

# GERESNIO REGLAMENTAVIMO POLITIKA: VIEŠOJO SEKTORIAUS DALYVAVIMU PAREMTAS MODELIS



## REKOMENDACIJA

2021

Kurk  
Lietuvai 

  
EKONOMIKOS  
IR INOVACIJŲ  
MINISTERIJA

# Įžanga

---

Rekomendacija parengta "Kurk Lietuvai" 2021 I-II ketv. LR Ekonomikos ir inovacijų ministerijoje įvykdyto projekto "Geresnio reglamentavimo politika: viešojo sektoriaus dalyvavimu paremtas modelis" metu.

## Kontekstas

Asmens ūkinės veiklos laisvė ir iniciatyva – tautos ūkio pagrindą apibrėžiančios vertybės, įtvirtintos LR Konstitucijoje (46 str.) ir kartu su kitomis 46 str. nuostatomis suponuojančios valstybės teisę bei pareigą atitinkamai reguliuoti šalies ūkinę veiklą. Šis reguliavimas paprastai yra susijęs su ūkinės veiklos sąlygų nustatymu, tam tikrų procedūrų reglamentavimu, ūkinės veiklos kontrole, taip pat ir su tam tikrais šios veiklos ribojimais ar draudimais. Tačiau, remiantis oficialiąja konstitucine doktrina, reguliavimas privalo būti proporcingas, nepaneigti ūkinės laisvės principų, taip pat saugoti ūkio subjektų lygiateisiškumą, vengti dirbtinių kliūčių verslo subjektui patekti į rinką ir/ar iš jos pasitraukti (LR KT 2005 m. gegužės 13 d. nutarimas).

Nepaisant to, rinkoje reguliavimu yra sukuriama ženkli našta ūkio subjektams, nebūtinai koreliuojanti su įstatymineis tikslais. Pavyzdžiui, 2018 m. VŠĮ „Versli Lietuva“ atlikta apklausa, parodė, jog didžiausią reguliavimo naštą sudaro reikalavimai mokesčių administravimo srityje (68 proc.), reikalavimai, susiję su statistinių ataskaitų teikimu (38 proc.), bei reikalavimai, susiję su darbo saugos ir sveikatos administravimu (29 proc.). Tuo tarpu daugiausia laiko įmonėms užima mokesčių administravimas (21,9 val./mėn.), statistinių ataskaitų pateikimas (14,1 val./mėn.), darbo santykių administravimas (12 val./mėn.); o pusė respondentų (51 proc.) yra susidūrę su atvejais, kai įvairios institucijos reikalaujo pateikti tą pačią informaciją (LR EIM Rekomendacijos dėl perteklinių informacinių įpareigojimų prevencijos, 2020). Dėl to yra nustatytas tikslas šių naštų mažinti (išmatuoti išlaidas, susijusias su įpareigojimais verslui, ir pašalinti nereikalingą administracinę naštą, nepaneigiant ja siekiamų, proporcingumo ir protingumo principus atitinkančių, tikslų), tai deklaruojant ne tik nacionaliniu, bet ir Europos Sąjungos lygmeniu. Europos Komisijos įgyvendinama programa REFIT siekiama, jog būtų sumažintos nereikalingos reguliavimo sukuriamos išlaidas, nepaneigiant jo siekiamų tikslų.

Taigi, viena vertus, ūkio subjektams turi būti garantuojama laisvė pasirinkti veiklos sritį ir joje veikti bei vystyti savo veiklą, ko rezultate siekiama skatinti naujų darbo vietų kūrimą, konkurencingumą, prekių ir paslaugų kokybės augimą, pasiūlos didėjimą, etc. Kita vertus, ūkio subjektams šiame procese yra keliami atitinkami reikalavimai ir įpareigojimai, nukreipti į bendrųjų visuomenės poreikių, tokių kaip saugumas, sveikata, aplinkosauga ir kita, užtikrinimą. Viso to ir sisteminis pagrindas, ir tuo pačiu tikslas – tinkamas verslo reguliavimas, kuris pačia bendriausia prasme tampa ir viena iš visuomenės gerovės užtikrinimo sąlygų.

Neabejotina, ūkio subjektai, vykdydami su jų veikla susijusius į(si)pareigojimus ir reikalavimus, patiria ne tik administracinę naštą (dalis veiklos vykdymo laiko ir resursų skiriami teisės aktuose nustatytiems informaciniais įsipareigojimams įgyvendinti), bet taip pat ir prisitaikymo naštą, kuri ligi šiol nebuvo vertinama Lietuvoje. Suprantama, jog yra siektina reguliuoti ūkio subjektų veiklą optimaliai, vengiant perteklinių reikalavimų, įpareigojimų, sukuriančių netikslingą ir per didelę naštą verslams. Tačiau ne ką mažiau svarbu yra atitinkamą reguliavimą, iš kurio kylančius reikalavimus ir įpareigojimus turi (pa)tenkinti ūkio subjektas, pradėdamas savo veiklą ir (ar) jau ją vykdydamas, pateikti, kiek tai yra objektyviai įmanoma, sistemingai, suprantamai ir optimizuotai laiko (terminų), vietos, formos ir kt. aspektais.

Siekiant geresnio reglamentavimo politikos ūkio subjektų atžvilgiu, yra vertinama teisinio reguliavimo sukuriama našta. Taip pat, neabejotina svarba tenka procesams, vertinant ar atitinkamas teisinis reguliavimas, kuriuo nustatomi reikalavimai ir įpareigojimai tam tikra ūkine veikla siekiantiems užsiimti ir (ar) jau užsiimantiems subjektams, apskritai yra reikalingas. Ne mažiau reikšmingas yra vertinimas, ar esamų reikalavimų apimtis galėtų būti keičiama, jeigu šių reikalavimų negalima atsisakyti iš esmės. Tačiau taip pat ne ką mažiau svarbiu laikytinas procesas, į kurį ūkio subjektai patenka, siekdami (į)vykdyti iš teisinio reguliavimo kylančius įpareigojimus ir reikalavimus, norint užsiimti atitinkama veikla, ir galimybė šį procesą supaprastinti, išvengiant dirbtinių ir netiesioginių kliūčių ūkio subjektams.

Dėl šios priežasties matytina prasmė įtraukti viešojo sektoriaus institucijas į jų nustatomo reglamentavimo ūkio subjektams peržiūrą, remiantis viešojo sektoriaus dalyvavimo (angl. „learning by doing“) būdu – pažvelgti į procesus iš paslaugų gavėjo/vartotojo (ūkio subjekto) pusės. Todėl siektina, konsultuojantis su verslo subjektais bei praktiškai išbandant procesus, nustatytus nauju ar pakeistu jau esa-

-mu reguliavimu, parengti rekomendacinę „prisitaikymo naštos patikros žingsniuotę“, kurią taikytų viešojo sektoriaus subjektai, (pa)tikrindami savo nustatomo reguliavimo ir įpareigojimų ūkio subjektams našta su siekiu ją mažinti ir gerinti ūkio subjekto, kaip vartotojo patirtį.

Todėl iškeltas projekto tikslas – veiksmų ir principų sistemos (paremtos viešojo sektoriaus dalyvavimu (angl. learning by doing), žvelgiant į procesus iš ūkio subjekto, kuriam tenka pareiga įgyvendinti nustatytus reikalavimus ir įpareigojimus, pusės), padėsiančios mažinti nustatyto reguliavimo sukuriamą prisitaikymo našta ir gerinti ūkio subjektų patirtį minėtuose procesuose, parengimas.

## Apie rekomendaciją

Ši rekomendacija parengta, sisteminant projekto metu įgytą informaciją, susijusią su ūkinės veiklos pradėjimu, vystymu ir užbaigimu Lietuvoje. Šio projekto ribose ūkinę veiklą pradedantis ir (ar) vystantis ūkio subjektas (toliau taip pat vadinama ŪS) suprantamas kaip paslaugos gavėjas, o viešojo sektoriaus subjektas suprantamas kaip paslaugos davėjas (toliau taip pat vadinama VSS). Paslaugos – tai įvairūs atsakymai į užklausimus, licencijų bei leidimų išdavimai, patikrinimai ir kiti veiksmai, kuriuos atlieka VSS, tam kad ŪS galėtų pradėti ir (ar) vykdyti savo veiklą.

Po eilės susitikimų ir diskusijų su pavieniais ūkio subjektai, veikiančiais maisto ir gėrimų tiekimo srityje, taip pat įvykdžius viešąją konsultaciją su suinteresuotomis šalimis bei konsultavusis su procesų efektyvinimo specialistais, buvo išgryninti esminiai elementai, kuriuos įvertinus ir pagerinus, potencialiai teigiamai pasikeistų viešojo sektoriaus subjekto teikiamų paslaugų kokybė. Taip pat atsižvelgtina į tai, kad vykdyto projekto tikslas – nauda ne tik ūkio (privačiam), bet ir viešojo sektoriaus subjektui. Tam tikri, vėliau minėsiami, vertintini rodikliai nukreipti į paties VSS vidinių darbo taisyklių ir tvarkos tobulinimą, kuriomis siektina optimizuoti, lengvinti ir greitinti VSS atliekamas funkcijas.

## Kam skirta rekomendacija ir kaip naudoti?

Šia rekomendacija kviečiami naudotis visi viešojo sektoriaus subjektai. Rekomendaciją galima naudoti visa apimtimi ar dalimis. Svarbu atkreipti dėmesį, kad šioje rekomendacijoje pateikta informacija veikia kaip nukreipiamosios gairės, kurių ribas ir naudojimosi apimtį turi nusistatyti pats viešojo sektoriaus subjektas, objektyviai įvertinęs kiekvieną atskirą procesą ar jų visumą.

# Turiny

---

- 01 Įžanga
- 04 Turiny
- 05 Veiklos matavimo rodikliai
- 06 Kompleksiškumas
- 09 Laikas ir terminai
- 10 Sistemiškumas ir standartai
- 11 Kalba
- 12 Kaina
- 13 Apklausa | vidinis vertinimas ir motyvacija

# Veiklos matavimo rodikliai

---

Siekiant aukštesnės teikiamų paslaugų kokybės nepakankama vien tik efektyvinti procesus. Būtina turėti priemones, kuriomis būtų (pa)matuojamas pokytis. Tai leidžia ne tik akivaizdžiai matyti vykstančius pasikeitimus ir įvertinti jų mastą, tačiau taip pat identifikuoti komplikutesnius aspektus ir fokusuotis jų sprendimui.

Matavimo rodikliai taip pat tam tikrais atvejais gali suponuoti ir problemos sprendimo būdą.

Tam, kad viešojo sektoriaus subjektas galėtų pats įvertinti savo teikiamas paslaugas, patariama įsivesti aiškiai įvertinamus ir apibėžtus matavimo rodiklius.

**Potencialių matavimo rodiklių pavyzdžiai, kurie bus aptariami tolimesniuose rekomendacijos puslapiuose, gali būti:**

- Vidutinis galutinės paslaugos suteikimo laikas.
- Kiek procedūrų atlikta laiku, o kiek pavėluotai?
- Kiek užklausų duota iš viso tai įstaigai/tarnautojui ir kiek jis jų per kiek laiko atsako (taip pamatuotina proporcija – ar didelis jo darbo krūvis ir kaip greit atliekama užduotis)?
- Pasitenkinimas suteikta paslauga (iš verslininko pusės) (kiek patenkintų ir kiek nepatenkintų, ir kodėl?)

**Taip pat kiekvieną žingsnį (procesą) galima matuoti per:**

- Kiek trunka kiekvienas atskiras procesas?
- Kiek suinteresuotų šalių į vieną procesą yra įtraukiama?
- Kiek skirtingų institucijų dalyvauja procese?
- Kiek pateikiama skirtingų dokumentų?
- Kiek dažnai turi būti atliekami veiksmai siekiant vykdyti atitinkamą ūkinę veiklą?
- Kiek procesai yra standartizuoti (tą patį procesą atlieka skirtingi žmonės ir todėl tai gali lemti skirtumus, jeigu nėra standartiškumo)?

# Kompleksiškumas

---

## Matuojama:

Proceso kompleksiškumas susideda iš:

- Suinteresuotų šalių
  - Atliekamų veiksmų kiekio
  - Teiktinų dokumentų
- 

Kiekvienas ūkinės veiklos vykdymo etapas susideda iš tam tikrų procesų. Pats pirmiausias ir taip pat svarbus ūkinės veiklos pradėjimo ir (ar) vystymo etapas, kuris turi būti vertinamas, yra informacijos paieška.

Minimi procesai yra kompleksiški t.y. susideda iš kelių svarbių elementų, todėl dažnu atveju tampa painūs. VSS, siekdamas aukštesnės teikiamų paslaugų kokybės, turėtų objektyviai įvertinti kiekvieną procesą atskirai ir rasti potencialiai iššūkius keliančias „vietas“, kurias reformavus procesas taptų operatyvesnis ir (ar) pigesnis.

Objektyvesniam proceso analizavimui, rekomenduojama jį išskaidyti į šias atskiras, tačiau tarpusavyje susijusias dalis:

- Suinteresuotos šalys
  - Atliekamų veiksmų kiekis
  - Teiktini dokumentai
- 

## Aprašymas:

Suinteresuotos šalys – kiekviename procese dalyvauja tam tikras subjektų skaičius. Informacijos paieškos stadijoje jau egzistuoja du ar daugiau subjektų, nes vienas siekia gauti (ieško) informacijos, o kitas ją suteikia.

## Suinteresuotos šalys

Sąvoka subjektas apima tiek fizinius ir juridinius asmenis, tiek institucijas, įstaigas, tarnautojus.

**Vertinimas:** Vertinant kiekvieną procesą, rekomenduojama atsižvelgti į tai, kokie subjektai dalyvauja ir tai, koks yra jų vaidmuo kiekviename proceso etape.

Tais atvejais, kai galutiniam paslaugos gavimui reikia daugiau nei dviejų subjektų, rekomenduojama procesą vertinti plačiai, atsižvelgiant į kiekvieno iš jų funkciją bei tarpusavio veiksmų eiliškumą.

Tikslas – matyti „bendrą proceso vaizdą“ ir gebėti identifikuoti paraleliai vykstančius procesus.

**Pavyzdžiui**, konkrečios licencijos gavimui reikia užregistruoti individualią veiklą ir patikrinti veiklos vykdymo vietos higienines sąlygas. Tai reiškia, kad galutiniam licencijos gavimo etape dalyvauja ūkio subjektas, higienos leidimą išduodanti insitucija ir licenciją verstis ūkine veikla išduodanti insitucija. Taigi, visas galutinės licencijos gavimo procesas yra kompleksinis, įtraukiantis įvairaus spektro subjektus. Todėl turi būti atskiriamos kiekvieno subjekto vykdomos funkcijos, lauktinas rezultatas ir paslaugos suteikimo terminas. Tokiu būdu kompleksinis procesas išskaidomas dalimi ir sudaroma galimybė tobulinti procesą, matant tam tinktus veiksmų "persidengimus".

---

**Aprašymas:**  
**Atliekamų  
veiksmų kiekis**

Atliekamų veiksmų kiekio rodiklis yra itin susijęs su suinteresuotų šalių kiekio ir atliekamų veiksmų kiekio rodikliais. Visi kartu jie indikuoja proceso kompleksiskumą ir leidžia identifikuoti etapus ar veiksmus, kurie gali būti atliekami paraleliai ar sukeičiant eiliškumą, tam kad būtų išievojama kuo mažiau laiko ir finansinių kaštų.

**Vertinimas:**

Vertinant atliekamų veiksmų kiekio elementą, rekomenduojama pasirinkti norimą gauti rezultatą. **Pavyzdžiui**, licencijos prekiauti alkoholiniais gėrimais gavimą. Žinant tikslą, keliauti per procesą ir skaičiuoti kiek bei kokių proaktyvių veiksmų turi atlikti ūkio subjektas, kad gautų norimą paslaugą t.y. licenciją prekybai alkoholiu. Labai svarbu, kad atliekamų veiksmų kiekis apimtų ir jų atlikimo dažnį bei atsikartojimus. **Pavyzdžiui**, kai to paties veiksmo, įregistravimo ar dokumento prašoma keliuose to paties proceso etapuose. Terminą „veiksmai“ rekomenduojama supranti plačiai. Jis apima visus reikalingus paklausimus, anketų, šablonų ir dokumentų pildymus bei visus kitus veiksmus, kurie atliekami siekiant konkretaus galutinio rezultato.



**Aprašymas:**

Teiktinų dokumentų kiekis taip pat neatskiriama proceso kompleksiskumo dalis. Kartu su suinteresuotų šalių skaičiumi ir atliktnų veiksmų kiekiu vertintinas ir pateikiamų dokumentų skaičius.

**Teiktinų dokumentų kiekis**

Šiuo atveju, būtina vertinti kiek ir kokių dokumentų ŪS turi pateikti VSS, siekdama tam tikro rezultato.

---

**Vertinimas:**

Teiktinų dokumentų skaičių reikia vertinti drauge su subjektais, kuriems jie teikiami ir visais (vėliau) reikalingais atlikti veiksmais. Neretai šiuos tris elementus gali būti sunku atskirti, nes praktikoje jie labai susiję. Dėl šios priežasties ir rekomenduojama visus apjungti bendrai į proceso kompleksiskumo vertinimą.

**Bendras visam proceso kompleksiskumui įvertinti**

Bendrai kompleksiskumą rekomenduotina vertinti pasitelkiant „medžio principą“ t.y. detalai išskiriant visus atliekamus veiksmus, įsitraukusias suinteresuotas šalis bei teiktinus dokumentus. Vertinti nuosekliai atsižvelgiant ir į terminus (apie juos tolimesnėse rekomendacijos dalyse).

Vertinant proceso kompleksiskumą per „medžio principą“ paeiliui išdėliojami konkretūs veiksmai ir su kokiais subjektais jie susiję, įtraukiant reikalingus pateikti dokumentus. Vienoje vietoje matant visą kompleksinį procesą – įžvelgiami pasikartojimai, pavyzdžiui, kuomet tos pačios informacijos prašo keli skirtingi subjektai, skirtingose proceso stadijose. Tai leidžia identifikuoti problemą, jog pakartotinai teikiami tie patys dokumentai, o tai reiškia perteklinį kaštų eikvojimą.



# Laikas ir terminai

---

**Matuojama:** Paslaugos suteikimo laikas ir kiti procesiniai terminai

---

**Aprašymas:** Laikas yra vienas esminių teikiamos paslaugos kokybės vertinimo kriterijų. Operatyviai atliekami procesai ne tik reikalauja mažesnių kaštų, bet ir didina pasitikėjimą paslaugos teikėju (šiuo atveju viešojo sektoriaus subjektu).

---

**Vertinimas:** Vertinant (matuojant) galutinės paslaugos suteikimo laiką (pavyzdžiui licencijos išdavimą), rekomenduojama matavimą atlikti dalimis, atsakant į tokius klausimus:

Koks vidutinis galutinės paslaugos suteikimo laikas? Tai leidžia koreguoti suteikiamų paslaugų terminus, atsižvelgiant į praktiką. Jei paslauga dauguma ar visais atvejais suteikiama greičiau nei nurodyta oficialioje informacijoje, siūloma trumpinti oficialų paslaugos suteikimo terminą. Atitinkamai, jei dauguma ar visais atvejais paslaugos suteikimas dėl objektyvių priežasčių užtrunka ilgiau (arba yra matomas ilgesnio termino poreikis, atsižvelgiant į vidinius viešojo sektoriaus subjekto krūvius, ar kt. priežastis) ir dėl to, pavyzdžiui, pateikiami varototojų skundai, privalu koreguoti oficialiai nurodytą paslaugos suteikimo laiką, jį ilginant ir to pasėkoje objektyviai pateisinant ūS lūkesčius paslaugas gauti laiku.

Kiek konkrečių procedūrų atlikta laiku per tam tikrą laiką? Atsakant į šį klausimą reikšmės turi konkretus suteiktos paslaugos kiekis, pvz., per x laikotarpį išduota x leidimų. Žinant konkrečius skaičius, VSS gali pastebėti tam tikrus dėsningumus. Pavyzdžiui, kai kurių leidimų išdavimai yra sezoniniai arba tai, kad prašymas atnaujinti leidimą po metų yra pernelyg dažnas ir leidimo galiojimą būtų galima išsyk pratęsti ilgesniam terminui.

Kiek užklausų duota iš viso tai įstaigai/tarnautojui ir kiek jis jų per kiek laiko atsako? Šiuo klausimu matuojama ne tik atsakymo į užklausą terminas, bet apskritai užklausos konkrečia tema ar konkrečiam viešojo sektoriaus subjektui/skyriui.

Matant pasikartojančius dėsningumus tam tikriems klausimams, rekomenduotina peržiūrėti DUK (Dažniausiai užduodamų klausimų) skiltį, jei jos nėra – sukurti, o esant – ją atnaujinti pateikiant detalesnius ir aiškesnius atsakymus. (taip pamatuotina proporcija – koks darbo krūvis tenka šiam skyriui/tarnautojui ir kaip greit atliekama/jvykdoma užduotis)

# Sistemiškumas ir standartai

---

**Matuojama:** Procesų ir paslaugų suteikimo standartas.

---

**Aprašymas:** Sistemiškumas tai ne tik procesų ir informacijos nuoseklumas, bet ir pažįstami, nusistovėję procesai. Sistemišku procesu laikomas toks procesas, kuriame aiškiai pateikiama konkreti informacija, naudojami informacijos pateikimo šablonai ir kt. standartizuotos formos, iškart informuoja apie tolimesnius, paralelius veiksmus vedančius link galutinio tikslo.

---

**Vertinimas:** Vertinat procesą, būtina atsižvelgti į tai, ar kiti konkrečiame procese atliekami veiksmai, pateikiami kaip vieninga sistema. Pavyzdžiui, aktualu įvertinti ar:

- Ar dokumentų pateikimo būdas ir forma sutampa daugelyje sričių?
- Ar sutampa klausimų formuluotės?
- Ar vartotojui pateikiamos standartizuotos informacijos pildymo formos/šablonai?
- Ar vartotojas nukreipiamas, kur ieškoti aktualios informacijos?
- Ar sutampa vizualus informacijos pateikimas/išdėstymas? Išlaikoma nuosekli ir aiški estetika?
- Ar paslaugą suteikia tas pats VSS? – (jei ne – ypatingai atkreipti dėmesį į sistemiškumo užtikrinimą, t.y. ar vartotojas nukreipiamas pas kitą VSS).

Šio veiklos rodiklio vertinimo tikslas – objektyviai pažvelgti į praktikoje esančius, o svarbiausia – tos pačios ūkinės veiklos vykdymui aktualius procesus ir įvertinti ar išlaikomas sistemiškumas procesų formose. Neretai tokie paprasti dalykai kaip vizualiai panašus informacijos pateikimas, naudojami informacijos pateikimo šablonai ir kitos standartizuotos formos, padeda užtikrinti sistemiškumą.

Vertinant sistemiškumo rodiklį, rekomenduojama įsivesti konkrečios srities vertinimo kriterijus, kaip pavyzdžiui, standartizuotų formų skaičius, vizualus panašumas ir kt., ir naudojantis šiais klausimais skaitine verte įvardinti šiuo metu esančių standartų situaciją, bei įvertinti kur gali būti pasiektas pokytis ir per numatytą laiką įgyvendinti pokytį viešojo sektoriaus paslaugų teikimo srityje įvedant daugiau standartų ir užtikrinant stabilų sistemiškumą. Rekomenduojama nevengti ir nustatyti tam tikrus kokybės užtikrinimo standartus.

# Kalba

**Matuojama:** Vartojama kalba

**Aprašymas:** Vertinant kiekvieną procesą, dokumentą, etapą, reikalavimą ar bet kokį kitą ūkinės veiklos vykdymo elementą, reikia turėti omenyje, kad ūkio subjektas nėra profesionalas teisės aktų aiškinimo srityje. Dėl šios priežasties, kalba, kuria yra komunikuojama su ūkio subjektu, turi būti aiški ir konkreti, paliekant kuo mažiau laisvės interpretacijoms. Taip pat kiekvienas vartojamas terminas ar trumpinys turi būti paaiškinama paprastais žodžiais, pateikti sąlygų ar kriterijų sąrašai baigtiniai, o siekiant papildyti informaciją, rekomenduojama vengti nukrepimų į įstatymus, tačiau kaip galima aiškiau viską aprašyti tame pačiame puslapyje arba bent jau nurodyti konkretų aktualaus teisės akto straipsnį, o ne visą įstatymą, kaip dažnai sutinkama praktikoje.

**Vertinimas:** Vertinant kalbos rodiklį, rekomenduojama naudotis kliento kelionės patikros „Žingsniuote“ ir tikrinti procesą sistemiškai, pasirenkant tam tikrą siektiną rezultatą, pavyzdžiui, muzikinio fono leidimo gavimas.

Praktiškai išbandant konkretų procesą, detaliam analizuoti pateiktą informaciją ir objektyviai įvertinti ar informacija pateikta aiškiai, suprantamai, reikalavimų sąrašas baigtinis, pateikiama informacija yra atnaujinta su tai patvirtinančia paskutinio atnaujinimo data.

Žinoma, kalbos rodiklio vertinimas neišvengiamas susijęs su informacijos prieinamumu užsienio kalbomis. Visa informacija turi būti aiški, aktuali ir atitikti lietuvių kalba pateiktą informaciją.

# Kaina

**Matuojama:** Suteikiamų paslaugų kaina

## Aprašymas:

Kainos vertinimo rodiklį rekomenduojama suprasti kaip atsakymą į klausimus: ką gali mokėti verslas (už ką)?

Ar už tam tikrą procesą/žingsnį verslas mokėtų pinigus, kad gautų jam reikiamą paslaugą ir kiek ta paslauga yra verta? Todėl numatyti tam tikras paslaugas, kurias apmokėjus, būtų įmanoma jas gauti greičiau nei numatytas bendrasis terminas.

# Apklausa

---

**Matuojama:** Galimybė pateikti ir gauti atsiliepimą

---

## Aprašymas:

Kiekvienas ūkio sektoriaus atstovas žiūri kritiškai į apklausas apie paslaugos kokybę, nes dažnu atveju netiki, kad į jas yra atsižvelgiama, todėl svarbu po atliktos apklausos parodyti respondentui grįžtamąjį ryšį.

Yra dalis verslininkų, kurie būtinai nori, jog apklausa po paslaugos suteikimo būtų teikiama, todėl, kad tai galimybė paslaugą suteikusiam tarnautojui padėkoti arba pasakyti, kad jis kažką daro blogai.

# Vidinis vertinimas ir motyvacija

---

**Matuojama:** Vidiniai pasiekimai ir motyvaciniai mechanizmai

---

## Aprašymas:

Pačios institucijos nežino problemos masto procesuose. Dažnu atveju nežino, kaip atlikti vertinimus, kurie yra žingsnis link pokyčių. Matyti, jog to priežastis – vidinio anoniminio procesų vertinimo nebuvimas. Todėl yra svarbu sudaryti galimybę (numatyti platformą), kur būtų įmanoma /anonimiškai/ pateikti pasiūlymus dėl vidinių procesų koregavimo.

Pastebėta, jog nemažoje dalyje atveju nėra viešojo sektoriaus darbuotojų motyvacijos /motyvacijos sistemos/ dirbti greičiau/efektyviau/našiau, nes „kas jiems iš to?“ Dėl šios priežasties reikalinga numatyti objektyvią skatinimo sistemą, kuri nesiremtų į ankstesnius rezultatus, kaip atspirties tašką, o būtų numatytas bendrinis bazinis matavimo vienetas, kurį viršijus visuomet yra darbuotojai skatinami.

