

Informacinės visuomenės plėtros komitetas
prie Susisiekimo ministerijos

PAGRINDINIŲ
ELEKTRONINIŲ
VIEŠŲJŲ IR
ADMINISTRACINIŲ
PASLAUGŲ IR JŲ
NAUDOJIMO
TYRIMAS:
2012 m. ataskaita



Informacinės visuomenės plėtros komitetas
prie Susisiekimo ministerijos

PAGRINDINIŲ ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ IR JŲ NAUDOJIMO TYRIMAS: 2012 m. ataskaita



Kuriame Lietuvos ateitį

Europos regioninės plėtros fondas
Sanglaudos fondas



Leidinyje pateikiama Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (IVPK) informacija, parengta remiantis Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, Elektroninių paslaugų naudojimo ir Viešojo sektoriaus interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės tyrimų, kuriuos 2012 m. IVPK užsakymu atliko UAB „BGI Consulting“, ataskaitų medžiaga.

Tyrimai buvo finansuoti Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Techninė parama ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui“ priemonės „ES struktūrinės paramos valdymo ir kontrolės sistemos funkcionavimas“ lėšomis.

TURINYS

IŽANGA	6
PAGRINDINĖS ELEKTRONINĖS VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS LIETUVOJE	8
Gyventojams skirtų pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymai ir įvertinimai	11
Pajamų mokesčio deklaravimas	12
Laisvų darbo vietų paieška	14
Socialinės apsaugos pašalpos	16
Asmens dokumentai	22
Automobilių registravimas	26
Statybos leidimai	28
Pareiškimai policijai	30
Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	32
Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas	34
Priėmimas į aukštąsias mokyklas	36
Gyvenamosios vietos deklaravimas	38
Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	40
Verslui skirtų pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymai ir įvertinimai	43
Socialinės įmokos	44
Pelno mokesčio deklaravimas	46
Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	48
Naujo juridinio asmens registravimas	50
Duomenų teikimas statistikos biurams	52
Muitinės deklaracijos	54

Su aplinkosauga susiję leidimai	56
Viešieji pirkimai	58
Viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimas į internetą: suvestinė rodiklių informacija	60
Viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai	61
Viešųjų ir administracinių paslaugų pritaikymas pagal Elektroninių paslaugų vartotojų poreikius	63
Rodiklių palyginimas 2010–2012 m.	66
Interneto portalų, centralizuotai teikiančių elektronines paslaugas, orientacija į vartotoją	68
Gyvenimo įvykių rodikliai	71
Naujos įmonės steigimas	72
Darbo netekimas ir paieška	73
Išvados ir apibendrinimai	74
NAUDOJIMASIS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS LIETUVOJE	76
Svarbiausi naudojami elektroninėmis paslaugomis tyrimo rezultatai	77
Gyventojų naudojimas elektroninėmis paslaugomis 2012 m.	80
Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse	81
Gyventojų lankymosi viešųjų institucijų interneto svetainėse priežastys	83
Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos	84
Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas	85
Gyventojų naudojimas su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis	86
Gyventojų naudojimas su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis	87
Gyventojų lankymasis Elektroninių valdžios vartų portale ir portalo kokybės vertinimas	88
Gyventojų naudojimas elektroninėmis paslaugomis Elektroninių valdžios vartų portale	89

Gyventojų susidūrimas su saugos problemomis	90
Gyventojų pasitikėjimas elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu	90
Asmens tapatybės kortelės naudojimas tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje	91
Viešųjų institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas	92
Išvados ir apibendrinimai	93
PAGRINDINIŲ VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ PERKĖLIMO Į INTERNETĄ TYRIMO METODIKA	97

IŽANGA

Pastarųjų metų Lietuvos viešojo sektoriaus indėlis į plačiajuosčio ryšio tinklų plėtrą kaimiškiose šalies vietovėse, elektroninių paslaugų diegimą, kultūros paveldo skaitmeninimą ir kitas svarbias informacinių ir ryšių technologijų (toliau – IRT) taikymo sritis daugiausia remiasi investicijomis, kurias Lietuvos informacinės visuomenės plėtros srčiai skyrė Europos Sąjunga. Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“, kurį 2007–2013 m. laikotarpiu administruoja IVPK, vertė yra 975 mln. Lt. Šiomis Europos regioninės plėtros fondo ir bendrojo finansavimo lėšomis šiuo metu įgyvendama apie 160 projektų, skirtų elektroninės infrastruktūros plėtrai ir elektroninių paslaugų bei turinio kūrimui.

Europos Sąjungos struktūrinės paramos informacinei visuomenei kontekste viešojo sektoriaus elektroninių paslaugų diegimas yra viena iš svarbiausių sričių, kuriai skiriamas didelis dėmesys ir reikšmingos investicijos. Efektyvi sąveika tarp viešojo sektoriaus institucijų ir gyventojų bei verslo yra būtina šiuolaikinio viešojo administravimo prielaida – svarbu, kad viešojo sektoriaus institucijos būtų lanksčios, atviros bei palaikytų ryšį su gyventojais ir verslu, o viešojo sektoriaus institucijų teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos būtų lengvai pasiekiamos ir atitiktų paslaugų gavėjų poreikius. Tokią sąveiką padeda stiprinti IRT taikymas viešojo sektoriaus veikloje – ir bendraujant su interesantais, ir teikiant viešąsias bei administracines paslaugas.

Viešojo sektoriaus institucijų teikiamos elektroninės paslaugos suteikia galimybę tiek gyventojams, tiek verslo atstovams greičiau ir patogiau tvarkyti įvairius reikalus. Internetu teikiamos elektroninės paslaugos taupo jų gavėjų laiką: nebereikia keliauti po skirtingas institucijas, laukti eilėse, rinkti skirtingų tarnautojų parašus. E. paslaugą galima užsakyti ir gauti patogiu metu, nesiderinant prie institucijų darbo laiko, nes paslaugą užsakyti galima 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę užsakovui patogioje vietoje: nebereikia niekur keliauti, paslaugą galima užsakyti namuose, svečiuose, universitete, darbe, net ilsintis gamtoje – bet kur, kur yra interneto ryšys. Pažangios e. paslaugos gerina gyventojų ir verslo įmonių pasitenkinimą viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, didina valstybės ir savivaldybių institucijų darbo efektyvumą, nes mažėja institucijų tarnautojų klaidų tikimybė, trumpėja aptarnavimui reikalingas darbo

laikas, taip pat tai didina žmonių pasitikėjimą institucijomis, kurios tampa lengviau pasiekiamos, ir netgi prisideda prie aplinkosaugos, nes sukuriamos prielaidos naudoti mažiau degalų išvengiant nereikalingų kelionių, sunaudojama mažiau popieriaus.

Kadangi elektroninių paslaugų plėtra yra viena iš ES struktūrinės paramos lėšomis finansuojamų sričių, svarbu stebėti, kiek sėkmingai vyksta paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesai ir kaip jomis naudojasi bei jas vertina šių paslaugų gavėjai. IVPK užsakymu UAB „BGI Consulting“ 2012 m. atliko tyrimus, kurių tikslas buvo įvertinti pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą lygį Lietuvoje ir nustatyti gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis bei institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimo rodiklius.

Šio leidinio pirmoje dalyje rasite 20-ies pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, analizės rezultatus, rodančius, 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. Norintieji detaliau susipažinti su tyrimo metu taikyta metodika jos aprašymą ras leidinio pabaigoje.

Leidinio antroje dalyje pateikiami 2012 m. gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis apklausos rezultatai: kiek gyventojų lankosi viešųjų institucijų interneto svetainėse, kokios yra pagrindinės lankymosi priežastys, kokiomis paslaugomis naudojama dažniausiai, kaip vertinama šių paslaugų kokybė, su kokiomis problemomis susiduriama naudojantis e. paslaugomis, taip pat – palyginimas, kaip naudojantis e. paslaugomis ir jų vertinimas pasikeitė, palyginti su 2011 m. situacija.

Tikimės, kad ši informacija Jums bus įdomi, o norinčiuosius daugiau sužinoti apie ES struktūrinės paramos lėšomis naujai sukurtas ir veikiančias elektronines paslaugas kviečiame apsilankyti IVPK iniciatyvos „Prisijungusi Lietuva“ interneto svetainėje www.prisijungusi.lt – čia rasite visą informaciją apie šias paslaugas, naudojimosi jomis ypatumus, naudingų patarimų naudotojams ir t. t. Taip pat primename, kad visą Lietuvoje teikiamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų katalogą rasite IVPK administruojamuose Elektroniniuose valdžios vartuose www.epaslaugos.lt.

PAGRINDINĖS ELEKTRONINĖS VIEŠOSIOS IR ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS LIETUVOJE

Atlikto tyrimo metu buvo įvertintos šios 20 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų (jos apibrėžtos Europos Sąjungos bendrajame pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašė (angl. Common list of Basic Public Services), iš kurių 12 skirtos gyventojams ir 8 – verslo subjektams:

Viešosios ir administracinės paslaugos gyventojams

- Pajamų mokesčio deklaravimas
- Laisvų darbo vietų paieška
- Socialinės apsaugos pašalpos:
 - Nedarbo socialinio draudimo išmokos
 - Pašalpa vaiko išlaikymui
 - Socialinės stipendijos studentams
- Asmens dokumentai:
 - Pasas, asmens tapatybės kortelė
 - Vairuotojo pažymėjimas
- Automobilių registravimas
- Statybos leidimai
- Pareiškimai policijai
- Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose
- Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas
- Priėmimas į aukštąsias mokyklas
- Gyvenamosios vietos deklaravimas
- Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos

Viešosios ir administracinės paslaugos verslui

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

Tyrimo metu buvo nustatytas pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą lygis ir apskaičiuotas bendras pagrindinių elektroninių paslaugų rodiklis Lietuvoje 2012 m., o taip pat įvertintas pokytis nuo 2011 m. Tyrimas buvo atliktas tiesioginio stebėjimo metodu. Paaiškinimai, kaip įvertintas paslaugos perkėlimo brandos lygis ir nustatytas rodiklis, pateikiami skyriuje „Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą tyrimo metodika“.

GYVENTOJAMS SKIRTŲ PAGRINDINIŲ ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ APRAŠYMAI IR ĮVERTINIMAI

Pajamų mokesčio deklaravimas

Paslaugos aprašymas:

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos interneto svetainėje sudarytos galimybės internetu deklaruoti pajamų mokestį. Visos paslaugos suteikiamos internetu, paslaugos teikiamos panaudojant ankstesnę vartotojo registraciją ir anksčiau pateiktus duomenis. Prisijungusiam vartotojui pateikiama iš dalies užpildyta deklaracija, į kurią jis turi įvesti likusius duomenis.

Paslaugos teikėjas:

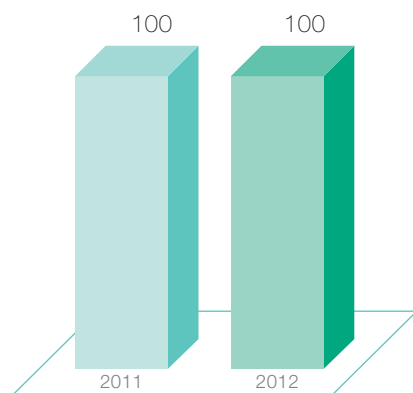
Valstybinė mokesčių inspekcija prie FM

Interneto svetainių adresai:

www.vmi.lt
deklaravimas.vmi.lt

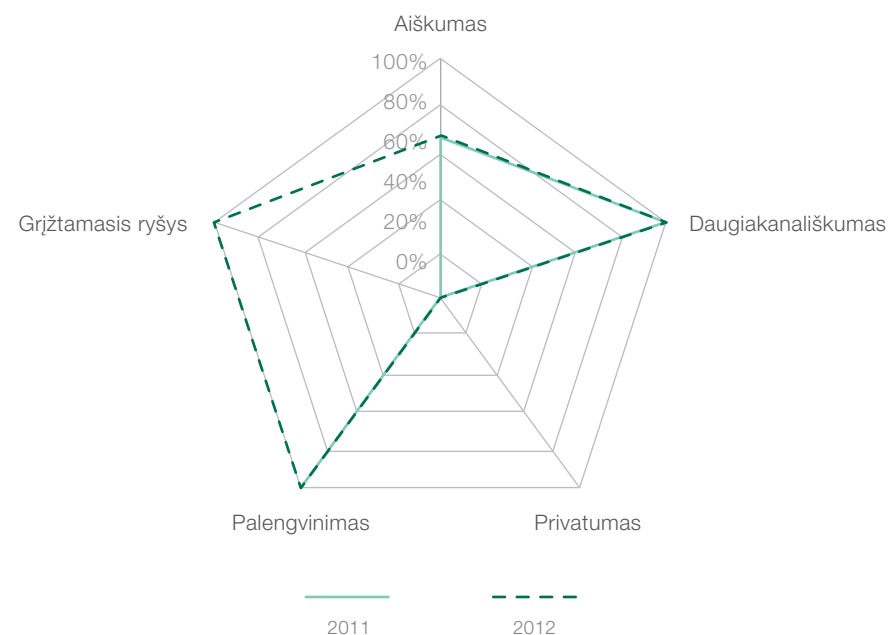
Paslaugos brandos lygis: 5 (iš 5)¹

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

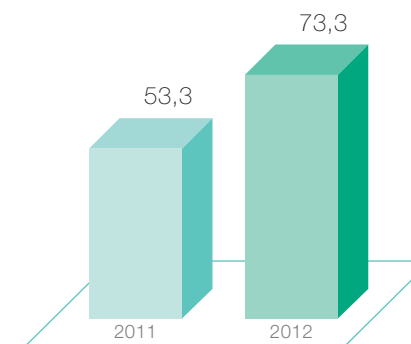


¹ Šios paslaugos 5 lygis reiškia, kad „pajamų mokesčio deklaravimo paslauga teikiama automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis, atsisakant pakartotinio duomenų įvedimo, pajamų deklaracijos gali būti pildomos anksčiau pateiktų pajamų deklaracijų pagrindu“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Laisvų darbo vietų paieška

Paslaugos aprašymas:

Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje galima susikurti gyvenimo aprašymą (CV) ir paskelbti jį darbo biržos duomenų bazėje, taip pat galima atlikti darbo paiešką darbo biržos sistemoje, atrinkti skelbimus pagal teritoriją, profesijų grupę arba profesiją. Naudojantis Lietuvos darbo biržos prie SADM informacine sistema galima siųsti CV ir motyvacinį laišką dalyvauti konkurse norimai darbo vietai užimti. Elektroniniu būdu galima užsisakyti pažymas internetu, gauti aktualią informaciją apie išmokas, darbo galimybes.

Paslaugos teikėjas:

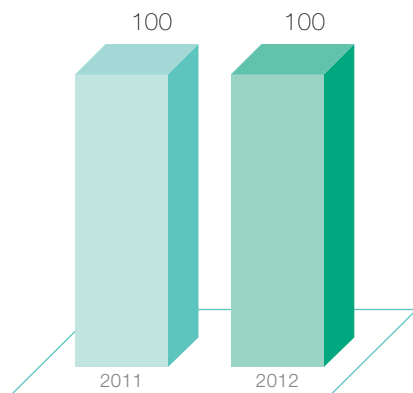
Lietuvos darbo birža prie SADM

Interneto svetainės adresas:

www.ldb.lt

Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)²

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

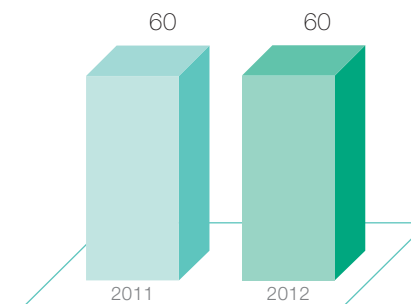


² Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „paslaugos teikėjas suteikia galimybę elektroniniu būdu gauti darbo pasiūlymus pagal darbo ieškančiojo pateiktą profilį“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Socialinės apsaugos pašalpos

Nedarbo socialinio draudimo išmokos

Paslaugos aprašymas:

Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje pateikiama informacija apie nedarbo išmokų gavimą, reikalingų dokumentų sąrašas išmokai gauti bei pateikiamos išmokų gavėjų grupės, galimi nedarbo socialinio draudimo išmokos dydžiai. Interneto svetainėje pateikiamos prašymo formos ir dokumentai, kuriuos galima parsisiųsti, tačiau norint gauti išmoką, juos Lietuvos darbo biržai prie SADM reikia pateikti popierine forma.

Paslaugos teikėjas:

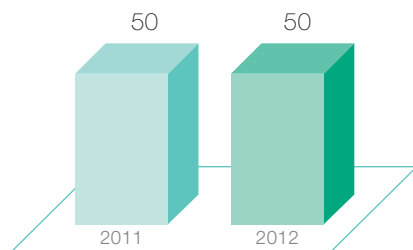
Lietuvos darbo birža prie SADM

Interneto svetainės adresas:

www.ldb.lt

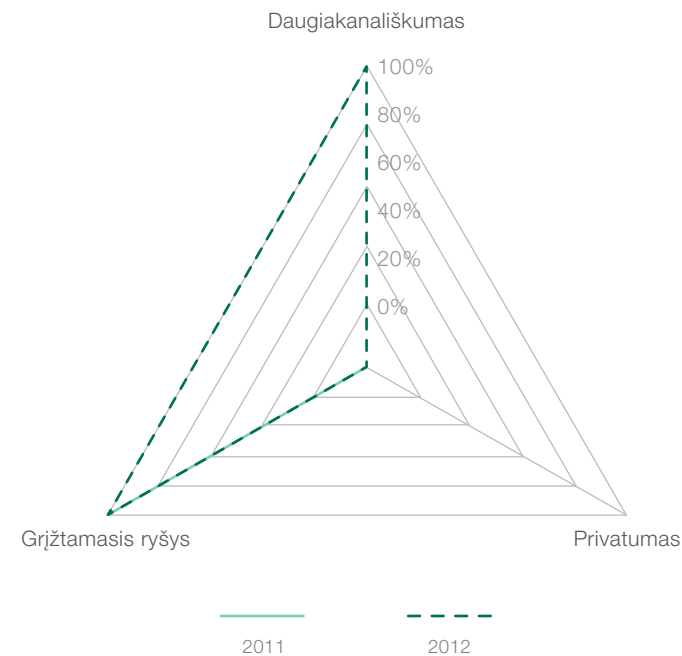
Paslaugos brandos lygis: 2 (iš 4)³

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

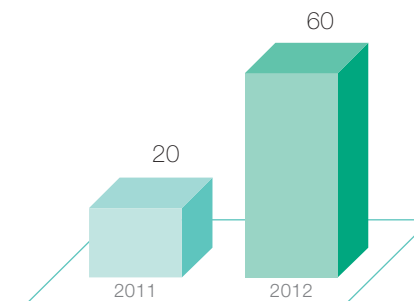


³ Šios paslaugos 2 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė gauti popierinę paraiškos formą (parsisiunčiant ją iš interneto svetainės)“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Pašalpa vaiko išlaikymui

Paslaugos aprašymas:

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje vartotojas, prisijungęs prie Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos (EGAS), turi galimybę elektroniniu būdu užpildyti prašymą dėl vaiko priežiūros išmokos skyrimo. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie SADM teritoriniai skyriai, gavę apdraustųjų prašymus pašalpoms skirti, nustato asmens teisę į pašalpą, apskaičiuoja pašalpos sumą, nustatyta tvarka apskaičiuoja gyventojų pajamų mokestį nuo paskirtosios pašalpos sumos ir perveda mokėtiną sumą į asmens sąskaitą banke, besikreipiančiajam nereikia atlikti formalių „popierinių“ procedūrų.

Paslaugos teikėjas:

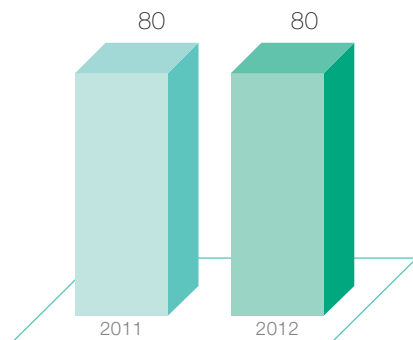
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie SADM

Interneto svetainės adresas:

www.sodra.lt

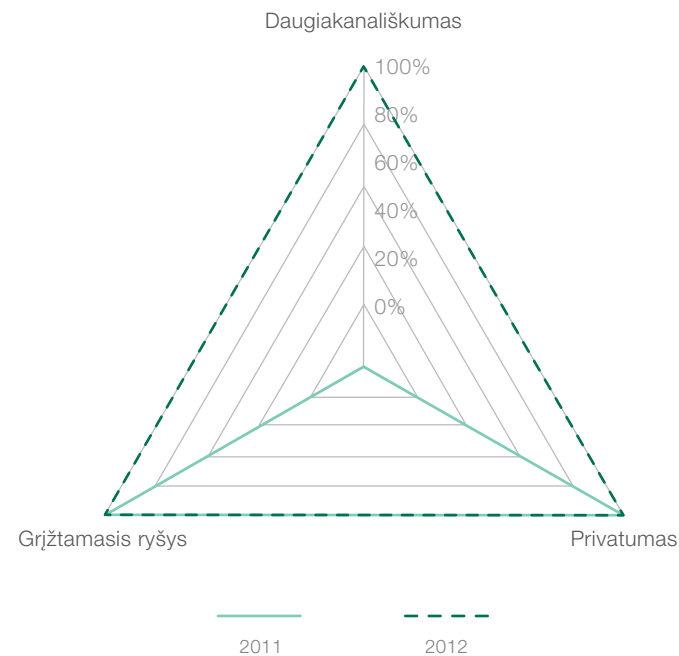
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 5)⁴

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

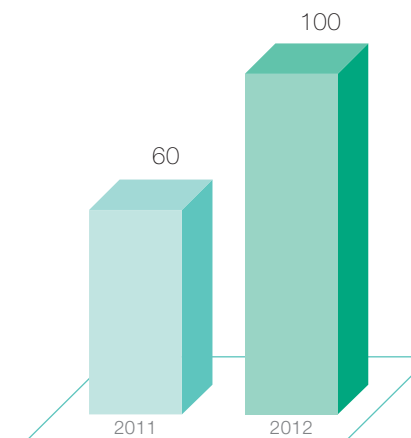


⁴ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje suteikiama galimybė atlikti visą kreipimosi dėl išmokos procedūrą. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos internetu. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Socialinės stipendijos studentams

Paslaugos aprašymas:

Valstybinio studijų fondo interneto svetainėje pateikiama informacija apie socialinių stipendijų teikimo tvarką ir terminus, nurodomi reikalavimai norint gauti stipendiją bei pateikiamos grupės, galinčios gauti stipendiją. Prisijungus prie savitarnos sistemos, suteikiama galimybė užpildyti ir pateikti elektroninę prašymo formą socialinei stipendijai gauti.

Paslaugos teikėjas:

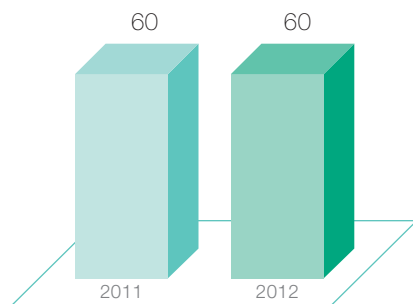
Valstybinis studijų fondas

Interneto svetainės adresas:

www.vsf.lt

Paslaugos brandos lygis: 3 (iš 5)⁵

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

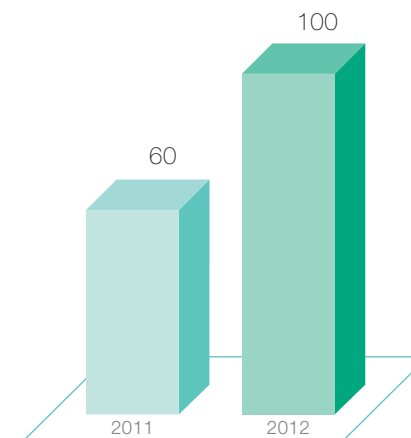


⁵ Šios paslaugos 3 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė paraiškos formą užpildyti internetu“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Asmens dokumentai

Pasas, asmens tapatybės kortele

Paslaugos aprašymas:

Asmens dokumentų išrašymo centro prie Vidaus reikalų ministerijos interneto svetainėje pateikiama informacija apie asmens dokumentų (paso, asmens tapatybės kortelės) gavimo tvarką ir yra galimybė sužinoti užsakyto asmens dokumento išrašymo stadiją. Migracijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos interneto svetainėje pateikiami kontaktiniai duomenys asmenų, į kuriuos gyventojai gali kreiptis dėl paso ar asmens tapatybės kortelės išdavimo.

Paslaugos teikėjas:

Asmens dokumentų išrašymo centras prie VRM, Migracijos departamentas prie VRM

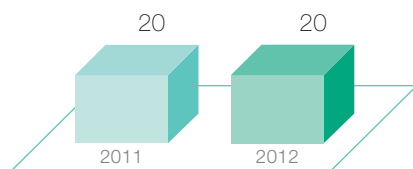
Interneto svetainių adresai:

www.dokumentai.lt

www.migracija.lt

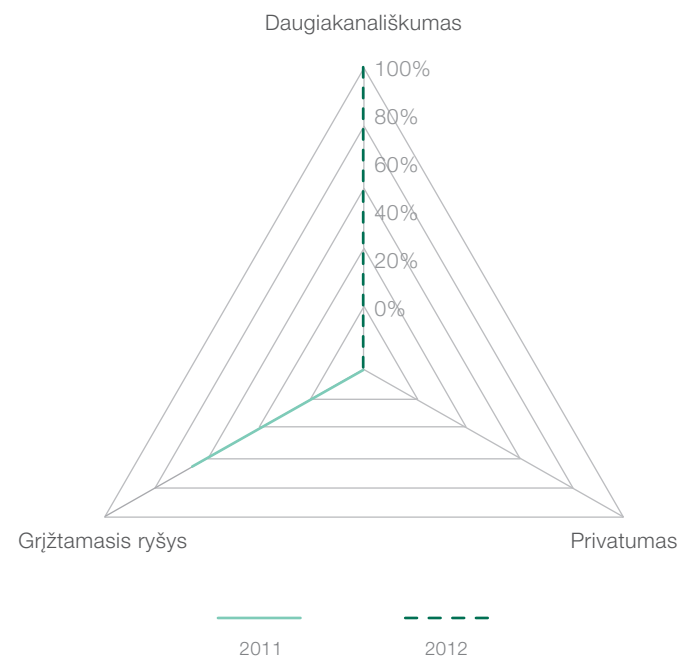
Paslaugos brandos lygis: 1 (iš 5)⁶

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

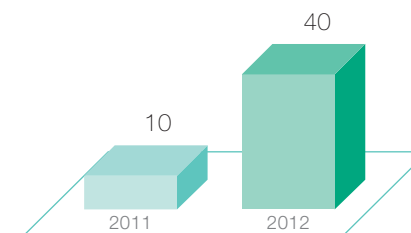


⁶ Šios paslaugos 1 lygis reiškia, kad „informacija, reikalinga pasui ir asmens tapatybės kortelei gauti, yra prieinama per viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią tvarko paslaugos teikėjas“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Vairuotojo pažymėjimas

Paslaugos aprašymas:

Valstybės įmonės „Regitra“ „Vairuotojų portale“ galima elektroniniu būdu užsisakyti vairuotojo pažymėjimą ir jo pristatymą per pasiuntinį nurodytu adresu Lietuvoje, suaktyvinti iš pasiuntinio gautą vairuotojo pažymėjimą, pranešti apie prarastą vairuotojo pažymėjimą, sumokėti už suteiktas paslaugas, taip pat yra galimybė užsisakyti informavimo (el. paštu arba SMS) paslaugą apie pasibaigusį vairuotojo pažymėjimo galiojimo laiką.

Paslaugos teikėjas:

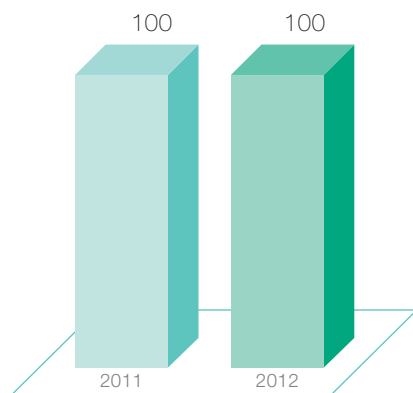
Valstybės įmonė „Regitra“

Interneto svetainės adresas:

www.regitra.lt

Paslaugos brandos lygis: 5 (iš 5)⁷

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

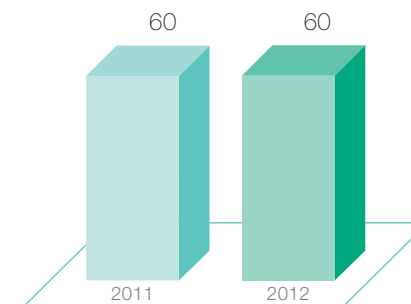


⁷ Šios paslaugos 1 lygis reiškia, kad „informacija, reikalinga pasui ir asmens tapatybės kortelei gauti, yra prieinama per viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią tvarko paslaugos teikėjas“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Automobilių registravimas

Paslaugos aprašymas:

Valstybės įmonės „Regitra“ interneto svetainėje pateikiama išsami informacija apie automobilio registravimą, reikiamų dokumentų sąrašas, paslaugų kainos, pateikiami automobilių registravimo dokumentų pavyzdžiai Lietuvoje ir užsienio valstybėse, pirkimo / pardavimo sutarties šablonas.

Paslaugos teikėjas:

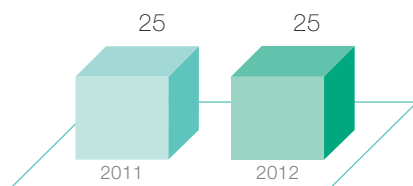
Valstybės įmonė „Regitra“

Interneto svetainės adresas:

www.regitra.lt

Paslaugos brandos lygis: 1 (iš 4)⁸

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

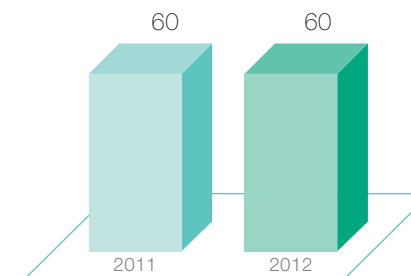


⁸ Šios paslaugos 1 lygis reiškia, kad „automobilio registravimo informaciją galima gauti viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Statybos leidimai

Paslaugos aprašymas:

Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos Lietuvos Respublikos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros informacinėje sistemoje „Infostatyba“ suteikiama galimybė užpildyti prašymą gauti statybos / rekonstrukcijos leidimą bei sekti leidimo būseną. Informacinėje sistemoje „Infostatyba“ galima elektroniniu būdu pateikti visus reikiamus dokumentus, tačiau leidimas išduodamas ne elektroniniu būdu.

Paslaugos teikėjas:

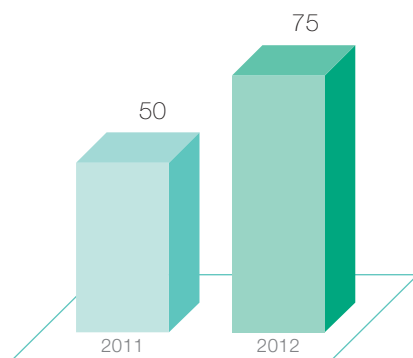
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie AM

Interneto svetainės adresas:

www.planuojustatyti.lt

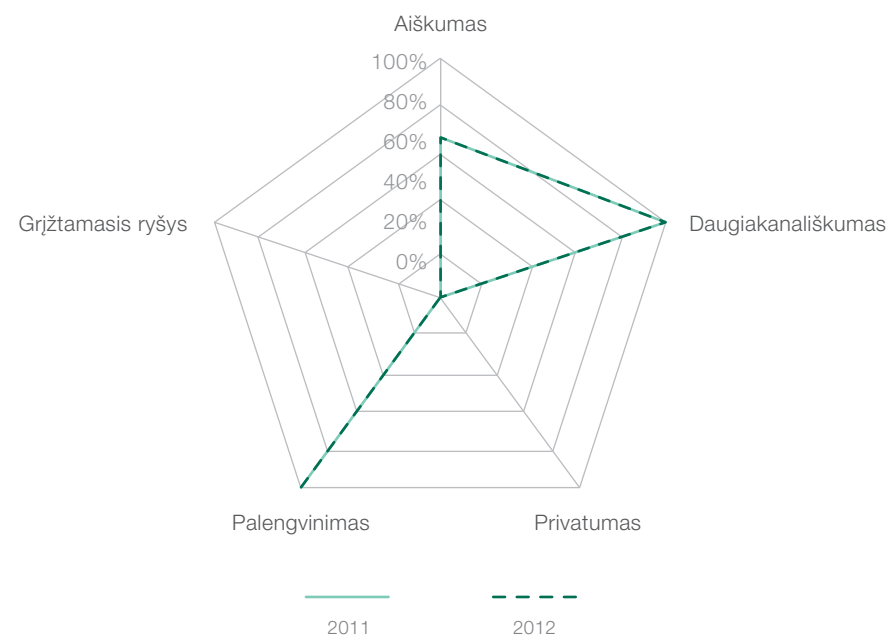
Paslaugos brandos lygis: 3 (iš 4)⁹

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

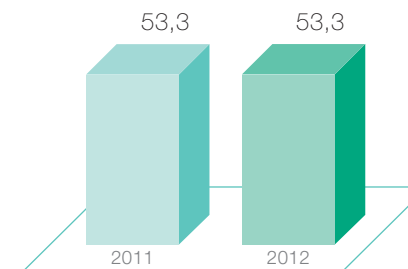


⁹ Šios paslaugos 3 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė statybos ar rekonstrukcijos leidimo paraišką formą užpildyti internetu“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Pareiškimai policijai

Paslaugos aprašymas:

Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Policijos elektroninių paslaugų sistemoje galima elektroniniu būdu anonimiškai arba prisijungus užpildyti paraiškos formą apie teisės pažeidimus ir pateikti pranešimą.

Paslaugos teikėjas:

Policijos departamentas prie VRM

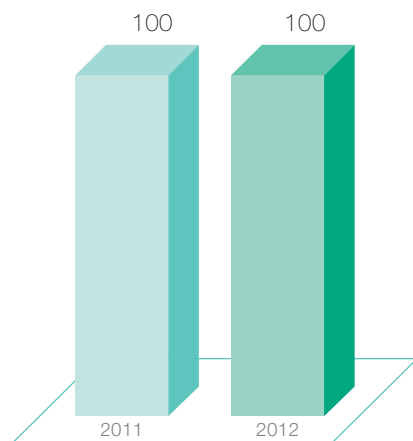
Interneto svetainių adresai:

www.policija.lt

www.epolicija.lt

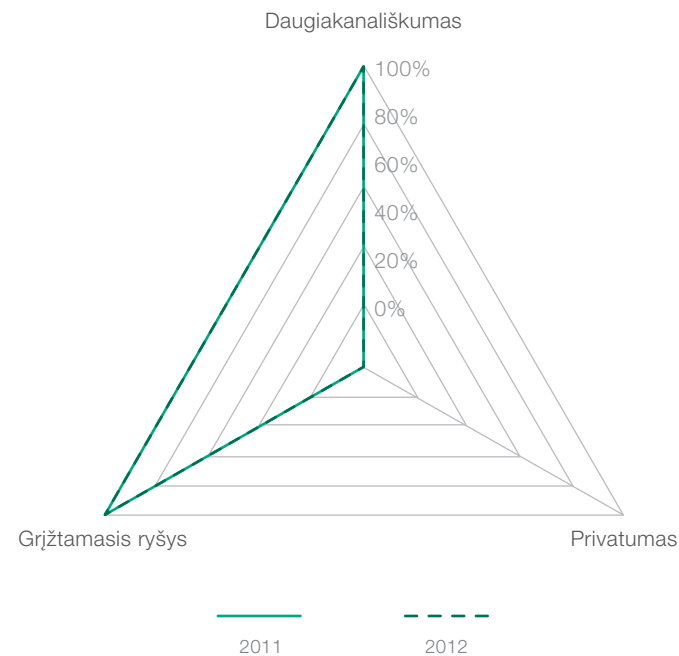
Paslaugos brandos lygis: 3 (iš 3)¹⁰

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

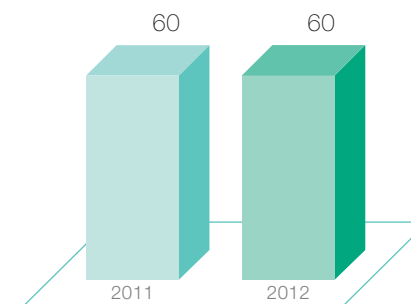


¹⁰ Šios paslaugos 3 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė paraiškos policijai formą užpildyti internetu“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose

Paslaugos aprašymas:

Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos informacinėje sistemoje „LIBIS“ publikuojami „LIBIS“ dirbančių Lietuvos viešųjų bibliotekų katalogai, vartotojui suteikiama galimybė internetu atlikti leidinio paiešką ir užsisakyti arba rezervuoti jį internetu, pateikti užklausą ir gauti atsakymą, esant galimybei, gauti skaitmeninę informaciją.

Paslaugos teikėjas:

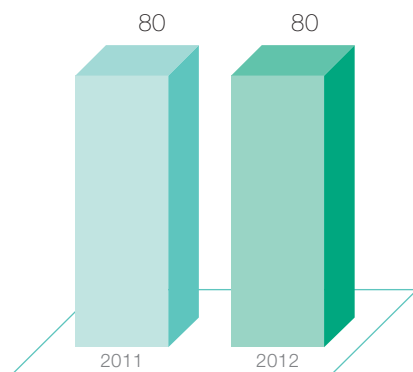
Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

Interneto svetainės adresas:

www.libis.lt

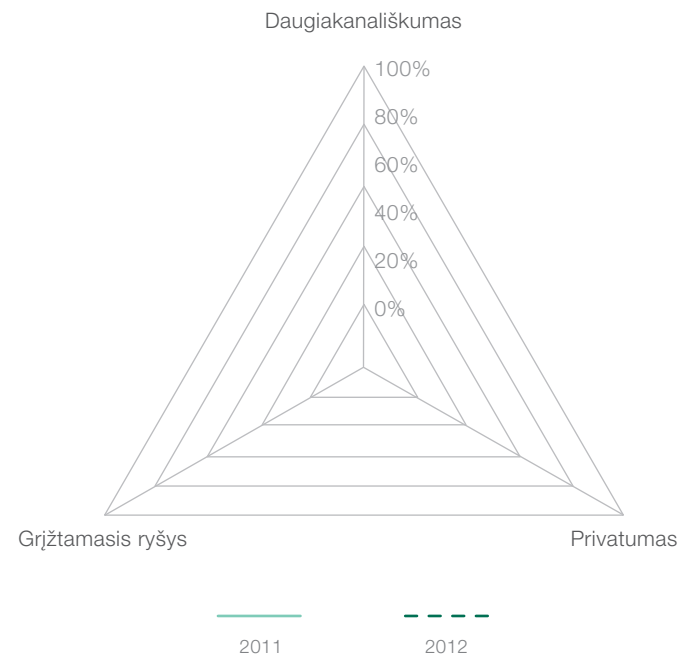
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 5)¹¹

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis



¹¹ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė susirasti reikiamą knygą, CD ar kt., atlikti elektroninį rezervavimą ir gauti elektroninę kopiją“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas

Paslaugos aprašymas:

Metrikacijos paslaugų informacinė sistema, prieinama per Gyventojų registro tarnybos prie Vidaus reikalų ministerijos interneto svetainę, suteikia galimybę gyventojui internetu pateikti prašymą įregistruoti vaiko gimimą bei santuoką. Pažymą atsiimti reikia atvykus į civilinės metrikacijos skyrių.

Paslaugos teikėjas:

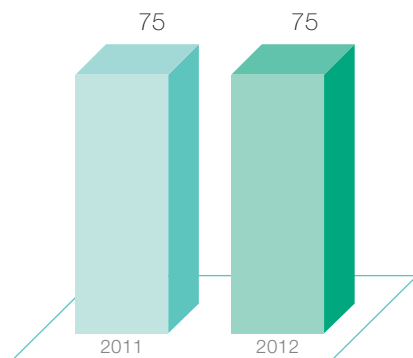
Gyventojų registro tarnyba prie VRM

Interneto svetainių adresai:

www.gyvreg.lt
mepis.vrm.lt

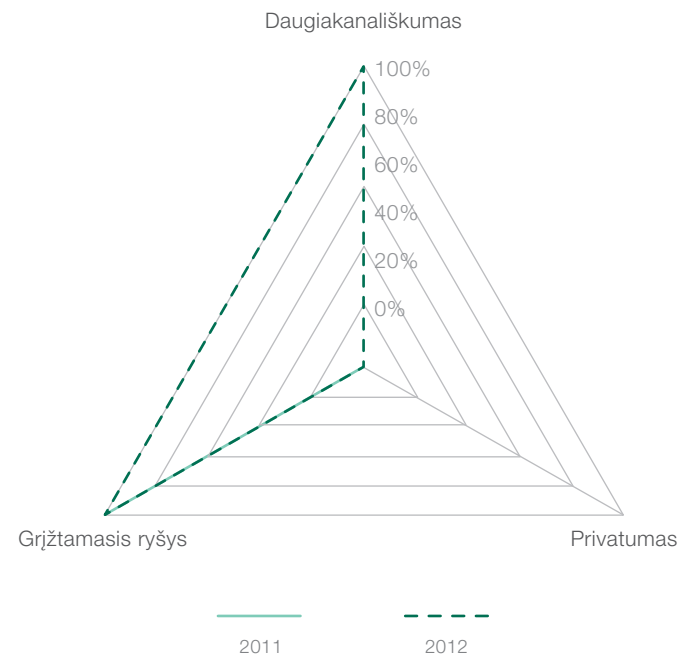
Paslaugos brandos lygis: 3 (iš 4) ¹²

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

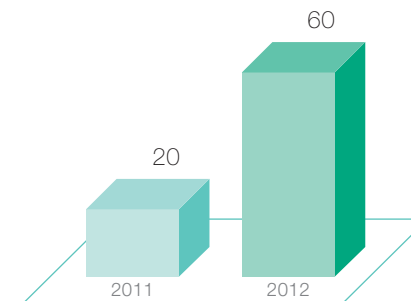


¹² Šios paslaugos 3 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė paraiškos formą dėl gimimo arba santuokos liudijimo išdavimo užpildyti internetu“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Priėmimas į aukštąsias mokyklas

Paslaugos aprašymas:

Priėmimas į aukštąsias mokyklas vykdomas pateikus prašymą Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacijos bendrajam priėmimui organizuoti informacinėje sistemoje „Interninė stojančiųjų aptarnavimo sistema“. Brandos egzaminų duomenys į informacinę sistemą patenka tiesiai iš valstybės informacinės sistemos duomenų bazių.

Paslaugos teikėjas:

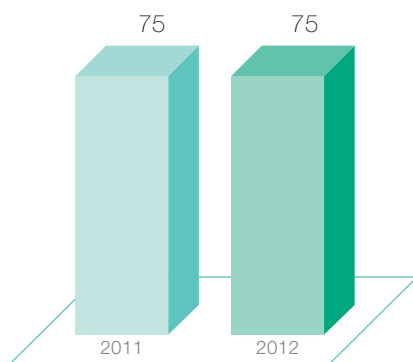
Lietuvos aukštųjų mokyklų asociacija

Interneto svetainės adresas:

www.lamabpo.lt

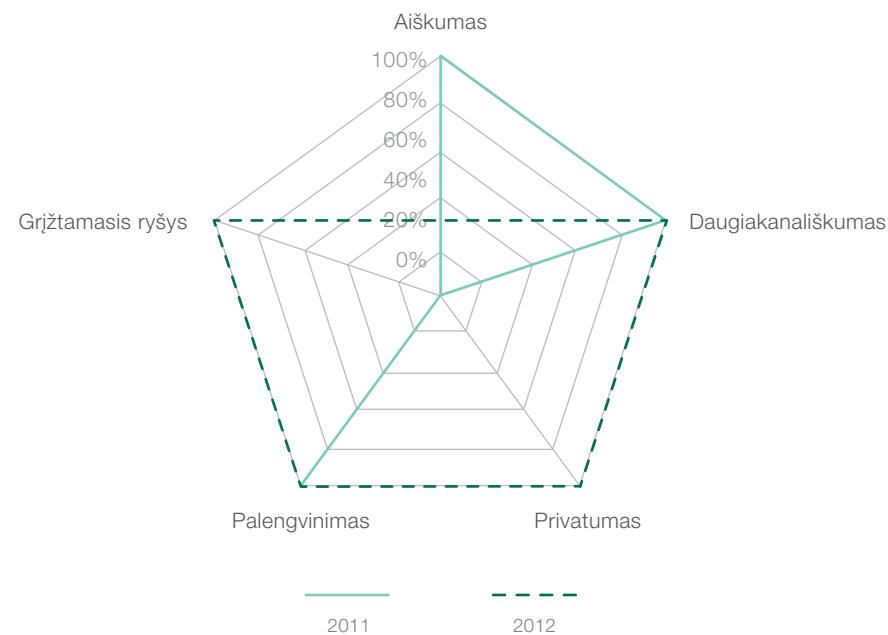
Paslaugos brandos lygis: 3 (iš 4)¹³

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

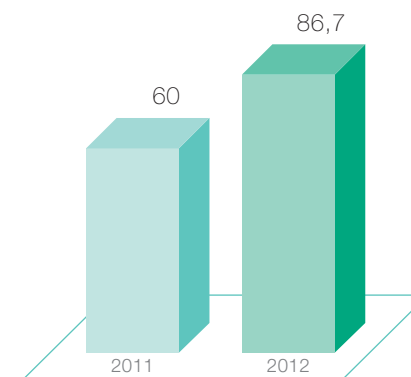


¹³ Šios paslaugos 3 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė paraiškos formą užpildyti internetu“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Gyvenamosios vietos deklaravimas

Paslaugos aprašymas:

Gyvenamosios vietos deklaravimo paslauga teikiama Elektroninių valdžios vartų portale. Asmuo gali patvirtinti savo asmens tapatybę, o naudojantis portalo priemonėmis duomenys automatiškai registruojami Gyvenamosios vietos deklaravimo sistemoje, nereikia atlikti jokių „popierinių“ procedūrų.

Paslaugos teikėjas:

Gyventojų registro tarnyba prie VRM

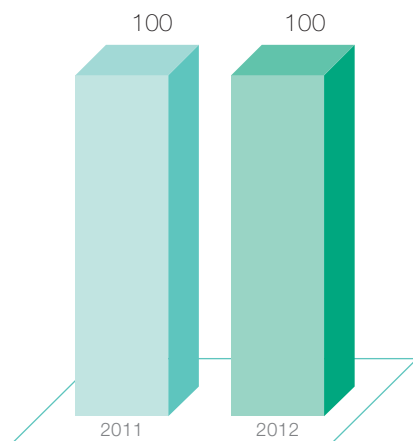
Interneto svetainių adresai:

www.gyvreg.lt

www.epaslaugos.lt

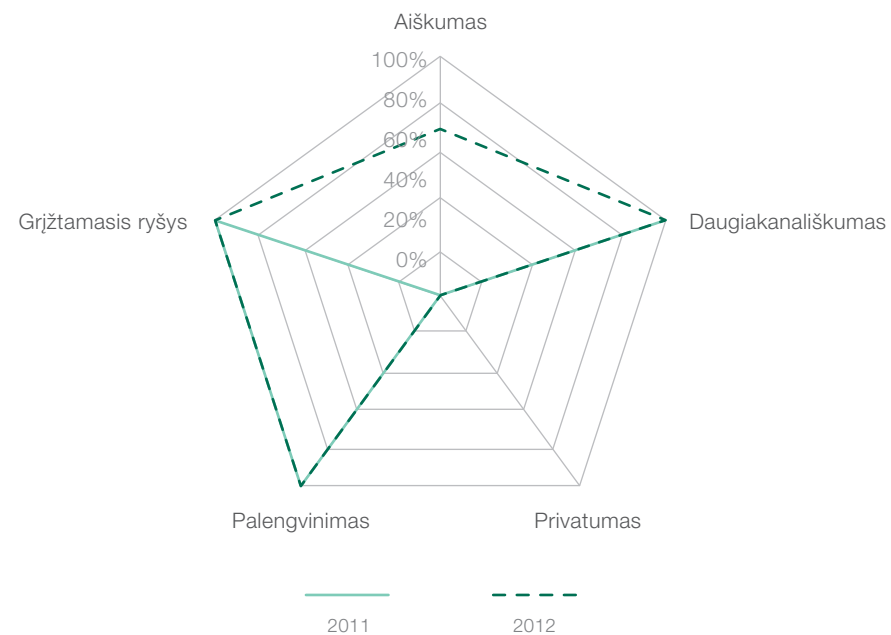
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)¹⁴

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

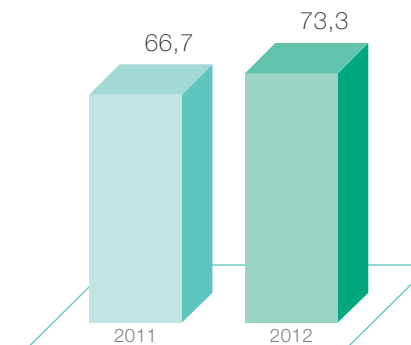


¹⁴ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė per interneto svetainę pranešti apie gyvenamosios vietos pakeitimą. Pranešėjui nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos

Paslaugos aprašymas:

Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos teikiamos interneto svetainėje „Išankstinės pacientų registracijos sistema“, kurioje galima rezervuoti priėmimo pas gydytoją laiką, pacientai gali atlikti gydytojų paiešką pagal specialybę, gydymo įstaigą, užsiregistravę į gydymo įstaigą pacientai automatiškai (el. paštu arba SMS) informuojami apie būsimą apsilankymą, apsilankymo atšaukimą ir pan.

Paslaugos teikėjas:

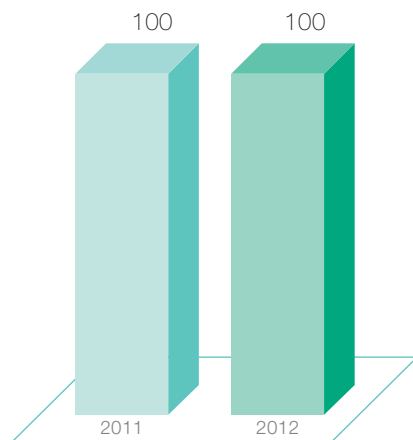
VŠĮ Vilniaus universiteto ligoninės Santariškių klinikos ir kiti projekto partneriai

Interneto svetainės adresas:

www.sergu.lt

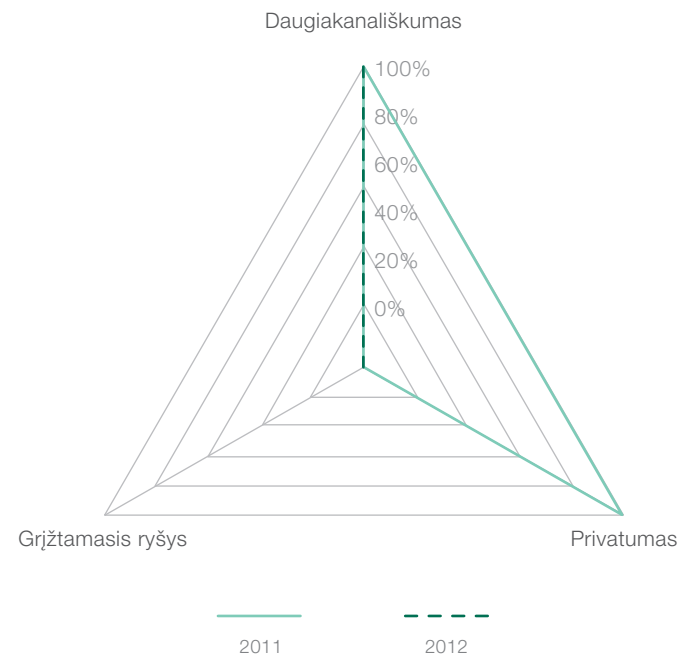
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)¹⁵

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

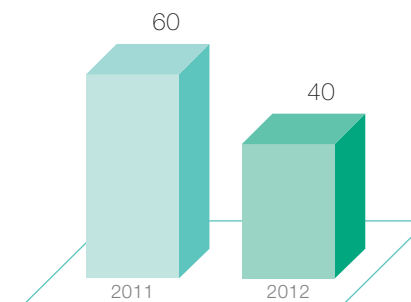


¹⁵ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė užsiregistruoti internetu. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



VERSLUI SKIRTŲ
PAGRINDINIŲ
ELEKTRONINIŲ
VIEŠŲJŲ IR
ADMINISTRACINIŲ
PASLAUGŲ
APRAŠYMAI IR
ĮVERTINIMAI

Socialinės įmokos

Paslaugos aprašymas:

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje sudaryta galimybė naudotis Elektronine draudėjų aptarnavimo sistema (EDAS), kuri leidžia draudėjams gauti informaciją iš „Sodros“ duomenų bazės, elektroniniu būdu pateikti prašymus pažymoms gauti, pateikti elektroninius socialinio draudimo pranešimus.

Paslaugos teikėjas:

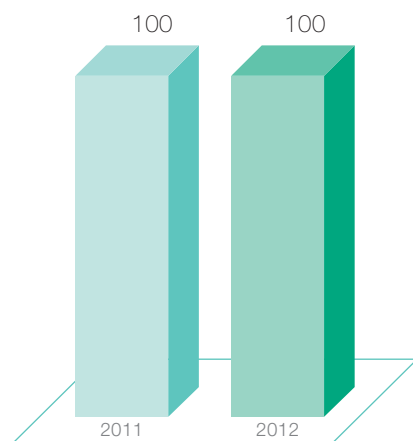
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie SADM

Interneto svetainės adresas:

www.sodra.lt

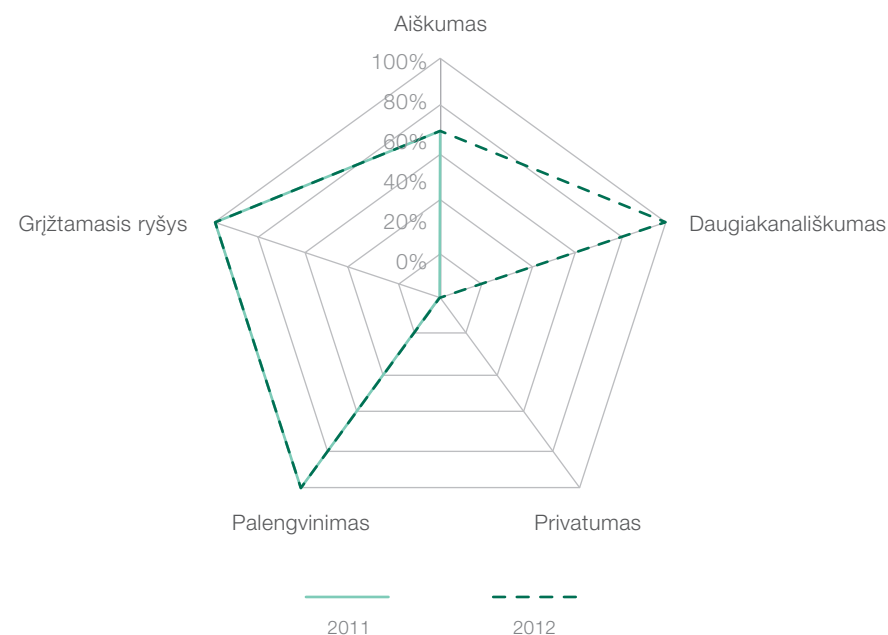
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)¹⁶

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

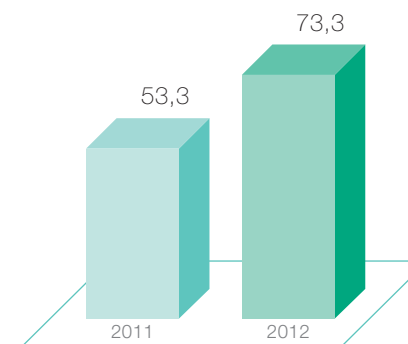


¹⁶ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė deklaruoti socialines įmokas per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Pelno mokesčio deklaravimas

Paslaugos aprašymas:

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos interneto svetainėje prieinama Elektroninė deklaravimo sistema, kurioje galima elektroniniu būdu pateikti pelno mokesčio deklaraciją ir kitus dokumentus, atlikti kitas su mokesčių deklaravimu susijusias procedūras.

Paslaugos teikėjas:

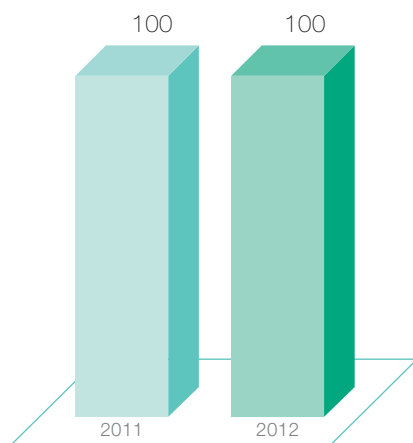
Valstybinė mokesčių inspekcija prie FM

Interneto svetainės adresas:

www.vmi.lt

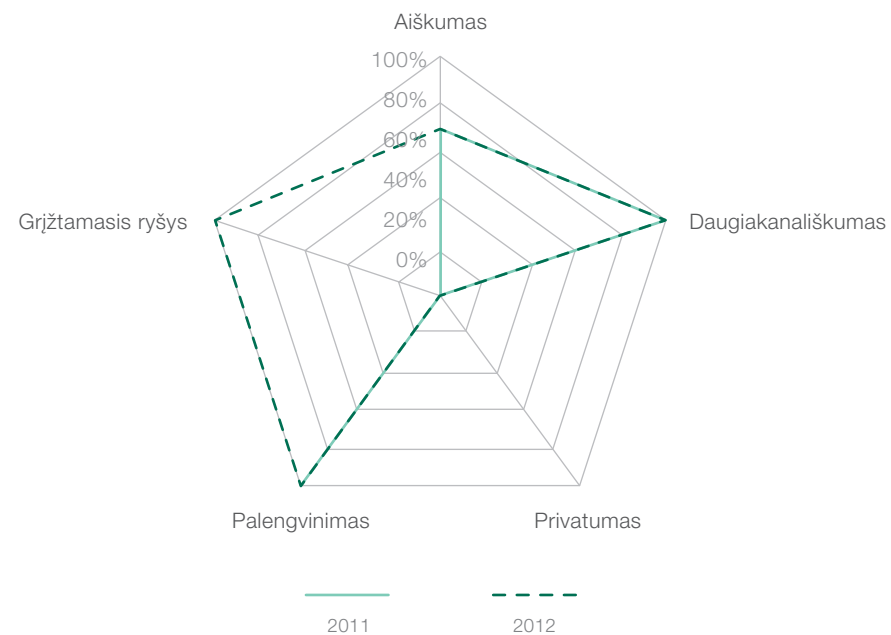
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)¹⁷

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

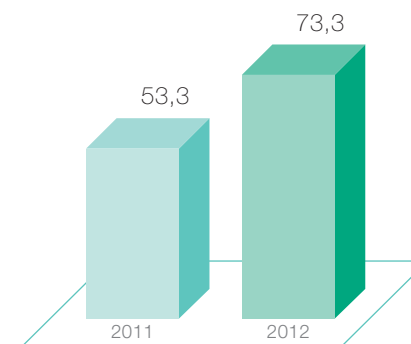


¹⁷ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė užpildyti pelno mokesčio deklaraciją internetu. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas

Paslaugos aprašymas:

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos interneto svetainėje prieinama Elektroninė deklaravimo sistema, kurioje galima elektroniniu būdu pateikti pridėtinės vertės mokesčio deklaraciją ir kitus dokumentus, atlikti kitas su mokesčių deklaravimu susijusias procedūras.

Paslaugos teikėjas:

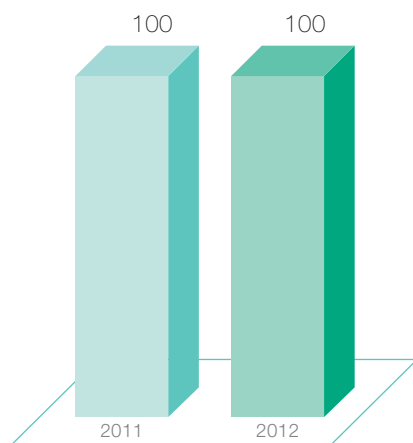
Valstybinė mokesčių inspekcija prie FM

Interneto svetainės adresas:

www.vmi.lt

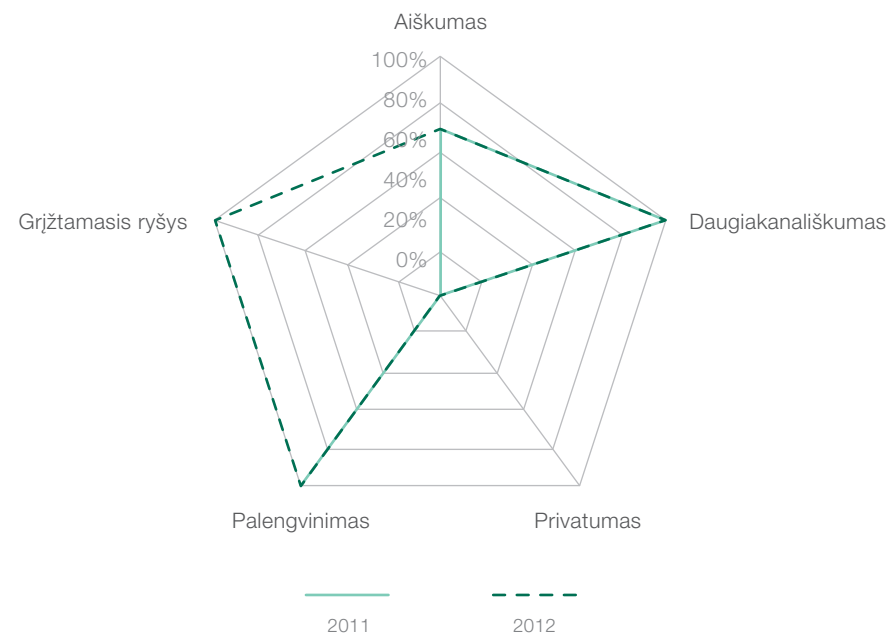
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)¹⁸

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

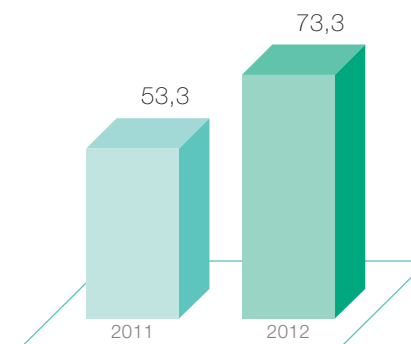


¹⁸ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė internetu užpildyti pridėtinės vertės mokesčio deklaraciją. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Naujo juridinio asmens registravimas

Paslaugos aprašymas:

Valstybės įmonės „Registru centro“ interneto svetainėje steigiant naują juridinį asmenį dokumentus galima elektroniniu būdu pateikti per valstybės įmonės „Registru centro“ klientų savitarnos sistemą.

Paslaugos teikėjas:

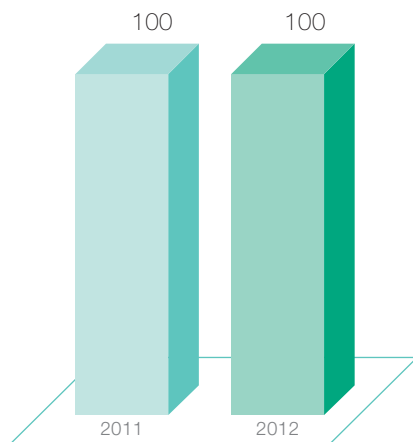
Valstybės įmonė „Registru centras“

Interneto svetainės adresas:

www.registrucentras.lt

Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)¹⁹

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

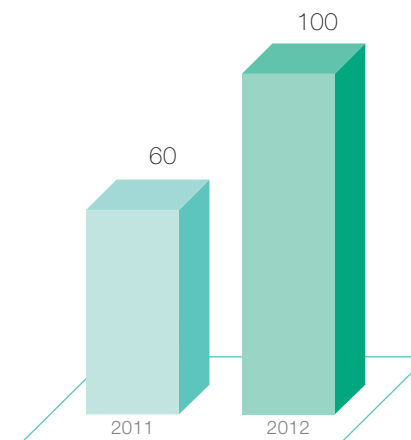


¹⁹ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė atitinkamai institucijai elektroniniu būdu deklaruoti naujo juridinio asmens steigimą. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos internetu. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Duomenų teikimas statistikos biurams

Paslaugos aprašymas:

Lietuvos statistikos departamento interneto svetainėje pateiktos elektroninės statistinių dokumentų formos, kurias pildo juridiniai asmenys, taip pat sudaryta galimybė visas elektronines formas užpildyti ir pateikti internetu. Sudaryta galimybė duomenis perduoti tiesiai iš juridinių asmenų verslo valdymo sistemų.

Paslaugos teikėjas:

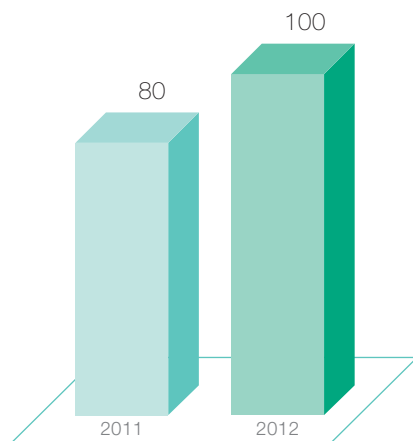
Lietuvos statistikos departamentas

Interneto svetainės adresas:

www.stat.gov.lt

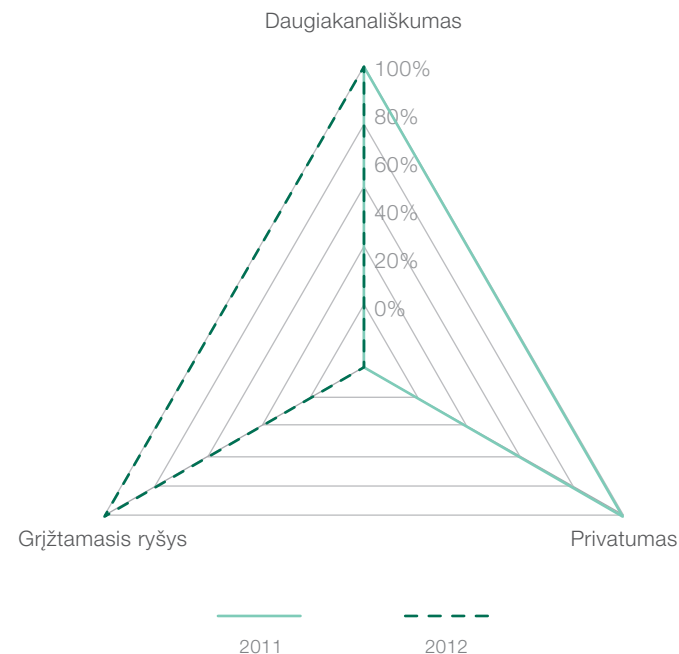
Paslaugos brandos lygis: 5 (iš 5)²⁰

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

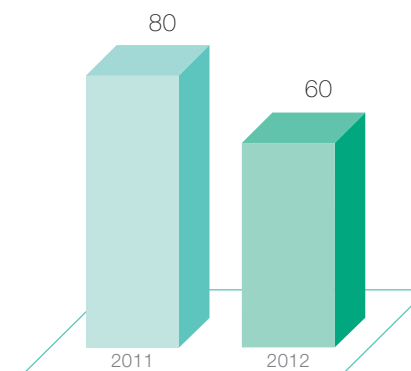


²⁰ Šios paslaugos 5 lygis reiškia, kad „informacija apie įmonės pajamas, kuri jau yra pateikta mokesčių administratoriams, ar kita informacija nėra pakartotinai teikiama statistikos įstaigoms. Statistikos įstaigos pačios susirenka informaciją iš kitų valstybės institucijų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Muitinės deklaracijos

Paslaugos aprašymas:

Muitinės departamento prie Finansų ministerijos interneto svetainėje yra galimybė prisijungti prie Muitinės deklaracijų apdorojimo sistemos, kurioje galima pateikti išankstinę informaciją apie visas į Bendrijos muitų teritoriją įvežamas arba numatomas išvežti prekes ir kitas deklaracijas bei gauti atitinkamus atsakymus. Taip pat yra galimybė ankstesnes deklaracijų formas naudoti kaip šablonus.

Paslaugos teikėjas:

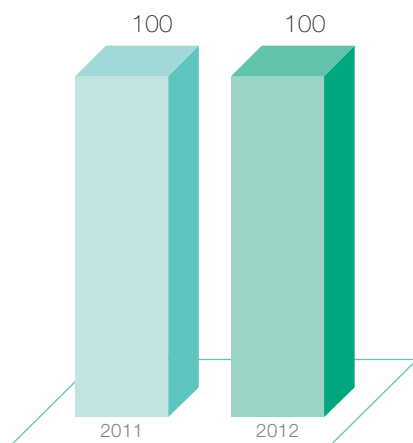
Muitinės departamentas prie FM

Interneto svetainės adresas:

www.cust.lt

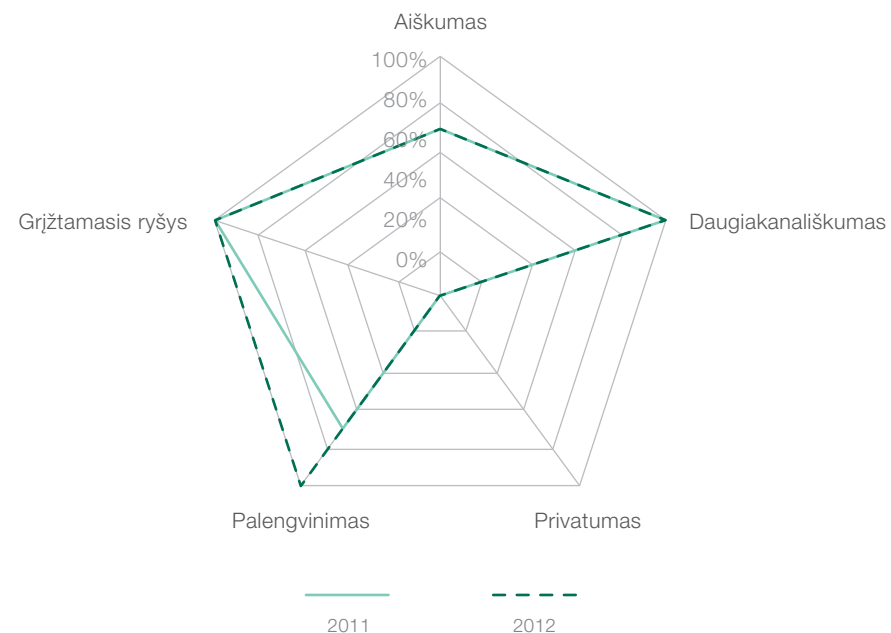
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)²¹

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

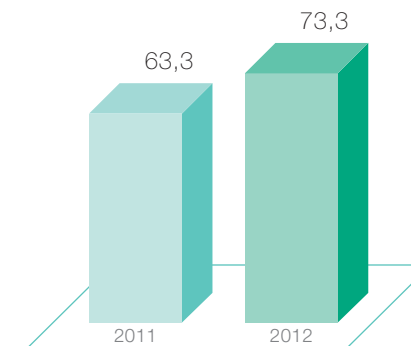


²¹ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė užpildyti muitinės deklaraciją interneto svetainėje. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Su aplinkosauga susiję leidimai

Paslaugos aprašymas:

Aplinkos ministerijos interneto svetainėje suteikiama galimybė užpildyti prašymo formą bei įkelti dokumentus elektroniniu būdu, suteikiama galimybė per interneto svetainę gauti kai kuriuos aplinkosaugos leidimus. Vartotojas interneto svetainėje gali sekti leidimo būseną. Dauguma leidimų išduodami neelektroniniu būdu.

Paslaugos teikėjas:

Aplinkos ministerija

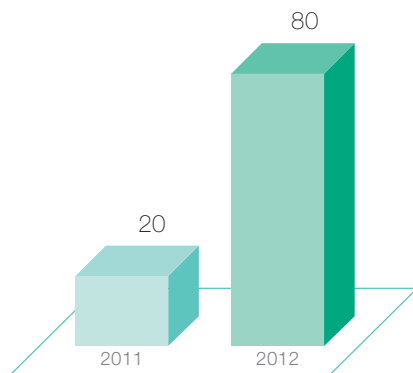
Interneto svetainių adresai:

www.am.lt

alis.am.lt

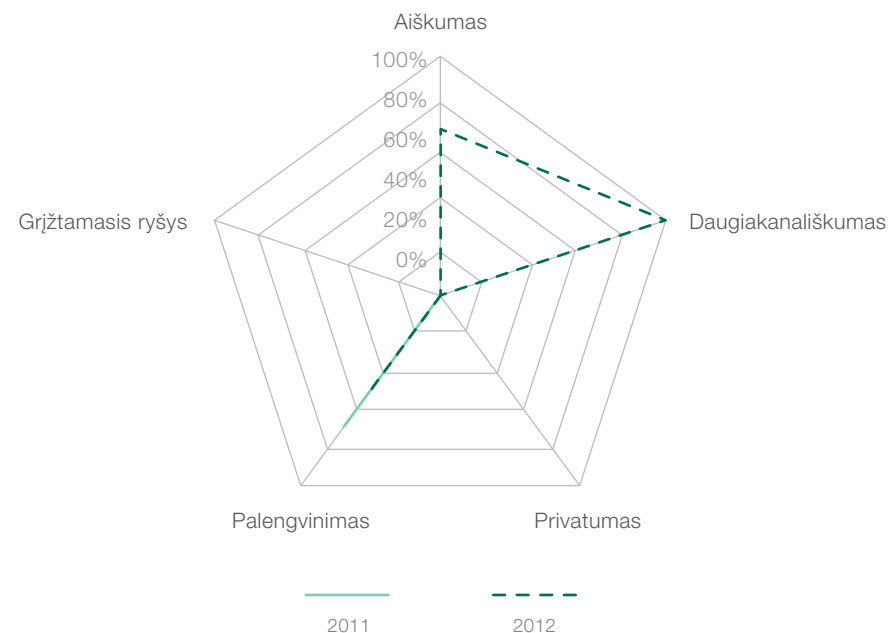
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 5)²²

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

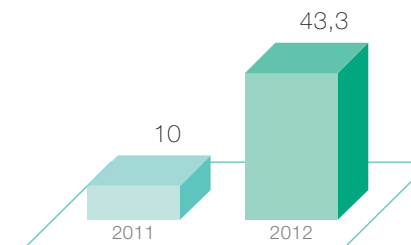


²² Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekiamoje interneto svetainėje, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikiama galimybė gauti leidimą per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



Viešieji pirkimai

Paslaugos aprašymas:

Viešųjų pirkimų tarnybos Centrinėje viešųjų pirkimų sistemoje perkančiosioms organizacijoms sudaryta galimybė viešuosius pirkimus vykdyti elektroniniu būdu, o paslaugų teikėjams sudaryta galimybė elektroniniu būdu dalyvauti viešųjų pirkimų procedūrose.

Paslaugos teikėjas:

Viešųjų pirkimų tarnyba

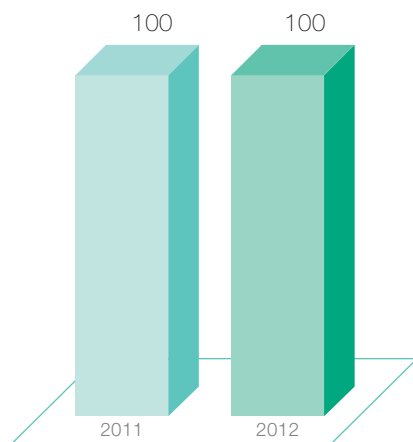
Interneto svetainių adresai:

www.vpt.lt

pirkimai.eviesiejiipirkimai.lt

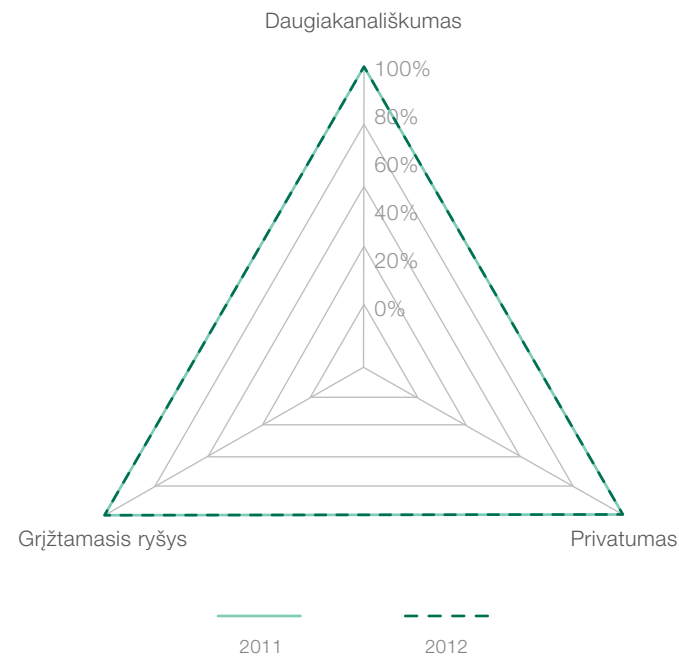
Paslaugos brandos lygis: 4 (iš 4)²³

Paslaugos perkėlimo į internetą brandos procentinė dalis

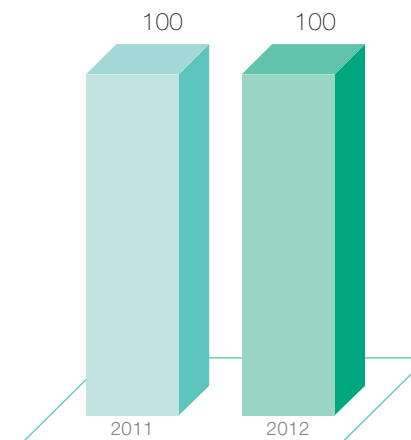


²³ Šios paslaugos 4 lygis reiškia, kad „viešai pasiekama interneto svetainė, kurią administruoja paslaugos teikėjas, suteikia galimybę vykdyti viešuosius pirkimus per interneto svetainę. Paraiškų, bylų tvarkymas, sprendimas ir kitos standartinės procedūros vykdomos per interneto svetainę. Besikreipiančiajam nereikia atlikti jokių kitų formalių „popierinių“ procedūrų“.

Interneto svetainės pritaikymas pagal vartotojų poreikius



Interneto svetainės pritaikymo pagal vartotojų poreikius procentinė dalis



VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ PERKĖLIMAS Į INTERNETĄ: SUVESTINĖ RODIKLIŲ INFORMACIJA

Viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai

Eil. Nr.	Pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos gyventojams	Aukščiausias galimas brandos lygis	Esamas brandos lygis	Brandos procentinis lygis
1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	5	5	100
2.	Laisvų darbo vietų paieška	4	4	100
3.	Socialinės apsaugos pašalpos	–	–	63
3.1	Nedarbo socialinio draudimo išmokos	4	2	50
3.2.	Pašalpa vaiko išlaikymui	5	4	80
3.3.	Socialinės stipendijos studentams	5	3	60
4.	Asmens dokumentai	–	–	60
4.1.	Pasas, asmens tapatybės kortelė	5	1	20
4.2.	Vairuotojo pažymėjimas	5	5	100
5.	Automobilių registravimas	4	1	25
6.	Statybos leidimai	4	3	75
7.	Pareiškimai policijai	3	3	100
8.	Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	5	4	80
9.	Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas	4	3	75
10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas	4	3	75
11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	4	4	100
12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	4	4	100

Eil. Nr.	Pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos verslui	Aukščiausias galimas brandos lygis	Esamas brandos lygis	Brandos procentinis lygis
1.	Socialinės įmokos	4	4	100
2.	Pelno mokesčio deklaravimas	4	4	100
3.	Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	4	4	100
4.	Naujo juridinio asmens registravimas	4	4	100
5.	Duomenų pateikimas statistikos biurams	5	5	100
6.	Muitinės deklaracijos	4	4	100
7.	Su aplinkosauga susiję leidimai	5	4	80
8.	Viešieji pirkimai	4	4	100

Viešųjų ir administracinių paslaugų pritaikymas pagal elektroninių paslaugų vartotojų poreikius

Eil. Nr.	Pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos gyventojams	Aišku- mas	Daugiakena- liškumas	Privatumas ir duomenų apsauga	Paslaugų naudojimo lengvumas: pagalba	Vartotojų grįžtamasis ryšys	Portalo tinka- mumas	Vartotojų pasitenkinimo stebėseną	Portalo pritaikymas pagal vartotojo poreikius
1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	66,6	100	0	100	100	66,65	100	73,32
2.	Laisvų darbo vietų paieška	-	100	0	-	100	50	100	60
3.	Socialinės apsaugos pašalpos	-	100	66,7	-	100	83,3	100	86,7
3.1.	Nedarbo socialinio draudimo išmokos	-	100	0	-	100	50	100	60
3.2.	Pašalpa vaiko išlaikymui	-	100	100	-	100	100	100	100
3.3.	Socialinės stipendijos studentams	-	100	100	-	100	100	100	100
4.	Asmens dokumentai	-	100	0	-	50	50	50	50
4.1.	Pasas, asmens tapatybės kortelė	-	100	0	-	0	50	0	40
4.2.	Vairuotojo pažymėjimas	-	100	0	-	100	50	100	60

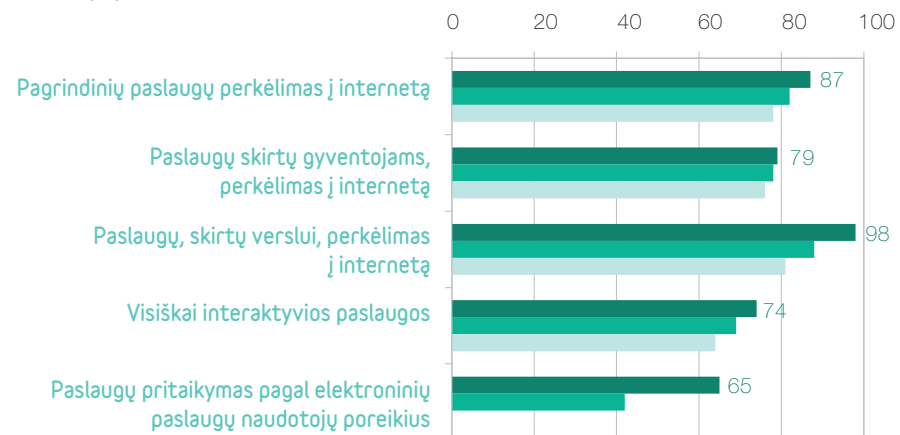
Eil. Nr.	Pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos gyventojams	Aiškumas	Daugiakana- liškumas	Privatumas ir duomenų apsauga	Paslaugų naudojimo lengvumas: pagalba	Vartotojų grįžtamasis ryšys	Portalo tinkamumas	Vartotojų pasitenkinimo stebėseną	Portalo pritaikymas pagal vartotojo poreikius
5.	Automobilių registravimas	-	100	0	-	100	50	100	60
6.	Statybos leidimai	66,6	100	0	100	0	66,65	0	53,32
7.	Pareiškimai policijai	-	100	0	-	100	50	100	60
8.	Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	-	0	0	-	0	0	0	0
9.	Pažymų (gimimo ir santuokos liudijimų) užsakymas ir išdavimas	-	100	0	-	100	50	100	60
10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas	33,3	100	100	100	100	83,32	100	86,66
11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	66,6	100	0	100	100	66,65	100	73,32
12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	-	100	0	-	0	50	0	40
	PASLAUGOS, SKIRTOS GYVENTOJAMS	58,3	91,7	13,9	100	70,8	55,6	70,8	58,6

Eil. Nr.	Pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos verslui	Aiškumas	Daugiakana- liškumas	Privatumas ir duomenų apsauga	Paslaugų naudojimo lengvumas: pagalba	Vartotojų grįžtamasis ryšys	Portalo tinkamumas	Vartotojų pasitenkinimo stebėseną	Portalo pritaikymas pagal vartotojo poreikius
1.	Socialinės įmokos	66,6	100	0	100	100	66,65	100	73,3
2.	Pelno mokesčio deklaravimas	66,6	100	0	100	100	66,65	100	73,3
3.	Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas	66,6	100	0	100	100	66,65	100	73,3
4.	Naujo juridinio asmens registravimas	-	100	100	-	100	100	100	100
5.	Duomenų teikimas statistikos biurams	-	100	0	-	100	50	100	60
6.	Muitinės deklaracijos	66,6	100	0	100	100	66,65	100	73,3
7.	Su aplinkosauga susiję leidimai	66,6	100	0	50	0	54,15	0	43,3
8.	Viešieji pirkimai	-	100	100	-	100	100	100	100
	PASLAUGOS, SKIRTOS VERSLUI	66,6	100	25	90	75	71,3	87,5	74,6
	VISOS PASLAUGOS	62,9	95,0	18,3	94,4	72,5	61,9	77,5	65,0

Rodiklių palyginimas 2010–2012 m.

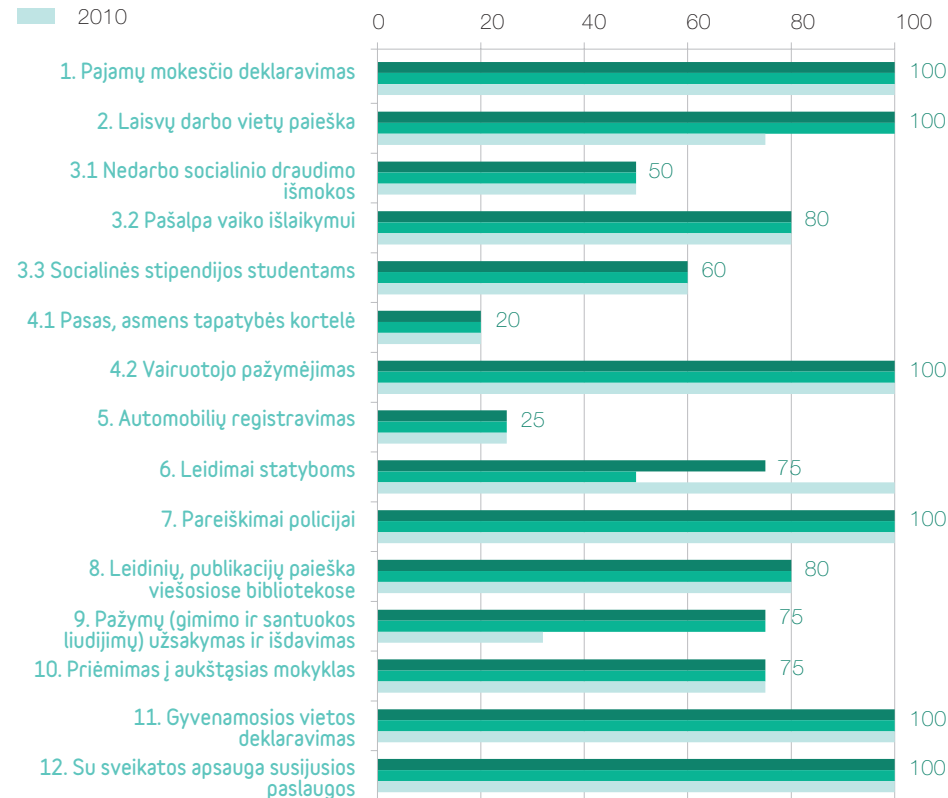
Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą palyginimas

■ 2012
■ 2011
■ 2010

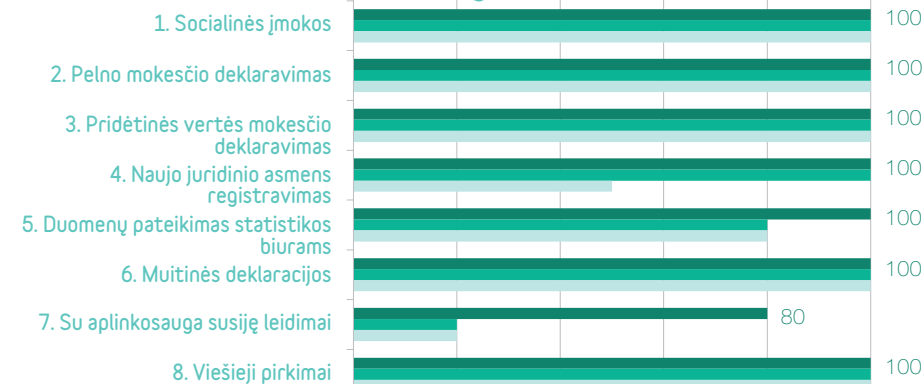


■ 2012
■ 2011
■ 2010

Paslaugos gyventojams

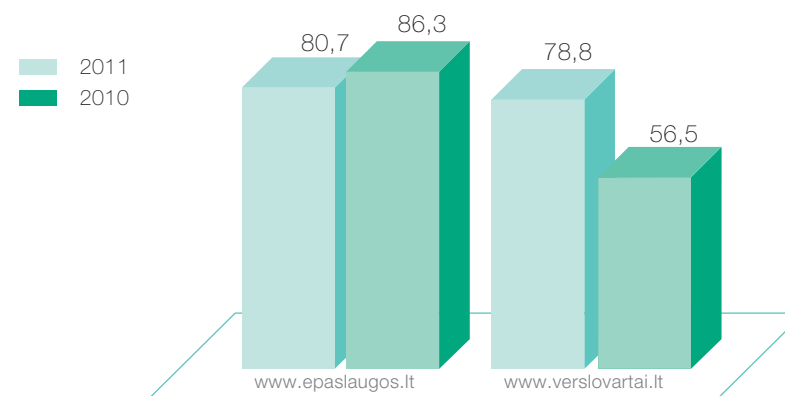


Paslaugos verslui



INTERNETO PORTALŲ, CENTRALIZUOTAI TEIKIANČIŲ ELEKTRONINES PASLAUGAS, ORIENTACIJA Į VARTOTOJĄ

Interneto portalai, centralizuotai teikiantys elektronines paslaugas, tai interneto svetainės, suteikiančios tiesioginį priėjimą prie viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų, t. y. Elektroninių valdžios vartų portalas www.epaslaugos.lt ir Verslo vartų portalas www.verslovartai.lt. Jų vertinimas pagal portalų orientaciją į vartotoją:



1. Interneto portalo www.epaslaugos.lt vertinimas

	Įvertinimas	
	2011 m.	2012 m.
Paslaugų prieinamumas, vieno langelio principas	82,6 %	85 %
Portalo dizaino orientacija į vartotoją	100 %	100 %
Portalo tinkamumas / panaudojamumas	70 %	80 %
- paslaugų katalogas	100 %	100 %
- kelios kalbos	100 %	100 %
- naujienlaiškiai / RSS šaltiniai	0%	0%
- suasmeninimas / „mano puslapis“ funkcionavimas	100 %	100 %
- paieška portale	50 %	100 %
PORTALO ORIENTACIJA Į VARTOTOJĄ	80,7 %	86,3 %

2. Interneto portalo www.verslovartai.lt vertinimas

	Įvertinimas	
	2011 m.	2012 m.
Paslaugų prieinamumas, vieno langelio principas	75 %	25 %
Portalo dizaino orientacija į vartotoją	100 %	100 %
Portalo tinkamumas / panaudojamumas	70 %	50 %
- paslaugų katalogas	0 %	0 %
- kelios kalbos	100 %	100 %
- naujienlaiškiai / RSS šaltiniai	0%	0 %
- suasmeninimas / „mano puslapio“ funkcionavimas	100 %	100 %
- paieška portale	50%	50%
PORTALO ORIENTACIJA Į VARTOTOJĄ	78,8%	56,5%

Pastaba: portalas www.verslovartai.lt yra skirtas verslo subjektams, todėl paslaugų pasiekiamumo rodiklis skaičiuojamas ne nuo visų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, o tik nuo verslui skirtų paslaugų.

GYVENIMO
ĮVYKIUŲ
RODIKLIAI

Tyrimo metu buvo vertinami du gyvenimo įvykiai ir nustatoma susijusių paslaugų bendroji perkėlimo procentinė dalis:

- verslo gyvenimo įvykis – naujos įmonės steigimas;
- gyventojų gyvenimo atvejais – darbo netekimas ir paieška.

Gyvenimo įvykiai – naujos įmonės steigimas ir darbo netekimas ir paieška – buvo vertinami apklausiant įstaigas, teikiančias su gyvenimo įvykiais susijusias paslaugas – valstybės įmonę „Registru centras“ ir Lietuvos darbo biržą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Klausimynai taip pat buvo papildyti informacija apie kitų įstaigų teikiamas aktualias paslaugas. Abu gyvenimo įvykiai vertinti atskirai.

Naujos įmonės steigimas

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

Informaciją apie visus naujos įmonės steigimo žingsnius galima rasti internete, o 8 iš 11 naujos įmonės steigimo žingsnių galima atlikti (tuo atveju, jei asmuo turi kvalifikuotą e. parašą) per naujos įmonės steigimo portalą – VĮ „Registru centro“ interneto svetainę www.registrucentras.lt/jar/. Likę 3 žingsniai atliekami automatiškai – įregistravimas valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėtoju vyksta automatiškai, VĮ „Registru centrai“ perduodant duomenis Valstybinei mokesčių inspekcijai prie FM ir vėliau – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai prie SADM.

Privatus sektorius naujos įmonės steigimo paslaugų neteikia.

Gyvenimo įvykio „Įmonės steigimas“ paslaugų perkėlimo į internetą vertinimas:

	Žingsnių skaičius	Žingsnių dalis, proc
Bendras privalomų žingsnių skaičius	11	–
Žingsnių (paslaugų), apie kuriuos informacija yra prieinama internete, dalis	11	100
Žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internete, dalis	11	100
Automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) dalis	7	63,6
Žingsnių (paslaugų), prieinamų per naujai įmonei steigti skirtą portalą, dalis	8	72,7

Darbo netekimas ir paieška

Netekus darbo, asmeniui Lietuvoje yra aktualūs 28 iš 30 Europos Komisijos metodikoje įvardytų žingsnių. Informaciją apie daugumą jų galima rasti elektroninėje erdvėje. Visgi elektroninėje erdvėje galima atlikti tik apie trečdajį aktualių žingsnių – tokių kaip registruotis bedarbiu, gauti informaciją apie laisvas darbo vietas, sukurti gyvenimo aprašymą (CV) ir publikuoti jį internete ir pan., nė vienas žingsnis nėra teikiamas visiškai automatizuotai. Beveik du trečdaliai bedarbių aktualių paslaugų yra prieinamos per darbo paieškai skirtą portalą, t. y. Lietuvos darbo biržos prie SADM portalą www.ldb.lt. Kai kurias paslaugas, pavyzdžiui, darbo vietų paieškos, pagalbos kuriant CV ar konsultacijas įvairiais klausimais, teikia ir privatus sektorius.

Gyvenimo įvykio „Darbo netekimas ir paieška“ paslaugų perkėlimo į internetą vertinimas:

	Žingsnių skaičius	Žingsnių dalis, proc
Bendras privalomų žingsnių skaičius	28	–
Žingsnių (paslaugų), apie kuriuos informacija yra prieinama internete, dalis	24	85,7
Žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internete, dalis	9	32,1
Automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) dalis	0	0
Žingsnių (paslaugų), prieinamų per naujai įmonei steigti skirtą portalą, dalis	18	64,3

IŠVADOS IR APIBENDRINIMAI



- 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.**
- Visiškai interaktyvių paslaugų procentinė dalis siekia **74,2 proc.**
- 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.**
- Portalo www.epaslaugos.lt orientacija į vartotoją siekia **86,3 proc.**, o portalo www.verslovartai.lt – **56,5 proc.**
- 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 „Registru centro“ interneto svetainę. Dar 3 žingsniai atliekami automatiškai – įregistravimas valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėtoju vyksta automatiškai VĮ „Registru centrai“ perduodant duomenis Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai prie SADM.
- 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 rasti internete. Beveik du trečdaliai (18 iš 28) bedarbiui aktualių paslaugų yra prieinamos per darbo paieškai skirtą portalą. Elektroninėje erdvėje galima atlikti tik beveik trečdalį aktualių žingsnių. Nė vienas iš žingsnių nėra atliekamas automatizuotai.

NAUDOJIMASIS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS LIETUVOJE

SVARBIAUSI NAUDOJIMOSI ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS TYRIMO REZULTATAI

Naudojimosi elektroninėmis paslaugomis vertinimo 2012 m. tyrimas atliktas siekiant nustatyti, kokia gyventojų dalis per pastaruosius metus naudojos elektroninėmis paslaugomis, kaip vertina jų kokybę bei nustatyti kitus svarbius su naudojimosi elektroninėmis paslaugomis susijusius rodiklius. Toliau pateikiami svarbiausi tyrimo rezultatai bei palyginimas su ankstesnių tyrimų rezultatais.

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. Pagrindinė 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 leidimų išdavimas, pareiškimų policijai teikimas internetu išlieka mažiausiai populiarios – jomis naudojosi po 1 proc. gyventojų. Visomis elektroninėmis paslaugomis aktyviau naudojosi aukštesnį išsilavinimą turintys didesnių gyvenviečių gyventojai.

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.

Naudojimas su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis yra santykinai mažesnis, palyginti su populiariausiomis elektroninėmis paslaugomis – jomis 2012 m. naudojosi 7 proc. gyventojų.

Gyventojų naudojimas su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, tokiomis kaip internetinės vertimo priemonės, automatinės kalbos atpažinimo priemonės, 2012 m. siekė 17 proc. Šios paslaugos populiarios 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, apsilankiusių 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. apsilankiusių 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.

Gyventojų pasitikėjimas elektroniniu bendravimu 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 ja 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.

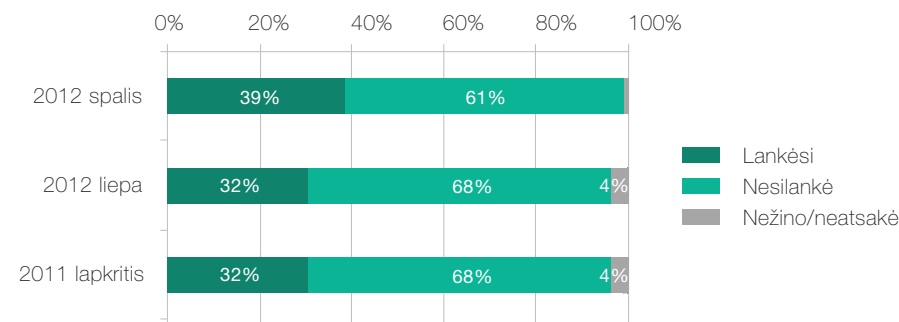
GYVENTOJŲ NAUDOJIMASIS ELEKTRONINĖMIS PASLAUGOMIS 2012 M.

Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse

Vienas iš apklausos metu vertintų rodiklių – gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis. Viešųjų institucijų interneto svetainės suprantamos kaip valstybės institucijų, įstaigų ir įmonių, savivaldos institucijų, įstaigų ir įmonių, sveikatos priežiūros įstaigų, kultūros įstaigų, mokslo ir studijų įstaigų interneto svetainės, skirtos skelbti informaciją apie įstaigos funkcijas, struktūrą, veiklą, skatinti asmenis aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese, užtikrinti įstaigos veiklos skaidrumą, elektroninėmis ryšio priemonėmis teikti viešąsias ir (arba) administracines paslaugas.

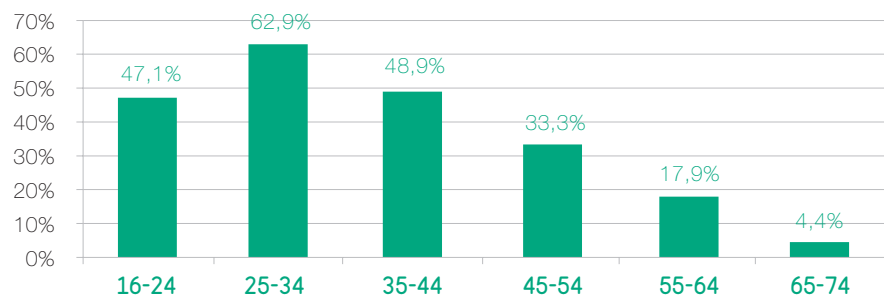
Apklausos rezultatai atskleidžia, kad įvairių viešųjų institucijų interneto svetainėse per pastaruosius 12 mėn. lankėsi daugiau nei trečdalis gyventojų.

Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse bent kartą per pastaruosius 12 mėn. (visų apklaustųjų proc. dalis)

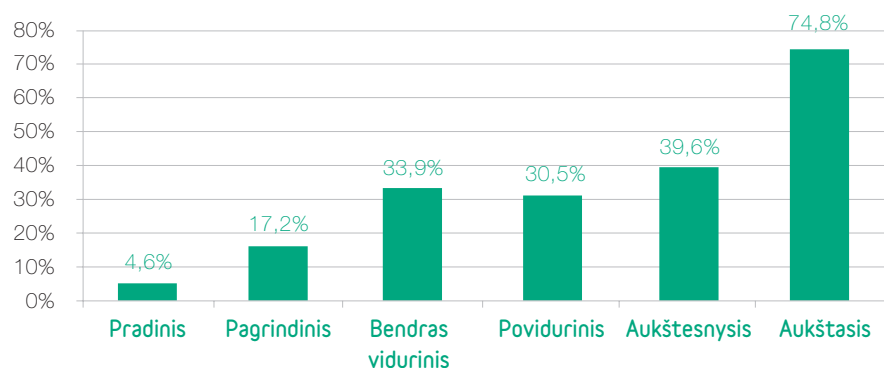


Tipinius viešųjų institucijų interneto svetainių lankytojus galima apibūdinti kaip jaunesnio amžiaus, turinčius aukštesnį išsilavinimą, gaunančius didesnes pajamas didesnių gyvenviečių gyventojus.

Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse pagal amžių (konkrečios amžiaus grupės proc. dalis)



Lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse priklauso ir nuo asmenų išsilavinimo. Kaip rodo tyrimo duomenys, viešųjų institucijų interneto svetainėse daugiausia lankėsi asmenys, turintys aukštąjį arba aukštesnįjį išsilavinimą. Žymiai mažiau (tik 4,6 proc.) lankėsi asmenų, turinčių tik pradinį išsilavinimą.

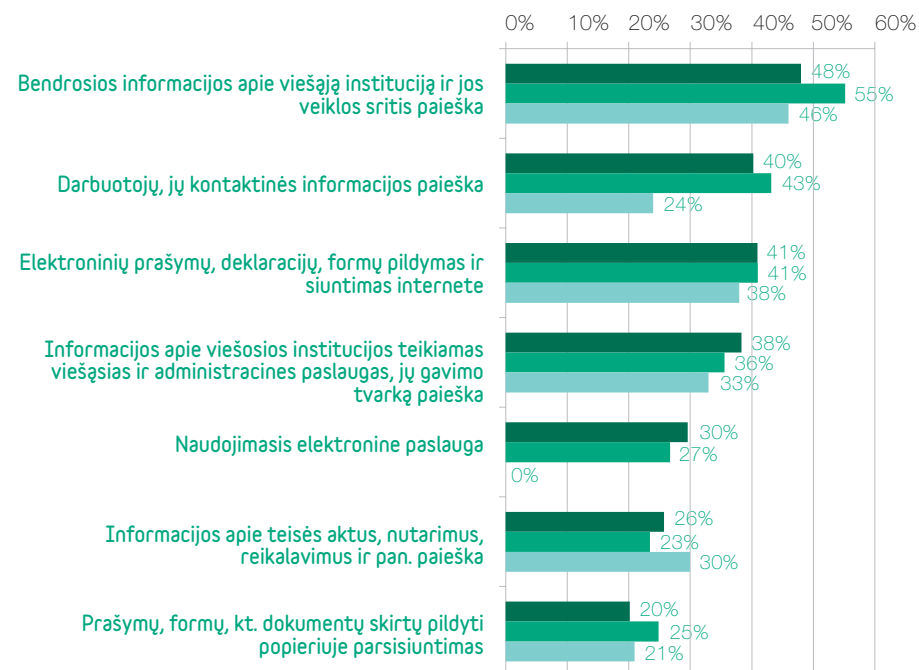


Analizuojant lankymąsi viešųjų institucijų interneto svetainėse pagal respondentų užsiėmimą, galima identifikuoti keletą aktyviausiai besilankančių grupių – tai yra specialistai (70,1 proc. šiai grupei priklausančių asmenų), tarnautojai (65,5 proc. šiai grupei priklausančių asmenų) ir įmonių vadovai, savininkai (64,7 proc. šiai grupei priklausančių asmenų). Palyginti su minėtomis grupėmis, žymiai mažiau viešųjų institucijų interneto svetainėse lankėsi pensininkai – tik 6,5 proc. šiai grupei priklausančių asmenų.

Gyventojų lankymosi viešųjų institucijų interneto svetainėse priežastys

Tyrimo metu gyventojų, nors kartą per pastaruosius 12 mėn. apsilankiusių viešųjų institucijų interneto svetainėse, buvo prašoma įvardyti pagrindines lankymosi šiose interneto svetainėse priežastis.

■ 2012 spalio
■ 2012 liepa
■ 2011 lapkritis



Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos

Gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, pagal pateiktą elektroninių paslaugų sąrašą buvo klausiama, kokiomis elektroninėmis paslaugomis jie naudojosi per pastaruosius 12 mėn. Vertinamos elektroninės paslaugos apėmė 12 pagrindinių elektroninių paslaugų gyventojams.

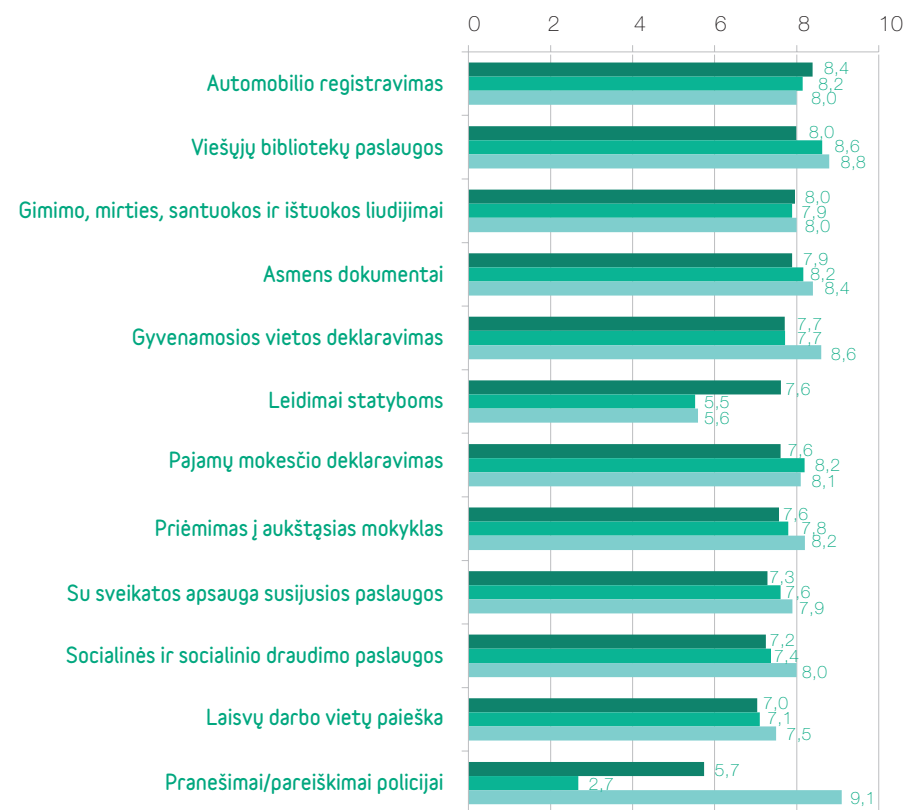
- 2012 spalį
- 2012 liepą
- 2011 lapkritį



Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas

Siekiant įvertinti pasitenkinimo elektroninėmis paslaugomis lygį, apklausos metu gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. naudojo elektroninėmis paslaugomis, buvo prašoma įvertinti šių paslaugų kokybę balais. Paslaugų kokybė buvo vertinama pagal šiuos aspektus: informacijos aiškumą, naudingumą ir patogumą naudotis. Didžiausias galimas įvertinimas – 10 balų, kuris reiškia, kad paslauga yra labai aukštos kokybės, 1 balas – paslaugos kokybė yra labai žema.

- 2012 spalį
- 2012 liepą
- 2011 lapkritį

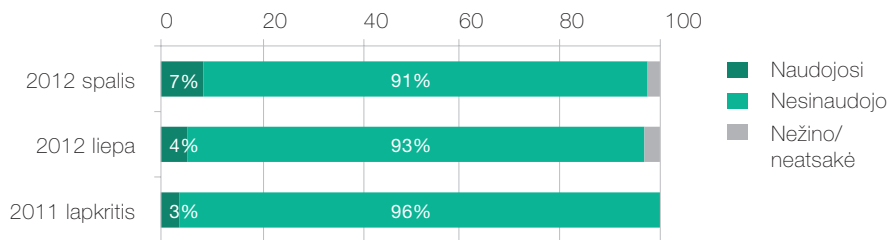


Gyventojų naudojimas su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis

IRT naudojimas sudaro plačias galimybes išsaugoti šalies kultūros paveldą, perduoti jį ateities kartoms bei užtikrinti sklaidą pasaulyje. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programos²⁴ tiksluose numatyta puoselėti Lietuvos kultūrą taikant IRT priemones – planuojama skaitmeninti Lietuvos kultūros paveldo objektus ir jų pagrindu kurti viešai prieinamus skaitmeninius produktus, taip užtikrinant skaitmeninio turinio išsaugojimą ir sklaidą elektroninėje erdvėje.

Skaitmenintas Lietuvos kultūros paveldas prieinamas bibliotekų, archyvų ir muziejų skaitmeninto kultūros paveldo duomenų banke „E. paveldas“ (internetu svetainė www.epaveldas.lt). Ši elektroninė paslauga skirta bibliotekose, archyvuose ar muziejuose saugomų rankraščių, dokumentų, eksponatų, leidinių vaizdų ar viso teksto dokumentų peržiūrai. Lietuvos kultūros paveldo elektroninės paslaugos apima suskaitmeninto Lietuvos kultūros paveldo interneto svetainėse, taip pat virtualių Lietuvos muziejų interneto svetainėse, Lietuvos televizijos, radijo, kino ir kt. archyvų interneto svetainėse teikiamos informacijos paieškos, peržiūros ir užsakymo elektronines paslaugas.

Apklausos metu buvo siekiama nustatyti gyventojų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą naudojosi šiomis su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis, dalį. Šis klausimas buvo užduotas visiems respondentams. Rezultatai atskleidžia, kad analizuojamomis elektroninėmis paslaugomis naudojosi nedidelė gyventojų dalis – 7,3 proc.



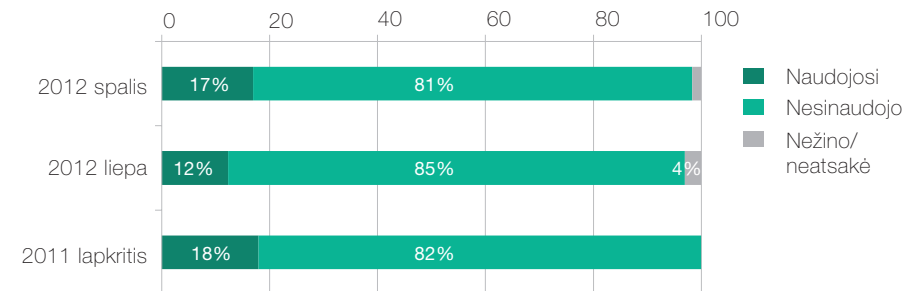
²⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. kovo 16 d. nutarimas Nr. 301 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios“.

Gyventojų naudojimas su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis

Integruojantis į daugiakultūrę pasaulio aplinką, itin svarbu išlaikyti kultūrinį ir tautinį identitetą ir suderinti modernias technologijas ir lietuvių kalbą, todėl lietuvių kalba turi būti diegiama į IRT, per viešai visuomenei prieinamas kalbos technologijas ir elektronines paslaugas²⁵. Platesnė lietuvių kalbos integracija į IRT priemones gali prisidėti išsaugant ir užtikrinant lietuvių kalbos funkcionavimą įvairiose gyvenimo srityse bei skatinant naudojamasi elektroninėmis paslaugomis. Lietuvių kalbos puoselėjimas IRT priemonėmis iškeltas kaip vienas iš Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programos²⁶ tikslų.

Lietuvių rašytinei ir (arba) šnekamajai kalbai vartoti ir išsaugoti skirtos paslaugos (kitai – su lietuvių kalba susijusios elektroninės paslaugos) apima internetines vertimo priemones, automatines kalbos atpažinimo priemones, internetinius kalbų arba aiškinamuosius žodynus ir pan.

Apklausos metu visų respondentų buvo klausiama, ar per pastaruosius 12 mėn. jie bent kartą naudojosi su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis priemonėmis. Rezultatai atskleidžia, kad šiomis paslaugomis naudojosi 17 proc. gyventojų.



²⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. kovo 21 d. nutarimas Nr. 319 „Dėl lietuvių kalbos informacinėje visuomenėje 2009–2013 metų programos patvirtinimo“.

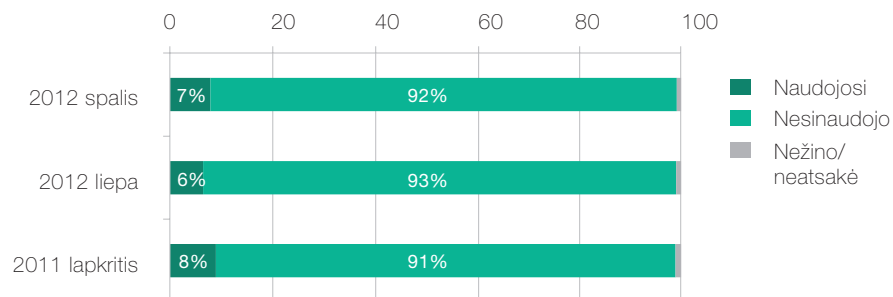
²⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. kovo 16 d. nutarimas Nr. 301 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011–2019 metų programos patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios“.

Gyventojų lankymasis Elektroninių valdžios vartų portale ir portalo kokybės vertinimas

Elektroninių valdžios vartų portalas – centrinis elektroninių paslaugų portalas, kurio paskirtis – sudaryti galimybes gyventojams ir verslui vieno langelio principu gauti įvairias elektronines paslaugas. Portale interneto vartotojai gali surasti ir pasinaudoti viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, kurias teikia viešosios institucijos, gauti informacijos apie paslaugas ir paslaugų teikėjus. Elektroninių valdžios vartų portalas pasiekiamas interneto adresu www.epaslaugos.lt. Portale pateikiamas elektroninių paslaugų sąrašas, kuriame konkrečią paslaugą pasirinkęs vartotojas nukreipiamas į paslaugą teikiančios viešosios institucijos interneto svetainę.

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, kokia gyventojų dalis per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankėsi šiame portale. Klausimas buvo užduotas tik tiems respondentams, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse.

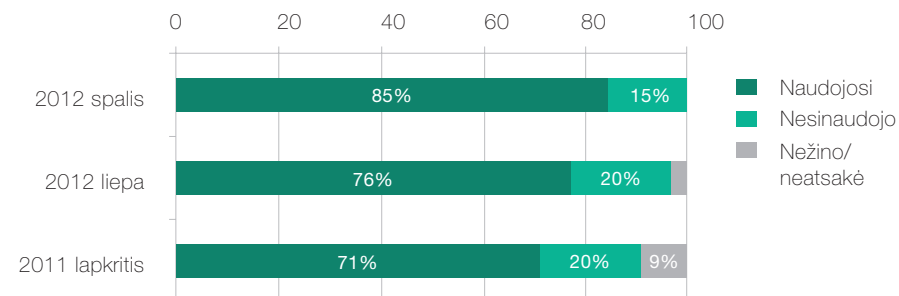
Gyventojai, lankėsi Elektroninių valdžios vartų portale, portalo kokybę – t. y. informacijos aiškumą, naudingumą, portalo patogumą naudotis – vertina vidutiniškai – skirtų balų vidurkis sudaro 7 iš 10 galimų.



Gyventojų naudojimas elektroninėmis paslaugomis Elektroninių valdžios vartų portale

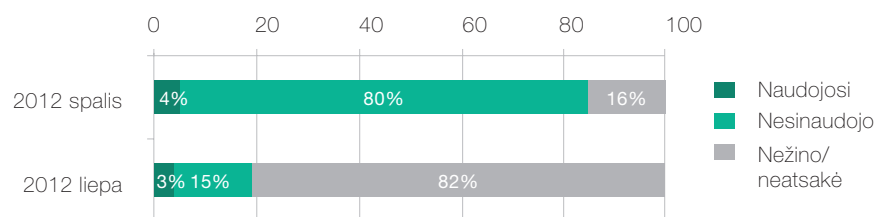
Elektroninių valdžios vartų portale gyventojams ir verslui sudarytos galimybės pasinaudoti įvairiomis viešųjų institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Gyventojų apklausos metu respondentų, kurie per pastaruosius 12 mėn. bent kartą lankėsi šiame portale, buvo klausama, ar jie portale naudojami elektroninėmis paslaugomis.

85 proc. respondentų, per pastaruosius 12 mėn. apsilankiusių Elektroninių valdžios vartų portale, jame naudojami elektroninėmis paslaugomis. Gyventojų, kurie Elektroninių valdžios vartų portale naudojami elektroninėmis paslaugomis, dalis – 6 proc. visų apklaustųjų.



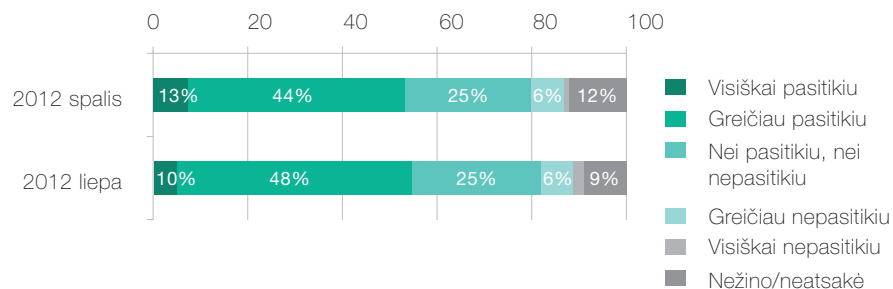
Gyventojų susidūrimas su saugos problemomis

Apklausos metu siekta nustatyti, ar per pastaruosius 12 mėn. gyventojai, bendraudami su viešosiomis institucijomis internetu, susidūrė su saugos problemomis, tokiomis kaip duomenų atskleidimas, iškraipymas ar sunaikinimas, taip pat su viešųjų ir administracinių paslaugų neprieinamumu.



Gyventojų pasitikėjimas elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu

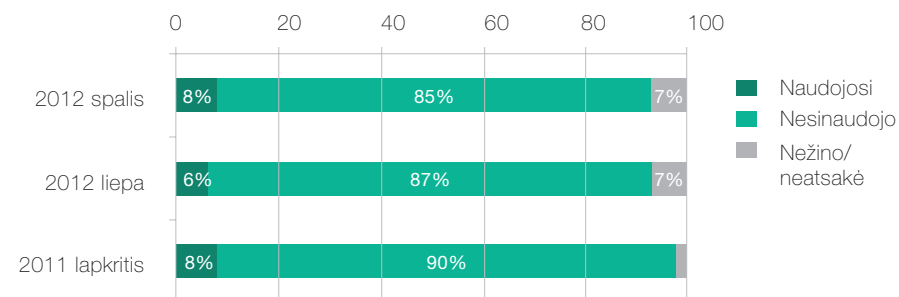
Gyventojų, kurie bent kartą per pastaruosius 12 mėn. lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, buvo prašoma įvertinti, kiek jie pasitiki elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu. Reikia pastebėti, kad daugiau nei pusė (57 proc.) besilankiusių viešųjų institucijų interneto svetainėse elektroninio bendravimo saugumu pasitiki, t. y. visiškai pasitiki arba greičiau pasitiki.



Asmens tapatybės kortelės naudojimas tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje

Asmens tapatybės kortelė yra ne tik pagrindinis dokumentas, patvirtinantis asmens tapatybę ir pilietybę, bet ir sudaro galimybes pasinaudoti įvairiomis elektroninėmis paslaugomis. Ji gali būti naudojama asmens tapatybei elektroninėje erdvėje patvirtinti ar nustatyti, taip pat elektroniniams duomenims pasirašyti – tai taikoma nuo 2009 m. išduodamoms asmens tapatybės kortelėms, kuriose integruotas kvalifikuotas sertifikatas²⁷. Apklausos metu buvo siekiama nustatyti, kiek aktyviai gyventojai šį dokumentą naudoja elektroninėje erdvėje.

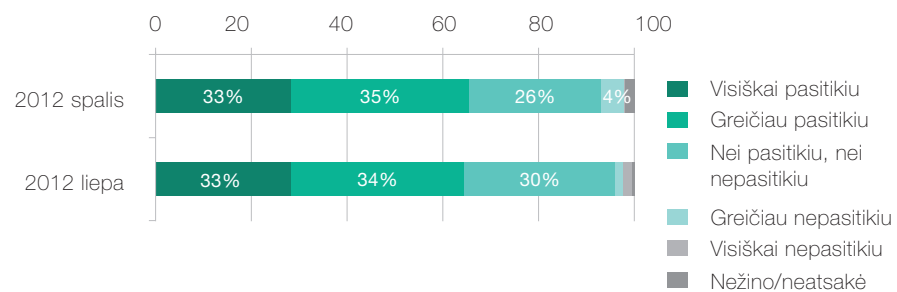
Nors asmens tapatybės kortelė gali būti naudojama ne tik elektroninėms paslaugoms gauti, bet ir identifikuojantis bei atliekant veiksmus, susijusius su elektronine bankininkyste, tačiau asmens tapatybės kortelė nėra plačiai naudojama – per pastaruosius 12 mėn. ją elektroninėje erdvėje pasinaudojo 8 proc. gyventojų.



²⁷ Lietuvos Respublikos asmens tapatybės kortelės įstatymas Nr. IX-577, 2001 m. lapkričio 6 d.

Viešųjų institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas

Gyventojų, kurie bent kartą per pastaruosius 12 mėn. lankėsi viešųjų institucijų interneto svetainėse, buvo klausama, kaip jie vertina viešųjų institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę.



Pastaba: 2011 m. viešųjų institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybė nebuvo vertinta.

IŠVADOS IR APIBENDRINIMAI

Siekiant glaustai ir vizualiai palyginti naudojimosi elektroninėmis paslaugomis pokyčius 2011 m. ir 2012 m., buvo sudaryta pagrindinių elektroninių paslaugų vertinimo kriterijų lentelė. Toliau esančioje lentelėje pateikiamas naudojimosi elektroninėmis paslaugomis pokytis lyginant 2011 m. ir 2012 m. situaciją.

Naudojimosi elektroninėmis paslaugomis tendencijos įvertintos trimis požymiais – „teigiamas pokytis“, „pokyčio nėra arba pokytis itin nežymus“ arba „neigiamas pokytis“.

Apibendrinant naudojimosi elektroninėmis paslaugomis 2011 m. ir 2012 m. tendencijų palyginimą galima teigti, kad bendrasis gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse išaugo. Vis daugiau besilankančiųjų viešųjų institucijų interneto svetainėse kaip pagrindinę to priežastį nurodo siekį pasinaudoti elektroninėmis paslaugomis.

Eil. Nr.	Naudojimosi elektroninėmis paslaugomis tyrimo kriterijus	2012 m. pokytis palyginti su 2011 m.
1.	Gyventojų lankymasis viešųjų institucijų interneto svetainėse	↑
2.	Gyventojų lankymosi viešųjų institucijų interneto svetainėse priežastis – naudojimosi elektrone paslauga	↑
3.	Gyventojų dažniausiai naudojamos elektroninės paslaugos:	
3.1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	↑
3.2.	Laisvų darbo vietų paieška	↑
3.3.	Socialinės ir socialinio draudimo paslaugos	↑
3.4.	Asmens dokumentai	↑
3.5.	Automobilio registravimas	↑
3.6.	Statybos leidimai	→
3.7.	Pranešimai / pareiškimai policijai	→
3.8.	Viešųjų bibliotekų paslaugos	↑
3.9.	Gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimai	↑
3.10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas	↑

Eil. Nr.	Naudojimosi elektroninėmis paslaugomis tyrimo kriterijus	2012 m. pokytis palyginti su 2011 m.
3.11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	↓
3.12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	↑
4.	Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimas ²⁸ :	
4.1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	→
4.2.	Laisvų darbo vietų paieška	→
4.3.	Socialinės ir socialinio draudimo paslaugos	↓
4.4.	Asmens dokumentai	→
4.5.	Automobilio registravimas	→
4.6.	Statybos leidimai	↑
4.7.	Pranešimai / pareiškimai policijai	↓
4.8.	Viešųjų bibliotekų paslaugos	↓
4.9.	Gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimai	→
4.10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas	↓
4.11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	↓
4.12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	↓
5.	Gyventojų naudojimosi su Lietuvos kultūros paveldu susijusiomis elektroninėmis paslaugomis	↑
6.	Gyventojų naudojimosi su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis	→
7.	Gyventojų lankymasis Elektroninių valdžios vartų portale	→
8.	Gyventojų naudojimosi elektroninėmis paslaugomis Elektroninių valdžios vartų portale	↑
9.	Gyventojų susidūrimas su saugos problemomis	→

²⁸ Elektroninių paslaugų gyventojams kokybės vertinimo pokyčio kryptis (teigiama arba neigiama) nustatoma tuo atveju, jei pokytis sudaro daugiau arba mažiau 0,5 balo.

Eil. Nr.	Naudojimosi elektroninėmis paslaugomis tyrimo kriterijus	2012 m. pokytis palyginti su 2011 m.
10.	Gyventojų pasitikėjimas elektroninio bendravimo su viešosiomis institucijomis saugumu	→
11.	Asmens tapatybės kortelės naudojimas tapatybei patvirtinti elektroninėje erdvėje	→
12.	Viešųjų institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybės vertinimas	

Žymėjimo legenda:

Teigiamas pokytis

Pokyčio nėra arba pokytis itin nežymus

Neigiamas pokytis



PAGRINDINIŲ VIEŠŪJŲ IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ PERKĖLIMO Į INTERNETĄ TYRIMO METODIKA

Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos rodiklių nustatymas

Paslaugų perkėlimo į internetą lygis nustatomas pagal išskiriamus 5 viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygius:

Pirmasis. *Informacinis lygis* – informacijos apie viešąsias ir administracines paslaugas galima rasti viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas.

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

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

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

Penktasis. *Personalizuotas lygis* – viešosios ir administracinės paslaugos elektroniniu būdu teikiamos vartotojui automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją, atsisakius pakartotinio duomenų įvedimo; viešosios ar administracinės paslaugos

teikimo metu vartotojas informuojamas apie jam būtinus atlikti veiksmus; viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, vartotojui pateikia iš anksto iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas; taip vartotojui automatiškai teikiamos tam tikros socialinio ar ekonominio pobūdžio viešosios ir administracinės paslaugos, atitinkančios vartotojo statusą, ir nereikalaujama, kad vartotojas pateiktų prašymą jas suteikti.

Paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai, susieti su procentinėmis reikšmėmis:

Esamas brandos lygis	Brandos procentinė reikšmė, jei aukščiausias galimas brandos lygis 5	Brandos procentinė reikšmė, jei aukščiausias galimas brandos lygis 4	Brandos procentinė reikšmė, jei aukščiausias galimas brandos lygis 3
0	0 – 19	0 – 24	0 – 32
1	20 – 39	25 – 49	33 – 66
2	40 – 59	50 – 74	67 – 99
3	60 – 79	75 – 99	100
4	80 – 99	100	
5	100		

Tuo atveju, jei yra tik vienas viešosios ar administracinės paslaugos teikėjas, nustačius paslaugos brandos lygį, brandos procentinė reikšmė bus lygi žemiausiai to brandos lygio reikšmei. Tuo atveju, jei yra keletas viešosios ar administracinės paslaugos teikėjų, skaičiuojamas tų paslaugų bendras vidurkis.

Įvertinus kiekvienos iš paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygį, apskaičiuojami šie brandos rodikliai:

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

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

Nustatant pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų vartotojų poreikius, procentinę reikšmę, kiekviena paslauga vertinama dviem aspektais:

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

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

Parametras	Klausimai	Atsakymo į klausimus vertinimas	Paslaugos, kurioms taikoma
Tinkamumas			
Aiškumas (vartotojo sąsaja, angl. <i>frontoffice</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Ar yra galimybė sekti paslaugos teikimo eigą? • Ar yra galimybė išsaugoti pildomos formos juodraščių (pvz., galimybė grįžti prie formos pildymo kitą dieną)? • Ar interneto svetainėje yra pranešama, kiek turėtų užtrukti visas paslaugos vykdymo procesas? 	Taip = 33,3 Ne = 0	<ul style="list-style-type: none"> • Pajamų mokesčio deklaravimas • Statybos leidimai • Priėmimas į aukštąsias mokyklas • Gyvenamosios vietos deklaravimas • Socialinės apsaugos pašalpos • Pelno mokesčio deklaravimas • Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas • Muitinės deklaracijos • Su aplinkosauga susiję leidimai

Parametras	Klausimai	Atsakymo į klausimus vertinimas	Paslaugos, kurioms taikoma
Tinkamumas			
Daugiakanalish-kumas	<ul style="list-style-type: none"> • Ar interneto svetainėje yra nurodyti alternatyvūs kanalai paslaugos teikimo proceso „palaikymui“, pvz., telefonas, el. paštas (išskyrus popierinį variantą)? 	Taip = 100 Ne = 0	Visos paslaugos
Privatumas ir duomenų apsauga	<ul style="list-style-type: none"> • Ar interneto svetainėje yra privatumo nuostatos? 	Taip = 100 Ne = 0	Visos paslaugos
Naudojimosi paslaugomis lengvumas: <i>pagalba</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ar yra dažniausiai užduodamų klausimų skiltis? • Ar pateikiama paslaugos demonstracinė versija (bet kokio tipo: spustelėjimais paremta demonstracija, internetinis filmukas, atsisiunčiama instrukcija, kurioje paaiškinta, ką turi daryti naudotojas)? • Ar yra galimybė gauti konsultaciją tiesiogiai prisijungus? 	Taip = 50 Ne = 0	<ul style="list-style-type: none"> • Pajamų mokesčio deklaravimas • Statybos leidimai • Priėmimas į aukštąsias mokyklas • Gyvenamosios vietos deklaravimas • Socialinės apsaugos pašalpos • Pelno mokesčio deklaravimas • Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas • Muitinės deklaracijos • Su aplinkosauga susiję leidimai
Naudojimosi paslaugomis lengvumas: <i>dokumentų prisegimas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ar reikia prisegti dokumentus? • Jei reikia, ar yra galimybė prisegti dokumentus interneto svetainėje? • Ar yra paaiškinta, kur gauti reikalingus dokumentus? • Ar pateikiamas 	Ši dalis kiekybiškai nevertinama	<ul style="list-style-type: none"> • Pajamų mokesčio deklaravimas • Statybos leidimai • Priėmimas į aukštąsias mokyklas • Gyvenamosios vietos deklaravimas • Socialinės apsaugos pašalpos • Pelno mokesčio deklaravimas

Parametras	Klausimai	Atsakymo į klausimus vertinimas	Paslaugos, kurioms taikoma
Tinkamumas			
	reikalingų prisegti dokumentų sąrašas? • Ar prisegti dokumentai matomi vartotojui?		• Pridėtinės vertės mokesčio deklaravimas • Muitinės deklaracijos • Su aplinkosauga susiję leidimai
Vartotojų pasitenkinimo stebėseną			
Vartotojų grįžtamasis ryšys	• Ar veikia vartotojų grįžtamojo ryšio mechanizmas (internetinė apklausa, nusiskundimų ir komentarų skiltis)?	Taip = 100 Ne = 0	Visos paslaugos

Paslaugos interneto svetainės tinkamumas nustatomas išvedant visų įvertintų parametru vidurkį. Bendra pagrindinių elektroninių paslaugų, pritaikytų pagal elektroninių paslaugų vartotojų poreikius, procentinė reikšmė nustatoma atitinkamai – tinkamumui suteikiant 80 proc., o vartotojų pasitenkinimo stebėsenai – 20 proc. svorius.

Gyvenimo įvykių rodiklių nustatymas

Tyrimo metu vertinti du gyvenimo įvykiai ir nustatyta susijusių paslaugų bendra perkėlimo procentinė dalis:

- verslo gyvenimo įvykis – naujos įmonės steigimas;
- gyventojų gyvenimo atvejis – darbo netekimas ir paieška.

Rodikliai nustatomi apklausiant įstaigas, teikiančias paslaugas, susijusias su šiais gyvenimo įvykiais – Lietuvos darbo biržą prie SADM ir VĮ „Registrų centrą“. Šioms įstaigoms buvo pateikti klausimynai, kuriuose buvo prašoma pateikti informaciją apie paslaugas, kurios susijusios su minėtais gyvenimo įvykiais ir kurias teikia šios įstaigos. Klausimynas buvo papildytas informacija apie aktualias paslaugas, kurias teikia kitos įstaigos.

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

Etapas / žingsnis	
I	Kvalifikacijos pagrindimas
1.	Bendrujų valdymo gebėjimų patvirtinimas (pvz., iš įmonę steigiančių verslininkų gali būti reikalaujama pateikti bendresnio pobūdžio valdymo gebėjimų įrodymų. Gali būti reikalaujama pateikti bendrujų administravimo ir finansų valdymo ir (arba) apskaitos įgūdžių įrodymų)
2.	Informacija apie reikalingų gebėjimų įgijimo tvarką ir procedūras
3.	Registracija reikalingiems gebėjimams įgyti
4.	Tam tikrai veiklai reikalingų gebėjimų patvirtinimas (pvz., tam tikros veiklos įgūdžiai, susiję su konkrečia profesija. Naudojantis šia paslauga, įrodoma (pvz., pateikus diplomą), kad verslininkas geba ir yra apmokytas verstis tam tikra veikla)

Etapas / žingsnis	
II	Administraciniai reikalavimai
5.	Pažymos gavimas apie mokesčių įsiskolinimo nebuvimą
6.	Pažymos apie neteistumą gavimas
7.	Pažymos gavimas apie socialinio draudimo įmokų įsiskolinimų nebuvimą
8.	Pažymos gavimas apie sveikatos draudimo įmokų įsiskolinimų nebuvimą
9.	Banko pažymos gavimas apie įmokėtas lėšas (įrodymas apie įmonei įsteigti reikalingą pradinį kapitalą)
III	Vadybinis pasirengimas
10.	Registracijos formos užpildymas
11.	Registracijos formos parengimas ir notarinis tvirtinimas
12.	Registracijai reikalingų dokumentų, skirtų teikti registro valdytoji, tvirtinimas pagal reikalavimus (notarinis ar kitas)
13.	Finansinio / verslo plano parengimas
IV	Registracija
14.	Kreipimasis dėl įmonės pavadinimo registracijos
15.	Įmonės pavadinimo registracijos patvirtinimas
16.	Įmonės adreso registracija
17.	Įmonės adreso registracijos patvirtinimas
V	Registracijos patvirtinimas
18.	Kreipimasis dėl registracijos komerciniame ar pirmosios instancijos teisme arba jam tapačioje įstaigoje
19.	Registracijos komerciniame ar pirmosios instancijos teisme arba jam tapačioje įstaigoje patvirtinimas

Etapas / žingsnis	
V	Registracijos patvirtinimas
20.	Kreipimasis dėl patvirtinimo veiklos (amatų) registre
21.	Registracijos veiklos (amatų) registre gavimas
22.	Kreipimasis dėl registracijos centrinėje / regioninėje ar vietos lygmens valdžios įstaigoje
23.	Registracijos centrinėje / regioninėje ar vietos lygmens valdžios įstaigoje patvirtinimas
VI	Narystė
24.	Registracija veiklos (amatų) registre (registracija viešuosiuose registruose)
25.	Registracija veiklos asociacijoje (Prekybos rūmuose)
VII	Mokesčiai
26.	Mokesčių kortelės / numerio gavimas
27.	Pridėtinės vertės mokesčio (PVM) mokėtojo numerio gavimas
VIII	Draudimas
28.	Registracija socialinio draudimo įstaigoje
29.	Registracija privalomojo pensijos draudimo įmokų mokėtoju
30.	Registracija privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėtoju
31.	Registracija dėl privalomojo civilinės atsakomybės draudimo
IX	Publikavimas
32.	Paskelbimas apie įmonės įregistravimą oficialiame žurnale arba jam prilygstančiame
33.	Paskelbimas apie įmonės įregistravimą kituose laikraščiuose

Kiekvienas žingsnis vertinamas atsakant į tokius klausimus:

- Ar žingsnis yra privalomas Lietuvoje? (Toliau vertinami tik Lietuvoje aktualūs žingsniai)
- Ar paslauga yra prieinama per portalą, skirtą naujai įmonei steigti?
- Ar internete yra prieinama informacija apie paslaugą?
- Ar paslaugą galima gauti internetu?
- Ar paslaugos teikimas yra automatizuotas?
- Ar žingsnis yra bendras (privalomas visais atvejais), ar specifinis (privalomas nagrinėjamos veiklos atveju)?
- Ar yra skirtumų tarp nacionalinio ir tarpvalstybinio lygmens procedūrų?
- Ar paslaugą teikia privatus sektorius?

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

- bendras privalomų žingsnių skaičius;
- žingsnių (paslaugų), apie kuriuos informacija yra prieinama internete, dalis;
- žingsnių (paslaugų), kuriuos galima atlikti internetu, dalis;
- automatizuotai teikiamų žingsnių (paslaugų) dalis;
- žingsnių (paslaugų), prieinamų per naujai įmonei steigti skirtą portalą, dalis (galimybė gauti informaciją ir / ar paslaugą).

Darbo netekimo ir paieškos gyvenimo įvykis skirstomas į 7 etapus, kuriuos sudaro 29 žingsniai:

Etapas / žingsnis	
I	Neatidėliotinos priemonės bedarbiams
1.	Registracija bedarbiu
2.	Registracija bedarbio pašalpa gavėju
3.	Priėjimas prie personalizuotos informacijos (pvz., asmuo gali gauti konsultaciją apie tai, kiek jam paskirta išmokų, kuriam laikui ir pan.)

Etapas / žingsnis	
II	Darbo paieška
4.	Informacijos apie darbo rinką gavimas (laisvos darbo vietos / reikalingi įgūdžiai)
5.	Informacijos apie darbo / karjeros muges gavimas
6.	Valstybės tarnautojo pagalba / konsultacijos
7.	Darbo paieška (pvz., laisvų darbo vietų duomenų bazėse)
8.	Pranešimų apie laisvas darbo vietas gavimas (automatiškai pagal ieškančiojo darbo profilį)
9.	Asmeninės erdvės susikūrimas
10.	Gyvenimo aprašymo (CV) susikūrimas ir publikavimas internete
11.	Prieigos prie ieškančiųjų darbo gyvenimo aprašymų (CV) duomenų bazės suteikimas darbdaviams
III	Kreipimasis dėl papildomų išmokų ir pašalpų
12.	Informacija apie tai, kokie dokumentai yra reikalingi išmokoms gauti
13.	Galimybių gauti pašalpas nustatymas
14.	Sveikatos draudimo tęstinumo užtikrinimas
15.	Pensijos draudimo įmokų tęstinumo užtikrinimas
16.	Finansinės paramos prašymas norint pradėti dirbti savarankiškai
17.	Finansinės paramos prašymas dėl garantinio fondo išmokų (taikoma ieškantiesiems darbo, kurie dirbo savarankiškai ir kurių buvusi įmonė bankrutavo)
18.	Informacija ir galimybė kreiptis dėl socialinio aprūpinimo
IV	Mokesčių grąžinimas
19.	Informacijos apie mokesčių lengvatas gavimas
20.	Informacijos apie mokesčių grąžinimą gavimas

Etapas / žingsnis	
V	Dalyvavimas mokymo programose
21.	Registracija į mokymo ar švietimo programas (nukreiptas į specifinius techninius įgūdžius, kvalifikaciją ir kompetenciją)
22.	Registracija į bendruosius profesinius / karjeros mokymus
VI	Socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos
23.	Konsultacija dėl būsto (nuomos mokesčio kompensavimas, teisė į socialinį būstą, teisiniai patarimai)
24.	Konsultacija dėl skolų
25.	Informacija apie sveikatos stiprinimo programas (sveikatos patikrinimo, sveikatingumo programos)
26.	Konsultacija dėl neįgalumo, ligos, profesinių traumų
VII	Darbo paieška užsienyje
27.	Naujo paso gavimas arba seno atnaujinimas
28.	Informacija apie įsidarbinimo galimybes užsienyje
29.	Ambasadų kontaktinių duomenų gavimas

Kiekvienas žingsnis vertinamas atsakant į tokius klausimus:

- Ar žingsnis yra privalomas Lietuvoje? (Toliau vertinami tik Lietuvoje aktualūs žingsniai)
- Ar paslauga yra prieinama per portalą, skirtą darbo netekimo ir paieškos atvejui?
- Ar internete yra prieinama informacija apie paslaugą?
- Ar paslaugą galima gauti internetu?
- Ar paslaugos teikimas yra automatizuotas?
- Ar paslaugą teikia privatus sektorius?

Gyvenimo įvykio – darbo netekimo ir paieškos – rodiklis nustatomas įvertinant tokius rodiklio elementus:

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

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

Interneto portalai, centralizuotai teikiantys elektronines paslaugas, tai interneto svetainės, suteikiančios tiesioginį priėjimą prie viešojo sektoriaus institucijų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų. Jų orientaciją į vartotoją vertinama keliais aspektais:

- paslaugų pasiekiamumas – vieno langelio principas;
- portalo dizaino orientacija į vartotoją;
- portalo tinkamumas, kuris vertinamas pagal keletą parametrų.

Interneto portalai, centralizuotai teikiantys elektronines paslaugas, vertinami atsakant į klausimus ir atitinkamai pagal atsakymus suteikiant balus:

Parametrai	Klausimai	Atsakymo į klausimus vertinimas
------------	-----------	---------------------------------

Paslaugų pasiekiamumas, vieno langelio principas

20 pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų pasiekiamumas	<ul style="list-style-type: none"> • Kokia pagrindinių 20 paslaugų dalis yra pasiekama per portalą? 	Pasiekiamų paslaugų dalis
--	--	---------------------------

Parametrai	Klausimai	Atsakymo į klausimus vertinimas
Portalo dizaino orientacija į vartotoją		
Portalo dizaino orientacija	<ul style="list-style-type: none"> • Ar portalo pirmame puslapyje yra temų arba „gyvenimų įvykių“ (pvz., motinystė, namo statymas) sąrašas? Arba • Ar portale yra tikslinių grupių (pvz., tėvai, bedarbiai, verslininkai) sąrašas? 	Taip = 100 Ne = 0
Portalo tinkamumas		
Paslaugų katalogas	<ul style="list-style-type: none"> • Ar portale yra prieinamų paslaugų katalogas, kuris nurodo elektronines paslaugas, skirtas gyventojams ir verslui? 	Taip = 100 Ne = 0
Daugiakalbiškumas	<ul style="list-style-type: none"> • Ar portalas prieinamas keliomis kalbomis? • Ar portalas prieinamas visomis oficialiomis šalies kalbomis? • Ar portalas prieinamas kitomis, ne oficialiomis šalies kalbomis? (klausimas kiekybiškai nevertinamas) 	Taip = 50 Ne = 0
Naujienlaiškiai / RSS šaltiniai	<ul style="list-style-type: none"> • Ar vartotojai, prisijungę prie pašto adresų sąrašo, gali gauti naujienlaiškius, RSS šaltinius? 	Taip = 100 Ne = 0
Suasmeninimas / „mano puslapio“ funkcionalumas	<ul style="list-style-type: none"> • Ar portale yra suasmeninta (rezervuota) erdvė, į kurią gali patekti tik užsiregistravę vartotojai? 	Taip = 100 Ne = 0

Parametrai	Klausimai	Atsakymo į klausimus vertinimas
Portalo tinkamumas		
Paieška portale	<ul style="list-style-type: none"> • Ar portale veikia paieškos mechanizmas? • Ar portale yra galimybė atlikti detalią paiešką? 	

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

Užrašams

A series of horizontal dotted lines for writing.



Europos regioninės plėtros fondas
Sanglaudos fondas

