

2 PRIEDAS. INFORMACIJOS ŠALTINIŲ APIE ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTRĄ IR JŲ VERTINIMĄ LIETUVOJE ANALIZĖ

Žemiau esančioje lentelėje pateikiamas informacijos šaltinio pavadinimas, nuoroda į informacijos šaltinį ir informacijos šaltinio nuostatos, kurios atsako į išskeltus analizės klausimus. Analizėje pateikiama informacija, aktuali atsakant į 4 - 7 stulpeliuose keliamus klausimus. Šioje lentelėje skirtingomis žymomis (spalvomis) yra pažymėti pažangių el. paslaugų sampratai ir apibrėžimui svarbūs aspektai. Žymėjimų (spalvų) reikšmės pateikiamos skyriuje „**Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis.**“ esančioje lentelėje.

Lentelė 1. Informacijos šaltinių analizė

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtais e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
1.	Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014-2020 metais vertinimas	http://www.ivpk.lt/uploads/Tendencijos%20ir%20prioritetai/tnaujinti/Informacines%20visuomenes%20vertinimas%20-%20tekstas%202012-04-26%20VPVI.pdf	<p>Atskaitoje remiantis atlikta Lietuvos ir užsienio šalių analize, ES prioritetais ir ateities tendencijomis informacinės visuomenės srityje, pateikiamos siūlomos aštuonios iniciatyvos, kurias reikėtų įgyvendinti 2014–2020 m. laikotarpiu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visuotinai prieinamas ir labai greitas plačiajuostis internetas. 2. Šalies gyventojai – sumanūs interneto vartotojai. 3. Interneto turinys lietuvių kalba ir Lietuvos kultūros paveldas internete. 4. Visos viešosios ir administracinės el. valdžios paslaugos prieinamos ir naudojamos internetu. 5. Viešojo sektoriaus IRT optimizavimas ir sumanus valdymas. 6. IRT gebėjimai ir IRT sprendimai ateities verslui. 7. Žaliosios IRT ir darni plėtra. 8. Asmens ir valstybės saugumas internete. <p>Atskaitoje kiekvienai iš siūlomų iniciatyvų pateikiami svarbiausi iniciatyvos įgyvendinimo uždaviniai / priemonių grupės ir konkretus rezultatas iki 2020 / 2022 m. Žemiau pateikiama informacija, aktuali atsakant į šiame stulpelyje keliamą klausimą.</p> <p>Šalies gyventojai – sumanūs interneto vartotojai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svarbiausi iniciatyvos įgyvendinimo uždaviniai / priemonių grupės: • Spręsti skaitmeninės atskirties problemą. • Skatinti gyventojus tapti sumaniais IRT ir interneto naudotojais. • Konkretus rezultatas iki 2020 / 2022 m.: • 95 proc. 16–74 m. gyventojų nuolat naudojami internetu (per paskutinius 3 mėn. 	-	-	<p>Lietuvos informacinės visuomenės plėtros procesų ir pokyčių analizės (nuo 2007 m. iki dabar) metu nustatytos problemos / silpnybės:</p> <p>Gyventojų perspektyva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bendras IRT naudojimo lygis: • Nors bendras naudojimosi IRT lygis išaugo, tačiau Lietuvos pozicija, palyginti su ES vidurkiu, iš esmės nepasikeitė ir išliko gana žema (18–20 vietos). Tai rodo, kad kitų valstybių gyventojai taip pat sparčiai tobulėjo IRT srityje. • Gebėjimų naudotis internetu lygis: • Didelė gyventojų dalis yra „atskirta“ nuo interneto (47 proc. Lietuvos gyventojų niekada nesusinaudojo internetu arba jų įgūdžiai labai žemi). Iš viso 2011 m. apie 900 tūkst. 16–74 m. gyventojų niekada nesusinaudojo internetu. • Poreikis naudotis internetu: • Aukštas „savanoriškos“ atskirties lygis; 2011 m. 73,6 proc. namų ūkių, kurie neturėjo interneto namuose, nurodė, kad tam „nėra poreikio“. • Palyginti su ES vidurkiu, išlieka labai žemas naudojimosi el. paslaugomis lygis. • Skaitmeninė atskirtis: • Skaitmeninė atskirtis tarp atskirų gyventojų grupių išlieka gana didelė. Amžius – labai svarbus atskirtį lemiantis veiksnys; taip pat dideli naudojimosi internetu lygio skirtumai, atsižvelgiant į pajamas, gyvenamąją vietą, negalią. • Lietuvių kalba internete ir paveldo skaitmeniniams: • Ne visi suskaitmeninti objektai prieinami internete. • Labai žemas vartotojų informuotumo apie suskaitmenintą paveldą ir paveldo naudojimo lygis. • Suskaitmeninto paveldo naudotojams – neišplėtotą ir nepatogi vartotojo sąsaja.

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>naudojosi internetu ne rečiau kaip kartą per savaitę).</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 proc. 16–74 m. gyventojų, kurie niekada nesinaudojo internetu. Visos viešojo sektoriaus svetainės atitinka prieinamumo neįgaliesiems techninius standartus. Lietuva patenka į ES šalių pirmąjį penketuką pagal gyventojų dalį, kuri turi aukščiausią naudojimosi internetu gebėjimų lygį („Eurostat“ skaičiuojamas rodiklis). 100 proc. 16–74 m. gyventojų moka pasirašyti el. parašu. <p>Interneto turinys lietuvių kalba ir Lietuvos kultūros das internete:</p> <ul style="list-style-type: none"> Svarbiausi iniciatyvos įgyvendinimo uždaviniai / priemonių grupės: <ul style="list-style-type: none"> Užtikrinti visavertį lietuvių kalbos funkcionavimą IRT ir internete. Skaitmeninti Lietuvos kultūros paveldą, didinti jo prieinamumą. Konkretus rezultatas iki 2020 / 2022 m.: <ul style="list-style-type: none"> 20 proc. gyventojų naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis. Visi (100 proc.) suskaitmeninti kultūros paveldo objektai, lietuvių kalbos ir rašties išteklių prieinami internete. Jei tai neįmanoma dėl autorių teisių arba asmens duomenų apsaugos reikalavimų – šie objektai prieinami viešai, o internete turi būti prieinama informacija apie tai, kad šie objektai yra suskaitmeninti, ir nurodyta, kur juos rasti. Iki 2015 m. „Europeana“ portale prieinama ne mažiau kaip 240 000 objektų iš Lietuvos. <p>Visos viešosios ir administracinės el. valdžios paslaugos prieinamos ir naudojamos internetu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Svarbiausi iniciatyvos įgyvendinimo uždaviniai / priemonių grupės: <ul style="list-style-type: none"> Tobulinti viešąsias ir administracines paslaugas, didinti jų efektyvumą, naudojimą ir mažinti paslaugų teikimo išlaidas. Užtikrinti viešųjų duomenų ir viešosios informacijos prieinamumą ir siekti bendradarbiavimu pagrįstos el. demokratijos. 			<ul style="list-style-type: none"> Žemas tarptautinis Lietuvos kultūros paveldo prieinamumas. Lietuvos atminties institucijos nepakankamai bendradarbiauja skaitmenindamos paveldą ir suteikdamos prieigą prie jo „vieno langelio“ principu. Lietuvos atminties institucijoms trūksta skaitmeninimui reikalingos technikos, finansinių ir žmogiškųjų išteklių. Lietuvos atminties institucijoms yra racionalu neteikti suskaitmenintų kultūros paveldo objektų svetainei www.epaveldas.lt. Šiuo metu renkami duomenys apie suskaitmenintus kultūros paveldo objektus nėra išsamūs. <p>Verslo perspektyva:</p> <ul style="list-style-type: none"> El. verslas / el. prekyba: <ul style="list-style-type: none"> Lietuva užima 25 vietą ES (2010 m.) pagal bendrą internetu perkančių gyventojų dalį. Lietuva užima 25 vietą ES pagal gyventojų dalį, kuri internetu įsigyja prekes ir paslaugas iš kitų ES šalių pardavėjų. <p>Viešojo sektoriaus perspektyva:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viešųjų paslaugų skaitmeninimas: <ul style="list-style-type: none"> Nepaisant pažangos 2006–2010 m. skaitmeninant pagrindines viešąsias paslaugas, Lietuva užima vidutinę poziciją ES pagal gyventojų el. valdžios paslaugų naudojimą (23 vieta 2010 m.). Lietuvos el. valdžios (www.evaldzia.lt) portalas dizainu, funkcionalumu, paprastumu ir aiškumu atsilieka nuo kitų nagrinėtų valstybių (ypač Estijos, Austrijos, JK), apie jį žino ir juo naudojami nedidelė dalis gyventojų. Sistemiškai nematuojamas nepagrindinių (t. y. nepatenkančių į ES sudarytą sąrašą) paslaugų lygis. Žemas savivaldos viešųjų paslaugų perkėlimo į el. erdvę lygis. Žemas el. sveikatos paslaugų perkėlimo lygis. Įgyvendinant ITS projektus kylančios problemos: valdžios institucijos neturi aiškiai suformuluotų poreikių ir vizijos, nacionalinis koordinavimas yra nepakankamas, dalis ITS projektų negali būti įgyvendinti dėl nacionalinės valdžios ir savivaldybių funkcijų pasidalijimo, per mažai bendradarbiauja projektus įgyvendinančios organizacijos, nepakankama įgyvendinančių institucijų patirtis.

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<ul style="list-style-type: none"> Gerinti sveikatos apsaugos paslaugų kokybę ir efektyvumą (pasitelkiant IRT). Plėtoti intelektualiąsias (pažangiąsias) valdymo sistemas. Konkretus rezultatas iki 2020 / 2022 m.: <ul style="list-style-type: none"> 100 proc. pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų visiškai pasiekiamos internetu. 10–20 svarbiausių paslaugų teikiamos tik elektroniniu būdu (angl. digital by default). 95 proc. asmenų, kurie naudojami viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis (jei jos yra visiškai pasiekiamos internetu), naudojami elektroniniu šių paslaugų gavimo būdu. 90 proc. viešųjų ir administracinių paslaugų naudotojų jas pasiekė per viešųjų paslaugų portalą. Lietuvos gyventojams prieinamos visos ES lygiu suderintos paslaugos (sąrašas dar bus patvirtintas 2012 m.). <p>Asmens ir valstybės saugumas internete:</p> <ul style="list-style-type: none"> Svarbiausi iniciatyvos įgyvendinimo uždaviniai / priemonių grupės: <ul style="list-style-type: none"> Užtikrinti ypatingos svarbos valstybės IRT infrastruktūros apsaugą, informacinių sistemų ir tinklų saugumą. Apsaugoti Lietuvos gyventojus (ypač – vaikus) nuo žalingo interneto turinio. Padėti Lietuvos gyventojams apsaugoti savo asmens duomenis ir privatumą internete. Konkretus rezultatas iki 2020 / 2022 m.: <ul style="list-style-type: none"> Identifikuota 100 proc. ypatingos svarbos informacinės infrastruktūros objektų. 100 proc. valstybės informacinių išteklių atitinka saugos reikalavimus. 100 proc. ypatingos svarbos informacinės infrastruktūros objektų, atitinkančių elektroninės informacijos saugos (kibernetinio saugumo) reikalavimus. Vykdoma 100 proc. informacinių sistemų stebėseną dėl atitikimo Elektroninės informacijos saugos (kibernetinio saugumo) atitikties reikalavimams. 80 proc. Lietuvos gyventojų saugiai jaučiasi kibernetinėje erdvėje. 85 proc. Lietuvos gyventojų suvokia kibernetinio saugumo principus. 			<ul style="list-style-type: none"> IRT pagrįstos veiklos ir kokybės valdymo sistemos, informacinės sistemos: <ul style="list-style-type: none"> Diegiant veiklos ir kokybės valdymo sistemas per daug dėmesio skiriama kompiuterizavimui ir per mažai veiklos pokyčiams. Kuriami nauji IRT sprendimai, užuot dalijusis jau sukurtais ir už viešojo sektoriaus lėšas nupirktais sprendimais. Trūksta IRT sprendimų integracijos ir sąveikumo tiek organizacijų viduje, tiek (ypač) tarp viešojo sektoriaus organizacijų. Infrastruktūros perspektyva: <ul style="list-style-type: none"> Plačiajuosčio ryšio plėtra: <ul style="list-style-type: none"> Nepaisant plačiajuosčio interneto skverbties augimo 2006–2011 m., Lietuvos vieta ES nepasikeitė ir buvo žemesnė už ES-27 vidurkį (19 vieta 2011 m.). Neišspręsta „paskutinės mylios“ problema kaimo vietovėse. Žemas mobiliojo interneto naudojimo lygis.

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	4 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
2.	Pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų ir jų naudojimo tyrimas: 2012 m. ataskaita	http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Pagrindines%20paslaugos_leidinys_2013.pdf	-	-	-	<p>Ataskaitoje pateikiami 20-ies pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, analizės rezultatai, rodantys, kiek šių paslaugų jau perkelta ir teikiama elektroninėje erdvėje, kiek elektroninės paslaugos pritaikytos vartotojų poreikiams, kaip gerai vartotojų poreikius atitinka centralizuotam paslaugų teikimui skirti interneto portalai ir kaip sekasi į internetą perkelti kompleksines, t. y. paslaugų gavėjų „gyvenimo įvykius“ atitinkančias, paslaugas. Analizės išvados ir rekomendacijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis 2012 m. siekė 87 proc. • Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų gyventojams perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis 2012 m. sudarė 79 proc. • Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų verslui perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis siekia 98 proc. <p>Visiškai interaktyvių paslaugų procentinė dalis siekia 74,2 proc.</p> <p>Paslaugų, pritaikytų pagal vartotojų poreikius, procentinė dalis sudaro 65 proc. Paslaugos, skirtos verslo subjektams, yra geriau pritaikytos pagal vartotojų poreikius nei paslaugos, skirtos gyventojams – atitinkamai paslaugų, pritaikytų pagal vartotojų poreikius, procentinės dalys sudaro 74,6 ir 65 proc.</p> <p>Portalo www.epaslaugos.lt orientacija į vartotoją siekia 86,3 proc., o portalo www.verslovartai.lt – 56,5 proc.</p> <p>Verslo gyvenimo įvykio „Naujos įmonės steigimas“ atveju Lietuvoje privaloma atlikti 11 iš 33 Europos Komisijos metodikoje įvardytų 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 e. parašą) per naujos įmonės steigimo portalą – VĮ „Registų centro“ interneto svetainę. Dar 3 žingsniai atliekami automatiškai – įregistravimas valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėtoju vyksta automatiškai VĮ „Registų centrai“ perduodant duomenis Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai prie SADM.</p> <p>Gyventojų gyvenimo įvykio „Darbo netekimas ir paieška“ atveju svarbūs 28 iš 30 Europos Komisijos metodikoje įvardytų žingsnių. Informaciją apie daugumą jų (24 iš 28) galima</p>

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>rasti internete. Beveik du trečdaliai (18 iš 28) bedarbiui aktualių paslaugų yra prieinamos per darbo paieškai skirtą portalą. Elektroninėje erdvėje galima atlikti tik beveik trečdalių aktualių žingsnių. Nė vienas iš žingsnių nėra atliekamas automatizuotai.</p> <p>Ataskaitoje pateikiami 2012 m. gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis apklausos rezultatai: kiek gyventojų lankosi viešųjų institucijų interneto svetainėse, kokios yra pagrindinės lankymosi priežastys, kokiomis paslaugomis naudojamosi dažniausiai, kaip vertinama šių paslaugų kokybė, su kokiomis problemomis susiduriama naudojantis e. paslaugomis, taip pat – palyginimas, kaip naudojimas e. paslaugomis ir jų vertinimas pasikeitė, palyginti su 2011 m. situacija. Svarbiausi naudojimosi elektroninėmis paslaugomis tyrimo rezultatai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse. 2012 m. 39 proc. gyventojų lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse. Tai daugiausia jaunesnio amžiaus (16–34 metų), turintys aukštesnį išsilavinimą, gaunantys didesnes pajamas didesnių gyvenviečių gyventojai. Itin žemas lankymosi rodiklis buvo 65–74 metų asmenų amžiaus grupėje. • Gyventojų lankymosi viešųjų institucijų interneto svetainėse priežastys. Pagrindine lankymosi viešųjų institucijų interneto svetainėse priežastimi galima laikyti bendrosios informacijos apie viešąją instituciją (48 proc.), jos darbuotojus ir jų kontaktinių duomenų paiešką (40 proc.). Taip pat nemaža dalis vartotojų siekė atlikti veiksmus, susijusius su elektroninės paslaugos gavimu – pildė formas ir siuntė jas internetu, siuntėsi formas, skirtas atsispausdinti ir vėliau pateikti popieriniu formatu. Naudojimąsi elektronine paslauga kaip priežastį apsilankyti viešųjų institucijų interneto svetainėse nurodė 38 proc. asmenų, kurie lankosi viešųjų institucijų interneto svetainėse. • Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos. 2012 m. populiariausios elektroninės paslaugos tarp gyventojų – pajamų mokesčio deklaravimas (paslauga naudojosi 19,9 proc. gyventojų), laisvų darbo vietų paieška (16,3 proc. gyventojų) ir su sveikatos apsauga susijusios paslaugos (20 proc. gyventojų). Tokios paslaugos kaip statybos

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>leidimų išdavimas, pareiškimų policijai teikimas internetu išlieka mažiausiai populiarūs – jomis naudojosi po 1 proc. gyventojų. Visomis elektroninėmis paslaugomis aktyviau naudojosi aukštesnį išsilavinimą turintys didesnių gyvenviečių gyventojai.</p> <p>Elektroninių paslaugų gyventojams kokybė. Vertindami elektroninių paslaugų kokybę, t. y. informacijos aiškumą, naudingumą, patogumą naudotis paslauga, gyventojai geriausiai vertina automobilio registracijos (8,4 balo), viešųjų bibliotekų paslaugas (8 balai) bei gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos dokumentų išdavimo (8 balai) paslaugas. Galima konstatuoti, kad visų elektroninių paslaugų kokybė yra vertinama santykinai aukštu balu (7 – 8,4 intervale), išskyrus pareiškimų policijai teikimą.</p> <ul style="list-style-type: none"> Naudojimasis su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis yra santykinai mažesnis, palyginti su populiariausiomis elektroninėmis paslaugomis – jomis 2012 m. naudojosi 7 proc. gyventojų. Gyventojų naudojimasis su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, tokiomis kaip internetinės vertimo priemonės, automatinės kalbos atpažinimo priemonės, 2012 m. siekė 17 proc. Šios paslaugos populiarnės tarp aukštąjį išsilavinimą turinčių 16–34 metų gyventojų. Gyventojų lankymasis Elektroninių valdžios vartų portale ir portalo kokybės vertinimas. Elektroninių valdžios vartų portale 2012 m. lankėsi 7 proc. gyventojų. Gyventojai, lankęsi Elektroninių valdžios vartų portale, portalo kokybę – t. y. informacijos aiškumą, naudingumą, interneto svetainės patogumą naudotis – vertina vidutiniškai – 7 balais iš 10 galimų. 85 proc. respondentų, apsilankusių Elektroninių valdžios vartų portale, portale naudojami elektroninėmis paslaugomis. Gyventojų susidūrimas su saugos problemomis elektroninėje erdvėje. Didžioji dalis respondentų nesusidūrė su saugos problemomis – tokio pobūdžio problemos kilo 4 proc. apsilankusiųjų viešųjų institucijų interneto svetainėse, tai sudaro vos 1 proc. visų apklaustųjų. Susidūrę su saugos problemomis gyventojai daugiausia įvardijo viešųjų ir administracinių paslaugų neprieinamumą. Su konfidencialių duomenų atskleidimu nesusidūrė nė vienas gyventojas.

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<ul style="list-style-type: none"> Gyventojų pasitikėjimas elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu. Daugiau nei pusė (57 proc.) gyventojų, apsilankiusių viešųjų institucijų interneto svetainėse, pasitiki elektroniniu bendravimu su viešosiomis institucijomis. 7 proc. nepasitiki bendravimu su viešosiomis institucijomis elektroninėje erdvėje saugumu. Asmens tapatybės kortelės naudojimas tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje. Nors asmens tapatybės kortelė gali būti naudojama ne tik elektroninėms paslaugoms gauti, bet ir identifikuojantis bei atliekant veiksmus, susijusius su elektronine bankininkyste, tačiau asmens tapatybės kortelė nėra plačiai naudojama – 2012 m. elektroninėje erdvėje ją pasinaudojo 8 proc. gyventojų. Viešųjų institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas. Gyventojai, nors kartą 2012 m. lankęsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, teigiamai vertina jose pateikiamos informacijos kokybę – teigiamai arba greičiau teigiamai pateikiamą informaciją vertina 68 proc., o neigiamai arba greičiau neigiamai – 4 proc. minėtose interneto svetainėse apsilankiusių gyventojų.
3.	E. paslaugos patogesniai gyvenimui	http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/e_paslaugos_patogesniai%20gyvenimui%202013.pdf	Atlikus šaltinio vertinimą buvo nustatyta, kad dokumente pateikiamas viešųjų administracinių elektroninių paslaugų sukurtų Europos Sąjungos struktūrinės paramos lėšomis, naudotojo vadovas; įžvalgos, svarbios vykdomai analizei, nenustatytos.			
4.	Europos Komisijos 2012 m. ataskaita „Public Services Online. ‘Digital by Default or by Detour?’. Assessing User Centric eGovernment performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012“	http://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf	-	-	<p>Europos komisijos užsakymu atliktame tyrime „Public Services Online. Digital by Default or by Detour? Assessing User Centric eGovernment performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012“ buvo vykdomas trijų gyvenimo atvejų vertinimas šiose srityse:</p> <p>Verslo pradžia (angl. starting and early trading of a business).</p> <p>Darbo praradimas ir jo paieška (angl. losing and finding a job).</p> <p>Studijos (angl. studying).</p> <p>Kuriant (apjungiant) paslaugas pagal gyvenimo atvejus yra</p>	<p>Pateikiamos pagrindinės priežastys, kodėl nesinaudojama e. paslaugomis Lietuvoje ir apklausos rezultatai:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yra linkę turėti asmeninį kontaktą – 63%. Norint gauti galutinį paslaugos rezultatą vis tiek reikės apsilankymo institucijoje / pateikti popierinius dokumentus - 23%. Nepavyko gauti ar rasti reikalingos informacijos ar paslaugų - 21%. Nežino apie interneto svetainę / e. paslaugą - 19%. Tikisi, kad paslauga bus suteikta greičiau kitais būdais - 18%. Susirūpinimas asmens duomenų apsauga - 16%. Neturi reikiamų įgūdžių ar žinių gauti reikalingą informaciją internetu - 11%

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>siekiami pereiti nuo į instituciją orientuoto modelio (angl. administration-centric) prie į paslaugos gavėją orientuoto modelio (angl. customer-centric), kai paslauga patenkina galutinį paslaugų gavėjo poreikį.</p> <p>Taip pat vertinami šie penki technologiniai įgalintojai, kurie padeda kurti sąveikias tarpinstitucines ir tarpvalstybines paslaugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. e. identifikavimas (angl. eIdentity); 2. e. dokumentai (angl. eDocuments); 3. duomenų šaltiniai (angl. Authentic Sources); 4. e. seifas (angl. eSafe); 5. bendras prisijungimas (angl. Single Sign On (SSO)). <p>(Angliškas šaltinis) Four considerations are made for EU Countries:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consideration 1: Implement strategies to increase customer centricity, improve the design of public services, and thus increase online take-up. 2. Consideration 2: Increase use of social media to involve hard-to-reach groups ('non-believers'). 3. Consideration 3: Open up data to unlock economic gains and drive innovation. 4. Consideration 4: Address collaboration, commonality, and consistent service foundations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nesitiki sutaupyti laiko naudojantis internetu - 11%. • Kitos priežastys - 11%. • Nepasinaudojo e. paslauga, nes per sudėtinga - 10%. • Nepasinaudojo e. paslauga dėl techninių kliūčių - 6%.
5.	2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija. Inicatyva „Europos skaitmeninė darbotvarkė“	http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:LT:PDF	-	-	<p>Europos skaitmeninėje darbotvarkėje apibrėžtos šios sritys, kurios apima modelio rengimo metu būtinus žinoti aspektus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamiška skaitmeninė bendroji rinka. Svarbūs aspektai: • Viešojo sektoriaus turimos informacijos atvėrimas verslui ne tik šalies, bet ir ES lygiu. 	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<ul style="list-style-type: none"> E. pinigų, e. mokėjimų, e. sąskaitų faktūrų sprendimų kūrimas. Moksliniai tyrimai ir inovacijos. Svarbūs aspektai: <ul style="list-style-type: none"> Viešojo ir privačiojo sektorių partnerystės susitarimai. Didelio masto bandomieji projektai, siekiant išbandyti ir plėtoti novatoriškus ir sąveikius sprendimus visuomenei svarbiose srityse. Bendradarbiavimas su suinteresuotosiomis šalimis, naujos kartos žiniatinklio taikomųjų programų ir paslaugų, įskaitant susijusias su daugiakalbiu turiniu ir paslaugomis, kūrimas. IRT teikiama nauda ES visuomenei. Svarbūs aspektai: <ul style="list-style-type: none"> E. sveikatos paslaugos. Europos kultūros paveldo prieinamumas internetu. E. valdžios paslaugų sąveikumas. Tarpvalstybinės viešosios e. paslaugos. Visaverčių e. valdžios centrų kūrimas. E. aplinkos paslaugos. <p>Papildomai Europos skaitmeninėje darbotvarkėje yra nustatyta: „Europos valstybių vyriausybės įsipareigojo, kad iki 2015 m. j vartotoją orientuotos, individualizuotos, daugiaplatformės e. valdžios paslaugos būtų teikiamos labai plačiai“.</p>	
6.	Informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos skaitmeninė darbotvarkė“ projektas	http://www.lrs.lt/pls/proj/dokpaieska.showdoc_l?p_id=218587&p_fix=n&p_gov=n	Lietuvos Informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos skaitmeninė darbotvarkė“ projekte nurodytas strateginis tikslas – pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę ir įmonių veiklos aplinką naudojantis IRT teikiamomis galimybėmis ir pasiekti, kad iki 2020 metų ne mažiau kaip 85 procentai Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu.	-	-	Programoje įvardinta, kad pagrindinės grupės, kurios mažai naudoja internetą yra: <ul style="list-style-type: none"> vyresnio amžiaus žmonės; kaimo gyvenamųjų vietovių gyventojai; gyventojai, turintys mažesnes pajamas; neįgalieji.

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>Programoje yra numatyti šie svarbiausi uždaviniai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kuo daugiau viešųjų ir administracinių paslaugų perkelti į skaitmeninę erdvę, siekti, kad viešosios ir administracinės paslaugos būtų teikiamos per vieną prieigos tašką, plėtoti tarpvalstybiniu lygmeniu teikiamas elektronines paslaugas, skatinti paslaugų gavėjus jomis naudotis; • kurti ir plėtoti su sveikata susijusias elektronines paslaugas ir sprendimus; • diegti IRT sprendimus, įtraukiančius piliečius į valstybės valdymą ir politinį gyvenimą bei skatinančius viešojo administravimo atvirumą ir atsakomybę; • plėtoti elektronines paslaugas ir sprendimus transporto ir erdvinių duomenų tvarkymo srityse; • skaitmeninti Lietuvos kultūros paveldo objektus ir jų pagrindu plėtoti viešai prieinamus skaitmeninius produktus ir elektronines paslaugas, siekti suskaitmenintų Lietuvos kultūros paveldo objektų ilgalaikio išsaugojimo ir vienodos sklaidos Lietuvoje ir ES; • kurti ir plėtoti viešai prieinamus kalbos ir raštinės išteklius ir paslaugas, diegti lietuvių kalbos technologijas ir skaitmeninius produktus į IRT; • sudaryti sąlygas ūkio subjektams naudoti valstybės institucijų tvarkomą informaciją ir skatinti juos kurti naujus elektroninius produktus ir paslaugas. <p>Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad dokumente nustatyto rodiklio „gyventojai, kurie nuolat naudojami internetu (visų šalies gyventojų procentais)“ siekiama reikšmė 2020 m. – 85 proc.</p> <p>Kitas svarbus rodiklis dokumente – „gyventojai, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis (visų šalies gyventojų procentais)“, kurio siekiama reikšmė 2020 m. – 60 proc.</p>			
7.	Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“	http://www.lrv.lt/bylos/veikla/2030.pdf	<p>Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ yra numatytos pokyčių iniciatyvos trijose pagrindinėse srityse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sumani visuomenė; • sumani ekonomika; • sumanus valdymas. 	-	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>Strategijoje „Lietuva 2030“ yra numatytos kryptys ir esminės pokyčių iniciatyvos, kurios veda į ilgalaikės vizijos pasiekimą: „Lietuva – sumani šalis, kurioje gera gyventi ir dirbti“.</p> <p>Analizei svarbiausia yra Sumanaus valdymo kryptis – „Visuomenės poreikius atitinkantis valdymas“, kuri numato, kad „Viešasis sektorius užtikrina aukštą paslaugų kokybę ir tenkina paslaugų vartotojų poreikius. Teikiamos bendru sutarimu grįstos, geros kokybės ir visuomenei aktualios viešosios paslaugos. Paslaugų kokybė yra nuolat vertinama, paslaugų vartotojai plačiai įtraukiami į jų tobulinimo procesus. Viešųjų paslaugų teikimo mastas atitinka visuomenės lūkesčius, jos lengvai prieinamos visiems Lietuvos žmonėms jiems patogiu būdu, atsižvelgiant į technologijų galimybių pokyčius.“</p> <p>Žemiau pateikiame strategijoje nurodytų esminių pokyčių iniciatyvų pavyzdžius:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sumanios visuomenės srityje: „Plėtoti aukštos kokybės kultūros paslaugas visoje šalyje, siekiant užtikrinti kultūros įvairovę ir jos prieinamumą. Skatinti kultūros ir įvairių gyvenimo sričių partnerystę, panaudojant kūrybos produktus ir kultūros paslaugas.“ • Sumanios ekonomikos srityje: „Kurti moderniausias informacines technologijas ir skaitmeninę infrastruktūrą.“ • Sumanaus valdymo srityje: <ul style="list-style-type: none"> • „Viešojo valdymo srityje plačiai įgyvendinti vertės už pinigus iniciatyvą, optimizuojant vykdomą veiklą (pvz., atitinkamų bendrųjų funkcijų centralizavimas, geresnis turto valdymas) ir viešųjų paslaugų teikimą pasirinktomis kryptimis (pvz., daugiau ir geresnės kokybės paslaugų su tais pačiais ištekliais arba mažiau išteklių tam pačiam ar net aukštesniam paslaugų lygiui).“ • „Sudaryti realias galimybes viešąsias paslaugas teikti ne tik valdžios institucijoms, bet ir bendruomenėms, nevyriausybinėms organizacijoms ir privačiam sektoriui.“ • „Plačiai įtraukti piliečius į paslaugų teikimo būdo nustatymą ir tobulinimo procesus, nuolat atlikti piliečių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis vertinimus, pasiekti abipusį susitarimą dėl paslaugų teikimo standartų ir masto.“ • „Veiksmingam paslaugų teikimui užtikrinti panaudoti naujausias technologijas, 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			viešąsias paslaugas teikti ir elektroninėje erdvėje.			
8.	2014 – 2020 metų nacionalinė pažangos programa	http://www.lrv.lt/Posed_medz/2012/121128/16.pdf	<p>2014 – 2020 metų nacionalinės pažangos programoje labiausiai su modelio kūrimu yra susijęs 5-ojo prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir sumanus viešasis valdymas“ uždavinys „Kurti ir plėtoti visuomenei aktualias elektronines paslaugas bei sprendimus sveikatos, transporto, erdvinių duomenų tvarkymo ir kitose srityse“. Šiame uždavinyje numatomos šios pagrindinės įgyvendinimo kryptys, kurios yra tiesiogiai susijusios su e. paslaugų plėtra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plėsti ir tobulinti elektronines paslaugas; • taikyti naujus, pažangius lietuvių kalbos vartojimo elektroninėse paslaugose sprendimus; • plėtoti asmens tapatybės nustatymo sprendimus; • plėsti elektronines sveikatos paslaugas ir sprendimus, kurti ir diegti intelektualias transporto sistemas ir paslaugas; • plėsti erdvinių duomenų tvarkymo paslaugas ir infrastruktūrą, tarpvalstybiniu lygiu teikiamas elektronines paslaugas. <p>Žemiau pateikiame atskiras kituose uždaviniuose nurodytas kryptis, kurios yra susijusios su e. paslaugų plėtra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 prioritetas „Visuomenės ugdymas, mokslas ir kultūra“, 1.2.2 uždavinys „Išsaugoti ir aktualizuoti kultūros paveldą ir ugdyti sąmoningumą“, kryptis – „plėtoti dokumentinio ir kultūros paveldo prieinamumą elektroninėje erdvėje, skaitmeninti ir saugoti meno ir kultūrinio turinio produktus, kurti skaitmeniniu turiniu grindžiamas e. paslaugas ir sprendimus“. • 6 prioritetas „Kultūra“, 6.1.1 uždavinys „Išsaugoti ir aktualizuoti kultūros paveldą, pritaikyti jį visuomenės ugdymo, jos kultūrinės tapatybės stiprinimo, kultūrinio ir pažintinio turizmo poreikiams“, kryptis – „plėtoti dokumentinio ir kultūros paveldo prieinamumą elektroninėje erdvėje, skaitmeninti ir saugoti meno ir kultūrinio turinio produktus, kurti skaitmeniniu turiniu grindžiamas e. Paslaugas bei sprendimus“. • 5 prioritetas „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“, 5.2.2 uždavinys „Sudaryti sąlygas visuomenei 	-	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>dalyvauti viešojo valdymo procesuose“, kryptis – „kurti elektroninės demokratijos, skaidrumo ir viešumo sprendimus ir priemones.“</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 prioritetas „Regioninė plėtra“, 7.1.1 uždavinys „Gerinti viešąjį valdymą savivaldybėse“, kryptis – „gerinti savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamų administracinių paslaugų kokybę ir prieinamumą gyventojams, skatinti viešųjų ir administracinių paslaugų teikimą elektroninėmis priemonėmis“. 8 prioritetas „Sveikata visiems“, 8.3.3 uždavinys „Tobulinti sveikatos priežiūros valdymą ir finansavimą“, kryptis – „plėsti elektroninės sveikatos paslaugas ir sprendimus (Lietuvos e. Sveikatos sistemos infrastruktūros ir sprendimų plėtra, Lietuvos e. Sveikatos sistemos integracija į ES e. Sveikatos erdvę)“. 			
9.	Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011 - 2019 metų programa	http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=394457&p_query=&p_tr2=	<p>Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011 - 2019 metų programos tikslas – pagerinti Lietuvos gyventojų gyvenimo kokybę ir įmonių veiklos aplinką naudojantis IRT teikiamomis galimybėmis ir pasiekti, kad iki 2019 metų ne mažiau kaip 85 procentai Lietuvos gyventojų naudotųsi internetu. Informacinė visuomenė turi būti plėtojama vadovaujantis šiais prioritetais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lietuvos gyventojų gebėjimų naudotis IRT tobulinimas (1 prioritetas). Elektroninio turinio ir paslaugų plėtra, jų naudojimo skatinimas (2 prioritetas). IRT infrastruktūros plėtra (3 prioritetas). <p>Analizei svarbiausia 2 prioriteto „Elektroninio turinio ir paslaugų plėtra, jų naudojimo skatinimas“ tikslai ir atitinkami jiems nustatyti rodikliai:</p> <ul style="list-style-type: none"> Skatinti Lietuvos gyventojus įgyti žinių ir įgūdžių, kad jie sėkmingai naudotųsi IRT, sudaryti tam sąlygas. Rodikliai: <ul style="list-style-type: none"> Gyventojai, naudojantys įrenginius, turinčius elektroninių paslaugų prisijungimo galimybę (visų šalies gyventojų procentais). Skatinti gyventojus naudotis elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, užtikrinti duomenų perdavimo kokybę, funkcionuojančių paieškos sistemų infrastruktūrą, taip prisidėti prie elektroninės demokratijos plėtros. Rodikliai: <ul style="list-style-type: none"> Gyventojai, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis (visų šalies gyventojų procentais). 	-	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<ul style="list-style-type: none"> Viešosios ir administracinės paslaugos, perkeltos į elektroninę erdvę, sudaro šį pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų visiško pasiekiamumo internetu brandos lygį (procentais). Gyventojai, kuriems sudaryta galimybė internetu susipažinti su savo sveikatos istorija iš bet kurios vietos (visų šalies gyventojų procentais). Puodelėti IRT priemonėmis Lietuvos kultūrą ir lietuvių kalbą. Rodikliai: <ul style="list-style-type: none"> Gyventojai, kurie naudojami su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis (visų šalies gyventojų procentais). Gyventojai, kurie naudojami su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis (visų šalies gyventojų procentais). Suskaitmeninto kultūros paveldo prieinamumas internete (visų skaitmeninių produktų prieinamumo procentais). Sukurti ir viešai prieinami lietuvių kalbos ir raštinės išteklių, priemonės, elektroninės paslaugos (visų į IRT įdiegtų produktų procentais). <p>Papildomai svarbu atkreipti dėmesį, kad dokumente nustatyto rodiklio „gyventojai, naudojančys įrenginius, turinčius elektroninių paslaugų prisijungimo galimybę (visų šalies gyventojų)“ siekiama reikšmė 2019 m. – 87 proc.</p>			
10.	Europos parlamento ir tarybos reglamentas (ES) Nr. 1303/2013, kuriuo nustatomos Europos regioninės plėtros fondai, Europos socialiniam fondui, Sanglaudos fondui, Europos žemės ūkio fondui kaimo plėtrai ir Europos jūros reikalų ir žuvininkystės fondui bendros nuostatos ir Europos regioninės plėtros fondui, Europos socialiniam fondui, Sanglaudos fondui ir Europos jūros reikalų ir žuvininkystės fondui taikytinos bendrosios nuostatos ir panaikinamas	http://new.eu-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R1303&from=EN	-	Analizei svarbiausias 2 teminis tikslas: „Informacinių ir ryšių technologijų (IRT) prieinamumo, naudojimo didinimas ir kokybės gerinimas (Plačiajuosčio ryšio tikslas)“. Žemiau pateikiame pagrindinius šio teminio tikslo investavimo prioritetus ir sąlygą: Investavimo prioritetai: <ul style="list-style-type: none"> IRT produktų ir paslaugų bei elektroninės prekybos plėtojimas ir IRT produktų paklausos didinimas; e. vyriausybės, e. mokymosi, e. įtraukties, e. kultūros ir e. sveikatos IRT taikomųjų programų stiprinimas. Sąlyga:	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
	Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1083/2006			<ul style="list-style-type: none"> Skaitmeninis augimas: skaitmeniniam augimui skirta strateginė politikos programa, pagal kurią numatoma skatinti prieinamas, geros kokybės ir IRT grindžiamas sąveikias privačias ir viešąsias paslaugas, skatinti piliečius, įskaitant pažeidžiamas grupes, verslo ir viešojo administravimo sektorius, jomis naudotis, be kitų priemonių, įgyvendinant tarpvalstybines iniciatyvas. 		
11.	Metodinės rekomendacijos ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonių projektų, kurių metu kuriamos administracinės ir viešosios elektroninės paslaugos, vykdytojams	http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Methodines_rekomendacijos.pdf	<p>Dokumente pateikiamos išvados ir rekomendacijos elektroninių paslaugų kūrėjams:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>būtinai paslaugos rezultato pristatymas ne elektronine forma; tačiau kiekvienu atveju būtina detaliai 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Remiantis dokumente 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. 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. Elektroninių paslaugų kūrėjai, vertindami kuriamų arba modifikuojamų elektroninių paslaugų patogumą vartotojo požiūriu, turėtų atsižvelgti į tokius aspektus, kaip: <ul style="list-style-type: none"> internetu svetainių tinkamumas: skaidrumas (t. y. teikiant paslaugą vartotojui turėtų būti teikiama informacija apie paslaugos teikimo proceso eigą, numatomą bendrą paslaugos suteikimo proceso trukmę, sukurta 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> vartotojų pasitenkinimo gaunama paslauga stebėsena – 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.). Vertinant portalų brandos lygį, brandžiausi ir labiausiai į vartotojus orientuoti interneto portalai turėtų pasižymėti tokiais savybėmis, kaip: <ul style="list-style-type: none"> „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. 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 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>sukuriamas šios vartotojų nuomonės grįžtamasis ryšys, t. y. kaip užtikrinama, kad ji turėtų įtakos sprendimų priėmimui, pvz., kokios paslaugos turėtų būti pirmiausia perkeltamos į elektroninę erdvę, kokios paslaugos turėtų būti tobulinamos ir kaip, kt. Vykdamas vartotojų patenkinimo 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.</p> <p>[monės steigimo „gyvenimo įvyki“ 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 įvyki“ 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 elektrones paslaugas, turi siekti užtikrinti jų suderinamumą, t. y. planuoti ir vykdyti tokius projektus, kurie apimtų vientiso ir kompleksinio 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 – 			

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	19 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			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).			
12.	Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija	http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386132&p_query=&p_tr2=	Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje apibrėžti perkėlimo į internetą brandos lygiai nurodo laipsniškumą, kaip visos paslaugos turėtų būti vystomos: <ul style="list-style-type: none"> • informacinis lygis; • vienusis sąveikos lygis; • dvipusis sąveikos lygis; • bendradarbiavimo lygis; • personalizuotas lygis. 	-	-	-
13.	Lietuvos Respublikos 2014 – 2020 m. ES struktūrinės paramos veiksmų programos projektas	http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/fm/failai/ES_paramos_ateitis/Veiksmu_programos_projektas_2013_09_04.doc 2014-01-23 IVPK atsiųstas dokumentas su aktualia informacija dėl veiksmų programos 2 prioriteto.	-	Lietuva yra parengusi 2014 – 2020 m. ES struktūrinės paramos veiksmų programos projektą. Analizei svarbiausi veiksmų programos projekte nurodyto tematinio tikslo „IRT prieinamumo, naudojimo didinimas ir kokybės gerinimas“ investiciniai prioritetai ir konkrečios juos įgyvendinančios veiklos: <ul style="list-style-type: none"> • 2. IRT produktų ir paslaugų, elektroninės prekybos tobulinimas ir IRT paklausos didinimas: • Dalis šalies gyventojų nesinaudoja internetu arba naudojami juo ribotai. IRT paklausos skatinimo veiklos turi būti plėtojamos kompleksiskai – derinant viešosios interneto prieigos infrastruktūros atnaujinimo ir jos panaudojimo gyventojų skaitmeninių gebėjimų plėtrai veiksmus. NRD numatoma sudaryti sąlygas Lietuvos gyventojams įgyti žinių ir įgūdžių naudotis informacinėmis ir ryšių technologijomis. Kaip numatyta „Skaitmeninėje darbotvarkėje“, taip pat bus siekiama viešųjų 	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>duomenų atvėrimo pakartotiniam panaudojimui, taip prisidedant prie IRT produktų ir paslaugų tobulinimo ir skaitmeninės bendrosios rinkos plėtros.</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Taikomųjų IRT e. valdžios, e. mokymosi, e. įtraukties, e.kultūros ir e. sveikatos programų tobulinimas: <ul style="list-style-type: none"> Numatoma siekti “Skaitmeninėje darbotvarkėje” numatytų e. valdžios paslaugų, kultūros paveldo skaitmeninimo ir sklaidos e. erdvėje, e. sveikatos sprendimų diegimo, e. mokymosi ir pažangiųjų transporto sistemų plėtros. NRD numatyta skatinti gyventojus naudotis elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, užtikrinti duomenų perdavimo kokybę, veikiančių paieškos sistemų infrastruktūrą. Kaip teigiama EK įžvalgose 2014–2020 m., reikia daugiau dėmesio skirti rezultatams ir klientų poreikiams, toliau vystyti pažangias e. valdžios paslaugas, skirtas verslui ir piliečiams, gerinti verslui palankią aplinką. Siekiama, kad iki 2020 m. Lietuvoje visos reikalingiausios gyventojams ir verslui viešosios ir administracinės paslaugos būtų teikiamos internetu, o taip pat paslaugų gavėjams būtų prieinamos visos ES lygmeniu teikiamos elektroninės paslaugos. <p>Veiksmų programos projekte pateikiami konkretūs uždaviniai ir investicinio prioriteto įgyvendinimo veiklos (pateikiame susijusias su analize).</p> <p>2.2.1. Padidinti viešojo sektoriaus informacijos pakartotinį panaudojimą verslo ir visuomenės poreikiams Pakartotinis viešojo sektoriaus duomenų panaudojimas atveria plačias galimybes kurti naujus verslus ir darbo vietas, naujus</p>		

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>veiklos modelius ir produktus. 2013 m. duomenimis, 56 proc. Lietuvos įmonių yra naudojusios iš viešojo sektoriaus institucijų gaunamą informaciją savo komercinei veiklai, tačiau tikėtina, kad tik nedidelė jų dalis naudoja šią viešojo sektoriaus informaciją naujų komercinių skaitmeninių paslaugų ir produktų kūrimui. Šis uždavinys skirtas sukurti įrankius, užtikrinančius viešojo sektoriaus informacijos skaidrų, efektyvų ir patogų atvėrimą pakartotiniam panaudojimui ir skatinti verslą, o taip pat ir kitas suinteresuotas šalis, šią informaciją aktyviai panaudoti kuriant ir teikiant naujas skaitmenines paslaugas ir produktus.</p> <p>2.2.2. Padidinti IRT paklausą ir naudojimą gyventojų tarpe Būtina prielaida, siekiant IRT produktų ir paslaugų pasiūlos augimo, yra tinkama jų paklausa. Šiuo metu ženkli Lietuvos gyventojų dalis – apie 30 proc. - vis dar nesinaudoja internetu ir per jį pasiekiamomis e. paslaugomis bei e. produktais, arba daro tai labai ribotai. Siekiant paskatinti šios gyventojų dalies naudojimąsi internetu, svarbu užtikrinti galimybę jį išmėginti ir išmokti juo naudotis, be poreikio pirma investuoti į atitinkamą įrangą ir paslaugas. Šio uždavinio apimtyje numatoma integruotai plėtoti IRT paklausos skatinimo gyventojų tarpe veiklas, derinant viešosios interneto prieigos infrastruktūros atnaujinimo ir gyventojų skatinimo išmaniai naudotis internetu veiklas. Uždavinys skirtas 1) užtikrinti viešą ir nemokamą prieigą gyventojams viešosiose šalies bibliotekose (kurios tarnauja tiek kaip viešos interneto prieigos, tiek kaip gyventojų skaitmeninių kompetencijų didinimo erdvės) ir 2) paskatinti gyventojus</p>		

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>efektyviau, saugiau ir atsakingiau naudotis internetu, į šias veiklas aktyviai įtraukiant vietos bendruomenes, t.y. sukuriant aktyvų savipagalbos ir bendradarbiavimo principu paremtą bendruomenių tinklą ir priemones e. turinio, didinančio Lietuvos gyventojų naudojamąsi elektronine prekyba, viešosiomis e. paslaugomis ir kt., pateikimui.</p> <p><u>Investicinio prioriteto įgyvendinimo veiklos:</u></p> <p>Viešojo sektoriaus informacijos pakartotinio panaudojimo, verslui kuriant skaitmenines paslaugas ir produktus, sprendimų rėmimas. Bus kuriamos priemonės ir remiamos iniciatyvos, orientuotos į viešojo sektoriaus informacijos efektyvų atvėrimą pakartotiniam panaudojimui ir jo panaudojimą, kuriant tiek komercinius, tiek nekomercinius skaitmeninius produktus ir paslaugas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Viešųjų prieigos prie interneto taškų šalies viešosiose bibliotekose infrastruktūros atnaujinimas. Bus atnaujinama viešosios interneto prieigos taškų IRT infrastruktūra šalies viešosiose bibliotekose. IRT produktų ir paslaugų paklausos Lietuvos gyventojų tarpe didinimas. Bus įgyvendinamos iniciatyvos, skatinant Lietuvos gyventojus įgyti žinių ir įgūdžių, reikalingų efektyviai, saugiai ir atsakingai elgtis internete ir visapusiškai įsitraukti į informacinę visuomenę. Taip bus sudaromos sąlygos Lietuvos gyventojų tikslinėms grupėms, kurios iki šiol dėl įvairių priežasčių nesinaudojo internetu ir kurioms to nereikėjo, tapti aktyviais e. turinio ir e. paslaugų naudotojais, o jau naudojantiems internetą žmonėms – gilinti turimas 		

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>žinias, atsakingai valdyti savo asmens duomenis, saugiai naudotis internetu. Į šias veiklas numatoma aktyviai įtraukti vietose bendruomenes, skatinant savipagalbą ir bendradarbiavimą.</p> <p>▶</p> <p>2.3.1. Technologiškai pažangiais ir į vartotoją orientuotais elektroniniais sprendimais padidinti viešųjų ir administracinių paslaugų prieinamumą ir kokybę</p> <p>IRT sprendimų diegimas tokiose įvairiose srityse, kaip administracinių procedūrų tvarkymas, kultūros turinio skaitmeniniams ir sklaida, sveikatos apsauga, mokymasis ir švietimas, intelektualusis transportas, erdviniai duomenys ir kt., yra labai svarbios tiek geresniam atitinkamų veiklos sričių valdymui, tiek naujos kartos, pažangių e. paslaugų, skirtų gyventojams, ir verslui, teikimui. Įgyvendinant šį uždavinį, numatoma kurti administracines e. paslaugas, kurios bus orientuotos į vartotoją, patogios, sąveikios, kompleksinės; plėtoti e. sveikatos paslaugas ir sprendimus, užtikrinant tikslių, išsamių ir sąveikių pacientų e. sveikatos duomenų kaupimą ir saugų bei patikimą keitimąsi jais; kurti e. paslaugas suskaitmenintų lietuvių kalbos, kultūros paveldo objektų, mokslinių tyrimų, švietimo ir meno išteklių pagrindu, siekiant, kad vertingas skaitmeninis turinys būtų atveriamas kuo platesniam ir visapusiškesniam visuomenės panaudojimui ir kt. Siekiant tinkamai pasirengti 2014-2020 m. laikotarpyje planuojamoms investicijoms, rengiamas Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis, skirtas visapusiškai vertinti kuriamas elektronines paslaugas,</p>		

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>apibrėžti prioritines elektroninių paslaugų plėtros sritis bei numatyti reikalavimus e. paslaugas kuriantiems projektams. Šio uždavinio veiklos, kiek reikalinga, bus derinamos su 10 tematinio tikslo apimtyje numatomomis įgyvendinti iniciatyvomis, skirtomis didinti viešojo sektoriaus paslaugų kokybę.</p> <p>Didėjančios valstybės valdomų informacinių išteklių ir infrastruktūros apimtys lemia, kad svarbia užduotimi viešajam sektoriui tampa kuo efektyvesnis, optimalesnis šios srities valdymas, todėl šio uždavinio apimtyje taip pat siekiama diegti IRT priemones, leidžiančias kuo efektyviau panaudoti turimą valstybės IRT bazę, jau sukurtus IT įrankius, sukauptus informacinius išteklius. Šiuo metu atliekamas Valstybės informacinių technologijų infrastruktūros, planuojamos finansuoti ES struktūrinių fondų paramos lėšomis 2014-2020 metų laikotarpiu, tendencijų ir perspektyvų vertinimas, kurio tikslas – sukurti valstybės informacinių išteklių infrastruktūros architektūros modelį bei perėjimo į šį modelį scenarijus ir priemonių planą, siekiant optimizuoti valstybės informacinių technologijų infrastruktūros valdymą ir plėtrą.</p> <p>Gyventojų mobilumas, keliaujant ES, lemia poreikį užtikrinti svarbių paslaugų teikimą ne tik nacionaliniu, bet ir tarpvalstybiniu mastu, todėl šio uždavinio apimtyje numatomos veiklos bus derinamos su „Europos tinklų priemonės“ lėšomis numatomomis finansuoti iniciatyvomis, skirtomis tarpvalstybinių e. paslaugų kūrimui.</p> <p><u>Investicinio prioriteto įgyvendinimo veiklos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų plėtra bei 		

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>tobulinimas, užtikrinant kompleksinę paslaugų teikimo pertvarką ir jų orientavimą į naudotoją. Bus kuriamos elektroninės paslaugos gyventojams ir verslui tokiose srityse, kaip įvairių administracinių procedūrų tvarkymas, elektroninės sveikatos sistemos ir elektroninės sveikatos paslaugų plėtra, Lietuvos kultūros skaitmeninio turinio sklaida (inovatyvių e. paslaugų ir e. produktų kūrimas tiek suskaitmeninto paveldo, tiek šiuolaikinio kultūrinio turinio pagrindu), elektroninės demokratijos plėtra (viešumo, skaidrumo bei piliečių įsitraukimo priemonių kūrimas), erdvinių duomenų suderinamumo ir pasiekiamumo užtikrinimas, intelektualių transporto sistemų ir universaliosios pašto paslaugos pažangūs IRT sprendimai ir kt. Siekiant, kad kuriamos e. paslaugos būtų kuo patogesnės ir patrauklesnės naudotojams, bus įvairiapusiškai plėtojami ir taikomi šiam tikslui reikalingi lietuvių kalbos IT sprendimai. Kuriant e. paslaugas, bus pasirenkami optimaliausi kaštų bei procedūrų požiūriu sprendimai, tokiu būdu viešajam sektoriui didinant veiklos efektyvumo ir mažinant veiklos išlaidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pažangių elektroninių paslaugų kūrimui ir teikimui reikalingų priemonių ir sprendimų kūrimas bei diegimas. Numatoma kurti viešojo sektoriaus bendro naudojimo IRT infrastruktūros optimizavimo, sąveikumo ir saugumo priemones, diegti IRT sprendimus, leidžiančius kuo efektyviau panaudoti turimą valstybės informacinių ir ryšių technologijų bazę, jau sukurtus IT įrankius ir sukauptus informacinius išteklius. Taip pat bus kuriami nauji ir tobulinami esami asmens tapatybės nustatymo ir privatumo 		

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				išsaugojimo elektroninėje erdvėje sprendimai.		
14.	E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika	http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Metodika.pdf	-	-	-	<p>Siekiant užtikrinti e. paslaugos tinkamumą naudotojams, būtina vadovautis šiais kertiniais metodikos principais, kurie suformuluoti pagal į naudotoją orientuoto dizaino reikalavimus:</p> <ul style="list-style-type: none"> E. paslauga turi būti orientuota į naudotojų poreikius, tikslus, galimybes, ypatybes ir kontekstą. Naudotojai turi būti reguliariai įtraukiami į e. paslaugos gyvavimo procesą reguliariai atliekant tiesioginius tikslinių naudotojų tyrimus. E. paslaugos kūrimo ir tobulinimo veiksmai turi remtis tikslinių naudotojų grupių tyrimų rezultatais. E. paslaugos tinkamumą naudotojams turi reguliariai matuoti e. paslaugos vertinimo rodiklių sistema. <p>Metodikoje pateikiamos priemonės, siekiant išspręsti šias problemas:</p> <p>Kuriant e. paslaugą Projektų vykdytojai dažnai apsiriboja savo tikslais ir poreikiais, nesigilindami į bendrą e. paslaugos kontekstą. Todėl per mažai atsižvelgiama į informaciją apie jau egzistuojančias panašias ir susijusias e. paslaugas, bei apie organizacijas (arba asmenų grupes), kurios dalyvauja teikiant panašias arba susijusias paslaugas. Dėl šios priežasties sukuriama fragmentuota e. paslauga, neatitinkanti naudotojų poreikių.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kuriant e. paslaugą turi būti orientuota į naudotojo poreikius, tačiau paslaugą kurianti organizacija ne visada turi pakankamai informacijos apie e. paslaugos naudotojus ir jų poreikius. Kurianti organizacija taip pat negali iširti kiekvieno naudotojo atskirai. Todėl tikslinės naudotojų grupės aprašas supaprastina situaciją padėdamas naudotojus sugrupuoti pagal jų panašius bruožus. Kuriant e. paslaugą kiekvienas komandos narys turi skirtingus įsivaizdavimus apie busimą e. paslaugos naudotoją. Vieni įsivaizduoja naudotoju save ir tarsi kuria e. paslaugą sau, kiti įsivaizduoja statistinį šalies gyventoją ir paslaugą stengiasi pritaikyti jam, ir t.t. Dėl skirtingo įsivaizdavimo kyla diskusijos apie funkcionalumo poreikius, jų įgyvendinimo tinkamumą ir daugybę kitų klausimų. Be naudotojų portretų tokios diskusijos būna ne produktyvios, nes kiekvienas komandos narys

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>bando ginti savo nuomonę ir priimami sprendimai priklauso nuo sugebėjimo įtikinti kitus. Naudotojo portretas problemą sprendžia geriau, nes suteikia vieningą tikslinio naudotojo vaizdą visai komandai. Iškilus klausimams ar reikalingas tam tikras funkcionalumas, galima lengvai pasitikrinti pasižiūrėjus į naudotojo portretą.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atliekant kokybinius tyrimus su nedideliais naudotojų kiekiais (pvz. dienoraščių tyrimus, fokus grupių tyrimus) komandoje kartais kyla abejonių dėl tokių rezultatų patikimumo (pvz. ar 5 tikslinės naudotojų grupės naudotojų pastabos tikrai atspindi visų naudotojų patirtį). Tokiu atveju apklausa leidžia patikrinti prielaidas, nes pateikia kiekybinius duomenis, kurie tiksliau atstovauja visą naudotojų grupę. • Kai generuojamos e. paslaugos idėjos, svarbu žinoti kaip dabar susijusias situacijas ir problemas sprendžia naudotojai. Padarius prielaidas apie naudotojų tipišką elgesį be tyrimų, rizikuojama sukurti e. paslaugą, kuri prasilenkia su naudotojo poreikiais. Naudotojų stebėjimas – tai geriausias būdas sužinoti, kaip naudotojai elgiasi jiems įprastoje aplinkoje. • Kurdamos e. paslaugas organizacijos dažniausiai remiasi savo nuomone ir įsivaizdavimu apie naudotojų poreikius. Tačiau sprendžiant apie naudotojų poreikius reikia labai gerai pažinti tikslinius naudotojus. Interviu su naudotojais yra viena esminių tyrimo priemonių leidžianti geriau pažinti naudotojus ir sužinoti, kas jiems svarbu. • Naudotojų elgesį kai kuriose situacijose iširti nebūnant jų kasdienėje aplinkoje gali būti neįmanoma (kai imituojama situacija nebūna pakankamai tikroviška, o naudotojai į savo aplinką tyrėjų įsileisti taip pat nenori, pvz. kaip kasdieniame gyvenime žvejas elgiasi norėdamas įsigyti žvejo bilietą). Tokiu atveju naudotojų prašoma jiems patogiu būdu fiksuoti tyrimui aktualią informaciją savo natūralioje aplinkoje. • Ši priemonė efektyvi nagrinėjant problemą, nustatant pageidaujamas savybes, atrandant geriausius variantus, vertinant alternatyvų privalumus ir trūkumus. Fokus grupės diskusija gali padėti sugeneruoti daugiau naujų idėjų, negu kiekvienas asmuo atskirai. Taip pat diskusijos metu galima greičiau išvelgti kaip skirtingi žmonės vertina tam tikras idėjas, negu pavienių interviu su naudotojais metu. Todėl

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>fokus grupės gerai papildo interviu su naudotojais tyrimus.</p> <ul style="list-style-type: none"> E. paslaugos kūrėjai per daug gerai supranta savo srities specifiką, ir nebejaučiau, kiek informacijos yra per daug naudotojams, arba koks funkcionalumas yra per sudėtingas. Dėl šių priežasčių sukuriamos naudotojams nepatogios e. paslaugos. Tinkamumo vertinimas yra greita tyrimo priemonė, leidžianti išoriniam ekspertui pateikti sukurtos e. paslaugos elemento įvertinimą, pagal geros praktikos kriterijus arba standartus. Taip standartinės tinkamumo problemos identifikuojamos ankstyvose realizacijos stadijose, ir jas ištaisyti yra daugiau laiko bei galimybių. E. paslaugos kūrėjai per daug gerai supranta savo srities specifiką, ir nebejaučiau, kiek informacijos yra per daug naudotojams, arba koks funkcionalumas yra per sudėtingas. Dėl šių priežasčių sukuriamos naudotojams nepatogios e. paslaugos. Tinkamumo testavimas leidžia greitai patikrinti, ar naudotojui aišku, kaip veiks e. paslauga dar prieš ją paleidžiant. Kai tinkamumo problemos identifikuojamos ankstyvose realizacijos stadijose, jas ištaisyti yra daugiau laiko ir galimybių. E. paslaugos teikimui naudojama informacinė sistema dažnai prilyginama pačiai e. paslaugai. Dėl to kenčia e. paslaugos kokybė, nes nėra pakankamai gerai išanalizuojamas e. paslaugos naudojimo kontekstas ir visi jos elementai. Taip pat pasitaiko situacijų, kai kuriant naują e. paslaugą ignoruojamos kitų organizacijų jau sukurtos panašios arba susiję e. paslaugos. Dėl to e. paslauga tampa fragmentuota ir neatitinka naudotojo poreikio tam tikru gyvenimo atveju. Ši priemonė padeda e. paslaugos kūrimo komandai geriau susipažinti su aplinka, kurioje bus naudojama e. paslauga ir identifikuoti naudotojo lūkesčius. Kuriant e. paslaugą tik maža dalis projekto komandos suvokia visą e. paslaugos vaizdą ir žino kaip veiks visi jos elementai. Todėl priimami sprendimai gali būti nepakankamai apgalvoti, o sukurta e. paslauga ne pati tinkamiausia naudotojui. Pradėjus teikti e. paslaugą mažai kas gali jos naudotojui nuosekliai paaiškinti visą procesą, kurį jis turės praeiti (bei kiek tai užtruks). Norint išsiaiškinti visus e. paslaugos niuansus naudotojas nukreipiamas skaityti teisės aktų. Prižiūrint ir modernizuojant e.

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>paslaugą, komandoje gali dirbti nebe tie patys žmonės – naujiems žmonėms detaliai susipažinti su visais e. paslaugos niuansais reikia laiko. Besikeičiant komandos nariams prarandama dalis informacijos apie atliktus e. paslaugos pakeitimus. Šias problemas paslaugos schema sprendžia fiksuodama ir pateikdama aiškų visos e. paslaugos vaizdą nedidelės apimties brėžiniu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuriant e. paslaugą tikėtina, kad Projekto vykdytojo organizacijoje e. paslaugos tiekimui bus reikalingi pokyčiai. Juos lengviausia atvaizduoti veiklos procesų schemomis parodant esamą ir būsimą situaciją. • Kuriant e. paslaugas, dažnai pasitaiko situacija, kai skiriama daug laiko detaliai dokumentuoti visą funkcionalumą (ypač infrastruktūros) raštu, tačiau kaip naudotojui atrodys naudotojo sąsajas (ir pati e. paslauga) Projekto vykdytojas pamato tik pačioje realizacijos etapo pabaigoje, kai jau nebėra laiko pakeitimams. Naudotojo sąsajos schemos sprendžia šią problemą, nes ankstyvuose proceso etapuose parodo, kaip atrodys e. paslaugos funkcionalumas iš naudotojo perspektyvos. • Kai e. paslaugos funkcionalumas yra sudėtingas, arba e. paslauga yra dalis didelės informacinės sistemos, navigacijos patogumas reikalauja ypatingo dėmesio, kad naudotojas nepasiklystų joje. Svetainės medis padeda projektuoti patogią ir aiškiają navigaciją, leidžia aiškiai įvertinti ar struktūra ne per sudėtinga, ar yra visi reikalingi ryšiai tarp puslapių. • Kuriant e. paslaugas, dažnai pasitaiko situacija, kai skiriama daug laiko detaliai dokumentuoti visą funkcionalumą (ypač infrastruktūros) raštu, tačiau kaip veiks e. paslaugos naudotojo sąsaja Projekto vykdytojas pamato tik pačioje realizacijos etapo pabaigoje, kai jau nebėra laiko pakeitimams. Interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas sprendžia šią problemą, nes ankstyvuose proceso etapuose parodo, kaip veiks projektuojama ir realizuojama naudotojo sąsaja. • Kuriant e. paslaugą (ypač naudotojo sąsajas), e. paslaugos kūrėjai linkę naudoti techninius, tik sau suprantamus terminus ir pavadinimus, bei grupuoti informaciją, kaip patogų organizacijai, o ne naudotojui. Nebūnant e. paslaugos naudotoju sunku įsivaizduoti kaip tikras naudotojas suvokia e. paslaugą, kokį

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	30 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>žodyną lengviau supranta. Kortelių rūšiavimo užduočių metu naudotojas parodo, kokie terminai ir informacijos struktūra jam yra lengvai suprantama.</p> <ul style="list-style-type: none"> E. paslaugos kūrimo metu dažnai sugeneruojama daugiau negu viena tam tikro elemento alternatyva (pvz. dizaino, naudotojo sąsajos funkcionalumo, informacijos turinio ir t.t.). Kai trūksta objektyvių kriterijų, kaip nuspręsti kuris variantas geresnis, pasitelkus alternatyvių versijų testavimą į šį klausimą atsakymą pateikia naudotojai. E. paslaugos realizacijos eigoje kyla daug smulkių klausimų (pvz., mygtukas turi būti didelis, ar mažas, puslapio centre, ar dešiniame krašte) ir susiduriama su svarbių alternatyvų pasirinkimu (pvz., kai yra renkamas vienas iš dviejų alternatyvių paslaugos užsakymo proceso variantų). Kai nėra bendrų e. paslaugos naudotojo sąsajos gairių, sprendžiant šiuos klausimus vyksta daug neproduktyvių diskusijų. Naudotojo sąsajos gairės šia problemą padeda spręsti, nes suteikia vieningą sprendimų priėmimo pagrindą e. paslaugos realizacijos ir priežiūros metu – visi dizaino ir funkcionalumo sprendimai tokiu atveju remiasi vieningu siekiu užtikrinti iš anksto užsibrėžtus naudotojų patirties tikslus.
15.	Tinkamumo problemų sprendimo gairės	http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Problemu_sprendimo_gairės.pdf	-	-	-	<p>Tinkamumo problemų sprendimo gairėse yra pateikiamos dažniausios tinkamumo problemos (ir priemonės joms spręsti), susijusios su:</p> <ul style="list-style-type: none"> titulinio puslapio dizainu ir esmine svetainės informacija; menu ir navigacijos elementų dizainu, struktūra bei valdymu; puslapio šablono dizainu ir elementų išdėstymu; turinio dizainu, struktūra bei informacijos pateikimu; sąvokų naudojimu, teksto ruošimu internetui, struktūrizavimu ir apipavidalinimu; nuorodų formatavimu; paprastų ir išskleidžiamų sąrašų formatavimu; lentelių formatavimu ir duomenų pateikimu; formų pateikimu, duomenų įvedimo laukų apipavidalinimu ir funkcionalumu;

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<ul style="list-style-type: none"> informavimu apie sistemoje vykdomus veiksmus ir pagalbą naudotojui; vaizdinės informacijos pateikimu, formatavimu ir funkcionalumu; naudotojų atliekamais kompleksiniais veiksmais ir žingsniais.
16.	Komisijos komunikatas: 2014 m. metinė augimo apžvalga (EU Benchmarking: Annual growth Survey)	http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/2014/ags2014_lt.pdf	-	-	<p>Apžvalgoje teigiama, kad kelios valstybės narės siekia padidinti efektyvumą reorganizuodamos savo administraciją (tarp taikomų būdų – bendradarbiavimo tarp skirtingų valdymo pakopų gerinimas). Kelios valstybės narės taip pat turi galimybių pagerinti viešojo sektoriaus administracinius gebėjimus, profesionalumą ir politikos formavimo kokybę. Europoje labiau naudojant IRT ir toliau diegiant e. vyriausybės paslaugas, tokias kaip e. viešasis pirkimas, galima 15–20 % padidinti efektyvumą ir sumažinti išlaidas. Šioje srityje tarpvalstybiniam bendradarbiavimui būtinas pagal Paslaugų direktyvą įsteigtų nacionalinių bendrųjų kontaktinių centrų integravimas į e. vyriausybės paslaugas. Esama daugiau galimybių modernizuoti mokesčių rinkimą ir kitas sistemas, pavyzdžiui, siūlant iš anksto užpildytas mokesčių formas, teikiant paslaugas internetu ir reikalaujant, kad piliečiai tuos pačius duomenis viešajam sektoriui pateiktų tik vieną kartą. Esama galimybių supaprastinti verslo aplinką, sumažinti biurokratizmą ir pagerinti teisės aktų kokybę. Aktualumo neprarado ir poreikis įgyvendinti mažiau sudėtingus reguliavimo režimus, ypač mažosioms ir vidutinėms įmonėms. Tai reikėtų įmonės steigimo sudėtingumo mažinimą ir leidimų išdavimo bei licencijavimo reikalavimų proceso sutrumpinimą. Įmonių sąlygas žymiai pagerintų teisinių sistemų</p>	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>kokybės, nepriklausomumo ir efektyvumo gerinimas (tai apima užtikrinimą, kad skundai būtų išspręsti per pagrįstą laikotarpį, ir nacionalinių nemokumo teisės aktų modernizavimą).</p> <p>Komisija nustatė tokius prioritetus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tolesnis e. vyriausybės paslaugų diegimas ir intensyvesnis IRT naudojimas viešojoje administracijoje (taip pat ir mokesčių rinkimo sistemoms bei Paslaugų direktyvos bendrosios rinkos kontaktinių centrų reikalams); • verslo aplinkos supaprastinimas, biurokratizmo mažinimas įgyvendinant mažiau sudėtingus procesus ir reguliavimo režimus. 	
17.	Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas Nr. XI-1807, patvirtintas Lietuvos Respublikos Seimo 2013 m. sausio 17 d. (Žin., 2011, Nr. 163-7739)	http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=442491	<p>Pagal Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą institucijos, kurdamos ir tvarkydamos valstybės informacinius išteklius, savo veikloje vadovaujasi šiais pagrindiniais principais:</p> <p>keitimosi informacija, kuris reiškia, kad kuriami efektyvūs informaciniai ryšiai tarp institucijų, leidžiantys institucijai disponuoti visais valstybės informaciniais ištekliais sprendžiant valdymo uždavinius ir gerinant asmenų aptarnavimą;</p> <ul style="list-style-type: none"> • valstybės informacinių išteklių prieinamumo, kuris reiškia, kad valstybės informacinius išteklius siekiama kurti taip, kad prireikus jais galėtų naudotis visi fiziniai asmenys, nepaisant jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, negalios, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, etninės priklausomybės, religijos; <p>valstybės informacinių išteklių atvirumo, kuris reiškia, kad sudaromos palankios sąlygos fiziniams ir juridiniams asmenims pakartotinai panaudoti informaciją, kurią valdo institucijos, atlikdamos teisės aktuose nustatytas funkcijas, neatsižvelgiant į fizinių ir juridinių asmenų teisėtą veiklos tikslus ir teisinę formą;</p> <p>valstybės išteklių funkcinio suderinamumo, kuris reiškia, kad informacinių technologijų priemonės kuriamos taip, kad tenkintų institucijų funkcijų atlikimo poreikius ir</p>	-	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>būtų tinkamos teikti paslaugas kitų institucijų atliekamų funkcijų poreikiams tenkinti;</p> <p>patogaus naudojimo, kuris reiškia, kad fiziniams ir juridiniams asmenims užtikrinama galimybė patogiai naudotis teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, teikti nuomonę ir siūlymus dėl jų tobulinimo ir gauti atsakymus.</p> <p>Institucija, kurdama ir tvarkydama valstybės informacinius išteklius, privalo (pateikiamos svarbiausios nuostatos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • siekti informaciją, įskaitant vidaus administravimo informaciją, apdoroti valstybės informacines sistemas, kitomis informacines sistemas ir registrais; • siekti valstybės informacinių išteklių funkcinio suderinamumo; • rinkti iš kitų šaltinių ir apdoroti tik tokią informaciją, kurios reikia atliekant teisės aktuose nustatytas funkcijas; <p>reikalingus duomenis pirmiausia gauti iš kitų valstybės informacinių sistemų ir registru ir rinkti iš kitų šaltinių tik tuos duomenis, kurie nėra tvarkomi kitose valstybės informacinėse sistemose ir registruose, todėl negali būti gaunami per valstybės informacinių sistemų ar registru sąveiką;</p> <ul style="list-style-type: none"> • siekti, kad kuriant valstybės informacines sistemas, kitas informacines sistemas ir registrus pakartotinai būtų panaudoti kitų institucijų turimi informacinių technologijų sprendimai; <p>sudaryti galimybę institucijoms, kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims pasinaudoti jos valdoma informacija teisės aktuose nustatytais sąlygomis ir institucijoje taikomais informacijos teikimo būdais ir neatlygintinai naudotis turimais informacinių technologijų sprendimais;</p> <ul style="list-style-type: none"> • diegti tik tas technines, programines, teises ir organizacines priemones, kurios nenustato išimtinių duomenų teikimo sąlygų ar nepagrįstų apribojimų, siaurinančių duomenų panaudojimo galimybes; • nuolat fiksuoti informacijos gavėjų ar elektroninių paslaugų naudotojų nuomones ir jomis remiantis tobulinti tvarkomas valstybės informacines sistemas ir (arba) registrus. 			
18.	Lietuva – tarp pažengusių valstybių pagal e. paslaugų naudojimą	http://www.ivpk.lt/news/1892/151/Lietuva-tarp-pazengusiu-	Remiantis EK užsakymu bendrovės „CapGemini“ atlikta studija „Viešosios paslaugos internete: skaitmeninės kaip	-	-	Europos Komisijos (EK) užsakymu atlikto tyrimo duomenimis, 2012 m. 46 proc. internetą naudojančių Europos Sąjungos (ES) piliečių,

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	34 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
	(4 šaltinio apibendrinimas, pateiktas IVPK interneto svetainėje)	valstybiu-pagal-e-paslaugu-naudojima	<p>prioritetas ar kaip nukrypimas?“, 87 proc. lietuvių (ES vidurkis – 86 proc.), išbandžiusių e. valdžios paslaugas, ir toliau jomis naudosis.</p> <p>Ataskaitoje kaip gerosios praktikos pavyzdys plėtojant bendrą institucijų technologinę infrastruktūrą išskirta Lietuva – minima Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (IVPK) valdoma Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma, kuri sudaro galimybę operatyviai keistis skirtingų institucijų registruose ir informacinėse sistemose saugomais duomenimis, reikalingais įvairioms e. paslaugoms, o Elektroniniai valdžios vartai suteikia patogią prieigą piliečiams ir verslui prie visų e. valdžios paslaugų.</p> <p>Pagrindiniai e. valdžios paslaugų privalumai, kuriuos įvardina Europos valstybių gyventojai – laiko taupymas ir naudojimo lankstumas, taip pat – procedūrų supaprastinimas ir pinigų taupymas.</p>			<p>tvarkiusių reikalus viešosiose institucijose, tai darė internetu; 38 proc. respondentų liko patenkinti e. paslaugų kokybe. Lietuvoje per 12 mėnesių atitinkamai e. valdžios paslaugomis naudojosi 49 proc., o liko patenkinti – 48 proc. respondentų.</p> <p>Studijos rengėjai pastebi, kad vis tik didžioji piliečių dalis Europoje vis dar vengia naudotis e. paslaugomis ir rekomenduoja ES valstybėms kuriant viešąsias e. paslaugas labiau orientuotis į vartotojus, gerinti paslaugų dizainą, aktyviau naudoti socialinius tinklus ir daugiau dėmesio skirti institucijų bendradarbiavimui.</p> <p>Pagrindinės priežastys, kodėl žmonės renkasi tradicinius paslaugų gavimo kanalus – pirmenybė teikiama asmeniniam kontaktui, manoma, jog tradiciniais kanalais reikalus sutvarkyti yra lengviau, arba galvojama, kad norint gauti pilną paslaugą, vis tiek teks vykti į instituciją. Dalis potencialių e. paslaugų naudotojų teigia nesirenkantys elektroninių kanalų todėl, kad jiems stinga reikalingų gebėjimų, pavyzdžiui, jie neranda reikalingos informacijos arba paslauga atrodo pernelyg sudėtinga. Maždaug penktadalis viešosiomis e. paslaugomis nesinaudojančių žmonių teigia apie jas tiesiog nežinantys.</p>
19.	Lietuva skaitmeninėje Europoje 2012: rezultatų apžvalga	-	Informacijos apibendrinimas pateikiamas prie 27 šaltinio.			
20.	2011–2015 m. Europos e. valdžios veiksmų planas IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios	http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:LT:PDF	-	-	<p>Malmės deklaracijoje nustatyti 4 politikos prioritetai, kurių per ateinančius 5 metus turi laikytis visos Europos viešojo administravimo institucijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teikiant pagal naudotojų poreikius kuriamas ir bendradarbiaujant su trečiosiomis šalimis plėtojamas e. valdžios paslaugas, taip pat suteikus daugiau galimybių naudotis viešąja informacija, padidinus skaidrumą ir nustačius veiksmingų priemonių, kuriomis suinteresuotosios šalys būtų skatinamos įsitraukti į politikos procesą, piliečiams ir žmonėms suteikiama daugiau galių. 	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<ul style="list-style-type: none"> • Sklandžiai teikiant e. valdžios paslaugas, kuriomis naudojantis būtų galima steigti įmonę ir užsiimti verslu, taip pat studijuoti, dirbti, gyventi ir išeiti į pensiją bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje, bendrojoje rinkoje skatinamas judumas. • Nuolat siekiant e. valdžios priemonėmis mažinti administracinę naštą, tobulinti organizacines procedūras ir skatinti kurti darnią mažo anglies dioksido kiekio technologijų ekonomiką, užtikrinamas veiksmingumas ir efektyvumas. • Kuriant tinkamus pagrindinius veiksnius ir nustatant reikiamas teines ir technines išankstines sąlygas, sudaromos sąlygos įgyvendinti politikos prioritetus. Visos Komisijos mastu dedamos pastangos, kad Europos Sąjungos ekonomika būtų pažangi, darni ir integracinė, kaip išdėstyta strategijoje „Europa 2020“, o šis veiksmų planas, kuris yra minėtųjų pastangų dalis, padeda siekti dviejų pagrindinių Europos skaitmeninėje darbotvarkėje nustatytų tikslų, visų pirma, kad: <ul style="list-style-type: none"> • iki 2015 m. nemažai pagrindinių tarpvalstybinių paslaugų būtų teikiamos internetu – taip būtų sudarytos sąlygos verslininkams bet kurioje Europos valstybėje steigti įmonę ir užsiimti verslu, nepriklausomai nuo pradinės jų buvimo vietos, o piliečiams • studijuoti, dirbti, gyventi ir išeiti į pensiją bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje; • iki 2015 m. e. valdžios paslaugomis naudotųsi 50 % ES piliečių. <p>Kadangi e. valdžios paslaugos itin svarbios ir įmonėms, šiuo veiksmų planu taip pat siekiama, kad iki 2015 m. e. valdžios paslaugomis</p>	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>naudotūsi 80 % įmonių.</p> <p>Prioritetai ir veiksmai (svarbūs analizei):</p> <ul style="list-style-type: none"> Galių suteikimas naudotojams. Suteikti galių reiškia padidinti piliečių, įmonių ir kitų organizacijų galimybes aktyviai dalyvauti visuomenėje naudojantis naujų technologijų priemonėmis. Naudotojų lūkesčius geriau atitinkančios, pagal jų poreikius ir, jei įmanoma, bendradarbiaujant su jais kuriamos viešosios paslaugos gali būti veiksmingesnės, o naudotojai – labiau patenkinti. Kad suteiktų daugiau galių, valdžios institucijos taip pat turėtų užtikrinti, kad viešojo informacija būtų lengvai prieinama, padidinti skaidrumą ir sudaryti sąlygas piliečiams ir įmonėms veiksmingai įsitraukti į politikos kūrimą. Pagal naudotojų poreikius kuriamos paslaugos ir įtraukiosios paslaugos. Kad e. valdžia būtų veiksmingesnė, paslaugos turi būti kuriamos pagal naudotojų poreikius ir jas teikiant turi būti sudaromos sąlygos lanksčiai ir sau tinkamu būdu palaikyti ryšius ir vykdyti operacijas su viešojo administravimo institucijomis. Tai aktualu, pavyzdžiui, norint stebėti išmokų ar pašalpų skyrimą, įstoti į mokyklą ar universitetą, internetu prašyti civilinių liudijimų ir juos gauti, internetu teikti mokesčių deklaracijas. Be to, siekiant, kad e. valdžios paslaugos būtų patogesnės ir lengviau prieinamos, jos turėtų būti teikiamos įvairiais kanalais (įskaitant internetą, televiziją, telefoną, judriojo ryšio prietaisus arba, jei tinka, naudojantis tarpininkų paslaugomis). Bendradarbiavimu grindžiamas paslaugų 	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>rengimas. Naudodamiesi socialiniais tinklais ir bendradarbiavimo priemonėmis (pvz., antrosios kartos žiniatinklio (angl. Web 2.0) technologijomis), naudotojai gali aktyviai dalyvauti kuriant ir rengiant viešąsias paslaugas. Nors paslaugų, teikiamų pagal piliečių poreikius ir paprastai plėtojamų pilietinės visuomenės organizacijų, kurių veikla grindžiama veiksmingu privačiojo ir viešojo sektorių bendradarbiavimu, kol kas nedaug, bet jų vis daugėja. Tačiau reikia išnagrinėti, kokios priemonės tinkamiausios ir kaip jas geriausiai taikyti siekiant veiksmingai į veiklą įtraukti įmones, pilietinę visuomenę ir pavienius piliečius.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skaidrumo didinimas. Apklausų duomenimis, tarp e. valdžios paslaugų, kurių poreikis didžiausias, yra naujos technologijos ir paslaugos, kuriomis naudotojams būtų suteikiama galimybė stebėti viešojo administravimo institucijų saugomus jų asmens duomenis, patikrinti, kas pasinaudojo jų administraciniais dokumentais, ir geriau suprasti, kaip priimami sprendimai. • Valdžios ir administravimo institucijų veiksmingumas ir efektyvumas. Vykdam su šiuo prioritetu susijusius veiksmus daugiausia dėmesio bus skiriama IRT naudojimui ir organizacinių pokyčių skatinimui siekiant teikti geresnes, mažiau intervencines, darnesnes ir spartesnes viešąsias paslaugas – tuo tikslu siekiama mažinti administracinę naštą, tobulinti organizacines procedūras ir skatinti kurti darnią mažo anglies dioksido kiekio technologijų ekonomiką. 	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<ul style="list-style-type: none"> Organizacinių procedūrų tobulinimas. Naudojantis e. valdžios priemonėmis galima patobulinti administravimo institucijų organizacines procedūras ir sumažinti sąnaudas. Pavyzdžiui, sparčiau apdorojant duomenis galima padidinti veiksmingumą ir taip sumažinti elektroninių viešųjų pirkimų procedūrų sąskaitų išrašymo sąnaudas. Valstybės tarnautojai galės pasinaudoti galimybe gerinti savo e. įgūdžius ir mokytis iš kituose Europos kraštuose įgytos patirties, susijusios su organizacinių procedūrų tobulinimu. Šioje srityje itin didelę reikšmę turės portalas ePractice.eu. Be to, Komisija rodys pavyzdį ir organizuodama savo veiklą taikys pažangiausias ir tinkamiausias e. valdžios technologijas ir strategijas. 2011–2015 m. e. Komisijos veiksmų plane bus skatinama racionalizuoti administracines procedūras, palengvinti dalijimąsi informacija ir supaprastinti ryšių su Komisija palaikymą. Administracinės naštos mažinimas. Daugelis žmonių ir įmonių mano, kad geriausia valdžia yra ta, kuri lieka nepastebima. Tačiau dėl daugybės procedūrų ir reikalavimų praktiškai ryšiams su valdžios institucijomis palaikyti reikia daug laiko ir išteklių. Todėl, kaip nustatyta Administracinės naštos mažinimo Europos Sąjungoje veiksmų programoje, turėtų būti keliamas svarbus tikslas supaprastinti administracines procedūras arba jų panaikinti. Numatomi veiksmai valstybėms narėms turėtų padėti panaikinti nereikalingą administracinę našta. Tuo tikslu viešojo administravimo institucijos gali, pavyzdžiui, pažangiai naudoti turimą piliečių informaciją ir taikyti vienkartinio 	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>duomenų registravimo principą, t. y. reikiamą informaciją piliečiai pateiktų tik kartą su sąlyga, kad būtų laikomasi duomenų ir privatumo apsaugos reikalavimų.</p> <ul style="list-style-type: none"> • E. valdžios plėtojimo išankstinės sąlygos. Kad būtų galima įdiegti priemones, kuriomis būtų skatinama Europoje teikti e. valdžios paslaugas, turi būti nustatytos kelios techninės ir teisinės išankstinės sąlygos. Viena iš tokių sąlygų – skatinti tarpvalstybinį sąveikumą, kad, be kita ko, būtų galima dalytis informacija, taikyti vieno langelio metodus, visoje Europoje naudoti (nacionalinius) elektroninės atpažinties sprendimus ir mokėjimo sistemas. Sąveikumui palaikyti taikomos atviros specifikacijos ir kuriami pagrindiniai veiksniai, pavyzdžiui, elektroninės atpažinties valdymas ir skatinimas e. valdžios srityje diegti inovacijas. • Atviros specifikacijos ir sąveikumas. Sąveikumas – sistemų ir įrenginių gebėjimas keistis informacija, ją apdoroti ir teisingai interpretuoti. Šis uždavinys ne vien techninis, bet ir susijęs su teisiniais, organizaciniais ir semantiniais duomenų apdorojimo aspektais. Sąveikumas yra būtina išankstinė sąlyga siekiant atvirai ir lanksčiai teikti e. valdžios paslaugas ir Europoje užtikrinti administravimo institucijų bendradarbiavimą. Visų pirma taikant standartus ir atviras platformas naudoti išteklius ir teikti paslaugas galima ekonomiškiau. • Pagrindiniai veiksniai. Teikiant daugelį internetinių paslaugų, būtina atpažinti fizinį ar juridinį asmenį, kuriam bus teikiama paslauga, ir nustatyti jo tapatumą. Siekiant užtikrinti elektroninių operacijų saugumą (ir viešajame, ir privačiame 	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>sektoriuose), elektroninės atpažinties (eID) technologijos ir tapatumo nustatymo paslaugos yra būtinos. Šiuo metu tapatumas dažniausiai nustatomas naudojant slaptažodžius, tačiau vis labiau reikia saugesnių privatumo užtikrinimo sprendimų. Kad būtų plėtojamos ir diegiamos tarpvalstybinės internetinės viešosios paslaugos, įskaitant praktinius e. atpažinties ir e. tapatumo nustatymo sprendimus, Europoje turi būti užtikrintas tvirtesnis administracinis bendradarbiavimas. Tokių iniciatyvų jau imtasi, pavyzdžiui, vykdomas plataus masto bandomasis projektas STORK, kurio tikslas – sukurti Europos eID sąveikumo platformą ir taip suteikti piliečiams galimybę savo ir kitose valstybėse gauti e. valdžios paslaugų naudojant savo nacionalinę eID. Numatomi veiksmai padės sukurti europinę tarpusavyje pripažįstamų eID sistemą – taip piliečiai ir įmonės galės visoje Europoje nurodyti savo tapatybę elektroniniu būdu. Taikant šį metodą reikėtų remtis minėtųjų iniciatyvų, visų pirma projekto STORK, rezultatais ir, laikantis duomenų ir privatumo apsaugos nuostatų, patvirtinta atpažintimi. Šia veikla bus papildyti pagal galiojantį Europos e. parašo ir e. atpažinties veiksmų planą vykdomi veiksmai ir 2011 m. planuojamas Elektroninio parašo direktyvos persvarstymas, taip pat atsižvelgta į minėtuosius veiksmus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Novatoriška e. valdžia. Kad e. valdžios paslaugos būtų atviros, lanksčios ir teikiamos bendradarbiaujant, o kartu būtų mažinamos IRT tenkančios sąnaudos, naujos kartos e. valdžios paslaugas reikės kurti remiantis novatoriškais techniniais metodais, pavyzdžiui, viešųjų 	

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	41 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>paslaugų „debesimis“ ir į paslaugas orientuota architektūra, ir naudojantis tokių metodų pranašumais. Kad, siekiant užtikrinti e. valdžios paslaugų teikimą, būtų sudarytos palankesnės sąlygos ir skatinama naudotis patogia užsakomąja prieiga prie bendrų išteklių ir paslaugų, bus pradėti vykdyti bandomieji projektai. Atsižvelgiant į tai, kad IPv4 adresų išteklių senka, administravimo institucijos turės imtis priemonių, kad atnaujintų e. valdžios infrastruktūrą (portalus, svetaines, prietaikas ir kt.) ir viešųjų interesų internetines paslaugas pagal IPv6 reikalavimus. Diegiant IPv6 valstybių narių viešojo administravimo institucijoms bus sudarytos palankesnės sąlygos plėtoti novatoriškas, veiksmingas ir prieinamas prietaikas ir paslaugas.</p>	
21.	The Global Information Technology Report 2013	http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2013.pdf	Atlikus šaltinio vertinimą įžvalgos, svarbios vykdomai analizei, nenustatytos.			
22.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimas nr. 171 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo“ (Zin., 2012, Nr. 22-1009)	http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=446344	<p>Vienas iš viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 m. programos įgyvendinimo vertinimo kriterijų yra mažėjanti fizinio ar juridinio asmens dalyvavimo gaunant gyvenimo įvykių elektronines paslaugas našta (procentais). Siekiamos reikšmės:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016 m. – 30 %; • 2020 m. – 0 %. 	-	-	<p>Analizei svarbiausias Viešojo valdymo tobulinimo 2012 – 2020 m. programos antrasis tikslas – užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą:</p> <p>Teritoriniu požiūriu decentralizuotas paslaugų teikimas gali didinti laiko ir finansines sąnaudas visuomenei ir neužtikrina racionalaus biudžeto lėšų naudojimo. Paslaugos teikiamos neatsižvelgiant į tai, kur ir kaip visuomenei būtų patogiau jas gauti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos 2010 metais atlikto tyrimo „Pagrindinių administracinių ir viešųjų paslaugų vertinimas“ ataskaitos duomenys rodo, kad kai kurių gyventojams itin svarbių paslaugų teikimo perkėlimo į elektroninę erdvę lygis žemas (pavyzdžiui, santuokos, gimimo liudijimų išdavimas – 1 lygis). • Neužtikrinama, kad tinkamai būtų įgyvendintos teisės aktų nuostatos, reglamentuojančios vieno langelio principo

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	42 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>taikymą, aptarnavimo kokybės vertinimą, nustatančios aptarnavimo terminus. Ministro Pirmininko tarnybos 2011 metais inicijuoto Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių poveikio vertinimo išvados nurodytos konkrečios minėtų nuostatų įgyvendinimo problemos.</p> <p>Uždaviniai antrajam programos tikslui pasiekti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerinti paslaugų kokybę taikant subsidarumo principą ir kuo aktyviau į tai įtraukiant visuomenę. Šis uždavinys bus įgyvendinamas šiomis pagrindinėmis kryptimis: Nustatyti viešųjų paslaugų kokybės standartus ir optimizuoti teikiamų paslaugų apimtį. Kad visuomenei būtų aišku, kokios paslaugų kokybės ji gali tikėtis iš paslaugų teikėjų, turi būti plėtojamas paslaugas teikiančių įstaigų ir paslaugų vartotojų dialogas, ieškoma bendrų sutarimų dėl teikiamų paslaugų kokybės, teikimo būdo. Piliečių chartijos turėtų tapti priemone minėtiems paslaugų teikėjų ir vartotojų susitarimams įtvirtinti ir viešinti. Paslaugų teikėjai, atsižvelgdami į teisės aktuose nustatytą paslaugos teikimo režimą, turi ieškoti būdų, kaip paslaugas teikti kuo palankesniais visuomenei sąlygomis. Turi būti tobulinami viešojo valdymo sektorių administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo režimai ir jais remiantis formuojami ir visuomenei skelbiami minimalūs atitinkamų paslaugų kokybės standartai, sudaromas minimalių paslaugų kokybės standartų rinkinys ir pagal jį vertinami sveikatos priežiūros, švietimo, socialinių ir kitų paslaugų teikėjai. Paslaugų teikėjai turėtų ne tik vadovautis paslaugų kokybės standartais, bet ir įsipareigoti paslaugų vartotojams jų laikytis. Siekiant ribotais finansiniais ištekliais teikti geros kokybės paslaugas, bus optimizuojama teikiamų paslaugų apimtis, nuolat analizuojamos paslaugų teikimo procedūros, vertinamas teikiamų paslaugų tikslingumas, tiriama jų atitiktis visuomenės poreikiams. Užtikrinti nuolatinę paslaugų kokybės stebėseną ir vertinimą. Siekiant užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančią paslaugų kokybę tiek valstybės, tiek savivaldybių lygiu, bus nuolat vertinama paslaugų kokybė, matuojami pasitenkinimo paslaugomis rodikliai, stebima, kaip paslaugų teikėjai laikosi įsipareigojimų teikti

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>tam tikros kokybės paslaugas, tiriami kintantys paslaugų vartotojų poreikiai ir lūkesčiai. Kasmėt bus atliekamos paslaugų vartotojų apklausos apie paslaugas teikiančias įstaigas, šių apklausų rezultatai viešai skelbiami ir pagal juos reitinguojamos paslaugas teikiančios įstaigos. Įgyvendintos paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvos turi atsispindėti paslaugas teikiančių įstaigų vadovų veiklos rezultatuose.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerinti asmenų aptarnavimo viešojo valdymo institucijose kokybę ir didinti teikiamų paslaugų prieinamumą visuomenei. Šis uždavinys bus įgyvendinamas šiomis pagrindinėmis kryptimis: <ul style="list-style-type: none"> Plėsti elektroninių paslaugų teikimą ir didinti jų prieinamumą. Kad paslaugos būtų lengvai prieinamos ir teikiamos gyventojams patogiu būdu, bus didinamos paslaugų teikimo elektroninėmis priemonėmis galimybės – užtikrinamas aukštas gyventojams svarbių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis, kuriami ir įgyvendinami elektroniniai sprendimai, sudarantys sąlygas paslaugas gauti vienoje vietoje, siekiama sukurti vientisą viešojo valdymo institucijų ir gyventojų elektroninę bendravimo sistemą. Turi būti užtikrinama, kad paslaugomis galėtų naudotis kuo daugiau galimų vartotojų, laikantis lygių galimybių ir nediskriminavimo principų. Užtikrinti asmenų aptarnavimo kokybę – taikyti vieno langelio principą. Siekiant išlaikyti deramą ūkio subjektų, piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo institucijose lygį, ir toliau bus skatinama juos aptarnauti vieno langelio principu, užtikrinant esmines šio principo įgyvendinimo nuostatas – kad kuo daugiau viešojo valdymo institucijų (valstybės tarnautojų) informaciją, reikalingą prašymams nagrinėti ir (ar) sprendimams priimti, gautų pačios, neprašydamos to padaryti ūkio subjektų, piliečių ar kitų asmenų. Aptarnavimo kokybei užtikrinti toliau bus tobulinamas šios srities teisinis reglamentavimas – tikslinami prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo valdymo institucijose terminai, tobulinamas viešojo valdymo institucijų atliekamas aptarnavimo kokybės vertinimas. Bus užtikrinta, kad viešojo valdymo institucijų turimi duomenys apie fizinius ir juridinius asmenis būtų prieinami kitoms viešojo valdymo institucijoms, teikiančioms paslaugas esant įvairiems gyvenimo įvykiams (įmonės steigimas, darbo

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	44 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						netekimas, darbo paieška ir kita). Siekiant užtikrinti efektyvius informacijos ir duomenų mainus tarp viešojo valdymo institucijų, bus svarstomos galimybės viešajame valdyme diegti sąveikius duomenų, informacijos ir žinių apsisiekimo teisinius, organizacinius, semantinius ir techninius sprendinius.
23.	Metodinės rekomendacijos dėl valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams	http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/bendieji_galut_docas_fin241.pdf	-	-	-	<p>Pagrindiniai apraše pateikiami reikalavimai:</p> <p>2. Reikalavimas. Siekiant gerų įstaigų interneto svetainių lankomumo ir vartotojo pasitenkinimo rodiklių, rekomenduojama įstaigų interneto svetainėse informaciją pateikti vadovaujantis trijų pelės paspaudimų taisykle, pagal kurią įstaigos interneto svetainės lankytojas turi rasti ieškomą informaciją trimis pelės paspaudimais.</p> <p>4. Reikalavimas. Įstaigų interneto svetainė turi būti pritaikyta naudoti neįgaliesiems, vadovaujantis Neįgaliesiems pritaikytų Interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinėmis rekomendacijomis, patvirtintomis Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2004 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. T-40.</p> <p>37. Reikalavimas. Įstaigos interneto svetainės skyriuje „Paslaugos“ rekomenduojama skelbti tokias sritis: „Informacijos rinkmenos“, „Prašymai“ ir „Viešosios ir (arba) administracinės paslaugos“. Jeigu įstaigos teikia viešąsias paslaugas ar administruoja viešųjų paslaugų teikimą, įstaigos interneto svetainės srityje „Viešosios ir (arba) administracinės paslaugos“ nurodomi šių viešųjų paslaugų pavadinimai. Teikiamų paslaugų pavadinimai sugrupuojami pagal pačios įstaigos pasirinktus kriterijus. Kiekviename paslaugos aprašyme nurodomas pavadinimas, koks bus paslaugos rezultatas, pateikiamas aprašymas interesantui, nurodoma, kokius dokumentus reikia pateikti norint gauti paslaugą; nurodoma paslaugos suteikimo trukmė, paslaugos gavėjas, kam skirta paslauga; už paslaugos suteikimą atsakingų asmenų (ir vadovo) ar įstaigos padalinio kontaktiniai duomenys; paslaugos teikimą reglamentuojantys teisės aktai, jų pavadinimai su atitinkamomis nuorodomis į teisės aktų aktualias redakcijas, esančias Lietuvos Respublikos Seimo ar kitose teisės aktų bazėse; kai paslauga teikiama atlygintinai, nurodomas valstybės rinkliavų arba</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	45 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>atlyginimo už informacijos teikimą dydis, gavėjas, gavėjo kodas, sąskaitos numeris, įmokos kodas. Jeigu įstaigos reguliavimo srityje išduodamos licencijos (leidimai) verstis ūkine komercine veikla, šioje įstaigos interneto svetainės srityje nurodoma licencijuojamos ūkinės komercinės veiklos rūšys, teisės aktų, reglamentuojančių ūkinės komercinės veiklos licencijavimą, pavadinimai su atitinkamomis nuorodomis į teisės aktų aktualias redakcijas, esančias Lietuvos Respublikos Seimo ar kitose teisės aktų bazėse, licencijų (leidimų) rūšys, licencijas (leidimus) išduodančios įstaigos, asmenys, kuriems gali būti išduodamos licencijos (leidimai), ir asmens, teikiančio informaciją, kontaktinė informacija. Jeigu įstaiga išduoda dokumentus, patvirtinančius tam tikrus juridinius faktus, šioje įstaigos interneto svetainės srityje nurodomi teisės aktų, reglamentuojančių juridinius faktus patvirtinančių dokumentų išdavimą, pavadinimai su atitinkamomis nuorodomis į teisės aktų aktualias redakcijas, esančias Lietuvos Respublikos Seimo ar kitose teisės aktų bazėse, asmenys, kuriems gali būti išduodami dokumentai.</p> <p>38. Reikalavimas. Įstaigos interneto svetainėje turi būti sudaryta galimybė įstaigos teikiamos viešosios paslaugos, administruojamos viešosios paslaugos ir (arba) teikiamos administracinės paslaugos vartotojui balsavimo forma ir (arba) komentavimo galimybe įvertinti tos paslaugos, jei įstaiga jas teikia, kokybę.</p> <p>39. Reikalavimas. Jei įstaiga teikia elektronines viešąsias paslaugas, įstaigos interneto svetainės skyriuje „Paslaugos“ turi būti pateikiama nuoroda į Elektroninių valdžios vartų svetainę.</p>
24.	Neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinės rekomendacijos	http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=450397&p_tr2=2	Neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinės rekomendacijos nustato, kaip turi būti kuriamos, testuojamos ir vertinamos neįgaliesiems pritaikytos valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainės. Rekomendacijos parengtos įgyvendinant Europos Komisijos 2008 m. gruodžio 1 d. komunikatą „Prieinamos informacinės visuomenės link“ (KOM/2008/804 galutinis).	-	-	-

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>Rekomendacijos skirtos Pasaulinio saityno konsorciumo (angl. World Wide Web Consortium) parengtus saityno turinio pritaikymo neįgaliesiems reikalavimus įtraukti į nacionalines taisykles.</p> <p>Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių pritaikymo neįgaliesiems įvertinimo metodika nustato, kaip atlikti jau sukurtų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių įvertinimą, parengti įvertinimo ataskaitą ir į interneto svetainę įkelti interneto svetainės atitikties Pasaulinio saityno konsorciumo parengtoms Interneto tinklalapių turinio prieinamumo rekomendacijoms (angl. Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 (toliau – ITTPR 2.0) žymą.</p> <p>Metodika gali būti taikoma nepriklausomai nuo interneto svetainės apimtys, ją kuriant naudotos techninės įrangos, pasirinktų vertinimo įrankių, pagalbinių technologijų, interneto naršyklių ir kitos programinės įrangos.</p> <p>Metodika taikoma siekiant įvertinti įstaigų interneto svetainių atitiktį ITTPR 2.0.</p> <p>Pagrindinis įstaigos interneto svetainės pritaikymo neįgaliesiems tikslas yra užtikrinti, kad asmenys, turintys regėjimo, klausos, kalbos, suvokimo, fizinių arba kitų negalių, galėtų suprasti interneto svetainės turinį (tekstą, vaizdus, lenteles, grafikus, vaizdo, garso įrašus ir panašiai), jame naršyti, taip pat prireikus skelbti savo turinį.</p> <p>Įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo reikalavimai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pritaikant įstaigų interneto svetainės neįgaliesiems, rekomenduojama vadovautis Pasaulinio saityno konsorciumo parengtomis Interneto tinklalapių turinio prieinamumo rekomendacijomis (angl. Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 (toliau – ITTPR 2.0), kurios skelbiamos adresu www.w3.org/TR/WCAG20. • ITTPR 2.0 sudaro gairės, suskirstytos pagal keturis interneto svetainių prieinamumą apibūdinančius principus, nurodančius, kad interneto svetainių turinys turi būti suvokiamas (tai reiškia, kad informacija turi būti pasiekama visiems naudotojų pojūčiams), valdomas (tai reiškia, kad interneto svetainė neturi reikalauti iš naudotojo veiksmų, kurių jis negali atlikti), suprantamas (tai reiškia, kad informacija arba 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<p>veiksmas negali viršyti naudotojo supratimo) ir lankstus (tai reiškia, kad vystantis technologijoms interneto svetainė turi išlikti pasiekiamą).</p> <ul style="list-style-type: none"> Konkrečios gairės tikslų įgyvendinimas vertinamas pagal tai, kiek ir kokių jai nustatytų sėkmės kriterijų tenkina vertinama įstaigos interneto svetainė. Atitikties ITTPR 2.0 sėkmės kriterijams lygis (toliau – atitikties lygis) žymimas raidėmis A (žemiausias), AA arba AAA (aukščiausias). Visa įstaigos interneto svetainė turi būti pritaikyta neįgaliesiems. Jeigu tam tikra interneto svetainės dalis negali būti pritaikyta pagal ITTPR 2.0, kuriama alternatyvi interneto svetainės dalis. Turi būti siekiama interneto svetainę padaryti prieinamą įvairias negalias turintiems žmonėms ir nepriklausomai nuo neįgaliojo naudojamos techninės įrangos. Rekomenduojama siekti interneto svetainę pritaikyti ne žemesniu kaip AA lygiu. 			
25.	United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People	http://unpan3.un.org/egovkb/global_reports/12report.htm	-	-	(Angliškas šaltinis) Whole-of-government approaches lead the way in vanguard countries Employing e-government to improve efficiency and effectiveness of public service delivery in government structures is one facet of economic sustainability. The 2012 Survey finds that many Member States are moving from a decentralized single-purpose organization model, to an integrated unified whole-of-government model contributing to efficiency and effectiveness. The model aims at centralizing the entry point of service delivery to a single portal where citizens can access all government-supplied services, regardless of which government authority provides them. In some countries, the whole-of-government approach helps build a transparent government system with interconnected departments and divisions, feeding into the funnel of greater government efficiency and effectiveness.	-

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	48 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>Member States are paying closer attention to multichannel service delivery</p> <p>The increasing power of ICT has also provided governments with the flexibility of providing services and information to citizens through multichannels. Citizens have diverse needs and demands for services; therefore it is no longer sustainable for governments to utilize one preferred way of service provision over the other. It is now ever more essential that governments exploit all possible delivery channels in order to reach out to as many people as possible, no matter how poor, illiterate or isolated. The 2012 Survey shows that 71 Member States partner with third party organizations such as those in the civil society or the private sector to provide e-services. Progress on the digital divide is far from satisfactory though rapid dispersion of mobile technology gives hope for improvement. This year's Survey also indicates that global infrastructure access has improved, with the global average ICT index value reflecting an increase in mobile penetration – the global average number of mobile subscriptions per 100 inhabitants is now 88.5. Broadband penetration, however, remains very low, with a global average of only 8.7 fixed broadband connections per 100 inhabitants. Mobilebased technologies have become the most rapidly adapted technologies to provide e-services, playing a pivotal role, especially in developing countries. Rural areas with very little access to telephony can now benefit from mobile and broadband services to access services. According to the 2012 Survey, 25 countries have developed separate m-</p>	

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	49 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
					<p>government websites, and 24 countries provide the option of making payments via mobile phones. Much more needs to be done to include vulnerable groups in the benefits of technology. With a focus on social sustainability, the underlying approach of the top performers in 2012 is inclusion for all, which has led to the expansion of information and services to vulnerable groups, people who live in isolated rural areas and the disabled. Further, in pursuit of greater efficiency, more and more governments are paying closer attention to citizens' use of online services. The levels still remain low with only around a quarter – or 47 countries – providing information on how citizens use services.</p> <p>Citizens demand more services While the primary focus of Member States has been the provision of services from a supplier perspective, recently there has been a shift towards a more consumer demand driven policy and greater emphasis on citizen usage. Nevertheless the level of citizen up-take currently remains at low levels. Usage divides across and within countries is one of the many challenges hindering high levels of citizen up-take. According to the 2012 Survey, only 24 countries openly promote free access to e-government services through free wifi or kiosks. Leveraging social media for the benefit of e-service uptake is another area where a greater effort can make a difference since currently only 40 per cent of Member States are using a social networking site.</p>	
26.	Lietuvos Respublikos partnerystės sutarties projektas	2014-01-23 IVPK atsiųstas dokumentas	-	Vienas iš sutarties projekte numatytų teminių tikslų yra IRT prieinamumo, naudojimo	-	Sutarties projekte pateikiami pagrindiniai plėtros iššūkiai: Skaitmeninės visuomenės plėtra

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	50 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>didinimas ir kokybės gerinimas. Šis teminis tikslas pasirinktas siekiant strategijos „Europa 2020“ pavyzdinėje iniciatyvoje „Europos skaitmeninė darbotvarkė“ iškeltų tikslų, kuriais siekiama, kad iki 2020 m. visi Lietuvos gyventojai galėtų naudotis spartesniu negu 30 Mbps interneto ryšiu, kad ne mažiau nei 50 proc. namų ūkių naudotųsi 100 Mbps ir spartesniu interneto ryšiu ir kad 85 proc. gyventojų reguliariai naudotųsi internetu.</p> <p>Bendras siekiamas pokytis pagal šį teminį tikslą yra sumažinta skaitmeninė atskirtis ir išaugusi interneto ir kitų IRT paklausa tarp šalies gyventojų (didinant sparčiojo plačiajuosčio interneto pasiekiamumą visiems gyventojams ir namų ūkiams; skatinant gyventojus naudotis internetu ir teikiant pagalbą jiems naudojantis internetu); užtikrintas efektyvus ir visapusiškas IRT panaudojimas viešajame sektoriuje ir teikiant jo paslaugas (teikiant technologiškai pažangias, į vartotojus orientuotas el. paslaugas; užtikrinant efektyvų viešojo sektoriaus informacijos pakartotinį panaudojimą verslo ir visuomenės poreikiams; optimaliai valdant valstybės informacinę infrastruktūrą ir išteklius; efektyviai apsaugant valstybės informacinę infrastruktūrą ir išteklius).</p> <p>Aukščiau įvardintų pokyčių bus siekiama pagal tris investavimo kryptis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. infrastruktūros pasiekiamumas ir panaudojimas bei viešojo sektoriaus IRT bazės optimizavimas; 2. IRT paklausos didinimas; 3. visuomenei ir verslui reikalingų, pažangių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų plėtra ir tobulinimas. <p>Prisidedant prie IRT paklausos didinimo, svarbi sritis yra viešojo</p>		<p>Lietuvos interneto vartotojai lenkia vidutinį ES interneto vartotoją pagal įvairius interneto naudojimo tikslus, išskyrus naudojimąsi el. komercija. Pavyzdžiui, 2012 m. internetinius laikraščius ir žurnalus skaitė 92 proc. interneto vartotojų (geriausias rezultatas ES), naudojo internetą balso ir vaizdo skambučiams – 71 proc., internetine bankininkyste – 65 proc. (vis šie rodikliai ženkliai viršija ES vidurkį). Tačiau tiek interneto vartotojai, tiek visi Lietuvos gyventojai sąlygiškai mažai naudojami el. viešosiomis paslaugomis.</p> <p>Nors 2012 m., lyginant su 2006 m., Lietuvoje smarkiai išaugo tiek pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygis (nuo 68 iki 87 proc.), tiek visiškai interaktyvių paslaugų lygis (nuo 40 iki 75 proc.), Lietuva vis dar atsilieka nuo ES vidurkio pagal 8 pagrindinių viešųjų paslaugų verslui ir 20 pagrindinių viešųjų paslaugų gyventojams perkėlimą į el. erdvę ir šių paslaugų interaktyvumą. Lėtai į el. erdvę yra perkeliamos savivaldos viešosios paslaugos (vyrauja tik pirmasis arba antrasis lygiai).</p> <p>„Europos skaitmeninės darbotvarkės“ įgyvendinimo 2012 m. ataskaitos duomenimis, per paskutinius 12 mėn. viešojo sektoriaus el. paslaugomis naudojosi trečdalis – 37 proc. Lietuvos gyventojų (ES – 44 proc.). Šis rodiklis nuosekliai auga, didėjant naudingų ir reikalingų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų, kurių ženkliai dalis kuriamos 2007–2013 m. ES struktūrinės paramos lėšomis, skaičiui, kadangi vis daugiau gyventojų yra linkę šias paslaugas išbandyti ir pradėti jomis naudotis.</p> <p>Taip pat vis dar stebimas nepakankamas asmenų aptarnavimo viešojo valdymo institucijose vieno langelio principu lygis. Strategijos „Europa 2020“ pavyzdinėje iniciatyvoje „Europos skaitmeninė darbotvarkė“ skatinamas pažangių IT sprendimų naudojimas, siekiant padidinti viešųjų paslaugų prieinamumą asmenims ir verslui.</p> <p>2012 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (IVPK) užsakymu atlikto tyrimo duomenimis, gyventojams ypač reikalingos su sveikata susijusios el. paslaugos (jomis per pastaruosius 12 mėn. naudojosi 20 proc. gyventojų). E. sveikatos paslaugų svarba atsiskleidžia ir senėjančios visuomenės kontekste, gerinant sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumą. Gyventojų mobilumas, keliaujant ES, taip pat</p>

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>sektorius informacijos skaidrus, efektyvus ir patogus atvėrimas pakartotiniam panaudojimui, skatinant verslą aktyviai ją naudoti kuriant ir teikiant informacinės visuomenės paslaugas. Prie IRT produktų ir paslaugų paklausos didinimo taip pat numatoma prisidėti ir per viešosios interneto prieigos infrastruktūros palaikymą ir plėtrą, kadangi viešoji interneto prieiga suteikia galimybę gyventojams pabandyti naudotis internetu ir įvertinti jo naudą ir tokiu būdu pritraukti naujus interneto naudotojus.</p> <p>Numatoma toliau diegti visuomenei ir verslui reikalingas, pažangias ir išmanias el. viešąsias ir administracines paslaugas, taip užtikrinant viešojo sektoriaus paslaugų, teikiamų įvairiose srityse – administravimo, sveikatos ir socialinės apsaugos, aplinkosaugos, kultūros, kalbos, transporto ar kt. – pasiekiamumą, patogumą ir naudą paslaugų gavėjams. Siekiant tinkamai pasirengti 2014–2020 m. programavimo laikotarpyje planuojamoms investicijoms, rengiamas Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis, skirtas visapusiškai vertinti kuriamas el. paslaugas, apibrėžti prioritėtines el. paslaugų plėtros sritis bei numatyti reikalavimus el. paslaugas kuriantiems projektams.</p> <p>Europos regioninės plėtros fondo investicijomis numatoma pasiekti šiuos, analizei svarbius, rezultatus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Užtikrintas optimalus valstybės informacinės infrastruktūros ir išteklių valdymas: numatoma įdiegti sprendimus, užtikrinančius efektyvų turimos valstybės IRT bazės, jau sukurtus 		<p>įtakoja poreikį užtikrinti tikslų ir patikimų sveikatos duomenų apsikeitimą ne tik tarp nacionalinių sveikatos priežiūros institucijų, bet ir tarptautiniu mastu. 2007–2013 m. struktūrinės paramos laikotarpiu sveikatos apsaugos sistemoje dalyvaujančios institucijos jau įgyvendina reikšmingas elektroninės sveikatos istorijos, e. recepto, telemedicinos ir kitų bazinių e. sveikatos sistemų kūrimo veiklas, kurias numatoma tęsti ir 2014–2020 m., taip pat plėtoti e. sveikatos paslaugas ir sprendimus, užtikrinant tikslų, išsamių ir sąveikių pacientų e. sveikatos duomenų kaupimą ir saugą bei patikimą keitimąsi jais, jau sukurtų sprendimų panaudojimą, sąveikumą ir integraciją.</p> <p>Kitos dažniausiai naudojamos el. paslaugų sritys – mokesčių deklaravimas, laisvų darbo vietų paieška, socialinės ir socialinio draudimo paslaugos ir kt. Tik 7 proc. gyventojų naudojami el. paslaugomis per centrinę administracinių ir viešųjų el. paslaugų prieigą – Elektroninius valdžios vartus (www.epaslaugos.lt).</p> <p>Pažymėtina, kad paslaugų gavėjų lūkesčiai ir reikalavimai sparčiai auga, norima patogių, lengvai pasiekiamų ir paprastai gaunamų e. paslaugų, todėl svarbiu iššūkiu viešojo sektoriaus institucijoms tampa į paslaugų gavėjų gyvenimo įvykius orientuotų, kompleksinių, sąveikių, išmanių e. paslaugų diegimas; be to, kuriant e. paslaugas, turi būti pasirenkami optimalūs kaštų bei procedūrų požiūriu sprendimai, tokiu būdu viešajam sektoriui didinant veiklos efektyvumo ir mažinant veiklos išlaidas.</p> <p>E. sveikatos paslaugos ir sprendimai yra vieni aktualiausių gyventojams, nes jie sukuria prielaidas gyventojams gauti, o gydymo įstaigoms – teikti aukštos kokybės sveikatos priežiūros paslaugas. Šiuo metu kuriama nacionalinė E. sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinė sistema, kurios pagrindu bus teikiamos įvairios kompleksinės e. sveikatos paslaugos, tarp jų – centralizuotame portale visiems gyventojams bus pasiekiami jų e. sveikatos istorijos duomenys.</p> <p>Kultūros ir kalbos el. paslaugų srityje pažymėtinas žemas vartotojų informuotumo apie šias paslaugas ir jo naudojimo lygis: su skaitmeniniu paveldu susijusiomis el. paslaugomis naudojasi 7 proc., o su lietuvių kalba susijusiomis el. paslaugomis – 17 proc. interneto vartotojų. Ne visi suskaitmeninti objektai prieinami internete (Kultūros ministerijos</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	52 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				<p>IT įrankių, sukauptų informacinių išteklių panaudojimą. Numatoma, kad 2020 m. bent 48 proc. valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų naudosis Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos paslaugomis, kurdamos ir teikdamos savo e. paslaugas.</p> <p>Užtikrintas efektyvus viešojo sektoriaus informacijos pakartotinis panaudojimas verslo ir visuomenės poreikiams: „Europos skaitmeninėje darbotvarkėje“ viešųjų duomenų atvėrimas pakartotiniam panaudojimui yra akcentuojamas kaip viena reikšmingų veiklos sričių, siekiant skaitmeninės bendrosios rinkos plėtros; Lietuvoje iki 2020 m. bus siekiama, kad viešojo sektoriaus informacija savo komercinei veiklai naudotųsi ne mažiau kaip 80 proc. šalies įmonių.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sukurtos technologiškai pažangios ir į vartotojus orientuotos elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos: numatoma, kad iki 2020 m. visos gyventojams ir verslui reikalingiausios viešosios ir administracinės paslaugos bus teikiamos internetu, o taip pat paslaugų gavėjams bus prieinamos visos ES lygiu teikiamos el. paslaugos. Taip pat numatoma, kad 60 proc. Lietuvos gyventojų naudosis elektroninėmis viešosiomis ir elektroninėmis paslaugomis, Siekiama, kad iki 2020 m. sveikatos srities el. paslaugomis naudotųsi 40 proc. gyventojų, 80 proc. gyventojų turėtų galimybę internetu gauti savo sveikatos istorijos duomenis; kad Lietuvos kultūros paveldo srities el. paslaugomis naudotųsi 20 proc. Lietuvos gyventojų. Numatoma, kad iki 2020 m. bent 15 proc. gyventojų įsitrauks į el. demokratijos procesus, el. būdu 		<p>2011 m. duomenimis, 85 proc. iš visų suskaitmenintų objektų), tarptautinis Lietuvos kultūros paveldo prieinamumas yra žemas (tik 9 tūkst. deponuotų objektų Europoje 2011 m. pabaigoje). Pastaraisiais metais išaugo suskaitmenintų kultūros paveldo objektų skaičius ir šių objektų prieinamumas – ES struktūrinės paramos lėšomis 2007–2013 m. suskaitmeninta ir viešai prieigai pateikta daugiau kaip 650 tūkst. kultūros paveldo objektų, tačiau dalis šių objektų funkcionalūs tik konkrečios techninės ir programinės įrangos aplinkoje, todėl dėl sparčių technologinių pokyčių ši suskaitmeninta medžiaga pradeda senti ir išskyla grėsmė ją prarasti, be to, tai vis dar apima nedidelę dalį šalies atminties institucijose saugomų vertybių, todėl būtina užtikrinti šių veiklų tęstinumą. Lietuvių kalba yra viena iš nekomercinių Europos kalbų, kurios kalbų technologijų plėtotėi išskyla itin didelių sunkumų. Lietuvos kultūros ir istorijos (atminties) institucijoms trūksta skaitmeninimui reikalingos technikos, finansinių ir žmogiškųjų išteklių.</p> <p>Intelektualioms transporto sistemoms (ITS) kurti 2011 m. Lietuva parengė galimybių studiją, kurioje numatytos penkios prioritetinės kryptys ir 11 ITS projektų, 2007–2013 m. įgyvendinami ITS projektai, skirti geresniam krovinių srautų valdymui, skirtingų transporto rūšių valdymui, maršrutų planavimui ir kt., tačiau šios srities el. paslaugų ir sprendimų vis dar įdiegta sąlyginai mažai, ir ITS numatoma plėtoti toliau, siekiant palengvinti susisiekimą, mažinti avaringumą keliuose, prisidėti prie aplinkos apsaugos iniciatyvų ir kt.</p> <p>Kaip parodė ir investicijos 2007–2013 m. laikotarpiu, labai svarbus el. valdžios plėtros aspektas yra optimalus IRT infrastruktūros ir programinių išteklių naudojimas viešajame sektoriuje. Lietuvoje šių išteklių naudojimas išlieka decentralizuotas, todėl atskiros viešojo sektoriaus institucijos sukūrė daug informacinių išteklių ir įrankių, kurie yra nepakankamai sąveikūs, valstybės informacinė infrastruktūra nėra optimaliai ir efektyviai išnaudojama. Atlikti preliminarūs vertinimai rodo, kad 2012 m. pradžioje Lietuvoje veikė 126 valstybės informacinės sistemos, 88 registrai ir 85 serverinės / duomenų centrai, kurių ištekliai panaudojami tik iš dalies (iki 30–40 proc.). Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas, įsigaliojęs nuo 2012 m. sausio 1 d.,</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	53 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
				dalyvaujanti teisėkūros procesuose.		<p>suformulavo viešojo sektoriaus infrastruktūros konsolidavimo principus, kurie turi būti įgyvendinti praktikoje. Šiuo metu atliekamas Valstybės informacinių technologijų infrastruktūros, planuojamos finansuoti ES struktūrinių fondų paramos lėšomis 2014–2020 m. laikotarpiu, tendencijų ir perspektyvų vertinimas, kurio tikslas – sukurti valstybės informacinių išteklių infrastruktūros architektūros modelį bei perėjimo į šį modelį scenarijus ir priemonių planą, siekiant optimizuoti valstybės informacinių technologijų infrastruktūros valdymą ir plėtrą. Šio plano pagrindu numatoma diegti sprendimus, skirtus kuo efektyviau panaudoti turimą valstybės IRT bazę, jau sukurtus IT įrankius, sukauptus informacinius išteklius.</p> <p>Lietuvos įmonės yra gana aktyvios interneto (87 proc. įmonių turi fiksuotą plačiajuostį ryšį) ir jo teikiamų galimybių vartotojos (pavyzdžiui, smulkaus ir vidutinio verslo (SVV) įmonių pajamų iš e-komercijos dalis viršija ES vidurkį). Lietuvos verslo įmonės taip pat išlieka vienišomis aktyviausių el. valdžios paslaugų naudotojų ES. Statistikos departamento 2012 m. duomenimis, 99 proc. šalies įmonių bendravo su valstybės institucijomis internetu: 99 proc. siuntėsi arba gražino užpildytas įvairias formas, 97 proc. pasinaudojo galimybe atlikti administracines procedūras el. būdu, 34 proc. įmonių internetu gavo valdžios institucijų (Lietuvos ar ES) viešųjų pirkimų konkursų dokumentus ir specifikacijas, 30 proc. teikė siūlymus el. viešųjų pirkimų sistemoje. 2012 m. kvalifikuotą el. parašą naudojo 86 proc. įmonių (el. paslaugoms gauti el. parašą naudojo 77 proc., el. paslaugoms teikti – 28 proc., siunčiamiems el. dokumentams pasirašyti – 44 proc. įmonių).</p>
27.	Lietuva skaitmeninėje Europoje: gerai išplėtotą sparčiojo interneto infrastruktūrą, aktyvūs e. žiniasklaidos skaitytojai ir e. valdžios paslaugas naudojantis verslas (2012 m. ataskaita)	http://www.ivpk.lt/news/1876/34/Lietuva-skaitmenineje-Europoje-gerai-isplesota-sparciojo-interneto-infrastruktura-aktyvus-e-ziniasklaidos-skaitytojai-ir-e-valdzios-paslaugas-naudojantis-verslas	-	-	-	<p>Plačiajuosčiu interneto ryšiu 2012 m. Lietuvoje naudojosi 61 proc. namų ūkių (ES vidurkis – 73 proc., pagal šį rodiklį Lietuva užima tik 22 vietą ES), tačiau iš naudojamų fiksuoto plačiajuosčio ryšio linijų, net 53 proc. priskirtinos naujos kartos prieigos technologijoms (ES vidurkis – 20 proc.).</p> <p>Lietuviai kol kas mažai linkę naudotis mobiliuoju internetu - 100 gyventojų tenka tik 8,6 mobiliojo plačiajuosčio ryšio abonentų (ES vidurkis – 9 proc., 11-ta vieta ES).</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	54 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>Europos Komisijos duomenimis, internetu kartą per savaitę ir dažniau 2012 m. pabaigoje naudojosi 65 proc. gyventojų (ES vidurkis – 70 proc., 20-ta vieta ES). Kasdien internetu naudojosi 50 proc. gyventojų (ES vidurkis – 59 proc., 20-ta vieta). Vis dar ženkli dalis Lietuvos gyventojų – apie 30 proc. – niekuomet nėra naudojęsi internetu (ES mastu tokių gyventojų – 22 proc.).</p> <p>Mobiliuoju internetu nešiojamuose įrenginiuose (kompiuteriuose, išmaniuosiuose telefonuose) naudojasi vis dar nedidelė dalis – tik 18 proc. Lietuvos gyventojų (ES vidurkis – 36 proc.); tuo tarpu pagal šį rodiklį pirmaujančioje Švedijoje mobiliuoju internetu naudojasi 70 proc., Jungtinėje Karalystėje – 63 proc. gyventojų.</p> <p>2012 m. duomenimis, internetu e. valdžios paslaugomis naudojasi 37 proc. Lietuvos gyventojų (per metus rodiklis išaugo net 7 proc. punktais, nors vis dar atsilieka nuo ES vidurkio – 44 proc.), tačiau sąlyginai didelė dalis gyventojų naudojasi e. valdžios paslaugomis ne tik gaunant, bet ir teikiant įstaigoms informaciją, t.y. internetu siunčiant įvairias užpildytas e. formas (tai daro 29 proc. Lietuvos gyventojų, ES vidurkis – 22 proc.).</p> <p>Lietuvos gyventojų skaitmeniniai įgūdžiai vertinami nevienareikšmiškai. Pagal gyventojų, kurie turi tam tikrus kompiuterinio raštingumo gebėjimus, Lietuva atsilieka nuo kitų ES valstybių: Lietuvoje tokius įgūdžius turi 60 proc. gyventojų, ES vidurkis – 67 proc. gyventojų. Gyventojų, turinčių aukštus kompiuterio naudojimo įgūdžius, Lietuvos rodiklis yra aukštesnis, nei ES vidurkis: atitinkamai 29 proc. ir 26 proc.</p> <p>2012 m. tradiciškai išlieka tendencija, kad lietuviai dažniau, nei daugumos kitų ES valstybių gyventojai, internete skaito arba atsisiunčia laikraščius ar žurnalus – tai daro net 92 proc. interneto naudotojų, 31 proc. punktu daugiau, nei ES vidurkis, ir pagal šį rodiklį Lietuva pirmauja ES. Taip pat lietuviai dažniau, nei ES vidurkis, internetu skambina (71 proc. internautų, 36 proc. punktais daugiau nei ES vidurkis), atlieka bankines operacijas (65 proc., 11 proc. punktu daugiau, nei ES vidurkis), kelia į internetą savo pačių sukurtą e. turinį (46 proc. interneto</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos	55 lapas iš 58
	Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis	

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>naudotojų, 11 proc. punktų daugiau, nei ES vidurkis), internetu registruojasi vizitui pas gydytoją (16 proc. gyventojų, 5 proc. punktais daugiau nei ES vidurkis).</p> <p>Lietuva toliau pirmauja pagal įmonių bendravimo su viešojo sektoriaus institucijomis internetu apimtį, užimdama pirmą vietą ES mastu pagal tokius rodiklius, kaip įmonių, kurios naudoja e. valdžios paslaugomis, dalis (Lietuvos rodiklis – 100 proc., ES vidurkis – 87 proc.), įmonių, kurios interaktyviai dirba su viešuoju sektoriumi (t.y. teikia internetu užpildytas e. formas), dalis (Lietuvos rodiklis – 99 proc., ES vidurkis – 72 proc.), bei įmonių, kurios naudoja elektroninių viešųjų pirkimų paslaugomis, dalis (Lietuvos rodiklis – 27 proc., ES vidurkis – 12 proc.).</p>
28.	Lietuva skaitmeninėje Europoje: išplėtotą plačiajuosčio ryšio infrastruktūrą, pamažu drąsėjantys interneto pirkėjai, aktyvios verslo įmonės ir puikius skaitmeninius įgūdžius turintis jaunimas (2011 m. ataskaita)	http://www.ivpk.lt/news/1801/34/Lietuva-skaitmenineje-Europoje-ispletota-placiajuoscio-rysio-infrastruktura-pamazu-drasejantys-interneto-pirkejai-aktyvios-verslo-imonės-ir-puikius-skaitmeninius-igudzius-turintis-jaunimas	-	-	-	<p>Lietuvoje 2011 m. internetu nors kartą per savaitę ar dažniau naudojosi 61 proc. gyventojų (ES vidurkis – 67,5 proc.), tačiau net trečdalis gyventojų nėra nė karto naudojęsi internetu (ES – 24,3 proc.). Lietuviai dažniau, nei daugumos kitų ES valstybių gyventojai, internete skaito arba atsisiunčia laikraščius ar žurnalus (48,7 proc. gyventojų, ES – 30,7 proc.), žaidžia, žiūri, klauso arba siunčia žaidimus, nuotraukas, filmus ar muziką (34,5 proc. gyventojų, ES – 25,3 proc.), talpina internete savo pačių sukurtą turinį (25,3 proc. gyventojų, ES – 20,5 proc.), internetu ieško darbo ar siunčia įsidarbinimui reikalingą informaciją (15,1 proc. gyventojų, ES – 14,8 proc.), mokosi internetu organizuojamuose kursuose (8,1 proc. gyventojų, ES – 4 proc.). Tačiau lietuviai mažiau linkę internetu bendrauti su viešojo sektoriaus institucijomis: per paskutinius 3 mėn. tai darė 18,6 proc. gyventojų (ES – 29,1 proc.); per pastaruosius 12 mėn. – 30 proc. gyventojų (ES – 41 proc.).</p> <p>Internetu prekes arba paslaugas 2011 m. užsakinėjo tik 16,2 proc. gyventojų (ES vidurkis – 42,7 proc.), tačiau šis rodiklis per metus labai sparčiai išaugo (beveik 6 proc. punktais). Tyrimo duomenimis, tik nedidelė Lietuvos gyventojų dalis internetu parduoda prekes ar paslaugas (pvz. per virtualius aukcionus) arba perka interneto turinį (t.y. turinį ar programinę įrangą, kurie pristatomi arba atnaujinami internetu) – tai daro tik apie 3 proc. gyventojų.</p>

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
						<p>Lietuviai yra gana savikritiški, kaip darbuotojai vertindami savo turimus IRT įgūdžius – 28,5 proc. dirbančiųjų mano, kad šiuo metu turimi jų skaitmeninio raštingumo įgūdžiai nėra pakankami, kad per artimiausius vienerius metus jie galėtų pakeisti darbą.</p> <p>Didelė dalis verslo įmonių bendrauja su viešojo sektoriaus institucijomis internetu – pagal šį rodiklį Lietuva užima trečiąją vietą ES (2011 m. Lietuvos rodiklis - 98 proc., ES vidurkis - 84 proc.).</p>
29.	Europos parlamento ir tarybos reglamentas dėl gairių dėl transeuropinių tinklų telekomunikacijų infrastruktūros srityje, kuriuo panaikinamas Sprendimas Nr. 1336/97/EB		<p>Telekomunikacijų tinklai ir paslaugos vis labiau tampa internetine infrastruktūra, kurioje plačiajuosčio ryšio tinklai ir skaitmeninės paslaugos yra glaudžiai susiję. Internetas tampa vis svarbesne ryšio, paslaugų, švietimo, dalyvavimo socialiniame ir politiniame gyvenime, kultūrinio turinio ir verslo platforma. Todėl galimybė visoje Europoje naudotis plačiai paplitusia didelės spartos saugia ir greita prieiga prie interneto ir viešojo intereso skaitmeninių paslaugų yra labai svarbi socialiniam ir ekonomikos augimui, konkurencingumui, socialinei įtraukčiai ir bendrajai rinkai.</p> <p>Siekiant 1 ir 2 dalyse nurodytų tikslų, nustatomas vienas iš prioritetų:</p> <ul style="list-style-type: none"> • transeuropinių skaitmeninių paslaugų infrastruktūros ir jos sudedamųjų dalių sąveikumo, ryšio, darnaus diegimo, naudojimo ir modernizavimo, taip pat koordinavimo Europos lygmeniu užtikrinimas. <p>Naujos pagrindinių paslaugų platformos daugiausia grindžiamos esamomis platformomis ir jų sudedamosiomis dalimis ir (arba), jei įmanoma, jas papildo naujomis sudedamosiomis dalimis.</p> <p>Sudedamosios dalys, kurios, kaip nustatyta, turi būti įtrauktos į darbo programas pagal 6 straipsnio 1 ir 2 dalis, naudojamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektroninės atpažinties ir tapatumo nustatymo paslaugoms, kuriomis užtikrinamas tarpvalstybinis e. atpažinties ir e. parašo pripažinimas ir patvirtinimas, teikti; • elektroninio dokumentų pristatymo paslaugoms, kuriomis užtikrinamas apsaugotas ir atsekamas tarpvalstybinis elektroninių dokumentų perdavimas, teikti; 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<ul style="list-style-type: none"> • automatinio vertimo paslaugoms, naudojant mašininio vertimo modulį ir specializuotus kalbos išteklius, įskaitant Europos masto skaitmeninėms paslaugoms daugiakalbėje aplinkoje teikti būtinas priemones ir programų sąsajas, teikti; • ypatingos svarbos skaitmeninei infrastruktūrai remti: ją sudaro ryšio kanalai ir platformos, skirti ES masto pajėgumams, susijusiems su parengtimi elektroninės erdvės pavojams, keitimusi informacija apie juos, jų koordinavimu ir reagavimu į juos, stiprinti; • elektroninių sąskaitų faktūrų išrašymo paslaugoms, kuriomis suteikiama galimybė sąskaitas faktūras saugiai siųsti elektroniniu būdu, teikti. <p>Kita skaitmeninių paslaugų infrastruktūra, kaip nustatyta, atitinkanti finansavimo reikalavimus pagal 6 straipsnio 1 dalį, naudojama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sąveikioms tarpvalstybinėms elektroninėms viešųjų pirkimų paslaugoms teikti. Tai įvairios paslaugos, kuriomis gali naudotis viešojo ir privačiojo sektorių e. viešųjų pirkimų paslaugų teikėjai, siekdami sukurti tarpvalstybines e. viešųjų pirkimų platformas. Ši infrastruktūra kiekvienai ES bendrovei suteiks galimybę dalyvauti bet kurios valstybės narės perkančiosios organizacijos ar įstaigos viešųjų pirkimų procedūrose ir apims elektronines viešųjų pirkimų procedūras iki ir po sutarties sudarymo, įskaitant tokias funkcijas kaip elektroninis pasiūlymų, bendrovės virtualių dokumentų, e. katalogų teikimas, e. užsakymų priėmimas ir e. sąskaitų faktūrų išrašymas; • sąveikioms tarpvalstybinėms e. sveikatos paslaugoms teikti. Tam pasitelkiama platforma, kuri padeda užtikrinti piliečių (pacientų) ir sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų sąveikumo galimybę, galimybę institucijoms ir organizacijoms keistis duomenimis, taip pat galimybę piliečiams (pacientams) tiesiogiai bendrauti su sveikatos priežiūros specialistais ir (arba) įstaigomis. Teikiant paslaugas užtikrinama tarpvalstybinė prieiga prie elektroninės sveikatos istorijos ir elektroninių receptų išrašymo paslaugų, taip pat prie nuotolinių sveikatos priežiūros ir (arba) kasdienį gyvenimą palengvinančios aplinkos paslaugų ir t. t.; 			

Nr.	Šaltinis	Nuoroda	Kokios rekomendacijos jau yra apibrėžtos dėl tolesnės e. paslaugų plėtros ir jų vertinimo Lietuvoje? Kokias e. paslaugų plėtros idėjas svarsto Lietuvos institucijos?	Kokios yra ES strategijos ir finansavimo kryptys 2014 – 2020 e. paslaugų srityje?	Kokios yra pasaulinės tendencijos e. paslaugų plėtros srityje (ypatingai, kas šiuo metu dar „nėra atėję“ į Lietuvą)?	Kodėl tam tikra dalis naudotojų nėra linkę naudotis sukurtomis e. paslaugomis, kokie yra papildomi poreikiai?
1	2	3	4	5	6	7
			<ul style="list-style-type: none"> • Europos verslo registrų sujungimo platformai kurti. Tai platforma, kuri apima pagrindinį priemonių ir paslaugų rinkinį, kuriuo visų valstybių narių verslo registrų įstaigoms bus suteikta galimybė keisti informaciją apie registruotas įmones, jų filialus, susijungimą ir uždarymą. Per ją taip pat teikiama daugiakalbė paieškos įvairiose šalyse paslauga, kuria per e. teisingumo portalą galės naudotis centrinio prieigos punkto vartotojai; <p>prieigai prie daugkartinio naudojimo viešojo sektoriaus informacijos. Tai platforma, kuri naudojama kaip vienas bendras prieigos prie daugiakalbių (visomis ES oficialiomis kalbomis) duomenų rinkinių, kuriuos Europos Sąjungoje saugo Europos, nacionalinės, regionų ir vietos viešosios įstaigos, taškas; ji apima užklausų apie duomenų rinkinius teikimo ir duomenų rinkinių vaizdavimo priemones; ši platforma padeda užtikrinti (įskaitant duomenų kilmės audito sekos užtikrinimą), kad esami duomenų rinkiniai būtų tinkamai paversti anoniminiais, licencijuojami ir, jei taikoma, nustatoma jų skelbimo, persikirstymo ir daugkartinio naudojimo kaina.</p> <p>sąveikioms tarpvalstybinėms internetinėms paslaugoms teikti. Tai platformos, kurios palengvins valstybių narių sąveikumą ir bendradarbiavimą bendros svarbos srityse, visų pirma siekiant gerinti bendrosios rinkos veikimą: pavyzdžiui, e. teisingumo platforma suteiks galimybę įvairių valstybių piliečiams, įmonėms, organizacijoms ir praktikuojantiems teisininkams internetu naudotis teisinėmis priemonėmis bei dokumentais ir atlikti teismines procedūras; internetinė ginčų sprendimo platforma (angl. Online Dispute Resolution, ODR) padės įvairių valstybių vartotojams ir prekybininkams internetu spręsti ginčus, o keitimosi socialinės apsaugos informacija elektroninėmis priemonėmis platforma (angl. Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI) padės visos ES socialinės apsaugos įstaigoms greičiau ir saugiau keisti informaciją.</p>			