p.; Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro direktoriaus 2019-08-26 įsakymu Nr. V-416 patvirtintas Informacinės sistemos „E. sąskaita“ veiklos tęstinumo valdymo planas, 27 p.; VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2020-09-08 įsakymu Nr. NVE-102 (1.3 E) patvirtintas Metrikacijos paslaugų informacinės sistemos veiklos tęstinumo planas, 26 p.

[145] 2018–2020 m. PAIIS, TEISIS ir VIRSIS dar nebuvo sukurtos ir įteisintos nustatyta tvarka.

114. 2021 m. buvo patvirtintas aprašas [146], vadovaujantis kuriuo atsarginių kopijų patikrinimai ir bandomieji duomenų atstatymai bus atliekami ne rečiau kaip kartą per pusmetį.

115. Geroji praktika rekomenduoja ne tik tinkamai dokumentuoti procesą, bet ir nustatyti proceso vykdymo planą ir apimtis, aiškiai apibrėžti proceso veikas, reikiamas priemones, rezultatų apimtys ir vykdymo grafikus.[147] RC neturi plano (vykdymo grafiko), vadovaujantis kuriuo būtų atliekami bandomieji duomenų iš atsarginių kopijų atstatymai. 2020 m. 4 atvejais iš 15 atsarginių kopijų tikrinimas ir bandomieji duomenų atstatymai buvo atlikti kaip antraeilė užduotis vykdant kitus techninius darbus, pvz., testuojant naują sistemos versiją prieš jos diegimą realioje (gamybinėje) aplinkoje, didinant duomenų saugyklos talpą. Nesant planų (vykdymo grafikų), nėra užtikrinama, kad visų RC tvarkomų registrų ir informacinių sistemų veiklos tęstinumo planų veiksmingumo išbandymai, atsarginių kopijų tikrinimai ir bandomieji duomenų iš šių kopijų atstatymai būtų atlikti nustatytu periodiškumu.

116. Vadovaujantis COBIT5 metodika, veiklos tęstinumo valdymo procesas atitinka 3 gebos lygį (4 priedas). Jei veiklos tęstinumo valdymo planų veiksmingumo išbandymai būtų atliekami pagal skirtingų incidentų (nenumatytų situacijų) scenarijus ir juose dalyvautų visi saugos dokumentuose nustatyti atsakingi darbuotojai, nustatytu periodiškumu būtų atliekami bandomieji duomenų iš atsarginių kopijų atstatymai, būtų sudarytos sąlygos įvykus nenumatytoms situacijos užtikrinti valstybės informacinių išteklių veiklos tęstinumą.

[146] VĮ Registrų centro generalinio direktoriaus 2021-04-23 įsakymu Nr. VE-221 (1.3 E) patvirtintas Atsarginių elektroninės informacijos kopijų darymo, saugojimo ir elektroninės informacijos atkūrimo iš atsarginių kopijų tvarkos aprašas.

[147] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5, proceso gebos rodikliai, kurie taikomi 3 gebos lygyje Proceso vykdymui reikalingas minimalus standartas, 129 psl.

REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS

Laukiamas audito poveikis: Įgyvendinus rekomendacijas gerės Registro centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdymas ir bus sudarytos geresnės sąlygos užtikrinti aukštą jų prieinamumą, pakankamą greitaveiką ir duomenų saugą.

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama)	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Pokyčio rodiklio matavimo data ir periodiškumas pagal poreikį**	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (pokyčio pasiekimo terminas)**
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė			
1-asis pagrindinis audito rezultatas Neanalizuojamos ir nevertinamos galimybės mažinti neatlygintinai teikiamų paslaugų sąnaudas, taip mažinant valstybės biudžeto lėšų poreikį joms kompensuoti. Neanalizuojama, kodėl neatlygintinų duomenų gavėjai, turintys galimybę gauti duomenis „sistema-sistema“ būdu, ne visais atvejais juo naudojasi ir renkasi brangesnį būdą.	**Didelės svarbos** 1. Siekiant mažinti valstybės biudžeto lėšų poreikį neatlygintinai suteiktų paslaugų sąnaudoms kompensuoti, numatyti priemones, kuruos užtikrintų, kad valstybės ir savivaldybių institucijos, įstaigos naudotųsi galimu ekonomiškiausiu duomenų gavimo būdu.	Paslaugų, teikiamų „sistema-sistema“ būdu, dalis nuo visų neatlygintinai suteiktų paslaugų	1) TR (išrašas) - 2 proc.; 2) TAAR (išrašas) – 14 proc.; 3) NIRVAR (išrašas) – 14 proc.; 4) NIRVAR (išrašo santr.) – 25 proc.; 5) VSR (išrašas trum.) – 87 proc.; 6) NTR (išrašas) – 99 proc.; 7) JAR (išpl. išrašas su ist.) – 99 proc.; 8) JAR (pagr. duom. išrašas) – 99 proc.	100 proc. 100 proc. 100 proc. 100 proc. 100 proc. 100 proc. 100 proc. 100 proc.	Vertinant pokytį	Ekonomikos ir inovacijų ministerijai	2024-12-31
		Priemonės**				Subjektas, įgyvendinantis priemones	Priemonių įgyvendinimo ir informavimo apie jį terminas***

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama)	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Pokyčio rodiklio matavimo data ir periodiškumas pagal poreikį**	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (pokyčio pasiekimo terminas)**
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė			
		1. Siekiant identifikuoti priežastis, dėl kurių duomenų gavėjai ne visada naudojasi ekonomiškiausiu duomenų gavimo būdu, valstybės mastu organizuoti analizę.				Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2022-12-31
		2. Pagal vertinimo rezultatus inicijuoti sprendimai identifikuotoms priežastims šalinti.				Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2023-01-30
2-asis pagrindinis audito rezultatas Saugos politikos įgyvendinimą ir priežiūrą apsunkina tai, kad RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugą reglamentuoja skirtingų valdytojų patvirtintos duomenų saugos politikos, o bendros saugos politikos nėra.	**Vidutinės svarbos** 2. Siekiant optimizuoti Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos valdymą, mažinant visiems saugos dokumentų rengime, derinime ir tvirtinime dalyvaujantiems subjektams tenkančią administracinę naštą, įvertinti galimybės sudaryti teisines prielaidas valstybės informacinių išteklių valdytojams kartu tvirtinti bendrus saugos dokumentus, kai jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenis tvarko tas pats duomenų tvarkytojas., įteisinimo tikslingumą.	Priimti sprendimai dėl galimybės valdytojams tvirtinti bendrus saugos dokumentus	Nėra	Yra	Vertinant pokytį	Ekonomikos ir inovacijų ministerijai	2023-06-30
		Priemonės**				Subjektas, įgyvendinantis priemones	Priemonių įgyvendinimo ir informavimo apie jį terminas***
		1. Kartu su valstybės informacinių išteklių valdytojais atlikti galimybės tvirtinti bendrus saugos dokumentus, kai jų valdomų valstybės informacinių išteklių duomenis tvarko tas pats duomenų tvarkytojas, įteisinimo tikslingumo vertinimą.				Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2022-06-30
		2. Pagal vertinimo rezultatus priimti sprendimai ir, esant poreikiui, inicijuoti teisės aktų pakeitimai				Ekonomikos ir inovacijų ministerija	2022-12-31
1-asis pagrindinis audito rezultatas Nesudarytos tinkamos sąlygos valstybės informacinių išteklių plėtrai: – Neužtikrinamas svarbias IT funkcijas atliekančių darbuotojų pamainumas: kritinių pareigybių pamainumo stebėsenos plane detali informacija pateikta ne apie visas identifikuotas kritines ITC pareigybes, nėra įsitikinama šio plano veiksmingumu ir jame numatytų kritinių darbuotojų pamainumo kompetencijų pakankamumu. – Neužtikrinta, kad visų Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojai dalyvautų strateginių sprendimų, galinčių turėti įtakos valstybės informacinių išteklių plėtrai, priėmime;	**Didelės svarbos** 3. Siekiant gerinti sąlygas Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių plėtrai ir užtikrinti gerosios informacinių technologijų valdymo praktikos tęstinumą: – numatyti priemones, kurios užtikrintų visų svarbias informacinių technologijų funkcijas vykdančių darbuotojų pamainumą ir Informacinių technologijų centro kompetencijų poreikio planavimą pagal visuotinai pripažintas gerąsias praktikas; – įtraukti visus Registro centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojus į strateginių sprendimų, susijusių su informacinių išteklių plėtra, priėmimo procesą; – numatyti priemones, kurios stiprintų projektų įgyvendinimo ir stebėsenos kontrolę bei užtikrintų projektų įgyvendinimą laiku ir įgyvendintų projektų naudos vertinimą; – įteisinti Architektūros komitetą ir patvirtinti bendrą architektūrą, susidedančią iš veiklos	Kritinių ITC darbuotojų, kuriems nurodytas pamainumas, dalis	45	80	Vertinant pokytį	Valstybės įmonei Registrų centrui	2023-12-31
		RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojų, įtraukiamų į strateginių sprendimų priėmimo procesą, dalis	22	100	Vertinant pokytį	Valstybės įmonei Registrų centrui	2023-12-31
		Projektų dalis, atitinkanti patvirtintos Projektų valdymo metodikos reikalavimus	0	85	Vertinant pokytį	Valstybės įmonei Registrų centrui	2023-12-31
		Patvirtinta bendra RC IT architektūra	Neparengta	Patvirtinta	Vertinant pokytį	Valstybės įmonei Registrų centrui	2024-12-31
		Priemonės**				Subjektas, įgyvendinantis priemones	Priemonių įgyvendinimo ir informavimo apie jį terminas***

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama)	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Pokyčio rodiklio matavimo data ir periodiškumas pagal poreikį**	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (pokyčio pasiekimo terminas)**
		rodiklis	pradinė reikšmė	siekiama reikšmė			
– IT projektų įgyvendinimas vėluoja, nematuojama įgyvendintų projektų nauda; – Nesukurta bendra RC IT architektūra, kuri atvaizduotų visų RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių tarpusavio ryšius ir parodytų mastą.	procesų, informacijos, duomenų, taikomųjų programų ir technologijų architektūros sluoksnių.	1. Parengti ir patvirtinti svarbias informacinių technologijų funkcijas vykdančių darbuotojų pamainumo užtikrinimo planą ir jį nuolat atnaujinti;				Registrų centras	2022-06-30
		2. Sukurti procesą ir vykdyti Informacinių technologijų centro kompetencijų poreikio planavimą pagal visuotinai pripažintas gerąsias praktikas;				Registrų centras	2023-06-30
		3. Parengti ir patvirtinti RC Architektūros komiteto sudėtį ir jo darbo reglamentą;				Registrų centras	2022-06-30
		4. Parengti dokumentą, kuriame būtų aiškiai apibrėžta bendra RC IT architektūra, susidedanti iš veiklos procesų, informacijos, duomenų, taikomųjų programų ir technologijų architektūros sluoksnių;				Registrų centras	2023-12-31
		5. Parengti ir patvirtinti RC Projektų portfelio komiteto (PPK) sudėtį ir darbo reglamentą;				Registrų centras	2021-12-31
		6. Parengti ir patvirtinti Projektų valdymo metodiką, apimančią ir projektų sukurtos naudos įvertinimą;				Registrų centras	2022-06-30
		7. Parengti ir patvirtinti Projektų valdymo procesų aprašymą;				Registrų centras	2022-12-31
		8. Įdiegti projektų valdymo įrankį, skirtą unifikuoti ir automatizuoti projektų valdymo procesus Jira sistemoje (*BigPicture* įrankio diegimas);				Registrų centras	2022-12-31
		9. Atnaujinti Strateginių planų rengimo ir įgyvendinimo stebėsenos tvarką: papildyti valstybės informacinių išteklių valdytojų įsitraukimu.				Registrų centras	2022-06-01
2-asis pagrindinis audito rezultatas Neužtikrinamas tinkamas veiklos procesų, susijusių su valstybės informacinių išteklių priežiūra, aptarnavimu ir palaikymu, valdymas: – Ne visų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinamai atliekami nustatytu periodiškumu; – Ne visada užtikrinamas aukštas pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių prieinamumas, netinkamai atliekama valstybės informacinių išteklių esamos būklės analizė ir planuojami būsimi pajėgumų poreikiai; – Naudotojų užklausų ir incidentų išsprendimas vėluoja; – Nenustatyti problemų (incidentų priežasčių) identifikavimo kriterijai,	**Didelės svarbos** 4. Siekiant užtikrinti Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių aukštą prieinamumą, pakankamą greitaveiką ir veiklos tęstinumą: – numatyti priemones, kurios užtikrintų, kad visų Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties ir rizikos vertinimai būtų atliekami nustatytu periodiškumu; – nustatyti priemones, kurios užtikrintų periodinį Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių sistemų išteklių esamos būklės analizę ir būsimų pajėgumų poreikių planavimą, pagrįstą veiklos reikalavimais, poveikio analize ir rizikos vertinimu; – patikslinti užklausų ir incidentų klasifikavimo schemas, Informacinių technologijų pagalbos tarnybos taikomus paslaugų lygius, proceso dalyvių funkcijas ir atsakomybes;	RC tvarkomų pirmos ir antros kategorijos valstybės informacinių išteklių, kurių saugos atitikties vertinimas atliktas kasmet, dalis	53 proc.	100 proc.	2022 m.	Valstybės įmonei Registrų centrui	2024-12-31
		Visų RC tvarkomų pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių prieinamumas kas mėnesį atitinka teisės aktus	8	12	Kas metus	Valstybės įmonei Registrų centrui	2024-12-31
		Patvirtintas valstybės informacinių išteklių pajėgumų vystymo planas	Neparengtas	Patvirtintas	Vertinant pokytį	Valstybės įmonei Registrų centrui	2024-12-31
		Laikantis nustatytų terminų (SLA) išnagrinėtų užklausų dalis	46 proc.	85 proc.	Kas metus	Valstybės įmonei Registrų centrui	2023-12-31

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama)	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Pokyčio rodiklio matavimo data ir periodiškumas pagal poreikį**	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (pokyčio pasiekimo terminas)**
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė			
reguliariai neanalizuojamos incidentų tendencijos, nekaupiami duomenys apie nustatytas klaidas ir jų sprendimo būdus; – Ne visais atvejais nustatomi pokyčių užklausų įgyvendinimo terminai, o pokyčių užklausų, kurių terminai nustatyti, įgyvendinimas vėluoja; – Ne visų valstybės informacinių išteklių veiklos tęstinumo planų veiksmingumo išbandymai, atsarginių kopijų tikrinimai ir bandomieji duomenų iš atsarginių kopijų atstatymai atliekami nustatytu periodiškumu, ne visi atsakingi darbuotojai dalyvauja veiklos tęstinumo mokymuose.	– nustatyti problemų registravimo kriterijus, proceso procedūras, dalyvių funkcijas ir atsakomybes, proceso stebėsenos ir kontrolės priemones; – numatyti pokyčių valdymo proceso stebėsenos ir kontrolės priemones, kurios užtikrintų visų pokyčių užklausų įgyvendinimą nustatytais terminais; – nustatyti kontrolės priemones, kurios užtikrintų tinkamą veiklos tęstinumo valdymo planų nustatytų reikalavimų laikymąsi.	Laikantis nustatytų terminų (SLA) išspręstų incidentų dalis	57 proc.	85 proc.	Kas metus	Valstybės įmonei Registrų centrui	2023-12-31
		Patvirtinta problemų valdymo tvarka	Neparengta	Patvirtinta	Vertinant pokytį	Valstybės įmonei Registrų centrui	2023-12-31
		Nustatytais terminais įgyvendintų pokyčių užklausų dalis	16 proc.	85 proc.	2022 m.	Valstybės įmonei Registrų centrui	2024-12-31
		Veiklos tęstinumo planų veiksmingumo išbandymas atliekamas kasmet	Atliekamas ne kasmet	Atliekamas kasmet	2022 m.	Valstybės įmonei Registrų centrui	2025-12-31
		Atsakingų darbuotojų dalyvavimo veiklos tęstinumo mokymuose dalis	48 proc.	100 proc.	2022 m.	Valstybės įmonei Registrų centrui	2025-12-31
		Priemonės**				Subjektas, įgyvendinantis priemones	Priemonių įgyvendinimo ir informavimo apie jį terminas***
		1. Parengti RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinimų veiklų planą (grafiką), kuriame būtų nustatyti visų RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinimo atlikimo ir ataskaitų parengimo terminai bei atsakingi asmenys, paskirtas už šio plano vykdymo kontrolę atsakingas asmuo, ir nustatytais terminais atlikti saugos vertinimus.				Registrų centras	2022-12-31
		2. Parengti veiklos tęstinumo planų ir atsarginių kopijų išbandymo planą (grafiką), kuriame būtų nustatyti už išbandymus atsakingi vykdytojai ir terminai, už plano vykdymo kontrolę atsakingas asmuo, ir nustatytais terminais atlikti bandymus.				Registrų centras	2022-12-31
		3. Papildyti *Promapp* sistemoje dokumentuotą IT incidentų valdymo proceso aprašą klasifikavimo / kategorijų aprašymu.				Registrų centras	2022-12-31
		4. Parengti ir patvirtinti IT problemų valdymo taisykles: nustatyti problemų registravimo kriterijus, proceso procedūras, dalyvių roles ir atsakomybes, incidentų tendencijų analizės atlikimo tvarką, duomenų apie žinomas klaidas ir jų sprendimo būdus kaupimą.				Registrų centras	2022-12-31
		5. Remiantis ITIL ar kitomis gerosiomis praktikomis, dokumentuoti problemų valdymo procesą *Promapp* sistemoje.				Registrų centras	2022-12-31

Pagrindinis audito rezultatas	Rekomendacija (pokytis, kurio siekiama)	Pokyčio vertinimo rodikliai ir jų reikšmės*			Pokyčio rodiklio matavimo data ir periodiškumas pagal poreikį**	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (pokyčio pasiekimo terminas)**
		rodiklis	pradinė reikšmė	siektina reikšmė			
		6. Parengti ir patvirtinti IT užklausų valdymo taisykles.				Registrų centras	2022-09-30
		7. Aprašyti užklausų valdymo procesą *Promapp* sistemoje.				Registrų centras	2022-09-30
		8. Parengti IS pokyčių valdymo tvarkos aprašą apimantį visus IS gyvavimo ciklo etapus ir jame numatyti pokyčių valdymo proceso stebėsenos ir kontrolės priemones, kurios užtikrintų IS pokyčių įgyvendinimą nustatytais terminais.				Registrų centras	2022-12-31
		9. *Promapp* sistemoje dokumentuoti ir įdiegti IS pokyčių valdymo procesą.				Registrų centras	2022-10-31
		10. Nustatyti RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių esamų pajėgumų būklės vertinimo ir būsimų poreikių prognozavimo ir planavimo, tvarką.				Registrų centras	2023-12-31

* Detalūs pokyčių rodyklių duomenys pateikti 3 priede „Pokyčių rodiklių duomenys“.

** Priemones ir terminus joms įgyvendinti, pokyčiui pasiekti ir rodikliams pamatuoti pateikė Ekonomikos ir inovacijų ministerija ir VĮ Registrų centras.

*** Rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos metu gali būti tikslinamos arba keičiamos rekomendacijų įgyvendinimo plane nurodytos priemonės ar pokyčių vertinimo rodikliai Valstybinio audito rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos tvarkos aprašo nustatyta tvarka. Aktualus priemonių ir pokyčių vertinimo rodiklių sąrašas yra pateikiamas Valstybės kontrolės atviruose duomenyse adresu **www.valstybeskontrole.lt.**

Atstovas ryšiams, atsakingas už Valstybės kontrolės informavimą apie priemonių įgyvendinimą ir kai kurių rodiklių reikšmes plane nustatytais terminais:

Registrų centro Prevencijos departamento vadovas Giedrius Cininas, **giedrius.cininas@registrucentras.lt**, Ekonomikos ir inovacijų ministerijos Strateginio planavimo ir veiklos organizavimo departamento direktorė Inga Steponavičienė, **inga.steponaviciene@eimin.lt**.

Planavimo ir poveikio departamento planavimo patarėja Sigita Gorovniova

Vyriausiasis valstybinis auditorius Gytis Tamulevičius

PRIEDAI

Valstybinio audito ataskaitos
„Registrų centro tvarkomi valstybės informaciniai ištekliai“
1 priedas

Santrumpos ir sąvokos

AIS – Antstolių informacinė sistema

AR – Lietuvos Respublikos adresų registras

Biudžetas – planavimo dokumentas, apimantis trumpalaikių (1 m.) pajamų, sąnaudų, turto įsigijimo ir skolinimosi (investicijų) planus

CISA *(*angl. *Certified Information Systems Auditor)* – profesinis laipsnis, suteikiamas itin didelę patirtį turintiems IS valdymo ir audito srities profesionalams

CMDB *(*angl. *Configuration management database)* – Konfigūracijos valdymo duomenų bazė yra ITIL terminas, skirtas duomenų bazei, kurią organizacija naudoja informacijai apie aparatinę ir programinę įrangą išsaugoti

COBIT *(*angl. *Control Objectives for Information and related Technologies)* – IT valdymo ir vadovavimo metodika

EIM – Ekonomikos ir inovacijų ministerija

ESPBI IS – Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinė sistema

E**-pristatymas IS** – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema

E**-sąskaita IS** – Informacinė sistema „E. sąskaita“

GR – Lietuvos Respublikos gyventojų registras

HR – Lietuvos Respublikos hipotekos registras

Incidentas – bet koks įvykis, kuris nėra standartinės paslaugos veikimo dalis ir kuris sukelia arba gali sukelti šios paslaugos pertraukimą ar kokybės pablogėjimą

ISACA – pirmaujanti pasaulinė asociacija, skleidžianti žinias, išduodanti sertifikatus, vienijanti bendruomenę ir užsiimanti švietimu informacinių sistemų kokybės užtikrinimo ir saugos, organizacijos IT valdymo ir vadovavimo, su IT susijusios rizikos ir atitikties srityse, ne pelno siekianti pasaulinė asociacija, teikianti praktines gaires, standartus ir kitas efektyvias priemones informacinių sistemų naudojimui

IT – Informacinės technologijos

ITC – Registrų centro Informacinių technologijų centras

IT infrastruktūra – IT komponentų rinkinys, kuris yra IT paslaugų pagrindas; paprastai fiziniai komponentai, bet ir įvairios programinės įrangos bei tinklo komponentai[148]

ITIL *(*angl. *Information Technology Infrastructure Library)* – Jungtinės Karalystės Vyriausybės komercijos biuro IT infrastruktūros biblioteka. Veiklos IT paslaugų valdymo ir teikimo vadovų rinkinys

ITSM *(IT service management)* arba IT paslaugų valdymas – organizacijos veikla, susijusi su teikiamų IT paslaugų kūrimu, planavimu, teikimu, priežiūra ir valdymu[149]

IVPK – Informacinės visuomenės plėtros komitetas

ĮR – Įgaliojimų registras

JADIS – Juridinių asmenų dalyvių informacinė sistema

JAR – Juridinių asmenų registras

JIRA – Darbų, procesų ir projektų valdymo įrankis

KAC – Registrų centro Klientų aptarnavimo centras

KAM – Krašto apsaugos ministerija

KM – Kultūros ministerija

KPI *(*angl. *Key Performance Indicators)* arba pagrindiniai proceso atlikimo rodikliai – tam tikri našumo rodikliai, matuojantys proceso pasiekimą[150]

LIS – Licencijų informacinė sistema

MGVDIS – Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinė sistema

MIGRIS – Lietuvos migracijos informacinė sistema

MEPIS - Metrikacijos paslaugų informacinę sistemą

NBFC – Nacionalinis bendrųjų funkcijų centras

NIRVAR – Neveiksnių ir ribotai veiksnių asmenų registras

NTK – Nekilnojamojo turto kadastras

NTR – Lietuvos Respublikos nekilnojamojo turto registras

PAIIS – Priežiūrą atliekančių institucijų informacinė sistema

PHP *(*angl. *Hypertext Preprocessor)* – programavimo kalba

PLAIS – Piniginių lėšų apribojimų informacinė sistema

PPK – Projektų portfelio komitetas

PPNSIS – Politinių partijų narių sąrašų informacinė sistema

Problema – nežinoma pagrindinė vieno ar kelių incidentų priežastis

RC – Valstybės įmonė Registrų centras

RRT – Ryšių reguliavimo tarnyba

[148] Prieiga per internetą: https://en.wikipedia.org/wiki/IT_infrastructure (žiūrėta 2021-08-02).
[149] Prieiga per internetą: https://en.wikipedia.org/wiki/IT_service_management (žiūrėta 2021-08-02).
[150] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT5, 14 psl.

SAM – Sveikatos apsaugos ministerija

Saugos dokumentai – Saugos nuostatai, saugaus elektroninės informacijos tvarkymo taisyklės, informacinės sistemos veiklos tęstinumo valdymo planas, informacinės sistemos naudotojų administravimo taisyklės[151]

SFIA *(*angl. *Skills for Information Age)* – Kompetencijų aprašymo rinkinys, pateikiantis informaciją apie reikalingas kompetencijas informacijos valdymo, sistemų ir paslaugų srityse

SIEM (angl. *Security Incident and Event Management)* – Saugumo incidentų ir įvykių valdymui skirta programinė įranga

SLA *(*angl. *Service Level Agreement)* – paslaugų lygio susitarimas

SM – Susisiekimo ministerija

Sprendėjų grupė – RC IT pagalbos tarnybos teritorinis padalinys arba antro lygio sprendėjų grupė, atsakinga už incidento sprendimą

SR – Sutarčių registras

SSL *(*angl*. Secure Sockets Layer)* – protokolas duomenų šifravimui

TAAR – Turto arešto aktų registras

TEISIS – Teisinės pagalbos paslaugų informacinė sistema

TLS *(*angl*. Transport Layer Security)* – transporto lygmens protokolas duomenų šifravimui

TM – Teisingumo ministerija

TR – Testamentų registras

Užklausa – naudotojo kreipimasis į IT pagalbos tarnybą

Veiklos tęstinumas (angl. *business continuity*) – veiksmai skirti užkirsti kelią sutrikimams, juos sušvelninti ir veiklai atkurti[152]

VIRSIS – Viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų dalyvių duomenų registravimo informacinė sistema

VMI – Valstybinė mokesčių inspekcija

VRM – Vidaus reikalų ministerija

VSR – Vedybų sutarčių registras

VTIS – Vartotojų teisių informacinė sistema

VVTAT – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

ŽŪM – Žemės ūkio ministerija

Žinoma klaida (angl. *known error*) – anksčiau nustatytos problemos arba problemos, kurių priežastys yra žinomos[153]

[151] Vyriausybės 2013-07-24 nutarimu Nr. 716 patvirtintas Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, 7 p.

[152] Prieiga per internetą: https://www.isaca.org/resources/glossary#glossb (žiūrėta 2021-08-02).

[153] Prieiga per internetą: https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/what-is-problem-management.html#definition (žiūrėta 2021-08-02).

Valstybinio audito ataskaitos
„Registrų centro tvarkomi valstybės informaciniai ištekliai“
2 priedas

Audito apimtis ir metodai

Audito apimtis

Audito tikslas – įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas Registrų centro informacinių išteklių tvarkymas.

Pagrindiniai audito klausimai:

- ar sudarytos sąlygos valstybės informacinių išteklių plėtrai;
- ar tinkamai valdomi veiklos procesai, susiję su valstybės informacinių išteklių priežiūra, aptarnavimu ir palaikymu.

Siekdami atsakyti į audito klausimus, analizavome, ar Registrų centro tvarkomų valstybės informacinių išteklių procesų valdymas atitinka gerosios praktikos COBIT5 – visuotinai pripažinto vidaus kontrolės instrumento, skirto informacinių technologijų procesų valdymui, nuostatas.

Audituojamas subjektas – Valstybės įmonė Registrų centras, vykdantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės pavestas valstybės funkcijas.

Informaciją taip pat rinkome iš Teisingumo, Sveikatos apsaugos, Susisiekimo, Vidaus reikalų, Žemės ūkio ir Kultūros ministerijų, Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro, Nacionalinės teismų administracijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Informacinės visuomenės plėtros komiteto.

Audituojamasis laikotarpis – 2018–2020 m. Siekiant įvertinti pokyčius ir palyginti duomenis, kai kuriais atvejais audito įrodymams surinkti buvo naudojami 2017 ir 2021 m. duomenys: 2017 m. duomenis naudojome vertindami saugos valdymo procesą, 2021 m. – vertindami strateginio valdymo, biudžeto valdymo ir projektų valdymo procesai.

Auditas atliktas pagal Valstybinio audito reikalavimus [154] ir tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus[155].

Audito duomenų rinkimo ir vertinimo metodai

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
1.1. Neužtikrinta, kad visi valstybės informacinių išteklių valdytojai dalyvautų priimant strateginius sprendimus dėl informacinių išteklių plėtros	*<u>Dokumentų peržiūra</u>* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos procesą APO 02 „Valdyti strategiją“; • Valstybės turtinių ir neturtinių teisių įgyvendinimo valstybės valdomose įmonėse tvarkos aprašą, Valstybės valdomų įmonių veiklos skaidrumo užtikrinimo gairių aprašą ir Strateginio planavimo ir strateginio valdymo gaires; • RC strateginių veiklos planų rengimo ir jų įgyvendinimo stebėsenos tvarką; • SM ir EIM Lūkesčių raštus;	Įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas IT strateginis valdymas.

[154] Valstybės kontrolieriaus 2002-02-21 įsakymas Nr. V-26 „Dėl Valstybinio audito reikalavimų patvirtinimo“ (galiojo iki 2021-06-30).

[155] 3000-asis TAAIS „Veiklos audito standartas“, prieiga per internetą: https://www.valstybeskontrole.lt/LT/post/15649/ (žiūrėta 2021-08-02).

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	• RC veiklos strategijas ir 2018–2020 m veiklos planus; • Valstybės valdomų įmonių gerosios valdysenos indeksą. *Duomenų analizė* *Analizavome*: • apklausų metu gautą informaciją; • iš informacinių išteklių valdytojų raštais gautą informaciją; • RC strategijos įgyvendinimo rodiklių ataskaitas ir tarpinius finansinių ataskaitų rinkinius. *Apklausos:* • visų 24 RC struktūrinių padalinių, 19 atsakymus pateikė; • visų 8 informacinių išteklių valdytojų, 8 atsakymus pateikė; • visų 9 suinteresuotų šalių, 5 atsakymus pateikė . *Pokalbiai*: Organizavome pokalbius su RC atstovais.	
1.2. Tobulintinas informacinių technologijų biudžeto valdymo procesas	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos procesą APO 06 „Valdyti biudžetą ir sąnaudas“; • Valstybės ir savivaldybių įmonių įstatymą, Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą, Valstybės turtinių ir neturtinių teisių įgyvendinimo valstybės valdomose įmonėse tvarkos aprašą, RC įstatus; • 2018, 2020 ir 2021 m. RC biudžeto rengimo ir stebėsenos tvarkas; • RC 2018–2020 m. veiklos ataskaitas ir biudžetus; • RC valdybos posėdžių protokolus. *Duomenų analizė* *Analizavome:* • apklausos metu gautą informaciją; • RC 2018–2020 m. Pajamų ir išlaidų sąmatų vykdymo ataskaitas bei Turto įsigijimo ir skolinimosi (investicijų) plano vykdymo ataskaitas; • Visų 24 RC struktūrinių padalinių 2021 m. biudžeto plano rengimo dokumentus; 35 iš 42 profesiniu sprendimu pasirinktus (2019-2020 m. – visus, o 2018 m. atsitiktinės atrankos būdu) 2018–2020 m. RC Valdybos posėdžių protokolus; • RC pateiktą informaciją apie biudžeto stebėseną. *Apklausa* Apklausėme visus 24 RC struktūrinius padalinius, 19 atsakymus pateikė. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	Įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas biudžeto valdymas.
1.3. Nepakankamai vertinamos galimybės mažinti valstybės biudžeto lėšų poreikį neatlygintinai teikiamoms paslaugoms kompensuoti	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos procesą APO 06 „Valdyti biudžetą ir sąnaudas“; • Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą, Atlyginimo už dokumentų teikimą dydžių apskaičiavimo ir atlyginimo už registro duomenų, registro informacijos, registrui pateiktų dokumentų ir (ar) jų kopijų, valstybės informacinių sistemų duomenų teikimą mokėjimo tvarkos aprašą, Atlyginimo už RC tvarkomų registrų objektų registravimą, šių registrų ir nekilojamojo turto kadastro duomenų, informacijos, dokumentų ir (ar) jų kopijų tvarkymą dydžių sąrašą;	Įvertinti, ar analizuojama galimybė teikti paslaugas pigiausiu būdu ir taip mažinti valstybės biudžeto lėšų poreikį neatlygintinai teikiamoms paslaugoms kompensuoti, .

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	• Nepriklausomo audito ataskaitas, RRT išvadas ir kitus raštus; • RC veiklos strategijas ir 2018–2020 m. veiklos ataskaitas. *Duomenų analizė* *Analizavome:* • RC pateiktus duomenis apie 2018–2020 m. teiktus neatlygintinai paslaugų kiekius; apie 2020 m. neatlygintinai suteiktas paslaugas ir kompensuotinas sąnaudas; apie 2018–2020 m. gautas valstybės biudžeto lėšas už neatlygintinai teiktas paslaugas; kitą pateiktą informaciją; • Paprastos atsitiktinės atrankos būdu pasirinkta 2 iš 5 JAR paslaugų, 2 iš 3 NIRVAR paslaugų, 1 iš 5 TAAR paslaugų, 1 iš 3 VSR paslaugų, ir po 1 NTR ir TR (visas) paslaugą, kurios teikiamos trimis būdais. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC, VSDFV, VMI, IVPK, EIM atstovais, teikėme paklausimus TM atstovams.	
1.4. Vykdoma nepakankama informacinių technologijų projektų stebėsena ir kontrolė	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos procesą BAI 01 „Valdyti programas ir projektus“; • RC projektų valdymo metodiką / politiką; • Projektų įgyvendinimo planus. *Duomenų analizė* *Analizavome:* • RC pateiktą informaciją apie vykdomus IT projektus ir 2018–2020 m. RC metines veiklos ataskaitas; • Valdybos posėdžio protokolą dėl projektų valdymo metodikos / politikos pristatymo; • RC teisininkų pateiktą vertinimą dėl RC parengtos projektų valdymo metodikos / politikos; praktines metodikos / politikos taikymo nuostatas projektuose; • Projektų portfelio komiteto posėdžių protokolus; numatytas projektų rizikų valdymo priemones ir jų įgyvendinimą; • Informacinių išteklių valdytojų pateiktus projektų įgyvendinimo vėlavimo pavyzdžius; posėdžius dėl projekto rezultatų priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti vertinimo. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	Įvertinti, ar rezultatyviai vykdomas IT projektų valdymas.
1.5. Nesukurta bendra informacinių technologijų architektūra	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos procesą APO 03 „Valdyti organizacijos architektūrą“; • Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą; Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašą; Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodiką; • RC architektūros principus ir sąranką; RC veiklos architektūros valdymo metodiką; Architektūros komiteto darbo reglamentą; • RC 2021–2024 m. veiklos strategiją; • 25 valstybės informacinių išteklių ir 11 vidinių informacinių išteklių nuostatus, specifikacijas, priėmimo ir tinkamumo eksploatuoti aktus; • Vyriausiojo architekto pareiginius nuostatus.	Įvertinti, ar sudarytos sąlygos valdyti IT architektūrą.

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	Duomenų analizė *Analizavome:* RC pateiktą informaciją apie IT esamą ir tikslinę architektūrą; *Confluence* įrankyje pateiktus duomenis apie registrų ir IS architektūros principus, schemas ir aprašymus. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais, IT architektu.	
1.6. Nepakankamai efektyviai valdomi informacinių technologijų žmogiškieji ištekliai	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos procesą APO 07 „Valdyti žmogiškuosius išteklius“; • Žmogiškųjų išteklių valdymo modelį SFIA; • RC darbuotojų mokymų organizavimo tvarkos aprašą, ITC pareigybių aprašymus, Kritinių pareigybių sąrašą. *Duomenų analizė* *Analizavome:* 2019 ir 2020 m. darbuotojų poreikio planus; RC pateiktą informaciją apie laisvas ir užimtas pareigybes; kritinių ITC pareigybių pamainumo stebėsenos planą; 2018 ir 2020 m. mokymų planus. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	Įvertinti, ar tinkamai valdomi IT žmogiškieji ištekliai.
2.1. Nepakankama valstybės informacinių išteklių saugos būklės stebėsena	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos proceso APO13 „Valdyti saugą“ aprašymą; • Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą; Viešųjų pirkimų įstatymą; Valstybės ir tarnybos paslapčių įstatymą; • Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašą; Techninius valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimus; • Duomenų saugos nuostatus; Saugos politiką įgyvendinančius dokumentus; • Kibernetinių ir elektroninės informacijos saugos incidentų valdymo tvarkos aprašą; • Saugos įgaliotinių pareigybių aprašymus. *Duomenų analizė* *Analizavome:* RC pateiktą informaciją apie proceso organizavimą ir vykdymą, saugos politikos veiksmingumo stebėseną, IT audito paslaugų pirkimo dokumentus, 2017 m. ir 2020 m. atliktų saugos atitikties vertinimų ataskaitas. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC saugos įgaliotiniais.	Įvertinti, ar sudarytos sąlygos valdyti saugą.
2.2. Ne visada užtikrinamas aukštas valstybės informacinių išteklių prieinamumas	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos proceso BAI04 „Valdyti prieinamumą ir pajėgumus“ aprašymą; • *CISA Review Manual 27th Edition*, Pajėgumų valdymo aprašymą; • Techninius valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimus; • ITC struktūrinių padalinių nuostatus. *Duomenų analizė* *Analizavome:*	Įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas prieinamumo ir pajėgumų valdymas.

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	• RC pateiktą informaciją apie proceso organizavimą ir vykdymą, 2020 m. valstybės registrų ir informacinių sistemų prieinamumo ataskaitas, 2018–2020 m. technologinės plėtros planą, 2020 ir 2021 m. ITC modernizavimo planus, ITC 2020 m. mėnesines ataskaitas, • *ManageEngine Application Manager* programų našumo valdymo sistemos aprašymą. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	
2.3. Nesudaromos pakankamos sąlygos operatyviai reaguoti į naudotojų paslaugų užklausas ir spręsti visų rūšių incidentus	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos proceso DSS02 „Valdyti paslaugų užklausas ir incidentus“ aprašymą; • Incidentų valdymo tvarką; • Registrų centro 2020-2023 m. veiklos strategiją; • ITC struktūrinių padalinių nuostatus. *Duomenų analizė* *Analizavome:* RC pateiktą informaciją apie proceso organizavimą ir vykdymą, 2018–2020 m. IT pagalbos tarnybos sistemoje užregistruotas ir uždarytas (išspręstas) užklausas ir incidentus, ITC 2020 m. mėnesines ataskaitas, savaitines ataskaitas RC departamentų direktorių pasitarimams, Incidentų valdymo tvarkos pakeitimo projektą, IT pagalbos tarnybos sistemos *ManageEngine ServiceDesk Plus* aprašymą. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	Įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas IT paslaugų užklausų ir incidentų valdymas.
2.4. Problemų valdymas nepakankamai rezultatyvus	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos proceso DSS03 „Valdyti problemas“ aprašymą; • *CISA Review Manual 27th Edition*, Problemų ir incidentų valdymo aprašymą; • Tarptautinio informacinių technologijų paslaugų valdymo standarto ISO / IEC 20000-1 reikalavimus; • Incidentų valdymo tvarką; ITC struktūrinių padalinių nuostatus. *Duomenų analizė* *Analizavome:* RC pateiktą informaciją apie proceso organizavimą ir vykdymą, 2018–2020 m. IT pagalbos tarnybos sistemoje užregistruotas ir uždarytas (išspręstas) problemas, ITC 2020 m. mėnesines ataskaitas, savaitines ataskaitas RC departamentų direktorių pasitarimams, Incidentų valdymo tvarkos pakeitimo projektą, IT pagalbos tarnybos sistemos *ManageEngine ServiceDesk Plus* aprašymą. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	Įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas IT problemų valdymas.
2.5. Neužtikrinamas tinkamas pokyčių valdymas	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos proceso BAI06 „Valdyti pokyčius“ aprašymą; • Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašą; • Valdytojų patvirtintus pokyčių valdymo tvarkos aprašus. *Duomenų analizė* *Analizavome:*	Įvertinti, ar užtikrinamas tinkamas IT pokyčių valdymas.

Audito ataskaitos skyrius / poskyris	Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	Tikslas
	RC pateiktą informaciją apie proceso organizavimą ir vykdymą, IT pokyčių inicijavimo ir diegimo atmintines, duomenis apie 2018–2020 m. *Confluence* sistemoje užregistruotas paraiškas IT pokyčiams ir 2018–2020 m. *JIRA* sistemoje užregistruotas ir įgyvendintas užklausas dėl pokyčių, Paslaugų valdymo departamentų specialistų, atsakingų už registrų arba IS produkto valdymą, viešųjų paslaugų teikimą (plėtrą), vidaus administravimo funkcijų vykdymą ir paslaugų užsakymų ITC pateikimą sąrašą, Pakeitimų valdymo komiteto sudėtį ir 2019-2020 m. priimtus sprendimus dėl pokyčių įgyvendinimo *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC atstovais.	
2.6. Ne visada įsitikinama nustatytų priemonių, reikalingų veiklos tęstinumui užtikrinti, veiksmingumu	*Dokumentų peržiūra* *Nagrinėjome:* • COBIT5 metodikos proceso DSS04 „Valdyti tęstinumą“ aprašymą; • Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašą; Techninius valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų elektroninės informacijos saugos reikalavimus; Informacinių technologijų saugos atitikties vertinimo metodiką; • Saugos politiką įgyvendinančius dokumentus; • Kibernetinių ir elektroninės informacijos saugos incidentų valdymo tvarkos aprašą; Rezervinio duomenų kopijavimo ir laikmenų saugojimo tvarką; • Atsarginių elektroninės informacijos kopijų darymo, saugojimo ir elektroninės informacijos atkūrimo iš atsarginių kopijų tvarkos aprašą. *Duomenų analizė* *Analizavome:* RC pateiktą informaciją apie proceso organizavimą ir vykdymą, 2018 m. ir 2020 m. veikos tęstinumo mokymus, veiklos tęstinumo plano veiksmingumo išbandymo ataskaitas, RC parengtus IT audito paslaugų pirkimo dokumentus, JIRA sistemos išrašus apie 2020 m. atliktus duomenų iš atsarginių kopijų atstatymus, specializuotos atsarginių kopijų darymo ir atstatymo programinės įrangos *Commvault* ataskaitas. *Pokalbiai* Organizavome pokalbius su RC saugos įgaliotiniais.	Įvertinti, ar užtikrinamas priemonių, reikalingų priimtinam IS veiklos tęstinumo lygiui užtikrinti, įgyvendinimas.

Valstybinio audito ataskaitos
„Registrų centro tvarkomi valstybės
informaciniai ištekliai“
3 priedas

Pokyčių rodiklių duomenys

1 lentelė. Pokyčių rodiklių duomenys

Rodiklis		Paslaugų teikiamų „sistema-sistema“ būdu dalis nuo visų neatlygintinai suteiktų paslaugų							
		TR (išrašas)	TAAR (išrašas išsam.)	NIRVAR (išrašas išsam.)	NIRVAR (išrašas santr.)	VSR (išrašas trump.)	NTR (išrašas)	JAR (išpl. išrašas su ist.)	JAR (pagr. duom. Išrašas)
Matavimo vienetas		Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.
Pradinė reikšmė		2	14	14	25	87	99	99	99
Pradinės reikšmės fiksavimo data		2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.
Siektina reikšmė		100	100	100	100	100	100	100	200
Tolerancijos ribos	Gerai	≤80	≤80	≤80	≤80	≤95	≤99,5	≤99,5	≤99,5
	Vidutiniškai	51-79	51-79	51-79	51-79	91-94	99,1-99,4	99,1-99,4	99,1-99,4
	Blogai	≥50	≥50	≥50	≥50	≥90	≥99	≥99	≥99
Siektinos reikšmės fiksavimo data		2024 m.	2024 m.	2024 m.	2024 m.	2024 m.	2024 m.	2024 m.	2024 m.
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti		RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys	RC pateikti duomenys
Duomenų pateikimo periodiškumas		Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį
Detalus skaičiavimo aprašymas		X=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)	=a/b*100; a – „Sistema-sistema“ būdu suteiktų paslaugų kiekis; b – visų neatlygintinai suteiktų paslaugų kiekis (paslauga iš 1.3 poskyrio 3 pav.)

2 lentelė. Pokyčių rodiklių duomenys

Rodiklis		RC tvarkomų valstybės informacinių išteklių valdytojų, įtraukiamų į strateginių sprendimų priėmimo procesą, dalis	Projektų dalis, atitinkanti patvirtintos Projektų valdymo metodikos reikalavimus	Patvirtinta bendra RC IT architektūra	Kritinių ITC darbuotojų, kuriems nurodytas pamainumas, dalis
Matavimo vienetas		Proc.	Proc.		Proc.
Pradinė reikšmė		22	0	Neparengta	45
Pradinės reikšmės fiksavimo data		2020 m.	2021 m.	2021 m.	2021 m.
Siektina reikšmė		100	85	Patvirtinta	80
Tolerancijos ribos	Gerai	≥88	≥80	Parengta	≥75
	Vidutiniškai	64-87	61-79	Iš dalies parengta	61-74
	Blogai	≤63	≤60	Neparengta	≤60
Siektinos reikšmės fiksavimo data		2023 m.	2023 m.	2024 m.	2023 m.
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti		Teisės aktai, RC duomenys	RC duomenys	RC duomenys	RC duomenys
Duomenų pateikimo periodiškumas		Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį	Vertinant pokytį
Detalus skaičiavimo aprašymas		Teisės aktų analizė, RC duomenų analizė	X=a/b*100; a – Projektų valdymo metodikos reikalavimus atitinkančių projektų kiekis; b – visų vykdomų projektų kiekis	RC duomenų analizė	X=a/b*100; a – kritinių ITC darbuotojų, kuriems nurodytas pamainumas, kiekis; b – visų kritinių ITC darbuotojų kiekis

3 lentelė. Pokyčių rodiklių duomenys

Rodiklis		Priimti sprendimai dėl galimybės valdytojams tvirtinti bendrus saugos dokumentus	RC tvarkomų pirmos ir antros kategorijos valstybės informacinių išteklių, kurių saugos atitikties vertinimas atliktas kasmet, dalis	Visų RC tvarkomų pirmos kategorijos valstybės informacinių išteklių prieinamumas kas mėnesį atitinka teisės aktus	Patvirtintas valstybės informacinių išteklių pajėgumų vystymo planas
Matavimo vienetas			Proc.	Mėn.	
Pradinė reikšmė		Nėra	53	8	Neparengtas
Pradinės reikšmės fiksavimo data		2021 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.
Siektina reikšmė		Yra	100	12	Patvirtintas
Tolerancijos ribos	Gerai	Suderintas projektas	≥ 90	12	Parengtas
	Vidutiniškai	Parengtas projektas	61–90	9–11	Iš dalies parengtas
	Blogai	Nepriimtas	≤ 60	≤ 8	Neparengtas
Siektinos reikšmės fiksavimo data		2023 m.	2024 m.	2024 m.	2024 m.
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti		RC duomenys	RC duomenys	RC duomenys	RC duomenys
Duomenų pateikimo periodiškumas		Vertinant pokytį	2022 m.	Kas metus	Vertinant pokytį
Detalus skaičiavimo aprašymas		Teisės aktų analizė	X=a/b*100; a – Per metus atliktų pirmos ir antros kategorijos valstybės informacinių išteklių saugos atitikties vertinimų skaičius; b – RC tvarkomų pirmos ir antros kategorijos valstybės informacinių išteklių skaičius	Suskaičiuoti, kiek mėnesių per metus visų pirmos kategorijos informacinių išteklių prieinamumas buvo ne mažiau kaip 99 proc. laiko visą parą	RC duomenų analizė

4 lentelė. Pokyčių rodiklių duomenys

Rodiklis		Laikantis nustatytų terminų (SLA) išnagrinėtų užklausų dalis	Laikantis nustatytais terminų (SLA) išspręstų incidentų dalis	Patvirtinta problemų valdymo tvarka
Matavimo vienetas		Proc.	Proc.	
Pradinė reikšmė		46	57	Neparengta
Pradinės reikšmės fiksavimo data		2020 m.	2020 m.	2020 m.
Siektina reikšmė		85	85	Patvirtinta
Tolerancijos ribos	Gerai	≥ 80	≥ 83	Parengtas projektas
	Vidutiniškai	56–79	61–82	–
	Blogai	≤ 55	≤ 60	Neparengta
Siektinos reikšmės fiksavimo data		2023 m.	2023 m.	2023 m.
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti		RC duomenys	RC duomenys	RC duomenys
Duomenų pateikimo periodiškumas		Kas metus	Kas metus	Vertinant pokytį
Detalus skaičiavimo aprašymas		X=a/b*100; a – laikantis SLA išnagrinėtų užklausų skaičius; b – visų užregistruotų užklausų skaičius	X=a/b*100; a – laikantis SLA išspręstų incidentų skaičius; b – visų užregistruotų incidentų skaičius	Teisės aktų analizė

5 lentelė. Pokyčių rodiklių duomenys

Rodiklis		Nustatytais terminais įgyvendintų užklausų dėl pokyčių dalis	Veiklos tęstinumo planų veiksmingumo išbandymas atliekamas kasmet	Atsakingų darbuotojų dalyvavimo veiklos tęstinumo mokymuose dalis
Matavimo vienetas		Proc.	Vnt.	Proc.
Pradinė reikšmė		16	Atliekamas ne kasmet	48
Pradinės reikšmės fiksavimo data		2020 m.	2020 m.	2020 m.
Siektina reikšmė		85	Atliekamas kasmet	100
Tolerancijos ribos	Gerai	≥ 75	< Kas 1,5 metų	≥95
	Vidutiniškai	61–74	≤ kas 1,5 metų – kas 2 metus	76–94
	Blogai	≤ 60	> kas 2 metus	≤75
Siektinos reikšmės fiksavimo data		2024 m.	2025 m.	2025 m.
Duomenų šaltinis rodikliui skaičiuoti		RC duomenys	RC duomenys	RC duomenys
Duomenų pateikimo periodiškumas		2022 m.	2022 m.	2022 m.
Detalus skaičiavimo aprašymas		X=a/b*100; a – vėluojančių įgyvendinti užklausų dėl pokyčių skaičius; b – visų vykdomų užklausų dėl pokyčių kiekis	RC duomenų analizė	X=a/b*100; a – mokymuose dalyvavusių darbuotojų skaičius; b – saugos dokumentuose nustatytų darbuotojų skaičius

Valstybinio audito ataskaitos
„Registrų centro tvarkomi valstybės informaciniai ištekliai“
4 priedas

Registrų centro veiklos procesų gebos lygio vertinimai

Vertinimas atliktas vadovaujantis COBIT5 metodika156, kuri apibrėžia šešis gebos lygius, kuriuos procesas gali pasiekti:

0 – Nevykdomas procesas. Procesas neįgyvendintas arba nepasiekia jam keliamų tikslų. Šiame lygyje beveik arba visai nėra faktų, patvirtinančių sisteminį proceso tikslo pasiekimą.

- Vykdomas procesas. Vykdant procesą yra pasiekiami proceso tikslai.

2 – Valdomas procesas. Vykdomas procesas įgyvendinamas valdomu būdu (planuojant, stebint ir pritaikant), proceso darbo produktai yra sukuriami, kontroliuojami ir palaikomi.

3 – Apibrėžtas procesas. Valdomas procesas įgyvendinamas apibrėžtu būdu ir pasiekia proceso rezultatus.

4 – Prognozuojamas procesas. Apibrėžtas procesas vykdomas nustatytose ribose ir pasiekia proceso rezultatus.

5 – Optimizuojamas procesas. Prognozuojamas procesas yra nuolatos tobulinamas, kad pasiektų nustatytus esamus ir numatomus veiklos tikslus.

Kiekvienam IT valdymo procesui metodika numato gaires, detalizuojančias tinkamo proceso valdymo ir įgyvendinimo kriterijus. Audituotų IT procesų vertinimai nurodant pasiektą lygį pateikiami lentelėje.

Procesas	Gebos lygiai						Vertinimas
	0	1	2	3	4	5	
APO02. Valdyti strategiją			**2**				Strategijos valdymo procesas yra valdomas ir iš dalies apibrėžtas, tačiau nepasiekia aukštesnio gebos lygio, nes RC strategijos rengimo ir stebėsenos procesų efektyvumo vertinimai nedokumentuojami, į strateginio planavimo procesą įtraukiamos ne visos suinteresuotos šalys (informacinių išteklių valdytojai nedalyvauja procese) (1.1 poskyris).
APO03. Valdyti organizacijos architektūrą			**2**				Organizacijos architektūros valdymo procesas yra valdomas ir iš dalies apibrėžtas, tačiau nepasiekia aukštesnio gebos lygio, nes RC nėra bendros IT architektūros (bendro IT architektūros dokumento, kuriame būtų aprašyta esama RC IT architektūra ir tikslinė (planuojama) architektūra, architektūros strategija, politika), nėra įteisintas Architektūros komitetas (1.5 poskyris).
APO06. Valdyti biudžetą ir sąnaudas			**2**				Procesas valdomas iš dalies apibrėžtu būdu: vyksta sąveikų su kitais procesais automatizavimas, proceso efektyvumo vertinimas nedokumentuo-jamas (1.2 poskyris).
APO07. Valdyti žmogiškuosius išteklius			**2**				Žmogiškųjų išteklių valdymo procesas yra valdomas ir iš dalies apibrėžtas, tačiau nepasiekia aukštesnio gebos lygio, nes ITC darbuotojų kompetencijų poreikio planavimas nėra dokumentuojami, nepatenkinamas ITC darbuotojų poreikis. Kritinių ITC pareigybių pamainumo stebėsenos planas nedetalizuoja visų kritinių ITC darbuotojų. Nėra duomenų, įrodančių, kad faktiškai atliekamas šio plano testavimas (1.6 poskyris).

[156] Procesų vertinimo modelis naudojant COBIT®5 (*Process Assessment Model* (PAM): *Using* Cobit®5).

Procesas	Gebos lygiai						Vertinimas
	0	1	2	3	4	5	
APO13. Valdyti saugą				**3**			Saugos valdymo procesas apibrėžtas didžiąja dalimi ir gali pasiekti nustatytus rezultatus, tačiau ne visi jie sukuriami nustatytu periodiškumu (informacijos saugumo saugos valdymo sistemos auditai, saugos tobulinimo rekomendacijos). Procesas nepasiekia aukštesnio lygio dėl vieningos saugos politikos nebūvimo ir iš dalies veikiančių procedūrų vykdymo kokybės kontrolės priemonių (2.1 poskyris).
BAI01. Valdyti programas ir projektus		**1**					Programų ir projektų valdymo procesas yra vykdomas, tačiau nepasiekia aukštesnio gebos lygio, nes nėra patvirtinta projektų valdymo politika/metodika, vykdoma nepakankama IT projektų stebėsena ir kontrolė: rizikų valdymo priemonės nėra įgyvendinamos nustatytais terminais, IT projektai nėra įgyvendinami laiku. Nematuojama projektų pasiekta nauda (1.4 poskyris).
BAI04. Valdyti prieinamumą ir pajėgumus			**2**				Prieinamumo ir pajėgumų valdymas kaip procesas yra įgyvendintas ir valdomas, tačiau nepasiekia aukštesnio gebos lygio, nes procesas nėra apibrėžtas ir reglamentuotas. Valstybės informacinių išteklių stebėsenos tikslai yra nustatyti įmonės strateginiuose tiksluose, rodikliai – teisės aktuose, prieinamumo rodikliai yra stebimi, tačiau trūksta reglamentavimo dėl esamų pajėgumų vertinimo ir būsimų poreikių planavimo (2.2 poskyris).
BAI06. Valdyti pokyčius		**1**					Pokyčių valdymo procesas yra vykdomas ir tikslus pasiekia didžiąja dalimi. Procesas apibrėžtas fragmentiškai, nes neparengta pokyčių valdymą detalizuojanti tvarka. Užklausų dėl pokyčių įgyvendinimas valdomas iš dalies (įgyvendinimo terminai nenustatyti 83 % vykdomų užklausų dėl pokyčių), proceso atlikimo rodikliai yra nustatyti, tačiau jie nevertinami ir nestebimi (2.5 poskyris).
DSS02. Valdyti paraiškas ir incidentus		**1**					Užklausų ir incidentų valdymo procesas yra vykdomas ir savo tikslus pasiekia didžiąja dalimi: 2018-2020 m. laikantis sutartų terminų (SLA) išspręsta 57 % incidentų ir 46 % užklausų. IT pagalbos tarnyba vadovaujasi žodiniais susitarimais, o ne Incidentų valdymo tvarkos nuostatomis. Užklausų ir incidentų klasifikavimo schemos apibrėžtos ne visiems ištekliams, nereglamentuoti problemų registravimo kriterijai, IT pagalbos tarnyba vadovaujasi žodiniais susitarimais, o ne Incidentų valdymo tvarkos nuostatomis. Proceso atlikimo rodikliai yra nustatyti, tačiau audituojamu laikotarpiu nebuvo vertinami ir stebimi (2.3 poskyris).
DSS03. Valdyti problemas	**0**						Procesas yra kūrimo stadijoje ir įgyvendintas iš dalies. Problemos registruojamos ir sprendžiamos nuo 2019 m. vidurio, tačiau kai kurios problemos (dėl ESPBI IS nepakankamos greitaveikos) kartojasi. Problemų valdymą reglamentuojanti tvarka neparengta, proceso atlikimo rodikliai nenustatyti (2.4 poskyris).
DSS04. Valdyti tęstinumą				**3**			Procesas yra apibrėžtas. Proceso procedūros standartizuotos ir tinkamai dokumentuotos, darbuotojai mokomi jomis naudotis, tačiau mokymuose dalyvauja ne visi saugos dokumentuose nustatyti atsakingi asmenys, ne visa apimtimi atliekamos kitos proceso procedūros (bandomieji duomenų iš atsarginių kopijų atstatymų testavimai). Procesas nepasiekia aukštesnio lygio, kadangi procedūrų vykdymo kokybės kontrolės mechanizmai veikia iš dalies (2.6 poskyris).

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Procesų vertinimo modelį naudojant COBIT5

Valstybinio audito ataskaitos
„Registrų centro tvarkomi valstybės informaciniai ištekliai“
5 priedas

2018–2020 m. Registrų centro vykdytų / vykdomų IT projektų sąsajos su strategine kryptimi

Nr.	Projekto pavadinimas	Biudžetas, Eur	
Kryptis	**Valstybės registrų ir IS vystymas**	**19 503 812**	**54 proc.**
1.	Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinės sistemos plėtra	7 413 328	
2.	Gyventojų registro modernizavimas ir susijusių elektroninių paslaugų kūrimas	4 310 732	
3.	Pažangių el. paslaugų, susijusių su teritorijų planavimu, plėtra (EPTP)	2 388 448	
4.	Pažangių elektroninių paslaugų, susijusių su statyba ir statybos valstybine priežiūra, plėtra (INFOSTATYBA)	1 801 822	
5.	Valstybės nekilnojamojo turto centralizuoto valdymo tobulinimas	1 306 392	
6.	Išankstinės pacientų registracijos informacinės sistemos vystymas	966 445	
7.	Taikinamojo tarpininkavimo (mediacijos) sistemos plėtra (RC dalis – posistemės sukūrimas)	922 347	
8.	Lietuvos nacionalinis kontaktų centras ir tarpvalstybinių paslaugų vystymas – paciento sveikatos istorijos santraukos įgyvendinimas	394 298	
Kryptis	**Kompleksinių, inovatyvių didelės pridedamosios vertės sistemų ir paslaugų kūrimas ir teikimas**	**9 174 473**	**26 proc.**
9.	Topografijos ir inžinierinės infrastruktūros informacinės sistemos ir naujų el. paslaugų sukūrimas ir įdiegimas (TIIIS)	2 854 292	
10.	Antros kartos kontaktinio centro veiklos modelio įgyvendinimas	1 954 159	
11.	Teisinės informacijos ir teisinės pagalbos paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę (TEISIS)	1 254 645	
12.	Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo priemonių, susijusių su specialiųjų žemės naudojimo sąlygų (SŽNS) taikymu, sukūrimas	1 006 114	
13.	Erdvinių trimačių (3D) duomenų, būtinų ūkio plėtros projektų efektyviam įgyvendinimui, parengimo, saugojimo ir valdymo technologijos sukūrimas	985 422	
14.	Lietuvos Nacionalinis E. sveikatos kontaktų centras ir tarpvalstybinės paslaugos (*Lithuania national eHealth NCP and cross border services*)	699 910	
15.	Viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų dalyvių duomenų registravimo informacinė sistema (VIRSIS)	419 931	
Kryptis	**Veiklos efektyvumo didinimas**	**7 266 299**	**20 proc.**
16.	NTR dokumentų archyvo skaitmeninimas	4 530 000	
	Klientų aptarnavimo skaitmeninimas	1 154 000	
17.	Svetainės tobulinimo projektas	70 000	
	Svetainės tobulinimo projektas	400 000	
18.	Konsultacijų centro įrangos atnaujinimas ir sistemos diegimas	135 386	
	Eilių valdymo sistemos atnaujinimas	147 602	
	Registrų centro klientų pasitenkinimo aptarnavimu ir gautomis paslaugomis tyrimas (NPS tyrimas)	9 758	
	Klientų aptarnavimo padalinių vizualinės koncepcijos sukūrimas	9 089	
	Savitarnos zonų diegimas	3 726	
19.	Veiklos valdymo sistemų programa	490 780	
	Biudžeto sudarymo proceso automatizavimas	4 840	
	Turto valdymo funkcionalumų praplėtimas	60 500	
	Darbo užmokesčio ir personalo apskaitos proceso tobulinimas	18 298	

Nr.	Projekto pavadinimas	Biudžetas, Eur
	DVS priežiūra / vystymas	19 360
	Sutarčių valdymo modulis	36 300
	Viešųjų pirkimų organizavimo modulis	42 350
	Atostogų valdymas	42 350
	Projektų valdymo įrankis	7 260
	Veiklos architektūros ir procesų valdymas	60 500
	Vidinis tinklapis (Intranetas)	24 200
Iš viso:		**35 944 584**

Šaltinis – Valstybės kontrolė

Valstybinio audito ataskaitos
„Registrų centro tvarkomi valstybės informaciniai ištekliai“
6 priedas

2018–2020 m. netinkamai suklasifikuotų pagal tipą, kategoriją, prioritetą ir sprendėjų grupę užklausų dinamika

Užklausų skaičius, vnt.	2018 m.	2019 m.	2020 m.
Užregistruotų užklausų skaičius	5228	9404	20439
Su nenurodytu tipu (nurodyta reikšmė „–“)	3 799	3 835	97
Su nenurodyta kategorija (nurodyta kategorija „–“)	521	532	370
Su netinkamai nurodyta kategorija (nurodyta kategorija „klaidos“, „užklausa“, „užklausos“)	2394	3387	5590
Su nenurodytu prioritetu (nurodyta reikšmė „–“)	3	1	76
Su nenurodyta sprendėjų grupe (nurodyta reikšmė „–“)	546	1 794	3 301

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal RC pateiktus duomenis