

## Suinteresuotų šalių sąrašas

Sąrašas turi identifikuoti visas su e. paslauga susijusias organizacijas ir asmenų grupes. Aprašant suinteresuotą šalį turi būti pateikiama bent ši informacija:

1. Pavadinimas: suinteresuotos šalies pavadinimas.
2. Aprašas: kuo šalis susijusi su e. paslauga.
3. Tipas, organizacinė priklausomybė: paaiškinama, ar tai organizacija, jos darbuotojų dalis, fiziniai asmenys ar kito tipo grupė.
4. Santykis su e. paslauga: įvardijami su e. paslauga susiję lūkesčiai ir poreikiai, nurodoma ar šalis yra (arba gali tapti) e. paslaugos teikėju (arba susijusios, konkuruojančios e. paslaugos teikėju), arba yra (gali tapti) e. paslaugos naudotoju.
5. Dydis: kokio dydžio yra suinteresuota šalis.
6. Pagrindiniai bruožai: kokias žinių, įgūdžių, patirties (susijusios su e. paslauga) bruožais pasižymi tipiški suinteresuotos šalies atstovai.
7. Dalyvavimas e. paslaugos kūrimo ir naudojimo: kaip suinteresuota šalis gali būti įtraukiama į e. paslaugos kūrimo ir teikimo veiklas.

## **Esminių suinteresuotų šalių sąrašas**

**LR piliečiai** – paslaugos naudotojai

**Nekilnojamojo turto objekto savininkai** – paslaugos įgalintojai (enablers)

**Deklaravimo įstaigos darbuotojai** - paslaugos teikėjai

**Gyventojų registro tarnyba prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos** (toliau GRT) – paslaugai įgyvendinti reikalingų Lietuvos Respublikos gyventojų registro duomenų valdytojas ir tvarkytojas, teikiantis paslaugai būtinus asmens duomenis, o deklaravimo paslaugą atlikus, saugantis duomenų pakeitimus gyventojų registre

**Tapatybės autentikavimo atlikėjai** – paslaugos techniniai įgalintojai (enablers)  
Įmonė X – paslaugos techninio / vizualinio sprendimo kūrėjas, įgyvendintojas ir prižiūrėtojas

**Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (toliau IVPK)** – e. paslaugą inicijavusi ir įgyvendinusi organizacija, paslaugos veikimą užtikrinantis tarpininkas tarp kitų dalyvių. Paslaugos teikimo procese naudojamų Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (toliau - VIISP) paslaugų – paslaugos konstravimo, duomenų perdavimo per VIISP, asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje, elektroninių paslaugų konstravimo, teikiamų elektroninių paslaugų stebėsenos, skaitmeninio turinio valdymo bei elektroninių paslaugų aprašų talpinimo VIISP – teikėjas, taip pat atliekantis paslaugos administravimo ir paslaugos naudotojų konsultavimo funkcijas.

**VĮ Registrų centras** – paslaugai įgyvendinti reikalingų Lietuvos Respublikos adresų registro, nekilnojamojo turto kadastro ir registro duomenų teikėjas

**Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – IRD)** – gyvenamosios vietos adreso duomenų tvarkytoja (kai nerandami ar nesutampa teritorijos administracinio vieneto, seniūnijos, gyvenamosios vietovės, gatvės, namo, korpuso ar buto duomenys)

## *Pavadinimas*

### **LR piliečiai**

#### *Aprašas*

Potencialūs e. paslaugos naudotojai

#### *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Fizinis asmuo

#### *Santykis su e. paslauga*

Tai potencialus e. paslaugos naudotojas:

- Gali būti, jog deklaravimą suvokia kaip reikalingą valstybei, o ne naudingą sau
- Gali nežinoti, kokia yra deklaruota jo gyvenamoji vieta (jei keliskart keitė gyvenamąją vietą)
- Gali nežinoti, kodėl reikia deklaruoti gyvenamąją vietą ir kokia atsakomybė (pasekmės) nedeklaravus gyvenamosios vietos
- Deklaravimo būtinybę suvokia tokiais atvejais:
  1. Kai balsavimo biuletenis atvyksta kitu adresu
  2. Kai gauna šaukimą į teismą ne tuo adresu, kuriuo gyvena
  3. Kai neteisingu adresu kreipiasi antstoliai / skolų išieškojimo bendrovės
  4. Kai gimsta kūdikis
  5. Kai prireikia medicininių paslaugų
  6. Kai norima įsigyti ar pasikeisti Lietuvos Respublikos asmens dokumentą (asmens tapatybės kortelę, pasą ar kt.)
  7. Kai norima įsigyti ar pasikeisti vairuotojo pažymėjimą

#### *Dydis*

Visi pilnamečiai Lietuvos Respublikos piliečiai turintys galimybę prisijungti prie Elektroninių valdžios vartų portalo (naudojantys Lietuvos Respublikos bankų internetines bankininkystės sistemas, turintys naujo pavyzdžio asmens tapatybės korteles, išduotas nuo 2009 metų, arba naudojantys VĮ Registrų centro ir UAB „Skaitmeninio sertifikavimo centro“ elektroninio parašo paslaugomis)

#### *Pagrindiniai bruožai*

- Paslauga naudojasi itin retai, todėl prireikus ją pasinaudoti nori, kad procesas būtų iš pirmo žvilgsnio lengvai suprantamas/įveikiamas, sklandus ir paprastas
- Kadangi paslauga naudojasi itin retai, paprastai nežino (negali nuspėti), kokią informaciją (dokumentus) turi susirinkti prieš pradėdamas naudotis paslauga (pvz. kad reikės e. bankininkystės kodų kortelės, savo asmens dokumento numerio, savininko AK ir pan.)
- Gali turėti išankstinį neigiamą nusiteikimą kad bus “nemaloni” patirtis (remdamasis ankstesne patirtimi deklaruojant pajamas ir pan.)

## E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS

- Įgūdžiai naudotis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu – nuo minimalių iki aukščiausių
- Gali bandyti paslaugą pasiekti įvairia technine įranga (nešiojamaisiais kompiuteriais, išmaniaisiais telefonais, planšetėmis) bet kuriuo paros metu, iš bet kur, kur yra interneto ryšys

### *Dalyvavimas e. paslaugos kūrime ir naudojime*

Būtinai identifikuojant lūkesčius paslaugai.

Būtinai naudojantis paslauga (paslaugos naudotojas).

Būtinai nustatant gaires paslaugos tobulinimui.

Būtinai nustatant poreikius paslaugos integravimui su kitomis e. paslaugomis.

## *Pavadinimas*

### **Nekilnojamojo turto objekto savininkai**

#### *Aprašas*

Savininkų sutikimai reikalingi e. paslaugos suteikimui (išskyrus tuos atvejus, kai deklaruojantysis asmuo yra bendrasavininkis bei kai yra deklaruojami nepilnamečiai vaikai, jei juos deklaruojantis tėvas/motina yra deklaruoti tuo pačiu adresu net jei būstas jiems nepriklauso nuosavybės teise)

#### *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Fizinis asmuo

#### *Santykis su e. paslauga*

Kritinis e. paslaugos įgalintojas (enabler):

- Jei pilnametis asmuo deklaruoja savo gyvenamąją vietą ir jis nėra nekilnojamas turto objekto, kuriame nori deklaruoti gyvenamąją vietą, savininkas/bendrasavininkis, reikalingas nekilnojamojo turto objekto savininko sutikimas. Nekilnojamas turto objektas būtinai turi būti gyvenamosios vietos paskirties arba įregistruotas kaip sodo namas/namelis bei šių objektų išbaigtumas turi būti 100%.

#### *Dydis*

Visi LR pilietybę bei nekilnojamąjį turtą LR teritorijoje nuosavybės teise valdantys, priėjimą prie interneto turintys asmenys. Gali būti ir užsienio šalies pilietis, turintis leidimą gyventi LT bei pasirašęs e. bankininkystės sutartį

#### *Pagrindiniai bruožai*

- Yra paslaugos įgalintojas, o ne naudos gavėjas, tad tikisi jog prireikus jo/jos įsitraukimo, tai pavyks atlikti greitai, sklandžiai, įdėjus minimalias pastangas.
- Gali nežinoti, kad jo įsitraukimas yra reikalingas (ir kam reikalingas).
- Gali nežinoti, kokios informacijos jam reikės savo vaidmens atlikimui paslaugos teikime.
- Įgūdžiai naudotis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu – nuo minimalių iki aukščiausių.
- Gali bandyti paslaugą pasiekti įvairiomis platformomis (nešiojamaisiais kompiuteriais, išmaniaisiais telefonais, planšetėmis) bet kuriuo paros metu.

#### *Dalyvavimas e. paslaugos kūrimo ir naudojime*

Būtinai identifikuojant efektyviausią informavimo apie įsitraukimo pobūdį ir paslaugos įgalinimo procesą.

Būtinai paslaugos teikimo eigoje tam tikrais paslaugos naudotojo situacijos atvejais.

Pageidautinas nustatant gaires paslaugos tobulinimui.

## *Pavadinimas*

### **Deklaravimo įstaigos (seniūnijos ar savivaldybės) darbuotojai**

#### *Aprašas*

Įgyvendina e. paslaugos užsakymus gautus iš e. paslaugos naudotojų

#### *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Savivaldybėse ir seniūnijose dirbantys deklaratavimo specialistai

#### *Santykis su e. paslauga*

E. paslaugos teikėjai

- Priima, apdoroja ir tvirtina gyventojų prašymus susijusius su gyvenamosios vietos deklaravimu (gyventojams apsilankius deklaravimo įstaigoje).
- Peržiūri ir patvirtina arba atmeta e. paslaugos sąsaja gautus deklaravimo paslaugos užsakymus
- Norėtų, kad kuo daugiau žmonių gyvenamąją vietą deklaruotų internetu, nes jiems tokiu atveju mažiau darbo nei kai gyventojai apsilanko deklaravimo įstaigoje
- Tikisi sklandaus sistemos veikimo ir integracijos su kitomis susijusiomis sistemomis, procesais.

#### *Dydis*

~400 darbų vietų skaičius (kažkur po du specialistus kiekvienoje darbo vietoje). Seniūnijų, savivaldybių yra virš 450 nesiekiant 500, tačiau didmiesčiuose el. deklaracijas tvirtina tik savivaldybės, tų miestų seniūnijos netvirtina, o kitose gyvenvietėse visos deklaruojančios institucijos tvirtina.

#### *Pagrindiniai bruožai*

- Puikiai žino gyvenamosios vietos deklaravimo procesą, taisykles ir subtilybes.
- Įgūdžiai naudotis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu – nuo vidutinių iki aukščiausių.
- Su e. paslauga susiję darbo metu, darbo vietoje.

#### *Dalyvavimas e. paslaugos kūrimo ir naudojime*

Būtinai identifikuojant lūkesčius paslaugos procesui ir užsakymo administravimui.

Būtinai naudojantis paslauga (paslaugos tiekėjas).

Būtinai nustatant gaires paslaugos tobulinimui.

Būtinai nustatant poreikius paslaugos integravimui su kitomis e. paslaugomis, sistemomis.

## *Pavadinimas*

### **Gyventojų registro tarnyba prie LR VRM**

#### *Aprašas*

Paslaugai įgyvendinti reikalingų Lietuvos Respublikos gyventojų registro duomenų valdytojas ir tvarkytojas, teikiantis paslaugai būtinus asmens duomenis, o deklaravimo paslaugą atlikus, saagantis duomenų pakeitimus gyventojų registre

#### *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Priklauso LR VRM

#### *Santykis su e. paslauga*

Su e. paslauga susijusių registro duomenų teikimas ir keitimas:

- Iš GRT gaunami paslaugai atlikti reikalingi duomenys (asmens kodas, asmens dokumentai, ankstesnė deklaruota gyv. vieta ir kita informacija) bei galiausiai įvykdžius gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugą yra atliekami pakeitimai gyventojų registre
- Yra vadovaujanti Lietuvos Respublikos gyventojų registro tvarkymo įstaiga.
- Gyvenamosios vietos deklaravimo ir deklaravimo duomenų tvarkymo taisyklių ir Gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos taisyklių vykdymo priežiūra, metodinių rekomendacijų deklaravimo įstaigoms teikimas.
- LR gyventojų registro duomenų centrinės bazės ir Gyvenamosios vietos deklaravimo informacinės sistemos administravimas.
- Procesų valdymas, pagalba instituciniams vartotojams (deklaravimo įstaigų darbuotojams).
- Suinteresuota paslaugos patrauklumu gyventojams ir jos paprastumu, nes nori turėti kuo geriau realią situaciją atitinkančius duomenis (t.y. kad nebūtų taip, jog asmuo deklaruotas Kaune jau dešimt metų gyvena Vilniuje, bet nedeklaruoja gyvenamosios vietos, nes nemato reikalo/naudos ir mano, kad procesas reikalauja pernelyg daug pastangų).
- Suinteresuota turėti tikslią informaciją apie LR piliečių gyvenamąją vietą deklaravimo įstatyme numatytais tikslais: rinkti ir kaupti duomenis apie asmenų gyvenamąją vietą, siekiant vykdyti valstybinius uždavinius, gerinti administravimą, įgyvendinti švietimo, socialinės apsaugos, sveikatos priežiūros bei kitas su asmeniu, jo gyvenamąją vietą bei gerove susijusias programas, užtikrinant, kad duomenys apie asmens gyvenamąją vietą būtų pateikiami tik vienai šiuos duomenis renkančiai institucijai.
- Piliečio gyvenamosios vietos deklaravimo duomenimis leidžia naudotis VMI, Sodrai, Ligoniu kasoms, Registrai, seniūnijoms, savivaldybėms, teisėsaugos institucijoms – pastarosios įstaigos duomenis gauna kiekvieną dieną, kiti (advokatai, bankai, antstoliai, individualios veiklos įmonės) prie duomenų prieina pagal su GRT pasirašytas sutartis.

*Dydis*

Konsultacijos gyvenamosios vietos deklaravimo / deklaravimo informacinės sistemos klausimais: 3 asmenys (bet dažniausiai bendrauja tik su skyriaus vadovu). IT skyriaus darbuotojas (1), besirūpinantis sistemos veikimo užtikrinimu.

*Pagrindiniai bruožai*

- Nustato e. paslaugos apimtį ir įgyvendinimo taisykles, procesus bei taisykles.
- Įgūdžiai naudotis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu – nuo vidutinių iki aukščiausių.
- Yra e. paslaugų / IT sistemų tinkamumo ekspertai.
- Su e. paslauga susiję darbo metu, darbo vietoje.
- Tikisi sklandaus sistemos veikimo ir integracijos su kitomis susijusiomis sistemomis, procesais.

*Dalyvavimas e. paslaugos kūrime ir naudojime*

Būtinai visuose etapuose



## *Pavadinimas*

### **Įmonė X**

#### *Aprašas*

Konkurso būdu atrinktas juridinis asmuo veikiantis kaip VIISP prižiūrėtojas ir e. paslaugų konstravimo paslaugų teikėjas.

#### *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Komercinės organizacijos (juridinis asmuo) specialistai.

#### *Santykis su e. paslauga*

Sprendimo kūrėjas ir diegėjas, priežiūros paslaugų teikėjas.

- Tikisi aiškios (nedviprasmiškos) užduoties formuluotės.
- Tikisi sklandaus bendradarbiavimo su Informaciniu visuomenės plėtros komitetu prie SM (IVPK), ir susijusiomis institucijomis kuriant, diegiant ir prižiūrint e. paslaugą.
- Tikisi pelningo projekto.
- Tikisi savalaikio atsiskaitymo už suteiktas paslaugas.

#### *Dydis*

Vidutinis IT įmonės dydis.

#### *Pagrindiniai bruožai*

- IT sistemų kūrimo specialistai.
- Projektų valdymo specialistai.
- Veiklos procesų analizės specialistai.
- Elektroninių paslaugų kūrimo, diegimo žinovai.
- IT sistemų tinkamumo ekspertai.
- Aukščiausi įgūdžiai naudojantis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu.
- Su e. paslaugos kūrimu susiję darbo metu, darbo vietoje.

#### *Dalyvavimas e. paslaugos kūrime ir naudojime*

Pagal kontrakte numatytas sąlygas kūrimo ir priežiūros metu.

Sistemos veiklos parametrų monitoringas, sistemos palaikymo darbai.

## *Pavadinimas*

# **Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (IVPK)**

## *Aprašas*

IVPK yra projekto vykdytojas, inicijavęs e. paslaugą, ir vykdamas jos tiesioginį teikimą LR gyventojams (tame tarpe atsakinėjantis į užklausas, teikiantis pagalbą naudotojams ir t.t.).

## *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Juridinis asmuo, priklausantis Susisiekimo ministerijai

## *Santykis su e. paslauga*

Paslaugos įgalintojo ir teikėjo rolės:

- E. paslaugos teikimo procese naudojamų Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (VIISP) paslaugų – paslaugos konstravimo, duomenų perdavimo per VIISP, asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje, elektroninių paslaugų konstravimo, teikiamų elektroninių paslaugų stebėsenos, skaitmeninio turinio valdymo bei elektroninių paslaugų aprašų talpinimo VIISP – teikėjas, taip pat atliekantis paslaugos administravimo ir paslaugos naudotojų konsultavimo funkcijas.
- Pasirašo darbų vykdymo sutartį su Įmone X ir yra jos tiesioginis kontaktas kontrakto vykdymo metu
- Derina susijusius klausimus su GRT ir kitomis susijusiomis instancijomis / įstaigomis, bei gauna reikalingus leidimus (jei tokie reikalingi)
- Plačiąja prasme, IVPK misija - planuoti, organizuoti ir koordinuoti informacinės visuomenės plėtros procesus, siekiant atviros, išsilavinusios, nuolat besimokančios ir žiniomis savo veiklą grindžiančios visuomenės, kurios nariai turi galimybę ir geba savo veiklos srityse efektyviai naudotis šiuolaikinių informacinių ir ryšių technologijų priemonėmis, plėtros

## *Dydis*

Skyrius atsakingas, už e. paslaugos veikimą.

## *Pagrindiniai bruožai*

- E. paslaugų planavimo ir kūrimo specialistai.
- Puikiai suvokia e. paslaugų aplinką ir suinteresuotų šalių interesus bei galimybes
- Projektų valdymo specialistai.
- IT sistemų tinkamumo ekspertai.
- Aukščiausi įgūdžiai naudojantis internetu / tinklalapiais / kompiuteriu.
- Su e. paslaugos kūrimu susiję darbo metu, darbo vietoje.

## *Dalyvavimas e. paslaugos kūrimo ir naudojime*

Būtinai visuose etapuose.

2013, Parengta IVPK užsakyму, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto "Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui" lėšomis.



## *Pavadinimas*

### **VĮ Registrų centras**

#### *Aprašas*

Paslaugai įgyvendinti reikalingų Lietuvos Respublikos adresų registro, nekilnojamojo turto kadastro ir registro duomenų tiekėjas.

#### *Tipas, organizacinė priklausomybė*

Valstybės įmonė (juridinis asmuo)

#### *Santykis su e. paslauga*

E. paslaugos įgalintojas (nekilnojamojo turto registro lygmenyje):

- Gavus deklaravimo paslaugos užklausą, automatiškai sutikrinami nekilnojamojo objekto duomenys (adresas, paskirtis), savininko(ų) duomenys ir išvedamas sutikrinimo rezultatas
- E.paslaugos tiekimo metu jokie pakeitimai VĮ Registrų centro duomenų bazėje nėra atliekami
- Plačiąja prasme VĮ registrų centras registruoja nekilnojamąjį turtą ir teises į jį, priima ir išduoda registruojamų juridinių asmenų dokumentus, išduoda nuosavybės ar naudojimo teisę įrodančius dokumentus, teikia informacines paslaugas

#### *Dydis*

Neaktualu

#### *Pagrindiniai bruožai*

Neaktualu, nes sąsaja automatinė

#### *Dalyvavimas e. paslaugos kūrime ir naudojime*

Diegimo atveju – užklausos įgalinimo tikslu

Paslaugos tiekimo metu – užklausos siuntimas ir rezultatų išvedimas

*Pavadinimas*

**Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – IRD)**

*Aprašas*

Gyvenamosios vietos adreso duomenų tvarkytoja (kai nerandami ar nesutampa teritorijos administracinio vieneto, seniūnijos, gyvenamosios vietovės, gatvės, namo, korpuso ar buto duomenys)

*Tipas, organizacinė priklausomybė*

Juridinis asmuo

*Santykis su e. paslauga*

E. paslaugos įgalintojas (gyvenamosios vietos adreso duomenų prasme):

- Į procesą įtraukiamas tuo atveju, kai LR piliečio deklaruojama gyvenamoji vieta nerasta duomenų bazėje
- Sutikrina (sutvarko) gyvenamosios vietos adreso duomenis

*Dydis*

*Pagrindiniai bruožai*

- Gali koreguoti adresų informaciją

*Dalyvavimas e. paslaugos kūrime ir naudojime*

Viso paslaugos teikimo metu kai kyla problemos su adreso informacija