

Digital Services Factory

Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Strategy

E-Serv-02-OT-2025

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Final Assessment Session

Υπηρεσία: «Child Birth Grant (Updated)»

Από:

Digital Services Factory (DSF) Assessment Panel

Ρόλος στο DSF	Το έντυπο εγκρίθηκε από
Assurance Lead	Παναγιώτα Παύλου
Product manager	Χαρίκλεια Ολυμπίου
Service Design Lead	Γιώτα Ανδρέου
Performance Lead	Νικολέττα Χατζηγιάννη
Content Designer	Ελπίδα Χατζηβασιλείου
Standards Lead	Θεόδωρος Δημητριάδης
Interaction Designer	Κωνσταντίνος Ευαγγέλου
Technical Architect Lead	Γεώργιος Παπαχαλαάμπους
Developer	Νικόλας Ριαλάς

Ημερομηνία Αξιολόγησης: **11 Απριλίου 2025**

Αποτέλεσμα: **Not Aligned and Does Not Meet:** Να σταλθεί ξανά για έλεγχο εφόσον γίνουν ενέργειες / διορθώσεις όσων καταγράφονται στην παράγραφο Επόμενα Βήματα.

Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

Αναθέτουσα Αρχή	- Μιχάλης Μιχαήλ, Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (εξωτερικός συνεργάτης) - Γιάννος Δημητρίου, Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής
Service Owner	Βασιλική Νικολάου, Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Service Provider	- Μυρούλλα Δράκος, NetU Consultants Ltd - Χριστόφορος Λάμπρου, NetU Consultants Ltd - Ματθαίος Ματθαίου, NetU Consultants Ltd (Online) - Alexander Gorgi, AED (Online) *Maximilian Schoenenberg, AED (Online) *Johannes Kasal, AED (Online) *Juergen Tiefenbacher, AED (Online) <i>* Δεν είχαν σχέση με την υπηρεσία.</i>
Service Reference Number	mlsi-sis-childbirth
Service/s	Child Birth Grant (Updated)
Domain requested / Given URL	https://child-birth-grant.staging.service.gov.cy/el https://child-birth-grant.service.gov.cy/

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής
Project Manager (PM) / Coordinator	Μιχάλης Μιχαήλ (εξωτερικός συνεργάτης)

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων Χριστίνα Χατζηνικολάου
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service	NetU Consultants Ltd Μυρούλλα Δράκος

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 11/4/2025		
Related Core System to the Service:	Μηχανογραφικό Ασφαλίσεων	Σύστημα	Κοινωνικών
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A		

Περιγραφή Υπηρεσίας

Ενημέρωση / αναβάθμιση της υφιστάμενης ηλεκτρονικής υπηρεσίας “Child Birth Grant¹ – Βοήθημα Τοκετού” με πρόσθετες δυνατότητες. Η αναβαθμισμένη υπηρεσία παρέχει πρόσθετα τη δυνατότητα για υποβολή αίτησης στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- για παιδιά που δεν είναι στη λίστα του Αρχείου Πληθυσμού (γέννηση παιδιού στο εξωτερικό, θνησιγενές βρέφος μετά την 28η εβδομάδα κύησης, γέννηση παιδιού στην Κύπρο αλλά μη εγγεγραμμένο ακόμα στο Αρχείο Πληθυσμού),
- δήλωση εισφορών από κοινωνικές ασφαλίσεις άλλων χωρών, (είτε μητέρας είτε πατέρα),
- θάνατος μητέρας κατά τον τοκετό, υποβολή αίτησης από εξουσιοδοτημένο άτομο.

Σκοπός Αξιολόγησης

Για την παρούσα υπηρεσία δεν πραγματοποιήθηκε Preliminary Assessment αλλά υποβλήθηκε κατευθείαν για Final Assessment δεδομένου ότι,

- όλα τα στάδια του Preliminary Assessment έγιναν κατά την υλοποίηση της υφιστάμενης υπηρεσίας που είναι σε παραγωγή και φέρει το «Verified Seal» και η οποία θα αξιοποιείτο ως βάση για τις απαιτούμενες επεκτάσεις / προσθήκες, και,
- δεν υπήρχε οποιαδήποτε αρνητική ανατροφοδότηση σχετικά με την υφιστάμενη υπηρεσία που είναι ήδη σε λειτουργία από το 2022, για να χρήζει εκτεταμένης έρευνας χρηστών και επανασχεδιασμού (redesign).

Από τα στοιχεία που υποβλήθηκαν με το «Αίτημα για Final Assessment» και αυτά που παρουσιάστηκαν κατά τη συνεδρία του DSF Assurance Panel εντοπίστηκε ότι,

- η νέα υπηρεσία αναπτύχθηκε εξ αρχής χωρίς να ληφθεί υπόψη η υφιστάμενη υπηρεσία, και ότι,
- από την ανατροφοδότηση που είχαν ενώπιον τους μόνο το θέμα που αφορά στις περιπτώσεις όπου το παιδί δεν είναι καταχωρημένο στο Αρχείο Πληθυσμού, ή που δεν υπάρχουν οι ασφαλιστικές προϋποθέσεις ήταν σχετικό με την υπηρεσία.

Η συνεδρία του DSF Assessment Panel έχει βιντεοσκοπηθεί.

¹ Η υφιστάμενη υπηρεσία είναι πλήρως συμβατή με το Service Standard και φέρει “Verified Seal”.

Κατά τον έλεγχο των πιο κάτω σταδίων του Service Standard εντοπίζονται θέματα στην υπηρεσία που την καθιστούν μη συμβατή με αυτό:

- 1. Understanding User needs**
- 2. Leading Agile Teams**
- 3. Choosing the right technology**

Τι εντοπίζεται ότι δεν έγινε σωστά:

- δεν αναβαθμίστηκε η ήδη συμβατή με το Service Standard υφιστάμενη σε λειτουργία υπηρεσία,
- η νέα υπηρεσία αντίκειται στην ανατροφοδότηση που λήφθηκε στις έρευνες χρηστών και χρησιμοποιήθηκε για την υλοποίηση της υφιστάμενης υπηρεσίας (περιεχόμενο (λεκτικό, ύφος, κτλ), απλοποίηση των διαδικασιών (όπως τη μη συμπερίληψη σελίδας συγκατάθεσης), κτλ),
- δεν φαίνεται να έγινε αποτελεσματική έρευνα χρηστών στο αντικείμενο της νέας υπηρεσίας και με βάση την παρουσίαση που έγινε σχετικά με τη διαχείριση της ανατροφοδότησης δεν μπορεί να αποτελέσει έμπιστη πηγή αποτελέσματος. Επίσης εντοπίστηκε ότι η απουσία του Service Owner στις έρευνες χρηστών δημιούργησε χάσμα στην κατανόηση της πραγματικής ανάγκης του χρήστη,
- ο Service Owner της υπηρεσίας δεν παρακολούθησε καμία έρευνα χρηστών (UR),
- δεν ετοιμάστηκε Εκτίμηση Αντικτύπου (DPIA) για τη νέα υπηρεσία,
- δεν έγινε σωστή χρήση των υποχρεωτικών KPIs,
- δεν έγινε σωστός έλεγχος της υπηρεσίας από τους εμπλεκόμενους φορείς, αφού με απλούς δειγματικούς ελέγχους που έγιναν εντοπίστηκαν λειτουργικά θέματα στην υπηρεσία,
- γενικότερα, το περιεχόμενο της υπηρεσίας δεν ακολουθεί τις αρχές του Service Standard.

Τι εντοπίζεται ότι χρειάζεται για να μπορέσει να λειτουργήσει η ομάδα εργασίας σωστά, γρήγορα και αποτελεσματικά:

Εντοπίστηκε ότι, για να λειτουργήσει σωστά η ομάδα εργασίας η οποία αποτελείται από Αναθέτουσα Αρχή, Service Owner και Service Provider και να είναι πιο ευέλικτη αλλά και αποτελεσματική, χρειάζεται πιο ενεργή εμπλοκή της Αναθέτουσας Αρχής ως προς τη διασφάλιση της πολιτο-κεντρικότητας της υπηρεσίας και της συμβατότητας της με το Service Standard και να βεβαιώνεται για την πιο ουσιαστική εμπλοκή του Service Owner στην ομάδα εργασίας.

Τι εντοπίζεται ότι χρειάζεται να γίνει για να είναι συμβατή η υπηρεσία με το Service Standard:

1. να ληφθεί η έγκριση της Επιτροπής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για τη νέα υπηρεσία,

2. να γίνει ενδελεχής έλεγχος λειτουργίας όλων των σελίδων της υπηρεσίας από Αναθέτουσα Αρχή και Service Owner,
3. να γίνει διόρθωση της αρχικής σελίδας, της τελικής σελίδας καθώς και των μηνυμάτων των σφαλμάτων,
4. να διορθωθεί το περιεχόμενο όλων των σελίδων με κοινή ροή με την υφιστάμενη υπηρεσία, ώστε να μην υποβαθμιστεί η εμπειρία του χρήστη. Σε περίπτωση που αποφασιστεί κάτι διαφορετικό τότε να περάσουν όλες οι σελίδες από νέα έρευνα χρηστών (αφού αναιρείται ο σκοπός που δεν έγινε το Preliminary Assessment).
5. να γίνει χρήση τουλάχιστον των υποχρεωτικών, KPIs,
6. να γίνει διόρθωση όλων των υπόλοιπων θεμάτων που έχουν καταχωρηθεί στο repository της υπηρεσίας στο GitHub.

Συμπέρασμα

Η υπηρεσία δεν είναι συμβατή με το Service Standard κατά κύριο λόγο σε σημεία που αφορούν στο στάδιο του Preliminary Assessment και αυτό επηρέασε όλη την κατάληξη της υπηρεσίας.

Απόφαση

Το DSF Assessment Panel αποφάσισε ομόφωνα ότι, η υπηρεσία στην έκδοση που έχει παρουσιαστεί στην αξιολόγηση της δεν είναι συμβατή με το Service Standard και λαμβάνει το πιο κάτω αποτέλεσμα.

Assessment Session	DSF Assessment Panel Decision (is stated with a ✓ under the respective column)		
Preliminary Assessment	Aligned		Not Aligned
			✓
Final Assessment	Meet		Does Not Meet
	Verified	Comply	✓

Επόμενα Βήματα

Η υπηρεσία θα πρέπει να υποβληθεί ξανά ενώπιον του DSF Panel, για να εξακριβωθεί κατά πόσο η υπηρεσία είναι συμβατή με το Service Standard για να προχωρήσει σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία. Τα κύρια σημεία τα οποία θα πρέπει να τύχουν άμεσου χειρισμού, για τον σκοπό αυτό, είναι τα σημεία 1-4 πιο πάνω ενώ, τα σημεία 5 και 6 θα μπορούν να ολοκληρωθούν, το αργότερο, μέχρι και 2 εβδομάδες μετά την πιλοτική παραγωγική λειτουργία της υπηρεσίας για να ληφθεί το “Verified Seal” το οποίο, θα αποδεικνύει την πλήρη συμβατότητα της υπηρεσίας με το Service Standard.