

Digital Services Factory

Deputy Ministry of Research, Innovation and Digital Strategy

E-Serv-01-MC-2025

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσίας

Preliminary Assessment Session

Υπηρεσία: «eΚατάταξη»

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 Designer	Ελπίδα Χατζηβασιλείου
Test Lead	Στέλλα Δημητριάδη
Interaction Designer	Άκης Χειμάρης
Technical Architect	Γιώργος Παπαχαραλάμπους
Developer	Νικόλας Ριαλάς
Performance Lead	Νικολέττα Χατζηγιάννη

Ημερομηνία Αξιολόγησης: 7 Απριλίου 2025

Αποτέλεσμα: Aligned

Παρόντες στη συνεδρία εκ μέρους του Service Team

Αναθέτουσα Αρχή	- Άνχης (ΠΒ) Σάββας Τιμοθέου. - Υπλγός (Σ) Δημήτριος Παρασκευόπουλος. - Ανθστής Γ (ΤΘ) Δημήτρης Χριστοφόρου. - Ασμίας (ΤΤΗ) Σάββας Νεοκλέους
Service Owner	- Σχης (Σ) Γεωργίου Γιώργος - Αλχίας (ΤΘ) Αλεξία Αλεξίου
Service Provider	- Δανιέλλα Χρυσοχού, Product Manager - Άννινος Λοΐζου - Φοίβος Σπυρίδης - Χριστίνα Χριστοδούλου - Άρτεμις Στιβακτάκη - Nandha Kumar (online)

Αναθέτουσα Αρχή

Όνομα Αναθέτουσας Αρχής	Υπουργείο Άμυνας
Project Manager (PM) / Coordinator	Άνχης (ΠΒ) Τιμοθέου Σάββας

Εμπλεκόμενοι Φορείς

Service Owner (SO)	ΓΕΕΦ/Διεύθυνση Στρατολογίας: - Σχης (Σ) Γεωργίου Γιώργος - Αλχίας (ΤΘ) Αλεξία Αλεξίου
Service Provider (Contractor Governmental Team) of the Service /	EY Cyprus Advisory Services Limited Δανιέλλα Χρυσοχού (Product Manager)

Other Information

Σχετικά Παραρτήματα <για εσωτερική χρήση>	Βιντεοσκοπημένη συνάντηση ημερ. 7/4/2025
Previous Assurance Sessions Result Reports	N/A

Περιγραφή Υπηρεσίας

Ηλεκτρονική υπηρεσία για την υποβολή αίτησης στρατολόγησης με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, εντός καθορισμένων προθεσμιών. Η αίτηση θα πρέπει να γίνεται 2 – 2.5 μήνες πριν την κατάταξη (η συγκεκριμένη περίοδος ανακοινώνεται στον τύπο). Με την αίτηση αυτή θα υποβάλλονται προσωπικά στοιχεία του αιτητή, πού επιθυμεί να υπηρετήσει στην ΕΦ, κτλ, καθώς και υπεύθυνες δηλώσεις.

Χρήστες Υπηρεσίας

Άρρενες ηλικίας 17 – 50 ετών με Κυπριακή υπηκοότητα που είναι αναμενόμενοι για στράτευση.

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 αποδειχθεί ότι έγινε προσπάθεια για διασύνδεση με όλες τις Κυβερνητικές Υπηρεσίες και Τμήματα από τα οποία αντλούνται πληροφορίες επιτυγχάνοντας διασύνδεση με όλους όσους έχουν back-end συστήματα που μπορούν να ανταποκριθούν. Έχει γίνει σχεδιασμός και σχετική πρόνοια στο front-end service για τις περιπτώσεις που θα γίνει η διασύνδεση στο άμεσο μέλλον, όπως στην περίπτωση του Τμήματος Οδικών Μεταφορών.

- Λήφθηκε υπόψη όλη η ανατροφοδότηση που υπήρχε για την υφιστάμενη ηλεκτρονική υπηρεσία η οποία έτυχε αξιολόγησης με συγκεκριμένα ευρήματα. Χρησιμοποιώντας την ανατροφοδότηση αυτή, δεν χρειάστηκε να γίνει έρευνα χρηστών για τη συλλογή άλλης ανατροφοδότησης από τους χρήστες. Συνοπτικά αναφέρεται ότι πριν τον πρώτο σχεδιασμό της νέας υπηρεσίας έγιναν ενέργειες έτσι ώστε οι οδηγίες που δίνονται να γίνουν πιο σαφείς και απλοποιήθηκε το λεκτικό σε αρκετές ενότητες.
- Έγινε re-engineering της διαδικασίας για τον περιορισμό των eligible χρηστών στις «κατηγορίες» της υπηρεσίας η οποία είναι αλληλεξαρτώμενη με άλλη υπηρεσία που θα υλοποιηθεί στα πλαίσια της ίδιας Σύμβασης.
- Συμπεριλήφθηκε λειτουργικότητα η οποία θα επιτρέπει την αποθήκευση της αίτησης πρόχειρα.
- Από την παρουσίαση εντοπίζεται ότι, όλη η ομάδα εργασίας (Service Provider, Service Owner, Contracting Authority) συνεργάστηκε επιτυχώς, με ιδιαίτερη έμφαση στην εμπλοκή των ομάδων του Service Provider, Service Owner και Contracting Authority από τα αρχικά στάδια επιτυγχάνοντας ένα πολύ καλό αποτέλεσμα.
- Ο Service Provider έχει αποδείξει ότι χρησιμοποίησε τα lessons learned από τη διαδικασία υλοποίησης άλλων υπηρεσιών σύμφωνα με το Service Standard μέσω των μίνι διαγωνισμών.

Αυτό που η ομάδα χρειάζεται να λάβει υπόψη:

Για την επόμενη αξιολόγηση, να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Να είναι ξεκάθαρο το περιεχόμενο των σελίδων, περιλαμβανομένου και του τίτλου, ως προς το λεκτικό που χρησιμοποιείται τόσο για το τι ζητείται από τον χρήστη αλλά και στο τι αφορά η συγκεκριμένη πληροφορία που εμφανίζεται στην οθόνη του.
- Να γίνει review το περιεχόμενο της start page για να περιλαμβάνει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση σχετικά με την υπηρεσία.
- IBAN validation να εξεταστεί η εισήγηση του DSF Team.
- Στην τελική σελίδα να καταγράφεται το τι έπεται της αίτησης (επόμενα βήματα) έτσι ώστε να είναι ενήμερος ο πολίτης.
- Οτιδήποτε αφορά σε ενημέρωση /πληροφορία για τον χρήστη και δεν απαιτείται καταχώρηση από αυτόν, να ακολουθηθεί το UDS, δηλαδή να μην τοποθετείται σε πλαίσιο.
- Οι επιλογές πλοήγησης (tabs) στο header των σελίδων να χρησιμοποιηθούν μόνο εάν έχει πραγματική αξία η χρήση τους.

- Να διαγραφεί η επιλογή επικοινωνία στο header καθώς αυτό το design αφορά σε websites και όχι σε υπηρεσίες.
- Να ακολουθηθεί το έτοιμο pattern για την καταχώρηση και εμφάνιση των αριθμό των τηλεφώνων.
- Να μην χρησιμοποιούνται Disabled inputs για πληροφορίες που δεν έχουν τη δυνατότητα να αλλάξουν οι χρήστες.
- Στις review pages να μην χρησιμοποιείται αλλού η επιλογή 'Αλλαγή' και αλλού η επιλογή 'Επεξεργασία'. Εισήγηση είναι να χρησιμοποιηθεί η λέξη 'Αλλαγή' αντί 'Επεξεργασία' έτσι ώστε να συνάδει με τις άλλες υπηρεσίες της Κυβέρνησης για κοινή εμπειρία του χρήστη (https://gov-cy.github.io/govcy-design-system-docs/components/summary_list/#component-text)

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