Dokumentų valdymo pokyčiai. Kaip palengvinti savo darbą?

Lektorė Rasa Grigonienė

DOKUMENTŲ VALDYMO REFORMOS ESMĖ

Tikslai :

- ✓ **Mažinti oficialiųjų dokumentų kiekį** dokumentų valdymo sistemose, atitinkamų sričių oficialiuosius dokumentus perkeliant į centrines atitinkamų veiklos sričių informacines sistemas.
- ✓ **Palaipsniui pereiti nuo oficialiųjų dokumentų valdymo prie dokumentų (įrašų) valdymo**.
- ✓ **Supaprastinti** dokumentų valdymo procesus ir procedūras.

DOKUMENTŲ VALDYMO REFORMOS ESMĖ

Kas įgyvendinta

- ✓ Nustatyti popierinių dokumentų atrankos ir išsaugojimo elektronine forma reikalavimai, tokiu būdu **nesaugant sukurto dokumento originalo**.
- ✓ **Atsisakyta rekvizitų dėstymo aprašymo** ir numatyta, kokie dokumento elementai yra privalomi.
- ✓ **Atsisakyta parašo** kaip privalomo rekvizito.
- ✓ Numatyta, kad įstaigos dokumentų **skaitmenines kopijas** galėtų perduoti valstybės archyvams.
- ✓ Atsisakyta privalomo užbaigtų **bylų lapų numeravimo** ar apskaitos dokumentų (apyrašų) sudarymo.

„IŠVALYKIME“ PROCESĄ – kaip atsisakyti nereikalingų dokumentų ir užtikrinti teisinę galią?

PROCESŲ VALDYMO LYGMENYS

- Teisinis lygmuo;
- Vadybinis lygmuo;
- Ekonominis lygmuo.

NAUJI TEISĖS AKTAI, REGLAMENTUOJANTYS DOKUMENTŲ VALDYMĄ

- **Dokumentų rengimo taisyklės**, patvirtintos Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. rugpjūčio 30 d. įsakymu Nr. VE-41
  (įsigaliojo 2020-01-01).

- **Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės**, patvirtintos Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 12 d. įsakymu Nr. VE-68
  (įsigaliojo 2020-01-01).

- **Popierinių dokumentų išsaugojimo elektronine forma tvarkos aprašas**, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. VE-73 *(įsigaliojo 2020-01-01).*

- Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 12 d. įsakymas Nr. VE-69 „**Dėl dokumentų saugojimo taisyklių patvirtinimo**“ **(įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d.).**

- Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2019 m. gruodžio 18 d. įsakymas Nr. V-1511 „**Dėl ikimokyklinio, priešmokyklinio, bendrojo ugdymo, kito vaikų neformaliojo ugdymo švietimo programas vykdančių švietimo įstaigų veiklos dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo** “
  (įsigaliojo 2020-01-01).

Teisės aktų pakeitimai, jų taikymo galimybės

- Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. rugpjūčio 30 d. įsakymas Nr. VE-41 „Dėl Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymo Nr. V-117 „Dėl Dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (toliau – DRT)

(įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d.).

- Dokumentų ir archyvų įstatymo Nr. I-1115 10, 11, 12 ir 14 straipsnių pakeitimo įstatymas (2019 m. spalio 10 d. Nr. XIII-2473)

(įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d.).

- Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 12 d. įsakymas Nr. VE-68 „Dėl Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymo Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ **(įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d.)**.

- Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 18 d. įsakymas Nr. VE-73 „Dėl popierinių dokumentų išsaugojimo elektronine forma tvarkos aprašo patvirtinimo“ **(įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d.).**
- Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. gruodžio 12 d. įsakymas Nr. VE-69 „Dėl dokumentų saugojimo taisyklių patvirtinimo“ **(įsigaliojo 2020 m. sausio 1 d.).**

Aktualūs teisės aktai

- Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2013 m. gruodžio 23 d. įsakymas Nr. 1R-298 „**Dėl Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų patvirtinimo**“
  (aktuali redakcija 2017-07-10).

- **Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklė**, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100
  (aktuali redakcija 2018-06-15).

TEISINGAS INFORMAVIMAS IR KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS APSAUGA

(DK 25 str.)

Darbo sutarties šalies kitai darbo sutarties šaliai šio kodekso, kitų darbo teisės normų ar sutarčių nustatytais atvejais perduodami dokumentai (pranešimai, prašymai, sutikimai, prieštaravimai ir kita) ir kita informacija turi būti **pateikiami raštu**.

TEISINGAS INFORMAVIMAS IR KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS APSAUGA

(DK 25 str.)

Dokumentų ir informacijos tinkamu pateikimu raštu laikomi tie atvejai, kada duomenys perduodami įprastai naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis (**elektroniniu paštu, mobiliaisiais įrenginiais ir kita**) ...

TEISINGAS INFORMAVIMAS IR KONFIDENCIALIOS INFORMACIJOS APSAUGA

(DK 25 str.)

... su sąlyga, kad įmanoma nustatyti informacijos turinį, jos pateikėją, pateikimo faktą ir laiką, **taip pat sudarytos protingos galimybės ją išsaugoti**.

Jeigu darbo sutarties šalis nurodo pagrįstas abejones dėl šių abiejų sąlygų buvimo, įrodyti, kad jos buvo sudarytos, **privalo darbdavys**.

DOKUMENTŲ VALDYMO EFEKTYVUMAS

Lietuvoje vienas personalo darbuotojas aptarnauja iki **100** darbuotojų,

✓ Estijoje – beveik **1200.**

Lietuvoje vienas darbuotojas vykdo **105** darbuotojų darbo užmokesčio apskaitą,

✓ Estijoje – beveik **1100**.

Šaltinis
https://lrv.lt/lt/naujienos/isibegeja-viesojo-sektoriaus-bendruju-funkciju-konsolidavimas

ELEKTRONINIS DOKUMENTAS

- **Elektroninis dokumentas** – bet koks turinys, saugomas elektronine forma, visų pirma tekstas ar garsas, vaizdo arba garso ir vaizdo įrašas. (*eIDAS reglamento 3 str. 35 d.*)

- **Oficialusis elektroninis dokumentas** – Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatyta tvarka valstybės ar savivaldybės institucijos, įstaigos ar įmonės, valstybės įgalioto asmens informacinių technologijų priemonėmis sudarytas, patvirtintas ar gautas elektroninis dokumentas, pasirašytas elektroniniu parašu ir įtrauktas į apskaitą. *(Dokumentų ir archyvų įstatymas)*

ELEKTRONINIO PARAŠO SĄVOKA

(eIDAS 3 str. 10-12 d.)

- **Elektroninis parašas** – elektroninės formos duomenys, kurie yra prijungti prie kitų elektroninės formos duomenų arba logiškai susieti su jais ir kuriuos pasirašantis asmuo naudoja pasirašydamas.
- **Pažangusis elektroninis parašas**.
- **Kvalifikuotas elektroninis parašas**.

ELEKTRONINIO PARAŠO, ELEKTRONINIO SPAUDO IR ELEKTRONINĖS LAIKO ŽYMOS TEISINĖ GALIA

„1. Elektroninio parašo, **neatitinkančio kvalifikuotam elektroniniam parašui keliamų reikalavimų,** kurie yra numatyti Reglamente (ES) Nr. 910/2014, teisinė galia yra lygiavertė rašytiniam parašui, jeigu tokio elektroninio parašo naudotojai dėl to **iš anksto** susitaria **raštu** ir jeigu yra galimybė šį susitarimą **išsaugoti** patvariojoje laikmenoje.“

Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymo 5 str. 1 d.

ELEKTRONINIO PARAŠO TEISINĖ GALIA

- Kvalifikuoto elektroninio parašo teisinė galia yra lygiavertė rašytiniam parašui *(eIDAS 25 str. 2 d.).*

- Negalima atsisakyti pripažinti elektroninio parašo teisinės galios ir jo tinkamumo naudoti kaip įrodymą teismo procese tik dėl to, kad parašas yra elektroninis arba **kad jis neatitinka kvalifikuotų elektroninių parašų reikalavimų** *(eIDAS 25 str. 1 d.).*

KĄ TURĖTŲ NUMATYTI VADOVAS VIDINIUOSE TEISĖS AKTUOSE AR SUTARTYSE?

- Atvejus, kada bus naudojamos informacinės ar komunikacinės technologijos;
- Prisijungimų periodiškumą;
- Atgalinis ryšį;
- Darbuotojų/ klientų veiksmus, esant tam tikroms situacijoms;
- Teisines pasekmes ir kt.

DOKUMENTŲ RENGIMAS

DOKUMENTO STRUKTŪROS ELEMENTAI

(Dokumentų rengimo taisyklių (DRT) 6-8 p.)

Dokumento struktūrą sudaro šie pagrindiniai elementai:

- **tekstas arba vaizdas ir (ar) garsas;**
- **metaduomenys;**
- **autentiškumo ir vientisumo patvirtinimo duomenys**.

DOKUMENTŲ FORMOS

(DRT 6-8 p.)

- **Popieriniame dokumente** visi dokumento struktūros elementai užfiksuojami dokumento turinyje;

- **elektroniniame dokumente** tekstas užfiksuojamas turinyje, o kiti dokumento struktūros elementai gali būti užfiksuojami turinyje arba naudojamos informacinės sistemos ar kitomis informacinių ryšių technologijų priemonėmis;

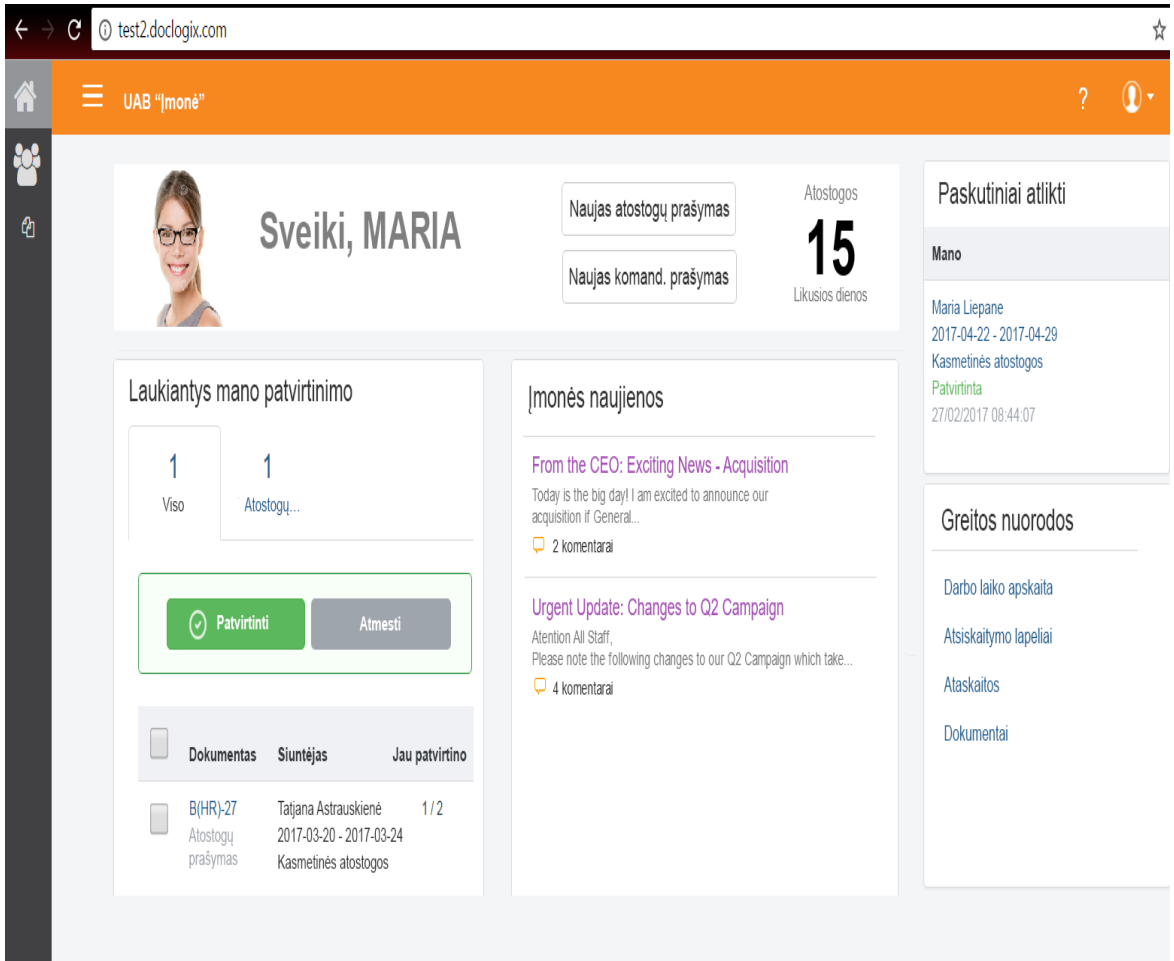
- **vaizdo ir (ar) garso dokumente** užfiksuojamas vaizdas ir (ar) garsas, kiti dokumento struktūros elementai gali būti užfiksuojami turinyje arba naudojamos informacinės sistemos ar kitomis informacinių ryšių technologijų priemonėmis;

- **įrašuose** dokumento struktūros elementai užfiksuojami naudojamos informacinės sistemos susijusiuose struktūriniuose laukuose.

Darbuotojo savitarnos portalas

Darbastalis:

- Greita prieiga prie visos pagrindinės informacijos
- Įmonės naujienos
- Laukiantys patvirtinimai
- Neseniai gauti dokumentai
- Greitos nuorodos
- Pranešimai
- Pagalba



Vadybininko savitarnos portalas

Patvirtinimai:

- Dokumentų patvirtinimas
- Atmeskite dokumentus ir

pateikite pastabas

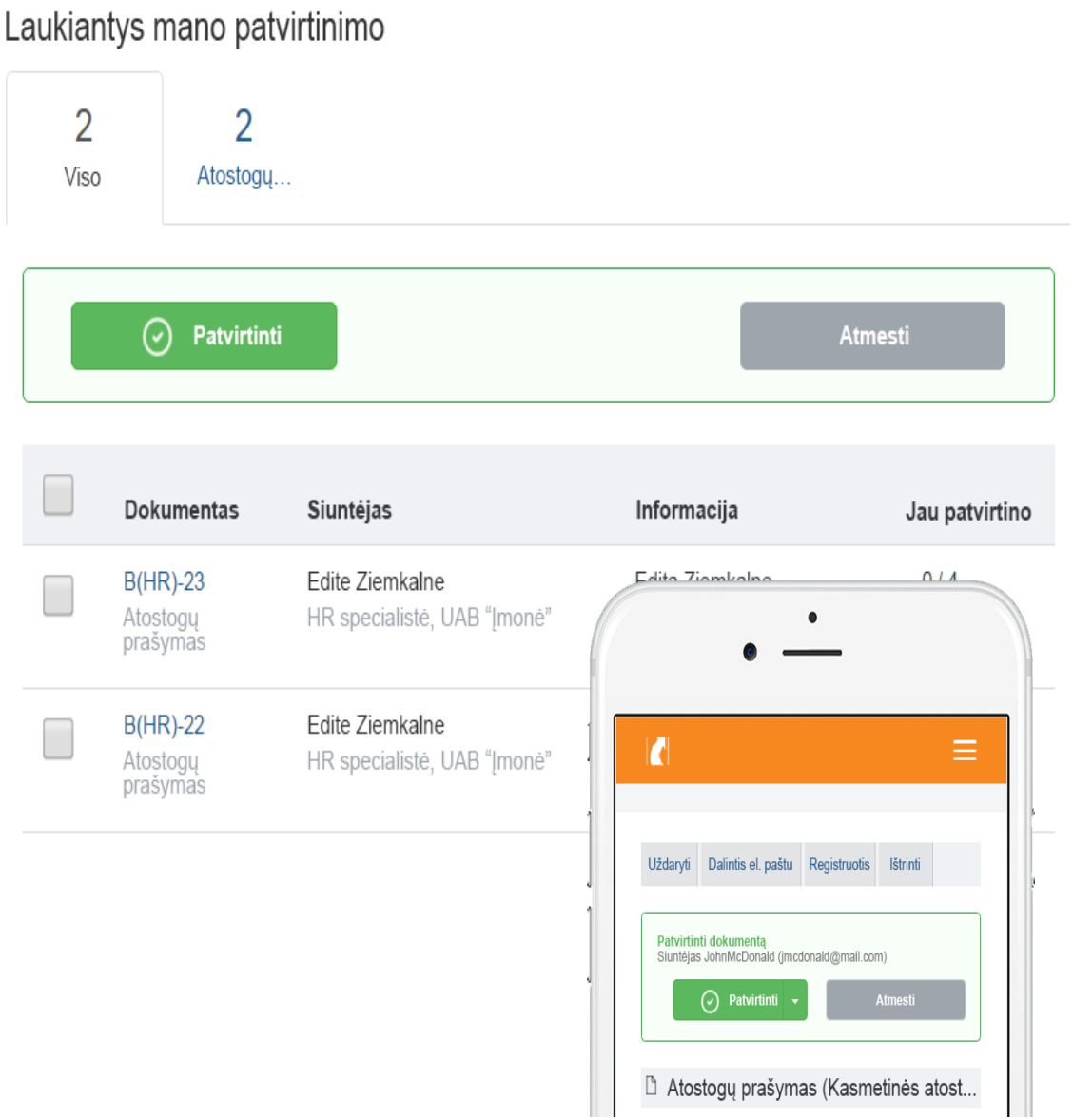
- Prašykite papildomos informacijos ar komentaro
- Pakeiskite arba pridėkite naujus

tvirtintojus

- Patvirtinkite visus dokumentus

vienu mygtuko paspaudimu

- Patvirtinkite dokumentus net nesant ofise mobiliuoju telefonu



PAGRINDINIAI DOKUMENTO METADUOMENYS

Pagrindiniai dokumento metaduomenys yra šie:

1. **dokumento sudarytojo pavadinimas;**
2. **dokumento pavadinimas;**
3. **dokumento data;**
4. **dokumento registracijos numeris;**
5. **gavėjas** (jei dokumentas siunčiamas);
6. **dokumento sudarytojo duomenys** (jei dokumentas siunčiamas).

Dokumentų rengimo taisyklių
1 priedas

ĮSTAIGOS RENGIAMŲ DOKUMENTŲ, IŠSKYRUS SIUNČIAMUOSIUS DOKUMENTUS, STRUKTŪROS ELEMENTŲ IŠDĖSTYMO SCHEMA

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"></td><td>Dokumento gavimo duomenys</td></tr>
<tr><td>Specialioji žyma</td></tr>
<tr><td>Priedo žyma</td></tr>
<tr><td>Tvirtinimo žyma
(kai tvirtinama teisės aktu)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Herbas arba prekių ženklas</td></tr>
<tr><td>Herbas arba prekių ženklas</td><td colspan="2">Dokumento sudarytojo pavadinimas</td></tr>
<tr><td colspan="3">Tvirtinimo žyma
(kai tvirtinama vadovo parašu)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Užduotis</td></tr>
<tr><td colspan="3">Dokumento pavadinimas</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dokumento data</td><td>Dokumento registracijos numeris</td></tr>
<tr><td colspan="3">Tekstas</td></tr>
<tr><td colspan="3">Parašas</td></tr>
<tr><td colspan="3">Derinimo žyma</td></tr>
<tr><td colspan="3">Supažindinimo žyma</td></tr>
<tr><td colspan="3">Tikrumo žyma</td></tr>
<tr><td colspan="3">Dokumento rengėjo nuoroda</td></tr>
</table>

Paaiškinimai:

1. Herbui arba prekių ženklui pasirenkama viena iš dviejų galimų išdėstymo vietų.
2. Dokumento sudarytojo pavadinimas ir dokumento pavadinimas rašomi centruotai, didžiosiomis paryškintomis raidėmis.
3. Dokumento data ir registracijos numeris rašomi centruotai. Jei pasirenkama turinyje nurodyti dokumento sudarymo vietą, ji nurodoma po dokumento data ir registracijos numeriu.

Dokumentų rengimo taisyklių
2 priedas

ĮSTAIGOS SIUNČIAMŲ DOKUMENTŲ STRUKTŪROS ELEMENTŲ IŠDĖSTYMO SCHEMA

			Dokumento gavimo duomenys
			Specialioji žyma
	Herbas arba prekių ženklas		
	Herbas arba prekių ženklas	**Dokumento sudarytojo pavadinimas**	
	Dokumento sudarytojo duomenys		
			Užduotis
1 būdas	**Gavėjas**		Gauto dokumento nuoroda
	Dokumento pavadinimas (antraštė)		
	Dokumento data	**Dokumento registracijos numeris**	
	Tekstas		
2 būdas	**Gavėjas**	**Dokumento data**	**Dokumento registracijos numeris**
			Gauto dokumento nuoroda
	Dokumento pavadinimas (antraštė)		
	Tekstas		
	Parašas		
	Derinimo žyma		
	Supažindinimo žyma		
	Tikrumo žyma		
	Dokumento rengėjo nuoroda		
	Dokumento sudarytojo duomenys		

DOKUMENTO AUTENTIŠKUMO IR (AR) VIENTISUMO PATVIRTINIMO BŪDAI

(DRT 17-23 p.)

Autentiškumo ir (ar) vientisumo patvirtinimo būdai yra šie:

1. **parašas** (šiuo atveju dokumento turinyje nurodomos dokumentą pasirašančio (patvirtinančio) asmens pareigos, vardas ir pavardė ir pasirašoma);
2. **elektroninis parašas** (šiuo atveju nurodomas elektroninį parašą sukūrusio asmens pareigos, vardas ir pavardė. Jei ši informacija nėra nurodyta elektroninio parašo sertifikate, ji turi būti pateikta metaduomenyse);
3. **elektroninis spaudas** (šiuo atveju nurodomas elektroninį spaudą sukūrusio juridinio asmens pavadinimas. Jei ši informacija nėra nurodyta elektroninio spaudo sertifikate, ji turi būti pateikta metaduomenyse);
4. **kitos dokumento turinio vientisumui užtikrinti naudojamos technologijos** (elektroninės laiko žymos ar kt.).

DOKUMENTO AUTENTIŠKUMO IR (AR) VIENTISUMO PATVIRTINIMO BŪDAI

(DRT 17-23 p.)

Dokumentai, kurių autentiškumui ir vientisumui užtikrinti turi būti pasirenkamas vienas iš šių būdų – **parašas** arba **elektroninis parašas:**

- kolegialaus vieneto, vienasmenio subjekto ar kelių subjektų **teisės aktai**, leidžiami pagal šių institucijų ar subjektų kompetenciją;
- **sutartys ar susitarimai** (išskyrus sutartis ar susitarimus, kurie įstatymų nustatyta tvarka gali būti nepasirašomi);
- **individualūs administraciniai aktai**;
- **užsienio korespondentams** siunčiami juridinius faktus patvirtinantys dokumentai;
- **atstovavimo** įstaigai dokumentai (įgaliojimai, ieškiniai, išvados ar kt.).

DOKUMENTO AUTENTIŠKUMO IR (AR) VIENTISUMO PATVIRTINIMO BŪDAI

(DRT 17-23 p.)

Dokumentai, kurių autentiškumui ir (ar) vientisumui užtikrinti pasirenkamas **vienas iš visų 4 taisyklėse nurodytų būdų** (parašas, elektroninis parašas, elektroninis spaudas, kitos IT priemonės):

- **tarnybiniai pranešimai** ar kiti dokumentai (**prašymai, siūlymai, paraiškos, aktai ar kt.**), kuriais inicijuojamos procedūros, susijusios su įstaigai teisės aktais priskirtų funkcijų vykdymu;
- **leidimai, sutikimai** ir kiti dokumentai (**pažymos, sąmatos** ar kt.), kuriais patvirtinamas juridinis faktas ar prašomos suteikti paslaugos atlikimas;
- **žiniaraščiai, suvestinės** ar kiti dokumentai (**sąrašai** ar kt.), kuriais užfiksuojami vykdomų techninių operacijų rezultatai.

DOKUMENTŲ TVARKYMO IR APSKAITOS POKYČIAI

- Įstaigos parengti ir gauti su jos veikla susiję dokumentai turi būti užregistruoti **dokumentų registruose ar naudojamose informacinėse sistemose**.

- Įstaigos vadovas priima sprendimą dėl Dokumentacijos plano sudarymo (**Bylų planas ar Funkcijų planas**).

- Įstaigos vadovas priima sprendimą dėl užbaigtų **bylų tvarkymo ir įtraukimo į apskaitą.**

- **Trumpai ar ilgai** saugomi analoginiai dokumentai gali būti saugomi jų sudarymo vietose, iki pasibaigs nustatytas jų saugojimo terminas, arba perduodami į įstaigos archyvą.

BYLŲ FORMAVIMO POKYČIAI

Dokumentacijos planas

Bylų (išskyrus popierinių dokumentų bylas) indeksuose nurodomas **bylos formą žymintis žymu**o.

Elektroninių, vaizdo ir garso dokumentų ar įrašų bylos indeksą sudaro dokumentacijos plano punkto ir papunkčio eilės numeris ir bylos formą žymintis žymuo:

- **E** – elektroninis dokumentas,
- **VG** – vaizdo ir garso įrašas,
- **G** – garso įrašas,
- **V** – vaizdo įrašas,
- **F** – fotodokumentas,
- **Įr** – įrašas,
- **K** – kopijos,
- **Mr** – mišri byla.

Mišri byla pasirenkama tais atvejais, kai tai pačiai bylai priskiriami ir trumpai saugomi suskaitmeninti, ir skaitmeninės kilmės dokumentai.

POPIERINIŲ DOKUMENTŲ ATRANKA IR IŠSAUGOJIMAS ELEKTRONINE FORMA

- Popierinių dokumentų atrankos ir išsaugojimo elektronine forma tvarkos aprašas nustato valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų ir įmonių, valstybės įgaliotų asmenų, **nevalstybinių organizacijų, privačių juridinių asmenų** ***trumpai ir (ar) ilgai saugomų*** popierinių veiklos dokumentų išsaugojimo elektronine forma atrankos, skaitmeninimo, išsaugojimo ir naikinimo reikalavimus.

POPIERINIŲ DOKUMENTŲ IŠSAUGOJIMAS ELEKTRONINE FORMA

Popieriniai dokumentai skaitmeninami ir originalai naikinami įvertinus :

- įstaigos, organizacijos ar įmonės veiklos **atskaitingumo reikalavimus** (audito ir priežiūros institucijų originalių popierinių dokumentų pateikimo reikalavimai ir pan.);
- sutartinių įsipareigojimų ar kitų **teisėtų prievolių vykdymą**
- galimybes užtikrinti popierinio dokumento **skaitmeninio vaizdo tikrumą**;
- galimų **išlaidų ir finansinės naudos santykį**;
- pagamintų popierinių dokumentų skaitmeninių vaizdų **išsaugojimo, prieigos prie jų visą teisės aktuose nustatytą saugojimo laiką užtikrinimo, pasirinktų technologinių sprendimų įgyvendinimo kaštus**;
- kitus veiklos poreikius ar galimas sąnaudas (**darbuotojų apmokymas, veiklos procesų ar procedūrų pasikeitimai** ir pan.).

POPIERINIŲ DOKUMENTŲ ATRANKA IR SKAITMENINIMAS

Sprendimą dėl popierinių dokumentų išsaugojimo elektronine forma priima įstaigos, organizacijos ar įmonės vadovas.

Sprendimas išsaugoti popierinius dokumentus elektronine forma gali būti įforminamas:

- ✓ įstaigos, organizacijos ar įmonės ***vadovo teisės akte*** ar ***tvirtinamajame dokumente (akte, sąraše ar pan.),*** kuriame nurodomi popieriniai dokumentai (bylos), atrinkti saugoti elektronine forma, jų chronologinės ribos arba bylos sudarymo metai, nustatytas saugojimo terminas ir apimtis (bylomis, apskaitos vienetais);

- ✓ ***dokumentacijos plano pastabų skiltyje***, jei iš anksto apsisprendžiama dėl popierinių dokumentų išsaugojimo elektronine forma.

Sprendimą įforminantys dokumentai turi būti **suderinti** su valstybės archyvu, kuriam dokumentai perduodami toliau saugoti, arba su įstaigos savininko teises ir pareigas įgyvendinančia institucija ar jos įgaliota įstaiga.

POPIERINIŲ DOKUMENTŲ ATRANKA IR SKAITMENINIMAS

- Popierinių dokumentų originalai gali būti naikinami ne anksčiau, kaip praėjus ***6 mėnesių laikotarpiui po visų su jais susijusių procesų ir užduočių (veiksmų) užbaigimo*** ir tik atlikus numatytas vertinimo procedūras. Šiuo atveju naikinimo aktas nesudaromas.

DAŽNIAUSIOS ELEKTRONINĖS INFORMACIJOS VALDYMO KLAIDOS

- Nėra politinės valios „iš viršaus“.
- Netinkamai informuoti (apmokyti) darbuotojai.
- Procesai nesureglamentuoti lokaliaisiais teisės aktais.
- Neužtikrintos techninės sąlygos.

10 būdų, kaip joti ant mirusio arklio

- 1 - Plakti arklį dar stipriau,
- 2 - Šalia pakinkyti antrą mirusį arklį,
- 3 - Pakeisti jojiką,
- 4 - Panaudoti geriausią praktiką kompanijų, kurios joja mirusiais arkliais,
- 5 - Garsiai pareikšti: „Šis arklys nėra miręs!“,

ŠALTINIS: Net Ready, Hartman & Sifonis with Kador

10 būdų, kaip joti ant mirusio arklio

- 6 - Patvirtinti, kad “būtent taip mes visą laiką ir jodavome”,
- 7 - Paskelbti, kad “joti mirusiu arkliu yra pigiau”,
- 8 - Surengti mokymus joti mirusiais arkliais,
- 9 - Pasisamdyti konsultantą mirusio arklio studijai,
- 10 - Paskirti mirusį arklį vadovu.

ŠALTINIS: Net Ready, Hartman & Sifonis with Kador

Klausimai ....

AČIŪ UŽ DĖMESĮ
Sėkmės darbuose

Rasa Grigonienė
rasa.grigoniene@gmail.com