

**Informacinės visuomenės
plėtros komitetui prie
Susisiekimo ministerijos**

**Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo
paslaugos**

Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis



EY

**Building a better
working world**

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	2 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

TURINYS

ĮVADAS	5
1 PAŽANGIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA IR APIBRĖŽIMAS	7
1.1 INFORMACIJOS ŠALTINIŲ APIE ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTRĄ IR JŲ VERTINIMĄ LIETUVOJE ANALIZĖS REZULTATAI	7
1.2 SVARBIAUSIŲ NAUDOJAMŲ SĄVOKŲ APIBRĖŽIMAS.....	8
1.2.1 El. paslaugos sąvokos apibrėžimas	8
1.2.2 „Naujos kartos“ el. paslaugų pavadinimo apibrėžimas	9
1.3 PAŽANGIŲ EL. PASLAUGŲ SAMPRATA	10
2 ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TIPIZAVIMO MODELIS	16
2.1 EL. PASLAUGŲ TIPIZAVIMO MODELIO TIKSLAS	16
2.2 EL. PASLAUGŲ TIPIZAVIMO MODELIO PARENGIMO EIGA IR METODIKA	16
2.2.1 Informacijos šaltinių apie galimus paslaugų tipizavimo būdus analizė.....	16
2.2.2 Pirminių el. paslaugų tipizavimo kriterijų bei galimų kriterijų reikšmių nustatymas	18
2.2.3 El. paslaugų inventoriaus sudarymas bei pirminių tipizavimo kriterijų testavimas (validavimas).....	18
2.2.4 Tipizavimo kriterijų aptarimas darbinių sesijų metu	19
2.2.5 El. paslaugų tipizavimo modelio sudarymas.....	19
2.2.6 El. paslaugų tipizavimo modelio testavimas	19
2.2.7 El. paslaugų tipizavimo modelio tikslinimas pagal poreikį el. paslaugų vertinimo modelio rengimo metu.....	19
2.3 EL. PASLAUGŲ TIPIZAVIMO MODELIS	20
3 ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIS	23
3.1 EL. PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIO TIKSLAS	23
3.2 EL. PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIO PARENGIMO EIGA IR METODIKA	23
3.2.1 Užsienio šalių analizė	23
3.2.2 Pirminių el. paslaugų vertinimo kriterijų sąrašo nustatymas.....	24
3.2.3 El. paslaugų vertinimo kriterijų aptarimas darbinių sesijų metu	25
3.2.4 El. paslaugų vertinimo modelio testavimas	25
3.2.5 El. paslaugų vertinimo modelio pristatymas pagrindinėms el. paslaugas kuriančioms institucijoms	25
3.2.6 El. paslaugų vertinimo modelio tikslinimas pagal poreikį el. paslaugų vertinimo modelio rengimo metu.....	26
3.3 EL. PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIS	27
3.3.1 Bendras el. paslaugų vertinimo modelio veikimo principas.....	27
3.3.2 El. paslaugų vertinimo modelio kriterijai bei vertinimo skalės	29
3.4 PRAKTINIS EL. PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIO PANAUDOJIMAS.....	35
ATASKAITOS PRIEDŲ SĄRAŠAS	36

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	3 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

DOKUMENTO VERSIJOS

Toliau esančioje lentelėje yra pateikiama dokumento pakeitimų istorija.

1 lentelė. Dokumento versijos

Data	Ver sija	Aprašymas
1	2	3
2014-02-10	v.1	IVPK derinimui pateikta „naujos kartos“ el. paslaugų samprata ir apibrėžimas
2014-02-20	v.2	IVPK derinimui pateikta: <ul style="list-style-type: none"> pagal pastabas atnaujinta „naujos kartos“ el. paslaugų samprata ir apibrėžimas; el. paslaugų tipizavimo modelis.
2014-03-19	v.3	Pagal 2014-03-05 susitikimo su institucijomis (Valstybine mokesčių inspekcija, Vidaus reikalų ministerija, Aplinkos ministerija, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba, Lietuvos savivaldybių asociacija) pastabas atnaujinta dokumento versija: <ul style="list-style-type: none"> atnaujintas el. paslaugos apibrėžimas; atnaujinta „naujos kartos“ el. paslaugų samprata; atnaujintas el. paslaugų tipizavimo modelis.
2014-04-18	v.4	Pagal pristatymo Elektroninių paslaugų tipizavimo ir Elektroninių paslaugų vertinimo modelių pristatymo svarbiausių elektroninių paslaugų kūrimo procesuose dalyvaujančioms institucijoms metu gautas pastabas atnaujinta dokumento versija: <ul style="list-style-type: none"> atnaujintas el. paslaugos apibrėžimas; atnaujinta „naujos kartos“ el. paslaugų samprata; atnaujintas el. paslaugų tipizavimo modelis.
2014-05-23	v.5.	Pagal IVPK 2014-05-09 pateiktas pastabas atnaujinta dokumento versija.

SAVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Toliau esančioje lentelėje yra pateikiamos sąvokos ir sutrumpinimai.

2 lentelė. Sąvokos ir sutrumpinimai

Sąvokos ir sutrumpinimai	Paiškinimas
1	2
El. paslaugos	Elektroninės paslaugos
E. pristatymo sistema	Nacionalinė elektroninių pranešimų ir elektroninių dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims sistema
E. valdžia	Elektroninė valdžia

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	4 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Sąvokos ir sutrumpinimai	Paaiškinimas
1	2
El. paslaugų inventoriųs	Jau sukurtų ir veikiančių elektroninių paslaugų sąrašas
EK	Europos Komisija
Ernst & Young, EY	UAB „Ernst & Young Baltic“
ES	Europos Sąjunga
IRT	Informacinės ir ryšių technologijos
IT	Informacinės technologijos
IVPK	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos
LR	Lietuvos Respublika
UAB	Uždaroji akcinė bendrovė
VMI	Valstybinė mokesčių inspekcija prie LR Finansų ministerijos

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	5 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

IVADAS

Šiame dokumente pateikiamas elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis.

Vykdytos veiklos:

- ▶ E1.V1 Parengti elektroninių paslaugų apibrėžimo ir tipizavimo modelį;
- ▶ E1.V2. Parengti elektroninių paslaugų vertinimo modelį.

Veiklos tikslai:

- ▶ Apibrėžti pažangių el. paslaugų sampratą, kuri padėtų nustatyti naujų el. paslaugų vystymo (ir finansavimo) kryptį.
- ▶ Apibrėžti el. paslaugų tipus ir priskyrimo jiems kriterijus.
- ▶ Parengti el. paslaugų vertinimo modelį.

Veiklos rezultatas:

- ▶ R1. Elektroninių paslaugų apibrėžimo ir tipizavimo modelis.
- ▶ R2. Elektroninių paslaugų vertinimo modelis.

Veiklos vykdymo aprašymas

- ▶ E1.V1.D1. Išanalizuoti informacijos šaltinius apie elektroninių paslaugų plėtrą ir jų vertinimą Lietuvoje:
 - ▶ Nustatyti ir su IVPK pasitvirtinti informacijos apie elektroninių paslaugų plėtrą ir jų vertinimą Lietuvoje šaltiniai ir klausimų sąrašas, pagal kuriuos bus vykdoma analizė.
 - ▶ Surengta darbinė sesija su EY ekspertais dėl el. paslaugų plėtros tendencijų.
- ▶ E1.V1.D2. Apibrėžti pažangių elektroninių paslaugų sampratą ir apibrėžimą:
 - ▶ Pagal informacijos šaltinių analizės ir EY ekspertų sesijos rezultatus parengtas pasiūlymų dėl pažangių el. paslaugų sampratos ir apibrėžimo ilgasis sąrašas.
 - ▶ Parengtas ilgasis sąrašas buvo pristatytas ir aptartas su IVPK darbinės sesijos metu.
 - ▶ Remiantis ilguoju sąrašu ir aptarimu darbinės sesijos su IVPK metu, apibrėžta pažangių el. paslaugų samprata ir apibrėžimas.
- ▶ E1.V1.D3. Apibrėžti pagrindinius elektroninių paslaugų tipus ir priskyrimo joms kriterijus:
 - ▶ Nustatytas pirminis siūlomų el. paslaugų tipizavimo kriterijų sąrašas.
 - ▶ Sudarytas sukurtų ir jau veikiančių Lietuvoje el. paslaugų inventorių (sąrašas), kuris panaudotas parengtų el. paslaugų tipizavimo kriterijų testavimui ir validavimui.
 - ▶ Parengtas pirminis el. paslaugų tipų ir priskyrimo jiems kriterijų sąrašas buvo pristatytas ir aptartas su IVPK darbinės sesijos metu. Po aptarimo pirminis tipų sąrašas pakoreguotas pasirenkant vieną iš pasiūlytų tipizavimo kriterijų.
 - ▶ Parengtas el. paslaugų tipizavimo modelis.
 - ▶ Suorganizuota darbinė sesija su pasirinktomis (pilotinėmis) el. paslaugas kuriančiomis institucijomis, kurios metu pristatytas bei aptartas pažangių el. paslaugų apibrėžimas, samprata bei el. paslaugų tipizavimo modelis. Po aptarimo pagal institucijų pateiktas pastabas pakoreguotas el. paslaugos apibrėžimas (nurodant, kad el. paslaugos teikiamos Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir juridiniams asmenims), pažangių el. paslaugų samprata (patikslinti pavyzdžiai), el. paslaugų tipizavimo modelis (įtraukti du nauji tipai – „Paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija“ ir „Paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija“, patikslinti tipų pavadinimai ir pavyzdžiai).
 - ▶ Elektroninių paslaugų tipizavimo modelis pristatytas svarbiausių elektroninių paslaugų kūrimo procesuose dalyvaujančių institucijų atstovams ir pakoreguotas pagal jų pateiktas

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	6 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

pastabas. Po pristatymo pakoreguotas el. paslaugų tipizavimo modelis (patikslinti tipų pavadinimai, įtrauktas naujas tipas „Paslaugos, kurių rezultatas yra įgytos žinios / kompetencija“).

- ▶ E1.V2.D1. Atlikti užsienio šalių analizę ir parengti siūlymus dėl išanalizuotų šalių praktikos pritaikymo:
 - ▶ Nustatytas ir su IVPK pasitvirtintas analizuojamų užsienio šalių sąrašas.
 - ▶ Išanalizuota nustatytų užsienio šalių praktika / svarstomi el. paslaugų vertinimo modeliai.
 - ▶ Parengti siūlymai dėl užsienio šalių praktikos / svarstomų el. paslaugų vertinimo modelių pritaikymo Lietuvoje.
- ▶ E1.V2.D2. Parengti elektroninių paslaugų vertinimo modelį:
 - ▶ Nustatyti el. paslaugų vertinimo kriterijai (dimensijos).
 - ▶ Nustatyta el. paslaugų vertinimo skalė pagal kiekvieną vertinimo kriterijų.
 - ▶ Parengtas pirminis el. paslaugų vertinimo modelis buvo pristatytas ir aptartas su IVPK darbinės sesijos metu.
 - ▶ Surengta darbinė sesija su el. paslaugas kuriančiomis institucijomis, kurios metu pristatytas bei aptartas el. paslaugų vertinimo modelis. Modelis pakoreguotas pagal institucijų pateiktas pastabas (tikslintos vertinimo kriterijų „El. paslaugos pasiekiamumas „vieno langelio“ principu“ ir „Paslaugos rezultato perkėlimo į el. erdvę branda“ skalių reikšmės).
 - ▶ El. paslaugų vertinimo modelis išbandytas su 20 realiai sukurtų ir veikiančių Lietuvoje el. paslaugų.
 - ▶ Elektroninių paslaugų vertinimo modelis pristatytas svarbiausių elektroninių paslaugų kūrimo procesuose dalyvaujančių institucijų atstovams ir pakoreguotas pagal jų pateiktas pastabas (atsisakyta vertinimo kriterijaus „El. paslaugos pasiekiamumas „vieno langelio“ principu“).
 - ▶ Surengta atskira darbinė sesija su Muitinės departamento atstovais, siekiant patikrinti vertinimo modelio pritaikymą šios institucijos kuriamai el. paslaugai.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	7 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

1 PAŽANGIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ SAMPRATA IR APIBRĖŽIMAS

1.1 Informacijos šaltinių apie elektroninių paslaugų plėtrą ir jų vertinimą Lietuvoje analizės rezultatai

Siekiant parengti pažangių el. paslaugų apibrėžimą bei sampratą išanalizavome su IVPK suderintus informacijos šaltinius, susijusius su elektroninių paslaugų plėtra. Detalus analizuotų šaltinių sąrašas bei aspektai (klausimai), kurie buvo analizuojami, pateikiami 1 priede „Informacijos apie el. paslaugų plėtrą ir jų vertinimą Lietuvoje šaltiniai ir klausimų sąrašas, pagal kuriuos buvo vykdoma analizė“. Detalus analizės rezultatai pateikiami 2 priede „Informacijos šaltinių apie elektroninių paslaugų plėtrą ir jų vertinimą Lietuvoje analizė“.

Pagal informacijos šaltinių analizės rezultatus buvo parengtas analizės metu išgrynintų aspektų, svarbių kuriant „naujos kartos“ el. paslaugas, ilgasis sąrašas, pateikiamas 3 priede „Pasiūlymų dėl pažangių el. paslaugų sampratos ir apibrėžimo ilgasis sąrašas“. Papildomai suorganizuota darbinė sesija su EY ekspertais, kurios metu aptarti svarbiausi el. paslaugų kokybiniai aspektai bei atitinkamai papildytas „naujos kartos“ el. paslaugų savybių ilgasis sąrašas.

Ilgajame sąrašė identifikuoti aspektai buvo aptarti su IVPK darbinės sesijos metu. Atsižvelgiant į aptarimo rezultatus buvo parengta pažangių el. paslaugų samprata, apimanti siekiamas el. paslaugų kokybines savybes.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	8 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

1.2 Svarbiausių naudojamų sąvokų apibrėžimas

1.2.1 El. paslaugos sąvokos apibrėžimas

Žemiau pateikiame šiuo metu Lietuvoje ir Europoje dažniausiai naudojamus el. paslaugos apibrėžimus:

- ▶ Praeito ES finansavimo periodo finansavimo sąlygose el. paslauga apibrėžiama kaip nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), gyventojams ir (ar) verslo subjektams teikiama viešoji ar administracinė paslauga.
- ▶ Europos Komisijos direktyvose elektroninė paslauga apibrėžiama kaip elektroninėmis priemonėmis per atstumą asmeniškai paslaugos gavėjo prašymu teikiama paslauga. Pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/48/EB iš dalies keičiančios Direktyvą 98/34/EB, nustatančios informacijos apie techninius standartus ir reglamentus teikimo tvarką V priedą, elektroninėmis paslaugomis nelaikomos paslaugos, turinčios materialųjį turinį, nors ir teikiamos elektroniniais prietaisais (pvz., (grynų pinigų ar bilietų automatai (banknotai, geležinkelio bilietai); užmokesčio už naudojimąsi kelių tinklais nustatymas).
- ▶ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme pateikiami tokie administracinių ir viešųjų paslaugų apibrėžimai:
 - ▶ Administracinė paslauga – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą.
 - ▶ Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.

Įvertinus šiuos apibrėžimus pateikiame tokius pastebėjimus:

- ▶ Apibrėžimai yra orientuoti į paslaugos teikimo priemones (kanalus), tačiau neapima kitų svarbių paslaugos elementų – inicijavimo, paslaugos teikimo proceso bei rezultato. Šie trys elementai turėtų būti traktuojami kaip neatskiriama vienos paslaugos sudėtinės dalys (pvz., prašymo suteikti paslaugą registravimas negali būti laikomas atskira paslauga, kadangi tai yra paslaugos inicijavimo dalis). Tai turėtų atsispindėti ir el. paslaugos apibrėžime.
- ▶ Europos Komisijos direktyvose pateikto el. paslaugos apibrėžimo dalis, nurodanti, kad el. paslaugos būtinai turi būti inicijuotos paslaugos gavėjo asmeniškai prašymu taip pat nėra suderinamas su pažangių elektroninių paslaugų samprata. Siekiant ateityje kurti kaip įmanoma daugiau pažangių proaktyvių paslaugų, el. paslaugos apibrėžime reikėtų indikuoti, kad el. paslauga gali būti inicijuota tiek paslaugos gavėjo, tiek paslaugos teikėjo (institucijos).

Atsižvelgiant į aukščiau pateiktus apibrėžimus bei rekomendacijas dėl jų praplėtimo, pažangių el. paslaugų kontekste siūlome šį el. paslaugos apibrėžimą.

Elektroninė paslauga – tai nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims teikiama viešoji ar administracinė paslauga, kuri apima visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo. Elektroninę paslaugą inicijuoti gali tiek paslaugos gavėjas, tiek paslaugą teikianti institucija, be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	9 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

1.2.2 „Naujos kartos“ el. paslaugų pavadinimo apibrėžimas

Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio rengimo pradžioje pažangioms paslaugoms apibrėžti buvo naudojamas darbinis pavadinimas - „naujos kartos“ el. paslaugos. Šis darbinis pavadinimas darbų vykdymo eigoje buvo pakeistas.

Teikti pasiūlymai dėl „naujos kartos“ el. paslaugų pavadinimo:

- ▶ Dokumentuose „Lietuvos Respublikos 2014 – 2020 m. ES struktūrinės paramos veiksmų programos projektas“ ir „2011–2015 m. Europos e. valdžios veiksmų planas IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios“ yra naudojamas „naujos kartos“ (angl. next generation) e. paslaugų pavadinimas. Taip pat dokumente „Lietuvos Respublikos 2014 – 2020 m. ES struktūrinės paramos veiksmų programos projektas“ yra naudojamas „pažangių“ el. paslaugų pavadinimas.
- ▶ Atsižvelgiant į strategijoje „Europa 2020“ kaip vienas iš pagrindinių tikslų yra įvardijamas pažangus augimas (šio tikslo įgyvendinimui skirta ir iniciatyva „Europos skaitmeninė darbotvarkė“), kaip vieną iš alternatyvių pavadinimų el. paslaugų plėtrai siūlome – „pažangios“ el. paslaugos.
- ▶ Atsižvelgiant į „Lietuva 2030“ strategijoje pateiktas sritis, kaip vieną iš alternatyvių pavadinimų el. paslaugų plėtrai siūlome - „sumanios visuomenės“ el. paslaugos.

Svarstyti alternatyvų dėl „naujos kartos“ el. paslaugų pavadinimo apibendrinimas:

- ▶ „Naujos kartos“ el. paslaugos;
- ▶ „Pažangios“ el. paslaugos;
- ▶ „Naujos kartos, pažangios“ el. paslaugos;
- ▶ „Sumanios visuomenės“ el. paslaugos.

Atsižvelgiant į strategiją „Europa 2020“, kurioje kaip vienas iš pagrindinių tikslų yra įvardijamas pažangus augimas (šio tikslo įgyvendinimui skirta ir iniciatyva „Europos skaitmeninė darbotvarkė“), su IVPK suderintas pavadinimas - **pažangios el. paslaugos**. Šis pavadinimas yra naudojamas šiame dokumente ir bus naudojamas rengiant kitų etapų rezultatus.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	10 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

1.3 Pažangių el. paslaugų samprata

Žemiau esančioje lentelėje pateikiama pažangių elektroninių paslaugų samprata, apimanti:

- ▶ Kokias savybes apima pažangi elektroninė paslauga (jei yra, išskiriant sudėtines dalis). Išskirtos svarbiausios dešimt pažangių el. paslaugų savybių.
- ▶ Pavyzdžius, iliustruojančius pažangių elektroninių paslaugų savybes. Lentelėje kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi, rekomendacinio pobūdžio pavyzdžiai.

3 lentelė. Pažangių elektroninių paslaugų samprata

Pažangių elektroninių paslaugų savybės	Sudėtinės dalys	Pavyzdys <i>Kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi iliustracinio pobūdžio pavyzdžiai.</i>
1	2	3
<p>1. Sudėtinės el. paslaugos. Į vieną visumą apjungtos atskiros el. paslaugos siekiant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • patenkinti galutinį naudotojo tikslą pagal gyvenimo įvykį ar tam tikrą sritį; • sumažinti paslaugos gavėjo laiką, skiriamą paslaugos (-ų) užsakymui bei komunikacijai su paslauga teikiančia institucija (-omis) (įskaitant - kontaktavimą su paslauga teikiančia institucija (-omis) skaičių); • efektyviai panaudoti (perpanaudoti) paslaugos gavėjo pateiktus ir (arba) turimus duomenis. 	<p>1.1. Sudėtinės el. paslaugos pagal gyvenimo įvykį, kurios apima kelias paslaugas, teikiamas toje pačioje arba keliuose valstybės / savivaldybių institucijose.</p>	<p>1.1.1. Įmonės steigimo gyvenimo įvykis.</p> <p>1.1.2. Darbo netekimo ir suradimo gyvenimo įvykis.</p> <p>1.1.3. Namų statybos gyvenimo įvykis.</p>
	<p>1.2. Sudėtinės el. paslaugos pagal gyvenimo įvykį, kurios apima kelias paslaugas, teikiamas tiek valstybės / savivaldybių institucijų, tiek privataus sektoriaus.</p>	<p>Vairuotojo pažymėjimo išdavimo gyvenimo įvykis, apimantis šias paslaugas, teikiamas tiek valstybės / savivaldybių institucijų, tiek privataus sektoriaus: vairavimo kursų, vairuotojų sveikatos patikrinimo medicininės pažymos išdavimą, vairavimo egzaminus, vairuotojo pažymėjimo išdavimą.</p>
<p>2. Proaktyvios el. paslaugos. El. paslaugos, kurios suteikiamos be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo, arba automatinis informavimas apie galimas užsakyti el. paslaugas, kuriomis naudotojas įgijo teisę pasinaudoti, atsižvelgiant į teisės aktų pakeitimus ar</p>	<p>2.1. El. paslauga suteikiama automatiškai be atskiro naudotojo prašymo.</p>	<p>Nepilnamečiams asmenims netekus vieno ar abiejų tėvų, automatiškai paskiriama našlaičio pensija.</p>
	<p>2.2. Naudotojas, gavęs informaciją apie įgytą teisę pasinaudoti el. paslauga,</p>	<p>Įregistravus vaiko gimimą, asmuo informuojamas apie įgytą teisę pasinaudoti susijusiomis paslaugomis (pvz., naujagimio gyvenamosios vietos</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	11 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Pažangiųjų elektroninių paslaugų savybės	Sudėtinės dalys	Pavyzdys <i>Kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi iliustracinio pobūdžio pavyzdžiai.</i>
1	2	3
įvykus tam tikriems gyvenimo ar veiklos įvykiams.	turi užsakyti paslaugą ir gauti informaciją apie suteikimą.	deklaravimą, vienkartinės išmokos gimus vaikui gavimą).
3. El. paslaugos, orientuotos į tinkamumą naudotojui , t.y. navigacija, informacijos pateikimas, turinys, interaktyvumas yra orientuoti į tinkamumą naudotojui.	3.1. El. paslaugos, kurių navigacija yra orientuota į tinkamumą naudotojui.	3.1.1. Naudotojams yra aišku: <ul style="list-style-type: none"> kokioje el. paslaugos dalyje (pvz., kokiame paslaugos teikimo žingsnyje) jie yra; kokias funkcijas gali atlikti; kur gali „nueiti“ toliau (pvz., kaip gali tęsti paslaugos užsakymą); kaip gali grįžti į ankstesnes el. paslaugos dalis (pvz., paslaugos užsakymo žingsnius). 3.1.2. Numatytas minimalus paspaudimų skaičius, norint atlikti veiksmą.
	3.2. El. paslaugos, kurių informacijos pateikimas yra orientuotas į tinkamumą naudotojui.	3.2.1. Svarbiausia informacija išdėstoma tose lango dalyse, į kurias naudotojai žiūri pirmiausiai. 3.2.2. Yra vadovaujamas informacijos grupavimo, spalvų ir grafinių elementų naudojimo, teksto dydžio, išdėstymo ir kitomis gerosiomis praktikomis ir rekomendacijomis.
	3.3. El. paslaugos, kurių turinys yra orientuotas į tinkamumą naudotojui.	3.3.1. Turinys yra informatyvus, pritaikytas skenavimui žvilgsniu, logiškai išdėstytas. 3.3.2. Pateikiamas tik tas turinys, kuris yra reikalingas naudotojui.
	3.4. El. paslaugos, kurių interaktyvumas yra orientuotas į tinkamumą naudotojui.	El. paslaugos metu pateikiami informatyvūs klaidų pranešimai, kontekstinės pagalbos pranešimai.
	3.5. El. paslaugos pritaikytos naudojimui	Asmenims, turintiems regėjimo, klausos, kalbos, suvokimo, fizinių arba

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	12 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Pažangiųjų elektroninių paslaugų savybės	Sudėtinės dalys	Pavyzdys <i>Kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi iliustracinio pobūdžio pavyzdžiai.</i>
1	2	3
	gyventojų grupėms, kurių skaitmeninė atskirtis yra didelė, pvz. neįgaliesiems, vyresnio amžiaus žmonėms, iškritusiems iš švietimo sistemos asmenims.	kitų negalių, sudaroma galimybė suprasti interneto svetainės ir el. paslaugos turinį (tekstą, vaizdus, lenteles, grafikus, vaizdo, garso įrašus ir panašiai), atlikti veiksmus.
<p>4. El. paslaugos, kurių sukūrimas pagrįstas paslaugos teikimo proceso reinžinerija. Turi būti įvykdytas paslaugos teikimo proceso, įskaitant vidinius institucijų procesus (angl. back-office), optimizavimas (kuriant el. paslaugą turi būti įgyvendintas jos optimalus formatas, o ne atkartojami „popierinio“ varianto procesai (ir trūkumai)).</p>	<p>4.1. Paslaugos teikimo proceso optimizavimas (pvz. maksimalus paslaugos gavėjo ir institucijos specialisto veiksmų, reikalingų paslaugai gauti ir teikti, sumažinimas).</p>	<p>Vienos sesijos metu pareiškėjas, norėdamas organizuoti komercinį renginį, į Kauno m. savivaldybę kreipiasi vieną kartą ir dėl pažymėjimo organizuoti renginį Kauno viešosiose vietose, ir dėl leidimo organizuoti komercinį renginį (anksčiau asmenys turėjo du kartus kreiptis dėl prašymo pateikimo ir gaudavo du rezultatus).</p>
	<p>4.2. Duomenų pildymo formų supaprastinimas.</p>	<p>4.2.1. Prašymų formų laukų, reikalaujamų pridėti dokumentų panaikinimas, jei jie nėra būtini paslaugai suteikti (nėra naudojami sprendimui priimti).</p> <p>4.2.2. Prašymo formos automatinis užpildymas (angl. pre-fill) institucijų turimais duomenimis.</p>
<p>5. El. paslaugos, orientuotos į automatinį paslaugos gavėjo ir kitų reikalingų duomenų surinkimą, t.y. valstybės ir savivaldybių institucijų turimi duomenys apie fizinius ir juridinius asmenis turi būti prieinami kitoms institucijoms, teikiančioms el. paslaugas.</p>	<p>5.1. Automatinis duomenų, reikalingų el. paslaugai suteikti, gavimas iš kitų informacinių sistemų ir registų.</p>	<p>Automatinis duomenų, reikalingų automatiniam prašymo formos duomenų laukų užpildymui apie juridinį asmenį, gavimas iš Juridinių asmenų registro.</p>
	<p>5.2. Informacijos, reikalingos el. paslaugai suteikti, gavimas iš kitų valstybės institucijų el. būdu.</p>	<p>Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos savivaldybių institucijoms teikiama paslauga patikrinti ir įvertinti pareiškėjo (leidimo turėtojo) atitikimą teisės aktuose nustatytiems technologiniams ir vadybiniais pajėgumams bus įtraukta į elektroninės savivaldybių paslaugos „Leidimo verstis didmenine (mažmenine) prekyba suskystintomis naftos dujomis išdavimas“ teikimo procesą.</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	13 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Pažangiųjų elektroninių paslaugų savybės	Sudėtinės dalys	Pavyzdys <i>Kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi iliustracinio pobūdžio pavyzdžiai.</i>
1	2	3
6. El. paslaugos, pasiekiamos įvairiais el. kanalais / prietaisais. El. paslaugos pritaikytos naudoti įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais bei priemonėmis.	6.1. Mobilusis kanalas (išmanieji telefonai, planšetiniai kompiuteriai): a. El. paslaugos, patogiai prieinamos per mobilųjį kanalą. b. Mobiliosios aplikacijos.	6.1.1. Greitojo atsako kodo („QR“ (angl. <i>quick response</i>) kodo) panaudojimas el. paslaugai inicijuoti. 6.1.2. Mobiliosios aplikacijos sukūrimas paslaugai užsakyti. 6.1.3. Interneto greičio patikrinimas ir informacijos perdavimas atsakingai institucijai, naudojantis mobiliąja aplikacija. 6.1.4. Kitos mobiliosios aplikacijos, kurias galėtų būti sudaryta galimybė sukurti verslui, panaudojant valstybės informacinius išteklius (duomenis iš sistemų).
	6.2. El. paslaugos, pritaikytos teikti kitais ¹ IRT kanalais ir priemonėmis (pvz., el. paslaugos, patogiai prieinamos per išmaniąją televiziją).	Paslaugos užsakymas naudojantis išmaniają televiziją.
7. Paslaugos teikiamos tik el. būdu (angl. <i>digital by default</i>), t.y. el. paslaugos, kurios pilnai tenkina paslaugos gavėjų ir paslaugos teikėjų lūkesčius, todėl visi naudotojai, kurie turi galimybę naudotis el. paslauga, ją naudojami el. būdu. Esant poreikiui, paslaugų gavėjams, kurie neturi galimybės naudotis el. paslauga, paliekama galimybė paslaugą gauti ir kitais kanalais.	-	Akcizų subjektų įregistravimo / išregistravimo ir duomenų keitimo (pildymo) paslaugos teikiamos tik el. būdu per e. VMI portalą (www.vmi.lt).
8. El. paslaugos teikiamos ir (arba) pasiekiamos per vieną	8.1. Viešosios ir administracinės el. paslaugos teikiamos ir (arba)	8.1.1. Elektroninių valdžios vartų portale galima užsakyti paslaugą

¹ Kitais nei mobilusis kanalas, aprašytas punkte 6.1.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	14 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Pažangiųjų elektroninių paslaugų savybės	Sudėtinės dalys	Pavyzdys <i>Kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi iliustracinio pobūdžio pavyzdžiai.</i>
1	2	3
<p>prieigos tašką, t.y. „vieno langelio“ principu.</p>	<p>pasiekiamos per Elektroninių valdžios vartų portalą (www.epaslaugos.lt).</p>	<p>„Gyvenamosios vietos deklaravimas Lietuvoje“.</p> <p>8.1.2. Elektroninių valdžios vartų portale pateikiama nuoroda į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos paslaugą „Atsiskaitymo su valstybės ir/ar savivaldybių biudžetais, pinigų fondais pažymos užsakymas“.</p>
	<p>8.2. El. paslaugos teikiamos ir (arba) pasiekiamos apjungiant tam tikros srities informaciją ir suteikiant naudotojams galimybę tos srities el. paslaugas gauti „vieno langelio“ principu.</p>	<p>8.2.1. Verslui skirtos el. paslaugos pasiekiamos per vieną prieigos tašką - Verslo vartų portalą (http://www.verslovartai.lt).</p> <p>8.2.2. Švietimui skirtos el. paslaugas teikiamos / pasiekiamos per vieną prieigos tašką.</p>
<p>9. El. paslaugos, orientuotos į naujausių (inovatyvių) technologinių sprendimų panaudojimą, t.y. el. paslaugos, kuriamos tiek panaudojant naujausius inovatyvius technologinius sprendimus el. paslaugoms teikti, tiek kuriant naujus (dar nesukurtus) inovatyvius technologinius sprendimus.</p>	<p>-</p>	<p>9.1. Informacinė sistema, kuri specialiųjų įrenginių pagalba numato potvynius, miškų gaisrus ir kitas stichines nelaimes, ir informaciją perduoda į avarinių tarnybų ir stichinės nelaimės teritorijoje gyvenančių asmenų mobilius įrenginius.</p> <p>9.2. Žmonės su regėjimo negalia mobiliųjų telefonų pagalba gali nuskenuoti banknotą ir gauti garsinį atsakymą apie jo vertę.</p> <p>9.3. Telemedicinos paslaugos (pvz., apyrankė, kuri matuoja žmogaus kraujospūdį ir duomenis perduoda sveikatos priežiūros specialistams).</p> <p>9.4. Geografinių duomenų panaudojimas, kuriant el. paslaugas (pvz., Valstybės įmonės Registrų centras sukurta regionų geoinformacinės aplinkos paslauga).</p> <p>9.5. Lietuvių kalbos sintezatoriaus / atpažintuvo panaudojimas, kuriant el. paslaugas</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	15 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Pažangių elektroninių paslaugų savybės	Sudėtinės dalys	Pavyzdys <i>Kaip pavyzdžiai pateikiamos tiek jau sukurtos el. paslaugos (su el. paslaugomis susiję sprendimai), tiek galimi iliustracinio pobūdžio pavyzdžiai.</i>
1	2	3
		(pvz., el. paslauga, kurią gali užsakyti regėjimo negalią turintys asmenys, pasinaudodami lietuvių kalbos sintezatoriumi / atpažintuvu).
10. Tarpvalstybinės paslaugos, t. y. el. paslaugos, kurias galima užsisakyti ir rezultatą gauti, būnant kitoje negu paslaugos teikimo vieta valstybėje.	10.1. El. paslaugos, kurios yra teikiamos užsienio subjektams.	El. paslaugos prekiauti Lietuvoje vykstančioje mugėje suteikimas Latvijos piliečiui (Latvijos pilietis žino, kad tokia el. paslauga teikiama, ir žino, kur ją galima užsakyti).
	10.2. El. paslaugos, kurios teikiamos užsienyje esantiems Lietuvos piliečiams.	Prieiga prie asmens elektroninės sveikatos istorijos, asmens gyvenamosios vietos deklaravimas, mokesčių deklaravimas el. būdu.

Pažymėtina, kad pažangių el. paslaugų savybių pagrindu yra nustatyti el. paslaugų vertinimo kriterijai bei bus rengiami reikalavimai pažangias elektronines paslaugas kuriantiems projektams. Todėl paslaugą galima laikyti pažangia el. paslauga tuo atveju, kai el. paslaugos vertinimo kriterijų reikšmės atitinka tam tipui nustatytas siektinas reikšmes ir yra išpildyti kiti tai paslaugai keliami reikalavimai.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

2 ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TIPIZAVIMO MODELIS

2.1 El. paslaugų tipizavimo modelio tikslas

El. paslaugų tipizavimo modelis yra sudėtinė el. paslaugų vertinimo modelio dalis, kuri padeda nustatyti vertinamos paslaugos tipą. Pagrindinis tipizavimo modelio tikslas – suklasifikuoti paslaugas į panašių ir palyginamų paslaugų grupes, norint nustatyti siektinas vertinimo kriterijų reikšmes šioms paslaugų grupėms. El. paslaugų tipizavimas įgalina objektyvesnį el. paslaugų kokybės vertinimą, kadangi leidžia atsižvelgti į paslaugų specifikos skirtumus.

2.2 El. paslaugų tipizavimo modelio parengimo eiga ir metodika

El. paslaugų tipizavimo modelio parengimo etapai:

1. Informacijos šaltinių apie galimus paslaugų tipizavimo būdus analizė.
2. Pirminių el. paslaugų tipizavimo kriterijų bei galimų kriterijų reikšmių nustatymas.
3. El. paslaugų inventoriaus sudarymas bei pirminių tipizavimo kriterijų testavimas (validavimas).
4. Tipizavimo kriterijų aptarimas darbinių sesijų metu.
5. El. paslaugų tipizavimo modelio sudarymas.
6. El. paslaugų tipizavimo modelio testavimas.
7. El. paslaugų tipizavimo modelio tikslinimas pagal poreikį el. paslaugų vertinimo modelio rengimo metu.

Skyriuose žemiau detalizuojamas kiekvienas iš aukščiau įvardintų modelio parengimo etapų.

2.2.1 Informacijos šaltinių apie galimus paslaugų tipizavimo būdus analizė

Analizavome šiuos šaltinius apie galimus paslaugų tipizavimo būdus:

1. Siūlomas el. paslaugos apibrėžimas ir „pažangių“ el. paslaugų samprata.

- ▶ Apibendrinant el. paslaugų apibrėžimus, pateikiamus šio dokumento skyriuje „1. Pažangių elektroninių paslaugų samprata ir apibrėžimas“, bei bendrąją paslaugos sampratą, galima išskirti šias pagrindines kiekvienos paslaugos (taip pat ir elektroninės) dalis:
 - ▶ Paslaugos inicijavimas;
 - ▶ Paslaugos teikimo procesas;
 - ▶ Paslaugos rezultatas.
- ▶ Rengdami el. paslaugų tipizavimo modelį įvertinome, ar svarstomi tipizavimo kriterijai apima visas aukščiau nurodytas pagrindines el. paslaugos dalis.
- ▶ Rengdami el. paslaugų tipizavimo modelį įvertinome ne tik šiuo metu naudojamą bei siūlomą praplėstą el. paslaugos apibrėžimą, bet ir šio dokumento skyriuje „1. Pažangių elektroninių paslaugų samprata ir apibrėžimas“ pateiktą „pažangios“ el. paslaugos apibrėžimą.

Ilgasis el. paslaugų tipizavimo kriterijų sąrašas buvo parengtas atsižvelgiant į „pažangių“ el. paslaugų savybes (pvz., proaktyvumas).

2. E. deimanto paslaugų kategorizavimo modelis (Mikael Lind, Göran Goldkuhl. 2008. Categories of Public e-Services – an Inquiry Based on the e-Diamond Model).

E. deimanto modelį sudaro keturi poliai:

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

- ▶ Komunikacijos tipas – informacinės / vykdomosios (angl. Informative / Performative). Informacinės el. paslaugos suteikia galimybę perskaityti, susipažinti su informacija, pateikiama internetiniame institucijos puslapyje. Vykdomosios el. paslaugos leidžia paslaugų gavėjui komunikuoti su institucija.
- ▶ Individualizavimo laipsnis – bendrosios / personalizuotos (angl. General / Individualized). Bendrosios el. paslaugos yra teikiamos visiems paslaugų gavėjams, nereikalauja registracijos ir naudotojo identifikacijos. Tuo dažniausiai pasižymi viešojo naudojimo interneto svetainės. Priešingas veiksmas yra naudotojo identifikavimas teikiant konkrečią el. paslaugą interneto erdvėje. Teikiant paslaugą, kuomet reikalinga asmeninė naudotojo informacija, turi būti užtikrintas saugus būdas informacijos mainams tarp naudotojo ir institucijos.
- ▶ Teikiančių institucijų skaičius – teikiamos vienos institucijos / sudėtinės paslaugos (angl. Separate / Compound).
- ▶ Iniciatorius – institucija / paslaugos gavėjas (angl. Government / Citizen).

Pasinaudojus keturiais poliais, el. deimanto modelyje yra išskirtos keturios pagrindinės el. paslaugų kategorijos:

- ▶ Inicijuojamos institucijos informacinės paslaugos (angl. Government informative).
- ▶ Inicijuojamos institucijos vykdomosios paslaugos (angl. Government performative).
- ▶ Inicijuojamos paslaugos gavėjų informacinės paslaugos (angl. Citizen informative).
- ▶ Inicijuojamos paslaugos gavėjų vykdomosios paslaugos (angl. Citizen performative).

Šioms kategorijoms yra priskiriamos savybės (panaudojant e. deimanto polių reikšmes):

- ▶ Individualizavimo laipsnis – bendrosios / personalizuotos.
- ▶ Teikiančių institucijų skaičius.

E. deimanto modelis pateikia aiškius principus dėl el. paslaugų kategorizavimo (klasifikavimo) - naudojant modelį galima tiksliai nustatyti konkrečios el. paslaugos tipą. Rengdami el. paslaugų tipizavimo modelį pasinaudojome e. deimanto modelyje naudojamais paslaugų klasifikavimo poliais, į pirminių el. paslaugų tipizavimo kriterijų sąrašą įtraukėme šiuos kriterijus:

- ▶ Komunikacijos tipas;
- ▶ Individualizavimo laipsnis;
- ▶ Teikiančių institucijų skaičius;
- ▶ Iniciatorius.

Atlikus el. paslaugų tipizavimo modelio testavimą ir validavimą buvo nuspręsta aukščiau nurodytų kriterijų nenaudoti kaip el. paslaugų tipizavimo modelio kriterijų. Vis dėlto šie kriterijai atsispindi pagal paslaugos rezultatą nustatytuose tipuose bei el. paslaugų vertinimo modelyje:

- ▶ Kriterijus „Komunikacijos tipas“ atspindimas išskiriant paslaugų tipus, kurie yra informaciniai (pvz., Savarankiškai gauta informacija, Institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija) arba vykdomieji (pvz., Registracija kitai paslaugai gauti, Įvykdytos finansinės prievolės / Gautos finansinės išmokos).
- ▶ Kriterijus „Iniciatorius“ atspindimas išskiriant paslaugų tipus, kur iniciatorius yra institucija (pvz., Institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija) arba paslaugos gavėjas (pvz., Faktinių duomenų pateikimas institucijai).
- ▶ Kriterijus „Teikiančių institucijų skaičius“ atspindėtas vertinimo kriterijuje „El. paslaugos įtraukimas į sudėtinę el. paslaugą“.

3. IVPK „Rekomendacijose dėl trumpo el. paslaugos pavadinimo sudarymo“ apibrėžti el. paslaugų rezultatų tipai.

IVPK „Rekomendacijose dėl trumpo el. paslaugos pavadinimo sudarymo“ apibrėžiami skirtingi el. paslaugų tipai pagal paslaugų rezultatą. Rekomendacijose apibrėžiami tokie paslaugos rezultato tipai:

- ▶ Informacijos apie konkrečią paslaugą teikimas;

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

- ▶ Dokumento išdavimas;
- ▶ Dokumento užsakymas;
- ▶ Paslaugos užsakymas;
- ▶ Prašymų teikimas;
- ▶ Duomenų peržiūra;
- ▶ Registracija;
- ▶ Skundo (prašymo) parsisiuntimas;
- ▶ Duomenų priėmimas/pateikimas el. būdu.

Įvertinus tai, kad paslaugos rezultatas yra viena iš paslaugą apibrėžiančių nekintančių paslaugos dalių, įtraukėme paslaugos rezultato tipą į el. paslaugų tipizavimo kriterijų sąrašą. Pažymėtina, kad paslaugos rezultato tipo kriterijaus galimos reikšmės buvo apibrėžtos apibendrinant / apjungiant / patikslinant rekomendacijose išskiriamus rezultatų tipus, taip pat atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme pateiktą administracinių paslaugų apibrėžimą bei Licencijavimo pagrindų apraše pateikiamą licencijos apibrėžimą. Detaliai šis tipizavimo kriterijus, jo galimos reikšmės bei reikšmių priskyrimo taisyklės aprašomos skyriuje „3.3. Elektroninių paslaugų vertinimo modelis“.

2.2.2 Pirminių el. paslaugų tipizavimo kriterijų bei galimų kriterijų reikšmių nustatymas

Vadovaujantis aukščiau aprašytais šaltiniais ir atspirties taškais buvo parengtas ilgasis tipizavimo kriterijų sąrašas (žr. 4 priedą „Ilgasis el. paslaugų tipizavimo kriterijų sąrašas“).

2.2.3 El. paslaugų inventoriaus sudarymas bei pirminių tipizavimo kriterijų testavimas (validavimas)

Siekiant kuo ankstesniame etape įvertinti el. paslaugų tipų pritaikomumą, atlikome pirminio tipizavimo modelio (tipų nustatymo kriterijų bei jų reikšmių aibės) testavimą ir validavimą. Pirminio el. paslaugų tipizavimo modelio testavimui bei validavimui sudarėme elektroninių paslaugų inventorių, kuris apima 245 realiai sukurtas ir veikiančias Lietuvoje elektronines paslaugas.

Elektroninių paslaugų inventorių buvo sudarytas naudojant šiuos šaltinius:

- ▶ E. valdžios vartų portale (<https://www.epaslaugos.lt/portal/>) publikuojamą el. paslaugų sąrašą;
- ▶ EY ekspertų pasiūlytą el. paslaugų sąrašą (šis šaltinis svarbus siekiant suprasti paslaugų turinį, įtraukti kaip įmanoma labiau savo prigimtimi besiskiriančias paslaugas);
- ▶ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos vykdomo projekto „Centralizuotos viešųjų ir administracinių paslaugų sistemos kūrimas ir diegimas įgyvendinant vieno langelio principą“ metu parengtą paslaugų katalogą.

Į el. paslaugų inventorių įtrauktos paslaugos buvo suklasifikuotos priskiriant joms visų galimų tipizavimo kriterijų reikšmes. Tipizavimo kriterijų reikšmės paslaugai buvo priskiriamos vadovaujantis šiais principais:

- ▶ Paslaugai turi būti priskirtos visų tipizavimo kriterijų reikšmės;
- ▶ Paslaugai gali būti priskiriama tik viena kiekvieno iš tipizavimo kriterijų reikšmė;
- ▶ Paslaugai priskirtų tipizavimo kriterijų reikšmių rinkinys buvo apibrėžiamas kaip paslaugos tipas.

Atlikus tipizavimo modelio testavimą su 245 el. paslaugų inventoriumi, buvo gautos tokios išvados:

1. Pasirinkti tipizavimo kriterijai vienareikšmiškai apibrėžia paslaugos prigimtį (tipą);
1. Visos paslaugoms gali būti priskirtos visų tipizavimo kriterijų reikšmės (t.y. nėra paslaugų, kurioms tipizavimo kriterijus negalėtų būti taikomas);
2. Korektiškai apibrėžtomis paslaugoms tipizavimo kriterijų reikšmės priskiriamos vienareikšmiškai;
3. Vienam tipui priskiriamos paslaugos yra tarpusavyje palyginamos;

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

4. Labiausiai paslaugų tipai išsiskiria dėl skirtingų paslaugų rezultatų tipų - paslaugos rezultato tipo kriterijus geriausiai leidžia palyginti paslaugas tarpusavyje. Dėl šios priežasties paslaugos rezultato tipas, aptarus su IVPK darbinės sesijos metu, buvo pasirinktas kaip tipizavimo kriterijus (žr. skyrių 2.3 „El. paslaugų tipizavimo modelis“).

2.2.4 Tipizavimo kriterijų aptarimas darbinių sesijų metu

Atlikus į ilgąjį tipizavimo kriterijų sąrašą įtrauktų kriterijų testavimą bei aptarus juos su IVPK darbinės sesijos metu, el. paslaugų tipizavimui buvo nuspręsta naudoti vieną kriterijų, siekiant tipizavimo modelio suprantamumo ir nesudėtingo panaudojamumo siejant su el. paslaugų vertinimo modeliu. Kaip geriausiai atskleidžiantis el. paslaugų skirtumus buvo pasirinktas el. paslaugos rezultatas.

2.2.5 El. paslaugų tipizavimo modelio sudarymas

Atsižvelgiant į pirminių tipizavimo kriterijų testavimo rezultatus bei aptarimo su IVPK bei pilotinėmis institucijomis metu išsakytas pastabas, buvo parengtas galutinis el. paslaugų tipizavimo modelis. Šis modelis detaliam aprašomas skyriuje 2.3 „El. paslaugų tipizavimo modelis“.

2.2.6 El. paslaugų tipizavimo modelio testavimas

Parengtas el. paslaugų tipizavimo modelis buvo pakartotinai testuotas su 245 el. paslaugų inventoriumi. Detalūs el. paslaugų tipizavimo modelio testavimo rezultatai pateikiami 5 priede „El. paslaugų tipizavimo modelio testavimas“.

2.2.7 El. paslaugų tipizavimo modelio tikslinimas pagal poreikį el. paslaugų vertinimo modelio rengimo metu

Parengtas galutinis el. paslaugų tipizavimo modelis buvo pristatytas pagrindinėms el. paslaugų kūrimo projektuose dalyvaujančioms institucijoms:

- ▶ Pristatyme dalyvavusių institucijų sąrašas pateikiamas 9 priede „Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo bei vertinimo modelio pristatyme dalyvavusių institucijų sąrašas“. Pristatymo medžiaga pateikiama 10 priede „Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo bei vertinimo modelio pristatymo medžiaga“.
- ▶ Pristatymo metu bei po pristatymo institucijos teikė pastabas el. paslaugų tipizavimo modeliui (pastabų registras pateikiamas 8 priede „Darbinių sesijų metu pateiktų pastabų registras“). El. paslaugų tipizavimo modelis buvo pakoreguotas pagal šias pastabas patikslinant el. paslaugų tipų pavadinimus, pavyzdžius bei įtraukiant naują tipą „Paslaugos, kurių rezultatas yra įgytos žinios / kompetencija“.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

2.3 El. paslaugų tipizavimo modelis

Žemiau pateikiamas el. paslaugų tipizavimo modelis - el. paslaugų tipai, priskyrimo tipams kriterijai bei el. paslaugų, priskiriamų kiekvienam iš tipų, pavyzdžiai. **Pažymėtina, kad paslauga gali būti priskiriama tik vienam tipui. Tuo atveju, kai tipizavimo modelis bus naudojamas nustatant sudėtinės el. paslaugos tipą, tipas turėtų būti nustatomas kiekvienai sudėtinę paslaugą sudarančiai el. paslaugai (turėtų būti įvertinamas kiekvienos el. paslaugos rezultatas).**

Žemiau esančioje lentelėje aprašomi galimi el. paslaugų tipai pagal paslaugos rezultatą.

Lentelė 4. El. paslaugų tipų sąrašas

Nr.	Tipas	Priskyrimo tipui kriterijai	Pavyzdžiai
1	2	3	4
1.	Paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas / pažyma / kiti dokumentai, patvirtinantys originalius duomenis, dokumentus, įrašus	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra dokumentas, skirtas tik faktiniams duomenims ar informacijai pateikti / patvirtinti / paliudyti.	<ul style="list-style-type: none"> Archyvinių dokumentų užsakymas ir išdavimas (VMI) Pažymos apie savo duomenis, esančius LR Gyventojų registre, užsakymas (LR Gyventojų registro tarnyba)
2.	Paslaugos, kurių rezultatas yra teisė (įregistravimas registruose, licencijos ir leidimai)	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra įrašymas ar įsirašymas į sąrašą / registrą ar bet koks dokumentas (nesvarbu, kaip pavadintas: 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 veiksma, valdyti ar eksploatuoti turtą.	<ul style="list-style-type: none"> Verslo liudijimo išdavimas / pratęsimas / nutraukimas (VMI) Fizinių asmenų veiklos įregistravimas / išregistravimas / duomenų keitimas mokesčių mokėtojų registre (VMI) Statybą leidžiančių ir kitų su statyba susijusių dokumentų užsakymas (Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija) Vairuotojo pažymėjimo išdavimas (VĮ Regitra) Nekilnojamojo turto sandorių registravimas (VĮ Registrų centras) Pirminė laivo apžiūra prieš jį įregistruojant Lietuvos Respublikos jūrų laivų registre ir laivo apžiūros akto surašymas (Lietuvos saugios laivybos administracija) Jūrinio laipsnio diplomo išdavimas (Lietuvos saugios laivybos administracija) Pranešimas apie klasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų teikimą (Valstybinis turizmo departamentas)

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Tipas	Priskyrimo tipui kriterijai	Pavyzdžiai
1	2	3	4
3.	Paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės / gautos finansinės išmokos	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra valstybės institucijų paskirtų finansinių prievolių apmokėjimas arba skirtų finansinių išmokų gavimas.	<ul style="list-style-type: none"> Pašalpos vaiko išlaikymui skyrimas (Savivaldybių administracijos) Mokesčių permokos (skirtumo) grąžinimas / įskaitymas (VMI) Gyventojų pajamų mokesčio, privalomojo sveikatos draudimo įmokų permokos grąžinimas pagal deklaraciją (VMI)
4.	Paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo registracija kitai paslaugai gauti.	<ul style="list-style-type: none"> Registracija priėmimui į aukštąsias mokyklas (Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacija bendrajam priėmimui organizuoti) Išankstinė registracija vizitui pas gydytoją (Gydymo įstaigos) Registracija į seminarą (VMI)
5.	Paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo gauta informacija pagal individualų paklausimą, užklausą.	<ul style="list-style-type: none"> Paklausimų iš mokesčių mokėtojo priėmimas ir atsakymų į juos teikimas (VMI)
6.	Paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugų gavėjo savarankiškai, be institucijos veiksmų, gauta informacija.	<ul style="list-style-type: none"> Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose (Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka) Skaitmeninis asistentas (VMI)
7.	Paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija	<p>Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjui pateikti priminimai / pranešimai / kita paslaugos gavėjui aktuali personalizuota arba bendroji informacija.</p> <p>Pažymėtina, kad šiam tipui priskiriami pranešimai / priminimai, kurie yra atskiras, į kitos paslaugos sudėtį neįeinantis, institucijos veiksmas, kuriuo siekiama informuoti paslaugos gavėją. Tokie pranešimai / priminimai yra laikomi atskiromis paslaugomis. Pranešimai, kuriais informuojama apie</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mokesčių mokėtojo informavimas apie planuojamus / vykdomus patikrinimus / mokestines procedūras (VMI) Priminimų siuntimas mokesčių mokėtojo iniciatyva (VMI) Informavimo apie pavojingas oro sąlygas paslauga (šiuo metu dar nesukurta) (Lietuvos hidrometeorologijos tarnyba) Proaktyvus apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimas tinkamiausiais informavimo kanalais (šiuo metu dar nesukurta) (Valstybinio socialinio

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Tipas	Priskyrimo tipui kriterijai	Pavyzdžiai
1	2	3	4
		kitos paslaugos teikimo eiga, nėra laikomi atskiromis paslaugomis.	draudimo fondo valdyba)
8.	Paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos teikėjui pateikti faktiniai duomenys / informacija.	<ul style="list-style-type: none"> Elektroninis statistinių verslo duomenų parengimas ir perdavimas (Lietuvos statistikos departamentas) Mokesčių deklaracijų ir kitų mokesčių dokumentų teikimas ir tikslinimas (VMI)
9.	Paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamasis arba nekilnojamasis daiktas / turtas	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra fizinis daiktas, kurį gauna / atsiima paslaugos gavėjas.	<ul style="list-style-type: none"> Neįgalųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis, šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo skyrimas (Techninės pagalbos neįgaliesiems centras) Valstybės turto pardavimas aukciono būdu (VMI) Ausų įsagų ir mikroschemų užsakymas (VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras)
10.	Paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija / žinios	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo įgytos žinios, tam tikros srities kompetencija ar kvalifikacija, išsilavinimas	<ul style="list-style-type: none"> Nuotoliniai mokymai (VMI) e-Mokymas (Lietuvos sporto universitetas)

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

3 ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIS

3.1 El. paslaugų vertinimo modelio tikslas

Pagrindinis el. paslaugų vertinimo modelio tikslas – nustatyti esamą, būsimą bei siektiną el. paslaugų kokybės lygį pagal apibrėžtus vertinimo kriterijus bei identifikuoti el. paslaugos kokybės tobulinimo sritis. Apibrėžti vertinimo kriterijai įgalina visapusiškai įvertinti el. paslaugos kokybę tiek iš paslaugos gavėjo, tiek iš paslaugą teikiančios institucijos perspektyvos. El. paslaugų vertinimo modelio dalis – tipizavimo modelis - įgalina nustatyti siektinas vertinimo kriterijų reikšmes kiekvienai paslaugai pagal jos tipą. El. paslaugų vertinimo modelis leidžia įvertinti tiek naujai kuriamas el. paslaugas, tiek modernizuojamas jau veikiančias el. paslaugas.

3.2 El. paslaugų vertinimo modelio parengimo eiga ir metodika

Rengdami el. paslaugų vertinimo modelį vadovavomės:

- ▶ Siūlomu „pažangių“ el. paslaugų apibrėžimu ir „pažangių“ el. paslaugų samprata (žr. skyrių „1. Pažangių elektroninių paslaugų samprata ir apibrėžimas“).
- ▶ Užsienio šalių analizės išvadomis bei rekomendacijomis (žr. skyrių „3.2.3 Užsienio šalių analizė“).
- ▶ El. paslaugų vertinimo kriterijų testavimo rezultatais (žr. skyrių „3.2.4 El. paslaugų vertinimo modelio testavimas“).

El. paslaugų vertinimo modelio parengimo etapai:

1. Užsienio šalių analizė (parengtos užsienio šalių analizės išvados bei pasiūlymai dėl užsienio šalių praktikos pritaikymo Lietuvoje).
2. Pirminių el. paslaugų vertinimo kriterijų sąrašo nustatymas (pirminis el. paslaugų vertinimo modelis).
3. El. paslaugų vertinimo kriterijų aptarimas darbinių sesijų metu.
4. El. paslaugų vertinimo modelio testavimas.
5. El. paslaugų vertinimo modelio pristatymas pagrindinėms el. paslaugas kuriančioms institucijoms.
6. El. paslaugų vertinimo modelio tikslinimas pagal poreikį el. paslaugų vertinimo modelio rengimo metu.

Skyriuose žemiau detalizuojamas kiekvienas iš aukščiau įvardintų el. paslaugų vertinimo modelio parengimo etapų.

3.2.1 Užsienio šalių analizė

Siekiant nustatyti el. paslaugų vertinimo kriterijus, buvo atlikta užsienio šalių, taikančių arba svarstančių taikyti pažangesnius negu pakopinis elektroninių paslaugų vertinimo modelius, analizė.

Pagal atliktą informacijos šaltinių paiešką ir gautus paieškos rezultatus detalesniam nagrinėjimui buvo išskirti autorių skelbiami bei taikomi e. valdžios vertinimo modeliai, kuriuose naudojami elementai, modelių konstravimo nuostatos bei metodologija galėtų geriausiai pasitarnauti kuriamo e. paslaugų vertinimo modelio konstravimui. Pažangesnių vertinimo modelių paieška buvo atliekama pagal aprašytą informacijos šaltinių paieškos algoritmą iš anksto nusistatant tik raktinius paieškos žodžius bei informacijos šaltinių paskelbimo metais (ieškojome ne „senesnių“ kaip 2009 metais paskelbtų šaltinius, nes tikėtina, kad šiuose šaltiniuose bus nuorodos ir į svarbesnius „senesnius“ šaltinius vertinimo modelių klausimais), bet neapsiribojant konkrečiomis šalimis (kaip pavyzdžiui, Estija, Jungtinė Karalystė, P. Korėja, Švedija ar Singapūras). Rezultate pagal pasirinktų autorių

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

kolektyvus gavome detalesnio nagrinėjimo vertus vertinimo modelius iš šių šalių: Meksikos, Čilės kartu su JAV, Libano kartu su Jungtine Karalyste bei Turkija, Slovėnijos ir Švedijos.

Užsienio šalių analizės išvados:

- ▶ El. valdžios paslaugų vertinimo modelis (metodas), kuris atitiktų keliamus preliminarius reikalavimus bei būtų praktiškai iš karto (ad hoc) taikomas Lietuvoje, rastas nebuvo, tačiau šios paieškos dėka rasti informacijos šaltiniai gali būti panaudoti tokio modelio kūrimui tiek vertinimo elementų (kriterijų) prasme, tiek ir nagrinėjamuose darbuose taikomų metodologinių sprendimų prasme.
- ▶ Todėl rekomenduojama kurti „savo“ el. paslaugų vertinimo modelį pasinaudojant jau dabar sukaupia informacija bei patirtimi ir kita naudinga informacija, jei tokia bus nustatyta vertinimo modelio kūrimo metu.
- ▶ Apibendrinus atliktą čia pateiktų užsienio šalių vertinimo modelių apžvalgą kuriant „savo“ el. paslaugų vertinimo modelį siūlome:
 - ▶ pasinaudoti kitų autorių sukurtų el. paslaugų vertinimo modelių turiniu bei gera praktika, kurie paskelbti analizuotuose informacijos šaltiniuose, ypač vertinimo sričių apibrėžimais, į ką nukreipiami el. valdžios bei valstybės institucijų projektai, kaip tos sritys tarpusavyje yra susijusios ir sugrupuotos;
 - ▶ pasinaudoti paskelbtuose modeliuose aprašytais gebėjimų ir brandos lygių struktūromis ir jų vertinimo mechanizmais (lygių aprašymais);
 - ▶ pasinaudoti brandos augimo pakopomis, aprašytais el. valdžios evoliucijos modeliais, ypač aprašymais, ką kiekviena pakopa reiškia ir ko reikia pereinant nuo vienos pakopos prie kitos;
 - ▶ vietoj vienpusio požiūrio, kuris būdingas „tradiciniam“ pakopiniam modeliui, taikyti holistinį požiūrį pagal skirtingas vertinimo perspektyvas – šiuo atveju skirtingas dimensijas;
 - ▶ taikyti evoliucinį požiūrį, t.y. modelis jo gyvavimo ciklo metu turi evoliucionuoti – modelis turi būti „gerinamas“ po kiekvieno atlikto vertinimo matavimo ar jų grupės, analizuojant ir įvertinant vertinimo modeliu gautus rezultatus;
 - ▶ kuriamas modelis turi būti multidimensinis – tai modelis sudarytas iš 2 ar daugiau dimensijų arba dedamųjų arba domenų priklausomai nuo vertinimo perspektyvų ir/arba kitų vertinimo komponentų;
 - ▶ dimensijas gali sudaryti vertinimo hierarchinė medžio struktūra, kurios elementai (domenai, grupės, klasteriai, faktoriai, kintamieji, indikatoriai, etc.) kiekvienos dimensijos šakoje gali skirtis, pavyzdžiui, priklausomai nuo vertinamos e. paslaugų srities, jų kategorijos arba tiesiog nuo vertinimo tikslo funkcijos;
 - ▶ suformavus „savo“ kuriamo vertinimo modelio architektūrą toliau ją „užpildyti“ dimensijų ir jų dedamųjų bei vertinimo kintamųjų turiniu, kuriuos didžia dalimi galima būtų pasirinkti iš aukščiau konkrečių modelių analizėje atrinktų modelių elementų, tik papildomai kartu įtraukiant ir jų pasirinkimo motyvus – vertinimo dimensijų bei kintamųjų pagrindimą vertinimo, kuriam bus taikomas šis vertinimo modelis, tikslo funkcijos atžvilgiu.

Detalūs užsienio šalių analizės rezultatai pateikiami 6 priede „Užsienio šalių analizė“.

3.2.2 Pirminių el. paslaugų vertinimo kriterijų sąrašo nustatymas

Atsižvelgiant į užsienio šalių analizės rezultatus, taip pat į „pažangių“ el. paslaugų apibrėžimą bei sampratą, buvo parengtas pirminis el. paslaugų vertinimo kriterijų sąrašas. Pirminiai nustatyti el. paslaugų vertinimo kriterijai:

- ▶ Automatinis paslaugos proceso vykdymas.
- ▶ Automatinis paslaugos gavėjo ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas.
- ▶ El. paslaugos įtraukimas į sudėtinę el. paslaugą.
- ▶ Patogumas naudotojui.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

- ▶ El. paslaugos pasiekiamumas "vieno langelio" principu.
- ▶ El. paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičius.
- ▶ Bendro naudojimo IT sprendimų naudojimas.
- ▶ Paslaugos rezultato perkėlimo į el. erdvę branda.

Taip pat buvo nustatytos vertinimo skalės kiekvienam iš nurodytų kriterijų.

3.2.3 El. paslaugų vertinimo kriterijų aptarimas darbinių sesijų metu

Nustatyti pirminiai el. paslaugų vertinimo kriterijai (bei vertinimo skalės) buvo aptarti su IVPK bei pasirinktomis (pilotinėmis) institucijomis darbinių sesijų metu. El. paslaugų vertinimo kriterijų formuluočių (pavadinimai) bei skalių reikšmės buvo pakoreguotos pagal darbinių sesijų metu gautas pastabas.

3.2.4 El. paslaugų vertinimo modelio testavimas

Siekiant kuo anksčiau įvertinti el. paslaugų vertinimo kriterijų validumą, atlikome el. paslaugų vertinimo modelio testavimą. El. paslaugų vertinimo modelio testavimui bei validavimui sudarėme elektroninių paslaugų inventorių, kuris apima 20 realiai sukurtų ir veikiančių Lietuvoje elektroninių paslaugų. El. paslaugų inventorių buvo sudaromas siekiant įtraukti kuo skirtingesnes (skirtingesnių tipų) el. paslaugas.

Elektroninių paslaugų inventorių buvo sudarytas naudojant šiuos šaltinius:

- ▶ E. valdžios vartų portale (<https://www.epaslaugos.lt/portal/>) publikuojamą el. paslaugų sąrašą.
- ▶ EY ekspertų pasiūlytą el. paslaugų sąrašą (šis šaltinis svarbus siekiant suprasti paslaugų turinį, įtraukti kaip įmanoma labiau savo prigimtimi besiskiriančias paslaugas).

Į el. paslaugų inventorių įtrauktos paslaugos buvo įvertintos priskiriant joms esamas visų vertinimo kriterijų reikšmes (esamai situacijai įvertinti) bei siektinas vertinimo kriterijų reikšmes. Esamos vertinimo kriterijų reikšmės buvo priskiriamos vadovaujantis apibrėžta reikšmių skaičiavimo metodika. Siektinos vertinimo kriterijų reikšmės buvo priskiriamos pagal paslaugos tipą (priskiriama tam tipui nustatyta siektina kiekvieno iš vertinimo kriterijų reikšmė.)

Atlikus el. paslaugų vertinimo modelio testavimą su el. paslaugų inventoriumi, buvo gautos tokios išvados:

1. Pasirinkti vertinimo kriterijai įvertina esamą paslaugos kokybės lygį.
2. Vertinimo modelis leidžia nustatyti esamo paslaugos kokybės lygio (pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų) atotrūkį nuo siekiamo.
3. Vertinimo modelis leidžia nustatyti paslaugos tobulinimo kryptis.

Detalūs el. paslaugų vertinimo modelio testavimo rezultatai pateikiami 7 priede „El. paslaugų vertinimo modelio testavimas“.

3.2.5 El. paslaugų vertinimo modelio pristatymas pagrindinėms el. paslaugas kuriančioms institucijoms

Parengtas el. paslaugų vertinimo modelis buvo pristatytas pagrindinėms el. paslaugų kūrimo projektuose dalyvaujančioms institucijoms. Pristatyme dalyvavusių institucijų sąrašas pateikiamas 9 priede „Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo bei vertinimo modelio pristatyme dalyvavusių institucijų sąrašas“. Pristatymo medžiaga pateikiama 10 priede „Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo bei vertinimo modelio pristatymo medžiaga“. Taip pat buvo surengta atskira darbinė sesija su Muitinės departamentu.

Vertinimo modelio pristatymo pagrindinėms el. paslaugas kuriančioms institucijoms metu bei atsakymai į jas pateikiami 8 priede „Darbinių sesijų metu pateiktų pastabų registras“.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

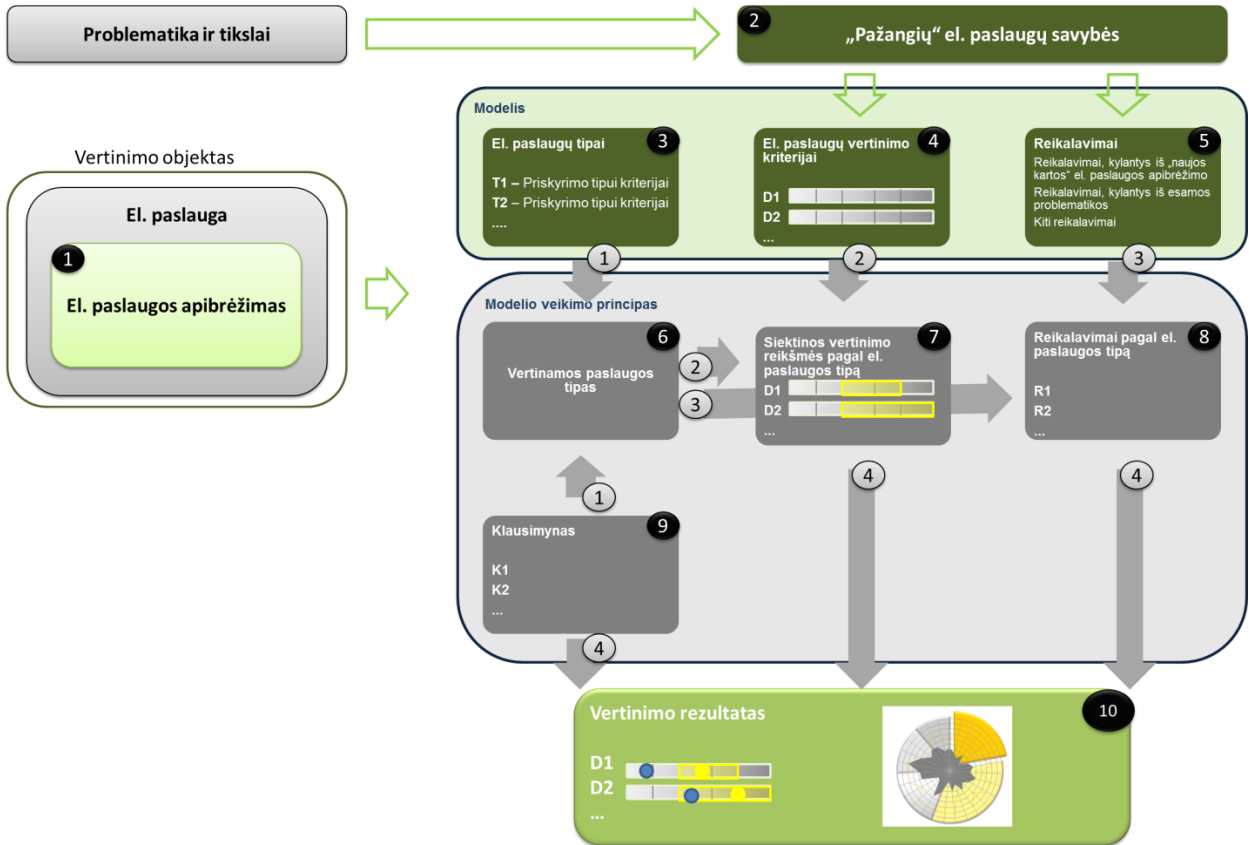
3.2.6 El. paslaugų vertinimo modelio tikslinimas pagal poreikį el. paslaugų vertinimo modelio rengimo metu

Pakoregavus vertinimo kriterijus pagal institucijų pateiktas pastabas buvo parengtas galutinis el. paslaugų vertinimo modelis. Detaliai el. paslaugų vertinimo modelis aprašomas skyriuje „3.3. El. paslaugų vertinimo modelis“.

3.3 El. paslaugų vertinimo modelis

3.3.1 Bendras el. paslaugų vertinimo modelio veikimo principas

Žemiau esančioje schemoje pateikiamas bendras el. paslaugų vertinimo modelio (taip pat ir jo dalies – el. paslaugų tipizavimo modelio) veikimo principas.



Paveikslas 1. Bendras el. paslaugų vertinimo modelio veikimo principas

Toliau aprašomos paveiksle 1. „Bendras el. paslaugų vertinimo modelio veikimo principas“ atvaizduotos el. paslaugų vertinimo modelio sudėtinės dalys, nurodant dalies pavadinimą bei jos paskirtį vertinimo modelyje, sąsajas su kitomis modelio dalimis.

Lentelė 5. El. paslaugų vertinimo modelio sudėtinės dalys

Nr.	Pavadinimas	Paskirtis
1	2	3
1.	El. paslaugos apibrėžimas	El. paslaugos apibrėžimo paskirtis - suvienodinti supratimą, kas yra vertinimo modelio objektas - el. paslauga.
2.	"Pažangių" el. paslaugų savybės	"Pažangios" el. paslaugos apibrėžtos siekiant nustatyti, kokie el. paslaugos bruožai / aspektai yra svarbiausi el. paslaugoms.
3.	El. paslaugų tipai	El. paslaugų tipų paskirtis - suklasifikuoti paslaugas siekiant nustatyti (kelti) reikalavimus konkrečiam paslaugos tipui bei sudaryti galimybę palyginti to paties tipo paslaugas.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Pavadinimas	Paskirtis
1	2	3
4.	El. paslaugų vertinimo kriterijai	Vertinimo kriterijų (dimensijų) paskirtis - nustatyti, kokiais kokybiniais aspektais (kitais negu perkėlimo į internetą brandos lygis) turi būti vertinama el. paslauga. El. paslaugų vertinimo kriterijai nustatyti atsižvelgiant į "pažangių" el. paslaugų savybes.
5.	Reikalavimai	Reikalavimų paskirtis - apibrėžti kokybės aspektus, kurie turi būti išpildomi / įgyvendinami el. paslaugų kūrimo / modernizavimo projektų metu. Reikalavimai nustatyti atsižvelgiant į "pažangių" el. paslaugų savybes.
6.	Vertinamos paslaugos tipas	Vertinamos paslaugos tipas nustatomas siekiant nustatyti siektinas vertinimo kriterijų reikšmes bei paslaugos kūrimo / modernizavimo projektui taikomus reikalavimus.
7.	Siektinos vertinimo reikšmės pagal el. paslaugos tipą	Siektinų vertinimo reikšmių pagal paslaugos tipą paskirtis - nustatyti konkrečiam paslaugos tipui taikomą minimalų bei maksimalų siekiamą kokybės lygį pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų.
8.	Reikalavimai pagal el. paslaugos tipą	Reikalavimų pagal paslaugos tipą paskirtis - apibrėžti kokybės aspektus, kurie turi būti išpildomi / įgyvendinami konkrečaus tipo el. paslaugų kūrimo / modernizavimo projektų metu.
9.	Klausimynas	Klausimynas pildomas siekiant nustatyti esamas bei būsimas paslaugos vertinimo kriterijų reikšmes.
10.	El. paslaugos vertinimo rezultatas	El. paslaugos vertinimo rezultato paskirtis - parodyti, koks yra atotrūkis tarp esamo ir siekiamo bei būsimo ir siekiamo el. paslaugos kokybės lygio (pagal visus vertinimo kriterijus).

Žemiau esančioje lentelėje aprašomas el. paslaugų vertinimo modelio veikimo principas, nurodant rodyklių, pavaizduotų paveiksle „1. Bendras el. paslaugų vertinimo modelio veikimo principas“, reikšmę (žymimus veiksmus).

Lentelė 6. Modelio veikimas

Rodyklės Nr.	Rodykle žymimo veiksmo aprašymas
1	2
1.	Užpildžius bendrąjį klausimyno dalį nustatomas vertinamos el. paslaugos tipas.
2.	Pagal vertinamos paslaugos tipą nustatomos siektinos vertinimo kriterijų reikšmės paslaugai.
3.	Pagal vertinamos paslaugos tipą nustatomi paslaugos kūrimo / modernizavimo projektui taikomi reikalavimai.
4.	Institucijai užpildžius klausimyną nustatomos esamos bei būsimos vertinimo kriterijų reikšmės. Įvertinus būsimų ir siektinų vertinimo kriterijų reikšmių atitikimą siektinoms reikšmėms gaunamas vertinimo rezultatas.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

3.3.2 El. paslaugų vertinimo modelio kriterijai bei vertinimo skalės

Žemiau pateikiamas el. paslaugų vertinimo modelio aprašymas:

- ▶ El. paslaugų vertinimo kriterijai.
- ▶ Vertinimo kriterijų skaičiavimo paaiškinimas.
- ▶ Vertinimo kriterijų sąsaja su „pažangių“ el. paslaugų savybėmis.
- ▶ Vertinimo kriterijų reikšmių skalės.

Lentelė 7. El. paslaugų vertinimo modelis

Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Sąsaja su „pažangių“ elektroninių paslaugų savybėmis	Reikšmės				
1	2	3	4	5				
1.	Automatinis paslaugos proceso vykdymas	Automatizuotų / elektronizuotų paslaugos proceso dalių santykis su visomis paslaugų sudarančiomis proceso dalimis.	El. paslaugos, kurių sukūrimas pagrįstas paslaugos teikimo procesų reinžinerija. Turi būti įvykdytas paslaugos teikimo proceso, įskaitant vidinius institucijų procesus (angl. back-office), optimizavimas (kuriant el. paslaugą turi būti įgyvendintas jos optimalus formatas, o ne atkartojami „popierinio“ varianto procesai (ir trūkumai)).	<i>[Pastaba: vertinimo kriterijus yra aktualus visoms paslaugoms]</i>	Nė viena paslaugos proceso dalis nevykdoma automatinio / elektroniniu būdu	Mažiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma automatinio / elektroniniu būdu	Daugiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma automatinio / elektroniniu būdu (tačiau ne visos)	Visos paslaugos proceso dalys vykdomos automatinio / elektroniniu būdu

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Sąsaja su „pažangių“ elektroninių paslaugų savybėmis	Reikšmės				
1	2	3	4	5				
2.	Automatinis paslaugos gavėjo ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas	Automatiniu būdu gaunamų dokumentų ir duomenų, kurie reikalingi siekiant suteikti paslaugos rezultata, santykis su visais reikalingais ir galimais automatiniu būdu gauti dokumentais ir duomenimis.	El. paslaugos orientuotos į automatinį paslaugos gavėjo ir kitų reikalingų duomenų surinkimą , t.y. valstybės ir savivaldybių institucijų turimi duomenys apie fizinius ir juridinius asmenis turi būti prieinami kitoms institucijoms, teikiančioms el. paslaugas: - Automatinis duomenų, reikalingų el. paslaugai suteikti, gavimas iš kitų informacinių sistemų ir registų. - Informacijos, reikalingos el. paslaugai suteikti, gavimas iš kitų valstybės institucijų el. būdu.	Nėra reikalingi dokumentai ir duomenys iš registų, IS, institucijų	Reikalingi dokumentai ir duomenys nėra gaunami automatiniu būdu	Mažiau nei pusė reikalingų dokumentų ir duomenų gaunama automatiniu būdu	Daugiau nei pusė reikalingų dokumentų ir duomenų gaunama automatiniu būdu (tačiau ne visi)	Visi reikalingi dokumentai ir duomenys gaunami automatiniu būdu

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Sąsaja su „pažangių“ elektroninių paslaugų savybėmis	Reikšmės				
				1	2	3	4	5
3.	El. paslaugos įtraukimas į sudėtinę el. paslaugą	Įvertinimas, ar paslauga gali būti sudėtinės paslaugos dalis. Jeigu gali, vertinama, ar paslauga yra arba yra kuriama kaip sudėtinės paslaugos dalis ir ar sudėtinė paslauga apima visas galimas paslaugas, kurios patenka į "gyvenimo atvejį".	Sudėtinės el. paslaugos. Į vieną visumą apjungtos atskiros el. paslaugos pagal gyvenimo įvykį, siekiant: • patenkinti galutinį naudotojo tikslą pagal gyvenimo įvykį; • sumažinti paslaugos gavėjo laiką, skiriamą paslaugos (-ų) užsakymui bei komunikacijai su paslauga teikiančia institucija (-omis) (įskaitant - kontaktavimų su paslauga teikiančia institucija (-omis) skaičių); • efektyviai panaudoti (perpanaudoti) paslaugos gavėjo pateiktus ir (arba) turimus duomenis.	El. paslauga negali būti įtraukta į sudėtinę el. paslaugą	Teikiama kaip atskira el. paslauga	Teikiama kaip atskira el. paslauga ir el. paslaugoje pateikiamos nuorodos į susijusias paslaugas	Teikiama kaip sudėtinės el. paslaugos dalis, tačiau sudėtinė el. paslauga neapima visų galimų paslaugų, kurios patenka į "gyvenimo atvejį"	Teikiama kaip sudėtinės el. paslaugos dalis, sudėtinė el. paslauga apima visas galimas paslaugas, kurios patenka į "gyvenimo atvejį"
4.	El. paslaugos tinkamumas naudotojui	Tenkinamų tinkamumo naudotojui reikalavimų santykis su visais paslaugai galimais taikyti tinkamumo naudotojui reikalavimais.	El. paslaugos, orientuotos į tinkamumą naudotojui , t.y. navigacija, informacijos pateikimas, turinys, interaktyvumas yra orientuoti į tinkamumą naudotojui.	Tinkamumo naudotojui reikalavimai paslaugai netaikomi	Neįgyvendinti tinkamumo naudotojui reikalavimai	Mažiau nei pusė tinkamumo naudotojui reikalavimų yra įgyvendinti	Daugiau nei pusė tinkamumo naudotojui reikalavimų yra įgyvendinti (tačiau ne visi)	Visi tinkamumo naudotojui reikalavimai yra įgyvendinti

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Sąsaja su „pažangių“ elektroninių paslaugų savybėmis	Reikšmės				
				1	2	3	4	5
5.	El. paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičius	Kontaktų su institucija, tiek fiziniu, tiek elektroniniu būdu, skaičius, reikalingas gauti el. paslaugos rezultatą.	<p>El. paslaugos, kurių sukūrimas pagrįstas paslaugos teikimo procesų reinžinerija. Turi būti įvykdytas paslaugos teikimo proceso, įskaitant vidinius institucijų procesus (angl. back-office), optimizavimas (kuriant el. paslaugą turi būti įgyvendintas jos optimalus formatas, o ne atkartojami „popierinio“ varianto procesai (ir trūkumai)).</p> <p>Proaktyvios el. paslaugos. El. paslaugos, kurios suteikiamos be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo, arba automatinis informavimas apie galimas užsakyti el. paslaugas, kuriomis naudotojas įgijo teisę pasinaudoti, atsižvelgiant į teisės aktų pakeitimus ar įvykus tam tikriems</p>	<i>[Pastaba: vertinimo kriterijus yra aktualus visoms el. paslaugoms].</i>	Daugiau negu du	Du	Vienas	Kontaktas su institucija nereikalingas

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Sąsaja su „pažangių“ elektroninių paslaugų savybėmis	Reikšmės					
1	2	3	4	5					
			gyvenimo ar veiklos įvykiams.						
6.	Bendro naudojimo IT sprendimų (angl., Key Enablers) naudojimas	Į el. paslaugos procesą įtrauktų bendro naudojimo IT sprendimų skaičiaus santykis su paslaugoje reikalingais bendro naudojimo IT sprendimais.	-	Bendro naudojimo IT sprendimai nėra reikalingi teikiant el. paslaugą	Bendro naudojimo IT sprendimai nėra naudojami, nors yra reikalingi	Naudojama dalis reikalingų bendro naudojimo IT sprendimų	Naudojami visi reikalingi bendro naudojimo IT sprendimai		

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	16 lapas iš 40
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus skaičiavimo paaiškinimas	Sąsaja su „pažangių“ elektroninių paslaugų savybėmis	Reikšmės				
				1	2	3	4	5
7.	Paslaugos rezultato perkėlimo į el. erdvę branda	Įvertinimas, ar el. paslaugos rezultatas gali būti teikiamas elektroniniu būdu. Jeigu gali, nurodoma, koks tai būdas.	-	Paslaugos rezultatas negali būti elektroninis	Rezultatas pateikiamas ne elektroniniu būdu (pvz., popierinis dokumentas)	Rezultatas pateikiamas elektroniniu būdu (pvz., el. dokumentais)	Rezultatas prieinamas suinteresuotoms šalims registruose ar kituose el. šaltiniuose kaip įregistruotas juridinis faktas, duomenys, įrašas	

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	35 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

3.4 Praktinis el. paslaugų vertinimo modelio panaudojimas

Siekiant praktinio el. paslaugų tipizavimo bei vertinimo modelio panaudojimo tolesniuose Projekto etapuose bus parengta:

- ▶ Metodinės rekomendacijos dėl skirtingų tipų elektroninių paslaugų vertinimo (nustatytos siektinos el. paslaugų vertinimo kriterijų reikšmės pagal paslaugų tipus).
- ▶ Reikalavimai el. paslaugas kuriantiems / modernizuojantiems projektams.
- ▶ Pagalbinės metodinės priemonės 2014-2020 m. ES struktūrinės paramos besikreipiantiems pareiškėjams:
 - ▶ Automatizuotas įrankis / klausimynas, kurio pagalba bus nustatomas vertinamos paslaugos tipas;
 - ▶ Automatizuotas klausimynas, kurio pagalba bus apskaičiuojamos esamos, planuojamos bei siektinos vertinimo kriterijų reikšmės naujai kuriamai / modernizuojamai el. paslaugai).
- ▶ Pagalbinės metodinės priemonės paraiškų vertintojams (instrukcijos, kaip nustatyti, ar kuriamų / modernizuojamų el. paslaugų planuojamas kokybės lygis atitinka siektiną).

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	36 lapas iš 36
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

ATASKAITOS PRIEDŲ SĄRAŠAS

- 1 PRIEDAS. INFORMACIJOS APIE EL. PASLAUGŲ PLĖTRĄ IR JŲ VERTINIMĄ LIETUVOJE ŠALTINIAI IR KLAUSIMŲ SĄRAŠAS, PAGAL KURIUOS BUVO VYKDOMA ANALIZĖ
- 2 PRIEDAS. INFORMACIJOS ŠALTINIŲ APIE ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTRĄ IR JŲ VERTINIMĄ LIETUVOJE ANALIZĖ
- 3 PRIEDAS. PASIŪLYMŲ DĖL PAŽANGIŲ EL. PASLAUGŲ SAMPRATOS IR APIBRĖŽIMO ILGASIS SĄRAŠAS
- 4 PRIEDAS. ILGASIS EL. PASLAUGŲ TIPIZAVIMO KRITERIJŲ SĄRAŠAS
- 5 PRIEDAS. EL. PASLAUGŲ TIPIZAVIMO MODELIO TESTAVIMAS
- 6 PRIEDAS. UŽSIENIO ŠALIŲ ANALIZĖ
- 7 PRIEDAS. EL. PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIO TESTAVIMAS
- 8 PRIEDAS. DARBINIŲ SESIJŲ METU PATEIKTŲ PASTABŲ REGISTRAS
- 9 PRIEDAS. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ APIBRĖŽIMO, TIPIZAVIMO BEI VERTINIMO MODELIO PRISTATYME DALYVAVUSIŲ INSTITUCIJŲ SĄRAŠAS
- 10 PRIEDAS. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ APIBRĖŽIMO, TIPIZAVIMO BEI VERTINIMO MODELIO PRISTATYMO MEDŽIAGA