



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

Νικολοπούλου Σοφίας

Δημιουργία, εξέλιξη και Ψηφιακός Μετασχηματισμός του
Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.
Σύγκριση με το γερμανικό φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.

Επιβλέποντες καθηγητές:

Χαραλαμπίδης Ιωάννης

Σαράντης Δημήτριος

Αλεξόπουλος Χαράλαμπος

Αθήνα 2023

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή

Ευχαριστίες

Με την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, ολοκληρώθηκαν οι σπουδές μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» του Τμήματος Μηχανικών και Πληροφοριακών Συστημάτων της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Ευχαριστώ θερμά, όλους τους καθηγητές μου, για τις γνώσεις που μου προσέφεραν και ιδιαίτερος τον κ. Σαράντη Δημήτρη για την συνεργασία και την πλαισίωση.

Ευχαριστώ από καρδιάς τους φίλους μου για την προτροπή, την στήριξη και την ενθάρρυνση.

Η δύναμη και συμπαράσταση των γονιών μου Παναγιώτη και Αθανασίας, του συζύγου μου Μίλτου και των παιδιών μου Νικόλα και Νάνσυς, καθίστανται πολύτιμοι αρωγοί και για αυτό μου το εγχείρημα.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στον αδερφό μου, Χρήστο, που είναι πάντα δίπλα μου όσο μακριά κι' αν είναι...

Copyright© Νικολοπούλου Σοφία, 2023.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερμηνευτικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν στη χρήση της εργασίας πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευτεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Περίληψη

Η Κοινωνική Ασφάλιση, έχει αντιληφθεί την αναγκαιότητα μετάβασής της προς την ψηφιακή κοινωνική πολιτική και την αναπτυξιακή πρόοδο με έμφαση στις ψηφιακές υποδομές και το ψηφιακό κράτος. Η στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ηλεκτρονικού Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) έχει συγκεκριμένους στόχους και δομημένο πλάνο δράσης, στο οποίο αποτυπώνονται οι κατευθυντήριες αρχές αλλά και οι απαραίτητες βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες παρεμβάσεις που θα συμβάλλουν στην επίτευξη του οράματός του.

Η Κοινωνική Ασφάλιση τοποθετεί τον πολίτη-χρήστη στο επίκεντρο της επανασχεδίασης και υλοποίησης των νέων ψηφιακών υπηρεσιών, με προσπάθεια εφαρμογής συνεργατικών και ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των νέων ψηφιακών λύσεων. Παράλληλα, υιοθετεί μία ευνοϊκή κουλτούρα σε σχέση με την εφαρμογή νέων ψηφιακών εργαλείων και ενισχύει την ψηφιακή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της. Άλλωστε, όπως απέδειξε και η πρόσφατη εμπειρία από την αντιμετώπιση της πρόκλησης της πανδημίας του Covid-19, χρονική στιγμή που συνέπεσε με την διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ, ενισχύθηκε η ανάγκη για την αντιμετώπιση των διαχρονικών παθογενειών της Κοινωνικής Ασφάλισης με αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων και την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ, είναι μια μεγάλη πρόκληση και ένα πολύπλοκο και δύσκολο έργο για την υλοποίηση του οποίου απαιτούνται στρατηγική, όραμα, φιλοσοφία, μέθοδος, καθώς και η υλοποίηση σημαντικών παρεμβάσεων.

Ο συνδυασμός της εφαρμογής μεταρρυθμιστικών πολιτικών και της εκτεταμένης χρήσης των Τεχνολογιών Επικοινωνιών και Πληροφορίας αποτελεί τον πυλώνα πάνω στον οποίο μπορεί να οικοδομηθεί η βελτίωση του ασφαλιστικού συστήματος και κατά συνέπεια το βιοτικό επίπεδο των πολιτών.

Επιπλέον, μέσα από την ανάλυση της προόδου του Συστήματος Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης στις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), και την σύγκριση με τον γερμανικό ασφαλιστικό σύστημα, αναδεικνύεται ο ρόλος και η ανάγκη για τον ««εκσυγχρονισμένο συντονισμό της κοινωνικής ασφάλισης σε επίπεδο ΕΕ» με κύριο στόχο την απλούστευση με παράλληλη βελτίωση των δικαιωμάτων των πολιτών.

Λέξεις κλειδιά: e-ΕΦΚΑ, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Κοινωνική Ασφάλιση, EESSI, ευρωπαϊκός συντονισμός, Κοινωνική Ασφάλιση Γερμανίας, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πληροφοριακά συστήματα, ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών στην ΕΕ.

Abstract

Social Security has realized the necessity of its transition towards digital social policy and development progress with an emphasis on digital infrastructures and the digital state. The strategy for the digital transformation of the Electronic Unified Social Security Agency (e-EFKA) has specific objectives and a structured action plan, which reflects the guiding principles as well as the necessary short – and medium – term interventions that will contribute to the achievement of its vision.

Social Security places the citizen-user at the center of the redesign and implementation of new digital services, with an effort to implement collaborative and flexible models for the design and implementation of new digital solutions. At the same time, it adopts a favorable culture in relation to the implementation of new digital tools and strengthens the digital training of its human resources.

After all, as demonstrated by the recent experience of dealing with the challenge of the Covid-19 pandemic, a moment that coincided with the process of the digital transformation of the e-EFKA, the need to deal with the chronic pathologies of Social Security by utilizing the digital tools and the development of the digital skills of human resources.

The digital transformation of the e-EFKA is a great challenge and a complex and difficult project for the implementation of which requires strategy, vision, philosophy, method, as well as the implementation of important interventions.

The combination of the implementation of reform policies and the extensive use of Communication and Information Technologies is the pillar on which the improvement of the insurance system and consequently the standard of living of the citizens can be built.

In addition, through the analysis of the progress of the Electronic Exchange of Social Security Information System in the member countries of the European Union, Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), and the comparison with the German insurance system, the role and the need for the «modernized coordination of social security at EU level» with the main objective of simplification while improving citizens' rights.

Keywords: e-EFKA, Digital Transformation, Social Security, EESSI, European coordination, Social Security Germany, e-government, information systems, electronic exchange of information in the EU.

Πίνακας Περιεχομένων

Ακρωνύμια.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Εισαγωγή.....	11
1.1 Αντικείμενο και σκοπός της διπλωματικής εργασίας.....	11
1.2 Δομή διπλωματικής εργασίας.....	11
1.3 Μεθοδολογία.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Η Κοινωνική Ασφάλιση στην Ελλάδα.....	14
2.1. Εννοιολογική προσέγγιση – Βασικά χαρακτηριστικά.....	14
2.2. Αρχές Κοινωνικής Ασφάλισης.....	15
Κεφάλαιο 3- Ανάλυση του Ηλεκτρονικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).....	19
3.1 Ταυτότητα – Αποστολή του e-ΕΦΚΑ.....	19
3.2 Αντικείμενο – Σκοπός του νέου ασφαλιστικού Νόμου ν.4670/2020.....	20
3.3 Πληροφοριακά Συστήματα e-ΕΦΚΑ.....	20
3.3.1 Υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα.....	20
3.3.2 Διαλειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων του e-ΕΦΚΑ με άλλους φορείς.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	35
4.1. Βασικές Αρχές του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	35
4.2. Πλαίσιο πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ).....	35
4.3. Η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών Κοινωνικής Ασφάλισης μέσα από τον ISSA (International Social Security Service Delivery).....	37
4.4. Ψηφιακή ωριμότητα Ελλάδας – Δείκτης DESI (Digital Economy and Society Index).....	40
4.5. Ψηφιακός Μετασχηματισμός και e-ΕΦΚΑ.....	42
4.6. Ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος e-ΕΦΚΑ PEST (Political – Economical – Social – Technological).....	43
4.7. Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος του e-ΕΦΚΑ, SWOT (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats).....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και e-ΕΦΚΑ.....	46
5.1. Η έννοια και το πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government).....	46
5.2. Τα επίπεδα υλοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι εφαρμογές της.....	47
5.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και e-ΕΦΚΑ – Βασικοί καταλύτες.....	48
5.4. Στρατηγικός Σχεδιασμός στον e-ΕΦΚΑ.....	50
5.5. Θεσμικό Πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e-ΕΦΚΑ.....	53

5.6.	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ – Είσοδος στο G-Cloud	58
Κεφάλαιο 6 - Η περίπτωση του γερμανικού φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης – Σύγκριση με τον e-ΕΦΚΑ .		63
6.1.	Οργάνωση και Δομή του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης της Γερμανίας	63
6.2.	Είδη Κοινωνικών Παροχών	68
6.3.	Συστήματα Κοινωνικής Προστασίας	69
6.4.	Σύγκριση Ελλάδας – Γερμανίας	72
Κεφάλαιο 7 - Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης στις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)		79
7.1.	Εισαγωγή.....	79
7.2.	Νομικό πλαίσιο	80
7.3.	Ο ρόλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου	81
7.4.	Οι βασικοί πυλώνες για την λειτουργία του EESSI	83
7.5.	Το επιχειρησιακό μοντέλο του EESSI	85
7.5.1.	Επιχειρησιακά Σενάρια ή Επιχειρησιακές Διαδικασίες (BUCs)	86
7.5.2.	Δομημένα Ηλεκτρονικά Έγγραφα (SEDs).....	88
7.5.3.	Κατευθυντήριες Οδηγίες Επιχειρησιακών Σεναρίων (BUC GUIDELINES).....	90
7.6.	Μεταβατική περίοδος έως την πλήρη ανάπτυξη των κρατών μελών στο Σύστημα EESSI	92
7.7.	Οφέλη από την είσοδο των κρατών μελών στο σύστημα EESSI	93
7.8.	Στατιστικά από την πλατφόρμα του EESSI.....	94
7.9.	Συμπεράσματα – Προτάσεις.....	97
Βιβλιογραφία		104
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ		108

Ακρωνύμια

e-ΕΦΚΑ	Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
ν.	Νόμος
SWOT	Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats
PEST	Political – Economical – Social – Technological
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΕΟΠΥΥ	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
κ.λπ	Και λοιπά
ΙΚΑ ΕΤΑΜ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΟΑΕΕ	Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών
π. ΦΚΑ	Πρώην Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης
ΕΤΑΑ	Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων
ΕΤΑΠ ΜΜΕ	Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης
ΝΑΤ	Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο
ΚΑΑΝ	Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας – Ασθενείας Ναυτικών
ΤΑΥΤΕΚΩ	Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας
ΕΤΑΤ	Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζών
ΚΕΑΟ	Κέντρο είσπραξης αναγκαστικών οφειλών
ΟΠΣ	Οργανωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΚΕΠΑ	Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας
ΕΣΕΠΣ	Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων
ΕΑΠ	Ενιαία Αρχή Πληρωμών
ΑΤΛΑΣ	Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης
ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Ανώνυμη Εταιρία
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
ΚΗΥΚΥ	Κέντρο Ηλεκτρονικού Υπολογιστή Κοινωνικών Υπηρεσιών
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
ΑΠΔ	Αναλυτική Περιοδική Δήλωση
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΑΔΤ	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας
ΔΙΑΣ	Διατραπεζικό Σύστημα
ΕΚΑΣ	Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Συνταξιούχων
ΣΕΠΕ	Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας
ΓΕΜΗ	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΤΕΒΕ	Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος
ΤΑΕ	Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων

ΤΣΑ	Ταμείο Συντάξεως Αυτοκινητιστών
ΕΛΤΑ	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΠΕΚΑ	Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ISSA	International Social Security Service Delivery
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
DESI	Digital Economy and Society Index
MME	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών
ΠΥΣΥ	Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης
ΚΕΔΥ	Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΓΠΠΣΔΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΕΣΥ	Εθνικό Σύστημα Υγείας
SGB	Sozialgesetzbuch
GKV	Gesetzliche Krankenkasse
PKV	Private Krankenversicherung
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
IR	Institutions Repository
RINA	Reference Implementation of a National Application
BUCs	Business Use Cases
SEDs	Structured Electronic Documents

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Εισαγωγή

1.1 Αντικείμενο και σκοπός της διπλωματικής εργασίας

Στόχος της διπλωματικής εργασίας με τίτλο «Δημιουργία, εξέλιξη και Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης - Σύγκριση με το γερμανικό φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης», είναι η ανάλυση του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), η παρουσίαση των πληροφοριακών συστημάτων του και η ανάδειξη των στοιχείων ψηφιακού μετασχηματισμού του. Πραγματοποιείται σύγκρισή του e-ΕΦΚΑ με τον αντίστοιχο γερμανικό φορέα, διερευνώντας οι δυνατότητες διασύνδεσης του e-ΕΦΚΑ με φορείς άλλων χωρών και η πρόοδος του συστήματος Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης στις χώρες μέλη της ΕΕ, Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI).

Θα ακολουθήσει ανάλυση των βασικών θεμάτων που προκύπτουν από τις βασικές αρχές και την εξέλιξη της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα, μέσα από την δημιουργία και την πορεία του υπερφορέα, e-ΕΦΚΑ.

Η παρουσίαση των πληροφοριακών συστημάτων του e-ΕΦΚΑ, η αποτύπωση των ενεργειών και της εξέλιξης του ψηφιακού μετασχηματισμού του, συνδυαστικά με την ανάλυση του ρόλου και της εφαρμογής των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον νέο στρατηγικό σχεδιασμό του φορέα, αποτελούν καίρια ζητήματα που θα μας απασχολήσουν.

Μελετώντας και αναλύοντας την Κοινωνική Ασφάλιση στην Ελλάδα μέσα από τον μοναδικό φορέα ασφάλισης, τη θέση του συγκριτικά με την Γερμανία και τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και μέσα από την ανάλυση του συντονισμού της κοινωνικής ασφάλισης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, προκύπτουν συμπεράσματα και προτάσεις για το μέλλον του e-ΕΦΚΑ και την ψηφιακή του εξέλιξη συνδυαστικά με την δημιουργία ενός βιώσιμου κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος.

1.2 Δομή διπλωματικής εργασίας

Στο κεφάλαιο 2 παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά και οι αρχές της Κοινωνικής Ασφάλισης και στο κεφάλαιο 3 αναλύεται η δημιουργία και η εξέλιξη του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης με παρουσίαση των στόχων και των κατευθυντήριων γραμμών στα πλαίσια εφαρμογής των νέων νομοθετικών διατάξεων ν. 4670/2020. Στο κεφάλαιο

3 αναλύονται η ταυτότητα και η αποστολή του e-ΕΦΚΑ, κατ' εφαρμογή του ν. 4670/2020, με παρουσίαση των πληροφοριακών του συστημάτων.

Στο επόμενο κεφάλαιο 4, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές του ψηφιακού μετασχηματισμού και αναλύονται τα επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας της Ελλάδας, σε συνδυασμό με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του φορέα που βρίσκεται σε εξέλιξη. Μέσα από τις αναλύσεις SWOT και PEST εξάγονται συμπεράσματα αναφορικά με τη συνολική κατάσταση του e-ΕΦΚΑ και τους στρατηγικούς του στόχους.

Στο κεφάλαιο 5 πραγματοποιείται διεξοδική αναφορά στο εννοιολογικό πλαίσιο, τον ρόλο και την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e-ΕΦΚΑ, με παράθεση του θεσμικού πλαισίου και παρουσίαση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα στα πλαίσια της νέας ασφαλιστικής νομοθεσίας καθώς και των έκτακτων συνθηκών λόγω της εμφάνισης της πανδημίας. Αναλύεται η εφαρμογή των αρχών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e-ΕΦΚΑ, αναφέρονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν δημιουργηθεί και οι επιπτώσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στο σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης.

Στη συνέχεια, κεφάλαιο 6, αναπτύσσεται η περίπτωση του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος της Γερμανίας και η σύγκρισή του με το ελληνικό σύστημα και γενικότερα συμπεράσματα και προτάσεις για βελτίωση του e-ΕΦΚΑ.

Τέλος, ακολουθεί ανάπτυξη των θεμάτων που σχετίζονται με την πρόοδο του συστήματος ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης στις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EESSI), με παρουσίαση των βασικών πυλώνων λειτουργίας του, συμπεράσματα μέσα από στατιστικά στοιχεία και προτάσεις διασύνδεσης και συνεργασίας του e-ΕΦΚΑ με ασφαλιστικούς φορείς άλλων χωρών κεφάλαιο 7.

1.3 Μεθοδολογία

Οι τεχνικές και οι διαδικασίες οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν στην πορεία συλλογής και παραγωγής δεδομένων στα πλαίσια εκπόνησης της εν λόγω διπλωματικής εργασίας περιγράφονται και αναλύονται παρακάτω:

- Αναζήτηση έγκυρων πληροφοριών και στοιχείων μέσω βιβλιογραφικής επισκόπησης και άρθρων - δημοσιεύσεων στο διαδίκτυο.
- Εξέταση των επίσημων σελίδων δικτύωσης του e-ΕΦΚΑ, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, του EESSI και των φορέων που έχουν διασυνδεθεί (ΟΑΕΔ, ΕΟΠΠΥ).
- Έρευνα, μελέτη και καταγραφή λειτουργίας του Συστήματος EESSI και των δομικών του στοιχείων.
- Οπτικοποίηση δεδομένων.

- Μελέτη συστημάτων και εγχειριδίων συστημάτων του e-ΕΦΚΑ.
- Συλλογή δεδομένων από την εκπαιδευτική πλατφόρμα και την πλατφόρμα του EESSI σε συνεργασία με την υπεύθυνη της ομάδας έργου για το EESSI για τον e-ΕΦΚΑ (με χρήση credentials) προκειμένου να αποτυπωθούν και να αξιολογηθούν οι δυνατότητες, η ευχρηστία του Συστήματος, οι προοπτικές εξέλιξής του και η συνεισφορά του στην βελτίωση των συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλισης και μείωσης των παθογενειών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Πραγματοποιήθηκε η διαδικασία παραγωγής δεδομένων μέσα από ποιοτικές συνεντεύξεις που αποτελούν ερευνητικό εργαλείο, το οποίο χρησιμοποιείται ως μέσο συλλογής πληροφοριών, ελέγχου και ερμηνείας των ερευνητικών ερωτημάτων μιας έρευνας
 - με τον υπεύθυνο υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ που έλαβε μέρος ως μέλος στις ενημερωτικές ημερίδες για τους ασφαλισμένους, εκ μέρους της Ελλάδας και συμμετείχε στις ελληνογερμανικές συνομιλίες των φορέων σύνδεσης,
 - με την υπεύθυνη της ομάδας έργου για το EESSI για τον e-ΕΦΚΑ.

Τέθηκαν ανοιχτού τύπου ερωτήσεις (open questions), κύριο χαρακτηριστικό των οποίων είναι ότι οι απαντήσεις δεν είναι προκαθορισμένες γεγονός που επιτρέπει στον ερωτώμενο να αναπτύξει τη γνώμη του ελεύθερα, χωρίς να περιορίζεται για το είδος της απάντησης, τον τρόπο διατύπωσής της και κυρίως για το περιεχόμενό της. Τα πλεονεκτήματα των ανοιχτών ερωτήσεων είναι ότι παρέχοντας τη δυνατότητα της ελεύθερης έκφρασης των ερωτώμενων και της μεγαλύτερης εμβάθυνσης λόγω των αναλυτικότερων πληροφοριών στις απαντήσεις παρέχουν εχέγγυα για τη μέγιστη δυνατή ρεαλιστική απόδοση της πραγματικότητας. Τα μειονεκτήματά τους είναι ότι οι απαντήσεις απαιτούν περισσότερο χρόνο και παρουσιάζουν δυσκολία στην επεξεργασία τους (ΕΚΔΔΑ, 2017 Γ).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Η Κοινωνική Ασφάλιση στην Ελλάδα

2.1. Εννοιολογική προσέγγιση – Βασικά χαρακτηριστικά

Η κοινωνική ασφάλιση είναι ένας από τους σημαντικότερους, αν όχι ο σημαντικότερος θεσμός κοινωνικής αλληλεγγύης και αναδιανομής του εισοδήματος των σύγχρονων κοινωνιών τόσο μεταξύ των εισοδηματικών ομάδων της ίδιας γενιάς όσο και μεταξύ των διαφορετικών γενεών. Η μεταφορά πόρων από τα μέλη των οικονομικά ενεργών γενεών προς τις παλαιότερες και μη ενεργές οικονομικά ώστε οι τελευταίες να διατηρήσουν ένα αξιοπρεπές επίπεδο ζωής, αλλά και εντός των ίδιων γενεών, ώστε να υπάρχει η εξασφάλιση του εισοδήματος σε συγκεκριμένες περιστάσεις και κινδύνους (ασθένεια, αναπηρία, ανεργία, ατύχημα), έκανε πολλές φορές την κοινωνική ασφάλιση να ταυτιστεί με την Κοινωνική Πολιτική των κρατών, αφού αποτέλεσε το βασικότερο μηχανισμό κοινωνικής προστασίας και αναδιανομής εισοδήματος. Οι κοινωνικές δαπάνες που παρέχονται για την Κοινωνική Ασφάλιση, σε πολλές περιπτώσεις ξεπερνούν το 60%, και σε άλλες περιπτώσεις καλύπτουν καθολικά τις ανάγκες του πληθυσμού με ποσοστό που φτάνει το 99%. Μέσα από αυτό αποδεικνύεται ο ρόλος και η σημασία της Κοινωνικής Ασφάλισης για την Κοινωνική Πολιτική όλων των χωρών στις οποίες έχει εφαρμοστεί. (Θεοδωρουλάκης Μ., Κουμαριανός Ε. 2012)

Είναι σαφές ότι η εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης διαμόρφωσε και τα κύρια χαρακτηριστικά του ελληνικού Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης:

- Πολυδιάσπαση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης που επέτρεψε τις ανισότητες και τις διακρίσεις και προκάλεσε πολυνομία.
- Τα αποθεματικά δεν αξιοποιήθηκαν και απαξιώθηκαν.
- Υψηλά επίπεδα εισφοροδιαφυγής και η εισφοροκλοπή.
- Η πρόωξη της μηχανογράφησης ήταν σε χαμηλά επίπεδα.
- Ανισότητες προκλήθηκαν από τους καταβαλλόμενους κοινωνικούς πόρους σε συγκεκριμένα ασφαλιστικά ταμεία.
- Η τριμερής (εργαζόμενοι, εργοδότες, κράτος) χρηματοδότηση εφαρμόστηκε μετά το 2002.
- Οι μεταρρυθμίσεις διατήρησαν το δημόσιο χαρακτήρα.
- Η απουσία προγραμματισμού στα πρώτα στάδια όσο και μετέπειτα.
- Η έλλειψη κανόνων κοινωνικής δικαιοσύνης και ισότητας.

- Οι πιέσεις ισχυρών συντεχνιακών ομάδων, η πολιτική πατρωνία και συναλλαγή, διεύρυναν και κατοχύρωσαν τα αρχικά μειονεκτήματα.
- Μωσαϊκό ρυθμίσεων και αντιφατικών καταστάσεων.
- Κατακερματισμός του συστήματος κοινωνικής προστασίας σε μια πληθώρα μικροσυστημάτων, το καθένα με δικούς του κανόνες, όρους ασφάλισης, ύψος εισφορών και ποιότητα παροχών.
- Γραφειοκρατική διοίκηση των ταμείων που σε συνδυασμό με την έλλειψη πληροφοριακών συστημάτων και μηχανοργάνωσης καθώς και την έλλειψη επιμόρφωσης των υπαλλήλων οδήγησαν στο χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων.

Τα **βασικά χαρακτηριστικά** της κοινωνικής ασφάλισης συνοψίζονται παρακάτω:

- Είναι δημόσια υποχρεωτική ασφάλιση.
- Χρηματοδοτείται από εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων και τον κρατικό προϋπολογισμό.
- Εξασφαλίζει την κάλυψη των αναγκών από απώλεια εισοδήματος, με παροχές σε είδος (δικαίωμα πρόσβασης στην νοσοκομειακή και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, πάροχοι υγείας, φαρμακεία κ.λπ.) και σε χρήμα (επίδομα ασθενείας, επίδομα μητρότητας, έξοδα κηδείας κ.λπ.).

2.2. *Αρχές Κοινωνικής Ασφάλισης*

Η λειτουργία της κοινωνικής ασφάλισης είναι συλλογική με δημόσιο χαρακτήρα και βασίζεται στις αρχές:

- της καθολικότητας και των μη διακρίσεων,
- της υποχρεωτικότητας,
- της ανταποδοτικότητας,
- της κοινωνικής αλληλεγγύης,
- της αλληλεγγύης των γενεών,
- της εύνοιας των ασφαλισμένων,
- της αρχής της καλής πίστης,
- της αρχής της χρηστής διοίκησης.

Η ανάπτυξη του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε κατά έναν τρόπο αποσπασματικό, μέσω της σύστασης αυτοτελών φορέων ασφάλισης που κάλυπταν συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού με βάση επαγγελματικά κριτήρια και χαρακτηριστικά. Επιπλέον, δεν υιοθετήθηκε ένα ενιαίο ασφαλιστικό καθεστώς για όλους τους εργαζόμενους, αλλά πληθώρα συστημάτων κύριας, επικουρικής και συμπληρωματικής ασφάλισης.

Χαρακτηριστικό είναι ότι ο αριθμός των ασφαλιστικών ταμείων ξεπέρασε τα 200 στις αρχές της δεκαετίας του 1990 ενώ με τις μεταρρυθμίσεις του 2008 (ν. 3655/2008) μειώθηκε σημαντικά ο αριθμός τους.

Ειδικότερα, δημιουργήθηκαν οι βασικοί, 18 φορείς κοινωνικής ασφάλισης (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ κ.λπ.) που κάλυπταν κατά περίπτωση ή συνδυαστικά κλάδους κύριας ασφάλισης επικουρικής ή υγείας ή πρόνοιας ή ανεργίας ή λοιπών παροχών του Ελληνικού λαού (μισθωτών ή αυτοαπασχολουμένων).

Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης είχε δομηθεί στη βάση **τριών πυλώνων**:

Ο **πρώτος πυλώνας** κάλυπτε το σύνολο των εργαζομένων, περιλαμβάνοντας τα ταμεία κύριας και επικουρικής κάλυψης.

Η κύρια κάλυψη - ασφάλιση αφορά στις υποχρεωτικές ασφαλιστικές εισφορές εργαζόμενου και εργοδότη, για την διασφάλιση της ασφαλιστικής κάλυψης σε παροχές υγείας και της χορήγησης σύνταξης (γήρατος, θανάτου, αναπηρίας), με την συμπλήρωση των οριζόμενων, από την νομοθεσία, χρονικών, ηλικιακών και άλλων προϋποθέσεων.

Η επικουρική κάλυψη - ασφάλιση έχει χαρακτήρα συμπληρωματικό της κύριας σύνταξης. Σκοπός της είναι η ενίσχυση του εισοδήματος των ασφαλισμένων όταν επέλθει ο ασφαλιστικός κίνδυνος του γήρατος, της αναπηρίας ή του θανάτου (για τους επιζώντες συζύγους και τα τέκνα αυτών) και χορηγείται εφόσον συμπληρωθούν οι **απαιτούμενες προϋποθέσεις** που προβλέπει η νομοθεσία του αντίστοιχου φορέα κύριας ασφάλισής τους, καθώς και η γενικότερη νομοθεσία.

Ο **δεύτερος πυλώνας** αποτελείται από τα Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης (ΤΕΑ), που καθιερώθηκαν το 2002 (ν. 3029/2002) και αποτελούν ένα συμπληρωματικό μηχανισμό ασφαλιστικής κάλυψης των εργαζομένων, έχουν προαιρετικό χαρακτήρα και η λειτουργία τους γίνεται υπό την μορφή μη κερδοσκοπικών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου. Η καταβολή των παροχών των ΤΕΑ μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε περιοδικά, είτε με την μορφή συντάξεων, είτε και εφάπαξ.

Ο **τρίτος πυλώνας** ήταν σχεδόν ανύπαρκτος και αναφέρονταν σε προγράμματα της ιδιωτικής ασφαλιστικής κάλυψης για τους εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους μέσω ομαδικών ασφαλιστικών συμβολαίων.

Συνοψίζοντας, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης είναι ένας τεράστιος μηχανισμός αλληλεγγύης διαμέσου του οποίου ένα σημαντικό μέρος του παραγόμενου πλούτου της χώρας προορίζεται για τη χορήγηση συντάξεων, παροχών υγείας και άλλων μέτρων κοινωνικής προστασίας. Βασικά γνωρίσματα του ελληνικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο είναι ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα νοτιοευρωπαϊκού μοντέλου, αποτελούσαν η θεσμική υστέρηση, η αποσπασματική και διαδοχική ανάπτυξη του θεσμού, καθώς και η ύπαρξη πολλών και πολύπλοκων υπηρεσιών. Το σύστημα αυτό δημιουργήθηκε με καθυστέρηση πάνω στο

πρότυπο του υποδείγματος Bismarck, όσον αφορά την ασφάλιση, καθώς και στο υπόδειγμα Beveridge όσον αφορά τον κλάδο παροχής υπηρεσιών υγείας.

Ειδικότερα:

Το **Μοντέλο Bismarck** που ακολούθησαν οι περισσότερες κεντροευρωπαϊκές χώρες, στηρίχθηκε στους εξής βασικούς άξονες:

- Τον επιλεκτικό χαρακτήρα των παροχών, βάσει των εισφορών και όχι βάσει των αναγκών. Οι παροχές αναπτύχθηκαν στη βάση της ασκούμενης πίεσης από ομάδες συμφερόντων και όχι στην ανάγκη κάλυψης διάφορων κινδύνων από την κοινωνική ασφάλιση.
- Τις άμεσα συνδεδεμένες παροχές με τις εισφορές και το εισόδημα του εργαζόμενου.
- Τον κεφαλαιοποιητικό χαρακτήρα του συστήματος, δηλαδή τη δημιουργία ατομικού ασφαλιστικού κεφαλαίου, όπου μέσα από τα επαγγελματικά προγράμματα ασφάλισης δημιούργησε μια μορφή προσωπικών ασφαλιστικών λογαριασμών για τους ασφαλισμένους.
- Την τριμερή χρηματοδότηση από τους εργοδότες, τους εργαζόμενους και τη συνδρομή του κράτους σε συγκεκριμένες περιπτώσεις.

Το **μοντέλο της Κοινωνικής Ασφάλισης που εισήγαγε με την έκθεσή του ο Beveridge** χαρακτηριζόταν από:

- Την καθολικότητα των παροχών.
- Την δημιουργία ενός εθνικά κοινωνικού ελάχιστου επιπέδου διαβίωσης μέσα από παροχές που χρηματοδοτούνταν από τη φορολογία και που έκαναν πράξη τον αναδιανεμητικό χαρακτήρα της Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Την κατευθυντήρια γραμμή του μοντέλου, που είναι η ευθύνη της πολιτείας για την κοινωνική ασφάλεια των πολιτών μέσω του κράτος πρόνοιας. Η πολιτεία οφείλει να εξασφαλίζει επαρκές εισόδημα για την επιβίωση του πληθυσμού που δεν είναι σε θέση να εργαστεί και επαρκή υγειονομική περίθαλψη για ολόκληρο τον πληθυσμό.
- Το βασικό στόχο της καταπολέμησης της φτώχειας.

Συμπερασματικά, με το μοντέλο Beveridge οι δαπάνες χρηματοδοτούνται κατά το 80% από φόρους και σχεδόν καθόλου από ασφαλιστικές εισφορές, ενώ με το μοντέλο Bismarck το 10% χρηματοδοτείται από φόρους και το 60% από ασφαλιστικές εισφορές.

Στην Ελλάδα κυριαρχεί το μικτό σύστημα και για τον Κλάδο Υγείας και για τον Κλάδο Σύνταξης, με χρηματοδότηση μέσα από τις ασφαλιστικές εισφορές αλλά και μέσω του κρατικού προϋπολογισμού. Όταν πρόκειται για την ανταποδοτική σύνταξη, η χρηματοδότηση γίνεται μέσα από τις εισφορές που έχουν καταβληθεί, ενώ όταν πρόκειται για την εθνική σύνταξη, η χρηματοδότηση γίνεται, κυρίως, από το κράτος.

Όσον αφορά στον Κλάδο Υγείας, οι εργαζόμενοι που έχουν υποχρεωτικές κρατήσεις, λαμβάνουν παροχές που σχετίζονται με τις αποδοχές, με το κράτος να επιχορηγεί για να καλύψει το έλλειμμα του φορέα.

Κεφάλαιο 3- Ανάλυση του Ηλεκτρονικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)

3.1 Ταυτότητα – Αποστολή του e-ΕΦΚΑ

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης συστάθηκε από 1.1.2020 (ν. 4670/20) και είναι διάδοχος φορέας του ΕΦΚΑ από 1.1.2017 (ν. 4387/16) που προήλθε από την ενοποίηση των π. ΦΚΑ (Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης), των οποίων ο e-ΕΦΚΑ κατέστη καθολικός διάδοχος.

Στον e-ΕΦΚΑ εντάχθηκαν αυτοδίκαια οι κάτωθι φορείς κύριας κοινωνικής ασφάλισης:

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ – ΕΤΑΜ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ ΜΜΕ)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων (ΕΤΑΑ)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας – Ασθενείας Ναυτικών (ΚΑΑΝ)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (ΤΑΥΤΕΚΩ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ).

Επίσης, μεταφέρεται και υπάγεται στον ΕΦΚΑ το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια.

Αποστολή του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης είναι η δημιουργία ενός πρότυπου, αποτελεσματικού και βιώσιμου μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, με γνώμονα τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος και την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας, θέτοντας ίσους κανόνες για όλους.

Για την επίτευξη των παραπάνω ο e-ΕΦΚΑ προωθεί:

- Την προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, την εξάλειψη της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, την ασφάλεια και υγεία στην εργασία.
- Τη χορήγηση κύριας σύνταξης, λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου καθώς και των λοιπών παροχών που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία.

- Την προσφορά ποιοτικών, αποτελεσματικών υπηρεσιών και φιλικών υπηρεσιών προς τον ασφαλισμένο, συνταξιούχο, εργοδότη και εργαζόμενο, μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογικών εξελίξεων.

3.2 Αντικείμενο – Σκοπός του νέου ασφαλιστικού Νόμου ν.4670/2020

Αντικείμενο του νέου νόμου είναι η ρύθμιση της έννομης σχέσης κοινωνικής ασφάλισης δημοσίου δικαίου, υποχρεωτικής για όλους τους εργαζόμενους, μισθωτούς, αυτοτελώς απασχολούμενους, ελεύθερους επαγγελματίες, αγρότες και ειδικές κατηγορίες για τους κινδύνους γήρατος, αναπηρίας, θανάτου, εργατικού ατυχήματος, κύριας και επικουρικής ασφάλισης, εφάπαξ και προνοιακών παροχών, καθώς και η ένταξη του ειδικού συνταξιοδοτικού συστήματος των δημοσίων λειτουργών, υπαλλήλων και στρατιωτικών στον e-Ε.Φ.Κ.Α. Η έννομη σχέση της κοινωνικής ασφάλισης επέρχεται αυτοδικαίως με την έναρξη της μισθωτής εργασίας και υποχρεωτικά από την τήρηση των διαδικασιών, που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις για την έναρξη επαγγέλματος αυτοτελώς απασχολούμενου, ελεύθερου επαγγελματία και αγροτικού επαγγέλματος.

Σκοπός του νόμου είναι η εξασφάλιση της επάρκειας των συντάξεων και της βιωσιμότητας του εθνικού κοινωνικοασφαλιστικού και συνταξιοδοτικού συστήματος και του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.).

3.3 Πληροφοριακά Συστήματα e-ΕΦΚΑ

3.3.1 Υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα

Σε αυτήν την ενότητα θα παρουσιαστούν τα βασικότερα συστήματα πληροφορικής που υποστηρίζουν την υφιστάμενη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ με ενσωμάτωση των κανόνων και διατάξεων που διέπουν την Κοινωνική Ασφάλιση. Ειδικότερα:

A. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του τέως ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

Υποστηρίζει την εγγραφή των εργοδοτών, τις εισφορές των μισθωτών, τις συντάξεις και την οικονομική διαχείριση, μέσω υποσυστημάτων. Το ΟΠΣ-ΙΚΑ υποστηρίζει, επιπλέον, τη λειτουργία του ΚΕΑΟ και του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ).

B. Πληροφοριακά Συστήματα της ΗΔΙΚΑ ΑΕ

- Δημιουργία Συστήματος Δεδομένων Ασφάλισης ΙΚΑ, που αποτελεί μία ομοιογενή Βάση Δεδομένων Ασφάλισης, με ενοποίηση στοιχείων ασφάλισης έως το 2001.
- Υποστηρίζει το σύστημα του Web Μητρώου (διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων).
- Δημιουργία του πληροφοριακού συστήματος Ασφάλιση-Έσοδα για την ασφάλιση-εισφορές των Μη Μισθωτών.

- Το Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ) το οποίο διασυνδέεται με την Ενιαία Αρχή Πληρωμών, μέσω της οποίας οι πληρωμές δρομολογούνται για να πιστωθούν στον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου, σε τράπεζα της επιλογής του.
- Σύστημα ΑΤΛΑΣ, που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και την Ασφαλιστική Ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας.
- Πληροφοριακό Σύστημα Συνταξιοδοτικών Παροχών π. ΟΑΕΕ, που παρακολουθεί την πορεία των συνταξιοδοτικών υποθέσεων π. ΟΑΕΕ.

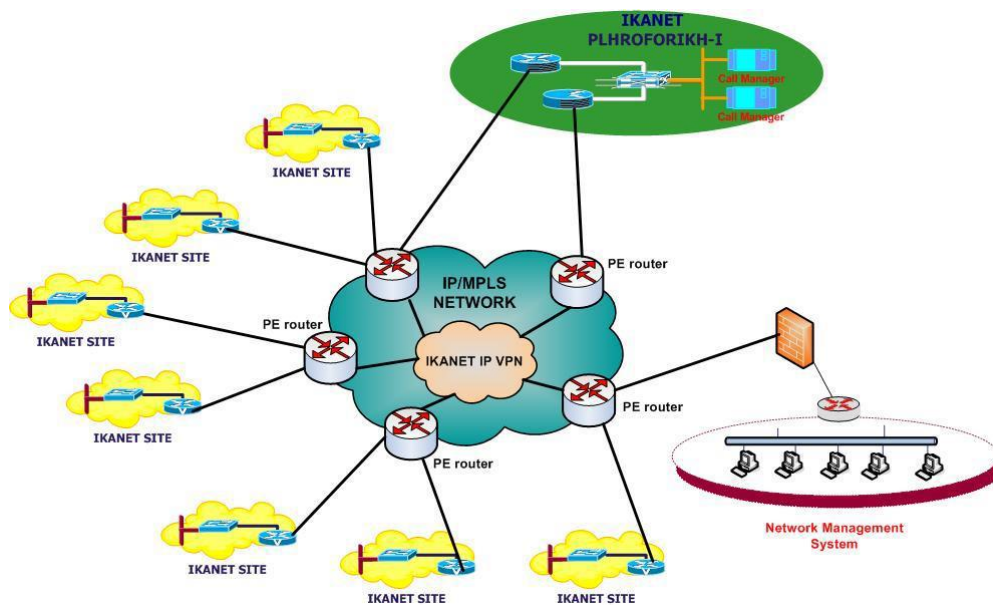
Επισημαίνεται ότι η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Ανώνυμη Εταιρεία**» και το διακριτικό τίτλο «**Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.**» ιδρύθηκε με το ν. 3607/2007 (ΦΕΚ 245/Α/2007), όπως ισχύει και προέρχεται εκ μετατροπής του Ν.Π.Ι.Δ. με την επωνυμία «Κέντρο Υπολογιστή Κοινωνικών Υπηρεσιών (Κ.Η.Υ.Κ.Υ.)», που είχε ιδρυθεί με το Ν.Δ. 390/69 (ΦΕΚ 283/Α/1969).

Αποστολή της Η.ΔΙ.ΚΑ Α.Ε είναι: «να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις υψηλής ποιότητας στον τομέα της πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες θα υποστηρίζουν την ορθή, πλήρη και αποτελεσματική λειτουργία των φορέων της κοινωνικής ασφάλισης και παροχής υγείας σε βάθος χρόνου και την εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω της παροχής σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών». [idika.gr]

Αναλυτικότερα για τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα:

α. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΙΚΑ (ΟΠΣ-ΙΚΑ ΕΤΑΜ)

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΙΚΑ (ΟΠΣ-ΙΚΑ) (εικόνα 1) αποτέλεσε θεμελιώδη στοιχείο του εκσυγχρονισμού που υλοποίησε το ΙΚΑ κατά τη διάρκεια των τελευταίων 10-15 ετών. Κύριο στόχο αποτέλεσε η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών και η υποστήριξη των λειτουργιών που εκτελούνταν σε ένα Τοπικό Υποκατάστημα του πρώην ΙΚΑ. Αποτελεί ένα σύνθετο σύστημα πληροφορικής, το οποίο συμπεριέλαβε τις διαδικασίες και την νομοθεσία του μεγαλύτερου ασφαλιστικού οργανισμού της χώρας στην προ ΕΦΚΑ εποχή. Η λειτουργία του ΟΠΣ-ΙΚΑ υποστηρίζεται από ένα Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο (ΙΚΑΝΕΤ) και αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα, κάθε ένα από τα οποία υποστηρίζει με τη σειρά του συγκεκριμένες επιχειρησιακές περιοχές/ λειτουργίες του πρώην ΙΚΑ, όπως αναλύονται παρακάτω:



Εικόνα 1: Αρχιτεκτονική Υφιστάμενου Δικτύου IKANET

Υποσύστημα Ασφαλιστικών Εισφορών

- Διαχείριση Μητρώων εργοδοτών (Κοινές Επιχειρήσεις, κατ' οίκον απασχολούμενοι, Οικοδομοτεχνικά έργα, ειδικές κατηγορίες ασφαλισμένων)
- Διαχείριση Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) και τρεχουσών εισφορών (αποδεικτικό ΑΠΔ, διόρθωση λαθών στην ΑΠΔ, είσπραξη ασφαλιστικών εισφορών, παρακολούθηση των υποχρεώσεων των Εργοδοτών)
- Διαχείριση ειδικών κατηγοριών ασφάλισης (π.χ. αποκλειστικές νοσοκόμες, κατ' οίκον απασχολούμενοι κ.λπ.)
- Διαχείριση ασφαλιστικής ιστορίας
- Διαχείριση ειδικού επιδόματος οικοδόμων (“Δωρόσημο”)
- Έλεγχος εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων και οικοδομοτεχνικών έργων
- Έκδοση και διαχείριση καταλογιστικών πράξεων
- Εκκαθαρίσεις ιδιωτικών οικοδομικών έργων
- Έκδοση βεβαιώσεων ασφαλιστικής ενημερότητας οικοδομοτεχνικών έργων
- Διαχείριση μεταβολών ασφαλιστικής ιστορίας (ακύρωση/ μεταβολή)
- Προαιρετική ασφάλιση / αναγνώριση ασφαλιστικού χρόνου
- Ένδικα μέσα εισφορών
- Παρακολούθηση καθυστερούμενων οφειλών / Αναγκαστικά μέτρα
- Ασφαλιστική ενημερότητα κοινών επιχειρήσεων
- Εργόσημο
- Υλικό και αναφορές ελέγχων

Υποσύστημα Παροχών

- Παροχές σε χρήμα (επιδόματα, βοηθήματα, έξοδα κηδείας)

- Παροχές σε είδος που μεταφράζονται σε χρήμα (έκτακτη ιατρική και νοσοκομειακή περίθαλψη)
- Άλλες παροχές (έξοδα σπα, μεταφορά ασθενών, θεραπεία κτλ.)
- Πρόσθετη περίθαλψη (οπτικές συσκευές, βηματοδότες, ορθοπεδικά είδη κτλ.)
- Νοσήλια εξωτερικού
- Παρακολούθηση χρηματικών λογαριασμών
- Ένδικα μέσα παροχών

Υποσύστημα Συντάξεων

- Απονομές Συντάξεων ΙΚΑ, ΙΚΑ ΕΤΑΜ, ΕΤΕΑ (πρώην ΕΤΕΑΜ) (γήρατος, αναπηρίας, θανάτου)
- Διαχείριση λοιπών απονομών συντάξεων
- Απονομές συντάξεων για Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (γήρατος, αναπηρίας, θανάτου)
- Γενικές μεταβολές συντάξεων
- Γενικές πληρωμές συντάξεων

Υποσύστημα Μητρώου Ασφαλισμένων

- Διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων (εγγραφή/αλλαγές στα στοιχεία Ασφαλισμένου)
- Ασφαλιστική Ικανότητα
- Πιστοποιητικά/Αποφάσεις (Βεβαιώσεις ασφαλιστικού χρόνου για τρίτους κτλ.)
- Έντυπα Ε.Ε.

Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης

- Γενική λογιστική εικόνα σε επίπεδο Υποκαταστήματος (πληρωμή παροχών, είσπραξη τρεχουσών εισφορών κτλ.)
- Βοηθητική λογιστική Διοίκησης/Υποκαταστημάτων
- Διαχείριση Συμβάσεων
- Διαχείριση αποθεμάτων κεντρικής αποθήκης
- Προϋπολογιστική Λογιστική
- Διαχείριση στατιστικών δεδομένων και κατάρτιση προϋπολογισμού (συμπεριλαμβανομένων εκτυπώσεων)
- Μισθοδοσία
- Διαχείριση παγίων στοιχείων

Πέραν των επιχειρησιακών περιοχών που αναφέρθηκαν παραπάνω, το ΟΠΣ-ΙΚΑ υποστηρίζει επίσης τη λειτουργία του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) του Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) καθώς και του Προγράμματος «Κατ' οίκον Φροντίδα Συνταξιούχων».

Οι καταβολές των οφειλετών προς το ΚΕΑΟ, που συνήθως αφορούν ρυθμίσεις δόσεων, γίνονται μέσω των Δικτύων των τραπεζών, οι οποίες προσφέρουν τη σχετική κωδικοποιημένη πληρωμή.

Το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.) συστάθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 101 του ν.4172/2013. Το Κ.Ε.Α.Ο. λειτουργεί με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια και εποπτεύεται από τον Διοικητή του e-Ε.Φ.Κ.Α. **Αποστολή του Κ.Ε.Α.Ο.** είναι ο εντοπισμός και η καταπολέμηση διαχρονικών παθογενειών του συστήματος είσπραξης και η λήψη μέτρων κατά της συστηματικής αποφυγής καταβολής εισφορών. Το Κ.Ε.Α.Ο. επιδιώκει την ενίσχυση των διαδικασιών είσπραξης των οφειλών προς τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, με σκοπό την αύξηση των εσόδων, την ενίσχυση της βιωσιμότητας του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και την εξασφάλιση των παροχών των ταμείων.

Πλέον, όλες οι οφειλές των εργοδοτών και των αυτοαπασχολούμενων σταδιακά μεταφέρονται στο Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών, το οποίο τις διαχειρίζεται με ενιαίους κανόνες. [efka.gov.gr]

β. Πληροφοριακά Συστήματα της ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Προκειμένου να υπάρξει μια ενιαία κατευθυντήρια γραμμή για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ δημιουργήθηκαν πληροφοριακά συστήματα που έχουν υλοποιηθεί από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και έχουν ενσωματώσει τους κανόνες και την νομοθεσία των συστημάτων που υποστήριζαν τις λειτουργίες των πρώην Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ), υιοθετώντας και τους νέους κανόνες σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

1. Σύστημα Δεδομένων Ασφάλισης ΙΚΑ

Με στόχο την επιτάχυνση Έκδοσης των Συντάξεων του ΙΚΑ η ΗΔΙΚΑ ενοποίησε τα ασφαλιστικά στοιχεία, των επί μέρους εφαρμογών που είχαν αναπτυχθεί στο ΚΗΥΚΥ (μετατράπηκε σε ΗΔΙΚΑ ΑΕ) με στοιχεία έως το 2001, σε μία ομοιογενή Βάση Δεδομένων Ασφάλισης. Η Βάση Δεδομένων αφενός τροφοδοτείται με την ασφάλιση από το 2002 που τηρεί το ΟΠΣ – ΙΚΑ, αλλά και παραλαμβάνει όποια μεταβολή αφορά έως το 2001, είτε με αναγγελίες απολεσθεισών απασχολήσεων ασφαλισμένων που δεν είχαν καταχωρηθεί, είτε με διορθώσεις-ταυτοποιήσεις, χαρακτηρισμένων ως λανθασμένων, εγγραφών ασφάλισης. Το σύστημα περιλαμβάνει τις παρακάτω λειτουργίες:

- Εκτύπωση του ενοποιημένου Λογαριασμού Ασφάλισης με διευκρινήσεις κωδικοποιήσεων και επισημάνσεις ελέγχων.

- Διαχείριση και συμπλήρωση, μέσω ειδικού χρηστικού προγράμματος, της καταχωρημένης Ασφάλισης.
- Ανακεφαλαίωση της Ασφαλιστικής Ιστορίας του ασφαλισμένου, με έκδοση βεβαίωσης ασφάλισης ή Προσυνταξιοδοτική Απόφαση, μέσω υπολογισμού συντάξιμων ημερών εργασίας.
- Υπολογισμός της ασφαλιστική κατηγορίας Κύριας και Επικουρικής Σύνταξης, μέσω υπολογισμού τεκμαρτού ημερομισθίου σύνταξης.
- Πληροφόρηση των αρμοδίων υπαλλήλων με τα τρέχοντα στοιχεία πληρωμών που μας τροφοδοτεί σε μηνιαία βάση η Εφαρμογή «Πληρωμών Συντάξεων».
- Υποστηρίζει την ταυτοποίηση και οριστικοποίηση των εκκρεμών ή χαρακτηρισμένων ως «Λανθασμένες», εγγραφών Ασφάλισης που δεν έχουν αποδοθεί στους Λογαριασμούς των δικαιούχων.
- Πληροφορεί με στοιχεία Μητρώων Εργοδοτών, Μητρώου Ασφαλισμένων ΙΚΑ και Πινάκων Κωδικοποιήσεων (Κλάδων Ασφάλισης, Συγχωνευθέντων Ταμείων κ.λπ.)

Επιπλέον, η Η.ΔΙ.ΚΑ Α.Ε λειτουργεί για το π. ΙΚΑ τις ακόλουθες εφαρμογές:

- Σύστημα Φορτοεκφορτωτών
- Σύστημα Λαϊκών Αγορών
- Μηχανογραφικά Μέσα
- Συστήματα Απονομών Συντάξεων ΙΚΑ ΕΤΑΜ
- Έσοδα Ασφάλιση ΤΥΚ
- Μητρώο Ασφαλισμένων
- Οικοδομικά
- Ευρωμητρώο

2. Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων e-ΕΦΚΑ

Το Web Μητρώο της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. είναι η εφαρμογή Μητρώου των Ενοποιημένων Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης. Αποτελεί το Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων (εν ενεργεία και συνταξιούχων) κατά τη μεταβατική περίοδο λειτουργίας του ΕΦΚΑ, με γνώμονα την ομοιογένεια των μητρώων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης που εντάχθηκαν στον e-ΕΦΚΑ.

Στο Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων διατηρούνται τα δημογραφικά στοιχεία (επώνυμο, όνομα, πατρώνυμο, μητρώνυμο, ημερομηνία γέννησης, τόπος γέννησης, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ΑΔΤ/διαβατήριο/άδεια παραμονής, φύλο, διεύθυνση επικοινωνίας, ημερομηνία πρώτης ασφάλισης κ.λπ.) σε Ελληνικά και Λατινικά, καθώς επίσης και η Ασφαλιστική Ιστορία στον Ενοποιημένο Φορέα, ανά Κλάδο, Τομέα, Υπηρεσιακή

Μονάδα και περιλαμβάνει για τους Συνταξιούχους την Κατηγορία Σύνταξης. Στην περίπτωση του Έμμεσου Μέλους, γίνεται σύνδεση των στοιχείων του με τον άμεσα ασφαλισμένο, ο οποίος τον ασφαλίζει. Υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο από στοιχεία του Εθνικού Μητρώου ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, κατόπιν επιλογής από τον χρήστη. Οι προδιαγραφές και ο σχεδιασμός για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, η εφαρμογή του Ενιαίου Μητρώου βασίστηκε στα πρότυπα που χρησιμοποιεί και η εφαρμογή ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ. Τα παραπάνω τηρούνται σε εξυπηρετητές που βρίσκονται στην κεντρική υπολογιστική υποδομή της ΗΔΙΚΑ για λογαριασμό του e-ΕΦΚΑ, ενώ η διαχείριση όλου του μητρώου γίνεται από τις αντίστοιχες διευθύνσεις του φορέα μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του Ενιαίου Μητρώου Ασφαλισμένων ΕΦΚΑ. Το Web Μητρώο έχει αναπτυχθεί πάνω σε Oracle RDBMS 11g με Oracle Forms 11g Rel2 και το σύστημα φιλοξενείται σε φυσικές υποδομές της ΗΔΙΚΑ Α.Ε., σε servers με λογισμικό Red Hat Enterprise Linux Server.

3. Σύστημα υπολογισμού και παρακολούθησης εισφορών μη μισθωτών

Το σύστημα χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό και την είσπραξη των ασφαλιστικών εισφορών για τους μη μισθωτούς ασφαλισμένους του e-ΕΦΚΑ. Το σύστημα υλοποιήθηκε από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε. σύμφωνα με την αρχιτεκτονική του συστήματος του π. ΟΓΑ που διαχειρίζονταν τις εισφορές των αγροτών και αντλεί στοιχεία από το web μητρώο, με υποστήριξη των κάτωθι λειτουργικοτήτων για το σύνολο των Μη Μισθωτών ασφαλισμένων:

- Εγγραφή (έναρξη ασφάλισης) - Επανεγγραφή - Διαγραφή.
- Υπολογισμός ασφαλιστικών εισφορών από 1.1.2017, κατ'εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου (εισόδημα, ασφαλιστικές κατηγορίες).
- Ημερήσιες ροές ενημέρωσης με πληρωμές μέσω ΕΛΤΑ-ΔΙΑΣ.
- Ασφαλιστική – Φορολογική ενημερότητα.
- Διαβίβαση ληξιπρόθεσμων οφειλών στο Κέντρο Είσπραξης Αναγκαστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).
- Αναγνωρίσεις πλασματικών χρόνων ασφάλισης.
- Εκκαθαριστική Διαδικασία με λήψη στοιχείων από ΑΑΔΕ, ΕΑΠ, ΟΠΣ Μισθωτών, ΝΑΤ για την ορθή εισφοροδότηση και εφαρμογή ελέγχων για των υπολογισμό των ετήσιων και μηνιαίων εισφορών.
- Ανάρτηση ειδοποιητηρίων ασφαλιστικών εισφορών στο portal του φορέα.
- Παρακολούθηση και εφαρμογή κανόνων για την διαδικασία πληρωμής, είσπραξης, εξόφλησης των ασφαλιστικών εισφορών.

4. Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ)

Από 01.01.2013 η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. με βάση το Νόμο 4093/2012 ανέλαβε τη δημιουργία του ενιαίου συστήματος Ελέγχου & Πληρωμών Συντάξεων-«Σύστημα ΗΛΙΟΣ», με το οποίο συγκέντρωσε για πρώτη φορά τα δεδομένα από 92 πληροφοριακά συστήματα των ασφαλιστικών φορέων για 4,5 εκατομμύρια συντάξεις και ταυτοποίησε 2,7 εκατομμύρια συνταξιούχους.

Σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται, οι ΦΚΑ αποστέλλουν στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε ηλεκτρονικό αρχείο πληρωμών συντάξεων σε μηνιαία βάση με καταληκτική ημερομηνία την 10η ημέρα κάθε μήνα, στο οποίο περιέχονται αναλυτικά και ανά συνταξιούχο τα ποσά των συντάξεων που καταβάλει κάθε φορέας, ένδειξη εξαίρεσης από τις μειώσεις που προβλέπονται καθώς και περιοδικότητα καταβολής του ποσού της σύνταξης.

Στη συνέχεια η Η.ΔΙ.Κ.Α ελέγχει την ορθότητα και την πληρότητα των στοιχείων που εμπεριέχονται στα αρχεία και πραγματοποιεί τους αναγκαίους υπολογισμούς παράγοντας τα τελικά αρχεία προς τη «ΔΙΑΣ». Παράλληλα, επεξεργάζεται στατιστικά τα δεδομένα τα οποία παρουσιάζονται αναλυτικά και με πλήρη διαφάνεια στις μηνιαίες εκθέσεις του Ενιαίου Συστήματος Ελέγχου & Πληρωμών Συντάξεων «ΗΛΙΟΣ» από τον Ιούνιο του 2013.

Οι κύριοι στόχοι του ΕΣΕΠΣ συνοψίζονται παρακάτω:

- Την ταυτοποίηση των συντάξεων ανά συνταξιούχο.
- Τον υπολογισμό των περικοπών και του μηνιαίου φόρου ανά συνταξιούχο.
- Τον αναλογικό επιμερισμό τους ανά σύνταξη.
- Τον υπολογισμό του τελικού πληρωτέου ποσού σύνταξης.
- Την δημιουργία των ηλεκτρονικών αρχείων προς την ΔΙΑΣ για την πίστωση των λογαριασμών των συνταξιούχων.
- Την δημιουργία των ηλεκτρονικών αρχείων ενημέρωσης των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης ΦΚΑ και του Δημοσίου με τους ως άνω υπολογισμούς.

Πραγματοποιούνται μηνιαίες και ετήσιες ροές που αφορούν στην πληρωμή και ενημέρωση των συνταξιούχων και περιλαμβάνουν:

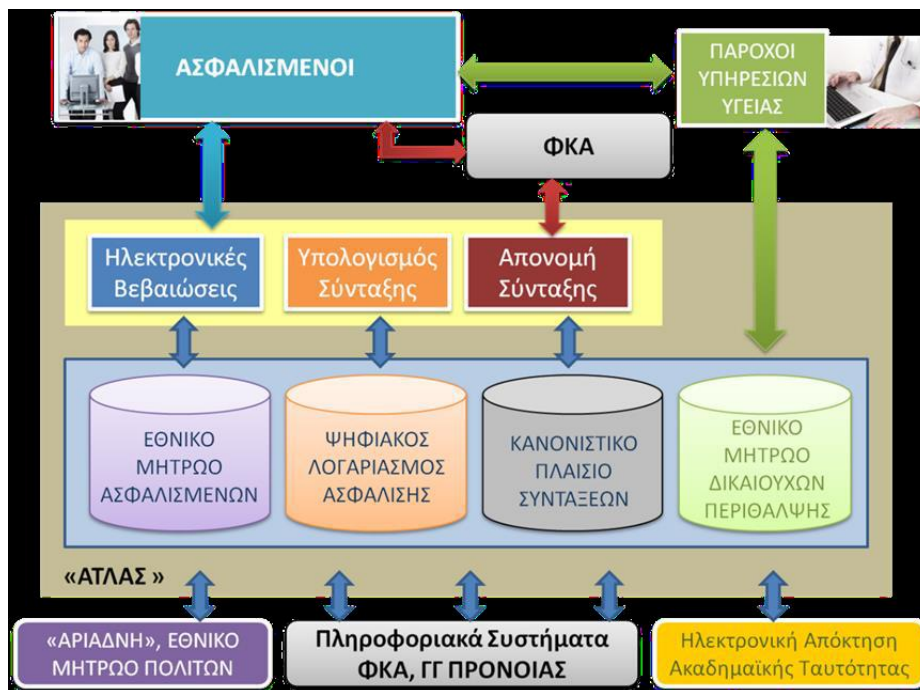
- Μηνιαία εκκαθάριση συντάξεων για πληρωμή όλων των συνταξιούχων (νέοι Συνταξιούχοι – μεταβολές παλαιών – διεκπεραίωση πληρωμής – έκδοση παραστατικών ελέγχων για τα κέντρα πληρωμής)
- Έκδοση ενημερωτικών σημειωμάτων
- Γενικές Αυξήσεις-Μειώσεις συντάξεων
- Εργασίες Διαδοχικής Ασφάλισης (Ποσά Επιβάρυνσης)
- Εργασίες απονομής ΕΚΑΣ
- Διπλοσυνταξιούχοι ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

- Απογραφή Συνταξιούχων
- Ένταξη – Συγχώνευση Ταμείων
- Εκκαθάριση αποδοχών – φόροι
- Στατιστικά στοιχεία
- Έκτακτα αιτήματα του Ταμείου
- Προσαρμογές των προγραμμάτων στις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.

5. Σύστημα ΑΤΛΑΣ

Το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» είναι το ολοκληρωμένο σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης (εικόνα 2) που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και την Ασφαλιστική Ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας. Το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» θεσμοθετήθηκε με βάση τις διατάξεις της παρ.3 του άρθρου 8 του ν.4237/2014 (Α,36) και η διαδικασία συγκέντρωσης και τήρησης των στοιχείων ασφάλισης και ασφαλιστικής ικανότητας όλων των ασφαλισμένων της χώρας μέσω της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε., εξειδικεύθηκε με την έκδοση της αρ. 11810/179/Φ80353 Υπουργικής Απόφασης. Ειδικότερα, με το «ΑΤΛΑΣ»:

- Συγκροτήθηκε το Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων στο οποίο καταγράφονται τόσο οι άμεσα όσο και οι έμμεσα ασφαλισμένοι.
- Συγκεντρώθηκε για πρώτη φορά η ασφαλιστική ιστορία ανά ασφαλισμένο δημιουργώντας έτσι τον Ψηφιακό Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης, μια μορφή ηλεκτρονικού ασφαλιστικού «βιογραφικού». Ο Ψηφιακός Ατομικός Λογαριασμός περιλαμβάνει για κάθε ασφαλισμένο όλη την πληροφορία που συνδέεται με την απονομή της σύνταξης και του δικαιώματος σε παροχές όπως ενδεικτικά :
 - τους Εργοδότες που έχει εργαστεί
 - τα αντίστοιχα διαστήματα ασφάλισης
 - το είδος της ασφάλισης (κοινά, βαρέα κ.λπ.).
- Συγκροτήθηκε το Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων περίθαλψης και καταργήθηκε η θεώρηση των βιβλιαρίων. Η ασφαλιστική ικανότητα όλου του πληθυσμού συγκεντρώνεται σε ένα κεντρικό σύστημα το οποίο θα ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο από τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης.
- Ψηφιοποιείται και μηχανογραφείται όλο το κανονιστικό πλαίσιο της θεμελίωσης και απονομής συντάξεων.



Εικόνα 2: Ολοκληρωμένο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης «ΑΤΛΑΣ»

Είναι σαφές ότι το «ΑΤΛΑΣ» καθίσταται το κεντρικό σημείο συγκέντρωσης όλης της πληροφορίας ασφάλισης της χώρας με τέσσερα βασικά υποσυστήματα δεδομένων. Μέσω διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των π. Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, αντλεί σε πραγματικό χρόνο τις μεταβολές ώστε τα δεδομένα του να είναι πάντα επίκαιρα. Επίσης, διασυνδέεται με άλλα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα όπως:

- Με το σύστημα «Αριάδνη» για την άμεση ενημέρωση του Εθνικού Μητρώου Ασφάλισης και του Εθνικού Μητρώου Δικαιούχων Περίθαλψης με τις ληξιαρχικές μεταβολές των ασφαλισμένων.
- Με το σύστημα «Ηλεκτρονική Απόκτηση Ακαδημαϊκής Ταυτότητας» για τη διαρκή ενημέρωση του Εθνικού Μητρώου Δικαιούχων Περίθαλψης με τους φοιτητές και σπουδαστές της χώρας.

Αξιοποιώντας το εύρος των δεδομένων, μέσω του «ΑΤΛΑΣ» είναι διαθέσιμες μια σειρά από ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με κυριότερες τις υπηρεσίες των ασφαλισμένων μέσω διαδικτύου για:

- πρόσβαση στον Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης
- έκδοση Βεβαιώσεων Χρόνου Ασφάλισης
- χρήση εργαλείου θεμελίωσης/υπολογισμού σύνταξης
- την υπηρεσία online ελέγχου της ασφαλιστικής ικανότητας
- την υπηρεσία ηλεκτρονικής αναζήτησης χρόνου ασφάλισης μεταξύ των π. ΦΚΑ
- την υπηρεσία απονομής συντάξεων με αυτοματοποιημένο τρόπο επεξεργασίας του εκάστοτε κανονιστικού πλαισίου.

Στο «ΑΤΛΑΣ» συνδέονται ηλεκτρονικά όλοι οι πάροχοι υγείας (ΕΟΠΥΥ, Νοσοκομεία, ιατροί, φαρμακεία) και λαμβάνουν την πληροφορία για τις υπηρεσίες που οι ασφαλισμένοι δικαιούνται. Στόχος του συστήματος ΑΤΛΑΣ ήταν να ενσωματώσει σταδιακά το χρόνο ασφάλισης όλων των πολιτών της χώρας.

Το σύστημα ΑΤΛΑΣ, το οποίο δεν χρησιμοποιείται σήμερα από τον e-ΕΦΚΑ για τη χορήγηση παροχών ή συντάξεων, είναι σε φάση αναβάθμισης και εκ νέου ενσωμάτωσης της ασφαλιστικής ιστορίας των ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ από τους πρώην ΦΚΑ στους οποίους υπάγονταν μέχρι την έναρξη λειτουργίας του e-ΕΦΚΑ, με βάση τις προδιαγραφές των αρμόδιων επιχειρησιακών Διευθύνσεων του φορέα.

6. Πληροφοριακό Σύστημα Συνταξιοδοτικών Παροχών π. ΟΑΕΕ

Οι βασικές λειτουργίες αφορούν:

- Στην παρακολούθηση της συνταξιοδοτικής υπόθεσης από την υποβολή της αίτησης μέχρι και την έκδοση απόφασης και αποστολή στην Εκκαθάριση.
- Στην ενημέρωση του μηχανογραφικού Λογαριασμού Ασφάλισης με προσθήκη ελλειπόντων στοιχείων (ΟΑΕΕ ή αναγνωρίσεις χρόνου εκτός ΟΑΕΕ) ή διόρθωση λανθασμένων στοιχείων και διαχείριση οφειλών που θα προκύψουν.
- Στην ανακεφαλαίωση (καταμέτρηση χρόνου) και εκδόσεις βεβαιώσεων Ασφάλισης.
- Στον εντοπισμό ευμενέστερης διάταξης, υπολογισμό σύνταξης και κατανομή στους δικαιούχους.
- Στην τροφοδότηση τρεχουσών εφαρμογών Πληρωμών-Εκκαθάρισης (ΤΕΒΕ-ΤΑΕ-ΤΣΑ) με αναγγελίες αποφάσεων μέχρι την ενοποίησή τους.

3.3.2 Διαλειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων του e-ΕΦΚΑ με άλλους φορείς

Το υφιστάμενο ΟΠΣ e-ΕΦΚΑ διαλειτουργεί με φορείς του δημοσίου που λειτουργούν, σχεδιάζουν, υλοποιούν πληροφοριακά συστήματα.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, για τη διασύνδεση του «Υφιστάμενου ΟΠΣ ΕΦΚΑ» με το σύστημα ΕΡΓΑΝΗ.
Το ΕΡΓΑΝΗ είναι το Πληροφοριακό Σύστημα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων μέσω του οποίου ο κάθε εργοδότης υποχρεούται να γνωστοποιεί πρόσληψη, τερματισμό και δήλωση όρων εργοδότησης των υπαλλήλων του.
- Την ΗΔΙΚΑ ΑΕ, για την διασύνδεση με το WEB Μητρώο, το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και την Ασφαλιστική Ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας.

- Το Υπουργείο Εσωτερικών που λειτουργεί το Μητρώο Πολιτών, για την άντληση δημογραφικών και ληξιαρχικών γεγονότων, καθώς και προσωπικών στοιχείων των πολιτών.
- Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, για τη διασύνδεση με το TAXIS.
- Το ΣΕΠΕ, για τη διασύνδεση με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας.
- Η Ελληνική Αστυνομία για τη διασταύρωση στοιχείων ταυτοτήτων και διαβατηρίων.
- Το Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, για άντληση στοιχείων εταιρειών από το Γενικό Εμπορικό Μητρώο.

Ολοκληρώνοντας την συνοπτική παρουσίαση των υφιστάμενων Πληροφοριακών Συστημάτων του e-ΕΦΚΑ, επισημαίνεται ότι ακόμα και σήμερα διατηρούνται, ενημερώνονται και αξιοποιούνται τα παλαιά συστήματα των πρώην ΦΚΑ για χρόνο έως 31.12.2016, δεδομένου ότι είναι υπό εξέλιξη η απόκτηση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, μέσω ανάληψης έργων που θα μεταμορφώσουν τον e-ΕΦΚΑ σε πραγματικά ηλεκτρονικό (e) και ουσιαστικά ενιαίο (E) ασφαλιστικό φορέα της χώρας.

Στον παρακάτω πίνακα (1) συνοψίζονται οι φορείς και τα πληροφοριακά συστήματα που διαλειτουργούν και τα δεδομένα που ανταλλάσσονται.

ΑΠΟ	ΠΡΟΣ	Δεδομένα που ανταλλάσσονται	Εμπλεκόμενοι Φορείς
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου	ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ	ΑΜΚΑ φυσικού προσώπου	e-ΕΦΚΑ – Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΗΔΙΚΑ)
ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ (Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης, Συνταξιοδότησης & Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων)	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου, ΟΠΣ ΙΚΑ, ΟΠΣ ΜΗ Μισθωτών	Στοιχεία φυσικού προσώπου	e-ΕΦΚΑ – Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΗΔΙΚΑ)
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου	ΠΣ Υπουργείου Οικονομικών	ΑΦΜ φυσικού προσώπου	e-ΕΦΚΑ – Υπουργείο Οικονομικών
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου	ΠΣ Ελληνικής Αστυνομίας	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή διαβατηρίου	e-ΕΦΚΑ – Ελληνική Αστυνομία
ΠΣ Ελληνικής Αστυνομίας	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου	Στοιχεία φυσικού προσώπου	e-ΕΦΚΑ – Ελληνική Αστυνομία
ΕΡΓΑΝΗ Πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, ΟΠΣ ΙΚΑ Υποσύστημα Μητρώου	Στοιχεία προσλήψεων μισθωτών (ενδεικτικά: για το μισθωτό, ημερομηνία αναγγελίας πρόσληψης, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ΔΟΥ, προσωπικά στοιχεία, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας κ.λπ. και τον Εργοδότη, Αριθμό Μητρώου Εργοδότη)	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων – e-ΕΦΚΑ
ΕΡΓΑΝΗ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου	Στοιχεία για τους δικαιούχους κατάρτισης και προγραμμάτων απασχόλησης	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων – e-ΕΦΚΑ
Μητρώο Πολιτών	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα	Οικογενειακή κατάσταση και	Υπουργείο Εσωτερικών – e-

	Μητρώου	προσωπικά στοιχεία συζύγου/ τέκνων Σχέση μεταξύ προσώπων (άμεσα – έμμεσα ασφαλισμένων) (Δημοτολογικές ή ληξιαρχικές) μεταβολές	ΕΦΚΑ
Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ)	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Μητρώου	Στοιχεία εταιρειών	Επιμελητήρια Ελλάδας (Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων) – e-ΕΦΚΑ
Μητρώο Πολιτών	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Συντάξεων	Στοιχεία οικογενειακής κατάστασης θανόντος ασφαλισμένου και της σχέσης του με το δικαιούχο	Υπουργείο Εσωτερικών – e- ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Συντάξεων	ΠΣ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)	Κατάλογος ενεργών συνταξιούχων για δυνατότητα συμφηφισμού ποσού σύνταξης με τυχόν οφειλές προς το Δημόσιο	ΑΑΔΕ - e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Παροχών	ΠΣ ΑΑΔΕ	Ενημέρωση για εισόδημα ασφαλισμένου από επίδομα ασθενείας ή επίδομα ατυχήματος	ΑΑΔΕ - e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Συντάξεων/ Οικονομικής Διαχείρισης	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ (ΔΙΑΣ)	Κατάλογος δικαιούχων και ποσών συντάξεων προς καταβολή	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Παροχών/ Οικονομικής Διαχείρισης	ΔΙΑΣ	Εντολή πληρωμής επιδόματος ασθενείας ή επιδομάτων μητρότητας (κυφορίας ή/και λοχείας) ή εξόδων κηδείας	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - e-ΕΦΚΑ
ΔΙΑΣ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ (Υποσύστημα Συντάξεων ή Παροχών/ Οικονομικής Διαχείρισης)	Ενημέρωση για επιτυχημένες / αποτυχημένες συναλλαγές (καταθέσεις σε τραπεζικούς λογαριασμούς δικαιούχων – ασφαλισμένων ή συνταξιούχων, ανάλογα με την περίπτωση)	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ- ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΣΕΠΕ)	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Παροχών	Στοιχεία σχετικά με δηλωθέν ατύχημα, για τεκμηρίωση επιλεξιμότητας προς λήψη επιδόματος ατυχήματος ή επαγγελματικής ασθένειας και προσδιορισμό του ύψους του επιδόματος.	ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων) – e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	ΕΑΠ (Ενιαία Αρχή Πληρωμών)	Εγγραφή νέου υπαλλήλου Διαγραφή αποχωρούντος υπαλλήλου	ΕΑΠ (Υπουργείο Οικονομικών) – e-ΕΦΚΑ

ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης	ΕΑΠ (Ενιαία Αρχή Πληρωμών)	Μισθοδοσία εργαζομένων Κατάσταση πληρωμών μελών επιτροπών του ΚΕΠΑ	ΕΑΠ (Υπουργείο Οικονομικών) – e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Εισφορών	Φορείς Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΟΠΥΥ, ΟΑΕΔ, κτλ.)	Καταλογισθείσες εισφορές ανά περίοδο	ΕΟΠΥΥ, ΟΑΕΔ, κτλ. – e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Εισφορών/ Οικονομικής Διαχείρισης	ΔΙΑΣ/ ΕΛΤΑ	Στοιχεία εργαζομένου/ εργοδότη βάσει του ΑΜΚΑ για την έκδοση παραβόλου του αρ.42 του ν.4387/2016 ή ΕΡΓΟΣΗΜΟΥ	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - e-ΕΦΚΑ
ΔΙΑΣ/ ΕΛΤΑ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Εισφορών/ Οικονομικής Διαχείρισης	Στοιχεία του παραβόλου του αρ.42 του ν.4387/2016 ή ΕΡΓΟΣΗΜΟΥ με τα ποσά εισφορών για κάθε εργαζόμενο	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Εισφορών	ΑΑΔΕ	Λίστα εισφερόντων και περίοδος αναφοράς για την άντληση του Καθαρού Φορολογητέου Αποτελέσματος (ΚΦΑ)	ΑΑΔΕ - e-ΕΦΚΑ
ΑΑΔΕ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Εισφορών	Καθαρό Φορολογητέο Αποτέλεσμα (ΚΦΑ) για μια περίοδο αναφοράς ανά ασφαλισμένο και πηγή εισοδήματος	ΑΑΔΕ - e-ΕΦΚΑ
Κέντρο Είσπραξης Αναγκαστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ)	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Εισφορών	Αποστολή στοιχείων ρύθμισης (αριθμός δόσης, ποσό κτλ.) Αποστολή αποτελεσμάτων πράξεων καταναγκαστικών μέτρων (ποσό, κτλ.)	ΚΕΑΟ - e-ΕΦΚΑ
ΔΙΑΣ/ ΕΛΤΑ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων/ Οικονομικής Διαχείρισης	Στοιχεία εισπράξεων ειδοποιητηρίων πληρωμής ανά περίοδο	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων	ΕΑΠ	Αρχείο πληρωμών ανά εργοδότη (δημόσιος φορέας) και περίοδο	ΕΑΠ (Υπουργείο Οικονομικών) – e-ΕΦΚΑ
ΕΑΠ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων/ Οικονομικής Διαχείρισης	Επιτυχημένες/ αποτυχημένες καταβολές εισφορών (δημόσιος φορέας) ανά εργοδότη και περίοδο	ΕΑΠ (Υπουργείο Οικονομικών) – e-ΕΦΚΑ

ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων	ΚΕΑΟ	Αποστολή στοιχείων οφειλών	ΚΕΑΟ - e-ΕΦΚΑ
ΚΕΑΟ	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης	Στοιχεία ληξιπροθέσμων οφειλών (ποσά, οφειλέτες) Στοιχεία πράξεων επιβολής αναγκαστικών μέτρων (ποσά, οφειλέτες, εισπράξεις)	ΚΕΑΟ - e-ΕΦΚΑ
Περιφερειακά Ελέγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (ΠΕΚΑ)	ΟΠΣ-ΕΦΚΑ	Οφειλές/ πρόστιμα που έχουν βεβαιωθεί από τα ΠΕΚΑ για διαπιστωμένη εισφοροδιαφυγή	e-ΕΦΚΑ
ΟΠΣ-ΕΦΚΑ	ΔΙΑΥΓΕΙΑ	Αποφάσεις ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ για ανάρτηση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης – e-ΕΦΚΑ
Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ)	ΗΔΙΚΑ Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ)	Ηλεκτρονικό αρχείο πληρωμών συντάξεων	e-ΕΦΚΑ
ΗΔΙΚΑ	ΔΙΑΣ	Ηλεκτρονικό αρχείο πληρωμών συντάξεων	ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - ΗΔΙΚΑ

Πίνακας 1: «Φορείς και Συστήματα που διαλιειτουργούν και τα δεδομένα που ανταλλάσσονται»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Ψηφιακός Μετασχηματισμός

4.1. Βασικές Αρχές του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η ψηφιακή τεχνολογία παρέχει δυνατότητες στους φορείς Δημοσίου που έχουν ως αποτέλεσμα την διαφοροποίηση των ισορροπιών, του τρόπου λειτουργίας μεταξύ των πολιτών, των ελεύθερων επαγγελματιών των ασθενών, των φοιτητών, των συνταξιούχων και άλλων ομάδων άμεσα στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί αλλαγές τόσο στις διαδικασίες όσο και στα συστήματα πληροφορικής, οι οποίες είναι πιο δύσκολες να εφαρμοστούν στον τομέα κοινωνικής ασφάλισης.

Βασικές Αρχές του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ είναι:

- Η ψηφιακή εμπιστοσύνη του πολίτη και του εργαζόμενου στον e-ΕΦΚΑ, είναι βασικό συστατικό προκειμένου να γίνει αντιληπτό ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι προς όφελος όλων, διασφαλίζοντας την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων και της ιδιωτικότητάς τους.
- Όλοι οι πολίτες και εργαζόμενοι στον e-ΕΦΚΑ θα πρέπει να έχουν άμεσο όφελος από τον ψηφιακό μετασχηματισμό με ισότιμη πρόσβαση και διασφάλιση ότι θα αποκτήσουν τις κατάλληλες δεξιότητες και γνώσεις για να συμμετέχουν ισότιμα στην νέα ψηφιακή εποχή.
- Η ψηφιακή διαφάνεια και η πρόσβαση στην πληροφορία, στην γνώση και την κατανόηση στις ψηφιακές υπηρεσίες αποτελεί βασική αρχή του ψηφιακού μετασχηματισμού δημιουργώντας αίσθηση ασφάλειας.
- Η αδιάκοπη βελτίωση, επικαιροποίηση και εμπλουτισμός των διοικητικών διαδικασιών θεωρείται αναγκαία προκειμένου να επιτευχθεί ο ουσιαστικός ψηφιακός μετασχηματισμός και όχι απλώς μετάβαση στην ψηφιακή γραφειοκρατία.
[<https://digitalstrategy.gov.gr>]

4.2. Πλαίσιο πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)

Οι ψηφιακές τεχνολογίες και τα δεδομένα δημιουργούν βαθιές τομές με αξιοποίηση και ενός τεράστιου όγκου δεδομένων που οδηγούν σε σημαντική πηγή οικονομικής και κοινωνικής αξίας. Το 2020 δημοσιεύθηκε από τον ΟΟΣΑ το πλαίσιο πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης OECD Digital Government Policy Framework (DGPF), ένα εργαλείο που έχει σκοπό να βοηθήσει τις

κυβερνήσεις να αναγνωρίσουν τους κύριους παράγοντες για αποτελεσματικό σχεδιασμό και υλοποίηση στρατηγικών μετάβασης σε υψηλότερα επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας. Το πλαίσιο αυτό βασίστηκε στις συστάσεις του Οργανισμού που είχαν προταθεί το 2014 και προέκυψε από μια μακροχρόνια διαδικασία διαβουλεύσεων και έρευνας [ΟΟΣΑ 1, 2020].

Το πλαίσιο αυτό, προτείνει 6 διαστάσεις αποτίμησης του βαθμού ψηφιακής ωριμότητας, σύμφωνα με τις οποίες μια κυβέρνηση:

1. Είναι ψηφιακή από τον σχεδιασμό (digital by design), όταν λειτουργεί και αξιοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες για να αναθεωρήσει, να επανασχεδιάσει και να απλοποιήσει τις διαδικασίες καθώς και να δημιουργήσει νέα κανάλια επικοινωνίας και ενεργοποίησης όλων των εμπλεκόμενων μερών. Στο πλαίσιο αυτό αναγνωρίζεται ότι ο μετασχηματισμός των υπηρεσιών με τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών απαιτεί πλήρη παρακολούθηση όλων των συνδεδεμένων δραστηριοτήτων κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής της χάραξης πολιτικών.

2. Είναι καθοδηγούμενη από τα δεδομένα (data-driven), όταν αποτιμά τα δεδομένα της ως ένα στρατηγικό αγαθό και εγκαθιδρύει μηχανισμούς διαχείρισης, πρόσβασης, διαμοιρασμού και επαναχρησιμοποίησής τους για καλύτερη λήψη αποφάσεων και παροχή υπηρεσιών. Παράλληλα, υιοθετούνται κανόνες και αρχές που σχετίζονται με την ασφάλεια δεδομένων, τα ανοικτά δεδομένα αλλά και την Τεχνητή Νοημοσύνη, δημιουργώντας επιπρόσθετη δημόσια αξία στα υφιστάμενα δεδομένα.

3. Δρα ως πλατφόρμα ψηφιακής διακυβέρνησης (Government as a platform), όταν αναπτύσσει πλατφόρμες, πρότυπα και υπηρεσίες για να βοηθήσει τις ομάδες εργασίας να επικεντρωθούν στις ανάγκες των χρηστών σε ό,τι αφορά το σχεδιασμό των παρεχόμενων υπηρεσιών. Διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων, ενώ δημιουργεί περιβάλλοντα ανάπτυξης της καινοτομίας τόσο εντός όσο και εκτός του δημόσιου τομέα.

4. Είναι ανοικτή εξ ορισμού (open by default), όταν παρέχει στο κοινό ανοικτή πρόσβαση σε δημόσια δεδομένα και σε διαδικασίες χάραξης πολιτικών, μέσα στα όρια του θεσμικού πλαισίου και σε συνάρτηση με το εθνικό και δημόσιο συμφέρον. Έχει επίσης ως στόχο να δημιουργήσει συνδέσμους μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, παρέχοντας κίνητρα για συνέργειες (πχ. ανοικτά κυβερνητικά δεδομένα, ανοικτό λογισμικό) με σεβασμό στα ψηφιακά δικαιώματα των χρηστών (προστασία δεδομένων, ασφάλεια, εμπιστευτικότητα και ιδιωτικότητα).

5. Είναι καθοδηγούμενη από τον χρήστη (user-driven), όταν διατηρεί έναν κεντρικό ρόλο αλλά προωθεί παράλληλα τη διαμόρφωση διαδικασιών, υπηρεσιών και πολιτικών σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πολιτών, υιοθετώντας ταυτόχρονα αντίστοιχους μηχανισμούς ενσωμάτωσης. Για το σκοπό αυτό απαιτούνται νέες μορφές συνεργασίας για την ανάκτηση

ιδεών (πχ με τη μέθοδο του πληθοπορισμού – crowdsourcing) ως ένα μέσο νομιμοποίησης και απόκτησης εμπιστοσύνης.

6. Είναι προορατική (proactive), όταν προβλέπει τις ανάγκες των πολιτών και ανταποκρίνεται σε αυτές άμεσα, απλοποιώντας διαδικασίες σχετικά με τα δεδομένα και τις υπηρεσίες. Στην περίπτωση αυτή, αξιοποιούνται όλες οι προηγούμενες διαστάσεις και αποσκοπεί στο να προσφέρει απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών στους χρήστες, αντιμετωπίζοντας τα πιθανά προβλήματα άμεσα.

Διάσταση σύγκρισης	Κατάταξη της Ελλάδας (μεταξύ 33 χωρών)
Ψηφιακή βάση σχεδίασης (digital by design)	32 ^η
Καθοδηγούμενη από τα δεδομένα (data-driven)	26 ^η
Πλατφόρμα ψηφιακής διακυβέρνησης (Government as a platform)	25 ^η
Ανοικτή εξ ορισμού (open by default)	9 ^η
Καθοδηγούμενη από τον χρήστη (user-driven)	30 ^η
Προορατική (proactive)	32 ^η
Συνολική κατάταξη	29 ^η

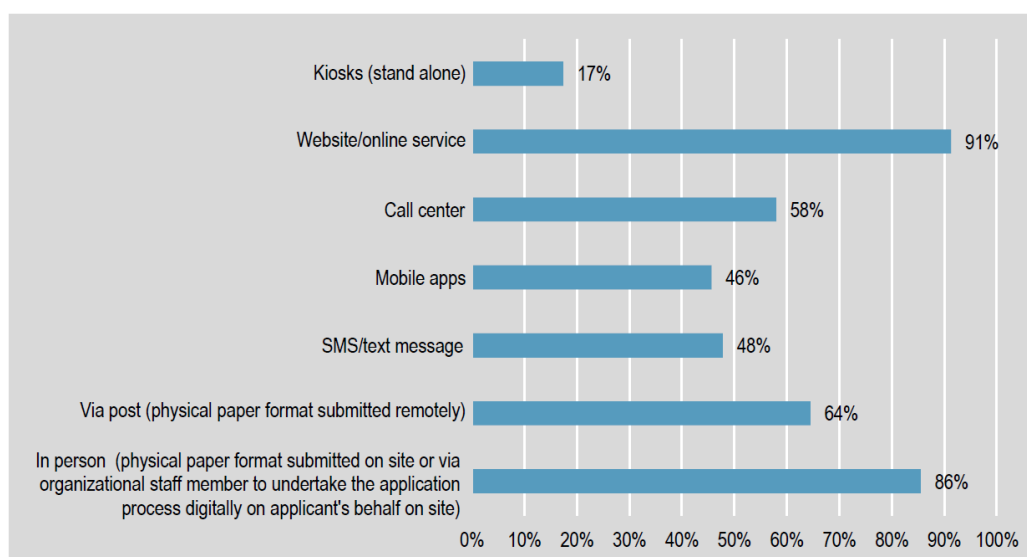
*Εικόνα 3: Κατάταξη Ψηφιακής Ωριμότητας για την Ελλάδα
Πηγή [ΟΟΣΑ, 2020]*

4.3. Η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών Κοινωνικής Ασφάλισης μέσα από τον ISSA (International Social Security Service Delivery)

Κορυφαίο διεθνή οργανισμό για ιδρύματα κοινωνικής ασφάλισης, κρατικές υπηρεσίες και φορείς, αποτελεί η Διεθνής Ένωση Κοινωνικής Ασφάλισης (ISSA). Η ISSA ιδρύθηκε το 1927, υπό την αιγίδα της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, με έδρα την Ελβετία και σήμερα έχει πάνω από 320 μέλη από περισσότερες από 160 χώρες. Παρέχει κατευθυντήριες γραμμές, εξειδικευμένες γνώσεις και υπηρεσίες για την ανάπτυξη συστημάτων και πολιτικών κοινωνικής ασφάλισης των μελών της. Προωθεί καινοτόμες ιδέες για την ενίσχυση της διοίκησης, την πρόβλεψη των κινδύνων και αναπτύσσει επαγγελματικά πρότυπα στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης.

Αποτελέσματα της ISSA, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε εκπροσώπους από 74 Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης με έδρα σε 64 χώρες, παρουσιάζονται παρακάτω, προκειμένου να αποτυπωθεί η σημασία της ψηφιακής ένταξης στην Κοινωνική Ασφάλιση και οι παράγοντες που την επηρεάζουν.

1. Όσον αφορά στην προσφορά υπηρεσιών, οι περισσότεροι οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης χρησιμοποιούν το μικτό σύνολο πρόσβασης παροχής υπηρεσιών.



Note: N = 138. Question posed in the Survey "On what delivery channels do you offer services?", with option to select all that apply.

**Εικόνα 4: Χρήση των καναλιών παροχής υπηρεσιών από τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης
Πηγή [ISSA 2022]**

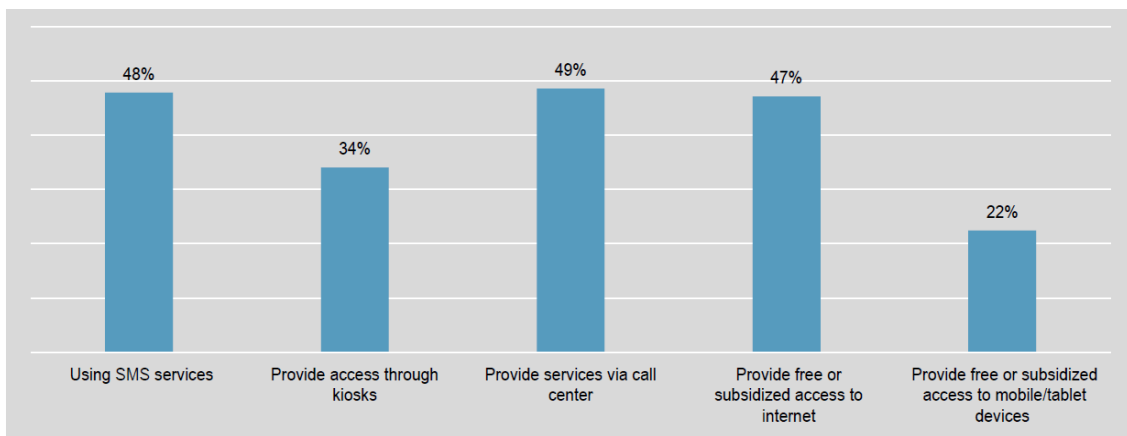
Διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό διαθέτουν οι online προσφορές υπηρεσιών (εικόνα 4), με την χρήση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) από τους πελάτες να εξακολουθεί να είναι μικτή και για διάφορους λόγους εξακολουθεί να είναι περιορισμένη μεταξύ των ιδρυμάτων που παρέχουν και διαχειρίζονται υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης παγκοσμίως. Βασική πρόκληση των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης αποτελεί η διαθεσιμότητα συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τα αίτια για τον ψηφιακό αποκλεισμό των πολιτών.

2. Οι βασικοί παράγοντες που σχετίζονται με την ψηφιακή ένταξη περιστρέφονται γύρω από τις παρακάτω κύριες θεματικές ομάδες.

α. Πρόσβαση των χρηστών-πολιτών

Για την αντιμετώπιση των προκλήσεων πρόσβασης που αντιμετωπίζουν οι χρήστες, τις τελευταίες δεκαετίες έχουν παρθεί πολλά μέτρα και πρωτοβουλίες. Καίριο ρόλο έχουν διαδραματίσει οι ρυθμιστικές αρχές των τηλεπικοινωνιών που έχουν στοχεύσει στην βελτιωμένη κάλυψη σε δίκτυα κινητής και σταθερής καθώς και η παροχή εξοπλισμού σε σχολεία, βιβλιοθήκες και άλλους δημόσιους χώρους, με έμφαση στην εξοικονόμηση και την αποτελεσματικότητα.

Στον πιο κάτω πίνακα (εικόνα 5) παρουσιάζονται οι καλύτεροι τρόποι αντιμετώπισης προβλημάτων πρόσβασης στο χώρο της Κοινωνικής Ασφάλισης.



Notes: N =138. Question posed in the Survey, "Which are the 2 best ways to overcome access challenges?". This Survey question followed questions pertaining to telephone and internet access, methods of getting internet access, regularity of using internet, what people tend to do online, and choice of device.

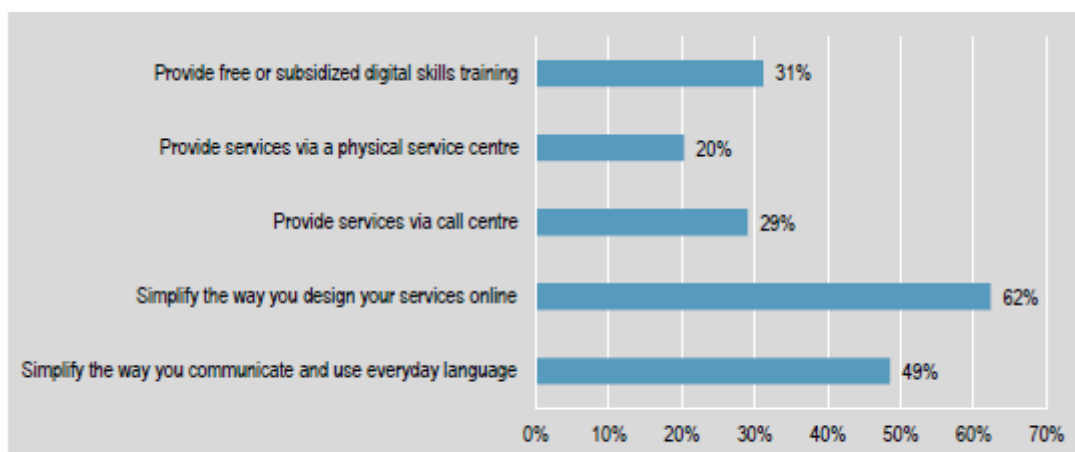
Εικόνα 5: Οι καλύτεροι τρόποι αντιμετώπισης των προκλήσεων πρόσβασης που αντιμετωπίζουν οι χρήστες
Πηγή [ISSA, 2022]

Διαπιστώνεται ότι οι υψηλότερες προτιμήσεις αφορούν στην παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κέντρων, την χρήση μηνυμάτων και την ελεύθερη πρόσβαση στο internet.

Αντιπροσωπευτικό παράδειγμα, κατά την διάρκεια της πανδημίας, αποτελεί η απόφαση της Γερμανίας να εξαιρέσει τα κινητά τηλέφωνα, τα PCs, τα laptops, τα tablets και τα internet routers από τον φόρο προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ).

β. Δεξιότητες, ικανότητες των χρηστών-πολιτών

Πιο κάτω (εικόνα 6) αποτυπώνονται οι καλύτεροι τρόποι για τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης προκειμένου να ξεπεραστούν οι δυσκολίες που σχετίζονται με τις δεξιότητες, ικανότητες των χρηστών-πολιτών.



Notes: N =138. Question posed in the Survey, "Which are the best ways to overcome these access challenges?"; respondents asked to select two. Also instructed, "Choose two with the most potential positive impact for customers".

Εικόνα 6: Οι πιο ενδεδειγμένοι τρόποι των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης προκειμένου να ξεπεράσουν τις προκλήσεις πρόσβασης.

Πηγή [ISSA, 2022]

Είναι φανερό ότι η απλοποίηση του σχεδιασμού των διαδικτυακών υπηρεσιών αποτελεί πρόκληση για τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης, προκειμένου να αντιμετωπιστούν δυσκολίες αξιοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους χρήστες. Υψηλό ποσοστό για την αντιμετώπιση των εν λόγω δυσχερειών αποτελεί και η απλοποίηση του τρόπου επικοινωνίας και χρήσης της καθημερινής γλώσσας.

γ. Κατάλληλο περιβάλλον

Τέλος, απαραίτητη θεωρείται η δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος εντός των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης, σχετικά με τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών τους και της υιοθέτηση της κουλτούρας εργασίας που θα συμβάλλει στην εύκολη πρόσβαση και την ψηφιακή ένταξη των χρηστών πολιτών.

Οι βασικές προτάσεις συνοψίζονται ως εξής:

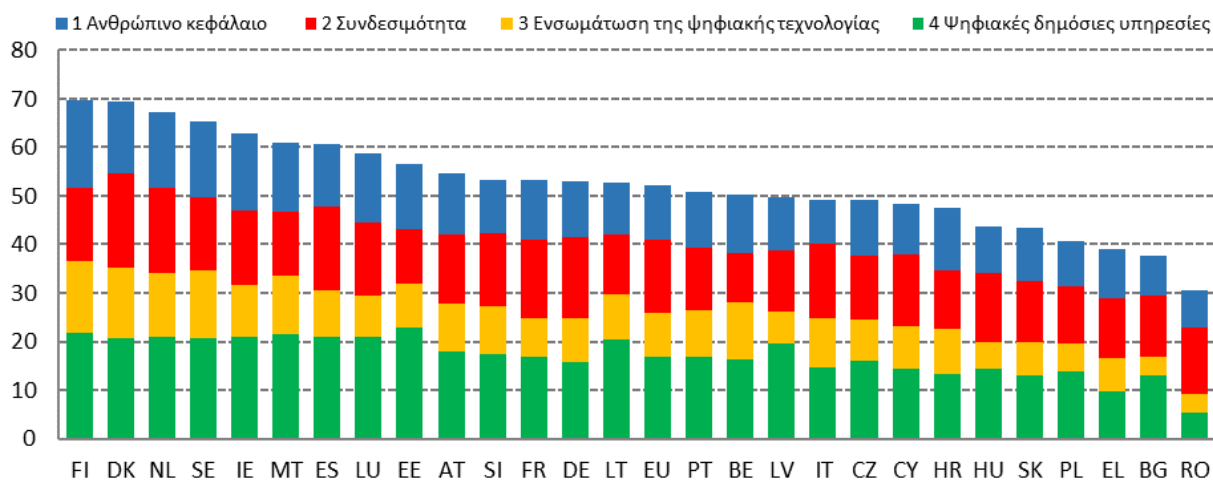
- Ενίσχυση της καινοτομίας, του σχεδιασμού και αλλαγές ικανότητας διαχείρισης.
- Ενίσχυση της θεσμικής ηγεσίας για την καθοδήγηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.
- Ενίσχυση της διακυβέρνησης δεδομένων και της κοινής χρήσης δεδομένων εντός της κοινωνικής ασφάλισης και σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα.
- Ανάπτυξη συνεργασιών για κοινή διαχείριση ταυτότητας, ψηφιακά μηνύματα και χρηματοοικονομική υποδομή.

4.4. Ψηφιακή ωριμότητα Ελλάδας – Δείκτης DESI (Digital Economy and Society Index)

Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών έχουν αναγνωριστεί ως βασική προϋπόθεση για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Έτσι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εφαρμογή της στον e-ΕΦΚΑ σταδιακά κατέστη ανάμεσα στις κορυφαίες προτεραιότητες των εκάστοτε κυβερνήσεων. Η Ελλάδα βρίσκεται σε χαμηλή θέση στους διεθνείς δείκτες που αξιολογούν την ψηφιακή ωριμότητα των χωρών ανά τον κόσμο. Βάσει κριτηρίων όπως η συνδεσιμότητα, το ανθρώπινο κεφάλαιο, η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, η ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας και οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η Ελλάδα στο σύνολο των 27 κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατατάσσεται στην 25^η θέση στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) για το έτος 2022. Ωστόσο, συνολικά, η Ελλάδα σημείωσε ικανοποιητική πρόοδο τα τελευταία έτη συγκριτικά με άλλα κράτη μέλη της ΕΕ, το οποίο σημαίνει ότι η Ελλάδα καλύπτει τη διαφορά.

Αναλυτικά αποτυπώνονται οι υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης στο συγκεντρωτικό πίνακα 2, κεφάλαιο 5.6.

Παρακάτω (εικόνα 7), παρουσιάζεται μια συνοπτική ανάλυση της επίδοσης της χώρας σε κάθε διάσταση του δείκτη DESI και επισημαίνονται τα βασικά προβλήματα και οι προκλήσεις, καθορίζοντας τις βασικές κατευθύνσεις για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.



Εικόνα 7: Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2022

Όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, η Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο, ιδίως όσον αφορά την κάλυψη των δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας (VHCN) και 5G. Ωστόσο, απαιτείται περισσότερη πρόοδος, ιδίως όσον αφορά τη διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών ταχύτητας τουλάχιστον 100 Mbps, η οποία παραμένει πολύ χαμηλή (9%) σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (41%) και την περαιτέρω βελτίωση της κάλυψης 5G (66%), ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση σε υψίρρυθμη συνδεσιμότητα σε ολόκληρη τη χώρα. Στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, ο αριθμός των ενεργών χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (69%) αυξήθηκε από πέρυσι (67%) και είναι κατά 4 εκατοστιαίες μονάδες υψηλότερος από τον μέσο όρο της ΕΕ (65%). Η χώρα σημείωσε επίσης πρόοδο όσον αφορά τον πληθυσμό που διαθέτει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες — με ποσοστό 52%, η Ελλάδα βρίσκεται πολύ κοντά στον μέσο όρο της ΕΕ (54%). Όσον αφορά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, οι επιδόσεις της Ελλάδας υπολείπονται του μέσου όρου της ΕΕ. Μόνο το 39% των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) παρουσιάζουν τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης έναντι 55% που είναι ο μέσος όρος της ΕΕ. Ωστόσο, το 20% των ΜΜΕ στην Ελλάδα πωλούν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους μέσω διαδικτύου, ποσοστό που υπερβαίνει τον μέσο όρο της ΕΕ (18%). [Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022 Ελλάδα]

4.5. Ψηφιακός Μετασχηματισμός και e-ΕΦΚΑ

Η ύπαρξη ενός Ενιαίου Οργανισμού με κεντρική διοίκηση, διαχείριση και λειτουργία έχει θέσει ως προτεραιότητα τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την ολοκλήρωση της διοικητικής και οργανωτικής δομής του Φορέα.

Στόχος του e-ΕΦΚΑ είναι η δημιουργία μιας πιο αποτελεσματικής, διαφανής και βιώσιμης Κοινωνικής Ασφάλισης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών) και της υποστήριξης των απαραίτητων μηχανισμών διακυβέρνησης και παρακολούθησης, μεγιστοποιώντας την ικανοποίηση των μελών, αυξάνοντας τη συμμετοχή και αναζωογονώντας την εμπιστοσύνη προσφέροντας συνεχώς βελτιωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και μια νέα ψηφιακή κουλτούρα.

Η ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, μέσω του περιορισμού των παθογενειών, η γρηγορότερη έκδοση συνταξιοδοτικών αποφάσεων, η απλούστευση των διαδικασιών και ο εμπλουτισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα συμβάλλουν στην αύξηση εσόδων, στη μείωση του κόστους λειτουργίας του Φορέα και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στον δημόσιο τομέα, γενικότερα, οι αλλαγές στα μοντέλα παροχής υπηρεσιών μέσω των ΤΠΕ έχουν μελετηθεί ως επί το πλείστον με τον όρο «ηλεκτρονική διακυβέρνηση», ενώ στην γενική προσέγγιση, ο στόχος δεν είναι η δημιουργία νέων επιχειρηματικών μοντέλων αλλά το να καταστεί η παροχή υπηρεσιών περισσότερο αποδοτική και προσιτή στους πολίτες. Ένα στοιχείο στο οποίο βασίζεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ είναι η αξιοποίηση των δεδομένων και η συνεχής δημιουργία νέων εφαρμογών που αποσκοπούν στην απλοποίηση των συναλλαγών, στη βέλτιστη λήψη αποφάσεων και στην ενίσχυση νέων συνεργατικών και πιο αποδοτικών μοντέλων παροχής υπηρεσιών.

Με την υπ. αρ. πρωτ. 31/04.09.2019 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου του e-ΕΦΚΑ, το έτος 2020 ορίστηκε ως «Έτος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», με στόχο την ενσωμάτωση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών προκειμένου:

- α. Να αυξηθεί το επίπεδο και η ποιότητα εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, συνταξιούχων και εργοδοτών, με ταυτόχρονο περιορισμό των επισκέψεων στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης και
- β. Να διευκολυνθεί το έργο και να αναβαθμιστεί το περιβάλλον καθημερινής εργασίας του προσωπικού.

Η υιοθέτηση ενός κοινού οράματος για το ψηφιακό μέλλον του φορέα είχε ως στόχο την ενεργή δράση και συμμετοχή της Διοίκησης και των στελεχών στον σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων με κύριο μέλημα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποτέλεσε τον κεντρικό άξονα στον οποίο βασίστηκαν οι Στρατηγικοί Στόχοι του Φορέα. Ο επανασχεδιασμός του τρόπου με τον οποίο συνδέονται οι άνθρωποι, τα δεδομένα και οι διαδικασίες είναι απαραίτητος και καθοριστικός. Η Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού εστίασε στον επανακαθορισμό του τρόπου σύνδεσης των ανθρώπων, των δεδομένων και των διαδικασιών, εστιάζοντας στη δημιουργία αξίας για το ασφαλιστικό κοινό του Οργανισμού, καθώς και για το ανθρώπινο δυναμικό του με απώτερο στόχο τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Κοινωνικής Ασφάλισης.

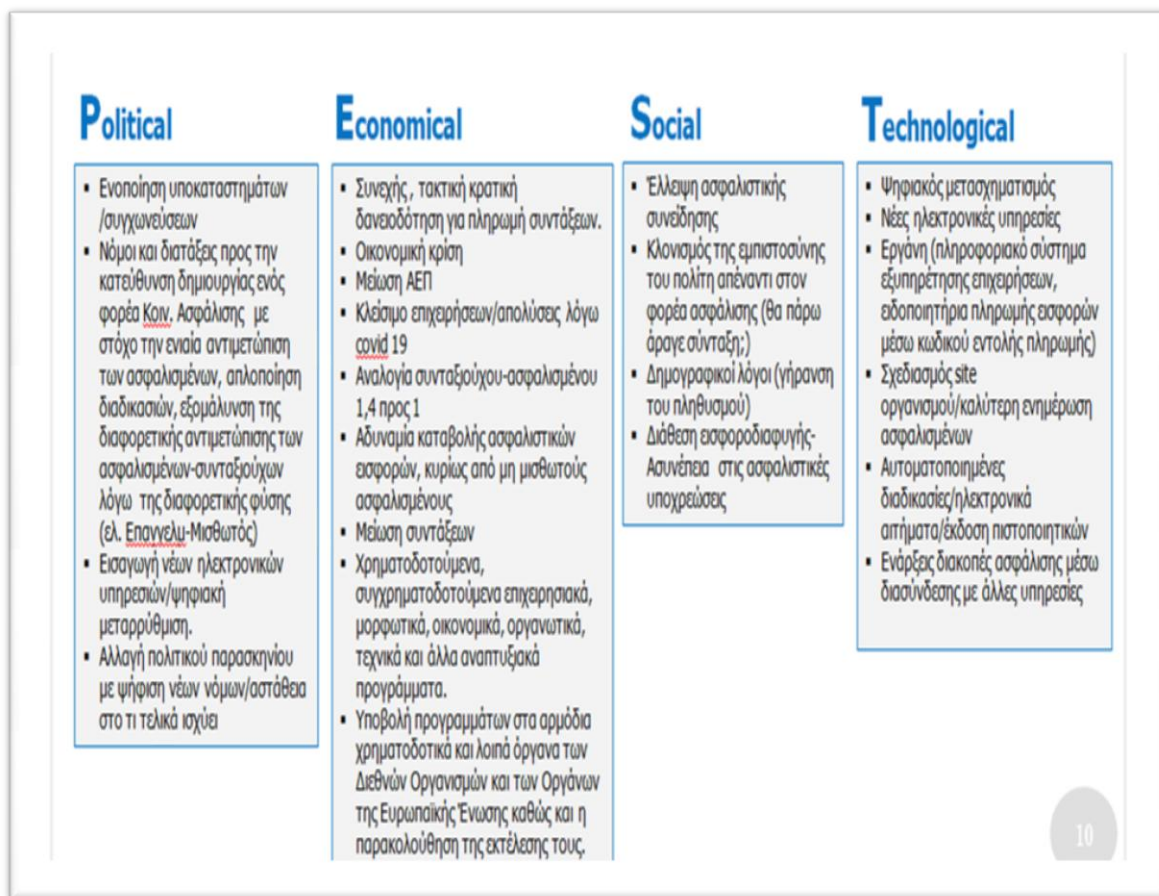
Ακολουθεί η ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του φορέα, με αποτύπωση στοιχείων και συμπερασμάτων που αξιοποιούνται για τον σχεδιασμό των στρατηγικών στόχων και την επίτευξη ενός ουσιαστικού ψηφιακού μετασχηματισμού.

4.6. Ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος e-ΕΦΚΑ PEST (Political – Economical – Social – Technological)

Η ανάλυση PEST χρησιμοποιήθηκε για τον e-ΕΦΚΑ προκειμένου να αναλυθεί το ευρύτερο, εξωτερικό περιβάλλον με στόχο την ιεράρχηση και ανάδειξη των κύριων ευκαιριών και απειλών από το εξωτερικό περιβάλλον και τη δημιουργία στρατηγικών προσαρμογής/επίδρασης σε αυτό.

Η ανάλυση του περιβάλλοντος αποτελεί θεμελιώδες συστατικό της διαδικασίας διαμόρφωσης του στρατηγικού προγραμματισμού ενός δημόσιου οργανισμού. Η συγκέντρωση, η ανάλυση και η εκτίμηση των περιβαλλοντικών δεδομένων αποτελούν βασικά συστατικά στοιχεία κάθε στρατηγικού προγραμματισμού. Οι δημόσιοι οργανισμοί και οι επιχειρηματικές μονάδες δεν υφίστανται στο κοινωνικό κενό. Στο πεδίο του στρατηγικού προγραμματισμού οι σχετικές αποφάσεις διαφέρουν μεταξύ τους ανάλογα με το εάν τα δεδομένα και οι συνθήκες λειτουργίας του οργανισμού θεωρούνται ως «κίνδυνοι» ή «ευκαιρίες». Η έννοια των ευκαιριών αφορά σε μια θετική ελέγξιμη κατάσταση, η οποία μπορεί να προσδώσει όφελος στο δημόσιο οργανισμό. Αντίθετα, το πεδίο αναφοράς των κινδύνων καλύπτει μια μη ελέγξιμη κατάσταση που μπορεί για τον οργανισμό να αποβεί αβέβαιη και επίφοβη.





Μέσω της παραπάνω ανάλυσης PEST εντοπίζονται οι ευκαιρίες και πιθανές απειλές που βοηθούν στον εντοπισμό ευκαιριών και πιθανών απειλών στο εγγύς μέλλον λαμβάνοντας υπόψη οποιαδήποτε αλλαγή, η οποία βοηθά τον φορέα να αναλάβει υπολογισμένους κινδύνους.

Επιπλέον, δίνεται προσοχή για τυχόν φιλόδοξα έργα που αναμένεται να αποτύχουν λόγω των εξωτερικών παραγόντων που είναι πέρα από τον έλεγχο ενός ατόμου ενώ παρέχουν βοήθεια στην ανάπτυξη μιας αντικειμενικής προβολής του εξωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, το οποίο βοηθά στην αξιοποίηση ευκαιριών την κατάλληλη στιγμή.

Είναι σαφές ότι η πραγματική αξία των παραπάνω αναλύσεων μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν τα ευρήματα μελετηθούν και εφαρμοστούν σε βάθος.

4.7. Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος του e-ΕΦΚΑ, SWOT (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats)

Μέσα από την ανάλυση SWOT προσδιορίζονται οι στρατηγικοί προβληματισμοί και τα Ενδοδιοικητικά Δυνατά και Αδύνατα σημεία του e-ΕΦΚΑ. Ως δυνατά σημεία ορίζονται τα εσωτερικά χαρακτηριστικά που ενδέχεται να είναι καθοριστικά στην προσπάθεια εκπλήρωσης της αποστολής του οργανισμού ενώ τα αδύνατα σημεία αφορούν τα εσωτερικά χαρακτηριστικά που καθιστούν τον οργανισμό προβληματικό και μη επαρκή στην άσκηση δημόσιων πολιτικών στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης. Επιπλέον προσδιορίζονται οι ευκαιρίες και απειλές που

διαμορφώνονται στο πλαίσιο του εξωτερικού περιβάλλοντος. Ως ευκαιρίες ορίζονται οι εξωτερικές συνθήκες που προσφέρουν σημαντικές βελτιωτικές προοπτικές σε ότι αφορά τον τρόπο παροχής δημόσιων υπηρεσιών εκ μέρους του οργανισμού ενώ οι απειλές αφορούν εξωτερικές περιστάσεις που δημιουργούν σοβαρό ενδεχόμενο υπονόμησης της αποτελεσματικής λειτουργίας του οργανισμού.

Εσωτερικοί Παράγοντες	
<p>Strengths</p> <ul style="list-style-type: none"> → Μοναδικός φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης → Βασική αρχή κοινωνικής ασφάλισης: Υποχρεωτικότητα (μονόδρομος για τον πολίτη) → Κοινωνικά αγαθά (συντάξεις, επιδόματα, υπηρεσίες) → Μεγάλη ακίνητη περιουσία → Νέες ψηφιακές υπηρεσίες/Διευκόλυνση ασφαλισμένων-συνταξιούχων στις συναλλαγές → Δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου (24/7) 	<p>Weaknesses</p> <ul style="list-style-type: none"> → Έλλειψη τεχνογνωσίας-ανειδίκευτο προσωπικό-ελλιπής εκπαίδευση → Απαρχαιωμένη εργασιακή νομοθεσία → Κακή οικονομική διαχείριση → Σπατάλη κρατικών πόρων → Αδυναμία είσπραξης οφειλών → Έλλειψη προσωπικού → Γραφειοκρατία → Παθογένειες ετών στην κοινωνική ασφάλιση → Ανεπαρκής εξυπηρέτηση πολίτη/Κακή φήμη/Προκατάληψη → Αδυναμία προσαρμογής προσωπικού στις νέες δομές (π.χ. ενοποιήσεις ΙΚΑ με ΟΓΑ) → Έλλειψη Ενιαίου Κανονισμού Ασφαλιστικής Λειτουργίας
<p>Opportunities</p> <ul style="list-style-type: none"> → Νέες πλατφόρμες (πχ επιλογή ασφ. Κατηγορίας, έκδοση ασφ. ενημερότητας) → Κρατική χρηματοδότηση/κονδύλια ΕΕ, ΕΚΤ, για μείωση εκκρεμών υποθέσεων, για εξυγίανση οργανισμού → Αντικατάσταση τεχνολογικού εξοπλισμού → Ευνοϊκές διατάξεις (ρύθμιση οφειλών 120 δόσεις, αναστολή εισφορών λόγω Covid) → Νομοθετικές ρυθμίσεις για διασύνδεση υπηρεσιών (ΑΑΔΕ, τράπεζες) 	<p>Threats</p> <ul style="list-style-type: none"> → Παγκόσμια οικονομική κρίση → Μείωση εσόδων λόγω covid 19 (αναστολή επιχειρήσεων-ασφαλισμένων) → Καθυστερήση έκδοσης εγκυκλίων λόγω καθυστέρησης εφαρμοστικών από εποπτεύον υπουργείο → Υποστελέχωση υπηρεσιών → Γήρανση πληθυσμού → Συρρίκνωση πληθυσμού στις παραγωγικές ηλικίες → Έλλειψη ασφαλιστικής συνείδησης → Εισφοροδιαφυγή-Εισφοροαποφυγή
Εξωτερικοί Παράγοντες	

Η ανάλυση SWOT δεν εξαντλείται στη διαμόρφωση μιας λίστας δυνάμεων, αδυναμιών, ευκαιριών και απειλών. Αντίθετα, η πιο ουσιώδης συνεισφορά της, είναι η αξιοποίηση αυτών των τεσσάρων ομάδων στοιχείων για την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τη συνολική θέση του οργανισμού και τη στρατηγική του.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και e-ΕΦΚΑ

5.1. Η έννοια και το πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (*e-Government*)

Στα τέλη του 20^{ου} αιώνα ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (*e-Government*) ορίστηκε η χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Είναι σαφές ότι η τεχνολογία είναι απλώς ένα μέσο στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και θέτει ως απαρχή τις κινητήριες δυνάμεις που αλλάζουν την παραγωγή και τον κόσμο των υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως στόχο τον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με απώτερο σκοπό το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Ο στόχος της διοικητικής μεταρρύθμισης λόγω της παγκόσμιας ανάγκης μείωσης των λειτουργικών εξόδων των κρατών, την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση της διαφάνειας του κράτους οδήγησαν στην υιοθέτηση των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στις αρχές του 21^{ου} αιώνα επικράτησε ο όρος Ψηφιακή Διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον οποίο ορίζεται το κοινωνικό φαινόμενο κατά το οποίο η παροχή υπηρεσιών από το κράτος προς πολίτες και επιχειρήσεις, η συνεργασία κράτους – πολιτών, η λήψη αποφάσεων και η ανάπτυξη πολιτικής, αλλά και η συνολική λειτουργία του Δημόσιου Τομέα, υποστηρίζονται σημαντικά από τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και γίνονται κυρίως με ψηφιακά μέσα.

Η υιοθέτηση των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τον Dada (2006), οφείλεται στο γεγονός ότι οι χώρες έθεσαν ως στόχο τη διοικητική μεταρρύθμιση λόγω της παγκόσμιας ανάγκης μείωσης των λειτουργικών εξόδων των κρατών, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση της διαφάνειας του κράτους (Sarantis and Askounis, 2010).

5.2. Τα επίπεδα υλοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι εφαρμογές της

Προκειμένου να διακριθούν τα σημεία στα οποία έχει προχωρήσει ένας φορέας στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να οριστούν τα επίπεδα ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ακολουθεί συνοπτική παρουσίαση των επιπέδων:

Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Ενημέρωση – Δημοσίευση Publish

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κ.λπ.

Επίπεδο 2: Μονόδρομη αλληλεπίδραση (One way interaction)

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κ.λπ.) το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. (αίτηση για σύνταξη λόγω γήρατος, εγχειρίδιο για υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης, ΑΠΔ κ.λπ.)

Επίπεδο 3: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση (Two way interaction)

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. (εγγραφή νέου ασφαλισμένου μέσω ηλεκτρονικής υπηρεσίας, διαδικασία πληρωμής εξόδων κηδείας, υπαγωγή στην προαιρετική συνέχιση ασφάλισης μη μισθωτού ασφαλισμένου κ.λπ.)

Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction)

Υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία. Το ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας. (π.χ. πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών μέσω Διατραπεζικού Συστήματος, ΔΙΑΣ και ενημέρωση της ατομικής μερίδας του ασφαλισμένου)

Επίπεδο 5: Προσωποποιημένες Υπηρεσίες (Personalization)

Παρέχουν προσωποποιημένες φόρμες στο χρήστη στο βαθμό που επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο και τον ενημερώνουν για υπηρεσίες που τον αφορούν ανάλογα με το κοινωνικό-οικονομικό του προφίλ. (ενημέρωση ελεύθερου επαγγελματία μέσω ατομικού λογαριασμού για εκκαθάριση ασφαλιστικών εισφορών, ενημέρωση οφειλέτη, κ.λπ.)

5.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και e-ΕΦΚΑ – Βασικοί καταλύτες

Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του φορέα και η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του συγχρηματοδοτούμενου από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Επιχειρησιακού Προγράμματος «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020», σύμφωνα με τον στρατηγικό σχεδιασμό του φορέα και σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Λόγω της εξαιρετικά επείγουσας και απρόβλεπτης ανάγκης για τον περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19 και τη λήψη των αναγκαίων μέτρων, προκειμένου να διασφαλισθεί η στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας, και η ομαλή λειτουργία της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης, η Κυβέρνηση έλαβε έκτακτα μέτρα για την μείωση του κινδύνου από την διασπορά του κορωνοϊού COVID – 19, καθώς και την άμεση αντιμετώπιση των συνεπειών του, οι οποίες διατάραξαν την οικονομική ζωή και την εν γένει λειτουργία των επιχειρήσεων και των Δημοσίων Υπηρεσιών ανά την επικράτεια.

Επιπλέον, η εμφάνιση της πανδημίας συνέπεσε με την υλοποίηση της ασφαλιστικής μεταρρύθμισης από 1.1.2020 (ν. 4670/2020) μέσα από την οποία «γεννήθηκε» ο νέος ηλεκτρονικός εθνικός φορέας κοινωνικής ασφάλισης e-ΕΦΚΑ. Η δημιουργία του e-ΕΦΚΑ αποτελεί μια σημαντική τομή στο ασφαλιστικό σύστημα, η οποία περιλαμβάνει την μεγαλύτερη διοικητική και οργανωτική ενοποίηση των ασφαλιστικών φορέων απονομής σύνταξης και εφάπαξ παροχής που έχει γίνει στην Ελλάδα έως σήμερα. Είναι σαφές ότι η πανδημία του COVID-19, συνέβαλε καθοριστικά στην ανάπτυξη και υιοθέτηση νέων επιχειρησιακών δράσεων με στόχο την δραστική απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και συνολικότερα τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ, καθώς και την μετάβαση στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών. Ήταν σημαντικό να σχεδιάσει και να προδιαγράψει την υλοποίηση των ληφθέντων κυβερνητικών μέτρων και να εξακολουθήσει να λειτουργεί και να παρέχει τις υπηρεσίες του στους ασφαλισμένους, στους συνταξιούχους και στους εργοδότες, διασφαλίζοντας την ελαχιστοποίηση του συνωστισμού στις δομές του και την διασφάλιση της υγείας του προσωπικού.

Στο πλαίσιο αυτό καταστάθηκαν υποχρεωτικές οι υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εντατικοποιήθηκε η εισαγωγή νέων. Παράλληλα τροποποιήθηκε η διαδικασία πρόσβασης του κοινού στις οργανικές μονάδες με προγραμματισμένα ραντεβού και εφαρμόστηκε σύστημα εργασίας από το σπίτι με εκ περιτροπής φυσική παρουσία στις οργανικές μονάδες.

Στα πλαίσια της διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ και αντιμετώπισης της πρόκλησης του κορωνοϊού COVID-19 και με στόχο την εύρυθμη λειτουργία και την αντιμετώπιση των διαχρονικών παθογενειών του ασφαλιστικού μας συστήματος, ο e-ΕΦΚΑ,

που αποτελεί τον μοναδικό φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα, αξιοποίησε τα ψηφιακά εργαλεία του και ανταποκρίθηκε σε μεγάλο βαθμό στις αντίξοες και έκτακτες συνθήκες.

Ειδικότερα:

- ψηφιοποιήθηκε μια σειρά από υπηρεσίες
- εισήχθη νέο σύστημα εξυπηρέτησης/κλείσιμο ραντεβού
- λειτούργησαν πιλοτικά και επιταχύνθηκε η λειτουργία νέων επιχειρησιακών δράσεων
- διευρύνθηκαν/εμπλουτίστηκαν/επικαιροποιήθηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ασφαλισμένων/συνταξιούχων
- υιοθετήθηκαν και απλουστεύτηκαν διαδικασίες μέσα από την διασύνδεση με άλλους φορείς και μείωση της προσκόμισης δικαιολογητικών
- μειώθηκε η γραφειοκρατία
- εκδόθηκαν εγχειρίδια/οδηγίες/εγκύκλιοι για ορθή χρήση και αξιοποίηση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- διενεργήθηκαν σεμινάρια/εκπαιδευτικές δράσεις σε συναδέλφους μέσω e-presence. Προσπάθεια δημιουργίας ενιαίας κουλτούρας ως e-ΕΦΚΑ
- πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων με όλους τους εμπλεκόμενους μέσω e-presence
- προωθήθηκε η ιδέα (μέσα από Δελτία Τύπου, ΜΜΕ) για εμπέδωση σε εργοδότες και ασφαλισμένους η δυνατότητα ψηφιακής επαφής με τον e-ΕΦΚΑ
- εξ αποστάσεως, εκ περιτροπής εργασία
- επιταχύνθηκαν έργα διαλειτουργικότητας με άλλους φορείς
- δράσεις για την εφαρμογή των νέων, ανακουφιστικών μέτρων σε ασφαλισμένους, συνταξιούχους, εργοδότες
- εντατικοποιήθηκαν δράσεις με στόχο την περαιτέρω ψηφιοποίηση και την απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών του e-ΕΦΚΑ
- υλοποιήθηκαν τα μέτρα στήριξης λόγω covid-19.

Είναι σαφές ότι η πανδημία του COVID-19, συνέβαλε καθοριστικά στην ανάπτυξη και υιοθέτηση νέων επιχειρησιακών δράσεων με στόχο την δραστική απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και συνολικότερα τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ, καθώς και την μετάβαση στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών.

Η πανδημία επέβαλλε την απότομη «ενηλικίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» και την εξεύρεση και άλλων τρόπων επικοινωνίας του οργανισμού με τον πολίτη – ασφαλισμένο, την επιχείρηση (Σπινέλλης, 2020).

Ενεργοποίησε και στον e-ΕΦΚΑ την εφευρετικότητα και προσαρμοστικότητα που μας διακρίνει ως λαό και λειτούργησε καταλυτικά για την επίσπευση του προγραμματισμένου

ψηφιακού μετασχηματισμού. Επιδείχθηκε από πλευράς υπαλληλικού προσωπικού προσαρμοστικότητα, ευελιξία και προθυμία για ένα νέο σύγχρονο τρόπο λειτουργίας που κάλυψε τις ανάγκες της κοινωνίας. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογικών εργαλείων δεν υποκατέστησε αλλά ενδυνάμωσε και μετεξέλιξε το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό.

Η ιδέα «Μένουμε σπίτι - Αξιοποιούμε την τεχνολογία - Λειτουργούμε για την κοινωνία» προωθήθηκε με συνεχή ενημέρωση προς τον πολίτη (Δελτία Τύπου, Ανακοινώσεις, ΜΜΕ), έκδοση σχετικών εγκύκλιων οδηγιών και αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη ότι ο e-ΕΦΚΑ συγκεντρώνει ένα μεγάλο αριθμό παραπόνων που υποβάλλονται στον Συνήγορο του Πολίτη, φέροντας όλες τις διαχρονικές παθογένειες του ασφαλιστικού μας συστήματος, ενώ την ίδια στιγμή καλείται να εξυπηρετήσει πάνω από 6,5 εκατ. ασφαλισμένους, είναι προφανές ότι χρειάζεται επιπλέον δραστικές παρεμβάσεις με αξιοποίηση των σύγχρονων, ψηφιακών εργαλείων και μέσων.

Οι συμφωνίες-πλαίσιο υλοποίησης των έργων με βαρύτητα σε καινοτόμες πρακτικές και λύσεις και η υιοθέτηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών, καθώς και η μέριμνα για τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό της κάθε λύσης και της διαλειτουργικότητάς της, αποτέλεσαν στόχο αλλά και δέσμευση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του e-ΕΦΚΑ.

5.4. Στρατηγικός Σχεδιασμός στον e-ΕΦΚΑ

Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός του ΕΦΚΑ εφαρμόζεται ουσιαστικά μέσω της κατάρτισης Επιχειρησιακών Προγραμμάτων από τις Γενικές του Διευθύνσεις.

Ο «Οργανισμός» στην αρχή κάθε έτους καθορίζει τους «Στρατηγικούς Στόχους» του, οι οποίοι αποτυπώνονται στα Επιχειρησιακά Σχέδια σε αντίστοιχο επίπεδο. Οι Γενικές Διευθύνσεις με τη σειρά τους, είναι υποχρεωμένες να δηλώσουν τους ετήσιους στόχους, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτοί συνδέονται με τους «Στρατηγικούς Στόχους» του Οργανισμού. Αντιστοίχως, κάθε Διεύθυνση στην αρχή εκάστου έτους ετοιμάζει το δικό της Επιχειρησιακό Σχέδιο όπου θα πρέπει να αναφέρει τους στόχους της, τους οποίους οφείλει να συνδέσει με τη στοχοθεσία της Γενικής Διεύθυνσης στην οποία υπάγεται.

Το Επιχειρηματικό Σχέδιο (Business Plan) είναι ο γραπτός Στρατηγικός Σχεδιασμός και προγραμματισμός των μελλοντικών ενεργειών του Φορέα για το επόμενο έτος. Συνιστά εργαλείο διοίκησης γιατί αποτελεί σημείο αναφοράς και καταδεικνύει την επίτευξη ή μη των στόχων του Οργανισμού βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Κάθε Γενική Διεύθυνση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης καταρτίζει το Σχέδιο Δράσης της για το τρέχον έτος, με γνώμονα οι στόχοι που τίθενται να μπορούν να επιτευχθούν, να είναι προσανατολισμένοι σε κάποιο αποτέλεσμα, να είναι μετρήσιμοι, συνεπείς, λογικοί και ξεκάθαροι έχοντας συγκεκριμένο προσδοκώμενο αποτέλεσμα (Στόχοι SMART: Specific: Συγκεκριμένοι, Measurable: Μετρήσιμοι, Achievable and Agreed: Εφικτοί και Συμφωνημένοι, Realistic: Ρεαλιστικοί, Timed: Χρονικά Δεσμευτικοί) (Εγκύκλιος ΔΙΣΣΚ/ΤΠΠ/Φ.1/26898/24-07-2018).

Κατόπιν των υποδείξεων των Γενικών Διευθύνσεων συντάσσεται το οριστικό Επιχειρησιακό Σχέδιο του έτους, το οποίο υποβάλλεται στο Διοικητή του e-ΕΦΚΑ για έγκριση και στη συνέχεια αναπτύσσεται Πίνακας με Σχέδια Δράσης, χρονοδιαγράμματα και επιτεύξιμους Δείκτες Μέτρησης.

Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι του φορέα αφορούν:

- Στην βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών με στόχο την ενδυνάμωση των σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ ασφαλισμένων - Φορέα και μία ενιαία διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Στην κατάρτιση στρατηγικής για την αποδοτικότερη εξυπηρέτηση του κοινού (ενεργοί ασφαλισμένοι, έμμεσα μέλη, συνταξιούχοι, εργοδότες, οργανισμοί), η οποία εμπεριέχει το σχεδιασμό και την εφαρμογή των ακόλουθων ουσιαστών δράσεων:
 - τη δημιουργία του χάρτη - πλαισίου παροχής υπηρεσιών (καταγραφή και κωδικοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται από τον φορέα και αυτών που θα πρέπει να υλοποιηθούν)
 - το σχεδιασμό των Προτύπων Εξυπηρέτησης Κοινού
 - τη διαρκή επιτήρηση και αξιολόγηση των Προτύπων Εξυπηρέτησης Κοινού και
 - την κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- Στην καθιέρωση συστήματος διοικητικού εκσυγχρονισμού και μεθόδων στρατηγικού σχεδιασμού για την καλύτερη αξιοποίηση των πόρων του Φορέα προς όφελος των πολιτών. Με το νέο οργανόγραμμα εισήχθη μια σύγχρονη διοικητική και οργανωτική δομή για τα επόμενα χρόνια, με τη δημιουργία:
 - Των Π.Υ.Σ.Υ (Περιφερειακών Υπηρεσιών Συντονισμού και Υποστήριξης), που έχουν ως κύριο επιχειρησιακό στόχο τον αποτελεσματικό συντονισμό και την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας των Τοπικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, και
 - Των νέων ελεγκτικών δομών, ΠΕΚΑ (Περιφερειακών Ελεγκτικών Κέντρων Ασφάλισης), με πρωταρχικό σκοπό την διασφάλιση πόρων από ασφαλιστικές

εισφορές, την πάταξη της εισφοροδιαφυγής και της εισφοροαποφυγής καθώς και της αδήλωτης εργασίας.

- Στη μείωση του χρόνου απονομής σύνταξης με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Στην επέκταση και εμπλουτισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υποστήριξη του εσωτερικού δικτύου Intranet του ΕΦΚΑ (intranet.efka.gov.gr).
- Στην αξιολόγηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων του e-ΕΦΚΑ και εφαρμογή προηγμένων τεχνολογικών εφαρμογών σε όλες τις υπηρεσίες του Φορέα, με κύρια έμφαση στις παρακάτω δράσεις:
 - Χρηματοδότηση για την ανάπτυξη έργων μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος Μεταρρύθμισης Δημόσιου Τομέα 2014-2020 για ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος – ΕΦΚΑ.
 - Ανάπτυξη του διαδικτυακού τόπου του e-ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr>) και υποστήριξη του εσωτερικού δικτύου Intranet του ΕΦΚΑ (intranet.efka.gov.gr).
 - Δημιουργία του Call Center e-ΕΦΚΑ (1555) που αποτελεί τον ενιαίο Αριθμό Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, που λειτουργεί από το 2021 με σκοπό να αναβαθμίσει την εξυπηρέτηση του πολίτη από τις υπηρεσίες και τους εποπτευόμενους φορείς του Υπουργείου.
 - Ανάπτυξη του νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) του e-ΕΦΚΑ
 - Αναβάθμιση του συστήματος ψηφιακής απονομής συντάξεων «ΑΤΛΑΣ»
 - Ανάπτυξη συστημάτων κεντρικής διαχείρισης του e-ΕΦΚΑ
 - Δημιουργία και επέκταση υπηρεσίας #myEFKAlive, μέσω της οποίας οι ασφαλισμένοι μπορούν να εξυπηρετηθούν εύκολα από εξειδικευμένο υπάλληλο του Φορέα μέσω τηλεδιάσκεψης.
 - Ψηφιοποίηση χαρτώου αρχείου ασφαλιστικής ιστορίας ασφαλισμένων πρώην Φορέων κύριας και επικουρικής Ασφάλισης που έχουν ενταχθεί στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), δηλαδή η ψηφιοποίηση στοιχείων ασφαλιστικής ιστορίας ασφαλισμένων που περιλαμβάνονται σε μονάδες χαρτώου αρχείου του e-ΕΦΚΑ.
 - Δημιουργία Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας που αποτελεί μία σύγχρονη εφαρμογή, και είναι το μέσο άμεσης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών που έχουν υποβάλλει συνταξιοδοτικό αίτημα και του e-ΕΦΚΑ σε «πραγματικό χρόνο», καθώς υπάρχει η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων και διαβίβασης εγγράφων.

Συμπερασματικά, κατά τον σχεδιασμό της στρατηγικής συντάσσονται οι πολιτικές του Φορέα, που λειτουργούν ως κατευθυντήριες γραμμές για τη λήψη αποφάσεων, καθώς δρουν σαν κεντρικοί άξονες μεταξύ της διαμόρφωσης και της εφαρμογής της στρατηγικής (Παπαδάκης, 2016).

5.5. Θεσμικό Πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον e-ΕΦΚΑ

Η τροποποίηση του ιδρυτικού νόμου του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) από 01/03/2020 (ν. 4670/2020) και η μετονομασία του σε «Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης» (e-Ε.Φ.Κ.Α.) αποτέλεσε εφαλτήριο για την μεταμόρφωσή του, με γνώμονα να αποκτήσει τα χαρακτηριστικά και τα στοιχεία εκείνα που η ονομασία του προτάσσει.

Με το Άρθρο 54 του ως άνω Νόμου καθορίζονται η σύσταση, οι επιχειρησιακοί στόχοι, η διάρθρωση και κατανομή αρμοδιοτήτων Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

1. Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών είναι οι εξής:

1. Η ορθολογική διάρθρωση και λειτουργία των υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α.
2. Η απλούστευση γραφειοκρατικών τύπων και η κατάργηση περιττών διατυπώσεων, σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο αρμόδιες Υπηρεσίες.
3. Η εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών του e-Ε.Φ.Κ.Α.
4. Η συγκρότηση και η υποστήριξη της λειτουργίας των πάσης φύσεως συλλογικών οργάνων και επιτροπών.

2. Η Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου τμήματος ως εξής:

1. Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης.
2. Τμήμα Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών.
3. Τμήμα Υποστήριξης Συμβουλίων και Συλλογικών Οργάνων.

3. Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων ως εξής:

α. Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης:

αα) Ο χειρισμός θεμάτων οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α. και η εισήγηση μέτρων ορθολογικής οργάνωσης, διάρθρωσης και λειτουργίας.

αβ) Η εισήγηση για την έκδοση πράξεων που αφορούν στη σύσταση, συγχώνευση και αναστολή λειτουργίας των υπηρεσιακών μονάδων του e-Ε.Φ.Κ.Α. και τη μεταφορά αρμοδιοτήτων μεταξύ των οργανικών μονάδων του e-Ε.Φ.Κ.Α.

αγ) Ο χειρισμός θεμάτων σχετικών με τον καθορισμό της ασφαλιστικής περιοχής των Περιφερειακών Υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α., σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες του e-Ε.Φ.Κ.Α.

αδ) Η μέριμνα για την υλοποίηση του οργανογράμματος και την υποβολή προτάσεων για την τροποποίησή του.

αε) Η επιμέλεια και ο συντονισμός της κωδικοποίησης της νομοθεσίας και των διοικητικών οδηγιών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

αστ) Η μέριμνα για την έκδοση αποφάσεων μεταβίβασης αρμοδιοτήτων και εξουσιοδότησης υπογραφής.

αζ) Η μέριμνα για την πιστοποίηση των προϊστάμενων και των νόμιμων αναπληρωτών τους, που υπογράφουν σε έγγραφα, τα οποία προσκομίζονται στις αρμόδιες αρχές για προξενική θεώρηση ή για την επίθεση σφραγίδας apostille.

αη) Η μέριμνα για τη χορήγηση και χρήση ψηφιακών υπογραφών στο προσωπικό του e-Ε.Φ.Κ.Α.

αθ) Ο συντονισμός των αρμόδιων διευθύνσεων του e-Ε.Φ.Κ.Α. για την ανάρτηση και επικαιροποίηση των αναγκαίων πληροφοριών στον δικτυακό τόπο του e-Ε.Φ.Κ.Α.

αι) Η παροχή οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή του εκάστοτε ισχύοντος Οργανισμού και Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας.

αια) Η μέριμνα και επιμέλεια για τη δημιουργία και λειτουργία εκθεσιακού χώρου με τον εξοπλισμό των ενταχθέντων φορέων κοινωνικής ασφάλισης που παρουσιάζει ιστορική αξία.

β. Τμήμα Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών:

βα) Η μελέτη, υπόδειξη και παρακολούθηση εφαρμογής μέτρων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό διαδικασιών.

ββ) Ο καθορισμός των δικαιολογητικών που κατά περίπτωση απαιτείται να υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι με τον e-Ε.Φ.Κ.Α. και ο εντοπισμός των δικαιολογητικών που μπορούν να λαμβάνονται αυτεπάγγελτα από πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο αρμόδιες υπηρεσίες.

βγ) Η επισκόπηση των χρησιμοποιούμενων εντύπων και η μέριμνα για τη βελτίωση και τυποποίησή τους, τη σχεδίαση νέων απλουστευμένων εντύπων και τη μετατροπή τους σε ηλεκτρονικές φόρμες.

βδ) Η μελέτη και εισήγηση μέτρων για την καθιέρωση προσφορότερων μεθόδων εργασίας και την ταχύτερη διεκπεραίωση των διοικητικών ενεργειών.

βε) Ο χειρισμός των θεμάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, καθώς και αυτών που αφορούν στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών.

βστ) Η συνεργασία με το Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων του e-Ε.Φ.Κ.Α. για την εφαρμογή των απαιτήσεων προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

βζ) Ο χειρισμός των θεμάτων του Κανονισμού Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) και ο χειρισμός των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

βθ) Η μέριμνα για την εκκαθάριση και ηλεκτρονική σάρωση των αρχείων των Υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α.

Με το Άρθρο 94 του ως άνω Νόμου, καθορίζονται η Σύσταση, οι στρατηγικοί στόχοι, η διάρθρωση και κατανομή αρμοδιοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

1. Οι **στρατηγικοί στόχοι** της Γενικής Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών αναλύεται στα εξής:

1. Ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον e-Ε.Φ.Κ.Α., βασισμένη στις βέλτιστες πρακτικές και μεθοδολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών.
2. Ανάπτυξη και παροχή ποιοτικών και με ασφάλεια υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις υπηρεσίες του e-Ε.Φ.Κ.Α. και στους πολίτες.

2. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών **διαρθρώνεται** σε οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης και Τμήματος ως εξής:

1. Διεύθυνση Σχεδιασμού, Συντονισμού και Ασφάλειας.
2. Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
3. Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
4. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
5. Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας.

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών δύναται να λειτουργεί όλες τις ημέρες της εβδομάδας και κατά τις ημέρες αργιών και εορτών, ανάλογα με τις ανάγκες της υπηρεσίας και

με σκοπό την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων και εγκαταστάσεων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες του φορέα.

Παρακάτω αναλύεται η **Διεύθυνση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** του φορέα:

1. Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι εξής:

1. Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), για τη βελτίωση της απόδοσης της λειτουργίας του e-Ε.Φ.Κ.Α.
2. Ο γενικός σχεδιασμός, η επιλογή και η ανάπτυξη ηλεκτρονικών διαδικτυακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
3. Η υποστήριξη λειτουργίας των διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών για την εξασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας τους.
4. Η διαχείριση και συντήρηση του δικτυακού τόπου του e-Ε.Φ.Κ.Α.
5. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη διασυνδέσεων με άλλα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου για την άντληση και αποστολή πληροφοριών, με σκοπό τον περιορισμό των διοικητικών βαρών των ασφαλισμένων και των εργοδοτών.

2. Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαρθρώνεται σε οργανωτικές μονάδες επιπέδου Τμήματος ως εξής:

1. Τμήμα Ανάπτυξης και Συντήρησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.
2. Τμήμα Παραγωγικής Λειτουργίας Ιστότοπου και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.
3. Τμήμα Σχεδιασμού και Προώθησης Διαλειτουργικότητας.

3. Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων ως εξής:

- α. Τμήμα Ανάπτυξης και Συντήρησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:
 - αα)** Ανίχνευση, καταγραφή, σχεδίαση και ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών εξυπηρέτησης των πολιτών, των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων και των εργοδοτών του e-Ε.Φ.Κ.Α.
 - αβ)** Συντήρηση, βελτίωση και επικαιροποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-Ε.Φ.Κ.Α.
 - αγ)** Διαμόρφωση, υλοποίηση και εφαρμογή κανόνων και συνθηκών ασφαλούς πρόσβασης των ασφαλισμένων, εργοδοτών και συνταξιούχων.
 - αδ)** Εφαρμογή περιοδικών, τακτικών και έκτακτων, ελέγχων για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση προβλημάτων.

- αε)** Συντονισμός με το Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων του e-E.Φ.Κ.Α. για την εφαρμογή αρχών και προτύπων ασφάλειας από εσωτερικούς και εξωτερικούς κινδύνους για τα δεδομένα.
- αστ)** Συνεργασία, καθοδήγηση και έλεγχος των εξωτερικών συνεργατών.
- β. Τμήμα Παραγωγικής Λειτουργίας Ιστότοπου και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών με αρμοδιότητες ως εξής:
- βα)** Υποστήριξη της αδιάλειπτης λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-E.Φ.Κ.Α.
- ββ)** Διαρκή ενημέρωση του υλικού τεκμηρίωσης όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- βγ)** Καταγραφή και αξιολόγηση των παρατηρήσεων των πολιτών που υποβάλλονται μέσω του ιστότοπου του e-E.Φ.Κ.Α., με σκοπό τη διαρκή βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-E.Φ.Κ.Α.
- βδ)** Ανάρτηση πληροφοριακού και ενημερωτικού υλικού, καθώς και κατά περίπτωση οδηγιών στην ιστοσελίδα.
- βε)** Εφαρμογή περιοδικών, τακτικών και έκτακτων, ελέγχων για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση προβλημάτων.
- βς)** Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων σχετικά με την επισκεψιμότητα του ιστότοπου και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- βη)** Συνεργασία με το Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.
- γ. Τμήμα Σχεδιασμού και Προώθησης Διαλειτουργικότητας με τις ακόλουθες αρμοδιότητες :
- γα)** Συντονισμός των αρμόδιων υπηρεσιών για την επικοινωνία με άλλους φορείς του δημοσίου, με σκοπό την ηλεκτρονική διασύνδεση και την ανάπτυξη διαλειτουργικότητας για την αυτόματη λήψη πληροφορίας που απαιτείται για την ολοκλήρωση των διοικητικών διαδικασιών του e-E.Φ.Κ.Α.
- γβ)** Λήψη και επεξεργασία αιτημάτων φορέων για την παροχή πληροφόρησης από τα συστήματα του e-E.Φ.Κ.Α. μέσω διαλειτουργικότητας, με σκοπό τη μείωση του διοικητικού βάρους των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- γγ)** Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαλειτουργικότητας.
- γδ)** Συντονισμός με το Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων του e-E.Φ.Κ.Α. για την εφαρμογή αρχών και προτύπων ασφάλειας από εσωτερικούς και εξωτερικούς κινδύνους για τα προσωπικά δεδομένα.
- γε)** Συνεργασία, καθοδήγηση και έλεγχος των εξωτερικών συνεργατών.

γστ) Εφαρμογή περιοδικών, τακτικών και έκτακτων, ελέγχων για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση προβλημάτων.

γζ) Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων για το πλήθος των συναλλαγών.

Η απαρίθμηση των παραπάνω άρθρων του Ν. 4670/2020, πραγματοποιήθηκε προκειμένου να γίνει σαφές ότι πλέον η ανάγκη του φορέα και της Κοινωνικής Ασφάλισης για ουσιαστικά βήματα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό καθίσταται αδήριτη, με την θεσμοθέτηση να αποτελεί το πρώτο. Ορίζονται, πλέον, με σαφήνεια και λεπτομέρεια ο τρόπος και οι διαδικασίες των εργασιών που θα πραγματοποιούνται υπό το πρίσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Επιπλέον, καθορίζονται οι σκοποί και οι αρμοδιότητες του φορέα από τις αντίστοιχες υπηρεσίες με πλήρη πρόβλεψη και οριοθέτηση, προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοποίηση των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με έμφαση στην ανάγκη υιοθέτησης νέας κουλτούρας με χρήση και αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων.

5.6. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ – Είσοδος στο G-Cloud

Οι ασφαλισμένοι – συνταξιούχοι διεκδικούν από τον φορέα τους να τους προσφέρει υπηρεσίες προσβάσιμες και διαθέσιμες, χωρίς οι συναλλαγές τους να είναι κατακερματισμένες σε διαφορετικές δομές της Δημόσιας Διοίκησης και με την γραφειοκρατία να προκαλεί επιβαρύνσεις διοικητικής φύσης και επιπλέον κόστος.

Αν και έχουν σημειωθεί αρκετά βήματα ως προς την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών του υπερφορέα, τα περιθώρια βελτίωσης είναι μεγάλα.

Η σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έχει συμβάλει σημαντικά στην συγκέντρωση μεγάλου μέρους των καιρίων δομών πληροφορικής του e-ΕΦΚΑ που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό, μέσω της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις και την πρόσβασή τους από ένα ενιαίο σημείο μέσω ενιαίας ταυτοποίησης.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα συστήματα που τις παρέχουν θα εξακολουθήσουν να λειτουργούν υπό την εποπτεία και ευθύνη του εκάστοτε φορέα-παρόχου, με το gov.gr να λειτουργεί ως το κοινό «front desk» των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η στενή συνεργασία του e-ΕΦΚΑ με τις αντίστοιχες δομές του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το ανοιχτό παράθυρο επικοινωνίας συμβάλλουν στην επίτευξη των πολιτοκεντρικών στόχων της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, αναβαθμίζοντας την ποιότητα παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στο Δελτίο Τύπου του e-ΕΦΚΑ (28/6/2021) με τίτλο «Μονιμοποίηση των ηλεκτρονικών ραντεβού και 50 ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τον πολίτη», (συγκεντρωτικός πίνακας 2) η Διοίκηση του φορέα ανακοινώνει την ενίσχυση δυο μέτρων που θα συντελέσουν στη καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων και παράλληλα θα αντιμετωπίσουν σημαντικά την τλαιπωρία των πολιτών. Αφενός την μονιμοποίηση και επέκταση του συστήματος των ηλεκτρονικών ραντεβού και αφετέρου την παροχή 50 ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες θα αυξηθούν σταδιακά καλύπτοντας ολόενα και περισσότερες συναλλαγές με τους πολίτες.

Στρατηγική της Διοίκησης του e-ΕΦΚΑ είναι τα δυο παραπάνω εργαλεία να συνδυαστούν με την διάθεση επιπλέον ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα μέσω των ΚΕΠ, την υπηρεσία myEFKAlive καθώς και με το νέο ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων το οποίο θα λειτουργεί 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, δωρεάν για τους πολίτες και με μηδενικό χρόνο απόκρισης.

Σύμφωνα με στοιχεία, από τον Σεπτέμβριο του 2020 έως τον Ιούνιο 2021 πραγματοποιήθηκαν 565.000 ραντεβού στα τοπικά υποκαταστήματα.

Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια τέθηκαν σε λειτουργία από τον e-ΕΦΚΑ 50 ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούν καθημερινά χιλιάδες ασφαλισμένους, συνταξιούχους, λογιστές, αυτοαπασχολούμενους κ.λπ.. Κάθε μήνα πραγματοποιούνται πάνω από 1 εκατομμύριο ηλεκτρονικές συναλλαγές αποτρέποντας αντίστοιχες μετακινήσεις από και προς τα υποκαταστήματα του e-ΕΦΚΑ. Η Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ παροτρύνει τους πολίτες να μην επισκέπτονται τα υποκαταστήματα για συναλλαγές που μπορούν μέσα σε ελάχιστα λεπτά να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικά από το σπίτι ή το γραφείο τους.

Άμεσος στόχος του e-ΕΦΚΑ είναι:

- η σταδιακή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- όσες υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά αλλά και μέσω των υποκαταστημάτων, σταδιακά να διατίθενται μόνο ηλεκτρονικά, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο και στην αποφόρτιση των υπαλλήλων και την αξιοποίηση τους σε πτυχές του Φορέα με αυξημένες ανάγκες.

Από τον Ιούνιο 2021 και έπειτα έχουν τεθεί σε λειτουργία και νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, (συγκεντρωτικός πίνακας 2) έχουν εμπλουτιστεί και επικαιροποιηθεί οι παλαιότερες και συνοψίζονται στην παρακάτω λίστα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανά κατηγορία ασφαλισμένου που είναι προσβάσιμες μέσω της ιστοσελίδας του e-ΕΦΚΑ.



Εικόνα 8: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ

Στην εποχή των σύγχρονων τεχνολογικών υποδομών εισήλθε ο e-ΕΦΚΑ με την επιτυχή υλοποίηση της μεταφοράς του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του στις υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τον Ιούνιο του 2020.

Ο e-ΕΦΚΑ καθίσταται πλέον ο δεύτερος μεγαλύτερος χρήστης του Κυβερνητικού νέφους της ΓΠΠΣΔΔ, ως αποτέλεσμα της ολοκλήρωσης ενός σύνθετου και δύσκολου έργου που ξεκίνησε το φθινόπωρο του 2019, λίγο μετά την ψήφιση του νόμου 4623/2019 σε πλαίσιο στενής συνεργασίας των δύο φορέων.

Μετά από πολύμηνη και εντατική εργασία των δύο φορέων, το πληροφοριακό σύστημα του e-ΕΦΚΑ μεταφέρθηκε από τις υποδομές εικοσαετίας του τέως ΙΚΑ στις σύγχρονες υποδομές της ΓΠΠΣΔΔ. Τα οφέλη περιλαμβάνουν:

1. Τη δυνατότητα αδιάλειπτης λειτουργίας (24 ώρες, 7 ημέρες) έναντι της δωδεκάωρης ημερήσιας λειτουργίας έως σήμερα.
2. Την αναβάθμιση κατά 6 εκδόσεις του λογισμικού των βάσεων δεδομένων του e-ΕΦΚΑ που αντιστοιχεί σε τεχνολογική αναβάθμιση 15 ετών. Με την αναβάθμιση αυτή παρέχονται αυξημένες δυνατότητες παρακολούθησης της πρόσβασης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
3. Τη διευκόλυνση στην ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και στη ηλεκτρονική διασύνδεση με εφαρμογές άλλων φορέων που φιλοξενούνται στο G-Cloud.
4. Την εξοικονόμηση πόρων για το ελληνικό Δημόσιο από την ενιαία συντήρηση και λειτουργία της αναγκαίας υπολογιστικής υποδομής σε κοινές πλατφόρμες της ΓΠΠΣΔΔ.

Η μεταφορά εντάσσεται στη συνολική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Κράτους με στόχο σύγχρονες, αξιόπιστες και ασφαλείς υποδομές και βελτιστοποίηση της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου, υιοθετώντας τις πλέον βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Ακολουθεί συγκεντρωτικός πίνακας (2) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα που διατίθενται.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ			
α/α	Για Μισθωτούς	Για Ελεύθερους Επαγγελματίες/Αυτοαπασχολούμεους/Αγρότες	Για Συνταξιούχους
1	Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού	Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης
2	Καταγγελία Εργαζόμενου - Δήλωση Απασχόλησης	Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις	Έλεγχος δικαιώματος έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης
3	Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις	Αίτηση Επιστροφής Αχρεωστήτως Καταβληθέντων	Έλεγχος δικαιώματος προκαταβολής επικουρικής σύνταξης
4	Ηλεκτρονική Αίτηση Χορήγησης Επιδόματος Μητρότητας	Προαιρετική συνέχιση της ασφάλισης Μη Μισθωτών	Αιτήσεις Κατασκήνώσεων 2022
5	Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους	Εισφορές Αρτοποιών και Βενζινοπωλών	Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού
6	Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας	Έλεγχος ασφαλιστικής ικανότητας μη Μισθωτών	Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις
7	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας	Επιλογή Ασφαλιστικής Κατηγορίας Κύριας Ασφάλισης Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών	Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους
8	Βεβαίωση προϋπηρεσίας	Επιλογή Ασφαλιστικής Κατηγορίας Εργατών Γης	Ηλεκτρονική Αίτηση Προκαταβολής Σύνταξης
9	Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας	Ηλεκτρονική Αίτηση Χορήγησης Επιδόματος Μητρότητας	Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης
10	Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης	Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους	Ενημερωτικό σημείωμα αναδρομικών Ν.4670/2020
11	Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας	Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας	Εκτύπωση Ενημερωτικού Σημειώματος Επιστροφής Μειώσεων Συντάξεων
12	Βεβαίωση Απογραφής	Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης	Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος κύριας σύνταξης
13	Ατομικά Στοιχεία	Εισφορές Μη Μισθωτών	Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος επικουρικής σύνταξης
14	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθεισών ασφαλιστικών εισφορών Εμπίστων Δικηγόρων, Μισθωτών Μηχανικών και Υγειονομικών	Δήλωση Παράλληλης Μισθωτής Απασχόλησης	Εκτύπωση ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος
15	Αίτηση επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών ασφαλισμένου του τ.ΤΑΥΤΕΚΩ περ. 1/1/17-31/1/20	Εισφορές Εργατών Γης - Φορολογικές Βεβαιώσεις Εκκαθαρίσεων	Ένσταση / αίτηση θεραπείας κατά μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος πληρωμής κύριας σύνταξης
16	Επιστροφή ποσών σε κληρονόμους	Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας	Ατομικά Στοιχεία
17	Αιτήσεις Κατασκήνώσεων 2022	Βεβαίωση Απογραφής	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Πληρωμής Εξόδων Κηδείας
18	Ασφαλιστική Ικανότητα	Ασφαλιστική Ικανότητα	Ηλεκτρονική Αίτηση συνταξιούχων στον ΕΦΚΑ για τις μειώσεις στην κύρια και επικουρική σύνταξη
19	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)	Ατομικά Στοιχεία	Ηλεκτρονική Αίτηση Επικουρικής Σύνταξης τ.ΕΤΕΑΜ
20	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)	Επιστροφή ποσών σε κληρονόμους	
21		Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση	
22		Υπηρεσία αποδοχής συμβάσεων παρ. 9 άρθρου 39 Ν. 4387/2016 (ΔΠΥ)	
23		Ρύθμιση οφειλών προς ΕΦΚΑ για ελεύθερους επαγγελματίες, αυτοαπασχολούμεους και αγρότες Ν.4611/2019	
24		Αίτηση για Αμφισβήτηση οφειλής Ν.4554/2018	
25		Αιτήσεις Κατασκήνώσεων 2022	
26		Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)	
27		Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)	

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ			
α/α	Για εργοδότες	Για Φορείς	Για Λογιστές
1	Απογραφή Φυσικού Προσώπου στο Μητρώο Εργοδοτών	Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας	Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού
2	Πιστοποίηση εργοδοτών	Πιστοποίηση Φορέων για τη Λήψη Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας	Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις
3	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιβεβαίωσης Υπαγωγής ΤΕΚΑ	Έλεγχος Εγκυρότητας Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας	Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ
4	Βεβαίωση Εργοδότη για Επίδομα Ασθένειας	Έλεγχος Εγκυρότητας Βεβαιώσεων Προϋπηρεσίας και Απογραφής	Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας
5	Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Ιατροφαρμακευτικών Συλλόγων	Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης
6	Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ	Πιστοποίηση Φορέων να τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας	Εισφορές Μη Μισθωτών
7	Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ Δημοσίου	Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας	Βεβαίωση απογραφής
8	Ηλεκτρονική Υπηρεσία Τροποποίησης της Ασφάλισης για Έμμισθους Δικηγόρους, Μισθωτούς Μηχανικούς και Υγειονομικούς	Υποβολή Αιτήματος για Ληξυπρόθεσμα Υγείας	Ασφαλιστική Ικανότητα
9	Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη	Εγχειρίδιο Χρήσης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας λήψης Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας (πρόσβαση πιστοποιημένων φορέων)	Βεβαίωση Εισφορών για φορολογική χρήση
10	Ατομικός λογαριασμός Ασφάλισης Απασχολούμενων	Εγχειρίδιο Χρήσης για τη Διαχείριση Χρηστών Πιστοποιημένου Φορέα	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)
11	Διαχείριση Συμβάσεων από τις οποίες προκύπτει υποχρέωση έκδοσης Δ.Π.Υ. (Παρ.9 Αρθρ.39 Ν.4387/2016)		Επιστροφή ποσών σε κληρονόμους
12	Ρύθμιση οφειλών προς ΕΦΚΑ για εργοδότες Ν.4611/2019		Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη
13	Προβολή υποβληθεισών ΑΠΔ μισθολογικών περιόδων 2002 έως 2012		

<p>Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες</p> <p>Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.)</p> <p>Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)</p> <p>Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης</p> <p>Επικαιρότητα</p> <p>Έντυπα</p> <p>Θέματα Διακρατικής Κοινωνικής Ασφάλισης</p> <p>Στατιστικά στοιχεία</p> <p>Πράξεις συγχρηματοδοτούμενες από την Ευρωπαϊκή Ένωση</p> <p>Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων</p> <p>Συχνές Ερωτήσεις</p> <p>Επικοινωνία</p>

Πίνακας 3: «Πίνακας ηλεκτρονικών υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ»

Κεφάλαιο 6 - Η περίπτωση του γερμανικού φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης – Σύγκριση με τον e-ΕΦΚΑ

6.1. Οργάνωση και Δομή του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης της Γερμανίας

Η κοινωνική ασφάλιση στη Γερμανία αποτελεί σημείο αναφοράς για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ενδιαφέρον προκαλεί το γεγονός ότι το 1900 μόνο δύο χώρες (η Γερμανία και η Αυστροουγγαρία) είχαν θεμελιωμένα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζόμενους. Στην Ελλάδα, πριν από τη θεσμοθέτηση του ΙΚΑ (1934), είχε αρχίσει η δημιουργία ασφαλιστικών ταμείων διαφόρων επαγγελμάτων (π.χ. Ταμείο Εργαζομένων της ΔΕΗ το 1917, Ταμείο Σύνταξης Λαϊκής Τράπεζας το 1921 κ.λπ.). Η έννοια, ωστόσο της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα εμφανίστηκε το 1836 με την ίδρυση του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου (ΝΑΤ).

Το ασφαλιστικό σύστημα της Γερμανίας αναπτύχθηκε σύντομα, και ακολούθησαν πολλές μεταρρυθμίσεις ανάλογα με το πολιτικό, οικονομικό και κοινωνικό πλαίσιο της χώρας. Το κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα που προέκυψε ήταν βασισμένο στις αρχές της αλληλεγγύης μεταξύ των γενεών, αλλά και της ανταποδοτικότητας (pay as you go) και σήμερα, θεωρείται ως ένα από τα πλέον ολοκληρωμένα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης, με υιοθέτηση πολλών στοιχείων από το μοντέλο Bismarck.

Κύριος στόχος του συστήματος που υιοθετήθηκε στη Γερμανία είναι η στήριξη και η οικονομική ενίσχυση του πληθυσμού της Γερμανίας. Η διασφάλιση της βιωσιμότητας της γερμανικής κοινωνίας αποτελεί κύριο μέλημα των Γερμανών και γι' αυτό χαρακτηρίζεται ως κράτος πρόνοιας (Sozialstaat). Στην Ελλάδα, το σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης αποτελεί έως και σήμερα, τον κύριο άξονα του ελληνικού μοντέλου κοινωνικής προστασίας με κύρια επιδίωξη την κάλυψη των κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι, χορηγώντας παροχές και υπηρεσίες. Παρακάτω ακολουθεί ανάλυση της δομής και των βασικών στοιχείων του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης στη Γερμανία.

Το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στη Γερμανία ρυθμίζεται από τον Κοινωνικό Κώδικα, που ονομάζεται Sozialgesetzbuch (SGB), ο οποίος περιλαμβάνει 12 ξεχωριστούς τόμους.

Σύμφωνα με το § 4 του SGB I, κάθε πολίτης της Γερμανίας έχει πρόσβαση στην κοινωνική ασφάλιση που προβλέπεται από την κοινωνική νομοθεσία. Η αρχή της ασφάλισης είναι η βάση του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης. Αυτό σημαίνει ότι όλοι οι ασφαλισμένοι δικαιούνται κοινωνική πρόνοια στη Γερμανία.

Στην Ελλάδα η Κοινωνική Πρόνοια είναι συνώνυμο μιας σειράς προνοιακών πολιτικών που σχετίζονται με προσφορά βοηθημάτων (είτε σε είδος είτε σε χρήμα) ή ακόμα και με την παρουσία κοινωνικών υπηρεσιών σε άτομα που δεν δύνανται να βιοποριστούν.

Σύμφωνα με το § 2 του SGB IV, η κοινωνική ασφάλιση είναι βασισμένη σε άτομα που είναι ασφαλισμένα σε συστήματα υποχρεωτικής και προαιρετικής ασφάλισης. Παράλληλα, κάθε κλάδος (σύνταξης, υγείας) κοινωνικής ασφάλισης έχει το δικό του σύστημα υποχρεωτικής ασφάλισης.

Βασική ιδέα, η δημιουργία ενός ασφαλιστικού συστήματος βασισμένο στην αυτονομία και την αυτοδιαχείριση επιμέρους επαγγελματικών ταμείων.

Στην Ελλάδα, ο θεσμός της Επαγγελματικής Ασφάλισης θεσπίστηκε το 2002 με τον ν. 3029/2002 και έχουν σκοπό την παροχή στους ασφαλισμένους και δικαιούχους των παροχών, επαγγελματικής ασφαλιστικής προστασίας πέραν της παρεχόμενης από την υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση για τους ασφαλιστικούς κινδύνους και ενδεικτικά τους κινδύνους γήρατος, θανάτου, αναπηρίας, επαγγελματικού ατυχήματος, ασθένειας, διακοπής της εργασίας. (π.χ. Ταμείο επαγγελματικής ασφάλισης προσωπικού ΕΛΤΑ, επαγγελματικό ασφάλισης οικονομολόγων, ταμείο προσωπικού ομίλου τράπεζας Πειραιώς κ.λπ.)

Μια σειρά μεταρρυθμιστικοί νόμοι, που ψηφίστηκαν από την Ομοσπονδιακή Γερμανική Βουλή, με σημαντικότερο αυτόν του 2009, έφεραν δομικές αλλαγές στο δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας.

Η δημιουργία του Κεντρικού Ταμείου Υγείας, στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνεται η διαχείριση των εισφορών και η χρηματοδότηση του συστήματος, είχε σαν στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αύξηση της αποδοτικότητας των πόρων, τη διαφάνεια των χρηματοροών και την παροχή πιο ανταγωνιστικών υπηρεσιών υγείας (Πολύζος, 2013).

Στην Ελλάδα, το **Εθνικό Σύστημα Υγείας (Ε.Σ.Υ.)** ιδρύθηκε το 1983 (ν. 1397/1983), στα πλαίσια μεταρρύθμισης και αναβάθμισης της δημόσιας υγείας και της λειτουργικής ενοποίησης των δημόσιων υποδομών περίθαλψης. Σκοπός του είναι η ιατροφαρμακευτική και νοσηλευτική κάλυψη των αναγκών του ελληνικού πληθυσμού και όσων διαμένουν στην Ελλάδα, μέσω της παροχής δωρεάν υπηρεσιών.

Το συνταξιοδοτικό σύστημα στη Γερμανία, χωρισμένο σε 16 περιφέρειες, εποπτεύεται από την κεντρική διοίκηση, ρυθμίζεται από τον Εθνικό Οργανισμό για τις Συντάξεις (Deutsche Rentenversicherung Bund) και από τους περιφερειακούς και τοπικούς φορείς. Οι ιδιαίτερες κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές συνθήκες, που επικράτησαν στη Γερμανία, σε συνδυασμό με τις γενικότερες ευρωπαϊκές εξελίξεις διαμόρφωσαν την ασφαλιστική της ιστορία, η οποία ακολουθεί το μοντέλο των τριών πυλώνων και περιλαμβάνει: την κύρια σύνταξη μισθωτών και ελευθέρων επαγγελματιών, τη συμπληρωματική επαγγελματική σύνταξη και τα προσωπικά συνταξιοδοτικά προγράμματα ιδιωτικής ασφάλισης.

Ειδικότερα, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στη Γερμανία περιλαμβάνει:

- υποχρεωτική ασφάλιση υγείας (SGB V)
- υποχρεωτική συνταξιοδοτική ασφάλιση (SGB VI)
- υποχρεωτική ασφάλιση ατυχημάτων (SGB VII)
- ασφάλιση μακροχρόνιας περίθαλψης (SGB XI)
- ασφάλιση ανεργίας (SGB III)

Για την υπαγωγή στις παροχές κοινωνικής ασφάλισης υπάρχει χρέωση εισφορών που αντιστοιχεί σε σταθερό ποσοστό επί του εισοδήματός. Ένα μέρος του κόστους των εισφορών βαρύνει τον ασφαλισμένο, το άλλο μέρος βαρύνει τον εργοδότη. Οι εισφορές παρακρατούνται απευθείας από τον μισθό.

Ως εργαζόμενος, αν οι αποδοχές από τη δραστηριότητα υπερβαίνουν ένα ελάχιστο εισόδημα, υπάρχει υποχρέωση καταβολής εισφορών για την ασφάλιση ασθένειας, μακροχρόνιας φροντίδας, ανεργίας και συντάξεως. Το ποσό των εισφορών για θεσμοθετημένη ασφαλιστική κάλυψη αποτελεί ποσοστό των αποδοχών. Ποσοστό 53% των εισφορών βαρύνει τον ασφαλισμένο και ποσοστό περίπου 47% τον εργοδότη. Αντίθετα, οι αυτοαπασχολούμενοι βαρύνονται με το σύνολο των εισφορών τους στην ασφάλιση ασθένειας, μακροχρόνιας φροντίδας και σύνταξης. Οι εισφορές στην ασφάλιση για ατυχήματα βαρύνει εξ ολοκλήρου τον εργοδότη.

Βασικά χαρακτηριστικά του ως άνω συστήματος είναι τα εξής:

- Η κοινωνική ασφάλιση στη Γερμανία είναι υποχρεωτική. Αυτό αντισταθμίζει την προσέγγιση αλληλεγγύης, εξισώνει τις κοινωνικές υπηρεσίες για άτομα με διαφορετικά επίπεδα εισοδήματος και παρέχει την απαραίτητη βοήθεια σε όσους δεν μπορούν να την αποκτήσουν μέσω της συμμετοχής σε συστήματα εθελοντικής ασφάλισης λόγω χαμηλού ή μηδενικού εισοδήματος.
- Ανάλογα με τον τομέα της ασφάλισης, οι λειτουργίες των ταμείων κοινωνικής ασφάλισης μπορούν να εκτελούνται τόσο από δημόσιους όσο και από ιδιωτικούς

οργανισμούς. Υπάρχει δηλαδή η διάκριση μεταξύ υποχρεωτικής ασφάλισης για όλους τους εργαζόμενους (Κοινωνική Ασφάλιση) και ιδιωτικής ασφάλισης, ανάλογα με τα προβλεπόμενα από την νομοθεσία. (π.χ. Οι ελεύθεροι επαγγελματίες, σε γενικές γραμμές, δεν απαιτείται να καταβάλλουν εισφορές στο γερμανικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, αλλά οφείλουν να ενταχθούν σε άλλο κυβερνητικό πρόγραμμα).

- Η χρηματοδότηση παρέχεται κυρίως από ασφαλιστικές εισφορές του οικονομικά ενεργού πληθυσμού, των εργοδοτών του και φορολογικές παροχές.
- Λειτουργεί ως διανεμητικό σύστημα (η πληρωμή της σύνταξης των εκάστοτε σημερινών συνταξιούχων, γίνεται μέσω των εισφορών από τους εκάστοτε σημερινούς εργαζομένους).
- Η κοινωνική ασφάλιση για άτομα που αδυνατούν να καταβάλουν εισφορές από μόνα τους παρέχεται από επιδοτήσεις του προϋπολογισμού.
- Το ασφαλιστικό πρόγραμμα προσφέρεται είτε μέσω κρατικών (Gesetzliche Krankenkasse ή GKV), είτε ιδιωτικών (Private Krankenversicherung ή PKV) είτε σε συνδυασμό των δύο ασφαλιστικών ταμείων.
- Όλα τα συγκεντρωμένα κεφάλαια συγκεντρώνονται σε κλαδικά κοινωνικά ταμεία.
- Οι κοινωνικές δαπάνες του κράτους συνεχίζουν να αυξάνονται σταθερά - το 2017 δαπανήθηκαν 965 δισ. ευρώ μόνο για κοινωνικές παροχές, δηλαδή 36,5 δισ. ευρώ περισσότερα από το 2016. Το μερίδιο του κράτους στο ποσό αυτό είναι 33,4%, των εργοδοτών - 34,2%, και των ασφαλισμένων - 30,8%. Αναμένεται ότι έως το 2023 οι κοινωνικές δαπάνες στη Γερμανία θα ξεπεράσουν το 1,1 τρισεκατομμύριο ευρώ.
- Η αύξηση των δαπανών που απαιτεί η κοινωνική προστασία οφείλεται στη γήρανση του γερμανικού πληθυσμού (περίπου το 35% του συνόλου των δαπανών πηγαίνει στις συντάξεις), καθώς και στην αύξηση του αριθμού των προσφύγων. Βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα, αυτό είναι πιθανό να οδηγήσει σε μείωση των κοινωνικών παροχών, καθώς αυτές οι πληρωμές είναι ήδη κατά μέσο όρο 30% του γερμανικού ΑΕΠ σήμερα.

Επιπροσθέτως, η κοινωνική βοήθεια μπορεί να παρέχεται στο πλαίσιο διαφόρων ασφαλιστικών συστημάτων, όπως:

- Ασφάλιση υγείας (Krankenversicherung) - συγχρηματοδοτείται από τον εργαζόμενο και τον εργοδότη στο ποσό του 7,3% του μισθού καθενός από αυτούς. Από το 2007 είναι υποχρεωτικό, καλύπτει εν μέρει ή πλήρως τα έξοδα θεραπείας, εγκυμοσύνης και τοκετού.

- Ασφάλιση ατυχήματος (Unfallversicherung) - χρηματοδοτείται από τον εργοδότη. Καλύπτει έξοδα θεραπείας, αποκατάστασης, περίθαλψης, σύνταξης αναπηρίας και άλλα έξοδα.
- Συνταξιοδοτική ασφάλιση (Rentenversicherung) - χρηματοδοτείται σε ίσα μερίδια από τον εργαζόμενο και τον εργοδότη στο ποσό του 9,35% του μισθού.
- Ασφάλιση μακροχρόνιας περίθαλψης (Pflegeversicherung) - συγχρηματοδοτούμενη από εργαζομένους και εργοδότες στο ποσό του 1,175% του μισθού. Καλύπτει τα έξοδα φροντίδας όσων εθίζονται λόγω ασθένειας (για παράδειγμα, κλινήρεις ασθενείς).
- Ασφάλιση ανεργίας (Arbeitslosenversicherung), συγχρηματοδοτούμενη από μισθωτούς και εργοδότες στο ποσό του 3% του μισθού. Παρέχει επίδομα ανεργίας.

Όσον αφορά τον έλεγχο της συμμόρφωσης με την υποχρέωση δήλωσης εργαζομένων ή με το καθήκον συνεργασίας κατά το γερμανικό δίκαιο των κοινωνικών ασφαλίσεων, αυτός πραγματοποιείται μέσω μιας ελεγκτικής υπηρεσίας του Γερμανικού Οργανισμού Ασφάλισης Συντάξεων, η οποία ελέγχει τουλάχιστον κάθε τέσσερα χρόνια τους εργοδότες ως προς τον ορθό υπολογισμό και την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης για όλους τους εργαζόμενους. Σε περίπτωση που υπάρχουν υπόνοιες, η υπηρεσία αυτή μπορεί να προβεί άμεσα σε ελέγχους.

Επίσης και το Τελωνείο (η υπηρεσία οικονομικού ελέγχου της αδήλωτης εργασίας) ελέγχει την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης. Εάν ο εργοδότης δεν τηρήσει τις νόμιμες υποχρεώσεις πληροφόρησης, καταβολής εισφορών και καταγραφής, θεωρείται ότι υπάρχει αδήλωτη εργασία (άρθρο 1 παρ. 2 αριθ. 1 του γερμανικού νόμου σχετικά με την καταπολέμηση της αδήλωτης εργασίας). Εάν η υπηρεσία διαπιστώσει ότι δεν έχουν γίνει οι σωστές καταβολές, ο εργοδότης οφείλει να πληρώσει τις εισφορές και επιπλέον του επιβάλλεται πρόστιμο για την καθυστέρηση των εισφορών που δεν καταβλήθηκαν σωστά εξ αρχής.

Πέραν αυτού, μπορεί να επιβληθεί πρόστιμο έως 50.000 € στον εργοδότη (άρθρο 111 παρ. 1 του 4ου βιβλίου του γερμανικού Κώδικα Κοινωνικής Ασφάλισης, άρθρο 8 του γερμανικού νόμου σχετικά με την καταπολέμηση της αδήλωτης εργασίας). Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούν να επιβληθούν και ποινικές κυρώσεις στον εργοδότη (άρθρο 266α του γερμανικού Ποινικού Κώδικα). Διαπράττει ποινικό αδίκημα τόσο όταν δεν αποδίδει το μέρος του ασφαλισμένου όσο και όταν δεν αποδίδει το δικό του μέρος στην ασφάλεια.

Όταν ο εργαζόμενος δεν συμμορφώνεται με το καθήκον συνεργασίας και παρέχει εσφαλμένες ή ελλιπείς πληροφορίες ή δεν παρέχει τις πληροφορίες εγκαίρως, μπορεί να επιβληθεί πρόστιμο έως 5.000 € (άρθρο 111 παρ. 1 αριθ. 4 του 4ου βιβλίου του γερμανικού Κώδικα Κοινωνικής

Ασφάλισης, άρθρο 8 του γερμανικού νόμου σχετικά με την καταπολέμηση της αδήλωτης εργασίας).

Η Γερμανία, ως μια εκ των οικονομικών υπερδυνάμεων, έχει εδραιώσει ένα άρτιο και πλήρως οργανωμένο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης. Διατηρώντας πολλά από τα παραδοσιακά χαρακτηριστικά του συντηρητικού μοντέλου που εκπροσωπεί, προχώρησε σε μεταρρυθμιστικές ενέργειες, ώστε να προσαρμοστεί στις νέες προκλήσεις, εξασφαλίζοντας στο σύστημά της την επάρκεια και βιωσιμότητα, μέσα από ένα πολυεπίπεδο σχήμα προστασίας, διατηρώντας το ρυθμιστικό ρόλο του κεντρικού κράτους (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019α).

6.2. *Είδη Κοινωνικών Παροχών*

Το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης παρέχει όχι μόνο μεγάλα οφέλη στη Γερμανία και βοήθεια σε είδος για όσους το έχουν ανάγκη, αλλά και σημαντική οικονομική βοήθεια. Οι πιο κοινές κατηγορίες πληρωμών περιλαμβάνουν:

- Κοινωνική βοήθεια (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung) για την κάλυψη των βασικών αναγκών διαβίωσης των ατόμων με αναπηρία λόγω υγείας ή ηλικίας (το ποσό εξαρτάται από την ηλικία και είναι 240-416 ευρώ).
- Βοήθεια για τους πρόσφυγες.
- Στεγαστική βοήθεια (Wohngeld).
- Δάνεια και υποτροφίες για μαθητές και φοιτητές (BAföG). Το μέγιστο ποσό είναι 735 ευρώ.
- Επιδόματα τέκνου και μητρότητας.
- Επιδόματα ανεργίας (Arbeitslosengeld I, II), τα οποία εξαρτώνται από το ύψος του εισοδήματος.
- Σύνταξη και άλλες παροχές.

Οι κοινωνικές παροχές στη Γερμανία χορηγούνται υπό ορισμένες βασικές προϋποθέσεις, ιδίως:

- Σε περίπτωση μόνιμης διαμονής στη Γερμανία (δηλαδή μπορούν να ληφθούν, συμπεριλαμβανομένων των αλλοδαπών που έχουν μόνιμο τόπο διαμονής).
- Με τη συμμετοχή στο ασφαλιστικό σύστημα ως ασφαλισμένος.
- Σύμφωνα με ορισμένους όρους που καθορίζονται από την κανονιστική νομική πράξη που ρυθμίζει συγκεκριμένους τύπους βοήθειας.
- Σε περίπτωση υποβολής αίτησης συνδρομής στον αρμόδιο κρατικό φορέα.

Πρέπει να αποδεικνύονται οι περιστάσεις στις οποίες βασίζεται το αίτημα κοινωνικής αρωγής. 200.000 κοινωνικοί λειτουργοί εργάζονται στη χώρα για να παρακολουθούν και να επαληθεύουν αυτά τα γεγονότα.

Οι ιδιαιτερότητες της κοινωνικής εργασίας στη Γερμανία δεν είναι μόνο ο εντοπισμός προβληματικών τμημάτων και ατόμων που έχουν ανάγκη, αλλά και ο καθορισμός του ύψους αυτής της βοήθειας.

Συμπερασματικά, η Γερμανία αποτελεί σημείο αναφοράς στην κοινωνική ασφάλιση του πληθυσμού της. Υπάρχει ένας τεράστιος αριθμός διαφορετικών τύπων κοινωνικής βοήθειας στη χώρα, την οποία μπορούν να λάβουν όχι μόνο πολίτες αλλά και αλλοδαποί. Η Γερμανία ξοδεύει περίπου 1 τρισεκατομμύριο ευρώ ετησίως μόνο για βοήθεια και ορισμένους τύπους υλικής βοήθειας, και το ποσό αυτών των δαπανών αυξάνεται σταθερά. Η βάση του υφιστάμενου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης είναι η υποχρεωτική ασφάλιση. Οι υπηρεσίες του συστήματος μπορούν να χρησιμοποιηθούν από σχεδόν όλους όσους χρειάζονται βοήθεια, αλλά το μέγεθός του θα εξαρτηθεί από την ατομική συνεισφορά του ασφαλισμένου: εάν απουσίαζε, η βοήθεια θα είναι ελάχιστη.

6.3. Συστήματα Κοινωνικής Προστασίας

Η κοινωνική προστασία περιλαμβάνει όλες τις παρεμβάσεις δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων που έχουν σκοπό να ανακουφίσουν τα νοικοκυριά και τα άτομα από το φόρτο ενός καθορισμένου συνόλου κινδύνων ή αναγκών, υπό τον όρο ότι δεν χρησιμοποιείται καμία ταυτόχρονη αμοιβαία ρύθμιση ούτε ατομική ρύθμιση. (ασθένεια/υγειονομική περίθαλψη, αναπηρία, γήρας, επιζώντες/χρηρεία, οικογένεια/τέκνα, ανεργία, στέγαση, κοινωνικός αποκλεισμός) [Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2017]

Τα συστήματα κοινωνικής προστασίας, τα τελευταία χρόνια, ταξινομήθηκαν βάσει τεσσάρων κριτηρίων τα οποία συνοψίζονται: α) στη μορφή της ασφαλιστικής κάλυψης (επιλεκτική ή καθολική) β) στην οργάνωση του συστήματος κοινωνικής προστασίας, η οποία σχετίζεται με τη νομική μορφή (Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου ή Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου) και το φάσμα των παροχών του φορέα, γ) στην ποιότητα των παροχών και δ) στη χρηματοδότηση (εισφορές ή φορολογία).

Με τον όρο Κοινωνική Πολιτική εννοούμε το σύνολο των δράσεων της κυβέρνησης και των θεσμικών οργανισμών που στοχεύουν στη βελτίωση και τη μεταρρύθμιση της κοινωνίας. Η κοινωνική πολιτική στοχεύει σε ένα κράτος πρόνοιας και αναβάθμιση κοινωνικών υπηρεσιών.

Η τυπολογία των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, όπως παραδόθηκε σήμερα, είναι αποτέλεσμα ιστορικών μελετών του Titmuss (1974), του Esping-Endersen (1990) και του Ferrera (1996). Ο Titmuss διέκρινε τρία μοντέλα κράτους πρόνοιας: α) το «Υπολειμματικό Μοντέλο», στο οποίο σε ένα σύστημα ελεύθερης αγοράς το κράτος πρόνοιας ασκεί υποβοηθητικό ρόλο για την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών, β) το «βιομηχανικό μοντέλο» όπου οι ανάγκες καλύπτονται με βάση την παραγωγικότητα, τα προσόντα και την επίδοση στην εργασία, ενώ ο ρόλος της κοινωνικής ασφάλισης είναι συμπληρωματικός, με το ρόλο της οικονομίας να έχει πρωταρχική σημασία και γ) το Θεσμικό-Αναδιανεμητικό Μοντέλο, στο οποίο ο ρόλος του κράτους είναι καθοριστικός και το σύνολο του πληθυσμού απολαμβάνει ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών υπηρεσιών.

Κατά τον Esping-Endersen, ο οποίος μελέτησε τη σχέση μεταξύ του κράτους, της αγοράς και της οικογένειας στην κάλυψη των κοινωνικών αναγκών και το βαθμό από-εμπορευματοποίησης της κοινωνικής πολιτικής, διακρίνονται τρεις περιπτώσεις «προνοιακών καθεστώτων»: α) το Φιλελεύθερο Καθεστώς (ή Αγγλοσαξονικό Πρότυπο), όπου ο ρόλος του κράτους είναι συμπληρωματικός με την αγορά, β) το Συντηρητικό Καθεστώς (ή Ηπειρωτικό Πρότυπο), όπου οι κοινωνικές υπηρεσίες προσφέρονται από το κράτος αναλόγως με τη θέση των πολιτών στην εργασία και την κοινωνία και γ) το Σοσιαλδημοκρατικό Καθεστώς (ή Σκανδιναβικό Πρότυπο), όπου το κράτος παρέχει καθολική κάλυψη, καθώς η πρόσβαση στην κοινωνική παροχή θεωρείται δικαίωμα για όλους τους πολίτες. Στη συνέχεια, ο Ferrera συμπεριέλαβε τις χώρες της Νότιας Ευρώπης, καθώς διαπίστωσε ότι τα προαναφερόμενα μοντέλα δεν αναφέρονται σ' αυτές. Το Νότιο Μοντέλο του Ferrera περιλαμβάνει τις χώρες που μόνο τις τελευταίες δεκαετίες απολαμβάνουν δημοκρατικά καθεστάτα. Είναι δε μικτό, καθώς περιλαμβάνει χαρακτηριστικά του Μοντέλου Bismarck (τομέας Κοινωνικής Ασφάλισης, αυτοδιοικούμενα ταμεία ασφάλισης, ασφαλιστικές εισφορές, εξωνοσοκομειακή δραστηριότητα των ιατρών) και του Μοντέλου Beveridge (αυξημένος κρατικός παρεμβατισμός, κύρια πηγή χρηματοδότησης ο κρατικός προϋπολογισμός, καθολική κάλυψη του πληθυσμού).

Ακολουθεί πίνακας (3) με τα βασικά χαρακτηριστικά των συστημάτων κοινωνικής προστασίας.

Συστήματα κοινωνικής προστασίας και βασικά χαρακτηριστικά		
Σύστημα Κοινωνικής Προστασίας	Χώρα	Βασικά Χαρακτηριστικά
Σοσιαλδημοκρατικό	Δανία, Σουηδία, Φιλανδία,	Κυριαρχεί η αρχή της πλήρους απόεμπορευματοποίησης των αγαθών και οι παροχές επεκτείνονται και στα μεσαία

	Ολλανδία.	στρώματα. Η δε κάλυψη είναι καθολική χωρίς διακρίσεις. Προωθείται η κοινωνική ισότητα, ενώ ο κεντρικός ρόλος του κράτους είναι αναδιανεμητικός. Στόχος της κοινωνικής πολιτικής είναι η επίτευξη πλήρους απασχόλησης και η ισότητα μεταξύ των πολιτών. Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι οι βασικοί φορείς σχεδιασμού, χρηματοδότησης και παροχής προσωπικών κοινωνικών υπηρεσιών σε ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες. Η δε χρηματοδότηση των συστημάτων κοινωνικής προστασίας προέρχονται είτε από την Κεντρική Διοίκηση είτε από τα έσοδα των ΟΤΑ.
Συντηρητικό-Κορπορατιστικό	Γερμανία, Γαλλία, Βέλγιο, Αυστρία, Λουξεμβούργο.	Το δικαίωμα στην ασφάλιση και στις παροχές σχετίζεται με την απασχόληση του ατόμου. Το κράτος υποκαθιστά την αγορά στην παροχή υπηρεσιών και η ιδιωτική ασφάλιση είναι περιορισμένη. Αναδεικνύεται η σημαντικότητα του θεσμού της οικογένειας, καθώς στην περίπτωση που δεν καλυφθούν οι ανάγκες από το οικογενειακό δίκτυο αναζητούνται κοινωνικές υπηρεσίες από την Τοπική Κοινότητα, τις εθελοντικές οργανώσεις και την Κεντρική Διοίκηση. Προωθείται ο κοινωνικός διάλογος μεταξύ των κοινωνικών εταίρων και εδραιώνονται ταξικές διαφορές δημιουργώντας ομάδες προνομιούχων (συνδικάτα, ομάδες πίεσης) και διχάζοντας το συνδικαλιστικό κίνημα. Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις αποτελούν τους κύριους φορείς παροχής Προσωπικών Κοινωνικών Υπηρεσιών.
Φιλελεύθερο	Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία.	Πραγματοποιείται έλεγχος του εισοδήματος για την παροχή κοινωνικής προστασίας. Κυριαρχούν οι ιδιωτικές ασφάλειες και ενισχύεται ο ιδιωτικός τομέας, καθώς επιχορηγείται η ιδιωτική πρωτοβουλία. Καθορίζονται εξ αρχής οι αποδέκτες των κοινωνικών παροχών βάσει τις ανάγκες τους, ενώ το ύψος των κρατικών παροχών είναι χαμηλό. Διαφοροποιούνται οι φτωχοί με τους πλούσιους και τα φαινόμενα της φτώχειας και κοινωνικών ανισοτήτων είναι έντονα.
Νοτιοευρωπαϊκό	Ελλάδα, Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία	Υψηλός βαθμός μεταβιβαστικών πληρωμών – συντάξεων. Απουσιάζει η εθνική πολιτική ελάχιστου εισοδήματος. Ο καταμερισμός της κοινωνικής προστασίας απέναντι στους κοινωνικούς κινδύνους είναι ανισομερής. Χρηματοδότηση του τομέα της υγείας κυρίως από τη φορολογία. Σημαντικός ο ρόλος του εθελοντικού τομέα της Εκκλησίας στο πεδίο της κοινωνικής προστασίας και της οικογένειας.

Πίνακας 3: «Συστήματα κοινωνικής προστασίας και βασικά χαρακτηριστικά»

6.4. Σύγκριση Ελλάδας – Γερμανίας

Η Γερμανία, διατηρώντας πολλά από τα χαρακτηριστικά του ηπειρωτικού μοντέλου, δίνει μεγαλύτερη έμφαση σε παθητικές μορφές προστασίας κατά της ανεργίας, (διαχείριση συνεπειών ανεργίας π.χ. επιδότηση ανέργου) ενώ το σύστημα υγειονομική κάλυψης είναι δωρεάν για όλους. Σε σχέση με τις συνταξιοδοτικές παροχές, προχώρησε σε μεταρρυθμιστικές κινήσεις, ακολουθώντας τις κοινωνικοοικονομικές μεταβολές αναζήτησε λύση στην ένταξη ενός κεφαλαιοποιητικού σχήματος.

Η Ελλάδα, παρόλο που είχε την ευκαιρία να εκμεταλλευτεί την διεθνή εμπειρία σε θέματα ασφαλιστικών μεταρρυθμίσεων, αλλά ακολουθώντας πρόγραμμα δημοσιονομικής προσαρμογής, προσπαθεί απλά να ισορροπήσει, με μικρές αναπροσαρμογές στο ασφαλιστικό της σύστημα στα νέα κοινωνικοοικονομικά δεδομένα, με τις χρόνιες παθογένειες να αποτελούν εμπόδιο στην διαδικασία αναπροσαρμογής.

Ο δημόσιος χαρακτήρας του συνταξιοδοτικού συστήματος παραμένει ως κύρια μορφή κάλυψης, ενώ, όπως συμβαίνει και στις υπόλοιπες χώρες, ιδιωτικά συστήματα ασφάλισης φιλοδοξούν να ικανοποιήσουν τις αυξημένες ανάγκες αναπλήρωσης του ασφαλιστικού συστήματος.

Η ραγδαία αύξηση της ανεργίας, κυρίως στις χώρες του Νότιου Μοντέλου όπως είναι η Ελλάδα και η μετάβαση από το μοντέλο της πλήρους απασχόλησης που ίσχυε μεταπολεμικά, στη σημερινή ευέλικτη απασχόληση και τη γενικότερη απορρύθμιση της αγοράς εργασίας, αναδεικνύει το ρόλο της ασφαλιστικής κάλυψης έναντι της προστασίας της απασχόλησης και του κινδύνου της ανεργίας. Παρά την διαφοροποίηση των διαδικασιών στήριξης των ανέργων μεταξύ των χωρών (άλλες ακολουθούν πιο παθητικές και άλλες πιο ενεργητικές μορφές προστασίας), τα συστήματα παροχών ανεργίας διατηρούν το βασικό δομικό τους ρόλο.

Η εργασιακή ανασφάλεια και η ανεργία, είναι παράγοντες που διαμορφώνουν την κρίση των πολιτών αναφορικά με την ικανοποίησή τους από τη ζωή. Η αύξηση της ανεργίας και των επισφαλών θέσεων εργασίας συμβάλλουν στην υπονόμηση της παραδοσιακής αλληλεγγύης, στην αύξηση των κοινωνικών ανισοτήτων, στη μείωση της κοινωνικής συνοχής. Η ανεργία προκαλεί υψηλά επίπεδα δυσφορίας, σε αντίθεση με την απασχόληση, η οποία μάλιστα σε συνδυασμό με ένα υψηλό επίπεδο οικονομικής και κοινωνικής ασφάλισης, είναι παράγοντας που εγγυάται με τον πιο ασφαλή τρόπο την ευτυχία (Παναγιωτόπουλος κ.ά.,2020). Οι περικοπές μισθών, τα μεγάλα ποσοστά ανεργίας και ανασφάλιστης εργασίας, στερούν από το ασφαλιστικό σύστημα τους απαιτούμενους χρηματοοικονομικούς πόρους (έσοδα μέσω των εισφορών).

Στην Ελλάδα, όπως δείχνουν τα στοιχεία του ΟΟΣΑ, η ανεργία αυξήθηκε δραματικά την περίοδο από το 2010 έως το 2020, ως επακόλουθο της οικονομικής κρίσης που ξεκίνησε το 2008 και των πολιτικών λιτότητας που εφαρμόστηκαν στη συνέχεια (ΟΟΣΑ, 2020).

Η δημογραφική εξέλιξη και στην Ελλάδα, καταγράφεται ως σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας του διανεμητικού ασφαλιστικού συστήματος (pay as you go). Η μείωση του συνολικού πληθυσμού σε συνδυασμό με την αύξηση του προσδόκιμου ζωής, μεγιστοποιεί την εξάρτηση μεταξύ ασφαλισμένου και συνταξιούχου. (Ρόμπολης, Μπέσης, 2013).

Προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat) για τα επόμενα χρόνια αναφέρουν αύξηση της διάμεσης ηλικία κατά 6,4 έτη μέχρι το 2065, φθάνοντας στα 51,3 έτη. Αυτό σημαίνει ότι, αναλογικά ο λόγος εξάρτησης στην ηλικία άνω των 65 ετών προς τους εργαζόμενους ηλικίας μεταξύ 15 και 64 ετών, θα αυξηθεί δραματικά, φτάνοντας από το 34,6 το 2019, στο 60,5. Το ποσοστό δηλαδή των ατόμων άνω των 65 στο σύνολο του πληθυσμού να φτάνει το 33,1%, από 22% το 2019 (Insurance Forum, Alpha Bank, 2020).

Το Συντηρητικό ή Κορπορατιστικό σύστημα το οποίο εφαρμόζεται στη Γαλλία, τη Γερμανία, το Βέλγιο, την Αυστρία και το Λουξεμβούργο και σύμφωνα με το οποίο το δικαίωμα στην ασφάλιση και στις παροχές σχετίζεται με την εργασία του ατόμου. Το κράτος παρέχει τις κοινωνικές υπηρεσίες και η ιδιωτική ασφάλιση είναι περιορισμένη. Στην περίπτωση που οι ανάγκες του ατόμου δεν καλύπτονται από τον οικογενειακό κύκλο, αναζητούνται κοινωνικές υπηρεσίες από τις εθελοντικές οργανώσεις, την Τοπική Κοινότητα και την Κεντρική Διοίκηση. Προωθείται ο κοινωνικός διάλογος μεταξύ των κοινωνικών εταίρων και δημιουργούνται ταξικές διαφορές. Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις αποτελούν τους κύριους φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών.

Το Νοτιοευρωπαϊκό σύστημα κυριαρχεί σε χώρες όπως η Ελλάδα, η Ισπανία, η Ιταλία και η Πορτογαλία στις οποίες δεν υπάρχει εθνική πολιτική ελαχίστου εισοδήματος. Χαρακτηρίζεται από χαμηλή ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών αφού οι πελατειακές σχέσεις επηρεάζουν τη δίκαιη λειτουργία του κράτους. Ο καταμερισμός της κοινωνικής προστασίας απέναντι στους κοινωνικούς κινδύνους είναι ανισομερής. Επιπλέον, στον τομέα της κοινωνικής προστασίας και της οικογένειας είναι ουσιώδης ο εθελοντικός ρόλος της Εκκλησίας.

Η Γερμανία θα μπορούσε άνετα να χαρακτηριστεί «παράδεισος» της δημόσιας περίθαλψης σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρώπης, κυρίως του Νότου. Και αυτό γιατί όλοι ανεξαιρέτως όσοι ζουν και εργάζονται στη χώρα, όχι μόνο δικαιούνται παροχές υγείας, αλλά η ασφαλιστική κάλυψή τους είναι υποχρεωτική. Ενδεικτικό, μάλιστα, των γερμανικών παροχών υγείας είναι το γεγονός πως το εθνικό γερμανικό σύστημα υγείας μετρά πάνω από 51 εκατομμύρια μέλη, ενώ, συμπεριλαμβανομένων των μελών της οικογένειας ανταποδοτικού, οι ασφαλισμένοι φτάνουν τα

70 εκατομμύρια, ενώ το 10% των κατοίκων έχει ιδιωτική ασφάλιση. Την ίδια στιγμή, το 50% των εργαζομένων στη Γερμανία έχει εθελοντική επαγγελματική ασφάλιση.

Στην Ελλάδα, κάνοντας λόγο για τα πλεονεκτήματα του Εθνικού Συστήματος Υγείας θα μπορούσαμε να αναφέρουμε α) την ισότιμη παροχή και χρηματοδότηση υπηρεσιών υγείας προς τον πληθυσμό β) την περιορισμένη συμμετοχή των ασθενών στα νοσήλια και γ) την ευρεία κάλυψη των πολιτών σε νοσοκομειακή φροντίδα. Ωστόσο, χαμηλό παραμένει το επίπεδο ανάπτυξης της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας με ανισότητες ως προς την πρόσβαση, με ελλείψεις σε πόρους και με υποβαθμισμένη ποιότητα παροχής υπηρεσιών.

Η καθολική, σχεδόν, δημόσια ασφάλιση κοστίζει όμως πολλά στο γερμανικό κράτος, το οποίο δαπανά κονδύλια που αντιστοιχούν στο 11,3% του ΑΕΠ της χώρας. Την ίδια στιγμή, στην Ελλάδα οι δημόσιες δαπάνες για την υγεία ανέρχονται στο 13%, χωρίς αυτό βέβαια να σημαίνει πως είναι καλύτερες οι υπηρεσίες που παρέχονται. Εξάλλου, στη Γερμανία φαίνεται πως θα υπάρξει πρόβλημα χρηματοδότησης από εισφορές. Και αυτό γιατί το ποσοστό των ατόμων ηλικίας 65 ετών επί του εργατικού δυναμικού είναι εξαιρετικά υψηλό σε σχέση με άλλες χώρες-μέλη του ΟΟΣΑ, μαζί και την Ελλάδα.

Με δεδομένο ότι οι ελλείψεις εργατικού δυναμικού και η γήρανση του πληθυσμού συμβάλλουν στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει το γερμανικό συνταξιοδοτικό σύστημα, προτείνεται η ηλικία συνταξιοδότησης να συνδέεται με το προσδόκιμο ζωής.

Στη Γερμανία οι εισφορές εργοδοτών και εργαζομένων διαβαθμίζονται ανάλογα με το ύψος των αποδοχών και αυτό είναι ένα από τα δυνατά σημεία του συστήματος οργάνωσης της κοινωνικής ασφάλισης. Οι εργαζόμενοι όταν αμείβονται με χαμηλές αποδοχές δίνουν λιγότερες εισφορές, ενώ οι εργοδότες όταν αμείβουν με χαμηλές αποδοχές κάποιον δίνουν μεγαλύτερο ποσοστό εισφορών. Στην Ελλάδα, τα αντίστοιχα ποσοστά εισφορών εργαζομένων και εργοδοτών επιμερίζονται με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα με το ύψος των αποδοχών. Οι συνταξιούχοι Γερμανίας, έχουν σταδιακή μείωση των εισφορών κάτι που δείχνει αυξημένη κοινωνική προστασία για την ομάδα αυτή του πληθυσμού. Ο υπολογισμός της σύνταξης γήρατος γίνεται βάσει των αποδοχών του ασφαλισμένου καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού βίου. Στην Ελλάδα, από την 12/5/2016 (ν. 4387/2016), η κύρια σύνταξη απαρτίζεται από δύο μέρη: α) την εθνική σύνταξη που χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό και β) την ανταποδοτική σύνταξη που χρηματοδοτείται από τις εισφορές των ασφαλισμένων. Μια σημαντική επίσης καινοτομία από τη Γερμανία είναι στην επιδότηση της ασθένειας όπου δίνεται το 100% των αποδοχών του εργαζομένου, με τα ασφαλιστικά ταμεία να δίνουν έως 13€ και τα υπόλοιπα να δίνονται από τους εργοδότες και η χορήγηση επιδομάτων ασθένειας να μην απαιτεί ελάχιστη περίοδο ασφάλισης. Η σύνταξη αναπηρίας σταματά, όταν γίνεται σύνταξη γήρατος,

ενώ για χορήγηση επιδομάτων αναπηρίας απαιτούνται τουλάχιστον 5 έτη ασφάλισης. Η Γερμανία έχει όμως να αντιμετωπίσει έναν δείκτη γήρανσης που βαίνει αυξανόμενος και μια δημογραφική εξέλιξη του πληθυσμού επιβαρυντική για την κοινωνική ασφάλιση περισσότερο από τις υπόλοιπες χώρες.

Στον παρακάτω πίνακα (4) εμφανίζονται τα βασικά χαρακτηριστικά της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και στην Γερμανία.

	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΓΕΡΜΑΝΙΑΣ
Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΔΙΑΝΕΜΗΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ (PAY AS YOU GO)	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΔΙΑΝΕΜΗΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ (η πληρωμή της σύνταξης των εκάστοτε σημερινών συνταξιούχων, γίνεται μέσω των εισφορών από τους εκάστοτε σημερινούς εργαζομένους)
Νομοθετικό πλαίσιο	ΠΟΛΥΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	ΠΟΛΥΝΟΜΟΘΕΣΙΑ
Δημογραφικά στοιχεία	ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΗ ΓΗΡΑΝΣΗ	ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΗ ΓΗΡΑΝΣΗ
Συνάρτηση ασφαλισμένων/συνταξιούχων	ΑΝΑΛΟΓΙΚΑ Ο ΛΟΓΟΣ ΕΞΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΑΝΩ ΤΩΝ 65 ΕΤΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ 16-64 ΕΤΩΝ, ΘΑ ΑΥΞΗΘΕΙ ΔΡΑΜΑΤΙΚΑ	ΑΝΑΛΟΓΙΚΑ Ο ΛΟΓΟΣ ΕΞΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΑΝΩ ΤΩΝ 65 ΕΤΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ 16-64 ΕΤΩΝ, ΘΑ ΑΥΞΗΘΕΙ ΔΡΑΜΑΤΙΚΑ
ΜΟ Ηλικίας Συνταξιοδότησης	ΜΕΣΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΛΙΚΙΑ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗΣ (ΟΟΣΑ 2012) 61.9	ΜΕΣΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΛΙΚΙΑ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗΣ (ΟΟΣΑ 2012) 62.0
ΜΟ ασφαλιστικών και φορολογικών εισφορών	ΕΛΛΗΝΑΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΜΕ 2 ΠΑΙΔΙΑ ΧΑΝΕΙ 43,4% ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ	Ο ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΓΕΡΜΑΝΟ ΕΙΝΑΙ 26.9%
Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	ΧΑΜΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
Δαπάνες υγείας	ΠΕΡΙΚΟΠΕΣ ΣΤΙΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΓΙΑ ΥΓΕΙΑ - ΠΛΗΡΩΜΗ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΕΣ	ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΥΓΕΙΑΣ
Εισφοροδιαφυγή	ΥΨΗΛΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΙΣΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ	ΧΑΜΗΛΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΙΣΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ-ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΔΑΠΑΝΕΣ ΓΙΑ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ

Μεταρρυθμιστικό πλαίσιο	ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ ΣΕ ΜΙΚΡΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΝΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ ΣΕ ΠΟΛΛΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΠΟΛΙΤΙΚΟ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ
Παροχές υγείας (1)	ΟΙ ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΞΑΡΤΩΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑ	ΟΙ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΕΞΑΡΤΩΝΤΑΙ ΑΠΟ ΥΨΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΕΙΣΦΟΡΩΝ
Παροχές υγείας (2)	ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ
Χρηματοοικονομικοί Πόροι	ΟΙ ΠΕΡΙΚΟΠΕΣ ΜΙΣΘΩΝ, ΤΑ ΜΕΓΑΛΑ ΠΟΣΟΣΤΑ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΣΤΕΡΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΥΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ (έσοδα μέσω των εισφορών).	ΥΨΗΛΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ
Χαρακτηριστικά συστημάτων	ΝΟΤΙΟΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - χαμηλή ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών αφού οι πελατειακές σχέσεις επηρεάζουν τη δίκαιη λειτουργία του κράτους. Είναι ουσιώδης ο εθελοντικός ρόλος της Εκκλησίας.	ΣΥΝΤΗΡΗΤΙΚΟ ή ΚΟΡΠΟΡΑΤΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ - δικαίωμα στην ασφάλιση και στις παροχές σχετίζεται με την εργασία του ατόμου. Περιορισμένη ιδιωτική ασφάλιση. οι ανάγκες του ατόμου δεν καλύπτονται από τον οικογενειακό κύκλο, αναζητούνται κοινωνικές υπηρεσίες. Όλοι ανεξαιρέτως όσοι ζουν και εργάζονται στη χώρα, όχι μόνο δικαιούνται παροχές υγείας, αλλά η ασφαλιστική κάλυψή τους είναι υποχρεωτική
Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας	Έλληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας - Greek eGovernment Interoperability Framework. Η ανάπτυξη προτύπων και προδιαγραφών που να διασφαλίζουν την διαλειτουργικότητα στην παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.	Γερμανικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – SAGA. Εκδόθηκε από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Εσωτερικών με απώτερο στόχο να αναγνωρίσει αναγνωρίσει τα απαραίτητα πρότυπα και προδιαγραφές και να δημιουργήσει νόμους και κανονισμούς που θα διασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου Τομέα. □ Βασική αρχή: απλότητα και σαφήνεια στα πρότυπα και τις προδιαγραφές. □ Το SAGA επιδιώκει την επίτευξη των παρακάτω βασικών στόχων:

		<p>Διαλειτουργικότητα, επαναχρησιμοποίηση, ανοιχτά πρότυπα, μείωση κόστους και κινδύνων ανάπτυξης κυβερνητικών εφαρμογών □</p>
<p>Πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες</p>	<p>Πρόσβαση στον ατομικό λογαριασμό του e-ΕΦΚΑ με κωδικούς taxis ή κωδικούς e-ΕΦΚΑ</p>	<p>Πρόσβαση στον ατομικό λογαριασμό των γερμανικών ασφαλιστικών φορέων με ταυτότητα ή άδεια διαμονής</p>
<p>Σύστημα υγείας - Ιατροί</p>	<p>Αρμόδιοι ιατροί είναι όλοι οι γιατροί που έχουν προσληφθεί στο ΠΕΔΥ-Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας και όλοι οι ιδιωτικοί ιατροί συμβεβλημένοι με τον ΕΟΠΥΥ-ΕΝΙΑΙΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ</p>	<p>Αρμόδιοι ιατροί είναι οι συμβεβλημένοι και εγκεκριμένοι ιατροί</p>
<p>Περιεχόμενο ηλεκτρονικών υπηρεσιών</p>	<p>Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που καλύπτουν ασφαλισμένους, συνταξιούχους, εργοδότες, φορείς σε σχέση με συνταξιοδότηση, ασφάλιση, οικονομικές υποχρεώσεις.</p>	<p>Ασφαλιστικό ιστορικό, στοιχεία σύνταξης, πιστοποιητικό συνταξιοδοτικού δικαιώματος, Κάρτα Κοινωνικής ασφάλισης, υποβολή αιτήσεων, ηλεκτρονική επικοινωνία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αλλαγή στοιχείων, επικοινωνία με πάροχο, Θέματα πρόληψης υγείας, φροντίδας, εθισμού κ.λπ..</p>

Πίνακας 4: «Βασικά χαρακτηριστικά της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και στην Γερμανία»

Κεφάλαιο 7 - Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης στις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. **Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)**

7.1. Εισαγωγή

Οι διατάξεις της ΕΕ για τον συντονισμό της κοινωνικής ασφάλισης δεν αντικαθιστούν τα εθνικά συστήματα κοινωνικής ασφάλισης με ένα ενιαίο ευρωπαϊκό σύστημα. Η εναρμόνιση αυτή, από πολιτικής άποψης, δεν είναι δυνατή καθώς τα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης των κρατών μελών είναι το αποτέλεσμα αφενός μακρόχρονων παραδόσεων βαθιά ριζωμένων στην εθνική νοοτροπία και αφετέρου των εθνικών επιλογών.

Αντί για την εναρμόνιση των εθνικών συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης, οι διατάξεις της ΕΕ προβλέπουν τον συντονισμό τους. Κάθε κράτος μέλος είναι ελεύθερο να αποφασίζει ποιος ασφαρίζεται δυνάμει της νομοθεσίας του, ποιες παροχές χορηγούνται και υπό ποιες προϋποθέσεις, πώς υπολογίζονται αυτές οι παροχές και ποιες εισφορές πρέπει να καταβάλλονται. Οι διατάξεις για τον συντονισμό θεσπίζουν κοινούς κανόνες και αρχές που πρέπει να τηρούνται από όλες τις εθνικές αρχές, τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης και τα δικαστήρια κατά την εφαρμογή της εθνικής νομοθεσίας. Κατά τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζουν ότι η εφαρμογή των διάφορων εθνικών νομοθεσιών δεν έχει αρνητικά αποτελέσματα στην άσκηση από τα άτομα του δικαιώματος της ελεύθερης κυκλοφορίας και διαμονής στα κράτη μέλη.

Πλέον, όλες οι επικοινωνίες μεταξύ εθνικών φορέων σχετικά με διασυνοριακές υποθέσεις Κοινωνικής Ασφάλισης θα πραγματοποιούνται μέσω του EESSI – «Electronic Exchange of Social Security Information» (εφεξής EESSI).

Η «Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης» αποτελεί ένα κλειστό πληροφοριακό σύστημα διακίνησης πληροφοριών μεταξύ των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (εφεξής ΦΚΑ) των κρατών μελών της Ε.Ε., των χωρών Ε.Ο.Χ., της Ελβετίας και του Ηνωμένου Βασιλείου (εφεξής κράτη μέλη). Βασικός σκοπός του συστήματος EESSI είναι η κατάργηση της έγχαρτης ανταλλαγής πληροφοριών μέσω της αυτοματοποίησης των χειρογραφικών

διαδικασιών που εφαρμόζονται από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) στο πλαίσιο εφαρμογής των Κανονισμών (ΕΚ) 883/04 και 987/09.

Οι συνεργαζόμενοι ελληνικοί φορείς είναι το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ο e-ΕΦΚΑ (Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης), ο ΕΟΠΥΥ (Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας) και ο ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού).

7.2. Νομικό πλαίσιο

Το 1958, θεσπίστηκαν δύο κανονισμοί σχετικά με την κοινωνική ασφάλιση των διακινούμενων εργαζομένων, που αντικαταστάθηκαν ακολούθως από τον κανονισμό (ΕΟΚ) αριθ. 1408/71. Πολίτες της Ισλανδίας, του Λιχτενστάιν και της Νορβηγίας καλύπτονται επίσης μέσω της συμφωνίας του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ), ενώ οι πολίτες της Ελβετίας καλύπτονται μέσω της συμφωνίας ΕΕ-Ελβετίας. Το 2004, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 883/2004 (ο συντονιστικός κανονισμός), κατήργησε τον κανονισμό (ΕΟΚ) αριθ. 1408/71, μολονότι ο τελευταίος εξακολουθεί να ισχύει για ορισμένες κοινοτικές πράξεις και συμφωνίες στις οποίες η ΕΕ εξακολουθεί να είναι συμβαλλόμενο μέρος. Το 2010 πραγματοποιήθηκε μια σημαντική μεταρρύθμιση του συστήματος με την έκδοση της «δέσμης μέτρων για τον εκσυγχρονισμένο συντονισμό» - κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 988/2009 και εκτελεστικός κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 987/2009.

Οι Κανονισμοί (ΕΚ) 883/2004 και 987/2009 όπως ισχύουν, έχοντας αντικαταστήσει από 1/5/2010 τους Κανονισμούς (ΕΚ) 1408/1971 και 574/1972, αποτελούν το κύριο νομικό πλαίσιο στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης για την διασφάλιση των δικαιωμάτων κοινωνικής ασφάλισης των πολιτών της Ένωσης και των λοιπών δικαιούχων κατά την ελεύθερη μετακίνησή τους εντός της Κοινότητας.

Μία από τις κύριες καινοτομίες που εισάγονται με τους τρέχοντες κανόνες συντονισμού είναι η υποχρέωση για τα συμμετέχοντα κράτη να ανταλλάσσουν πληροφορίες κοινωνικής ασφάλισης μόνο με ηλεκτρονικά μέσα (αρ. 78 του ΕΚ 883/2004 και αρ. 4 του ΕΚ 987/2009), μέσω ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, του EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information/ Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης.

Υπεύθυνη για την παράδοση της διαδικτυακής Εφαρμογής Αναφοράς για τα Κράτη – Μέλη, των σχετικών διαδικασιών, των εντύπων και των κατευθυντήριων γραμμών, κατ'εφαρμογή της Ε7 απόφασης, είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία παρέδωσε το έργο το 2018. Από τα

οριζόμενα στην Απόφαση προκύπτει ότι εντός δύο ετών από την παράδοση του έργου θα πρέπει να ενταχθούν τα Κράτη Μέλη. Σύμφωνα με τις τελευταίες οδηγίες, και σε συνέχεια παρατάσεων που εδόθησαν, έως τον Ιούνιο 2023 θα πρέπει να ενταχθούν όλες οι διαδικασίες σε όλες τις χώρες-μέλη.

Στην Ελλάδα, ανάδοχες εταιρίες ανέλαβαν το έργο της διασύνδεσης των συστημάτων του e-ΕΦΚΑ, του ΕΟΠΠΥ και του ΟΑΕΔ, με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (Electronic Exchange of Social Security Information – EESSI).

Το EESSI διασυνδέει τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης των (32) συμμετεχόντων κρατών (πίνακας 5), οι οποίοι εμπλέκονται στην εφαρμογή των ΕΚ 883/2004 και 987/2009. Χρήστες του πληροφοριακού συστήματος είναι οι υπάλληλοι των Φορέων. Η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω EESSI αντικαθιστά σταδιακά την υφιστάμενη - μεταξύ των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης- έντυπη ανταλλαγή πληροφοριών η οποία πραγματοποιείται μέχρι σήμερα.

Η κύρια αλλαγή με το EESSI είναι ότι οι επιχειρησιακές διαδικασίες τυποποιούνται και γίνονται ηλεκτρονικές μέσα σε ένα κοινό, ασφαλές πλαίσιο ανταλλαγής.

ΚΡΑΤΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ			
Αυστρία	Εσθονία	Λετονία	Ρουμανία
Βέλγιο	Ηνωμένο Βασίλειο	Λιθουανία	Σλοβακία
Βουλγαρία	Ιρλανδία	Λουξεμβούργο	Σλοβενία
Γαλλία	Ισπανία	Μάλτα	Σουηδία
Γερμανία	Ιταλία	Ουγγαρία	Τσεχία
Δανία	Κάτω Χώρες (Ολλανδία)	Πολωνία	Φινλανδία
Ελλάδα EL	Κύπρος	Πορτογαλία	

ΚΡΑΤΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ		
Ισλανδία	Λιχτενστάιν	Νορβηγία

ΛΟΙΠΑ ΚΡΑΤΗ
ΕΛΒΕΤΙΑ CH

Πίνακας 5: «Κράτη μέλη που συμμετέχουν στο EESSI»

7.3. Ο ρόλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Οι διαφορές των ευρωπαϊκών συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης εντοπίζονται σε τρία επίπεδα: στο επίπεδο των παροχών, στη δομή των συστημάτων και στον τρόπο χρηματοδότησης των δαπανών. Οι διαφορές αυτές οφείλονται στο διαφορετικό τρόπο σύστασης και εξέλιξης

τους, συνδέονται με ιστορικούς, οικονομικούς, κοινωνικούς, πολιτισμικούς παράγοντες, με τις ιδιομορφίες κάθε χώρας και την αναπτυξιακή διαδικασία.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο προχώρησε στη διαπίστωση ότι εξαιτίας των διαφορετικών εθνικών παραδόσεων, επιπέδων οικονομικής ανάπτυξης κ.λπ. δεν είναι δυνατή η ενοποίηση των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης. Ελάχιστες κοινές ρυθμίσεις, ωστόσο, είναι δυνατές στο πεδίο της υγείας, των συντάξεων, των ατυχημάτων και των ανέργων.

Το Κοινοβούλιο πάντα επιδείκνυε έντονο ενδιαφέρον για τα προβλήματα των διακινούμενων εργαζομένων, των διασυνοριακών εργαζομένων, των αυτοαπασχολούμενων και των πολιτών τρίτων χωρών που εργάζονται σε κράτη μέλη διαφορετικά από τα κράτη μέλη υποδοχής. Το Κοινοβούλιο έχει αποδοκιμάσει σε διάφορες περιστάσεις το γεγονός ότι εξακολουθούν να υφίστανται εμπόδια στην πλήρως ελεύθερη κυκλοφορία και έχει ζητήσει από το Συμβούλιο να εγκρίνει προτάσεις με σκοπό την επέκταση του πεδίου εφαρμογής του συντονισμού κοινωνικής ασφάλισης ώστε να καλύπτει την πρόωρη συνταξιοδότηση, την επέκταση του δικαιώματος των ανέργων στη λήψη επιδόματος ανεργίας σε άλλο κράτος μέλος και τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της νομοθεσίας ώστε να περιληφθούν όλα τα ασφαλισμένα πρόσωπα. Τα περισσότερα από αυτά τα αιτήματα ικανοποιήθηκαν μέσω της τελικής έγκρισης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 883/2004 ή συμπεριλαμβάνονται στις πρόσφατες προτάσεις της Επιτροπής για την επανεξέταση του κανονισμού.

Από τη Συνθήκη της Λισαβόνας και έπειτα, εφαρμόζεται η συνήθης νομοθετική διαδικασία και η ψηφοφορία με ειδική πλειοψηφία στο Συμβούλιο. Ωστόσο, ένα κράτος μέλος μπορεί να ζητήσει να επιληφθεί του σχεδίου νομοθετικής πράξης το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, εάν δηλώσει ότι η πράξη θα έθιγε σημαντικές πτυχές του συστήματός του κοινωνικής ασφάλισης ή τη δημοσιονομική ισορροπία του εν λόγω συστήματος.

Σε κάποια ψηφίσματά του (της 14ης Ιανουαρίου 2014 σχετικά με την κοινωνική προστασία για όλους, της 14ης Σεπτεμβρίου 2016 σχετικά με το κοινωνικό ντάμπινγκ, και της 4ης Ιουλίου 2017 σχετικά με τις συνθήκες εργασίας και την επισφαλή απασχόληση), το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει επιστήσει την προσοχή σε συγκεκριμένες δυσκολίες στον τομέα αυτό, όπως είναι η περίπτωση των αυτοαπασχολούμενων, των εργαζομένων με συμβάσεις προσωρινής ή μερικής απασχόλησης, των εργαζομένων στην ψηφιακή οικονομία και των εποχιακών εργαζομένων, και έχει ζητήσει από την Επιτροπή να επανεξετάσει τη νομοθεσία και να παρακολουθήσει την εφαρμογή και τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι γίνονται σεβαστά τα δικαιώματα των πολιτών και ότι η κινητικότητα του εργατικού δυναμικού στην ΕΕ μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά.

Μετά την έξαρση της πανδημίας COVID-19 και τις σοβαρές επιπτώσεις που παρατηρήθηκαν στους διασυνοριακούς, μεθοριακούς, αποσπασμένους και εποχικούς εργαζομένους, στις 19 Ιουνίου 2020, το Κοινοβούλιο ενέκρινε ψήφισμα σχετικά με την ευρωπαϊκή προστασία των διασυνοριακών και εποχικών εργαζομένων στο πλαίσιο της κρίσης της νόσου COVID-19. Το ψήφισμα επιστρά την προσοχή στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι αυτοί: την αδυναμία πρόσβασης σε επαρκή κοινωνική προστασία και δικαιώματα ασφάλισης λόγω δυσκολιών συντονισμού μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης των κρατών μελών, ενώ δεν είναι πάντοτε επιλέξιμοι για προσωρινά μέτρα στήριξης, όπως συστήματα μειωμένου ωραρίου εργασίας, προσαρμοσμένα επιδόματα ανεργίας και μέτρα για τη διευκόλυνση της κατ' οίκον εργασίας, και παραμένουν σε νομική αβεβαιότητα όσον αφορά τα εφαρμοστέα καθεστάτα κοινωνικής ασφάλισης και φορολογίας. Το ψήφισμα καλεί την Επιτροπή να εκδώσει νέες ειδικές κατευθυντήριες γραμμές για την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων.

Στις 20 Μαΐου 2021 το Κοινοβούλιο ενέκρινε το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τις επιπτώσεις των κανόνων της ΕΕ στην ελεύθερη κυκλοφορία των εργαζομένων και των υπηρεσιών: η κινητικότητα του εργατικού δυναμικού εντός της ΕΕ, ως εργαλείο για την αντιστοίχιση των αναγκών της αγοράς εργασίας με τις δεξιότητες. Το ψήφισμα τονίζει ότι η έλλειψη πρόσβασης στα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης είναι συχνά αποτέλεσμα καταχρηστικών μορφών άτυπης απασχόλησης. Τονίζει επίσης την ανάγκη πλήρους ψηφιοποίησης των διαδικασιών που αφορούν την κινητικότητα του εργατικού δυναμικού και την απόσπαση εργαζομένων, προκειμένου να βελτιωθεί η παροχή και ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των εθνικών αρχών και να καταστεί δυνατή η αποτελεσματική επιβολή, η δυνατότητα μεταφοράς και η ιχνηλασιμότητα των δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Συνοψίζοντας, οι κύριοι στόχοι του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου έχουν ως εξής:

- Ψηφιακή φορητότητα των δικαιωμάτων κοινωνικής ασφάλισης για τους μετακινούμενους εργαζόμενους.
- Αυστηρή συμμόρφωση με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Σεβασμός της ποικιλομορφίας των εθνικών συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης.

7.4. Οι βασικοί πυλώνες για την λειτουργία του EESSI

Το EESSI ως πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από τους εξής τεχνικούς πυλώνες:

- **Το Κεντρικό Σύστημα (Central Service Node)** το οποίο φιλοξενείται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και περιέχει μεταξύ άλλων το Αποθετήριο Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης

(Institutions Repository - IR). Αποτελεί τις κεντρικές υπηρεσίες που διασφαλίζουν την λειτουργία των άλλων στοιχείων του EESSI.

- **Τα σημεία Πρόσβασης (Access Points)** των 32 κρατών. Μαζί με το Κεντρικό Σύστημα αποτελούν τεχνικά το διακρατικό κομμάτι του EESSI.
- **Τις εθνικές εφαρμογές** των Φορέων των κρατών μελών, οι οποίες μπορεί να είναι η παρεχόμενη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Εφαρμογή Αναφοράς «RINA» ή άλλη εφαρμογή που θα αναπτύξει έκαστος Φορέας για την διασύνδεσή του στο EESSI.

(Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ και άλλες ανάδοχες εταιρίες ανέλαβαν το έργο της διασύνδεσης του e-ΕΦΚΑ)

Ειδικότερα:

Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των Φορέων των Κρατών μελών γίνεται με την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων με την **μορφή δομημένων ηλεκτρονικών εγγράφων (SEDS)** μέσα από τις εθνικές εφαρμογές. Έκαστο ηλεκτρονικό μήνυμα (π.χ. ζητείται έντυπο για επιβεβαίωση δικαιώματος σε παροχές λόγω εργατικού ατυχήματος) περνά από το Access Point του κράτους του και φτάνει στο Access Point του έτερου κράτους για έλεγχο συμβατότητας με τους κανόνες του EESSI. Από εκεί δρομολογείται στον έτερο Φορέα του έτερου κράτους.

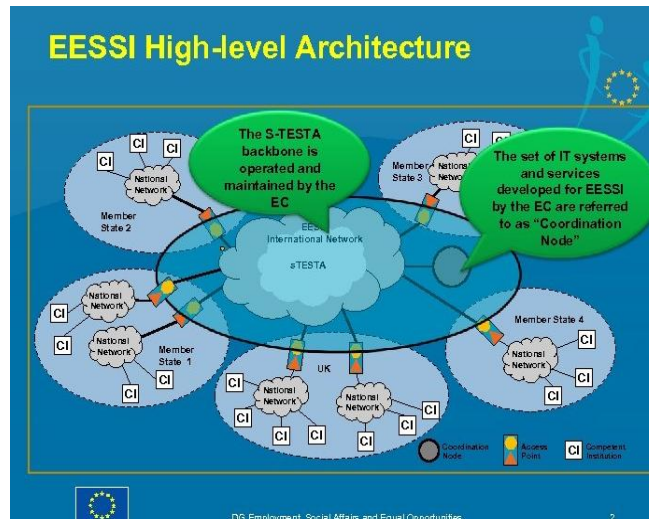
Το **Αποθετήριο Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (Institutions Repository - IR)** είναι η βάση δεδομένων που περιέχει τους αρμόδιους Φορείς, τους Φορείς Σύνδεσης και λοιπούς εμπλεκόμενους Φορείς των (32) - συμμετεχόντων στον Συντονισμό των Συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλισης - κρατών.

Στο Αποθετήριο σημαίνονται οι αρμοδιότητες των Φορέων τουλάχιστον ανά κλάδο τομέα κοινωνικής ασφάλισης (π.χ. σύνταξη, ασθένεια κ.λπ.) και ανά επιχειρησιακή διαδικασία (π.χ. αίτημα για σύνταξη, αίτημα για περίθαλψη κ.λπ.) ή και βάσει περαιτέρω κριτηρίων προσδιορισμού αρμοδιότητας όπως ο εδαφικός προσδιορισμός ή η επαγγελματική κατηγορία ασφαλισμένου. Επίσης σημαίνεται ανά επιχειρησιακή διαδικασία ο ρόλος εκάστου Φορέα (κάτοχος υπόθεσης/έτερο μέρος) και αν έχει ενταχθεί στο EESSI (αν είναι «EESSI-έτοιμος»/EESSI ready).

Το Αποθετήριο εξυπηρετεί την ανάγκη οι υπάλληλοι των Φορέων των συμμετεχόντων κρατών να εντοπίζουν μοναδικά τον αρμόδιο Φορέα του έτερου κράτους για την αποστολή της διακρατικής υπόθεσης που χειρίζονται βάσει των Κανονισμών Συντονισμού.

Η **εφαρμογή RINA** (Reference Implementation of a National Application) είναι η παρεχόμενη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαδικτυακή Εφαρμογή Αναφοράς για τα Κράτη – Μέλη για την σύνδεσή τους στο EESSI. Η εν λόγω εφαρμογή λογισμικού πληροί τις τεχνικές και

επιχειρησιακές απαιτήσεις για την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών στο πλαίσιο της διαχείρισης των διασυνοριακών υποθέσεων κοινωνικής ασφάλισης. Η RINA έχει εσωτερική διασύνδεση με το Αποθετήριο Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης ενώ παρέχει επιπλέον εργαλεία διαχείρισης των εσωτερικών ροών εργασίας (π.χ. εργαλεία ανάθεσης υποθέσεων) καθώς και δυνατότητες στατιστικών αναφορών.



Εικόνα 9: EESSI High – level architecture

7.5. Το επιχειρησιακό μοντέλο του EESSI

Στόχος του νέου επιχειρησιακού μοντέλου που εισάγεται με το EESSI είναι να τυποποιήσει τις δραστηριότητες που αναλαμβάνουν οι Φορείς για την διαχείριση των υποθέσεων συντονισμού των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης, τόσο ως έντυπα όσο και ως διαδικασία, ενώ αυτά επικοινωνούνται με ηλεκτρονικά μέσα με αυξημένες δικλίδες ασφαλείας και διασφάλισης της ακεραιότητας των δεδομένων.

Το επιχειρησιακό μοντέλο του EESSI αποτελείται από τα εξής δομικά στοιχεία:

A. Τα Επιχειρησιακά σενάρια (Business Use Cases - BUCs)

(π.χ. Old-Age Pension Claim / Αίτημα σύνταξης γήρατος P_BUC_01)

B. Τα Δομημένα ηλεκτρονικά έγγραφα (Structured Electronic Documents - SEDs)

(π.χ. συντάξεις – ακρωνύμιο SED «P»)

Δηλαδή,

Στο **Επιχειρησιακό Σενάριο (BUC)** του Τομέα Συντάξεων (P: Pension):

P_BUC_01 Old-Age Pension Claim / Αίτημα σύνταξης γήρατος χρησιμοποιούνται τα εξής **έντυπα (SEDs)**:

P2000, P3000, P4000, P5000, P6000, P7000, P8000, P9000, P10000.

Γ. Τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τα επιχειρησιακά σενάρια (BUC Guidelines)

7.5.1. Επιχειρησιακά Σενάρια ή Επιχειρησιακές Διαδικασίες (BUCs)

Οι διαδικασίες που απαιτούνται για την επίλυση των διασυνοριακών υποθέσεων κοινωνικής ασφάλισης σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Ευρωπαϊκούς κανονισμούς (ΕΚ) 883/2004 και 987/2009 έχουν κωδικοποιηθεί ως Σενάρια Επιχειρησιακών Χρήσεων (BUCs).

Κάθε είδος διασυνοριακού αιτήματος κοινωνικής ασφάλισης που υποβάλλεται βάσει συγκεκριμένου/ συγκεκριμένων άρθρου/ άρθρων των Κανονισμών εντάσσεται σε ένα συγκεκριμένο σενάριο επιχειρησιακής χρήσης (BUC).

Το κάθε BUC είναι ένα από κοινού συμφωνημένο πλαίσιο για το είδος των πληροφοριών που θα ανταλλάσσεται, τα ηλεκτρονικά έγγραφα που θα χρησιμοποιούνται, τον τρόπο και την χρονική ακολουθία αποστολής για την διαχείριση μιας υπόθεσης που εντάσσεται σε αυτό. Τα βήματα και οι κανόνες που ορίζονται στα BUCs εφαρμόζονται υποχρεωτικώς.

Πεδίο Εφαρμογής

Το επιχειρησιακό μοντέλο του EESSI καλύπτει όλους του κλάδους κοινωνικής ασφάλισης όπως ορίζονται στο άρθρο 3 του ΕΚ 883/2004. Ειδικότερα:

- α) Παροχές ασθενείας
- β) Παροχές μητρότητας και ισοδύναμες παροχές πατρότητας
- γ) Παροχές αναπηρίας
- δ) Παροχές γήρατος
- ε) Παροχές επιζώντων
- στ) Παροχές εργατικού ατυχήματος και επαγγελματικής ασθένειας
- ζ) Επιδόματα θανάτου
- η) Παροχές ανεργίας
- θ) Παροχές προσύνταξης
- ι) Οικογενειακές παροχές

Πέρα από τους ανωτέρω κλάδους κοινωνικής ασφάλισης, πληροφορίες ανταλλάσσονται και σε άλλες περιοχές όπως:

- ειδικές μη ανταποδοτικές παροχές
- εφαρμοστέα Νομοθεσία
- ανταλλαγή γενικών πληροφοριών που διαπερνούν οριζοντίως όλους τους κλάδους, όπως η επιβεβαίωση της κατοικίας.

Το σύνολο της δραστηριότητας στο EESSI κατηγοριοποιείται στους εξής (10) Επιχειρησιακούς Τομείς (business domains):

1. Εργατικά Ατυχήματα και Επαγγελματική Ασθένεια (Accidents at Work and Occupational Diseases)

2. Οικογενειακά Επιδόματα (Family Benefits)
3. Εφαρμοστέα Νομοθεσία (Legislation Applicable)
4. Συντάξεις (Pension)
5. Ανακτήσεις Παροχών/ Αναγκαστική Είσπραξη (Recovery)
6. Ασθένεια (Sickness)
7. Παροχές Ανεργίας (Unemployment Benefits)
8. Διάφορα (Miscellaneous) – (έξοδα κηδείας, προ-συνταξιοδοτικές παροχές, προνοιακά επιδόματα κ.λπ.)
9. Οριζόντιες Διαδικασίες (Horizontal)
10. Διοικητικές Διαδικασίες / Διοικητικά (Administrative)

Οι εννέα (9) πρώτοι Τομείς αναφέρονται σε δραστηριότητες των Φορέων οι οποίες ρυθμίζονται από τους κανονισμούς για τον Συντονισμό των Συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλισης.

Στον Τομέα «**Οριζόντιες Διαδικασίες**» εντάσσονται οι διαδικασίες ανταλλαγής γενικών πληροφοριών, όπως η επιβεβαίωση της κατοικίας, ιατρικοί έλεγχοι κ.λπ..

Ο Τομέας «**Διοικητικές Διαδικασίες**» αναφέρεται στην λειτουργική διαχείριση των υποθέσεων ή των εγγράφων όπως υπενθύμιση υπόθεσης, κλείσιμο υπόθεσης, προσθήκη συμμετέχοντος φορέα, διασαφήνιση περιεχομένου εγγράφου κ.λπ.. Οι διοικητικές διαδικασίες είναι είτε επιπέδου «Υπόθεσης» (8 σε αριθμό), είτε επιπέδου «Εγγράφου» (4 σε αριθμό).

Τύποι διαδικασιών

Δύο τύποι διαδικασιών χρησιμοποιούνται στο EESSI: οι **κύριες** διαδικασίες (main processes) που λειτουργούν αυτόνομα, «στέκονται» μόνες τους. Οι εννέα (9) πρώτοι επιχειρησιακοί Τομείς αφορούν κύριες διαδικασίες, και οι **υπο-διαδικασίες** (Sub-processes), που δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνες τους, παρά μόνο στο πλαίσιο μιας κύριας διαδικασίας. Χρησιμοποιούνται μόνο όταν το επιτρέπει η κύρια διαδικασία και μόνο εκείνες οι υπο-διαδικασίες που επιτρέπει η κύρια διαδικασία. Οι υπο-διαδικασίες είναι είτε διοικητικές (οι ανήκουσες στον επιχειρησιακό Τομέα «Διοικητικά»), είτε οριζόντιες (οι ανήκουσες στον επιχειρησιακό Τομέα «Οριζόντιες Διαδικασίες»).

Ο επιχειρησιακός Τομέας «Διοικητικά» λειτουργεί αποκλειστικά με υπο-διαδικασίες. Ο επιχειρησιακός Τομέας «Οριζόντιες Διαδικασίες» λειτουργεί τόσο με κύριες διαδικασίες όσο και με υπο-διαδικασίες. Όταν οι γενικές πληροφορίες αναζητούνται κατά την διάρκεια μιας εν εξελίξει υπόθεσης (εντασσομένης σε μία κύρια διαδικασία) ως απαραίτητες για την διαχείριση της συγκεκριμένης υπόθεσης τότε χρησιμοποιούνται οι οριζόντιες υπο-διαδικασίες, εφόσον και

η κύρια διαδικασία το επιτρέπει. Όταν οι γενικές πληροφορίες αναζητούνται αυτόνομα τότε χρησιμοποιούνται οι οριζόντιες κύριες διαδικασίες.

Ρόλοι Φορέων

Σε κάθε υπόθεση που εντάσσεται σε μία επιχειρησιακή διαδικασία υπάρχουν δύο ρόλοι: ο **Κάτοχος Υπόθεσης** (Case Owner), που είναι ο Φορέας που ξεκινά την υπόθεση, και το **Έτερο μέρος** (Counterparty), που είναι ο Φορέας ή οι Φορείς που παραλαμβάνουν το μήνυμα από τον Κάτοχο της Υπόθεσης.

Το έτερο μέρος/τα έτερα μέρη μίας υπόθεσης είναι ο Φορέας του έτερου κράτους/των έτερων κρατών που εμπλέκονται στην υπόθεση βάσει αρμοδιότητας. Επιλέγονται από κάτοχο της υπόθεσης μέσω του Αποθετηρίου Φορέων (IR).

Κάποιες επιχειρησιακές διαδικασίες είναι διμερείς και κάποιες πολυμερείς.

Υπάρχουν κινήσεις ως προς τον χειρισμό της υπόθεσης τις οποίες μπορεί να διενεργήσει μόνο ο κάτοχος της υπόθεσης.

7.5.2. Δομημένα Ηλεκτρονικά Έγγραφα (SEDs)

Τα Δομημένα Ηλεκτρονικά Έγγραφα (SEDs) αποτελούν τα μοναδικά ηλεκτρονικά πρότυπα εγγράφων που θα χρησιμοποιούνται στο σύστημα EESSI για την ανταλλαγή πληροφοριών κοινωνικής ασφάλισης. Σκοπό έχουν να διασφαλίσουν μία δομημένη και στοχευμένη επικοινωνία της πληροφορίας. Αποτελούνται από ένα προκαθορισμένο σετ δεδομένων. (εικόνα: 10).

Κάθε SED χρησιμοποιείται πάντα στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου BUC και με τον τρόπο που ορίζεται στο BUC. Ακόμα και όταν το ίδιο SED χρησιμοποιείται σε πολλά BUCs, υπάρχει ένας συγκεκριμένος τρόπος να χρησιμοποιηθεί σε κάθε ένα από αυτά.

Τα SEDs διακρίνονται στους εξής τύπους:

- Ερώτημα/ Αίτημα (Request).
- Απάντηση σε ερώτημα/ απάντηση σε αίτημα (Reply).
- Ειδοποίηση (Notification).

Εντός μίας διαδικασίας, τα SEDs τύπου «ερώτημα» - «απάντηση» ορίζονται πάντα σε συγκεκριμένα ζεύγη.

P2000 - Αίτηση για σύνταξη γήρατος
 Άρθρο 45 παράγραφος 4, άρθρο 46 παράγραφος 1, άρθρο 47 παράγραφοι 4-5 του κανονισμού (ΕΚ)
 αριθ. 987/2009

GED API version: 0.16.2 build 3
 Model version: 4.1.0

1. Τοπικοί αριθμοί υπόθεσης [CC]

1.1. Τοπικός αριθμός υπόθεσης [CC]

1.1.1. Χώρα * [ENUM]

1.1.2. Αριθμός υπόθεσης * [CDT]

1.1.3. Φορέας [CC]

1.1.3.1. Αριθ. μητρώου του φορέα * [BDT]

1.1.3.2. Ονομασία φορέα * [CDT]

Αριθμός ταυτοποίησης του φορέα, όπως περιλαμβάνεται στο αρχείο φορέων EESSH γνωστό στο παρόν ως υπηρεσία καταλόγου.

1.1. Τοπικός αριθμός υπόθεσης [Προσθήκη](#) ✕

2. Ασφαλισμένος * [SED]

2.1. Αναγνώριση προσώπου * [CC]

2.1.1. Επώνυμο(-α) * [BDT]

2.1.2. Όνομα(-τα) * [BDT]

2.1.3. Ημερομηνία γέννησης * [BDT]

2.1.4. Φύλο * [01] Άρρεν [02] Θήλυ [99] Άγνωστο [ENUM]

2.1.5. Επώνυμο(-α) κατά τη γέννηση [BDT]

2.1.6. Όνομα(-τα) κατά τη γέννηση [BDT]

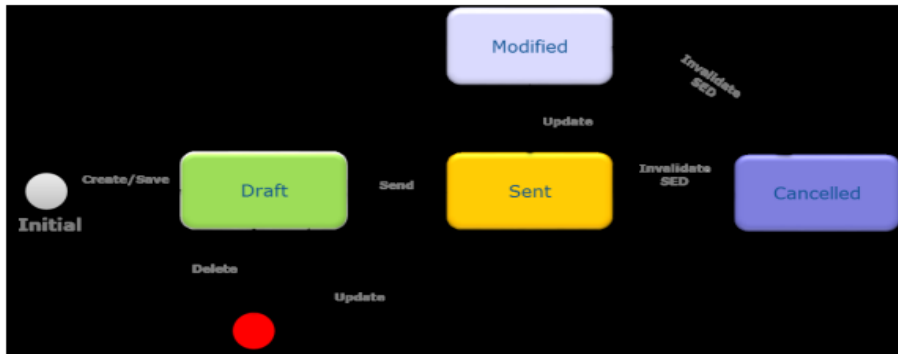
2.1.7. PIN του προσώπου σε κάθε φορέα [CC]

Εικόνα 10: Προεπισκόπηση SED

Κατάσταση SED

Μία υπόθεση SED μπορεί να είναι σε διαφορετικές καταστάσεις ανάλογα με τις ενέργειες του χρήστη. Υπάρχει μία διαφοροποίηση στην πιθανή κατάσταση που έχει τεθεί για τον Αποστολέα και τον Αποδέκτη της Υπόθεσης. Αναλυτικά, από την πλευρά του Αποστολέα, η κατάσταση του SED μπορεί να είναι η εξής:

{«Προσχέδιο», «Απεσταλμένο», «Ακυρωμένο», «Τροποποιημένο»}. Η μετάβαση μεταξύ των καταστάσεων και των αντίστοιχων ενεργειών του SED, απεικονίζεται στην ακόλουθη εικόνα (βλ. Εικόνα 101).



Εικόνα 101: Διάγραμμα μετάβασης κατάστασης SED – Πλευρά αποστολέα

Από την πλευρά του Αποδέκτη η κατάσταση του SED μπορεί να είναι «Ληφθέν» ή «Ακυρωμένο» και η κατάσταση της μετάβασης και οι αντίστοιχες ενέργειες SED περιγράφονται στην ακόλουθη εικόνα (βλ. Εικόνα 102).



Εικόνα 102: Διάγραμμα μετάβασης κατάστασης SED – Πλευρά αποδέκτη

Εικόνα 11: Εγχειρίδιο χρήσης

7.5.3. Κατευθυντήριες Οδηγίες Επιχειρησιακών Σεναρίων (BUC GUIDELINES)

Οι κατευθυντήριες οδηγίες για την χρήση εκάστου επιχειρησιακού σεναρίου (BUC Guidelines) είναι το βασικότερο εργαλείο για την διαχείριση των υποθέσεων από τους αρμόδιους υπαλλήλους στο EESSI. Έχουν εκδοθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και παρέχουν τις οδηγίες (κοινές για όλα τα συμμετέχοντα κράτη) για τον διακρατικό χειρισμό μιας υπόθεσης με υποχρεωτικά βήματα τα οποία θα πρέπει να ακολουθήσει ο υπάλληλος.

Το αρχείο περιέχει:

- Εισαγωγή στις Κατευθυντήριες Οδηγίες.
- Τους (9) Επιχειρησιακούς Τομείς Κύριων Διαδικασιών και τις (2) κατηγορίες Υπο-Διαδικασιών.
- Εντός του φακέλου κάθε Τομέα/Κατηγορίας περιέχονται:
- Όλα τα επιχειρησιακά σενάρια του Τομέα.
- Κατευθυντήριες Οδηγίες για κάθε επιχειρησιακό σενάριο (BUC Guideline).
- Διάγραμμα ροής για κάθε επιχειρησιακό σενάριο.
- Τα δομημένα ηλεκτρονικά έντυπα (SEDs) του Τομέα σε html μορφή (ανοίγουν με πλοηγική διαδικτύου).

- Οδηγίες για κάθε ένα δομημένο ηλεκτρονικό έντυπο (SED).
- Τα Φορητά έντυπα του Τομέα.

Παράδειγμα

Ασφαλισμένος του e-ΕΦΚΑ που κατοικεί και εργάζεται στο Ηράκλειο Κρήτης ως υπάλληλος σε εταιρεία, αποσπάται από τον εργοδότη του για 3 μήνες στο Μόναχο Γερμανίας με σκοπό να ασκήσει εκεί δραστηριότητα για λογαριασμό του. Ο εργοδότης του έχει υποβάλει αίτημα στο αρμόδιο Περιφερειακό Υποκατάστημα Μισθωτών Ηρακλείου Κρήτης για τον προσδιορισμό της εφαρμοστέας νομοθεσίας και τη χορήγηση του φορητού εγγράφου A1. Το Τμήμα Ασφάλισης του ως άνω Υποκαταστήματος, εκτός από τη χορήγηση του φορητού εγγράφου A1 στον ασφαλισμένο, βάσει του άρθ. 12 του Καν. (ΕΚ) 883/2004, οφείλει να ενημερώσει, μέσω του συστήματος EESSI, και τον αρμόδιο φορέα της Γερμανίας σχετικά με την απόσπαση.

Στην περίπτωση αυτή, το Τμήμα Ασφάλισης του Περιφερειακού Υποκαταστήματος Μισθωτών Ηρακλείου (Case Owner) θα πρέπει να ξεκινήσει την επιχειρησιακή διαδικασία **LA_BUC_04 «Κοινοποίηση Απόσπασης»** και να αποστείλει στον γερμανικό φορέα το SED A009 «Κοινοποίηση απόσπασης» με το οποίο γνωστοποιούνται οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με την απόσπαση. Εφόσον παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των 30 ημερών χωρίς κάποια ενημέρωση από τον φορέα της Γερμανίας, το Τμήμα Ασφάλισης θα κλείσει την υπόθεση στη RINA, χρησιμοποιώντας την επιχειρησιακή υποδιαδικασία AD_BUC_01 «Κλείσιμο Υπόθεσης».

Αναλυτικότερα,

LA_BUC_04 Κοινοποίηση απόσπασης		
	Βασικός Κανονισμός 883/2004	Εφαρμοστικός Κανονισμός 987/2009
SED	12	15
A009 – Κοινοποίηση απόσπασης	✓	✓

Εικόνα 12: Προεπισκόπηση BUC

Αυτή η επιχειρησιακή διαδικασία επιτρέπει στον φορέα ενός κράτους μέλους να πληροφορήσει τους αρμόδιους φορείς σε άλλα κράτη μέλη ότι ένα πρόσωπο αποσπάστηκε στο έδαφός τους ή ότι ένας μη μισθωτός ασκεί εκεί μια δραστηριότητα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 12 του Καν. (ΕΚ) 883/2004.

Η πιο απλή και συνηθισμένη περίπτωση είναι αυτή κατά την οποία ο φορέας που ξεκινά την επιχειρησιακή διαδικασία LA_BUC_04 (Case Owner), ο αρμόδιος δηλαδή φορέας του κράτους μέλους στη νομοθεσία κοινωνικής ασφάλισης του οποίου υπάγεται ο εργαζόμενος, έχει εκδώσει

ένα φορητό έγγραφο A1 και αποστέλλει ένα SED A009 «Κοινοποίηση απόσπασης» στον αρμόδιο φορέα του κράτους μέλους στο οποίο αποσπάται για εργασία ο εν λόγω εργαζόμενος (Counterparty).

Εφόσον παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των 30 ημερών και το κράτος μέλος που έστειλε το SED A009, δεν έχει λάβει κάποια ενημέρωση από τον φορέα που το έλαβε, ο φορέας Case Owner κλείνει την υπόθεση χρησιμοποιώντας την επιχειρησιακή υποδιαδικασία AD_BUC_01 «Κλείσιμο Υπόθεσης». Ο φορέας που αποστέλλει το SED A009, δεν λαμβάνει κάποια συγκεκριμένη απάντηση.

7.6. Μεταβατική περίοδος έως την πλήρη ανάπτυξη των κρατών μελών στο Σύστημα EESSI

Από την παράδοση του έργου από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2018, και κατ'εφαρμογή των σχετικών αποφάσεων, ξεκίνησε σταδιακά η ένταξη των κρατών – μελών στο Σύστημα του EESSI. Η ένταξη ξεκίνησε με ανάπτυξη των συστημάτων του EESSI περιορισμένης εμβέλειας με ορισμό συγκεκριμένων Σημείων Υποδοχής για την παραλαβή αιτημάτων, με περιορισμένο αριθμό υπηρεσιών που θα εμπλέκονταν άμεσα στη διαχείριση της σχετικής αλληλογραφίας μέσω του συστήματος EESSI και με υποστήριξη συγκεκριμένων διαδικασιών.

Ειδικότερα, κατά την πρώτη εφαρμογή, τα Σημεία Υποδοχής του συστήματος EESSI είναι οι μοναδικές υπηρεσίες, οι οποίες θα είναι ορατές στο σύστημα από τους χρήστες των ΦΚΑ των άλλων κρατών μελών. Κάθε Σημείο θα παραλαμβάνει μεμονωμένα μηνύματα (BUCs/υποθέσεις) από τον ασφαλιστικό φορέα του εξωτερικού, ανάλογα με τα BUCs για τα οποία έχει οριστεί αρμόδιο. Στη συνέχεια, οι χρήστες EESSI του κάθε Σημείου θα αναθέτουν μέσω της εφαρμογής RINA την εκάστοτε υπόθεση (BUC) σε ορισμένη Υπό-Ομάδα χρηστών, σύμφωνα με την αρμοδιότητά της. Κατά το πιλοτικό στάδιο λειτουργίας του συστήματος EESSI, ορίστηκαν συγκεκριμένα Σημεία Υποδοχής για τις κύριες διαδικασίες (BUCs).

Ημερομηνία ορόσημο για την πλήρη ένταξη όλων των κρατών μελών στο EESSI με όλες τις διαδικασίες είναι ο Ιούνιος 2023.

Δεδομένης της πολυπλοκότητας του Συστήματος, της εισαγωγής νέων κανόνων και ψηφιακών εργαλείων στα πλαίσια εφαρμογής των κοινοτικών διατάξεων που διέπουν την Κοινωνική Ασφάλιση στην Ευρώπη, κρίθηκε απαραίτητη και αναγκαία η σταδιακή μετάβαση των κρατών μελών στο Σύστημα προκειμένου να επιτευχθεί η ορθή και εναρμονισμένη εφαρμογή του νέου πλαισίου διαδικασιών και η ανάπτυξη του EESSI.

Ενδεικτικά, ο e-ΕΦΚΑ, ως ο μεγαλύτερος φορέας κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, διακινεί κατά προσέγγιση 472.800 κοινοτικά έντυπα και έγγραφα τον χρόνο.

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζεται η χρονική ένταξη των ελληνικών φορέων στο Σύστημα:

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΣΤΟ EESSI	
ΦΟΡΕΑΣ	ΗΜΕΡΟΜ. ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ
e-ΕΦΚΑ	Μάιος 2021
ΟΑΕΔ	Οκτώβριος 2021
ΕΟΠΥΥ	Υπό ένταξη

Πίνακας 6: «Διασύνδεση ελληνικών Φορέων στο EESSI»

Ανάδοχες εταιρίες ανέλαβαν το έργο της διασύνδεσης των συστημάτων του e-ΕΦΚΑ, του ΕΟΠΥΥ και του ΟΑΕΔ, με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (Electronic Exchange of Social Security Information – EESSI). (πίνακας 6)

Το έργο, αφορά στην παροχή σχετικών μελετητικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών και η προμήθεια ψηφιακών πιστοποιητικών για την υλοποίηση του Ευρωπαϊκού Συστήματος Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση μεταξύ των ελληνικών φορέων και των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) των κρατών μελών της ΕΕ, των χωρών του ΕΟΧ και της Ελβετίας.

7.7. Οφέλη από την είσοδο των κρατών μελών στο σύστημα EESSI

Η πλήρης διασύνδεση των εμπλεκόμενων φορέων στο Σύστημα του EESSI εντάσσεται στη συνολική στρατηγική της ΕΕ για άμεση βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των διακινούμενων εντός της Ε.Ε. ασφαλισμένων, την ταχύτερη επεξεργασία των αιτημάτων τους και την οριστική κατάργηση περιττών γραφειοκρατικών εμποδίων που προκαλούν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις και ταλαιπωρία στους πολίτες.

Ειδικότερα, θα επιτευχθεί:

- Ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Ταχύτερος υπολογισμός και πληρωμή των κοινωνικών παροχών.
- Οι φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης σε όλη την ΕΕ θα χρησιμοποιούν τυποποιημένα ηλεκτρονικά δελτία, μεταφρασμένα στην γλώσσα τους, βελτιώνοντας έτσι την πολυγλωσσική επικοινωνία.
- Η αμεσότερη και αποτελεσματικότερη πρόσβαση στην απαραίτητη πληροφορία για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων των διακινούμενων προσώπων.

- Η διαθεσιμότητα εργαλείων μετάφρασης για τα δεδομένα εκείνα που δεν συμπληρώνονται υποχρεωτικώς με λατινικούς χαρακτήρες.
- Ο περιορισμός πρόσβασης στα δεδομένα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Η άμεση εξαγωγή στατιστικών στοιχείων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Ορθή εφαρμογή των κανόνων συντονισμού της Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Χρήση κοινής, ασφαλούς υποδομής για τη διασυνοριακή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.
- Βελτίωση της ποιότητας της διαδικασίας διακίνησης τόσο σε επίπεδο τυποποίησης όσο και ιχνηλασιμότητας της πληροφορίας.
- Αύξηση της ασφάλειας, διαφάνειας, αξιοπιστίας και προστασίας της διακινούμενης πληροφορίας, και περιορισμός διακίνησης πλαστών εντύπων και δικαιολογητικών.
- Διευκόλυνση της εξυπηρέτησης διακινούμενων εντός ΕΕ ασφαλισμένων, βελτιώνοντας την ποιότητα και τους χρόνους συναλλαγής τους με τους ΦΚΑ.
- Συμβολή στον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων φορέων κοινωνικής ασφάλισης.
- Παροχή αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων σχετικά με τους χρόνους διεκπεραίωσης και τον αριθμό των υποθέσεων.

Είναι σαφές ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός του συστήματος επιχειρεί να αποτελέσει το αντίδοτο στη γραφειοκρατική δομή της κοινωνικής ασφάλισης. Ειδικότερα, η κοινωνική ασφάλιση, πέρα από το ουσιαστικό της περιεχόμενο, εμπεριέχει και μια διαδικαστική διάσταση, η ενίσχυση της οποίας δύναται να συμβάλλει στην ουσιαστική ενδυνάμωση του συστήματος.

7.8. Στατιστικά από την πλατφόρμα του EESSI

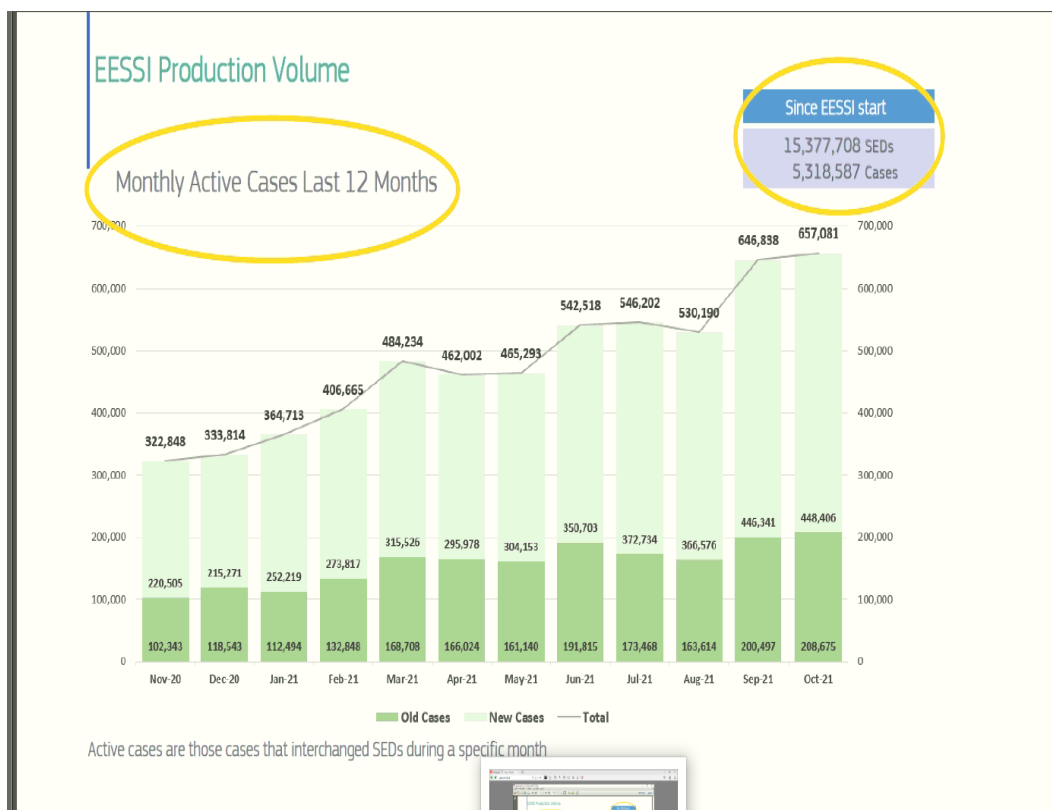
Από την περιήγηση στην εκπαιδευτική πλατφόρμα του EESSI σε συνδυασμό με την συλλογή των σχετικών δεδομένων προκύπτει ότι υπάρχει κινητοποίηση, συντονισμός, οργάνωση και διάθεση πόρων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο όσον αφορά στην εκπαίδευση και ενημέρωση των εμπλεκόμενων στο σύστημα του EESSI από αξιόλογα και καταρτισμένα στελέχη. Οι εκπαιδευτικές δράσεις, η διεξαγωγή σεμιναρίων, οι ενημερωτικές ημερίδες, η αξιολόγηση εκπαιδευτών και χρηστών του Συστήματος έχουν μια δυναμικά σταθερή πορεία που προωθούν και ενισχύουν το όραμα και την αποστολή για εκσυγχρονισμένο συντονισμό της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ευρώπη.

Επιπλέον, από το 2018 που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρέδωσε το έργο και ξεκίνησε η σταδιακή είσοδος στο Σύστημα των κρατών μελών, παρατηρείται ομαλή μετάβαση στα νέα δεδομένα λειτουργίας της εφαρμογής των κοινοτικών διατάξεων που διέπουν την Κοινωνική Ασφάλιση παρόλο τις ειδικές συνθήκες που επικράτησαν λόγω της πανδημίας.

Ικανοποιητική θεωρείται η ανταπόκριση των κρατών μελών, οι οποίες οφείλουν να εναρμονιστούν στις προθεσμίες και να επιδείξουν συνέπεια στην εφαρμογή των ορισθέντων από την νομοθεσία μέτρων και ενεργειών.

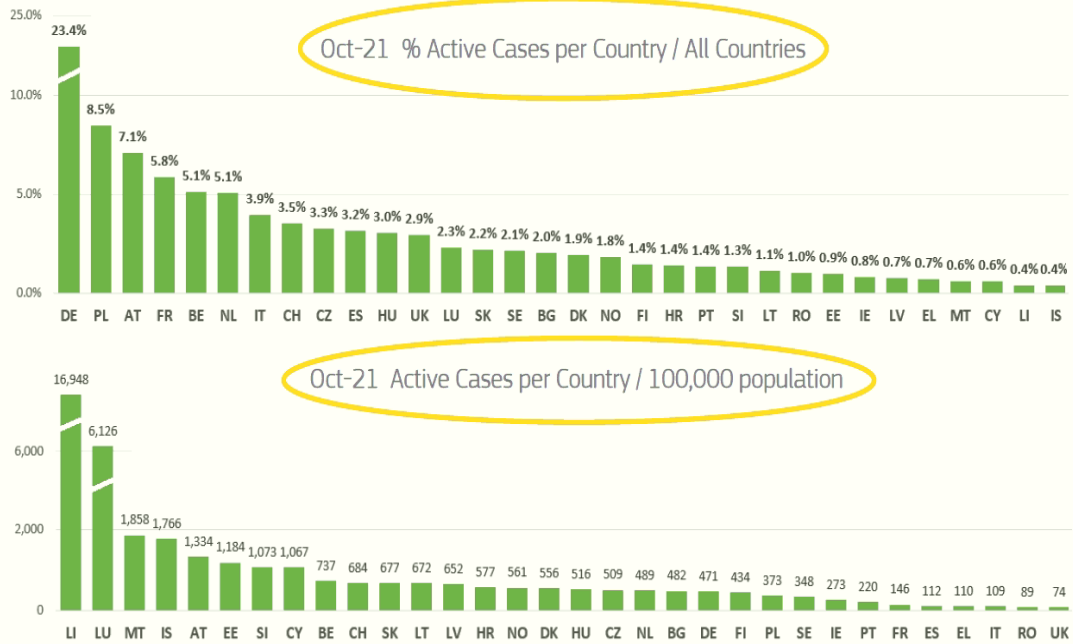


Ακολουθούν στατιστικά στοιχεία από τα Business Training sessions – Horizontal and Administrative Subprocesses που πραγματοποιήθηκαν το Οκτώβριο 2021.



Εικόνα 12: Αριθμός παλαιών/νέων υποθέσεων που είναι ενεργές, μέσω EESSI

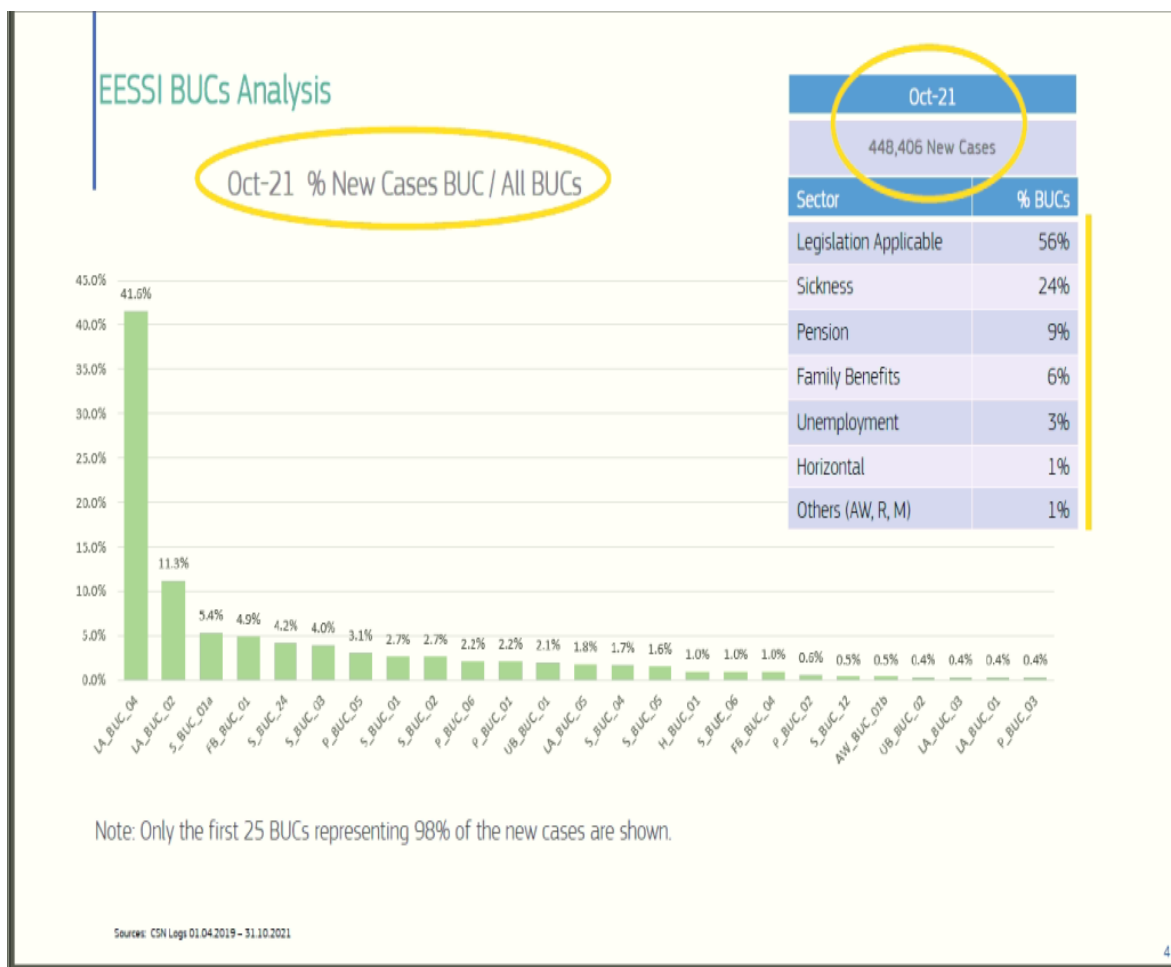
EESSI Production Volume



Sources: CSN Logs 01.04.2019 – 31.10.2021 and Population EUROSTAT 2020

3

Εικόνα 13: Όγκος των υποθέσεων κάθε χώρας που διακινεί μέσω EESSI



Εικόνα 14: Όγκος υποθέσεων, ανά είδος (επιχειρησιακά σενάρια) που διακινήθηκαν μέσω του EESSI

7.9. Συμπεράσματα – Προτάσεις

Κοινωνική Ασφάλιση σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης

Οι διατάξεις για τον συντονισμό της κοινωνικής ασφάλισης της Ευρωπαϊκής Ένωσης υφίστανται τα τελευταία 50 έτη, ενώ οι κανόνες προσαρμόζονται διαρκώς στις κοινωνικές και νομικές εξελίξεις. Ο «εκσυγχρονισμένος συντονισμός της κοινωνικής ασφάλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης» βασίζεται στην απλούστευση των διαδικασιών, με σκοπό την βελτίωση των δικαιωμάτων των ενδιαφερόμενων προσώπων, την διευκόλυνση της κινητικότητας των εργαζομένων και την διασφάλιση των δικαιωμάτων όλων των πολιτών, ανεξάρτητα από το αν εργάζονται ή όχι. Οι εν λόγω αλλαγές στον συντονισμό της κοινωνικής ασφάλισης έχουν ως στόχο να διευκολύνουν τη ζωή των μετακινούμενων Ευρωπαίων. Το σύστημα του EESSI αποτελεί σημαντική εξέλιξη στον τομέα της προστασίας των πολιτών και όχι μόνον για τα περίπου 10,5 εκατομμύρια Ευρωπαίων που διαμένουν σε διαφορετικό κράτος μέλος της ΕΕ από

εκείνο στο οποίο γεννήθηκαν (περίπου το 2,1 % του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ). Αναμένεται να διευκολύνει τη ζωή 250.000 πολιτών που εργάστηκαν σε περισσότερα του ενός κράτη μέλη και χρειάζεται να εξάγουν ετησίως μέρος των συνταξιοδοτικών τους δικαιωμάτων. Επιπλέον, επιτυγχάνεται μεγαλύτερο ποσοστό ασφάλειας, για περισσότερο από ένα (1) εκατομμύριο άτομα που διασχίζουν σε καθημερινή βάση τα σύνορα της ΕΕ προκειμένου να εργαστούν.

Οι πολίτες βρίσκονται στο επίκεντρο του «εκσυγχρονισμένου συντονισμού» και οι νέοι κανονισμοί αποδίδουν ιδιαίτερη έμφαση στα καθήκοντα των κρατών μελών έναντι αυτών των πολιτών. Κατά συνέπεια, τα κράτη μέλη οφείλουν να παράσχουν ενεργή βοήθεια και πληροφόρηση, καθώς και να επιτύχουν συγκεκριμένους στόχους αποτελεσματικότητας, ταχείας παράδοσης και προσβασιμότητας. Μέσα από την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των φορέων μέσω του EESSI προωθείται ο στόχος της «χρηστής διοίκησης». Η ανταλλαγή αυτή πραγματοποιείται μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών κοινωνικών ασφαλίσεων το οποίο αναμένεται να δικτυώσει πάνω από 50.000 εθνικούς φορείς. Μέσω των νέων κανονισμών, βελτιώνεται επίσης και η προστασία των ατόμων που μετακινούνται εντός της Ευρώπης. Παράλληλα, προβλέπεται μια νέα διαδικασία διαλόγου και συνδιαλλαγής μεταξύ των κρατών μελών.

Εν κατακλείδι, η ισορροπία μεταξύ της κοινωνικής ασφάλισης και της πρόνοιας, του ιδιωτικού ή του δημοσίου δικαίου της αλληλεγγύης και της ανταποδοτικότητας της ελευθερίας και της ισότητας δεν είναι η ίδια για όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Η κοινωνική προστασία επιχειρεί να προσαρμοσθεί στην πραγματικότητα της παγκοσμιοποίησης της αγοράς, της απορυθμίσεως των παραδοσιακών σχέσεων εργασίας, της ανατροπής της παραδοσιακής οικογενειακού προτύπου και της κοινωνίας της πληροφορίας. Η προσαρμογή σε κοινοτικό επίπεδο γίνεται με τη σύγκλιση των εθνικών συστημάτων και όχι με εναρμόνιση αυτών.

Το Σύστημα του EESSI εισάγοντας τη χρήση μιας κοινής, ασφαλούς υποδομής για τη διασυνοριακή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης ακολουθώντας τα τελευταία πρότυπα στο τομέα της ασφάλειας της Πληροφορικής, διαδραματίζει κομβικό ρόλο και αποτελεί πυξίδα στην άσκηση Κοινωνικής Πολιτικής σε ευρωπαϊκό επίπεδο, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων συντονισμού και την ταχεία και αξιόπιστη ανταλλαγή των δεδομένων μεταξύ των φορέων των κρατών μελών.

Για να μπορέσουν, ωστόσο, τα κράτη μέλη να αξιοποιήσουν σε βέλτιστο επίπεδο το σύστημα του EESSI θα πρέπει:

- Να προβούν σε περαιτέρω εκσυγχρονισμό και απλοποίηση της νομοθετικής διαδικασίας που διέπουν τον χώρο της Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Να ενισχυθεί ο συντονιστικός μηχανισμός της Ευρώπης.

- Να υπάρξει μεγαλύτερη κινητοποίηση των εμπλεκόμενων παραγόντων και να αυξηθεί η συνεργασία που περιλαμβάνει τόσο την απρόσκοπτη ανταλλαγή στοιχείων και πληροφοριών μεταξύ των εμπλεκόμενων αρχών και φορέων και αφετέρου τον από κοινού προβληματισμό ως προς τα ουσιώδη χαρακτηριστικά και τη συγκρισιμότητα συγκεκριμένων γεγονότων ή καταστάσεων προς το συμφέρον των διακινούμενων προσώπων.
- Η δημιουργία του θεσμικού πλαισίου αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την εφαρμογή του EESSI αλλά αν δεν συνοδευτεί από δράσεις (οικονομικά μέτρα, εκπαίδευση κ.λπ.) δεν επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της ευρωπαϊκής κοινωνίας ως συνόλου.

Πέραν των ανωτέρω, η Ελλάδα θα πρέπει:

- Να διαθέσει περισσότερους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους, θέτοντας προτεραιότητα την πλήρη διασύνδεση των φορέων με το EESSI, ορίζοντας με σαφήνεια χρονοδιαγράμματα και στόχους.
- Να προβεί σε αλλαγή του εγχώριου νομοθετικού πλαισίου προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή των κανόνων του EESSI.
- Να υιοθετήσει κουλτούρα που θα προωθήσει την ιδέα του συντονισμού της Κοινωνικής Ασφάλισης της χώρας μας με τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.
- Να επενδύσει στην εκπαίδευση των πολιτών και των υπαλλήλων για την καλύτερη αξιοποίηση των εφαρμογών του EESSI, με ανάληψη σχετικών δράσεων.
- Να επενδύσει στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων που υποστηρίζουν το σύστημα του EESSI.

Ασφαλιστικό Σύστημα Ελλάδας – Προτάσεις μετασχηματισμού

Χωρίς να ξεχνούμε την σημασία του διανεμητικού συστήματος και ιδιαίτερα τον ρόλο των κύριων συντάξεων, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι για λόγους επενδυτικής ασφάλειας, δημογραφικούς και ενίσχυσης της ελευθερίας των πολιτών, τα κεφαλαιοποιητικά συστήματα μπορούν να λειτουργήσουν συμπληρωματικά. Ειδικότερα,

- Οι ατομικοί κουμπάρδες για τους νέους, αποτελούν σημαντική ενίσχυση, με συμπληρωματικό ρόλο στην ενίσχυση της κύριας σύνταξης.
- Ο 2ος πυλώνας, τα επαγγελματικά δηλαδή Ταμεία, πρέπει να βρουν τον χώρο τους μεταξύ της κοινωνικής ασφάλισης και της ιδιωτικής ασφάλισης με όρους κεφαλαιοποίησης και διαφάνειας.
- Όλα τα περιουσιακά στοιχεία που συσσωρεύονται σε ένα Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (TEA), θα πρέπει να αξιοποιούνται για την πληρωμή συνταξιοδοτικών παροχών με διαφάνεια και αξιοπιστία.

Οι παγκόσμιες έρευνες για τα συνταξιοδοτικά συστήματα δείχνουν ότι τα καλύτερα συστήματα χαρακτηρίζονται από μεγάλο ποσοστό συμμετοχής στον 2ο πυλώνα, (όπως σε Ισλανδία, Φινλανδία, Σουηδία, Ολλανδία κτλ). Σε αυτές τις χώρες η πρόσβαση είναι υψηλή σε επαγγελματικές συντάξεις.

Επιπλέον, το ασφαλιστικό σύστημα επηρεάζεται από μια σειρά παράγοντες όπως η δημοσιονομική σταθερότητα και οι ρυθμοί ανάπτυξης. Επηρεάζεται όμως και από το δημογραφικό. Στο δημογραφικό είναι γνωστό ότι υπάρχει τα τελευταία χρόνια μια επιδείνωση. Η αναλογία εργαζομένων προς συνταξιούχους είναι πλέον 1,7 προς 1, ενώ το σύστημα δομήθηκε -αρκετές δεκαετίες πριν- με αναλογία 4 προς 1.

Πρόκειται για ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζει όλη η Ευρώπη, όμως η Ελλάδα ακόμα περισσότερο. Εκτιμάται ότι το 2030 θα έχουμε πάρει από την Ιταλία μια ανεπιθύμητη πρωτιά: Αυτή της πιο γερασμένης χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Δε γίνεται σχεδιάζοντας το μέλλον της νέας γενιάς να αγνοεί κανείς αυτή την παράμετρο.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω:

- Ένας συνδυασμός αναδιανεμητικού και κεφαλαιοποιητικού συστήματος επιτρέπει την αποτελεσματική διασπορά των δημογραφικών και οικονομικών κινδύνων.
- Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην αύξηση των εσόδων μέσω αύξησης της απασχόλησης και πάταξης της εισφοροδιαφυγής και όχι μέσω περικοπών στις συντάξεις.
- Κρίσιμη θεωρείται η «κωδικοποίηση των γενικών αρχών του δικαίου κοινωνικής ασφάλειας» και όχι μόνο η συστηματοποίηση της νέας κοινωνικοασφαλιστικής νομοθεσίας.

Με το νέο ασφαλιστικό σύστημα και την σύσταση του e-ΕΦΚΑ, έχουν πραγματοποιηθεί ουσιώδεις νομοθετικές παρεμβάσεις, ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, αναβάθμιση της υλικοτεχνικής υποδομής αλλά και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Φορέα. Ο ΕΦΚΑ του 2019 δεν έχει καμία σχέση με τον e-ΕΦΚΑ του 2023.

Επιπλέον, στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 αποτυπώνονται τα έργα προς υλοποίηση όσον αφορά τον Τομέα Κοινωνικής Ασφάλισης και τον e-ΕΦΚΑ, ως εξής:

- EESSI – Δημόσιος Κατάλογος των Ευρωπαϊκών Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος e-ΕΦΚΑ.
- Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Ιστορίας e-ΕΦΚΑ.
- Μηχανοργάνωση – Ψηφιακή Αναβάθμιση της Νομικής Υπηρεσίας e-ΕΦΚΑ.
- Ψηφιακή Απονομή Σύνταξης ΑΤΛΑΣ.

Συνδυαστικά με τα παραπάνω, ακολουθούν αναλυτικές προτάσεις που θα συμβάλλουν στον περαιτέρω ψηφιακό μετασχηματισμό του φορέα:

- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και βελτίωση των υφιστάμενων, με απώτερο στόχο την σταδιακή κατάργηση των συναλλαγών που γίνονται με φυσικό τρόπο και με εισαγωγή αυτοματοποιημένων διαδικασιών.
- Δράσεις και έργα για την δημιουργία ενός νέου, λειτουργικού και αποτελεσματικού Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος και την ενοποίηση των 88 διαφορετικών βάσεων δεδομένων του ΕΦΚΑ σε ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα που θα επικοινωνεί και με τα συστήματα του Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).
- Πλήρης ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού βίου όλων των πολιτών, με την ψηφιοποίηση των ενσήμων και πριν από το 2002, που θα συμβάλλει στην ταχύτερη απονομή σύνταξης και την πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.
- Διάθεση πόρων για την δημιουργία ενός κέντρου μηχανογράφησης, με έμφαση στην εκπαίδευση των υπαλλήλων και την αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων.
- Ψήφιση νέου Κανονισμού Ασφαλιστικής λειτουργίας και κατάργηση παρωχημένων διατάξεων που παρεμποδίζουν τη δράση της διοίκησης.
- Ομογενοποίηση Κωδικολογίων και Αποκατάσταση Ενιαίας Ροής Δεδομένων Απασχόλησης και Ασφάλισης, με διαλειτουργικότητα των συστημάτων ενοποιώντας έτσι και τους τρεις πυλώνες της εργασίας (απασχόληση - ασφάλιση - φορολογία).
- Εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου Διαλειτουργικότητας με το ισχύον ευρωπαϊκό, προκειμένου να επιτευχθεί ένα ικανοποιητικό επίπεδο ωριμότητας διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- Διασφάλιση Ποιότητας κατά την υλοποίηση ΤΠΕ, με έμφαση στις κάτωθι θεματικές περιοχές που συμβάλλουν στη ποιοτική υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων: α) βιωσιμότητα πληροφοριακών συστημάτων (information system maintainability), β) ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων (information system security), γ) αξιοπιστία εφαρμογών (reliability), δ) απόδοση πληροφοριακών συστημάτων (performance), ε) αναγκαιότητα πόρων που απαιτούν τα πληροφοριακά συστήματα (resource requirement).
- Δράσεις για αλληλεπίδραση του συστήματος με τον πολίτη, μέσω υλοποίησης απαιτούμενης υποδομής έτσι ώστε να παρέχεται προσωποποιημένη ηλεκτρονική υπηρεσία παρακολούθησης της πορείας αιτήματος/υπόθεσης κάθε πολίτη σε οποιαδήποτε υπηρεσία (κεντρική ή περιφερειακή) του φορέα.
- Ανάπτυξη μηχανισμού συνομιλίας (Chatbots) προς ενίσχυση των συμβουλευτικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών πληροφόρησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

- Δημιουργία Διαδραστικού Αποθετηρίου Γνώσης του e-ΕΦΚΑ με νόμους, εγκυκλίους, οδηγίες και ένα forum όπου αρμόδια στελέχη της Κεντρικής Διοίκησης θα απαντούν σε ερωτήσεις και θα δίνουν οδηγίες.
- Ψηφιοποίηση και επικαιροποίηση της ασφαλιστικής νομοθεσίας και εκείνης των παροχών ασθένειας των ασφαλιστικών ταμείων.
- Μηχανοργάνωση – Ψηφιακή αναβάθμιση Νομικής Υπηρεσίας e-ΕΦΚΑ.

Επιπλέον, από την έρευνα μας, μέσα από το παράδειγμα της Γερμανίας στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, θα πρέπει να υιοθετήσουμε την εμπειρία και την τεχνογνωσία, σε θέματα που αφορούν:

- Στην ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού βίου των γερμανών ασφαλισμένων.
- Στην μεταρρυθμιστική πολιτική που υιοθετούν, ανάλογα με τα οικονομικά και κοινωνικοπολιτικά δρώμενα.
- Στην εκπαίδευση των υπαλλήλων των ασφαλιστικών τους φορέων.
- Στην ορθή και άμεση ενημέρωση του πολίτη.
- Στην χρηματοδότηση και ανάπτυξη των πληροφοριακών τους συστημάτων.

Είναι σαφές ότι οποιαδήποτε μεταρρύθμιση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα οφείλει να λάβει υπόψη της, στο παρόν και το μέλλον, τα βασικά δεδομένα του, όσον αφορά τη δημογραφία, τη δομή του, το οικονομικό περιβάλλον και τις κοινωνικές συνθήκες, με γνώμονα την βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος και την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες και το δυναμικό των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ως εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης και μοχλό ανάπτυξης, χτίζουμε την «Ψηφιακή Κοινωνική Ασφάλιση».

Βιβλιογραφία

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε. & Χάλαρης, Ι. (2008), «Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση - Οργάνωση, Τεχνολογία & εφαρμογές», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, <https://digitalstrategy.gov.gr/>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)

Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022 Ελλάδα

Δελτίο Τύπου e-ΕΦΚΑ 28/6/2021

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για τη Διασύνδεση του e- ΕΦΚΑ με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (Electronic Exchange of Social Security Information - EESSI) (ΦΠΥ 66/20), <https://www.efka.gov.gr/el/diagonismo/diakeryxe-anoichtoy-elektronikoy-diagonismoy-24>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)

Ελληνική Στατιστική Αρχή, 27/1/2017 – Δελτίο τύπου Συστήματος Κοινωνικής Προστασίας, <https://www.statistics.gr/documents/20181/d2e27f27-4950-4c8e-be8d-57ed2ec0c152>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)

ΕΦΚΑ/ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ. (2018). ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2018-2020, <https://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/strategiko-schedio-ephka-2018-2020>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)

Ε.Ε. (2020). Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), Ευρωπαϊκή Επιτροπή, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)

Ε.Ε. (2016). Οι διατάξεις της ΕΕ για την κοινωνική ασφάλιση, <https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/ea1589ff-0b7b-4db9-965e-2eea400ddd74>Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης [COM(2016) 179 final]

Ε.Ε. (2016). Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020:

Θεματολογικά δελτία για την Ευρωπαϊκή Ένωση Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Κοινωνική ασφάλιση σε Άλλα κράτη μέλη της ΕΕ, <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet/55/%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%B1%CE%BB%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%83%CE%B5%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B1%CE%BA%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%BB%CE%B7%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B5%CE%B5>

- ΕΚΔΔΑ, (2017) Γ, Εγχειρίδιο - Οδηγός για τη διεξαγωγή της δομημένης συνέντευξης, Αθήνα, <https://www.ypes.gr/odigos-tis-domimenis-synenteyxis-kata-tin-epilogi-proistamenon/>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, [ισχύον-ελληνικό-πλαίσιο-παροχής-υπέρ/h](https://www.ypes.gr/odigos-tis-domimenis-synenteyxis-kata-tin-epilogi-proistamenon/) (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- ΘΕΟΔΩΡΟΥΛΑΚΗΣ, Μ., ΚΟΥΜΑΡΙΑΝΟΣ, Ε. (2012). Συστήματα Κοινωνικής Ασφάλισης – Ασφαλιστικό Σύστημα και Σύστημα Κοινωνικής Περιθάλψης, Ι.Ν.Ε-Γ.Σ.Ε.Ε, εκδ. Καμπύλη, Αθήνα.
- ΚΑΤΡΟΥΓΚΑΛΟΣ Γ., (2004), Θεσμοί και συστήματα κοινωνικής προστασίας στο σύγχρονο κόσμο, Α.Ν. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή
- Κοινό Δελτίο Τύπου ΓΓΠΣΔΔ του Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης και e-ΕΦΚΑ
- ΛΟΥΚΗΣ, Ε., Διαλέξεις από το μάθημα Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Ι
- MASON, J. (2011), Η διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας, εκδ. Πεδίο
- ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ, Ν.. (2003). Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management, εκδ. Παπαζήση, Αθήνα
- ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ, Β. (2016), Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής εμπειρία, 8η έκδοση, εκδ. Ε. Μπένου, Αθήνα
- ΠΑΠΑΡΗΓΟΠΟΥΛΟΥ-ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΗ, Π., Τάσεις και εξελίξεις στην ΕΕ σχετικά με την αναμόρφωση των συστημάτων κοινωνικής προστασίας, <https://epkodi.gr/arheio/245-tasis-ke-exelixis-tin-ee-schetika-me-tin-anamorfofi-ton-systimatou-kinonikis-prostasias>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- ΣΑΚΕΛΛΑΡΟΠΟΥΛΟΣ, Θ. (1993). Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική, εκδ. Κριτική, Αθήνα
- ΣΠΙΝΕΛΛΗΣ, Δ., ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ, Μ. , ΒΑΣΙΛΑΚΗΣ, Ν., ΠΟΥΛΟΥΔΗ, Ν., ΤΣΟΥΜΑ, Ν. (2018). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διαΝΕΟσις, Αθήνα. https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/E-Gov_Upd_090318.pdf (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- ΣΠΙΝΕΛΛΗΣ, Δ., ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ, Μ. , ΒΑΣΙΛΑΚΗΣ, Ν., ΠΟΥΛΟΥΔΗ, Ν., ΤΣΟΥΜΑ, Ν. (2021). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή, https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- ΣΤΑΣΙΝΟΠΟΥΛΟΥ, Ο. (2016). Εισαγωγή στην Κοινωνική Πολιτική – Πανεπιστημιακές σημειώσεις, Πάντειο Πανεπιστήμιο
- Στρατηγικό Σχέδιο ΕΦΚΑ 2018-2020, https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto_stratigiko_0.pdf, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- FERRERA, M. (1999). Η ανασυγκρότηση του κοινωνικού κράτους στη Νότια Ευρώπη, http://utopia.duth.gr/~mpetmes/txts_files/Ferrera%20%CE%9C.%201999.pdf, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Ψηφιακή Ευρώπη, το ΕΚ ζητά ταχεία θέσπιση ευρωπαϊκής κάρτας κοινωνικής ασφάλισης, <https://www.europarl.europa.eu/news/el/press-room/20211118IPR17627/psifiaki-europi-to-ek-zita-tacheia-thespsi-europaikis-kartas-koinonikis-asfalis> (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- CHARALABIDIS, Y., LAMPATHAKI, F., SARANTIS, D., SOUROUNI, A.-M., MOUZAKITIS, S., GIONIS, G., KOUSSOURIS, S., NTANOS, C., TSIAKALIARIS, C. & TOUNTOPOULOS, V. (2008). The Greek electronic Government Interoperability Framework: Standards and infrastructures for one-stop service provision. 2008 Panhellenic Conference on Informatics, IEEE.
- DADA, D. (2006). “The Failure of E-Government in Developing Countries: A literature Review”. The electronic Journal of Informatics Systems in Developing Countries
- Digital inclusion «Improving social security service delivery», ISSA 2022, <https://ww1.issa.int/node/235593>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- ISSA - International Social Security Association., (2022). «Digital Inclusion – Improving social security service delivery»
- Insurance Forum, Alpha Bank, 2020
- MEIJER, A., BEKKERS, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field, Government Information Quarterly, Volume 32, Issue 3, 2015, Pages 237-245, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- MISSOC, Mutual Information System on Social Protection <https://missoc.org/missoc-database/comparative-tables/> (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- OECD 1, 2020, OECD, The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government, Public Governance Policy Papers, <https://www.oecd.org/gov/the-oecd-digital-government-policy-framework-f64fed2a-en.htm> , (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- OECD 2, 2020, OECD, Digital Government Index: 2019 results, Public Governance Policy Papers, No. 03, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>, (τελευταία ανάκτηση 6/2023)
- SARANTIS, D., ASKOUNIS, D. (2010). Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration, Journal of Us-China Public Administration, 7(3), March 2010

Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις

- e-ΕΦΚΑ, www.efka.gov.gr
- Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων
http://www.mlssi.gov.cy/mlsi/sid/sidv2.nsf/pageb2_gr/pageb2_gr?OpenDocument
- Greek access point/EESSI, <http://www.eessi.gr/index.php/greek-access-point/>
- europa.eu, <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet/55/social-security-cover-in-other-eu-member-states>

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2019, https://commission.europa.eu/index_el
- Φορείς ισότητας εργαζομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, <https://www.eu-gleichbehandlungsstelle.de/eugs-gr/%CE%BF%CE%B9-%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B5%CF%82-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B5%CE%B5/%CF%83%CF%85%CF%87%CE%BD%CE%AD%CF%82-%CE%B5%CF%81%CF%89%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CF%83%CF%85%CF%87%CE%BD%CE%AD%CF%82-%CE%B5%CF%81%CF%89%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B9%CF%83%CE%B7-1923744>
- DeutscheRentenversicherung, https://www.deutscherentenversicherung.de/DRV/DE/Online-Dienste/Juli_2021/anmelden_personalausw_aufenthaltstitel.html
- europa.eu, <https://ec.europa.eu/social/social-security-directory/pai/selectcountry/language/en>

Νομοθεσία

- Ν. 3029/2002 «Μεταρρύθμιση Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης», ΦΕΚ Α΄ 160/11.7.2002
- Ν. 4387/2016 «Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού - συνταξιοδοτικού συστήματος - Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 85/Α΄/12-05-2016
- Ν. 4670/2020, «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 43/Α΄/28-2-2020
- Ν. 3655/2008, ΦΕΚ Α 58/3.4.2008 Διοικητική και οργανωτική μεταρρύθμιση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης και λοιπές ασφαλιστικές διατάξεις.
- Ν. 3607/2007 ΦΕΚ 283/Α/1969, Σύσταση και Καταστατικό της «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.» (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.) και λοιπές ασφαλιστικές και οργανωτικές διατάξεις
- Π.Δ. 8/23.01.2019 «Οργανισμός Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)», ΦΕΚ 8/Α΄/23-01-2019
- ΕΚ 883/2004 και ΕΚ 987/2009
- Εγκύκλιοι αρ. 25/2021 και 39/2021 της Διοίκησης του e-ΕΦΚΑ (efka.gov.gr)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

A. Ακολουθούν Ερωτήσεις – Απαντήσεις στα πλαίσια διεξαγωγής της ημιδομημένης συνέντευξης με την υπεύθυνη της ομάδας έργου για το EESSI για τον e-ΕΦΚΑ.

Ερώτηση 1: Ποια είναι η διάθεση της Ευρώπης σε θέματα ένταξης στο Σύστημα EESSI;

Απάντηση 1: Έντονο ενδιαφέρον της Ευρώπης στα θέματα ένταξης των χωρών μελών στο Σύστημα EESSI και η προώθηση των ιδεών και αρχών συντονισμού της Κοινωνικής Ασφάλισης σε επίπεδο ΕΕ. Πραγματοποιούνται συντονισμένες ενέργειες και εναρμόνιση των κρατών μελών στις σχετικές διαδικασίες και τον χρονοπρογραμματισμό που ρυθμίζουν τα θέματα ένταξης.

Ερώτηση 2: Είναι ικανοποιημένοι οι εμπλεκόμενοι από την πρόοδο ένταξης;

Απάντηση 2: Ικανοποιητικό το επίπεδο της σταδιακής ένταξης των διαδικασιών, της σταδιακής αύξησης της κινητικότητας και της μεγαλύτερης ευχέρειας στην χρήση του Συστήματος.

Ερώτηση 3: Πως αντιλαμβάνεστε την κατάρτιση σε θέματα διασύνδεσης με το EESSI, των ενδιαφερόμενων μερών – χρηστών;

Απάντηση 3: Υπάρχει πλαισίωση των εμπλεκόμενων με εκπαιδευτικές δράσεις, ημερίδες, σεμινάρια με στόχο την κατάρτιση, την ενημέρωση. Σταδιακή δημιουργία και προώθηση ενός πλαισίου αποδοχής, κουλτούρας και υιοθέτησης των νέων ψηφιακών τεχνολογιών που παρέχονται από την είσοδο στο νέο Σύστημα και η κατανόηση των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων ωφελειών που θα προκύψουν.

Ερώτηση 4: Ποιες είναι οι προθέσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής;

Απάντηση 4: Κύριο μέλημα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ήταν η σταδιακή και ομαλή ένταξη των κρατών μελών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη ενημέρωση, εκπαίδευση και ο χρόνος προσαρμογής στα νέα δεδομένα.

Ερώτηση 5: Ποιος, κατά την γνώμη σας, είναι ο λόγος που η Αυστρία ήταν η πρώτη χώρα που εντάχθηκε στο EESSI το 2019;

Ερώτηση 5: Η ειδοποιός διαφορά της Αυστρίας σε σχέση με τα υπόλοιπα μέλη, είναι ότι η Αυστρία διαθέτει ανάδοχο εταιρία, η οποία παρακολουθεί και υποστηρίζει όλους τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) της Αυστρίας, που έχει αναλάβει την υλοποίηση του Έργου από την αρχή και σχεδίασε δική της εφαρμογή για την υποστήριξη του Έργου.

Β. Ακολουθούν Ερωτήσεις – Απαντήσεις στα πλαίσια διεξαγωγής της ημιδομημένης συνέντευξης με τον υπεύθυνο υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ που έλαβε μέρος ως μέλος στις ενημερωτικές ημερίδες για τους ασφαλισμένους, εκ μέρους της Ελλάδας και συμμετείχε στις ελληνογερμανικές συνομιλίες των φορέων σύνδεσης.

Ερώτηση 1: Ποια είναι τα θετικά σημεία των ασφαλιστικών φορέων της Γερμανίας;

Απάντηση 1: Τα θετικά σημεία των φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης της Γερμανίας αφορούν κυρίως, την ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού βίου, την εκπαίδευση των υπαλλήλων και την ορθή ενημέρωση του πολίτη.

Ερώτηση 2: Υπάρχουν κοινά χαρακτηριστικά ανάμεσα στα ασφαλιστικά συστήματα Ελλάδας και Γερμανίας;

Απάντηση 2: Τα κοινά χαρακτηριστικά συνίσταται κυρίως στο ότι είναι αναδιανεμητικά συστήματα (Pay as You Go) και υπάρχουν μικρότεροι φορείς που έχουν ενοποιηθεί, όπως έγινε και με τον e-ΕΦΚΑ. Κύριο πρόβλημα και για τις δύο χώρες αποτελεί η γήρανση του πληθυσμού.

Ερώτηση 3: Ποια στοιχεία του γερμανικού ασφαλιστικού συστήματος μπορούν να αποτελέσουν παράδειγμα για το ελληνικό;

Απάντηση 3: Έχουν διατεθεί πολλοί πόροι και έχουν επενδυθεί μεγάλα ποσά για την μηχανογράφηση και την ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού βίου, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ποιοτικά και ποσοτικά αποτελέσματα.

Ερώτηση 4: Που οφείλεται το γεγονός ότι μία σύνταξη στην Γερμανία εκδίδεται σε 15 λεπτά;

Απάντηση 4: Πέραν της ορθής ψηφιοποίησης του ασφαλιστικού βίου κάθε Γερμανού (διέθεσαν πόρους και χρόνο για την συγκέντρωση στοιχείων), δίνουν έμφαση στην εκπαίδευση και εξειδίκευση των υπαλλήλων. Η πολιτική τους είναι να μην υπάρχει

επαφή με τον υποψήφιο συνταξιούχο αλλά να υπάρχει άμεση επαφή και ενδελεχής ενημέρωση του ασφαλισμένου κατά την διάρκεια του ασφαλιστικού του βίου.

Ερώτηση 5: Κατά την απονομή σύνταξης γίνονται συχνά λάθη;

Απάντηση 5: Όχι, τα λάθη είναι σε περιορισμένο βαθμό και δεν υπάρχει τιμωρία για τον υπάλληλο εάν το λάθος οφείλεται σε παραδρομή του.

Προσπαθούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα πάντα μέσα από την βελτίωση, είτε της λειτουργικότητας μιας εφαρμογής, είτε από την επιπλέον εκπαίδευση των υπαλλήλων.