

**Προς:** Όλους τους Ενδιαφερόμενους

**Θέμα:** Απάντηση σε διευκρινίσεις επί της με Αρ. Πρωτοκόλλου 940/16.05.2023 Διακήρυξης Ανοικτού Δημόσιου Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων, μέσω ΕΣΗΔΗΣ, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής (Άρθρο 117 Ν. 4412/2016), με τίτλο «Σχεδιασμός και εφαρμογή μεθοδολογικής προσέγγισης για την εκτίμηση της μείωσης του κόστους & του χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση, τους πολίτες & επιχειρήσεις λόγω της εισαγωγής της πύλης «gov.gr» & της ένταξης σε αυτή ψηφιοποιημένων υπηρεσιών» Κωδικός: TA201.

#### **Ερώτηση 1<sup>η</sup> :**

Στη σελίδα 80 της διακήρυξης αναφέρεται «το σύνολο των τελικά επιλεγμένων ψηφιακών υπηρεσιών δεν θα υπερβαίνει τις 20, οι οποίες θα αφορούν ψηφιακές υπηρεσίες προς επιχειρήσεις». Εντούτοις, σε διάφορα άλλα σημεία της διακήρυξης γίνεται αναφορά και σε πολίτες, για παράδειγμα αναφέρεται ως κριτήριο σημαντικότητας για την προτεραιοποίηση των διαδικασιών ο αριθμός άμεσα ή έμμεσα ωφελούμενων πολιτών / επιχειρήσεων ή ο πληθυσμός – στόχος πολιτών (σελ. 79) και γίνεται αναφορά στο πλαίσιο της ποσοτικής αποτίμησης στους τύπους πολιτών που θα ερωτηθούν (σελ. 80).

Βάσει των παραπάνω, παρακαλούμε όπως επιβεβαιωθεί/διευκρινισθεί από τον φορέα σας εάν θα υπάρχει ανάγκη διενέργειας κάποιας πρωτογενούς έρευνας και σε πολίτες ή εάν η ποσοτική / ποιοτική αξιολόγηση θα αφορά αποκλειστικά επιχειρήσεις.

#### **Απάντηση ΕΚΤ:**

Η βασική στόχευση και προτεραιότητα είναι οι ψηφιακές υπηρεσίες που αφορούν επιχειρήσεις. Όμως, μπορεί να υπάρξει ανάγκη διενέργειας πρωτογενούς έρευνας και σε πολίτες για υπηρεσίες στις οποίες οι πολίτες είναι άμεσα ή έμμεσα ωφελούμενοι ή πληθυσμός-στόχος. Επομένως, «το σύνολο των τελικά επιλεγμένων ψηφιακών υπηρεσιών» θα αφορά κατά κύριο λόγο ψηφιακές υπηρεσίες προς επιχειρήσεις αλλά, αν και εφόσον κρίνεται σκόπιμο, και ψηφιακές υπηρεσίες προς πολίτες.

#### **Ερώτηση 2<sup>η</sup> :**

Στη σελίδα 81 της διακήρυξης αναφέρεται ότι κατά την ποιοτική αποτίμηση θα πρέπει να ληφθούν υπόψη «..... κριτήρια και προσεγγίσεις που ήδη εφαρμόζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για ... στο πλαίσιο εφαρμογής του eGovernment Benchmark, όπως για παράδειγμα η διενέργεια "Mystery Shopping".

Βάσει των παραπάνω παρακαλούμε όπως επιβεβαιωθεί / διευκρινισθεί εάν στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος θα κληθεί να πραγματοποιήσει έρευνα τύπου Mystery Shopping επί των 20 επιλεγμένων διαδικασιών (ή κάποιου μέρους αυτών) ή εάν στο πλαίσιο της ποιοτικής έρευνας θα κληθεί απλά να εντάξει πεδία που μετρούνται βάσει του Mystery Shopping στο πλαίσιο του eGovernment Benchmark report.

**Απάντηση ΕΚΤ:**

Δεν υπάρχει δεσμευτική και προκαθορισμένη μεθοδολογική προσέγγιση και για το λόγο αυτό αναφέρεται «**όπως για παράδειγμα** η διενέργεια *Mystery Shopping*». Με άλλα λόγια, ζητείται να προταθούν μεθοδολογικές προσεγγίσεις (ποιοτικών, ποσοτικών ή μεικτών) που να είναι συμβατές με τις διεθνείς πρακτικές και να παρέχουν πληροφορίες, δεδομένα και προτάσεις για βελτιώσεις τόσο των σχετικών δεικτών όσο και τη βελτίωση των υπό εξέταση υπηρεσιών.

Ανδρουτσοπούλου Μάρω



Υπεύθυνη Μονάδας Προμηθειών  
και Διοικητικής Μέριμνας