



**Informacinės visuomenės plėtros
komitetas prie Susisiekimo
ministerijos**

Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas

Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	2 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

Dokumente klausimai-atsakymai sugrupuoti pagal šias temas:

1. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGŲ PLĖTROS PRIORITETŲ VERTINIMU
2. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGŲ KŪRIMO TEISINIU REGLAMENTAVIMU
3. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU VERTINIMO OBJEKTO NUSTATYMU
4. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGŲ TIPAIS
5. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU SUDĖTINĖMIS E. PASLAUGOMIS
6. BENDRIEJI KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMU
7. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNO PILDYMU
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 1-UOJU KRITERIJUMI – Elektroniniu būdu vykdomas paslaugos procesas
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 2-UOJU KRITERIJUMI – Automatinis paslaugos gavėjo duomenų ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 3-UOJU KRITERIJUMI – Paslaugos įtraukimas į sudėtinę elektroninę paslauga
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 4 KRITERIJUMI – Elektroninės paslaugos tinkamumas naudotojams
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 5-UOJU KRITERIJUMI – Paslaugos gavėjo kontaktai su institucija
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 6-UOJU KRITERIJUMI – Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimas
 - KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 7-UOJU KRITERIJUMI – Elektroniniu būdu teikiamos paslaugos rezultatas

Toliau esančioje lentelėje pateikiamos šiame dokumente naudojamos sąvokos ir sutrumpinimai.

1 lentelė. Sąvokos ir sutrumpinimai

Sąvokos ir sutrumpinimai	Paiškinimas
D.U.K.	Dažniausiai užduodami klausimų-atsakymų sąrašas
IRT	Informacinės ir ryšių technologijos
IVPK	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos
Klausimynas	E. paslaugos kokybės vertinimo klausimynas
Metodika	E. paslaugų kokybės vertinimo metodika

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	3 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

1. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGŲ PLĖTROS PRIORITETŲ VERTINIMU

1. Kuo skiriasi platforminiai sprendimai ir e. paslaugų portalai, kai kuriamos pažangiosios e. paslaugos?

Platforminiai sprendimai skirti kitoms e. paslaugoms ar IT sprendimams kurti, o e. paslaugų portalai skirti e. paslaugoms ir informacijai rasti:

- Platforminiai sprendimai kuriami siekiant, kad e. paslaugos būtų kuriamos ir teikiamos panaudojant įvairius sukurtus IT sprendimus, veikiančius vienodoje aplinkoje, vietoj kelių atskirų IT sprendimų, taip sumažinant programinės įrangos, skirtos e. paslaugoms kurti, kūrimo ir priežiūros sąnaudas. Platforminiai sprendimai gali būti: (1) VIISP; (2) atvirųjų duomenų, mobiliųjų aplikacijų (kūrimo ir teikimo) platforma; (3) erdviųjų duomenų tvarkymo platforma ir kt.
- E. paslaugų portalai kuriami siekiant, kad paslaugų gavėjai lengviau rastų e. paslaugas ir informaciją, taip pat kad būtų sumažinti e. paslaugų ir skaitmeninio turinio kūrimo ir teikimo kaštai viso viešojo administravimo sektoriaus arba tam tikros viešojo sektoriaus sritys lygiu, sutelktos ir efektyviai išnaudotos tam tikros sritys specifinės kompetencijos ir išteklių (IT sprendimai, žmogiškieji išteklių, kt.). E. paslaugų portalai gali būti: (1) elektroniniai valdžios vartai, (2) elektroniniai sveikatos vartai, (3) elektroniniai švietimo vartai, (4) elektroniniai kultūros vartai, (5) elektroniniai lietuvių kalbos vartai ir kt.

2. Kaip pildyti e. paslaugų plėtros prioritetų vertinimo klausimą – ar pildoma tiek eilučių, kiek yra vertinama paslaugų, ar vienoje eilutėje įrašomos visos projekto metu kuriamos e. paslaugos?

Klausimą reikia pildyti kiekvienai e. paslaugai atskirai, t.y. kiekvieną e. paslaugą įrašyti į atskirą eilutę. Pagrindimą reikėtų užpildyti taip pat kiekvienai e. paslaugai atskirai (nukopijuoti lapą „Pagrindimas“ ir užpildyti jį kiekvienai e. paslaugai).

3. Kurioje e. paslaugų plėtros prioritetų vertinimo klausimyno skiltyje galima įrašyti papildomus komentarus ir paaiškinimus?

Klausimą pildant elektronine forma, skiltyje „Paaiškinimas“ galima įrašyti papildomus komentarus ir paaiškinimus, šioje skiltyje simbolių skaičius nėra ribojamas (nuoroda: <http://ivpk.lrv.lt/lt/veiklos-sritys-1/es-parama/2014-2020-metodine-pagalba> - „Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodikos automatizuota forma“). Atkreiptinas dėmesys, kad įvertinimo pagrindimo formuluoatės turėtų būti glaustos bei atspindinčios klausimo esmę.

2. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGŲ KŪRIMO TEISINIU REGLAMENTAVIMU

4. Kokie pagrindiniai teisės aktai reglamentuoja pažangių e. paslaugų kūrimą?

Pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys pažangių e. paslaugų kūrimą:

- Sudėtinės e. paslaugos ir e. paslaugos apibrėžimai patvirtinti** LR Vyriausybės nutarimu „Dėl LR Vyriausybės 2014 m kovo 12 d. nutarimo Nr. 244 „Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“ pakeitimo“. Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/eb081d00680911e58e1ab2c84776483b>
- Pažangių e. paslaugų savybės** patvirtintos LRV 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 244 „Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“. Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/eb081d00680911e58e1ab2c84776483b>
- Pažangiųjų e. paslaugų plėtros prioritetai, Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodika ir Prioritetinių sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašas** patvirtinti LR Susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“. Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4>
- Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo principai ir vertinimo kriterijai** patvirtinti LR Susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“. Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4>
- Elektroninių paslaugų kūrimo metodika** patvirtinta LR Susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	4 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4>

- **Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodika** patvirtinta LR Susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) „Dėl metodinių dokumentų patvirtinimo“.

Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4>

- **Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimynas ir pildymo instrukcija** patvirtinta IVPK direktoriaus 2015 m. lapkričio 19 d. įsakymu Nr. T-282 „Dėl Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyno patvirtinimo“

Nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/df0ae3608eac11e5a6f4e928c954d72b>

3. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU VERTINIMO OBJEKTO NUSTATYMU

5. Kaip nustatyti, ar vertinant e. paslaugą teisingai apibrėžtas vertinimo objektas – atskira e. paslauga?

Vadovaujantis e. paslaugos apibrėžimu, kuris patvirtintas LR Vyriausybės nutarimu „Dėl LR Vyriausybės 2014 m kovo 12 d. nutarimo Nr. 244 „Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014-2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“ pakeitimo“, reikia įvertinti:

- ar vertinama paslauga apima visus veiksmus nuo paslaugos inicijavimo iki užsibrėžto paslaugos rezultato pasiekimo;
- ar paslauga gali būti suteikta nuotoliniu būdu naudojant įvairias IRT priemones.

Vertinant, ar apibrėžta atskira e. paslauga, reikia atkreipti dėmesį į:

- e. paslaugos pavadinimą. Būtina įsitikinti, ar pavadinimas teisingai suformuluotas, t.y. ar tiksliai atspindi e. paslaugos specifiką ir galutinį rezultatą;
- paslaugos teikimo procesą.

Pavyzdžiai, kai apibrėžta ne atskira e. paslauga (neteisingai nustatytas vertinimo objektas):

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

Pavyzdžiai, kai teisingai nustatytas vertinimo objektas:

- jei paslaugos pavadinime yra nurodytas paslaugos gavėjo siekiamas tikslas, pvz.:
 - deklaruoti gyvenamąją vietą (e. paslauga - Gyvenamosios vietos deklaravimas);
 - pateikti informaciją apie pažeidimą (e. paslauga - Skundas, pareiškimas ar pranešimas apie galimai padarytą teisės pažeidimą);
 - gauti pažymą apie deklaruotą gyvenamąją vietą (e. paslauga - Gyventojų registro tarnybos prie LR VRM pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą ir šeiminių padėčių išdavimas);
- jei vertinama atskiros e. paslaugos, nepaisant, kad jos yra susijusios su ta pačia licencija (e. paslaugos - Medicinos praktikos licencijos išdavimas, Medicinos praktikos licencijos galiojimo sustabdymas, Medicinos praktikos licencijos rekvizitų patikslinimas).

Būtina įsitikinti, ar pareiškėjas įvertino vieną (atskirą) e. paslaugą, nes nuo to priklauso, ar pateikti objektyvūs bei leidžiantys paslaugas palyginti tarpusavyje vertinimai.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	5 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

6. Ar to paties leidimo išdavimas, panaikinimas, pratęsimas ir pan. yra laikomi atskiromis e. paslaugomis?

Taip.

To paties leidimo išdavimas, panaikinimas, pratęsimas ar kitų susijusių e. paslaugas teikimas laikomas atskiromis e. paslaugomis, nes skiriasi:

- e. paslaugos proceso veiksmų seka nuo paslaugos iniciavimo momento iki paslaugos rezultato suteikimo;
- galutinis paslaugos gavėjui išduodamas rezultatas, t.y. paslaugos gavėjas gauna naują leidimą, egzistuojantis leidimas panaikinamas, pratęsiamas ir pan.

7. Ar institucijos siunčiami pranešimai arba priminimai yra laikomi atskiromis e. paslaugomis?

Taip, jei institucijos siunčiami pranešimai arba priminimai, kurie yra atskiras, į kitos paslaugos sudėtį neįeinantis institucijos veiksmas, kuriuo siekiama informuoti paslaugos gavėją, pavyzdžiui, mokesčių mokėtojo informavimas apie planuojamus patikrinimus; informavimas apie pavojingas oro sąlygas.

E. paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjui pateikti priminimai, pranešimai arba kita paslaugos gavėjui aktuali personalizuota arba bendroji informacija priskiriami e. paslaugos tipui „Institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija“.

Pažymėtina, kad pranešimai arba priminimai, kuriais informuojama apie paslaugos teikimo eigą, nėra laikomi atskiromis e. paslaugomis.

8. Ar duomenų perdavimas kitai institucijai e. paslaugos apimtyje yra laikoma atskira e. paslauga?

Ne.

Duomenų / dokumentų surinkimas iš informacinių sistemų, registrų laikomas e. paslaugos proceso dalimi, o ne atskira e. paslauga.

4. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGŲ TIPAIS

9. Kokiame teisės akte patvirtinti e. paslaugų tipai?

Elektroninių paslaugų tipų sąrašas ir priskyrimo kriterijai yra nustatyti Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) patvirtintoje „Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikoje“ (nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4>).

10. Kam naudojami e. paslaugų tipai?

E. paslaugų tipai naudojami siekiant suklasifikuoti paslaugas į vienodo pobūdžio paslaugų grupes. Skirtingų tipų e. paslaugoms, atsižvelgiant į jų ypatumus, taikomi skirtingi kokybės reikalavimai (t. y. skirtingos siektinos vertinimo kriterijų reikšmės). Nuo nustatyto e. paslaugos tipo priklauso, ar e. paslaugos kokybės vertinimo rezultate bus pateiktos teisingos siektinos reikšmės vertinamai paslaugai.

E. paslaugų tipavimas įgalina objektyvesnį e. paslaugų kokybės vertinimą, kadangi leidžia atsižvelgti į paslaugų specifikos skirtumus, pavyzdžiui, vertinant e. paslaugą pagal 1-ąjį kriterijų („Elektroniniu būdu vykdomas paslaugos procesas“), skirtingiems e. paslaugų tipams nustatytos skirtingos būtinos ir siektinos reikšmės:

- Jei vertinama paslauga, kurios rezultatas yra gautas kilnojamasis arba nekilnojamas daiktas / turtas (pvz., neįgaliųjų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis, valstybės turto pardavimas aukciono būdu), e. paslaugos tipas parodo, jog ne visos paslaugos proceso dalys gali būti vykdomos elektroniniu būdu – paslaugos rezultatas išduodamas fiziniu būdu. Todėl šiam e. paslaugos tipui priskirtos reikšmės yra:
 - būtina reikšmė – „Mažiau nei pusė paslaugos proceso dalių vykdoma e. būdu“;
 - siektina reikšmė – „Pusė arba daugiau paslaugos proceso dalių vykdoma elektroniniu būdu“.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	6 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

- Jei vertinama paslauga, kurios rezultatas yra savarankiškai gauta informacija (pvz., paslaugos gavėjas gauna informaciją savarankiškai ją radęs internetiniame portale ir nesikreipdamas į paslaugos teikėją), e. paslaugos tipas parodo, kad visos paslaugos proceso dalys gali būti vykdomos elektroniniu būdu. Todėl šiam e. paslaugos tipui nustatytos aukštesnės būtina ir siektina reikšmės:
 - būtina ir siektina reikšmės sutampa – „Visos paslaugos proceso dalys vykdomos elektroniniu būdu“.

11. Ar galima e. paslaugai nustatyti kelis tipus?

Ne, vienai e. paslaugai yra nustatomas tik vienas e. paslaugos tipas.

Jei yra numatoma kurti ar modernizuoti sudėtinę e. paslaugą, kiekviena iš paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę e. paslaugą, turi būti vertinama atskirai. Kiekvienai iš vertinamų paslaugų turi būti atskirai nustatomas e. paslaugos tipas.

5. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU SUDĖTINĖMIS E. PASLAUGOMIS

12. Ar e. paslaugų kokybės vertinimo metodika pritaikyta sudėtinių e. paslaugų vertinimui?

Taip.

Sudėtinių e. paslaugų kokybės vertinimas atliekamas atskirai įvertinant kiekvienos į sudėtinę e. paslaugą numatomos įtraukti e. paslaugos kokybę.

Pavyzdžiui, vertinant sudėtinę e. paslaugą „Pradedu verslą“, turėtų būti vertinamos atskiros į sudėtinę e. paslaugą numatomos įtraukti paslaugos bei pildomi atskiri e. paslaugos kokybės vertinimo klausimynai šioms paslaugoms: verslo registravimas, registracija mokesčių mokėtoju, draudėjo kodo suteikimas ir pan.

13. Ar galima sudėtinei e. paslaugai nustatyti kelis tipus?

Ne.

Jei yra numatoma kurti ar modernizuoti sudėtinę e. paslaugą, kiekviena iš paslaugų, numatomų įtraukti į sudėtinę e. paslaugą, turi būti vertinama atskirai. Kiekvienai iš vertinamų paslaugų turi būti atskirai nustatomas e. paslaugos tipas.

14. Ką pasirinkti pildant e. paslaugų kokybės vertinimo klausimyno 1-ojo kriterijaus dalį „3.1.1. Naudotojo identifikavimas ir / arba autentifikavimas“, jei kuriama sudėtinė e. paslauga, prie kurios prisijungimas vykdomas vieną kartą?

Kiekvienos vertinamos paslaugos atveju turi būti žymima, kad paslaugos iniciavimo etape naudotojo identifikavimas ir / arba autentifikavimas vykdomas elektroniniu būdu.

Būtina pabrėžti, kad kiekviena į sudėtinę e. paslaugą numatoma įtraukti e. paslauga vertinama pildant atskirą klausimyną.

6. BENDRIEJI KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMU

15. Ar gali skirtis paslaugą teikianti ir e. paslaugą kurianti institucija?

Taip.

Paslaugą teikianti ir e. paslaugą kurianti ir (arba) modernizuojanti institucijos tam tikrais atvejais gali skirtis, pvz. kuomet centralizuotai kuriama e. paslauga, už kurios teikimą atsakingos kelios institucijos (pvz. skirtingos savivaldybių administracijos).

16. Ar e. paslaugos kokybės vertinimas atliekamas tik jau sukurtoms e. paslaugoms?

Ne.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	7 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

Klausimynas ir e. paslaugų kokybės vertinimo metodika skirta (1) numatomų kurti, (2) kuriamų arba (3) jau sukurtų ir modernizuojamų elektroninių paslaugų esamam, būsimam ir siektinam kokybės lygiui vertinti ir tobulintinoms elektroninių paslaugų kokybės sritims nustatyti, kaip tai nurodyta 2015 m. lapkričio 19 d. IVPK direktoriaus įsakyme Nr. T-282 „Dėl elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyno patvirtinimo“ (nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/df0ae3608eac11e5a6f4e928c954d72b>).

7. KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU E. PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNO PILDYMU

17. Kur yra apibrėžtos Klausimyno pildymo taisyklės?

E. paslaugos kokybės vertinimo klausimyno pildymo taisyklės apibrėžtos:

- LR susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) patvirtintoje „Elektroninių paslaugų kokybės vertinimo metodikoje“ (nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/6a81fd606cc11e5906bc3a96c765ff4>);
- IVPK direktoriaus 2015 m. lapkričio 19 d. įsakyme Nr. T-282 „Dėl elektroninės paslaugos kokybės vertinimo klausimyno patvirtinimo“ pateikiama Klausimyno pildymo instrukcija (nuoroda: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/df0ae3608eac11e5a6f4e928c954d72b>);
- E. paslaugos kokybės vertinimo klausimyno automatizuotos formos įvadinėje dalyje „Pradžia“ (skelbiama interneto svetainėje www.ivpk.lt).

18. Kokios klaidos automatiškai tikrinamos pildant e. paslaugos kokybės vertinimo klausimą?

Pildant e. paslaugos vertinimo klausimą yra automatiškai tikrinamos galimos nustatyti techninės klaidos ir nėra tikrinamas pateikiamų duomenų korektiškumas.

Jei įvedus atsakymą Klausimyne laukelis yra apvedamas raudonai – nustatyta pildymo klaida.

19. Kuriuos Klausimyno laukelius yra būtina užpildyti?

Tik šviesiai oranžine spalva pažymėtus laukelius.

Priklausomai nuo pasirinkto e. paslaugos tipo, Klausimyne automatiškai šviesiai oranžine spalva pažymimi laukeliai, į kuriuos būtina įrašyti reikšmes.

Nepildomi:

- balta spalva pažymėti laukeliai – šie laukeliai automatiškai pažymimi balta spalva, priklausomai nuo pasirinkto e. paslaugos tipo ir pateiktų atsakymų į ankstesnius klausimus;
- pilka spalva pažymėti laukeliai – šiuose laukeliuose įvestos formulės arba Klausimyno dalių pavadinimai.

20. Kur pildant Klausimą galima pateikti paaiškinimus bei papildomą informaciją?

Paaiškinimus bei papildomą informaciją galima pateikti laukeliuose „Paaiškinimas“. Šių laukelių pildymas nėra privalomas (nebent Klausimyne pažymėta šviesiai oranžine spalva) bei neturi įtakos galutiniam e. paslaugos kokybės įverčiui.

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 1-UOJU KRITERIJUMI – Elektroniniu būdu vykdomas paslaugos procesas

21. Kaip pildyti Klausimyno stulpelį „Ar šiuo metu vykdoma elektroniniu būdu“, jei kuriama nauja, šiuo metu neegzistuojanti e. paslauga?

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	8 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

Vertinant naujai kuriamą e. paslaugą, 1-ojo kriterijaus vertinimo stulpelyje „Ar šiuo metu vykdoma elektroniniu būdu?“ reikėtų žymėti „Ne“ (toms paslaugos proceso dalims, kurios yra aktualios vertinamai paslaugai).

Jei e. paslauga planuojama vykdyti elektroniniu būdu, laukelyje „Ar planuojama vykdyti elektroniniu būdu?“ pasirenkama reikšmė „Taip“, jei neplanuojama – „Ne“.

22. Jei e. paslaugos proceso dalis vykdoma sistemoje / registre, bet veiksmą atlieka žmogus, ar šiuo atveju laikoma, kad paslaugos proceso dalis vykdoma elektroniniu būdu?

Taip.

Jei institucijos specialistas, vykdydamas užduotį, naudojasi informacine sistema / registru / duomenų baze (pavyzdžiui, sistemoje patvirtina sprendimą), yra laikoma, kad paslaugos proceso dalis vykdoma e. būdu.

23. Ar paslaugos rezultato išdavimas kitai įstaigai ar institucijai yra laikomas paslaugos proceso dalimi („3.3 Rezultato išdavimas“), jei e. paslaugos rezultatas šiuo metu nėra tiesiogiai perduodamas kitai įstaigai ar institucijai?

Taip.

Paslaugos rezultato išdavimas kitai įstaigai ar institucijai laikomas paslaugos proceso dalimi ir tais atvejais, kai paslaugos rezultatas (pvz., pažyma) arba informacija apie jį yra naudojamas kitoms paslaugoms suteikti ir šiuo metu nėra tiesiogiai perduodamas kitai įstaigai ar institucijai.

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 2-UOJU KRITERIJUMI – Automatinis paslaugos gavėjo duomenų ir kitų reikalingų dokumentų ir duomenų gavimas

24. Kaip apskaičiuojamas dokumentų ir duomenų, reikalingų paslaugai suteikti, skaičius? Pavyzdžiui, ar sklypo adresas yra traktuojamas kaip vienas duomenų vienetas?

Skaičiuojant dokumentų ir duomenų, reikalingų paslaugai suteikti, skaičių, vienu duomenų vienetu gali būti laikomi:

- atskiri duomenys;
- loginę prasmę turinčius duomenų, gaunamų iš vienos institucijos, grupės (pvz., buveinės adresą sudaro šie atskiri duomenys: gatvės pavadinimas, namo numeris, miestas, pašto kodas, kurie gali būti skaičiuojami kaip 1 vnt.).

Klausimyno pildytojas gali pasirinkti, ar dokumentų ir duomenų, reikalingų paslaugai suteikti, skaičių nurodyti duomenų grupėmis ar kaip atskirus duomenis.

Būtina pabrėžti, kad e. paslaugos kokybės lygio įvertinimo galutinė reikšmė nepriklauso nuo nurodyto duomenų / duomenų grupių skaičiaus, yra vertinamas automatinis duomenų / dokumentų automatinio gavimo lygis.

Sklypo adresas šiuo atveju gali būti laikomas vienu duomenų vienetu; keletas sklypų adresų taip pat gali būti laikomi vienu duomenų vienetu, nes duomenys turi tą pačią loginę prasmę bei gaunami iš vienos institucijos.

25. Ar e. paslaugos kokybės lygis mažesnis, jei tam tikrus duomenis ir dokumentus gali pateikti tik paslaugos gavėjas, o institucijos jais nedisponuoja ir negali gauti automatinio būdu?

Ne.

Vertinant e. paslaugos kokybę pagal 2-ąjį kriterijų, atsižvelgiama tik į institucijose (registruose, informacinėse sistemose, kt.) saugomų duomenų ir dokumentų skaičių, todėl, jei tam tikrus dokumentus ir duomenis dėl pagrįstų ir objektyvių priežasčių gali pateikti tik paslaugos gavėjas, o institucijos jais nedisponuoja, tai nemažina vertinamos paslaugos automatinio dokumentų ir duomenų gavimo lygio įverčio (Klausimyne pateikiamo skiltyje „Planuojamas paslaugos lygis pagal 2 kriterijų“).

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	9 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

Galimų priežasčių, kai institucija gali nedisponuoti tam tikrais duomenimis ir dokumentais ar negalėti jų gauti automatinio būdu, pavyzdžiai:

- paslaugos teikime reikalingi duomenys yra saugomi užsienio valstybių registruose;
- registras, kuriame saugomi reikalingi duomenys, nėra integruojamas dėl technologinių apribojimų (pvz., nepakankamas registro duomenų detalumas) ir nėra tikslinga šių apribojimų naikinti (pvz., dėl didelių sąnaudų ar labai mažos paslaugų teikimo apimties);
- mažas (mažiau negu 100) paslaugos atveju, kuriems reikalingi duomenys, skaičius per metus.

26. Kokį esamą duomenų / dokumentų skaičių nurodyti vertinant e. paslaugą pagal 2-ąjį kriterijų, kai kuriama nauja (šiuo metu neegzistuojanti) e. paslauga?

Pildant Klausimą 2-ojo kriterijaus stulpelyje „Esamas skaičius“ reikėtų įrašyti 0, kadangi šiuo metu paslauga neteikiama, todėl ir reikalingų dokumentų bei duomenų skaičius šiuo metu lygus 0.

27. Kur galima pateikti komentarus ir pastabas pildant Klausimyno 2-ojo kriterijaus skiltį „Dokumentai ir duomenys reikalingi paslaugai suteikti“?

Jei reikalinga, paaiškinimus, komentarus, pastabas, susijusias su dokumentų ir duomenų poreikiu, saugojimu ir automatinio teikimu, galima pateikti laukelyje „Paaiškinimas“.

Pavyzdžiui, Klausimyno pildytojas gali detalizuoti, kokie duomenys ar duomenų grupės reikalingi vertinamai e. paslaugai teikti.

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 3-UOJU KRITERIJUMI – Paslaugos įtraukimas į sudėtinę elektroninę paslaugą

28. Jei šiuo metu nėra patvirtinta sudėtinė e. paslauga, į kurią planuojama įtraukti kuriamą / modernizuojamą e. paslaugą, ar galima 3-ojo kriterijaus pirmajame klausime „7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ pasirinkti atsakymą „Taip“?

Klausime „7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ galima rinktis atsakymą „Taip“, jeigu yra tenkinama viena iš šių sąlygų:

- Paslauga yra numatyta arba turėtų būti numatyta kaip vienos iš sudėtinų e. paslaugų, išvardintų „Prioritetinių sudėtinų elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašė“, patvirtintame Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5E), dalis. Paslaugos, kurios turėtų būti įtrauktos į konkrečią sudėtinę e. paslaugą, yra nurodytos stulpelyje „Preliminari sudėtinės elektroninės paslaugos apimtis“.
 - Paslauga pagrįstai turėtų būti kitos sudėtinės e. paslaugos, negu devynių sudėtinų e. paslaugų, kurios nurodytos „Prioritetinių sudėtinų elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašė“, dalimi. Šiuo atveju Klausimyno pildytojas turėtų pateikti paaiškinimą, kodėl nustatyta sudėtinė e. paslauga pagrįstai turėtų būti įtraukta į „Prioritetinių sudėtinų elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą“.
- Veiksmai, kuriuos turi atlikti Klausimyno pildytojas, jei numatoma kurti / modernizuoti sudėtinę e. paslaugą šiuo metu nėra įtraukta „Prioritetinių sudėtinų elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašė“, pateikti 29 klausime.

Jei nė vienos iš aukščiau išvardintų sąlygų e. paslauga netenkina, atsakymas klausime „7.1. Paslauga gali būti sudėtinės elektroninės paslaugos dalis“ turėtų būti „Ne“.

29. Kokius veiksmus reikalinga atlikti, jei numatoma kurti / modernizuoti sudėtinę e. paslaugą, kuri nėra įtraukta į Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) patvirtintą „Prioritetinių sudėtinų elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą“?

Institucija, nustačiusi poreikį kurti „Sudėtinų elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašė“ dar nenumatyta sudėtinę elektroninę paslaugą, gali inicijuoti gyvenimo įvykio sukūrimą kreipdamasi į LR Susisiekimo ministeriją su prašymu papildyti

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	10 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

„Sudėtinių elektroninių paslaugų pagal gyvenimo įvykius sąrašą“ ir pateikdama išsamią informaciją (pagrindimą) dėl sudėtinės elektroninės paslaugos kūrimo tikslingumo.

Sudėtinių paslaugų kūrimas ir iniciavimas detalizuotas Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) patvirtintoje „Sudėtinių elektroninių paslaugų kūrimo ir teikimo metodikoje“.

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 4 KRITERIJUMI – Elektroninės paslaugos tinkamumas naudotojams

30. Kas yra laikoma e. paslaugos iniciavimo forma?

Bendruoju atveju, e. paslaugos inicijavimo forma laikomas konkretus e. paslaugos gavėjo užpildytas prašymas, užsakymas, duomenų pateikimas, užklausa, prašymo forma, paieška, registracija ar kt. siekiant inicijuoti e. paslaugos rezultato gavimą. Priklausomai nuo e. paslaugos tipo, paslaugos iniciavimo formos gali skirtis, pavyzdžiui:

- jei vertinamos e. paslaugos tipas yra „Faktinių duomenų pateikimas institucijai“, paslaugos iniciavimo forma yra laikoma duomenų teikimo forma;
- jei vertinamos e. paslaugos tipas yra „Registracija kitai paslaugai gauti“, paslaugos iniciavimo forma yra laikoma registracijos forma;
- jei vertinamos paslaugos tipas yra „Atsakymas į individualų klausimą“, paslaugos iniciavimo forma yra laikoma klausimo / užklauskos pateikimo forma.

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 5-UOJU KRITERIJUMI – Paslaugos gavėjo kontaktai su institucija

31. Ar vertinant e. paslaugą, kurios rezultato teikime yra būtinas fizinis daikto pristatymas / apžiūra, apskaičiuojamas žemesnis paslaugos kokybės lygis?

Ne, paslaugos kokybės lygis nesumažėja, nes e. paslaugų tipams, kurių rezultatas yra daiktas arba tikėtina, kad paslaugos teikime reikalingas fizinis daikto pristatymas / apžiūra, nustatytos žemesnės būtinos ir siektinos reikšmės.

Būtinos ir siektinos 5-ojo kriterijaus reikšmės priklauso nuo vertinamos e. paslaugos tipo:

- Būtina reikšmė – „Reikalingi du kontaktai“, siektina – „Reikalingas vienas kontaktas“, jei e. paslaugos rezultatas yra:
 1. išrašas, pažyma arba kiti dokumentai;
 2. teisės suteikimas;
 3. registracija kitai paslaugai gauti;
 4. atsakymas į individualų klausimą.
- Būtina reikšmė – „Reikalingas vienas kontaktas“, siektina – „Kontaktas su institucija nereikalingas“, jei e. paslaugos rezultatas yra:
 1. įvykdytos finansinės prievolės arba gautos finansinės išmokos.
- Būtina ir siektina reikšmės sutampa – „Reikalingas vienas kontaktas“, jei e. paslaugos rezultatas yra:
 1. savarankiškai gauta informacija;
 2. faktinių duomenų pateikimas institucijai.
- Būtina ir siektina reikšmės sutampa – „Kontaktas su institucija nereikalingas“, jei e. paslaugos rezultatas yra :
 1. atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija
- Būtina reikšmė – „Reikalingi daugiau negu du kontaktai“, siektina reikšmė – „Reikalingi du kontaktai“, jei e. paslaugos rezultatas yra:
 1. gautas kilnojamasis arba nekilnojamasis daiktas arba turtas;
 2. įgyta kompetencija, žinios.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	11 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

32. Ar paslaugos rezultato gavimas nurodytu adresu (pvz., paštu, per kurjerių tarnybą) yra laikomas kontaktu su institucija?

Taip, paslaugos rezultato gavimas nurodytu adresu (pvz., paštu, per kurjerių tarnybą) yra laikomas kontaktu su institucija, jei vertinamos paslaugos tipai yra:

- „Išrašas, pažyma, kiti dokumentai“,
- „Teisės suteikimas (registravimas registruose, licencijos ir leidimai)“,
- „Atsakymas į individualų klausimą“,
- „Institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija“,
- „Gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas / turtas“,
- „Įgyta kompetencija / žinios“.

33. Kokį esamą paslaugos gavėjo kontaktų su institucija skaičių nurodyti vertinant e. paslaugą pagal 5-ąjį kriterijų, kai kuriama nauja (šiuo metu neegzistuojanti) e. paslauga?

Pildant Klausimą 5-ojo kriterijaus stulpelyje „Esama būklė“ reikėtų įrašyti 0, kadangi šiuo metu paslaugos gavėjo kontaktų su institucija nėra, nes paslauga dar neegzistuoja.

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 6-UOJU KRITERIJUMI – Bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimas

34. Kas yra bendrojo naudojimo IT sprendimas?

Bendrojo naudojimo informacinių technologijų sprendimas suprantamas kaip IT sprendimas, realizuojantis konkretų funkcionalumą, reikalingą skirtingų institucijų elektroninėms paslaugoms kurti ir (arba) teikti.

Bendrojo naudojimo IT sprendimai kuriami siekiant efektyviau kurti elektronines paslaugas ir mažinti joms kurti reikalingas sąnaudas.

Bendrojo naudojimo IT sprendimai gali būti:

- asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemonės;
- atlygio už suteiktas viešąsias ir administracines paslaugas priemonės;
- registrų kūrimo ir tvarkymo priemonės;
- klasifikatorių valdymo ir duomenų teikimo priemonės;
- elektroninis seifas ir kt.

Bendrojo naudojimo IT sprendimai apibrėžti Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2015 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 3-416(1.5 E) patvirtintoje „Elektroninių paslaugų plėtros prioritetų nustatymo metodikoje“ (nuoroda: <https://www.e-tar.lt/rs/legalact/6a81fd606cc111e5906bc3a96c765ff4/>).

35. Kaip vertinama e. paslauga pagal bendrojo naudojimo IT sprendimų panaudojimą, jei e. paslaugą kurianti / modernizuojanti institucija neplanuoja naudotis bendrojo naudojimo IT sprendimais, nors pagal paslaugos specifiką jie yra reikalingi?

Jei e. paslaugą kurianti / modernizuojanti institucija neplanuoja naudotis bendrojo naudojimo IT sprendimais, nors pagal paslaugos specifiką jie yra reikalingi, įvertinimo pagal 6-ąjį kriterijų įvertis mažėja.

Jei institucija neplanuoja naudotis bendrojo naudojimo IT sprendimais, prie tų aktualių paslaugos proceso savybių, kurių realizavimui neplanuojama naudoti bendrojo naudojimo IT sprendimų, vertinančiai institucijai turi būti pateikiamas pagrindimas, kodėl.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas	12 lapas iš 12
	Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų sąrašas	

KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU 7-UOJU KRITERIJUMI – Elektroniniu būdu teikiamos paslaugos rezultatas

36. Jeigu e. paslaugos rezultatas paslaugų gavėjui suteikiamas elektroniniu būdu, tačiau, esant paslaugos gavėjo prašymui, rezultatas gali būti pateikiamas ir ne elektroniniu būdu (pvz., kaip popierinė licencija), kokią reikšmę nurodyti vertinant e. paslaugos rezultata?

Vertinant e. paslaugą, žymimas esamas bei numatomas aukščiausio perkėlimo į elektroninę erdvę lygio būdas, t.y. jeigu realizuota galimybė paslaugų gavėjui rezultata gauti elektroniniu būdu, kaip elektroninį dokumentą, ir tik atskirais atvejais, esant paslaugos gavėjo prašymui, rezultatas gali būti pateiktas ir kaip popierinis dokumentas – turi būti žymimas 2 eilutėje nurodytas būdas „Paslaugos rezultatas pateikiamas paslaugos gavėjui elektroniniu būdu, pvz. kaip elektroninis dokumentas“.