

# Digital Services Factory

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

## E-Serv-05-MC

# Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Preliminary Assessment Session

Υπηρεσίες: «Υπηρεσίες Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας

**Service 1: Appointment of Teachers on Fixed Term Contract**

**Service 2: Substitutes/Replacements of Teachers**

**Service 3: Document Display and Management**

**Service 4: Teacher Transfers»**

Από:

Digital Services Factory (DSF) Assessment Panel

Ρόλος στο DSF	Το έντυπο εγκρίθηκε από
Assurance Lead	Παναγιώτα Παύλου
Product manager	Χαρίκλεια Ολυμπίου
Standards Lead	Θεόδωρος Δημητριάδης
Technical Architect	Ιωάννης Ερωτοκρίτου
Content Designer	Ελπίδα Χατζηβασιλείου
Interaction Designer	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **20 Μαΐου 2024**

Αποτέλεσμα: **Aligned**

## Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

<ul style="list-style-type: none"><li>Αναθέτουσα Αρχή</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Βασίλης Χατζηλουκάς, Project Manager</li><li>Γιάννης Δημητριάδης, Technical Manager</li><li>Ελευθερία Βουτή, Quality Assurance Officer</li><li>Μαρίνα Κωνσταντίνου, Quality Assurance Officer</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Service Owner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Μαρία Βασιλείου, Service 1</li><li>Μαριάννα Αδάμου, Service 2</li><li>Στέλλα Σπανού, Service 3</li><li>Μαρία Κυπριανού, Service 4</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Service Provider</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Σώτος Αγγελή, Product Manager</li><li>Κωνσταντίνος Γιαννούλης, Product Manager</li></ul>

## Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας
Project Manager (PM) / Coordinator	Βασίλης Χατζηλουκάς

## Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας <ul style="list-style-type: none"><li>Μαρία Βασιλείου, Service 1</li><li>Μαριάννα Αδάμου, Service 2</li><li>Στέλλα Σπανού, Service 3</li><li>Μαρία Κυπριανού, Service 4</li></ul>
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service /	EY Cyprus Advisory Services Limited <ul style="list-style-type: none"><li>Στέφανος Μιχαήλ (Delivery Manager)</li></ul>

## Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Annex A
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A

## Περιγραφή Υπηρεσιών

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών στο στάδιο του Preliminary Assessment έχει γίνει και για τις 4 υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο bucket. Οι υπηρεσίες αφορούν:

- **Service 1: Appointment of Teachers on Fixed Term Contract - Διορισμοί Εκπαιδευτικών με Σύμβαση**

Χρήστης που συμπεριλαμβάνεται στον πίνακα διοριστέων ή διορισίμων και είναι εγγεγραμμένος, θα υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση του για διορισμό στις ειδικότητες που δικαιούται εντός της καθορισμένης/ων προθεσμίας/ων. Για την επιτυχή υποβολή της αίτησης του θα ενημερώνεται μέσω e-mail ή/και SMS. Ο χρήστης δεν θα μπορεί να υποβάλει αίτηση σε άλλη χρονική περίοδο. Θα έχει δυνατότητα προβολής των προσωπικών του στοιχείων επικοινωνίας και τροποποίησης της διεύθυνσης του, θα μπορεί να φυλάξει πρόχειρα την αίτηση του, να την τροποποιεί και να την οριστικοποιήσει, και να την υποβάλει εντός της καθορισμένης προθεσμίας. Σε περίπτωση διορισμού, ο χρήστης θα ενημερώνεται σχετικά και μέσω της υπηρεσίας θα έχει τη δυνατότητα αποδοχής ή απόρριψης της προσφοράς για διορισμό του, εντός προκαθορισμένου χρονικού πλαισίου.

- **Service 2: Substitutes/Replacements of Teachers – Αντικαταστάσεις Εκπαιδευτικών**

Χρήστης που συμπεριλαμβάνεται στον πίνακα διοριστέων θα υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση του για διορισμό ως αντικαταστάτης, για κάθε ειδικότητα που δικαιούται με βάση τον πίνακα διοριστέων όπου είναι εγγεγραμμένος. Για την επιτυχή υποβολή της αίτησης του θα ενημερώνεται μέσω e-mail ή/και SMS. Ο χρήστης θα έχει δυνατότητα προβολής των προσωπικών του στοιχείων επικοινωνίας και τροποποίησης της διεύθυνσης του.

- **Service 3: Document Display and Management - Προβολή και διαχείριση εγγράφων**

Ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα προβολής των εγγράφων του που αφορούν σε διάφορες κατηγορίες (π.χ. Συμβόλαιο Διορισμού με Σύμβαση, Συμβόλαιο Μόνιμου Διορισμού, Προσφορά Προαγωγής, Έκθεση Ιατροσυμβουλίου κλπ.) και τροποποίησης της διεύθυνσης του. Σε περίπτωση που τα έγγραφα αυτά απαιτούν αποδοχή, ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να δηλώνει την αποδοχή ή την μη αποδοχή τους σε καθορισμένο χρονικό διάστημα. Στην περίπτωση που ο χρήστης προβεί σε αποδοχή κάποιου συμβολαίου θα ενημερώνεται για την επιτυχή υποβολή της αποδοχής μέσω e-mail ή/και SMS.

- **Service 4: Teacher Transfers – Μεταθέσεις Εκπαιδευτικών**

Χρήστης που είναι μόνιμος εκπαιδευτικός θα υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση για μετάθεση/μη μετάθεση, εντός καθορισμένης/ων προθεσμίας/ων και για την επιτυχή υποβολή της αίτησης του θα ενημερώνεται μέσω e-mail ή/και SMS. Ο χρήστης δεν θα μπορεί να υποβάλει αίτηση σε άλλη χρονική περίοδο. Θα έχει δυνατότητα προβολής των προσωπικών του στοιχείων επικοινωνίας και τροποποίησης της διεύθυνσης του, θα έχει τη δυνατότητα να φυλάξει πρόχειρα την αίτηση του, να την τροποποιεί και να την οριστικοποιήσει και υποβάλει εντός της καθορισμένης

προθεσμία. Ο χρήστης θα μπορεί επίσης να ανεβάσει έγγραφα και πιστοποιητικά (σε περίπτωση που επικαλείται ειδικούς λόγους για μετάθεση/μη μετάθεση).

## Χρήστες Υπηρεσίας

Μόνο χρήστες με ταυτοποιημένο προφίλ CyLogin θα μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες.

- **Service 1:** Κύπριοι πολίτες, κάτοχοι ARC και Ευρωπαίοι πολίτες χωρίς ARC, οι οποίοι είναι εκπαιδευτικοί που συμπεριλαμβάνονται σε πίνακα διοριστέων ή διορισίμων τον Ιούνιο που προηγείται της έναρξης της κάθε σχολικής χρονιάς.
- **Service 2:** Κύπριοι πολίτες, κάτοχοι ARC και Ευρωπαίοι πολίτες χωρίς ARC, οι οποίοι είναι εκπαιδευτικοί που συμπεριλαμβάνονται σε πίνακα διοριστέων τον Ιούνιο που προηγείται της έναρξης της κάθε σχολικής χρονιάς.
- **Service 3:** Κύπριοι πολίτες, κάτοχοι ARC και Ευρωπαίοι πολίτες χωρίς ARC.
- **Service 4:** Κύπριοι και Ευρωπαίοι πολίτες οι οποίοι είναι μόνιμοι εκπαιδευτικοί

## Περιοχές που αξιολογήθηκαν

### 1. Understand Users and their needs

#### Απόφαση

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

### 2. Solve a whole problem for users

#### Απόφαση

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

### 3. Have a multidisciplinary team

#### Απόφαση

Η υπηρεσία πληροί το [σημείο 6 του Service Standard](#).

### 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:

- Έχουν εντοπίσει τα κοινά σημεία μεταξύ των υπηρεσιών τα οποία προσέγγισαν με τρόπο ώστε η διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης να είναι αποτελεσματική και ομοιόμορφη.
- Απέδειξαν ότι έχουν διαμορφώσει μια ολοκληρωμένη εικόνα για τα διαφορετικά είδη χρηστών. Ο τρόπος χειρισμού της διαδικασίας έρευνας χρηστών και της εμπλοκής των service owners ως παρατηρητές στα focus groups, ήταν σημαντικός για την κατανόηση του προβλήματος και τη διαχείριση των αποτελεσμάτων προς λύση αυτού.
- Αναγνωρίστηκε από το Contracting Authority και τους Service Owners ότι τα User research sessions τους έδωσαν πολλή αξία και ότι η ανατροφοδότηση που πήραν από τους χρήστες μέσω αυτών ήταν πάρα πολύ σημαντική για τη διαμόρφωση της to-be κατάστασης.
- Η ομάδα πέτυχε να αποδείξει ότι δημιούργησε και δοκίμασε διαφορετικές εκδοχές του σχεδιασμού της υπηρεσίας οι οποίες ήταν βασισμένες τόσο στις αρχικές τους υποθέσεις αλλά και στα ευρήματα της έρευνας των χρηστών.
- Πολύ θετική εξέλιξη στη μέχρι τώρα διαδικασία είχε η εμπλοκή του ρόλου content designer, ο οποίος συμμετείχε από τα πολύ αρχικά στάδια καθώς και κατά το user research με focus group. Η ομάδα δήλωσε ότι η γνώση που έλαβε ο content designer από τη μελέτη των δημοσιοποιημένων υπηρεσιών του DSF αποτέλεσε βοήθημα στην προσέγγιση για την ετοιμασία του content των υπηρεσιών.
- Από την παρουσίαση εντοπίζεται ότι όλη η ομάδα δούλεψε ως ενιαία ομάδα (Service Team) με τη συμμετοχή και συμβολή όλων των μερών (Service Provider, Service Owner, Contracting Authority) στο να επιτευχθεί ένα πολύ καλό Service με απώτερο στόχο να εξυπηρετεί τον πολίτη.
- Εντοπίζεται ότι η άφογη συνεργασία της ομάδας εργασίας (CA, SO και SP) είναι από τους βασικότερους λόγους για την μέχρι τώρα εξέλιξη της διαδικασίας. Η εξαιρετική συνεργασία φαίνεται να επιτυγχάνεται μέσω του agile τρόπου εργασίας της ομάδας, η οποία συμμετέχει σε 15λεπτα καθημερινά stand-ups, 2-week sprints και retrospective meetings.
- Ο Service Provider έχει αποδείξει ότι αξιοποίησε τα lessons learned από τη διαδικασία υλοποίησης άλλων υπηρεσιών σύμφωνα με το Service Standard μέσω των μίνι διαγωνισμών.
- Ο Service Provider υλοποίησε Mock APIs (based on lessons learned) για την εξάλειψη της καθυστέρησης που προέκυψε στην ετοιμασία των APIs από την EΕΥ (λόγω αναπάντεχων θεμάτων που παρουσιάστηκαν), ενέργεια η οποία είναι proactive και πολύ σημαντική για την τήρηση του χρονοδιαγράμματος.

**Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να λάβει υπόψη:**

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Στις επόμενες έρευνες χρηστών να χρησιμοποιηθούν διάφορα είδη συσκευών για πρόσβαση στις η-υπηρεσίες, για να εντοπιστούν τυχόν ευρήματα.
- Να δοθεί ευκαιρία και σε χρήστες με αναπηρία να δοκιμάσουν την υπηρεσία, εφόσον είναι εφικτό.

## 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 λαμβάνοντας υπόψη και αυτά που καθορίζονται στην Παράγραφο «Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να λάβει υπόψη» πιο πάνω.