

Digital Services Factory

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

E-Serv-14-MC

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Preliminary Assessment Session

Υπηρεσία: «Αλλαγή Στοιχείων για σκοπούς Επιδόματος Τέκνου και Επιδόματος Μονογονεϊκής Οικογένειας»

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
Content Design	Ελπίδα Χατζηβασίλειου
Performance Lead	Νικολέττα Χατζηγιάννη
Technical Architect	Ιωάννης Ερωτοκρίτου
Interaction Design	Άκης Χειμάρης
Lead Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: 4 Δεκεμβρίου 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">Λάζαρος Χόππας (Project Manager)Ιωάννα Σάββα (Technical Architect)
<ul style="list-style-type: none">Service Owner	<ul style="list-style-type: none">Γιώργος Τσιάππας
<ul style="list-style-type: none">Service Provider	<ul style="list-style-type: none">Μυρούλλα Δράκος (Product/Project Manager)Ματθαίος Μαστραππός (User Researcher / Service Designer)Λουκία Ιωάννου (UI/UX designer)

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής
Project Manager (PM) / Coordinator	Λάζαρος Χόππας

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας <ul style="list-style-type: none">Γιώργος Τσιάππας
Service Provider (Contractor) of the Service	NetU Consultants Ltd

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 4/12/2024
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A

Περιγραφή Υπηρεσίας

Η ψηφιακή υπηρεσία θα επιτρέπει στους αιτητές / δικαιούχους να υποβάλλουν ηλεκτρονικά επιπρόσθετα στοιχεία ή να τροποποιούν στοιχεία που αφορούν σε ήδη υποβληθείσα αίτησή τους για Επίδομα Τέκνου και Επίδομα Μονογονεϊκής Οικογένειας.

Οι βασικές λειτουργίες της υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων.
- Μεταφόρτωση (upload) εγγράφων όπου απαιτείται.
- Επιβεβαίωση υποβολής της αίτησης.

Χρήστες Υπηρεσίας

- Αιτητές Επιδόματος Τέκνου
- Αιτητές Επιδόματος Μονογονεϊκής Οικογένειας

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 βελτίωση της υφιστάμενης διαδικασίας χρησιμοποιώντας την ανατροφοδότηση που λήφθηκε από την έρευνα χρηστών. Ο Service Owner έλαβε αποφάσεις απλοποίησης και αλλαγής της υφιστάμενης διαδικασίας με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας χρηστών.
- 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 βελτίωση τόσο της υφιστάμενης κατάστασης όσο και της to-be όπως και για την υπηρεσία στο σύνολο της end-to-end.
- Θα χρησιμοποιηθούν οι οριζόντιοι μηχανισμοί, CYLogin και CYNotify.

Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να λάβει υπόψη:

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Εντοπίστηκε ότι η επικοινωνία του Service Provider με τους Service Owner και Contracting Authority χρήζει βελτίωσης ούτως ώστε να ενισχυθεί η συνεργασία των μερών. Η συμμετοχή των Service Owner και Αναθέτουσας Αρχής στη λήψη αποφάσεων στο τελικό design είναι απαραίτητη για την επιτυχή ολοκλήρωση του σταδίου αυτού.
- Το περιεχόμενο και το λεκτικό της υπηρεσίας χρειάζεται να αναθεωρηθεί. Φαίνεται να χρειάζεται μεγαλύτερη εμπλοκή από τον Content Designer στην υλοποίηση της υπηρεσίας και να δουλέψει πιο στενά με την ομάδα του Service Owner. Συγκεκριμένα,
 - Χρειάζεται να διασφαλιστεί ότι η υπηρεσία δίδει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση και ενημερώνει τον χρήστη όσον αφορά (α) στο είδος της αίτησης που υποβάλλει, (β) στο χρονικό διάστημα που χρειάζεται για να διεκπεραιωθεί η αίτηση του, και (γ) το πώς θα ενημερωθεί για το στάδιο και την κατάσταση της αίτησης του για την αλλαγή στοιχείων.
 - Τα μηνύματα ανατροφοδότησης που θα παρουσιάζονται στον χρήστη να είναι ανάλογα με το αίτημα που υπέβαλε, στοχευμένα και συγκεκριμένα και να του δίνουν όλη την απαραίτητη πληροφόρηση έτσι ώστε ο χρήστης να νιώθει σιγουριά για την αίτηση του από την υπηρεσία και να αποφεύγεται η ανάγκη για τηλεφωνική επικοινωνία ή με άλλο μέσο στην Κυβερνητική Υπηρεσία για να επιβεβαιώσει την υποβολή της αίτησης του.
 - Τα μηνύματα ενημέρωσης προς τους χρήστες να είναι συνοπτικά αλλά συγχρόνως και αρκετά περιεκτικά που να δίνουν την απαραίτητη πληροφόρηση στον χρήστη

έτσι ώστε να αισθάνεται καθησυχασμένος με την αίτηση του, όπως για παράδειγμα «το από πότε θα ισχύει η αλλαγή στο αίτημα που υπέβαλε».

- 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.
- Να μην γίνεται αναφορά στην αρχική σελίδα για πιστοποιητικά τα οποία δεν χρειάζεται να τα υποβάλει ο χρήστης αλλά θα λαμβάνονται με διασύνδεση. Να μελετηθούν οι σχετικές πληροφορίες στο Service Standard.
- Οποιαδήποτε πληροφόρηση είναι χρήσιμη να την γνωρίζει ο πολίτης πριν την έναρξη της υπηρεσίας, πρέπει να περιλαμβάνεται στην αρχική σελίδα και όχι σε διάφορα σημεία της υπηρεσίας.
- Συγκατάθεση ή εξουσιοδότηση του πολίτη να ζητείται μόνο για οτιδήποτε αφορά στην παρούσα αίτηση, που σχετίζεται με την αλλαγή στοιχείων, και όχι για οτιδήποτε εξετάζεται στα πλαίσια της αρχικής αίτησης για το επίδομα εφόσον δεν εμπίπτει στο σκοπό της υπηρεσίας αυτής.
- Να εξεταστεί κατά πόσον μπορούν να εμφανίζονται στην υπηρεσία όλες οι ήδη υπάρχουσες πληροφορίες που έχει η Κυβέρνηση για τον χρήστη και να του παρέχεται η δυνατότητα για «επεξεργασία» τους εφόσον επιθυμεί να αλλάξει κάποια πληροφορία, χρησιμοποιώντας τα σωστά components του UDS.
- Χρειάζεται να γίνει διασύνδεση (integration) με το αρχείο πληθυσμού για λήψη της πληροφορίας για την ημερομηνία θανάτου. Γενικότερα όπου είναι εφικτό να λαμβάνεται πληροφόρηση από άλλα Τμήματα/Υπηρεσίες της Κυβέρνησης για στοιχεία του πολίτη ή πιστοποιητικά, αυτό να γίνει με διασυνδέσεις και να μην ζητούνται από τον πολίτη να τα καταχωρεί.
- Εντοπίζεται η ανάγκη βελτίωσης του σχεδιασμού με συμπερίληψη όλων των ροών (όπως αυτές που αφορούν σε συμβίους).
- Χρειάζεται βελτίωση στο σχεδιασμό ή/και στο περιεχόμενο της πολιτικής απορρήτου, επιλογή κατηγοριών, στοιχεία επικοινωνίας, επαγγελματική κατάσταση, οικογενειακή κατάσταση, αίτηση για μονογονεϊκό επίδομα, προσθήκη τέκνων (συμβίων), έλεγχος και υποβολή.

Απόφαση

Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard στο στάδιο του **Preliminary Assessment** με υποσημειώσεις (*) 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	√(*)	

Υποσημείωση (*): Κατά το Final Assessment της υπηρεσίας, τα σημεία που καταγράφονται στην παράγραφο «Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να λάβει υπόψη», **θα επανεξεταστούν**.

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.