

Informacinės visuomenės plėtros komitetas
prie Susisiekimo ministerijos

**METODINĖS REKOMENDACIJOS EKONOMIKOS AUGIMO
VEIKSMŲ PROGRAMOS 3 PRIORITETO „INFORMACINĖ
VISUOMENĖ VISIEMS“ PRIEMONIŲ PROJEKTŲ,
KURIŲ METU KURIAMOS ADMINISTRACINĖS IR
VIEŠOSIOS ELEKTRONINĖS PASLAUGOS, VYKDYTOJAMS**



TURINYS

www.ivpk.lt

- ✓ Tarpinė institucija, administruojanti Lietuvos 2004–2006 m. bendrojo programavimo dokumento 3-io prioriteto „Gamybos sektoriaus plėtra“ 3-ią priemonę „Informacinių technologijų paslaugų ir infrastruktūros plėtra“.
- ✓ Valstybės institucija, pagal kompetenciją atsakinga už bendrai finansuojamą iš Europos Sąjungos fondų lėšų ūkio sektorių, administruojant 2007–2013 metų Ekonomikos augimo veiksmų programos 3-ią prioritetą „Informacinė visuomenė visiems“.

Leidiny skirtas Ekonomikos augimo veiksmų programos 3-io prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ projektų, kurių metu kuriamos naujos administracinės ir viešosios elektroninės paslaugos, vykdytojams

Redaktorė Ieva Žilionienė



Europos regioninės plėtros fondas
Sanglaudos fondas



Leidiny išleistas įgyvendinant Ekonomikos augimo veiksmų programą Sanglaudos fondo lėšomis, 2011

ISBN 978-609-95361-0-1

	Kam skirtas šis leidinys?	4-5
KOKIA ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ES MASTU VERTINIMO TYRIMŲ PASKIRTIS?		6
KOKIUS VERTINAMUS ASPEKTUS APIMA TYRIMAS?		7
I. KAIP VERTINAMAS DVIDEŠIMTIES PAGRINDINIŲ PASLAUGŲ PASIEKIAMUMO INTERNETU BRANDOS LYGIS IR VISIŠKAS JŲ PASIEKIAMUMAS INTERNETU?		8
Pasiekiamumo internetu brandos lygis		9
Visiškas pasiekiamumas internetu		9
Viešųjų bibliotekų paslaugų brandos modelis		10
Automobilių registravimo brandos modelis		11
Išvados ir rekomendacijos elektroninių paslaugų kūrėjams		12
II. KAIP VERTINAMAS VIEŠŲJŲ PIRKIMŲ PROCEDŪRŲ PERKĖLIMO Į ELEKTRONINĘ ERDVĘ LYGIS?		13
Elektroninių pirkimų matomumas		13
Elektroninių pirkimų proceso rodiklis		14
Išvados ir rekomendacijos elektroninių paslaugų kūrėjams		18
III. KAIP VERTINAMAS DĖMESYS VARTOTOJUI?		19
Vartotojų potyriai naudojantis paslaugomis		19
Portalų brandos lygis		21
Kokybinis įvertinimas: vartotojų poreikiai ir reikalavimai, jų pasitenkinimas		22
Išvados ir rekomendacijos elektroninių paslaugų kūrėjams		24
IV. KAIP VERTINAMI „GYVENIMO ĮVYKIAI“?		26
Verslo įmonės „gyvenimo įvykis“: įmonės steigimas		26
Piliečių „gyvenimo įvykis“: darbo netekimas ir suradimas		29
Išvados ir rekomendacijos elektroninių paslaugų kūrėjams		32

Jau dešimtmetį, nuo 2001 m., Europos Komisijos užsakymu yra reguliariai atliekamas elektroninės valdžios lyginamasis tyrimas, kurio metu renkami rodikliai, leidžiantys įvertinti Europos Sąjungos (ES) valstybių narių pažangą ir palyginti pasiekimus, plėtojant elektronines viešąsias paslaugas.

Šio tyrimo metodologija, parengta ir nuolat tobulinama tyrimus atliekančios bendrovės „Capgemini“, vadovaujamos aukšto lygio ekspertų grupės, gali būti traktuojama ne tik kaip ES lyginamojo tyrimo instrumentas, pritaikomas ES mastu. Ši metodika – kartu ir vertingas informacijos bei įžvalgų šaltinis, parodantis, kokie elektroninių paslaugų aspektai, šios srities ekspertų nuomone, yra svarbūs elektroninių paslaugų vartotojams – gyventojams ir verslo įmonių atstovams, taigi atitinkamai, į kokius aspektus dera atsižvelgti naujų elektroninių paslaugų kūrėjams.

Ekonomikos augimo veiksmų programos 3-io prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ (toliau – IVV prioritetas) lėšomis, kurias administruoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (toliau – IVPK), yra finansuojami administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų kūrimo projektai. Dalis šių paslaugų patenka į pagrindinių viešųjų paslaugų, kurių vertinimą apima šis kasmetinis ES mastu atliekamas tyrimas, sąrašą. Kita dalis paslaugų nėra šio sąrašo objektas, tačiau ir jas kuriant galima sėkmingai pritaikyti rekomendacijas, išplaukiančias iš ekspertų suformuluotų elektroninių paslaugų vertinimo aspektų.

Dėl šios priežasties IVPK, remdamasis tyrimo „Viešųjų paslaugų skaitmeninimas Europoje: kaip siekius paversti veiksmis. Devintoji įvertinimo studija“, kurį atliko „Capgemini“, „IDC“, „Rand Europe“, „Sogeti“ ir „Dti“

Kam skirtas šis leidinys?

Europos Komisijos Informacinės visuomenės ir žiniasklaidos generalinio direktorato užsakymu, metodologiniais dokumentais, parengė šią metodinę medžiagą. Ji skirta IVV prioriteto projektų, kurių metu kuriamos naujos administracinės ir viešosios elektroninės paslaugos, vykdytojams.

Tikimės, kad metodinėse rekomendacijose pateikiama informacija suteiks Jums vertingų žinių ir įžvalgų, kuriant pažangias ir vartotojams patrauklias elektronines paslaugas.

Pagarbiai

Informacinės visuomenės
plėtros komitetas prie
Susisiekimo ministerijos

* „Viešųjų paslaugų skaitmeninimas Europoje: kaip siekius paversti veiksmis. Devintoji įvertinimo studija, 2010 m., gruodis“; parengė „Capgemini“, „IDC“, „Rand Europe“, „Sogeti“ ir „Dti“ Europos Komisijos Informacinės visuomenės ir žiniasklaidos generalinio direktorato užsakymu.

KOKIA ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ES MASTU VERTINIMO TYRIMŲ PASKIRTIS?

Elektroninės valdžios ES vertinimo lyginamasis tyrimas apima du pagrindinius rodiklius:

- ✦ pasiekiamumo brandos lygis („ką galima daryti internetu?“);
- ✦ visiškas pasiekiamumas internetu („ar paslauga visiškai perkelta į elektroninę erdvę?“).

Siekiant įvertinti šių rodiklių lygį ES mastu, pasirinkta dvidešimt pagrindinių paslaugų, kurios, tyrėjų nuomone, objektyviai atspindi valdžios teikiamas paslaugas ES27+ šalyse (jų sąrašas pateikiamas tolimesniuose skyriuose). Dvylika iš šių paslaugų skirtos piliečiams, o aštuonios – verslo organizacijoms.

Šie rodikliai leidžia įvertinti, ar valdžios paslaugos Europoje yra teikiamos elektroninėje erdvėje ir kaip jos toje erdvėje veikia. Ekspertų nuomone, teikiant paslaugas internetu piliečiams ir verslo organizacijoms, esminė sąlyga yra, kad paslaugos būtų „dvigubai geresnės per perpus trumpesnį laiką išleidžiant perpus mažiau pinigų“. Neretai teigiama, kad atitinkamas elektroniniams, telefoniniams ir „popieriniams“ kanalams skiriamų išlaidų santykis yra 1:10:100. Teikti paslaugas elektroninėje erdvėje ne tik pigiau pačioms valdžios institucijoms, bet tuo pat metu paslaugas galima teikti daug greičiau („piliečio tempu“), be to, pritaikyti jas prie konkrečių galutinio vartotojo poreikių. Su naujausio tyrimo rezultatais, atskleidžiančiais, kokia buvo pagrindinių administracinių ir viešųjų paslaugų perkėlimo situacija atskirose ES valstybėse ir bendrai ES mastu 2010 m., bei visa susijusia medžiaga galite susipažinti čia: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537.

Tolimesnėje šių metodinių rekomendacijų dalyje yra apžvelgiami svarbiausi ir įdomiausi tyrimo metodologiniai aspektai ir pateikiamos jų pagrindu parengtos Komiteto išvados bei rekomendacijos elektroninių paslaugų kūrėjams.

KOKIUS VERTINAMUS ASPEKTUS APIMA TYRIMAS?

Tyrimo metu yra vertinami šie naujų elektroninių paslaugų kūrėjams reikšmingi rodikliai:

✦ **Pasiekiamumo internetu brandos lygis:** koku mastu valdžios paslaugos sudaro sąlygas sąveikai ir (arba) transakcijai tarp administracijos ir piliečių arba verslo organizacijų. Šis rodiklis apima dvidešimt pagrindinių viešųjų paslaugų, tarp jų – mokesčių deklaravimą internetu, leidimų išdavimą, registraciją mokyklose ir daugelį kitų.

✦ **Naudotojų potyriai:** ar lengva naudotis dvidešimčia pagrindinių elektroninės valdžios paslaugų. Tai apima tokius aspektus, kaip tinkamumas, skaidrumas, privatumas ir daugiakanalė politika, taip pat galimybę naudotojams pareikšti nuomonę institucijoms apie jų suteikiamų paslaugų kokybę.

✦ **Visiškas pasiekiamumas internetu:** koku mastu visiškai automatizuotai ir aktyviai teikiamos dvidešimt pagrindinių viešųjų paslaugų. Palyginimas laikui bėgant iliustruoja įgyvendinimo Europoje greitį ir konvergencijos mastą.

✦ **Portalų brandos lygis:** nustatomi brandžiausi, labiausiai į naudotoją orientuoti ir personalizuoti portalai, kurie sudaro galimybę tiesiogiai naudotis plataus spektro elektroninės valdžios paslaugomis.

✦ **Elektroninių pirkimų matomumas:** parodoma, koku mastu potencialūs tiekėjai randa informacijos ir nuorodas į elektroninius pirkimus perkančiųjų organizacijų interneto svetainėse.

✦ **Elektroninių pirkimų pasiekiamumas** iki sutarties sudarymo: įvertinama, koku mastu pirkimų procesas perkeltas į elektroninę erdvę visais jo etapais iki sutarties sudarymo – nuo pranešimo apie jį ir prašymų teikti pasiūlymus iki sutarčių sudarymo.

✦ **Elektroninių pirkimų pasiekiamumas** po sutarties sudarymo: vertinami tokie procesai, kaip elektroninis užsakymas, elektroninių sąskaitų pateikimas ir elektroninis mokėjimas.

✦ **„Gyvenimo įvykių“ branda:** klientų atliekamos procedūros ir su tuo susijusios paslaugos lyginamos pagal dvi situacijas:

- o „**Įmonės steigimas**“ bei
- o „**Darbo netekimas ir suradimas**“.

I. KAIP VERTINAMAS DVIDEŠIMTIES PAGRINDINIŲ PASLAUGŲ PASIEKIAMUMO INTERNETU BRANDOS LYGIS IR VISIŠKAS JŲ PASIEKIAMUMAS INTERNETU?

PILIEČIAMS SKIRTOS PASLAUGOS
Pajamų mokesčiai
Darbo paieška
Socialinės apsaugos išmokos <ul style="list-style-type: none"> • Bedarbio pašalpos • Pašalpos vaikams • Medicinos išlaidos • Stipendijos
Asmens dokumentai <ul style="list-style-type: none"> • Pasai • Vairuotojo pažymėjimai
Automobilių registracija
Statybos leidimų išdavimas
Pranešimai policijai
Viešosios bibliotekos (katalogai, paieškos priemonės)
Liudijimai (gimimo, santuokos)
Stojimas į aukštąsias mokyklas
Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos
VERSLO ORGANIZACIJOMS SKIRTOS PASLAUGOS
Socialinės įmokos
Pelno mokestis
Pridėtinės vertės mokestis
Įmonių registracija
Statistiniai duomenys
Muitų deklaracijos
Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas
Viešieji pirkimai

Išvardytų dvidešimties pagrindinių administracinių ir viešųjų paslaugų analizėje yra nagrinėjami šie esminiai aspektai:

1. Pasiekiamumo internetu brandos lygis: rodiklis parodo, koku mastu valdžios paslaugos sudaro sąlygas sąveikai ir (arba) transakcijai tarp žinybos ir piliečių ir (arba) verslo įmonių. Šis rodiklis apima dvidešimt pagrindinių viešųjų paslaugų, tarp jų – mokesčių deklaravimą internetu, leidimų gavimą, registraciją mokyklose ir daugelį kitų. Atsižvelgiant į pasiekiamumo internetu brandos lygio rodiklį, paslaugų teikimas vertinamas pagal penkių pakopų brandos modelį (žr. toliau).

2. Visiškas pasiekiamumas internetu: rodiklis parodo, koku mastu visiškai automatizuotai ir aktyviai teikiamos dvidešimt pagrindinių viešųjų paslaugų. Visiškas pasiekiamumas internetu vertinamas pagal penkių pakopų brandos modelį – nustačius ribą, paprastai esančią virš ketvirto arba penkto brandos lygio, priklausomai nuo konkrečios paslaugos.

Rodikliai „pasiekiamumo internetu brandos lygis“ ir „visiškas pasiekiamumas internetu“ nustatomi ir vertinami pagal **penkių pakopų brandos modelį**. Modelis parodo, kaip įmonės ir piliečiai sąveikauja su valdžios institucijomis. Valstybių valdžios paslaugų teikimo procesai apibūdinami pagal šias pakopas:

- (i) informacinis lygis,
- (ii) vienus sąveikos lygis (atsisiunčiamos formos),
- (iii) dvipusės sąveikos lygis (elektroninės formos),
- (iv) bendradarbiavimo lygis (visiškas elektroninis reikalų tvarkymas),
- (v) personalizuotas lygis (automatizavimas).

Ketvirtas ir penktas lygiai vertinami kaip „visiškas paslaugos pasiekiamumas internetu“.

Tiriant, koks yra paslaugų pasiekiamumo internetu brandos lygis ir visiško pasiekiamumo internetu lygis, tyrėjai analizuoja atitinkamų institucijų interneto svetaines – šios paslaugos gali būti teikiamos arba daug paslaugų apimančiose interneto svetainėse (portaluose), arba specializuotose konkrečių atsakingų institucijų interneto svetainėse. Šios interneto svetainės vertinamos pagal penkių pakopų brandos modelį – t. y. analizuojama, ar atitinkamos interneto svetainės yra informatyvios, ar jose sudarytos sąlygos vienpusei ar dvipusei sąveikai, ar jos yra transaktyvios, t. y. ar automatizuotai, proaktyviai teikia tam tikras paslaugas vartotojams.

Kiekvienai iš dvidešimties paslaugų nustatomas konkretus **brandos modelis**. Pavyzdžiai:

Viešųjų bibliotekų paslaugų brandos modelis

0 pakopa	Paslaugų teikėjas arba atitinkamo administracinio lygio atsakingoji įstaiga neturi viešai pasiekiamos interneto svetainės arba paslaugų teikėjo, arba atitinkamo administracinio lygio; atsakingosios įstaigos valdoma viešai pasiekiamą interneto svetainę neatitinka nė vieno 1–4 pakopų kriterijaus (ar interneto svetainėje pateikiamas organizacijos aprašymas ir kontaktinė informacija, pvz., elektroninio pašto adresas, buveinės adresas arba telefono numeris?).
1 pakopa	Paslaugų teikėjo arba atitinkamo administracinio lygio atsakingosios įstaigos valdomoje viešai pasiekiamoje interneto svetainėje pateikiama informacija, kuri yra reikalinga, kad būtų galima pradėti viešosios bibliotekos katalogų peržiūrą, norint gauti konkrečią informacijos laikmeną (ar pateikiama informacija apie procedūras, taisykles ir reikalingas priemones, kurių piliečiui reikia imtis, kad gautų konkrečią informacijos laikmeną, pvz., knygą, kompaktinį diską?).
2 pakopa	Paslaugų teikėjo arba atitinkamo administracinio lygio atsakingosios įstaigos valdomoje viešai pasiekiamoje interneto svetainėje suteikiama galimybė gauti popierinę formą, kad būtų galima pradėti viešosios bibliotekos katalogų peržiūrą, norint gauti konkretaus pavadinimo leidinį neelektroniniu būdu (ar interneto svetainėje pateikiama bent viena atsisiunčiama arba atsispausdinama oficiali forma konkrečiai informacijos laikmenai, pvz., knygai, kompaktiniam diskui, gauti?).
3 pakopa	Paslaugų teikėjo arba atitinkamo administracinio lygio atsakingosios įstaigos valdomoje viešai pasiekiamoje interneto svetainėje suteikiama galimybė ieškoti konkrečios informacijos laikmenos, pvz., knygos, kompaktinio disko ar kt. (ar interneto svetainėje pateikiama bent viena oficiali elektroninė forma informacijos laikmenai, pvz., knygai, kompaktiniam diskui ar kt., gauti?).
4 pakopa	Paslaugų teikėjas suteikia galimybę ieškoti konkretaus pavadinimo leidinio (knygos, kompaktinio disko ar kt.) ir atlikti elektroninę rezervaciją arba gauti elektroninę kopiją (ar interneto svetainėje suteikiama galimybė konkrečios informacijos laikmenos pateikimą tvarkyti visiškai elektroniniu būdu, taip pat ir el. paštu?).
5 pakopa	Paslaugų teikėjas yra realizavęs galimybę įspėti klientą apie gautas naujas konkrečias informacijos laikmenas (ar paslaugų teikėjas yra realizavęs galimybę įspėti klientą apie gautas naujas konkrečias informacijos laikmenas? Tai turi būti aktyvioji paslauga, kuria teikiama prie klientų profilio pritaikyta informacija).

Automobilių registravimo brandos modelis

0 pakopa	Paslaugų teikėjas neturi viešai pasiekiamos interneto svetainės arba neatitinka nė vieno 1–4 pakopų kriterijaus (ar interneto svetainėje pateikiamas organizacijos aprašymas ir kontaktinė informacija, pvz., el. pašto adresas, buveinės adresas arba telefono numeris?).
1 pakopa	Paslaugų teikėjo valdomoje viešai pasiekiamoje interneto svetainėje pateikiama informacija, reikalinga naujam, naudotam arba importuotam automobiliui įregistruoti (ar pateikiama informacija apie procedūras, taisykles ir reikalingas priemones, kurių piliečiui arba įmonei reikia imtis, kad įregistruotų naują, naudotą arba importuotą automobilį?).
2 pakopa	Paslaugų teikėjas suteikia galimybę gauti popierinę formą, kuri reikalinga norint įregistruoti naują, naudotą arba importuotą automobilį neelektroniniu būdu (ar interneto svetainėje pateikiama bent viena atsisiunčiama arba atsispausdinama oficiali forma naujam, naudotam arba importuotam automobiliui įregistruoti?).
3 pakopa	Paslaugų teikėjas suteikia galimybę elektroniniu būdu gauti oficialią elektroninę formą naujam, naudotam arba importuotam automobiliui įregistruoti (ar interneto svetainėje pateikiama bent viena oficiali elektroninė forma naujo, naudoto arba importuoto automobilio registracijos procedūrai pradėti elektroniniu būdu?).
4a pakopa	Paslaugų teikėjas suteikia galimybę visapusiškai tvarkyti naujo, naudoto arba importuoto automobilio registraciją interneto svetainėje. Tvarkyti dokumentus, priimti sprendimus ir atlikti visą standartinę naujo, naudoto arba importuoto automobilio registracijos procedūrą galima internetu. Pareiškėjui nebereikia atlikti jokios kitos formalios procedūros, kuriai reikalingas „darbas su popieriais“ (ar interneto svetainėje suteikiama galimybė valdyti naujo, naudoto arba importuoto automobilio registracijos procedūrą visiškai elektroniniu būdu, įskaitant pranešimą apie sprendimą, registraciją ir (arba) apmokėjimą?).
4b pakopa	Naują, naudotą arba importuotą automobilį galima įregistruoti „vieno langelio“ principu, galimai per tarpininką, pavyzdžiui, draudimo brokerį, automobilių pardavėją, interneto svetainėje ar kt. (ar yra sukurta elektroninio tarpininko sistema, kai pilietis tiesiogiai nesąveikauja su valdžia, o tarpininkas turi savo skirtą elektroninį kanalą naujam, naudotam arba importuotam automobiliui registruoti?).

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRĖJAMS:

1. Komiteto patvirtintuose IVV prioriteto priemonių projektų finansavimo sąlygų aprašuose yra apibrėžta, kad: elektroninė paslauga – tai nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais bei priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), gyventojams ir (ar) verslo subjektams teikiama viešoji ar administracinė paslauga; interaktyvi elektroninė paslauga – tai paslauga, kurią teikiant elektroniniu būdu ne mažesniu nei dvipusės sąveikos lygiu tarp paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo vyksta sąveika (paslaugų gavėjui kreipiantis dėl paslaugos suteikimo, teikiant reikalingus duomenis ir (ar) informaciją, gaunant paslaugos rezultatą ir kt.). T. y. interaktyvios elektroninės paslaugos sąvoka apima kompleksą procesų ir (ar) veiksmų (dar vadinamų elektroninės paslaugos komponentėmis), kurie reikalingi, kad galutinis vartotojas – gyventojas arba verslo įmonė – gautų tam tikrą paslaugą iš institucijos elektroniniu būdu.

2. Institucijos, įgyvendinančios elektroninių paslaugų kūrimo projektus, turi siekti realizuoti aukščiausią galimą (pagal paslaugos specifiką) paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę brandos lygį. Siektina, kad kuriamos pažangios elektroninės paslaugos būtų ne žemesnio nei bendradarbiavimo (t. y. ketvirtojo) brandos lygio, išskyrus atvejus, kai šio lygio neįmanoma pasiekti dėl objektyvių kliūčių, dėl kurių paslaugos suteikimui yra būtinas paslaugos rezultato pristatymas ne elektronine forma; tačiau kiekvienu atveju būtina detalai išnagrinėti šias kliūtis, įvertinti, ar neįmanoma jų pašalinti (pvz., pakeitus galiojančių teisės aktų reikalavimus, galiojančias procedūras ir pan.). Institucijų tikslas turėtų būti kuo daugiau paslaugų perkelti į elektroninę erdvę personalizuotu (penktuoju) brandos lygiu, siekiant užtikrinti proaktyvų ir personalizuotą paslaugų teikimą vartotojams.

3. Remiantis aukščiau pateikiamais pavyzdžiais, kiekvienas elektroninių paslaugų kūrėjas, t. y. institucija, ketinanti perkelti savo teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę, turėtų įvertinti, kokio brandos lygio elektroninę paslaugą ji numato sukurti, ir detalizuoti, kokie funkcionalumai bus realizuoti ir kokios komponentės sudarys šią paslaugą.

II. KAIP VERTINAMAS VIEŠŲJŲ PIRKIMŲ PROCEDŪRŲ PERKĖLIMO Į ELEKTRONINĘ ERDVĘ LYGIS?

Vertinant viešųjų pirkimų procedūrų perkėlimo į elektroninę erdvę lygį, išskiriami keli vertinimo aspektai:

1. **Elektroninių pirkimų matomumas** – vertinama, koku mastu potencialūs tiekėjai randa informacijos ir nuorodas į elektroninius pirkimus perkančiųjų organizacijų interneto svetainėse.

2. **Elektroninių pirkimų proceso rodiklis** – vertinamas **elektroninių pirkimų pasiekiamumas** iki sutarties sudarymo, t. y. koku mastu pirkimų procesas perkeltas į elektroninę erdvę iki sutarties sudarymo, ir **elektroninių pirkimų pasiekiamumas** po sutarties sudarymo – vertinami tokie procesai, kaip elektroninis užsakymas, elektroninių sąskaitų pateikimas ir elektroninis mokėjimas.

1. ELEKTRONINIŲ PIRKIMŲ MATOMUMAS

Šis aspektas parodo, koku mastu potencialūs tiekėjai randa informacijos ir nuorodas į elektroninius pirkimus perkančiųjų organizacijų interneto svetainėse. Perkančiųjų organizacijų interneto svetainėse (arba centrinėje viešųjų pirkimų svetainėje) tikrinama, kaip realizuoti toliau išvardyti elementai:

Elementas	Aprašymas
Bendro pobūdžio informacijos apie viešuosius pirkimus skelbimas	Ar perkančiosios organizacijos interneto svetainėje pateikiama bendro pobūdžio informacija apie viešuosius pirkimus (ar šioje interneto svetainėje yra informacijos apie viešuosius pirkimus?).
Pranešimų skelbimas oficialiose elektroninėse skelbimų lentose	Ar organizacijos interneto svetainėje yra oficiali elektroninė skelbimų lenta, kur viešai skelbiami pranešimai apie konkursus, arba nuoroda į interneto svetainę, kur pateikiami skelbimai apie pirkimą (ar šioje interneto svetainėje skelbiami pranešimai apie konkursus: kvietimai teikti paraiškas, skelbimai apie pirkimą, leidimai, arba pateikiama nuoroda į interneto svetainę, kurioje skelbiami pranešimai apie konkursus?).
Elektroninių pirkimų paslaugų pasiekiamumas	Ar yra nuoroda į interneto tinklalapį, kuriame teikiamos elektroninių pirkimų paslaugos, t. y. interaktyvios paslaugos, kurios yra elektroninių pirkimų proceso dalis. Interneto tinklalapis gali būti perkančiosios organizacijos interneto svetainės dalis arba išorinis – specializuoto elektroninių pirkimų paslaugų teikėjo arba platformos (ar ši organizacija teikia elektroninių pirkimų paslaugas, išskyrus pranešimų apie konkursus, mini-mus 2 klausime, skelbimą, – tiesiogiai arba per nuorodą?).

2. ELEKTRONINIŲ PIRKIMŲ PROCESO RODIKLIS

Jis matuoja pagrindinių elektroninių pirkimų proceso pofazių pasiekiamumą. Elektroninių pirkimų procesas skirstomas į dvi pagrindines fazes:

2.1. iki sutarties sudarymo (ši fazė skirstoma į 3 pofazes) ir

2.2. po sutarties sudarymo (taip pat skirstoma į 3 pofazes).

Pofazė	Apibrėžimas
2.1. Iki sutarties sudarymo	
2.1.1. Elektroninis pranešimas	Viešųjų kvietimų teikti pasiūlymus, pranešimų apie konkursus, skelbimų apie sutarties sudarymą ir kitų aktualių viešųjų pirkimų dokumentų elektroninis paskelbimas.
2.1.2. Elektroninis pateikimas	Elektroninių konkurso pasiūlymų rengimas ir pateikimas ir (arba) elektroninių prekyviečių organizavimas ir įgyvendinimas.
2.1.3. Elektroninis pasiūlymas sudaryti sutartį	Elektroninis įvertinimas ir pasiūlymas tiekėjui sudaryti sutartį, įskaitant bendrąsias sutartis ir elektroninius aukcionus.

Toliau pateikiamoje lentelėje iliustruojama, kokie klausimai atitinka šias fazes ir pofazes:

2.1.1. Elektroninis pranešimas	
Ar jūsų organizacija skelbia pranešimus apie konkursus?	Ar platformoje skelbiami bet kokio pobūdžio pranešimai apie konkursus (skelbimai apie pirkimą, skelbimai apie sutarties sudarymą, išankstiniai pranešimai ir kt.)?
Ar tiekėjai gali nustatyti jiems aktualias sritis?	Ar potencialūs tiekėjai platformos interneto svetainėje gali pasirinkti ir pažymėti jiems aktualias sritis?
Ar tiekėjai gali registruotis internetu?	Ar tiekėjai gali patys užsiregistruoti interneto svetainėje?
Ar tiekėjas gali registruotis pranešimams gauti elektroniniu paštu? Ar tiekėjai gali pasiekti ir atsisiųsti pirkimo dokumentus visą parą be poilsio dienų netarpininkaujant žmogui?	Ar tiekėjai gali gauti pranešimus elektroniniu paštu apie jiems aktualius artėjančius kvietimus ir skelbimus? Ar yra galimybė gauti pirkimo dokumentus su automatine prieiga visą parą be poilsio dienų (žmogaus tarpininkavimas nereikalingas)?

2.1.2. Elektroninis pateikimas

Ar tiekėjas gali pildyti formas, apibūdinančias jo profilį ir interesus?	Ar yra automatizuotos apibūdinimo formos, kurios leidžia tiekėjui apibūdinti save ir savo kompetencijas, interesus sritis, pagrindines savybes?
Ar tiekėjai gali saugiai teikti pasiūlymus (paraiškas) elektroniniu būdu? Ar tiekėjai gali taisyti ir atnaujinti savo pasiūlymus (paraiškas) iki oficialaus termino pabaigos?	Ar yra galimybė saugiai teikti paraiškas elektroniniu būdu, užtikrinant autentifikavimą ir apsaugą elektroniniu parašu arba kitais tinkamais techniniais sprendimais. Tai reiškia, kad paraiška parengiama tiekėjo svetainėje ir įkeliama į platformos svetainę arba parengiama platformos svetainėje? Ar konkurso dalyvis gali atšaukti, pataisyti arba atnaujinti savo paraišką iki oficialaus termino pabaigos?
Ar tiekėjai gali pateikti pažymą ir atestatus internetu?	Ar yra sistemos, kurios suteikia galimybę pateikti pažymą ir pan. elektroninėmis priemonėmis (pvz., „Virtual Company Dossier“)?
Ar paraiškos laikomos saugiai ir yra apsaugotos?	Ar iki vokų atplėšimo elektroninės paraiškos laikomos saugiai ir yra apsaugotos?
Ar yra nutolusių ryšių kanalų, kurie suteikia galimybę pareiškėjams užduoti klausimus ir gauti atsakymus (pvz., elektroninis paštas, elektroninių pokalbių sistemos, garso arba vaizdo konferencija)?	Ar yra internetiniai ryšių kanalai (elektroninis paštas, elektroninių pokalbių sistemos, garso arba vaizdo konferencijos), kurie leidžia elektroninių pirkimų operatoriui ir pareiškėjams užduoti klausimus ir į juos atsakyti? Paslauga turėtų užtikrinti saugią apibrėžtos struktūros sąveiką pagal viešųjų pirkimų tvarkos taisykles (pvz., užtikrinti, kad visi potencialūs pareiškėjai dalyvautų vienodomis sąlygomis)?
Ar suteikiamos internetinės pagalbos ir pagalbos naudotojui paslaugos?	Ar suteikiama konkreti pagalba, skirta padėti tiekėjui parengti internetinę paraišką naudotojui (ne bendro pobūdžio svetainės navigacijos pagalbos naudotojui priemonės)?

2.1.3. Elektroninis pasiūlymas sudaryti sutartį

Ar informacija apie sudarytas sutartis skelbiama internetu?	Ar interneto svetainėje skelbiamos paskirtos sutartys ir konkurso laimėtojas?
---	---

Ar yra automatinio ir saugaus vokų atplėšimo procedūros?	Automatinės ir saugos procedūros, kurios leidžia atplėšti vokus su pasiūlymų dokumentais iš anksto nustatytu eiliškumu, laikantis viešųjų pirkimų taisyklių (pavyzdžiui, iš pradžių vertinami administraciniai ir identifikavimo dokumentai, kad būtų įvertintas tinkamumas, o tik tada nagrinėjamas techninis pasiūlymas)?
Ar yra automatinio paraiškų vertinimo procedūros?	Ar yra automatizuoti paraiškų vertinimo procesai, kurie leidžia sudaryti pareiškėjų pasiūlymų eilę ir atrinkti potencialius laimėtojus remiantis objektyviais (kiekybiniais) parametrais?
Ar jūsų organizacija teikia elektroninių aukcionų paslaugas, kurios sudaro sąlygas potencialiems tiekėjams konkuruoti dėl kainos?	Ar yra priemonių rengti kainų aukcioną realiuoju laiku?

Po sutarties sudarymo vykstantys procesai yra išskiriami į tokias tris pofazes:

Makrofazė	Pofazė
2.2. Po sutarties sudarymo	
2.2.1. Elektroninis užsakymas	Elektroninis užsakymų pateikimas, tvarkomas naudojantis elektroninių pirkimų platforma ir integruotas į elektroninių pirkimų procesą.
2.2.2. Elektroninių sąskaitų pateikimas	Elektroninis sąskaitų išrašymas ir patvirtinimas, tvarkomas naudojantis elektroninių pirkimų platforma ir integruotas į elektroninių pirkimų procesą.
2.2.3. Elektroninis mokėjimas	Elektroninis mokėjimas ir patvirtinimas, tvarkomas naudojantis elektroninių pirkimų platforma ir integruotas į elektroninių pirkimų procesą.

Toliau pateikiamoje lentelėje iliustruojama, kokie klausimai atitinka šias pofazes:

2.2.1. Elektroninis užsakymas	
Ar pirkėjai gali užsakyti prekes ar paslaugas iš elektroninių katalogų internetu?	Ar yra galimybė internetu užsakyti prekes ar paslaugas iš elektroninių katalogų, sudarytų pagal pirkimo tipą, produktų (paslaugų) kainas, savybes ir pristatymo būdus, naudojantis elektroninių pirkimų platforma ?
Ar pirkėjai gali užsakyti prekes ar paslaugas internetu?	Ar yra galimi užsakymo internetu procesai, kurie leidžia iki galo sudaryti sandorį (transakciją) tarp pirkėjo ir tiekėjo, valdomi naudojantis elektroninių pirkimų platforma?
Ar yra elektroninė prekyvietė, skirta pirkėjų ir pardavėjų sąveikai?	Ar yra elektroninė prekyvietė, skirta internetinei sąveikai tarp pirkėjų ir tiekėjų (ir (arba) dinamiška pirkimo sistema), tvarkoma naudojantis elektroninių pirkimų platforma?
2.2.2. Elektroninių sąskaitų pateikimas	
Ar jūsų organizacija teikia elektroninių sąskaitų pateikimo pirkėjams paslaugas?	Ar teikiamos elektroninių sąskaitų pateikimo paslaugos, kurios atliekamos naudojantis elektroninių pirkimų platforma, kai tiekėjo vardu pateikiamos sąskaitos perkančiajai organizacijai? Šios paslaugos neapima paprasto sąskaitų pateikimo elektroniniu paštu, kai jos nėra integruotos į apskaitos ir sąskaitų pateikimo sistemą.
Ar jūsų organizacija teikia elektroninių sąskaitų patvirtinimo pirkėjams paslaugas?	Ar garantuojamas procesų, kurie užtikrina, kad būtų laikomasi teisės aktų reikalavimų dėl sąskaitų autentiškumo, turinio vientisumo, neatsisakymo ir saugojimo, vykdomų naudojantis elektroninių pirkimų platforma, saugumas?
2.2.3. Elektroninis mokėjimas	
Ar jūsų organizacija teikia pirkėjams elektronines mokėjimo paslaugas?	Ar teikiamos mokėjimo internetu paslaugos, kurios atliekamos naudojantis elektroninių pirkimų platforma, skirtos perkančiajai organizacijai ir integruotos į elektroninių pirkimų procesą?
Ar jūsų organizacija teikia pirkėjams elektroninių mokėjimų patvirtinimo ir apsaugos paslaugas?	Ar garantuojamas procesų, kurie užtikrina elektroninių mokėjimų kilmės autentiškumą, turinio vientisumą, neatsisakymą, vykdomų naudojantis elektroninių pirkimų platforma, saugumas?

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRĖJAMS:

1. Kadangi makrofazę iki sutarties sudarymo sudarantys elementai, tokie kaip elektroninis pranešimas ir elektroninis pateikimas, Lietuvoje yra jau sukurti ir veikia, svarbu užtikrinti, kad jie būtų kuo plačiau naudojami pirkimus vykdančių organizacijų, t. y. reikia skirti pakankamą dėmesį jų palaikymui, prireikus – tam tikrų elementų tobulinimui, kad jie atitiktų vartotojų poreikius bei lūkesčius, ir populiarinimui.
2. Makrofazę po sutarties sudarymo sudarantys elementai, tokie kaip elektroninės sąskaitos ir elektroniniai mokėjimai, turi būti plėtojami, todėl už atitinkamas sritis atsakingos institucijos turėtų kuo greičiau inicijuoti atitinkamus projektus.

III. KAIP VERTINAMAS DĖMESYS VARTOTOJUI?

Vertinant institucijos, kaip elektroninių paslaugų teikėjos, dėmesį vartotojui, analizuojami trys aspektai:

1. vartotojų potyriai naudojantis paslaugomis,
2. portalų brandos lygis,
3. vartotojų poreikiai ir reikalavimai.

1. VARTOTOJŲ POTYRIAI, NAUDOJANTIS PASLAUGOMIS

Ar lengva naudotis dvidešimčia pagrindinių elektroninės valdžios paslaugų? Vertinimas apima tokius aspektus, kaip tinkamumas, skaidrumas, privatumas ir daugiakanalė politika, taip pat galimybė vartotojams pareikšti nuomonę paslaugas teikiančių institucijų administracijoms apie paslaugų kokybę.

1.1. Dvidešimtys paslaugų interneto svetainių tinkamumas.

Sąvoka „tinkamumas“ apima tokius aspektus, kaip skaidrumas, daugiakanalis paslaugos teikimas, privatumas ir duomenų apsauga, taip pat naudojimosi paslauga patogumas. Konkretūs klausimai, pagal kuriuos vertinami šie aspektai, nurodomi toliau pateikiamoje lentelėje. Ne visi šie klausimai vienodai taikomi visoms dvidešimčiai elektroninių paslaugų (t. y. kai kurių paslaugų atveju, priklausomai nuo paslaugos teikimo specifikos ir pobūdžio, dalis klausimų netaikytini).

Aspektas	Tyrimo klausimas	Vertinamos paslaugos
Skaidrumas (vartotojo sąsaja, front-office)	Ar teikiant paslaugą, pateikiama informacija apie jos teikimo proceso eigą ir (ar) pažangą?	Pajamų mokesčiai Statybos leidimų išdavimas Stojimas į aukštąsias mokyklas
	Ar teikiant paslaugą, galima įvestus duomenis ir kt. įdirbį išsaugoti kaip juodrašį (t. y. ar galima grįžti prie juodraščio vėliau)?	Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą Socialinės įmokos Pelno mokestis Pridėtinės vertės mokestis
	Ar svetainėje nurodoma, kiek maždaug laiko truks visas procesas?	Muitų deklaracijos Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas

Daugiakanalis paslaugos teikimas	Ar interneto svetainėje mini alternatyvūs informacijos teikimo kanalai (palaikantys paslaugą), pvz., skambučių centras, elektroninis paštas ir kt. (klasikiniai „popieriniai“ kanalai čia neįtraukiami) ?	Visos paslaugos
Privatumas ir duomenų apsauga	Ar interneto svetainėje yra pateikiama informacija dėl asmens duomenų apsaugos?	Visos paslaugos
Ar lengva naudotis paslauga:		
Palaikymas ir pagalba	Ar yra dažnai užduodamų klausimų (DUK) skiltis?	Pajamų mokesčiai Statybos leidimų išdavimas Stojimas į aukštąsias mokyklas Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą Socialinės įmokos Pelno mokestis Pridėtinės vertės mokestis Muitų deklaracijos Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas
	a) ar yra pateikiama paslaugos demonstracinė versija (bet kokio tipo: spustelėjimais paremta demonstracija, internetinis filmukas, atsiunčiama instrukcija, kurioje paaiškinama, ką turi daryti naudotojas ir kt.)? (Dvejopas įvertinimas „taip“ arba „ne“.) (arba) b) ar interneto svetainėje yra „gyvosios pagalbos“ funkcija – „spustelėk ir kalbėkis“ (<i>click and chat</i>)?	
Dokumentų prikabinimas	Ar prie paraiškos (prašymo) reikia prikabinti dokumentus?	Pajamų mokesčiai Statybos leidimų išdavimas Stojimas į aukštąsias mokyklas Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą Socialinės įmokos Pelno mokestis Pridėtinės vertės mokestis Muitų deklaracijos Su aplinkosauga susijusių leidimų išdavimas
	Ar įmanoma (jeigu reikia) prikabinti dokumentus svetainėje?	
	Ar paaiškinta, iš kur galima gauti reikiamus dokumentus?	
	Ar svetainėje automatiškai aprašomi siunčiami dokumentai?	
	Ar naudotojui matomi (išvardijami) jau nusiųsti dokumentai?	

1.2. Vartotojų pasitenkinimo stebėseną

Klausimas apie vartotojų pasitenkinimo stebėseną pateikiamas žemiau esančioje lentelėje.

Aspektas	Tyrimo klausimas	
Vartotojų pasitenkinimo apklausa	Ar įdiegti vartotojų grįžtamojo ryšio užtikrinimo mechanizmai (pvz., internetinis vartotojų pasitenkinimo tyrimas, skundų (idėjų) knyga, ne tik „kontaktiniai duomenys“)?	Visos paslaugos

2. PORTALŲ BRANDOS LYGIS

Šiuo rodikliu nustatomi brandžiausi, labiausiai į vartotojų poreikius orientuoti ir personalizuoti portalai, kurie sudaro galimybę tiesiogiai naudotis plataus spektro elektroninės valdžios paslaugomis. Rodiklį sudaro šie aspektai: galimybė dvidešimt paslaugų pasiekti portalu (t. y. paslaugų sujungimo mastas), į vartotoją orientuotas portalo dizainas ir tinkamumas.

2.1. „Vieno langelio“ principas – galimybė dvidešimt elektroninių paslaugų pasiekti pagrindiniais portalais. Šis įvertinimas parodo, kiek iš dvidešimties pagrindinių elektroninių paslaugų yra pasiekiamos pagrindiniais portalais – nacionaliniais, regioniniais, skirtais verslui arba skirtais piliečiams.

2.2. Į vartotoją orientuotas portalų dizainas. Vertinama, ar portale yra pateikiamas temų, arba „gyvenimo įvykių“ sąrašas (pvz., motinystė, namo statyba), arba tikslinių grupių sąrašas (pvz., darbo ieškantys tėvai, įmonės), pagal kuriuos suskirstytos paslaugos.

2.3. Portalų tinkamumas – šio aspekto detalizavimas pateikiamas žemiau esančioje lentelėje:

Aspektas	Internetinio tyrimo klausimas
Paslaugų katalogas	Ar portale yra teikiamų paslaugų katalogas, kuriame būtų pateiktas įmonėms ir (arba) piliečiams teikiamų elektroninės valdžios paslaugų sąrašas?

Daugiakalbė sąsaja	a) Ar portalas pateikiamas keliomis kalbomis? b) Ar portalas pateikiamas visomis šalies oficialiomis kalbomis? c) Ar portalas pateikiamas kitomis, ne tos šalies oficialiomis kalbomis?
Adresatų sąrašai ir (arba) RSS	Ar vartotojai gali prenumeruoti naujienas pagal adresatų sąrašą arba RSS?
Personalizavimas ir (arba) funkcionalumas „Mano puslapis“	Ar svetainėje yra personalizuota (rezervuota) erdvė, į kurią gali patekti tik užsiregistravęs konkretus vartotojas?
Paieška	a) Ar yra galimybė atlikti paiešką svetainėje (pagrindinė paieškos sistema)? b) Ar yra išplėstinės paieškos galimybės?

3. KOKYBINIS ĮVERTINIMAS: VARTOTOJŲ POREIKIAI IR REIKALAVIMAI, JŲ PASITENKINIMAS

Sąvoka „vartotojų poreikiai ir reikalavimai“ apibūdinamas vartotojų įtraukimas į siūlomų elektroninės valdžios paslaugų kūrimą ir plėtimą prieš pateikiant jomis naudotis ir (arba) jas tobulinant. Vertinant šį rodiklį, analizuojami tokie aspektai:

- ✦ Kokiais metodais nustatomi vartotojų poreikiai, t. y. kokia tvarka ir pagal kokius kriterijus nustatomi ir vertinami naudotojų poreikiai? Kokiu periodiškumu tai daroma, ar šis darbas nuolat planuojamas, ar priklauso nuo tam tikrų įvykių? Kokia gyventojų dalis įvertinama (vartotojai–ne vartotojai ir (arba) dalyvaujantys–nedalyvaujantys, kokia santykinė vertinamųjų dalis, kaip užtikrinamas reprezentatyvumas)? Kas paprastai atlieka analizes (išoriniai tiekėjai, įstaigos tarnautojai, kt.)?

- ✦ Pagal kokius kriterijus ir procesus nustatomi ir segmentuojami vartotojai? Pvz., pagal valdžios lygmenį (nacionalinis ar regioninis), geografinę teritoriją, instituciją, ar priklausomai nuo pačių vartotojų nuomonės (t. y. vertinama savanoriškai pateikusiųjų pastabas arba pasiūlymus nuomonė), demografinius duomenis (amžių, profesiją, išsilavinimą, lytį)?

- ✦ Suderinimas ir apibendrinimas: ar vartotojų analizės ir tyrimų metodai suderinti visoje valdžios sistemoje (horizontaliai ir vertikalčiai)? Koks pasiektas šio suderinamumo mastas? Ar vartotojų poreikiai ir požiūriai įtvirtinti visoje valdžios sistemoje (horizontaliai ir vertikalčiai)?

- ✦ Grįžtamasis ryšys sprendimų priėmimo cikle: kokiu periodiškumu

paskelbiami duomenys? Nuo kada jie stebimi? Kam jie paskelbiami? Kaip rezultatai grįžtamuju ryšiu pasiekia sprendimų priėmimo procesą?

- ✦ Dėl kokių priežasčių vertinamas pasitenkinimas elektroninėmis paslaugomis: ar tai padeda nustatyti, kokie klausimai turi būti sprendžiami pirmiausiai, tam sutelkiamos pastangos, išanalizuojamos įgyvendinimo galimybės, vertinama pažanga, grindžiamos investicijos ir kt.?

- ✦ Kokiais metodais stebimas naudotojų pasitenkinimas: internete (iššokantys apklausų langeliai, iš portalo ir interneto svetainių gauti poveikio įvertinimai, internetinės grįžtamojo ryšio formos ir kt.); ne internete (lankytojų įvertinimas, telefoninės apklausos (pokalbiai), namų ūkių arba įmonių apklausos, interesų grupės, tinkamumo bandymai ir kt.); trečiųjų šalių stebėseną (tyrimo ataskaitos ir studijos)?

- ✦ Kuriuos vartotojų pasitenkinimo rodiklius šalys įvertina: sutaupyta laiką, naudojimosi patogumą, klaidų toleravimą, tikimybę grįžti į internetinį kanalą, kt.?

- ✦ Ar šalys turi tam skirtas interneto svetaines, kur įmonės ir (arba) piliečiai gali teikti siūlymus ir (arba) reikšti nusiskundimus dėl viešųjų paslaugų?

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRĖJAMS:

1. Lietuvoje jau yra sukurtas ir veikia elektroninės valdžios paslaugų portalas Elektroniniai valdžios vartai, pasiekiamas interneto adresu www.epaslaugos.lt. Šis portalas yra tobulinamas, plečiant jo funkcionalumą, kuriant naujus įrankius paslaugų kūrėjams, didinant jų patogumą vartotojams ir t. t. Atsižvelgiant į tai, elektroninių paslaugų kūrėjai turi užtikrinti jų kuriamų elektroninių paslaugų integraciją ir galimybę vartotojams prisijungti pro Elektroninės valdžios vartus. Tai daryti institucijos yra įpareigos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gruodžio 16 d. nutarimu Nr. 1659 „Dėl viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų sąveikumo sistemos naudojimo teikiant viešąsias ir administracines paslaugas elektroninėje erdvėje“. Elektroninių paslaugų prieinamumas naudojantis vieningu interneto portalu užtikrina „vieno langelio“ principo įgyvendinimą, patogią paiešką vartotojui pagal temas, vartotojų grupes, gyvenimo įvykius ir pan.

2. Elektroninių paslaugų kūrėjai, vertindami kuriamų arba modifikuojamų elektroninių paslaugų patogumą vartotojo požiūriu, turėtų atsižvelgti į tokius aspektus, kaip:

- interneto svetainių tinkamumas: skaidrumas (t. y. teikiant paslaugą vartotojui turėtų būti teikiama informacija apie paslaugos teikimo proceso eigą, numatomą bendrą paslaugos suteikimo proceso trukmę, sukurta galimybė vartotojui išsaugoti pusiau užpildytą formą); daugiakanalis paslaugos teikimas (t. y. paslaugos turėtų būti teikiamos tiek interneto svetainėje, tiek kitais kanalais, kurie „palaikytų“ paslaugos teikimo procesą, pvz., skambučių centrai, el. paštas, kt.), privatumas ir duomenų apsauga (t. y. interneto svetainėje turėtų būti pateikiama informacija dėl asmens duomenų apsaugos); paslaugos naudojimosi patogumas (t. y. turėtų būti užtikrintas palaikymas ir pagalba vartotojui – sukurta dažniausiai užduodamų klausimų skiltis, pateikiama paslaugos demonstracinė versija arba „gyvosios pagalbos“ funkcija); sukurta patogi dokumentų (jei tokių reikia paslaugos suteikimui) pateikimo institucijai funkcija;

- vartotojų pasitenkinimo gaunama paslauga stebėseną – t. y. turėtų būti įdiegtos grįžtamojo ryšio su vartotojais užtikrinimo priemonės (pvz., interneto svetainėje sukurta „idėjų“ arba „skundų“ knyga, reguliariai atliekamos vartotojų nuomonės apklausos internete arba ne internete, t. t.).

3. Vertinant portalų brandos lygį, brandžiausi ir labiausiai į vartotojus orientuoti interneto portalai turėtų pasižymėti tokiomis savybėmis, kaip:

- „vieno langelio“ principas – t. y. portale turėtų būti pasiekiamas kuo didesnis skaičius elektroninių paslaugų, atitinkančių portalo pobūdį (nacionalinis arba regioninis; skirtas gyventojams arba skirtas verslui ir t. t.);
 - į vartotoją orientuotas portalo dizainas (t. y. elektroninės paslaugos turėtų būti pateikiamos sistemingai, pvz., suskirstant jas pagal temas, „gyvenimo įvykius“, tikslines grupes);
 - portalų tinkamumas, vertinamas pagal tai, ar yra pateikiamas paslaugų katalogas, ar sukurta daugiakalbė vartotojo sąsaja (daugiakalbiškumas), ar sukurta galimybė prenumeruoti portalo naujienas, personalizuoti portalo informaciją (t. y. susikurti portale konkrečiam vartotojui skirtą erdvę), patogiai vykdyti paiešką.
4. Siekiant įvertinti vartotojų poreikius ir lūkesčius, elektroninių paslaugų kūrėjams tikslinga vykdyti reguliarius esamų ir potencialių vartotojų nuomonės tyrimus, kurie reprezentatyviai atspindėtų vartotojų nuomonę, ir nustatyti mechanizmą, kaip turėtų būti sukuriama šios vartotojų nuomonės grįžtamasis ryšys, t. y. kaip užtikrinama, kad ji turėtų įtakos sprendimų priėmimui, pvz., kokios paslaugos turėtų būti pirmiausia perkeliamos į elektroninę erdvę, kokios paslaugos turėtų būti tobulinamos ir kaip, kt. Vykdydami vartotojų pasitenkinimo tyrimus, gali būti vertinami tokie šį aspektą atspindintys rodikliai, kaip: kiek laiko sutaupo vartotojui naudojimas elektronine paslauga, lyginant su tradicine paslauga; ar ji yra patogi vartotojui; kokius dar privalumus, lyginant su tradicine paslauga, akcentuoja vartotojai; ar jie ketina ir ateityje naudotis elektronine paslauga, jei ne – kodėl, ir t. t.

IV. KAIP VERTINAMI „GYVENIMO ĮVYKIAI“?

1. VERSLO ĮMONĖS „GYVENIMO ĮVYKIS“: ĮMONĖS STEIGIMAS

Lyginamojoje studijoje nagrinėjamas įmonės steigimo „gyvenimo įvykis“, norint įvertinti, koku mastu elektroninių sprendimų panaudojimas mažina biurokratinę našą verslui.

Aštuonios iš dvidešimties pagrindinių paslaugų susijusios su verslo įmonėmis, kelios iš jų tiesiogiai susijusios su įmonės steigimo „gyvenimo įvykiu“. Tyrimo metu vertinamas dvidešimt vienas proceso veiksmas, kuris apima paslaugas, susijusias su valdžios institucijų nustatytų taisyklių vykdymu steigiant įmonę (pavyzdžiui, kai reikia gauti PVM mokesčio numerį arba registruoti įmonę). Vertinama, ar kiekvieną įmonės įsteigimui reikalingą veiksmą įmanoma atlikti internetu arba internetu specialiaje „įmonės veiklos pradžios“ portale, ar internetu bent jau suteikiama reikalinga pradinė informacija (pvz., specialiaje portale). Be to, siekiant nustatyti teikiamos informacijos kokybę ir tai, ar dėmesys skiriamas tik reguliavimo institucijų reikalavimams, ar ir kitiems verslo bendruomenės poreikiams, atliekama kiekvieno susijusio portalo ekspertizė.

Įmonės steigimo „gyvenimo įvykis“, t. y. registracijos eiga, suskirstytas į dvi fazes (iki registravimo ir paties registravimo) ir aštuonias procesų grupes:

1.1. Fazė iki registravimo:

- Kvalifikacijos pagrindimas
- Administraciniai reikalavimai

1.2. Registravimo fazė:

- Pagrindinis registravimas
- Registracijos patvirtinimas
- Narystės
- Su mokesčiais susiję klausimai
- Su draudimu susiję klausimai
- Skelbimas

Toliau pateikiamas aštuonių procesų grupių detalizavimas:

1.1.	Fazė iki registravimo
1.1.1.	Kvalifikacijos pagrindimas
<p>Iš reikiamų institucijų gauti patvirtinimą dėl bendrųjų valdymo gebėjimų. Kai kuriose, tačiau ne visose Europos šalyse iš įmonę steigiančių verslininkų reikalaujama pateikti bendresnio pobūdžio valdymo gebėjimų įrodymų. Gali būti reikalaujama pateikti bendrųjų administravimo ir finansų valdymo ir (arba) apskaitos įgūdžių įrodymų.</p>	
<p>Iš reikiamų institucijų gauti patvirtinimą dėl tam tikros veiklos gebėjimų. Tam tikros veiklos įgūdžiai susiję su konkrečia profesija. Naudojantis šia paslauga, įrodoma (pavyzdžiui, pateikus diplomą), kad verslininkas geba ir yra apmokytas verstis tam tikra veikla.</p>	
1.1.2.	Administraciniai reikalavimai
<p>Gauti pažymą apie mokesčių įsiskolinimų nebuvimą Naudojantis šia paslauga, gaunama pažyma, kuri įrodo, kad verslininkas sumokėjo visus mokesčius.</p>	
<p>Gauti charakteristiką Naudojantis šia paslauga, gaunama pažyma apie sąžiningą veiklą, kuri įrodo, kad verslininkas nebuvo baustas už neteisėtus veiksmus.</p>	
<p>Gauti pažymą apie socialinio draudimo įmokų įsiskolinimų nebuvimą Naudojantis šia paslauga, gaunama pažyma, kuri įrodo, kad verslininkas yra sumokėjęs visas socialinio draudimo įmokas.</p>	
<p>Gauti pažymą apie sveikatos draudimo įmokų įsiskolinimų nebuvimą Naudojantis šia paslauga, gaunama pažyma, kuri įrodo, kad verslininkas yra sumokėjęs visas privalomojo sveikatos draudimo įmokas.</p>	
<p>Gauti banko pažymą apie įmokėtas lėšas Naudojantis šia paslauga, gaunama pažyma, kuri įrodo, kad verslininkas įmokėjo įmonei įsteigti reikalingą pradinį kapitalą.</p>	
1.2.	Registravimo pofazės
1.2.1.	Pagrindinis registravimas
<p>Užpildyti tipinę registravimo dokumento formą Naudojantis šia paslauga, užpildoma bendroji įmonės registravimo forma.</p>	
<p>Įregistruoti įmonės pavadinimą Ši paslauga užtikrina, kad verslininkas gautų norimą įmonės pavadinimą.</p>	

Įregistruoti verslo buvimo vietą Naudojantis šia paslauga, įregistruojamas įmonės adresas.	
1.2.2.	Registracijos patvirtinimas
Įsiregistruoti komerciniame arba pirmosios instancijos teisme arba jam tapačioje įstaigoje Naudojantis šia paslauga, įsiregistruojama teismuose.	
Įsiregistruoti centrinės, regioninės valdžios, savivaldos įstaigose Naudojantis šia paslauga, įsiregistruojama valdžios įstaigose (visų lygių: ministerijose, savivaldybėse ir t. t.).	
Įsiregistruoti veiklos (amatų) registre Naudojantis šia paslauga, įsiregistruojama viešuosiuose registruose.	
1.2.3.	Narystė
Įsiregistruoti veiklos asociacijoje (prekybos rūmuose) Naudojantis šia paslauga, įsiregistruojama prekybos, komercijos ir (arba) pramonės rūmuose.	
1.2.4.	Su mokesčiais susiję klausimai
Gauti mokesčių mokėtojo kortelę (numerį) Naudojantis šia paslauga, gaunami mokesčių mokėtojų registracijos numeriai.	
Gauti PVM mokėtojo numerį Naudojantis šia paslauga, gaunami PVM mokėtojo numeriai.	
1.2.5.	Su draudimu susiję klausimai
Įsiregistruoti socialinio draudimo įstaigoje Naudojantis šia paslauga, registruojamasi socialinio draudimo įstaigoje.	
Įsiregistruoti privalomojo pensinio draudimo įmokų mokėtoju Naudojantis šia paslauga, registruojamasi privalomajam pensiniam draudimui.	
Įsiregistruoti privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėtoju Naudojantis šia paslauga, registruojamasi privalomajam sveikatos draudimui.	
Įsiregistruoti privalomajam civilinės atsakomybės draudimui Naudojantis šia paslauga, tampama privalomojo civilinės atsakomybės draudimo, pvz., darbdavio civilinės atsakomybės draudimo, įmokų mokėtoju.	
1.2.6.	Skelbimas
Paskelbti registraciją oficialiame leidinyje arba jam tapačiame leidinyje Ši paslauga Europos Sąjungos šalyse paprastai būna automatizuota. Naudojantis ja, informacija apie įsteigtą naują įmonę skelbiama oficialiame leidinyje.	

2. PILIEČIŲ „GYVENIMO ĮVYKIS“: DARBO NETEKIMAS IR SURADIMAS

Lyginamojoje studijoje taip pat nagrinėjamas darbo netekimo ir suradimo „gyvenimo įvykis“, vertinant, kiek yra tinkamos administracinės procedūros ir interneto paslaugos, kurios skirtos palaikyti netekusių darbo ir padėti grąžinti juos į darbo rinką.

Dvylika iš dvidešimties pagrindinių paslaugų yra susijusios su piliečiais, dvi iš jų – darbo paieška ir bedarbio pašalpos – susijusios su gyvenimo įvykiu – darbo netekimas ir suradimas. Tyrimo metu analizuojami dvidešimt septyni proceso veiksmai, sudarantys darbo netekimo ir radimo procedūrą. Šis „gyvenimo įvykis“ suskirstytas į dvi grupes – pagrindinės ir išplėstinės valdžios institucijų paslaugos – ir septynis pogrupius:

2.1. Pagrindinės valdžios institucijų teikiamos paslaugos

- *Neatidėliotinos priemonės bedarbiams*
- *Darbo paieška*
- *Išmokos ir pašalpos*
- *Mokesčių grąžinimas*

2.2. Išplėstinės valdžios institucijų teikiamos paslaugos

- *Mokymai*
- *Socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos*
- *Darbo suradimas užsienyje*

Toliau pateikiamas septynių procesų grupių detalizavimas:

2.1.	Pagrindinės valdžios institucijų teikiamos paslaugos
2.1.1.	Neatidėliotinos priemonės bedarbiams
Įsiregistruoti bedarbiu	
Įsiregistruoti bedarbio pašalpų gavėju	
Susipažinimas su personalizuota informacija T. y. informacija, kokias išmokas ir kiek laiko ieškantysis darbo turi teisę gauti.	
2.1.2.	Darbo paieška
Gauti informacijos apie darbo rinką T. y. gauti informacijos apie laisvas darbo vietas ir (arba) reikalingus įgūdžius.	

Gauti informacijos apie įdarbinimo renginius	
Gauti valstybės pareigūno pagalbą	
Darbo paieška T. y. laisvų darbo vietų paieška duomenų bazėse.	
Gauti pranešimus apie laisvas darbo vietas T. y. automatiškai gauti darbo pasiūlymus, atitinkančius ieškančiojo darbo profilį.	
Sukurti asmeninę erdvę T. y. registruotis ir susikurti „savo profilį“.	
Parengti ir (arba) atsiųsti gyvenimo aprašymą (CV)	
2.1.3.	Kreiptis dėl papildomų išmokų ir pašalpų
Sužinoti, kokias išmokas turi teisę gauti ieškantysis darbo T. y. turėti galimybę susipažinti su išmokų, kurias turi teisę gauti ieškantysis darbo, sąrašu.	
Sužinoti, kokių dokumentų reikia kreipiantis dėl išmokų T. y. turėti galimybę susipažinti su išmokoms gauti reikalingų dokumentų sąrašu.	
Užtikrinti medicininio draudimo sąsą	
Užtikrinti pensinio draudimo įmokų sąsą	
Gauti finansinę paramą tampant savarankiškai dirbančiu asmeniu	
Gauti finansinę paramą dėl įmokų į nemokumo fondus (taikoma ieškantiesiems darbo, kurie dirbo savarankiškai ir kurių buvusi įmonė bankrutavo).	
Įvertinti prašymus dėl socialinės rūpybos T. y. imtis veiksmų, jeigu ieškantysis darbo mano, kad jam neteisingai atsisakyta mokėti socialinės rūpybos išmokas.	
2.1.4.	Mokesčių grąžinimas
Susigrąžinti mokesčius arba gauti kitas su mokesčiais susijusias išmokas	
2.2.	Išplėstinės valdžios institucijų paslaugos
2.2.1.	Dalyvauti mokymo programose
Registruotis į mokymo ir šviečiamąsias programas Tai susiję su konkrečiais techniniais įgūdžiais, kompetencija, gebėjimais.	
Registruotis profesinei (karjeros) konsultacijai gauti Tai susiję su „minkštaisiais“ įgūdžiais (kompetencija), pavyzdžiui, laiko valdymu, prisistatymo gebėjimais, bendravimu, CV rengimu, dokumentų pateikimu ir pokalbiu dėl darbo.	

2.2.2.	Socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos
Konsultacijos dėl būsto Gali būti konsultuojama, pavyzdžiui, dėl nuomos mokesčio kompensavimo, socialinio būsto, pateikiami būsto susivienijimų kontaktiniai duomenys, teisinės konsultacijos ir t. t.	
Konsultavimo dėl skolų paslaugos	
Sveikatinimo programos Tai gali būti sveikatos patikrinimai, sveikatos ir sveikatingumo programos ir t. t.	
Konsultavimas dėl invalidumo, ligos, profesinių traumų	
2.2.3.	Darbo suradimas užsienyje
Prasitęsti arba gauti naują pasą	
Kreiptis dėl darbo užsienyje	
Gauti ambasadų kontaktinius duomenis	

Kiekvienos iš pagrindinių paslaugų atveju vertinama, ar paslauga yra:

- ✦ privaloma verslininkui, pageidaujantiems įsteigti individualią įmonę (šis kriterijus taikomas tik verslo organizacijos „gyvenimo įvykiui“), ar aktuali (t. y. turi pridėtinę vertę) ieškantiesiems darbo (šis kriterijus taikomas tik piliečių „gyvenimo įvykiui“);
- ✦ pasiekama internetu informacijos lygiu: t. y. ar informacija apie paslaugą pasiekama internetu (tekstinis aprašymas interneto svetainėje, pvz., aprašoma, kaip gauti mokesčių mokėtojo numerį, arba informuojama, kaip registruotis darbo ieškančiu asmeniu);
- ✦ pasiekama internetu paslaugos lygiu: t. y. ar galima kreiptis dėl paslaugos ir ją gauti internetu (pvz., interneto svetainė, kuri verslininkui suteikia galimybę kreiptis dėl mokesčių mokėtojo numerio ir jį gauti internetu, arba interneto svetainė, kurioje galima tiesiog registruotis darbo ieškančiu asmeniu);
- ✦ pasiekama portale, t. y. paslauga pasiekama specialiaje įmonių steigimo arba įdarbinimo portale;
- ✦ automatizuota, t. y. paslauga suteikiama automatiškai, pareiškėjui jos prašyti nereikia (pvz., valdžios institucija automatiškai paskelbia apie registraciją oficialiame leidinyje, verslininkui dėl to kreiptis nereikia);
- ✦ pasiekama per privatųjį sektorį (t. y. ne valdžios instituciją), pvz., įdėto pradinio kapitalo patvirtinimas, kurį paprastai išduoda bankai, arba ieškantiesiems darbo skirti mokomieji kursai, kuriuos kai kuriose valstybėse narėse rengia privataus sektoriaus įmonės.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KŪRĖJAMS:

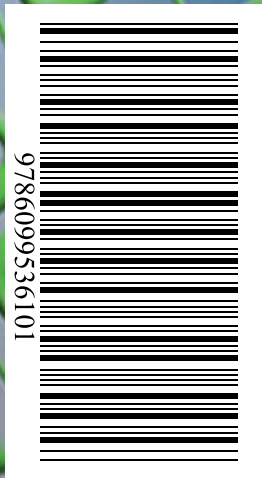
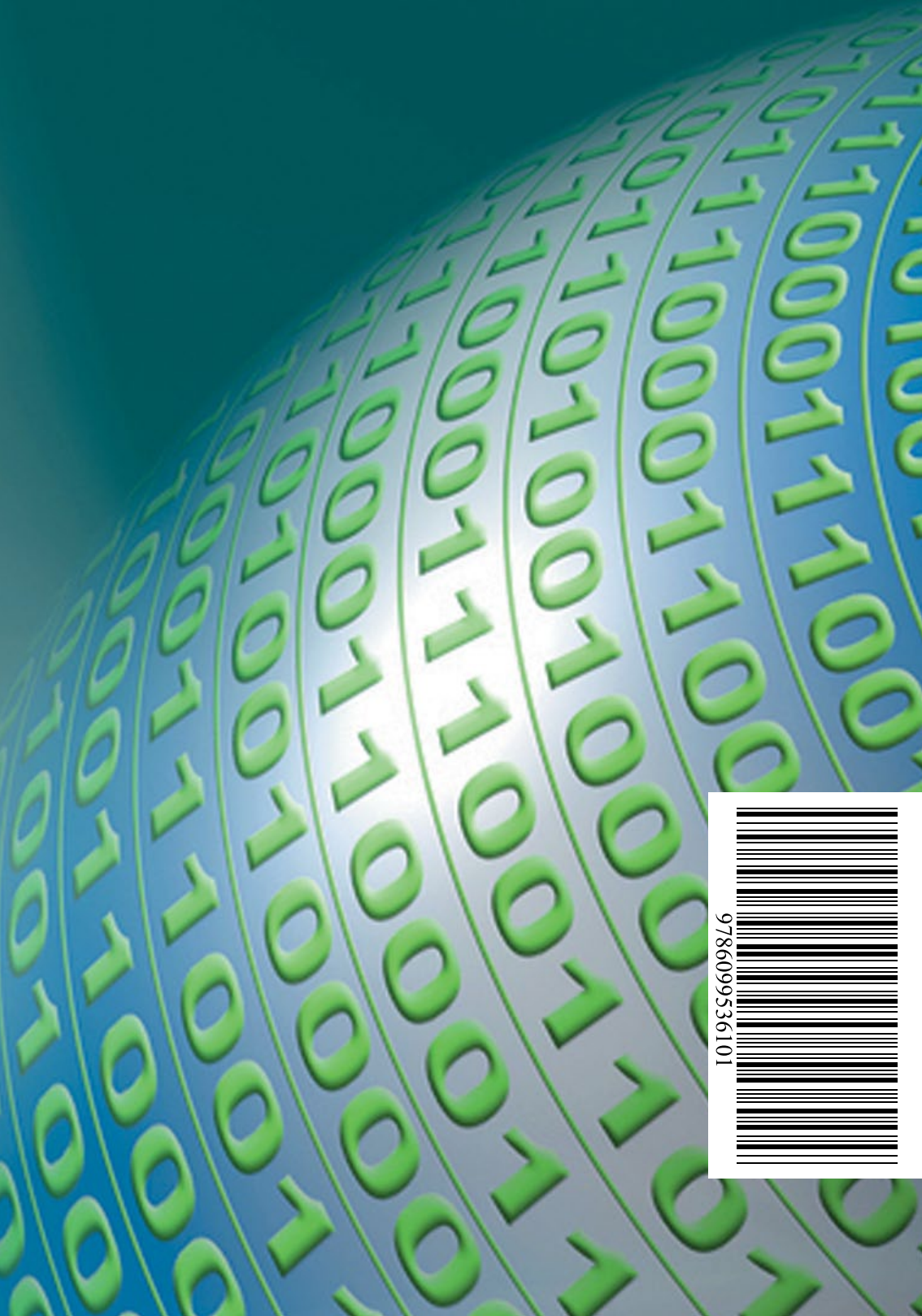
1. Įmonės steigimo „gyvenimo įvykių“ sudaro aštuonios procesų grupės: kvalifikacijos pagrindimas ir administraciniai reikalavimai (fazė iki registravimo) ir pagrindinis registravimas, registracijos patvirtinimas, narystės, su mokesčiais susiję klausimai, su draudimu susiję klausimai, paskelbimas (registravimo fazė). Darbo netekimo ir suradimo „gyvenimo įvykių“ sudaro septynios procesų grupės: neatidėliotinos priemonės bedarbiams, darbo paieška, išmokos ir pašalpos (pagrindinės valdžios institucijų teikiamos paslaugos) ir mokymai, socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos, darbo suradimas užsienyje ir mokesčių grąžinimas (išplėstinės valdžios institucijų teikiamos paslaugos). Svarbu, kad už atitinkamas sritis atsakingos institucijos, kuriančios elektronines paslaugas, užtikrintų kompleksinę šių procesų perkėlimą į elektroninę erdvę ir patogų šių elektroninių paslaugų teikimą galutiniams vartotojams.

2. Tai tik dviejų galimų gyvenimo įvykių pavyzdžiai. Tokių „gyvenimo įvykių“, apimančių daugumą tarpusavyje tiesiogiai susijusių procesų ir juos atitinkančių elektroninių paslaugų, yra daug ir įvairių. Todėl paslaugas teikiančios institucijos, kurdamos naujas ir tobulindamos esamas elektronines paslaugas, turi siekti užtikrinti jų suderinamumą, t. y. planuoti ir vykdyti tokius projektus, kurie apimtų vientiso ir kompleksiško proceso perkėlimą į elektroninę erdvę, sukuriant tarpusavyje susijusių elektroninių paslaugų grupę, o ne atskirų, pavienių elektroninių paslaugų kūrimą. Kadangi tokių „gyvenimo įvykių“ atitinkančių elektroninių paslaugų kompleksų kūrimas paprastai susijęs su skirtingų institucijų kompetencija, labai svarbus aspektas – būtinybė užtikrinti skirtingų žinybų suinteresuotumą ir sėkmingą bendradarbiavimą, įgyvendinant integruotų elektroninių paslaugų sprendimų projektus. Taip pat svarbu, kad kuriamos elektroninės paslaugos būtų kuo aukštesnio perkėlimo į internetą brandos lygio, t. y. visiškai pasiekiamos internetu ir kiek įmanoma – personalizuotos (t. y. suteikiamos automatiškai, be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi).

Papildomi informacijos šaltiniai

Metodinėse rekomendacijose panaudota medžiaga, detalai pateikiama šiuose leidiniuose:

1. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement | December 2010, Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi, for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media; http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747.
2. Method paper 2010: Preparing the 9th Benchmark Measurement | June 2010, PREPARED BY: CAPGEMINI, RAND EUROPE, IDC, SOGETI AND DTI, FOR: EUROPEAN COMMISSION, DIRECTORATE GENERAL FOR INFORMATION SOCIETY AND MEDIA; http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_Benchmarking_Method_paper_2010.pdf.



9786099536101