



**INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS KOMITETO
PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**DĖL ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNO
PATVIRTINIMO**

2015 m. lapkričio 19 d. Nr. T-282
Vilnius

Vadovaudamasis Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos, patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“, 8 punktu,

1. T v i r t i n u:

1.1. Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyną (pridedama);

1.2. Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyno pildymo instrukciją (pridedama).

2. Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyno automatizuota forma, skirta pildyti valstybės institucijoms ir įstaigoms, vertinančioms elektronines paslaugas, skelbiama interneto svetainėje www.ivpk.lt.

Direktorius

Ramūnas Čepaitis

PATVIRTINTA
Informacinės visuomenės plėtros komiteto
prie Susisiekimo ministerijos
2015 m. lapkričio 19 d. įsakymo Nr. T-282

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

I SKYRIUS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vertinamos elektroninės paslaugos duomenys:

1	2
1.1. Elektroninės paslaugos pavadinimas.	
1.2. Paslaugą teikiančios(-ių) valstybės institucijos(-ų) ar įstaigos(-ų) (toliau – institucija) pavadinimas.	
1.3. Elektroninę paslaugą kuriančios arba modernizuojančios institucijos pavadinimas.	

2. Elektroninės paslaugos tipas:

1	2
2.1. Pasirinkite elektroninės paslaugos tipą.	

II SKYRIUS

1 KRITERIJUS: ELEKTRONINIŲ BŪDŲ VYKDOMAS PASLAUGOS PROCESAS

3. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 1 kriterijų:

Paslaugos proceso dalys	Ar yra paslaugos dalis?	Ar šiuo metu vykdoma elektroniniu būdu?	Ar planuojama vykdyti elektroniniu būdu?	Paaiškinimas
1	2	3	4	5
3.1. Inicijavimo etapas:				
3.1.1. Naudotojo identifikavimas ir / arba autentifikavimas.				
3.1.2. Kito asmens įgaliojimas vykdyti su paslauga susijusius veiksmus.				
3.1.3. Elektroninės paslaugos inicijavimo (pvz., prašymo, užsakymo) formos užpildymas.				
3.1.4. Duomenų / dokumentų surinkimas iš informacinių sistemų, registrų elektroninės paslaugos inicijavimo formos pildymo metu.				
3.1.5. Elektroninės paslaugos inicijavimo formos pateikimas.				
3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas:				
3.2.1. Elektroninės paslaugos inicijavimo formos perdavimas specialistui / specialistams.				
3.2.2. Elektroninės paslaugos suteikimui reikalingos informacijos gavimas institucijos viduje (pvz., iš kitų skyrių).				
3.2.3. Elektroninės paslaugos suteikimui reikalingos informacijos gavimas iš kitų įstaigų ar institucijų.				
3.2.4. Elektroninės paslaugos suteikimui reikalingos papildomos informacijos užklauskimas (prašymas patikslinti).				
3.2.5. Elektroninės paslaugos suteikimui reikalingos papildomos informacijos pateikimas.				
3.2.6. Mokėjimas už paslaugą.				

3.2.7. Sąskaitos faktūros išrašymas.				
3.2.8. Atsakymo dėl paslaugos rezultato suformavimas.				
3.2.9. Informavimas apie elektroninės paslaugos teikimo eigą.				
3.3. Rezultato išdavimo etapas:				
3.3.1. Paslaugos rezultato išdavimas.				
3.3.2. Paslaugos rezultato perdavimas kitai įstaigai ar institucijai.				
		<i>Esamas įvertis</i>	<i>Planuojamas įvertis</i>	
<i>Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %</i>				
<i>Esamas paslaugos lygis pagal 1 kriterijų</i>				
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 1 kriterijų</i>				

4. 1 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

4.1. Esamas lygis;

4.2. Planuojamas lygis.

III SKYRIUS

2 KRITERIJUS: AUTOMATINIS PASLAUGOS GAVĖJO DUOMENŲ IR KITŲ REIKALINGŲ DOKUMENTŲ IR DUOMENŲ GAVIMAS

5. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 2 kriterijų:

Dokumentai ir duomenys, reikalingi paslaugai suteikti	Esamas skaičius	Planuojamas skaičius	Paiškinimas
1	2	3	4
5.1. Bendras skaičius.			
5.2. Saugomų institucijose			

(registruose, informacinėse sistemose, kt.) skaičius.			
5.3. Automatinio būdu gaunamų iš institucijų, registru, informacinių sistemų skaičius.			
	<i>Esamas įvertis</i>	<i>Planuojamas įvertis</i>	
<i>Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %</i>			
<i>Esamas paslaugos lygis pagal 2 kriterijų</i>			
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 2 kriterijų</i>			

6. 2 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

6.1. Esamas lygis;

6.2. Planuojamas lygis.

IV SKYRIUS 3 KRITERIJUS: PASLAUGOS ĮTRAUKIMAS Į SUDĖTINĘ ELEKTRONINĘ PASLAUGĄ

7. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 3 kriterijų:

Paslaugos santykis su sudėtine elektronine paslauga	Atsakymai
1	2
7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis.	
<i>Jei atsakymas į 1 klausimą – „Ne“, žemiau esanti klausimyno dalis nepildoma.</i>	
<i>Jei atsakymas į 1 klausimą – „Taip“, atsakykite:</i>	

7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje elektroninėje paslaugoje?	
7.3. Ar paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis?	
7.3.1. Jei paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, kiek paslaugų apima esama sudėtinė elektroninė paslauga?	
7.3.2. Jei paslauga šiuo metu nėra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas?	
7.4. Ar paslaugą planuojama kurti arba modernizuoti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį?	
7.4.1. Jei paslaugą planuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį, kiek paslaugų apims kuriama arba modernizuojama sudėtinė elektroninė paslauga?	
7.4.2. Jei paslaugos neplanuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalies, ar joje planuojama pateikti nuorodas į susijusias paslaugas?	
<i>Esamas paslaugos lygis pagal 3 kriterijų</i>	
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 3 kriterijų</i>	
Gyvenimo įvykis ir su juo susijusios paslaugos	Į sudėtinę elektroninę paslaugą planuojamos įtraukti paslaugos

8. 3 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

8.1. Esamas lygis;

8.2. Planuojamas lygis.

V SKYRIUS
4 KRITERIJUS: ELEKTRONINĖS PASLAUGOS TINKAMUMAS NAUDOTOJAMS

9. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 4 kriterijų:

Papildomi klausimai (teiginiai) apie paslaugą	Atsakymas
1	2
9.1. Elektroninei paslaugai gauti reikalinga naudotojo sąsaja.	
9.2. Elektroninei paslaugai gauti paslaugos gavėjas pildo elektroninės paslaugos inicijavimo (pvz. prašymo ar užsakymo) formą.	
9.3. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje yra automatiškai užpildomų laukų (pvz., automatiškai gavus duomenis iš registų).	
9.4. Norint gauti elektroninę paslaugą, reikia pateikti dokumentus.	
9.5. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje prašoma pateikti neprivalomus duomenis ir (arba) dokumentus.	
9.6. Paslaugą teikianti institucija (paslaugą teikiantis skyrius ar kiti institucijos skyriai / padaliniai) turi duomenų, dokumentų, kurie reikalingi elektroninei paslaugai suteikti.	
9.7. Kitos institucijos ar įstaigos turi duomenų, dokumentų, kurie reikalingi elektroninei paslaugai suteikti.	

10. Klausimai dėl paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų:

Paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai	Ar taikomas paslaugai?	Ar šiuo metu yra įgyvendintas?	Ar planuojama įgyvendinti?	Paiškinimas
---	-------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------

1	2	3	4	5
10.1. Paslaugos apraše, kuris yra pateikiamas elektroninėje erdvėje (pvz., institucijos interneto svetainėje, kt.) yra nuoroda į elektroninės paslaugos užsakymo sritį.				
10.2. Paslaugos gavėjas prieš užsakydamas elektroninę paslaugą ir paslaugos proceso metu mato visus elektroninę paslaugą sudarančius proceso žingsnius (pvz., prašymo pateikimas, automatinis duomenų surinkimas iš registrų, patikra vietoje ir pan.) ir paslaugos progresą, t.y. kiek paslaugos proceso žingsnių įvykdyta ir kiek yra likę.				
10.3. Paslaugos gavėjas prieš užsakydamas elektroninę paslaugą ir jos proceso metu mato, per kiek laiko institucija yra įsipareigojusi suteikti rezultatą.				
10.4. Paslaugos gavėjas prieš užsakydamas elektroninę paslaugą ir paslaugos proceso metu gali peržiūrėti atsakymus į dažniausiai užduodamus klausimus, susijusius su konkrečia elektronine paslauga (klausimai ir atsakymai gali būti pateikiami vienoje vietoje arba prie konkrečių elektroninės paslaugos inicijavimo formos duomenų įvedimo laukų).				
10.5. Paslaugos gavėjas prieš užsakydamas elektroninę paslaugą ir paslaugos proceso metu gali peržiūrėti elektroninės paslaugos demonstracinę versiją (pvz. spustelėjimais paremta demonstracija, filmukas, atsisiuočiama instrukcija, kurioje paaiškinta, ką turi daryti naudotojas ir pan.) ir (arba) gauti tiesioginę nuotolinę specialisto konsultaciją.				
10.6. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje privalomi duomenų įvedimo laukai pažymėti vienodai.				
10.7. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje visuose duomenų įvedimo laukuose paslaugos gavėjas gali pasirinkti reikšmes iš sąrašo (pvz., baigtinio sąrašo, dažniausiai naudojamų reikšmių sąrašo), išskyrus atvejus, kai įvedimo laukas pagrįstai skirtas atsakymui pateikti laisvu tekstu.				

10.8. Elektroninės paslaugos inicijavimo formos pildymo metu yra pranešama apie sėkmingą arba klaidingą lauko užpildymą.				
10.9. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje klaidų pranešimai pateikiami šalia įvedimo laukų.				
10.10. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje klaidų pranešimai paaiškina, kaip ištaisyti klaidas.				
10.11. Paslaugos gavėjas turi galimybę išsaugoti pildomos elektroninės paslaugos inicijavimo formos juodraštį (pvz., galimybė grįžti prie formos pildymo kitą dieną).				
10.12. Paslaugos gavėjo nėra prašoma pateikti dokumentų ar duomenų, kuriuos turi institucija (paslaugą teikiantis skyrius, kiti padaliniai, pvz. informacinėse sistemose, registruose, archyvuose ar kt.).				
10.13. Paslaugos gavėjo nėra prašoma pateikti dokumentų ar duomenų, kuriuos turi kitos institucijos ar įstaigos (pvz., informacinėse sistemose, registruose).				
10.14. Prie neprivalomų pildyti elektroninės paslaugos inicijavimo formos duomenų įvedimo laukų yra paaiškinta, kodėl paslaugos gavėjui yra naudinga pateikti papildomus dokumentus ar duomenis.				
10.15. Prie neprivalomų pildyti elektroninės paslaugos inicijavimo formos duomenų įvedimo laukų yra pateikiami papildomų dokumentų ar duomenų pavyzdžiai.				
10.16. Prie kiekvieno elektroninės paslaugos inicijavimo formos automatiškai užpildyto lauko pateikiama informacija apie informacijos šaltinį, iš kur gauti duomenys.				
10.17. Prie kiekvieno pasirenkamo (pildomo) elektroninės paslaugos inicijavimo formos duomenų įvedimo lauko pateikiama kontekstinė pagalba (rekomendacijos dėl pildymo, naudojamų sąvokų paaiškinimas, pavyzdžiai ir pan.).				
10.18. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje pateikiamas dokumentų, kuriuos turi pateikti konkretus				

paslaugos gavėjas, sąrašas (ne bendrasis galimai reikalingų dokumentų sąrašas).				
10.19. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje yra paaiškinta, kur gauti reikalingus dokumentus.				
10.20. Paslaugos gavėjas turi galimybę pateikti dokumentus elektroniniu būdu.				
10.21. Paslaugos gavėjas yra informuojamas apie sėkmingą paslaugos užsakymą.				
10.22. Užsakius paslaugą paslaugos gavėjas yra informuojamas apie tolesnius paslaugos vykdymo žingsnius ir jų trukmę.				
10.23. Po elektroninės paslaugos užsakymo paslaugos gavėjas gali peržiūrėti pateiktą elektroninės paslaugos inicijavimo formą (įskaitant prisegtus dokumentus).				
10.24. Paslaugos gavėjas elektroninės paslaugos vykdymo proceso metu mato konkrečią elektroninės paslaugos vykdymo užduotį atliekantį institucijos struktūrinį padalinį ir (arba) specialistą, jų kontaktinius duomenis.				
10.25. Paslaugos gavėjas yra informuojamas apie elektroninės paslaugos vykdymo procesą ir (arba) būklę institucijos(-ų) viduje, pvz., pateikiant tarpines elektroninės paslaugos teikimo būsenas.				
10.26. Paslaugos gavėjui siunčiamuose pranešimuose apie elektroninės paslaugos teikimo eigą yra nurodoma ta paslauga, dėl kurios siunčiamas pranešimas, pranešimo tikslas, nuoroda į tos elektroninės paslaugos teikimo sritį.				
10.27. Paslaugos gavėjas yra informuojamas apie suteiktą elektroninės paslaugos rezultatą.				
10.28. Paslaugos gavėjui savarankiškai ieškant informacijos, yra pateikiama paskutinė informacijos atnaujinimo data.				
10.29. Paslaugos gavėjui siunčiamame institucijos pranešime, priminime ar kitoje informacijoje yra nurodoma informacijos parengimo data.				

10.30. Paslaugos gavėjas gali pateikti grįžtamąjį ryšį dėl gautos elektroninės paslaugos (pateikiama apklausos forma, komentarų, pasiūlymų skiltis ar kt.).				
Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje				
		<i>Esamas įvertis</i>	<i>Planuojamas įvertis</i>	
<i>Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %</i>				
<i>Esamas paslaugos lygis pagal 4 kriterijų</i>				
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 4 kriterijų</i>				

11. 4 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

11.1. Esamas lygis;

11.2. Planuojamas lygis.

VI SKYRIUS

5 KRITERIJUS: PASLAUGOS GAVĖJO KONTAKTAI SU INSTITUCIJA

12. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 5 kriterijų:

Kontaktai su institucija	Esama būklė	Planuojama būklė
1	2	3
12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?		
12.2. Papildomas klausimas apie paslaugą: Ar, atsižvelgiant į paslaugos specifiką, sprendimui priimti ir (arba) paslaugos rezultatui pateikti būtinas kontaktas su paslaugos gavėju?		

<i>Esamas paslaugos lygis pagal 5 kriterijų</i>	
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 5 kriterijų</i>	

13. 5 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

13.1. Esamas lygis;

13.2. Planuojamas lygis.

VII SKYRIUS

6 KRITERIJUS: BENDROJO NAUDOJIMO INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SPRENDIMŲ PANAUDOJIMAS

14. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 6 kriterijų:

Paslaugos proceso savybės	Ar aktualu paslaugai?	Bendrojo naudojimo informacinių technologijų sprendimai	Ar šiuo metu naudojamas ?	Ar planuojama naudoti ?	Paaiškinimas
1	2	3	4	5	6
14.1. Teikiant elektroninę paslaugą reikia nustatyti paslaugos gavėjo tapatybę.		Fizinių ir juridinių asmenų tapatybės nustatymo per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą (toliau – VIISP) paslauga.			
14.2. Elektroninę paslaugą gali inicijuoti ir paslaugos gavėjo įgaliotas asmuo.		Įgaliojimo sudarymas ir registravimas Įgaliojimų registre (https://igaliojimai.lt), įgaliojimų naudoti elektronines paslaugas suteikimo per VIISP paslauga.			
14.3. Reikalingas mokėjimas už elektroninę		Atsiskaitymo už elektronines paslaugas per VIISP paslauga.			

paslaugą.					
14.4. Elektroninės paslaugos procese (pvz., pildant elektroninės paslaugos inicijavimo formą) naudojami klasifikatoriai.		Klasifikatorių informacinės sistemos / registrai / kiti informacinių technologijų (toliau – IT) sprendimai (pvz., švietimo ir mokslo informacinių sistemų, registų ir klasifikatorių apskaitos informacinė sistema).			
<i>Jei taip, nurodykite klasifikatorių informacinės sistemos / registro / kito IT sprendimo pavadinimą (-us):</i>					
14.5. Elektroninės paslaugos inicijavimo forma, paslaugos rezultatas arba kiti susiję dokumentai turi būti patvirtinti parašu.		Elektroninių dokumentų sudarymas ir tikrinimas (elektroninis pasirašymas) (https://adoc.archyvai.lt/eais-lpp/app/).			
14.6. Teikiant elektroninę paslaugą, pranešimus, informaciją, paslaugos rezultatą, kitus dokumentus reikalinga siųsti registruotu paštu.		Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema (https://epristatymas.post.lt).			
14.7. Teikiant elektroninę paslaugą, reikia gauti / perduoti duomenis ar dokumentus iš kitų informacinių sistemų / registų.		Duomenų gavimo per išorinį komponentą naudojantis VIISP paslauga.			

Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje					
			<i>Esamas įvertis</i>	<i>Planuojama s įvertis</i>	
<i>Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %</i>					
<i>Esamas paslaugos lygis pagal 6 kriterijų</i>					
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 6 kriterijų</i>					

15. 6 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

15.1. Esamas lygis;

15.2. Planuojamas lygis.

VIII SKYRIUS

7 KRITERIJUS: ELEKTRONINIU BŪDU TEIKIAMOS PASLAUGOS REZULTATAS

16. Klausimai, skirti įvertinti elektroninę paslaugą pagal 7 kriterijų:

Paslaugos rezultato teikimo būdas	Esama būklė	Planuojama būklė
1	2	3
16.1. Paslaugos rezultatas pagal jo pobūdį negali būti teikiamas elektroniniu būdu.		
16.2. Paslaugos rezultatas pagal pobūdį gali būti, tačiau nėra teikiamas elektroniniu būdu.		
16.3. Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu, pvz. kaip elektroninis dokumentas.		

16.4. Paslaugos rezultatas pateikiamas suinteresuotoms šalims registruose ar kituose elektroniniuose šaltiniuose kaip įregistruotas juridinis faktas, duomenys, įrašas, kt.		
<i>Esamas paslaugos lygis pagal 7 kriterijų</i>		
<i>Planuojamas paslaugos lygis pagal 7 kriterijų</i>		

17. 7 kriterijaus reikšmės atitikimas elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą:

17.1. Esamas lygis;

17.2. Planuojamas lygis.

PATVIRTINTA
Informacinės visuomenės plėtros komiteto
prie Susisiekimo ministerijos
2015 m. lapkričio 19 d. įsakymo Nr. T-282

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNO PILDYMO INSTRUKCIJA

I SKYRIUS

ELEKTRONINĖS PASLAUGOS BENDRŲJŲ NUOSTATŲ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

1. Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimynas (toliau – Klausimynas) skirtas esamam ir planuojamam pasiekti elektroninės paslaugos kokybės lygiui nustatyti ir palyginti su nustatytu būtinu ir siektinu kokybės lygiu.

2. Klausimynas pildomas planuojant kurti naujas elektronines paslaugas, kuriant naujas elektronines paslaugas, modernizuojant jau sukurtas elektronines paslaugas.

3. 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.

4. Klausimyno I skyriuje „Elektroninės paslaugos bendrosios nuostatos“ nurodoma:

4.1. Vertinamos elektroninės paslaugos duomenys:

4.1.1. Vertinamos elektroninės paslaugos pavadinimas;

4.1.2. Paslaugą šiuo metu teikiančios(-ų) valstybės institucijos(-ų) ar įstaigos(-ų) (toliau – institucija) pavadinimas(-ai); šių institucijų gali būti viena arba kelios (pvz. kelios savivaldybių administracijos);

4.1.3. Elektroninę paslaugą kuriančios arba modernizuojančios institucijos pavadinimas. Pažymėtina, kad paslaugą teikianti ir elektroninę paslaugą kurianti ir (arba) modernizuojanti institucija tam tikrais atvejais gali skirtis, pvz. kuomet centralizuotai kuriama elektroninė paslauga, už kurios teikimą atsakingos kelios institucijos (pvz. skirtingos savivaldybių administracijos).

4.2. Elektroninės paslaugos tipas:

4.2.1. Nurodomas elektroninės paslaugos tipas pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos, patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5E), 1 priede pateikiamą Elektroninių paslaugų tipų sąrašą. Pažymėtina, kad viena elektroninė paslauga gali būti priskiriama tik vienam tipui. Tuo atveju, kai vertinama sudėtinė elektroninė paslauga, tipas turi būti nustatomas kiekvienai sudėtinę paslaugą sudarančiai elektronei paslaugai (t.y. turi būti įvertinamas kiekvienos elektroninės paslaugos rezultatas).

II SKYRIUS

1 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

5. Klausimyno II skyriuje „1 kriterijus: elektroniniu būdu vykdomas paslaugos procesas“ nurodyto 1 kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinat elektroniniu būdu vykdomų paslaugos proceso dalių santykį su visomis paslaugos proceso dalimis.

6. Pildymo paaiškinimas:

6.1. 1 stulpelyje „Paslaugos proceso dalys“ nurodytos galimos svarbiausios tipinio elektroninės paslaugos proceso dalys pagal 3 etapus: inicijavimo etapas, nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas, rezultato išdavimo etapas.

6.2. 2 stulpelyje „Ar yra paslaugos dalis?“ prie kiekvienos paslaugos proceso dalies nurodoma, ar ši dalis aktuali vertinamos paslaugos procese (ar yra šio proceso dalis), pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

6.3. 3 stulpelyje „Ar šiuo metu vykdoma elektroniniu būdu?“ prie kiekvienos paslaugos proceso dalies, kuri yra aktuali vertinamos paslaugos atveju (t.y. 2 stulpelyje pažymėtas atsakymas „Taip“), nurodoma, ar šiuo metu atitinkama paslaugos proceso dalis jau atliekama elektroniniu būdu, ar ne, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Atkreiptinas dėmesys, kad jeigu prie tam tikros paslaugos proceso dalies 2 stulpelyje pasirinktas atsakymas „Ne“, tai 3 stulpelyje atsakymas „Taip“ negali būti pasirinktas.

6.4. 4 stulpelyje „Ar planuojama vykdyti elektroniniu būdu?“ prie kiekvienos paslaugos proceso dalies, kuri yra aktuali vertinamos paslaugos atveju (t.y. 2 stulpelyje pažymėtas atsakymas „Taip“), nurodoma, ar sukūrus arba modernizavus vertinamą elektroninę paslaugą, atitinkama paslaugos proceso dalis bus atliekama elektroniniu būdu, ar ne, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Atkreiptinas dėmesys, kad jeigu prie tam tikros paslaugos proceso dalies 2 stulpelyje pasirinktas atsakymas „Ne“, tai 4 stulpelyje atsakymas „Taip“ negali būti pasirinktas.

6.5. 5 stulpelyje „Paaiškinimas“ prie tų paslaugos proceso dalių, kurias, sukūrus ar modernizavus elektroninę paslaugą, numatoma vykdyti ne elektroniniu būdu, pateikiami pagrindimai, kodėl.

6.6. Eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 2, 3 ir 4 stulpeliuose įrašoma, kiek iš viso atsakymų „Taip“ pažymėta 3.1.1.-3.1.5. eilučių atitinkamuose 2, 3 ir 4 stulpeliuose;

6.7. Eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 2, 3 ir 4 stulpeliuose įrašoma, kiek iš viso atsakymų „Taip“ pažymėta 3.2.1-3.2.9 eilučių atitinkamuose 2, 3 ir 4 stulpeliuose;

6.8. Eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 2, 3 ir 4 stulpeliuose įrašoma, kiek iš viso atsakymų „Taip“ pažymėta 3.3.1.-3.3.2. eilučių atitinkamuose 2, 3 ir 4 stulpeliuose;

6.9. Eilutėje „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ pateikiami esamo ir planuojamo elektroninio paslaugos proceso lygio įverčiai, apskaičiuoti tokiu būdu:

6.9.1. Esamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, koks procentas iš vertinamai elektronei paslaugai aktualių skirtingų paslaugos proceso etapų dalių jau yra vykdomas elektroniniu būdu. Pažymėtina, kad skaičiuojant, skirtingiems etapams priskiriama skirtingas svoris (inicijavimo ir rezultato išdavimo etapai – po 35 proc., nagrinėjimo/sprendimo priėmimo etapas – 30 proc.). Esamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis apskaičiuojamas pagal formulę:

(Eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 3 stulpelio reikšmė / eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 2 stulpelio reikšmės) * 35 + (eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 3 stulpelio reikšmė / eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 2 stulpelio reikšmės) * 30 + (eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 3 stulpelio reikšmė / eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 2 stulpelio reikšmės) * 35 = Esamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis.

Pavyzdžiui, eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 2 stulpelyje „Ar yra paslaugos dalis“ įrašyta 5, 3 stulpelyje „Ar šiuo metu vykdoma elektroniniu būdu?“ įrašyta 3; eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 2 stulpelyje įrašyta 6, 3 stulpelyje įrašyta 4; eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 2 stulpelyje įrašyta 2, 3 stulpelyje įrašyta 1. Esamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygis apskaičiuojamas taip:

$$(3/5)*35 + (4/6)*30 + (1/2)*35 = 58,5$$

Šis skaičius įrašomas eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje.

6.9.2. Planuojamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, koks procentas iš vertinamai elektroninei paslaugai aktualių skirtingų paslaugos proceso etapų dalių bus teikiamos elektroniniu būdu, sukūrus ar modernizavus elektroninę paslaugą. Pažymėtina, kad skaičiuojant, skirtingiems etapams priskiriamas skirtingas svoris (inicijavimo ir rezultato išdavimo etapai – po 35 proc., nagrinėjimo/sprendimo priėmimo etapas – 30 proc.). Planuojamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis apskaičiuojamas pagal formulę:

(Eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 4 stulpelio reikšmė / eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 2 stulpelio reikšmės) * 35 + (eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 4 stulpelio reikšmė / eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 2 stulpelio reikšmės) * 30 + (eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 4 stulpelio reikšmė / eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 2 stulpelio reikšmės) * 35 = Planuojamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis.

Pavyzdžiui, eilutės „3.1. Inicijavimo etapas“ 2 stulpelyje „Ar yra paslaugos dalis“ įrašyta 5, 4 stulpelyje „Ar planuojama vykdyti elektroniniu būdu?“ įrašyta 5; eilutės „3.2. Nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo etapas“ 2 stulpelyje įrašyta 6, 4 stulpelyje įrašyta 5; 3 eilutės „3.3. Rezultato išdavimo etapas“ 2 stulpelyje įrašyta 3, 4 stulpelyje įrašyta 3. Planuojamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygis apskaičiuojamas taip:

$$(5/5)*35 + (5/6)*30 + (2/2)*35 = 95$$

Šis skaičius įrašomas eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje.

6.10. Eilutėje „Esamas paslaugos lygis pagal 1 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 1 kriterijų rezultatas:

6.10.1. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Nė viena paslaugos proceso dalis nevykdoma elektroniniu būdu“;

6.10.2. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Mažiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu“;

6.10.3. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Pusė arba daugiau paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu (tačiau ne visos)“;

6.10.4. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu“.

6.11. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 1 kriterijų“ įrašomas planuojamos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 1 kriterijų rezultatas:

6.11.1. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Nė viena paslaugos proceso dalis nevykdoma elektroniniu būdu“;

6.11.2. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Mažiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu“;

6.11.3. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Pusė arba daugiau paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu (tačiau ne visos)“;

6.11.4. Jeigu eilutės „Elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu“.

6.12. 1 kriterijaus reikšmės atitikimo elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

6.12.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 1 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektroninės paslaugos tipui):

6.12.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiamą būtina reikšmė“;

6.12.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiekiamą būtina, tačiau nepasiekiamą siektina reikšmė“;

6.12.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė - nurodoma „Pasiekiamą siektina reikšmė“.

III SKYRIUS

2 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

7. Klausimyno III skyriuje „2 kriterijus: automatinis paslaugos gavėjo duomenų ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas“ nurodyto 2 kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinat automatinio būdu gaunamų dokumentų ir duomenų, kurie reikalingi paslaugai suteikti, santykį su visais reikalingais dokumentais ir duomenimis, kuriuos galima gauti automatinio būdu.

8. Pildymo paaiškinimas:

8.1. 1 stulpelyje „Dokumentai ir duomenys, reikalingi paslaugai suteikti“ nurodyta, kokių dokumentų ir duomenų, reikalingų paslaugai suteikti, skaičius turi būti vertinamas. Skaičiuojami tik privalomi pateikti dokumentai ir duomenys. Skaičiuojant dokumentų ir duomenų, reikalingų paslaugai suteikti, skaičių, vienu duomenų vienetu gali būti laikomi tiek atskiri duomenys, tiek loginę prasmę turinčios duomenų, gaunamų iš vienos institucijos, grupės (pvz., buveinės adresas) sudaro šie atskiri duomenys: gatvės pavadinimas, namo numeris, miestas, pašto kodas, kurie skaičiuotini kaip 1 vnt.).

8.2. 2 stulpelyje „Esamas skaičius“ nurodoma, koks yra bendras šiuo metu paslaugos suteikimui reikalingų dokumentų ir duomenų skaičius, kiek iš šio skaičiaus šiuo metu yra saugomi institucijose (registruose, informacinėse sistemose, kt.), ir kiek iš šio skaičiaus šiuo metu gaunami automatinio būdu iš registrų, informacinių sistemų.

8.3. 3 stulpelyje „Planuojamas skaičius“ nurodoma, koks bus bendras paslaugos suteikimui reikalingų dokumentų ir duomenų skaičius sukūrus arba modernizavus vertinamą elektroninę paslaugą, kiek iš šio skaičiaus bus saugomi institucijose (registruose, informacinėse sistemose, kt.) ir kiek iš šio skaičiaus bus gaunami automatinio būdu iš institucijų registrų, informacinių sistemų. Turi būti įvertinta, ar visi privalomi duomenys yra būtini norint suteikti paslaugos rezultatą, ir į bendrą skaičių įtraukti tik tuos dokumentus ir duomenis, kurie yra būtini, o nebūtinių dokumentų ir duomenų turi būti atsisakyta (t.y. jų gavimas automatinio būdu neturėtų būti realizuojamas).

8.4. 4 stulpelyje „Paaiškinimas“ pateikiami paaiškinimai, komentarai, pastabos, susiję su dokumentų ir duomenų poreikiu, saugojimu ir automatinio teikimu (jei reikalinga).

8.5. Eilutėje „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ pateikiami esamo ir planuojamo automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įverčiai, apskaičiuoti tokiu būdu:

8.5.1. Esamas automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, kokia dalis iš vertinamai elektroninei paslaugai aktualių dokumentų ir duomenų, saugomų institucijose, šiuo metu jau yra gaunama automatizuotai. Pavyzdžiui, 2 stulpelio „Esamas skaičius“ eilutėje „5.2. Saugomų institucijose (registruose, informacinėse sistemose, kt.) skaičius“ įrašyta 10, o eilutėje „5.3. Automatinio būdu gaunamų iš institucijų registrų, informacinių sistemų skaičius“ įrašyta 5. Esamas automatinis dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis apskaičiuojamas taip: $5 \times 100 / 10$, ir yra lygus 50 proc. Šis skaičius įrašomas 2 stulpelio eilutėje

„Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“. Pažymėtina, kad vertinant lygį, atsižvelgiama tik į institucijose (registruose, informacinėse sistemose, kt.) saugomų duomenų ir dokumentų skaičių; t.y. jei tam tikrus dokumentus ir duomenis dėl pagrįstų ir objektyvių priežasčių gali pateikti tik paslaugos gavėjas, o institucijos jais nedisponuoja, tai nemažina vertinamos paslaugos automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio.

8.5.2. Planuojamas automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, kokia dalis iš vertinamai elektroninei paslaugai aktualių dokumentų ir duomenų, saugomų institucijose, sukūrus ar modernizavus elektroninę paslaugą bus gaunama automatizuotai. Pavyzdžiui, 3 stulpelio „Planuojamas skaičius“ eilutėje „5.2. Saugomų institucijose (registruose, informacinėse sistemose, kt.) skaičius“ įrašyta 15, o eilutėje „5.3. Automatinio būdu gaunamų iš institucijų registru, informacinių sistemų skaičius“ įrašyta 10. Planuojamas automatinis dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis apskaičiuojamas taip: $10 \times 100 / 15$, ir yra lygus 67 proc. Šis skaičius įrašomas 3 stulpelio eilutėje „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“.

8.6. Į eilutę „Esamas paslaugos lygis pagal 2 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 2 kriterijų rezultatas:

8.6.1. Jeigu eilutės „5.1. Bendras skaičius“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Dokumentai ir duomenys iš institucijų (registru, informacinių sistemų, kt.) nereikalingi“;

8.6.2. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Reikalingi dokumentai ir duomenys nėra gaunami elektroniniu būdu“;

8.6.3. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 2 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Mažiau nei pusė reikalingų dokumentų ir duomenų gaunama automatinio būdu“;

8.6.4. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 2 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Pusė arba daugiau reikalingų dokumentų ir duomenų gaunama automatinio būdu (tačiau ne visi)“;

8.6.5. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 2 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Visi reikalingi dokumentai ir duomenys gaunami elektroniniu būdu“.

8.6.6. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 2 kriterijų“ įrašomas planuojamos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 2 kriterijų rezultatas:

8.6.7. Jeigu eilutės „5.1. Bendras skaičius“ 3 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Dokumentai ir duomenys iš institucijų (registru, informacinių sistemų, kt.) nereikalingi“;

8.6.8. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Reikalingi dokumentai ir duomenys nėra gaunami elektroniniu būdu“;

8.6.9. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Mažiau nei pusė reikalingų dokumentų ir duomenų gaunama automatinio būdu“;

8.6.10. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Pusė arba daugiau reikalingų dokumentų ir duomenų gaunama automatinio būdu (tačiau ne visi)“;

8.6.11. Jeigu eilutės „Automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Visi reikalingi dokumentai ir duomenys gaunami elektroniniu būdu“.

8.7. 2 kriterijaus reikšmės atitikimo elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

8.7.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 2 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal

Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo Metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektroninės paslaugos tipui):

8.7.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiamo būtina reikšmė“;

8.7.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiengiama būtina, tačiau nepasiekiamo siektina reikšmė“;

8.7.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė - nurodoma „Pasiengiama siektina reikšmė“.

IV SKYRIUS

3 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

9. Klausimyno IV skyriuje „3 kriterijus: paslaugos įtraukimas į sudėtinę elektroninę paslaugą“ nurodyto 3 kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinat, ar paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar paslauga jau yra teikiama arba yra kuriama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar sudėtinę elektroninę paslaugą apima visas galima paslaugas, kurių reikia įvykus tam tikram gyvenimo įvykiui.

10. Pildymo paaiškinimas:

10.1. Eilutės „7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, ar numatoma sukurti ar modernizuoti elektroninę paslaugą gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Turi būti įvertinta, ar paslauga yra numatyta arba turėtų būti numatyta kaip vienos iš sudėtinių paslaugų, išvardintų Prioritetinių sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašė, patvirtintame Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5E), dalis; taip pat – ar paslauga pagrįstai turėtų būti kitos, Prioritetinių sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašė neįvardintos, sudėtinės paslaugos dalimi (vadovaujantis Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E), pateikta detalizuota sudėtinės elektroninės paslaugos samprata, kūrimo principais, sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo tikslingumo vertinimo kriterijais). 7.1. eilutėje pasirinkus atsakymą „Ne“, kitos lentelės dalys nebepildomos; pasirinkus atsakymą „Taip“, toliau pildomos žemiau įvardintos lentelės dalys:

10.1.1. Eilutės „7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje elektroninėje paslaugoje?“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, kiek iš viso paslaugų turėtų būti įtraukta į atitinkamą sudėtinę elektroninę paslaugą. Turi būti vadovaujamas Prioritetinių sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašu, Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje pateikiamais išaiškinimais, turima paslaugų teikimo patirtimi, diskusijomis su kitomis paslaugas teikiančiomis institucijomis. Lentelės dalyje „Gyvenimo įvykis ir su juo susijusios paslaugos“ nurodoma, su koku konkrečiu gyvenimo įvykiu susijusi numatoma kurti ar modernizuoti elektroninę paslaugą, ir išvardinamos visos su šiuo gyvenimo įvykiu susijusios paslaugos (kurių bendras skaičius turi atitikti skaičių, nurodytą eilutės „7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje paslaugoje?“ 2 stulpelyje „Atsakymai“).

10.1.2. Eilutės „7.3. Ar paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, ar vertinama paslauga šiuo metu jau yra teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

10.1.3. Eilutėje 7.3. pasirinkus atsakymą „Taip“, eilutės „7.3.1. Jei paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, kiek paslaugų apima esama sudėtinė elektroninė paslauga?“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, kiek paslaugų apima šiuo metu jau teikiama sudėtinė elektroninė paslauga; pasirinkus atsakymą „Ne“, 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma reikšmė „-“.

10.1.4. Eilutėje 7.3. pasirinkus atsakymą „Ne“, eilutės „7.3.2. Jei paslauga šiuo metu nėra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas?“

2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, ar paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“; 7.3. eilutėje pasirinkus atsakymą „Taip“, 7.3.2 eilutės 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma reikšmė „-“.

10.1.5. Eilutės „7.4. Paslaugą planuojama kurti arba modernizuoti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, ar vertinamą paslaugą planuojama kurti arba modernizuoti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

10.1.6. Eilutėje 7.4. pasirinkus atsakymą „Taip“, eilutės „7.4.1. Jei paslaugą planuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį, kiek paslaugų apims kuriama arba modernizuojama sudėtinė elektroninė paslauga?“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, kiek paslaugų apims planuojama sukurti sudėtinė elektroninė paslauga. Lentelės dalyje „Į sudėtinę elektroninę paslaugą planuojamos įtraukti paslaugos“ išvardinama, kurias iš paslaugų, įvardintų lentelės dalyje „Gyvenimo įvykis ir su juo susijusios paslaugos“, apims planuojama sukurti sudėtinė elektroninė paslauga (paslaugų, nurodytų lentelės dalyje „Į sudėtinę elektroninę paslaugą planuojamos įtraukti paslaugos“, bendras skaičius turi atitikti skaičių, nurodytą eilutės „7.4.1. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje paslaugoje?“ 2 stulpelyje „Atsakymai“). 7.4. eilutėje pasirinkus atsakymą „Ne“, 7.4.1. eilutės 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma reikšmė „-“.

10.1.7. Eilutėje 7.4. pasirinkus atsakymą „Ne“, eilutės „7.4.2. Jei paslaugos neplanuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalies, ar joje planuojama pateikti nuorodas į susijusias paslaugas?“ 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma, ar paslaugoje planuojama pateikti nuorodas į susijusias paslaugas, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“; eilutėje 7.4. pasirinkus atsakymą „Taip“, 7.4.2. eilutės 2 stulpelyje „Atsakymai“ nurodoma reikšmė „-“.

10.2. Į eilutę „Esamas paslaugos lygis pagal 3 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 3 kriterijų rezultatas:

10.2.1. Jeigu eilutėje „7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ pateiktas atsakymas „Ne“ – nurodoma reikšmė „Elektroninė paslauga negali būti įtraukta į sudėtinę elektroninę paslaugą“;

10.2.2. Jeigu eilutėje „7.3. Ar paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis?“ ir eilutėje „7.3.2. Jei paslauga šiuo metu nėra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas?“ pateikti atsakymai „Ne“ – nurodoma reikšmė „Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga, nors gali būti įtraukta į sudėtinę elektroninę paslaugą“;

10.2.3. Jeigu eilutėje „7.3. Ar paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis?“ pateiktas atsakymas „Ne“, o eilutėje „7.3.2. Jei paslauga šiuo metu nėra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, ar paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas?“ – „Taip“ – nurodoma reikšmė „Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga ir elektroninėje paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas“;

10.2.4. Jeigu eilutėje „7.3.1. Jei paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, kiek paslaugų apima esama sudėtinė elektroninė paslauga?“ nurodytas skaičius yra mažesnis už eilutėje „7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje elektroninėje paslaugoje?“ nurodytą skaičių – eilutėje „Esamas lygis“ nurodoma reikšmė „Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, tačiau sudėtinė elektroninė paslauga neapima visų galimų paslaugų, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu“;

10.2.5. Jeigu eilutėje „7.3.1. Jei paslauga šiuo metu yra sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, kiek paslaugų apima esama sudėtinė elektroninė paslauga?“ nurodytas skaičius yra lygus eilutėje „7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje elektroninėje paslaugoje?“ nurodytam skaičiui – nurodoma reikšmė „Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, sudėtinė elektroninė paslauga apima visas galimas paslaugas, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu“.

10.3. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 3 kriterijų“ įrašomas planuojamos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 3 kriterijų rezultatas:

10.3.1. Jeigu eilutėje „7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ pateiktas atsakymas „Ne“ – nurodoma reikšmė „Elektroninė paslauga negali būti įtraukta į sudėtinę elektroninę paslaugą“;

10.3.2. Jeigu eilutėje „7.4. Paslaugą planuojama kurti arba modernizuoti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį“ ir eilutėje „7.4.2. Jei paslaugos neplanuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalies, ar joje planuojama pateikti nuorodas į susijusias paslaugas?“ pateikti atsakymai „Ne“ - nurodoma reikšmė „Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga, nors gali būti įtraukta į sudėtinę elektroninę paslaugą“;

10.3.3. Jeigu eilutėje „7.4. Paslaugą planuojama kurti arba modernizuoti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį“ pateiktas atsakymas „Ne“, o eilutėje „7.4.2. Jei paslaugos neplanuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalies, ar joje planuojama pateikti nuorodas į susijusias paslaugas?“ – „Taip“ – nurodoma reikšmė „Teikiama kaip atskira elektroninė paslauga ir elektroninėje paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas“;

10.3.4. Jeigu eilutėje „7.4.1. Jei paslaugą planuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį, kiek paslaugų apims kuriama arba modernizuojama sudėtinė elektroninė paslauga?“ nurodytas skaičius yra mažesnis už eilutėje „7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje elektroninėje paslaugoje?“ nurodytą skaičių – nurodoma reikšmė „Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, tačiau sudėtinė elektroninė paslauga neapima visų galimų paslaugų, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu“;

10.3.5. Jeigu eilutėje „7.4.1. Jei paslaugą planuojama kurti kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalį, kiek paslaugų apims kuriama arba modernizuojama sudėtinė elektroninė paslauga?“ nurodytas skaičius yra lygus eilutėje „7.2. Kiek paslaugų iš viso gali būti sudėtinėje elektroninėje paslaugoje?“ nurodytam skaičiui – nurodoma reikšmė „Teikiama kaip sudėtinės elektroninės paslaugos dalis, sudėtinė elektroninė paslauga apima visas galimas paslaugas, kurios susijusios su atitinkamu gyvenimo įvykiu“.

10.4. 3 kriterijaus reikšmės atitikimo elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

10.4.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 3 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektroninės paslaugos tipui):

10.4.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiamo būtina reikšmė“;

10.4.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiekiamo būtina, tačiau nepasiekiamo siektina reikšmė“;

10.4.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė - nurodoma „Pasiekiamo siektina reikšmė“.

V SKYRIUS

4 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

11. Klausimyno V skyriuje „4 kriterijus: elektroninės paslaugos tinkamumas naudotojams“ nurodyto 4 kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinat, tenkinamų elektroninės paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų santykį su visais paslaugai galimais taikyti svarbiausiais tinkamumo naudotojams reikalavimais.

12. Pildymo paaiškinimas:

12.1. Papildoma lentelė su klausimais (teiginiais) apie paslaugą yra skirta įvardinti tam tikras vertinamos paslaugos savybes, kurios yra aktualios vertinant šios paslaugos tinkamumą naudotojams. Pildant lentelę „Papildomi klausimai (teiginiai) apie paslaugą“, nurodoma:

12.1.1. Eilutėje „9.1. Elektroninei paslaugai gauti reikalinga naudotojo sąsaja“ nurodoma, ar paslaugai gauti reikalinga naudotojo sąsaja, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Pažymėtina, kad jeigu vertinama paslauga nėra elektroninė, visuomet žymimas atsakymas „Ne“.

12.1.2. Eilutėje „9.2. Elektroninei paslaugai gauti paslaugos gavėjas pildo elektroninės paslaugos inicijavimo (pvz. prašymo ar užsakymo) formą“ nurodoma, ar, norėdamas inicijuoti paslaugos rezultato gavimą, paslaugos gavėjas turi užpildyti tam tikrą elektroninės paslaugos inicijavimo formą (prašymo, užsakymo, duomenų pateikimo, užklauso, paieškos, registracijos ar kt.), pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

12.1.3. Eilutėje „9.3. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje yra automatiškai užpildomų laukų (pvz., automatiškai gavus duomenis iš registru)“ nurodoma, elektroninės paslaugos inicijavimo formoje yra automatiškai užpildomų laukų, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

12.1.4. Eilutėje „9.4. Norint gauti elektroninę paslaugą, reikia pateikti dokumentus ir (arba) duomenis“ nurodoma, ar inicijuojant elektroninę paslaugą, jos teikimo procese arba gaunant jos rezultatą, iš paslaugos gavėjo prašoma pateikti tam tikrus dokumentus, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

12.1.5. Eilutėje „9.5. Elektroninės paslaugos inicijavimo formoje prašoma pateikti neprivalomus dokumentus ir (arba) duomenis“ nurodoma, ar elektroninės paslaugos gavimo inicijavimo formoje iš paslaugos gavėjo prašoma pateikti tam tikrus duomenis arba dokumentus, kurių pateikimas nėra privalomas pagal galiojančius teisės aktus, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

12.1.6. Eilutėje „9.6. Paslaugą teikianti institucija (paslaugą teikiantis skyrius ar kiti institucijos skyriai / padaliniai) turi dokumentų ir (arba) duomenų, kurie reikalingi elektroninei paslaugai suteikti“ nurodoma, ar paslaugą teikianti institucija ar jos padaliniai turi dokumentų arba duomenų, reikalingų paslaugai suteikti (pvz. institucijos registruose ar informacinėse sistemose sukaupti duomenys apie paslaugos gavėją ir jo veiklą, ankstesnio elektroninio paslaugos užsakymo duomenys ir kt.), pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

12.1.7. Eilutėje „9.7. Kitos institucijos ar įstaigos turi dokumentų ir (arba) duomenų, kurie reikalingi elektroninei paslaugai suteikti“ nurodoma, ar kitos institucijos ar įstaigos turi dokumentų arba duomenų, reikalingų paslaugai suteikti (pvz. kitų institucijų registruose ar informacinėse sistemose sukaupti duomenys apie paslaugos gavėją ir jo veiklą, ankstesnio elektroninio paslaugos užsakymo duomenys ir kt.), pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

13. Paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų lentelėje:

13.1. 1 stulpelyje „Paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai“ nurodyti svarbiausi elektroninės paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai.

13.2. 2 stulpelyje „Ar taikomas paslaugai?“ prie kiekvieno reikalavimo nurodoma, ar šis reikalavimas taikomas vertinamos paslaugos atveju, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

13.3. 3 stulpelyje „Ar šiuo metu yra įgyvendintas?“ prie kiekvieno reikalavimo, kuris yra aktualus vertinamai paslaugai (t.y. 2 stulpelyje pažymėtas atsakymas „Taip“), nurodoma, ar šiuo metu atitinkamas reikalavimas elektroninei paslaugai jau įgyvendintas, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Atkreiptinas dėmesys, kad jeigu prie tam tikro reikalavimo 2 stulpelyje pasirinktas atsakymas „Ne“, tai 3 stulpelyje atsakymas „Taip“ negali būti pasirinktas.

13.4. 4 stulpelyje „Ar planuojama įgyvendinti?“ prie kiekvieno reikalavimo, kuris yra aktualus vertinamai paslaugai (t.y. 2 stulpelyje pažymėtas atsakymas „Taip“), nurodoma, ar sukūrus arba modernizavus vertinamą elektroninę paslaugą, atitinkamas reikalavimas bus įgyvendintas, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Atkreiptinas dėmesys, kad jeigu prie tam tikro reikalavimo 2 stulpelyje pasirinktas atsakymas „Ne“, tai 4 stulpelyje atsakymas „Taip“ negali būti pasirinktas.

13.5. 5 stulpelyje „Paaiškinimas“ prie tų reikalavimų, kurie 2 stulpelyje pažymėti kaip netaikomi vertinamai paslaugai, pateikiami argumentai ir paaiškinimai, kodėl netaikomi.

13.6. Eilutėje „Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje“ nurodoma, kiek atsakymų „Taip“ pažymėta 2, 3 ir 4 stulpeliuose.

13.7. Eilutėje „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ pateikiami esamo ir planuojamo elektroninės paslaugos tinkamumo naudotojams lygio įverčiai, apskaičiuoti tokiu būdu:

13.7.1. Esamas paslaugos tinkamumo naudotojams lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, kokia dalis iš vertinamai elektroninei paslaugai taikomų tinkamumo reikalavimų šiuo metu jau yra realizuoti. Pavyzdžiui, 2 stulpelyje „Ar taikomas paslaugai?“ pažymėti 30 „Taip“, 3 stulpelyje „Ar

šiuo metu yra įgyvendinta?“ pažymėti 15 „Taip“. Esamas tinkamumo naudotojams lygis apskaičiuojamas taip: $15 \times 100 / 30$, ir yra lygus 50 proc. Šis skaičius įrašomas 3 stulpelio eilutėje „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“.

13.7.2. Planuojamas paslaugos tinkamumo naudotojams lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, kokia dalis iš vertinamai elektroninei paslaugai taikomų tinkamumo naudotojams reikalavimų bus realizuoti, sukūrus ar modernizavus elektroninę paslaugą. Pavyzdžiui, 2 stulpelyje „Ar taikomas paslaugai?“ pažymėti 30 „Taip“, 4 stulpelyje „Ar planuojama įgyvendinti?“ pažymėti 25 „Taip“. Numatomas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygis apskaičiuojamas taip: $25 \times 100 / 30$, ir yra lygus 83 proc. Šis skaičius įrašomas 4 stulpelio eilutėje „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“.

13.8. Į eilutę „Esamas paslaugos lygis pagal 4 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 4 kriterijų rezultatas:

13.8.1. Jeigu eilutės „Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Tinkamumo naudotojams reikalavimai paslaugai netaikomi“;

13.8.2. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Neįgyvendinti paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai“;

13.8.3. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Mažiau nei pusė paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų yra įgyvendinti“;

13.8.4. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Pusė arba daugiau paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų yra įgyvendinti (tačiau ne visi)“;

13.8.5. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 3 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Visi paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai yra įgyvendinti“.

13.9. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 4 kriterijų“ įrašomas planuojamos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 4 kriterijų rezultatas:

13.9.1. Jeigu eilutės „Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Tinkamumo naudotojams reikalavimai paslaugai netaikomi“;

13.9.2. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Neįgyvendinti paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai“;

13.9.3. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Mažiau nei pusė paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų yra įgyvendinti“;

13.9.4. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Pusė arba daugiau paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimų yra įgyvendinti (tačiau ne visi)“;

13.9.5. Jeigu eilutės „Tinkamumo naudotojams lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Visi paslaugos tinkamumo naudotojams reikalavimai yra įgyvendinti“.

13.10. 4 kriterijaus reikšmės atitikimo elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

13.10.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 4 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektroninės paslaugos tipui):

13.10.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiama būtina reikšmė“;

13.10.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiikiama būtina, tačiau nepasiekiama siektina reikšmė“;

13.10.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė – nurodoma „Pasiikiama siektina reikšmė“.

VI SKYRIUS

5 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

14. Klausimyno VI skyriuje „5 kriterijus: paslaugos gavėjo kontaktai su institucija“ nurodyto 5 kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinat, tiesioginių ir elektroninių kontaktų, reikalingų paslaugos rezultatui gauti, skaičių:

14.1. Tiesioginiai kontaktai: pvz. papildomų dokumentų pateikimas institucijai, transporto priemonės techninė apžiūra, paslaugos rezultato atsiėmimas paslaugą teikiančioje institucijoje arba gavimas paštu, kt.;

14.2. Elektroniniai kontaktai: pvz. elektroninės paslaugos inicijavimo formos užpildymas ir pateikimas, papildomų dokumentų ar duomenų pateikimas elektroniniu būdu, paslaugos rezultato parsisiuntimas iš elektroninių paslaugų portalo, kt.

15. Pildymo paaiškinimas:

15.1. Eilutėje „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ nurodoma, kiek kartų įprastai (t.y. pagal tipinę procedūrą) paslaugų gavėjas turi susisiekti su institucija, kad gautų paslaugos rezultatą. Skaičiuojami tiek tiesioginiai kontaktai (pvz. būtinas paslaugos gavėjo atvykimas į instituciją, ar paslaugą teikiančios institucijos specialisto atvykimas pas paslaugos gavėją), tiek elektroniniai kontaktai (pvz. būtini atskiri paslaugų gavėjo prisijungimai prie portalo, kad užpildyti ir pateikti elektroninį prašymą, kad pateikti mokėjimo už paslaugas patvirtinimą, kad pateikti papildomus duomenis ar dokumentus ar pan.). Paslaugos rezultato gavimas fiziniu paslaugos gavėjo adresu (pvz., paštu, per kurjerių tarnybą), taip pat paslaugos rezultato gavimas, reikalaujantis specialaus jungimosi/parsisiuntimo iš elektroninių paslaugų portalo, yra įtraukiamas skaičiuojant kontaktų skaičių. Apie paslaugos teikimo eigą ar pateiktą rezultatą informuojantys institucijos pranešimai ar priminimai nėra įtraukiami skaičiuojant kontaktų skaičių. Suskaičiavus reikalingų kontaktų skaičių pagal esamą paslaugos procedūrą, jų skaičius nurodomas 1 eilutės 2 stulpelyje, pasirenkant atsakymą „0“, „1“, „2“ arba „Daugiau nei 2“; suskaičiavus, kiek kontaktų bus reikalinga, sukūrus arba modernizavus paslaugą, jų skaičius nurodomas 1 eilutės 3 stulpelyje, pasirenkant atsakymą „0“, „1“, „2“ arba „Daugiau nei 2“.

15.2. Eilutėje „12.2. Papildomas klausimas apie paslaugą: Ar, atsižvelgiant į paslaugos specifiką, sprendimui priimti ir (arba) paslaugos rezultatui pateikti būtinas kontaktas su paslaugos gavėju?“ nurodoma papildoma informacija apie paslaugą, ar jos teikimo metu, atsižvelgiant į jos paskirtį ir pobūdį, yra būtinas nors vienas tiesioginis kontaktas su paslaugos gavėju (pvz. apžiūra, patikra, paslaugos gavėjo įgūdžių patikrinimas, išskirtinai tik paslaugos gavėjo turimos informacijos pateikimas ar pan.).

15.3. Į eilutę „Esamas paslaugos lygis pagal 5 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 5 kriterijų rezultatas:

15.3.1. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 2 stulpelyje nurodyta „Daugiau nei 2“ – nurodoma reikšmė „Reikalingi daugiau negu du kontaktai“

15.3.2. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 2 stulpelyje nurodyta 2 – nurodoma reikšmė „Reikalingi du kontaktai“.

15.3.3. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 2 stulpelyje nurodyta 1 – nurodoma reikšmė „Reikalingas vienas kontaktas“;

15.3.4. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Kontaktas su institucija nereikalingas“.

15.4. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 5 kriterijų“ įrašomas numatomos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 5 kriterijų rezultatas:

15.4.1. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 3 stulpelyje nurodyta „Daugiau nei 2“ – nurodoma reikšmė „Reikalingi daugiau negu du kontaktai“;

15.4.2. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 3 stulpelyje nurodyta 2 – nurodoma reikšmė „Reikalingi du kontaktai“;

15.4.3. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 3 stulpelyje nurodyta 1 – nurodoma reikšmė „Reikalingas vienas kontaktas“;

15.4.4. Jeigu eilutės „12.1. Kiek kontaktų su institucija reikalinga paslaugai gauti?“ 3 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Kontaktas su institucija nereikalingas“.

15.5. 5 kriterijaus reikšmės atitikimo elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

15.5.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 5 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektroninės paslaugos tipui):

15.5.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiamą būtina reikšmė“;

15.5.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiekiamą būtina, tačiau nepasiekiamą siektina reikšmė“;

15.5.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė - nurodoma „Pasiekiamą siektina reikšmė“.

VII SKYRIUS

6 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

16. Klausimyno VII skyriuje „6 kriterijus: bendrojo naudojimo informacinių technologijų sprendimų panaudojimas“ nurodyto 6 kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinant į elektroninės paslaugos procesą įtrauktų bendrojo naudojimo informacinių technologijų (toliau – IT) sprendimų santykį su visais paslaugos procese reikalingais bendrojo naudojimo IT sprendimais.

17. Pildymo paaiškinimas:

17.1. 1 stulpelyje „Paslaugos proceso savybės“ išvardintos paslaugos ar jos proceso charakteristikos ar subprocesai, kuriems realizuoti gali būti naudojami bendrojo naudojimo IT sprendimai.

17.2. 2 stulpelyje „Ar aktualu paslaugai?“ prie kiekvienos proceso savybės nurodoma, ar ji aktuali vertinamos paslaugos teikimo procese, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“.

17.3. 2 stulpelio „Ar aktualu paslaugai?“ eilutėje „14.4. Elektroninės paslaugos procese (pvz., pildant elektroninės paslaugos inicijavimo formą) naudojami klasifikatoriai“ pasirinkus atsakymą „Taip“, eilutėje „Jei taip, nurodykite klasifikatorių informacinės sistemos/registro/kito IT sprendimo pavadinimą (-us):“ nurodoma, kokie tai klasifikatoriai. Pažymėtina, kad jei teikiant paslaugą naudojami tik konkrečios informacinės sistemos ar registro klasifikatoriai (t.y. vidiniai, su konkrečiai informacine sistema ar registru susieti ir tik jai būdingi klasifikatoriai, kurių naudoti kitos institucijos, informacinės sistemos, registrai negali), eilutėje „14.4. Elektroninės paslaugos procese (pvz., pildant elektroninės paslaugos inicijavimo formą) naudojami klasifikatoriai“ nurodomas atsakymas „Ne“.

17.4. 3 stulpelyje „Bendrojo naudojimo IT sprendimai“ išvardinti atitinkamoms paslaugos savybėms realizuoti skirti bendrojo naudojimo IT sprendimai.

17.5. 4 stulpelyje „Ar šiuo metu naudojamas?“ prie kiekvieno bendrojo naudojimo IT sprendimo nurodoma, ar jis šiuo metu naudojamas paslaugos teikimo procese, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Atkreiptinas dėmesys, kad jeigu prie tam tikros proceso savybės 2 stulpelyje pasirinktas atsakymas „Ne“, tai 4 stulpelyje atsakymas „Taip“ negali būti pasirinktas.

17.6. 5 stulpelyje „Ar planuojama naudoti?“ prie kiekvieno bendrojo naudojimo IT sprendimo nurodoma, ar sukūrus ar modernizavus elektroninę paslaugą, jos teikimo procese numatoma naudoti atitinkamą bendrojo naudojimo IT sprendimą, pasirenkant atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Atkreiptinas dėmesys, kad jeigu prie tam tikros proceso savybės 2 stulpelyje pasirinktas atsakymas „Ne“, tai 5 stulpelyje atsakymas „Taip“ negali būti pasirinktas.

17.7. 6 stulpelyje „Paaiškinimas“ prie tų aktualių paslaugos proceso savybių, kurių realizavimui neplanuojama naudoti bendrojo naudojimo IT sprendimų, pateikiami pagrindimai, kodėl.

17.8. Eilutėje „Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje“ nurodoma, kiek atsakymų „Taip“ pažymėta 2, 4 ir 5 stulpeliuose.

17.9. Eilutėje „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ pateikiami esamo ir planuojamo bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įverčiai, apskaičiuoti tokiu būdu:

17.9.1. Esamas bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, kokia dalis iš vertinamai elektroninei paslaugai aktualių proceso savybių, kurių atveju galima naudoti bendrojo naudojimo IT sprendimus, jau yra tokiu būdu ir realizuoti. Pavyzdžiui, 2 stulpelyje „Ar aktualu paslaugai?“ pažymėti 7 „Taip“, 4 stulpelyje „Ar šiuo metu naudojamas?“ pažymėti 4 „Taip“. Esamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygis apskaičiuojamas taip: $4 \times 100 / 7$, ir yra lygus 57 proc. Šis skaičius įrašomas 4 stulpelio eilutėje „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“.

17.9.2. Planuojamas bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis apskaičiuojamas, įvertinant, kokia dalis iš vertinamai elektroninei paslaugai aktualių proceso savybių, kurių atveju galima naudoti bendrojo naudojimo IT sprendimus, bus tokiu būdu ir realizuoti, sukūrus arba modernizavus elektroninę paslaugą. Pavyzdžiui, 2 stulpelyje „Ar aktualus paslaugai?“ pažymėti 7 „Taip“, 5 stulpelyje „Ar planuojama naudoti?“ pažymėti 7 „Taip“. Esamas elektroninio paslaugos proceso vykdymo lygis apskaičiuojamas taip: $7 \times 100 / 7$, ir yra lygus 100 proc. Šis skaičius įrašomas 5 stulpelio eilutėje „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“.

17.10. Į eilutę „Esamas paslaugos lygis pagal 6 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 6 kriterijų rezultatas:

17.10.1. Jeigu eilutės „Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Bendrojo naudojimo IT sprendimai nėra reikalingi teikiant elektroninę paslaugą“;

17.10.2. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Bendrojo naudojimo IT sprendimai nėra naudojami, nors yra reikalingi“;

17.10.3. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Naudojama mažiau nei pusė reikalingų bendrojo naudojimo IT sprendimų“;

17.10.4. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Naudojama pusė ir daugiau reikalingų bendrojo naudojimo IT sprendimų (tačiau ne visi)“;

17.10.5. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 4 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Naudojami visi reikalingi bendrojo naudojimo IT sprendimai“.

17.11. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 6 kriterijų“ įrašomas planuojamos sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 6 kriterijų rezultatas:

17.11.1. Jeigu eilutės „Atsakymų „Taip“ skaičius kiekviename stulpelyje“ 2 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Bendrojo naudojimo IT sprendimai nėra reikalingi teikiant elektroninę paslaugą“;

17.11.2. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 5 stulpelyje nurodyta 0 – nurodoma reikšmė „Bendrojo naudojimo IT sprendimai nėra naudojami, nors yra reikalingi“;

17.11.3. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 5 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 1 iki 49 – nurodoma reikšmė „Naudojama mažiau nei pusė reikalingų bendrojo naudojimo IT sprendimų“;

17.11.4. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 5 stulpelyje nurodytas įvertis nuo 50 iki 99 – nurodoma reikšmė „Naudojama pusė ir daugiau reikalingų bendrojo naudojimo IT sprendimų (tačiau ne visi)“;

17.11.5. Jeigu eilutės „Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimo lygio įvertis, %“ 5 stulpelyje nurodytas įvertis 100 – nurodoma reikšmė „Naudojami visi reikalingi bendrojo naudojimo IT sprendimai“.

17.12. 6 kriterijaus reikšmės atitikimo elektroninei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

17.12.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 6 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo Metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektroninės paslaugos tipui):

17.12.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiamą būtina reikšmė“;

17.12.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiiekiamą būtina, tačiau nepasiekiamą siektina reikšmė“;

17.12.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė - nurodoma „Pasiiekiamą siektina reikšmė“.

VIII SKYRIUS

7 KRITERIJAUŠ PILDYMO PAAIŠKINIMAS

18. Klausimyno VIII skyriuje „7 kriterijus: elektroniniu būdu teikiamos paslaugos rezultatas“ nurodyto kriterijaus skaičiavimas atliekamas įvertinant, ar elektroninės paslaugos rezultatas teikiamas elektroniniu būdu, kokiais būdais.

19. Pildymo paaiškinimas:

19.1. 1 stulpelyje „Paslaugos rezultato teikimo būdas“ išvardinti būdai, kaip paslaugos gavėjui gali būti pateikiamas paslaugos rezultatas.

19.2. 2 stulpelyje „Esama būklė“ pažymima, koku būdu paslaugos gavėjui šiuo metu pateikiamas vertinamos paslaugos rezultatas, pasirenkant vieną iš 1 stulpelio eilutėse 16.1.-16.4. įvardintų būdų ir pažymint „X“. Žymimas realizuotas aukščiausio perkėlimo į elektroninę erdvę lygio būdas (t.y. jeigu realizuota galimybė paslaugų gavėjui rezultatą gauti elektroniniu būdu, kaip elektroninį dokumentą, ir tik atskirais atvejais, esant paslaugos gavėjo prašymui, rezultatas gali būti pateiktas ir kaip popierinis dokumentas – turi būti žymimas eilutėje „16.3. Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu, pvz. kaip elektroninis dokumentas“ nurodytas būdas).

19.3. 3 stulpelyje „Planuojama būklė“ pažymima, koku būdu paslaugos gavėjui bus perduodamas paslaugos rezultatas, sukūrus arba modernizavus vertinamą elektroninę paslaugą, pasirenkant vieną iš 1 stulpelio eilutėse 16.1.-16.4. įvardintų būdų ir pažymint „X“. Žymimas numatomas realizuoti aukščiausio perkėlimo į elektroninę erdvę lygio būdas.

19.4. Į eilutę „Esamas paslaugos lygis pagal 7 kriterijų“ įrašomas esamos elektroninės paslaugos vertinimo pagal 7 kriterijų rezultatas, atitinkantis 2 stulpelyje pažymėtoje eilutėje pateiktą formulotę.

19.5. Į eilutę „Planuojamas paslaugos lygis pagal 7 kriterijų“ įrašomas numatomas sukurti arba modernizuoti elektroninės paslaugos vertinimo pagal 7 kriterijų rezultatas, atitinkantis 3 stulpelyje pažymėtoje eilutėje pateiktą formulotę.

19.6. 7 kriterijaus reikšmės atitikimo elektronei paslaugai keliamiems reikalavimams, atsižvelgiant į jos tipą, pildymo paaiškinimas:

19.6.1. Į eilutes „Esamas lygis“ ir „Planuojamas lygis“ įrašoma, kaip paslaugos vertinimo pagal 7 kriterijų rezultatas atitinka reikalavimus, kurie keliami atitinkamo tipo paslaugoms (pagal Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikos 3 priede nurodytas būtinas ir siektinas reikšmės kiekvienam elektronei paslaugos tipui):

19.6.1.1. Jeigu nustatoma žemesnė, nei atitinkamam paslaugos tipui nustatyta būtina paslaugos reikšmė – nurodoma „Nepasiekiamą būtina reikšmė“;

19.6.1.2. Jeigu nustatoma aukštesnė nei būtina, tačiau žemesnė nei siektina atitinkamam paslaugos tipui nustatyta paslaugos reikšmė – nurodoma „Pasiekiamą būtina, tačiau nepasiekiamą siektina reikšmė“;

19.6.1.3. Jeigu nustatoma siektiną reikšmę atitinkanti reikšmė - nurodoma „Pasiekiamą siektina reikšmė“.
