



LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTRAS

**ĮSAKYMAS
DĖL METODINIŲ DOKUMENTŲ PATVIRTINIMO**

2015 m. spalio 7 d. Nr. 3-416(1.5 E)
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugsėjo 28 d. nutarimo Nr. 1026 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimo Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“ pakeitimo“ 2 punktu,

t v i r t i n u pridedamus:

1. Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodiką;
2. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodiką;
3. Elektroninių paslaugų kūrimo metodiką;
4. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodiką;
5. Prioritetinių sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą.

Susisiekimo ministras

Rimantas Sinkevičius

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro

2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E)

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO METODIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika (toliau – Kokybės vertinimo metodika) parengta siekiant įgyvendinti valstybinio audito ataskaitos VA-P-90-3-14 „Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas“ 7.2 rekomendaciją ir yra skirta visoms institucijoms, planuojančioms ir (arba) įgyvendinančioms elektroninių paslaugų kūrimo projektus.

2. Kokybės vertinimo metodikos tikslas – nustatyti elektroninių paslaugų kokybės vertinimo kriterijus, kuriais vadovaudamasi valstybės institucijos ir įstaigos (toliau – institucijos), prieš inicijuodamos konkrečių elektroninių paslaugų kūrimą ar modernizavimą, įvertintų kiekvieną esamą ir numatomą sukurti elektroninę paslaugą pagal jos tipą ir apibrėžtų siekiamus kokybinius elektroninės paslaugos parametrus, kuriais vadovautųsi kurdamos arba modernizuodamos šias paslaugas.

3. Kokybės vertinimo metodikoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programoje „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“, Elektroninių paslaugų kūrimo metodikoje, Elektroninių paslaugų prioritetų nustatymo metodikoje, Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje, kurias tvirtina susisiekimo ministras, Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinėse rekomendacijose, kurias tvirtina Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktorius, vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMO METODIKOS PASKIRTIS IR ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ETAPAI

4. Kokybės vertinimo metodika skirta numatomų kurti, kuriamų arba jau sukurtų ir modernizuojamų elektroninių paslaugų esamam, būsimam ir siektinam elektroninių paslaugų kokybės lygiui vertinti ir tobulintinoms elektroninių paslaugų kokybės sritims nustatyti. Elektroninių paslaugų kokybės lygis nustatomas pagal Kokybės vertinimo metodikoje apibrėžtus kokybės vertinimo kriterijus.

5. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas apima du etapus:

5.1. elektroninės paslaugos tipo nustatymą – skirtingų tipų elektroninėms paslaugoms, atsižvelgiant į jų ypatumus, taikomi skirtingi kokybės reikalavimai (t. y. skirtingos siektinos vertinimo kriterijų reikšmės); elektroninių paslaugų tipų sąrašas ir priskyrimo konkrečiam tipui kriterijai pateikti Kokybės vertinimo metodikos 1 priede;

5.2. elektroninės paslaugos įvertinimą pagal kokybės vertinimo kriterijus – remiantis elektroninių paslaugų kokybės vertinimo kriterijais, pagal kiekvieną kriterijų įvertinama elektroninė paslauga ir, atsižvelgiant į elektroninės paslaugos tipą, nustatoma esama ir siektina kiekvieno kriterijaus reikšmė; kokybės vertinimo kriterijų sąrašas ir reikšmės pateikti Kokybės vertinimo metodikos 2 priede.

III SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJŲ BŪTINOS IR SIEKTINOS REIKŠMĖS PAGAL ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TIPUS

6. Pagal kiekvieną elektroninės paslaugos tipą nustatomos siektinos (maksimalios) ir būtinos (minimalios) kiekvieno kriterijaus reikšmės:

6.1. siektinos (maksimalios) vertinimo kriterijų reikšmės numato, ko turi būti siekiama pagal kiekvieną vertinimo kriterijų, planuojant sukurti arba modernizuoti kokybišką pažangią tam tikro tipo elektroninę paslaugą; šios reikšmės leidžia įvertinti, ar esamos ir būsimos elektroninės paslaugos charakteristikos atitinka kokybės reikalavimus, ir nustatyti šios paslaugos tobulinimo kryptis;

6.2. būtinos (minimalios) vertinimo kriterijų reikšmės apibrėžia, kokios yra minimalios priimtinos tam tikro tipo elektroninės paslaugos charakteristikos pagal kiekvieną vertinimo kriterijų. Elektroninės paslaugos, kurios, atlikus įvertinimą, pagal vieną ar kelis vertinimo kriterijus nepasiekia būtinų vertinimo reikšmių, neturėtų būti kuriamos arba modernizuojamos.

7. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo kriterijų būtinos (minimalios) ir siektinos (maksimalios) reikšmės pagal elektroninių paslaugų tipus yra pateiktos Kokybės vertinimo metodikos 3 priede.

IV SKYRIUS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMAS

8. Elektroninės paslaugos kokybė vertinama pagal elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyną (toliau – klausimynas), kurį tvirtina Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos. Klausimynas skirtas esamam ir planuojamam pasiekti elektroninės paslaugos kokybės lygiui nustatyti ir palyginti su nustatytu būtinu ir siektinu kokybės lygiu. Klausimyną sudaro:

8.1. elektroninės paslaugos duomenys: paslaugos pavadinimas, paslaugą teikianti institucija (-os), elektroninę paslaugą kurianti arba modernizuojanti institucija;

8.2. elektroninės paslaugos tipo įvardijimas;

8.3. elektroninės paslaugos esamo ir planuojamo kokybės lygio pagal kiekvieną iš 7 vertinimo kriterijų įvertinimas;

8.4. įvertinimas, kaip nustatytas esamas ir planuojamas paslaugos kokybės lygis atitinka paslaugai keliamus būtinus ir siektinus reikšmių reikalavimus, atsižvelgiant į vertinamos paslaugos tipą.

9. Kiekvienos elektroninės paslaugos klausimynas turi būti pildomas atskirai. Vertinant numatomą kurti ar modernizuoti sudėtinę elektroninę paslaugą, turi būti pildomas kiekvienos iš paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, klausimynas.

10. Užpildžius klausimyną, gaunamas elektroninės paslaugos vertinimo rezultatas, pagal kurį galima nustatyti:

10.1. ar esama elektroninės paslaugos kokybė atitinka tam tikro tipo paslaugai taikomas siektinas reikšmes pagal kiekvieną kriterijų, ar yra poreikis elektroninę paslaugą modernizuoti;

10.2. ar sukurta arba modernizuota elektroninė paslauga atitiks pažangios elektroninės paslaugos savybes;

10.3. kaip turi būti kuriama arba modernizuojama elektroninė paslauga, siekiant, kad ji būtų pažangi, t. y. atitiktų tam tikro tipo paslaugoms keliamus kokybės reikalavimus pagal kiekvieną kriterijų.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos teikia institucijoms metodinę pagalbą dėl Kokybės vertinimo metodikos nuostatų taikymo ir klausimyno pildymo.

Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos
1 priedas

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TIPŲ SĄRAŠAS IR PRISKYRIMO KRITERIJAI

Eil. Nr.	Elektroninės paslaugos tipas	Priskyrimo tipui kriterijai ir pavyzdžiai
1	2	3
1.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma, kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra dokumentas, skirtas tik faktiniams duomenims ar informacijai pateikti, patvirtinti arba paliudyti. Pavyzdžiai: archyvinių dokumentų užsakymas ir išdavimas; pažymos apie savo duomenis, esančius tam tikrame registre, užsakymas.
2.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (įregistravimas registruose, licencijos ir leidimai)	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra įrašymas į sąrašą arba registrą ar bet koks dokumentas (pvz., leidimas, liudijimas, teikimas, atestatas, sprendimas, sertifikatas, pažymėjimas, deklaracija ir kita), kurį turi gauti asmuo, siekiantis įgyti teisę pradėti vykdyti tam tikrą veiklą, užsiimti tam tikra veikla ar atlikti vienkartinį veiksmą, valdyti ar naudoti turtą. Pavyzdžiai: verslo liudijimo išdavimas; fizinių asmenų veiklos įregistravimas; vairuotojo pažymėjimo išdavimas.
3.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra valstybės institucijų ir įstaigų paskirtų finansinių prievolių apmokėjimas arba skirtų finansinių išmokų gavimas. Pavyzdžiai: pašalpos vaiko išlaikymui skyrimas; mokesčių permokos grąžinimas (įskaitymas).
4.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo registracija kitai paslaugai gauti. Pavyzdžiai: registracija priėmimui į aukštąsias mokyklas; išankstinė registracija vizitui pas gydytoją.
5.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo gauta informacija pagal individualų paklausimą. Pavyzdžiai: paklausimų iš mokesčių mokėtojo priėmimas ir atsakymų į juos teikimas.

Eil. Nr.	Elektroninės paslaugos tipas	Priskyrimo tipui kriterijai ir pavyzdžiai
1	2	3
6.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugų gavėjo savarankiškai, be institucijos veiksmų gauta informacija. Pavyzdžiai: leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose; skaitmeninis asistentas.
7.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjui pateikti priminimai, pranešimai arba kita paslaugos gavėjui aktuali personalizuota arba bendroji informacija. Pavyzdžiai: mokesčių mokėtojo informavimas apie planuojamus patikrinimus; informavimas apie pavojingas oro sąlygas. Pažymėtina, kad šiai rūšiai priskiriami pranešimai arba priminimai, kurie yra atskiras, į kitos paslaugos sudėtį neįeinantis institucijos veiksmas, kuriuo siekiama informuoti paslaugos gavėją (pranešimai, kuriais informuojama apie kitos paslaugos teikimo eigą, nėra laikomi atskiromis elektroninėmis paslaugomis).
8.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos teikėjui pateikti faktiniai duomenys arba informacija. Pavyzdžiai: elektroninis statistinių verslo duomenų parengimas ir perdavimas; mokesčių deklaracijų ir kitų mokesčių dokumentų teikimas ir tikslinimas.
9.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas ir (arba) nekilnojamas daiktas arba turtas	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra daiktas, kurį gauna arba atsiima paslaugos gavėjas. Pavyzdžiai: neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis; valstybės turto pardavimas aukciono būdu.
10.	Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo įgytos žinios, tam tikros srities kompetencija ar kvalifikacija, išsilavinimas. Pavyzdžiai: nuotoliniai mokymai.

Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos
2 priedas

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJŲ SĄRAŠAS IR REIKŠMĖS

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Reikšmės				
1	2	3	4				
1.	Elektroniniu būdu vykdomas paslaugos procesas	Elektroniniu būdu vykdomų paslaugos proceso dalių santykis su visomis paslaugos proceso dalimis.	-	Nė viena paslaugos proceso dalis nevykdoma elektroniniu būdu	Mažiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu	Pusė arba daugiau paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu (tačiau ne visos)	Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu
2.	Automatinis paslaugos gavėjo duomenų ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas	Automatiniu būdu gaunamų paslaugos gavėjo dokumentų ir duomenų, kurie reikalingi paslaugai suteikti, santykis su visais reikalingais dokumentais ir duomenimis, kuriuos galima gauti automatinio būdu.	Dokumentai ir duomenys iš institucijų (registrų, informacinių sistemų (toliau – IS), kt.) nereikalingi	Reikalingi dokumentai ir duomenys nėra gaunami automatinio būdu	Mažiau nei pusė reikalingų dokumentų ir duomenų gaunami automatinio būdu	Pusė arba daugiau reikalingų dokumentų ir duomenų gaunami automatinio būdu (tačiau ne visi)	Visi reikalingi dokumentai ir duomenys gaunami automatinio būdu

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Reikšmės				
1	2	3	4				
3.	Paslaugos įtraukimas į sudėtinę elektroninę paslaugą	Įvertinama, ar paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar paslauga jau yra teikiama arba yra kuriama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar sudėtinė elektroninė paslauga apima visas galimas paslaugas, kurių reikia įvykus tam tikram gyvenimo įvykiui.	Elektroninė paslauga negali būti įtraukta į sudėtinę elektroninę paslaugą	Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga, nors gali būti įtraukta į sudėtinę elektroninę paslaugą	Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga ir elektroninėje paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas	Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, tačiau sudėtinė elektroninė paslauga neapima visų galimų paslaugų, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu	Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, sudėtinė elektroninė paslauga apima visas galimas paslaugas, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu
4.	Elektroninės paslaugos tinkamumas naudotojams	Tenkinamų elektroninės paslaugos tinkamumo naudotojui reikalavimų santykis su visais paslaugai galimais taikyti svarbiausiais tinkamumo naudotojui reikalavimais.	Tinkamumo naudotojams reikalavimai paslaugai netaikomi	Neįgyvendinti paslaugos tinkamumo naudotojam reikalavimai	Mažiau nei pusė paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų yra įgyvendinti	Pusė arba daugiau paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų yra įgyvendinti (tačiau ne visi)	Visi paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai yra įgyvendinti
5.	Paslaugos gavėjo kontaktai su institucija	Tiesioginių ir elektroninių kontaktų, reikalingų paslaugos rezultatui gauti, skaičius.	-	Reikalingi daugiau negu du kontaktai	Reikalingi du kontaktai	Reikalingas vienas kontaktas	Kontaktas su institucija nereikalingas

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Reikšmės				
1	2	3	4				
6.	Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimas	Į elektroninės paslaugos procesą įtrauktų bendrojo naudojimo IT sprendimų santykis su visais paslaugos procese reikalingais bendrojo naudojimo IT sprendimais.	Bendrojo naudojimo IT sprendimai nėra reikalingi teikiant elektroninę paslaugą	Bendrojo naudojimo IT sprendimai nėra naudojami, nors yra reikalingi	Naudojama mažiau nei pusė reikalingų bendrojo naudojimo IT sprendimų	Naudojama pusė ir daugiau reikalingų bendrojo naudojimo IT sprendimų (tačiau ne visi)	Naudojami visi reikalingi bendrojo naudojimo IT sprendimai
7.	Elektroniniu būdu teikiamos paslaugos rezultatas	Įvertinama, ar elektroninės paslaugos rezultatas teikiamas elektroniniu būdu, kokiais būdais.	Paslaugos rezultatas pagal jo pobūdį negali būti teikiamas elektroniniu būdu	Paslaugos rezultatas pagal pobūdį gali būti, tačiau nėra teikiamas elektroniniu būdu	Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu, pvz., kaip elektroninis dokumentas	Paslaugos rezultatas pateikiamas suinteresuotoms šalims registruose ar kituose elektroniniuose šaltiniuose kaip įregistruotas juridinis faktas, duomenys, įrašas, kt.	-

Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos
3 priedas

**ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJŲ BŪTINOS IR SIEKTINOS REIKŠMĖS PAGAL
ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TIPUS**

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Elektroninės paslaugos tipas	Būtina reikšmė	Siektina reikšmė
1	2	3	4	5
1.	Elektroniniu būdu vykdomas paslaugos procesas	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos. 4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą. 7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija. 8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai. 10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios.	Pusė arba daugiau paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu (tačiau ne visos)	Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu

		6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija.	Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu	Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu
		9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas arba turtas.	Mažiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu	Pusė arba daugiau paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu (tačiau ne visos)
2.	Automatinis paslaugos gavėjo duomenų ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos. 4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą. 6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija. 7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija. 8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai. 9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas arba turtas. 10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios.	Visi reikalingi dokumentai ir duomenys gaunami automatinio būdu	Visi reikalingi dokumentai ir duomenys gaunami automatinio būdu

3.	Paslaugos įtraukimas į sudėtinę elektroninę paslaugą	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos. 4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą. 6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija. 7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija. 8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai. 9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamasis arba nekilnojamasis daiktas arba turtas. 10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios.	Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga ir elektroninėje paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas	Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, sudėtinė elektroninė paslauga apima visas galimas paslaugas, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu
4.	Elektroninės paslaugos tinkamumas naudotojams	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos.	Pusė arba daugiau paslaugos tinkamumo naudotojui reikalavimų yra įgyvendinti (tačiau ne visi)	Visi paslaugos tinkamumo naudotojui reikalavimai yra įgyvendinti

		4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą. 6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija. 7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija. 8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai. 9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamasis arba nekilnojamasis daiktas arba turtas. 10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios.		
5.	Paslaugos gavėjo kontaktai su institucija	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą.	Reikalingi du kontaktai	Reikalingas vienas kontaktas
		3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos.	Reikalingas vienas kontaktas	Kontaktas su institucija nereikalingas
		6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija.	Reikalingas vienas kontaktas	Reikalingas vienas kontaktas

		8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai.		
		7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija.	Kontaktas su institucija nereikalingas	Kontaktas su institucija nereikalingas
		9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas arba turtas.	Reikalingi daugiau negu du kontaktai	Reikalingi du kontaktai
		10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios.		
6.	Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimas	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos. 4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą. 6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija. 7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija. 8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai. 9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas arba turtas. 10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta	Naudojami visi reikalingi bendrojo naudojimo IT sprendimai	Naudojami visi reikalingi bendrojo naudojimo IT sprendimai

		kompetencija, žinios.		
7.	Elektroniniu būdu teikiamos paslaugos rezultatas	1. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma arba kiti dokumentai, kuriais patvirtinami originalūs duomenys, dokumentai, įrašai. 5. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą. 6. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija. 7. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija.	Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu (pvz., kaip elektroninis dokumentas)	Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu (pvz., kaip elektroninis dokumentas)
		2. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai). 4. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti. 8. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai.	Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu (pvz., kaip elektroninis dokumentas)	Paslaugos rezultatas pateikiamas suinteresuotoms šalims registruose ar kituose elektroniniuose šaltiniuose kaip įregistruotas juridinis faktas, duomenys, įrašas.
		3. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos. 9. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas arba turtas. 10. Elektroninės paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija, žinios.	Paslaugos rezultatas pagal jo pobūdį negali būti teikiamas elektroniniu būdu	Paslaugos rezultatas pagal jo pobūdį negali būti teikiamas elektroniniu būdu

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro

2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E)

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTROS PRIORITETŲ NUSTATYMO METODIKA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodika (toliau – Prioritetų nustatymo metodika) parengta siekiant įgyvendinti valstybinio audito ataskaitos VA-P-90-3-14 „Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas“ 7.2 rekomendaciją ir yra skirta visoms institucijoms, planuojančioms ir (arba) įgyvendinančioms elektroninių paslaugų kūrimo projektus.

2. Prioritetų nustatymo metodikos tikslas – apibrėžti elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo principus ir vertinimo kriterijus siekiant, kad pirmiausia būtų kuriamos reikalingiausios, didžiausią naudą visoms suinteresuotoms šalims – ir paslaugų gavėjams, ir šias paslaugas teikiančioms institucijoms – teikiančios elektroninės paslaugos.

3. Prioritetų nustatymo metodikoje:

3.1. Bendrojo naudojimo informacinių technologijų (toliau – IT) sprendimas suprantamas kaip IT sprendimas, realizuojantis konkretų funkcionalumą, reikalingą skirtingų institucijų elektroninėms paslaugoms kurti ir (arba) teikti.

3.2. Elektroninių paslaugų portalas suprantamas kaip interneto svetainė, kurioje paslaugų gavėjui suteikiama prieiga prie visų viešojo sektoriaus arba tam tikros viešojo sektoriaus srities elektroninių paslaugų.

3.3. IT sprendimas suprantamas kaip techninių ir programinių informacijos apdorojimo priemonių, skirtų konkrečioms gyventojų, verslo ir institucijų poreikiams tenkinti, visuma.

3.4. Platforminis sprendimas suprantamas kaip iš sąveikių komponentų sudarytas kompleksinis IT sprendimas, skirtas elektroninėms paslaugoms kurti ir teikti vienodoje technologinėje aplinkoje.

3.5. Savaveikė elektroninė paslauga suprantama kaip elektroninė paslauga, kuri suteikiama be atskiros paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo, arba elektroninė paslauga, siunčianti automatinis pranešimus apie galimas užsakyti elektronines paslaugas, kuriomis paslaugos gavėjas įgijo teisę pasinaudoti, atsižvelgiant į teisės aktų pakeitimus ar įvykus tam tikriems gyvenimo įvykiams.

3.6. Tik elektroniniu būdu teikiama paslauga suprantama kaip paslauga, kuri visiškai tenkina paslaugos gavėjų ir paslaugos teikėjų poreikius ją teikiant elektroniniu būdu, todėl visi paslaugos gavėjai, turintys galimybę naudotis internetu, šia paslauga naudojami tik elektroniniu būdu (t. y. tik išimtiniais ir pagrįstais atvejais paliekama galimybė paslaugų gavėjams, kurie dėl asmeninių savybių ar kitų specifinių aplinkybių negali naudotis elektronine paslauga, šią paslaugą gauti ir kitais kanalais).

3.7. Kitos Prioritetų nustatymo metodikoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programoje „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos

skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“, Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikoje, Elektroninių paslaugų kūrimo metodikoje, Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje, kurias tvirtina susisiekimo ministras, vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTROS PRIORITETŲ NUSTATYMO PRINCIPAI

4. Elektroninių paslaugų plėtros prioritetai nustatomi vadovaujantis šiais principais:

4.1. reikšmingumo principu – numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos ir (arba) joms konstruoti ir (arba) teikti reikalingi IT sprendimai yra strategiškai svarbūs Europos Sąjungos (toliau – ES) ir (arba) nacionaliniu lygiu;

4.2. reikalingumo principu – numatomų sukurti arba modernizuoti elektroninių paslaugų teikimo apimtis yra didelė;

4.3. kompleksiškumo principu – numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos yra sudėtinės ir (arba) jas kuriant ir teikiant panaudojami jau sukurti IT sprendimai ir elektroninės paslaugos;

4.4. sukuriamos naudos principu – numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos ir (arba) IT sprendimai bus naudingi paslaugų gavėjams ir paslaugas teikiančiai institucijai.

III SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTROS PRIORITETŲ VERTINIMO KRITERIJAI

5. Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų vertinimo kriterijai, detalizuojantys Prioritetų nustatymo metodikos 4 punkte įvardytus principus:

5.1. Reikšmingumo principą išreiškiantys kriterijai:

5.1.1. Ar numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos bus teikiamos ES arba nacionaliniu lygiu?

5.1.2. Ar numatomas sukurti arba modernizuoti elektronines paslaugas privaloma įdiegti pagal ES teisės aktus, Lietuvos Respublikos įstatymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus?

5.1.3. Ar numatoma sukurti arba modernizuoti bendrojo naudojimo IT sprendimą?

5.1.4. Ar numatoma sukurti arba modernizuoti platforminį sprendimą arba elektroninių paslaugų portalą?

5.2. Reikalingumo principą išreiškiantys kriterijai:

5.2.1. Numatomų į elektroninę erdvę perkelti paslaugų teikimo apimtis.

5.2.2. Numatoma paslaugų gavėjų, kurie naudosis elektroniniu būdu teikiamomis paslaugomis, dalis.

5.3. Kompleksiškumo principą išreiškiantys kriterijai:

5.3.1. Ar numatoma sukurti arba modernizuoti elektroninę paslauga yra sudėtinė elektroninė paslauga?

5.3.2. Ar kuriant arba modernizuojant ir (arba) teikiant elektroninę paslaugą numatoma sujungti, pakartotinai panaudoti jau sukurtus IT sprendimus, elektronines paslaugas?

5.4. Sukuriamos naudos principą išreiškiantys kriterijai:

5.4.1. Elektroninės paslaugos sukūrimo arba modernizavimo numatoma nauda paslaugos gavėjui.

5.4.2. Elektroninės paslaugos sukūrimo arba modernizavimo numatoma nauda paslaugą teikiančiai institucijai.

6. Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų vertinimo kriterijų apraše (Prioritetų nustatymo metodikos priedas) pateikiami kriterijų paaiškinimai, kriterijus detalizuojantys rodikliai, įverčių reikšmės ir jas atitinkantys vertinimo balai, kriterijų reikšmingumo vertės. Konkrečių elektroninių paslaugų kūrimo projektų idėjos vertinamos vadovaujantis šiuo aprašu, užpildant automatizuotą klausimyną, kuris skelbiamas Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos interneto svetainėje www.ivpk.lt.

7. Įvertinus elektroninių paslaugų kūrimo projektų idėjas, priimamas sprendimas dėl atitinkamų elektroninių paslaugų kūrimo ir plėtros projektų įgyvendinimo tikslingumo.

IV SKYRIUS

PAŽANGIŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PRIORITETAİ

8. Pažangiųjų elektroninių paslaugų prioritetai ir jų aprašymas:

8.1. Sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius kūrimas (1 prioritetas). Sudėtinės elektroninės paslaugos pagal gyvenimo įvykius kuriamos siekiant suteikti paslaugos gavėjui paslaugą, kuria būtų paprasta naudotis, sumažinti paslaugos gavėjo laiką, skiriamą paslaugai (-oms) užsakyti, pakartotinai panaudoti paslaugos gavėjo pateiktus ir (arba) turimus duomenis, mažinti paslaugos gavėjui tenkančią administracinę naštą. Sudėtinės elektroninės paslaugos pagal gyvenimo įvykius gali būti: „Stoju į aukštąją ar profesinę mokyklą“, „Praradau darbą ir ieškau darbo“, „Reikia vairuotojo pažymėjimo“, „Isigijau automobilį“, „Kelioju į užsienį“, „Gimė vaikas“, „Tapau neįgalus“, „Pradedu verslą“, „Pradedu ūkininkauti“ ir kt.

8.2. Bendrojo naudojimo IT sprendimų kūrimas ir tobulinimas (2 prioritetas). Bendrojo naudojimo IT sprendimai kuriami siekiant efektyviau kurti elektronines paslaugas ir mažinti joms kurti reikalingas sąnaudas. Bendrojo naudojimo IT sprendimai gali būti: asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemonės; atlygio už suteiktas viešąsias ir administracines paslaugas priemonės; tiesioginio debeto paslauga; registrų kūrimo ir tvarkymo priemonės; klasifikatorių valdymo ir duomenų teikimo priemonės; elektroninis seifas ir kt.

8.3. Platforminių sprendimų kūrimas ir tobulinimas (3 prioritetas). Platforminiai sprendimai kuriami siekiant, kad elektroninės paslaugos būtų kuriamos ir teikiamos panaudojant įvairius sukurtus IT sprendimus, veikiančius vienodoje aplinkoje, vietoj kelių atskirų IT sprendimų, taip sumažinant programinės įrangos, skirtos elektroninėms paslaugoms kurti, kūrimo ir priežiūros sąnaudas. Platforminiai sprendimai gali būti: Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma; atvirųjų duomenų, mobiliųjų aplikacijų (kūrimo ir teikimo) platforma; erdvinių duomenų tvarkymo platforma ir kt.

8.4. Elektroninių paslaugų portalų kūrimas ir tobulinimas (4 prioritetas). Elektroninių paslaugų portalai kuriami siekiant, kad paslaugų gavėjai lengviau rastų elektronines paslaugas ir informaciją, taip pat kad būtų sumažinti elektroninių paslaugų ir skaitmeninio turinio kūrimo ir teikimo kaštai viso viešojo administravimo sektoriaus arba tam tikros viešojo sektoriaus srities lygiu, sutelktos ir efektyviai išnaudotos tam tikros srities specifinės kompetencijos ir ištekliai (IT sprendimai, žmogiškieji ištekliai, kt.). Elektroninių paslaugų portalai gali būti: elektroniniai valdžios vartai, elektroniniai sveikatos vartai, elektroniniai švietimo vartai, elektroniniai kultūros vartai, elektroniniai lietuvių kalbos vartai ir kt.

8.5. Tik elektroniniu būdu teikiamų paslaugų, skirtų gyventojams ir verslui, kūrimas ir tobulinimas (5 prioritetas). Tik elektroniniu būdu teikiamos paslaugos kuriamos siekiant mažinti paslaugų, kurių potencialių gavėjų grupė (didžioji jos dalis) turi reikalingus interneto naudojimo įgūdžius, priemones ir yra pasirengusi naudotis atitinkama paslauga elektroniniu būdu, teikimo kaštus. Tik elektroniniu būdu teikiama paslauga gali būti sudėtinė paslauga pagal gyvenimo įvykį „Stoju į aukštąją ar profesinę mokyklą“.

8.6. Tarpvalstybinių elektroninių paslaugų kūrimas (6 prioritetas). Tarpvalstybinės elektroninės paslaugos kuriamos siekiant užtikrinti, kad paslaugų gavėjai reikalingas paslaugas galėtų pasiekti visoje ES. Tarpvalstybinės elektroninės paslaugos gali būti: elektroninio autorizavimo paslaugos siekiant gauti paslaugą kitose valstybėse, tarpvalstybinės elektroninės sveikatos paslaugos, gyventojų migravimo, krovinių vežimo proceso valdymo ir stebėsenos tarptautinės elektroninės paslaugos ir kt.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos teikia valstybės institucijoms ir įstaigoms metodinę pagalbą dėl Prioritetų nustatymo metodikos nuostatų taikymo.

Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodikos
priedas

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTROS PRIORITETŲ VERTINIMO KRITERIJŲ APRAŠAS

Eil. Nr.	Kriterijus	Paaiškinimas	Detalizuojantys rodikliai	Įverčių reikšmės ir jas atitinkantys vertinimo balai	Kriterijų reikšmingumo vertė (proc.)
1	2	3	4	5	6
1.	Reikšmingumo principą išreiškiantys kriterijai				40
1.1.	Ar numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos bus teikiamos ES arba nacionaliniu lygiu?	Vertinama, ar sukurta arba modernizuota elektroninė paslauga bus teikiama ES arba nacionaliniu lygiu.	-	1. Ne (0) 2. Taip, nacionaliniu lygiu (2) Taip, ES lygiu (3)	5
1.2.	Ar numatomas sukurti arba modernizuoti elektronines paslaugas privaloma įdiegti pagal ES teisės aktus, Lietuvos Respublikos įstatymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus?	Vertinama, ar yra ES teisės aktas, Lietuvos Respublikos įstatymas arba Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas, pagal kuriuos yra privaloma sukurti arba modernizuoti elektroninę paslaugą.	-	Ne (0) Taip, privaloma pagal LR Vyriausybės nutarimą (2) Taip, privaloma pagal ES teisės aktą arba Lietuvos Respublikos įstatymą (3)	5
1.3.	Ar numatoma sukurti arba modernizuoti bendrojo naudojimo IT sprendimą?	Vertinama, ar numatyta kurti arba modernizuoti bendrojo naudojimo IT sprendimą (dar nesukurtą valstybės lygiu).	Potencialus institucijų, kurios naudosis sukurtu bendrojo naudojimo IT sprendimu, skaičius	Ne (0) Taip, potencialiai naudosis mažiau kaip 10 institucijų (1) Taip, potencialiai naudosis 10 / daugiau kaip 10, bet mažiau kaip 20 institucijų (2) Taip, potencialiai naudosis 20 ir daugiau institucijų (3)	15
1.4.	Ar numatoma sukurti arba	Vertinama, ar numatyta kurti arba	Potencialus institucijų,	Ne (0)	15

Eil. Nr.	Kriterijus	Paaiškinimas	Detalizuojantys rodikliai	Įverčių reikšmės ir jas atitinkantys vertinimo balai	Kriterijų reikšmingumo vertė (proc.)
1	2	3	4	5	6
	modernizuoti platforminį sprendimą arba elektroninių paslaugų portalą?	modernizuoti platforminį sprendimą ar centralizuotą konkretios srities sprendimą (elektroninių paslaugų portalą).	kurios naudosis platforminiu sprendimu arba elektroninių paslaugų portalu, skaičius	Taip, potencialiai naudosis mažiau kaip 10 institucijų (1) Taip, potencialiai naudosis 10 / daugiau kaip 10, bet mažiau kaip 20 institucijų (2) Taip, potencialiai naudosis 20 ir daugiau institucijų (3)	
2.	Reikalingumo principą išreiškiantys kriterijai				20
2.1.	Numatomų į elektroninę erdvę perkelti paslaugų teikimo apimtis	Vertinamas suteikiamų paslaugų (transakcijų) skaičius per metus.	-	Mažiau kaip 1 000 (0) 1 000 / daugiau kaip 1 000, bet mažiau kaip 10 000 (1) 10 000 / daugiau kaip 10 000, bet mažiau kaip 50 000 (2) 50 000 ir daugiau (3)	10
2.2.	Numatoma paslaugų gavėjų, kurie naudosis elektroniniu būdu teikiamomis paslaugomis, dalis	Vertinama, kokia dalis iš visų paslaugos teikimo atvejų per metus bus suteikta elektroniniu būdu.	-	Mažiau kaip 60 % (0) 60 % / daugiau kaip 60 %, bet mažiau kaip 100 % (1) 3. 100 % (3)	10
3.	Kompleksiškumo principą išreiškiantys kriterijai				25
3.1.	Ar numatoma sukurti arba modernizuoti elektroninę paslauga yra sudėtinė elektroninė paslauga?	Vertinama, ar numatyta kurti arba modernizuoti sudėtinę elektroninę paslaugą – sujungti vienos ar kelių institucijų paslaugas pagal gyvenimo įvykį.	[1] Sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių paslaugų skaičius [2] Teikiant sudėtinę	Ne (0) [1] Jei taip, privalomai pasirenkamas vienas iš atsakymų: Taip, sudėtinę elektroninę paslaugą sudaro 5 paslaugos	15

Eil. Nr.	Kriterijus	Paaiškinimas	Detalizuojantys rodikliai	Įverčių reikšmės ir jas atitinkantys vertinimo balai	Kriterijų reikšmingumo vertė (proc.)
1	2	3	4	5	6
			elektroninę paslaugą dalyvaujančių institucijų skaičius	(0,5) Taip, sudėtinę elektroninę paslaugą sudaro 6–9 paslaugos (1) Taip, sudėtinę elektroninę paslaugą sudaro 10 ir daugiau paslaugų (1,5) [2] Jei taip, privalomai pasirenkamas vienas iš atsakymų: Taip, teikiant sudėtinę elektroninę paslaugą dalyvauja mažiau kaip 4 institucijos (0,5) Taip, teikiant sudėtinę elektroninę paslaugą dalyvauja 4 institucijos (1) Taip, teikiant sudėtinę elektroninę paslaugą dalyvauja 5 ir daugiau institucijų (1,5) [1] ir [2] pasirinktų atsakymų balai susumuojami.	
3.2.	Ar kuriant arba modernizuojant ir (arba) teikiant elektroninę paslaugą numatoma sujungti, pakartotinai panaudoti jau sukurtus IT sprendimus, elektronines paslaugas?	Vertinama, ar numatyta kurti arba modernizuoti ir (arba) teikti elektronines paslaugas sujungiant, panaudojant jau egzistuojančius (sukurtus) komponentus: IT sprendimus, elektronines paslaugas.	Sujungiamų komponentų skaičius	Ne (0) Taip, sujungiama mažiau kaip 4 komponentai (1) Taip, sujungiama 4 / daugiau kaip 4, bet mažiau kaip 7 komponentai (2)	10

Eil. Nr.	Kriterijus	Paaiškinimas	Detalizuojantys rodikliai	Įverčių reikšmės ir jas atitinkantys vertinimo balai	Kriterijų reikšmingumo vertė (proc.)
1	2	3	4	5	6
				Taip, sujungiama 7 ir daugiau komponentų (3)	
4.	Sukuriamos naudos principą išreiškiantys kriterijai ¹				15
4.1.	Elektroninės paslaugos sukūrimo arba modernizavimo numatoma nauda paslaugos gavėjui	Vertinama, kokią naudą dėl elektroninės paslaugos sukūrimo arba modernizavimo gaus paslaugų gavėjas. Galima nauda: 1. Sumažėjęs institucijų, į kurias reikia kreiptis, skaičius. 2. Sumažėjęs dokumentų ir duomenų, kuriuos reikia pateikti, skaičius. 3. Padidėjęs paslaugos patogumas. 4. Padidėjęs paslaugos pasiekiamumas (pvz., mobiliaisiais įrenginiais). 5. Vienu metu tenkinami keli skirtingi paslaugos gavėjo poreikiai. 6. Sumažėjusi paslaugos gavimo kaina. 7. Sutrumpėjęs paslaugos gavimo laikas. 8. Kita.	-	1. Maža (1) 2. Vidutinė (2) 3. Didelė (3)	10
4.2.	Elektroninės paslaugos sukūrimo arba modernizavimo numatoma nauda paslaugą teikiančiai	Vertinama, kokią naudą dėl elektroninės paslaugos sukūrimo arba modernizavimo gaus paslaugą teikianti institucija (institucijos). Galima nauda:	-	1. Maža (1) 2. Vidutinė (2) 3. Didelė (3)	5

¹ Sukuriamos naudos principą įvertinančių kriterijų reikšmės nustatomos ekspertiniu būdu. Vertinimui palengvinti skiltyje „Paaiškinimas“ pateikti pavyzdiniai aspektai, į kuriuos rekomenduojama atsižvelgti.

Eil. Nr.	Kriterijus	Paaiškinimas	Detalizuojantys rodikliai	Įverčių reikšmės ir jas atitinkantys vertinimo balai	Kriterijų reikšmingumo vertė (proc.)
1	2	3	4	5	6
	institucijai	1. Sumažėjęs žmogiškųjų išteklių, reikalingų paslaugai teikti, poreikis. 2. Sumažėję vidutiniai paslaugos teikimo kaštai. 3. Padidėjęs tarpinstitucinis bendradarbiavimas. 4. Sumažėjusios pastangos, reikalingos paslaugai teikti. 5. Kita.			

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRIMO METODIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elektroninių paslaugų kūrimo metodika (toliau – Paslaugų kūrimo metodika) parengta siekiant įgyvendinti valstybinio audito ataskaitos VA-P-90-3-14 „Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas“ 6.2 rekomendaciją.

2. Paslaugų kūrimo metodikos tikslas – nustatyti reikalavimus, kaip turi būti vykdomi elektroninių paslaugų kūrimo arba modernizavimo projektai, siekiant sukurti pažangias elektronines paslaugas.

3. Paslaugų kūrimo metodika skirta valstybės institucijoms ir įstaigoms (toliau – institucijos), planuojančioms ir įgyvendinančioms elektroninių paslaugų kūrimo arba modernizavimo projektus.

4. Paslaugų kūrimo metodikoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programoje „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“, Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikoje, Elektroninių paslaugų prioritetų nustatymo metodikoje, Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje, kurias tvirtina susisiekimo ministras, vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS PASLAUGŲ KŪRIMO METODIKOS REIKALAVIMAI IR JŲ APIMTIS

5. Paslaugų kūrimo metodikos reikalavimai yra taikomi projektams, kuriuos įgyvendinant yra kuriamos naujos elektroninės paslaugos arba modernizuojamos jau sukurtos elektroninės paslaugos, įskaitant sudėtines elektronines paslaugas. Kuriant sudėtines elektronines paslaugas taip pat turi būti vadovaujama Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodika.

6. Įgyvendinant elektroninių paslaugų kūrimo projektus, taikomi šie reikalavimai:

6.1. elektroninių paslaugų kūrimo poreikio ir kokybės įvertinimo reikalavimai;

6.2. teisės aktų, kurie turi įtaką elektroninių paslaugų teikimui, įvertinimo ir pakeitimo reikalavimai;

6.3. elektroninių paslaugų proceso pertvarkymo reikalavimai;

6.4. informacinių sistemų ir registrų, kurių pagrindu bus teikiamos elektroninės paslaugos, kūrimo arba modernizavimo veiklų valdymo reikalavimai;

6.5. kuriamų arba modernizuojamų elektroninių paslaugų technologinių sprendimų diegimo reikalavimai;

6.6. elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams reikalavimai;

6.7. atsparumo įsilaužimui testavimo reikalavimai;

6.8. vieno langelio principo įgyvendinimo reikalavimai;

6.9. veiklos pokyčių, susijusių su elektroninių paslaugų teikimu, valdymo reikalavimai;

6.10. sukurtų elektroninių paslaugų naudojimo skatinimo reikalavimai.

7. Kuriant elektronines paslaugas, techninės ir programinės įrangos įsigijimo klausimai turi būti sprendžiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gegužės 13 d. nutarimu Nr. 498 „Dėl valstybės informacinių išteklių infrastruktūros konsolidavimo ir jos valdymo optimizavimo“ ir kitų šio nutarimo pagrindu patvirtintų teisės aktų reikalavimais.

III SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRIMO POREIKIO IR KOKYBĖS ĮVERTINIMO REIKALAVIMAI

8. Prieš inicijuojant elektroninių paslaugų kūrimo arba modernizavimo projektą, turi būti įvertintas šių elektroninių paslaugų poreikis ir numatomų kurti elektroninių paslaugų kokybė. Tokio pobūdžio projektą ketinanti inicijuoti institucija privalo:

8.1. vadovaudamasi Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodika įvertinti, ar numatomos kurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos atitinka elektroninių paslaugų prioritetus;

8.2. vadovaudamasi Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika, įvertinti esamą ir numatomą pasiekti elektroninių paslaugų kokybės lygį ir apibrėžti siekiamus kokybinius elektroninės paslaugos parametrus;

8.3. įvertinti, kokią įtaką šių elektroninių paslaugų kūrimas turės institucijos strategijai, struktūrai, veiklos procesams, teisei bazei, žmogiškiesiems ištekliams, naudojamoms technologijoms ir pan.

IV SKYRIUS

TEISĖS AKTŲ, KURIE TURI ĮTAKOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMUI, ĮVERTINIMO IR PAKEITIMO REIKALAVIMAI

9. Inicijuodama elektroninių paslaugų kūrimo ar modernizavimo projektą (pvz., rengiant investicijų projektą) institucija turi atlikti pagrindinių kuriamų arba modernizuojamų elektroninių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų analizę ir nustatyti teisės aktus, kuriuos reikia pakeisti, kad būtų galima teikti nustatyto siektino kokybės lygio paslaugas elektroniniu būdu (pvz., numatyti galimybę paslaugą gauti elektroniniu būdu, kad rezultatas būtų prieinamas suinteresuotoms šalims registruose ar informacinėse sistemose kaip įregistruotas juridinis faktas, duomenys, įrašai ir pan.), ir parengti būtinų pakeisti teisės aktų sąrašą (toliau – sąrašas).

10. Pradėjus įgyvendinti projektą, analizės ir specifikavimo etapo metu turi būti atlikta pakartotinė su elektroninių paslaugų teikimu susijusių teisės aktų analizė ir prireikus pakeistas sąrašas.

11. Projektą įgyvendinanti institucija yra atsakinga už tai, kad sąraše numatyti teisės aktai būtų pakeisti arba jų pakeitimai inicijuoti laiku.

V SKYRIUS

PASLAUGŲ PROCESŲ PERTVARKYMO REIKALAVIMAI

12. Paslaugų procesų pertvarkymo tikslas yra sutrumpinti paslaugų gavimo laiką, sumažinti paslaugų teikimo kaštus, padidinti paslaugų tinkamumą naudotojams (ir paslaugos gavėjui, ir institucijos specialistui).

13. Institucija, planuojanti kurti arba modernizuoti elektroninę paslaugą, turi įvertinti visapusiško paslaugos procesų (taip pat ir vidinių institucijos procesų) pertvarkymo ir optimizavimo poreikį.

14. Paslaugų procesų pertvarkymo metu turi būti išanalizuoti (nustatant esamą būklę) ir iš naujo optimaliai suprojektuoti (apibrėžiant siekiamą būklę) paslaugų teikimo procesai. Paslaugų procesų analizė ir projektavimas turi apimti tokius etapus:

14.1. koncepcinį – šio etapo metu turi būti parengtos koncepcinės elektroninių paslaugų schemas, apibrėžiančios atsakomybes ir pagrindines elektroninių paslaugų sudėtinės dalis;

14.2. analitinį – šio etapo metu turi būti parengtos detalios elektroninių paslaugų procesų schemas, aprašymai, elektronines paslaugas realizuojančių informacinių ir ryšių technologijų (toliau – IRT) sprendimų reikalavimai;

14.3. vykdomąjį – šio etapo metu turi būti parengtos elektroninių paslaugų naudojimo atvejų schemos, aprašymai ir duomenų įvedimo formų pildymo taisyklės, kad būtų galima vykdyti paslaugos procesą ir jį kontroliuoti.

15. Atlikus paslaugų procesų analizės ir projektavimo etapuose numatytus veiksmus, turi būti įvertintos šios galimybės:

15.1. galimybė sumažinti neautomatizuotų paslaugos proceso veiksmų skaičių (atliekamas detalus paslaugos proceso vertinimas, kurio metu nustatomas neautomatizuotų paslaugos proceso veiksmų skaičius ir įvertinamos galimybės sumažinti šių veiksmų skaičių arba visiškai automatizuoti visus paslaugos proceso veiksmus);

15.2. galimybė sumažinti paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičių (atliekamas detalus paslaugos proceso vertinimas, siekiant sumažinti paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičių (išskyrus išimtinius atvejus));

15.3. galimybė sumažinti duomenų patikrinimo proceso veiksmų skaičių (atliekamas detalus elektroninės paslaugos teikimo proceso vertinimas, kurio metu turi būti nustatytas duomenų patikrinimo proceso veiksmų skaičius ir nustatyti pertekliniai veiksmai, kurių būtų galima atsisakyti);

15.4. galimybė sumažinti elektroninės paslaugos teikimo metu pildomų formų skaičių (atliekama detali paslaugos teikimo metu pildomų formų analizė ir nustatomos galimybės sujungti atskiras formas arba jų atsisakyti);

15.5. galimybė kurti savaveikę elektroninę paslaugą.

16. Paslaugų procesų analizės ir projektavimo metu turi būti apibrėžti duomenys, kuriuos paslaugos teikėjas gauna iš kitų institucijų ir teikia kitoms institucijoms. Turi būti įvertinta elektroninei paslaugai teikti reikalinga duomenų apimtis, išanalizuota, kurie duomenys yra saugomi kitų institucijų informacinėse sistemose ir (ar) registruose:

16.1. jeigu duomenis apie paslaugos gavėją turi institucija, turi būti siekiama, kad duomenys būtų automatiškai užpildomi duomenų įvedimo formoje arba duomenis patikrintų pati paslaugą teikianti institucija, neprašydama šių duomenų iš elektroninės paslaugos gavėjo;

16.2. jeigu duomenis apie elektroninės paslaugos gavėją turi kita institucija (pvz., jos valdomame registre ir (ar) informacinėje sistemoje), turi būti siekiama, kad šie duomenys būtų gaunami iš duomenis tvarkančios institucijos, neprašant šių duomenų iš elektroninės paslaugos gavėjo; priklausomai nuo per metus suteikiamų paslaugų kiekio, turėtų būti vertinamas automatinės duomenų gavimo sąsajos sukūrimo tikslingumas (jeigu per metus suteikiama 100 ir daugiau paslaugų, tuomet duomenų gavimo sąsaja turėtų būti kuriama); duomenys turėtų būti gaunami kompiuteriams suprantamu formatu (pavyzdžiui, XML formatu).

17. Duomenims apibrėžti turi būti naudojami bendri, suderinti, priimti ir naudojami duomenų mainų formatai, standartai ir metodologijos (pvz., sveikatos sektoriuje naudojami HL7 standartai).

18. Duomenimis tarp institucijų tvarkomų informacinių sistemų ir registrų turi būti keičiamasi vadovaujantis Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos nustatyta tvarka.

19. Visi kuriamų ar modernizuojamų elektroninių paslaugų kūrimo procesai turi būti tinkamai aprašomi naudojant veiklos procesams aprašyti skirtus modelius, standartus, kalbas (pvz., BPMN).

20. Kuriant sudėtingas elektronines paslaugas turi būti vadovujamasi Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje numatytais papildomais sudėtinės elektroninės paslaugos proceso ir jį sudarančių subprocesų analizės ir pertvarkymo reikalavimais.

VI SKYRIUS

INFORMACINIŲ SISTEMŲ IR REGISTRŲ, KURIŲ PAGRINDU BUS TEIKIAMOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS, KŪRIMO ARBA MODERNIZAVIMO VEIKLŲ VALDYMO REIKALAVIMAI

21. Atsižvelgiant į tai, kad kuriant ar modernizuojant elektronines paslaugas yra kuriamos arba modernizuojamos informacinės sistemos ir (arba) registrai, turi būti vadovaujasi:

21.1. Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymu;

21.2. Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;

21.3. Registrų steigimo, kūrimo, reorganizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. liepos 18 d. nutarimu Nr. 881 „Dėl Registrų steigimo, kūrimo, reorganizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“;

21.4. Valstybės informacinių sistemų gyvavimo ciklo valdymo metodika, kurią tvirtina Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktorius.

VII SKYRIUS

KURIAMŲ ARBA MODERNIZUOJAMŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TECHNOLOGINIŲ SPRENDIMŲ DIEGIMO REIKALAVIMAI

22. Kuriant arba modernizuojant elektronines paslaugas turi būti laikomasi šių elektroninių paslaugų pasiekiamumo įvairiais IRT kanalais ir priemonėmis reikalavimų:

22.1. turi būti užtikrinta galimybė elektronines paslaugas gauti naudojantis įvairiomis IRT priemonėmis: asmeniniu kompiuteriu, išmaniuoju mobiliojo ryšio telefonu, skaitmenine interaktyviaja televizija, planšetiniu kompiuteriu, paslaugų teikimo terminalu (jeigu aktualu) ir kt.; kuriant arba modernizuojant elektronines paslaugas, kurias planuojama teikti mobiliosiomis priemonėmis, turi būti sukurtos patogios priemonės (pvz., mobilioji programėlė);

22.2. turi būti užtikrinta, kad įgyvendinant elektroninių paslaugų kūrimo projektą kuriamas turinys atitiktų šiuolaikinių IRT priemonių atvaizdavimo standartus (pvz., WML, XHTML); turi būti naudojama ne žemesnė kaip 2 lygio kalba CSS2 (angl. *Cascading Style Sheets Language 2*, <http://www.w3.org/Style/CSS/>).

23. Kuriant arba modernizuojant elektronines paslaugas, skirtas užsienio šalių paslaugų gavėjams arba užsienyje gyvenantiems paslaugų gavėjams, turi būti laikomasi šių reikalavimų:

23.1. kuriamos ar modernizuojamos elektroninės paslaugos turi būti realizuotos bent dviem kalbomis: lietuvių ir kita kalba (pvz., anglų), taip pat turi būti numatyta galimybė ir ateityje plėsti informacijos ir kitų objektų (pvz., klasifikatorių) pateikimą kitomis kalbomis;

23.2. informacija (įskaitant kontekstinę pagalbą, paiešką, klasifikatorius ir kitus objektus) turi būti pateikta ta kalba, kuri nurodyta naudotojo nustatymuose, ir numatyta galimybė pasirinkti kitą kalbą;

23.3. turi būti realizuotos šios regioninių nustatymų taikymo galimybės:

23.3.1. galimybė naudotojams rankiniu būdu arba automatiškai konfigūruoti ir teisingai nurodyti regioninius nustatymus (pvz., kalbą, valiutą, datos ir laiko formatą, autentifikavimo duomenų formatą, kt.) nepriklausomai nuo šalies, iš kurios yra norima gauti elektronines paslaugas;

23.3.2. galimybė atvaizduoti skirtingas valiutas.

24. Elektroninių paslaugų technologiniai sprendimai turi būti kuriami taip, kad juos būtų galima panaudoti kuriant ir kitas tos pačios ar kitų institucijų elektronines paslaugas. Pavyzdžiui, daugelyje elektroninių paslaugų naudojamoms funkcijoms (pvz., elektroninėms formoms pildyti) realizuoti turi būti kuriami papildiniai (angl. *plug-in*), pasiekiami naudojant interneto naršyklę ir laisvai platinami kaip su kitomis sistemomis integruojamos bibliotekos. Šis reikalavimas taikomas tik funkcijoms, kurioms tokie papildiniai dar nėra sukurti.

25. Kuriant elektronines paslaugas turi būti laikomasi šių elektroninių paslaugų technologinio sprendimo įgyvendinimo reikalavimų:

25.1. turi būti sukurta galimybė kaupti paslaugų teikimo istoriją (informaciją apie elektroninių paslaugų teikimo metu vykdomus veiksmus su įrašais ir informaciją apie šių veiksmų atlikimo laiką, veiksmus atlikusius naudotojus), kad būtų galima atlikti veiksmų auditą;

25.2. turi būti įvertinta, kuriuos iš duomenų, kurie bus tvarkomi sukūrus elektronines paslaugas, bus galima atverti visuomenei pakartotinai naudoti ir kurti IT sprendimus taip, kad šie duomenys būtų atveriami;

25.3. sąsajai su elektroninės paslaugos gavėju turi būti panaudotos paplitusios atvirosios technologijos;

25.4. kitų institucijų turimi duomenys, reikalingi elektroninėms paslaugoms teikti, turi būti gaunami naudojantis Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (toliau – VIISP) duomenų mainų sistema; atskirų sričių duomenys turi būti gaunami per specialius platforminius sprendimus (pvz., elektroninės sveikatos srities duomenys – per Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą); duomenų mainams realizuoti turi būti sukurtos, atnaujinamos ir palaikomos reikalingos duomenų teikimo sąsajos;

25.5. žiniatinklio paslaugų pagrindu sukūrus naujas duomenų mainams realizuoti būtinas duomenų teikimo sąsajas, šios sąsajos, žiniatinklio paslaugų aprašymai ir specifikacijos turi būti įkeltos į VIISP duomenų mainų sistemą ir prieinamos visoms institucijoms, teikiančioms elektronines paslaugas;

25.6. jeigu elektroninėms paslaugoms kurti ar modernizuoti būtini funkcionalumai jau yra realizuoti VIISP (tapatybės nustatymo paslauga, mokėjimo už priežiūrą paslauga, paslaugų teikimo eigos stebėsenos paslauga ir kt.), turi būti naudojamosi VIISP teikiamomis paslaugomis;

25.7. siekiant geresnio elektroninių paslaugų sąveikumo ir standartizavimo, kuriant ar modernizuojant elektronines paslaugas, turi būti naudojami jau sukurti platforminiai ir bendrojo naudojimo IT sprendimai.

VIII SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS REIKALAVIMAI

26. Elektroninės paslaugos turi būti kuriamos ar modernizuojamos taip, kad būtų užtikrintas elektroninių paslaugų tinkamumas naudotojams. Elektroninės paslaugos taip pat turi būti pritaikytos ir pasiekiamos neįgaliesiems. Elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo tvarką ir neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo tvarką nustato Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos.

27. Sukūrus ar modernizavus elektronines paslaugas, turi būti sudaryta galimybė elektroninių paslaugų naudotojams pateikti atsiliepimus apie įdiegtų elektroninių paslaugų teikimo kokybę ir pasiūlymus dėl jų tobulinimo. Institucija, atsakinga už elektroninės paslaugos teikimą, turi vertinti pateiktus atsiliepimus ir pasiūlymus ir, jeigu jie yra argumentuoti ir pagrįsti, tobulinti įdiegtas elektronines paslaugas.

28. Ne rečiau kaip kartą per metus turi būti organizuojama detali elektroninių paslaugų naudotojų apklausa siekiant nustatyti elektroninių paslaugų rodiklių, jeigu tokie buvo numatyti, pasiekimo reikšmes ir įvertinti, kokių veiksmų reikia imtis, siekiant, kad sukurta elektroninė paslauga visiškai atitiktų elektroninės paslaugos naudotojų poreikius ir lūkesčius.

IX SKYRIUS

ATSPARUMO ĮSILAUŽIMUI TESTAVIMO REIKALAVIMAI

29. Sukūrus ar modernizavus elektronines paslaugas, reikia patikrinti atsparumą įsilaužimui, galutinių naudotojų darbo vietas ir atsparumą socialinei inžinerijai. Turi būti tikrinamas išorinio sistemos kompiuterių tinklo perimetras, vidinio kompiuterinio tinklo infrastruktūra, tarnybinių stočių saugumas, sistemos tvarkytojų darbo vietų saugumas, kt. Patikrinimą turi atlikti nuo elektroninių paslaugų kūrimą vykdančio subjekto (diegėjo) nepriklausomas paslaugų teikėjas.

X SKYRIUS

VIEŅO LANGELIO PRINCIPO ĮGYVENDINIMO REIKALAVIMAI

30. Sukūrus ar modernizavus elektronines paslaugas, turi būti užtikrintas vieno langelio principo, apibrėžto Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, įgyvendinimas, t. y. institucijos, teikiančios viešąsias ir administracines elektronines paslaugas, privalo užtikrinti šių paslaugų prieinamumą per Elektroninių valdžios vartų portalą VII SP valdytojo nustatyta tvarka ir priemonėmis. Elektroninės paslaugos, teikiamos ne per Elektroninių valdžios vartų portalą, turi būti tiesiogiai pasiekiamos iš šio portalu naudojant aktyvią nuorodą, kuri turi nukreipti tiesiogiai į elektroninę paslaugą, nereikalaujant papildomo paslaugos gavėjo autentifikavimo ir pakartotinės elektroninės paslaugos paieškos.

XI SKYRIUS

VEIKLOS POKYČIŲ, SUSIJUSIŲ SU ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMU, VALDYMO REIKALAVIMAI

31. Siekiant tinkamai įgyvendinti su elektroninių paslaugų kūrimu ar modernizavimu ir teikimu susijusius veiklos, organizacinius ir technologinius pokyčius kuriant, modernizuojant ir teikiant elektronines paslaugas, turi būti valdomi veiklos pokyčiai. Veiklos pokyčių valdymas turi apimti:

31.1. vidinių organizacijos pokyčių (pvz., organizacinės struktūros, funkcijų ir atsakomybių, procesų, naudojamų IRT priemonių pokyčių) valdymą:

31.1.1. turi būti parengtas veiklos pokyčių įgyvendinimo planas;

31.1.2. turi būti įvertintas pokyčiams įgyvendinti reikalingų išteklių (žmogiškųjų, finansinių, technologinių, kt.) poreikis;

31.1.3. elektroninių paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti supažindinti su naujais veiklos procesais, procedūromis, funkcijų ir atsakomybių pokyčiais;

31.1.4. elektroninių paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti išmokyti teikti elektronines paslaugas;

31.1.5. turi būti vykdoma pokyčių įgyvendinimo stebėseną;

31.1.6. turi būti sudaryta galimybė elektroninės paslaugos teikėjo darbuotojams gauti pagalbą techniniais elektroninių paslaugų teikimo klausimais;

31.2. išorinių pokyčių (pvz., paslaugų gavėjų, administruojančių, kontroliuojančių institucijų) valdymą:

31.2.1. turi būti nustatytos išorinės suinteresuotos šalys;

31.2.2. turi būti parengtas ir įgyvendintas pokyčių komunikacijos suinteresuotoms šalims planas.

XII SKYRIUS

SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ NAUDOJIMO SKATINIMO REIKALAVIMAI

32. Kuriant ar modernizuojant elektronines paslaugas, turi būti vykdomos veiklos, skirtos elektroninėms paslaugoms viešinti potencialiems jų gavėjams. Sukūrus ar modernizavus elektronines paslaugas, rekomenduojama ne trumpiau kaip 1 metus viešinti sukurtas ar modernizuotas elektronines paslaugas ir numatyti atitinkamas veiklas.

33. Už elektroninių paslaugų teikimą atsakinga institucija, siekdama tinkamai atlikti viešinimo veiklas ir įvykdyti elektroninių paslaugų naudojimo sklaidą, turi:

33.1. parengti organizacines ir metodines priemones, kuriomis būtų siekiama pritraukti naujus paslaugų gavėjus ir skatinti juos naudotis sukurtomis ar modernizuotomis elektroninėmis paslaugomis:

33.1.1. paskirti už elektroninių paslaugų sklaidą atsakingą padalinį;

33.1.2. parengti metodinę ir mokomąją medžiagą apie sukurtas ar modernizuotas elektronines paslaugas;

33.1.3. parengti sukurtų ar modernizuotų elektroninių paslaugų sklaidos planą, kuriame būtų numatytos sklaidos priemonės (pvz., tikslinių paslaugų gavėjų mokymai, seminarai, informacinių

pranešimų ir priminimų siuntimas), tikslinės paslaugų gavėjų grupės (pvz., į aukštąją mokyklą stojantys asmenys, Darbo biržoje registruoti asmenys), sklaidos kanalai (pvz., tiesioginis, elektroninis paštas, telefonas, socialiniai tinklai, įstaigų (pvz., bibliotekų) tinklas), terminai, atsakingi asmenys;

33.2. atrinkti paslaugų sklaidos kanalus, kurie būtų suderinti su numatomais elektroninės paslaugos teikimo kanalais, taip pat socialinės medijos kanalu;

33.3. suorganizuoti naujų paslaugų gavėjų prisijungimą pagal parengtą sklaidos planą;

33.4. sudaryti galimybę elektroninių paslaugų gavėjams gauti informaciją apie sukurtas ar modernizuotas elektronines paslaugas ir pagalbą elektroninių paslaugų gavimo klausimais.

XIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos teikia institucijoms metodinę pagalbą dėl Paslaugų kūrimo metodikos nuostatų taikymo.

SUDERINTA

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos

2015 m. rugsėjo 24 d. raštu

Nr. 1D-7720

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro
2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E)**SUDĖTINIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRIMO IR TEIKIMO METODIKA****I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodika parengta siekiant įgyvendinti valstybinio audito ataskaitos VA-P-90-3-14 „Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant elektronines paslaugas“ 1.1 rekomendaciją. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikos tikslas – nustatyti sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo principus ir teikimo tvarką, šiame procese dalyvaujančių valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų (toliau – institucijos) teises ir pareigas ir apibrėžti kriterijus, pagal kuriuos nustatomas sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo tikslingumas.

2. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodika skirta institucijoms, dalyvaujančioms sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo inicijavimo, kūrimo, teikimo ir tobulinimo procesuose.

3. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje:

3.1. Atsakingoji institucija suprantama kaip institucija, atsakinga už sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo inicijavimą, institucijų, kurių paslaugos sudaro sudėtinę elektroninę paslaugą, veiksmų kuriant ir teikiant sudėtinę elektroninę paslaugą koordinavimą.

3.2. Dalyvaujančioji institucija suprantama kaip institucija, atsakinga už jos kompetencijai priskirtos sudėtinės elektroninės paslaugos dalies kūrimą, tinkamą vidaus procedūrų funkcionavimą teikiant sudėtinę elektroninę paslaugą ir teisės aktų pakeitimų inicijavimą ir rengimą.

3.3. Vykdančioji institucija suprantama kaip institucija, atsakinga už sudėtinės elektroninės paslaugos diegimo vienodoje technologinėje aplinkoje organizavimą ir sukurtos sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo elektroninėmis priemonėmis vienodoje aplinkoje užtikrinimą.

3.4. Kitos Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programoje „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 244 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“, Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikoje, Elektroninių paslaugų kūrimo metodikoje, Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodikoje, kurias tvirtina susisiekimo ministras, vartojamas sąvokas.

**II SKYRIUS
SUDĖTINĖS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS SAMPRATA IR KŪRIMO PRINCIPAI**

4. Sudėtinės elektroninės paslaugos kuriamos pagal tam tikrus paslaugos gavėjo gyvenimo įvykius, sujungiant kelių institucijų teikiamas paslaugas. Sudėtinė elektroninė paslauga pagal gyvenimo įvykį apima procesą, į kurį yra įtraukiamos įvairios institucijos ir jų teikiamos paslaugos, tačiau paslaugos gavėjai, įvykus tam tikram gyvenimo įvykiui, vienoje vietoje gauna visą aktualią informaciją ir galimybę užsakyti reikalingas paslaugas.

5. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo principai:

5.1. patogus ir greitas paslaugos gavėjo poreikių patenkinimas nepriklausomai nuo to, kiek institucijų ir kiek skirtingų procedūrų yra susijusios su konkrečiu paslaugos gavėjo gyvenimo įvykiu;

5.2. paslaugos gavėjo laiko, skiriamo paslaugai (-oms) užsakyti ir komunikacijai su paslaugas teikiančiomis institucijomis, sutrumpinimas;

5.3. paslaugos gavėjui tenkančios administracinės naštos sumažinimas;

5.4. institucijų bendradarbiavimas siekiant bendro tikslo – sukurti paslaugos gavėjui patogią sudėtinę elektroninę paslaugą;

5.5. paslaugos gavėjo pateiktų ir (arba) institucijų turimų duomenų, kurių reikia paslaugai teikti, pakartotinis panaudojimas.

III SKYRIUS

INSTITUCIJŲ, DALYVAUJANČIŲ INICIJUOJANT, KURIANT IR TEIKIANT SUDĖTINĖS ELEKTRONINĖS PASLAUGAS, FUNKCIJOS, TEISĖS IR PAREIGOS

6. Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimą koordinuoja Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija.

7. Inicijuojant, kuriant ir teikiant sudėtinės elektroninės paslaugas dalyvauja atsakingoji, vykdančioji ir dalyvaujančiosios institucijos.

8. Atsakingosios institucijos funkcijos, teisės ir pareigos:

8.1. vertina su sudėtinės elektroninės paslaugos teikimu ir gavimu susijusių institucijų ir paslaugos gavėjų poreikius ir lūkesčius;

8.2. rengia sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo proceso aprašymą;

8.3. detalizuoja savo, vykdančiosios ir dalyvaujančiųjų institucijų teises ir pareigas;

8.4. rengia dokumentus, kurių reikia sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo projektui inicijuoti ir įgyvendinti;

8.5. rengia reikalingų keisti teisės aktų, būtinų sudėtinės elektroninės paslaugos tinkamam veikimui užtikrinti, sąrašą ir koordinuoja šių teisės aktų keitimo procesus;

8.6. organizuoja ir koordinuoja institucijų, kurių paslaugos sudaro sudėtinę elektroninę paslaugą, veiksmus kuriant sudėtinę elektroninę paslaugą, atitinkančią Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje nustatytus reikalavimus;

8.7. bendradarbiauja su institucijomis, kurių paslaugos sudaro sudėtinę elektroninę paslaugą, siekdama užtikrinti sklandų sukurtos sudėtinės elektroninės paslaugos teikimą;

8.8. prireikus inicijuoja sudėtinę elektroninę paslaugą veikti reikalingų procesų ir subprocesų tobulinimą ir plėtrą, pvz., pasikeitus teisinei bazei.

9. Vykdančiosios institucijos funkcijos, teisės ir pareigos:

9.1. užtikrina elektroninei paslaugai kurti ir teikti elektroninėmis priemonėmis reikalingą platforminio sprendimo infrastruktūrą, priemones ir vienodą technologinę aplinką;

9.2. atsako už sudėtinės elektroninės paslaugos funkcinių ir nefunkcinių reikalavimų parengimą ir techninį realizavimą, organizuoja sudėtinę elektroninę paslaugą teikti reikalingų duomenų teikimo sąsajų realizavimą;

9.3. užtikrina platforminio sprendimo ir sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių elektroninių paslaugų procesų suderinamumą, bendro naudojimo informacinių technologijų (toliau – IT) sprendimų panaudojimą;

9.4. užtikrina, kad sukurta sudėtinė elektroninė paslauga atitiktų Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje nustatytus reikalavimus, kiek tai susiję su reikalinga platforminio sprendimo infrastruktūra, priemonėmis ir vienoda aplinka;

9.5. teikia pasiūlymus atsakingajai institucijai dėl sudėtinę elektroninę paslaugą teikti būtinų paslaugų ir vidinių procesų pertvarkymo;

9.6. užtikrina sukurtos sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo stebėseną, nustačiusi paslaugos trūkumus ar gedimus, organizuoja šių trūkumų šalinimą;

9.7. konsultuoja paslaugos gavėjus bendrais sudėtinės paslaugos teikimo klausimais.

10. Dalyvaujančiosios institucijos funkcijos, teisės ir pareigos:

10.1. dalyvauja kuriant ir teikiant sudėtinės elektroninės paslaugas, pagal kompetenciją atsako už sudėtinei elektroninei paslaugai teikti būtinų paslaugų ir vidinių procesų realizavimą informacinių technologijų priemonėmis ir (arba) sudėtinei elektroninei paslaugai teikti būtinų duomenų pateikimą;

10.2. pagal kompetenciją pertvarko sudėtinei elektroninei paslaugai teikti būtinas paslaugas ir vidinius procesus;

10.3. peržiūri ir atnaujina vidaus procedūras, kuriose aprašytas į sudėtinę elektroninę paslaugą įeinančios jos kompetencijai priskirtos paslaugos teikimo procesas;

10.4. pagal kompetenciją vertina teisės aktus, kuriuos būtina priimti ar pakeisti, kad būtų užtikrintas sudėtinės elektroninės paslaugos teikimas, prireikus teikia siūlymus dėl jų pakeitimų inicijavimo, inicijuoja jų pakeitimus ir (arba) atlieka teisės aktų pakeitimus;

10.5. pagal kompetenciją užtikrina, kad būtų tinkamai ir laiku parengtos duomenų teikimo sąsajos, paremtos žiniatinklio paslaugų teikimo pagrindu, ir būtų pateikti visi sudėtinei elektroninei paslaugai teikti reikalingi duomenys;

10.6. nustačius atskirų elektroninių paslaugų ar IT sprendimų trūkumus ir gedimus teikiant sudėtinės elektroninės paslaugas, pagal kompetenciją užtikrina, kad jie būtų kaip įmanoma greičiau pašalinti.

11. Kiekviena iš Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikos 8–10 punktuose įvardytų institucijų pagal kompetenciją yra atsakinga už būtinus atlikti veiksmus, kuriuos turi suderinti su kitomis šiame procese dalyvaujančiomis institucijomis, kad būtų sukurta tinkamai veikianti sudėtinė elektroninė paslauga.

IV SKYRIUS

SUDĖTINĖS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KŪRIMO INICIJAVIMAS

12. Prieš pradedant kurti sudėtinės elektroninės paslaugas, turi būti įvertintas jų kūrimo tikslingumas.

13. Sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo tikslingumas vertinamas vadovaujantis šiais prioritetiniais vertinimo kriterijais:

13.1. aiškus, konkretus ir pagrįstas paslaugos gavėjo gyvenimo įvykis, kurį atitinka numatoma kurti sudėtinė elektroninė paslauga, ir tikslinė paslaugos gavėjų grupė;

13.2. dalyvaujančiųjų institucijų skaičius teikiant sudėtinę elektroninę paslaugą – ne mažiau kaip 3 skirtingos institucijos;

13.3. sudėtinės elektroninės paslaugos potencialių paslaugos gavėjų skaičius – numatomas pagrįstas sudėtinės elektroninės paslaugos gavėjų skaičius per metus turėtų būti apie 10 tūkst. ir daugiau;

13.4. sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių atskirų paslaugų teikimo apimtis – paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus turėtų būti 70 tūkst. ir daugiau;

13.5. numatoma sudėtinės elektroninės paslaugos gavėjų, kurie naudosis sudėtine elektronine paslauga, dalis – ne mažiau kaip 50 proc. visų į šios paslaugos apimtį patenkančių paslaugos gavėjų.

14. Pagal Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikos 13 punkte nurodytus vertinimo kriterijus geriausiai įvertintos sudėtinės elektroninės paslaugos yra įtraukiamos į Sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą, tvirtinamą susisiekimo ministro įsakymu, kurio pagrindu atrenkami ir įgyvendinami sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo projektai.

15. Institucija, nustačiusi poreikį kurti Sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąraše dar nenumatytą sudėtinę elektroninę paslaugą, turi kreiptis į Susisiekimo ministeriją su prašymu papildyti Sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą ir pateikti išsamią informaciją (pagrindimą) dėl sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo tikslingumo. Įvertinus sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo tikslingumą, Sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašas gali būti papildytas.

V SKYRIUS

SUDĖTINĖS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KŪRIMO PROJEKTO PARENGIMAS

16. Prieš pradėdama kurti sudėtinę elektroninę paslaugą, atsakingoji institucija kartu su vykdančiąja institucija ir dalyvaujančiosiomis institucijomis turi atlikti sudėtinės elektroninės paslaugos proceso ir jį sudarančių subprocesų analizę. Jeigu siekiant optimizuoti sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo procesą nustatomas poreikis keisti ir (arba) modifikuoti procesus ir subprocesus, jie turi būti pertvarkomi. Šiame etape atliekami toliau išvardyti darbai:

16.1. nustatomi su konkrečios sudėtinės elektroninės paslaugos teikimu ir gavimu susijusių institucijų ir paslaugos gavėjų (įtraukiami ir potencialūs sudėtinės elektroninės paslaugos gavėjai) poreikiai ir lūkesčiai;

16.2. parengiamas sudėtinės elektroninės paslaugos proceso ir jį sudarančių subprocesų aprašymas, kuriame turi būti:

16.2.1. įvertinti ir nustatyti visų su sudėtinės paslaugos sritimi susijusių paslaugų ir jų teikimo procesai;

16.2.2. nustatyta sudėtinės elektroninės paslaugos apimtis (t. y. kokias paslaugas, jau įdiegtas elektronines paslaugas turi apimti kuriama sudėtinė elektroninė paslauga) ir sudarytas dalyvaujančiųjų institucijų sąrašas;

16.3. atliekama sudėtinės elektroninės paslaugos proceso ir jį sudarančių subprocesų analizė, kurios metu:

16.3.1. apibrėžiama ir įvertinama sudėtinės elektroninės paslaugos ir ją sudarančių procesų ir subprocesų apimtis;

16.3.2. vadovaujantis Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika įvertinamos sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančios paslaugos;

16.3.3. nustatomi esamų paslaugų procesų, sudėtinių elektroninių paslaugų procesų ir subprocesų, diegiamų kuriant sudėtinę elektroninę paslaugą, pokyčiai;

16.4. pertvarkomas sudėtinės elektroninės paslaugos procesas ir tą paslaugą sudarantys subprocesai: keičiamas ir tobulinamas sudėtinės elektroninės paslaugos procesas ir subprocesai, siekiant optimizuoti sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo procesą;

16.5. peržiūrimos vidaus procedūros, kuriose aprašytas sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių paslaugų teikimo procesas, ir parengiami reikalingi pakeitimai;

16.6. atliekama teisės aktų, kuriuos būtina priimti ar pakeisti, kad būtų užtikrintas sudėtinės elektroninės paslaugos teikimas, analizė ir parengiamas būtinų pakeisti teisės aktų sąrašas. Šiame sąraše turi būti nurodytos už šių teisės aktų pakeitimų inicijavimą atsakingos institucijos ir terminai, iki kada turi būti pakeisti atitinkami teisės aktai, kad būtų užtikrintas tinkamas sudėtinės elektroninės paslaugos teikimas.

17. Nustačiusi sudėtinės elektroninės paslaugos apimtį ir pertvarkiusi sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo procesą ir subprocesus, atsakingoji institucija suderina sudėtinę elektroninę paslaugą kuriančių ar teikiančių institucijų veiksmus ir parengia partnerystės sutartį, kurią sudaro atsakingoji, vykdančioji ir dalyvaujančiosios institucijos. Partnerystės sutartyje rekomenduojama nustatyti:

17.1. suderintą sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių paslaugų sąrašą;

17.2. bendrą sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo procesą, apimančią sudėtinės elektroninės paslaugos proceso veiksmų seką;

17.3. vykdančiąją ir dalyvaujančiąsias institucijas ir šių institucijų bei atsakingosios institucijos konkrečias funkcijas, veiksmus ir įsipareigojimus.

18. Atlikus Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikos 16 ir 17 punktuose išvardytus darbus, atsižvelgiant į numatomą projekto finansavimo šaltinį, parengiami ir už finansavimo skyrimą atsakingoms institucijoms pateikiami sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo projekto dokumentai.

VI SKYRIUS

SUDĖTINĖS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KŪRIMO PROJEKTO ĮGYVENDINIMAS

19. Įgyvendinant sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo projektą, kiekviena iš sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo procese dalyvaujančių institucijų užtikrina sklandų bendradarbiavimą, vykdydama joms pagal kompetenciją priskirtas funkcijas.

20. Kuriant sudėtinę elektroninę paslaugą:

20.1. nustatomas sudėtinei elektroninei paslaugai reikalingų duomenų teikimo sąsajų poreikis;

20.2. už sudėtinei elektroninei paslaugai teikti būtinų duomenų pateikimą atsakingos institucijos, naudodamosi žiniatinklio paslaugomis, parengia duomenų teikimo sąsajas ir užtikrina, kad būtų pateikti visi reikiami duomenys, būtini sudėtinei elektroninei paslaugai teikti;

20.3. parengiami sudėtinės elektroninės paslaugos funkciniai ir nefunkciniai reikalavimai, kuriais vadovaujantis vykdoma sudėtinės elektroninės paslaugos techninė realizacija naudojant platforminį sprendimą; sudėtinės elektroninės paslaugos techninė realizacija turi apimti ir sudėtinei elektroninei paslaugai reikalingų duomenų teikimo sąsajų realizavimą, ir sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių paslaugų suderinamumą.

21. Kuriant sudėtinę elektroninę paslaugą taip pat turi būti vadovaujama Elektroninių paslaugų kūrimo metodika.

VII SKYRIUS

SUDĖTINĖS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS TEIKIMO PRIEŽIŪRA IR STEBĖSENA

22. Sukūrus sudėtinę elektroninę paslaugą, atsakingoji institucija parengia jos teikimo priežiūros tvarkos aprašą.

23. Pradėjus teikti sudėtinę elektroninę paslaugą, yra atliekama nuolatinė sudėtinės elektroninės paslaugos teikimo proceso priežiūra pagal Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikos 22 punkte nurodytą tvarkos aprašą, prireikus yra inicijuojami būtini pakeitimai ir tobulinimai. Nustačius atskirų elektroninių paslaugų trūkumus ir (ar) gedimus, šie trūkumai ir gedimai šalinami pagal kompetenciją arba vykdančiosios, arba dalyvaujančiųjų institucijų.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos teikia institucijoms metodinę pagalbą dėl Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikos nuostatų taikymo.

PRIORITETINIŲ SUDĖTINIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PAGAL GYVENIMO ĮVYKIUS SĄRAŠAS

Eil. Nr.	Gyvenimo / verslo įvykis	Kuriant ir teikiant elektroninę paslaugą dalyvaujančios institucijos		Sudėtinės elektroninės paslaugos apibūdinimas		Papildomi argumentai
		Atsakingoji institucija (Vykdančioji institucija)	Numatomos dalyvaujančios institucijos	Preliminari sudėtinės elektroninės paslaugos apimtis	Tikslinė elektroninės paslaugos gavėjų grupė	
1.	Pradedu verslą	VŠĮ „Versli Lietuva“ (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Informacinės visuomenės plėtros komitetas))	Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, VĮ Registrų centras, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba), Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Valstybinė mokesčių inspekcija), savivaldybės ir kitos	Į sudėtinę paslaugą turėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su vykdomos veiklos įteisinimu (verslo registravimu, reikalingų leidimų ir licencijų gavimu, registracija mokesčių mokėtoju, draudėjo kodo suteikimu ir pan.).	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, pradedantiems vykdyti verslą / komercinę veiklą. Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – 13 000. Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus – 72 000.	- Administracinės naštos verslui sumažinimas, suteikiant verslininkui galimybę atlikti veiksmus, kurių reikia verslui pradėti, pasinaudojant viena sudėtine elektronine paslauga. - Kadangi sudėtinė elektroninė paslauga yra skirta verslo atstovams, kurie beveik visi naudoja internetu, ši paslauga galėtų būti teikiama tik elektroniniu būdu. - Kadangi įsisteigimo laisvė ir laisvė teikti paslaugas yra vienas iš pamatinių ES principų, galėtų būti kuriama tarpvalstybinė sudėtinė elektroninė paslauga. - Daugiau negu 50 proc. į sudėtinę elektroninę paslaugą siūlomų įtraukti

			institucijos, kurios išduoda įvairius leidimus / licencijas, priklausomai nuo verslo rūšies.			paslaugų jau teikiamos elektroniniu būdu. - Vertinamas ES lygiu.
2.	Įsigijau automobilį	Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (VĮ „Regitra“)	Valstybinė mokesčių inspekcija, Lietuvos policijos kriminalistinių tyrimų centras, kiti privataus verslo subjektai	Į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su įsigyto automobilio registracija, reikalingų mokesčių sumokėjimu, technine apžiūra, privalomuoju civilinės atsakomybės draudimu ir papildomos paslaugos (pvz., paslaugos, susijusios su automobilio išregistravimu, pardavimo registravimu). Kadangi kai kurias su automobilio įsigijimu susijusias paslaugas (pvz., civilinės atsakomybės draudimas) teikia privatus sektorius, į sudėtinės elektroninės paslaugos procesą galėtų būti įtraukti verslo atstovai.	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, įsigijusiems naują ar naudotą automobilį Lietuvoje ar užsienio valstybėje (ketinant jį eksploatuoti Lietuvoje). Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~250 000; įregistruotų kelių transporto priemonių skaičius ~ 2 mln. Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus – 250 000.	- Vertinamas ES lygiu. - Daugiau negu 50 proc. į sudėtinę elektroninę paslaugą siūlomų įtraukti paslaugų jau teikiamos elektroniniu būdu.

3.	Praradai darbą ir ieškau darbo	Informacinės visuomenės plėtros komitetas	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Lietuvos darbo birža, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba, Valstybės tarnybos departamentas, technologijų ir verslo mokymo centrai, kiti privataus verslo subjektai	Į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su registracija darbo biržoje, atitinkamų socialinių išmokų skyrimu, paslaugos, susijusios su darbo paieška, ir profesinio perorientavimo paslaugos. Kadangi darbo paieškos rinkoje aktyviai veikia privatus sektorius ir siekiant sudaryti galimybes paslaugų gavėjams kaip įmanoma greičiau surasti tinkamą darbo vietą, į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtraukti verslo subjektai ir valstybės institucijos ir įstaigos (atrankoms į valstybės tarnybą).	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, kurie neteko ir ieško darbo pagal turimą kvalifikaciją / nori įgyti naują kvalifikaciją ir pagal ją dirbti. Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~180 000 (bedarbių skaičius). Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus – 1 250 000.	- Vertinamas ES lygiu. - Kadangi laisvas darbuotojų judėjimas yra vienas iš pamatinių ES principų, galėtų būti kuriama tarpvalstybinė sudėtinė elektroninė paslauga. - Dalyvautų daug institucijų. - Didelė potencialių paslaugos gavėjų grupė.
4.	Keliauju į užsienį	Informacinės visuomenės plėtros komitetas	Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos,	Į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su kelionės dokumentų išdavimu, draudimu.	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, trumpam išvykstantiems (keliaujantiems) į užsienį.	- Daugiau negu 50 proc. į sudėtinę elektroninę paslaugą siūlomų įtraukti paslaugų jau teikiamos elektroniniu būdu. - Dalyvautų daug institucijų.

			Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos, asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kiti privataus verslo subjektai	Kadangi turizmo rinkoje aktyviai veikia privatus sektorius, į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtraukti verslo subjektai.	Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius - ~800 000 (išvykusių turistų skaičius). Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras teikimo atvejų (t. y. transakcijų) skaičius per metus – 70 000.	- Didelė potencialių paslaugos gavėjų grupė. - Potencialiai didelė paslaugos gavėjų grupės dalis naudosis elektronine paslauga.
5.	Stoju į aukštąją ar profesinę mokyklą	Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija (Švietimo informacinių technologijų centras)	Aukštosios ir profesinės mokyklos, karjeros centrai, Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacija bendram priėmimui organizuoti, Valstybinis studijų fondas, Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka, Nacionalinis egzaminų centras, Studijų kokybės vertinimo centras, Švietimo informacinių technologijų centras	Į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, kurios padėtų pasirinkti norimas / tinkamas studijas, paslaugos, susijusios su egzaminų rezultatų skelbimu, stojimo procedūra, studijų finansavimu.	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali baigiantiems / baigusiems mokyklą asmenims, planuojantiems stoti į aukštąją arba profesinę mokyklą. Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~35 000 (naujų studentų). Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus – 75 000.	- Vertinamas ES lygiu. - Potencialūs paslaugos gavėjai įgudę naudotis informacinėmis ir ryšių technologijomis. Dėl aukšto paslaugos gavėjų skaitmeninio raštingumo lygio ši paslauga galėtų būti teikiama tik elektroniniu būdu. - Dalyvautų daug institucijų.

6.	Tapau neįgalus	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba)	Savivaldybės, Lietuvos savivaldybių asociacija, Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija	I sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su darbingumo lygio nustatymu, netekto darbingumo pašalpos skyrimu, socialine pagalba neįgaliems asmenims.	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, kuriems nustatytas netektas darbingumas (asmenims nuo 18 m. iki senatvės pensijos amžiaus) ar neįgalumas (asmenims iki 18 m.). Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~210 000 (pagal invalidumo ir netekto darbingumo socialinių išmokų gavėjų skaičių). Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus – 517 000.	- Dalyvautų daug institucijų. - Didelė potencialių paslaugos gavėjų grupė. - Didelė atskirų, sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių, paslaugų teikimo apimtis. - Teigiama kitų šalių patirtis.
7.	Reikia vairuotojo pažymėjimo	Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (VĮ „Regitra“)	Asmens sveikatos priežiūros įstaigos, vairavimo mokyklos	I sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su pasirengimu gauti teisę vairuoti, registracijos egzaminams paslaugos ir paslaugos, susijusios su	Sudėtinė elektroninė paslauga galėtų asmenims, siekiantiems pirmą kartą / pakartotinai įgyti teisę vairuoti (gauti vairuotojo pažymėjimą).	- Daugiau negu 50 proc. į sudėtinę elektroninę paslaugą siūlomų įtraukti paslaugų jau teikiamos elektroniniu būdu. - Didelė potencialių paslaugos gavėjų grupė.

				vairuotojo pažymėjimo išdavimu. Kadangi kai kurias su vairuotojo pažymėjimo gavimu susijusias paslaugas teikia privatus sektorius (pvz., įmonės, teikiančios mokymo paslaugas), į sudėtinės elektroninės paslaugos procesą galėtų būti įtraukti verslo atstovai.	Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~30 000 (naujų vairuotojo pažymėjimų skaičius). Vairuotojų, turinčių galiojančius vairuotojo pažymėjimus, skaičius: apie 1 mln. Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras teikimo atvejų (t. y. transakcijų) skaičius per metus – 1 283 000.	- Didelė atskirų, sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių, paslaugų teikimo apimtis. - Potencialiai didelė naudotojų grupės dalis naudosis elektroniniu kanalu.
8.	Tapau ūkininku (Pradedu ūkininkauti)	Informacinės visuomenės plėtros komitetas	Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerija, Savivaldybės, Lietuvos savivaldybių asociacija, Nacionalinė mokėjimo agentūra prie Žemės ūkio ministerijos, VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras, Valstybinė mokesčių inspekcija	Į sudėtinę paslaugą galėtų būti įtrauktos paslaugos, susijusios su ūkio, žemės ūkio technikos, galvijų registracija, ūkininkams skirtomis išmokomis.	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, pradedantiems vykdyti žemės ūkio veiklą. Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~120 000. Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę	- Daugiau negu 50 proc. į sudėtinę elektroninę paslaugą siūlomų įtraukti paslaugų jau teikiamos elektroniniu būdu. - Dalyvautų daug institucijų. - Didelė potencialių paslaugos gavėjų grupė. - Didelė atskirų, sudėtinę elektroninę paslaugą sudarančių, paslaugų teikimo apimtis.

					paslaugą, bendras transakcijų skaičius per metus – 449 000.	
9.	Gimė vaikas	Informacinės visuomenės plėtros komitetas	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybės, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba, asmens sveikatos priežiūros įstaigos, VĮ Registrų centras, kiti privataus verslo ir viešojo sektoriaus subjektai	Šiuo metu paslauga „Su vaiko gimimu susijusių paslaugų užsakymas, panaudojant elektroninį vaiko gimimo pažymėjimą“ apima dalį su gyvenimo įvykiu susijusių paslaugų: galimybę įregistruoti vaiko gimimą, deklaruoti jo gyvenamąją vietą vieno iš tėvų (užsakiusiojo paslaugą) adresu, pateikti darbdaviui prašymą suteikti tėvystės atostogas, pateikti prašymą gauti vienkartinę išmoką gimus vaikui, pateikti prašymą skirti tėvystės pašalpą. Papildomai į sudėtinę paslaugą gali būti įtrauktos paslaugos, susijusios su vaiko	Sudėtinė elektroninė paslauga aktuali asmenims, kurie susilaukė vaiko. Preliminarus paslaugos gavėjų skaičius – ~29 000. Preliminarus paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę elektroninę paslaugą, bendras teikimo atvejų (t. y. transakcijų) skaičius per metus – 70 000.	- Jau sukurta sudėtinė elektroninė paslauga „Su vaiko gimimu susijusių paslaugų užsakymas, panaudojant elektroninį vaiko gimimo pažymėjimą“, kuri apima dalį su gyvenimo įvykiu susijusių paslaugų (penkias), todėl, atsižvelgiant į paslaugos populiarėjimą, būtų tikslinga įtraukti kitas paslaugas bei išplėsti esamos sudėtinės elektroninės paslaugos apimtį.

				registracija į gydymo įstaigą, darželį, kt.		
--	--	--	--	--	--	--
