



PAGRINDINIŲ VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

Užsakovas:
*Informacinės visuomenės plėtros komitetas
prie Susisiekimo ministerijos*

Paslaugų teikėjas:
VšĮ Europos tarpdisciplininių tyrimų institutas

Vilnius, 2013

Turinys

1. Tyrimo tikslas.....	3
2. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimo rezultatai.....	5
2.1 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas	5
2.1.1 Gyventojams skirtų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas.....	6
2.1.2 Verslo subjektams skirtų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas.....	9
2.2 Visiškai interaktyvių pagrindinių elektroninių paslaugų procentas	11
2.3 Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, procentas	11
2.4 Gyvenimo įvykiams skirtų paslaugų perkėlimo į internetą procentas	15
2.5 Interneto svetainių (portalų), centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, orientacijos į vartotoją nustatymas.....	17
Išvados	18
Priedas. Tyrimo atlikimo metodika.....	19
Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos rodiklių nustatymas	19
Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, rodiklio nustatymas	20
Gyvenimo įvykių rodiklių nustatymas	22
Interneto svetainių (portalų), centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, orientacijos į vartotoją rodikliai	26

1. Tyrimo tikslas

Efektyviai sąveikai tarp viešojo sektoriaus institucijų ir gyventojų ar verslo būtina, kad viešojo sektoriaus institucijos būtų lanksčios, atviros bei palaikytų ryšį su piliečiais ir verslu, o institucijų teikiamos paslaugos būtų lengvai pasiekiamos ir atitiktų paslaugų gavėjų poreikius.

Tokią sąveiką padeda užtikrinti informacinių ir ryšių technologijų (IRT) panaudojimas viešojo sektoriaus veikloje ir teikiant viešąsias ir administracines paslaugas elektroniniu būdu.

Įvairūs informacinių technologijų sprendimai ir instrumentai viešojo sektoriaus institucijoms sukuria plačias galimybes pagerinti teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę perkeliant jas į elektroninę erdvę. Visų pirma, taip sudaromos galimybės gyventojams ar verslui viešąsias paslaugas pasiekti greičiau ir paprasčiau, nepriklausomai nuo laiko ar vietos faktoriaus. Tai gali padidinti viešojo sektoriaus veiklos efektyvumą – viešųjų paslaugų teikimas elektroniniu būdu prisideda mažinant viešojo sektoriaus sąnaudas bei kuria prielaidas skaidresnei sektoriaus veiklai. Be to, tokiu būdu prisidedama mažinant administracinę naštą gyventojams ir verslui. Taikant IRT priemones šioje srityje siekiama, kad įvairios paslaugos labiau atitiktų gyventojų ir verslo poreikius, būtų aukštesnės kokybės, o jų teikimui reikėtų mažiau išteklių.

Viešųjų paslaugų gyventojams ir verslui perkėlimas į elektroninę erdvę inicijuotas Europos Komisijos, nustatant 20 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams ir verslui. Šias paslaugas ES valstybės narės įsipareigojo perkelti į elektroninę erdvę, jos apibrėžtos Europos Sąjungos Bendrajame pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašė (angl. *Common list of Basic Public Services*):

12 Viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams:

- Pajamų mokesčio deklaravimas;
- Laisvų darbo vietų paieška;
- Socialinės apsaugos pašalpos:
 - Nedarbo socialinio draudimo išmokos;
 - Pašalpa vaiko išlaikymui;
 - Išlaidos medikamentams (kompensacijų grąžinimas) – ši sub-paslauga nėra aktuali Lietuvoje, todėl jos vertinimas neatliekamas;
 - Socialinės stipendijos studentams.
- Asmens dokumentai:
 - Pasas, asmens tapatybės kortelė;
 - Vairuotojo pažymėjimas.
- Automobilių registravimas;
- Statybos leidimai;
- Pareiškimai policijai;
- Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;
- Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas;

- Priėmimas į aukštąsias mokyklas;
- Gyvenamosios vietos deklarasavimas;
- Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos.

8 Viešosios ir administracinės paslaugos verslui:

- Socialinės įmokos;
- Pelno mokesčio deklarasavimas;
- Pridėtinės vertės mokesčio deklarasavimas;
- Naujo juridinio asmens registravimas;
- Duomenų teikimas statistikos biurams;
- Muitinės deklaracijos;
- Su aplinkosauga susiję leidimai;
- Viešieji pirkimai;

Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo lygis į elektroninę erdvę – vienas iš rodiklių, pagal kurį vertinama pažanga e. valdžios srityje¹. Šiuo tikslu ES šalyse kasmet atliekami tyrimai, kurie leidžia įvertinti e. valdžios būklę ir pažangą bendrai ES ir atskirose šalyse narėse bei nustatyti pokyčius.

Šiame leidinyje pateikiami Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimo tyrimo, kurio tikslas – **įvertinti esamą pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą lygį Lietuvoje**, svarbiausi rezultatai.

Tyrimo objektas – 20 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų: 12 paslaugų gyventojams ir 8 paslaugos verslui.

Tyrimas buvo atliekamas remiantis Europos Komisijos metodika „Method Paper 2010. Preparing the 9th Benchmark Measurement“². Detalus naudotos metodikos aprašymas pateikiamas šio leidinio 3 priede.

Tyrimas atliktas 2013 m. IV ketvirtį (lapkričio 13-20d.) tiesioginio stebėjimo metodu.

Tyrimo metu vertinti šie pagrindiniai rodikliai:

- Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos rodikliai ir nustatytas viešųjų ir administracinių paslaugų skirtų gyventojams ir verslui perkėlimo rodiklis atskirai;
- Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, rodiklis;
- Gyvenimo įvykių rodikliai;
- Interneto svetainių (portalų), centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, orientacijos į vartotoją rodikliai.

¹ eGovernment indicators for benchmarking eEurope, 2001

² European Commission, Directorate General for Information and Media, June 2010

2. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimo rezultatai

2.1 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas

Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentui nustatyti vertinti 20 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę brandos lygiai. Bendras pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas apskaičiuotas išvedant visų paslaugų perkėlimo į internetą procentinį vidurkį. Lentelėje (Lentelė 6) pateikiama kiekvienos iš pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų brandos lygis ir brandos procentas.

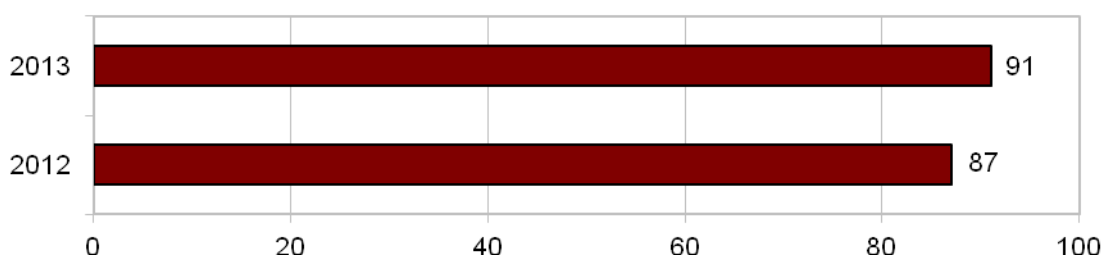
EIL. NR.	PASLAUGA	AUKŠČIAUSIAS GALIMAS BRANDOS LYGIS	ESAMAS BRANDOS LYGIS	BRANDOS PROCENTAS, PROC.
PAGRINDINĖS VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS GYVENTOJAMS				
1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	5	5	100
2.	Darbo vietų paieška	4	4	100
3.	Socialinės apsaugos paslaugos	-	-	70
3.1	<i>Nedarbo socialinio draudimo išmokos</i>	4	2	50
3.2	<i>Vaikų priežiūros išmokos</i>	5	4	80
3.3	<i>Socialinės stipendijos studentams</i>	5	4	80
4.	Asmens dokumentai	-	-	60
4.1.	<i>Pasas, asmens tapatybės kortelė</i>	5	1	20
4.2.	<i>Vairuotojo pažymėjimas</i>	5	5	100
5.	Automobilių registravimas	4	4	100
6.	Leidimai statyboms	4	3	75
7.	Pranešimai policijai	3	3	100
8.	Viešųjų bibliotekų paslaugos: katalogų prieinamumas	5	4	80
9.	Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas	4	3	75
10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas	4	3	75
11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	4	4	100
12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	4	4	100
PAGRINDINĖS VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS VERSLUI				
13.	Socialinės įmokos	4	4	100
14.	Pelno mokesčio deklaravimas	4	4	100
15.	Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	4	4	100

16.	Naujo juridinio asmens registravimas	4	4	100
17.	Duomenų teikimas statistikos biurams	5	5	100
18.	Muitinės deklaracijos	4	4	100
19.	Su aplinkosauga susiję leidimai	5	4	80
20.	Viešieji pirkimai	4	4	100

Lentelė 1. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams ir verslui perkėlimo į internetą brandos lygiai

Nors didelė dalis paslaugų, ypač skirtų verslo subjektams, jau yra visiškai perkeltos į elektroninę erdvę, tačiau kai kurių paslaugų perkėlimas vyksta gana lėtai. Lyginant su 2012 m. atliktu tyrimu, 2013 m. smarkiai išaugo automobilių registravimo brandos lygis (iki 5), bei sub-paslauga socialinės stipendijos studentams. Verslo paslaugų brandos lygiai liko nepakitę. Bendras pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 m. siekia 91 proc. ir yra 4 proc. punktais didesnis nei ankstesniais metais. (Pav. 1).

Brandos procentas



Pav. 1 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams ir verslui perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 ir 2012 m.

ES mastu atlikto paskutinio matavimo duomenys – 2010 m., tačiau jau tuomet ES27+³ pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams ir verslui perkėlimo į internetą brandos procentas siekė 90 proc.⁴, o kai kuriose šalyse – Airijoje, Maltoje, Austrijoje ir Portugalijoje – visos 20 paslaugų jau buvo visiškai perkeltos į elektroninę erdvę.

Lietuvos pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams ir verslui perkėlimo į internetą brandos procentas 2013m. padidėjo ir 1 proc. didesnis nei ES vidurkis.

2.1.1 Gyventojams skirtų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas

Gyventojams skirtų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę vyksta lėčiau nei paslaugų, skirtų verslui. Lyginant su 2012 m. atlikto tyrimo duomenimis, 2013 m. pasikeitė vienos paslaugos – automobilių registravimas – ir vienos sub-paslaugos – socialinės stipendijos studentams – perkėlimo į elektroninę erdvę brandos procentas. Kitų paslaugų

³ ES–27 šalys ir Kroatija, Islandija, Norvegija, Šveicarija ir Turkija

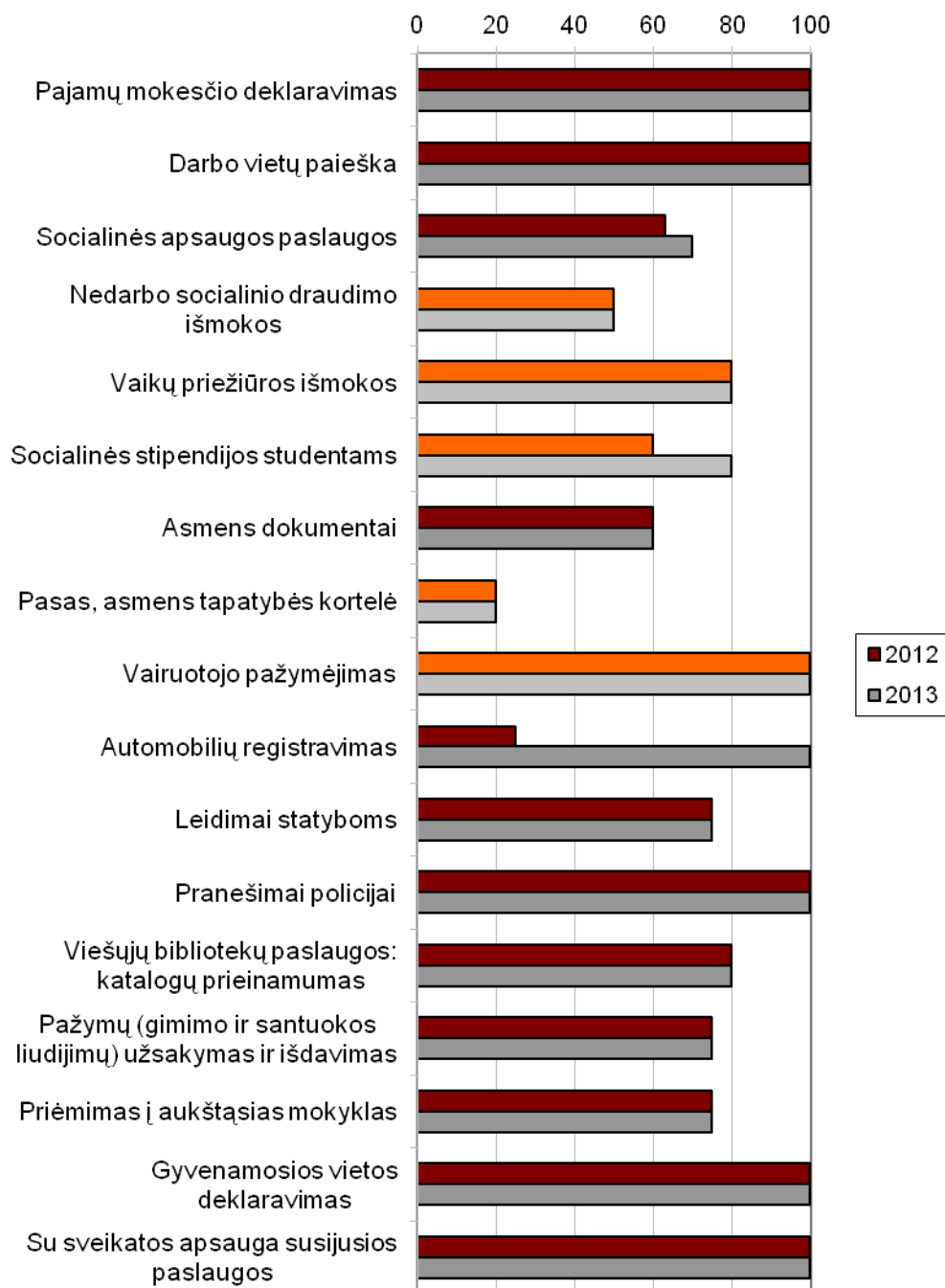
⁴ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI, užsakovas – Europos Komisija, 2010

gyventojams perkėlimo į elektroninę erdvę brandos procentai nesikeitė (Pav. 2). Paslaugų gyventojams brandos procentas **86%**.

Šiuo metu visiškai į elektroninę erdvę perkeltos 7 pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos ir 3 sub-paslaugos.

Kai kurios paslaugos vis dar teikiamos tik informaciniu lygmeniu, t.y. paso, asmens tapatybės kortelės išdavimo paslaugos. Tačiau šios paslaugos vertinimas yra sąlyginis, nes ir metodika teigia, kad kol kas nėra apibrėžto vieno šios paslaugos lygių nustatymo. Paslauga neturi 3 ir 4 lygių, nes į naują tapatybės kortelę ir asmens pasą įrašomi biometriniai duomenys ir technologiniai požymiai, todėl reikalingas žmogaus fizinis buvimas. 2 lygis netenka prasmės, nes vartotojui atvykus į tarnybą, net nereikia pildyti naujo prašymo.

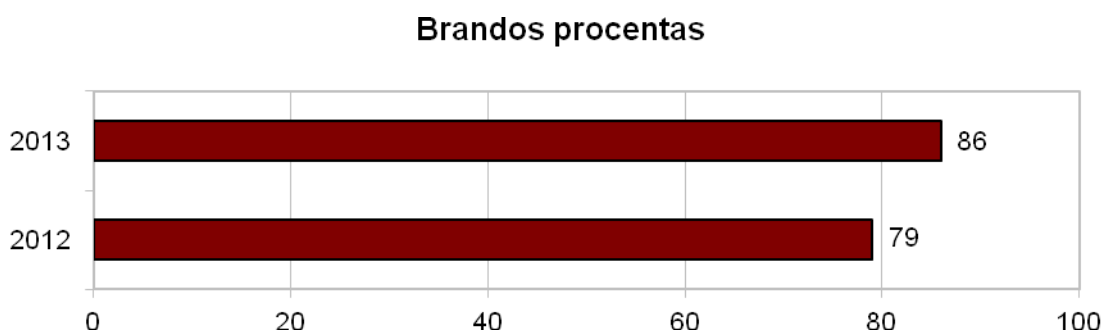
Brandos procentas



Pav. 2 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams perkėlimo į internetą brandos procentai⁵

⁵ Oranžine ir šviesiau pilka spalva paveiksle vaizduojamas sub-paslaugų, sudarančių socialinio draudimo ir asmens dokumentų paslaugas, brandos procentas

Bendras visų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams perkėlimo į internetą brandos procentas keitėsi – 2013 m. jis išaugo 7 proc. lyginant su 2012 m. atlikto tyrimo duomenimis ir šiuo metu siekia 86 proc. (Pav. 3). Šis padidėjimas priklauso nuo automobilių registravimo paslaugos teikimo 5 lygiu. 2013 m., lyginant su 2012 m. sumažėjo atotrūkis tarp paslaugų, skirtų gyventojams, ir paslaugų, skirtų verslui, perkėlimo į elektroninę erdvę brandos procentų. Paslaugų verslui perkėlimas į internetą yra 12 proc. punktų didesnis nei paslaugų gyventojams perkėlimas į internetą.



Pav. 3 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 m. ir 2012 m.

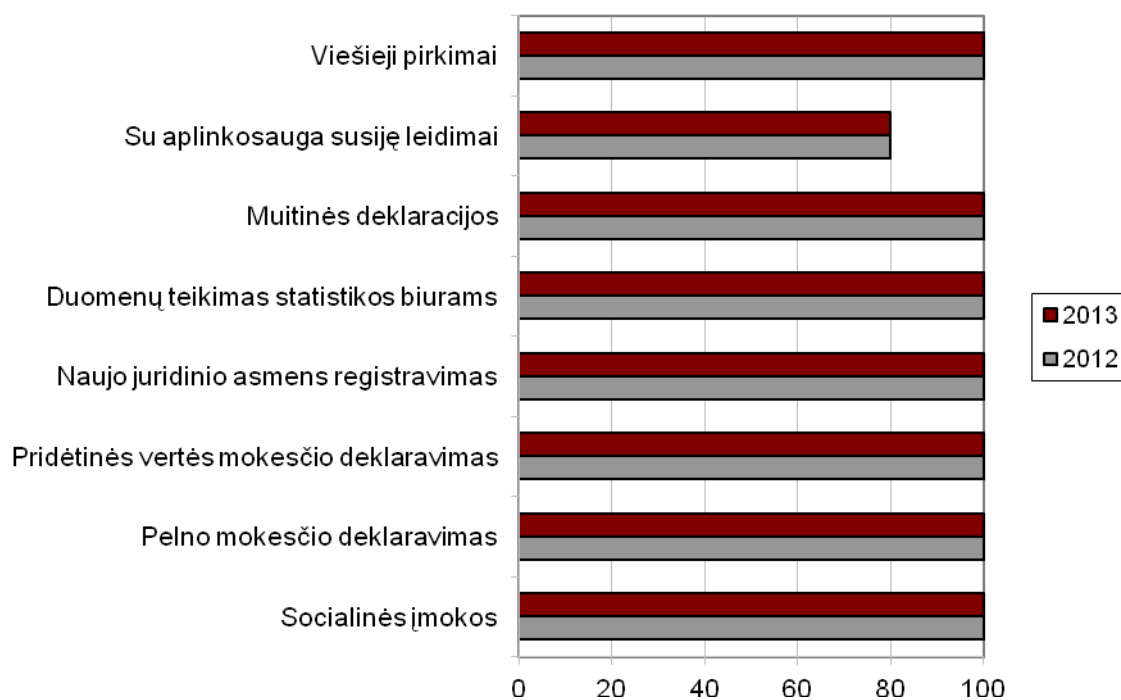
2010 m. atlikto tyrimo duomenimis⁶, ES27+ pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams perkėlimo į internetą brandos procentas sudarė 87 proc. 2013 m. Lietuvos rodiklis beveik pasivijo ES vidurkį.

2.1.2 Verslo subjektams skirtų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas

Visos pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos verslui jau visiškai perkeltos į elektroninę erdvę ir yra teikiamos 4 arba 5 brandos lygiu, išskyrus su aplinkosauga susijusius leidimus (Iš 17 skirtingų leidimų 5 teikiami 4 lygiu ir 12 leidimų – 3 lygiu). Brandos lygiai nuo 2012 m. nepakito ir siekia 98 proc.

⁶ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi, užsakovas – Europos Komisija, 2010

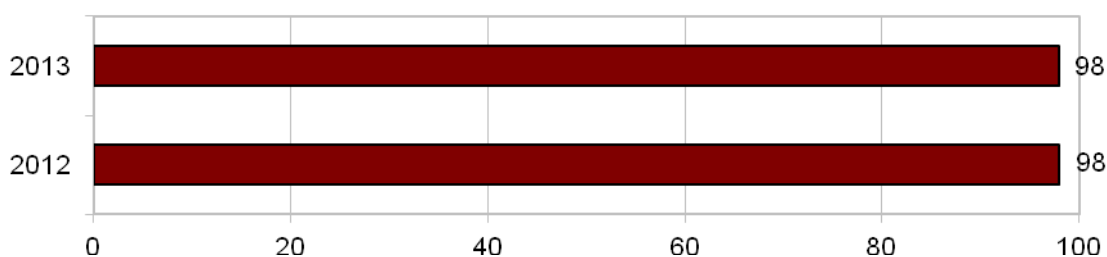
Brandos procentas



Pav. 4 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų verslui perkėlimo į internetą brandos procentai

Brandos lygiai nuo 2012 m. nepakito ir siekia 98 proc.

Brandos procentas



Pav. 5 Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų verslui perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 m. ir 2012 m.

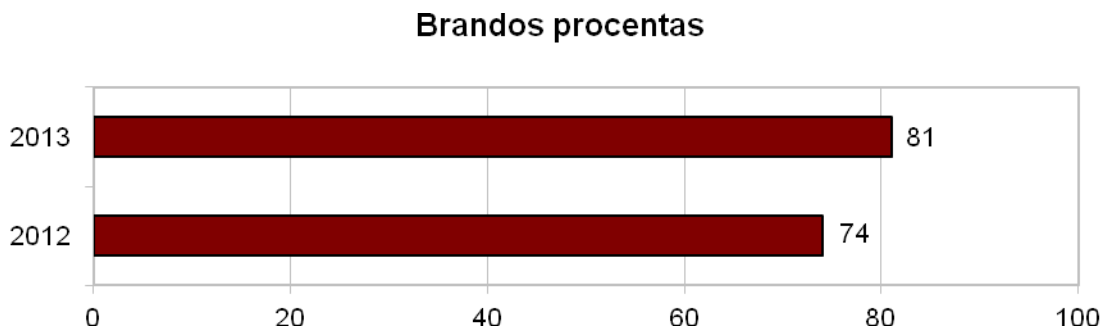
ES27+ pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų verslui perkėlimo į internetą brandos procentas 2010 m. siekė 94 proc.⁷ Lietuvos rodiklis yra didesnis už ES vidurkį, bet nuo pernai metų nepakito.

⁷ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi, užsakovas – Europos Komisija, 2010

2.2 Visiškai interaktyvių pagrindinių elektroninių paslaugų procentas

Visiškai interaktyviomis paslaugomis laikomos tos paslaugos, kurios teikimas visiškai perkeltas į elektroninę erdvę – dažniausiai paslaugos laikomos visiškai interaktyviomis, jei jos perkeltos 4 arba 5 brandos lygiu. Tačiau tokios paslaugos, kaip pranešimų policijai teikimas, aukščiausias galimas brandos lygis yra 3, todėl, jei paslauga teikiama aukščiausiu galimu lygiu, taip pat galima laikyti, kad ji visiškai interaktyvi. Visiškai interaktyvių pagrindinių elektroninių paslaugų procentas skaičiuojamas kaip visiškai interaktyvių paslaugų dalis nuo visų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų.

Visiškai į elektroninę erdvę perkeltos 8 iš 8 paslaugų verslui. Visiškai į elektroninę erdvę perkeltų paslaugų gyventojams yra mažiau – 7 iš 12 paslaugų. Visiškai interaktyvių pagrindinių elektroninių paslaugų procentas sudaro 81 proc. Per metus šis rodiklis paaugo 6proc.



Pav. 6 Visiškai interaktyvių pagrindinių elektroninių paslaugų procentas 2013 ir 2012 m.

2.3 Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, procentas

Siekiant nustatyti elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal paslaugų naudotojų poreikius, procentą, buvo vertinamas kiekvienos iš pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų pritaikymas pagal paslaugų naudotojų poreikius, o tuomet apskaičiuotas bendras visų paslaugų pritaikymo pagal paslaugų naudotojų poreikius procentas. Atskirai buvo įvertintas paslaugų gyventojams ir paslaugų verslui pritaikytų pagal naudotojų poreikius, procentas (Lentelė 7).

Geriausiai vertinami paslaugų portalų elementai – daugiakanališkumas, t.y. daugelio paslaugų atveju sudaromos galimybės paslaugos „palaikymui“ el. paštu ar telefonu, bei paslaugų naudojimo lengvumas – beveik visų 20 paslaugų portalų atveju yra pateikiama dažnai užduodamų klausimų skiltis, pateikiama demonstracinė paslaugos teikimo versija, instrukcija ir pan. Žemiausiai įvertintas portalų elementas yra privatumas ir duomenų apsauga – tik nedaugelyje paslaugų portalų pateikiami privatumo, duomenų apsaugos nuostatai.

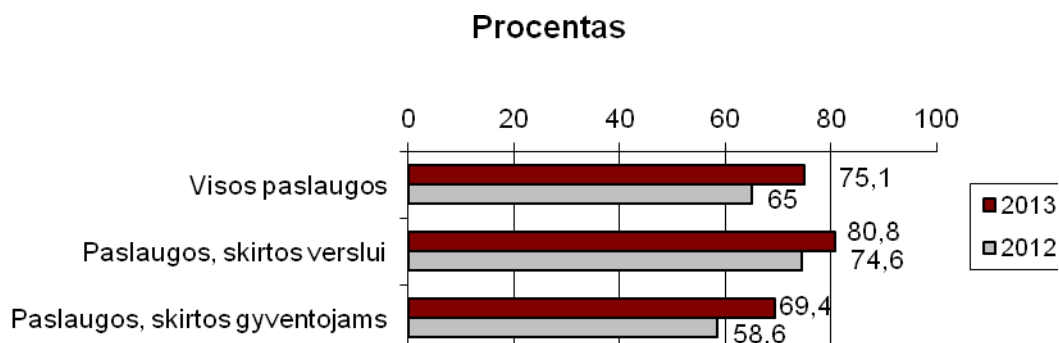
EIL NR	PASLAUGA	AIŠKUMAS (3 klausimai)	DAUGIAKAI NALIŠKUMAS (1 klausimas)	PRIVATUMAS IR DUOMENŲ APSAUGA (1 klausimas)	PASLAUGŲ NAUDOJIMO LENGVUMAS:		PORTALO TINKAMUMAS	VARTOTOJŲ PASITENKINIMO STEBĖSENA	PORTALO PRITAIKYMAS PAGAL VARTOTOJO POREIKIUS
					PAGALBA (1 klausimas 50%)	Papildomų dokumentų pateikimas (1 klausimas 50%)			
PAGRINDINĖS VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS GYVENTOJAMS									
1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	66,6	100	0	50	50	66,7	100	73,4
2.	Darbo vietų paieška	-	100	0	-	-	50	100	60
3.	Socialinės apsaugos paslaugos	-	100	100	-	-	100	100	100
3.1	<i>Nedarbo socialinio draudimo išmokos</i>	-	100	100	-	-	100	100	100
3.2	<i>Vaiko priežiūros išmokos</i>	-	100	100	-	-	100	100	100
3.3	<i>Socialinės stipendijos studentams</i>	-	100	100	-	-	100	100	100
4.	Asmens dokumentai	-	100	0	-	-	50	100	60
4.1	<i>Pasas, asmens tapatybės kortelė</i>	-	100	0	-	-	50	100	60
4.2	<i>Vairuotojo pažymėjimas</i>	-	100	0	-	-	50	100	60
5.	Automobilių registravimas	-	100	0	-	-	50	100	60

6.	Leidimai statyboms	66,6	100	0	50	50	66,7	100	73,4
7.	Pranešimai policijai	-	100	0	-	-	50	100	60
8.	Viešųjų bibliotekų paslaugos: katalogų prieinamumas	-	0	0	-	-	0	0	0
9.	Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas	-	100	0	-	-	50	100	60
10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas	66,6	100	100	50	50	91,6	100	93,3
11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	100	100	0	50	50	75	100	80
12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	-	100	0	-	-	50	0	40
	PASLAUGOS, SKIRTOS GYVENTOJAMS	75	91,7	16,7	100		58,3	83,3	69,4
PAGRINDINĖS VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS VERSLUI									
13.	Socialinės įmokos	100	100	0	50	50	75	100	80
14.	Pelno mokesčio deklaravimas	100	100	0	50	50	75	100	80
15.	Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	100	100	0	50	50	75	100	80
16.	Naujo juridinio asmens registravimas	-	100	100	-	-	100	100	100
17.	Duomenų teikimas statistikos biurams	-	100	0	-	-	50	100	60
18.	Muitinės deklaracijos	100	100	0	50	50	75	100	80

.									
19	Su aplinkosauga susiję leidimai	33,3	100	0	50	50	58,3	100	66,6
20	Viešieji pirkimai	-	100	100	-	-	100	100	100
	PASLAUGOS, SKIRTOS VERSLUI	86,7	100	25	100		76	100	80,8
	VISOS PASLAUGOS	80,9	95,9	20,9	100		67,2	91,7	75,1

Lentelė 7. Pagrindinių elektroninių paslaugų portalų pritaikymas pagal paslaugų vartotojų poreikius

Visiškai pagal naudotojų poreikius pritaikytos paslaugos (100 proc.) – socialinės apsaugos paslaugos, naujo juridinio asmens registravimas ir viešųjų pirkimų paslaugos. Paslaugų portalų vertinimo rezultatai rodo, kad paslaugos verslui yra geriau pritaikytos pagal paslaugų naudotojų poreikius nei paslaugos, skirtos gyventojams.



Pav. 6. Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal naudotojų poreikius, procentas 2012 ir 2013 m.

Beveik visų elektroninių paslaugų pritaikymas pagal naudotojų poreikius gerėjo – portalų pritaikymo pagal naudotojų poreikius rodikliai augo, lyginant su 2012 m. Paslaugų, skirtų gyventojams, pritaikymas pagal paslaugų naudotojų poreikius, siekia 69,4 proc. ir yra 10,8 proc. punktais didesnis nei 2012 m. Paslaugų, skirtų verslui, pritaikymas pagal paslaugų naudotojų poreikius, siekia 80,8 proc., t.y. 6,2 proc. punktais daugiau nei 2012 m. Bendras paslaugų pritaikymo rodiklis sudaro 75,1 proc. Išaugo 10proc.

2.4 Gyvenimo įvykiams skirtų paslaugų perkėlimo į internetą procentas

Gyvenimo įvykiai – naujos įmonės steigimas ir darbo netekimas ir paieška – buvo vertinamos institucijas, teikiančias su gyvenimo įvykiais susijusias paslaugas – VĮ Registrų centrą ir Lietuvos darbo biržą. Abu gyvenimo įvykiai vertinti atskirai.

Naujos įmonės steigimo gyvenimo įvykis

Steigiant naują individualią įmonę, privaloma atlikti 11 iš 33 Europos Komisijos metodikoje įvardintų žingsnių, kurie yra vienodi nepriklausomai nuo įmonės veiklos specifikos. Skirtumų tarp nacionalinio ir tarpvalstybinio lygmens procedūrų (t.y. jei įmonę steigia verslininkas iš Lietuvos ir verslininkas iš kitos ES šalies) nėra, kai įmonė steigiama „popieriniu“ būdu. Steigimui el. būdu taip pat taikomos tos pačios taisyklės, jei fizinis asmuo turi kvalifikuotą el. parašą, kuriuo turi būti patvirtinami visi atliekami steigimo veiksmai. Tačiau informacinė sistema negali identifikuoti asmens, kurio el. parašo sertifikatas išduotas užsienyje. Tai reiškia, kad asmuo iš kitos šalies, neturintis kvalifikuoto el. parašo išduoto Lietuvoje, elektroniniu būdu įmonės įsteigti negali.

Informaciją apie visus naujos įmonės steigimo žingsnius galima rasti internete, o 8 iš 11 naujos įmonės steigimo žingsnius galima atlikti (tuo atveju, jei asmuo turi kvalifikuotą el. parašą) per naujos įmonės steigimo portalą – VĮ Registrų centro svetainę <http://www.registrucentras.lt/jar/>. Likę 3 žingsniai atliekami automatiškai – įregistravimas valstybinio socialinio draudimo įmokytojų vyksta automatiškai VĮ Registrų centrui perduodant duomenis Valstybinei mokesčių inspekcijai ir vėliau – Valstybinio socialinio draudimo fondui prie LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

ĮMONĖS STEIGIMAS	ŽINGSNIŲ SKAIČIUS	ŽINGSNIŲ DALIS, PROC.
Bendras privalomų žingsnių skaičius	11	-
Žingsnių (paslaugų), apie kuriuos informacija yra prieinama internete, dalis	11	100
Žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internete, dalis	11	100
Automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) dalis	7	63,6
Žingsnių (paslaugų), prieinamų per naujos įmonės steigimui skirtą portalą, dalis	8	72,7

Lentelė 2. Gyvenimo įvykio – įmonės steigimas – paslaugų perkėlimo į internetą vertinimas

Detali informacija apie kiekvieną naujos individualios įmonės steigimo žingsnį, galimybes paslaugas atlikti elektroninėje erdvėje pateikiama 2 Priede.

Darbo netekimo ir paieškos gyvenimo įvykis

Netekus darbo, asmeniui Lietuvoje yra aktualūs 28 iš 30 Europos Komisijos metodikoje įvardintų žingsnių. Informaciją apie daugumą jų galima rasti elektroninėje erdvėje. Visgi elektroninėje erdvėje galima atlikti tik apie trečdalį aktualių žingsnių - tokių kaip registruotis bedarbiu, gauti informaciją apie laisvas darbo vietas, sukurti CV ir publikuoti jį internete ir pan. Beveik du trečdaliai bedarbiui aktualių paslaugų yra prieinami per darbo paieškai skirtą portalą, t.y. Lietuvos darbo biržos prie LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos portalą <https://www.ldb.lt>. Kai kurias paslaugas, pavyzdžiui, darbo vietų paieška, pagalba kuriant CV ar konsultacijos įvairiais klausimais, teikia ir privatus sektorius.

Reikia pastebėti, kad nei vienas žingsnis nėra teikiamas automatizuotai.

DARBO NETEKIMAS IR PAIEŠKA	ŽINGSNIŲ SKAIČIUS	ŽINGSNIŲ DALIS, PROC.
Bendras privalomų žingsnių skaičius	28	-
Žingsnių (paslaugų), apie kuriuos informacija yra prieinama internete, dalis	24	85,7
Žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internete, dalis	9	32,1
Automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) dalis	0	0,0
Žingsnių (paslaugų), prieinamų per darbo paieškai skirtą portalą, dalis	18	64,3

Lentelė 3. Gyvenimo įvykio – darbo netekimas ir paieška – paslaugų perkėlimo į internetą vertinimas

Detali informacija apie kiekvieną darbo paieškos žingsnį, galimybes paslaugas gauti elektroninėje erdvėje pateikiama **Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis..**

2.5 Interneto svetainių (portalų), centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, orientacijos į vartotoją nustatymas

Interneto portalai, centralizuotai teikiantys elektronines paslaugas - interneto svetainės, suteikiančios tiesioginį priėjimą prie valstybės institucijų teikiamų paslaugų, t.y. Elektroninių valdžios vartų portalas www.epaslaugos.lt ir Verslo vartų portalas www.verslovartai.lt. Jų vertinimas pagal portalų orientacijos į vartotoją parametrus pateikiamas lentelėje žemiau.

PARAMETRAI	WWW.EPASLAUGOS.LT VERTINIMAS, PROC.	WWW.VERSLOVARTAI.LT VERTINIMAS, PROC.
PASLAUGŲ PASIEKIAMUMAS, VIENO LANGELIO PRINCIPAS (25%)	50⁸	25⁹
PORTALO DIZAINO ORIENTACIJA Į VARTOTOJĄ (25%)	100	100
PORTALO TINKAMUMAS (50%)	80	80
Paslaugų katalogas	100	100
Daugiakalbiškumas	100	100
Naujienlaiškiai / RSS šaltiniai	0	0
Suasmeninimas / „mano“ puslapis funkcionalumas	100	100
Paieška portale	100	100
PORTALO ORIENTACIJA Į VARTOTOJĄ	77,5	71,3

Lentelė 10. Portalų orientacijos į vartotoją į vartotoją parametrų vertinimas

Portalo www.epaslaugos.lt orientacija į vartotoją siekia 77,5 proc., o portalo www.verslovartai.lt – 71,3 proc. Galima pastebėti, kad net ir portale esant išplėstinei paieškų sistemai, paslaugų paieška portale nevisada būna rezultatyvi: paslauga teikiama, bet per paiešką ji nerandama. Portalo www.epaslaugos.lt turi „Naujienų archyvą“ bet informacijos naujienlaiškiu užsiprenumeruoti negalima.

⁸ Pasiekiamos šios paslaugos gyventojams: Pajamų mokesčio deklaravimas, Darbo vietų paieška, Socialinės apsaugos paslaugos, Leidimai statyboms, Pranešimai policijai. Pasiekiamos šios paslaugos verslui: Socialinės įmokos, Pelno mokesčio deklaravimas, Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas, Duomenų teikimas statistikos biurams, Su aplinkosauga susiję leidimai.

⁹ Portalas www.verslovartai.lt yra skirtas verslo subjektams, todėl paslaugų pasiekiamumo rodiklis skaičiuojamas ne nuo visų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, o tik nuo paslaugų, skirtų verslui. Pasiekiamos šios paslaugos: Pelno mokesčio deklaravimas; Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas.

Išvados

1. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 m. siekia 91 proc. Aukštesniu brandos lygiu nei 2012 m. teikiamos 2 paslaugos - automobilių registravimas ir sub-paslauga socialinės stipendijos studentams; paslaugų verslui brandos lygis nepakito.
2. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams perkėlimo į internetą brandos procentas 2013 m. sudaro 86 proc. ir yra 7 proc. didesnis nei 2012 m. Padidėjimą lėmė automobilių registravimo paslaugos teikimo lygio išaugimas iki 5 lygio.
3. Dauguma pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų verslui jau visiškai perkeltos į elektroninę erdvę. Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų verslui perkėlimo į elektroninę erdvę brandos procentas siekia 98 proc. lyginant su ankstesniais metais, rodikliai nepasikeitė.
4. Visiškai interaktyvių paslaugų, t.y. kurių teikimas visiškai perkeltas į elektroninę erdvę, skaičius nesikeitė. Visiškai interaktyvios paslaugos apima paslaugas, kurios teikiamos 4 ir 5 brandos lygiu, bei pranešimų policijai teikimo paslaugą, kuri teikiama 3 – aukščiausiu – galimu brandos lygiu. Visiškai į elektroninę erdvę perkeltos visos paslaugos verslui, o gyventojams yra mažiau – 7 iš 12 paslaugų (skaičiuojama be sub-paslaugų). Visiškai interaktyvių paslaugų procentas siekia 81 proc.
5. Paslaugų, pritaikytų pagal naudotojų poreikius, procentas sudaro 75,1 proc. ir yra 10 proc. punkto didesnis nei 2012 m. Paslaugos, skirtos verslo subjektams, yra geriau pritaikytos pagal naudotojų poreikius nei paslaugos, skirtos gyventojams – atitinkamai paslaugų, pritaikytų pagal naudotojų poreikius, procentai sudaro 69,4 ir 80,8 proc.
6. Verslo gyvenimo įvykio – individualios įmonės steigimo – atveju privaloma atlikti 11 iš 33 Europos Komisijos metodikoje įvardintų žingsnių. Informaciją apie visus naujos įmonės steigimo žingsnius galima rasti internete, o 8 iš 11 naujos įmonės steigimo žingsnių galima atlikti elektroninėje erdvėje (tuo atveju, jei asmuo turi kvalifikuotą el. parašą) per naujos įmonės steigimo portalą – VĮ Registrų centro svetainę. Dar 3 žingsniai atliekami automatiškai – įregistravimas valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėtoju vyksta automatiškai VĮ Registrų centrui perduodant duomenis Valstybinio socialinio draudimo fondui prie LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.
7. Gyventojų gyvenimo įvykio – darbo netekimo ir paieškos – atveju svarbūs 28 iš 30 Europos Komisijos metodikoje įvardintų žingsnių. Informaciją apie daugumą jų (24 iš 28) galima rasti elektroninėje erdvėje. Beveik du trečdaliai (18 iš 28) bedarbiui aktualių paslaugų yra prieinamos per darbo paieškai skirtą portalą. Tačiau elektroninėje erdvėje galima atlikti tik beveik trečdajį aktualių žingsnių. Nei viena paslauga nėra teikiama automatizuotai.
8. Portalo www.epaslaugos.lt orientacija į vartotoją siekia 77,5 proc., o portalo www.verslovartai.lt – 71,3 proc.

Priedas. Tyrimo atlikimo metodika

Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos rodiklių nustatymas

Siekiant nustatyti pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos rodiklį, pirmiausia buvo nustatomas kiekvienos iš pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis. Vertinamų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis buvo nustatomas pagal išskiriamus 5 viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius:

1. informacinis lygis – informaciją apie viešąją ir administracinę paslaugą galima rasti viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas;

2. vienpusės sąveikos lygis – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės), siekiant pradėti viešosios ar administracinės paslaugos gavimo procedūrą;

3. dvipusės sąveikos lygis – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešoji ar administracinė paslauga suteikiama neelektronine forma;

4. bendradarbiavimo lygis – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti visame viešosios ar administracinės paslaugos teikime per interneto svetainę; vartotojui, siekiančiam elektroniniu būdu gauti geros kokybės viešąją ar administracinę paslaugą, nereikia atlikti formalių procedūrų;

5. personalizuotas lygis – viešosios ir administracinės paslaugos elektroniniu būdu teikiamos vartotojui automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją, atsisakius pakartotinio duomenų įvedimo; viešosios ar administracinės paslaugos teikimo metu vartotojas informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus; viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, vartotojui pateikia iš anksto iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas; taip vartotojui automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios ir administracinės paslaugos, atitinkančios vartotojo statusą, ir nereikalaujama, kad vartotojas pateiktų prašymą jas suteikti.

Paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai susieti su procentinėmis reikšmėmis (Lentelė 4).

ESAMAS BRANDOS LYGIS	BRANDOS PROCENTAS, JEI AUKŠČIAUSIAS GALIMAS BRANDOS LYGIS 5	BRANDOS PROCENTAS, JEI AUKŠČIAUSIAS GALIMAS BRANDOS LYGIS 4	BRANDOS PROCENTAS, JEI AUKŠČIAUSIAS GALIMAS BRANDOS LYGIS 3
0	0 – 19	0 – 24	0 – 32
1	20 – 39	25 – 49	33 – 66
2	40 – 59	50 – 74	67 – 99
3	60 – 79	75 – 99	100
4	80 – 99	100	
5	100		

Lentelė 4. Procentinė reikšmė, priskiriama atitinkamai pagal paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygį

Tuo atveju, jei yra tik vienas viešosios paslaugos teikėjas, nustačius paslaugos brandos lygį, brandos procentas bus lygus žemiausiai to brandos lygio reikšmei. Tuo atveju, jei yra keletas viešosios paslaugos teikėjų – skaičiuojamas tų sub-paslaugų bendras vidurkis. Pavyzdžiui, viešąją paslaugą „Asmens dokumentai“ sudaro 2 paslaugos: paso ir vairuotojo pažymėjimo išdavimo sub-paslaugos. Todėl nustatant asmens dokumentų paslaugos brandos procentą, išvedamas minėtų 2 sub-paslaugų brandos procentų vidurkis.

Įvertinus kiekvienos iš paslaugų perkėlimo į elektroninę brandos lygį, apskaičiuoti šie brandos rodikliai:

- Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentas (angl. *online sophistication*);
- Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, skirtų gyventojams, perkėlimo į internetą brandos procentas;
- Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, skirtų verslo subjektams, perkėlimo į internetą brandos procentas;
- Visiškai interaktyvių pagrindinių elektroninių paslaugų procentas (angl. *full online availability*).

Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, rodiklio nustatymas

Nustatant pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, procentą, kiekviena paslauga vertinama 2 aspektais:

- Paslaugos interneto svetainės tinkamumas, kurį sudaro keletas komponentų;
- Paslaugos vartotojų pasitenkinimo stebėseną (kitais – vartotojų grįžtamasis ryšys).

Šie aspektai vertinami atsakant į klausimus ir atitinkamai pagal atsakymus suteikiant atitinkamus balus.

PARAMETRAS	KLAUSIMAI	ATSAKYMŲ Į KLAUSIMUS VERTINIMAS	PASLAUGOS, KURIOMS TAIKOMA
TINKAMUMAS			
Aiškumas (angl. <i>Transparency</i>)	Ar yra galimybė sekti paslaugos teikimo eigą? Ar yra galimybė išsaugoti pildomos formos juodraštį (pvz., galimybė grįžti prie formos pildymo kitą dieną)? Ar interneto svetainėje yra pranešama, kiek turėtų užtrukti visas paslaugos vykdymo procesas?	Taip=33.3; Ne=0	Pajamų mokestis Leidimai statyboms Priėmimas į aukštąsias mokyklas Gyvenamosios vietos deklaravimas Socialinės įmokos Pelno mokestis Pridėtinės vertės mokestis Muitinės deklaracijos Su aplinkosauga susiję leidimai
Daugiakanališkumas (angl. <i>Multi-Channel</i>)	Ar interneto svetainėje yra nurodyti alternatyvūs kanalai paslaugos teikimo proceso „palaikymui“ – pvz., telefonas, el. paštas (išskyrus popierinį variantą)?	Taip=100; Ne=0	Visos paslaugos
Privatumas ir duomenų apsauga	Ar interneto svetainėje yra privatumo nuostatai?	Taip=100; Ne=0	Visos paslaugos
Paslaugų naudojimo lengvumas: <i>Pagalba</i> (angl. <i>Support & Help</i>)	Ar yra dažniausiai užduodamų klausimų skiltis? Ar yra pateikiama paslaugos demonstracinė versija (bet kokio tipo: spustelėjimais paremta demonstracija, internetinis filmukas, atsiunčiama instrukcija, kurioje paaiškinama, ką turi daryti naudotojas)? Ar yra galimybė gauti	Taip=50; Ne=0	Pajamų mokestis Leidimai statyboms Priėmimas į aukštąsias mokyklas Gyvenamosios vietos deklaravimas Socialinės įmokos Pelno mokestis Pridėtinės vertės mokestis Muitinės deklaracijos Su aplinkosauga susiję leidimai

	konsultaciją tiesiogiai (online)?		
Paslaugų naudojimo lengvumas: <i>Dokumentų prisegimas (angl. Attaching documents)</i>	Ar reikia prisegti dokumentus? Jei reikia, ar yra galimybė prisegti dokumentus interneto svetainėje? Ar yra paaiškinta, iš kur gauti reikalingus dokumentus? Ar pateikiamas reikalingų prisegti dokumentų sąrašas? Ar prisegti dokumentai matomi vartotojui?	Taip=50; Ne=0	Pajamų mokestis Leidimai statyboms Priėmimas į aukštąsias mokyklas Gyvenamosios vietos deklaravimas Socialinės įmokos Pelno mokestis Pridėtinės vertės mokestis Muitinės deklaracijos Su aplinkosauga susiję leidimai
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO STEBĖSENA			
Vartotojų grįžtamasis ryšys	Ar veikia vartotojų grįžtamojo ryšio mechanizmas (internetinė apklausa, nusiskundimų ir komentarų skiltis)?	Taip=100; Ne=0	Visos paslaugos

Pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, vertinimo kriterijai

Paslaugos svetainės tinkamumas nustatomas, išvedant visų įvertintų parametru vidurkį. Bendras pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų naudotojų poreikius, procentas nustatomas atitinkamai tinkamumui suteikiant 80 proc., o vartotojų pasitenkinimo stebėsenai – 20 proc. svorius.

Gyvenimo įvykių rodiklių nustatymas

Tyrimo metu buvo vertinami du gyvenimo įvykiai ir nustatomas susijusių paslaugų bendras perkėlimo procentas:

- Verslo gyvenimo įvykis – naujos įmonės steigimas;
- Gyventojų gyvenimo atvejis – darbo netekimas ir paieška.

Rodikliai buvo nustatomi apklausiant institucijas, teikiančias paslaugas, susijusias su šiais gyvenimo įvykiais – Lietuvos darbo biržą prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir VĮ Registrų centrą.

Šioms institucijoms buvo pateikti klausimynai, kuriuose buvo prašoma pateikti informaciją apie paslaugas, kurios susietos su minėtais gyvenimo įvykiais ir kurias teikia šios institucijos. Klausimynas buvo papildytas informacija apie aktualias paslaugas, kurias teikia kitos institucijos.

Naujos įmonės steigimas suskirstytas į 9 etapus, juos sudaro 33 žingsniai. Analizuojamas individualios įmonės steigimas nekilnojamojo turto ir kelionių organizavimo veiklos srityse.

ETAPAS / ŽINGSNIS	
I KVALIFIKACIJOS PAGRINDIMAS	
1.	Bendrujų valdymo gebėjimų patvirtinimas (pvz., iš įmonę steigiančių verslininkų gali būti reikalaujama pateikti bendresnio pobūdžio valdymo gebėjimų įrodymų. Gali būti reikalaujama pateikti bendrujų administravimo ir finansų valdymo ir (arba) apskaitos įgūdžių įrodymų.)
2.	Informacijos apie reikalingų gebėjimų įgijimo tvarką ir procedūras
3.	Registracija reikalingiems gebėjimams įgyti
4.	Tam tikrai veiklai reikalingų gebėjimų patvirtinimas (pvz., 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.)
II ADMINISTRACINIAI REIKALAVIMAI	
5.	Pažymos gavimas apie mokesčių įsiskolinimo nebuvimą
6.	Pažymos apie neteistumą gavimas
7.	Pažymos gavimas apie socialinio draudimo įmokų įsiskolinimų nebuvimą
8.	Pažymos gavimas apie sveikatos draudimo įmokų įsiskolinimų nebuvimą
9.	Banko pažymos gavimas apie įmokėtas lėšas (įrodymas apie įmonei įsteigti reikalingą pradinį kapitalą)
III VADYBINIS PASIRENGIMAS	
10.	Registracijos formos užpildymas
11.	Registracijos formos parengimas ir notarinis tvirtinimas
12.	Registracijai reikalingų dokumentų, skirtų teikti registro valdytojui, tvirtinimas pagal reikalavimus (notarinis ar kitas)
13.	Finansinio/verslo plano parengimas
IV REGISTRACIJA	
14.	Kreipimasis dėl įmonės pavadinimo registracijos
15.	Įmonės pavadinimo registracijos patvirtinimas
16.	Įmonės adreso registracija
17.	Įmonės adreso registracijos patvirtinimas
V REGISTRACIJOS PATVIRTINIMAS	
18.	Kreipimasis dėl registracijos komerciniame arba pirmos instancijos teisme arba jam tapačioje įstaigoje

19.	Registracijos komerciniame arba pirmos instancijos teisme arba jam tapačioje įstaigoje patvirtinimas
20.	Kreipimasis dėl patvirtinimo veiklos (amatų) registre
21.	Registracijos veiklos (amatų) registre gavimas
22.	Kreipimasis dėl registracijos centrinėje/regioninėje ar vietos lygmens valdžios institucijoje
23.	Registracijos centrinėje/regioninėje ar vietos lygmens valdžios institucijoje patvirtinimas
VI NARYSTĖ	
24.	Registracija veiklos (amatų) registre (registracija viešuosiuose registruose)
25.	Registracija veiklos asociacijoje (prekybos rūmuose)
VII MOKESČIAI	
26.	Mokesčių kortelės/ numerio gavimas
27.	PVM mokėtojo numerio gavimas
VIII DRAUDIMAS	
28.	Registracija socialinio draudimo įstaigoje
29.	Registracija privalomo pensijos draudimo įmokų mokėtoju
30.	Registracija privalomo sveikatos draudimo įmokų mokėtoju
31.	Registracija dėl privalomo civilinės atsakomybės draudimo
IX PUBLIKAVIMAS	
32.	Paskelbimas apie įmonės registraciją oficialiame žurnale arba jam lygiame
33.	Paskelbimas apie įmonės registraciją kituose laikraščiuose

Gyvenimo įvykio – naujos įmonės steigimas – etapai ir žingsniai

Kiekvienas žingsnis vertinamas atsakant į klausimus:

- Ar žingsnis yra privalomas Lietuvoje? *Toliau vertinami tik Lietuvoje svarbūs žingsniai.*
- Ar paslauga yra prieinama per portalą, skirtą naujos įmonės steigimo atvejui?
- Ar internete yra prieinama informacija apie paslaugą?
- Ar paslaugą galima gauti elektroninėje erdvėje?
- Ar paslaugos teikimas yra automatizuotas?
- Ar žingsnis yra bendras (privalomas visais atvejais), ar specifinis (privalomas nagrinėjamos veiklos atveju)?
- Ar yra skirtumų tarp nacionalinio ir tarpvalstybinio lygmens procedūrų?
- Ar paslaugą teikia privatus sektorius?

Gyvenimo įvykio – įmonės steigimas – rodiklis nustatomas įvertinant tokius rodiklio elementus:

- Bendras privalomų žingsnių skaičius;
- Žingsnių (paslaugų), apie kuriuos informacija yra prieinama internete, dalis;
- Žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internete, dalis;
- Automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) dalis;

- Žingsnių (paslaugų), prieinamų per naujos įmonės steigimui skirtą portalą, dalis (galimybė gauti informaciją ir/ar paslaugą).

Darbo netekimo ir paieškos gyvenimo įvykis skirstomas į 7 etapus, kuriuos sudaro 27 žingsniai.

ETAPAS / ŽINGSNIS	
I	NEATIDĖLIOTINOS PRIEMONĖS BEDARBIAMS
1.	Registracija bedarbiu
2.	Registracija bedarbio pašalpų gavėju
3.	Priėjimas prie personalizuotos informacijos (pvz., asmuo gali gauti konsultaciją, kiek jam paskirta išmokų, kuriam laikui ir pan.)
II	DARBO PAIEŠKA
4.	Informacijos apie darbo rinką gavimas (laisvos darbo vietos / reikalingi įgūdžiai)
5.	Informacijos apie darbo / karjeros muges gavimas
6.	Valstybės pareigūno pagalba / konsultacijos
7.	Darbo paieška (pvz., laisvų darbo vietų duomenų bazėse)
8.	Pranešimų apie laisvas darbo vietas gavimas (automatiškai pagal ieškančiojo darbo profilį)
9.	Asmeninės erdvės susikūrimas
10.	Gyvenimo aprašymo (CV) susikūrimas ir publikavimas internete
11.	Prieigos prie ieškančiųjų darbo gyvenimo aprašymų (CV) duomenų bazės suteikimas darbdaviams
III	KREIPIMASIS DĖL PAPILDOMŲ IŠMOKŲ IR PAŠALPŲ
12.	Informacija kokie dokumentai yra reikalingi, norint gauti išmokas
13.	Galimybių gauti pašalpas nustatymas
14.	Sveikatos draudimo tęstinumo užtikrinimas
15.	Pensinio draudimo įmokų tęstinumo užtikrinimas
16.	Finansinės paramos prašymas, norint pradėti dirbti savarankiškai
17.	Finansinės paramos prašymas dėl garantinio fondo išmokų (taikoma ieškantiems darbo, kurie dirbo savarankiškai ir kurių buvusi įmonė bankrutavo)
18.	Informacija ir galimybė kreiptis dėl socialinio aprūpinimo
19.	Informacija kokie dokumentai yra reikalingi, norint gauti išmokas
IV	MOKESČIŲ GRAŽINIMAS
20.	Informacijos gavimas apie mokesčių lengvatas
21.	Informacijos gavimas apie mokesčių gražinimą
V	DALYVAVIMAS MOKYMŲ PROGRAMOSE
22.	Registracija į mokymus ar švietimo programas (nukreiptas į specifinius techninius įgūdžius, kvalifikaciją ir kompetenciją)
23.	Registracija į bendrus profesinius / karjeros mokymus.

VI	SOCIALINĖS IR SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS
24	Konsultacija dėl būsto (nuomos mokesčio kompensavimas, aplikavimas į socialinį būstą, teisiniai patarimai)
25	Konsultacija dėl skolų
26	Informacija apie sveikatos stiprinimo programas (sveikatos patikrinimo, sveikatingumo programos)
27	Konsultacija dėl neįgalumo, ligos, profesinių traumų
VII	DARBO PAIEŠKA UŽSIENYJE
28	Naujo paso gavimas ar seno atnaujinimas
29	Informacija apie įsidarbinimo galimybes užsienyje
30	Ambasadų kontaktinių duomenų gavimas

Gyvenimo įvykio – darbo netekimas ir paieška – etapai ir žingsniai

Kiekvienas žingsnis vertinamas atsakant į klausimus:

- Ar žingsnis yra svarbūs Lietuvoje? Toliau vertinami tik Lietuvoje svarbūs žingsniai.
- Ar paslauga yra prieinama per portalą, skirtą darbo netekimo ir paieškos atvejui?
- Ar internete yra prieinama informacija apie paslaugą?
- Ar paslaugą galima gauti elektroninėje erdvėje?
- Ar paslaugos teikimas yra automatizuotas?
- Ar paslaugą teikia privatus sektorius?

Gyvenimo įvykio – darbo netekimas ir paieška – rodiklis nustatomas įvertinant tokius rodiklio elementus:

- Bendras privalomų žingsnių skaičius;
- Proporcija žingsnių (paslaugų), apie kuriuos internete yra prieinama informacija;
- Proporcija žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internete;
- Automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) proporcija;
- Žingsnių (paslaugų), prieinamų per darbo netekimo ir paieškos atvejui skirtą portalą, proporcija (galimybė gauti informaciją ir/ar paslaugą).

Interneto svetainių (portalų), centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, orientacijos į vartotoją rodikliai

Interneto portalai, centralizuotai teikiantys elektronines paslaugas - interneto svetainės, suteikiančios tiesioginį priėjimą prie valstybės institucijų teikiamų paslaugų. Jų orientaciją į vartotoją vertinama keliais aspektais:

- Paslaugų pasiekiamumas – vieno langelio principas;
- Portalo dizaino orientacija į vartotoją;
- Portalo tinkamumas, kuris vertinamas pagal keletą parametru.

Interneto portalai, centralizuotai teikiantys elektronines paslaugas, vertinami atsakant į klausimus ir atitinkamai pagal atsakymus suteikiant balus. Klausimai detalizuoti (**Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis.**).

PARAMETRAS	KLAUSIMAI	ATSAKYMŲ Į KLAUSIMUS VERTINIMAS
PASLAUGŲ PASIEKIAMUMAS, VIENO LANGELIO PRINCIPAS		
20 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų pasiekiamumas	Kokia dalis iš pagrindinių 20 paslaugų yra pasiekiamos per portalą?	Pasiekiamų paslaugų dalis
PORTALO DIZAINO ORIENTACIJA Į VARTOTOJĄ		
Portalo dizaino orientacija	Ar portalo pirmame puslapyje yra temų ar „gyvenimų įvykių“, pavyzdžiui, motinystė, namo statymas, sąrašas? Arba: Ar portale yra tikslinių grupių, pavyzdžiui, tėvai, bedarbiai, verslininkai, sąrašas?	Taip=100; Ne=0
PORTALO TINKAMUMAS		
Paslaugų katalogas	Ar portale yra prieinamų paslaugų katalogas, kuris nurodo elektronines valdžios paslaugas, skirtas gyventojams ir verslui?	Taip=100; Ne=0
Daugiakalbiškumas	Ar portalas prieinamas keliomis kalbomis? Ar portalas prieinamas visomis oficialiomis šalies kalbomis? Ar portalas prieinamas kitomis, ne oficialiomis šalies kalbomis? (klašimas kiekybiškai nevertinamas)	Taip=50; Ne=0
Naujienlaiškiai/ RSS šaltiniai	Ar vartotojai gali gauti naujienlaiškius, prisijungę prie pašto adresų sąrašo, ar gali gauti RSS šaltinius?	Taip=100; Ne=0

Suasmeninimas/ „mano puslapio funkcionalumas	Ar portale yra suasmeninta (rezervuota) erdvė internete, kur gali patekti tik užsiregistravęs vartotojas?	Taip=100; Ne=0
Paieška portale	Ar portale veikia paieškos mechanizmas? Ar portale yra galimybė atlikti detalią paiešką?	Taip=50; Ne=0

Interneto svetainių (portalų), centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, vertinimo kriterijai, nustatant orientaciją į vartotoją

Portalo tinkamumas nustatomas iš visų įvertintų parametrų išvedant vidurkį. Bendras portalo orientacijos į vartotoją rodiklis nustatomas atitinkamai kiekvienam aspektui suteikiant svorius: paslaugų pasiekiamumas, vieno langelio principas – 25 proc., portalo dizaino orientacija į vartotoją – 25 proc., portalo tinkamumas – 50 proc.