

11 PRIEDAS.

METODINĖS REKOMENDACIJOS DĖL SKIRTINGO TIPO EL. PASLAUGŲ VERTINIMO

1.1 Metodinių rekomendacijų pareiškėjams bei vertintojams paskirtis

Metodinių rekomendacijų pareiškėjams paskirtis:

- ▶ Padėti institucijai įsivertinti esamą bei būsimą (įgyvendinus projektą) paslaugos kokybės lygį pagal nustatytus el. paslaugų vertinimo kriterijus.
- ▶ Pateikti instrukcijas, kaip turi būti:
 - ▶ Nustatomas paslaugos tipas;
 - ▶ Apskaičiuojamos esamos ir būsimos (planuojamos) vertinimo kriterijų reikšmės.
- ▶ Metodinės rekomendacijos pareiškėjams yra skirtos tiek kuriančioms naujas el. paslaugas, tiek modernizuojančioms jau egzistuojančias el. paslaugas institucijoms.

Metodinių rekomendacijų vertintojams paskirtis:

- ▶ Padėti el. paslaugų kūrimo / modernizavimo projektų paraiškų vertintojams nustatyti, ar pareiškėjas tinkamai įsivertino kuriamos / modernizuojamos paslaugos:
 - ▶ Vienetą;
 - ▶ Tipą;
 - ▶ Esamą bei būsimą (planuojamą) el. paslaugų kokybės lygį pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų.
- ▶ Padėti įvertinti, ar planuojamas paslaugos kokybės lygis pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų atitinka pažangioms el. paslaugoms nustatytą siektiną kokybės lygį.
- ▶ Papildomai rekomendacijose vertintojams pateikiamos įžvalgos, padedančios nustatyti investavimo į konkrečios paslaugos kūrimą tikslumą ir lėšų pagrįstumą.

Metodinės rekomendacijos pareiškėjams bei vertintojams taip pat apima rekomendacijas dėl skirtingų tipų el. paslaugų vertinimo. Šių rekomendacijų tikslas – nustatyti minimalias būtinas bei maksimalias siektinas vertinimo kriterijų reikšmes kiekvienam iš paslaugų tipų, taip įgalinant objektyvesnį el. paslaugų vertinimą atsižvelgiant į paslaugos specifiką.

1.2 Siektinos vertinimo kriterijų reikšmės pagal paslaugos tipą

Pagal El. paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelyje nustatytus galimus el. paslaugų tipus bei el. paslaugų vertinimo kriterijus ir jų reikšmių skales buvo parengtas minimalių būtinų ir maksimalių siektinų vertinimo kriterijų reikšmių pagal paslaugos tipą sąrašas. Minimalios būtinos bei maksimalios siektinos reikšmės buvo nustatytos atsižvelgiant į konkrečiam tipui būdingas paslaugos savybes, tipui priklausančių el. paslaugų specifiką. Pažymėtina, kad vykdant el. paslaugų vertinimo modelio testavimą, buvo atliktas ir siektinų vertinimo kriterijų reikšmių pagal skirtingus paslaugų tipus testavimas.

Minimalios būtinos bei maksimalios siektinos vertinimo kriterijų reikšmės pagal tipą yra naudojamos siektinai el. paslaugos kokybei (pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų) nustatyti bei įvertinti, kiek esama ir būsima (pareiškėjo planuojama) el. paslaugos kokybė atitinka siekiamą. Šios reikšmės taip pat padeda identifikuoti paslaugų tobulinimo kryptis, nustačius vertinimo kriterijus, kuriems atotrūkis tarp esamos ir siektinos reikšmės yra didžiausias.

Detalus minimalių būtinų bei maksimalių siektinų vertinimo kriterijų reikšmių pagal kiekvieną paslaugos tipą aprašymas pateikiamas 12 priede **Klauda! Nerastas nuorodos šaltinis.**

Minimalios būtinos ir maksimalios siektinos tam tikrų vertinimo kriterijų (pvz., El. paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičius) reikšmės gali priklausyti ne tik nuo paslaugos tipo, bet ir nuo paslaugos teikimo proceso ypatybių, kurių paslaugos tipas neatspindi (kadangi paslaugos yra klasifikuojamos pagal rezultato tipą). Tokiems atvejams identifikuoti yra naudojami papildomi klausimai, padedantys nustatyti, ar paslaugai būdinga savybė,

keičianti vertinimo kriterijaus siektiną reikšmę. Šie papildomi klausimai yra įtraukti į pareiškėjams skirtą klausimyną (žr. skyrių „1.3 Rekomendacijos pareiškėjams“).

1.3 Rekomendacijos pareiškėjams

Metodinės rekomendacijos pareiškėjams apima:

- ▶ Rekomendacijas dėl el. paslaugų vertinimo kriterijų taikymo siekiant įvertinti esamą bei būsimą el. paslaugos kokybės lygį (pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų).
- ▶ Pareiškėjams skirtą kontrolinį klausimyną, kuris padeda nustatyti:
 - ▶ vertinamos paslaugos tipą;
 - ▶ esamą vertinamos paslaugos kokybės lygį (pagal kiekvieną vertinimo kriterijų);
 - ▶ būsimą vertinamos paslaugos kokybės lygį (pagal kiekvieną vertinimo kriterijų).

Pažymėtina, kad parengtas kontrolinis klausimynas buvo papildomai automatizuotas siekiant supaprastinti jo pildymą.

Užpildžius automatizuotą klausimyną, gaunamas kuriamos / modernizuojamos el. paslaugos vertinimo rezultatas, kuris leidžia nustatyti:

- ▶ Ar yra poreikis modernizuoti el. paslaugą (t.y. ar esama el. paslaugos kokybė dar neatitinka pažangioms el. paslaugoms siektinos).
- ▶ Ar sukurta / modernizuota el. paslauga bus pažangi el. paslauga (t.y. ar būsima el. paslaugos kokybė atitiks pažangioms el. paslaugoms siektiną).
- ▶ Kokios yra el. paslaugos tobulinimo / vystymo kryptys.

Detalios rekomendacijos (instrukcijos) pareiškėjams bei automatizuotas klausimynas pateikiamas 13 priede **Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis.**

1.4 Rekomendacijos vertintojams

Tikslinga numatyti, kad viena iš 2014-2020 m. ES struktūrine parama finansuojamų projektų vertinimo sudėtinių dalių būtų pareiškėjo esamų ir (arba) numatomų kurti elektroninių paslaugų vertinimas, naudojantis Modeliu. El. paslaugų vertinimą vertintojams turėtų pateikti pareiškėjas - 2014-2020 m. ES struktūrinės paramos besikreipianti institucija, numatanti kurti ir (arba) modernizuoti el. paslaugas.

Rekomendacijų vertintojams tikslas - padėti vertintojams nustatyti, ar pareiškėjo pateikta el. paslaugos vertinimo informacija yra teisinga, ar pagrįstai yra planuojama el. paslaugos kūrimo apimtis, ar prašymas skirti finansavimą yra pagrįstas.

Svarbu! Elektroninių paslaugų vertinimas, naudojantis Modeliu, turėtų būti viena iš sudėtinių 2014-2020 m. ES struktūrine parama finansuojamų projektų vertinimo dalių, todėl pilnas el. paslaugos kūrimo apimtį ir lėšų poreikio įvertinimas galimas įvertinus visą pareiškėjo pateiktą informaciją.

Rekomendacijos vertintojams padės nustatyti:

1. Ar teisingai nustatytas paslaugos vienetas, atsižvelgiant į El. paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelyje pateikiamą el. paslaugos apibrėžimą¹, t.y. ar pareiškėjas pateikė paslaugos, o ne paslaugos proceso dalies ar kelių paslaugų, vertinimą.
2. Ar teisingai nustatytas el. paslaugos tipas.
3. Ar teisingai įvertintas esamas bei planuojamas el. paslaugos kokybės lygis pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų.
4. Ar planuojamas paslaugos kokybės lygis atitinka nustatytą siektiną, t.y. ar pagrįstai siekiama tam tikro paslaugos kokybės lygio (siektinos vertinimo reikšmės nėra per didelės arba per žemos), ar pagrįstai yra planuojama el. paslaugos kūrimo apimtis ir lėšų poreikis.

Priklausomai nuo to, kokia bus nustatyta 2014-2020 m. ES struktūrine parama finansuojamų projektų paraiškų vertinimo ir atrankos tvarka, vertintojai apie nustatytus neatitikimus, klaidas ar kitas pastabas turėtų informuoti pareiškėjus, esant poreikiui prašyti pateikti pagrindžiančią ar papildomą informaciją ar imtis kitų veiksmų.

Rekomendacijų vertintojams dalys išskirtos vadovaujantis:

- ▶ El. paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modeliu, siekiant, kad vertintojams būtų pateikiamos rekomendacijos dėl kiekvienos pareiškėjo užpildytos el. paslaugos vertinimo dalies.
- ▶ Susitikimų su CPVA bei IVPK atstovais, metu aptartomis praktinėmis išvalgomis ir poreikiais dėl rekomendacijų. Susitikimų metu nustatytos praktinės išvalgos ir poreikiai:
 - ▶ Modelio paaiškinimas (galėtų būti panašus kaip pateikiamas pareiškėjams).
 - ▶ Instrukcijos su pavyzdžiais dėl pareiškėjo pateiktų duomenų patikrinimo („kad neliktų vietos interpretacijai“).
 - ▶ Rekomendacijos, kaip objektyviai įvertinti reikalingą pasiekti vertinimo kriterijaus reikšmę konkrečiai paslaugai.
 - ▶ El. paslaugos įvertinimo patikros lapas vertintojams, kuriame galima žymėti pagal vertinimo instrukcijas įvertintus aspektus.

¹ 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.

- ▶ Papildomai susitikimo su CPVA metu iškeltas poreikis, kad šios rekomendacijos būtų integrali 2014-2020 m. ES struktūrinė parama finansuojamų projektų vertinimo dalis (t.y. kad nebūtų sukurta keletas skirtingų įrankių vertintojams).
- ▶ Ankstesniame finansavimo periode naudotomis rekomendacijomis vertintojams, siekiant pateikti būtiną vertinimui informaciją: vertinamą objektą, paaiškinimą, kaip atlikti vertinimą.

Skyriuose žemiau detalizuojamos rekomendacijos vertintojams pagal kiekvieną iš šių dalių:

1. Vertinimas, ar teisingai nustatytas paslaugos vienetas.
2. Vertinimas, ar teisingai nustatytas paslaugos tipas.
3. Vertinimas, ar teisingai nustatytas esamas bei būsimas paslaugos kokybės lygis.
4. Vertinimas, ar būsimas paslaugos kokybės lygis atitinka siektiną.

Kiekvienoje dalyje pateikiama:

1. Vertinimo objektas.
2. Rekomendacijos vertintojams, apimančios:
 - a. galimas pareiškėjo klaidas;
 - b. instrukcijas, kaip įvertinti, ar pareiškėjas pateikė teisingą informaciją;
 - c. rekomendacijas dėl galimų veiksmų, jei vertintojas nustato neatitikimus, klaidas ar kitas pastabas pareiškėjo pateiktame el. paslaugos vertinime;
 - d. pavyzdžius.

1.4.1 Vertinimas, ar teisingai nustatytas paslaugos vienetas

1. Vertinimo objektas

Vertinimo objektas - ar tinkamai apibrėžtas vertinamos paslaugos vienetas. Būtina įsitikinti, ar pareiškėjas įvertino **viena** paslaugą. Nuo to priklauso, ar pateikti objektyvūs bei leidžiantys paslaugas palyginti tarpusavyje vertinimai.

2. Galimos pareiškėjo klaidos:

- ▶ Pareiškėjas įvertino paslaugos proceso dalį, pvz., paslaugos inicijavimo formos pateikimą, paslaugos rezultato išdavimą.
- ▶ Pareiškėjas įvertino kelias paslaugas, pvz., licencijos išdavimą, pratęsimą ir nutraukimą.

3. Kaip įvertinti, ar teisingai nustatytas paslaugos vienetas

El. paslauga apibrėžiama kaip – „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“.

Vadovaujantis el. paslaugos apibrėžimu reikia įvertinti:

- ▶ Ar vertinama paslauga apima visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo.
- ▶ Ar paslauga yra teikiama Lietuvos ir / arba užsienio valstybių fiziniams arba juridiniams asmenims.
- ▶ Ar paslauga gali būti suteikta nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais IRT kanalais ir priemonėmis.

Jei visos aukščiau nurodytos sąlygos yra išpildytos, vertinamos el. paslaugos vienetas yra apibrėžtas tinkamai.

Informacijos šaltiniai:

- ▶ Pareiškėjo nurodytas paslaugos pavadinimas.
- ▶ Klausimyno 1-ajame klausime pareiškėjo nurodytos paslaugos proceso dalys.

Pavyzdžiai, kai tikėtinas neteisingas paslaugos vieneto įvertinimas:

- Jei paslaugos pavadinime yra nurodomi skirtingi paslaugos gavėjo galimi gauti rezultatai – leidimas, leidimo pratęsimas, leidimo nutraukimas ir pan.
- Jei paslaugos pavadinime yra nurodyta paslaugų grupė, pvz., su žemės ūkio transporto priemonių registravimu ir technine apžiūra susijusios paslaugos ir pan..
- Jei paslaugos pavadinime yra nurodyta paslaugos proceso dalis, pvz., prašymo dėl pažymos išdavimo pateikimas.
- Jei pareiškėjas pateikė paslaugos, kuria siekiama patenkinti galutinį naudotojo tikslą pagal gyvenimo įvykį, vertinimą. Tuo atveju, kai pareiškėjas kuria sudėtinę el. paslaugą, el. paslaugos vertinimas turi būti atliekamas kiekvienai sudėtinę paslaugą sudarančiai el. paslaugai.

4. Rekomendacijos dėl galimų veiksmų nustačius neatitikimus

Jei paslaugos vienetas yra nustatytas neteisingai, vertintojui rekomenduojama grąžinti el. paslaugos vertinimą pareiškėjui, pateikiant pastabas ir pasiūlymus dėl teisingo el. paslaugos vieneto nustatymo ir prašant pateikti patikslintą el. paslaugos vertinimą.

1.4.2 Vertinimas, ar teisingai nustatytas paslaugos tipas

1. Vertinimo objektas

Vertinimo objektas - pareiškėjo nurodytas paslaugos tipas. Būtina įsitikinti, kad pareiškėjas tinkamai nurodė vertinamos paslaugos tipą. Nuo to priklauso, ar vertinime pateiktos teisingos siektinos reikšmės dėl el. paslaugos kokybės.

2. Galimos pareiškėjo klaidos:

- ▶ Pareiškėjas neteisingai nustatė vertinamos paslaugos tipą.

3. Kaip įvertinti, ar teisingai nustatytas paslaugos tipas

El. paslaugų tipai, priskyrimo tipui kriterijai ir konkrečių paslaugų, kurios priskirtinos tipui, pavyzdžiai yra nurodyti el. paslaugų tipizavimo modelyje. Vadovaujantis šiuo modeliu, reikia nustatyti, ar paslaugai priskirtas teisingas tipas.

Paslaugos tipas taip pat gali būti nustatomas pareiškėjams skirto klausimyno, pateikiamo šio dokumento 13 priede **Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis.**“, pagalba.

Informacijos šaltiniai:

- ▶ Pareiškėjo nurodytas paslaugos tipas.
- ▶ Pareiškėjo nurodytas paslaugos pavadinimas.
- ▶ Viešai prieinamas paslaugos aprašymas.

Pavyzdžiai, kai tikėtinas neteisingas paslaugos tipo įvertinimas:

- Jei paslaugos pavadinime yra įvardinami rezultatai, kurie tipiška nėra siejami su nurodytu paslaugos tipu, pvz., paslaugos pavadinimas yra „Licencijos išdavimas“, nurodytas paslaugos tipas – „Išrašas / pažyma / kiti dokumentai, patvirtinantys originalius duomenis, dokumentus, įrašus“. Teisingas tipas – „Teisė (registravimas registruose, licencijos ir leidimai)“.

4. Rekomendacijos dėl galimų veiksmų nustačius neatitikimus

Jei paslaugos tipas yra nustatytas neteisingai, vertintojui rekomenduojama grąžinti el. paslaugos vertinimą pareiškėjui, pateikiant pastabas ir pasiūlymus dėl teisingo el. paslaugos tipo nustatymo ir prašant pateikti patikslintą el. paslaugos vertinimą.

1.4.3 Vertinimas, ar teisingai nustatytas esamas bei būsimas paslaugos kokybės lygis

1. Vertinimo objektas

Vertinimo objektas – pareiškėjo nurodytas esamas ir planuojamas paslaugos kokybės lygis pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų. Būtina įsitikinti, kad pareiškėjas objektyviai nurodė esamą ir būsimą situaciją. Nuo to priklauso, ar vertintojas turės objektyvų pagrindą nustatant, ar pagrįstai yra planuojama el. paslaugos kūrimo apimtis ir lėšų poreikis.

2. Galimos pareiškėjo klaidos:

- ▶ Neteisingai nustatyti paslaugai aktualūs reikalavimai.
- ▶ Neteisingai įvertintas esamas paslaugos kokybės lygis pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų.
- ▶ Nustatytas būsimas kokybės lygis pagal kiekvieną iš vertinamų kriterijų neatitinka pažangioms paslaugoms siektino kokybės lygio.

3. Kaip įvertinti, ar teisingai nustatytas esamas bei būsimas paslaugos kokybės lygis

Paslaugų esamo bei būsimos kokybės lygio vertinimo kriterijai yra apibrėžti el. paslaugų vertinimo modelyje (žr. skyrių „1.3 Rekomendacijos pareiškėjams“).

Rekomendacijos dėl pareiškėjo nustatyto esamo bei būsimos paslaugos kokybės lygio įvertinimo pateikiamos žemiau esančioje lentelėje. Šios rekomendacijos apima:

- ▶ Instrukcijas dėl pareiškėjo nustatytų reikšmių teisingumo patikrinimo².
- ▶ Papildomos informacijos, kurios vertintojas gali prašyti pareiškėjo, jei neįmanoma tiksliai įvertinti, ar vertinimo kriterijų reikšmės nustatytos teisingai, sąrašą.
- ▶ Papildomas pastabas vertintojams, į ką reikėtų atkreipti dėmesį vertinant, ar pagrįstai yra planuojama el. paslaugos kūrimo apimtis ir lėšų poreikis.

Informacijos šaltiniai:

- ▶ Pareiškėjo pateiktas užpildytas el. paslaugos vertinimo klausimynas;
 - ▶ Pareiškėjo pateiktas el. paslaugos vertinimo rezultatas.
-

1 lentelė. Rekomendacijos vertintojams dėl esamo ir būsimos paslaugos kokybės lygio nustatymo

Nr.	Vertinimo kriterijus	Instrukcijos dėl nustatytos reikšmės patikrinimo	Papildoma informacija	Papildomos pastabos vertintojams
1	2	3	4	5
	Automatinis paslaugos proceso vykdymas	<ul style="list-style-type: none"> • Siekiant nustatyti, ar teisingai pažymėtos paslaugą sudarančios sudėtinės dalys, turi būti peržiūrėtas paslaugos aprašymas (viešai prieinamas). • Jeigu pagal viešai prieinamą paslaugos aprašymą neįmanoma nustatyti paslaugą sudarančių dalių, pareiškėjas turi pateikti detalią el. paslaugos proceso schemą ir aprašymą. • Siekiant nustatyti, ar teisingai įvertintas esamas procesų automatizavimo lygis, turi būti peržiūrėtas paslaugos aprašymas, jei reikalinga (pvz., neįmanoma nustatyti pagal paslaugos aprašymą) – ištestuotas paslaugos teikimo procesas (jau sukurtoms el. paslaugoms). • Jeigu pagal viešai prieinamą paslaugos aprašymą neįmanoma nustatyti esamo paslaugos procesų automatizavimo lygio, pareiškėjas turi pateikti detalią el. paslaugos proceso schemą ir aprašymą. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos aprašymas • Detali paslaugos proceso schema ir aprašymas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jei dalį paslaugą sudarančių operacijų sukūrus / modernizavus el. paslaugą numatyta vykdyti ne elektroniniu / automatinio būdu, pareiškėjas turi pateikti paaiškinimą. • Vertintojas turi įvertinti, ar pateiktos priemonės yra pagrįstos, ar tikrai nėra galimybės nurodytų paslaugos operacijų vykdyti elektroniniu arba automatinio būdu (pvz., numačius papildomą funkcionalumą, panaudojant Bendro naudojimo IT sprendimus, optimizavus el. paslaugos procesus ar kt.). • Galimų priemonių, kurios yra pagrįstos, pavyzdžiai: <ul style="list-style-type: none"> • Sprendimui priimti reikalinga fizinė daikto patikra; • Rezultatas yra daiktas arba kilnojamas / nekilnojamas turtas.
	Automatinis paslaugos	<ul style="list-style-type: none"> • Siekiant nustatyti, ar teisingai nurodytas paslaugos teikimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos prašymo forma 	<ul style="list-style-type: none"> • Jei duomenys ir dokumentai, saugomi

Nr.	Vertinimo kriterijus	Instrukcijos dėl nustatytos reikšmės patikrinimo	Papildoma informacija	Papildomos pastabos vertintojams
1	2	3	4	5
	gavėjo ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas	<p>reikalingų duomenų ir dokumentų skaičius, turi būti peržiūrėta paslaugos prašymo forma bei paslaugos aprašymas, taip pat paslaugos teikimą reguliuojantys teisės aktai, kuriuose patvirtintas paslaugoje naudojamų duomenų sąrašas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeigu pagal viešai prieinamą paslaugos aprašymą neįmanoma nustatyti paslaugos teikimo metu reikalingų duomenų ir dokumentų skaičiaus, pareiškėjas turi pateikti detalią el. paslaugos proceso schemą ir aprašymą. • Turi būti įvertinta, ar visi nurodyti paslaugos teikime reikalingi duomenys ir dokumentai yra būtini norint suteikti paslaugos rezultatą. Nebūtinų duomenų ar dokumentų turi būti atsisakoma (o ne automatizuojamas jų surinkimas). • Siekiant nustatyti, ar teisingai nurodytas paslaugos teikime reikalingų duomenų ir dokumentų, kurie yra saugomi registruose / IS / kitose institucijose, skaičius, turi būti vadovaujamas patirtimi ir pagal poreikį Registrų ir informacinių sistemų registre (www.registrai.lt) pateikiama informacija. • Siekiant įvertinti, ar teisingai nurodytas šiuo metu automatiniu / elektroniniu būdu gaunamų duomenų / dokumentų skaičius (sukurtoms 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos aprašymas • Paslaugos teikimą reguliuojančių teisės aktų sąrašas • Detali paslaugos proceso schema ir aprašymas • El. paslaugą realizuojančios informacinės sistemos specifikacija (integracijų specifikacija) 	<p>registruose, nėra gaunami elektroniniu būdu, pareiškėjas turi pateikti paaiškinimą.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertintojas turi įvertinti, ar pateiktos priežastys yra pagrįstos, ar projekto metu negalėtų būti numatytos integracijos su registrais, kuriuose yra saugomi reikalingi duomenys ir dokumentai. • Galimų priežasčių, kurios yra pagrįstos, pavyzdžiai: <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos teikime reikalingi duomenys yra saugomi užsienio valstybių registruose; • Registras, kuriame saugomi reikalingi duomenys, nėra integruojamas dėl technologinių apribojimų (pvz., nepakankamas registro duomenų detalumas) ir nėra tikslinga šių apribojimų naikinti (pvz., dėl didelių sąnaudų ar labai mažos

Nr.	Vertinimo kriterijus	Instrukcijos dėl nustatytos reikšmės patikrinimo	Papildoma informacija	Papildomos pastabos vertintojams
1	2	3	4	5
		<p>el. paslaugoms), turi būti peržiūrėta pildymui pateikta el. paslaugos inicijavimo forma bei, pagal poreikį, el. paslaugą realizuojančios informacinės sistemos specifikacija (arba integracijų specifikacija).</p>		<p>paslaugų teikimo apimties);</p> <ul style="list-style-type: none"> Mažas (mažiau negu 100) paslaugos atvejų, kuriems reikalingi duomenys, skaičius per metus.
	<p>El. paslaugos įtraukimas į sudėtinę el. paslaugą</p>	<ul style="list-style-type: none"> Siekiant nustatyti, ar paslauga gali būti sudėtinės el. paslaugos dalis, turi būti peržiūrėtas sudėtinių el. paslaugų pagal gyvenimo ar verslo įvykius, kuriems gali būti kuriamos sudėtinės paslaugos, sąrašas, pateikiamas dokumente „Rekomendacijos dėl tolimesnės elektroninių paslaugų plėtros prioritetų“. Jei paslauga negali patekti nei į vieną iš nurodytų sudėtinių paslaugų pagal gyvenimo atvejį, tačiau pareiškėjas nurodė, kad paslauga gali būti sudėtinės el. paslaugos dalis, turi būti pateiktas paaiškinimas. 	<ul style="list-style-type: none"> IVPK patvirtintas sudėtinių el. paslaugų pagal gyvenimo ar verslo įvykius sąrašas 	-
	<p>El. paslaugos tinkamumas naudotojui</p>	<ul style="list-style-type: none"> Siekiant įvertinti, ar teisingai nurodytas paslaugai taikomų tinkamumo naudotojams reikalavimų sąrašas, turi būti peržiūrėtas paslaugos aprašymas, jeigu yra poreikis (pvz., neįmanoma nustatyti pagal paslaugos aprašymą) – ištestuotas paslaugos teikimo procesas (jau sukurtoms el. paslaugoms). Siekiant įvertinti šiuo metu realizuotų tinkamumo 	<ul style="list-style-type: none"> Paslaugos aprašymas Detali paslaugos proceso schema ir aprašymas Naudotojo sąsajos specifikacija Tinkamumo naudotojams testavimo 	<ul style="list-style-type: none"> Jei paslaugai konkretus tinkamumo naudotojams reikalavimas nėra taikomas, pareiškėjas turi pateikti paaiškinimą. Vertintojas turi įvertinti, ar pateiktos priežastys yra pagrįstos, ar tinkamumo naudotojams reikalavimai negalėtų

Nr.	Vertinimo kriterijus	Instrukcijos dėl nustatytos reikšmės patikrinimo	Papildoma informacija	Papildomos pastabos vertintojams
1	2	3	4	5
		<p>naudotojams reikalavimų skaičių (sukurtoms el. paslaugoms), esant poreikiui gali būti peržiūrėta naudotojo sąsajos specifikacija arba tinkamumo naudotojams testavimo ataskaita (jei buvo parengta).</p>	<p>ataskaita</p>	<p>būti realizuoti (pvz., optimizavus el. paslaugos procesus).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Galimų prižasčių pavyzdžiai: <ul style="list-style-type: none"> • Operacija, kuriai taikomas reikalavimas, nėra paslaugos dalis. • Paslauga inicijuojama nepildant prašymo formos.
	<p>El. paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičius</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Siekiant įvertinti, ar teisingai nurodytas esamas paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičius, turi būti peržiūrėtas paslaugos aprašymas, jei reikalinga (pvz., neįmanoma nustatyti pagal paslaugos aprašymą) – ištestuotas paslaugos teikimo procesas (esamoms el. paslaugoms). • Jeigu pagal paslaugos aprašymą neįmanoma nustatyti esamo paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičiaus, pareiškėjas turi pateikti detalią el. paslaugos proceso schemą ir aprašymą. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos aprašymas • Detali paslaugos proceso schema ir aprašymas 	<p>-</p>
	<p>Bendro naudojimo IT sprendimų (angl., Key Enablers) naudojimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Siekiant įvertinti, ar teisingai nurodyti paslaugos teikime reikalingi funkcionalumai, turi būti peržiūrėtas paslaugos aprašymas. • Jeigu pagal paslaugos aprašymą neįmanoma nustatyti paslaugos teikime reikalingų funkcionalumų, pareiškėjas turi 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos aprašymas • Detali paslaugos proceso schema ir aprašymas • El. paslaugas realizuojančios 	<ul style="list-style-type: none"> • Jei realizuojant paslaugoje reikalingus funkcionalumus, kuriems yra sukurti valstybės lygiu centralizuoti Bendro naudojimo sprendimai, šie sprendimai nėra naudojami, pareiškėjas

Nr.	Vertinimo kriterijus	Instrukcijos dėl nustatytos reikšmės patikrinimo	Papildoma informacija	Papildomos pastabos vertintojams
1	2	3	4	5
		<p>pateikti detalią el. paslaugos proceso schemą ir aprašymą.</p> <ul style="list-style-type: none"> Siekiant įvertinti, ar teisingai nurodyti dabar naudojami Bendro naudojimo IT sprendimai (jau sukurtoms el. paslaugoms), esant poreikiui gali būti peržiūrima el. paslaugas realizuojančios informacinės sistemos specifikacija. 	<p>informacinės sistemos specifikacija</p>	<p>turi pateikti paaiškinimą.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vertintojas turi įvertinti, ar pateiktas paaiškinimas yra pagrįstas, ar Bendro naudojimo IT sprendimo naudojimas nebūtų efektyvesnis kokybės ir kaštų atžvilgiu net jei pareiškėjas yra susikūręs ir naudoja savo Bendro naudojimo IT sprendimą. Turi būti vertinama ilgalaikėje perspektyvoje, pvz., įvertinant numatyto funkcionalumą realizuojančio sprendimo palaikymo ir atnaujinimo kaštus.
	<p>Paslaugos rezultato perkėlimo į el. erdvę branda</p>	<ul style="list-style-type: none"> Siekiant įvertinti, ar paslaugos rezultatas gali būti pateikiamas elektroniniu būdu, turi būti įvertinamas paslaugos tipas. Paslaugų tipai, kuriems paslaugos rezultatas pagal prigimtį negali būti elektroninis: <ul style="list-style-type: none"> Paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės / gautos finansinės išmokos; Paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamasis arba nekilnojamasis daiktas / turtas; 	<ul style="list-style-type: none"> Paslaugos aprašymas Detali paslaugos proceso schema ir aprašymas 	<p>-</p>

Nr.	Vertinimo kriterijus	Instrukcijos dėl nustatytos reikšmės patikrinimo	Papildoma informacija	Papildomos pastabos vertintojams
1	2	3	4	5
		<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija / žinios. • Siekiant įvertinti, ar teisingai nurodyta esama paslaugos rezultato perkėlimo į el. erdvę branda, turi būti peržiūrėtas paslaugos aprašymas. • Jeigu pagal viešai prieinamą paslaugos aprašymą neįmanoma nustatyti paslaugos rezultato perkėlimo į el. erdvę brandos, pareiškėjas turi pateikti detalią el. paslaugos proceso schemą ir aprašymą. 		

4. Rekomendacijos dėl galimų veiksmų nustačius neatitikimus

Jei paslaugos esamos bei būsimos vertinimo kriterijų reikšmės yra nustatytos neteisingai, vertintojui rekomenduojama grąžinti el. paslaugos vertinimą pareiškėjui, pateikiant pastabas ir pasiūlymus dėl teisingo el. paslaugos vertinimo kriterijų reikšmių nustatymo ir prašant pateikti patikslintą el. paslaugos vertinimą ar paprašant papildomos informacijos.

1.4.4 Vertinimas, ar būsimas paslaugos kokybės lygis atitinka siektiną

1. Vertinimo objektas

Vertinimo objektas - ar planuojamas (būsimas) el. paslaugos kokybės lygis pagal kiekvieną vertinimo kriterijų atitinka pažangioms el. paslaugoms nustatytą siektiną.

2. Galimos pareiškėjo klaidos:

- ▶ Numatytos būsimos vertinimo kriterijų reikšmės yra žemesnės nei nustatytos minimalios būtinos;
- ▶ Numatytos būsimos vertinimo kriterijų reikšmės neatitinka nustatytų maksimalių siektinų reikšmių.
- ▶ Numatytos būsimos vertinimo kriterijų reikšmės yra žemesnės nei esamos.

3. Kaip įvertinti, ar planuojamos reikšmės atitinka siektinas:

Vertintojas, vadovaudamasis nustatytomis siektinomis vertinimo kriterijų reikšmėmis pagal paslaugos tipą, kiekvienam iš vertinimo kriterijų turi patikrinti:

- ▶ Ar būsima vertinimo kriterijaus reikšmė yra didesnė arba lygi nei paslaugos tipui nustatyta minimali būtina reikšmė;
- ▶ Ar būsima vertinimo kriterijaus reikšmė atitinka paslaugos tipui nustatytą maksimalią siektiną reikšmę.

Jei abi aukščiau įvardintos sąlygos yra išpildytos visiems vertinimo kriterijams, kuriama / modernizuojama el. paslauga atitinka jai siektiną kokybės lygį.

Informacijos šaltiniai:

- ▶ Pareiškėjo pateiktas užpildytas el. paslaugos vertinimo klausimynas;
- ▶ Pareiškėjo pateiktas el. paslaugos vertinimo rezultatas.

4. Rekomendacijos dėl galimų veiksmų nustačius neatitikimus

Jei paslaugos būsimas kokybės lygis bent pagal vieną iš vertinimo kriterijų žemesnis nei minimalus būtinas arba aukštesnis nei maksimalus siektinas, vertintojui rekomenduojama grąžinti el. paslaugos vertinimą pareiškėjui, pateikiant pastabas ir pasiūlymus dėl teisingo būsimų el. paslaugos vertinimo kriterijų reikšmių nustatymo ir prašant pateikti patikslintą el. paslaugos vertinimą.