

Mini DGA_3^{ος} κύκλος Ομάδα #7

Τίτλος εργασίας: “e-ΕΦΚΑ portal – the next generation”

Ονοματεπώνυμο, ιδιότητες, φορείς, emails:

Στεργίου Χρυσούλα – Υπάλληλος Μ.Τ.Π.Υ. – x.stergiou@mtpy.gr
Πρωτονοταρίου Μαρίνα – Υπάλληλος Μ.Τ.Π.Υ. – m.pronotariou@mtpy.gr
Μωράκη Ιωάννα – Υπάλληλος Μ.Τ.Π.Υ. - fcs.ioanna@gmail.com
Παπαζλιώτης Στυλιανός – Υπάλληλος Μ.Τ.Π.Υ. – s.papazliotis@mtpy.gr
Γκίνης Παναγιώτης – Υπάλληλος Μ.Τ.Π.Υ. – pn_gn@hotmail.com

Περιγραφή της Πρότασης / Τεχνική Λύση



Ιδρυτικοί Νόμοι:
Ν. 4387/2016 (ΕΦΚΑ)
Ν. 4670/2020 (e-ΕΦΚΑ)



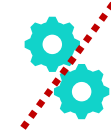
Αριθμός Ασφαλισμένων:
4,3 εκατ.

e-ΕΦΚΑ portal

Τεχνική Λύση

Πόνοι:

- Κατακεραματισμένα Συστήματα
- Πολλαπλά Μητρώα
- Δαιδαλώδες Νομικό Πλαίσιο
- Υβριδική Εξυπηρέτηση



Τεχνολογίες:

eIDAS, APIs, 2FA, κρυπτογράφηση, AI agents, Open Data, Predictive Analytics, CPSV-AP

e-ΕΦΚΑ portal-
“the next generation”

Διαλειτουργικότητα:

- ✓ ΕΡΓΑΝΗ II
- ✓ ΑΤΛΑΣ
- ✓ ΑΡΙΑΔΝΗ
- ✓ ΗΔΙΚΑ
- ✓ ΔΙΑΣ
- ✓ Μητρώο Πολιτών
- ✓ Gov.gr



Εφαρμογή:

Διαλειτουργικότητα, AI Chatbot, ενιαίος ψηφιακός φάκελος, προσωποποιημένη πληροφόρηση

Έργο:

Portal, που θα υποστηρίζει την προσωποποιημένη πληροφόρηση, μέσω της ανάπτυξης ψηφιακών εργαλείων, που θα παρέχουν αυτοματοποιημένες διαδικασίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και υποχρεώσεις των ασφαλισμένων προς τον e-ΕΦΚΑ



Συμβατότητα της πρότασης με τον δημόσιο τομέα

Ριζική καινοτομία

Εισαγωγή της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στον μεγαλύτερο ασφαλιστικό φορέα με επίδραση στις διαδικασίες, τόσο του front, όσο και του back office

Νόμος 4624/2019

Αφορά τη συμμόρφωση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για GDPR με βασικές αρχές διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων, ISO 27001:

1. Νομιμότητα
2. Αντικειμενικότητα
3. Διαφάνεια
4. Ακεραιότητα – Εμπιστευτικότητα
5. Λογοδοσία

Νόμος 4727/2020

Καθορίζει τις τεχνικές λεπτομέρειες του συστήματος και μεταξύ άλλων θεσμοθέτησε το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) και το gov.gr

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Έργο ενταγμένο στη **Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025**

Value Proposition Canvas

Customer Profile

Jobs to Be Done

- Πρόσβαση σε πλήρη και αξιόπιστα ασφαλιστικά δεδομένα
- Ενημέρωση για εισφορές, ένσημα, συντάξιμα χρόνια, εκκρεμότητες, οφειλές
- Υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων ψηφιακά
- Σχεδιασμός συνταξιοδότησης με βάση ακριβή στοιχεία για άμεση λήψη αποφάσεων
- Γρήγορη και αξιόπιστη υπηρεσία από υπαλλήλους

Pains

- Κατακερματισμένη πληροφορία σε πολλά εσωτερικά συστήματα μη συμβατά μεταξύ τους
- Χρονοβόρες διαδικασίες και ανάγκη φυσικής παρουσίας
- Έλλειψη διαφάνειας για την πορεία των αιτημάτων
- Αβεβαιότητα για την ορθότητα των δεδομένων
- Μεγάλος φόρτος εργασίας για υπαλλήλους
- Πιθανότητα λαθών λόγω χειροκίνητων πολύπλοκων διαδικασιών

Gains

- Άμεση, εύκολη και ασφαλής πρόσβαση σε δεδομένα
- Προσωποποιημένη ενημέρωση και διαφάνεια
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση χωρίς αναμονές
- Ανάκτηση αξιοπιστίας του Οργανισμού
- Βελτίωση ψηφιακών δεξιοτήτων υπαλλήλων

Value Map

Products & Services

- Ψηφιακός Φάκελος Ασφαλισμένου
- Προσωποποιημένη πληροφόρηση και ειδοποιήσεις
- Ενοποιημένη πλατφόρμα πρόσβασης e-ΕΦΚΑ για πολίτες και υπαλλήλους
- Διαλειτουργικότητα των συστημάτων e-ΕΦΚΑ και βασικών συνεργατών
- Εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού
- Αυτοματοποιημένες διαδικασίες και ψηφιακές υπηρεσίες

Pain Relievers

- Ενοποίηση όλων των δεδομένων σε ένα ψηφιακό φάκελο-διαλειτουργικότητας
- Μείωση φυσικών επισκέψεων μέσω αυτοεξυπηρέτησης
- Αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις και ενημερώσεις
- Καθαρά, αξιόπιστα πλήρη και ενοποιημένα δεδομένα
- Μείωση φόρτου υπαλλήλων μέσω ψηφιακής αυτοματοποίησης
- Απλοποίηση νόμων - διαδικασιών και εκπαίδευση προσωπικού

Gain Creators

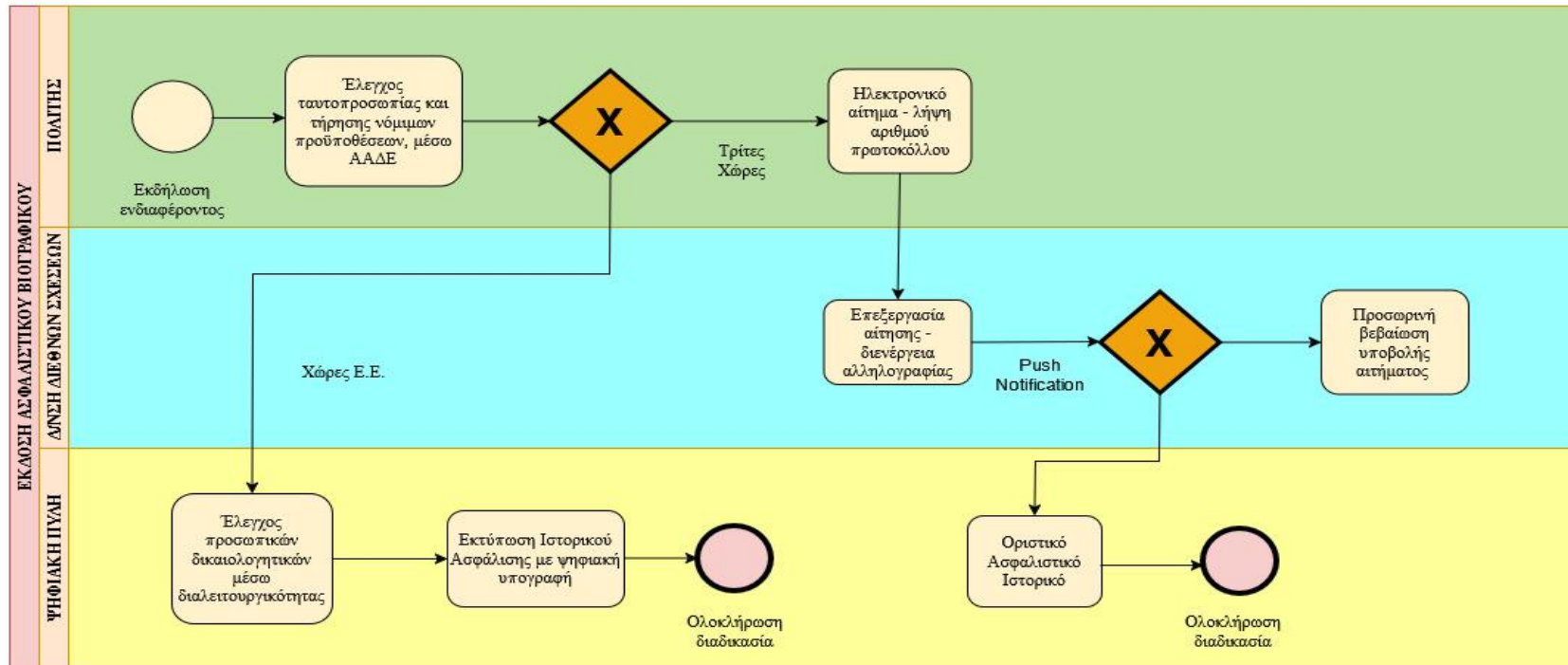
- Διαλειτουργικότητα των IS platforms εσωτερικών και εξωτερικών
- Εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό του e- ΕΦΚΑ στις νέες τεχνολογίες
- Σύγχρονα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων - ενιαίος ψηφιακός φάκελος

Business Model Canvas

<p>Key Partnerships</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης • Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης/gov.gr/ ΗΔΙΚΑ Α.Ε. • ΑΑΔΕ, ΔΥΠΙΑ, ΓΕΜΗ, Εθνικό Ληξιαρχείο (ΑΡΙΑΔΝΗ), Συνήγορος του Πολίτη • Πάροχοι cloud, 5G, ανάδοχοι πληροφορικής • Ταμείο Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0) • Διοίκηση e-ΕΦΚΑ & Κεντρικές Διευθύνσεις 	<p>Key Activities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαλειτουργικότητα και ανταλλαγή δεδομένων • Ψηφιακή ταυτοποίηση και ασφάλεια • Αυτοματοποίηση υπηρεσιών και διαδικασιών • Διαχείριση ψηφιακού φακέλου ασφαλισμένου • Ανάπτυξη προσωποποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών • Monitoring analytics και data quality • AI-enabled εξυπηρέτηση πολιτών • Υποστήριξη ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών 	<p>Value Propositions</p> <p>Για τον πολίτη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Άμεση πρόσβαση στο ασφαλιστικό ιστορικό • Προσωποποιημένη ενημέρωση • Διαφάνεια & Ασφάλεια • Κατάργηση φυσικής παρουσίας <p>Για τον e-ΕΦΚΑ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μείωση φόρτου εργασίας & σφαλμάτων • Ενοποίηση δεδομένων • Βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών • Εξοικονόμηση πόρων 	<p>Customer Relationships</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσωποποιημένη πληροφόρηση • 24/7 εξυπηρέτηση • Call Center e-ΕΦΚΑ & 1555 • Chatobot / Virtual Assistant • Self-service υπηρεσίες • Push notification • Διαφάνεια & πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα 	<p>Customer Segments</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μισθωτοί • Μη μισθωτοί • Εργοδότες • Συνταξιούχοι • Άνεργοι • Υπάλληλοι e-ΕΦΚΑ & άλλων φορέων • Σύμβουλοι, λογιστές, δικηγόροι, εργατολόγοι • Δημόσιοι φορείς
<p>Cost Structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος • Εξοπλισμός, hardware & software • Data cleansing & ενοποίηση • Cloud / servers /κυβερνοασφάλεια • Επικοινωνία & προβολή • Συντήρηση & αναβαθμίσεις • Εκπαίδευση προσωπικού • Προσλήψεις ειδικών • Συμβουλευτικές υπηρεσίες 		<p>Revenue Streams</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μείωση κόστους λειτουργίας • Μείωση λαθών & καθυστερήσεων • Ταχύτερη διεκπεραίωση αιτημάτων • Βελτίωση εισπραξιμότητας • Μείωση παραγραφών • Ενίσχυση δείκτη κοινωνικού κεφαλαίου 		

Έκδοση Ασφαλιστικού Βιογραφικού (ΤΟ-ΒΕ)

- ✓ **Σύνδεση στο e-ΕΦΚΑ portal – the next generation:** ο ασφαλισμένος εισέρχεται στη διαδικτυακή πύλη του οργανισμού
- ✓ **Έλεγχος ταυτοπροσωπίας:** πραγματοποιείται διασύνδεση με ΑΑΔΕ, προκειμένου να διαπιστωθεί η τήρηση των νόμιμων προϋποθέσεων
- ✓ **Έλεγχος δικαιολογητικών:** επιλογή «Έκδοση Ασφαλιστικού Βιβλιαρίου» και το σύστημα προχωράει σε έλεγχο προσωπικών στοιχείων (ασφαλιστικών, ή άλλων)
- ✓ **Εκτύπωση:** Ασφαλιστικού Ιστορικού με ψηφιακή υπογραφή, για τη διασφάλιση της νομιμότητας, εφαρμόζοντας ευρωπαϊκά πρότυπα (**eIDAS, CPSV-AP**)
- ✓ **Έλεγχος_1:** το σύστημα, κατά την επιλογή από τον πολίτη «Εργασία σε χώρα εκτός Ε.Ε.», τον κατευθύνει στη συμπλήρωση ηλεκτρονικής αίτησης
- ✓ **Αποστολή (push notification):** αποστολή μοναδικού κωδικού αριθμού για τη λήψη του αριθμού πρωτοκόλλου
- ✓ **Επεξεργασία αίτησης:** από υπάλληλο της αρμόδιας διεύθυνσης, η οποία αναλαμβάνει την επικοινωνία με τον αντίστοιχο εργοδότη – ασφαλιστικό φορέα
- ✓ **Ενημέρωση με push notification:** συνεχής ενημέρωση στον πολίτη σε όλα τα στάδια εκτέλεσης της διαδικασίας
- ✓ **Προσωρινή βεβαίωση υποβολής αιτήματος:** για χρήση κατά την διενέργεια άλλων διοικητικών ή υπηρεσιακών υποθέσεων του πολίτη
- ✓ **Εκτύπωση:** οριστικού Ασφαλιστικού Ιστορικού & ενημέρωση του δικαιούχου με push notification για την ανάρτησή της στην προσωποποιημένη πληροφόρηση



Customer Journey Map

	Ανάγκη/Αναζήτηση	Επίλογή	Παρακολούθηση	Αναμονή	Ενημέρωση	Αποτυχία
Ενέργεια	<ul style="list-style-type: none"> - Εισέρχεται στην πλατφόρμα e-ΕΦΚΑ - Αξιολόγηση των διαθέσιμων επιλογών 	Συμπληρώνει την αίτηση/υποβολή	Παρακολουθεί τη διαδικασία λήψης μοναδικού κωδικού αριθμού	Προσμονή για το τελικό αποτέλεσμα, όσο εξελίσσονται τα υπόλοιπα βήματα	Λαμβάνει push notification, με τον επιτυχή έλεγχο των δικαιολογητικών	Ενημέρωση στον ψηφιακό φάκελο με μήνυμα για την αποτυχία ολοκλήρωσης
Τρόπος Σκέψης	Πρώτη επαφή και προσμονή για μια απλή διαδικασία, με άμεσα αποτελέσματα	Κατανοεί το βήμα, προβλέπει το επόμενο	Προσδοκεί ότι θα συμβεί το αναμενόμενο	Επιθυμεί να γνωρίζει το status της διαδικασίας ανά στάδιο εκτέλεσης	"Θέλω έγκαιρη ενημέρωση με μήνυμα στο κινητό μου"	Απογοήτευση για τη μη λήψη μηνύματος και προσμονή για διευκρινήσεις
Συναισθήματα	Περιέργεια για το καινούργιο - θετική έκπληξη	Θετική άποψη και ενδιαφέρον για το επόμενο βήμα	Ανακούφιση για την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου της υπόθεσης	Αγωνία και αβεβαιότητα για την ολοκλήρωση του ελέγχου	Ανακούφιση με τη λήψη του μηνύματος	Διάψευση προσδοκιών, που προκαλεί θυμό
Ευκαιρίες	Friendly User Portal	Κατανοητή διαδικασία, χωρίς εκπλήξεις	Διαδικασία που φέρει αποτελέσματα	Push notification ανά διαστήματα, που ενημερώνει για την πρόοδο της υπόθεσης	Η συνεργασία με τους τηλεφωνικούς παρόχους παράγει αποτελέσματα	Χρήση άλλων μορφών επικοινωνίας, όπως αποστολή email, τηλεφωνική επικοινωνία
Pain Points	<ul style="list-style-type: none"> - Ασάφεια ως προς τις επιλογές - Δύσχηρστο Υπερπληροφόρηση 	<ul style="list-style-type: none"> - Λανθασμένα διατυπωμένη αίτηση - Αβεβαιότητα για το επόμενο βήμα 	Καθυστέρηση στην έκδοση κωδικού αριθμού	<ul style="list-style-type: none"> - Καθυστέρηση στην ολοκλήρωση της υπόθεσης - Απουσία ενδιάμεσης ενημέρωσης 	Δεν είναι εφικτή η αποστολή ενημέρωσης για την πορεία της υπόθεσης	Το σύστημα αποτυγχάνει να εξασφαλίσει την ανάδραση με τον πολίτη