

GERESNIO REGLAMENTAVIMO POLITIKA: VIEŠOJO SEKTORIAUS DALYVAVIMU PAREMTAS MODELIS

2021



ŽINGSNIUOTĖ IR JĄ PAPILDANTI METODOLOGINĖ MEDŽIAGA

Parengė:

Gabrielė Taminskaitė
Gintautė Valūnė

• Įžanga. Metodologijos tikslas	3.
• Įžanga. Metodologijos struktūra	4.
• Metodologijos ir žingsniuotės naudojimas	5.
• Žingsniuotė. Priedas nr 1.	9.
• Perspektyva, kai informaciją ūkio subjektui teikia viešojo sektoriaus subjektas	14.
1. Ar informacija prieinama internete?	15.
Subklausimai a., b. ir c.	16.
Subklausimai d. ir e.	17.
Subklausimas f.	18.
2. Ar galima gauti bendrinę informaciją be vartotoją individualizuojančio prisijungimo?	19.
Subklausimas a.	19.
3. Ar yra atsakingos institucijos kontaktai, kuriais galima gauti konsultacija: telefonu, El. paštu arba užpildžius užklauskos formą?	20.
Subklausimas a.	20.
Subklausimas a. Kiek vidutiniškai gaunama užklauskų per mėnesį?	21.
4. Ar nurodomi atsakymo į užklauską pateikimo terminai?	22.
Subklausimai a., b., c. ir d.	23.
5. Ar yra DUK skiltis, į kurią nukreipiamas vartotojas ir kurioje galima rasti naujausią informaciją?	24.
Subklausimai a. ir b.	25.
6. Ar informacija koncentruota (pateikiama viename šaltinyje)?	26.
Subklausimai a., b. ir c.	26.
7. Ar reikalingų atlikti veiksmų / teiktinų dokumentų sąrašas yra baigtinis?	27.
Subklausimai a. ir b.	27.
8. Ar atnaujinant informaciją, pranešama apie aktualius pasikeitimus bei procesinius atnaujinimus tinklapyje ar kt. priemonėmis?	28.
Subklausimai a. ir b.	29.
9. Ar ŪS turi galimybę prenumeruoti informaciją apie atnaujinimus?	30.
Subklausimas a.	30.
10. Ar yra galimybė vertinti VSS teikiamas paslaugas, paliekant komentarą ar teikiant pasiūlymą?	31.
Subklausimai a., b. ir c.	32.
Subklausimai d., e. ir f.	33.
11. Ar galima palikti viešą vertinimą ir (ar) komentarą?	34.
12. Ar prašant iš ŪS informacijos/dokumentų, jam suteikiamos nuorodos/priemonės veiksmų atlikimui: kaip atlikti? Kur atlikti? Per kiek laiko atlikti?	35.
13. Ar VSS turi galimybę pro-aktyviai kreiptis į kitą instituciją/įstaigą dėl reikalingos informacijos?	36.
14. Ar VSS naudojasi šia informacijos prieiga?	37.
Subklausimai a. ir b.	37.
Perspektyva, kai informaciją Viešojo sektoriaus subjektui teikia ūkio subjektas	38.
15. Ar yra galimybė dokumentus pildyti/teikti el. būdu?	39.
Subklausimai a., b., c. ir d.	39.
16. Ar pateikiamos standartizuotos užklauskų ir informacijos teikimo formos (šablonai)?	40.
Subklausimai a., b. ir c.	41.
17. Ar pateikiamas vedlys, kaip turi būti pildoma atitinkama forma?	42.
Subklausimai a., ir b.	42.
18. Ar išlaikomas šablonų formų stabilumas?	43.
Subklausimai a., b. ir c.	43.
19. Ar nurodomi kiekvieno veiksmo atlikimo/dokumentų pateikimo terminai?	44.
Subklausimas a.	44.
20. Ar nurodomi VSS suteikiamos paslaugos suteikimo terminai?	45.
Subklausimai a., b., c. ir d.	45.
21. Ar terminai skirstomi į etapus?	46.
22. Ar užtikrinama, kad reikalaujamą veiksmą atlieka/dokumentą pateikia: pateikia: tinkamas subjektas, tinkamoje vietoje, tinkamu metu?	47.
23. Ar esant informacijos trūkumui, VSS pasinaudoja turimomis priemonėmis reikalingai informacijai gauti horizontaliuoju lygiu?	48.
Subklausimai a. ir b.	48.
24. Ar iš ŪS gauta informacija/dokumentai yra išsaugomi pakartotiniams veiksams atlikti trumpuoju periodu?	49.
Subklausimai a. ir b.	49.
25. Ar ŪS vienu metu yra informuojamas apie visus reikalingus atlikti veiksmus/teiktinus dokumentus galutiniam rezultatui gauti, sudarant jam galimybę veikti paraleliai?	50.
26. Ar nurodyti aiškūs atlikto veiksmo/ pateikto dokumento/atitikties reikalavimams vertinimo kriterijai?	51.
Subklausimai a. ir b.	51.
Subklausimai c., d., e., f. ir g.	52.
• Žingsniuotės vizualizacija. Priedas NR 2.	53.
• Rekomendacija	58.

ĮŽANGA. METODOLOGIJOS TIKSLAS.



Sukurta žingsniuote ir šia metodologija siekiama Viešojo sektoriaus subjektui suteikti įrankį, kuriuo naudojantis objektyviai perteikiamos Ūkio subjekto patirtys, inicijuojant ir vykdant ūkinę veiklą. Empirinis procesų patyrimas skatina probleminių reguliavimų ir procesų identifikavimą, o tai lemia operatyvesnio bei kokybiškesnio proceso paiešką.

Dokumente Viešojo sektoriaus subjektas (toliau vadinama ir VSS) pozicionuojamas kaip paslaugos teikėjas Ūkio subjektui (toliau vadinama ir ŪS), omenyje turint, kad vykdant ūkinę veiklą ŪS turi kreiptis ir gauti informaciją, atitinkamus spendimus ir leidimus iš VSS. Todėl procesai yra prilyginami paslaugos gavimui iš viešojo sektoriaus subjekto ūkio subjekto.



ĮŽANGA. METODOLOGIJOS STRUKTŪRA.



Pirmojoje šios metodologijos dalyje

Pateikiama viešojo sektoriaus institucijų ir darbuotojų naudojimui skirta žingsniuotė.



Antrojoje šios metodologijos dalyje

Išsamiai aprašomi žingsniuotėje pateikiami klausimai, juos išskaidant į tris dalis:

"Ko siekiama?" - įvardijama, kokio vertybinio rezultato siekiama vykdant pokytį konkrečiu klausimu.

"Paaiškinimas" - trumpai aptariamas konkretus klausimas, įvardijant, kas turi būti juo (pa)tikrinama.

"Naudos" - įvardijama, kokias naudas ūkio ir ar viešojo sektoriaus subjektams atneša įgyvendintas pokytis dėl kurio yra keliamas klausimas.



Trečiojoje šios metodologijos dalyje

Pateikiama žingsniuotės vizualizacija, kuri atvaizduoja, kaip ji preliminariai galėtų ir (ar) turėtų būti pildoma, keliaujant ūkio subjekto keliu, kuomet jis siekia gauti tam tikrą paslaugą, įvykdyti su jo veikla susijusį įsipareigojimą, etc.



Rekomendacijos priedas

Galiausiai, kartu su metodologija pateikiama ir rekomendacinė medžiaga, kurioje išskiriamos šiuo metu praktikoje esančios procesinės kliūtys ir kai kur pasiūlomi jų sprendimo būdai.

Daugeliu atvejų detalaus klausimo aprašymo apačioje pateikiamas ir vizualus teigiamas pavyzdys praktikoje, kurio tikslas - praktinė vizualizacija. Tačiau šioje stadijoje ne visiems klausimams pateikiami vizualūs ir sektini pavyzdžiai, kadangi kai kuriems jų tinkami ir sektini pavyzdžiai neegzistuoja arba klausimas yra vidinis (susijęs su institucijos vidiniais procesais) ir reikalinga informacija nėra viešai prieinama.

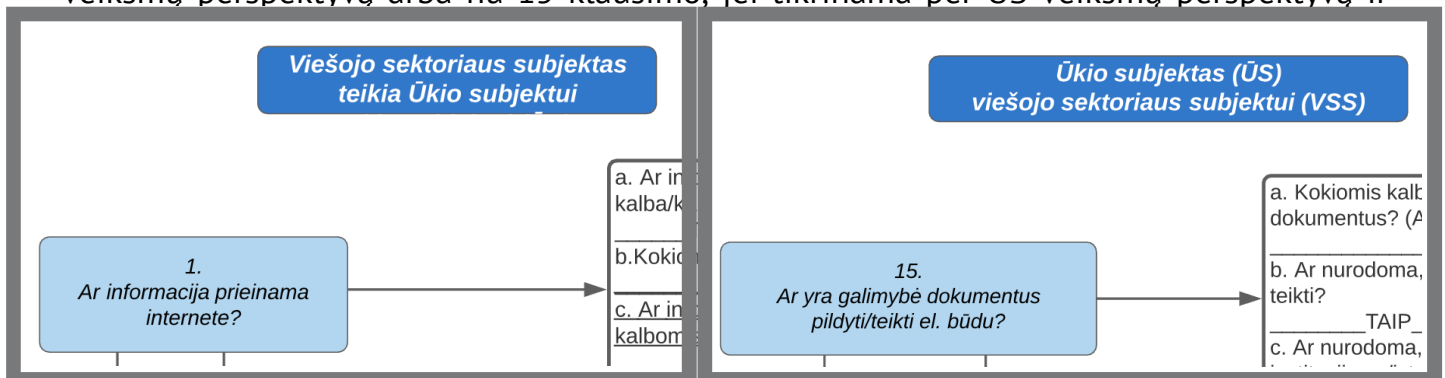
METODOLOGIJOS IR ŽINGSNIUOTĖS NAUDOJIMAS.

Metodologinė medžiaga: Šiame dokumente pateikta metodologinė medžiaga (metodologija) yra detalus klausimų aprašymas ir jų suskirstymas į tris dalis. Metodologija yra ūkio subjekto, kaip vartotojo, kelionės link paslaugos gavimo patikros įrankį (žingsniuotę) papildanti informacinė medžiaga, kuri naudojama kartu su žingsniuote.

Žingsniuotė: Žingsniuotė yra koncentruota vaizdinė medžiaga, kitaip dar vadintina ir įrankiu, kuris leidžia viešojo sektoriaus subjektui „atsistoti į ūkio subjekto batus“ ir pažinti procesus iš pastarojo perspektyvos. Visi klausimai sudaryti naudojantis informacija gauta viešųjų konsultacijų su ūkio subjektais ir kitomis suinteresuotomis šalimis metu bei išanalizavus tam tikrus praktinius pavyzdžius Lietuvoje. Žingsniuotė parengta dvejomis perspektyvomis: 1- kai paslaugą teikia ir veiksmą atlieka VSS (pavyzdžiui teikia informaciją konkrečiu klausimu). 2- kai veiksmą atlieka ar dėl paslaugos gavimo kreipiasi ŪS. Paminėtina, kad dažnai šie procesai yra labai persipynę, tad gali būti sunku nuspręsti kurią perspektyvinę žingsniuotės dalį naudoti. Tokiais atvejais patariama procesą tikrinti iš abiejų perspektyvų. Tiesa, tokiais atvejais dalis klausimų sutampa, kaip pavyzdžiui 4 ir 19 (terminų tikrinimas), 7 ir 25 (baigtinio reikalavimų sąrašo tikrinimas), 13 ir 23 (informacijos prieinamumo horizontaliuoju lygiu tikrinimas). Vykdamt proceso tikrinimą abejomis perspektyvomis, atsikartojančius klausimus galima praleisti.

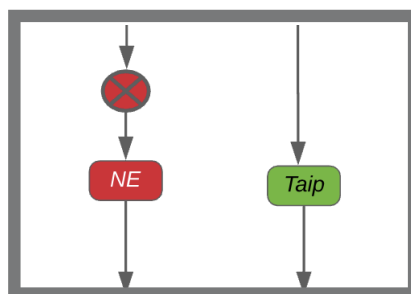
Naudojimas:

Žingsniuotės naudojimas pradedamas nuo 1 klausimo, jei tikrinama per VSS veiksmų perspektyvą arba nuo 15 klausimo, jei tikrinama per ŪS veiksmų perspektyvą ir



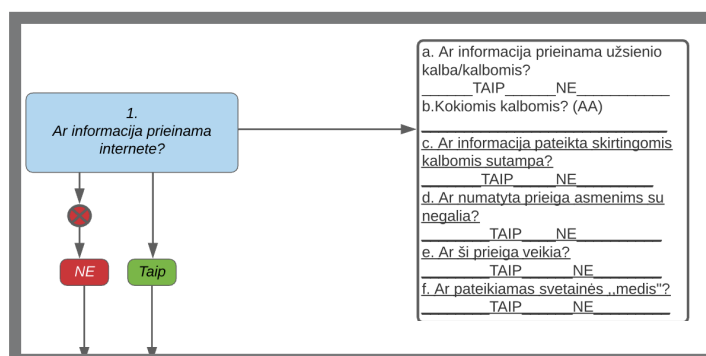
METODOLOGIJOS IR ŽINGSNIUOTĖS NAUDOJIMAS.

2 Į kiekvieną žingsniuotėje pateiktą pagrindinį klausimą (pateikiami žydrame fone ir žymimi skaičiumi) reikia atsakyti atitinkamai pasirenkant atsakymą TAIP arba NE:



Tam, kad VSS galėtų objektyviai teisingai parinkti atsakymą į pagrindinį klausimą, prieš tai reikia užpildyti subklausimų skiltį, kuri papildo pagrindinį klausimą. Į konkrečiam klausimui aktualius subklausimus veda rodyklė.

Pavyzdys:



Subklausimai žymimi (AA), reiškia, jog tikimasi atviro atsakymo. VSS įvardija skaičių ar kitą informaciją, kurios teiraujamasi, atviru tekstu atsakydamas į konkretų subklausimą. Atviras atsakymas į subklausimą, neturi įtakos pagrindinio klausimo atsakymui („Taip“ ar „Ne“), tačiau yra reikalingas pačiam VSS, kad būtų aiškiai įvardijama esama situacija ir sudaroma galimybė sekti pokytį ateityje.

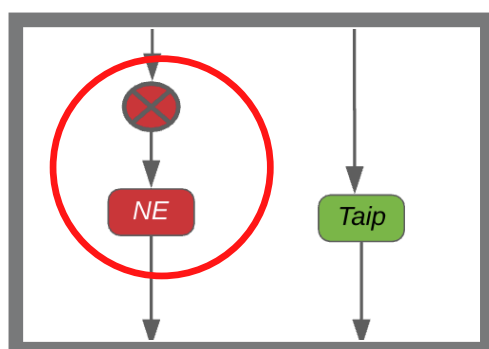
Uždari subklausimai, kuriuose prašoma rinktis taip „Taip“ ir „Ne“ privalo būti atsakyti, pasirenkant vieną iš pateiktų atsakymo variantų. Jei nėra aišku ar abejojama dėl atsakymo, rekomenduotina giliau išanalizuoti klausimą ir tik turint svarius argumentus dėl atsakymo - jį pasirinkti. Jei vis tiek abejojama dėl atsakymo, rekomenduotina rinktis „NE“ ir komentarų skiltyje pažymėti pastabą, kodėl kyla abejonių ir kodėl nuspręsta rinktis tokį atsakymą. Uždari subklausimai visais atvejais turi įtakos pagrindinio klausimo atsakymui.

METODOLOGIJOS IR ŽINGSNIUOTĖS NAUDOJIMAS.

Pavyzdys:

a. Ar informacija prieinama užsienio kalba/kalbomis? TAIP NE	<p>Uždaras klausimas. Reikia pasirinkti atsakymą „Taip“ arba „Ne“.</p> <p>Atviras klausimas, reikalaujantis atviro atsakymo (AA). Procesą tikrinantis subjektas turi atviro atsakymu įvardinti atsakymą (šiuo atveju įrašyti kalbas, kuriomis informacija prieinama).</p>
b. Kokiomis kalbomis? (AA) <i>Lietuvių k. Anglų k.</i>	
c. Ar informacija pateikta skirtingomis kalbomis sutampa? TAIP NE	
d. Ar numatyta prieiga asmenims su negalia? TAIP NE	
e. Ar ši prieiga veikia? TAIP NE	
f. Ar pateikiamas svetainės „medis“? TAIP NE	

Šiuo pavyzdiniu atveju atvirai atsakoma į subklausimą (b), įvardijant kokiomis kalbomis informacija prieinama vartotojui (ŪS). Subklausimai (a, c, d, e, ir f.) yra uždari, tad į juos reikia pasirinkti atsakymą „Taip“ arba „Ne“. Šiuo atveju atsakymai į visus subklausimus yra teigiami išskyrus subklausimą (f). Tokiu atveju, remiantis logikos dėsniais, jei **bent vienas** subklausimas turi neigiamą atsakymą - tai visą pagrindinį klausimą daro neigiamu. Kad ir atsakymas į pagrindinį klausimą turi būti neigiamas.



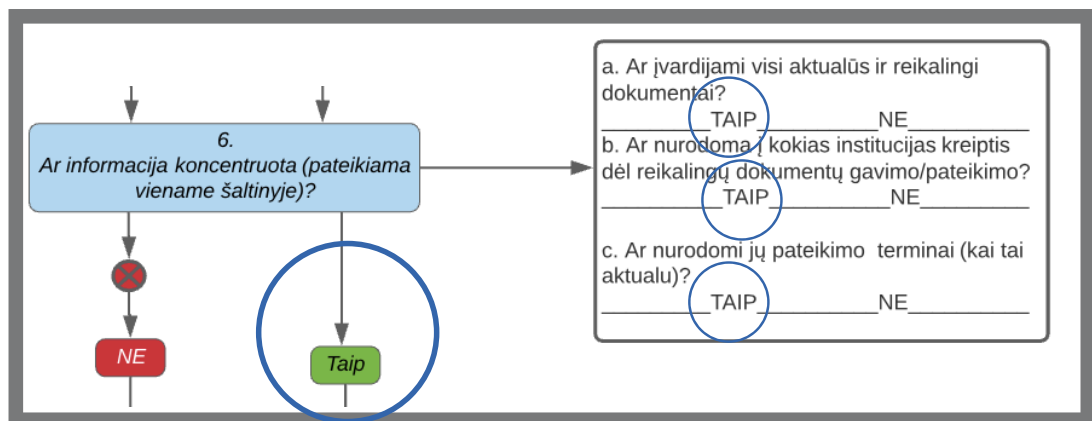
3 VSS atsakęs į pateiktus subklausimus, objektyviai pasirenka atsakymą į pagrindinį klausimą. Pavyzdiniu atveju, dėl neigiamo atsakymo į subklausimą (f), susijusį su svetainės medžio pateikimu, VSS jau identifikuoja, kad šioje proceso stadijoje jau yra kliūčių. Pažymimas atsakymas „Ne“ identifikuoja procesinę kliūtį, tačiau proceso nesustabdo.

METODOLOGIJOS IR ŽINGSNIUOTĖS NAUDOJIMAS.

Pabrėžtina, kad praktikoje informacijos trūkumas, nekokybiškas pateikimas ar kitokie trukdžiai proceso nesustabdo, o tik jį apsunkina ir dėl to eikvojami pertekliniai ŪS laiko ir finansiniai kaštai. Dėl šios priežasties, gavus neigiamą atsakymą į pagrindinį klausimą - tai pažymima, identifikuojant jį šiame etape vartotojas susiduria su problemomis ir toliau keliaujama prie kito žingsniuotėje esančio klausimo.

4 Tais atvejais, kai atsakymai į **visus uždarus** subklausimus yra teigiami - pasirenkamas atsakymas „Taip“ į pagrindinį klausimą. Tai reiškia, kad šiame tikriname proceso etape nenustatyta procesinių kliūčių. Procesą tikrinantis subjektas keliauja prie sekančio klausimo didėjimo tvarka.

Pavyzdys:



5 Kaip jau minėta, visais atvejais, nepriklausomai nuo to ar procesinė kliūtis identifikuojama (pasirenkamas atsakymas „Ne“) ar kliūčių konkrečiame etape nėra identifikuojama (pasirenkamas „Taip“). VSS tikrinantis procesą nukeliauja iki žingsniuotės pabaigos.

6 Pabaigus tikrinimo procesą - akivaizdžiai pažymėtos procesinės kliūtys leidžia matyti kiek probleminių taškų ir kokių sunkumų kyla procese. Toks konkretus identifikavimas leidžia kompleksinį procesą išskaidyti dalimis ir atitinkamai ieškant sprendimo būtų. Sprendimo būtų paieška ir rezultatai paliekami VSS prerogatyvoje.

ŽINGSNIUOTĖ. (PRIEDAS NR. 1)

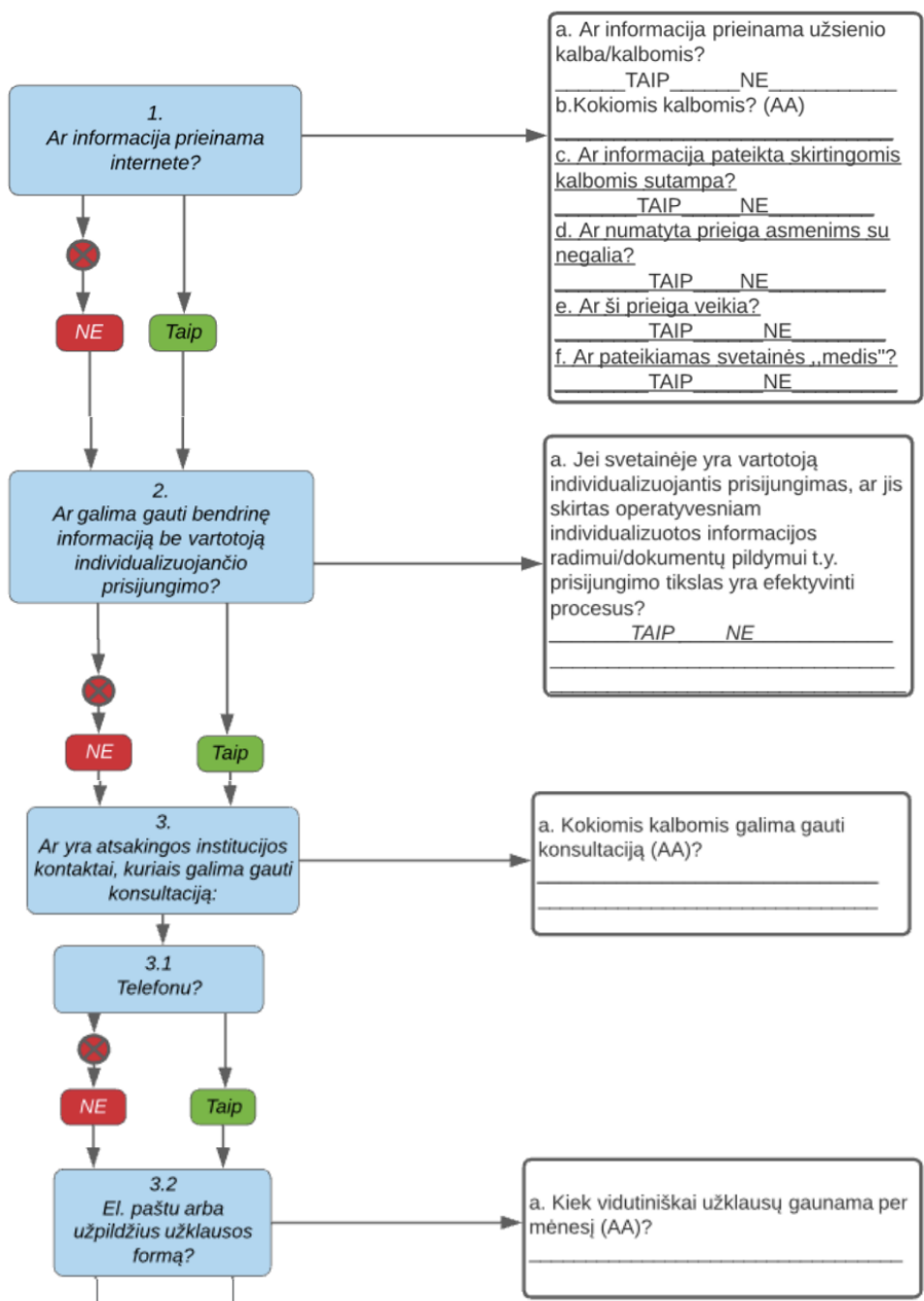
Tikrinamas paslaugos suteikimo procesas:

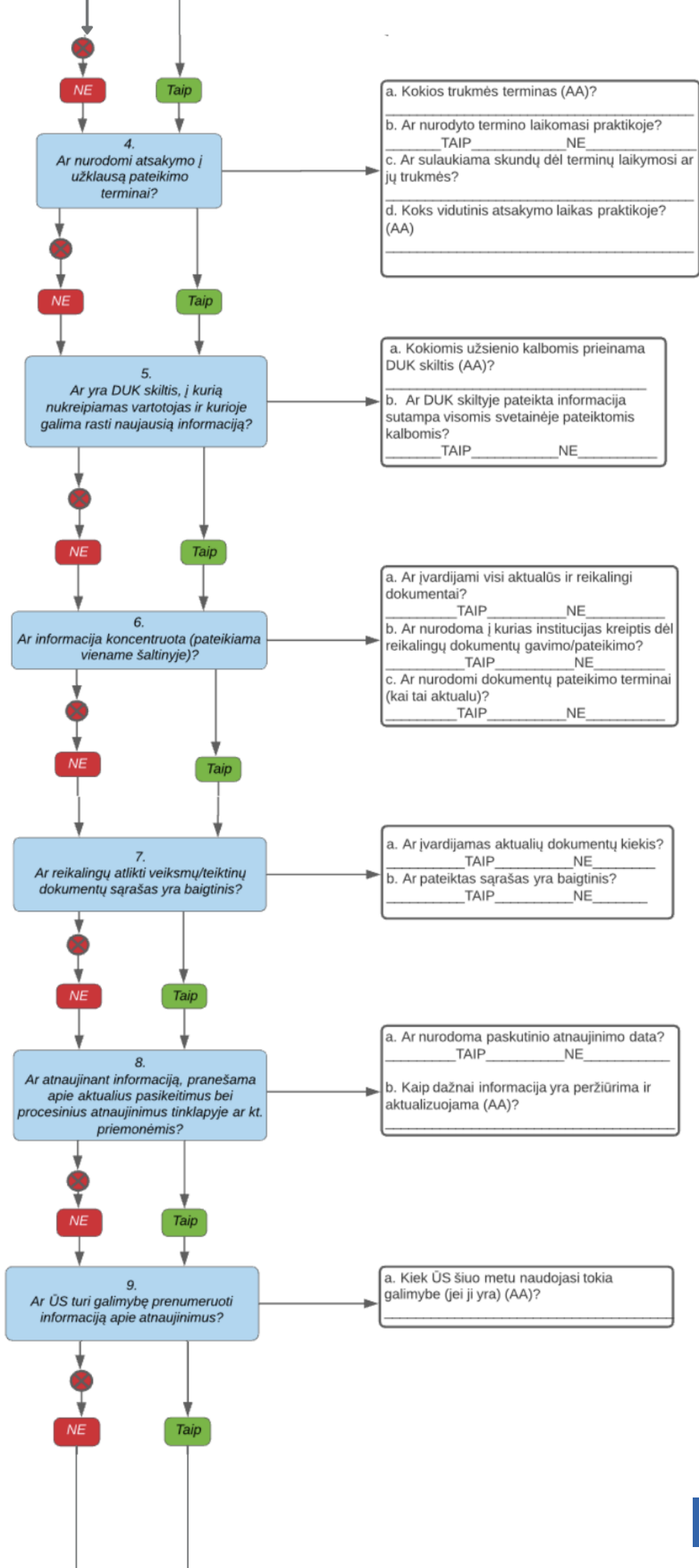
Paslaugą suteikianti įstaiga ar institucija.....

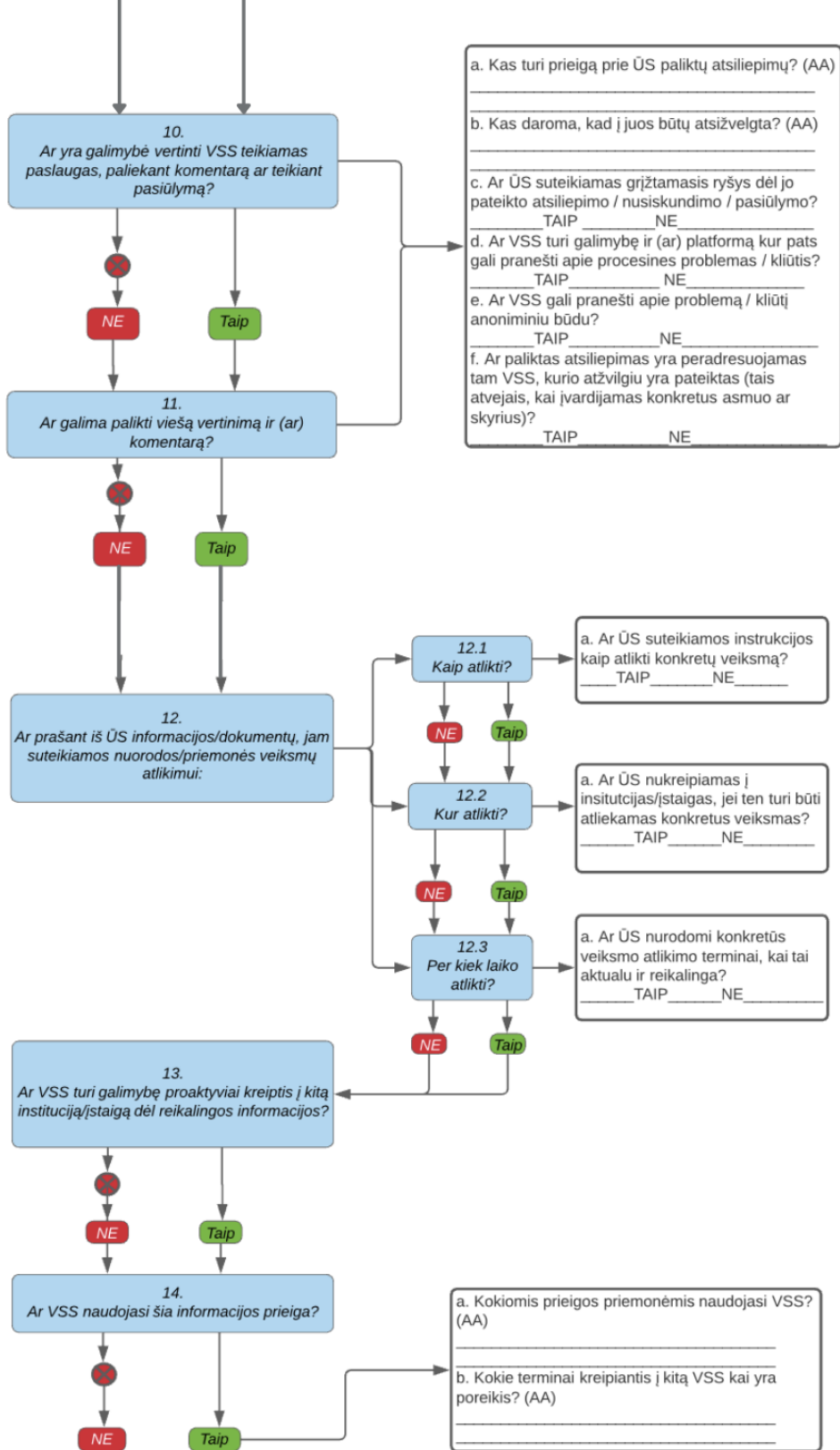
Paslaugos suteikimo procesą tikrinantis viešojo sektoriaus subjektas (asmuo).....

Tikrinimo data:

Viešojo sektoriaus subjektas teikia Ūkio subjektui



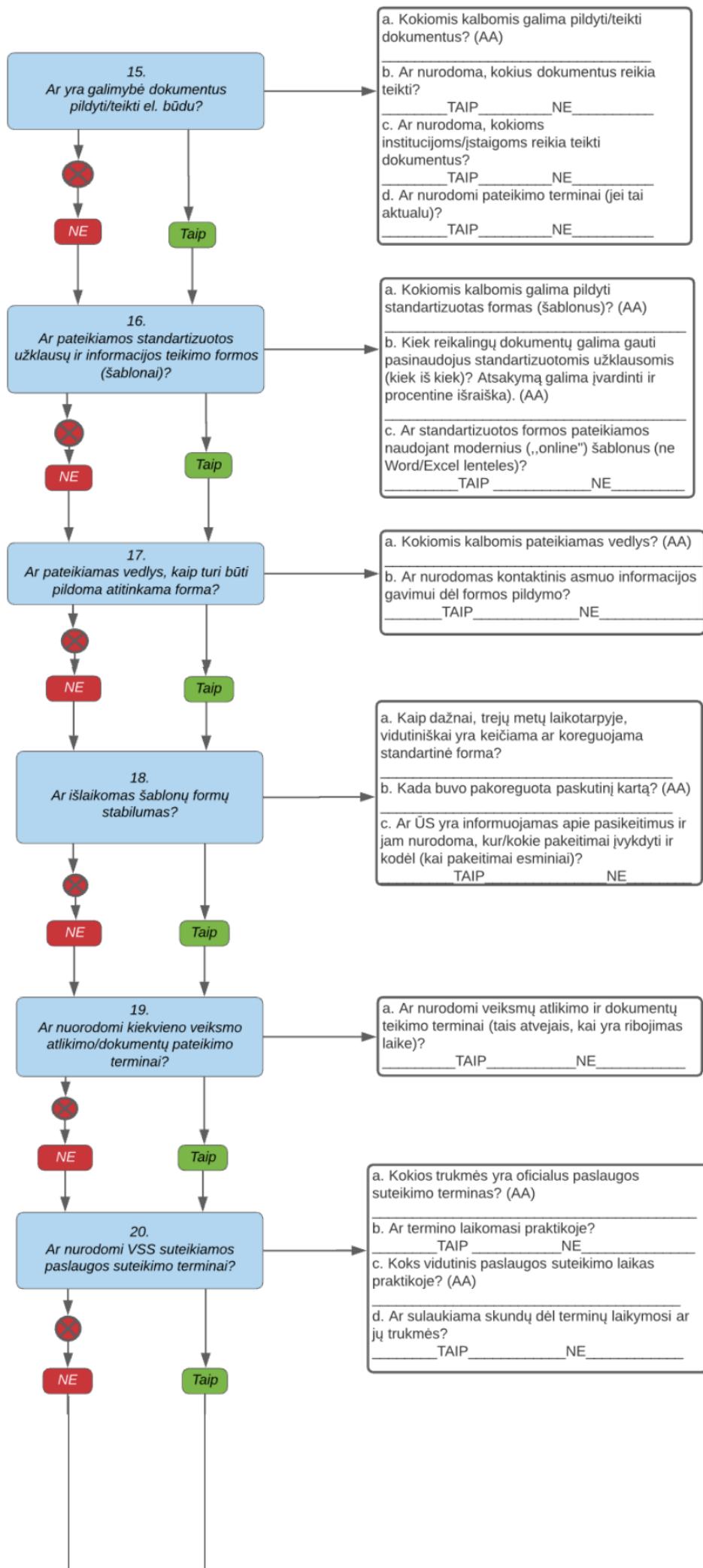


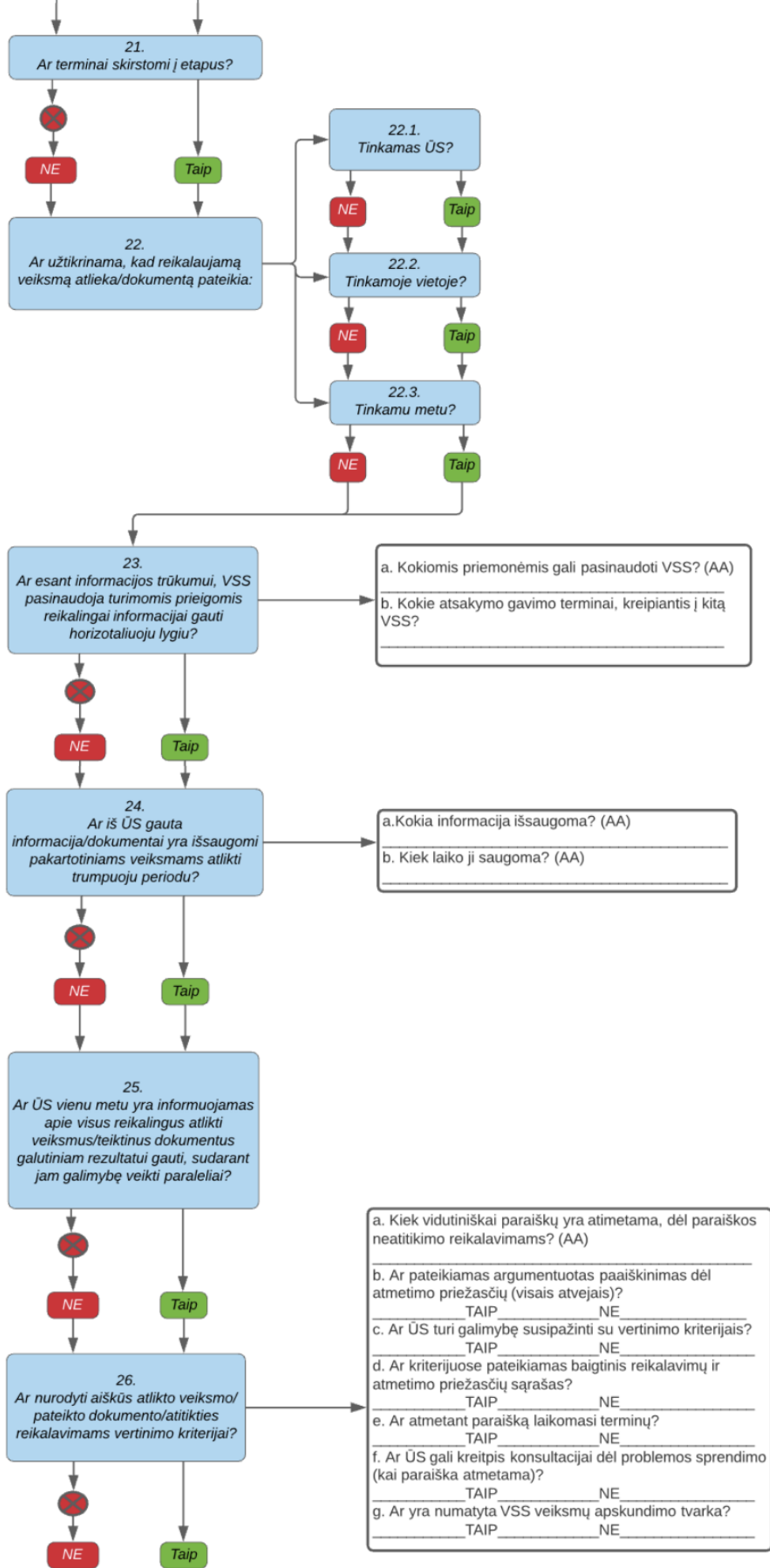


Identifikuotų procesinių kliūčių skaičius:

.....

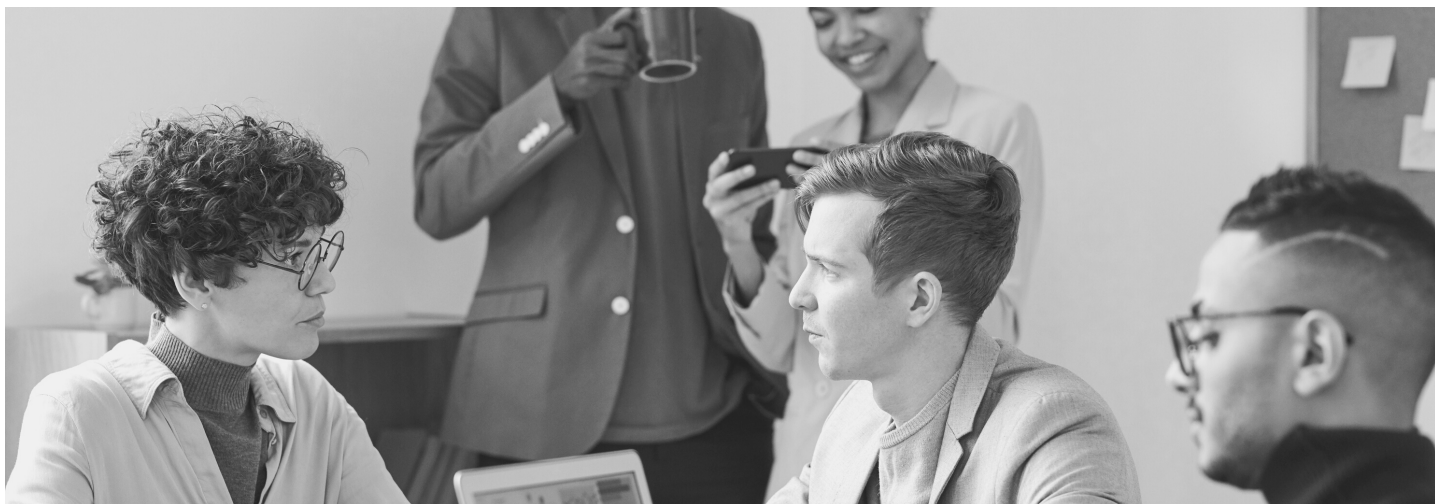
**Ūkio subjektas (ŪS)
viešojo sektoriaus subjektui (VSS)**





Identifikuotų procesinių kliūčių skaičius:

KAI INFORMACIJĄ ŪKIO SUBJEKTUI TEIKIA VIEŠOJO SEKTORIAUS SUBJEKTAS.



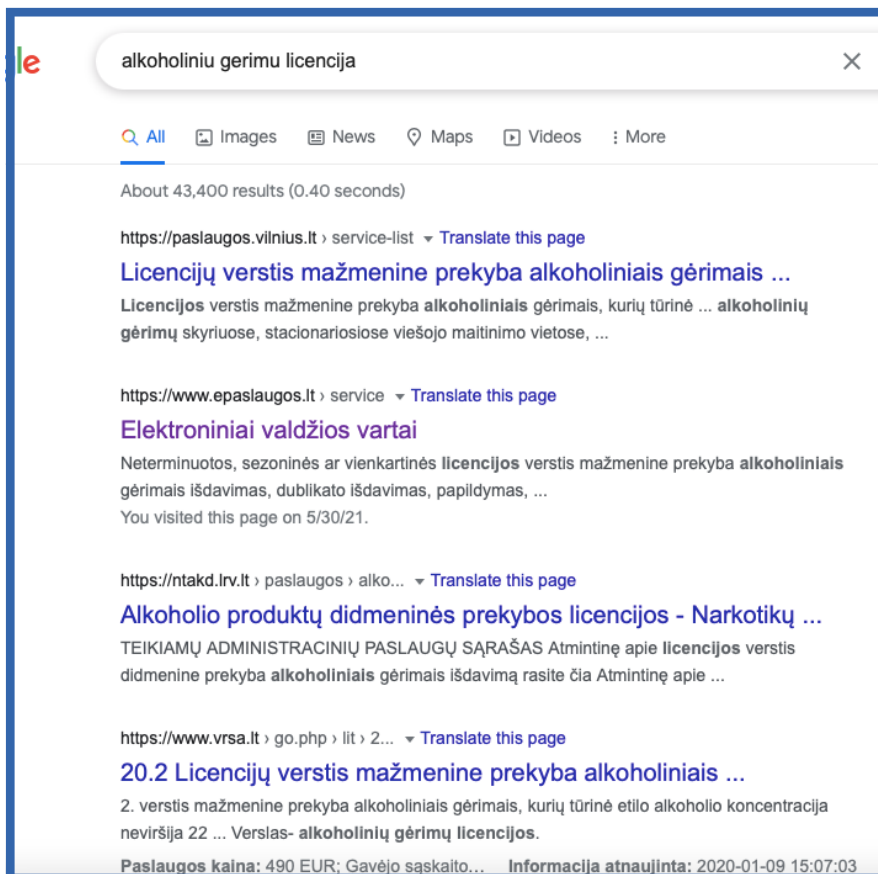
Kaip jau minėta kalbant apie metodologijos tikslą, ūkio subjektas (ŪS), vykdydamas savo ūkinę veiklą, atlieka daug ir įvairaus spektro pro-aktyvių veiksmų, kurie reikalingi informacijos, licencijų bei leidimų gavimui. Visa tai galima traktuoti paslaugomis, kurias ūkio subjektui suteikia viešojo sektoriaus subjektas (VSS) (neretai šios paslaugos yra mokamos).

Taigi, šis žingsniuotės blokas apima klausimus, kurie kyla procese, kurio metu informaciją ūkio subjektui, kaip paslaugos gavėjui, teikia viešojo sektoriaus subjektas, kaip paslaugos davėjas.



1. AR INFORMACIJA PRIEINAMA INTERNETE?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Informacijos sklaidos ir prieinamumo.</p>	<p>Tikrinama galimybė rasti reikalingą informaciją, suvedus raktinius žodžius naršyklės paieškoje.</p> <p>Oficialus viešojo sektoriaus subjekto tinklapis turėtų būti randamas tarp pirmųjų paieškos atsakymo variantų.</p>	<p>Taupomi tiek ŪS, tiek ir VSS laiko kaštai. VSS informacija operatyviai pasiekia adresatą. Užtikrinama, jog ŪS gauna teisingą ir aktualią informaciją. Mažinama klaidų, skundų dėl paslaugų kokybės tikimybė.</p>



alkoholiniu gerimu licencija

Q All Images News Maps Videos More

About 43,400 results (0.40 seconds)

<https://paslaugos.vilnius.lt> › service-list › Translate this page
Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais ...
 Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė ... alkoholinių gėrimų skyriuose, stacionariosiose viešojo maitinimo vietose, ...

<https://www.epaslaugos.lt> › service › Translate this page
Elektroniniai valdžios vartai
 Neterminuotos, sezoninės ar vienkartinės licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas, dublikato išdavimas, papildymas, ...
 You visited this page on 5/30/21.

<https://ntakd.lrv.lt> › paslaugos › alko... › Translate this page
Alkoholio produktų didmeninės prekybos licencijos - Narkotikų ...
 TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS Atmintinę apie licencijos verstis didmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimą rasite čia Atmintinę apie ...

<https://www.vrsa.lt> › go.php › lit › 2... › Translate this page
20.2 Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais ...
 2. verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais, kurių tūrinė etilo alkoholio koncentracija neviršija 22 ... Verslas- alkoholinių gėrimų licencijos.

Paslaugos kaina: 490 EUR; Gavėjo sąskaito... Informacija atnaujinta: 2020-01-09 15:07:03

Pavyzdys: Google naršyklėje įvesti raktiniai žodžiai leidžia rasti norimą informaciją internete

SUBKLAUSIMAI:

A) AR INFORMACIJA YRA PRIEINAMA UŽSIENIO KALBOMIS?

B) KOKIOMIS KALBOMIS? (AA)

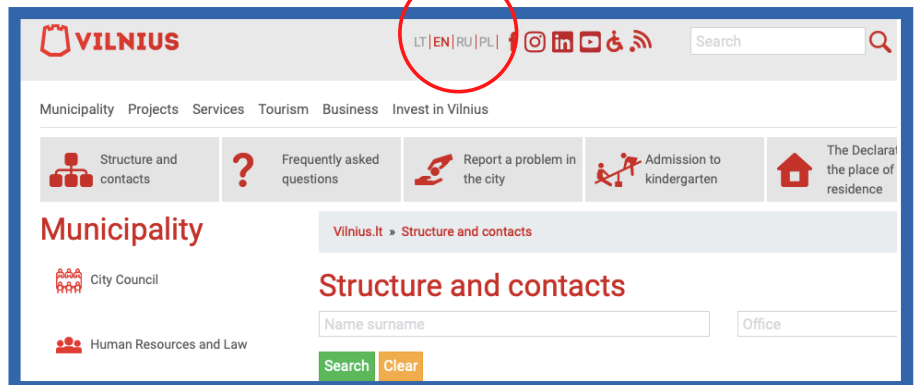
C) AR ŠI INFORMACIJA SUTAMPA SKIRTINGOMIS KALBOMIS?

Ko siekiama?	Paaškinimas?	Naudos?
<p>Informacijos sklaidos ir prieinamumo, užsienio investuotojų pritraukimo.</p>	<p>Tikrinama, ar oficialiame VSS tinklapyje yra galimybė informaciją gauti ne tik oficialiąja kalba – lietuvių, tačiau ir užsienio kalbomis, pvz., anglų, prancūzų, rusų. subklausime (b) VSS laisva forma įrašo atsakymą apie svetainėje esančias kalbas. Informacijos prieinamumas neapsiriboja vien tik jos pateikimu. Informacija turi būti pateikiama kokybiškai, o svetainėje pateikti vertimai išsamūs ir atitinkantys vieni kitus (c subklausimas).</p>	<p>VSS siekiant sumažinti užklausų skaičių ir užsienio subjektams, siekiantiems įkurti verslą Lietuvoje. Taip pat taupomi ŪS kaštai.</p>



Pavyzdys: Lietuvos valdžios vartų tinklapyje informacija prieinama lietuvių ir anglų kalbomis.

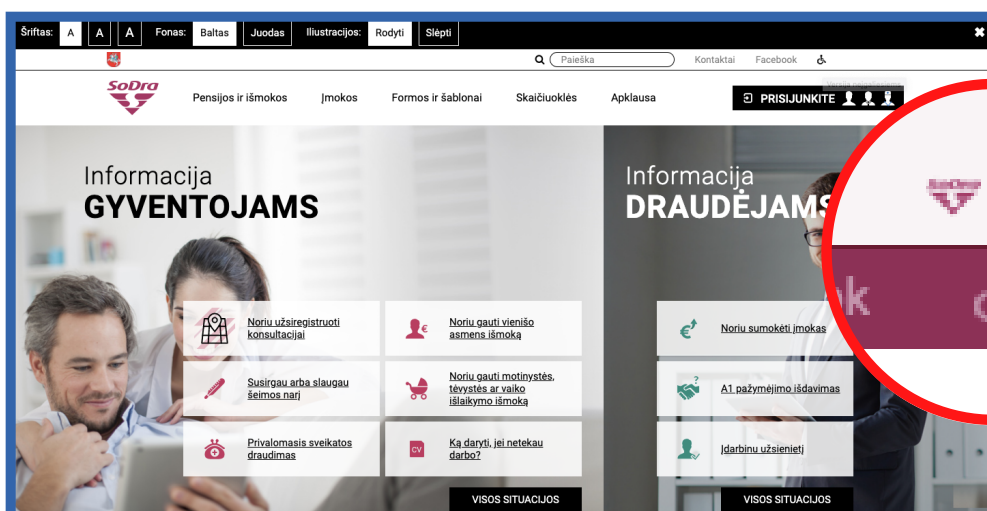
Pavyzdys: Vilniaus savivaldybės tinklapyje informacija pateikiama keturiomis kalbomis: lietuvių, anglų, rusų ir lenkų



SUBKLAUSIMAI:

D) AR NUMATYTA PRIEIGA ASMENIMS SU NEGALIA? E) AR ŠI PRIEIGA VEIKIA?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Informacijos sklaidos, lygių galimybių užtikrinimo, užimtumo skatinimo įvairioms visuomenės grupėms bei jų įtraukties.</p>	<p>Tikrinama asmenų su negalia galimybė gauti tapačią informaciją oficialiuose VSS tinklapiuose, užtikrinant informacijos prieinamumą visiems asmenims. Tinklapis turi būti pritaikytas asmenims, turintiems (įvairaus tipo ir lygio) negalią, remiantis JT neįgaliųjų teisių konvencija. Informacijos prieinamumas asmenims su negalia turi būti užtikrintas praktiniu lygmeniu t.y. prieiga turi būti faktiškai veikianti. Svarbu pabrėžti, kad vien tik ikonos su neįgiliojo ženklu patalpinimas svetainėje tikrai nedaro jos prieinama tokiems asmenims. VSS turi užtikrinti, kad tokia prieiga faktiškai veiktų (subklausimai d ir e).</p>	<p>Valstybei, užtikrinančiai savo įsipareigojimus, garantuoti lygias galimybes ir teises visiems asmenims. Asmenims su negalia, siekiantiems gauti paslaugas ir informaciją, susijusią su norima pradėti ar jau vykdoma veikla.</p>



Pavyzdys: Sodros internetinėje svetainėje, paspaudus atitinkamą ikoną, joje esanti informacija yra pritaikoma asmenų su negalia naršymui.

SUBKLAUSIMAS:

F) AR PATEIKIAMAS SVETAINĖS MEDIS?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
Informacijos prieinamumo, aiškumo.	Svetainės medis dar vadinamais HTML svetainės schema) paprastai daromas lengvai skaitomo formato ir struktūros ir yra naudojamas padėti vartotojams lengviau rasti jiems aktualią informaciją.	ŪS gali greičiau rasti jam aktualią informaciją. VSS tai pat gali efektyviai naudoti internetinę platformą, mažinamas kreipimūsi skaičius dėl papildomos informacijos.



Pradinis → Svetainės medis

Svetainės medis

Struktūra ir kontaktai

Vadovas

Po švenčių – skundai dėl nekokybiško maisto

Grafinės schemos

Atašė prie ES

Kontaktai žiniasklaidai

Konsultavimas

Komisijos ir darbo grupės

Valstybės tarnautojų tarnybinės

Paskatinimai ir apdovanojimai

Pavyzdys: Valstybinės maisto veterinarijos tarnybos puslapyje, greta pagrindinės informacijos, pateikiama HTML ikona, kurią paspaudus, vartotojas nukeliamas į skiltį, kur išskleidžiamas svetainės medis.

2. AR GALIMA GAUTI BENDRINĘ INFORMACIJĄ BE VARTOTOJĄ INDIVIDUALIZUOJANČIO PRISIJUNGIMO?

SUBKLAUSIMAS:

A) JEI YRA INDIVIDUALIZUOJANTIS PRISIJUNGIMAS, AR JIS SKIRTAS EFEKTYVESNIAM PROCESUI?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Skaidrumo, operatyvumo ir individualizuotos informacijos gavimo.</p>	<p>Bendroji informacijos prieinamumo taisyklė reiškia, kad informacija turi būti prieinama bendrai visiems suinteresuotiems asmenims. Kita vertus, tam tikrais atvejais, prisijungimas prie asmeninės informacijos, kuris užtikrina efektyvesnį procesą ir procesų tęstinumą. Taigi šiuo klausimu ir j papildančiu subklausimu yra tikrinama ar asmuo gali gauti bendrinę informaciją apie procesą neprisijungęs. O jei prašoma ŪS prisijungimo - ar tai daro procesą ir informacijos paiešką efektyvesniais.</p>	<p>ŪS prisijungęs gali matyti, išsaugoti informaciją ateities veiksmams atlikti, matyti jam asmeniškai aktualią informaciją. VSS mato konkretaus ŪS veiklos eigą, gali suteikti individualizuotas konsultacijas kai yra poreikis.</p>



Elektroniniai valdžios vartai

E-Government Gateway

Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalas

LT EN

 Prisijungti

Pavyzdys: Elektroninių valdžios vartų internetinėje svetainėje vartotojui pateikiamas jį identifikuojantis prisijungimas.

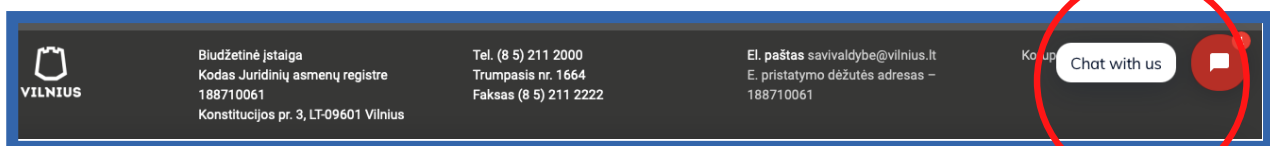



3. AR YRA ATSAKINGOS INSTITUCIJOS KONTAKTAI, KURIAIS GALIMA GAUTI KONSULTACIJĄ: TELEFONU, EL. PAŠTU ARBA UŽPILDŽIUS UŽKLAUSOS FORMĄ?

SUBKLAUSIMAS:

A) KOKIOMIS KALBOMIS GALIMA GAUTI KONSULTACIJĄ? (AA)

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Informacijos prieinamumo, konkretumo, paslaugų suteikimo operatyvumo.</p>	<p>Tikrinama, ar vienodos apimties informacija prieinama įvairiomis (telefonu, el. paštu (laisvos formos užklausa), užklauso formomis ir priemonėmis. VSS vertindamas procesą, turi įvardinti ar kreipiantis į jį dėl informacijos ŪS ją gaus ne tik lietuvių, bet ir kitomis užsienio kalbomis. Patartina šias kalbas įvardinti, pateikiant atvirą atsakymą (AA) į pirmąjį subklausimą.</p>	<p>ŪS informaciją gauna tiesiogiai, konsultacijos metu. Suteikiama galimybė gauti atsakymus į klausimus, kurie nėra aptarti DUK skiltyse. VSS gali tiesiogiai susipažinti su aktualia situacija, geriau įsigilinti į problemas, kai jos kyla ir rasti operatyviausius sprendimo būdus.</p>




 Biudžetinė įstaiga
 Kodas Juridinių asmenų registre
 188710061
 Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius

Tel. (8 5) 211 2000
 Trumpasis nr. 1664
 Faksas (8 5) 211 2222

El. paštas savivaldybe@vilnius.lt
 E. pristatymo dėžutės adresas –
 188710061

Ko up... **Chat with us**

Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybės tinklalapyje pateikiami bendrieji informacijos kontaktai, trumpasis kontaktinis telefonas ir galimybė tiesiogiai rašyti klausimus naudojantis "Chat with us" įskiepiu.

Paslaugos vykdytojas	██████████ tel. 219 7947
Paslaugos vadovas	██████████ tel. 211 2523

Turint konkrečių klausimų, pavyzdžiui, verslo licencijų, nuomos ir reklamos klausimais, šios savivaldybės tinklalapyje nurodomi konkretūs atsakingi asmenys ir jų kontaktai.

SUBKLAUSIMAS:

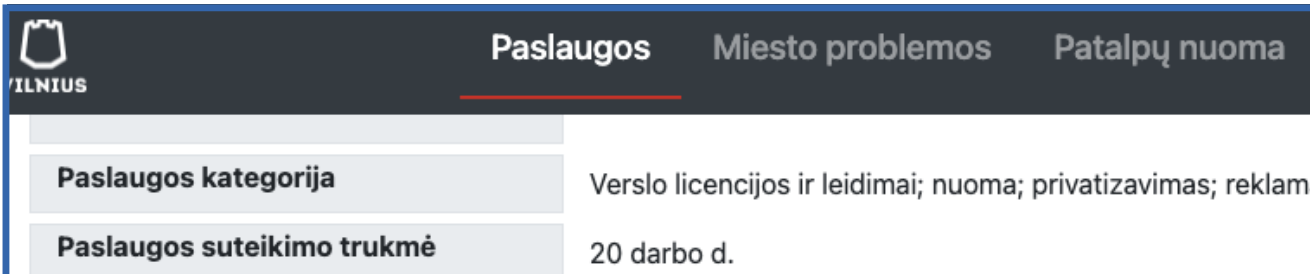
A) KIEK VIDUTINIŠKAI GAUNAMA UŽKLAUSŲ PER MĖNESĮ?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, aukštesnės teikiamų paslaugų kokybės</p>	<p>Užklausų kiekis viešojo sektoriaus subjektams identifikuoja paslaugos ir su ja susijusių tam tikrų klausimų aktualumą. Tai gali būti ženklas, rodantis reikalingumą papildyti pateiktą informaciją, ją detalizuoti ar kitaip keisti. Tai taip pat žymi poreikį pildyti DUK skiltį atitinkamais klausimais.</p> <p>Užklausų skaičiaus ir jų temų pokyčiai priklausomai nuo objektyvių aplinkybių, įvykių, etc., leidžia viešojo sektoriaus subjektui prioritetizuoti tam tikrą atitinkamais laikotarpiais, kuriais ji yra labiau aktuali ŪS, taip aktualią informaciją padarant lengviau pasiekiamą. Šis subklausimas žingsniuotėje žymimas (AA) - kaip minėta, atsakymas į jį neturi įtakos pagrindiniam klausimui (nr. 3), tačiau yra reikalingas VSS vidinių procesų reguliavimui.</p>	<p>Užtikrinamas VSS darbo krūvio balansas, žinant gaunamų užklausų kiekio pasikeitimus ir galint juos iš anksto valdyti, perskirstant darbo jėgą</p>



4. AR NURODOMI ATSAKYO Į UŽKLAUSĄ PATEIKIMO TERMINAI?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
Sistemiškumo, operatyvumo, skaidrumo.	Konkrečios paslaugos (užklausa) termino įvardijimas užtikrina ŪS teisėtus lūkesčius ir galimybę objektyviai planuoti ūkinės veiklos vykdymą, atliekamų veikslių eiliškumą. Visais atvejais, kai paslaugos suteikimas nedelsiant nėra įmanomas - VSS turi nurodyti per kiek laiko ŪS ši paslauga bus suteikta.	Taupomi ŪS laiko kaštai, lengvinamas ūkinės veiklos planavimas ir užtikrinami ŪS teisėti lūkesčiai ir sudaromos objektyvios galimybės prognozuoti tolimesnius procesus.



VILNIUS		Paslaugos	Miesto problemos	Patalpų nuoma
Paslaugos kategorija	Verslo licencijos ir leidimai; nuoma; privatizavimas; reklama			
Paslaugos suteikimo trukmė	20 darbo d.			



Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybė tinklalapyje nurodoma konkreti paslaugos suteikimo trukmė.

SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOS TRUKMĖS TERMINAS? (AA)

B) AR TERMINO LAIKOMASI PRAKTIKOJE?

C) AR SULAUKIAMA SKUNDŲ DĖL TERMINŲ LAIKYMOŠI, JŲ TRUKMĖS.

D) KOKS VIDUTINIS ATSAKOMO LAIKAS PRAKTIKOJE? (AA)

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, skaidrumo, proceso prognozuojamumo.</p>	<p>Kiekvienu konkrečiu atveju, kai kreipiamasi į VSS dėl tam tikros paslaugos ir jos suteikimas negali būti atliekamas nedelsiant - ŪS turi būti gaut informaciją kada paslauga bus suteikta. Subklausimas (B) yra nukreiptas į VSS vidines darbo taisykles, jis objektyviai ir sąžiningai turi įvertinti ar oficialiai nurodomas terminas atitinka praktiką. Pateikti objektyvų vertinimą padeda subklausimas (c), kuris akivaizdžiai indikuoja, jog esant pasikartojantiems ŪS nusiskundimams dėl laiku negaunamų paslaugų, yra procesą trikdančių kliūčių.</p> <p>Atsakant į subklausimą (d) reikia vertinti ar VSS gali greičiau suteikti paslaugą, ar vis dėlto, daugeliu atvejų konkrečios paslaugos teikimas užtrunka ilgiau nei oficialiai nurodoma. Atitinkamai rekomenduojama koreguoti oficialius terminus ir neklaidinti ŪS.</p> <p>Subklausimas suteikimo terminas. Nežinant vidurkio, įrašyti preliminarų skaičių (dienų, savaitių arba mėn.).</p>	<p>Patiems viešojo sektoriaus subjektams yra svarbūs nustatyti terminai – ar jie yra bendrieji pagal įstatymą, ar ilgesni/trumpesni. Su tuo koreliuoja darbuotojų krūvių apimtys ir galimybės, kaip greitai galima suteikti konkrečią paslaugą. Dėl to svarbu identifikuoti vidutinį laiką praktikoje. Ar šis laikas atitinka oficialiai nustatytus terminus, yra trumpesnis ar vėluoja.</p>

5. AR YRA *DUK* SKILTIS, Į KURIAŲ NUKREIPIAMAS VARTOTOJAS IR KURIOJE GALIMA RASTI NAUJAUSIĄ INFORMACIJĄ?

Ko siekiama?

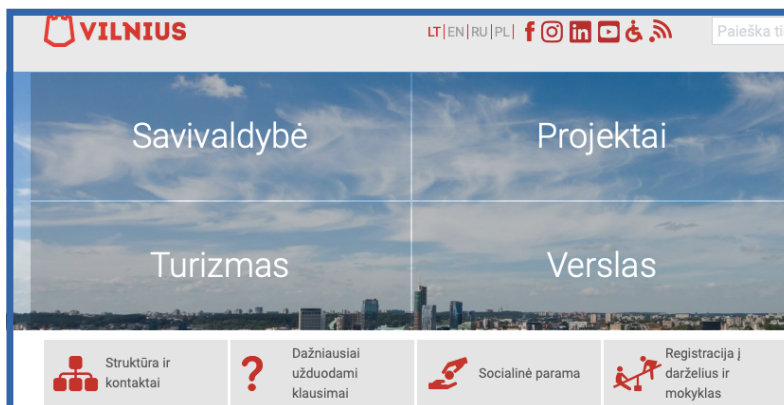
Operatyvumo, kaštų balanso, informacijos sklaidos, informacijos koncentruotumo.

Paaiškinimas?

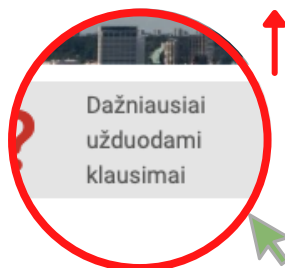
DUK skiltis atlieka svarbią informacinę funkciją. Joje siektina pateikti kuo aiškesnius ir išsamesnius atsakymus į dažnai kylančius ir užduodamus klausimus. Ši skiltis privalo būti reguliariai atnaujinama ir tikrinama.

Naudos?

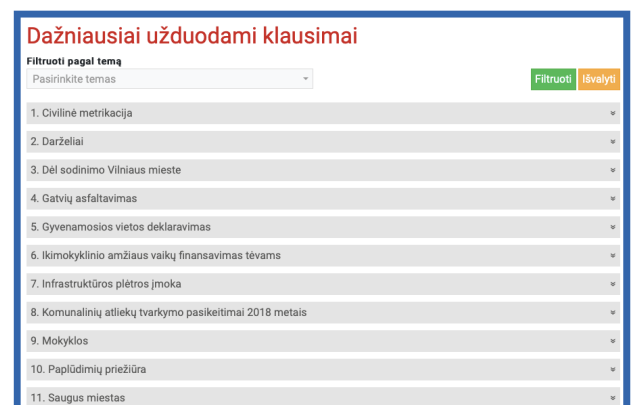
Padedą užtikrinti, kad išnaudotos visos galimos priemonės maksimaliai sumažinti VSS darbo krūvį ir laiko kaštus. ŪS sudaroma galimybė gauti atsakymą į rūpimą klausimą.



Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybės tinklalapyje, Dažniausiai užduodamų klausimų skiltyje, rūpimi klausimai suskirstyti pagal temas, jas galima filtruoti panaudojant raktinius žodžius.



Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybės tinklalapyje, tituliame puslapyje aiškiai matoma skiltis "Dažniausiai užduodami klausimai"



SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOMIS UŽSIENIO KALBOMIS PRIEINAMA *DUK* SKILTIS? (AA)

B) AR *DUK* SKILTYJE PATEIKTA INFORMACIJA SUTAMPA VISOMIS SVETAINĖJE PATEIKTOMIS KALBOMIS?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, kaštų balanso, informacijos sklaidos.</p>	<p>Kaip ir visas tinklapis, pritaikytas užsienio vartotojui (pateikiant informaciją ir kitomis nei tik lietuvių kalba, bet pvz., anglų, rusų, vokiečių k.), taip ir <i>DUK</i> skiltis garantuoja informacijos prieinamumą ir didesnę jos sklaidą, užsienio piliečiams ar tiesiog lietuvių kalbos nemokantiems asmenims. Atsakant į subklausimą (a) VSS raginamas atviro atsakymo forma įvardinti kokiomis kalbomis prieinama informacija apie jo teikiamas paslaugas. Kita vertus, VSS turi užtikrinti, kad visomis, svetainėje esančiomis kalbomis pateikta informacija sutaptų, nes tik tokiu atveju užtikrinamas kokybiškas informacijos prieinamumas (subklausimas b.).</p>	<p>Valstybei, VSS užsienio investuotojams. Taupomi tiek VSS tiek ir ŪS laiko kaštus kuomet siekiant gauti informaciją, nėra būtina kreiptis su užklausomis arba papildomai naudotis vertimo paslaugomis.</p>

6. AR INFORMACIJA KONCENTRUOTA (PATEIKIAMA VIENAME ŠALTINYJE)?

SUBKLAUSIMAI:

A) AR ĮVARDIJAMI VISI AKTUALŪS IR REIKALINGI DOKUMENTAI?

B) AR NURODOMA Į KURIAS INSTITUCIJAS KREIPTIS DĖL REIKALINGŲ DOKUMENTŲ GAVIMO/PATEIKIMO?

C) AR NURODOMI DOKUMENTŲ PATEIKIMO TERMINAI?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Koncentruotumo, operatyvumo, kaštų mažinimo.</p>	<p>Pabrėžtina, kad ŪS, vykdamas ūkinę veiklą turi atlikti didelį kiekį, skirtingų veiksmų, dalyvauti daugybėje procesų. Dėl šios priežasties, VSS, siekdamas operatyvių procesų, turi užtikrinti, jog ŪS gali rasti koncentruotą ir vienoje vietoje pateikiamą informaciją.</p> <p>Kai procesai vykdomi siekiant gauti tam tikrą paslaugą, pvz., leidimą, ŪS turi teikti informaciją ar dokumentus. Dėl šios priežasties, jam turi būti pateikiama koncentruota ir aiški informacija apie tai, įvardijant kiek, kokių dokumentų ir kokioms institucijoms jis turi teikti ar juos kokių VSS juos gauti (subklausimai a. ir b.).</p> <p>Tais atvejais, kai procesuose svarbus veiksmų eiliškumas, aktualu nurodyti paslaugos suteikimo terminus (subklausimas c.).</p> <p>Šis klausimas glaudžiai susijęs su 7., jiems abiemis tinkamas tas pats vizualus pavyzdys, kuris pateiktas 7. klausimo apačioje.</p>	<p>Galimybė rasti visą reikalingą informaciją viename šaltinyje ŪS užtikrina, jog nebus praleisti jokie esminiai elementai ar padarytos kritinės klaidos siekiant atitinkamo rezultato. Tai taip pat taupo ŪS laiko kaštus.</p> <p>Mažinama VSS pateikiamų užklausų skaičius.</p>

7. AR REIKALINGŲ ATLIKTI VEIKSMŲ / TEIKTINŲ DOKUMENTŲ SĄRAŠAS YRA BAIGTINIS?

SUBKLAUSIMAI:

A)AR ĮVARDIJAMAS AKTUALIŲ DOKUMENTŲ KIEKIS? B)AR PATEIKTAS SĄRAŠAS YRA BAIGTINIS?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
Objektyvumo, konkretumo, racionalumo, teisėtų lūkesčių patenkinimo.	Svarbu, jog kiekviename šaltinyje būtų nurodytas baigtinis reikalavimų sąrašas ir baigtinis sąrašas dokumentų, kuriuos ūkio subjektas turi gauti/pateikti. Pateikiamas sąrašas turi būti konkretus ir baigtinis (subklausimai a ir b). Šis klausimas glaudžiai susijęs su 6., jiems abiem tinkamas tas pats vizualus pavyzdys (pateikiamas žemiau).	ŪS atžvilgiu užtikrinamas vertinimo kriterijų objektyvumas, užtikrinamas procesų stabilumas ir konkretumas. VSS atžvilgiu išvengiama kritikos ir skundų dėl objektyvumo trūkumo, šališkumo vertinime.

VILNIUS
Paslaugos Miesto problemos Patalpų nuoma
Pagalba Privatumas Prisijungti

Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybės tinklalapyje, vartotojui, siekiančiam gauti licenciją ar leidimą pateikiama detali informacija apie visus reikiamus teikti dokumentus. Įvardijamas jų kiekis ir pavadinimai

Pateikiami šie dokumentai:

1. paraiška gauti leidimą, kurioje nurodoma: pareiškėjo (juridinio asmens) pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinė; pareiškėjo (fizinio asmens) vardas, pavardė, asmens kodas (jeigu pagal užsienio valstybės teisės aktus fiziniam asmeniui nesuteikiamas asmens kodas, nurodoma tik gimimo data); adresas korespondencijai, telefono ryšio numeris, elektroninio pašto adresas (jeigu pareiškėjas jį turi); išorinės reklamos plotas, išorinės reklamos įrengimo adresas, vieta, reklamos skleidimo laikotarpis; informacija apie Savivaldybės institucijos išduotą statybą leidžiantį dokumentą, jei reklaminiams įrenginiui, ant kurio numatoma skleisti reklamą, statyti ar įrengti, yra privalomas šis dokumentas; informacija, ar pareiškėjas yra žemės, statinių, įrenginių ar kitų objektų, ant kurių įrengiama reklama, savininkas; kokiu būdu (tiesiogiai, per atstumą ar per kontaktinį centrą) pareiškėjas norėtų gauti leidimą išduodančios institucijos pranešimus; turimo leidimo išdavimo data ir numeris (kai baigiasi turimo leidimo galiojimo terminas ir pareiškėjas nori gauti naują leidimą);
2. dokumentus, patvirtinančius žemės, statinių ar kitų objektų, ant kurių įrengiama reklama, nuosavybės teise ar kitais teisėtais pagrindais valdančio asmens (toliau – savininkas) sutikimą, išskyrus atvejus, kai pareiškėjas pats yra žemės, statinių, įrenginių ar kitų objektų, ant kurių įrengiama reklama, savininkas arba kai žemė, statiniai, įrenginiai ar kiti objektai, ant kurių įrengiama reklama, priklauso Savivaldybei nuosavybės teise ar yra valdomi patikėjimo teise. Kai reklama įrengiama ant daugiabučių ir gyvenamųjų namų butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios dalinės nuosavybės teise valdomų bendrojo naudojimo objektų, pateikiami Reklamos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 4 punkte nurodytus reikalavimus atitinkantys šių namų butų ir kitų patalpų savininkų sprendimai dėl sutikimo įrengti išorinę reklamą (Teisės akty nustatyta tvarka įformintų savininkų balsavimo balsų skaičiavimo komisijos pasirašytų protokolų kopijos);
3. reklamos įrengimo projektą, išskyrus atvejus, kai planuojama įrengti reklamą pagal Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintus planuojamo turinio reklamos įrengimo projektus. Projektą sudaro:
 - 3.1. aiškinamasis raštas;
 - 3.2. reklaminių įrenginių suprojektuota vieta topografiniame plane, įrenginio matmenys nuo požeminių tinklų iki gretimųjų bei sklypų ribų, kai reklaminiams įrenginiams įrengiamas žemės sklypas;
 - 3.3. reklamos įrengimo vietą apibūdinantis duomenys (situacijos schema, viso objekto, ant kurio planuojama įrengti reklamą, esamos padėties spalvota nuotrauka ar projektas (kai objektas nepastatytas ar neįrengtas);
 - 3.4. reklamos spalvinis ir grafinis vaizdas;
 - 3.5. laikiklių ir tvirtinimo mazgų brėžiniai, jei reklama tvirtinama laikikliais;
4. jei reklama įrengiama ant stulpų, lynų ar kitokių konstrukcijų, esančių virš gatvių, – šiuos objektus eksploatuojančių subjektų rašytinį sutikimą.

8. AR ATNAUJINANT INFORMACIJĄ, PRANEŠAMA APIE AKTUALIUS PASIKEITIMUS BEI PROCESINIUS ATNAUJINIMUS TINKLAPYJE AR KT. PRIEMONĖMIS?

Ko siekiama?

Informacijos sklaidos, kaštų taupymo, skaidrumo.

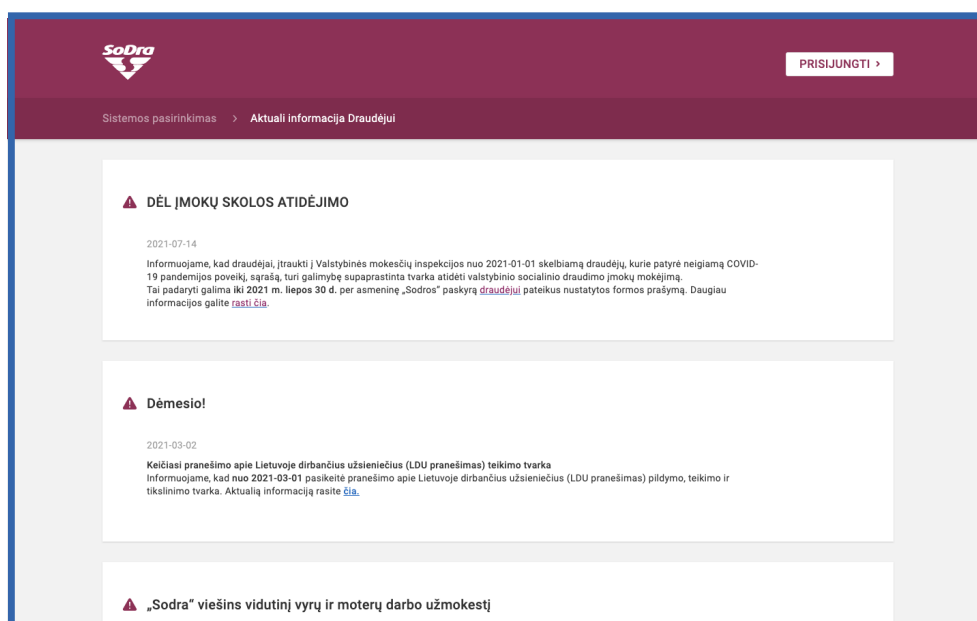
Paaiškinimas?

Bendraja prasme, VSS turi siekti jog informacijos, jos pateikimo formos ir būdai išliktų stabilūs. Kita vertus realaus gyvenimo dinamika ir reguliavimo pasikeitimai yra neišvengiami. Visais atvejais, kai atliekami informacijos ar jos pateikimo atnaujinimai, apie ta ŪS turi būti informuojamas.

Naudos?

ŪS gali susipažinti su pakeitimais prieš atlikdamas reikalingus veiksmus. Tai padeda geriau pasiruošti, suplanuoti reikalingą laiką/ gauti reikiamą informaciją. Užtikrinama, kad tiek VSS tiek ir ŪS procesinius veiksmus atlieka vadovaudamiesi naujausia informacija/reguliavimu.

Pavyzdys: Sodros tinklalapyje pateikiama naujausia, varotojui aktuali informacija

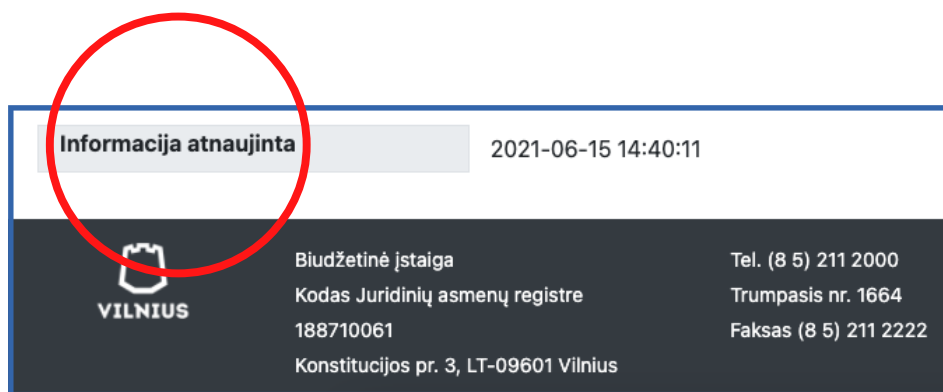
The screenshot shows the Sodra website interface. At the top, there is a navigation bar with the Sodra logo and a 'PRISIJUNGTI' button. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Sistemos pasirinkimas > Aktuali informacija Draudėjui'. The main content area displays three news articles, each with a red triangle icon and a title:

- DĒL ĮMOKŲ SKOLOŠ ATIDĒJIMO** (2021-07-14): Informuojame, kad draudėjai, įtraukti į Valstybinės mokesčių inspekcijos nuo 2021-01-01 skelbiamą draudėjų, kurie patyrė neigiamą COVID-19 pandemijos poveikį, sąrašą, turi galimybę supaprastinta tvarka atidėti valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėjimą. Tai padaryti galima iki 2021 m. liepos 30 d. per asmeninę „Sodros“ paskyrą [draudėjui](#) pateikus nustatytos formos prašymą. Daugiau informacijos galite [rasti čia](#).
- Dėmesio!** (2021-03-02): Keičiasi pranešimo apie Lietuvoje dirbančius užsieniečius (LDU pranešimas) teikimo tvarka. Informuojame, kad nuo 2021-03-01 pasikeitė pranešimo apie Lietuvoje dirbančius užsieniečius (LDU pranešimas) pildymo, teikimo ir tikslinimo tvarka. Aktualią informaciją rasite [čia](#).
- „Sodra“ viešins vidutinį vyrų ir moterų darbo užmokestį**

SUBKLAUSIMAI:

A) AR NURODOMA PASKUTINIO ATNAUJINIMO DATA?
B) KAIP DAŽNAI INFORMACIJA YRA PERŽIŪRIMA IR AKTUALIZUOJAMA?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Kokybės didinimo, objektyvumo.</p>	<p>VSS turi pro-aktyviai sekti kokiais laiko intervalais yra peržiūrima ir atnaujinama jo pateikiama informacija. Į subklausimą (b) VSS atsako atviru atsakymu, objektyviai įvertinęs ar jo darbo taisyklėse yra numatyta informacijos peržiūrėjimo tvarka ar tiesiog remdamasis praktika įvertina kaip dažnai tai atliekama. Subklausimas (a) įpareigoja VSS viešai skelbti paskutinio atnaujinimo datą. Tokiu būdu užtikrinamas teikiamos informacijos aktualumas ir VSS patikimumas.</p>	<p>ŪS, kurie gali būti užtikrinti, jog gauna atnaujintą informaciją. VSS užtikrina apsauga nuo skundų ir pretenzijų dėl aktualios informacijos nesuteikimo viešai. Pats VSS įsivertina informacijos atnaujinimo dažnį ir tai suteikia galimybę koreguoti vidines darbo taisykles.</p>



Informacija atnaujinta 2021-06-15 14:40:11

VILNIUS

Biudžetinė įstaiga
Kodas Juridinių asmenų registre
188710061
Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius

Tel. (8 5) 211 2000
Trumpasis nr. 1664
Faksas (8 5) 211 2222

Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybės tinklalapyje, prie suteiktamos informacijos pateikiama ir jos paskutinio atnaujinimo data.



9. AR ŪS TURI GALIMYBĘ PRENUMERUOTI INFORMACIJĄ APIE ATNAUJINIMUS?

SUBKLAUSIMAS:

A) KIEK ŪS ŠIUO METU NAUDOJASI TOKIA GALIMYBE (JEI JI YRA)? (AA)

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, informacijos sklaidos, skaidrumo.</p>	<p>Galimybė gauti informaciją, patiems ŪS jos pro-aktyviai neieškant, užtikrina, jog ŪS visuomet tinkamai ir laiku atliks reikalingus su jų vykdoma veikla susijusius veiksmus, galės pasinaudoti lengvatomis ar gaus kitą aktualiausią informaciją.</p> <p>Galimybė „prenumeruoti naujienas“ turi būti suprantama lanksčiai ir diegiama tais atvejais, kai vadovaujantis praktika aišku, jog automatiškai pranešimus siunčiant ŪS, informacijos sklaida vyksta efektyviau.</p> <p>Subklausime (a) VSS pats objektyviai ir atviru atsakymu (AA) įvardija kiek ŪS naudojami šia prieiga (jei ji apskritai yra). Remiantis atsakymu galima spręsti apie šios funkcijos reikalingumą.</p> <p>Papildomai: esant poreikiui, šį klausimą galima suprasti plačiau, pavyzdžiui, jog kalbama apie informaciją, susijusią ne tik su naujausiais pakeitimais, tačiau apskritai, aktulią informacija toje ūkinėje veikloje veikiančiam subjektui.</p>	<p>Taupomi tiek ŪS tiek ir VSS laiko kaštai, išvengiama pasikartojančio atnaujinamos informacijos tikrinimo ir atsakymų į užklausas teikimo.</p>

10. AR YRA GALIMYBĖ VERTINTI VSS TEIKIAMAS PASLAUGAS, PALIEKANT KOMENTARĄ AR TEIKIANT PASIŪLYMĄ?

Ko siekiama?

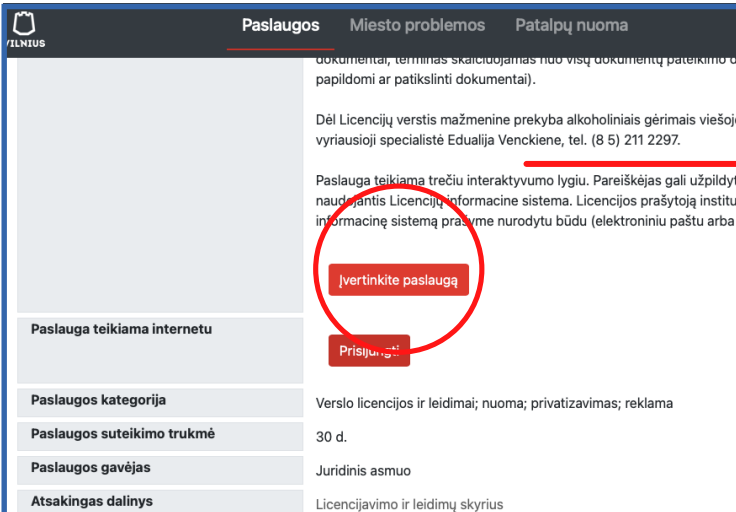
Bendradarbiavimo, teikiamų paslaugų kokybės didinimo, objektyvumo, didesnio šalių tarpusavio pasitikėjimo.

Paaiškinimas?

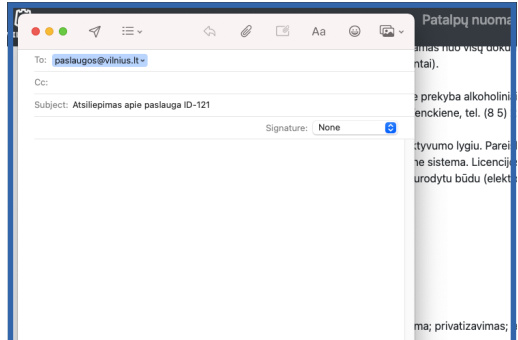
VSS paslaugų įvertinimas leidžia jam pačiam identifikuoti silpnąsias ir stipriąsias paslaugų suteikimo puses, gerinti jų kokybę. Taip pat, identifikuoti probleminius aspektus, kuriuose ŪS susiduria su kliūtimis ir optimaliai jas pašalinti. VSS raginamas suteikti ŪS galimybę palikti atsiliepimus, nes pastarieji yra ypatingai suinteresuoti teikiamų paslaugų efektyvumu ir kokybe, taigi tik atsižvelgiant į praktikoje kylančias kliūtis gali būti pasiektas geriausias rezultatas.

Naudos?

VSS, kuriam suteikiamos gairės, kur yra probleminiai aspektai. Gerėja paslaugų kokybė, kurios teikiamos ŪS. ŪS turi galimybę dalyvauti paslaugų teikimo procese ir įvardinti praktikoje kylančias problemas.



The screenshot shows a web page for 'Paslaugos' (Services) on the Vilnius City website. A red circle highlights a button labeled 'vertinkite paslaugą' (Evaluate service). Below it is a 'Prisijungti' (Log in) button. The page content includes information about a service for alcohol licenses, provided by E. Venckienė.



The screenshot shows an email interface. The email is from 'paslaugos@vilnius.lt' with the subject 'Atsiliepiamas apie paslauga ID-121'. The email body is partially visible, showing the same text as the website screenshot.



Pavyzdys: Vilniaus miesto savivaldybės tinklalapyje, prie suteiktamos informacijos yra pateikiama galimybė įvertinti paslaugą. Paspaudęs „įvertinkite paslaugą“ vartotojui atveriamas elektroninio laiško langelis, kur jis gali pateikti savo vertinimą, nusiskundimus ir siūlymus.

SUBKLAUSIMAI:

- A) KAS TURI PRIEIGĄ PRIE ŪS PALIKTŲ ATSILIEPIMŲ (AA)?
 B) KAS DAROMA, KAD Į JUOS BŪTŲ ATSIŽVELGTA?
 C) AR ŪS SUTEIKIAMAS GRĮŽTAMASIS RYŠYS DĖL JO PATEIKTO ATSILIEPIMO / NUSISKUNDIMO / PASIŪLYMO?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Bendradarbiavimo, objektyvumo, kokybės didinimo, skaidrumo, atsakomybės, aiškaus darbo funkcijų padalijimo.</p>	<p>Subklausime (a) atviru atsakymu prašoma įvardinti, kas turi prieigą prie ŪS paliktų vertinimų ir atsiliepimų. Toks konkretus asmens ar skyriaus įvardijimas leidžia pačiam VSS pamatyti ar apskritai vidinėse darbo taisyklėse yra numatyta tokia tvarka ir ar ji veikia praktikoje. Jei tokia tvarka numatyta, prašoma atviru atsakymu (AA) ir trumpai apibūdinti, kokių veiksmų imamasi gavus ŪS atsiliepimą/vertinimą (subklausimas b). Abu šie subklausimai reikalauja atviro atsakymo (AA), taigi neturi lemiamos įtakos pagrindiniam klausimui, tačiau padeda VSS aiškiai įvardyti konkrečius procesus ir, tikėtina, pamatyti koreguotinus aspektus. Subklausime (c) kviečiama pasirinkti konkretų atsakymą, įvertinus ar visais atvejais ŪS gauna grįžtamąjį ryšį dėl jo palikto atsiliepimo/vertinimo. Taip pat svarbu ar ŪS informuojamas apie tai, kokių bus ir (ar) buvo imtasi veiksmų dėl jo komentare pateiktų faktų/pastabų? Jei nėra galimybės informuoti ŪS apie tolimesnius veiksmus, ar jam pateikiamas atsakymo į jo atsiliepimą terminas?</p>	<p>ŪS ir VSS, kadangi yra skatinamas abipusis pasitikėjimas, pagarba, bendradarbiavimas</p>

SUBKLAUSIMAI:

D) AR VSS TURI GALIMYBĘ IR (AR) PLATFORMĄ KUR PATS GALI PRANEŠTI APIE PROCESINES PROBLEMAS / KLIŪTIS?

E) AR VSS GALI PRANEŠTI APIE PROBLEMĄ / KLIŪTĮ ANONIMINIU BŪDU?

F) AR PALIKTAS ATŠILIEPIMAS YRA PERADRESUOJAMAS TAM VSS, KURIO ATŽVILGIU YRA PATEIKTAS (TAIS ATVEJ AIS, KAI ĮVARDIJAMAS KONKRETUS ASMUO AR SKYRIUS)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Objektyvumo, kokybės didinimo, duomenų apsaugos.</p>	<p>Tikrinama, ar VSS paslaugų kokybė gali būti vertinama ir koreguojama pačių VSS darbuotojų, jei jie pastebi konkrečias problemas, kliūtis ar tobulintinas sritis. Visais atvejais VSS turi būti užtikrinta galimybė ir suteikiama platforma ar kitokios formos galimybė pranešti apie pastebėtas procesines kliūtis (subklausimas d). Papildomai, siekiant skatinti VSS (darbuotojus) aktyviai naudotis šia galimybe, turi būti suteikiamas galimybė apie procesines kliūtis pranešti anoniminiu būdu (subklausimas e). Galiausiai, siekiant greito procesų tobulinimo, reikalinga įgyvendinti sistemą, kurioje palikti atsiliepimai ir/ar komentarai nukeliautų iki galutinio adresato t.y. asmens ar skyriaus, kuriam jie yra skirti. Ir, viena vertus, VSS turi galimybę pateikti savo poziciją, paaiškinimą, o kita vertus, apskritai žino apie komentarą ir gali padaryti tam tikrus savo veiksmų pakeitimus. Svarbu tikslingai nukreipti atsiliepimus ir komentarus, kad būtų pasiekiamas adresatas ir užtikrinamas tobulėjimas.(subklausimas f).</p>	<p>VSS gerėja mikro-klimatas, auga darbuotojų profesinė motyvacija. ŪS atžvilgiu gerėja paslaugų kokybė.</p>

11. AR GALIMA PALIKTI VIEŠĄ VERTINIMĄ IR (AR) KOMENTARĄ?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Informuotumo, kokybės didinimo.</p>	<p>Viešas komentaras, kuris matomas visiems vartotojams arba tinklapio lankytojams, leidžia susidaryti nuomonę ir kitiems subjektams apie VSS teikiamas paslaugas, jų kokybę, terminus, etc. Taip pat skatina aktyviai dalyvauti procese pateikiant papildomus pastebėjimus ir atsiliepimus, jei yra poreikis. Tikrinama ar VSS yra atviras pokyčiams ir suteikia galimybę viešai pasisakyti apie jo vykdomas funkcijas. Šis klausimas itin glaudžiai susijęs su 10 klausimu, ir jiems aktualūs tie patys subklausimai.</p>	<p>ŪS atžvilgiu suteikia platesnę informaciją apie tai, ko galima tikėtis, skatina palikti komentarus dėl probleminių aspektų ir taip siekti geresnės paslaugų kokybės. VSS atžvilgiu motyvuoja stengtis, siekiant teigiamų įvertinimų.</p>



12. AR PRAŠANT IŠ ŪS INFORMACIJOS/DOKUMENTŲ, JAM SUTEIKIAMOS NUORODOS/PRIEMONĖS VEIKSMŲ ATLIKIMUI: KAIP ATLIKTI? KUR ATLIKTI? PER KIEK LAIKO ATLIKTI?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Kaštų mažinimo, operatyvumo, aiškumo, informacijos koncentruotumo.</p>	<p>Nurodant ŪS, jog jis turi atlikti tam tikrus papildomus veiksmus – gauti dokumentus, pažymas, parašus, etc., reikalinga suteikti nuorodas ir platesnę informaciją, kur jam kreiptis, per kiek laiko galima tikėtis rezultato arba kokiais būdais. Taigi šiuo klausimu tikrinama, ar ŪS, siekdamas atlikti tam tikrą veiksmą, gauna išsamią informaciją apie jo atlikimą.</p>	<p>VSS, kadangi užtikrinamas veiklos operatyvumas – nėra gaunama pakartotinių užklausų, vienu metu pateikiami visi dokumentai, tinkama forma ir laiku, nėra daugkartinio grąžinimo taisymui. ŪS atžvilgiu taupomi jo laiko ir finansiniai kaštai.</p>

Pavyzdys iš praktikos:

Siekiant įsirengti iškabą ant gyvenamojo namo pastato, kuriame įsikūrusi maitinimo įstaiga, reikalingas namo gyventojų (būtų savininkų) sutikimas (parašai dėl sutikimo įrengti iškabą ant pastato). Šiuos parašus turi gauti ir perduoti savivaldybei, kuri išduoda leidimą, pats ūkio subjektas. Jam nėra suteikiamos jokios priemonės ar informacija, kaip kreiptis į namo bendrasavininkius, kokiais kontaktais, per kokius kitus subjektus (pvz., namo administratorių, etc.).

13. AR VSS TURI GALIMYBĘ PRO-AKTYVIAI KREIPTIS Į KITĄ INSTITUCIJĄ/ĮSTAIGĄ DĖL REIKALINGOS INFORMACIJOS?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Kaštų mažinimo, operatyvumo, tarpinstitucinio bendradarbiavimo.</p>	<p>Šis klausimas yra skirtas tik patiems VSS įsivertinti savo turimus resursus ir prieigas, kuriomis jie turi galimybę pasinaudoti ir ar pasinaudoja. Klausimu siekiama paskatinti veikti proaktyviai ir taupyti laiko bei energijos resursus. Viešųjų konsultacijų metu pastebėta, jog atskirais atvejais kreipimasis į ŪS su prašymu patikslinti informacija, kuri prieinama pačiam VSS subjektui gali užtrukti ilgiau nei, kad šios informacijos pasiekimas pro-aktyviai, pasinaudojant turimomis prieigomis. Šiuo atveju yra prailginamas ne tik paslaugos gavimo laikotarpis, bet taip pat pats VSS subjektas sugaišta daugiau laiko kreipdamasis į ŪS, nei kad jam reikėtų laiko ir kt. resursų pačiam šią informaciją gauti. Trečia, tokiu būdu siekiama paskatinti vieno langelio principo veikimą. Bei kuo mažiau afišuoti išoriniams subjektams (šiuo atveju ūkio subjektams) savo vidinius procesus.</p>	<p>Subalansuojam i ŪS laiko kaštai bei VSS darbuotojams tenkantis darbo krūvis.</p>

Pavyzdys:

Esant poreikiui gauti atitinkamą pažymą iš registrų centro apie juridinio asmens registraciją, pats VSS gali gauti šią informaciją be papildomo kreipimosi į ŪS, prašant jo gauti šią pažymą. Laikas, kurį užima pasikreipimas į ŪS su prašymu, trunka tiek pat arba ilgiau nei paties suinteresuoto VSS pasikreipimas. Atskirais atvejais turimos tiesioginės prieigos prie duomenų bazių.

14. AR VSS NAUDOJASI ŠIA INFORMACIJOS PRIEIGA?

SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOMIS PRIEIGOS PRIEMONĖMIS NAUDOJASI VSS?
(AA)

B) KOKIE TERMINAI KREIPIANTIS Į KITĄ VSS KAI YRA POREIKIS? (AA)

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Kaštų mažinimo, operatyvumo, tarpinstitucinio bendradarbiavimo, aukštesnės teikiamų paslaugų kokybės.</p>	<p>VSS turėdamas galimybę pats (pro-aktyviai) gauti informaciją, turėtų ja naudotis. Šiuo atveju svarbu identifikuoti skirtumą tarp pasikreipimo pačiam ir kada tai prašoma padaryti ŪS: ar paslaugos gavimo terminai abejais atvejais yra vienodi, kuriuo atveju laiko kaštai yra mažesni, kada didesnė tikimybė gauti kokybišką informaciją? Šie kriterijais leidžia nuspręsti, kuris variantas (kreiptis pačiam VSS į kitą VSS ar duomenų bazę, etc., ar prašyti tai padaryti ŪS) yra racialesnis/efektyvesnis. Subklausimai a ir b yra atviri, taigi VSS kviečiamas atviro atsakymo forma įvardinti kokiomis priegos priemonėmis naudojasi VSS (jei tokios apskritai yra) ir jei naudojasi - kokie tarpinstituciniai, apsikeitimo informacija terminai?</p>	<p>Subalansuojami ŪS laiko kaštai bei VSS darbuotojams tenkantis darbo krūvis. Vieno langelio principo veikimo įgalinimas.</p>

KAI INFORMACIJĄ VIEŠOJO SEKTORIAUS SUBJEKTUI TEIKIA ŪKIO SUBJEKTAS



Ūkio subjektas (ŪS), siekdamas informacijos, leidimų ar licencijų gavimo, kitais atvejais jų atnaujinimo - teikia tam tikrą informaciją viešojo sektoriaus subjektui (VSS), jog pastarasis galėtų suteikti atitinkamas paslaugas, kaip pvz., licencijos atnaujinimas.

Šiame bloke pateikiami ūkio subjekto kelionės etapų klausimai, kurie turi suteikti informacijos apie procesų kokybę, kai ŪS teikia informaciją, su tikslu, jog jam būtų suteikta atitinkama paslauga / vykdo savo, kaip ūkinę veiklą vykdančio subjekto, įsipareigojimus, kylančius iš įstatymų ir kt. teisės aktų.

ŪS



VSS

15. AR YRA GALIMYBĖ DOKUMENTUS PILDYTI/TEIKTI EL. BŪDU?

SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOMIS KALBOMIS GALIMA PILDYTI/TEIKTI DOKUMENTUS? (AA)

B) AR NURODOMA, KOKIUS DOKUMENTUS REIKIA TEIKTI?

C) AR NURODOMA, KOKIOMS INSTITUCIJOMS/ĮSTAIGOMS REIKIA TEIKTI DOKUMENTUS?

D) AR NURODOMI PATEIKIMO TERMINAI (JEI TAI AKTUALU)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, skaidrumo, aukštesnės paslaugų kokybės, procesų skaitmenizavimo .</p>	<p>Tikinama ar ŪS turi galimybę dokumentus ir/ar informaciją pateikti elektroniniu būdu. Siekiant užtikrinti investicijų pritraukimą - VSS turi siekti kaip įmanoma daugiau informacijos pateikti ne tik lietuvių, bet ir aktualiomis užsienio kalbomis. Neišimti ir informacijos pateikimo elektroninėmis formomis (atviras subklausimas a). Pabrėžtina, kad galimybė pateikti dokumentus ir /ar reikalingą informaciją elektroniniu būdu yra neatsiejama nuo paaiškinimo kokius dokumentus ir/ar informaciją pateikti bei kokioms konkrečioms institucijoms jie turi būti pateikiami. Jei yra aktualus minėtos informacijos pateikimo terminas – tai taip pat turi būti nurodoma, įvardinant konkrečius terminus (subklausimai b,c ir d). Ūkio subjektui taip pat itin aktualūs sprendimų, dėl jo pateiktos informacijos priėmimo terminai. Tad tam, būtų pateisinami ŪS teisėti lūkesčiai ir užtikrinama galimybė objektyviai planuoti savo veiklą, nurodant jau minėtą informaciją, turi būti įvardijama ir per kiek laiko ŪS gaus sprendimą dėl jo pateiktos informacijos/užklauso.</p>	<p>Optimizuojami ŪS ir VSS laiko ir finansiniai kaštai. VSS sudaroma galimybė palengvinti darbo krūvį, užtikrinant informacijos pateikimo galimybę internetu. skaitmeninimas procesas atveria didžiules procesų efektyvinimo galimybes.</p>

16. AR PATEIKIAMOS STANDARTIZUOTOS UŽKLAUSŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMO FORMOS (ŠABLONAI)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Objektyvumo, informacijos pateikimo kokybės, procesų skaitmenizavimo.</p>	<p>Tikrinama ar ŪS yra prienami informacijos pateikimo šablonai, anketų, konkrečių klausimų pateikimo ar kitais būdais. Šis tikrinimo procesas apima ir tikrinimą kiek, standartizuotų formų yra prieinama ŪS, siekiant pasiekti norimą tikslą, pvz, gauti leidimą.</p>	<p>Operatyviai vyksta procesas, nes ŪS vietoje mato visą, reikalingą pateikti informaciją, nes jam pateikiami klausimai su atsakymų laukeliais. Išvengiama situacijų, kuomet prašymas ar paraiška yra atmetami dėl informacijos trūkumo. VSS lengva vertinti pateiktą informaciją, nes informacija pateikiama konkrečiuose laukeliuose, anketos formos yra aiški ir pažįstama, tad paraiškų ir prašymų tikrinimas vyksta operatyviau. Sukuriama galimybė kai kuriuos procesus skaitmenini ir taip sumažinti darbo krūvį.</p>

Komerčinėms erdvėms

Pasirinkite, kokia jūsų veiklos sritis:

<input type="checkbox"/> Restoranas, kavinė baras	<input type="checkbox"/> Naktinis klubas, kazino
<input type="checkbox"/> Viešbutis, motelis, poilsio	<input type="checkbox"/> Parduotuvė, prekybos centras
<input type="checkbox"/> Grožio salonas	<input type="checkbox"/> Sporto klubas
<input type="checkbox"/> Šokių mokykla	<input type="checkbox"/> Renginys
<input type="checkbox"/> Kita	

Informacija apie įmonę

<input type="text" value="Įmonės pavadinimas"/>	<input type="text" value="Įmonės kodas"/>
<input type="text" value="Adresas"/>	<input type="text" value="Telefono numeris"/>
<input type="text" value="El. paštas"/>	<input type="text" value="El. paštas sąskaitoms"/>

Informacija apie komercines patalpas

<input type="text" value="Veiklos vietos pavadinimas"/>	<input type="text" value="Veiklos adresas"/>
<input type="text" value="Komerčinės patalpos plotas (kv.m)"/>	

Pavyzdys: AGATA internetinėje svetainėje pateikiama informacijos pateikimo šablonas, kurį užpildęs asmuo aplikuoja, kad gautų leidimą leisti muzikinį foną.

SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOMIS KALBOMIS GALIMA PILDYTI STANDARTIZUOTAS FORMAS (ŠABLONUS)? (AA)

B) KIEK REIKALINGŲ DOKUMENTŲ GALIMA GAUTI PASINAUDOJUS STANDARTIZUOTOMIS UŽKLAUSOMIS (KIEK IŠ KIEK)? (AA)

C.) AR STANDARTIZUOTOS FORMOS PATEIKIAMOS NAUDOJANT MODERNIUS („ONLINE“) ŠABLONUS (NE WORD/EXCEL LENTELES)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Objektyvumo, informacijos pateikimo kokybės, procesų skaitmenizavimo.</p>	<p>Siekiant procesų ir veiklos atvirumo bei investicijų pritraukimo - rekomenduotina kaip įmanoma daugiau informacijos padaryti prieinama lietuvių kalbos nemokantiems asmenims. subklausias (a), kviečia įvardinti kokiomis kalbomis galimas standartizuotų formų pildymas. Subklausias (b) kviečia skaitine verte įvertinti standartinė forma prieinamų dokumentų kiekį. Žinoma, siekiant procesų efektyvumo, siektina, kad šis skaičius būtų kuo didesnis. Galiausiai, iš praktikos suformuotas subklausias (c) kviečia VSS objektyviai peržvelgti į standartizuotas formas, susijusias su jo teikiamomis paslaugomis ir įvertinti ar daugeliu atvejų šios formos veikia kaip anketos ir jas ŪS gali pildyti tiesiogiai internete ar vis dėlto , kaskart reikalinga dokumento parsisiuntimas, pildymas (kartasi net ranka), skanavimas ir atgalinis grąžinimas. Pastarasis procesas ypatingai kliūdo atliekamų veiksmų efektyvumui ir yra rekomenduotina jo apskritai atsisakyti.</p>	<p>Didžiausia nauda tiek ŪS tiek ir VSS - greitesni procesai, aiškios pildytino ir tikrintino formos bei procesų skaitmeninimas, kuris atveria galimybes pastebimam efektyvumo pokyčiui bei VSS darbo krūvio optimizavimui.</p>

17. AR PATEIKIAMAS VEDLYS, KAIP TURI BŪTI PILDOMA ATITINKAMA FORMA?

SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOMIS KALBOMIS PATEIKIAMAS VEDLYS? (AA)

B) AR NURODOMAS KONTAKTINIS ASMUO INFORMACIJOS GAVIMUI DĖL FORMOS PILDYMO?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Objektyvumo, informacijos pateikimo kokybės.</p>	<p>Tais atvejais, kai ŪS prieinamas informacijos pateikimo šablonas, turi būti patikrinama ar kartu pateikiama tokio šablono/anketos pildymo instrukcija (vedlys). Visais atvejais svarbu, kad ŪS gautų kuo daugiau išsamios informacijos apie reikalingus atlikti veiksmus, tad vedlyje turi būti įvardijami veiksmai, kurių atlikimo tikimasi, aktualūs terminai, konkretus reikalaujamų simbolių skaičius, prašomos informacijos gavimo šaltiniai ir t.t. Tais atvejais, kai standartizuota forma pateikiama užsienio kalbomis - vedlys taip pat turi būti prieinamas atitinkama kalba (subklausimas a). Visais atvejais ŪS turi būti užtikrinta galimybė kreiptis į VSS, esant klausimams dėl standartizuotos formos pildymo.</p>	<p>ŪS detalai supažindinamas su procesais, asmeniškai gali geriau įsigilinti ko reikalaujama ir kur gauti reikalingą informaciją. VSS sumažinamas abstrakčių kreipimūsi skaičius dėl informacijos pateikimo, tad darbas vykta operatyviau.sudaroma galimybė objektyviai padalinti darbo funkcijas tarp skirtingų asmenų. Vykstant VSS darbuotojų kaitai, jie taip pat gali patys lengviau pažinti procesus ir ŪS keliamus reikalavimus.</p>

18. AR IŠLAIKOMAS ŠABLONŲ FORMŲ STABILUMAS?

SUBKLAUSIMAI:

A) KAIP DAŽNAI, TREJŲ METŲ LAIKOTARPYJE, VIDUTINIŠKAI YRA KEIČIAMA AR KOREGUOJAMA STANDARTINĖ FORMA? (AA)

B) KADA BUVO PAKOREGUOTA PASKUTINĮ KARTĄ? (AA)

C) AR ŪS YRA INFORMUOJAMAS APIE PASIKEITIMUS IR JAM NURODOMA, KUR/KOKIE PAKEITIMAI ĮVYKDYTI IR KODĖL (KAI PAKEITIMAI ESMINIAI)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Objektyvumo, informacijos pateikimo kokybės, ŪS teisėtų lūkesčio pateisinimo.</p>	<p>Tikrinama ar anketų, šablonų bei klausimų formuluočių kaita nėra pernelyg dažna (dažniau nei 3 kas trejus metus). Į subklausimą (a) VSS kviečiamas atsakyti atviru atsakymu, kad pats objektyviai įsivertintų kaitos dažnumo reikalingumą ir nurodytų paskutinių atnaujinimų datas (subklausimas b). Taip pat tikrinama ar ŪS informuojama apie įvykdytus pokyčius bei ar yra nurodomos pakeitimų priežastys. Kita vertus, pokyčiai yra neatsiejama tobulėjimo dalis, tad prireikus keisti ar koreguoti klausimus ar anketų formas, tai turi būti daroma kuo rečiau. Kai pokyčiai yra esminiai*, apie tai būtina informuoti vartotoją, įvardijant pasikeitimą dar prieš jam pradėdant pildyti formą/atsakinėti į klausimus (subklausimas c).</p>	<p>ŪS: gali kokybiškai pasiruošti procesui, surinkdamas visą pateikimui reikalingą informaciją, gali objektyviai numatyti kiek laiko truks paraiškos pildymo procesas. ŪS procesas greičiau tampa pažįstamu ir auga operatyvumas Nauda VSS: Pats VSS taip pat pripranta prie formų, tad per trumpesnį laiką tampa teikiamos srities ekspertu, gali kokybiškai konsultuoti kylant klausimams.</p>

*Esmniais pakeitimais laikytina: naujos formos/šablono įvedimas, naujų klausimų įvedimas, kainų ir terminų pasikeitimas. T.y. tokie pokyčiai, kurie gali turėti įtakos proceso efektyvumui.

19. AR NUORODOMI KIEKVIENO VEIKSMO ATLIKIMO/DOKUMENTŲ PATEIKIMO TERMINAI?

SUBKLAUSIMAS:

A) AR NURODOMI VEIKSMŲ ATLIKIMO IR DOKUMENTŲ TEIKIMO TERMINAI (TAIS ATVEJ AIS, KAI YRA RIBOJIMAS LAIKE)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
Teisėtų lūkesčių pateisinimo, objektyvumo.	Terminų nurodymas ir jų laikymasis yra neatsiejama objektyvaus verslo planavimo ir vystymo dalis. Šiuo atveju apie terminus teirujamasi, ar tais atvejais, kai ŪS yra ribojamas laike, pateikti tam tikrus dokumentus, jam yra nurodomi konkretaus veiksmo atlikimo terminai, pavyzdžiui, pavėlavęs pateikti paraišką A, jis nebegalės gauti paraiškos B laiku.	ŪS gali planuoti objektyviai planuoti savo vykdomą veiklą laiko atžvilgiu. VSS praktikoje gali pastebėti dėsningumus, dėl terminų laikymosi ir juos keisti, siekiant geriausios paslaugų suteikimo kokybės. Sudaromos objektyvios priešastys reguliuoti darbo krūvius.

Paslaugos suteikimo kaina: 44 EUR

Trukmė: 76 Darbo dienos

Komentaras: Per 3 darbo dienas įvertinama, ar pateikti visi reikalingi dokumentai, patikrinamos pateiktos dokumentų kopijos, patikrinama ar teisingai užpildyta paraiška. Taip pat per tą laiką iš Valstybės įmonės Registrų centro gaunamas statinio (-ių), kuriame (-iuose) numatoma vykdyti ar vykdoma ūkinė komercinė veikla pažymėjimo apie Nekilnojamojo turto registre įregistruotus statinius ir teises į juos išrašas. Nustačius, kad pateikti ne visi dokumentai ar, kad paraiška užpildyta neteisingai, kad pateiktos dokumentų kopijos kelia pagrįstų abejonų dėl jų tikrumo, ar kyla pagrįstų neaiškumų dėl statinio (-ių), kuriame (-iuose) numatoma vykdyti ar vykdoma ūkinė komercinė veikla registracijos arba dėl juridinio asmens filialo registracijos apie tai raštu informuojamas pareiškėjas, siūliant pateikti trūkstamus dokumentus, ištaisyti nurodytus trūkumus, pateikti dokumentų originalus (sutikrinti su pateikta kopija) ar notaro patvirtintas kopijas. Per 10 darbo dienų nuo rašto išsiuntimo pareiškėjui dienos negavus prašomos informacijos paraiška paliekama nenagrinėta. Per 5 darbo dienas nuo visų dokumentų gavimo dienos turi būti pradedamas atlikti ūkinės komercinės veiklos vykdymo sąlygų vertinimas, informuojamas pareiškėjas apie ūkinės komercinės veiklos vykdymo sąlygų vertinimo datą bei dokumentus, kuriuos pareiškėjas turės pateikti ūkinės komercinės veiklos vykdymo sąlygų vertinimo vietoje. Pareiškėjui raštu informavus leidimus-higienos pasus išduodančią instituciją apie objektyvias aplinkybes, dėl kurių nurodytą dieną negali būti atliekamas ūkinės komercinės veiklos vykdymo sąlygų vertinimas, bendru sutarimu gali būti numatyta kita vertinimo data. Atlikus veiklos sąlygų vertinimą (jeigu būtina) pareiškėjui per 3 darbo dienas raštu pateikiamos reikiamų atlikti laboratorinių tyrimų programos ir informacija apie nustatytus trūkumus ir neatitikimus visuomenės sveikatos saugos teisės aktų reikalavimams. Laboratoriniai tyrimai, reikalingi ūkinės komercinės veiklos sąlygoms įvertinti, turi būti atlikti ne vėliau kaip per 45 dienas akredituotose arba atestuotose laboratorijose. Gavus visus teisingai užpildytus dokumentus ne vėliau kaip per 5 darbo dienas pradedamas atlikti ūkinės komercinės veiklos vykdymo sąlygų vertinimas. Jei vertinimo pažymos išvadoje nurodyta, kad ūkinės komercinės veiklos sąlygos atitinka visuomenės sveikatos saugos teisės aktų reikalavimus, sprendimas išduoti leidimą-higienos pasą priimamas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas po vertinimo atlikimo. Priėmus sprendimą išduoti leidimą-higienos pasą, pareiškėjas apie tai informuojamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu, nurodant, kad privalo sumokėti

Pavyzdys iš praktikos; viešai pranešama, kad pajamų deklaravimas kasmet vykdomas iki Gegužės 1 d., tad Subjektai gali objektyviai planuoti savo veiklą ir laiką, kad informacija būtų pateikta laiku. Šiuo atveju ŪS yra apribojamas laike, nes tam tikrus veiksmus turi atlikti iki konkrečios dienos.

Pavyzdys: Naudojantis Elektroninių valdžios vartų prieigą, Leidimo-higienos pasą išdavimo procesas yra detalai aprašomas, įvardijant konkrečius terminus ir juo suskirstant į etapus.

20. AR NURODOMI VSS SUTEIKIAMOS PASLAUGOS SUTEIKIMO TERMINAI?

SUBKLAUSIMAS:

A) KOKIOS TRUKMĖS YRA OFICIALUS PASLAUGOS SUTEIKIMO TERMINAS? (AA)

B) AR TERMINO LAIKOMASI PRAKTIKOJE?

C) KOKS VIDUTINIS PASLAUGOS SUTEIKIMO LAIKAS PRAKTIKOJE? (AA)

D) AR SULAUKIAMA SKUNDŲ DĖL TERMINŲ LAIKYMO SI AR JŲ TRUKMĖS?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
Teisėtų lūkesčių pateisinimo, objektyvumo.	Šio klausimu keliami tikslai bei reikšmė yra identiški. Šis klausimas išskirtas tiems atvejams, kai atskirai yra vertinamas ŪS inicijuotas procesas. Dėl platesnio paaiškinimo - žr. 4 klausimą.	Taupomi ŪS laiko kaštai, lengvinamas ūkinės veiklos planavimas ir užtikrinami ŪS teisėti lūkesčiai ir sudaromos objektyvios galimybės prognozuoti tolimesnius procesus.

21. AR TERMINAI SKIRSTOMI Į ETAPUS?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Proceso aiškumo.</p>	<p>Kai siekdamas gauti paslaugą ŪS dalyvauja vientisiniame procese, kuris susideda iš vienas po kito sekančių veiksmų atlikimo - tikslingą šį procesą skirstyti į etapus. Kiekvieną iš etapų VSS turi išskirti įvardydamas konkrečiam etapui pabaigti trunkantį terminą. Tokiu būdu lengva identifikuoti persidengiančius procesus ir taip efektyvinti procesą. Kitaip tariant, sukuriama kompleksinio proceso laiko juosta, kurioje išdėstomi skirtingi etapai.</p>	<p>VSS gali efektyvinti procesus, galbūt kai kuriuos iš jų panaikindamas ar sukeisdamas eilės tvarką, kad procesai vyktų efektyviau. ŪS mato išbaigtą proceso laiko juostą ir gali geriau prognozuoti proceso eigą.</p>

22. AR UŽTIKRINAMA, KAD REIKALAUJAMĄ VEIKSMĄ ATLIEKA/DOKUMENTĄ PATEIKIA: PATEIKIA: TINKAMAS ŪKIO SUBJEKTAS? TINKAMOJE VIETOJE? TINKAMU METU?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
Objektyvumo, teisingumo, operatyvumo.	Atliekant tam tikrus veiksmus veiklos registravime ar siekiant gauti konkrečius leidimus, būtina užtikrinti, kad tinkamas subjektas, tai daroma, tinkamu metu ir tinkamoje vietoje. Šiuo atveju tikrinama ar VSS ėmėsi veiksmų ar reikalavimų, jog tai būtų užtikrinta. Vienas iš labiausiai paplitusių užtikrinimo būdų - subjekto identifikavimas prisijungimo būdu. Visais atvejais privalu atsižvelgti ar ŪS identifikavimas apsaugo jo asmens duomenis, o procesą daro labiau efektyviu. Taip pat privalu įvertinti ar prisijungimas apskritai yra būtinas konkretus veiksmo atlikimui ar paslaugos gavimui.	Išvengiama situacijų, kuomet nepasiekiamas regulaivimo tikslas ir neapsaugomas viešasis interesas.

Pavyzdys iš praktikos: tikrinant vandens kokybę maisto ir gėrimų tiekimo vietoje, ūkio subjektas pats turi nuvežti vandens mėginį kokybės patikrinimui. Šiuo atveju nėra užtikrinama, kad tikrinamas mėginys ir yra iš konkrečios maisto ir gėrimų tiekimo vietos. Tais atvejais, kai šie trys elementai nėra užtikrinami, kyla rizika, kad net ir atliekant reikiamus veiksmus – reikalavimo tikslas nėra pasiekiamas.



Pavyzdys: Siekiant gauti informaciją ar tam tikras paslaugas naudojantis elektroniniais valdžios vartais - vartotojas yra kviečiamas save identifikuoti prisijungiant.



23. AR ESANT INFORMACIJOS TRŪKUMUI, VSS PASINAUDOJA TURIMOMIS PRIEIGOMIS REIKALINGAI INFORMACIJAI GAUTI HORIZONTALIUOJU LYGIU?

SUBKLAUSIMAI:

A) KOKIOMIS PRIEMONĖMIS GALI PASINAUDOTI VSS?
(AA)

B) KOKIE ATSAKYO GAVIMO TERMINAI, KREIPIANTIS Į KITĄ VSS? (AA)

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, teikiamų paslaugų kokybės gerinimo, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stiprinimo.</p>	<p>Tikrinama ar VSS, turėdamas galimybę prieiti informaciją apie ŪS ja pasinaudoja. Kitaip tariant, jei VSS turi reikalingas prieigas ir objektyviai gali prisijungti į atitinkamas duomenų bazes ar pateikti užklausas kitiems VSS - tai turi būti daroma, stengiantis kuo labiau išvengti kreipimosi į ŪS dėl informacijos patikslinimo, kai tai gali atlikti pats VSS. Subklausime (a), VSS kviečiamas atviru atsakymu (AA) įvardinti kokias prieigas turi konkreti institucija, o (b) subklausimu atvirai įvardyti kokių terminų VSS laikosi praktikoje, kai kreipiasi vieni į kitus. Pastebėtina, kad tais atvejais, kai informaciją vieni iš kitų VSS gauna operatyviau ir kokybiškesnę - verta skatinti jų bendradarbiavimą horizontaliuoju lygiu.</p>	<p>Esant informacijos trūkumui, iniciatyvą perima VSS, tad iš ŪS nereikalaujama aktyvių veiksmų. VSS gauna tinkamą, kokybišką ir pakankamą informaciją iš patikimo šaltinio. Tokiu būdu procesas vyksta operatyviau, nei prašant informacijos patikslinimo iš ŪS. Taip pat stiprinamas tarp institucinis bendradarbiavimas ir vieningų informacinių bazių kūrimas.</p>

24. AR IŠ ŪS GAUTA INFORMACIJA/DOKUMENTAI YRA IŠSAUGOMI PAKARTOTINIAMS VEIKSMAMS ATLIKTI TRUMPUOJU PERIODU?

SUBKLAUSIMAI:

- A) KOKIA INFORMACIJA IŠSAUGOMA? (AA)
B) KIEK LAIKO JI SAUGOMA? (AA)

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumas, teikiamų paslaugų kokybė, procesų vientisumas.</p>	<p>ŪS, vykdydamas savo veiklą, teikia informaciją, kuri, dažnu atveju turi būti pakartojama vėlesnėse stadijose, pvz siekiant atnaujinti ar pratęsti leidimą. Šiuo klausimu yra tikrinama ar duomenų bazėse išsaugoma esminė ŪS pateikta informacija, kad būtų išvengta pakartotinio informacijos teikimo vėlesnėje proceso stadijoje, o pakaktų tik ją patvirtinti kaip teisingą/atlikti pakeitimus esant poreikiui. VSS kviečiamas atsakyti kokia informacija yra išsaugoma, jei apskritai yra išsaugoma (subklausimas a) ir kiek laiko ji saugoma (subklausimas b).</p>	<p>Taupomi ŪS laiko kaštai laikas, nes nereikia išnauju suvedinėti informaciją, o tik patikrinti esamą ir ją patvirtinti. VSS nereikia pakartotinai tikrinti pateiktos informacijos, jei nebuvo atlikta pakeitimų, taigi taip pat taupomi laiko kaštai.</p>

25. AR ŪS VIENU METU YRA INFORMUOJAMAS APIE VISUS REIKALINGUS ATLIKTI VEIKSMUS/TEIKTINUS DOKUMENTUS GALUTINIAM REZULTATUI GAUTI, SUDARANT JAM GALIMYBĘ VEIKTI PARALELIAI?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Operatyvumo, Teisėtų ŪS lūkesčių užtikrinimo, proceso prognozuojamumo .</p>	<p>Dėl reikalingų atlikti veiksmų ir procesų kompleksškumo, ŪS gali būti pernelyg sudėtinga įvertinti proceso apimtį bei veiksmų eigą jų eigą. Dėl šių priežasčių tikrinama ar VSS suteikia suteikti išsamią ir koncentruotą informaciją ŪS apie tai, kokie veiksmai turi būti atlikti, koks jų eiliškumas ir kokias sąlygas turi atitikti ŪS.</p>	<p>ŪS gali asmeniškai, be trečiųjų asmenų pagalbos, pradėti ir vystyti ūkinę veiklą, tad taupomi finansiniai ir laiko kaštai. Procesai vyksta aiškiai ir operatyviai. VSS sumažėja kreipimūsi skaičius, siekiant gauti paaiškinimus. Pačiam VSS procesai ir jų sąsajos tampa aiškesni, tad kyla paslaugų teikimo kokybė.</p>

Pavyzdžiui, jei ŪS siekia įregistruoti veiklą ar gauti licenciją, jis turi gauti koncentruotą ir vienoje vietoje pateikiamą informaciją apie tai, kokie žingsniai turės būti atlikti dar prieš atliekant konkretų veiksmą ir kas seka po to. Toks kompleksinis ir detalus procesų išaiškinimas tampa svarbus jau nuo pačios pirminės stadijos – kuomet pradedama domėtis ŪS veiklos pradžia ir vykdymu. Šioje ir vėlesnėse stadijose ypatingai svarbu aiškiai perteikti visą procesą, nes tai gali turėti įtakos sprendžiant ar apskritai pradėti vykdyti ūkinę veiklą.

26. AR NURODYTI AIŠKŪS ATLIKTO VEIKSMO/ PATEIKTO DOKUMENTO/ATITIKTIES REIKALAVIMAMS VERTINIMO KRITERIJAI?

SUBKLAUSIMAI:

- A) KIEK VIDUTINIŠKAI PARAIŠKŲ YRA ATIMETAMA, DĖL PARAIŠKOS NEATITIKIMO REIKALAVIMAMS? (AA)
 B) AR PATEIKIAMAS ARGUMENTUOTAS PAAIŠKINIMAS DĖL ATMETIMO PRIEŽASČIŲ (VISAIS ATVEJ AIS)?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Skaidrumo operatyvumo, teikiamų paslaugų kokybė didinimo.</p>	<p>Tikrinama ar yra užtikrinamas skaidrumas ir patenkinami ŪS teisėti lūkesčiai, nurodant kokiais konkrečiais kriterijais remiamasi tikrinant ir/ar vertinant ŪS pateiktas užklausas. Šiuo atveju ypatingai svarbu, kad VSS objektyviai įvertintų kiek konkrečių paraiškų/kreipimųsi/užklausų yra atmetama (subklausimas a). Tais atvejais, kai skaičius ženklus, verta ieškoti šios problemos priežasčių. Visais atvejais, kai atmetama ŪS paraiška ar kreipimasis, turi būti pateikiamas argumentuotas tokio sprendimo pagrindimas. Taigi subklausimu (b) yra vertinama ar praktikoje visais atvejais pateikiamas argumentuotas sprendimas.</p>	<p>ŪS gavęs argumentuotą atsakymą į neigiamą proceso rezultatą gali koreguoti savo veiksmus/teiktiną informaciją ir pakartotinai kreiptis dėl paslaugos gavimo. VSS įvertinęs savo vidines darbo taisykles, gali objektyviai identifikuoti procesines kliūtis.</p>

SUBKLAUSIMAI:

C) AR ŪS TURI GALIMYBĘ SUSIPAŽINTI SU VERTINIMO KRITERIJAIŠ?

D) AR KRITERIJUOSE PATEIKIAMAS BAIGTINIS REIKALAVIMŲ IR ATMETIMO PRIEŽASČIŲ SĄRAŠAS?

E) AR ATMETANT PARAIŠKĄ LAIKOMASI TERMINŲ?

F) AR ŪS GALI KREITPIS KONSULTACIJAI DĖL PROBLEMOS SPRENDIMO (KAI PARAIŠKA ATMETAMA)?

G) AR YRA NUMATYTA VSS VEIKSMŲ APSKUNDIMO TVARKA?

Ko siekiama?	Paaiškinimas?	Naudos?
<p>Skaidrumo operatyvumo, teikiamų paslaugų kokybė didinimo.</p>	<p>Tikrinama ar yra užtikrinamas skaidrumas ir patenkinami ŪS teisėti lūkesčiai, nurodant kokiais konkrečiais kriterijais remiamasi tikrinant ir/ar vertinant ŪS pateiktas užklausas (subklausias c). Pastarasis subklausias glaudžiai susijęs su subklausimu (d), nes siekiant apibrėžtumo ir skaidrumo, pateiktų kriterijų/priežasčių sąrašas turi būti baigtinis. Subklausime (e) VSS prašomas objektyviai atsakyti, ar visais atvejais, vertinant ŪS pagal pateiktus kriterijus yra laikomasi oficialiai skelbiamų terminų. Visais atvejais, kai ŪS siekia gauti paslaugą iš VSS, kur jo kreipimasis yra vertinamas pagal tam tikrus kriterijus - ŪS turi būti užtikrinta galimybė kreiptis į VSS ir konsultuotis (ypatingai tada, kai nusprendžiama paslaugos nesuteikti/prašymo netenkinti.) Galiausiai, baigtinis vertinimo kriterijų sąrašo pateikimas ir atmetimų priežastys nebūtų objektyviai įgalinami jei ŪS neturėtų galimybės apskųsti nekokybiško ar numatytų taisyklių nesilaikančio VSS. Taigi tokia tvarka turi būti aiškiai nustatyta ir oficialiai įvardinti bei veikianti praktikoje.</p>	<p>ŪS gali atkreipti dėmesį į probleminius aspektus ir taip sumažinti tikimybę, kad jo paraiška bus netenkinama ar prašoma patikslinimų. Yra užtikrinamas teisingumas, nes numatoma apskundimo tvarka. VSS turėdamas baigtinį kriterijų sąrašą, turi mažiau vietos subjektyvumui, o tai veda prie kokybiško ir pagrįsto sprendimo priėmimo, tad auga teikiamų paslaugų kokybė.</p>