

Digital Services Factory

Department of Information Technology Services
Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Strategy

E-Serv-02-GT

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Preliminary Assessment Session

Υπηρεσία: «Καταχώρηση email στο FIMAS»

Από:
Digital Services Factory (DSF) Assessment Panel

Ρόλος στο DSF	Το έντυπο εγκρίθηκε από
Assurance Lead	Παναγιώτα Παύλου
Product manager	Χαρίκλεια Ολυμπίου
Technical Architect	Ιωάννης Ερωτοκρίτου
Service Designer	Γιώτα Ανδρέου
Developer	Νικόλας Ριαλάς
Interaction Designer	Άκης Χειμάρης

Ημερομηνία Αξιολόγησης: 28 Φεβρουαρίου 2024

Αποτέλεσμα: Aligned

Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

• Αναθέτουσα Αρχή	• DITS: Nicholas Hadjiprocopiou
• Service Owner	---
• Service Provider – Governmental Team	• DITS: <ul style="list-style-type: none">○ Nicholas Hadjiprocopiou (Project Manager - Service/Interaction Designer – Developer) • DSF: <ul style="list-style-type: none">○ Theodoros Demetriades (Delivery Manager - Service/Interaction Designer)○ Elpida Hadjivasiliou (Content Designer)○ Christina Vasiliadou (User Researcher)
Service Reference Number	try-fimas-remittance
Domain requested / Given URL	

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής
Project Manager (PM) / Coordinator	Nicholas Hadjiprocopiou

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Treasury of the Republic of Cyprus: <ul style="list-style-type: none">• Andreas Constantinou
Service Provider (Governmental Team) of the Service	• DITS: <ul style="list-style-type: none">○ Nicholas Hadjiprocopiou (Project Manager - Service/Interaction Designer – Developer)○ Maria Papa (Service/Interaction Designer – Developer) • DSF: <ul style="list-style-type: none">○ Theodoros Demetriades (Delivery Manager - Service/Interaction Designer)○ Elpida Hadjivasiliou (Content Designer)○ Christina Vasiliadou (User Researcher)

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Annex A
Related Core System to the Service:	FIMAS
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A

Περιγραφή Υπηρεσίας

Σχεδιασμός και υλοποίηση ψηφιακής υπηρεσίας για να παρέχεται η δυνατότητα σε πολίτες και εταιρείες να καταχωρούν ή/και να αλλάζουν ή/και να επιβεβαιώνουν τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους στο λογιστικό σύστημα της Κυβέρνησης FIMAS, για σκοπούς αποστολής από το Γενικό Λογιστήριο του Εντύπου «Λεπτομέρειες Πληρωμής» κατά την πληρωμή των χρηστών από το FIMAS.

Χρήστες Υπηρεσίας

Δικαίωμα για υποβολή αίτησης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα που έχουν λάβει πληρωμή από το FIMAS και έχοντας λάβει τουλάχιστον μία φορά το Έντυπο «Λεπτομέρειες Πληρωμής» από το Γενικό Λογιστήριο. Συγκεκριμένα εντοπίστηκαν οι πιο κάτω απαιτήσεις για τους χρήστες οι οποίες λήφθηκαν υπόψη στον εντοπισμό δείγματος για σκοπούς διενέργειας έρευνας χρηστών:

- Πολίτες της Κυπριακής Δημοκρατίας (Ελληνοκύπριοι/Τουρκοκύπριοι), αλλοδαποί με ARC με ταυτοποιημένο λογαριασμό στο CY Login, που έχουν ήδη εγγραφεί στο FIMAS του Γενικού Λογιστηρίου.
- Οργανισμοί με ταυτοποιημένο CY Login λογαριασμό, άλλες οντότητες ή άτομοι συνεταιρισμοί. Σε περίπτωση άτυπων συνεταιρισμών ένα από τα μέλη μπορεί να συνδεθεί με τους προσωπικούς του κωδικούς στο CY Login και να προχωρήσει τη διαδικασία καταχώρησης email εκ μέρους του συνεταιρισμού.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα εντοπίστηκαν από τον Service Owner με τα ακόλουθα πρόσθετα χαρακτηριστικά:

- Πολίτες της Κυπριακής Δημοκρατίας άνω των 18 ετών.
- Εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Κυπριακή Δημοκρατία
- Γλώσσα ομιλίας και γραφής: Ελληνικά.

1. Understand Users and their needs

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 1 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα έχει κάνει καλά:

Το panel ξεχωρίζει τα ακόλουθα:

- Καλή παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης, επιδεικνύοντας έτσι μια καλή κατανόηση των χρηστών και του προβλήματος (υφιστάμενη κατάσταση).
- Παρουσιάστηκε το πρόβλημα που είχαν να αντιμετωπίσουν σχετικά με τον τρόπο ταυτοποίησης του χρήστη, από την υπηρεσία στο FIMAS, και πώς λύθηκε με τη δημιουργία μιας πρόσθετης οθόνης στην υπηρεσία.
- Διατηρήθηκε το κανάλι της έντυπης μορφής για να εξυπηρετούνται και οι πολίτες που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν διαδικτυακά διασφαλίζοντας έτσι ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία.

- Για την προώθηση της υπηρεσίας αποφασίστηκε συγκεκριμένη δράση από τον Service Owner η οποία και μας παρουσιάστηκε (redesign του εντύπου με σχετική αναφορά στην η-υπηρεσία).

2. Solve a whole problem for users

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 2 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα έχει κάνει καλά:

Το panel ξεχωρίζει τα ακόλουθα:

- Η ομάδα απέδειξε ότι, έχει καταλήξει στον καλύτερο τελικό σχεδιασμό μετά από διάφορους σχεδιασμούς που είχε κάνει.
- Προστέθηκε έλεγχος του χρήστη για το εαν ξαναείχε πρόσβαση στην υπηρεσία για σκοπούς βελτιστοποίησης της εμπειρίας χρήστη.
- Χρησιμοποιήθηκε το library του DSF από όπου λήφθηκαν έτοιμα components και patterns.
- Διαφάνηκε ότι χρησιμοποιούνται /καλούνται άλλες υπηρεσίες της Κυβέρνησης για λήψη στοιχείων καθώς επίσης και μηχανισμός που αναπτύχθηκε στα πλαίσια άλλης υπηρεσίας του DSF.

3. Have a multidisciplinary team

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 6 του Service Standard](#). Το σημείο αυτό πληρείται σύμφωνα με τα απαιτούμενα για τις Κυβερνητικές ομάδες εργασίας και συμπληρώνεται από εξειδικεύσεις της ομάδας του DSF.

4. Use Agile ways of working

Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 7 του Service Standard](#).

Αυτό που η ομάδα έχει κάνει καλά:

Το panel ξεχωρίζει τα ακόλουθα:

- Η ομάδα απέδειξε την εξαιρετική συνεργασία της με τον Service Owner.
- Ο Service Owner συμμετείχε στις συναντήσεις της ομάδας και παρακολούθησε όλα τα URs το οποίο βοήθησε πολύ στη λήψη αποφάσεων.

Απόφαση

Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, η υπηρεσία είναι **πλήρως** συμβατή με το Service Standard στο στάδιο του **Preliminary Assessment** και λαμβάνει το πιο κάτω αποτέλεσμα:

Assessment Session	DSF Assessment Panel Decision (is stated with a √ under the respective column)	
	Aligned	Not Aligned
Preliminary Assessment	√	

Επόμενα Βήματα

Η υπηρεσία μπορεί να προχωρήσει με την παρακάτω υλοποίηση της.