



**EUROPOS SĄJUNGOS
TARYBA**

**Briuselis, 2010 m. gruodžio 22 d. (03.01)
(OR. en)**

**18150/10
ADD 2**

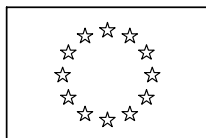
**TELECOM 158
MI 563
COMPET 447
ENV 884
JAI 1088**

PRIDEDAMAS PRANEŠIMAS

nuo:	Europos Komisijos generalinio sekretoriaus, kurio vardu pasirašo direktorius Jordi AYET PUIGARNAU
gavimo data:	2010 m. gruodžio 16 d.
kam:	Europos Sąjungos Tarybos generaliniam sekretoriui Pierre de BOISSIEU
Dalykas:	Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas“ 2 priedas

Delegacijoms pridedamas Komisijos dokumento COM (2010) 744 galutinis 2 priedas.

Pridedama: COM (2010) 744 galutinis 2 priedas



EUROPOS KOMISIJA

Bruxelles, le 16.12.2010
COM(2010) 744 final

2 priedas

2 priedas

pridedamas prie dokumento

Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas“



Europos viešųjų paslaugų Europos sąveikumo sistema

TURINYS

TURINYS	i	
1	<u>Ivadas į Europos sąveikumo sistema</u>	1
1.1	<u>Paskirtis ir teisinė sistema</u>	1
1.2	<u>Apibrėžtys</u>	1
1.2.1	<u>Europos viešoji paslauga</u>	1
1.2.2	<u>Sąveikumas</u>	1
1.2.3	<u>Sąveikumo sistema</u>	2
1.3	<u>Sąveikumo būtinybė ir nauda</u>	2
1.4	<u>Europos sąveikumo sistemos rekomendacijos</u>	2
1.5	<u>Aplinkybės</u>	2
1.5.1	<u>Sąveikumo užtikrinimo ES politinės ir istorinės aplinkybės</u>	3
1.5.2	<u>Sąveikumo sistemos</u>	4
1.6	<u>Europos viešųjų paslaugų teikimo scenarijai</u>	5
1.6.1	<u>1 scenarijus. Tiesioginė įmonių ar piliečių ir kitos valstybės administravimo institucijų sąveika</u>	6
1.6.2	<u>2 scenarijus. Administravimo institucijų keitimasis informacija nagrinėjant įmonių ar piliečių prašymus</u>	6
1.6.3	<u>3 scenarijus. Nacionalinių administravimo institucijų ir ES institucijų keitimasis informacija</u>	7
1.6.4	<u>Europos viešųjų paslaugų pavyzdžiai</u>	8
1.7	<u>Dokumento struktūra</u>	8
2	<u>Pagrindiniai Europos viešųjų paslaugų teikimo principai</u>	9
2.1	<u>Ivadas</u>	9
2.2	<u>1 pagrindinis principas. Subsidiarumas ir proporcingumas</u>	9
2.3	<u>2 pagrindinis principas. Didžiausias dėmesys naudotojui</u>	9
2.4	<u>3 pagrindinis principas. Įtrauktis ir prieinamumas</u>	10
2.5	<u>4 pagrindinis principas. Saugumas ir privatumas</u>	10
2.6	<u>5 pagrindinis principas. Daugiakalbystė</u>	10
2.7	<u>6 pagrindinis principas. Administracinių procedūrų paprastinimas</u>	11
2.8	<u>7 pagrindinis principas. Skaidrumas</u>	11
2.9	<u>8 pagrindinis principas. Informacijos saugojimas</u>	11
2.10	<u>9 pagrindinis principas. Atvirumas</u>	11
2.11	<u>10 pagrindinis principas. Galimybė naudoti pakartotinai</u>	12
2.12	<u>11 pagrindinis principas. Technologinis neutralumas ir pritaikomumas</u>	12
2.13	<u>12 pagrindinis principas. Veiksmingumas ir efektyvumas</u>	12
3	<u>Viešųjų paslaugų koncepcinis modelis</u>	13
3.1	<u>Ivadas</u>	13
3.2	<u>Pagrindinės koncepcinio modelio sąvokos</u>	13
3.2.1	<u>Bazinės viešosios paslaugos</u>	14
3.2.2	<u>Saugaus keitimosi duomenimis lygis</u>	15
3.2.3	<u>Sudėtinių paslaugų lygis</u>	17
3.3	<u>Koncepcinio modelio taikymo būdai</u>	17
3.3.1	<u>Tarpvalstybinės sąveikos pavyzdys</u>	18
3.3.2	<u>Skirtingų sektorių sąveikos pavyzdys</u>	19

3.3.3	Saveikos skirtingais administraciniais lygmenimis pavyzdys	20
4	Saveikumo lygiai	21
4.1	Ivadas	21
4.2	Politinės aplinkybės	21
4.3	Teisinis sąveikumas	22
4.4	Organizacinis sąveikumas	22
4.4.1	Veiklos procesų suderinimas	22
4.4.2	Organizaciniai ryšiai	22
4.4.3	Pakeitimų valdymas	22
4.5	Semantinis sąveikumas	23
4.5.1	ES semantinio sąveikumo iniciatyva	23
4.6	Techninis sąveikumas	24
5	Saveikumo susitarimai	25
5.1	Ivadas	25
5.2	Oficialių specifikacijų vertinimas ir atranka	26
5.2.1	Specifikacijos, atvirumas ir pakartotinis naudojimas	26
5.3	Indėlis į standartizavimą	26
6	Saveikumo valdymas	28
7	Santrumpos ir žodynas	29
7.1	Santrumpos	29
7.2	Žodynas	30

1 Įvadas į Europos sąveikumo sistemą

1.1 Paskirtis ir teisinė sistema

Europos sąveikumo sistemos paskirtis:

- įtvirtinti tarpvalstybinį ir skirtingų sektorių¹ sąveikumą ir taip skatinti teikti Europos viešąsias paslaugas ir palaikyti jų teikimą;
- nustatyti viešojo administravimo institucijų veiklos, vykdomos teikiant Europos viešąsias paslaugas įmonėms² ir piliečiams, gaires;
- Europos lygmeniu papildyti ir susieti įvairias nacionalines sąveikumo sistemas.

Šiame netechniniame dokumente aptariami visi su Europos viešųjų paslaugų apibrėžimu, kūrimu ir diegimu susiję klausimai.

Į Europos sąveikumo sistemą reikėtų atsižvelgti priimant sprendimus dėl Europos viešųjų paslaugų, kurios padeda įgyvendinti ES politikos iniciatyvas. Šios sistemos reikėtų paisyti ir nustatant viešąsias paslaugas, kuriomis ateityje gali būti pakartotinai naudojamosi teikiant Europos viešąsias paslaugas.

Glaudžiai bendradarbiaudamos, valstybės narės ir Komisija palaiko Europos sąveikumo sistemą pagal ISA³ programą. Jos bendradarbiauja laikydamosi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 170 straipsnio. Kaip nustatyta tame straipsnyje, kad padėtų pasiekti 26 straipsnyje nurodytus su vidaus rinka susijusius tikslus, Europos Sąjunga turėtų prisidėti prie transeuropinių tinklų kūrimo ir plėtojimo ir skatinti užtikrinti nacionalinių tinklų tarpusavio ryšį ir sąveiką, taip pat galimybę naudotis tokiais tinklais.

Taikant Europos sąveikumo sistemą, užtikrinamas didesnis Europos viešojo administravimo institucijų sąveikumas, o tai padeda pasiekti, kad vidaus rinka geriau veiktų.

1.2 Apibrėžtys

1.2.1 Europos viešojo paslauga

Šiame dokumente Europos viešojo paslauga – tarpvalstybinė viešojo sektoriaus paslauga, kurią viešojo administravimo institucijos⁴ teikia viena kitai arba Europos įmonėms ir piliečiams.

Ne visos Europos viešosios paslaugos teikiamos naudojantis informacinėmis ir ryšių technologijomis (IRT), tačiau daugelis tokių paslaugų bus grindžiamos daugiausiai viešojo administravimo institucijų sukurtų užsakomosios⁵ programinės įrangos sistemų sąsaja.

1.2.2 Sąveikumas

Europos sąveikumo sistemoje sąveikumas traktuojamas itin specifiniame Europos viešųjų paslaugų teikimo kontekste.

¹ Sektorius suprantamas kaip politikos sritis, pvz., muitai, policija, e. sveikata, aplinka, žemės ūkis ir kt.

² Europos sąveikumo sistemoje įmonės – tai ir nevyriausybinės organizacijos, ne pelno organizacijos ir kt.

³ Europos viešojo administravimo institucijų sąveikumo sprendimai (ISA), OL L 260, 2009 10 3, p. 20, <http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:260:SOM:EN:HTML>.

⁴ Tai yra nacionalinės viešojo administravimo institucijos (bet kurio lygmens) ar jų vardu veikiančios įstaigos ir (arba) ES viešojo administravimo institucijos.

⁵ Kad būtų patenkinti visi viešojo administravimo institucijų poreikiai, joms reikia specialius jų reikalavimus (mokesčių administravimo, policijos bendradarbiavimo) atitinkančios užsakomosios programinės įrangos, kuria būtų papildyta gatava komercinė programinė įranga (operacinės sistemos, duomenų bazių sistemos, rašyklės, skaičiuoklės ir kt.).

Teikiant Europos viešąsias paslaugas, beveik visada keičiamasi duomenimis naudojantis IRT sistemomis, tačiau sąveikumo koncepcija yra platesnė ir apima organizacijų gebėjimą bendradarbiauti siekiant joms visoms naudingų ir suderintų tikslų.

Todėl Europos sąveikumo sistemoje taikoma tokia apibrėžtis⁶:

Teikiant Europos viešąsias paslaugas, „sąveikumas – atskirų ir skirtingų organizacijų gebėjimas bendrai veikti siekiant abiem šalims naudingų ir sutartų tikslų, įskaitant informacijos ir žinių mainus tarp organizacijų, atliekant veiklos procesus, kuriuos jos gali vykdyti, duomenų mainams naudojant tų organizacijų IRT sistemas.“

Sąveikumas yra iš esmės daugiašalis ir turėtų būti laikomas bendrijos bendra vertybe.

1.2.3 Sąveikumo sistema

Sąveikumo sistema – suderintu požiūriu į sąveikumą grindžiama sistema, skirta organizacijoms, norinčioms bendradarbiauti ir bendrai teikti viešąsias paslaugas. Sistemos taikymo srityje nustatomi tokie bendri elementai kaip žodynas, koncepcijos, principai, politika, gairės, rekomendacijos, standartai, specifikacijos ir metodai.

1.3 Sąveikumo būtinybė ir nauda

Sąveikumas būtinas siekiant veiksmingai teikti Europos viešąsias paslaugas ir palengvina jų teikimą. Užtikrinus sąveikumą pasiekama, kad:

- viešojo administravimo institucijos *bendradarbiautų* siekdamos nustatyti viešąsias paslaugas;
- viešojo administravimo institucijos *keistųsi informacija* siekdamos įvykdyti teisinius reikalavimus ar politinius įsipareigojimus;
- viešojo administravimo institucijos *dalytųsi informacija ir pakartotinai ją naudotų* siekdamos padidinti administracinį veiksmingumą, taip pat piliečiams ir įmonėms sumažinti biurokratinių kliūčių.

Taip pasiekiami tokie rezultatai:

- sudaromos palankesnės sąlygos viešąsias paslaugas teikti vieno langelio principu ir taip *patobulinamas viešųjų paslaugų teikimas* piliečiams ir įmonėms;
- veiksmingai teikiant viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijoms, įmonėms ir piliečiams tenka *mažesnės sąnaudos*.

1.4 Europos sąveikumo sistemos rekomendacijos

Europos sąveikumo sistemos rekomendacijose aptariami konkretūs sąveikumo reikalavimai. Įgyvendinus rekomendacijas, bus sudarytos naujas Europos viešąsias paslaugas nustatančioms viešojo administravimo institucijoms palankios sąlygos. Tai padės plėtoti Europos viešųjų paslaugų ekosistemą⁷, kurią sudarys apie sąveikumą nusimanantys žmonės, bendradarbiauti pasirengusios organizacijos, taip pat bendros sistemos, priemonės ir paslaugos, kuriomis naudojantis lengviau nustatyti Europos viešąsias paslaugas.

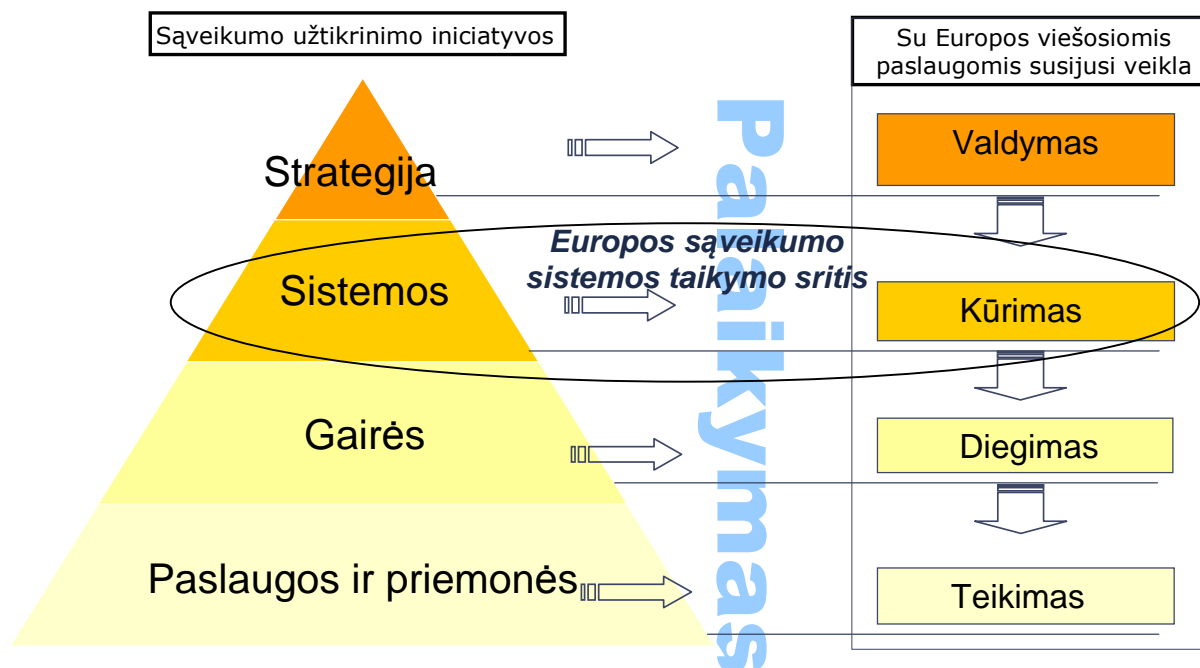
1.5 Aplinkybės

Europos sąveikumo sistema yra viena iš sąveikumo užtikrinimo iniciatyvų, kurių tikslas – padėti nustatyti Europos viešąsias paslaugas.

⁶ 2009 m. rugsėjo 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimo Nr. 922/2009/EB dėl Europos viešojo administravimo institucijų sąveikumo sprendimų (ISA) 2 straipsnis, OL L 260, 2009 10 3, p. 20.

⁷ Ekosistema – tai sistema, kurios dalyviams naudingas kitų narių dalyvavimas, nes palaikomi simbiotiniai (visiems naudingi) ryšiai.

Toliau pateiktoje schemoje pavaizduoti ryšiai tarp Europos sąveikumo strategijos, Europos sąveikumo sistemos, Europos sąveikumo gairių, Europos sąveikumo užtikrinimo paslaugų bei priemonių ir veiklos, kuria siekiama nustatyti Europos viešąsias paslaugas.



Sąveikumo užtikrinimo iniciatyvos, kuriomis remiamas Europos viešųjų paslaugų nustatymas

1-1 schema

Sąveikumas ES lygmeniu turėtų būti valdomas sistemingai, taip pat turėtų būti nustatyti konkretūs uždaviniai. Todėl siekiant palaikyti tarpvalstybinį ir (arba) skirtingų sektorių sąveikumą, Europos sąveikumo strategijoje⁸ nustatomas organizacinės, finansinės ir funkcinės sistemos pagrindas. Europos sąveikumo sistema kuriama ir kita susijusi veikla vykdoma vadovaujantis Europos sąveikumo strategijoje nustatytais strateginiais prioritetais ir tikslais.

Europos sąveikumo sistemos tikslas – padėti kurti Europos viešąsias paslaugas.

Europos sąveikumo gairės padeda nustatyti Europos sąveikumo užtikrinimo paslaugas ir priemones, kuriomis naudojantis teikiamos Europos viešosios paslaugos.

1.5.1 Sąveikumo užtikrinimo ES politinės ir istorinės aplinkybės

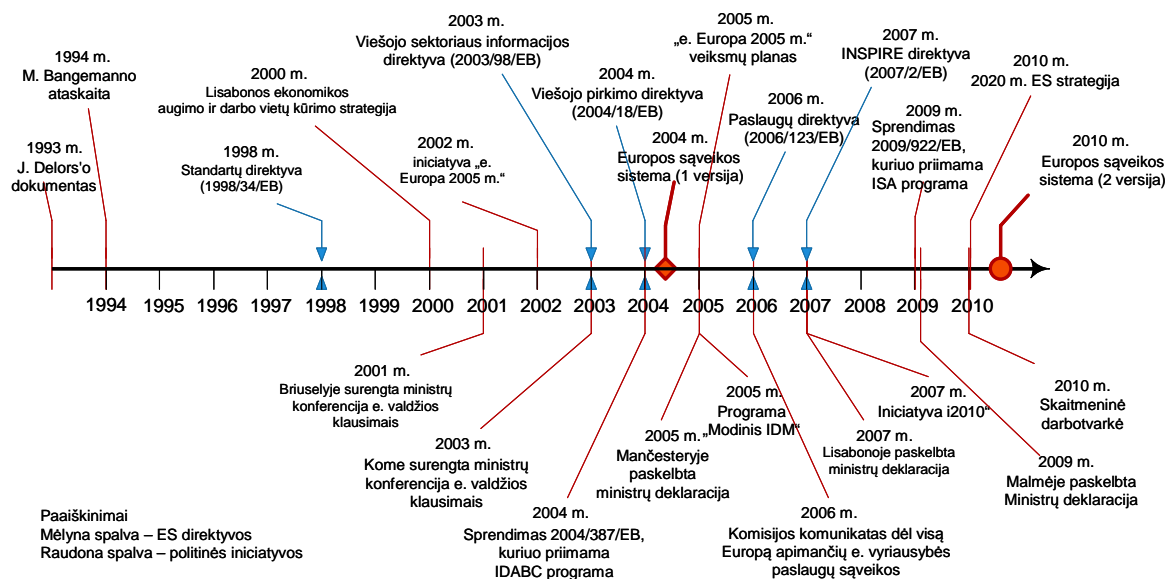
Kad įdiegtų Europos viešąsias paslaugas, viešasis sektorius privalo išspręsti daug uždavinių. Vienas iš pagrindinių dalykų, kurie padėtų išspręsti tuos uždavinius, yra tarpvalstybinis ir skirtingų sektorių sąveikumas.

Politinis Europos viešųjų paslaugų iniciatyvų prioritetasis – užtikrinti tarpvalstybinį sąveikumą. Sklandžiai teikiamos tarpvalstybinės viešosios paslaugos (kurioms užtikrinti būtinas sąveikumas) įmonėms ir piliečiams gali turėti didelį poveikį.

⁸ Strategijoje apibrėžiama bendra Europos viešųjų paslaugų teikimo vizija, taip pat nustatomi ir nacionalinio, ir ES lygmens tiksliniai veiksmai, kuriais siekiama Europoje padidinti viešųjų paslaugų sąveikumą.

EUROPOS VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ EUROPOS SĄVEIKUMO SISTEMA

Toliau iš istorinės perspektyvos nurodyta, kaip taikant ES iniciatyvas politiniu lygmeniu remiamas viešojo administravimo institucijų sąveikumas.



ES sąveikumo srities iniciatyvų įgyvendinimo grafikas

1-2 schema

1.5.2 Sąveikumo sistemos

Daug viešojo administravimo institucijų jau taiko arba šiuo metu kuria sistemas, skirtas sąveikumo klausimams spręsti nacionaliniu, regioniniu ar vietos lygiu. Šios sistemos taikomos tik pagal jurisdikciją, kuria vadovaujantis jos sukurtos. Tačiau, kad patenkintų įmonių ir piliečių poreikius, Europos viešojo administravimo institucijos privalo būti pasirengusios bendradarbiauti ir teikti Europos viešąsias paslaugas.

Siekiant nustatyti sąveikumo užtikrinimo būdus, svarbu suderinti viešojo administravimo institucijų naudojamas nacionalines ir Europos sąveikumo sistemas, kad valstybės narės galėtų susitarti, kaip nustatant Europos viešąsias paslaugas konkrečiai įgyvendinti Europos sąveikumo sistemos rekomendacijas.

Paprastai nacionalinės sąveikumo sistemos yra išsamesnės ir dažnai griežtesnės nei Europos sąveikumo sistema – pastaroji yra abstraktesnė ir veikia kaip metasisistema, be to, laikantis subsidiarumo principo, pagal ją nereikalaujama, kad valstybės narės rinktųsi tam tikrą variantą arba įsipareigotų⁹.

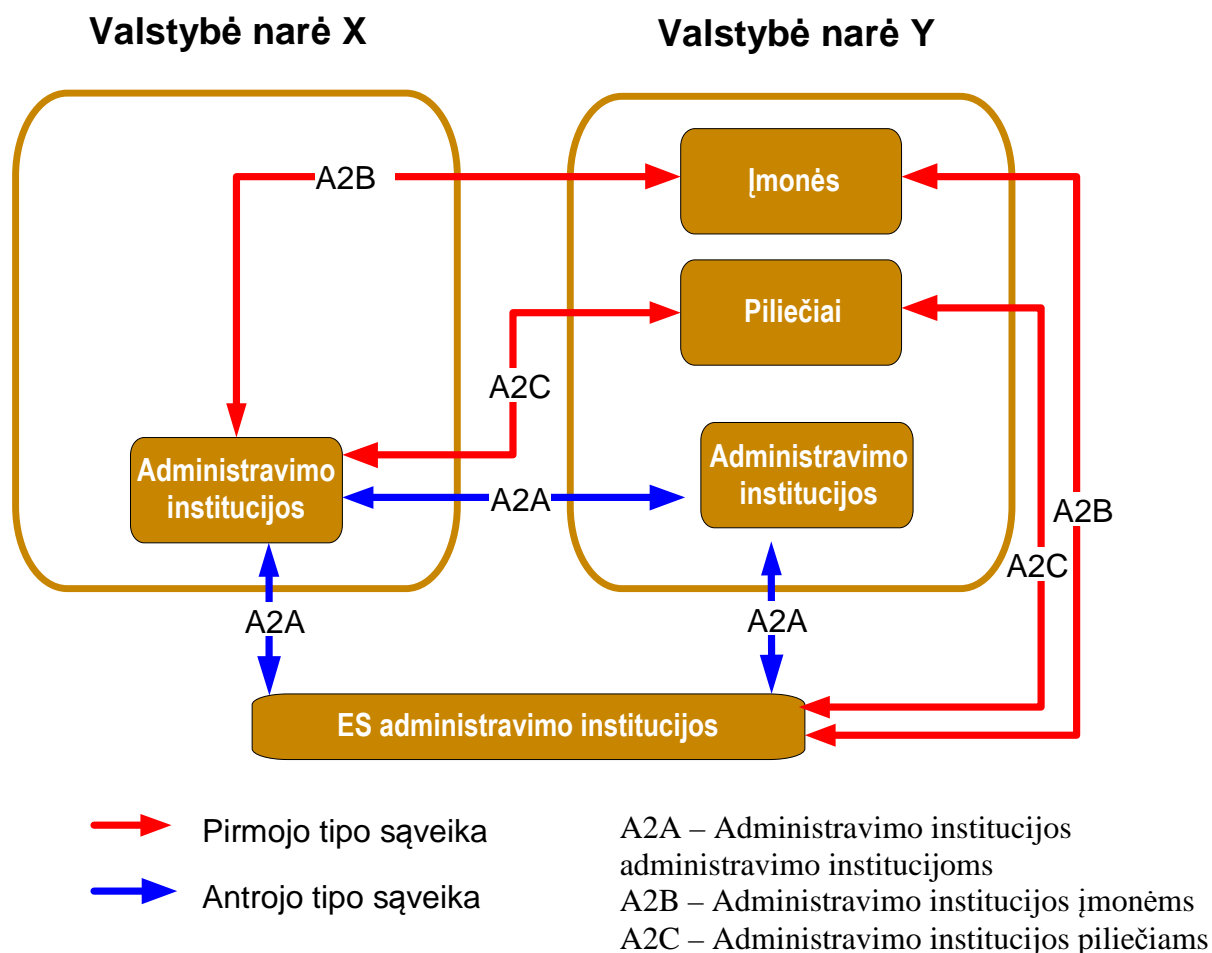
1 rekomendacija. Kad būtų atsižvelgta į viešųjų paslaugų teikimo europinį aspektą, viešojo administravimo institucijos turėtų suderinti savo sąveikumo sistemas su Europos sąveikumo sistema.

Kadangi Europos ir nacionalinės sąveikumo sistemos papildo vienos kitas, Europos Komisija remia Nacionalinių sąveikumo sistemų stebėjimo centrą, kurio pagrindinis tikslas – teikti informaciją apie nacionalines sąveikumo sistemas, kad viešojo administravimo institucijos galėtų dalytis patirtimi ir žiniomis.

⁹ Subsidiarumo principas taikomas ne tik ES ir valstybių narių santykiams, bet tam tikrais atvejais ir pačiose valstybėse narėse federaliniu ir (arba) nacionaliniu ar kitu lygmeniu (pvz., regiono, provincijos, apskrities ir savivaldybės).

1.6 Europos viešųjų paslaugų teikimo scenarijai

Sąveikumas, kuriuo grindžiama Europos sąveikumo sistema, gali būti užtikrinamas taikant įvairius sąveikos scenarijus. Kaip pavaizduota toliau pateiktoje schemoje, galima nustatyti kelis pagal Europos sąveikumo sistemą teikiamų Europos viešųjų paslaugų tarpvalstybinės sąveikos tipus.

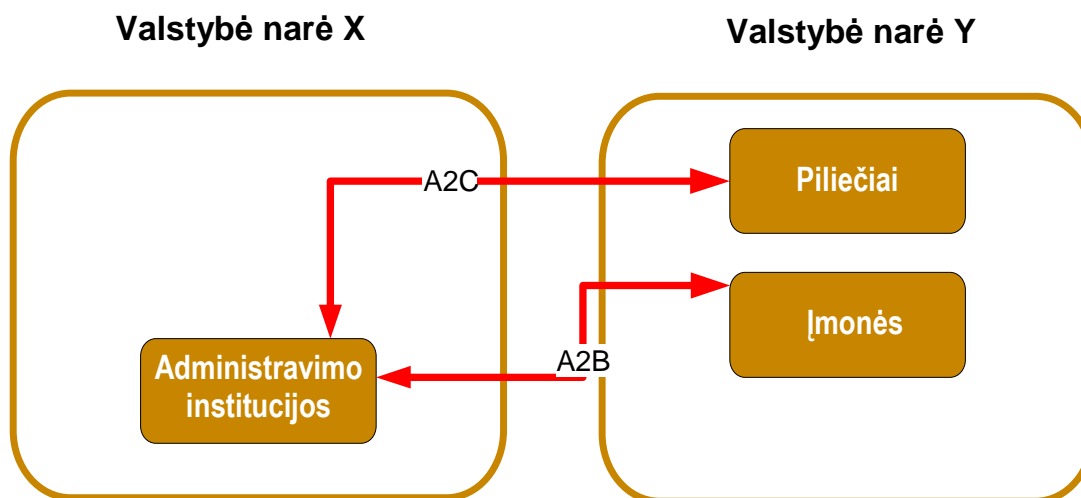


1-3 schema

Pirmojo tipo sąveika – tiesioginė sąveika tarp vienos valstybės narės įmonių ar piliečių ir kitos valstybės narės viešojo administravimo institucijų ir (arba) ES administravimo institucijų, kurios toms įmonėms ar piliečiams teikia viešąsias paslaugas (A2B ir A2C).

Antrojo tipo sąveika – daugelio valstybių narių administravimo institucijų arba ES administravimo institucijų sąveika (A2A). Tai gali padėti administravimo institucijoms aptarnauti įmones ar piliečius (A2B ir A2C).

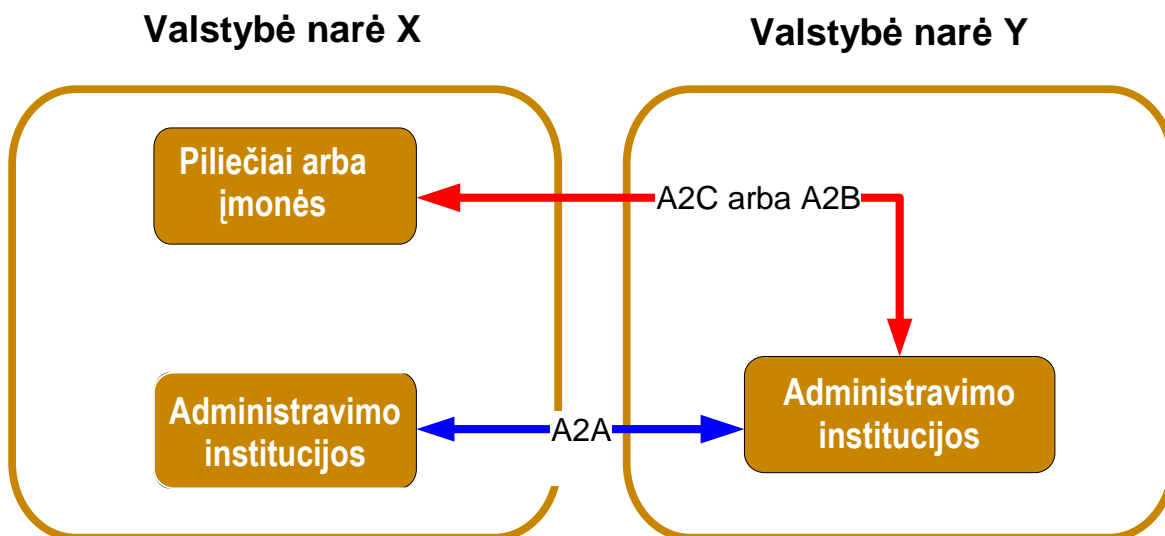
1.6.1 1 scenarijus. Tiesioginė įmonių ar piliečių ir kitos valstybės administravimo institucijų sąveika



1-4 schema

Pavyzdžiui, įsidarbindamas valstybėje narėje X, valstybės narės Y pilietis valstybėje narėje X turi atlikti nemažai formalumų.

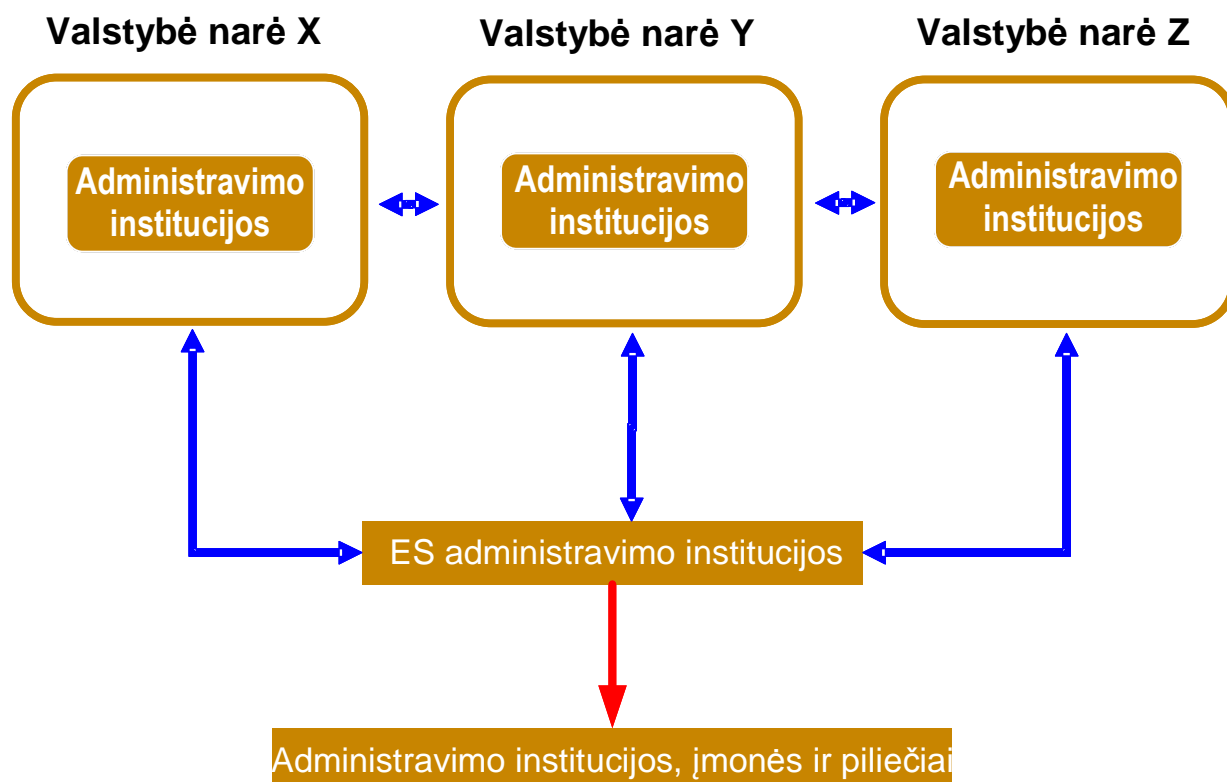
1.6.2 2 scenarijus. Administravimo institucijų keitimasis informacija nagrinėjant įmonių ar piliečių prašymus



1-5 schema

Pavyzdžiui, norėdamas įsteigti padalinį valstybėje narėje Y, valstybėje narėje X įsisteigęs paslaugų teikėjas valstybėje narėje Y pateikia steigimo prašymą. Kad nagrinėjant tą prašymą nereikėtų prašyti paslaugų teikėjo pateikti reikiamą informaciją, abiejų valstybių narių (X ir Y) administravimo institucijos informacija galėtų keistis tiesiogiai. Tam turi būti užtikrintas susijusių valstybių narių sąveikumas.

1.6.3 3 scenarijus. Nacionalinių administravimo institucijų ir ES institucijų keitimasis informacija



1-6 schema

Paprastai pagal šį scenarijų kuriami administravimo institucijų tinklai, veikiantys konkrečiame sektoriuje, kuriame, laikydamosi ES teisės aktuose nustatytų reikalavimų, valstybių narių administravimo institucijos privalo rinkti informaciją, ja keistis ir dalytis tarpusavyje ir (arba) su ES institucijomis ir agentūromis.

Pavyzdžiui, valstybės narės teikia informaciją ir statistinius duomenis kompetentingai Europos institucijai, o pastaroji sukaupią informaciją perduoda suinteresuotiems subjektams.

1.6.4 Europos viešųjų paslaugų pavyzdžiai

Nebaigtiniame pavyzdžių sąrašė¹⁰ apibūdinti pirmiau nurodyti Europos viešųjų paslaugų teikimo bendrieji scenarijai.

SEKTORIUS ARBA SRITIS	PASLAUGOS
Verslo plėtra (A2B, A2A)	Įmonės įkūrimas Viešasis pirkimas Patentų, prekės ženklų ir dizaino registravimas Vartotojų apsauga, ženklinimas, pakuotės
Liudijimai ir pažymėjimai (A2C)	Gimimo ir santuokos liudijimai Vairuotojo pažymėjimai Pasai, vizos Leidimai nuolat gyventi ir dirbti Automobilio registracijos dokumentai
Švietimas (A2C)	Priėmimas į mokyklas ir universitetus Stipendijos
Piliečių mokami mokesčiai (A2C)	Mokesčiai internetu
Socialinis draudimas (A2C)	Su socialinio draudimo sistemomis susijusios informacijos teikimo paslaugos Bedarbio pašalpos Vaiko pašalpos Pensijos Viešasis sveikatos draudimas
Statistinių duomenų teikimas (A2B, A2A)	Įmonių mokami mokesčiai PVM grąžinimas Informacija apie mokesčių paskatas Akcizais apmokestinamų prekių deklaravimas
Darbas (A2C)	Kvalifikacijos ir diplomų pripažinimas Darbo paieška
Muitai (A2C, A2B, A2A)	Informacija apie muitus Muitinės deklaracijos

1.7 Dokumento struktūra

Tolesniuose skyriuose aptariami tam tikri svarbiausi klausimai, susiję su efektyviu ir veiksmingu Europos viešųjų paslaugų teikimu pagal Europos sąveikumo sistemą.

2 skyriuje „Pagrindiniai principai“ nustatomi bendrieji principai, kuriais vadovaujantis teikiamos Europos viešosios paslaugos. Jie atitinka su viešųjų paslaugų teikimu susijusius piliečių, įmonių ir viešojo administravimo institucijų lūkesčius.

¹⁰ Europinėms e. valdžios paslaugoms suinteresuotųjų šalių keliamų reikalavimų tyrimo galutinė ataskaita v1.3, kurioje pateikiama įvairių europinių e. valdžios paslaugų klasifikacija ir aprašymas (žr. <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docc7f6.pdf?id=19649>).

EUROPOS VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ EUROPOS SĄVEIKUMO SISTEMA

3 skyriuje pristatomas viešųjų paslaugų koncepcinis modelis. Jame siūlomas organizavimo principas, pagal kurį kuriamos Europos viešosios paslaugos, daugiausia dėmesio skiriant bazinėms paslaugoms, kurias jungiant gali būti kuriamos sudėtinės paslaugos ir kuriomis naudojantis ateityje galima nustatyti kitų Europos viešųjų paslaugų.

4 skyriuje „Sąveikumo lygiai“ aptariami skirtingi sąveikumo aspektai, į kuriuos reikia atkreipti dėmesį kuriant Europos viešąsias paslaugas, ir pateikiamos bendros sąvokos, kad būtų galima svarstyti kylančius klausimus.

5 skyriuje aprašoma, kaip palengvinti viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimą teikiant konkrečias Europos viešąsias paslaugas – tuo tikslu pristatomos sąveikumo susitarimų, oficialių specifikacijų ir atvirų specifikacijų sąvokos.

6 skyriuje „Sąveikumo valdymas“ nustatoma, ko reikia, kad teikiant Europos viešąsias paslaugas būtų užtikrintas ilgalaikis sąveikumas ir būtų koordinuojama visų administracinių lygių sąveikumo užtikrinimo veikla, kuria siekiama nustatyti Europos viešąsias paslaugas.

2 Pagrindiniai Europos viešųjų paslaugų teikimo principai

2.1 Įvadas

Šiame skyriuje nustatomi su Europos viešųjų paslaugų nustatymu susiję bendrieji tinkamo administravimo principai. Tai yra sąlygos, kuriomis priimami sprendimai dėl Europos viešųjų paslaugų ir tos paslaugos diegiamos. Nepaisant skirtingo šių principų pobūdžio (t. y. politinio, teisinio ar techninio), jie vieni kitus papildo.

Dvylika Europos sąveikumo sistemos pagrindinių principų galima suskirstyti į tris kategorijas:

- pirmuoju principu nustatomos ES veiksmų Europos viešųjų paslaugų srityje sąlygos;
- kita pagrindinių principų grupė (2–8) atitinka bendruosius naudotojų poreikius ir lūkesčius;
- paskutinės grupės principai (9–12) yra viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimo pagrindas.

2.2 1 pagrindinis principas. Subsidiarumas ir proporcingumas

Pagal pirmąjį pagrindinį principą raginama siekti subsidiarumo ir proporcingumo, kaip įtvirtinta ES sutartyje.

Pagal subsidiarumo principą reikalaujama, kad priimant ES sprendimus būtų kuo labiau atsižvelgiama į piliečių poreikius. Kitaip tariant, ES veiksmų imasi tik jei tokie veiksmai efektyvesni už nacionalinio, regioninio ar vietos lygmens veiksmus.

Pagal proporcingumo principą ES veiksmis neviršijama to, kas būtina suderintiems politikos tikslams pasiekti. Todėl ES rinksis sprendimus, kuriais valstybėms narėms būtų paliekama kuo daugiau laisvės.

Subsidiarumo ir proporcingumo principai taikomi ir teikiant Europos viešąsias paslaugas, taigi ir keitimuisi informacija, kuris būtinas teikiant tokias paslaugas. Informacija keičiamasi ir Europos viešosios paslaugos bendrai teikiamos, jei to reikalaujama pagal ES teisės aktus arba jei valdžios institucijos savo noru aktyviai dalyvauja įgyvendinant koordinuojamas iniciatyvas.

2.3 2 pagrindinis principas. Didžiausias dėmesys naudotojui

Viešosios paslaugos teikiamos siekiant patenkinti piliečių ir įmonių poreikius. Atsižvelgiant į tuos poreikius ir turėtų būti nustatoma, kokios viešosios paslaugos turi būti teikiamos ir kaip tai turi būti daroma.

Apskritai piliečiai ir įmonės tikisi, kad:

- bus galima saugiai ir lanksčiai naudotis patogiai teikiamomis paslaugomis, kurias galima pritaikyti prie savo poreikių;
- paslaugos bus teikiamos keliais kanalais, todėl jomis bus galima naudotis įvairiais būdais, visur ir visada;
- galima kreiptis į bendrą ryšių palaikymo punktą net jei paslaugą teikia kelios bendradarbiaujančios administravimo institucijos;
- administravimo institucijoms reikės pateikti tik informaciją, būtiną norint gauti viešąją paslaugą, ir tą pačią informaciją reikės pateikti tik kartą;
- administravimo institucijos užtikrins privatumą.

2.4 3 pagrindinis principas. Įtrauktis ir prieinamumas¹¹

Naudojant IRT turėtų būti teikiamos viešai ir be diskriminacijos prieinamos įtrauktos paslaugos ir taip visiems piliečiams užtikrinamos lygios galimybės.

Įtrauktis reiškia, kad visiems sudaromos sąlygos pasinaudoti visomis naujų technologijų teikiamomis galimybėmis įveikti socialines ir ekonomines kliūtis ir atskirtį. Užtikrinus prieinamumą, neįgalūs ir pagyvenę žmonės gali naudotis tokio pat lygio viešosiomis paslaugomis kaip ir kiti piliečiai.

Laikantis Europos ar tarptautiniu mastu plačiai pripažintų e. prieinamumo specifikacijų, įtraukties ir prieinamumo aspektai turi būti įtraukti į visą Europos viešųjų paslaugų plėtojimo – jų kūrimo, informacijos turinio nustatymo ir jų teikimo¹² – procesą.

Įtrauktis ir prieinamumas paprastai susiję su daugiakanaliu paslaugų teikimu. Paslaugas gali reikėti teikti ne vien įprastiniais būdais – keičiantis dokumentais ar bendraujant tiesiogiai, – bet ir elektroniniu būdu, kad piliečiai galėtų rinktis jiems tinkamą būdą.

Įtrauktį ir prieinamumą galima padidinti ir užtikrinus, kad sistemoje būtų leidžiama trečiosioms šalims veikti piliečių, kurie apskritai arba laikinai viešosiomis paslaugomis tiesiogiai naudotis negali, vardu.

2 rekomendacija. Laikydamosi Europos ar tarptautiniu mastu plačiai pripažintų e. prieinamumo specifikacijų, viešojo administravimo institucijos turėtų užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi piliečiai, įskaitant neįgalius ir pagyvenusius žmones.

2.5 4 pagrindinis principas. Saugumas ir privatumas

Piliečiai ir įmonės turi būti tikri, kad jų ryšiai su viešojo administravimo institucijomis grindžiami pasitikėjimu ir kad laikomasi visų reikiamų taisyklių, pvz., susijusių su privatumu ir duomenų apsauga. Todėl viešojo administravimo institucijos turi užtikrinti piliečių privatumą ir įmonių pateiktos informacijos konfidencialumą.

Atsižvelgiant į suvaržymus dėl saugumo, piliečiams ir įmonėms turėtų būti suteikta teisė patikrinti administravimo institucijų apie juos surinktą informaciją, taip pat jų turėtų būti atsiklausiama, ar ši informacija gali būti panaudota ne tais tikslais, kuriais ji iš pradžių buvo pateikta.

3 rekomendacija. Laikydamosi bendros saugumo ir privatumo politikos, viešojo administravimo institucijos turėtų atsižvelgti į konkrečius poreikius, susijusius su kiekviena Europos viešąja paslauga.

2.6 5 pagrindinis principas. Daugiakalbystė

Kuriant Europos viešąsias paslaugas, būtina vadovautis daugiakalbystės principu.

Reikia suderinti piliečių ir įmonių lūkesčius, kad jiems paslaugos būtų teikiamos jų kalba (-omis), ir valstybių narių viešojo administravimo institucijų turimas galimybes paslaugas teikti visomis ES oficialiomis kalbomis.

Kad būtų paisoma Europos piliečių teisių ir patenkinti jų lūkesčiai, ES masto Europos viešosios paslaugos apskritai turėtų būti teikiamos visomis ES oficialiomis kalbomis.

Daugiakalbystė svarbi ne vien naudotojo sąsajos, bet ir visais kitais Europos viešųjų paslaugų kūrimo lygmenimis. Pavyzdžiui, dėl pasirinkto duomenų atvaizdavimo būdo gali būti apribota skirtingų kalbų palaikymo galimybė.

Informacijos, kuria keičiamasi, reikšmė turi nekisti, todėl sąveikumo daugiakalbystės aspektas yra svarbus ir tada, kai teikiant Europos viešąsias paslaugas reikia keisti skirtingų kalbų informacija

¹¹ http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm.

¹² T. p. žr. EB standartizavimo įgaliojimą Nr. 376 plėtoti prieinamų IRT produktų ir paslaugų viešojo pirkimo Europos standartus (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/archive/dep/proc/eso-m376/a_documents/m376_en.pdf).

naudojantis IRT sistemomis. Jei įmanoma, informacija turėtų būti perrašyta visų suinteresuotųjų šalių suderinta nuo kalbos nepriklausoma forma.

4 rekomendacija. Nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų naudoti daugiakalbystės reikalavimus atitinkančias informacines sistemas ir techninę architektūrą.

2.7 6 pagrindinis principas. Administracinių procedūrų paprastinimas

Dažnai tik vykdydamos teisinius įpareigojimus įmonės sukaupia daug informacijos, kuri joms tiesiogiai nenaudinga ir nereikalinga siekiant teisės aktuose, kuriais minėtieji įpareigojimai nustatyti, iškeltų tikslų. Taip įmonėms užkraunama didelė administracinė našta¹³, dėl kurios jos turi sąnaudų.

Todėl 2007 m. sausio mėn. Europos Komisija pasiūlė įmonėms tenkančią administracinę našta iki 2012 m. sumažinti 25 %. Kad būtų pasiektas šis tikslinis rodiklis, visos Europos valdžios institucijos, nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, turės bendradarbiauti.

Šis principas tvirtai susijęs su 2 pagrindiniu didžiausio dėmesio naudotojui principu.

2.8 7 pagrindinis principas. Skaidrumas

Administraciniai procesai piliečiams ir įmonėms turėtų būti suprantami. Piliečiai ir įmonės turėtų turėti teisę stebėti administracines procedūras, kuriose dalyvauja, ir suprasti, dėl kokių priežasčių priimami sprendimai, kurie jiems gali turėti įtakos.

Užtikrinus skaidrumą, piliečiai ir įmonės taip pat gali pateikti pastabų dėl suteiktų viešųjų paslaugų kokybės, prisidėti prie jų tobulinimo ir prie naujų paslaugų diegimo.

2.9 8 pagrindinis principas. Informacijos saugojimas

Elektronine forma pateikti įrašai¹⁴ ir informacija, kuriuos administravimo institucijos laiko siekdamas dokumentuoti procedūras ir sprendimus, turi būti išsaugoti. Taip siekiama užtikrinti, kad įrašai ir kitokia informacija liktų įskaitomi, patikimi ir vientisi ir kad prieiga prie jų būtų užtikrinama tiek, kiek reikia, atsižvelgiant į saugumo ir privatumo reikalavimus.

Siekiant užtikrinti ilgalaikį elektroninių įrašų ir kitokios informacijos saugojimą, reikėtų pasirinkti formas, kurias naudojant būtų galima užtikrinti, kad tie įrašai ir informacija būtų prieinami ilgą laiką, taip pat būtų išsaugomi susiję elektroniniai parašai ir kiti elektroniniai sertifikatai, pavyzdžiui, įgaliojimai.

Nacionalinėms administravimo institucijoms priklausančių ir jų valdomų informacijos šaltinių saugojimo klausimas sprendžiamas tik nacionaliniu lygmeniu. Europos viešųjų paslaugų ir informacijos, kuri nėra vien nacionalinė, saugojimas yra europinio lygmens klausimas, todėl reikia nustatyti tinkamą saugojimo politiką.

5 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų kartu parengti su Europos viešosiomis paslaugomis susijusių elektroninių įrašų ilgalaikio saugojimo politiką.

2.10 9 pagrindinis principas. Atvirumas

Europos sąveikumo sistemoje atvirumas yra asmenų, organizacijų ir kitų suinteresuotųjų šalių bendruomenės narių pasiryžimas toje bendruomenėje dalytis žiniomis ir skatinti diskusijas siekiant pagrindinio tikslo – gausinti žinias ir naudoti jas problemoms spręsti.

Laikantis duomenų apsaugos ir privatumo reikalavimų, sąveikumas susijęs su sąveikaujančių organizacijų dalijimusi informacija, o tam būtinas atvirumas.

¹³ http://ec.europa.eu/enterprise/admin-burdens-reduction/faq_en.htm.

¹⁴ Kaip apibrėžta Elektroninių įrašų tvarkymo pavyzdiniuose reikalavimuose (MOREQ), įrašas yra dokumentas (-ai), kurį (-iuos) vykdydamas veiklą sukūrė ar gavo asmuo arba organizacija ir kurį (-iuos) tas asmuo arba organizacija saugo.

Kai taikydamos atvirumo principą Europos viešojo administravimo institucijos kartu plėtoja užsakomosios programinės įrangos sistemas, jos pasiekia rezultatų, kuriuos galima susieti tarpusavyje, naudoti pakartotinai ir kuriais galima dalytis, o tokiu būdu taip pat didinamas efektyvumas.

Todėl, atsižvelgdamos į poreikius, prioritetus, ankstesnes sistemas, biudžetą, padėtį rinkoje ir daugelį kitų veiksnių, Europos viešojo administravimo institucijos turėtų siekti užtikrinti atvirumą.

6 rekomendacija. Kartu vykdydamos veiklą, kuria siekiama nustatyti Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos, atsižvelgdamos į savo prioritetus ir apribojimus, turėtų siekti užtikrinti atvirumą.

2.11 10 pagrindinis principas. Galimybė naudoti pakartotinai

Pagal pakartotinio naudojimo principą konkrečią problemą sprendžiančios viešojo administravimo institucijos stengiasi pasinaudoti kitų atliktu darbu – ieško galimų sprendimų, įvertina, ar jie naudingi ir tinkami esamai problemai spręsti, ir nusprendžia pasinaudoti sprendimais, kurie buvo vertingi kitur.

Todėl viešojo administravimo institucijos privalo noriai dalytis savo sprendimais, koncepcijomis, sistemomis, specifikacijomis, priemonėmis ir sudedamosiomis dalimis. Šį procesą galima palengvinti taikant pirmiau aprašytą atvirumo principą.

Pakartotinio naudojimo ir dalijimosi principas tiesiogiai susijęs su bendradarbiavimu naudojant bendradarbiavimo sistemas¹⁵, kuriuo siekiama visoms šalims naudingų ir suderintų bendrų tikslų.

Taigi siekiant efektyviai plėtoti Europos viešąsias paslaugas, laikytis pakartotinio naudojimo principo būtina.

7 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos raginamos diegiant Europos viešąsias paslaugas pakartotinai naudotis ir dalytis sprendimais ir bendradarbiauti kuriant bendrus sprendimus.

2.12 11 pagrindinis principas. Technologinis neutralumas ir pritaikomumas

Nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų daugiausiai dėmesio skirti funkcinėms reikmėms, o sprendimus dėl technologijų priimti kuo vėliau, kad savo partneriams neprimestų konkrečių technologijų ar produktų ir kad galėtų prisitaikyti prie sparčių pokyčių technologijų srityje.

Viešojo administravimo institucijos turėtų suteikti galimybę naudotis viešosiomis paslaugomis, šios galimybės nesusiedamos su jokia konkrečia technologija ar produktu.

8 rekomendacija. Nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos neturėtų piliečiams, įmonėms ir kitoms administravimo institucijoms primesti konkretaus technologinio sprendimo.

2.13 12 pagrindinis principas. Veiksmingumas ir efektyvumas

Viešojo administravimo institucijos turėtų užtikrinti, kad įmonės ir piliečiai sprendimais galėtų pasinaudoti kuo veiksmingiau ir efektyviau ir kad mokesčių mokėtojų pinigai būtų panaudojami kuo tinkamiau.

Sprendimais dėl viešųjų paslaugų sukuriama vertė gali būti vertinama atsižvelgiant į įvairius aspektus, įskaitant investicijų grąžą, visas eksploataavimo laikotarpio sąnaudas, didesnę lankstumą ir pritaikomumą, mažesnę administracinę naštą, didesnę veiksmingumą, mažesnę riziką, skaidrumą, paprastinimą, tobulesnius darbo metodus, taip pat viešojo administravimo institucijų pasiektų rezultatų ir kompetencijos pripažinimą.

¹⁵ ES lygmeniu sukurta įvairių sistemų, kuriose galima dalytis atvirosios programinės įrangos sudedamosiomis dalimis (<http://www.osor.eu/>), semantiniiais objektais (<http://www.semic.eu/>) ir geriausia patirtimi (<http://www.epracice.eu/>). Kad sudarytų palankesnes sąlygas dalytis programinės įrangos sudedamosiomis dalimis, Europos Komisija taip pat sukūrė EUPL (<http://www.osor.eu/eupl>).

3 Viešųjų paslaugų koncepcinis modelis

3.1 Įvadas

Šiame skyriuje pateikiamas viešųjų paslaugų koncepcinis modelis, pagal kurį siūloma, kaip organizuoti šių paslaugų kūrimą ir teikimą.

Modelis parengtas remiantis viešųjų paslaugų diegimo valstybėse narėse apžvalgos rezultatais; į jį įtraukti bendri aspektai ir nustatyti geriausios patirties pavyzdžiai. Kaip būsimo Europos viešųjų paslaugų diegimo projektas, šis modelis padeda visose valstybėse narėse sukurti bendrą žodyną ir pasiekti sutarimą dėl viešųjų paslaugų pagrindinių elementų ir jų sąsajų.

Pagal šį modelį Europos viešosios paslaugos kuriamos iš sudedamųjų dalių, kurias galima susieti ir pakartotinai naudoti kuriant naujas paslaugas.

Modelis yra bendro pobūdžio, todėl ne visos esamos ar būsimos viešosios paslaugos jį tiksliai atitiks. Tačiau jis yra pakankamai bendras, todėl jį gali taikyti viešąsias paslaugas teikiančios bet kurio lygmens – nuo vietos iki ES – valdžios institucijos, be to, pagal jį bet kurio lygmens valdžios institucija gali teikti ir bazines, ir sudėtines viešąsias paslaugas. Taip pagal šį modelį nustatomi aiškesni ir racionalesni bendradarbiaujančių ir viešąsias paslaugas kartu teikiančių subjektų ryšiai.

Šiuo modeliu siekiama, kad nustatant Europos viešąsias paslaugas būtų gaunama naudos. Pavyzdžiui, funkcijas išskirsčius į bazines viešąsias paslaugas, kurios teikiamos naudojant aiškiai apibrėžtas sąsajas ir kuriomis galima naudotis pakartotinai, bus galima lengviau ir racionaliau diegti sudėtines paslaugas, pakartotinai naudoti paslaugų sudedamąsias dalis ir taip išvengti dubliavimo.

3.2 Pagrindinės koncepcinio modelio sąvokos

Taikant šį modelį, skatinama informacija, koncepcijas, modelius, sprendimus ir specifikacijas valstybėse narėse ir Europos lygmeniu naudoti pakartotinai ir pripažįstama, kad Europos viešosios paslaugos:

- grindžiamos informacija, gauta iš skirtingų valstybių narių skirtingo lygio administravimo institucijų turimų įvairių šaltinių;
- sudarytos iš bazinių viešųjų paslaugų, kurias savarankiškai sukūrė skirtingų valstybių narių viešojo administravimo institucijos.

Todėl pagal šį modelį pabrėžiama būtinybė kurti modulines, nestipriai susietas paslaugų sudedamąsias dalis¹⁶, kurios tarpusavyje sujungiamos naudojant infrastruktūrą, ir bendradarbiauti, kad būtų teikiamos Europos viešosios paslaugos.

Pagal šį modelį aiškiai reikalaujama, kad kuriant ir plėtojant sistemas ES mastu būtų orientuojamasi į paslaugas ir kad būtų sukurta IRT ekosistema, sudaryta iš derančių, o tam tikrais atvejais ir bendrai sukurtų paslaugų sudedamųjų dalių. Visų pirma modelio orientacija į paslaugas – tai ypatingas būdas kurti ir visą būvio ciklą taikyti veiklos procesus, kurie pateikiami kaip paslaugos.

9 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų plėtoti sudedamosiomis dalimis grindžiamą paslaugų modelį, pagal kurį nustatant Europos viešąsias paslaugas būtų galima kuo plačiau pakartotinai naudoti esamų paslaugų sudedamąsias dalis.

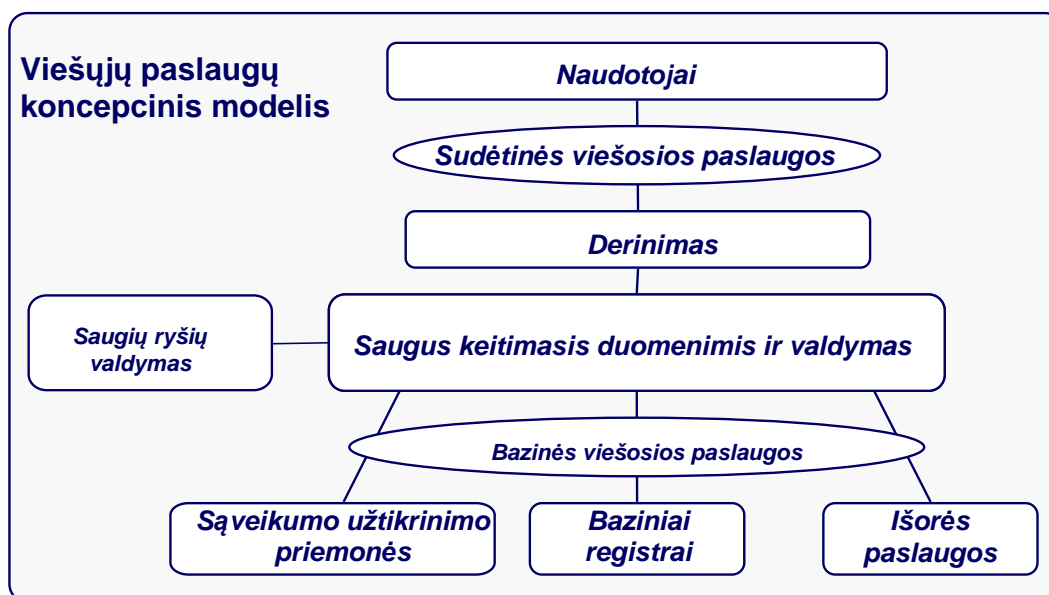
¹⁶ Ši koncepcija įgyvendinama kuriant į paslaugas orientuotą architektūrą.

Viešojo administravimo institucijos turės susitarti dėl bendros paslaugų sudedamųjų dalių sujungimo sistemos.

Tam yra gerai žinomų ir plačiai taikomų techninių sprendimų, pvz., žiniatinklio paslaugos, tačiau siekiant, kad jie būtų įdiegti ES lygmeniu, reikės suderintų viešojo administravimo institucijų pastangų, įskaitant investicijas į bendrą infrastruktūrą.

10 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų susitarti dėl bendros nestipriai susietų paslaugų sudedamųjų dalių sujungimo sistemos ir, nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, įdiegti reikiamą infrastruktūrą.

Pagrindiniai koncepcinio modelio elementai parodyti toliau pateiktoje schemeje.

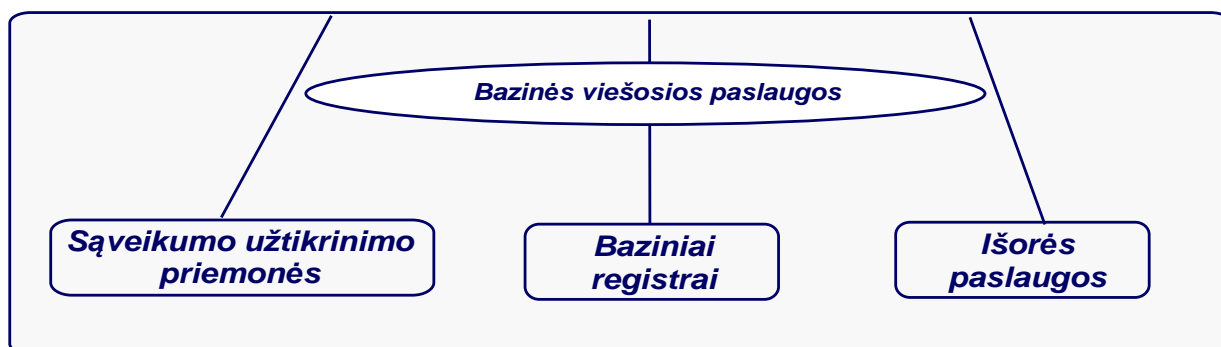


3-1 schema

Kad šis modelis būtų suprantamesnis, vertėtų jį suskaidyti į tris lygius: bazinių viešųjų paslaugų, saugaus keitimosi duomenimis ir sudėtinių viešųjų paslaugų. Šie lygiai išsamiau apibūdinti tolesniuose skyriuose.

3.2.1 Bazinės viešosios paslaugos

Pamatiniame modelio lygyje yra bazinės paslaugų sudedamosios dalys, iš kurių gali būti sudarytos Europos viešosios paslaugos. Sudedamosios dalys yra trijų tipų: sąveikumo užtikrinimo priemonės, baziniais registrais grindžiamos paslaugos ir išorės paslaugos. Visos kartu jos vadinamos bazinėmis viešosiomis paslaugomis.



3-2 schema

Kai kurios bazinės viešosios paslaugos iš pradžių buvo skirtos tiesiogiai naudoti jas sukūrusioms viešojo administravimo institucijoms arba jų tiesioginiams klientams, t. y. įmonėms ir piliečiams, tačiau, siekiant teikti sudėtingas viešąsias paslaugas, suteikta galimybė jomis naudotis kitur. Kitos tokios paslaugos yra bendro pobūdžio ir (arba) susijusios su infrastruktūra, o šioms grupėms nepriskiriamos paslaugos yra išorinės, t. y. teikiamos trečiųjų šalių. Toliau kiekvienas bazinių viešųjų paslaugų tipas aprašytas išsamiau.

3.2.1.1 Baziniai registrai

Svarbiausios sudedamosios dalys yra baziniai registrai – patikimi bazinės informacijos apie asmenis, bendroves, transporto priemones, licencijas, pastatus, vietas, kelius ir t. t. šaltiniai. Tokius registrus teisiškai valdo ir prižiūri viešojo administravimo institucijos, tačiau, taikant tinkamas saugumo ir privatumo apsaugos priemones, turėtų būti suteikta galimybė juose esančią informaciją pakartotinai naudoti plačiau.

Visi įdiegti baziniai registrai yra tikri ir patikimi; atskiri ar sujungti registrai yra viešųjų paslaugų pagrindas. Apskritai jų turinys kintamas – jie taip pat atspindi informacijos būvio ciklą.

11 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų suteikti kitiems galimybę naudotis jų patikimais informacijos šaltiniais ir kartu įdiegti prieigos ir kontrolės mechanizmus, kuriais pagal atitinkamus teisės aktus būtų užtikrinamas saugumas ir privatumas.

Viena iš kliūčių patvirtinti Europos viešųjų paslaugų koncepcinį modelį gali būti ankstesnės sistemos. Dėl tam tikrų tų sistemų ir jų pamatinių duomenų saugyklų savybių galimybės pakartotinai naudoti tas sistemas yra ribotos (pvz., trūksta paskelbtų sąsajų) ir, siekiant, kad jose laikomą informaciją būtų galima naudoti teikiant Europos viešąsias paslaugas, jas gali tekti gerokai pertvarkyti.

Užtikrinti tarpvalstybinę prieigą prie patikimų duomenų šaltinių bus lengviau, jei tų šaltinių sąsajos bus paskelbtos ir suderintos ir semantiniu, ir techniniu lygmeniu.

12 rekomendacija. Siekdamas nustatyti Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų plėtoti patikimų šaltinių sąsajas ir suderinti jas semantiniu ir techniniu lygmeniu.

3.2.1.2 Sąveikumo užtikrinimo priemonės

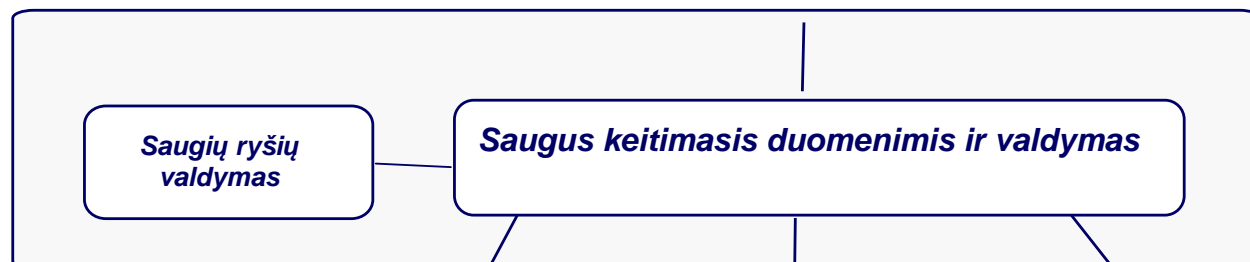
Naudojant sąveikumo užtikrinimo priemones, teikiamos tokios paslaugos, kaip duomenų pateikimas taikant kitą protokolą, kitu formatu ar kita kalba, arba tarpininkavimo ieškant informacijos paslaugos.

3.2.1.3 Išorės paslaugos

Tai yra kitų šalių teikiamos paslaugos, pavyzdžiui, finansų institucijų teikiamos mokėjimo paslaugos (veiklos lygmeniu) arba telekomunikacijų paslaugų teikėjų teikiamos ryšio paslaugos (infrastruktūros lygmeniu).

3.2.2 Saugaus keitimosi duomenimis lygis

Tai yra esminis koncepcinio modelio lygis, nes šiuo lygiu naudojama prieiga prie visų bazinių viešųjų paslaugų.



3-3 schema

3.2.2.1 Saugus keitimasis duomenimis

Vertinant veiklos aspektu, administravimo institucijos ir kiti subjektai keičiasi oficialia informacija, kuri gali būti gaunama naudojantis baziniais registrais. Tai turėtų būti daroma saugiu, suderintu, valdomu ir kontroliuojamu lygiu, kuriuo administravimo institucijoms, įmonėms ir piliečiams sudaromos sąlygos keistis informacija ir užtikrinama, kad toks keitimasis būtų:

patvirtinamas parašu ir sertifikuojamas – taikant suderintus mechanizmus ir siuntėjas, ir gavėjas atpažįstami ir nustatomas jų tapatumas,

šifruojamas – užtikrinamas duomenų, kuriais keičiamasi, konfidencialumas,

registruojamas – siekiant užtikrinti teisinį atsekamumą, elektroniniai įrašai registruojami ir archyvuojami.

Siūlomame koncepciniame modelyje šios funkcijos sutelktos saugaus keitimosi duomenimis lygyje.

Šiame lygyje turėtų būti suteikta galimybė naudojant skirtingas sistemas saugiai keistis patvirtintais pranešimais, įrašais, formomis ir kita informacija. Šiame lygyje turėtų būti ne tik perduodami duomenys, bet ir vykdomi tam tikri saugumo reikalavimai, pavyzdžiui, elektroninių parašų, sertifikavimo, šifravimo ir laiko fiksavimo.

Jeigu organizacijos saugumo priemonės taiko jų nesuderinusios ir nesusitarusios, saugumas gali tapti viena iš pagrindinių sąveikumo kliūčių.

Koncepciniame modelyje į tai atkreipiamas dėmesys, o visi paslaugų teikėjai raginami:

- iš anksto apsvarstyti saugumo klausimus;
- bendradarbiauti kuriant bendrą sistemą, kad atitinkami jų saugumo poreikiai būtų patenkinti taikant suderintus mechanizmus ir sutartas specifikacijas;
- pasiekti sutarimą dėl esminių ypatybių, pavyzdžiui, apsauginio žymėjimo lygių, leidimų suteikimo lygių ir tapatumo nustatymo reikalavimų griežtumo.

Taigi, nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų susitarti dėl bendros saugumo sistemos (žr. 2 rekomendaciją).

Viena iš pagrindinių išankstinių sąlygų siekiant įdiegti funkcijas, kurių tikimasi saugaus keitimosi duomenimis srityje, – kad būtų naudojama valstybėse narėse esanti nacionalinė atpažinties ir tapatumo nustatymo infrastruktūra ir ja remiantis sukuriama veiksminga tarpvalstybinė sistema. Pagal tą sistemą turėtų būti nustatoma, kokios IRT architektūros ir duomenų reikia tarpvalstybinio mastu, kad esama valstybių narių elektroninės tapatybės infrastruktūra būtų sąveiki.

3.2.2.2 Saugių ryšių valdymas

Kad keitimasis duomenimis būtų saugus (t. y. patvirtinamas parašu, sertifikuojamas, šifruojamas ir registruojamas), taip pat reikia užtikrinti kelias valdymo funkcijas, įskaitant šias:

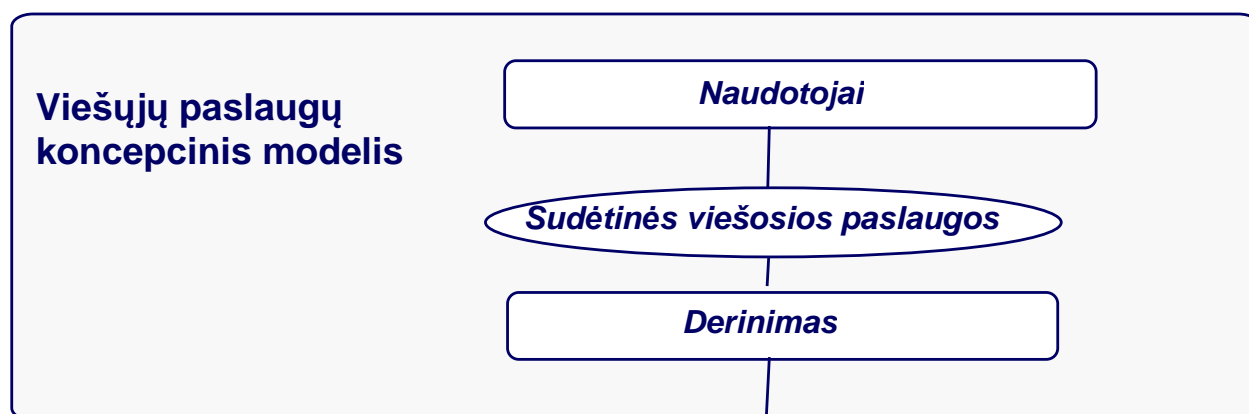
- *paslaugų valdymas* – prižiūrimi visi ryšiai, susiję su atpažintimi, tapatumo nustatymu, leidimų suteikimu, duomenų perdavimu ir t. t., įskaitant prieigos leidimus, leidimų panaikinimą ir auditą;
- *paslaugų įtraukimas į registrą* – suteikiama galimybė (jei išduotas tinkamas leidimas) naudotis prienamomis paslaugomis iš anksto nustačius, kur paslauga teikiama, ir pavirtinus, kad ta paslauga patikima;
- *paslaugų registravimas* – siekiama užtikrinti, kad visos keitimosi duomenimis operacijos būtų registruojamos, kad ateityje jas būtų galima atsekti, ir prireikus archyvuojamos.

3.2.3 Sudėtinių paslaugų lygis

Sudėtinės viešosios paslaugos sudaromos iš tam tikro skaičiaus sugrupuotų bazinių viešųjų paslaugų, kurių prieiga yra saugi ir kontroliuojama. Jas gali teikti kelios bet kurio lygmens (t. y. vietos, regioninio, nacionalinio ar net ES) administravimo institucijos.

Įprastinė sudėtinė paslauga naudotojams (administravimo institucijoms, įmonėms ar piliečiams) turėtų atrodyti kaip viena paslauga. Naudotojams nežinomos operacijos gali būti vykdomos skirtingose valstybėse, sektoriuose ar administraciniuose lygiuose.

Sudėtinės paslaugos kuriamos naudojant konkreitiems veiklos reikalavimams pritaikytus mechanizmus. Dažniausiai įgyvendinant reikalavimus reikia remtis tam tikra veiklos logika, taigi įgyvendinimo mechanizmai gali būti keleriopi (pavyzdžiui, derinimas arba darbų srauto priemonės), įtraukiami į portalo pavidalo prieigos infrastruktūrą.



3-4 schema

Šiandien naudotojai tikisi, kad viešosios paslaugos bus prieinamos ne tik iš valdžios institucijų portalų ar interneto svetainių, bet ir naudojantis tarpininkų, su kuriais jie reguliariai palaiko ryšius, paslaugomis. Todėl viešąsias paslaugas reikėtų plėtoti taip, kad jas būtų lengva integruoti į tarpininkų interneto svetaines naudojantis tokiomis priemonėmis, kaip paslaugų sujungimo priemonės (angl. *mash-ups*) ir valdikliai (angl. *widgets*), o už pačias paslaugas ir toliau būtų atsakingos valdžios institucijos, taip pat būtų pateikti aiškūs nurodymai, kad naudotojai galėtų atskirti privačias ir viešąsias paslaugas.

Jei sudėtinės viešąsias paslaugas teikia tarpininkai, viešojo administravimo institucijos turėtų nustatyti:

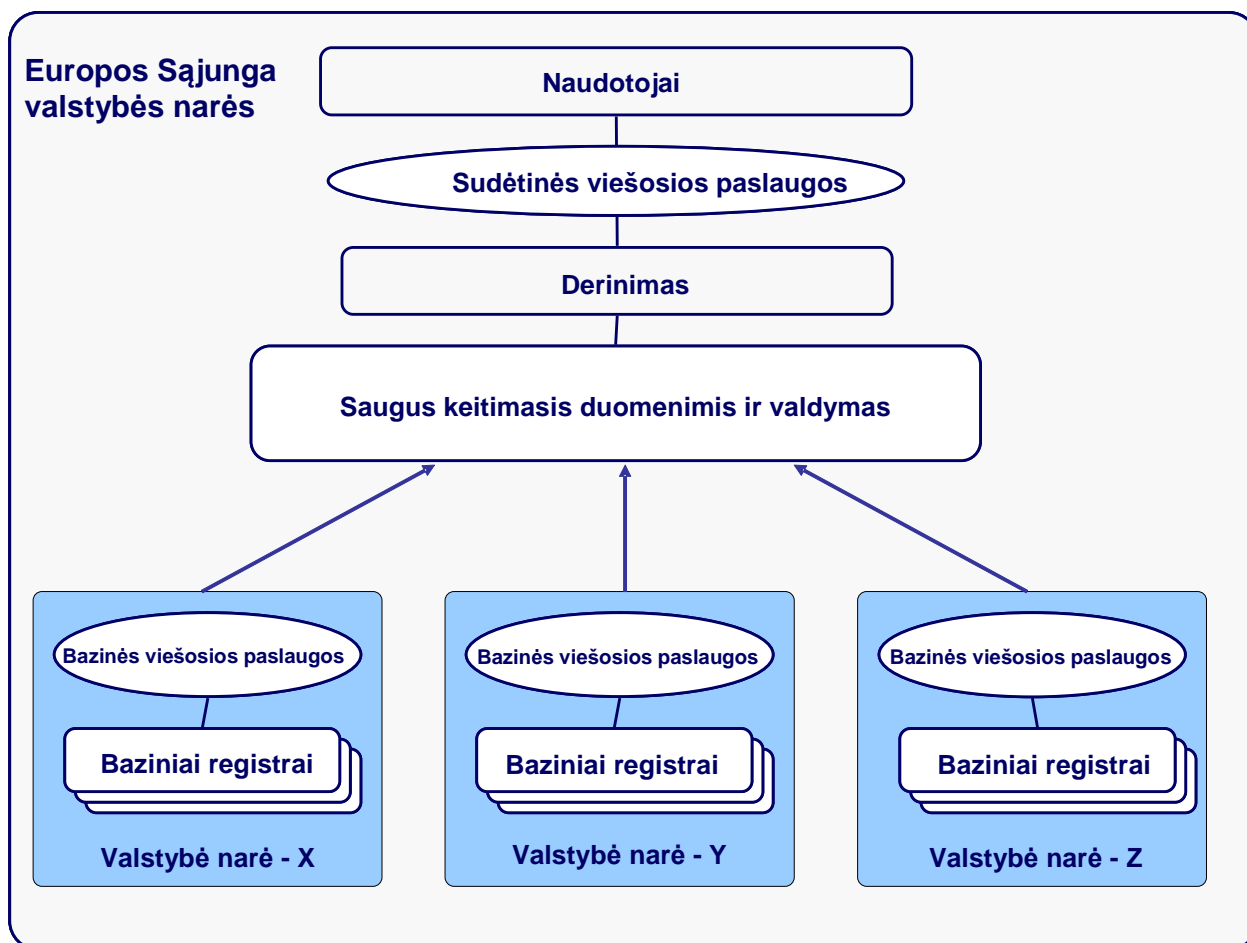
- leidimų suteikimo tvarką, pagal kurią būtų nustatoma, kuriam tarpininkui kokios bazinės viešosios paslaugos gali būti atskleistos;
- tarpininkų sertifikavimo tvarką, kuria siekiama įtvirtinti naudotojų ir paslaugų teikėjų tarpusavio pasitikėjimą.

3.3 Koncepcinio modelio taikymo būdai

Šio modelio veiksmingumą lemia jo lankstumas, nes sujungus įvairių teikėjų teikiamas bazines viešąsias paslaugas galima sukurti skirtingas sudėtinės paslaugas. Taikant šį modelį galima susieti ir sujungti dar daugiau teikiamų skirtingų paslaugų. Toliau aprašomi trys (tarpvalstybinės, skirtingų sektorių ir skirtingų administracinių lygių sąveikos) pavyzdžiai; visais trim atvejais ES mastu sukuriama didelė pridėtinė vertė.

3.3.1 Tarpvalstybinės sąveikos pavyzdys

Tai yra Europos viešoji paslauga, įdiegta sujungus bazines viešąsias paslaugas – šiuo atveju skirtingose valstybėse narėse teikiamą prieigą prie nacionalinių bazinių registrų.



Kad būtų aiškiau, modelis supaprastintas.
3-5 schema

Siekiant parodyti, kaip koncepcinis modelis taikomas tarpvalstybiniu mastu, schemoje pavaizduotas pirminio koncepcinio modelio variantas, kuriame nustatytos nacionalinės sienos ir taip parodyta, kur yra atskiri bazinių viešųjų paslaugų rinkiniai.

Dėl to kyla tam tikrų klausimų:

Pasitikėjimas. Taikant šį modelį tarpvalstybiniu mastu, tenka leisti prie nacionalinių bazinių registrų jungtis iš išorės, todėl būtina užtikrinti aukšto lygio saugumą ir pasitikėjimą.

Europos viešųjų paslaugų ir paslaugų lygių priklausomybė nuo žemesnio lygio paslaugų. Sudėtinės paslaugos grindžiamos skirtingų subjektų teikiamomis bazinėmis viešosiomis paslaugomis.

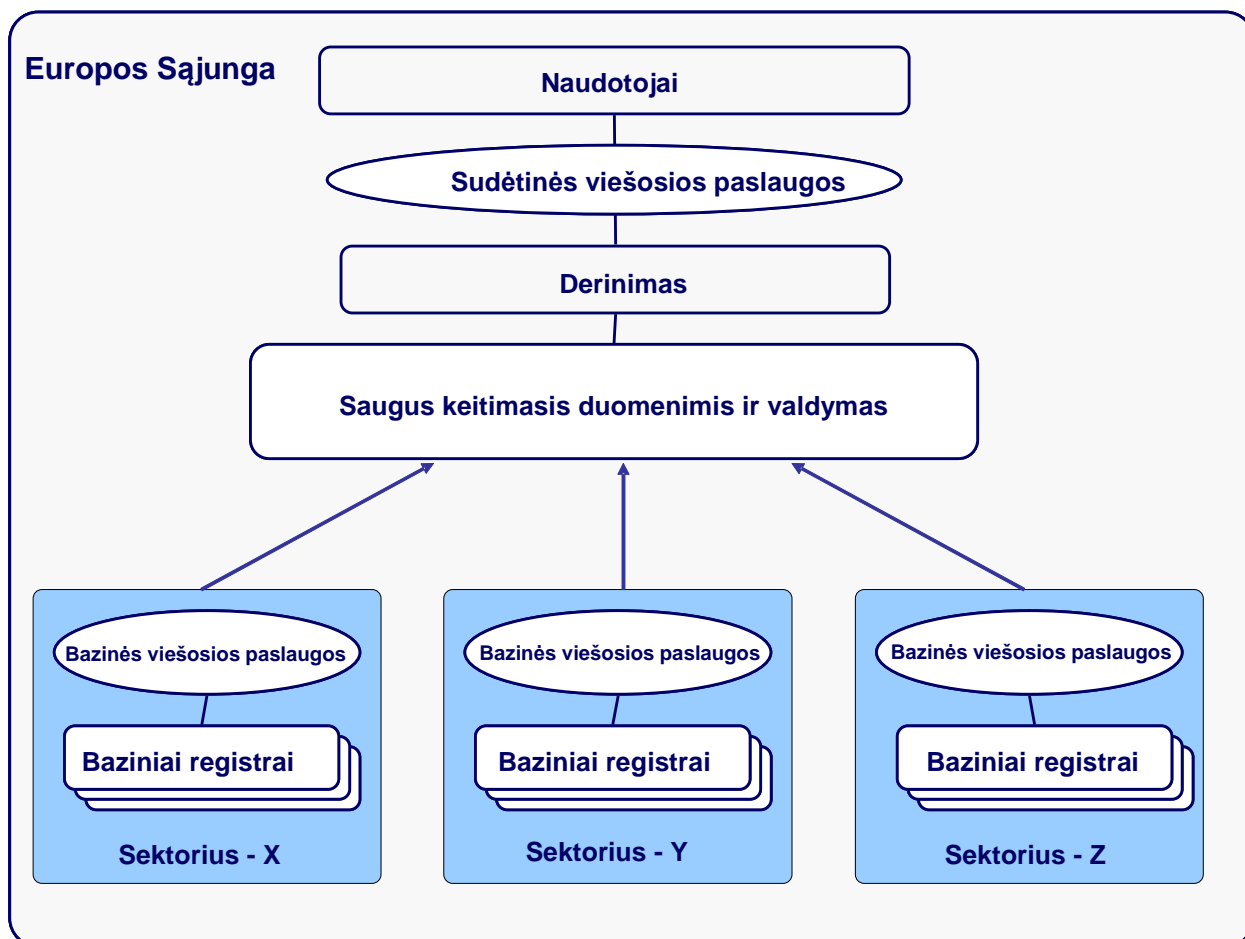
Bendros bazinių viešųjų paslaugų specifikacijos. Bazines viešąsias paslaugas, kuriomis grindžiamos sudėtinės paslaugos, plėtoja skirtingos viešojo administravimo institucijos, todėl būtina nustatyti techniniu ir semantiniu lygmeniu suderintas bendras sąsajos specifikacijas.

Privatumas ir duomenų apsauga. Nacionaliniai duomenų apsaugos teisės aktai galioja ir kai asmens duomenimis keičiamasi tarpvalstybiniu mastu. Sudėtinėms paslaugoms taikomi saugumo reikalavimai įgyvendinami ir jų vykdymas užtikrinamas saugaus keitimosi duomenimis lygyje. Kadangi skirtingose valstybėse narėse sukurtiems duomenims gali būti taikomi skirtingi duomenų apsaugos reikalavimai, siekiant įdiegti sudėtinės paslaugas, reikėtų susitarti dėl bendrų duomenų apsaugos reikalavimų.

13 rekomendacija. Kartu vykdydamos veiklą, kuria siekiama nustatyti Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų taikyti bendrą bazinių viešųjų paslaugų taksonomiją ir susitarti dėl būtinųjų saugaus keitimosi duomenimis paslaugų reikalavimų.

3.3.2 Skirtingų sektorių sąveikos pavyzdys

Taikant koncepcinį modelį tokiu būdu, naujos sudėtinės viešosios paslaugos teikiamos sujungus skirtingų sektorių teikiamas bazines viešąsias paslaugas.



Kad būtų aiškiau, modelis supaprastintas.

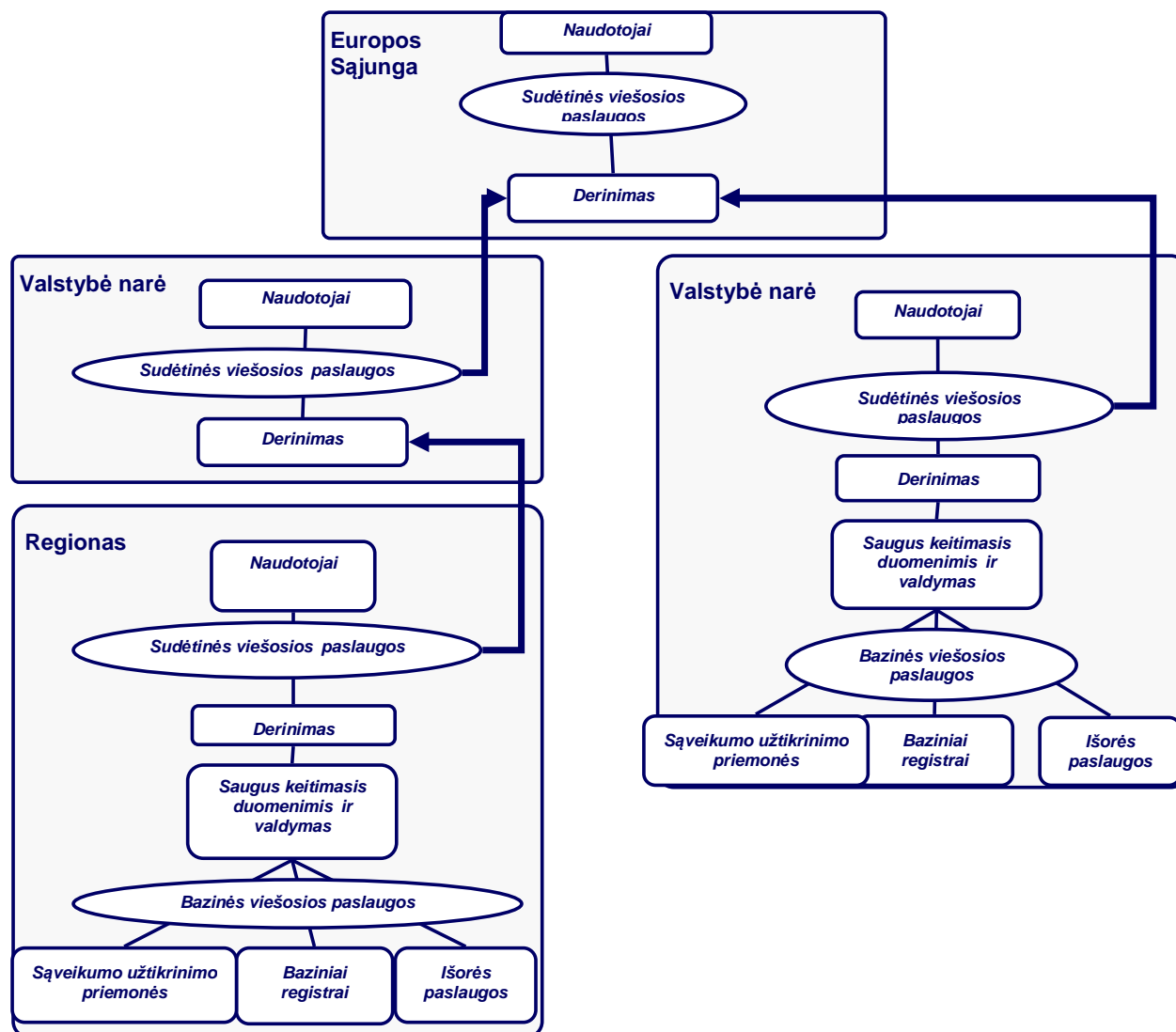
3-6 schema

Taip taikant šį modelį, bendradarbiaujančių skirtingų sektorių atstovų teikiamas sudėtinės viešąsias paslaugas naudotojai gauna naudodamiesi bendro ryšių palaikymo punkto paslaugomis.

Kad šį metodą būtų galima sėkmingai taikyti, sektorių atstovai privalo susitarti dėl paslaugų apibrėžimo.

3.3.3 Sąveikos skirtingais administraciniais lygmenimis pavyzdys

Šiame pavyzdyje pavaizduota, kaip sujungiamos skirtingų lygmenų – vietos, regioninių, nacionalinių ir ES – valdžios institucijų teikiamos paslaugos. Toliau pateikiamas hipotetinis pavyzdys.



Kad būtų aiškiau, modelis supaprastintas.

3-7 schema

Norint taikyti tokį šio modelio variantą, reikia suvaldyti sudėtingus įvairiausių paslaugų teikėjų ryšius. Būtina, kad visų lygmenų viešojo administravimo institucijos bendradarbiautų.

4 Sąveikumo lygiai

4.1 Įvadas

Šiame skyriuje aprašomi keturi sąveikumo lygiai. Nustatant naujas Europos viešąsias paslaugas, kiekvienam iš jų reikia skirti ypatingą dėmesį. Atsižvelgti į kiekvieną iš šių lygių reikia ir praktiškai įgyvendinant tarpvalstybinių ir (arba) skirtingų sektorių paslaugų koncepcinį modelį.



4-1 schema

4.2 Politinės aplinkybės

Naujos Europos viešosios paslaugos nustatomos remiantis tiesioginiais ar netiesioginiais politinio lygmens veiksmais, t. y. naujais dvišaliais, daugiašaliais ar europiniais susitarimais.

Jei nauja paslauga nustatoma, nes tai tiesiogiai susiję su naujais ES teisės aktais, paslaugos taikymo sritis, prioritetai, taip pat jai nustatyti ir teikti reikalingi išteklių turėtų būti nustatomi priimant teisės aktą.

Tačiau politinio palaikymo ir paramos reikia ir kai naujos paslaugos nėra tiesiogiai susijusios su naujais teisės aktais, bet kuriamos siekiant, kad viešosios paslaugos būtų geresnės ir patogesnės naudotojui.

Politinė parama reikalinga ir siekiant užtikrinti tarpvalstybinį sąveikumą, kad būtų sudarytos palankesnės viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimo sąlygos¹⁷. Kad bendradarbiavimas būtų veiksmingas, visos susijusios suinteresuotosios šalys turi turėti bendrą viziją, susitarti dėl tikslų ir suderinti prioritetus. Tarpvalstybinio lygmens veiksmai gali būti sėkmingi tik jei visos susijusios

¹⁷ ISA programa yra tokios politinės paramos pavyzdys.

valstybės narės savo sąveikumo užtikrinimo veiklai, kuria per suderintą laiką siekiama sutartų tikslų, teiks pakankamą reikšmę ir skirs pakankamai išteklių.

4.3 Teisinis sąveikumas

Kiekviena prie Europos viešųjų paslaugų teikimo prisidedanti viešojo administravimo institucija veiklą vykdo remdamasi savo nacionaline teisine sistema.

Kartais dėl nesuderintų skirtingų valstybių narių teisės aktų bendradarbiauti tampa sunkiau ar netgi neįmanoma, net jei tokie teisės aktai priimti perkeliant Europos direktyvas į nacionalinę teisę. Padėčiai ištaisyti gali tekti imtis teisinių iniciatyvų.

Kai teikdamos Europos viešąsias paslaugas valstybės narės keičiasi informacija, turi būti užtikrinta, kad tokia informacija teisiškai galėtų tarpvalstybiniu mastu; be to, būtina laikytis duomenų apsaugos teisės aktų ir informaciją teikiančiose, ir ją gaunančiose šalyse.

14 rekomendacija. Siekdamos nustatyti Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų atidžiai atsižvelgti į visus su keitimusi duomenimis susijusius teisės aktus, įskaitant duomenų apsaugos teisės aktus.

4.4 Organizacinis sąveikumas

Šis sąveikumo aspektas susijęs su tuo, kaip organizacijos, pavyzdžiui, skirtingų valstybių narių viešojo administravimo institucijos, bendradarbiauja siekdamos suderintų tikslų. Praktiškai organizacinis sąveikumas reiškia veiklos procesų ir susijusios keitimosi duomenimis veiklos integravimą. Užtikrinant organizacinį sąveikumą taip pat siekiama, kad paslaugos būtų pasiekiamos, lengvai nustatomos, prieinamos ir tinkamos naudotojams, ir taip būtų patenkinti naudotojų bendruomenės poreikiai.

4.4.1 Veiklos procesų suderinimas

Kad skirtingi administravimo subjektai veiksmingai ir efektyviai bendradarbiautų ir teiktų Europos viešąsias paslaugas, jiems gali reikėti suderinti taikomus ar net apibrėžti ir nustatyti naujus veiklos procesus.

Veiklos procesų suderinimas reiškia, kad jie sutartu būdu dokumentuojami, kad visos prie Europos viešųjų paslaugų teikimo prisidedančios viešojo administravimo institucijos suprastų visą veiklos procesą ir savo vaidmenį jame.

15 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų dokumentuoti savo veiklos procesus ir susitarti dėl tų procesų sąveikos teikiant Europos viešąsias paslaugas.

4.4.2 Organizaciniai ryšiai

Orientacija į paslaugas, kuria grindžiamas viešųjų paslaugų koncepcinis modelis, reiškia, kad turi būti nustatyta aiški paslaugų teikėjų ir paslaugų naudotojų ryšių struktūra.

Tam reikia rasti priemonių, kuriomis būtų oficialiai įtvirtinta su tarpvalstybinių paslaugų teikimu susijusi abipusė pagalba, bendri veiksmai ir susieti veiklos procesai. Tokios priemonės gali būti, pavyzdžiui, bendriems veiksams ir bendradarbiavimui taikomi susitarimo memorandumai ir (arba) dalyvaujančių viešojo administravimo institucijų pasirašyti paslaugų lygio susitarimai. Tarpvalstybinio lygmens veiksmų srityje turėtų būti pasirašomi daugiašaliai susitarimai.

16 rekomendacija. Nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų aiškiai apibrėžti savo organizacinius ryšius.

4.4.3 Pakeitimų valdymas

Europos viešųjų paslaugų teikimą užtikrina bendrą veiklą vykdančios grupės, kurios kuria paslaugų dalis arba jomis naudojasi, todėl siekiant, kad kitoms viešojo administravimo institucijoms, įmonėms

ir piliečiams paslaugos būtų teikiamos tiksliai, patikimai ir nenutrūkstamai, pakeitimų valdymo procedūros yra būtinos.

17 rekomendacija. Kad užtikrintų nenutrūkstamą paslaugų teikimą, viešojo administravimo institucijos, kartu vykdančios veiklą, kuria siekiama teikti Europos viešąsias paslaugas, turėtų susitarti dėl pakeitimų valdymo procedūrų.

4.5 Semantinis sąveikumas

Semantinis sąveikumas organizacijoms užtikrina galimybę iš išorinių šaltinių gautą informaciją apdoroti taip, kad ji būtų prasminga. Taip užtikrinama, kad informacijos, kuria keičiasi šalys, tiksli reikšmė būtų suprantama ir išsaugoma.

Pasiekti semantinį sąveikumą ES mastu įsipareigota gana neseniai; anksčiau tokio masto sąveikumas užtikrintas nebuvo. Tačiau nemažai viešojo administravimo institucijų šioje srityje neseniai įgijo patirties.

Visų pirma reikia sukurti konkretiems sektoriams tinkamus duomenų struktūrų ir duomenų elementų rinkinius, kurie gali būti vadinami semantinio sąveikumo elementais. Sukūrus šiuos rinkinius, bendradarbiaujančios organizacijos turės susitarti dėl informacijos, kuria keičiamasi, reikšmės. Atsižvelgiant į skirtingas kalbines, kultūrinės, teisinės ir administracines sąlygas valstybėse narėse, tai yra didelis uždavinys. Dėl daugiakalbystės ES ši problema yra dar sudėtingesnė.

Europos sąveikumo sistemoje semantinis sąveikumas apima šiuos aspektus:

- *Semantinis sąveikumas* susijęs su duomenų elementų reikšme ir jų ryšiais. Jis apima keitimuisi duomenimis apibūdinti naudojamo žodyno plėtojimą, juo taip pat užtikrinama, kad ryšius palaikančios šalys duomenų elementus suprastų vienodai.
- *Sintaksinis sąveikumas* susijęs su informacijos, kuria turi būti keičiamasi, tikslios formos – gramatikos, formato ir schemų – apibūdinimu.

Siekiant užtikrinti semantinį sąveikumą Europos mastu, būtini bent:

- suderinti semantinio sąveikumo elementų kūrimo procesai ir metodai;
- konkrečių sektorių ir keletą sektorių apimančių bendruomenių sutikimas naudoti semantinio sąveikumo elementus ES mastu.

Kadangi uždavinys sudėtingas, o suinteresuotųjų šalių daug, siekiant suderinti procesus ir metodus, reikės bendrų pastangų.

4.5.1 ES semantinio sąveikumo iniciatyva¹⁸

Užtikrinti semantinį sąveikumą siekiama keliomis ir nacionalinio, ir ES lygmens iniciatyvomis. ES semantinio sąveikumo iniciatyvos tikslas – tvirtai remiantis nacionalinėmis iniciatyvomis, visuose sektoriuose sukurti Europos viešųjų paslaugų semantinio sąveikumo pagrindus. Įgyvendinant šią iniciatyvą, paslaugų kūrimo ir diegimo etapuose teikiamos mokymo paslaugos ir sukurta tinklu grindžiama bendradarbiavimo ir dalijimosi semantinio sąveikumo uždavinių sprendimais sistema.

Viešąsias paslaugas nustatančios viešojo administravimo institucijos turėtų pradiniu bet kurio projekto etapu patikrinti, ar būtų galima pakartotinai pasinaudoti esamais semantinio sąveikumo elementais. Jei ne, naudodamosi ES semantinio sąveikumo sistema, jos gali paskelbti savo tikslus ir poziciją plačiau Europoje ir taip siekti užmegzti ryšius ir bendradarbiavimą su panašių poreikių turinčiais kitų projektų vykdytojais.

18 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų remti konkrečių sektorių ir keletą sektorių apimančių bendruomenių, kurios siekia palengvinti semantinio sąveikumo užtikrinimo

¹⁸ SEMIC.EU– Europos semantinio sąveikumo centras.

veiklą, kūrimą ir skatinti tokias bendruomenes dalytis rezultatais naudojantis nacionalinėmis ir Europos sistemomis.

4.6 Techninis sąveikumas

Tai apima techninius informacinių sistemų susiejimo aspektus. Tai yra sąsajos specifikacijos, sujungimo paslaugos, duomenų integravimo paslaugos, duomenų pateikimas ir keitimasis jais ir pan.

Viešojo administravimo institucijos turi savitų politinio, teisinio, organizacinio ir iš dalies semantinio lygmens ypatybių, tačiau techninio lygmens sąveikumas viešojo administravimo institucijoms nebūdingas. Todėl, jei įmanoma, techninis sąveikumas turėtų būti užtikrinamas naudojant oficialias specifikacijas – pagal ES Direktyvą 98/34 priimtus standartus arba IRT sektoriaus forumų ir konsorciūmų paskelbtas specifikacijas.

19 rekomendacija. Kad nustatant Europos viešąsias paslaugas būtų užtikrintas techninis sąveikumas, viešojo administravimo institucijos turėtų susitarti dėl oficialių specifikacijų.

5 Sąveikumo susitarimai

5.1 Įvadas

Šiame skyriuje siūlomas metodas, kaip palengvinti viešojo administravimo institucijų bendradarbiavimą siekiant teikti tam tikras Europos viešąsias paslaugas.

Kaip nurodyta šiame dokumente, kad būtų teikiamos Europos viešosios paslaugos, skirtingos viešojo administravimo institucijos privalo bendradarbiauti ankstesniame skyriuje aprašytais įvairiais sąveikumo lygiais. Kiekviename lygyje susijusios organizacijos turėtų bendradarbiavimo tvarką įforminti **sąveikumo susitarimais**.

Kad būtų pasiektas tokių susitarimų tikslas – teikti Europos viešąsias paslaugas, – susitarimai turėtų būti pakankamai išsamūs, tačiau kartu kiekvienai organizacijai turėtų būti suteikiama kuo didesnė vidinė autonomija.

Teisiniu lygmeniu tai, kad sąveikumo susitarimai būtų konkretūs ir privalomi, nustatoma teisės aktais, įskaitant Europos direktyvas ir jų perkėlimo į nacionalinę teisę aktus, arba dvišaliais ar daugiašaliais susitarimais, kuriems Europos sąveikumo sistema netaikoma.

Organizaciniu lygmeniu sąveikumo susitarimai gali būti, pavyzdžiui, susitarimo memorandumai arba paslaugų lygio susitarimai, kuriuose nustatomi kiekvienos tarpvalstybiniuose veiklos procesuose dalyvaujančios šalies įpareigojimai. Be to, organizacinio lygmens sąveikumo susitarimuose apibrėžiami numatomi paslaugų lygiai, palaikymo ir (arba) išplėtimo procedūros, pateikiami kontaktiniai duomenys ir t. t., taip pat prireikus daroma nuoroda į pamatinius semantinio ir techninio lygmens susitarimus.

Semantiniu lygmeniu sąveikumo susitarimai gali būti etaloninės taksonomijos, schemas, kodų sąrašai, duomenų žodynai, konkrečių sektorių bibliotekos ir pan.

Techniniu lygmeniu sąveikumo susitarimai gali būti susiję su sąsajos specifikacijomis, ryšių protokolais, pranešimų specifikacijomis, duomenų formatais, saugumo specifikacijomis arba dinaminio registravimo ir paslaugų paieškos specifikacijomis.

Teisinio ir organizacinio lygmens sąveikumo susitarimai paprastai yra labai konkrečiai susiję su tam tikra Europos viešąja paslauga, o techninio ir, kiek rečiau, semantinio lygmens sąveikumo susitarimai dažnai gali būti grindžiami esamomis oficialiomis specifikacijomis.

20 rekomendacija. Nustatydamos Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų sąveikumo susitarimus rengti pagal esamas oficialias specifikacijas arba, jei tokių specifikacijų nėra, bendradarbiauti su veiklą tose pačiose srityse vykdančiomis bendruomenėmis.

Įgyvendinant techninio ar semantinio lygmens sąveikumo susitarimus, gali tekti rinktis iš kelių lygiaverčių tolygių specifikacijų, kuriomis visomis galima remtis rengiant tokius susitarimus.

Viešojo administravimo institucijos gali nuspręsti palaikyti daugelį oficialių specifikacijų ar technologijų, kuriomis naudojantis palaikomi ryšiai su piliečiais ir įmonėmis. Tačiau siekiant didesnio veiksmingumo, jos, kartu vykdydamos veiklą ir teikdamos Europos viešąsias paslaugas, oficialių specifikacijų ir technologijų turėtų pasirinkti kuo mažiau.

Panašūs sprendimai dažnai priimami ne vien siekiant teikti bendrą Europos viešąją paslaugą, bet ir platesniame bendradarbiavimo organizacijose ar tarp jų kontekste. Atsižvelgiant į tai, reikėtų įsisąmoninti, kad, ateityje sukūrus naujų Europos viešųjų paslaugų, vidinės sąsajos gali tapti išorinėmis.

Sprendimai, kokias oficialias specifikacijas ir technologijas naudoti siekiant užtikrinti Europos viešosioms paslaugoms teikti būtiną sąveikumą, turėtų būti priimami skaidriai, sąžiningai ir

nediskriminuojant. Vienas iš būdų tai užtikrinti – susitarti dėl bendros vertinimo metodikos ir atrankos tvarkos.

5.2 Oficialių specifikacijų vertinimas ir atranka

Vykdydamos sąveikumui užtikrinti skirtų oficialių specifikacijų ar technologijų atranką, viešojo administravimo institucijos turėtų atitinkamas oficialias specifikacijas įvertinti.

Šis vertinimas turėtų būti atliekamas atsižvelgiant į konkrečius atitinkamų viešojo administravimo institucijų sąveikumo reikalavimus, tačiau turėtų būti grindžiamas objektyviais kriterijais, visų pirma susijusiais su funkciniais sąveikumo reikalavimais. Jeigu funkcinis sąveikumo reikalavimas atitinka kelios oficialios specifikacijos, gali būti taikomi papildomi kriterijai, susiję su įgyvendinimo kokybe, palaikymu rinkoje, pakartotinio naudojimo galimybėmis ir atvirumu.

21 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų taikyti skaidrius ir objektyvius struktūrinius oficialių specifikacijų vertinimo ir atrankos metodus.

5.2.1 Specifikacijos, atvirumas ir pakartotinis naudojimas

Oficialios specifikacijos atvirumo lygis yra svarbus elementas nustatant galimybę dalytis ir pakartotinai naudotis programinės įrangos sudedamosiomis dalimis, kurios grindžiamos ta specifikacija. Tai svarbu ir kai tokios sudedamosios dalys naudojamos naujoms Europos viešosioms paslaugoms nustatyti.

Jei atvirumo principas taikomas visapusiškai:

- visoms suinteresuotosioms šalims suteikiamos vienodos galimybės prisidėti prie specifikacijos kūrimo, o priimant sprendimus taikoma vieša apžvalga;
- specifikaciją nagrinėti gali visi;
- su specifikacija susijusios intelektinės nuosavybės teisės licencijuojamos laikantis vadinamųjų FRAND¹⁹ sąlygų arba nemokamai, kad jomis galėtų būti grindžiama ir nuosavybinė, ir atviroji programinė įranga²⁰.

Naudojant tokias atviras specifikacijas, kurioms būdingos minėtosios ypatybės, taip pat dalijantis ir pakartotinai naudojantis programine įranga, kuri yra grindžiama tokiomis atviromis specifikacijomis, prisidedama prie sąveikumo užtikrinimo, todėl tokios specifikacijos populiarinamos daugelyje politikos pareiškimų, taip pat skatinama jas naudoti teikiant Europos viešąsias paslaugas. Kad atviros specifikacijos yra naudingos, rodo ir interneto ekosistema.

Tačiau, jei atvirų specifikacijų nėra arba jos neatitinka funkcinį sąveikumo reikalavimų, viešojo administravimo institucijos gali nuspręsti naudoti ne tokias atviras specifikacijas.

Bet kuriuo atveju specifikacijos turėtų būti gerai parengtos ir pakankamai palaikomos rinkos dalyvių, nebent jos būtų naudojamos kuriant novatoriškus sprendimus.

22 rekomendacija. Nustatydamas Europos viešąsias paslaugas, viešojo administravimo institucijos turėtų rinktis atviras specifikacijas, tinkamai atsižvelgdamos į tai, ar tos specifikacijos atitinka funkcinis reikalavimus, yra gerai parengtos ir palaikomos rinkos dalyvių.

5.3 Indėlis į standartizavimą

Tam tikrais atvejais viešojo administravimo institucijos gali nustatyti, kad tam tikroje srityje konkrečiai reikmei patenkinti tinkamos oficialios specifikacijos nėra. Jei reikia sukurti naujų specifikacijų, viešojo administravimo institucijos gali tai padaryti pačios ir rezultatą pateikti

¹⁹ FRAND – sąžiningas, pagrįstas ir nediskriminacinis.

²⁰ Taip skatinama konkurencija, nes skirtingus verslo modelius taikantys tiekėjai gali konkuruoti tiekdami tokiomis specifikacijomis grindžiamus produktus, technologijas ir paslaugas.

standartizuoti arba paprašyti, kad naują oficialią specifikaciją sukurtų standartų kūrimo organizacijos. Sukurtoms oficialioms specifikacijoms turėtų būti būdingos 5.2.1 dalyje nustatytos ypatybės.

Net jei esamomis oficialiomis specifikacijomis galima naudotis, ilgainiui jos keičiamos, o persvarstymas, kaip rodo patirtis, dažnai trunka ilgai. Jei valdžios institucijos aktyviai dalyvauja standartizavimo procese, sumažėja rūpesčių dėl vėlavimo, oficialios specifikacijos geriau pritaikomos viešojo sektoriaus poreikiams, be to, tai gali padėti valdžios institucijoms neatsilikti technologijų inovacijų diegimo srityje.

23 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų valdyti su jų poreikiais susijusią standartizavimo veiklą arba aktyviai joje dalyvauti.

6 Sąveikumo valdymas

Europos viešosios paslaugos yra tarpvalstybinės ir tam tikrais atvejais apima kelis sektorius, todėl sąlygos, kuriomis jos teikiamos, yra sudėtingos ir nepastovios.

Teisinių priemonių, organizacijų veiklos procesų, keitimosi informacija, paslaugų ir sudedamųjų dalių, kuriais remiantis teikiamos Europos viešosios paslaugos, sąveikumą užtikrinti reikia nuolat, nes pasikeitus aplinkybėms, t. y. teisės aktams, įmonių ar piliečių poreikiams, viešojo administravimo institucijų organizacinei struktūrai, veiklos procesams ar technologijoms, jis nutrūksta.

24 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų užtikrinti, kad, valdant ir teikiant Europos viešąsias paslaugas, sąveikumas būtų užtikrinamas nuolat.

Net jei palaikomas konkrečiai Europos viešajai paslaugai teikti būtinas sąveikumas, ta paslauga dažnai teikiama remiantis daugeliui Europos viešųjų paslaugų bendromis sudedamosiomis dalimis. Turėtų būti sudarytos sąlygos nuolat naudotis ir minėtosiomis sudedamosiomis dalimis, teikiamomis pagal sąveikumo susitarimus, kurie pasiekti ne Europos viešosios paslaugos teikimo srityje.

Be to, bendros sudedamosios dalys ir sąveikumo susitarimai parengti vykdant skirtingo lygmens (vietos, regioninio, nacionalinio, ES) viešojo administravimo institucijų veiklą, todėl ta veikla turi būti koordinuojama ir stebima taikant holistinį metodą.

25 rekomendacija. Viešojo administravimo institucijos turėtų nustatyti skirtingų administracinių lygių sąveikumo užtikrinimo veikslių valdymo sistemą.

7 Santrumpos ir žodynas

7.1 Santrumpos

A2A	Administravimo institucijos administravimo institucijoms
A2B	Administravimo institucijos įmonėms
A2C	Administravimo institucijos piliečiams
ABC	Administravimo institucijos, įmonės ir piliečiai
EC	Europos Komisija
EIF	Europos sąveikumo sistema
EIS	Europos sąveikumo strategija
ES	Europos Sąjunga
EUPL	Europos Sąjungos viešoji licencija
IDABC	Suderintas europinių e. valdžios paslaugų teikimas viešojo administravimo institucijoms, įmonėms ir piliečiams
IRT	Informacinės ir ryšių technologijos
ISA	Europos viešojo administravimo institucijų sąveikumo sprendimai
MoU	Susitarimo memorandumas
MS	Valstybė narė
NIF	Nacionalinė sąveikumo sistema
NIFO	Nacionalinių sąveikumo sistemų stebėjimo centras
OSOR	Atvirosios programinės įrangos stebėjimo centras ir saugykla
SEMIC.EU	Europos semantinio sąveikumo centras
SLA	Paslaugų lygio susitarimas
SOA	Į paslaugas orientuota architektūra

7.2 Žodynas

Prieinamumas	<p>Čia tai yra žiniatinklio prieinamumas, o tai reiškia, kad visiems, įskaitant neįgaliuosius, suteikiama galimybė suvokti ir suprasti tai, kas pateikiama internete, naršyti jame ir juo naudojantis palaikyti ryšius, taip pat prisidėti prie visuomenės raidos.</p> <p>Prieinamumas yra plati sąvoka, o e.prieinamumo tikslas – užtikrinti, kad neįgalūs ir pagyvenę žmonės galėtų IRT naudotis tokiais pačiais sąlygomis kaip kiti.</p>
Administracinė našta	Administracinio darbo, kurį įmonės atlieka tik siekdamas laikytis teisinių įpareigojimų, sąnaudos (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/glossary/index_en.htm).
Sudėtinės viešosios paslaugos	Bendras terminas, naudojamas Europos sąveikumo sistemos viešųjų paslaugų koncepciniame modelyje nusakyti bazinėms viešosioms paslaugoms, kurių prieiga yra saugi ir kontroliuojama ir kurios yra sujungiamos ir galutiniams naudotojams teikiamos kaip viena paslauga.
Patikimas šaltinis	Patikimas šaltinis – tik kartą įrašyta informacija, kuri laikoma teisinga, todėl ja remiantis galima užtikrinti pakartotinį naudojimą.
Bazinės viešosios paslaugos	Bazinės viešosios paslaugos – paprasčiausios paslaugų sudedamosios dalys, iš kurių gali būti sudaromos Europos viešosios paslaugos. Pagal Europos sąveikumo sistemos koncepcinį modelį bazinės viešosios paslaugos yra trijų svarbiausių rūšių: baziniai registrai, sąveikumo užtikrinimo priemonės ir išorės paslaugos.
Baziniai registrai	Patikimi informacijos šaltiniai, kuriuos valdo viešojo administravimo institucijos. Tai gali būti asmenų, transporto priemonių, bendrovių, licencijų, PVM mokėtojų kodų, vietų, pastatų, kelių ir kt. registrai.
Kūrimas iš sudedamųjų dalių	Informacinių sistemų kūrimo nuo architektūros nustatymo iki sistemos įgyvendinimo principas, pagal kurį informacinė sistema sudaroma ar sujungiama iš atskirų dalių, apimančių duomenų ir funkcijų grupes, kurias taip pat galima pakartotinai naudoti kaip sudedamąsias dalis kuriant kitas viešąsias paslaugas arba informacines sistemas.
Veiklos procesas	Veiklos procesas – susietų veiksmų seka, kurią taikant kuriama vertė, nes iš pradinių įnašų gaunamas vertingesnis rezultatas. Tokio proceso subjektai gali būti žmonės ir (arba) IRT sistemos.
Bendradarbiavimo sistema	<p>Tam tikrai bendruomenei naudoti skirtas tam tikrų paslaugų ir priemonių rinkinys ir jų sąsajos, kuriais siekiama palengvinti bendradarbiavimą siekiant bendrų tikslų. Paprastai paslaugos susijusios su ryšiais, taip pat jas teikiant užtikrinama objektų, informacijos, medžiagos ir kitų dalykų, kuriais keičiamasi, saugykla.</p> <p>Geras pavyzdys yra sistema <i>ePractice.eu</i>, kurią taikant sudaromos sąlygos viešąsias paslaugas teikiančių viešojo administravimo institucijų nariams pasinaudoti vieniems kitų darbo rezultatais, žiniomis ir patirtimi. Kiti pavyzdžiai – OSOR.eu ir SEMIC.eu.</p>
Užsakomoji programinė įranga	Organizacijoje (Europos sąveikumo sistemoje tai viešojo administravimo institucija) arba rangovo tai organizacijai sukurta speciali programinė įranga, atitinkanti specialius tos organizacijos reikalavimus. Daugeliu atveju organizacija sumoka visą užsakomosios programinės įrangos kainą, todėl tampa tos programinės įrangos savininke, kuriai priklauso visos su paskesniu tos programinės įrangos naudojimu susijusios teisės.

EUROPOS VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ EUROPOS SAŲVEIKUMO SISTEMA

Duomenų saugykla	Duomenų rinkinys, skirtas naudoti (apdoroti, saugoti, teikti užklausas ir t. t.) informacinėje sistemoje. Paprastai duomenų saugykloje apie atitinkamus duomenis saugoma papildomos struktūrinės ir semantinės informacijos, kuri padeda naudotis tais duomenimis (duomenų modelis, duomenų elementų ryšiai, metaduomenys ir kt.). Joje gali veikti su saugykloje saugomais duomenimis glaudžiai susijusios specialios funkcijos (paieška, rodyklė ir kt.).
Duomenų atvaizdavimas	Duomenų simbolinio išreiškimo dvejetainiais skaitmenimis kompiuteryje būdas.
Dokumentas	Įrašyta informacija arba objektas, kurį galima laikyti vienetu (žr. specifikacijas MOREQ http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
E. įtrauktis	E. įtrauktis („e.“ – elektroninė) tikslas – išvengti skaitmeninės atskirties, t. y. užtikrinti, kad palankių sąlygų neturintys žmonės neliktų nuošalyje ir kad nepakankamas skaitmeninis raštingumas ar trūkstama interneto prieiga nelemtų naujų formų atskirties.
E. valdžia	E. valdžia susijusi su informacinėmis ir ryšių technologijomis (IRT) grindžiamų priemonių ir sistemų naudojimu siekiant piliečiams ir įmonėms teikti geresnes viešąsias paslaugas.
Elektroninis parašas	Pagal Direktyvą 1999/93/EB elektroninis parašas – elektronine forma pateikti duomenys, kurie yra prijungti prie kitų elektroninių duomenų arba yra logiškai susieti su jais ir kurie yra naudojami kaip autentiškumo patvirtinimo būdas.
Elektroninis sertifikavimas	Elektroninis sertifikavimas – konkrečiomis aplinkybėmis konkrečiu tikslu specialiai įgalioto asmens ar subjekto atliekamas elektroninio parašo taikymas. Taip dažniausiai nurodoma, kad atlikta tam tikra patikros procedūra ir kad pasirašantysis patvirtina nurodytą rezultatą. Paprasčiausiu atveju tai gali tiesiog reikšti, kad įgaliotas asmuo patvirtina nurodytą faktą.
Elektroninis įrašas	Elektronine forma pateiktas įrašas (žr. specifikacijas MOREQ http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Europos viešosios paslaugos nustatymo procesas	Europos viešajai paslaugai nustatyti ir parengti naudoti būtini veiksmai.
Europos sąveikumo strategija	Europos sąveikumo strategija – pagrindas, kuriuo remiantis apibrėžiama organizacinė, finansinė ir funkcinė sistema (įskaitant valdymą), būtina siekiant užtikrinti, kad būtų nuolat palaikomas tarpvalstybinis ir skirtingų sektorių sąveikumas ir kad Europos viešojo administravimo institucijos keistųsi informacija.
Europos viešoji paslauga	Tarpvalstybinė viešojo sektoriaus paslauga, kurią viešojo administravimo institucijos teikia viena kitai arba Europos įmonėms ir piliečiams.
Oficialios specifikacijos	Oficialios specifikacijos – standartai pagal ES Direktyvą 98/34 arba IRT sektoriaus forumų ar konsorciūmų nustatytos specifikacijos.
Informacija	Informacija – duomenys, kuriems suteiktas semantinis aspektas, t. y. aktualūs apibrėžtos paskirties duomenų rinkiniai.
Informacinės ir ryšių technologijos (IRT)	Technologijos, pvz., elektroniniai kompiuteriai, kompiuterių programinė įranga ir ryšių technologijos, naudojamos informacijai keisti, laikyti, apsaugoti, apdoroti ir perduoti, taip pat jos ieškoti.
Sąsaja	Sąsaja – koncepcinė arba fizinė dviejų (ar daugiau) atskirų teisinių sistemų, organizacijų, procesų, ryšių palaikymo priemonių, IT sistemų ar bet kurių jų

	variantų ir (arba) derinių sąveikos riba.
Sąveikumas	Atskirų ir skirtingų organizacijų gebėjimas bendrai veikti siekiant abiem šalims naudingų ir sutartų tikslų, įskaitant informacijos ir žinių mainus tarp organizacijų, atliekant veiklos procesus, kuriuos jos gali vykdyti, duomenų mainams naudojant tų organizacijų IRT sistemas.
Sąveikumo susitarimai	Rašytiniai sąveikumo susitarimai yra konkretūs privalomi dokumentai, kuriuose abiem šalims, kurios bendradarbiauja naudojamosi sąsaja ir taip siekia užtikrinti sąveikumą, tiksliai nustatomi įpareigojimai.
Sąveikumo sistema	Sąveikumo sistema – suderintu požiūriu į sąveikumą grindžiama sistema, skirta organizacijoms, norinčioms bendradarbiauti ir bendrai teikti viešąsias paslaugas. Sistemos taikymo srityje nustatomi tokie bendri elementai kaip žodynas, koncepcijos, principai, politika, gairės, rekomendacijos, standartai, specifikacijos ir metodai.
Sąveikumo valdymas	Sąveikumo valdymas apima sąveikumo sistemų nuosavybę, apibrėžimą, kūrimą, priežiūrą, stebėjimą, populiarinimą ir įgyvendinimą atsižvelgiant į daugelio organizacijų bendradarbiavimą, kad būtų teikiamos (viešosios) paslaugos. Tai yra vadovavimo, organizacinių struktūrų ir procesų nustatymo aukšto lygio funkcija, kurią taikant užtikrinama, kad sąveikumo sistemomis būtų remiamos ir papildomos organizacijų strategijos ir tikslai.
Sąveikumo lygiai	Sąveikumo lygiai taikomi sąveikumo aspektams klasifikuoti atsižvelgiant į tai, su kuo pastarieji yra susiję; priklausomai nuo politinio konteksto, jie apima teisinį, organizacinį, semantinį ir techninį sąveikumą.
Ankstesnioji sistema	Paprastai tai senesnė sistema, kuri vis dar atlieka esmines funkcijas arba užtikrina esminių duomenų prieglobą ir (arba) prieigą prie jų, tačiau joje naudojama senesnė technologija ir kyla sunkumų ją susieti su naujesnėmis sistemomis, o įdiegti tokią sistemą iš naujo būtų sunku ar brangu. Tačiau šiai kategorijai gali būti priskirta ir bet kuriuo metu sukurta bet kuri IT sistema (įskaitant įdiegtą neseniai), kurios iš pat pradžių nenumatyta naudoti pakartotinai arba sujungti su kitomis sistemomis.
Silpnasis ryšys	Silpnasis ryšys – ryšys tarp sistemų, kurios veikia daugiau ar mažiau nepriklausomai viena nuo kitos (asinchroniškai) ir kurių sudedamosios dalys susijusios nestipriai. Ryšys palaikomas tarp atitinkamų sistemų siunčiamais pranešimais, paprastai naudojantis kokia nors tarpine programine įranga arba eilės organizavimo sistema, todėl sistema, kuriai teikiamos užklauskos, tas užklauskas apdoroja, kai gali. Taigi sistema, kuriai teikiamos užklauskos, užklauskos pateikimo metu gali net nebūti prieinama, o užklausa įtraukiama į eilę, kad būtų apdorota vėliau.
Susitarimo memorandumas	Dvišalis arba daugiašalis rašytinis dviejų organizacijų susitarimas, kuriame nustatomas tam tikras skaičius bendradarbiavimo ar kitokios tarpusavio pagalbos sričių ir priemonių. Tikslus šių veiksmų pobūdis priklauso nuo abiejų organizacijų pobūdžio, atitinkamos veiklos srities ir numatomo bendradarbiavimo masto.
Daugiakanalis paslaugų teikimas	Kanalas – priemonė, kurią naudojama administravimo institucija palaiko ryšį su naudotojais ir teikia jiems paslaugas, o naudotojai kreipiasi į viešojo administravimo institucijas norėdami pasinaudoti viešosiomis paslaugomis. Naudotojai – tai piliečiai, įmonės ir organizacijos, kurie naudojami viešosiomis paslaugomis. Galimos elektroninio paslaugų teikimo priemonės nuolat keičiasi – šiuo metu naudojamos žiniatinklio technologijomis, telefonija, spausdintinėmis ar rašytinėmis priemonėmis, bendraujama tiesiogiai ir taikoma daug kitų priemonių, taip pat naudojamos šiomis technologijomis grindžiamomis

	<p>taikomosiomis priemonėmis, pavyzdžiui, internetu, e. paštu, SMS, skambučių centrais arba paslaugų langeliais, taip pat prietaisais, kuriais galima prisijungti prie tų taikomųjų priemonių, kaip antai asmeniniais kompiuteriais, mobiliaisiais telefonais, taip pat kioskais ar skaitmenine televizija. Daugiakanalis paslaugų teikimas – viešųjų paslaugų teikimas vienu metu nepriklausomai naudojant du ar daugiau tokių kanalų, kuriuos naudotojas gali pasirinkti pagal savo poreikius.</p>
Nacionalinė sąveikumo sistema	<p>Nacionalinė sąveikumo sistema – atskiros valstybės narės nustatyta sąveikumo sistema, skirta nacionalinėms IT sistemoms ir infrastruktūrai valdyti.</p>
Atvirosi programinė įranga	<p>Žr. 10 atvirosios programinės įrangos apibrėžimo kriterijų, kurie pateikti Atvirosios programinės įrangos iniciatyvos svetainėje http://www.opensource.org/docs/osd.</p> <p>Alternatyvi (laisvosios programinės įrangos) apibrėžtis pateikiama http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html.</p>
Atvirosios programinės įrangos stebėjimo centras ir saugykla (OSOR)	<p>Europos viešojo administravimo institucijų Atvirosios programinės įrangos stebėjimo centras ir saugykla (OSOR) – sistema, skirta keisti informacija, patirtimi ir atvirosios programinės įrangos kodais, kuriais gali naudotis viešojo administravimo institucijos (http://www.osor.eu/).</p>
Derinimas	<p>Operacijų sekų kaupimas ir vykdymas eilės tvarka, taip pat naudojantis kitomis paslaugomis ir funkcijomis, pagal viename ar keliuose dokumentais pagrįstuose veiklos procesuose įtvirtintas veiklos taisykles, siekiant galutinio tikslo – atlikti kitą pridėtinės vertės funkciją ar suteikti kitą tokią paslaugą. Derinimas glaudžiai susijęs su darbų srauto koncepcija. Atliekant derinimą, standartine kalba apibūdinta procesų seka paprastai vykdoma naudojantis derinimo priemone, kuri gali būti konfigūruojama ir gali vykdyti visas reikiamas paslaugų iškvietas ir parinkti procesų įvesties ir išvesties duomenų maršrutą laikantis ta kalba išdėstytų taisyklių.</p>
Bendras ryšių palaikymo punktas	<p>Vienas konkretaus paslaugų teikėjo institucinis ryšių palaikymo punktas, kuriuo naudodamasis jis gali surinkti visą reikiamą informaciją ir nuotoliniu būdu elektroninėmis priemonėmis lengvai atlikti visas procedūras ir formalumus, kad gautų paslaugą ir ja pasinaudotų (žr. Paslaugų direktyvos 8 straipsnį – OL L 376, 2006 12 27).</p>
Nuosavybinė programinė įranga	<p>Programinė įranga, kuria paprastai už mokestį galima naudotis ribotame skaičiuje kompiuterių ir (arba) kuria gali naudotis ribotas skaičius naudotojų. Naudotojas vidinio programinės įrangos veikimo (pirminio programų teksto) tyrinėti ir (arba) keisti negali.</p>
Nuosavybinės specifikacijos	<p>Paprastai tai yra specifikacijos, kurios paskelbtos iš dalies ar visai nepaskelbtos arba kurias galima įsigyti iš vieno tiekėjo už nemažą mokestį ir (arba) ribotomis sąlygomis, todėl kontroliuojama, kaip trečiosios šalys diegia ir naudoja tas specifikacijas atitinkančius produktus.</p>
Protokolas	<p>Susitarimų rinkinys, kuriuo reglamentuojama procesų, prietaisų ir kitų sudedamųjų dalių sąveika sistemose ir tarp jų.</p>
Įrašas	<p>Dokumentas (-ai), kurį (-iuos) vykdydamas veiklą sukūrė ar gavo asmuo ar organizacija ir kurį (-iuos) tas asmuo ar organizacija saugo (žr. specifikacijas MOREQ http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).</p> <p>Pastaba. Įrašas gali būti sudarytas iš vieno ar kelių dokumentų (pvz., kai prie dokumento pridėta priedų) ir būti pateikiamas bet kurioje laikmenoje bet kuria forma. Jame turėtų būti ne tik dokumento (-ų) turinys, bet ir konteksto informacija ir, jei taikoma, struktūros informacija (t. y. informacija apie įrašo</p>

EUROPOS VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ EUROPOS SĄVEIKUMO SISTEMA

	sudedamąsias dalis). Svarbiausia įrašo ypatybė – įrašas negali būti pakeistas.
Galimybė naudoti pakartotinai	Tai, kiek programinės įrangos modulis ar kitas veiklos produktas gali būti naudojamas ne pagal pirminę, numatytą ar pagrindinę paskirtį.
Saugus keitimasis duomenimis	Tai yra Europos viešųjų paslaugų koncepcinio modelio dalis. Jo tikslas – užtikrinti, kad visos tarpvalstybinės keitimosi duomenimis operacijos būtų vykdomos saugiai ir kontroliuojamos.
Europos semantinio sąveikumo centras (SEMIC.EU)	SEMIC.EU (Europos semantinio sąveikumo centras) – bendradarbiavimo sistema ir paslauga, kurią teikia Europos Komisija, siekdama palaikyti dalijimąsi sąveikumo elementais, skirtais naudoti viešojo administravimo institucijų ir e. valdžios reikmėms (http://www.semic.eu).
Semantinio sąveikumo elementai	Semantinio sąveikumo elementai – sąveikumo elementų poaibis, kuriam priklauso visi semantinio lygmens elementai, kaip antai nomenklatūra, tezaurai, daugiakalbiai žodynai, ontologijos, sąsajų lentelės, susiejimo taisyklės, paslaugų aprašai, kategorijos ir žiniatinklio paslaugos.
Orientacija į paslaugas	Orientacija į paslaugas – veiklos procesų kūrimas ir naudojimas, pateikiant juos kaip paslaugas.
Paslaugų lygio susitarimas	Oficialus dviejų bendradarbiaujančių subjektų – paprastai paslaugų teikėjo ir naudotojo – susitarimas. Toks susitarimas yra rašytinė suderinta sutartis. Paprastai tokiuose susitarimuose nustatoma speciali metrika (pagrindiniai veiklos rodikliai), skirta paslaugų teikėjo veiklai kiekybiškai įvertinti (atsižvelgiant į visa tai nustatomas paslaugos lygis), ir dokumentuojami privalomi įpareigojimai pasiekti su tam tikrais pagrindiniais veiklos rodikliais susietus konkrečius tikslinius rodiklius, taip pat nurodomi susiję veiksmai, pavyzdžiui, taisomieji. Paslaugų lygio susitarimuose įpareigojimai gali būti nustatomi ir naudotojams, pavyzdžiui, laikytis tam tikrų pranešimų pateikimo terminų, parūpinti paslaugų teikėjui teikiant paslaugą ar sprendžiant problemą būtina įrangą ar kitų išteklių arba apdoroti paslaugų teikėjo naudotojui perduotus įvesties duomenis.
Į paslaugas orientuota architektūra	Į paslaugas orientuota architektūra – paskirstytų pajėgumų, kurie gali priklausyti skirtingiems savininkams, organizavimo ir naudojimo paradigma. Tai yra vienoda pajėgumų pateikimo, paieškos, sąveikos ir naudojimo priemonė siekiant pageidaujamo poveikio, kuris atitiktų kiekybiškai įvertinamas išankstines sąlygas ir lūkesčius (remiantis į paslaugas orientuotos architektūros etaloniniu modeliu OASIS http://www.oasis-open.org/committees/download.php/19679/soa-rm-cs.pdf).
Standartas	<p>Kaip apibrėžta Europos teisės aktuose (Direktyvos 98/34/EB 1 straipsnio 6 dalyje), standartas yra pripažinta standartizacijos institucijos patvirtinta daug kartų ar nuolat taikyti skirta techninė specifikacija, kurios reikalavimų atitiktis nėra privaloma ir kuri yra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarptautinis standartas – tarptautinės standartizacijos organizacijos priimtas ir visuomenei prieinamas standartas, - Europos standartas – Europos standartizacijos institucijos priimtas ir visuomenei prieinamas standartas, - nacionalinis standartas – nacionalinės standartizacijos institucijos priimtas ir visuomenei prieinamas standartas.
Standartų kūrimo organizacija	<p>Pripažinta organizacija, kurios užduotis – rengti standartus ir specifikacijas laikantis specialių, tiksliai apibrėžtų reikalavimų, procedūrų ir taisyklių.</p> <p>Standartų kūrimo organizacijos:</p>

- pripažintos standartizacijos institucijos, pavyzdžiui, tarptautiniai standartizacijos komitetai, kaip antai Tarptautinė standartizacijos organizacija (ISO) ir trys Europos standartizacijos organizacijos: Europos standartizacijos komitetas (CEN), Europos elektrotechnikos standartizacijos komitetas (CENELEC) arba Europos telekomunikacijų standartų institutas (ETSI);
- standartizacijos iniciatyvų forumai ir konsorciumai, kaip antai Struktūrinės informacijos standartų tobulinimo organizacija (OASIS), Žiniatinklio konsorciumas (W3C) arba Interneto kūrimo grupė (IETF).

Taksonomija

Taksonomija – visų tam tikroje žinių srityje naudojamų standartizuotų terminų klasifikavimas. Taksonomijos sistemoje visi elementai grupuojami ir skirstomi į kategorijas laikantis griežtos hierarchinės struktūros, kuri paprastai vaizduojama kaip medis. Taksonomijos sistemoje atskiri elementai turi priklausyti tai pačiai semantinei sričiai, todėl pagal reikšmę visi elementai tarpusavyje daugiau ar mažiau susiję.

Žodynas

Žodynas – terminų (žodžių ar jų junginių), kuriais apibūdinama tam tikros srities informacija, rinkinys.

Darbų srautas

Proceso suskirstymas į seką užduočių, kurias atlieka tinkamai paskirtų subjektų grupės, vykdančios procesui užbaigti būtinas nustatytas funkcijas.

