

Digital Services Factory

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

E-Serv-08-MC

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Preliminary Assessment Session

Υπηρεσία: «**Submission of employment applications for third-country nationals του Τμήματος Εργασίας**»

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
Service Design Lead	Γιώτα Ανδρέου
Performance Lead	Νικολέττα Χατζηγιάννη
Technical Architect Lead	Γεώργιος Παπαχαραλάμπους
Interaction Design Lead	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Lead Developer	Νικόλας Ριαλός

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **23 Οκτωβρίου 2024**

Αποτέλεσμα: **Aligned**

Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

<ul style="list-style-type: none">Αναθέτουσα Αρχή	<ul style="list-style-type: none">Κλειώ ΚωνσταντινίδουΠαναγιώτης Χατζηθεοδοσίου (Technical Architect)
<ul style="list-style-type: none">Service Owner	<ul style="list-style-type: none">Δημήτρης ΓεωργίουΚυριακούλα Κουλέρμου (διαδικτυακά)
<ul style="list-style-type: none">Service Provider	<ul style="list-style-type: none">Γιάννης ΣταυριανόςΔέσποινα Λαζάρου

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής
Project Manager (PM) / Coordinator	Κλειώ Κωνσταντινίδου

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Τμήμα Εργασίας <ul style="list-style-type: none">Δημήτρης Γεωργίου
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service	PricewaterhouseCoopers Ltd <ul style="list-style-type: none">Γιάννης Σταυριανός

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 23/10/2024
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A

Περιγραφή Υπηρεσιών

Μέσω της ψηφιακής υπηρεσίας, οι χρήστες θα μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά την αίτησή τους για την απασχόληση υπηκόων τρίτων χωρών για θέσεις:

- (α) στις οποίες δεν απαιτούνται προσόντα,
- (β) όπου απαιτούνται προσόντα,
- (γ) για ασκούμενους λογιστές,
- (δ) στις οποίες εντάσσονται ειδικές περιπτώσεις (υπήκοοι τρίτων χωρών που έχουν διαμείνει στη Δημοκρατία για χρόνια και έχουν ιδιαίτερους δεσμούς με την Κύπρο),
- (ε) υψηλής εξειδίκευσης με ετήσιες μεικτές απολαβές άνω των €35.000 και υψηλά ακαδημαϊκά / επαγγελματικά προσόντα.

Χρήστες Υπηρεσίας

- αναγνωρισμένοι εργοδότες,
- εξουσιοδοτημένα γραφεία ευρέσεως εργασίας ή δικηγορικά γραφεία,
- αυτοαπασχολούμενοι

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:

- Έχει επιτευχθεί αισθητή βελτίωση της υφιστάμενης διαδικασίας μέσω απλοποίησης της και αναθεώρησης της. Χρησιμοποιήθηκε η ανατροφοδότηση που λήφθηκε από την έρευνα χρηστών για τη λήψη αποφάσεων από τον Service Owner, ο οποίος έλαβε αποφάσεις απλοποίησης και αλλαγής της υφιστάμενης διαδικασίας.
- Αναγνωρίστηκε από την Αναθέτουσα Αρχή και τον Service Owner ότι η έρευνα χρηστών προσέδωσε αξία στην διαδικασία και ότι η ανατροφοδότηση που πήραν από τους χρήστες μέσω αυτής ήταν πάρα πολύ σημαντική για τη διαμόρφωση τόσο της υφιστάμενης κατάστασης όσο και της to-be. Συνεπεία αυτού, απλοποιήθηκε και η χειρόγραφη διαδικασία.
- Έχει συμπεριληφθεί δυνατότητα υποβολής από ένα χρήστη μαζικών αιτήσεων παράλληλα.
- Έγινε πρόνοια για μελλοντική διασύνδεση (integration) με το Τμήμα Φορολογίας καθώς προς το παρόν δεν είναι δυνατή η υλοποίησή της. Οι απαιτήσεις για δεδομένα από το Τμήμα Φορολογίας καλύπτονται προσωρινά με εναλλακτικό τρόπο μέχρι να καταστεί δυνατή η πλήρης λειτουργικότητα της διασύνδεσης.
- Έχουν χρησιμοποιηθεί οι οριζόντιοι μηχανισμοί, CyLogin και CyNotify.
- Από την παρουσίαση εντοπίζεται ότι η ομάδα δούλεψε ενιαία (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 εξαιρετική συνεργασία της ομάδας εργασίας (CA, SO και SP), η οποία επιτυγχάνεται μέσω των agile ceremonies, είναι από τους βασικότερους λόγους για την μέχρι τώρα εξέλιξη της διαδικασίας..

Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να λάβει υπόψη:

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Να εξεταστεί ξανά η δυνατότητα χρήσης υφιστάμενων δεδομένων από άλλες κυβερνητικές πηγές και να γίνει προσπάθεια για διασύνδεση και χρήση των δεδομένων αυτών με βάση τις εισηγήσεις του Assurance Panel.
- Να ληφθεί ανατροφοδότηση μέσω των επόμενων ερευνών χρηστών από δυνητικούς νέους χρήστες, που δεν είναι γνώστες της υφιστάμενης χειρόγραφης διαδικασίας έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι κατανοητή και εύκολη για όλους.
- Η υπηρεσία να γίνει όσο το δυνατόν πιο δυναμική και να λαμβάνει αυτόματα λεκτικό και επιλογές, δυναμικά από το back-end.

- στις σελίδες τις υπηρεσίας όπου ο χρήστης έχει μόνο μια επιλογή, να μην παρουσιάζεται drop down list αλλά να συμπληρώνεται αυτόματα (autocomplete).
- Για το λεκτικό – περιεχόμενο της σελίδας έναρξης (start page) χρειάζεται να συλλεχθεί ανατροφοδότηση από χρήστες (μέσω έρευνας) και να συζητηθεί περαιτέρω μεταξύ της ομάδας έργου για να διασφαλιστεί ότι ανταποκρίνεται ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε χρήστη ανά περίπτωση
- Το περιεχόμενο της υπηρεσίας να αναθεωρηθεί με βάση και το πρόσθετο σχετικό υλικό που θα λάβουν από το DSF, ειδικά για τα σημεία που εντοπίστηκαν κατά το assessment της υπηρεσίας.
- Να διασφαλιστεί ότι κατά την υλοποίηση των υπηρεσιών θα χρησιμοποιηθούν τα components του UDS, εκεί που απαιτείται (accordion) και η σελίδα για το User Satisfaction, η οποία δε συμπεριλαμβανόταν στα πρωτότυπα.
- Να επισημαίνεται μέσω της υπηρεσίας ότι τα προσωπικά δεδομένα του εργαζομένου διασφαλίζονται κατά την καταχώρισή τους από τον εργοδότη, και ότι η καταχώριση γίνεται με την έγκριση του εργαζομένου.

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.