Neapolis University

HEPHAESTUS Repository **http://hephaestus.nup.ac.cy**

Department of Economics and Business Master in Public Administration (MPA)

2021-01

þÿ — œ µ Ä ± Á Á Í ¸ ¼ ¹ Ã · Ä É ½ ¦ ¿ Á - É ½ þÿ š ¿ ¹ ½ É ½ ¹ º ® Â ‘ Ã Æ ¬ » ¹ Ã · Â Ã Ä · ½ þÿ — À µ Á ¯ À Ä É Ã · Ä ¿ Å • ¦ š ‘

þÿ – ¹ Á À ¹ ¬ ´ ¿ Å , • Å Ã Ä Á ± Ä ¯ ±

þÿ Á Ì ³ Á ± ¼ ¼ ± ” · ¼ Ì Ã ¹ ± Â ” ¹ ¿ ¯ º · Ã · Â , £ Ç ¿ » ® Ÿ ¹ º ¿ ½ ¿ ¼ ¹ º Î ½ • À ¹ Ã Ä · ¼ Î ½ º ± ¹ ” ¹ ¿ ¯ º
þÿ ± ½ µ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ • µ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

http://hdl.handle.net/11728/11675

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ:

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

ΖΙΡΠΙΑΔΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΑ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

2021

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ:

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

Υποβληθείσα στη Σχολή Οικονομικών, Διοίκησης και Πληροφορικής σε μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Τίτλου

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ- ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΖΙΡΠΙΑΔΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΑ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021

© Ζιρπιάδου Ευστρατία, 2021

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

Ονοματεπώνυμο φοιτήτριας: ΖΙΡΠΙΑΔΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΑ

Τίτλος μεταπτυχιακής διατριβής: Η ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 2/2/2021 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή (Examination Committee):

- *Πρώτος Επιβλέπων Πανεπιστήμιο Νεάπολις:* ***Πλυμάκης Σήφης*** *(επιβλέπων καθηγητής)*
- *Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:* ***Μεραμβελιωτάκης Γεώργιος***
- *Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:* ***Λατσού Δήμητρα***

Η ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ:

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

Διπλωματική Εργασία

Ονοματεπώνυμο Επιβλέποντος Καθηγητή

Πλυμάκης Σήφης

Ονοματεπώνυμο Κοσμήτορα Οικονομικών, Διοίκησης και Πληροφορικής

Μαρία Ψυλλάκη

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Ζιρπιάδου Ευστρατία, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Μεταρρύθμιση των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα: Η περίπτωση του ΕΦΚΑ», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η δηλούσα

ΖΙΡΠΙΑΔΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο ΕΦΚΑ συστάθηκε το 2017, ως το κύριο ταμείο κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, για τη συλλογή των εισφορών για λογαριασμό όλων των μεμονωμένων ταμείων κοινωνικής ασφάλισης που υπήρχαν προηγουμένως. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η αξιολόγηση του ΕΦΚΑ, ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες του και τις αδυναμίες και προβλήματα στη λειτουργία τους. Μέσω της διεξαγωγής μιας ποιοτικής έρευνας με συνεντεύξεις από 14 εργαζομένους διαφορετικών τμημάτων ενός υποκαταστήματος του ΕΦΚΑ στην Ελλάδα, διερευνήθηκαν οι απόψεις τους για τα προβλήματα και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο οργανισμός στην παροχή των υπηρεσιών του, για τις τρέχουσες ανάγκες του και για τις λύσεις που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν, ώστε να παρέχει προτάσεις για την αναδιοργάνωση του οργανισμού. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι στην έρευνα έκριναν πως η κατάσταση του οργανισμού ως προς την απλοποιημένη και φιλική παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, είναι ανεπαρκής και στην ουσία όχι ποιοτική, όπως θα ήθελε ο οργανισμός με βάση το δεδηλωμένο του όραμα. Οι εργαζόμενοι ανέφεραν ότι η αποτελεσματική άσκηση των καθηκόντων τους, παρεμποδίζεται από τις ελλείψεις προσωπικού, τις ελλείψεις τεχνολογικού εξοπλισμού ή την ύπαρξη απαρχαιωμένου εξοπλισμού, από την απουσία καθηκοντολογίου και σαφώς διαδικασιών και γραμμών εργασίας και από την έλλειψη εκπαίδευσης. Οι παραπάνω ελλείψεις, καθώς και προβλήματα όπως το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο (ασάφεια, πολυπλοκότητα), οι ανεπαρκείς υποδομές και η γραφειοκρατία, αναφέρθηκαν ως τα κύρια προβλήματα και προκλήσεις στην λειτουργία του ΕΦΚΑ σήμερα. Παράλληλα, η πανδημία του κοροναϊού δημιούργησε προκλήσεις όπως οι καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών και γενικά η μετάβαση στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών. Οι εργαζόμενοι

δήλωσαν ακόμα, πως οι ανάγκες του οργανισμού είναι μεγάλες, σε τομείς όπως η στελέχωση, η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός της τρέχουσας τεχνολογικής υποδομής, η κωδικοποίηση-τυποποίηση των λειτουργιών και η βελτίωση της υλικοτεχνικής υποδομής. Τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν πως απαιτείται άμεσα ένα σχέδιο για την αναδιοργάνωση του οργανισμού, η υλοποίηση του οποίου ωστόσο, θα είναι ρεαλιστική μετά το τέλος της πανδημίας. Αυτό το σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει δράσεις αρχικά για την εύρεση πόρων, ώστε να στηριχθούν ενέργειες όπως η εκπαίδευση των εργαζομένων, η στελέχωση του οργανισμού με εξειδικευμένο προσωπικό, ο εκσυγχρονισμός σε διοικητικό και τεχνολογικό επίπεδο και η κωδικοποίηση των λειτουργιών, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες. Επί του παρόντος, η πανδημία του COVID θέτει περιορισμούς στην άντληση πόρων, ωστόσο είναι μια ευκαιρία για να προχωρήσουν εκκρεμή θέματα στα συνταξιοδοτικά αιτήματα. Η διοίκηση θα πρέπει να εξετάσει άμεσα τη δυνατότητα τηλε-εργασίας για τους εργαζομένους που δεν βρίσκονται στις φυσικές εγκαταστάσεις. Συνολικά, μπορεί να ειπωθεί ότι η ενοποίηση των ασφαλιστικών ταμείων ήταν ένα φιλόδοξο σχέδιο μεταρρύθμισης, που όμως δεν λειτουργεί αποτελεσματικά, λόγω της έλλειψης σχεδιασμού και προγραμματισμού.

Λέξεις κλειδιά: Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), αναδιοργάνωση, προβλήματα, προκλήσεις, εργαζόμενοι

ABSTRACT

EFKA was established in 2017, as the main social security fund in Greece, for the collection of contributions on behalf of all the individual social security funds that existed before. The purpose of this study is the evaluation of EFKA, in terms of its services provided and the weaknesses and problems in their operation. Through a qualitative survey with interviews with 14 employees of different departments of an EFKA branch in Greece, were explored their views on the problems and challenges EFKA facing in service provision, its current needs and solutions that could be implemented to provide proposals for reorganizing EFKA. Most of the employees in the research considered that EFKA situation in terms of simplified and friendly provision of services to the citizens is insufficient and in fact without quality, as the organization has stated to its vision. Employees reported that effective performance of their duties is hampered by staff shortages, lack o f technological equipment or the existence of outdated equipment, by the lack of a job description and clearly procedures and work lines, and by a lack of training. The above shortcomings, as well as problems such as the existing legal framework (ambiguity, complexity), insufficient infrastructure and bureaucracy, were mentioned as the main problems and challenges in the operation of EFKA today. At the same time, coronavirus pandemic created challenges such as delays in serving citizens and generally the transition to electronic service and automation of services. The employees also stated that the needs of the organization are great, in areas such as staffing, improvement and modernization of current technological infrastructure, codification-standardization of the operations and improvement of the logistical infrastructure. The research findings show that a plan is urgently needed to reorganize EFKA, the implementation of which, however, will be realistic after the end

of the pandemic. This plan should initially include actions to find resources, to support actions such as staff training, staffing of the organization with specialized staff, modernization at administrative and technological level and codification of functions, with the ultimate goal of improving the quality of services provided to citizens. Currently, the COVID pandemic places restrictions on fundraising, but it is an opportunity for pending retirement claims. Management should immediately consider the possibility of teleworking for employees who are not in physical facilities. Overall, it can be said that insurance funds unification was an ambitious reform plan, but it does not work effectively, due to the lack of planning and scheduling.

Keywords: Unified Social Security Agency (EFKA), reorganization, problems, challenges, employees

Ευχαριστίες

Θερμά ευχαριστώ στον επιβλέποντα μου κ. Πλυμάκη Σήφη, επίκουρο καθηγητή του τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Πανεπιστήμιου Νεάπολις Πάφου, για όλες τις πολύτιμες συμβουλές του, την καθοδήγησή του και την συνεχή υποστήριξή του στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας, καθώς επίσης και σε όλη την διάρκεια των σπουδών μου.

Πίνακας Περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο:ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΤΑΚΕΡΜΑΤΙΣΜΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ 17
1.1. Σκοπός διατριβής 17
1.2. Διάρθρωση διατριβής 17
1.3. Εισαγωγή στο θέμα 19
1.3.1. Ιστορικό πλαίσιο ΕΦΚΑ – κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα πριν τον ΕΦΚΑ 19
1.3.2. Η δημιουργία του ΕΦΚΑ 21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^{Ο}: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ . 25
2.1. Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας 25
2.2. Οργανωτική δομή 33
2.3. Στελέχωση 34
2.4. Παρεχόμενες υπηρεσίες 36
2.5. Χρηματοδότηση και κατανομή πόρων 42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^{Ο}: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ 45
3.1. Ερευνητικά ερωτήματα 45
3.2. Μέθοδος έρευνας 46
3.3. Δείγμα έρευνας 47
3.4. Εργαλείο συλλογής δεδομένων 47
3.5. Διαδικασίες έρευνας 48
3.6. Ανάλυση δεδομένων 48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^{Ο}: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ 51
4.1. Προβλήματα και προκλήσεις στην οργάνωση και παροχή υπηρεσιών 51
4.2. Προβλήματα και προκλήσεις στη μετά-COVID εποχή 54
4.3. Υφιστάμενες ανάγκες 58
4.4. Επιπτώσεις στη λειτουργία του ΕΦΚΑ 61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^{Ο}: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ 65
5.1. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης ΕΦΚΑ 65
5.2. Αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων εργαζομένων 69
5.3. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες 72

5.4. Προβλήματα στην άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων 75
5.5. Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες..... 78
5.6. Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID-19 82
5.7. Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών 85
5.8. Λύσεις για την αντιμετώπιση των τρεχόντων προβλημάτων..... 88
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^{Ο}: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΦΚΑ 91
6.1. Ανάλυση αποτελεσμάτων 91
6.2. Προτάσεις αναδιοργάνωσης ΕΦΚΑ 102
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... 107
Βιβλιογραφία 109
Ελληνόγλωσση..... 109
Ξενόγλωσση 112
Παράρτημα – Οδηγός συνέντευξης 115

Κατάλογος Εικόνων - Διαγραμμάτων

Εικόνα 2.1. Ψηφιοποιημένες υπηρεσίες ΕΦΚΑ 30

Διάγραμμα 2.1. Οργανόγραμμα ΕΦΚΑ 34

Διάγραμμα 2.2. Σύνολο εργαζομένων ΕΦΚΑ (έτη 2017-2018) και σύνολο εργαζομένων ασφαλιστικών φορέων που ενοποίησε ο ΕΦΚΑ (2010-2016) 35

Διάγραμμα 2.3. Σύσταση ανθρώπινου δυναμικού ΕΦΚΑ, (α) ως προς την ιδιότητα εργασίας, (β) ως προς την κατηγορία εκπαίδευσης 36

Διάγραμμα 2.4. Παροχές σε χρήμα του ΕΦΚΑ, για το έτος 2018 39

Διάγραμμα 2.5. Συνταξιοδοτικές παροχές ΕΦΚΑ, 2018: (α) πλήθος και (β) συνολικές δαπάνες ανά κατηγορία σύνταξης. 40

Εικόνα 2.2 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΕΦΚΑ προς ασφαλισμένους, εργοδότες και συνταξιούχους..... 41

Διάγραμμα 2.6. Κατανομή εσόδων ΕΦΚΑ, 2018 (σε εκ. €) 43

Διάγραμμα 2.7. Κατανομή εξόδων ΕΦΚΑ, 2018 (σε εκ. €)..... 44

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 2.1. Εισφορές εργοδοτών και ασφαλισμένων, ανά κατηγορία εισφοράς με βάση τον Ν. 4670/2020 31

Πίνακας 2.2. Κατηγορίες εισφορών ελευθέρων επαγγελματιών και αυτοαπασχολούμενων βάσει του Ν. 4670/2020 32

Πίνακας 2.3. Σύνοψη παροχών ασφαλιστικής ικανότητας και άμεσα ασφαλισμένων .. 38

Πίνακας 5.1. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης ΕΦΚΑ, στο σύνολο του οργανισμού 66

Πίνακας 5.2. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης στα επιμέρους τμήματα εργασίας68

Πίνακας 5.3. Αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων εργαζομένων, στο σύνολο του οργανισμού 70

Πίνακας 5.4. Αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων εργαζομένων, στο τμήμα τους 71

Πίνακας 5.5. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες, στο σύνολο του οργανισμού 72

Πίνακας 5.6. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες, σε επίπεδο τμήματος74

Πίνακας 5.7. Προβλήματα στην άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων, στο σύνολο του οργανισμού 75

Πίνακας 5.8. Προβλήματα στην άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος 77

Πίνακας 5.9. Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, στο σύνολο του οργανισμού 78

Πίνακας 5.10. Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, σε επίπεδο τμήματος 81

Πίνακας 5.11. Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID-19, στο σύνολο του οργανισμού 82
Πίνακας 5.12. Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID-19, σε επίπεδο τμήματος 84
Πίνακας 5.13. Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών ΕΦΚΑ, στο σύνολο του οργανισμού 86
Πίνακας 5.14. Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών ΕΦΚΑ, σε επίπεδο τμήματος..... 87
Πίνακας 5.15. Λύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του ΕΦΚΑ, στο σύνολο του οργανισμού 88
Πίνακας 5.16. Λύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του ΕΦΚΑ, σε επίπεδο τμήματος 90

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο:ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΤΑΚΕΡΜΑΤΙΣΜΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ

1.1. Σκοπός διατριβής

Η παρούσα διατριβή έχει ως σκοπό την αξιολόγηση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), μελετώντας το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του, καθώς τα προβλήματα και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο οργανισμός στην παροχή των υπηρεσιών του. Καθώς η δημιουργία του ΕΦΚΑ είναι ένα πρόσφατο εγχείρημα στην ελληνική πραγματικότητα, οι προηγούμενες μελέτες πάνω στο θέμα απουσιάζουν από την ελληνική βιβλιογραφία. Μέσα από την παρούσα διατριβή γίνεται λοιπόν μια προσπάθεια ανάδειξης των προβλημάτων και προκλήσεων του οργανισμού, μετά την πρόσφατη σύσταση του, έτσι όπως αυτά γίνονται αντιληπτά από τους εργαζομένους του ΕΦΚΑ. Συνεπώς, ο σκοπός της μελέτης καλύπτεται τόσο θεωρητικά μέσα από τη μελέτη της ελληνικής βιβλιογραφίας, όσο και εμπειρικά μέσα από πρωτογενή έρευνα που διενεργήθηκε στους εργαζόμενους του ΕΦΚΑ. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιοποιούνται για την παροχή προτάσεων και συστάσεων στον οργανισμό ως προς την αναδιοργάνωση του και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του προς τους πολίτες.

1.2. Διάρθρωση διατριβής

Η διατριβή διαρθρώνεται σε έξι (6) συνολικά κεφάλαια. Τα δύο πρώτα και το τέταρτο κεφάλαια αποτελούν το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης, ενώ τα υπόλοιπα αφορούν την εμπειρική έρευνα. Αναλυτικότερα, το πρώτο κεφάλαιο κάνει μια εισαγωγή στην κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα και στις σημαντικότερες εξελίξεις των τελευταίων

ετών, που οδήγησαν στη δημιουργία του ΕΦΚΑ και θέτει το σκοπό της διατριβής. Το δεύτερο κεφάλαιο εστιάζει στον ΕΦΚΑ καταγράφοντας και παρουσιάζοντας το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του, την οργανωτική του δομή, την στελέχωση του, τις υπηρεσίες που παρέχει από την άποψη της προσφοράς και της ζήτησης και την χρηματοδότηση και κατανομή των πόρων. Το τρίτο κεφάλαιο καταγράφει τη μεθοδολογία της εμπειρικής μελέτης που έγινε σε εργαζομένους του ΕΦΚΑ. Αρχικά καταγράφονται τα ερευνητικά ερωτήματα, και κατόπιν παρουσιάζεται η μέθοδος διεξαγωγής της έρευνας, το δείγμα της, το εργαλείο συλλογής δεδομένων και οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν για τη συλλογή και την ανάλυση των δεδομένων της. Το τέταρτο κεφάλαιο εστιάζει στα υφιστάμενα προβλήματα και προκλήσεις στη λειτουργία του ΕΦΚΑ, τόσο από την άποψη της οργάνωσης, όσο και από την άποψη της παροχής των υπηρεσιών προς τους πολίτες, εστιάζοντας ειδικότερα σε προβλήματα και προκλήσεις στη μετα-COVID εποχή, καθώς και στις επιπτώσεις τους στην λειτουργία του ΕΦΚΑ και την παροχή των υπηρεσιών. Στη συνέχεια καταγράφονται οι ανάγκες που έχει ο οργανισμός. Το πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζει την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, μέσω της μεθόδου της ανάλυσης περιεχομένου. Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο συζητούνται τα αποτελέσματα της έρευνας σε σχέση με προηγούμενες μελέτες και γίνεται συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων με το θεωρητικό πλαίσιο. Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης γίνονται προτάσεις για την αναδιοργάνωση του ΕΦΚΑ. Τα σημαντικότερα συμπεράσματα συνοψίζονται στην τελευταία ενότητα.

1.3. Εισαγωγή στο θέμα

1.3.1. Ιστορικό πλαίσιο ΕΦΚΑ – κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα πριν τον ΕΦΚΑ

Στην Ελλάδα, η κοινωνική ασφάλιση εξυπηρετεί τους στόχους της προστασίας των εργαζομένων, της φροντίδας των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης και της φροντίδας υγείας για τα άτομα που διαμένουν στην Ελληνική επικράτεια (ΣΕΒ, 2015). Ιστορικά, η λειτουργία του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης έχει καθιερωθεί από το 1951 (με τον Αναγκαστικό Νόμο 1846/51), με βασική επιδίωξη την κάλυψη των κινδύνων των εργαζομένων, ωστόσο έκτοτε έχει υποβληθεί σε σημαντικές παρεμβάσεις και μεταρρυθμίσεις, λόγω των σημαντικών διαρθρωτικών προβλημάτων του (Papadopoulos, 1997).

Ο κατακερματισμός του συστήματος και η παροχή υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης από διαφορετικά ταμεία κοινωνικής ασφάλισης και διαφορετικά συνταξιοδοτικά συστήματα / κανόνες, ανάλογα με διάφορους παράγοντες (όπως η εξειδίκευση του εργατικού δυναμικού, το είδος του επαγγέλματος, η ημερομηνία εισόδου στην αγορά εργασίας κ.λπ.), είχε υπάρξει ένα πολυσυζητημένο διαρθρωτικό πρόβλημα στο ασφαλιστικό σύστημα, με αποτέλεσμα όχι μόνο την ύπαρξη ανισοτήτων στην κοινωνική προστασία και τα δικαιώματα στις παροχές, αλλά και την αδυναμία παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες, την έλλειψη ελέγχου και εποπτείας και την αυξημένη γραφειοκρατία (Papadopoulos, 1997; Petmesidou, 2019).

Στη διάρκεια της δεκαετίας του 90, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης βρισκόταν στη μέση μιας βαθιάς κρίσης. Ο πιο σημαντικός λόγος για την κρίση ήταν τα ελλείμματα των ταμείων κοινωνικής ασφάλισης. Τα τρία κύρια ασφαλιστικά ταμεία (ΙΚΑ-ΝΑΤ-ΟΓΑ) απαιτούσαν δημόσιο δάνειο ύψους 981 δις δρχ. για το 1990, δηλαδή

το 9,4% του ΑΕΠ. Οι λόγοι για τα ελλείμματα αυτά ήταν τόσο η μείωση των εσόδων, όσο και η αύξηση των συνολικών συνταξιοδοτικών εξόδων από 12,7% του ΑΕΠ το 1985, σε 15,1% ΑΕΠ το 1989. Η ταχεία αύξηση των συνταξιοδοτικών δαπανών από το 1985 και μετά δεν ήταν το αποτέλεσμα της ευρύτερης κοινωνικής προστασίας, αλλά ήταν κυρίως απόρροια των «διαρθρωτικών αδυναμιών» του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο οδήγησε σε αύξηση των σχετικά νέων συνταξιούχων καθώς και σε αύξηση των δαπανών χαμηλής κοινωνικής σημασίας. Ενδείξεις αυτών των διαρθρωτικών αδυναμιών των ασφαλιστικών ταμείων στην Ελλάδα εκείνη την περίοδο ήταν οι ανισότητες - μεταξύ των πολυάριθμων ταμείων - στα όρια ηλικίας συνταξιοδότησης, τα όρια χαμηλής ηλικίας που παρείχαν επιλεξιμότητα για συντάξεις γήρατος σε εργαζόμενους στο μέσο της παραγωγικής τους ζωής και τα ισχυρά κίνητρα για πρόωρη συνταξιοδότηση (Venieris, 1995).

Οι πρώτες προσπάθειες για την επίλυση των προβλημάτων αυτών έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια των δεκαετιών του 1990 και του 2000, όπως για παράδειγμα, ήταν η εισαγωγή του Ν. 2084/1992 για την ενοποίηση των μέχρι τότε 327 φορέων κύριας και επικουρικής ασφάλισης. Πολλές νομοθεσίες ψηφίστηκαν έκτοτε για την εισαγωγή περαιτέρω νομοθετικών παρεμβάσεων (Νόμοι 2676/1999, 3029/2002 και 3863/2010), ωστόσο αυτές δεν κατάφεραν να επιλύσουν σε σημαντικό βαθμό τα διαρθρωτικά προβλήματα του συστήματος (Petmesidou & Mossialos, 2006).

Πιο πρόσφατα, η ύφεση που παρουσιάστηκε στην ελληνική οικονομία το 2008, τόνισε περαιτέρω την ανάγκη για τη μεταρρύθμιση του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, προκειμένου αυτό να καταστεί περισσότερο δίκαιο, αποτελεσματικό, μακροχρόνια βιώσιμο και για να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όπως τόνισε και ο Venieris (2013) η οικονομική κρίση στην χώρα ήταν μια σημαντική

ευκαιρία για τη βελτίωση της κοινωνικής πολιτικής και την ενίσχυση της κοινωνικής ασφάλισης.

Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα μέχρι το 2016, παρασχέθηκε κυρίως από τρείς οργανισμούς κύριας υποχρεωτικής ασφάλισης, οι οποίοι ήταν το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων) για τον ιδιωτικό τομέα, ο ΟΓΑ (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων) και ο ΟΑΕΕ (Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών). Το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ είχε ιδρυθεί το 1951, έτος κατά το οποίο, όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, εισήχθη η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα. Ήταν ο μεγαλύτερος οργανισμός κοινωνικής ασφάλισης στη χώρα και χρηματοδοτούνταν από τις εισφορές των εργαζομένων και των εργοδοτών, το εισόδημα περιουσίας και τη συμμετοχή του Δημοσίου. Το 1961, ιδρύθηκε ο ΟΓΑ, παρέχοντας το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης για τον αγροτικό πληθυσμό και αρχικά χρηματοδοτήθηκε αποκλειστικά μέσω του κρατικού προϋπολογισμού, ενώ από το 1988 η λειτουργία του βασίστηκε σε ένα σύστημα ασφάλισης βάσει εισφορών, σύμφωνα με την αρχή pay-as-you-go. Επίσης, από το 2007, οι αυτοαπασχολούμενοι (έμποροι, τεχνίτες, αυτοκινητιστές λιανικής, ιδιοκτήτες ξενοδοχείων κ.λπ.) ασφαλίστηκαν από τον ΟΑΕΕ, ο οποίος ιδρύθηκε το 1999, από την ενοποίηση τριών ταμείων ασφάλισης ελευθέρων επαγγελματιών (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, ΤΣΑ) και το σύστημα χρηματοδοτήθηκε από τις εισφορές των ασφαλισμένων, τη συμμετοχή του κράτους και το εισόδημα περιουσίας (Θεοδωρουλάκης & Κουμαριανός, 2012).

1.3.2. Η δημιουργία του ΕΦΚΑ

Στο πλαίσιο των μεταρρυθμίσεων στο ασφαλιστικό σύστημα, που έλαβαν χώρα από το 2008 και μετά, και ειδικότερα στο πλαίσιο του τρίτου μνημονίου συμφωνίας (υπογράφηκε τον Αύγουστο του 2015), εισήχθη ο Ν. 4387/2016, μέσω του οποίου

προβλέφθηκε η ένταξη όλων των δημόσιων συνταξιοδοτικών ταμείων σε ένα ενιαίο ταμείο, τον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ). Ο ΕΦΚΑ δημιουργήθηκε από τη συνένωση των κύριων ταμείων κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Αυτά περιλαμβάνουν το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, τον ΟΑΕΕ και τον ΟΓΑ. Στον ΕΦΚΑ εντάχθηκαν επίσης και άλλα μικρότερα ταμεία και συγκεκριμένα το ΕΤΑΠ-ΜΜΕ (Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης), το ΕΤΑΑ (Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων), το ΝΑΤ (Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο), συμπεριλαμβανομένου του ΚΑΑΝ (Κεφάλαιο Δυτών και Κεφάλαιο Ανεργίας - Ασθενείας Ναυτικών), το ΤΑΥΤΕΚΩ (Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας) και το ΕΤΑΤ (Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων). Ξεκινώντας τη λειτουργία του τον Ιανουάριο του 2017, ο ΕΦΚΑ κατέστη υπεύθυνος για τη συγκέντρωση των χρηματοδοτικών πόρων από τα προηγουμένως αναφερόμενα ασφαλιστικά ταμεία και για την κατανομή των εισφορών ασφάλισης υγείας στον ΕΟΠΥΥ (Economou et al., 2017; Κουμαριανός, 2017).

Αν και η ίδρυση του ΕΦΚΑ αναμενόταν ότι θα συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της μακροχρόνιας βιωσιμότητας του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα, οι προσδοκίες δεν εκπληρώθηκαν και η μεταρρύθμιση του τέθηκε ξανά στο προσκήνιο το 2019. Στο πλαίσιο αυτό εισήχθη ο Ν. 4670/2020, με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης μέσω της δημιουργίας ενός ενοποιημένου ψηφιακού οργανισμού. Αυτή η μεταρρύθμιση φαίνεται να είναι σημαντική, μεταξύ άλλων, και για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες στην εποχή της επιδημίας του COVID, η οποία δημιούργησε την ανάγκη για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από όλους τους δημόσιους οργανισμούς (Κουμαριανός, 2019).

Παρά τις σημαντικές αυτές μεταρρυθμίσεις που έλαβαν χώρα, πολλοί ερευνητές συμφωνούν ότι το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, συνεχίζει να χαρακτηρίζεται από πληθώρα προβλημάτων – οικονομικής, κοινωνικής και οργανωτικής φύσης - που στο παρελθόν το έχουν καταστήσει μη βιώσιμο από δημοσιονομικής απόψεως και αντιπαραγωγικό για τη βελτίωση της δικαιοσύνης μεταξύ των γενεών. Από την άλλη πλευρά, η γραφειοκρατική πολυπλοκότητά του, καθιστά δύσκολο το σχεδιασμό και την εφαρμογή των μεταρρυθμίσεων, δημιουργώντας παράλληλα προβλήματα στην οργάνωση των υπηρεσιών και την παροχή τους προς τους πολίτες (Christodoulakis, 2018; Κουμαριανός, 2019).

Ειδικότερα μιλώντας για τον ΕΦΚΑ, παρά τους δεδηλωμένους στόχους του για την δημιουργία ενός αποδοτικού και μακροχρόνια βιώσιμου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, ο οργανισμός αντιμετωπίζει προκλήσεις και προβλήματα σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο, οι οποίες απορρέουν από την πολυνομία και πολυπλοκότητα στις κανονιστικές διατάξεις, από τις απαιτήσεις διαχείρισης ενός μεγάλου όγκου διαφοροποιημένων φυσικών αρχείων λόγω της συνένωσης των προηγούμενων ασφαλιστικών ταμείων και από την απουσία ενός ενοποιημένου ψηφιοποιημένου ασφαλιστικού ιστορικού. Παράλληλα οι προκλήσεις της σύγχρονης εποχής όπως η όλο και αυξανόμενη εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα, η γήρανση του πληθυσμού, τα αυξημένα επίπεδα ανεργίας και η επιδημία του COVID θέτουν σημαντικές προκλήσεις στη λειτουργία του ΕΦΚΑ (ΕΦΚΑ, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^{Ο}: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

2.1. Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας

Η λειτουργία του ΕΦΚΑ ξεκίνησε την 1^{η} Ιανουαρίου 2017 και οι βασικοί νόμοι που διέπουν τη λειτουργία του είναι ο Ν. 4387/2016 «*Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού-συνταξιοδοτικού συστήματος - Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις*» και ο Ν. 4670/2020 «*Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις*».

Αρχικά, σύμφωνα με τον Ν. 4387/2016 πραγματοποιήθηκε η ενοποίηση όλων των δημόσιων συνταξιοδοτικών ταμείων σε ένα ταμείο, τον ΕΦΚΑ και όλων των επικουρικών ταμείων συντάξεων και εφάπαξ παροχών σε ένα ταμείο, το ΕΤΕΑΕΠ (Ενοποιημένο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών). Επίσης, στον ΕΦΚΑ μεταφέρθηκε και υπάγεται το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια. Ο ΕΦΚΑ λειτουργεί ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ). Αναλυτικότερα, σε αυτόν εντάχθηκαν όλοι οι φορείς, τομείς, κλάδοι και λογαριασμοί κύριας ασφάλισης και παροχών σε χρήμα και ο ΕΦΚΑ είναι υπεύθυνος για την παροχή των συντάξεων γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στα ασφαλισμένα μέλη του και τα προστατευόμενα τους μέλη, για τις παροχές προ-συνταξιοδότησης και άλλες παροχές για συνταξιούχους, για τις παροχές ασθένειας σε χρήμα, την παροχή επιδομάτων πρόνοιας, καθώς και για άλλα οφέλη σε χρήματα ή υπηρεσίες για τις οποίες είναι υπεύθυνος. Ο ΕΦΚΑ συλλέγει επίσης τις ασφαλιστικές εισφορές εκ μέρους του ΕΟΠΥΥ και στη συνέχεια μεταφέρει τα χρήματα στον ΕΟΠΥΥ (Economou et al., 2017; Κουμαριανός, 2017; ΕΦΚΑ, 2020).

Σύμφωνα με τον Ν. 4387/2016, σκοπός τους ΕΦΚΑ είναι «*η κάλυψη των υπακτέων στην ασφάλισή του προσώπων ως προς τους ασφαλιστικούς κινδύνους που προβλέπονται από τη νομοθεσία με τη χορήγηση: α. μηνιαίας κύριας σύνταξης, λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους ασφαλισμένους ή/και στα μέλη της οικογένειάς τους β. προσυνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους γ. παροχών ασθένειας σε χρήμα δ. ειδικών προνοιακών επιδομάτων και ε. κάθε άλλης παροχής σε χρήμα ή υπηρεσιών, για τις οποίες καθίσταται αρμόδιος ο ΕΦΚΑ*». Η εκπλήρωση του σκοπού του δηλώνεται πως στηρίζεται σε ένα σύνολο αρχών, οι οποίες περιλαμβάνουν τη λογοδοσία και διαφάνεια, την αντικειμενικότητα, τον σεβασμού στους πολίτες και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, με ακρίβεια και ταχύτητα (ΕΦΚΑ, 2020).

Με τη δημιουργία του ΕΦΚΑ, επιδιώχθηκε για πρώτη φορά να τεθούν και να εφαρμοστούν ενιαίοι κανόνες για όλους τους ασφαλισμένους στους διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας, των επαγγελματιών που παρέχουν υπηρεσίες σε έως και δύο εργοδότες βάσει ανεξάρτητων συμβάσεων που καταβάλλονται βάσει αποδείξεων πληρωμής, των ελευθέρων επαγγελματιών/ αυτοαπασχολούμενων, των αγροτών, των ναυτικών και ορισμένων κατηγοριών επαγγελματιών / επιχειρηματιών (μέτοχοι εμπορικών / επαγγελματικών / βιοτεχνικών εταιρειών Α.Ε. που κατέχουν τουλάχιστον το 3% του μετοχικού τους κεφαλαίου, συνεργάτες οποιουδήποτε είδους εμπορικών / επαγγελματικών / βιοτεχνικών εταιρειών, κ.α.). Από τις παραπάνω κατηγορίες εργατικού δυναμικού, οι αμοιβές των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας και των επαγγελματιών που παρέχουν υπηρεσίες σε έως και δύο εργοδότες βάσει ανεξάρτητων συμβάσεων που καταβάλλονται βάσει αποδείξεων πληρωμής (δηλαδή των δύο πρώτων κατηγοριών ασφαλισμένων) υπόκεινται τόσο στις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης του εργοδότη / της εταιρείας όσο και στον εργαζόμενο, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες ασφαλισμένων επιβαρύνονται προσωπικά με

τις αντίστοιχες εισφορές κοινωνικής ασφάλισης. Η μέθοδος καταβολής των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης εξαρτάται από την κατηγορία του εργατικού δυναμικού, αλλά ο γενικός κανόνας είναι ότι οι εισφορές κοινωνικής ασφάλισης αποδίδονται στο Ελληνικό Δημόσιο σε μηνιαία βάση (Ν.4387/2016). Τα άρθρα 38, 39 και 40 του Ν. 4387/2016 καταγράφουν τα σχετικά θέματα με την ενοποίηση των κανόνων υπολογισμού των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης για τις διάφορες κατηγορίες εργαζομένων (Κουμαριανός, 2017; 2019).

Ωστόσο, η σημαντικότερη ενοποίηση κανόνων η οποία υιοθετείται με τον νόμο του ΕΦΚΑ είναι οι ενιαίοι κανόνες παροχών μέσω της νέας δομής και λειτουργίας της κύριας σύνταξης. Με τον ΕΦΚΑ η κύρια σύνταξη αντικαθίσταται από την εθνική σύνταξη και την ανταποδοτική σύνταξη. Η κρατικά χρηματοδοτούμενη εγγυημένη εθνική σύνταξη εισάγεται πληρωτέα υπό όρους και σε γενικές γραμμές, η πλήρης εθνική σύνταξη καταβάλλεται σε άτομα τα οποία: (α) είναι επιλέξιμα για πλήρη ανταποδοτική σύνταξη σύμφωνα με τους συνταξιοδοτικούς κανόνες που ισχύουν κατά καιρούς, (β) έχουν συσσωρεύσει τουλάχιστον 20 χρόνια ασφάλισης, (γ) έχουν συμπληρώσει 40 χρόνια νόμιμης διαμονής στην Ελλάδα, μεταξύ του 15ου έτους και του έτους κατά το οποίο πληρούν τα κριτήρια ηλικίας συνταξιοδότησης ή υποβάλλουν αίτηση για σύνταξη. Μειωμένη εθνική σύνταξη παρέχεται επίσης σε άτομα που δεν πληρούν τα κριτήρια για την πλήρη εθνική σύνταξη. Το πλήρες ποσό της σύνταξης μειώνεται κατά (α) 2% για κάθε έτος ασφάλισης μικρότερο των 20 ετών, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν συσσωρευτεί 15 χρόνια ασφάλισης, (β) κατά 1/40 για κάθε έτος διαμονής στην Ελλάδα λιγότερο από 40 χρόνια και (γ) σε περίπτωση μειωμένης ανταποδοτικής σύνταξης κατά 1/200 για κάθε μήνα μικρότερο από την ηλικία πλήρους σύνταξης (και έως 60/200) (Ν.4387/2016).

Σε ότι αφορά την ανταποδοτική σύνταξη, σύμφωνα με το Ν. 4387/2016, αυτή καθορίζεται με βάση το συνταξιοδοτικό εισόδημα (εισόδημα που υπόκειται σε εισφορές κοινωνικής ασφάλισης), την περίοδο ασφάλισης και τα ποσοστά αντικατάστασης όπως προβλέπονται από το νόμο. Η περίοδος ασφάλισης περιλαμβάνει την περίοδο τόσο της πραγματικής ασφάλισης (δηλαδή την περίοδο της απασχόλησης / αυτοαπασχόλησης που το μέλος ήταν ασφαλισμένο), όσο και της πλασματικής ασφάλισης (δηλαδή την περίοδο που αναγνωρίζεται ως περίοδος ασφάλισης χωρίς πραγματική απασχόληση / αυτοαπασχόληση είτε δωρεάν, είτε μετά την πληρωμή των αντίστοιχων εισφορών κοινωνικής ασφάλισης) (Ν.4387/2016). Με βάση την προηγούμενη νομοθεσία (Ν.4336/2015), από την 1η Ιανουαρίου 2022, οι γενικοί όροι για την πλήρη ανταποδοτική σύνταξη είναι: 1) η ολοκλήρωση 12.000 ημερών ασφάλισης (40 χρόνια ασφάλισης) και του 62ου έτους ηλικίας ή η ολοκλήρωση 4.500 ημερών ασφάλισης (15 χρόνια ασφάλισης) και του 67ου έτους ηλικίας, 2) οι γενικοί όροι για τη μειωμένη ανταποδοτική σύνταξη είναι η ολοκλήρωση 4.500 ημερών ασφάλισης (15 χρόνια ασφάλισης) και του 62ου έτους ηλικίας.

Σε γενικές γραμμές αναμένεται να επιτευχθούν σημαντικές εξοικονομήσεις από τις συνταξιοδοτικές μεταρρυθμίσεις, οι οποίες μέχρι το τέλος του 2020 εκτιμώνται στο 2,8% του ΑΕΠ και έτσι θα έχουν σημαντικό αντίκτυπο στη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα. Από το 2025 και μετά, η κρατική χρηματοδότηση θα καλύπτει μόνο την Εθνική Σύνταξη (4,8% του ΑΕΠ) και δεν θα χρειαστεί επιπλέον χρηματοδότηση, αφού το τρέχων έλλειμμα θα έχει εξαλειφθεί. Οι εισφορές των εργαζομένων και των εργοδοτών θα αντιπροσωπεύουν σχεδόν το σύνολο των συνταξιοδοτικών παροχών από το 2026 και μετά. Κατά συνέπεια, η πλήρης εφαρμογή της μεταρρύθμισης διασφαλίζει τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα του ελληνικού συνταξιοδοτικού συστήματος. Ένα βιώσιμο και

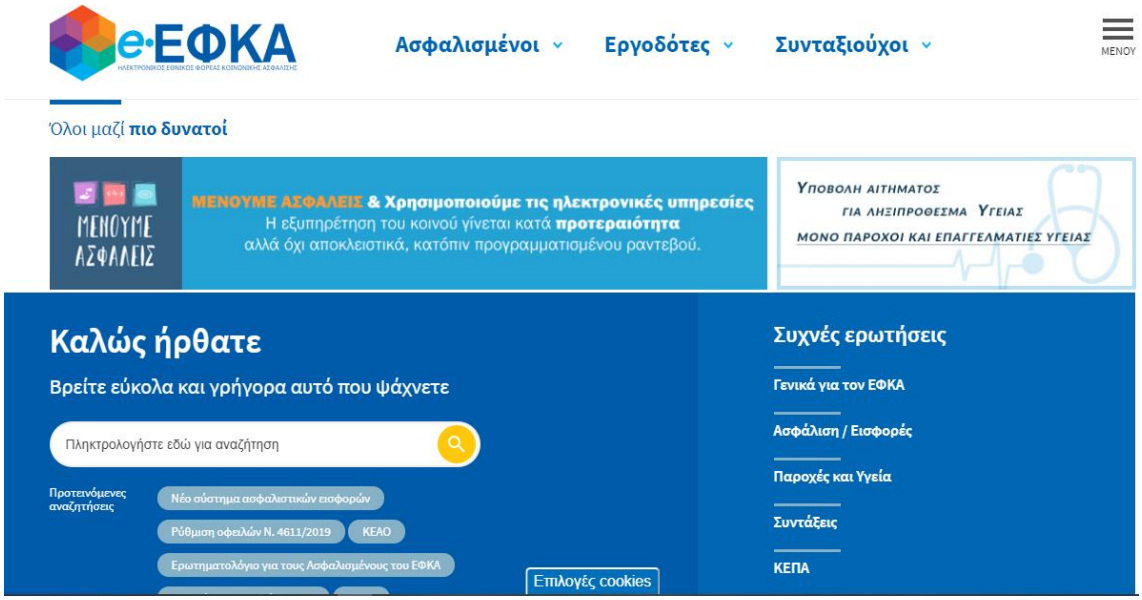
λειτουργικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης θα εξασφαλίσει δίκαιη κατανομή των βαρών μεταξύ των ασφαλισμένων και θα τους αποζημιώσει για τα οφέλη που χάθηκαν κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης (Κουμαριανός, 2017; ΙΟΒΕ, 2019).

Ο Ν. 4670/2020, που εκδόθηκε στις 28 Φεβρουαρίου 2020, εισήγαγε περαιτέρω σημαντικές αλλαγές στο ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, ορισμένες με αναδρομική ισχύ έως την 1η Ιανουαρίου 2020. Το βασικό σκεπτικό πίσω από τη νέα αυτή μεταρρύθμιση ήταν πρώτον η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ασφαλιστικού συστήματος μέσω της δημιουργίας ενός ενοποιημένου ψηφιακού οργανισμού, και δεύτερον, η συμμόρφωση με τις αποφάσεις του Συμβουλίου της Επικρατείας σχετικά με τις αντισυνταγματικές πτυχές της συνταξιοδοτικής μεταρρύθμισης του 2016. Η νέα μεταρρύθμιση συνεπάγεται κυρίως παραμετρικές αλλαγές, οι οποίες φαίνεται να αντιμετωπίζουν διάφορες διαταραχές του παρελθόντος, ενισχύοντας παράλληλα την αμοιβαιότητα του συστήματος. Καθιερώνει μια στενότερη σχέση μεταξύ καταβαλλόμενων εισφορών και παροχών και εξετάζει τις πτυχές της συνταξιοδοτικής μεταρρύθμισης του 2016 που έχουν κηρυχθεί αντισυνταγματικές από το Συμβούλιο της Επικρατείας (Theodoroulakis et al., 2020).

Ο Ν. 4670/2020 εισάγει σημαντικές μεταρρυθμίσεις στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης σε σχέση με: (i) την οργάνωση και τη λειτουργία του ψηφιακού ενοποιημένου ταμείου κοινωνικής ασφάλισης (με την ονομασία e-ΕΦΚΑ), (ii) την υποβολή των μηνιαίων δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης (Αναλυτικής Περιοδικές Δηλώσεις –ΑΠΔ), (iii) τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για μισθωτούς, ελεύθερους επαγγελματίες και αυτοαπασχολούμενους καθώς και (iv) τους εργαζόμενους συνταξιούχους. Πιο συγκεκριμένα, από την 1^{η} Μαρτίου του 2020, το ΕΤΕΑΕΠ ενσωματώθηκε στον ΕΦΚΑ, ο οποίος μετονομάστηκε σε e-ΕΦΚΑ. Επιπλέον, όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των ασφαλισμένων και των συνταξιούχων του

ΕΤΕΑΕΠ μεταβιβάζονται συνεπώς στους σχετικούς τομείς του e-ΕΦΚΑ, ανεξαρτήτως της χρονικής περιόδου ασφάλισης. Όλες οι υπηρεσίες θα παρέχονται από τον e-ΕΦΚΑ σε ψηφιοποιημένη μορφή (Theodoroulakis et al., 2020).

Η ψηφιοποίηση όλων των υπηρεσιών που παρέχονται από το e-ΕΦΚΑ και η ενσωμάτωση του ΕΤΕΑΕΠ στο e-EFKA, αναμένεται να βελτιώσουν την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται σε ασφαλισμένους, καθώς και την αποτελεσματικότητα του συστήματος. Οι ψηφιακές τεχνολογίες στον e-ΕΦΚΑ μπορούν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα του οργανισμού και να αυξήσουν την ποιότητα και την πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες του, απλοποιώντας τις διαδικασίες, διευρύνοντας την πρόσβαση και βελτιώνοντας τη ροή πληροφοριών. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση του οργανισμού μπορεί να απαλείψει μερικά από τα εμπόδια στις υπηρεσίες και να προωθήσει ένα πιο παραγωγικό και δυναμικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών (Theodoroulakis et al., 2020).



Εικόνα 2.1. Ψηφιοποιημένες υπηρεσίες ΕΦΚΑ

Από την 1η Ιουλίου του 2020, οι εργοδότες που υποβάλλουν ΑΠΔ, το κάνουν ηλεκτρονικά, ενώ αντίστοιχα, οι διοικητικές πράξεις που εκδόθηκαν κατά την επανεξέταση μεταξύ δηλωμένων και καταβληθέντων εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, παραδίδονται ηλεκτρονικά με μεταφόρτωση στις διαδικτυακές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, στις οποίες οι εργοδότες έχουν πρόσβαση μέσω των προσωπικών τους διαπιστευτηρίων (ΙΝΕ, 2020). Ο Ν. 4670/2020 εισήγαγε επίσης μειώσεις στις εισφορές των μισθωτών, οι οποίες διαμορφώνονται πλέον, όπως φαίνεται στον Πίνακα 2.1.

Πίνακας 2.1. Εισφορές εργοδοτών και ασφαλισμένων, ανά κατηγορία εισφοράς με βάση τον Ν. 4670/2020

Κατηγορία εισφορών	**Εισφορές εργοδοτών**	**Εισφορές ασφαλισμένων**
Κύρια σύνταξη	13,33 %	6,67%
Ασφάλιση υγειονομικής περίθαλψης	4,55%	2,55%
Επικουρική σύνταξη	3,25%	3,25%
Άλλες εισφορές (ανεργία, κλπ.)	3,20% (από 3,68%)	2,86% (από 3,28%)
Σύνολο	**24,33% (από 24,81%)**	**15,33% (από 15,75%)**

Επίσης, η νομοθεσία εισήγαγε μια νέα μέθοδο υπολογισμού των εισφορών για τους ελεύθερους επαγγελματίες και τα αυτοαπασχολούμενα άτομα. Από την 1η Ιανουαρίου του 2020, οι εισφορές των ελεύθερων επαγγελματιών και των αυτοαπασχολούμενων ατόμων αποσυνδέονται πλήρως από οποιαδήποτε έτη εργασίας, δηλωθέν εισόδημα και τον νόμιμο ελάχιστο μισθό. Για την πληρωμή των εν λόγω εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι αυτοαπασχολούμενοι ταξινομούνται σε έξι (6) κατηγορίες κοινωνικής ασφάλισης, βάσει της δήλωσής τους στην πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ έως τις 13.03.2020, των οποίων

οι αντίστοιχες μηνιαίες εισφορές για την κύρια σύνταξη και την υγειονομική περίθαλψη (ΙΝΕ, 2020) παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.2. Σε περίπτωση που η παραπάνω δήλωση δεν υποβληθεί δεόντως, τα ασφαλισμένα άτομα κατατάσσονται αυτόματα στην πρώτη κατηγορία.

Πίνακας 2.2. Κατηγορίες εισφορών ελευθέρων επαγγελματιών και αυτοαπασχολούμενων βάσει του Ν. 4670/2020

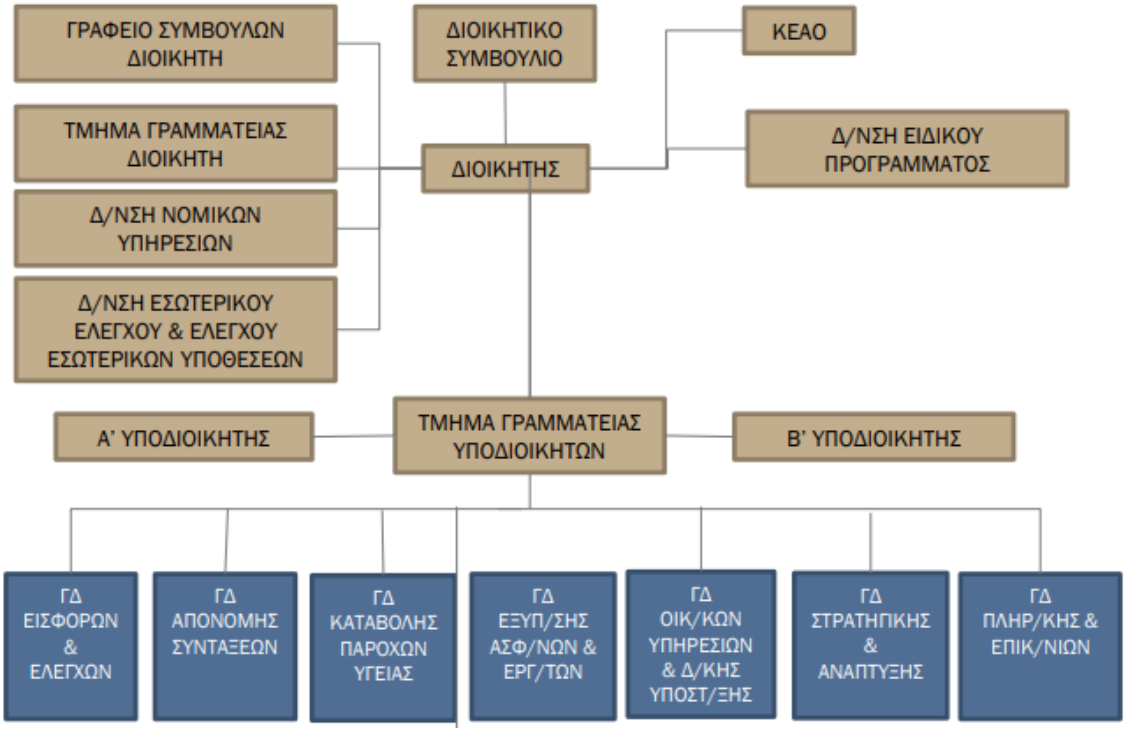
Κατηγορία εισφορών	**Κύρια σύνταξη**	**Ασφάλιση υγειονομικής περίθαλψης σε χρήμα**	**Ασφάλιση υγειονομικής περίθαλψης σε είδος**	**Ανεργία**	**Σύνολο**
< 5 έτη επαγγελματικής δραστηριότητας	93	3	30	10	136
1η κατηγορία	155	5	50	10	220
2η κατηγορία	186	6	60	10	262
3η κατηγορία	236	6	60	10	312
4η κατηγορία	297	6	60	10	373
5η κατηγορία	369	6	60	10	445
6η κατηγορία	500	6	60	10	576

Σύμφωνα με το νέο σύστημα εισφορών κοινωνικής ασφάλισης για τους αυτοαπασχολούμενους, οι κοινωνικές εισφορές τους δεν είναι πλέον άμεσα ανάλογες με το εισόδημά τους, αλλά κάθε άτομο μπορεί να επιλέξει την κατηγορία εισφορών. Αυτό το νέο σύστημα οδηγεί σε σημαντική μείωση των ποσών που καταβάλλονται για κοινωνική ασφάλιση για αυτοαπασχολούμενους υψηλού εισοδήματος. Ωστόσο, δεδομένου ότι το νέο ποσό της χαμηλότερης κατηγορίας εισφοράς είναι υψηλότερο, από το ποσό της χαμηλότερης κατηγορίας εισφοράς του προηγούμενου καθεστώτος εισφορών των αυτοαπασχολούμενων, φαίνεται ότι το νέο σύστημα εισάγει μεγαλύτερο βάρος ως προς τις κοινωνικές εισφορές για τους αυτοαπασχολούμενους χαμηλού εισοδήματος, σε σύγκριση με το προηγούμενο καθεστώς (Theodoroulakis et al., 2020).

Επίσης οι μισθωτοί που είναι αυτοαπασχολούμενοι ή έχουν ελεύθερο επάγγελμα ή δραστηριότητα που υπάγεται στο πρώην ταμείο του ΟΓΑ, καταβάλλουν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που παρέχονται από τη μισθωτή εργασία τους, σε μηνιαίες εισφορές που καταβάλλονται από τον εργοδότη και τον εργαζόμενο. Το ποσό των παραπάνω μηνιαίων εισφορών δεν είναι χαμηλότερο από αυτό που προβλέπεται στη 2η κατηγορία (για την κύρια σύνταξη και την υγειονομική περίθαλψη) και την 1η κατηγορία (για την επικουρική σύνταξη και την εφάπαξ πληρωμή). Σε περίπτωση που οι εισφορές απασχόλησης είναι χαμηλότερες από τα παραπάνω όρια, το υπόλοιπο ποσό καταβάλλεται από τον ασφαλισμένο. Για συνταξιούχους που έχουν ήδη αναλάβει απασχόληση ή που - από 28.02.2020 - θα αναλάβουν οποιαδήποτε εργασία ή θα αποκτήσουν οποιαδήποτε ικανότητα ή οποιαδήποτε δραστηριότητα που υπόκειται υποχρεωτικά σε ασφάλιση από τον ΕΦΚΑ, το ακαθάριστο ποσό των κύριων και επικουρικών συντάξεων που καταβάλλονται μειώνεται κατά ποσοστό 30% για όσο διάστημα απασχολούνται ή διατηρούν την εν λόγω ικανότητα ασφάλισης (ΙΝΕ, 2020).

2.2. Οργανωτική δομή

Στην οργανωτική δομή του ΕΦΚΑ υπάγονται τα όργανα της Διοίκησης (ΔΣ, Διοικητής, Υποδικοικητής), οι κεντρικές υπηρεσίες (Διοίκηση) και οι Περιφερειακές Υπηρεσίες. Διοικητής του οργανισμού επιτελεί επί του παρόντος ο Χάλαρης Χ., ενώ υποδιοικητές είναι οι Τσαγκαρόπουλος Κ., Κρητικός Ε., Ατσαβές Ε. και Παγώνης Ν. Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΦΚΑ αποτελείται από τον πρόεδρο, δηλαδή τον Χάλαρη Χ. και από 10 τακτικά μέλη. Το οργανόγραμμα του ΕΦΚΑ παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.1.

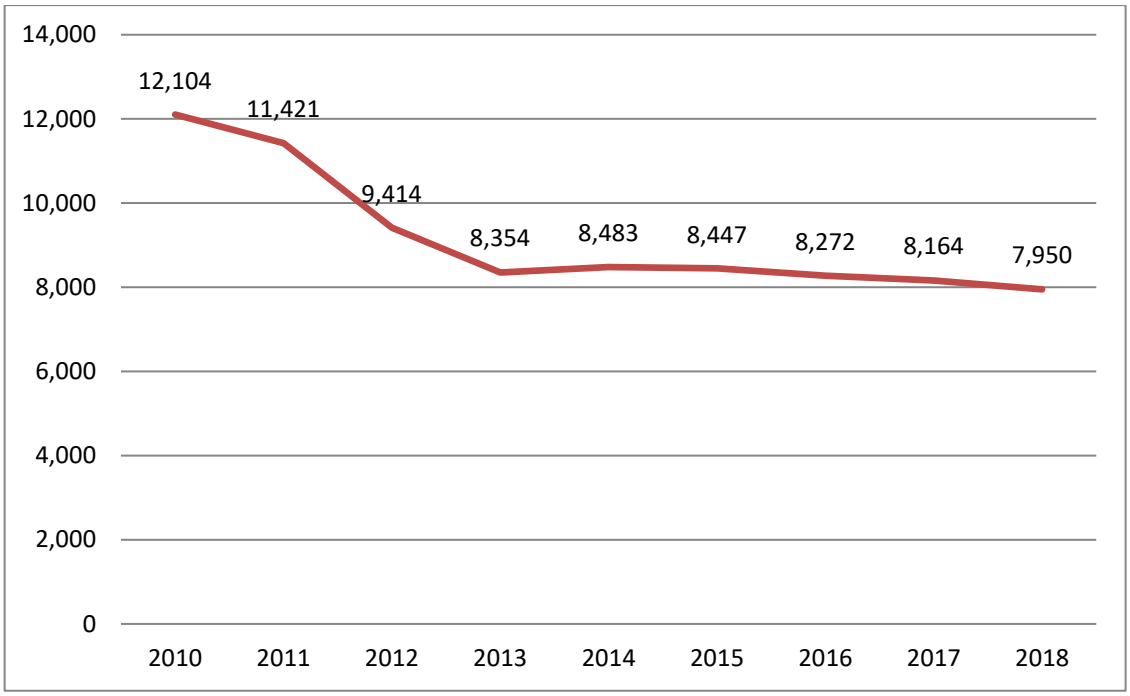


Διάγραμμα 2.1. Οργανόγραμμα ΕΦΚΑ

Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018

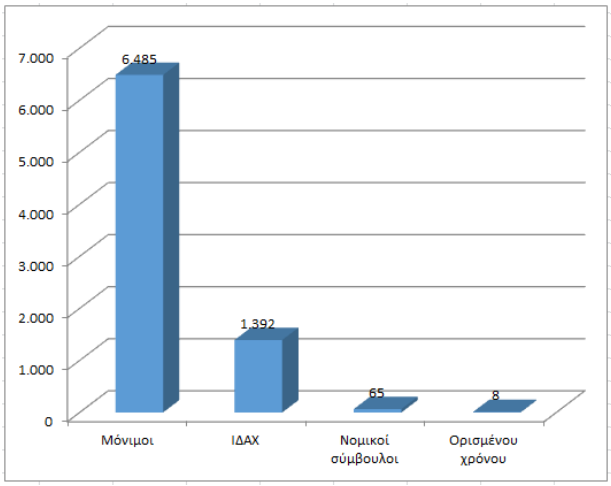
2.3. Στελέχωση

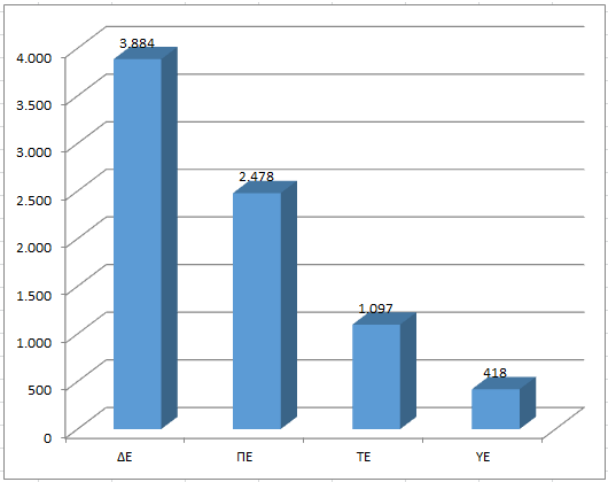
Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία που δημοσιεύονται από τον οργανισμό, στον ΕΦΚΑ το 2018 απασχολήθηκαν 7.950 εργαζόμενοι, αριθμός ο οποίος μειώθηκε από το 2017, όπου είχαν απασχοληθεί 8.164 εργαζόμενοι. Λαμβάνοντας υπόψη και τον αριθμό των υπαλλήλων στους φορείς που ενοποιήθηκαν στον ΕΦΚΑ κατά τα προηγούμενα έτη πριν από τη δημιουργία του, το σύνολο των εργαζομένων στους οργανισμούς αυτούς μέχρι το 2016 (πριν την ενοποίηση), αλλά και τη διετία 2017-2018 (μετά την ενοποίηση), έχει μειωθεί σημαντικά. Όπως παρατηρείται στο Διάγραμμα 2.2., ο αριθμός των εργαζομένων στο σύνολο των φορέων κοινωνικής ασφάλισης το 2010 ανήλθε σε 12.104 άτομα και μειώθηκε σε 8.272 άτομα το 2016 (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος, 2018).



Διάγραμμα 2.2. Σύνολο εργαζομένων ΕΦΚΑ (έτη 2017-2018) και σύνολο εργαζομένων ασφαλιστικών φορέων που ενοποίησε ο ΕΦΚΑ (2010-2016)
Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018

Σε ότι αφορά τη σύσταση του ανθρώπινου δυναμικού, μεταξύ των 7.950 εργαζομένων, περίπου το 81% (6.485 εργαζόμενοι) είναι μόνιμοι υπάλληλοι, ενώ σε μικρότερα ποσοστά είναι υπάλληλοι Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου (1.392 εργαζόμενοι), υπάλληλοι ορισμένου χρόνου (8 εργαζόμενοι) και νομικοί σύμβουλοι με έμμισθη εντολή (65 εργαζόμενοι). Με βάση την κατηγορία εκπαίδευσης, το 32% των εργαζομένων (2.478 άτομα) είναι ΠΕ, το 14% (1.097 εργαζόμενοι) είναι ΤΕ, το 49% (3.884 εργαζόμενοι) είναι ΔΕ και το 5% (418 εργαζόμενοι) είναι ΥΕ. Τα δεδομένα παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 2.3.





(α) (β)

Διάγραμμα 2.3. Σύσταση ανθρώπινου δυναμικού ΕΦΚΑ, (α) ως προς την ιδιότητα εργασίας, (β) ως προς την κατηγορία εκπαίδευσης

Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018

2.4. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες του ΕΦΚΑ παρέχονται από πολλαπλά κανάλια. Σε περιφερειακό επίπεδο, και με φυσική παρουσία οι υπηρεσίες του ΕΦΚΑ παρέχονται από τις 41 Διευθύνσεις και Υποδιευθύνσεις Κεντρικής Υπηρεσίας και Διοίκησης, τα 187 Τμήματα Κεντρικής Υπηρεσίας, τις 212 Περιφερειακές Διευθύνσεις και Υποδιευθύνσεις και τα 1468 Τοπικά και Περιφερειακά Τμήμα και Γραφεία (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018). Πλέον λόγω της κρίσης του COVID-19, η επίσκεψη των υπηρεσιών με φυσική παρουσία των ασφαλισμένων γίνεται κατόπιν ηλεκτρονικού ραντεβού που κλείνεται με την υπηρεσία. Μετά και τη νέα νομοθεσία για την μεταρρύθμιση του ασφαλιστικού συστήματος στην Ελλάδα, οι υπηρεσίες του ΕΦΚΑ παρέχονται πλέον και μέσω της ιστοσελίδας του (https://www.efka.gov.gr/el) και των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιεί. Σύμφωνα με εκτιμήσεις του ΕΦΚΑ, οι χρήστες της ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ που έλαβαν υπηρεσίες ανήλθαν σε 4,5 εκ., ενώ οι προβολές της ιστοσελίδας του έφθασαν τα 34 εκ. Εξ' αποστάσεως παρέχονται επίσης υπηρεσίες, μέσω του τηλεφωνικού του κέντρου (1555 γραμμή εξυπηρέτησης) και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το 2018, το

τηλεφωνικό κέντρο δέχθηκε σχεδόν 240.000 κλήσεις, ενώ λήφθηκαν σχεδόν 35.000 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018).

Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, ο ΕΦΚΑ είναι υπεύθυνος για την παροχή συντάξεων στα ασφαλισμένα μέλη του, για τις παροχές προ-συνταξιοδότησης και άλλες παροχές για συνταξιούχους, για τις παροχές ασθένειας σε χρήμα, την παροχή επιδομάτων πρόνοιας, καθώς και για άλλα οφέλη σε χρήματα ή υπηρεσίες. Όλοι οι ασφαλισμένοι και οι εργοδότες καταβάλλουν τις εισφορές τους στον φορέα (ΕΦΚΑ, 2020).

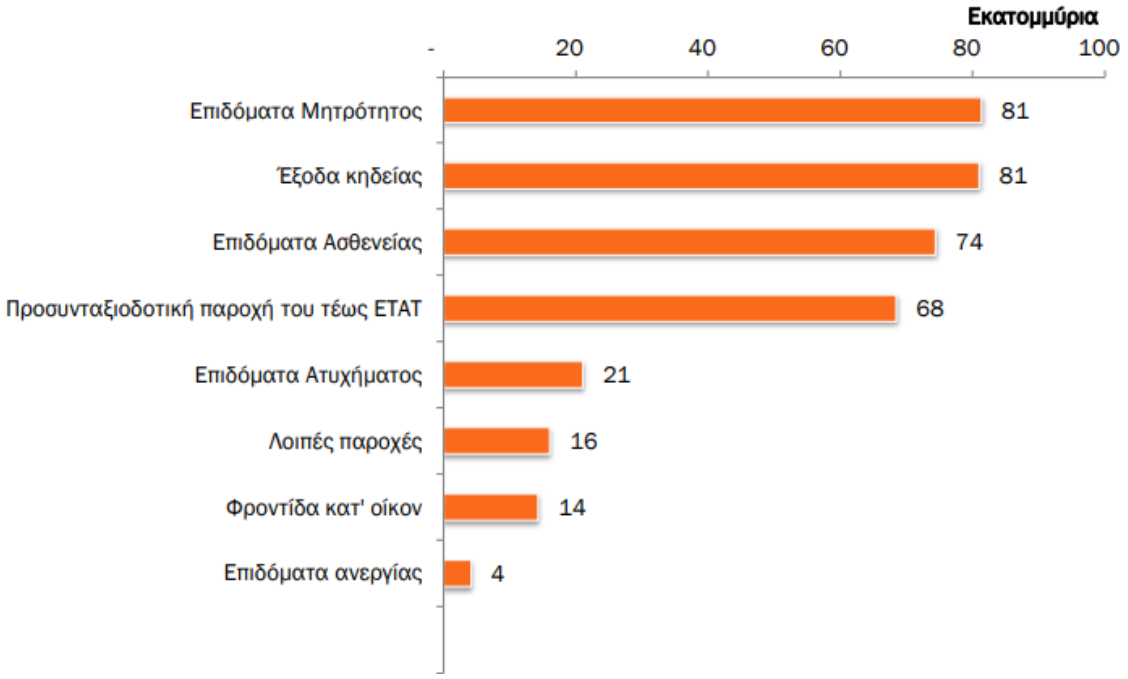
Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που δημοσιεύει ο ΕΦΚΑ, τα οποία αφορούν το έτος 2018, ο οργανισμός προσφέρει ασφαλιστική ικανότητα σε 10 εκ. πολίτες. Μεταξύ αυτών, τα 4,3 εκ. είναι άμεσα ασφαλισμένοι, ενώ τα έμμεσα μέλη ασφαλισμένων είναι 2,6 εκ. Πρόσθετα, μεταξύ των άμεσα ασφαλισμένων οι συνταξιούχοι, που λαμβάνουν σύνταξη από τον ΕΦΚΑ είναι 2,8 εκ., ενώ τα εξαρτώμενα μέλη τους είναι περίπου 250.000. Οι υπηρεσίες ασφάλισης του ΕΦΚΑ παρέχονται σχεδόν σε 5 εκ. άμεσα ασφαλισμένους. Μεταξύ αυτών, το μεγαλύτερο μέρος (σχεδόν 2,9 εκ. άτομα) είναι μισθωτοί, ενώ οι μη μισθωτοί ανέρχονται σε σχεδόν 1,5 εκ. Περίπου 143.000 άτομα ασφαλίζονται παράλληλα ως μισθωτοί και μη μισθωτοί, ενώ για το ίδιος έτος (2018) ο ΕΦΚΑ εξυπηρέτησε σχεδόν 400.000 εργοδότες. Τα δεδομένα συνοψίζονται στον Πίνακα 2.3.

Πίνακας 2.3. Σύνοψη παροχών ασφαλιστικής ικανότητας και άμεσα ασφαλισμένων

Παροχή ασφαλιστικής ικανότητας	**10 εκ. άτομα**
Άμεσα ασφαλισμένοι	4,3 εκ.
Έμμεσα μέλη ασφαλισμένων	2,6 εκ.
Συνταξιούχοι	2,8 εκ.
Έμμεσα μέλη συνταξιούχων	250 χιλ.
Άμεσα ενεργοί ασφαλισμένοι	**5 εκ. άτομα**
Μισθωτοί	2.923.433
Μη μισθωτοί	1.426.384
Μισθωτοί και μη μισθωτοί	143 χιλ.
Συναλλαγές με εργοδότες	400 χιλ.

Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018

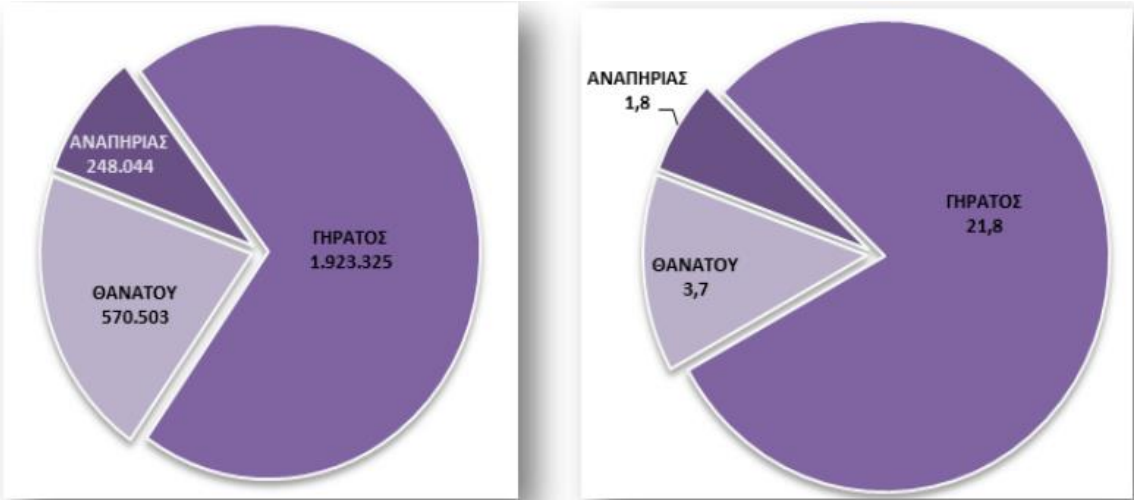
Στο Διάγραμμα 2.4, παρουσιάζεται επίσης η κατανομή των παροχών σε χρήμα του ΕΦΚΑ. Όπως φαίνεται, το 2018, οι παροχές επιδόματος μητρότητας έφθασαν τα 81 εκ. €, παρόμοια με τις παροχές εξόδων κηδείας (επίσης 81 εκ. €). Τα επιδόματα ασθένειας έφθασαν τα 74 εκ. €, ενώ η προσυνταξιοδοτική παροχή του τέως ΕΤΑΤ τα 68 εκ. €. Μικρότερο μερίδιο έχουν οι παροχές επιδομάτων για ατυχήματα (21 εκ. €), οι παροχές για φροντίδα κατ' οίκον (14 εκ. €) και οι παροχές επιδομάτων ανεργίας (4 εκ. €).



Διάγραμμα 2.4. Παροχές σε χρήμα του ΕΦΚΑ, για το έτος 2018

Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018

Σε ότι αφορά τις συνταξιοδοτικές παροχές, ο ΕΦΚΑ παρέχει 2,741 εκ. συντάξεις, εκ των οποίων το μεγαλύτερο μέρος αφορά συντάξεις γήρατος (1,923 εκ.) και οι υπόλοιπες αφορούν συντάξεις αναπηρίας (248 χιλ.) και συντάξεις θανάτου (570,5 χιλ.). Οι συνολικές δαπάνες που αντιστοιχούν στα παραπάνω μεγέθη ανέρχονται σε 27,3 δις €, εκ των οποίων τα 21,8 δις € αφορούν συντάξεις γήρατος, τα 3,7 δις € τις συντάξεις θανάτου και τα υπόλοιπα 1,8 δις € τις συντάξεις αναπηρίας. Τα δεδομένα παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 2.5. Οι αιτήσεις για συντάξεις γίνονται τόσο ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του φορέα, όσο και με φυσική παρουσία στα κατα τόπους υποκαταστήματα ΕΦΚΑ και σε ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα.

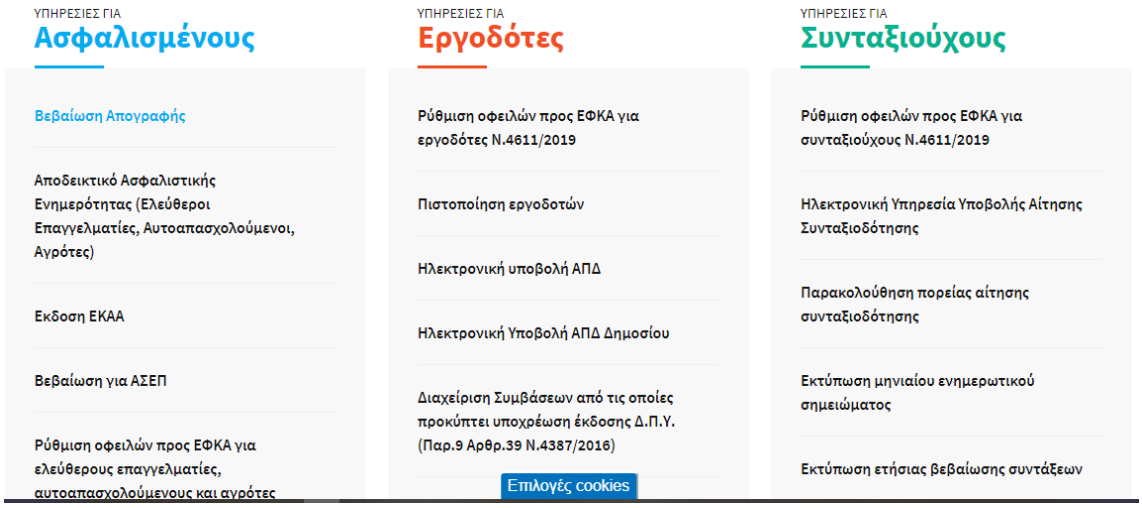


Διάγραμμα 2.5. Συνταξιοδοτικές παροχές ΕΦΚΑ, 2018: (α) πλήθος και (β) συνολικές δαπάνες ανά κατηγορία σύνταξης.
Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018

Εκτός από τις συντάξεις και τις παροχές σε χρήμα, ο ΕΦΚΑ παρέχει επίσης χρηματοδότηση για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης για ασφαλισμένα άτομα με αναπηρίες και άτομα που χρειάζονται μακροχρόνια υγειονομική περίθαλψη. Αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται σε δημόσια ιδρύματα και νοσοκομεία μέσω του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ).

Ο ΕΦΚΑ παρέχει επίσης ένα μεγάλο πλήθος υπηρεσιών σε όλους τους ασφαλισμένους, τους συνταξιούχους και τους εργοδότες, μέσω της ιστοσελίδας του (Εικόνα 2.2.), ωστόσο οι περισσότερες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ παρέχονται επίσης και από τα φυσικά υποκαταστήματα, καθώς η πλήρης χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βρίσκεται σε μεταβατικό στάδιο. Πιο αναλυτικά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ασφαλισμένων στον ΕΦΚΑ περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την έκδοση βεβαίωσης απογραφής, την έκδοση πιστοποιητικού ασφαλιστικής ενημερότητας, την ρύθμιση οφειλών προς τον οργανισμό για τους ελεύθερους επαγγελματίες και τους αυτό-απασχολούμενους, τη διαχείριση του ατομικού λογαριασμού κοινωνικής ασφάλισης,

την έκδοση βεβαιώσεων εισφορών για φορολογική χρήση, την έκδοση βεβαιώσεων ασφάλισης για διάφορες χρήσεις, και πολλές άλλες. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των εργοδοτών περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ, την έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας, την έκδοση αποσπάσματος ατομικού λογαριασμού ασφάλισης, κ.α. Τέλος σε ότι αφορά τους συνταξιούχους, μέσω τους συστήματος μπορεί να γίνει αίτηση συνταξιοδότησης και παρακολούθηση της πορείας της, ενημερώσεις για πληρωμές συντάξεων, κατάθεση αιτήσεων θεραπείας κατά μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος πληρωμής κύριας σύνταξης και αίτηση για κάλυψη εξόδων κηδείας (ΕΦΚΑ, 2020).



Εικόνα 2.2 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΕΦΚΑ προς ασφαλισμένους, εργοδότες και συνταξιούχους

Πηγή: ΕΦΚΑ, (2020)

Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι βάσει του Ν. 4387/2016, στον ΕΦΚΑ υπάγεται πλέον και το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ). Στο πλαίσιο αυτό, ο ΕΦΚΑ έχει αναλάβει την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων ασφαλιστικών οφειλών των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης, τη διαχείριση του Ενιαίου Ηλεκτρονικού Μητρώου Οφειλετών, την παρακολούθηση των οφειλετών του ΚΕΑΟ και τον σχεδιασμό και εκτέλεση δράσεων και ενεργειών για την επίτευξη των παραπάνω

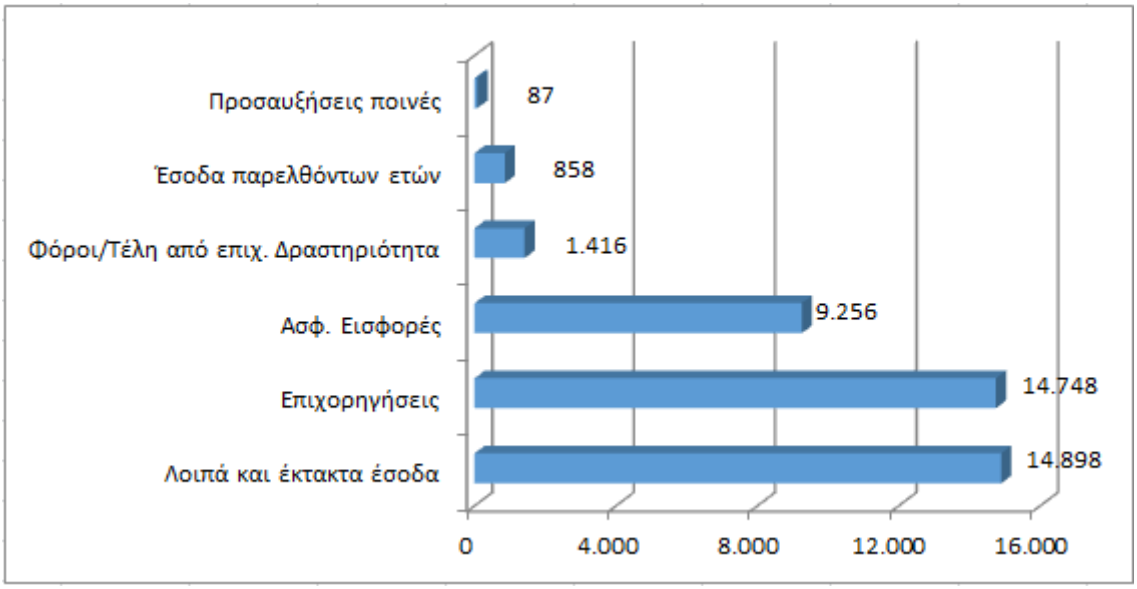
στόχων (ΕΦΚΑ, 2020). Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία του ΕΦΚΑ, οι συνολικές οφειλές το 2018 ανήλθαν σε 34,7 δις €, ενώ το σύνολο των βεβαιωμένων οφειλετών σε 1,4 εκ. (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018).

Ο ΕΦΚΑ είναι επίσης υπεύθυνος για την διαχείριση του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ), βασικό έργο του οποίου αποτελεί ο καθορισμός του ποσοστού αναπηρίας για συντάξεις αναπηρίας, ο χαρακτηρισμός των ατόμων ως ΑμΕΑ και ο καθορισμός ποσοστού αναπηρίας για όλες τις κοινωνικές και οικονομικές παροχές ή διευκολύνσεις, για τις οποίες απαιτείται γνωμάτευση αναπηρίας και τις οποίες δικαιούνται από την πολιτεία τα άτομα με αναπηρία. Μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΚΕΠΑ οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήσεις αξιολόγησης αναπηρίας παράλληλα με την φυσική υποβολή της σχετικής αίτησης στο υποκατάστημα του τόπου κατοικίας τους, προκειμένου να θεωρείται έγκυρη η αίτηση και να ενημερώνονται από την υπηρεσία για την εξέλιξη της αίτηση τους και το αποτέλεσμα του ποσοστού αναπηρίας τους, μετά φυσικά τη διαδικασία εξέτασης τους από την αρμόδια ιατρική επιτροπή (ΕΦΚΑ, 2020). Το 2018 αξιολογήθηκαν μέσω του ΚΕΠΑ 169,5 χιλ. άτομα, ενώ ο μέσος όρος των αξιολογούμενων ατόμων ανά μήνα ήταν 14,1 χιλ. (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος 2018).

2.5. Χρηματοδότηση και κατανομή πόρων

Οι πόροι του ΕΦΚΑ προέρχονται από τις ασφαλιστικές εισφορές των ασφαλισμένων και των εργοδοτών, από τις προσόδους περιουσίας και την απόδοση των κεφαλαίων των αποθεματικών. Βάσει του Ν. 4455/2017, η χρηματοδότηση του ΕΦΚΑ γίνεται επίσης από τον κρατικό προϋπολογισμό (ΙΟΒΕ, 2019).

Βάσει των οικονομικών στοιχείων που δημοσιεύει ο ΕΦΚΑ, στις 31/12/2018 ο οργανισμός είχε πλεόνασμα 732 εκ. €, με τα έσοδα να είναι 41.262 εκ. € και τα έξοδα 40.530 εκ. €. Η κατανομή των εσόδων του ΕΦΚΑ όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.6. δείχνει ότι ένα μεγάλο μέρος των εσόδων προέρχεται από την κρατική επιχορήγηση (14.748 εκ. €) και από τις εισφορές των ασφαλισμένων (9.256 εκ. €). Τα λοιπά και έκτακτα έσοδα ανήλθαν σε 14.898 εκ. €, ενώ τα έσοδα από άλλες πηγές, όπως οι φόροι και τα τέλη από επιχειρηματική δραστηριότητα, οι προσαυξήσεις ποινές και τα έσοδα παρελθόντων ετών είναι μικρότερα (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος, 2018).

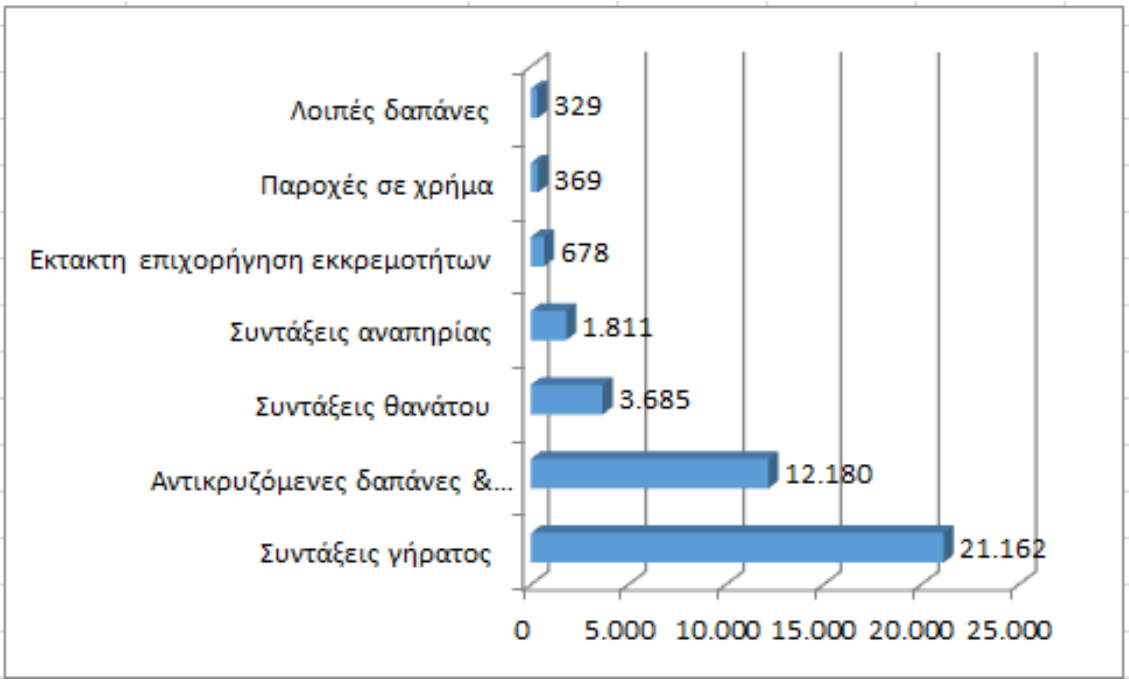


Διάγραμμα 2.6. Κατανομή εσόδων ΕΦΚΑ, 2018 (σε εκ. €)

Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος (2018)

Σε ότι αφορά την κατανομή των εξόδων του ΕΦΚΑ, για το 2018, όπως φαίνεται από το Διάγραμμα 2.7., το μεγαλύτερο μέρος αντιστοιχεί στην καταβολή των συντάξεων γήρατος (21.162 εκ. €), καθώς στις αντικρυζόμενες δαπάνες & μεταβίβαση εισοδήματος σε τρίτους (12.180 εκ. €). Οι συντάξεις αναπηρίας και θανάτου λαμβάνουν

ένα μικρότερο μέρος των εξόδων, που φθάνει σε 1.811 εκ. € και 3.685 εκ. € αντίστοιχα. Μικρότερο μέρος των εξόδων καταλαμβάνουν οι παροχές σε χρήμα (369 εκ. €), η έκτακτη επιχορήγηση εκκρεμοτήτων (678 εκ. €) και οι λοιπές δαπάνες κίνησης κεφαλαίων, οι κεφαλαιακές δαπάνες και οι πληρωμές για επενδύσεις.



Διάγραμμα 2.7. Κατανομή εξόδων ΕΦΚΑ, 2018 (σε εκ. €)

Πηγή: Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος (2018)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^{Ο}: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1. Ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της ποιοτικής μελέτης που διεξήχθη στη συνέχεια ήταν η μελέτη των απόψεων των εργαζομένων του ΕΦΚΑ, ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών που ο οργανισμός παρέχει στους πολίτες του, ως προς τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο οργανισμός, τις σημαντικότερες ανάγκες που πρέπει να καλύψει και τις προκλήσεις εν όψει της πανδημίας του κοροναϊού.

Με βάση το σκοπό της μελέτης, τα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία δίνονται απαντήσεις είναι:

- Ποιες είναι οι απόψεις των εργαζομένων του ΕΦΚΑ ως προς την παροχή φιλικών, απλοποιημένων και ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες;
- Ποιες είναι οι απόψεις των εργαζομένων του ΕΦΚΑ ως προς την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων τους;
- Ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και κατά την παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες;
- Ποιες είναι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο ΕΦΚΑ, εν όψει της πανδημίας του κοροναϊού, σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, σύμφωνα με τις απόψεις των εργαζομένων του;
- Ποιες είναι οι απόψεις των εργαζομένων του ΕΦΚΑ ως προς τις σημαντικότερες ανάγκες του οργανισμού που χρίζουν κάλυψης;
- Ποιες λύσεις προτείνουν οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ, ώστε να αντιμετωπιστούν τα τρέχοντα προβλήματα του οργανισμού και να βελτιωθεί η άσκηση των καθηκόντων των υπαλλήλων και η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες;

3.2. Μέθοδος έρευνας

Η παρούσα εργασία αξιοποιεί τόσο δευτερογενή, όσο και πρωτογενή δεδομένα. Τα δευτερογενή δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας, καθώς και μέσω του σχετικού νομοθετικού πλαισίου και της ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ. Αυτά τα δεδομένα, τα οποία παρουσιάζονται στο επόμενο κεφάλαιο, απεικονίζουν την τρέχουσα κατάσταση του ΕΦΚΑ, τα υφιστάμενα προβλήματα στη λειτουργία του και τις τρέχουσες ανάγκες τους. Κατά αυτό τον τρόπο γίνεται σε πρώτη φάση αξιολόγηση του οργανισμού σε θεωρητικό επίπεδο. Ωστόσο καθώς ο ΕΦΚΑ αποτελεί ένα νέο εγχείρημα, δεν βρέθηκαν εμπειρικές μελέτες που να αξιολογούν τη λειτουργία του. Τα στοιχεία συλλέχθηκαν από την ιστοσελίδα του οργανισμού, από το στρατηγικό του σχέδιο και από έρευνες που έκαναν κάποιες μεμονωμένες αναφορές στον ΕΦΚΑ, χωρίς να έχουν κάνει μια εμπειρική έρευνα.

Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, κρίθηκε συνεπώς απαραίτητη η συλλογή πρωτογενών δεδομένων για την αξιολόγηση της κατάστασης του οργανισμού. Η ποιοτική προσέγγιση έρευνας, ήταν αυτή που αξιοποιήθηκε για την διεξαγωγή της πρωτογενούς μελέτης. Η ποιοτική έρευνα αναφέρεται σε μια ερευνητική προσέγγιση που αναπτύχθηκε για την παραγωγή γνώσεων σχετικά με τη βιωματική σφαίρα των ανθρώπων (Creswell, 2011). Το επίκεντρο της βρίσκεται στη περιγραφή και την κατανόηση των εννοιών που οι άνθρωποι αποδίδουν στις συναντήσεις τους με άλλους ανθρώπους, το πολιτιστικό τους περιβάλλον και τα υλικά αντικείμενα. Οι ποιοτικές μελέτες δημιουργούν δεδομένα μέσα από τις περιγραφές των συμμετεχόντων σχετικά με τις εμπειρίες τους γύρω από ένα συγκεκριμένο θέμα (Ζαφειρόπουλος, 2015). Η ποιοτική μελέτη κρίθηκε καταλληλότερη στη παρούσα εργασία, καθώς επιθυμούσαμε να μελετήσουμε σε βάθος τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο ΕΦΚΑ, και μέσα από

τον τρόπο με τον οποίο οι ίδιοι οι εργαζόμενοι τα βιώνουν στην καθημερινότητα της εργασίας.

3.3. Δείγμα έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 14 εργαζομένους του ΕΦΚΑ και κατά την επιλογή του δεν τέθηκαν περιορισμοί ως προς τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά. Ωστόσο δόθηκε βάση ώστε να επιλεχθούν εργαζόμενοι από διαφορετικά τμήματα του οργανισμού, ώστε να δοθεί μια πιο σφαιρική εικόνα του υπό μελέτη θέματος και από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Ειδικότερα οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν από τα τμήματα απονομής συντάξεων, το κέντρο πιστοποίησης αναπηρίας, το τμήμα εσόδων –κοινών επιχειρήσεων, το τμήμα εσόδων- τομέας αγροτών (2 εργαζόμενοι), το λογιστήριο (2 εργαζόμενοι), το οικονομικό τμήμα (προϊστάμενος), το τμήμα εσόδων –οικοδομοτεχνικό τμήμα, το τμήμα εσόδων-ειδικά θέματα (2 εργαζόμενοι), το τμήμα απονομών και πληρωμών συντάξεων (προϊστάμενος), το τμήμα μητρώου και το τμήμα παροχών ασθένειας.

3.4. Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Ένας οδηγός συνέντευξης με 14 ερωτήσεις συντάχθηκε για τη συλλογή των δεδομένων, ο οποίος παρουσιάζεται αυτούσιος στο Παράρτημα στο τέλος της εργασίας. Οι ερωτήσεις, οι οποίες είναι ανοιχτού τύπου διαμορφώθηκαν ώστε να καλύψουν τα ερευνητικά ερωτήματα. Σε κάθε ερώτηση, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν κα εκφέρουν τις απόψεις τους μιλώντας τόσο σε επίπεδο οργανισμού, όσο και σε επίπεδο μεμονωμένου τμήματος στο οποίο εργάζονται.

3.5. Διαδικασίες έρευνας

Τα ερευνητικά δεδομένα συλλέχθηκαν αυτοπροσώπως από την ερευνήτρια, η οποία ήρθε σε προσωπική επαφή με τους εργαζομένους του ΕΦΚΑ. Κατά την προσέγγιση των συμμετεχόντων, τους εξηγήθηκε ο σκοπός της μελέτης και ζητήθηκε από αυτούς να λάβουν μέρος στην έρευνα. Οι συνεντεύξεις λήφθηκαν πρόσωπο με πρόσωπο από τους περισσότερους εργαζομένους του ΕΦΚΑ. Ωστόσο λόγω έλλειψης χρόνου και φόρτου εργασίας σε μια μικρή μερίδα του δείγματος, ο οδηγός συνέντευξης συμπληρώθηκε από τους ίδιους στον προσωπικό τους χώρο, απουσία της ερευνήτριας. Ο οδηγός συνέντευξης δόθηκε σε αυτούς, με την παράκληση να επιστραφεί στην ερευνήτρια εντός 1-2 ημερών. Οι συμμετέχοντες συμμετείχαν εθελοντικά στη μελέτη και τηρήθηκε ανωνυμία. Το μόνο προσωπικό στοιχείο που ζητήθηκε από αυτούς, ήταν το τμήμα του ΕΦΚΑ στο οποίο εργάζονται. Η συλλογή των δεδομένων διήρκησε 3 εβδομάδες και συγκεκριμένα από 28/09/2020, μέχρι 18/10/2020.

3.6. Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση περιεχομένου χρησιμοποιήθηκε για να μελετηθούν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων και να εξαχθούν τα βασικά νοήματα. Αποτελεί μια μέθοδο για τη διερεύνηση πληροφοριών που υπάρχουν σε πηγές επικοινωνίας, όπως τα βιβλία, οι εφημερίδες, η τηλεόραση, το διαδίκτυο, κ.α. Οι συνεντεύξεις παράγουν επίσης κείμενα επικοινωνίας, τα οποία ωστόσο είναι αδόμητα δεδομένα που αν δεν ταξινομηθούν, δεν μπορούν να παράγουν χρήσιμες πληροφορίες. Στο πλαίσιο αυτό η ανάλυση περιεχομένου χρησιμοποιείται για την εξαγωγή των βασικών νοημάτων που βρίσκονται μέσα σε ένα κείμενο, μέσα από τον εντοπισμό κοινών θεμάτων σε αυτά (Νόβα – Καλτσούνη, 2006).

Στην ανάλυση που ακολουθεί κάθε συμμετέχων, κωδικοποιήθηκε με έναν αλφαριθμητικό κωδικό, ο οποίος αποτελείται από το γράμμα Σ (συμμετέχων) και έναν αύξοντα αριθμό από το 1 μέχρι το 14, όσο είναι και το πλήθος των συμμετεχόντων. Ο αύξων αριθμός αποδόθηκε στους εργαζομένους, με βάση τη σειρά κατά την οποία λήφθηκε η συνέντευξη από αυτούς. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^{Ο}: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

4.1. Προβλήματα και προκλήσεις στην οργάνωση και παροχή υπηρεσιών

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα, στην Ελλάδα, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης ήταν πριν την οικονομική κρίση, αρκετά κατακερματισμένο, χαρακτηριζόμενο από πολυνομία, γραφειοκρατία και την ύπαρξη πολλών και διαφορετικών ταμείων κοινωνικής ασφάλισης, τα οποία κάλυπταν διαφορετικές ομάδες εργαζόμενου πληθυσμού. Αποτέλεσμα αυτού ήταν η αδυναμία παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες, ή έλλειψη ελέγχου και εποπτείας και η αυξημένη γραφειοκρατία (Petmesidou, 2019).

Μέσω του ΕΦΚΑ, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα επανατοποθετήθηκε σε νέες βάσεις. Η ενοποίηση των ταμείων στον ΕΦΚΑ, όπως δηλώθηκε στο στρατηγικό σχέδιο του οργανισμού για τη διετία 2018-2020, αναμένεται να: 1) δημιουργήσει οικονομίες κλίμακας ενισχύοντας τη βιωσιμότητα του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, 2) βελτιώσει την ισονομία μεταξύ των ασφαλισμένων, 3) να απλοποιήσει τις διοικητικές διαδικασίες, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και παρέχοντας περισσότερο ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες, το οποίο αναμένεται να επιτευχθεί όχι μόνο μέσα από την ενοποίηση των προηγούμενων ασφαλιστικών ταμείων, αλλά και μέσα από την παροχή υπηρεσιών από το διαδίκτυο, 4) να βελτιώσει το επίπεδο αποτελεσματικότητας στην παροχή των υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, 5) να αυξήσει την παραγωγικότητα των εργαζομένων του και 6) να ελαχιστοποιήσει τους χρόνους που άλλοτε απαιτούνταν για τις διαδικασίες απονομής συντάξεων, μέσα από τη δημιουργία μιας ενοποιημένης πληροφοριακής βάσης δεδομένων (ΕΦΚΑ, 2020).

Σύμφωνα με τους Ziomas et al., (2018) ένα πολύ θετικό στοιχείο του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης είναι ότι υπάρχει εναρμόνιση των κανόνων για τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, μέσω της υιοθέτησης κοινών ποσοστών εισφορών για όλους τους εργαζομένους και τους μισθωτούς. Αυτό σημαίνει ότι το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης έχει καταστεί πιο δίκαιο. Ταυτόχρονα, η αλλαγή διευκολύνει τη μετάβαση από την αμειβόμενη απασχόληση στην αυτοαπασχόληση (και το αντίστροφο), καθώς και την κινητικότητα νέων εργαζομένων μεταξύ διαφορετικών τύπων απασχόληση. Η εναρμόνιση των ποσοστών εισφορών, καθώς και το γεγονός ότι, από τον Ιανουάριο του 2017, τα διάφορα ταμεία κοινωνικής ασφάλισης έχουν ενσωματωθεί στον ΕΦΚΑ, έχει οδηγήσει σε βελτίωση της διακυβέρνησης και στην απλοποίηση των σχετικών διαδικασιών.

Παρά τους δεδηλωμένους στόχους του για την δημιουργία ενός αποδοτικού και μακροχρόνια βιώσιμου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, ο ΕΦΚΑ αντιμετωπίζει προκλήσεις και προβλήματα σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Αυτά τα προβλήματα και οι προκλήσεις διατυπώνονται τόσο στο στρατηγικό σχέδιο του οργανισμού, όσο και στην επιστημονική βιβλιογραφία (ΕΦΚΑ, 2020; Κουμαριανός, 2017; 2019).

Σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο του οργανισμού (2018-2020), ο ΕΦΚΑ θα μπορέσει να επιτύχει όλα τα παραπάνω προαναφερόμενα οφέλη, εφόσον αντιμετωπίσει πρώτα μια σειρά από υφιστάμενα προβλήματα. Ένα πρώτο βασικό πρόβλημα είναι ο μεγάλος όγκος φυσικών αρχείων που προκύπτει από την ενοποίηση με τους προηγούμενους ασφαλιστικούς φορείς, καθώς υπάρχουν διαφοροποιήσεις τόσο ως προς τη μορφή των αρχείων, όσο και ως προς τη φυσική τους τοποθεσία. Αυτό αποτελεί μια σημαντική πρόκληση στο μεταβατικό στάδιο που βρίσκεται ο οργανισμός ως προς τη δημιουργία και παροχή πλήρως ψηφιοποιημένων υπηρεσιών. Ένα ακόμα ζήτημα είναι

και η πολυνομία και η πολυπλοκότητα των κανονιστικών διατάξεων που διέπει αυτό το μεταβατικό στάδιο (ΕΦΚΑ, 2020), αλλά και οι γενικότερες πρακτικές δυσκολίες που προκύπτουν από ένα τόσο μεγάλο εγχείρημα ενοποίησης πολλών προηγούμενων ασφαλιστικών ταμείων. Σημειωτέον ότι το 2012, υπήρχαν στην Ελλάδα 41 φορείς κοινωνικής ασφάλισης, χωρίς σε αυτούς να περιλαμβάνεται το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, το οποίο ήταν υπεύθυνο για την απονομή των συντάξεων των δημοσίων υπαλλήλων (Κουμαριανός, 2017).

Παράλληλα, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και συστημάτων στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δημιουργεί απαιτήσεις για εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό και την συνεχή εκπαίδευση του, σε μια περίοδο όπου καταγράφονται παράλληλα ελλείψεις σε ανθρώπινο δυναμικό και υποστελέχωση, κυρίως στις περιφερειακές οργανικές μονάδες. Αυτό προκύπτει επίσης και από τα στοιχεία για την στελέχωση του ΕΦΚΑ που παρουσιάστηκαν σε προηγούμενη ενότητα, από όπου φάνηκε ότι το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού έχει μειωθεί. Σύμφωνα με τον ΕΦΚΑ (2020), καθώς το ανθρώπινο δυναμικό του μειώνεται, αναμένεται να παρουσιαστούν δυσκολίες στην αναπλήρωση έμπειρων υπαλλήλων, οι οποίοι αποχωρούν κυρίως λόγω της συνταξιοδότησης. Όλα αυτά τα οργανωτικά εμπόδια συνεισφέρουν σε καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση του πολίτη και συχνά λάθη, υποβαθμίζοντας την ποιότητα των υπηρεσιών του, καθώς και τον φόρτο εργασίας μεταξύ των υπαλλήλων του (ΕΦΚΑ, 2020).

4.2. Προβλήματα και προκλήσεις στη μετά-COVID εποχή

Πέρα από τα προαναφερόμενα οργανωτικά και λειτουργικά προβλήματα του ΕΦΚΑ, κατά τη διάρκεια των τελευταίων μηνών η επιδημία του COVID-19 δημιούργησε νέες προκλήσεις στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του ΕΦΚΑ. Η επιδημία του COVID-19, ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2019 στην Κίνα, και γρήγορα εξαπλώθηκε και σε άλλες χώρες της Ευρώπης και της Αμερικής. Τα πρώτα κρούσματα στην Ελλάδα καταγράφηκαν τον Φεβρουάριο του τρέχοντος έτους. Στις 11 Μαρτίου ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας κήρυξε επίσημα το παγκόσμιο ξέσπασμα COVID-19 ως «πανδημία» και πολλές χώρες μεταξύ τους και η Ελλάδα κήρυξαν καραντίνα, έπειτα από την κλιμάκωση μιας σειράς μέτρων κοινωνικής απόστασης και συστάσεων αυτο-απομόνωσης (Georgiou, 2020). Ειδικότερα στην Ελλάδα, στις 11 Μαρτίου 2020 εκδόθηκε η Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου «*Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού COVID-19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του*» που δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 55/τ. Α΄/11-3-2020.

Τα μέτρα αυτά απαίτησαν την υπο-λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, μέσα από την μείωση του ωραρίου λειτουργίας, της διακοπής στην παροχή πολλών υπηρεσιών προς τους πολίτες με φυσική παρουσία και την επίσκεψη των δημοσίων υπηρεσιών κατόπιν ραντεβού και μόνο για εξαιρετικά επείγουσες περιπτώσεις. Πολλοί εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα έλαβαν άδεια ειδικού σκοπού και έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου. Στο πλαίσιο αυτό, πολλές δημόσιες υπηρεσίες παρείχαν τις υπηρεσίες τους ηλεκτρονικά. Η κρίση του COVID-19 απαίτησε στην ουσία από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες να λειτουργήσουν ψηφιακά και να οργανώσουν τις υπηρεσίες τους σε νέα βάση, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, κάνοντας ένα σημαντικό βήμα μπροστά, προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (FRA, 2020).

Ακολουθώντας τα μέτρα περιορισμού των μετακινήσεων, στις 16 Μαρτίου 2020, ο ΕΦΚΑ εξέδωσε δελτίο τύπου ανακοινώνοντας τα μέτρα για την προσαρμογή των υπηρεσιών του λόγω της πανδημίας του COVID-19, εισάγοντας σημαντικές τροποποιήσεις στις διαδικασίες λειτουργίας και συναλλαγών. Συγκεκριμένα ανακοινώθηκαν αρχικά ένα σύνολο συναλλαγών οι οποίες διεξάγονταν μόνο ηλεκτρονικά. Αυτές περιλάμβαναν την εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ, την παροχή πληροφοριών σχετικά με την ασφαλιστική ικανότητα, την έκδοση Αποσπάσματος Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης, την έκδοση και χορήγηση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας και τη χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας, και πολλές άλλες. Σημαντικό είναι επίσης ότι η παροχή πληροφοριών σχετικά με εκκρεμή θέματα συντάξεων και η υποβολή νέων αιτήσεων για απονομή συντάξεων παρασχέθηκαν μόνο ηλεκτρονικά. Για το σκοπό αυτό, ο ΕΦΚΑ προέβη σε άμεση ψηφιοποίηση του μεγαλύτερου μέρους των υπηρεσιών του. Ένας ελάχιστος αριθμός προσωπικού διατηρήθηκε στις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ προκειμένου για την εξυπηρέτηση των πολιτών με φυσική παρουσία και για την διαχείριση των ραντεβού στον οργανισμό, τα οποία κλείνονταν ηλεκτρονικά από τους ενδιαφερόμενους πολίτες. Η λίστα με τα ραντεβού μιας μέρας, καταρτιζόταν την προηγούμενη και τους πολίτες υποδέχονταν στον οργανισμό οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ, προκειμένου να τους κατευθύνουν στους χώρους αναμονής και να αποφευχθεί ο συνωστισμός (ΕΦΚΑ, 2020).

Είναι λοιπόν εύλογο να υποθέσει κανείς, ότι μια τέτοια κρίσιμη κατάσταση αν και ήταν απαραίτητη για την προστασία της δημόσιας υγείας, εντούτοις έθεσε προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών, εισήγαγαν καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των υποθέσεων του ΕΦΚΑ και γενικά επηρέασαν μια βασική αρχή της παροχής δημοσίων υπηρεσιών, αυτή της συνέχειας. Τα προβλήματα στην πρόσβαση και εξυπηρέτηση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες αναμένεται να παραμείνουν μέχρι

το τέλος του τρέχοντος έτους, καθώς και κατά τη διάρκεια του επόμενου έτους, τουλάχιστον για τους μήνες κατά τους οποίους, η επιδημία COVID-19 βρίσκεται σε έξαρση.

Εκτός από τα προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών και την καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των υποθέσεων, η πανδημία του COVID-19 επιτάχυνε την εισαγωγή και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με τις προκλήσεις που αυτή συνεπάγεται, από την ταχεία υλοποίηση των σχετικών εφαρμογών. Η κρίση του COVID-19 ανάγκασε την Ελλάδα να λάβει γρήγορα μέτρα για να μηχανογραφήσει τις δημόσιες υπηρεσίες της. Για παράδειγμα η ελληνική κυβέρνηση παρουσίασε τον Μάρτιο μια ειδική υπηρεσία SMS για την αποστολή μηνυμάτων από τους πολίτες που επρόκειτο να μετακινηθούν εκτός σπιτιού. Η κυβέρνηση παρουσίασε επίσης το gov.gr, μια διαδικτυακή πλατφόρμα που συνδυάζει όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και απλοποιεί την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Μέσω της πλατφόρμας αυτής παρέχονται περισσότερες από 500 δημόσιες υπηρεσίες. Πρέπει να σημειωθεί πως το 2019, η Ελλάδα ήταν μεταξύ των χωρών της ΕΕ, με τις χαμηλότερες επιδόσεις στις ψηφιακές επιδόσεις. Ειδικότερα είχε καταταχθεί στην 25η θέση στον ψηφιακό δείκτη οικονομίας και κοινωνίας που δημοσιεύθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Το ίδιο έτος, περίπου το 20% του ενεργού πληθυσμού της Ελλάδας δεν είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ποσοστό το οποίο ήταν σχεδόν διπλάσιο από τον αντίστοιχο μέσο όρο της ΕΕ (κοντά στο 10%) (Αιβαλιώτης, 2020).

Οι τεχνολογικές επιδράσεις στη λειτουργία του ΕΦΚΑ είχαν ήδη αναγνωριστεί από την αρχή της σύστασης του οργανισμού. Στο στρατηγικό σχέδιο του ΕΦΚΑ για το 2018-2020, ένας από τους στρατηγικούς στόχους του οργανισμού ήταν η εφαρμογή σύγχρονων και εξελιγμένων τεχνολογικών εφαρμογών στο σύνολο των υπηρεσιών του. Ήδη η δημιουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΕΦΚΑ έχει

γίνει πραγματικότητα. Το σύστημα συνεισφέρει στην αντιμετώπιση και καταπολέμηση των φαινομένων εισφοροδιαφυγής – εισφοροαποφυγής, στην μείωση του χρόνου που απαιτείται για την απονομή των συντάξεων στους δικαιούχους και τη ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού/ιστορικού χρόνου (ΕΦΚΑ, 2020).

Η πανδημία του COVID-19 αναμένεται επίσης να έχει επίδραση και στα έσοδα του ΕΦΚΑ, αν και ακόμα δεν έχουν δημοσιευθεί επίσημα στοιχεία. Πριν από την πανδημία, η ελληνική οικονομία είχε παρουσιάσει ανάπτυξη για πάνω από τρία χρόνια, ακριβώς κάτω από το μέσο όρο της ετήσιας ανάπτυξης του 2%. Οι διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις, τα υψηλά πρωτογενή πλεονάσματα του προϋπολογισμού και τα μέτρα διαχείρισης χρέους από τους ευρωπαίους εταίρους είχαν συνεισφέρει στην ανάπτυξη και στην ουσία στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, οικοδομώντας την εμπιστοσύνη. Καθώς εφαρμόστηκαν πολλά μέτρα περιορισμού μετακινήσεων και διατήρησης κοινωνικών αποστάσεων, η παραγωγή μειώθηκε, όπως επίσης και η ζήτηση για υπηρεσίες. Οι κυβερνητικές αρχές αντέδρασαν εισάγοντας ένα σύνολο μέτρων στήριξης για την στήριξη του εισοδήματος και της ρευστότητας της οικονομίας. Μεταξύ άλλων, ένα σύνολο μέτρων εισήχθησαν για την στήριξη των επιχειρήσεων που αναγκάστηκαν να διακόψουν τη λειτουργία τους ή που υπο-λειτουργούσαν κατά την περίοδο της πανδημίας. Μέσω της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου της 11/03/2020, που αναφέρθηκε νωρίτερα, δόθηκε παράταση στην καταβολή των ασφαλιστικών εισφορών, καθώς και στην καταβολή δόσεων ρυθμίσεων πληρωμής ασφαλιστικών φορών, χωρίς την επιβάρυνση με τόκους ή προσαυξήσεις. Αυτές οι εξελίξεις αναμένεται να έχουν επίδραση στα έσοδα του ΕΦΚΑ, αν και όπως τονίστηκε νωρίτερα, δεν υπάρχουν ακόμα επίσημα δημοσιευμένα στοιχεία.

4.3. Υφιστάμενες ανάγκες

Η μετάβαση στον e-ΕΦΚΑ και την ψηφιοποίηση των περισσότερων υπηρεσιών του οργανισμού δημιουργεί αρχικά την ανάγκη της διαρκούς εξειδίκευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού του. Η ανάγκη αυτή δημιουργείται πρόσθετα και από το γεγονός της ενοποίησης των προηγούμενων ασφαλιστικών ταμείων σε αυτόν, καθώς όπως αναφέρθηκε νωρίτερα οι διαδικασίες που ακολουθούσε κάθε φορέας διέφεραν μεταξύ τους. Οι νέες διαδικασίες θα απαιτήσουν από τους εργαζόμενους να εκπαιδευτούν πάνω σε νέα αντικείμενα εργασίας. Στο στρατηγικό σχέδιο του οργανισμού (2018-2020), ο πρώτος στρατηγικός στόχος ήταν η «*Βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών ώστε να αναπτυχθεί η ενδυνάμωση των σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ ασφαλισμένων - Φορέα και μία ενιαία διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών*». Μια από τις τέσσερις δράσεις μέσω των οποίων θα επιτευχθεί αυτός ο στόχος ήταν και η δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζόμενους (ΕΦΚΑ, 2020).

Ήδη από το 2017, με την Εγκύκλιο 21 της 27-4-2017, ο ΕΦΚΑ, μεταβίβασε τις αρμοδιότητες εκπαίδευσης του προσωπικού του στο ΙΝ.ΕΠ. (Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης) και οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να καταθέτουν αιτήσεις συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα, τα οποία κρίθηκαν απαραίτητα για την αναμόρφωση και βελτίωση των υπηρεσιών του. Εκτός αυτού μέσω της εγκυκλίου επιχειρήθηκε η δημιουργία ενός καταλόγου εκπαιδευτών, από τον οποίο θα αντλούνται εκπαιδευτές με βάση τις ανάγκες επιμόρφωσης του προσωπικού. Οι εκπαιδευτικές διαδικασίες θα λαμβάνουν χώρα είτε δια ζώσης (σε εκπαιδευτικούς χώρους του ΕΦΚΑ), είτε εξ' αποστάσεως και αφορούν αντικείμενα όπως η ασφάλιση, οι εισφορές-έλεγχος, οι παροχές, οι απονομές συντάξεων, η οικονομική διαχείριση, και πολλά άλλα. Επίσης, πιο πρόσφατα, σύμφωνα με την Εγκύκλιο 23 της 21-05-2019, ο

ΕΦΚΑ καθόρισε τις διαδικασίες εισαγωγικής εκπαίδευσης για τους εργαζομένους του, οι οποίες οργανώνονται και παραδίδονται από το ΙΝ.ΕΠ. Η εισαγωγική εκπαίδευση καθίσταται πλέον υποχρεωτική και πρέπει να παραδοθεί εντός των 2 πρώτων ετών ανάληψης καθηκόντων των εργαζομένων.

Η βελτίωση της ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί μια σημαντική ανάγκη του οργανισμού και το πρόσφατο επιχειρησιακό σχέδιο δράσης του οργανισμού επικεντρώνεται στον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ. Οι αρχές ενημέρωσαν το σχέδιο δράσης τους για την οριστικοποίηση της δημιουργίας του ΕΦΚΑ. Ο στόχος του σχεδίου είναι ένας ολοκληρωμένος ψηφιακός μετασχηματισμός έως το τέλος του 2020 που θα οδηγεί σε νέες επιχειρησιακές και θεσμικές ρυθμίσεις. Τα σημαντικότερα οργανωτικά μέτρα που ολοκληρώθηκαν μέχρι τα τέλη Ιουνίου του 2020 αφορούσαν τη συγχώνευση του ΕΤΕΑΕΠ στον ΕΦΚΑ και τη δημιουργία και λειτουργία του τμήματος συντάξεων του Δημοσίου. Μια ακόμα οργανωτική μεταρρύθμιση είναι και η δημιουργία τοπικών καταστημάτων για την εξυπηρέτηση των αγροτών και των αυτοαπασχολούμενων, ωστόσο έχουν σημειωθεί σημαντικές καθυστερήσεις στην υλοποίηση τους, λόγω της πανδημίας του COVID-19 (EC, 2020).

Κεντρικό σημείο του επιχειρησιακού σχεδίου του ΕΦΚΑ του 2020 είναι ο σχεδιασμός ενός νέου πληροφοριακού συστήματος με σκοπό την ουσιαστική επιτάχυνση του ρυθμού εκκαθάρισης των συνταξιοδοτικών απαιτήσεων. Τον Ιούνιο του 2020 το ΔΣ του ΕΦΚΑ ενέκρινε το νέο σχέδιο δράσης του ΕΦΚΑ, το οποίο προβλέπει πως το 34,48% των νέων αιτήσεων συνταξιοδότησης, θα διαχειρίζονται εντός των πρώτων 24 ωρών από την υποβολή τους, χωρίς να χρειάζεται οι ενδιαφερόμενοι να επισκεφθούν υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ αυτοπροσώπως. Σε γενικές γραμμές το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται στη βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες, την άμεση απονομή συντάξεων, την ηλεκτρονική έκδοση

πιστοποιητικών και εγγράφων, την αποτελεσματική διαχείριση των δημοσίων δεδομένων και τη μείωση του κόστους των υποδομών. Στόχος είναι στην καθημερινή του λειτουργία, ο e-ΕΦΚΑ να αξιοποιήσει στο έπακρο τις τεχνολογικές εξελίξεις στην επεξεργασία δεδομένων χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, μέσω της διαλειτουργικότητας των συστημάτων πληροφοριών, έτσι ώστε ο αριθμός των απαιτούμενων εγγράφων και σταδίων να μειωθεί τελικά στο μηδέν (EC, 2020).

Το σχέδιο αποτελείται από 40 συγκεκριμένες δράσεις. Αυτές οργανώνονται στους ακόλουθους επτά πυλώνες: i) τον εκσυγχρονισμό των υποδομών, ii) τις επενδύσεις σε συστήματα πληροφορικής, iii) τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις, iv) τη βελτίωση των τρεχόντων και τη δημιουργία νέων υπηρεσιών πληροφορικής, v) τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας με άλλα δημόσια συστήματα πληροφορικής (π.χ. με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων), vi) την ανάπτυξη της ψηφιακής ικανότητας του προσωπικού και vii) συγκεκριμένα βήματα για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (EC, 2020).

Πρόσθετα, το οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον στην Ελλάδα, το οποίο χαρακτηρίζεται από την γήρανση του πληθυσμού και την αύξηση του προσδόκιμου ζωής, την διατήρηση των επιπέδων ανεργίας σε υψηλά επίπεδα, τη χαμηλή αναλογία ασφαλισμένων προς συνταξιούχους, το υψηλό δημοσιονομικό χρέος και τις απαιτήσεις τεχνολογικής διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών, θα απαιτήσει από τον ΕΦΚΑ και τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, να αναδιοργανωθούν, ώστε να ανταποκριθούν στην αύξηση της ζήτησης των υπηρεσιών από τους πολίτες (ΕΦΚΑ, 2020).

4.4. Επιπτώσεις στη λειτουργία του ΕΦΚΑ

Η διαδικασία της ενοποίησης των προηγουμένων ασφαλιστικών φορέων, καθώς και οι πολλές διαδικασίες που τη χαρακτηρίζουν και το πολύπλοκο νομικό πλαίσιο έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει ο οργανισμός. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της επίπτωσης είναι οι μεγάλες εκκρεμότητες απονομής συντάξεων που υπάρχουν, παρά τις διαδικασίες ενοποίησης, οι οποίες συνεισφέρουν σε σημαντικές καθυστερήσεις στην απονομή συντάξεων και στην αύξηση της ταλαιπωρίας των ασφαλισμένων, υποβαθμίζοντας την ποιότητα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία που δημοσιεύει ο ΕΦΚΑ, αν και ο αριθμός των εκκρεμοτήτων συντάξεων έχει μειωθεί σημαντικά από το 2014, παραμένει ακόμα σε υψηλά επίπεδα. Οι εκκρεμότητες συντάξεων μειώθηκαν από 170,6 χιλ. το 2014, σε 89,0 χιλ. το 2018, ωστόσο τον Δεκέμβριο του 2017, οι ληξιπρόθεσμες εκκρεμότητες συντάξεων έφθασαν τις 71,2 χιλ. (μειώθηκαν επίσης από το 2016 που ήταν 122,6 χιλ.) (Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος, 2018).

Σύμφωνα με πιο πρόσφατα στοιχεία που δημοσίευσε ο ΕΦΚΑ, τα οποία αφορούν γενικότερα τις εκκρεμείς υποθέσεις του οργανισμού, αυτές ανέρχονται σε σχεδόν 1 εκ., μεταξύ των οποίων, περίπου οι 916 χιλ. αφορούν εκκρεμότητες του ΕΦΚΑ και οι 142 χιλ. αφορούν εκκρεμότητες του ΕΤΕΑΕΠ. Η κατανομή τους στις διάφορες υποθέσεις και στους δύο οργανισμούς έχουν ως εξής (ΕΦΚΑ, 2019):

[1] Σε ότι αφορά τον ΕΦΚΑ υπάρχουν 189.851 εκκρεμείς υποθέσεις για κύριες συντάξεις (δεν αφορούν μόνο απονομή, αλλά και άλλα αιτήματα, όπως διαγραφές, κλπ.), 66.323 εκκρεμείς υποθέσεις για επανυπολογισμό συντάξεων χηρείας, 222.989 εκκρεμείς υποθέσεις για επανυπολογισμό συντάξεων, 375.627

εκκρεμείς ασφαλιστικές υποθέσεις και 61.926 εκκρεμείς υποθέσεις που αφορούν άλλα θέματα.

[2] Σε ότι αφορά το ΕΤΕΑΕΠ υπάρχουν 87.591 εκκρεμείς υποθέσεις για επικουρικές συντάξεις, 2.688 εκκρεμείς υποθέσεις για συντάξεις χηρείας, 15.689 εκκρεμείς υποθέσεις για επανυπολογισμό συντάξεων χηρείας και 36.064 εκκρεμείς υποθέσεις για εφάπαξ πληρωμές.

Τα παραπάνω στοιχεία είναι ένα σημαντικό παράδειγμα της υποβαθμισμένης ποιότητας υπηρεσιών που παρέχει ο ΕΦΚΑ, κυρίως στον τομέα της απονομής συντάξεων. Ωστόσο οι μέχρι σήμερα έρευνες δεν έχουν επικεντρωθεί στη μελέτη των προβλημάτων του ΕΦΚΑ και των επιπτώσεων τους, στους πολίτες. Οι προηγούμενες έρευνες που έχουν γίνει σε άλλους δημοσίους φορείς στην Ελλάδα υποδεικνύουν ένα χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από τον δημόσιο τομέα. Για παράδειγμα, οι Tsourgiannis et al., (2018), οι οποίοι μελέτησαν τις απόψεις των πολιτών σε μια πόλη της Βορείου Ελλάδας για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από μια τοπική δημόσια υπηρεσία, βρήκαν πως από την μία ότι πίστευαν ότι η υπηρεσία επιδεικνύει υψηλό επαγγελματισμό και ενδιαφέρον για τις περιπτώσεις των ανθρώπων και η παροχή των υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από συνέπεια, αλλά από την άλλη δήλωσαν επίσης ότι το κύριο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι δημόσιοι φορείς στην Ελλάδα είναι η έλλειψη προσωπικού, το οποίο επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

Συνολικά, οι προηγούμενες έρευνες στην ελληνική και ξένη βιβλιογραφία δεν έχουν διερευνήσει τα προβλήματα και τις προκλήσεις στην οργάνωση και λειτουργία του ΕΦΚΑ και τις επιπτώσεις που αυτά έχουν στην λειτουργία του. Στο πλαίσιο αυτό, η εμπειρική έρευνα που διεξάγεται στη συνέχεια επιχειρεί να καλύψει αυτό το ερευνητικό κενό στην ελληνική βιβλιογραφία, προκειμένου να παράσχει μια πιο ξεκάθαρη εικόνα

ως προς τα υπάρχοντα προβλήματα και προκλήσεις του οργανισμού, με βάση τον τρόπο που τα βιώνουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι του και να διαμορφώσει προτάσεις για την αναδιοργάνωση του οργανισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^{Ο}: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης ΕΦΚΑ

Στο πρώτο ερώτημα ζητήθηκε από τους εργαζομένους τους ΕΦΚΑ να αξιολογήσουν την υφιστάμενη κατάσταση του οργανισμού, με βάση το δεδηλωμένο του όραμα, το οποίο παρουσιάζεται στο Στρατηγικό του Σχέδιο για τη περίοδο 2018-2020. Ειδικότερα σε αυτό αναφέρετε πως το όραμα του ΕΦΚΑ είναι «*η εξασφάλιση των κάθε είδους παροχών προς τους πολίτες, με μια απλοποιημένη και ταυτόχρονα φιλική παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε αυτούς, η οποία υποστηρίζεται, μέσω της καλύτερης αξιοποίησης νέων τεχνολογιών*». Οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να αναφέρουν τις απόψεις τους, μιλώντας τόσο για το σύνολο του οργανισμού, όσο και ειδικότερα για το τμήμα στο οποίο εργάζονται.

Ο Πίνακας 5.1. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.1. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης ΕΦΚΑ, στο σύνολο του οργανισμού

Αξιολόγηση κατάστασης οργανισμού		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Κακή/ανεπαρκής κατάσταση οργανισμού/μακριά από το στόχο/ μη φιλικές-απλοποιημένες διαδικασίες προς πολίτες	Σ1, Σ2, Σ3, Σ5, Σ6, Σ9, Σ10, Σ14,	8
Ικανοποιητική/καλή κατάσταση οργανισμού, με περιθώρια βελτίωσης	Σ7, Σ8, Σ11, Σ12	4
Μέτρια/ρευστή κατάσταση	Σ6, Σ13	2
Επαρκής κατάσταση οργανισμού/ απλοποιημένες διαδικασίες προς πολίτες	Σ4	1
Λόγοι ανεπάρκειας οργανισμού		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Αποδιοργανωμένα πληροφοριακά συστήματα	Σ1	1
Πολυπλοκότητα πληροφοριακών συστημάτων	Σ8	1
Απουσία νέας τεχνολογίας	Σ10	1

Η κατάσταση του οργανισμού, όπως αξιολογήθηκε από τους συμμετέχοντες, θα μπορούσε να τοποθετηθεί σε ένα «συνεχές». Στο ένα άκρο αυτού του συνεχούς, οι περισσότεροι εργαζόμενοι (N = 8) κάνουν λόγο για ανεπάρκεια του οργανισμού ως προς το δεδηλωμένο του όραμα, δηλώνοντας ειδικότερα ότι «*δεν έχουν απλοποιηθεί οι διαδικασίες με αποτέλεσμα να ταλαιπωρείται ο πολίτης και να επιβαρύνεται ο υπάλληλος*» (Σ1), ότι ο οργανισμός βρίσκεται «*πολύ μακριά από τον στόχο*» (Σ9) και ότι «*βρισκόμαστε πολύ μακριά από την υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου*» (Σ14). Αυτοί οι εργαζόμενοι έκαναν λόγο στην ουσία για την έλλειψη ποιότητας και απλοποίησης στις διαδικασίες που προσφέρει ο οργανισμός.

Στο άλλο άκρο του συνεχούς, N = 1 εργαζόμενος (Σ4) έκρινε την κατάσταση του οργανισμού ως επαρκή, δηλώνοντας ειδικότερα ότι «*οι σύγχρονες εξελίξεις θέτουν έναν ψηφιακό μετασχηματισμό σε μια ευρεία γκάμα συναλλαγών που απλοποιεί και*

επιταχύνει τις διαδικασίες με αποτέλεσμα την μείωση του άγχους για τον προγραμματισμό μιας συναλλαγής στη δομή της υπηρεσίας..», ενώ κάποιοι εργαζόμενοι (N =4) αξιολόγησαν την κατάσταση του οργανισμού ως ικανοποιητική ή καλή, δηλώνοντας επίσης πως υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης ή αρκετά πράγματα που πρέπει να γίνουν ακόμα για να εκπληρωθεί το όραμα του οργανισμού. Αυτοί οι εργαζόμενοι δήλωσαν για παράδειγμα πως «*είναι σε πολύ καλό δρόμο, παρ όλο που η ενοποίηση των ταμείων είναι πολύπλοκη στο υφιστάμενο πληροφορικό σύστημα*» (Σ7) και «*έχουν γίνει σημαντικά βήματα, αλλά ακόμα έχει πολύ δρόμο για να καταφέρει να παρέχει μία εύχρηστη και λειτουργική διαδικασία παροχών*» (Σ12).

Σε ένα ενδιάμεσο επίπεδο, N=2 εργαζόμενοι δήλωσαν πως ο οργανισμός βρίσκεται σε μέτρια ή ρευστή κατάσταση, όπως για παράδειγμα ο Σ6, που ανέφερε ότι «*ρευστή χωρίς σταθερή ισορροπία και τυποποίηση για να είναι φιλική στον χρήστη*».

Τέλος πρέπει να αναφερθεί πως κάποιοι εργαζόμενοι, μεταξύ αυτών που έκριναν τον οργανισμό ως ανεπαρκή, ανέφεραν επίσης και τους σχετικούς λόγους για αυτό, όπως η αποδιοργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων (Σ1), η πολυπλοκότητα των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων (Σ8), αλλά και η απουσία νέας τεχνολογίας (Σ10).

Στη συνέχεια, ο Πίνακας 5.2. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς τα τμήματα εργασίας τους. Υπάρχει μια απούσα απάντηση από τον εργαζόμενο Σ2.

Πίνακας 5.2. Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης στα επιμέρους τμήματα εργασίας

Αξιολόγηση κατάστασης οργανισμού		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Κακή/ανεπαρκής κατάσταση τμήματος/ καθόλου απλοποιημένες υπηρεσίες/ ανύπαρκτες φιλικές-ποιοτικές υπηρεσίες προς πολίτες/ μακριά από το στόχο	Σ1, Σ3, Σ5, Σ6, Σ9, Σ10, Σ12	7
Ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών προς πολίτες/ παροχή απλοποιημένων υπηρεσιών	Σ7, Σ8, Σ13	3
Μέτρια κατάσταση/ γίνεται προσπάθεια βελτίωσης	Σ11, Σ14	2
Λόγοι ανεπάρκειας οργανισμού		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Αποδιοργάνωση πληροφοριακών συστημάτων	Σ1	1
Πολυνομία	Σ1	1
Ένα μέρος του εξυπηρετούμενου κοινού δεν έχει γνώση χρήσης/πρόσβαση σε τεχνολογία	Σ4	1
Γραφειοκρατία	Σ10	1
Έλλειψη τεχνολογίας	Σ10	1

Παρόμοια και σε αυτή την ερώτηση, η πλειοψηφία των εργαζομένων (N = 7) δήλωσαν πως θεωρούν ανεπαρκή την κατάσταση του τμήματος του ΕΦΚΑ που εργάζονται, αναφέροντας χαρακτηριστικά ότι «*είναι ανύπαρκτη η παροχή ψηφιακής απλοποιημένης ποιοτικής υπηρεσίας*» (Σ6) και ότι «*η υφιστάμενη κατάσταση απέχει από το όραμα του οργανισμού*» (Σ10).

Αντίθετα, λιγότεροι εργαζόμενοι (N=3), θεώρησαν πως η κατάσταση στο τμήμα που εργάζονται είναι καλή ή ικανοποιητική και ότι η παροχή υπηρεσιών είναι απλοποιημένη. Όπως χαρακτηριστικά δήλωσαν «*πολύ ικανοποιητική ως προς την παροχή ποιοτικών και υλικών, αρκετά ικανοποιητική ως προς την παροχή απλοποιημένων υπηρεσιών*» (Σ7) και «*Στο τμήμα που εργάζομαι αξιοποιούνται οι νέες*

τεχνολογίες στο έπακρο και θεωρώ ότι βοηθούν τα μέγιστα στην εξυπηρέτηση των πολιτών» (Σ8).

Ενδιάμεσα, δύο εργαζόμενοι (N = 2) θεώρησαν πως η κατάσταση του τμήματος τους είναι μέτρια και ότι γίνονται προσπάθειες βελτίωσης, όπως για παράδειγμα ο Σ14 που ανέφερε ότι «*έχουν γίνει κάποια θετικά βήματα προς τη σωστή κατεύθυνση αλλά θα πρέπει να γίνουν ακόμη περισσότερα*».

Κάποιοι εργαζόμενοι δεν παρέλειψαν να αναφέρουν τους λόγους για τους οποίους χαρακτήρισαν αρνητικά την κατάσταση του τμήματος τους. Οι λόγοι που αναφέρθηκαν ήταν η αποδιοργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων και η πολυνομία (Σ1), η γραφειοκρατία και η έλλειψη τεχνολογίας (Σ10), καθώς και η αδυναμία του πολίτη σε κάποιες περιπτώσεις, να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία (Σ4).

5.2. Αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων εργαζομένων

Στο δεύτερο ερώτημα ζητήθηκε από τους εργαζομένους του ΕΦΚΑ να αξιολογήσουν τον βαθμό στον οποίο επιτελούν οι ίδιοι, αποτελεσματικά τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες που τους έχουν ανατεθεί στα τμήματα που εργάζονται και παράλληλα ζητήθηκαν οι απόψεις τους ως προς την αξιολόγηση της αποτελεσματικής ή όχι άσκησης καθηκόντων των υπολοίπων εργαζομένων στο σύνολο του οργανισμού. Αυτή η αξιολόγηση από πλευράς εργαζομένων λαμβάνει χώρα στη βάση μιας δήλωσης που επίσης παρουσιάζεται στο Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020 του οργανισμού, στην οποία αναφέρεται ότι ο οργανισμός «*εξασφαλίζει τις συνθήκες, ώστε οι υπάλληλοι καθώς και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να εργάζονται με κοινό στόχο, σκοπό, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα*». Ο Πίνακας 5.3. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.3. Αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων εργαζομένων, στο σύνολο του οργανισμού

Αποτελεσματικότητα άσκησης καθηκόντων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Αναποτελεσματική άσκηση καθηκόντων	Σ3, Σ5, Σ6, Σ14	4
Καταβάλλεται προσπάθεια από εργαζομένους	Σ1, Σ4, Σ8	3
Μέτρια αποτελεσματικότητα στην άσκηση καθηκόντων	Σ7, Σ9	2
Αρκετά αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων	Σ13	1
Υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης	Σ11	1
Λόγοι αναποτελεσματικότητας στην άσκηση καθηκόντων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Έλλειψη προσωπικού	Σ2	1
Έλλειψη Η/Υ	Σ4	1
Απουσία βασικών διοικητικών αξιών	Σ6	1
Απουσία καθηκοντολογίου	Σ10	1
Έλλειψη εκπαίδευσης και επαρκούς ενημέρωση	Σ12	1

Η πλειοψηφία των εργαζομένων δήλωσε πως η άσκηση των καθηκόντων του προσωπικού του ΕΦΚΑ στο σύνολο του είναι αναποτελεσματική. Αυτό δηλώθηκε είτε άμεσα από τους συμμετέχοντες, είτε έμμεσα, δηλαδή παραθέτοντας λόγους για τους οποίους η αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων παρεμποδίζεται, είτε αναφέροντας τις προσπάθειες του προσωπικού για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Ειδικότερα N = 4 εργαζόμενοι (Σ3, Σ5, Σ6, Σ14) δήλωσαν άμεσα πως η επιτέλεση των καθηκόντων δεν γίνεται αποτελεσματικά. Επίσης N = 3 εργαζόμενοι δήλωσαν πως καταβάλλεται προσπάθεια από τους εργαζομένους, όπως για παράδειγμα ότι «*οι αρμοδιότητες των υπαλλήλων ασκούνται με οδηγό το φιλότιμο που στις περισσότερες περιπτώσεις είναι υψηλό*» (Σ1) και ότι «*η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα έγκειται στον καθένα εργαζόμενο ενδιαφερόμενο ανάλογα με τις δυνατότητες του*» (Σ8). Επίσης, N = 2 εργαζόμενοι δήλωσαν πως η άσκηση των καθηκόντων γίνεται μετρίως αποτελεσματικά (Σ7, Σ9) χωρίς να το σχολιάσουν περαιτέρω. Μόνος ένας εργαζόμενος (Σ13) δήλωσε πως η άσκηση των εργαζομένων του ΕΦΚΑ στο σύνολο του είναι αποτελεσματική.

Μια πληθώρα αιτιών αναποτελεσματικότητας δηλώθηκαν από τους εργαζομένους, όπως η έλλειψη πόρων (ανθρώπινων, υλικών) (Σ2, Σ4), η απουσία καθηκοντολογίου (Σ10), η απουσία βασικών διοικητικών αξιών (Σ6) και η έλλειψη εκπαίδευσης και επαρκούς ενημέρωσης (Σ12). Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος αναφέρει ότι «*Παρά το γεγονός ότι οι υπάλληλοι καταβάλουν συστηματικά προσπάθεια μεγιστοποίησης της αποτελεσματικότητα δεν διαθέτουν πρόσβαση σε Η/Υ (e mail, internet)*» (Σ4), ενώ ένας δεύτερος εργαζόμενος αναφέρει πως «*Υπάρχει κοινός στόχος και σκοπός, αλλά η εργασία είναι δυσχερής, με αντίξοες συνθήκες, χωρίς εκπαίδευση και επαρκή ενημέρωση*» (Σ12). Ο Πίνακας 5.4. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.4. Αποτελεσματική άσκηση καθηκόντων εργαζομένων, στο τμήμα τους

Αποτελεσματικότητα άσκησης καθηκόντων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Αποτελεσματική/ικανοποιητική άσκηση καθηκόντων	Σ8, Σ11, Σ13	3
Αναποτελεσματική άσκηση καθηκόντων	Σ3, Σ6	2
Μέτρια αποτελεσματικότητα	Σ7, Σ9	2
Γίνεται προσπάθεια	Σ2	1
Λόγοι αναποτελεσματικότητας στην άσκηση καθηκόντων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Έλλειψη εργαζομένων	Σ5, Σ6, Σ14	3
Έλλειψη τεχνολογικών πόρων (email, Η/Υ, σύνδεση διαδίκτυο)	Σ4, Σ5, Σ6	3
Καθυστέρηση στην παραλαβή αιτημάτων	Σ4	1
Φτωχή διάδοση οδηγιών	Σ4	1
Απουσία αξιών	Σ6	1
Μη ξεκάθαρες αρμοδιότητες	Σ10	1
Έλλειψη εκπαίδευσης και επαρκούς ενημέρωσης	Σ12	1

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ και σε αυτή την περίπτωση δηλώνουν πως υπάρχει αναποτελεσματικότητα των αρμοδιοτήτων τους, στα τμήματα που εργάζονται και αναφέρουν σχετικούς λόγους. Οι ελλείψεις που δυσχεραίνουν την

εργασία είναι η έλλειψη προσωπικού (Σ5, Σ6, Σ14), η έλλειψη τεχνολογικών πόρων (Σ4, Σ5, Σ6), η καθυστέρηση στην παραλαβή αιτημάτων (Σ4), η φτωχή διάδοση οδηγιών (Σ4), η απουσία αξιών (Σ6), η έλλειψη ξεκάθαρων αρμοδιοτήτων (Σ10) και η έλλειψη εκπαίδευσης και επαρκούς ενημέρωσης (Σ12). Χαρακτηριστικά κάποιοι εργαζόμενοι αναφέρουν ότι «*αργή και με μεγάλη καθυστέρηση, δεν υπάρχουν τα έμψυχα και άψυχα μέσα (άνθρωποι, αξίες, υλικοί πόροι κλπ)*» (Σ6) και ότι «*Στο τμήμα μας δημιουργήθηκε δυσχέρειες που έχουν να κάνουν με την καθυστερημένη παραλαβή αιτημάτων ή την φτωχή διάδοση οδηγιών λόγω έλλειψης γραμμής internet και e mail*» (Σ14).

5.3. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες

-Στο τρίτο ερώτημα, οι εργαζόμενοι αξιολόγησαν τις υπηρεσίες που παρέχει ο οργανισμός την τρέχουσα περίοδο, προς τους πολίτες, τόσο από το τμήμα στο οποίο εργάζονται, όσο και από τον ΕΦΚΑ στο σύνολο του. Ο Πίνακας 5.5. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.5. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες, στο σύνολο του οργανισμού

Αξιολόγηση υπηρεσιών προς πολίτες		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Μη ικανοποιητικές/ κακής ποιότητας / αναποτελεσματικές / «βρεφιακές»	Σ1, Σ3, Σ5, Σ6, Σ10, Σ14	6
Ικανοποιητικές / ποιοτικές / καλές	Σ7, Σ11, Σ12	3
Μέτριας ποιότητας	Σ9, Σ13	2
Καταβολή σημαντικής προσπάθειας από εργαζομένους	Σ2	1
Ποιοτικές, αλλά με περιθώριο βελτίωσης	Σ4	1
Βελτιωμένες σε σχέση με το παρελθόν	Σ8	1

Η πλειοψηφία των εργαζομένων (N= 6) δεν αξιολογεί θετικά τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΦΚΑ συνολικά στους πολίτες ή θεωρεί ότι είναι μέτριας ποιότητας (N = 2).

Οι εργαζόμενοι αυτοί χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες ως μη ικανοποιητικές, ως κακής ποιότητας και ως αναποτελεσματικές. Χαρακτηριστικά οι εργαζόμενοι αναφέρουν ότι «*Δεν είναι καθόλου φιλικές και ποιοτικές. Στις περισσότερες φορές απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών*» (Σ10) και ότι «*Έχει γίνει πολύ καθυστερημένα η αρχή για ποιοτικές υπηρεσίες, αλλά είμαστε πολύ μακριά από το ιδανικό επίπεδο στο οποίο πρέπει να βρίσκεται ένας οργανισμός σαν τον e ΕΦΚΑ*» (Σ14).

Αντίθετα τρείς εργαζόμενοι (N = 3) πιστεύουν πως οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι καλές ή ποιοτικές ή ικανοποιητικές, ή ότι είναι ποιοτικές με περιθώρια βελτίωσης (N = 1) ή ότι είναι βελτιωμένες σε σχέση με το παρελθόν (N = 1). Για παράδειγμα, ο Σ11 αναφέρει πως «*παρέχονται υπηρεσίες, οι οποίες σε ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό ικανοποιούν τους πολίτες*», ενώ ο Σ4 αναφέρει ότι οι υπηρεσίες είναι «*Ποιοτικές, όχι όμως απλοποιημένες*». Η προσπάθεια των υπαλλήλων για την καλή και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη, τίθεται και πάλι ως θέμα από τον Σ2, ο οποίος αναφέρει ότι «*Στηρίζεται πολύ στο φιλότιμο των υπαλλήλων και προσπαθούν για το καλύτερο αποτέλεσμα*».

Στη συνέχεια, ο Πίνακας 5.6. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.6. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες, σε επίπεδο τμήματος

Αξιολόγηση υπηρεσιών προς πολίτες		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Μη ικανοποιητικές / αναποτελεσματικές / κακής ποιότητας	Σ1, Σ3, Σ5, Σ10	4
Ικανοποιητικές / ποιοτικές / αποτελεσματικές / καλές	Σ7, Σ11, Σ12, Σ13	4
Μέτριας ποιότητας	Σ9, Σ12	2
Καταβολή σημαντικής προσπάθειας από εργαζομένους	Σ2, Σ6	2
Ποιοτικές, αλλά με περιθώριο βελτίωσης	Σ4, Σ14	2
Βελτιωμένες σε σχέση με το παρελθόν	Σ8	1
Λόγοι αναποτελεσματικότητας στην παροχή υπηρεσιών		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Έλλειψη εργαζομένων	Σ5, Σ6	2
Έλλειψη εκπαίδευσης	Σ5	1
Έλλειψη υποδομών	Σ6	1

Οι απαντήσεις των εργαζομένων δεν διαφοροποιούνται σημαντικά σε επίπεδο τμήματος, σε σχέση με το σύνολο του οργανισμού. Αρκετοί εργαζόμενοι δηλώνουν πως οι υπηρεσίες που παρέχει το τμήμα τους προς τους πολίτες δεν είναι καλής ποιότητας (N = 4) ή ότι είναι μέτριας ποιότητας (N = 2) ή ότι οι εργαζόμενοι καταβάλλουν σημαντική προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του πολίτη (N = 2). Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος αναφέρει πως «*Καθόλου εκσυγχρονισμένες με αποτέλεσμα να υπάρχει μεγάλη χρονική καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών*» (Σ10). Η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών σε επίπεδο τμήματος φαίνεται να περιορίζεται από παράγοντες όπως η έλλειψη εργαζομένων (Σ5, Σ6), η έλλειψη εκπαίδευσης τους (Σ5) και η έλλειψη υποδομών (Σ6).

Αντίθετα, κάποιοι εργαζόμενοι θεωρούν πως οι υπηρεσίες που παρέχει το τμήμα τους προς τους πολίτες είναι καλές και ποιοτικές (N = 4) ή ότι είναι ποιοτικές, αλλά με περιθώριο βελτίωσης (N = 2) ή ότι είναι βελτιωμένες σε σχέση με το παρελθόν (N = 1). Για παράδειγμα ο Σ12 αναφέρει πως είναι «*Μέτριες ως προς το χρόνο ικανοποίησης του αιτήματος, πολύ καλές ως προς την ποιότητα*», ενώ ο Σ14 πως «*Οι υπηρεσίες που*

προσφέρονται από το τμήμα είναι σε πολύ καλό επίπεδο, με ακόμη περισσότερα περιθώρια βελτίωσης».

5.4. Προβλήματα στην άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων

Στο τέταρτο ερώτημα, ζητήθηκε από τους εργαζομένους να αναφέρουν με βάση την προσωπική τους άποψη ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που προκύπτουν από άσκηση των αρμοδιοτήτων τους στο τμήμα που εργάζονται, αλλά και γενικότερα από την άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων του ΕΦΚΑ στο σύνολό του. Ο Πίνακας 5.7. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.7. Προβλήματα στην άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων, στο σύνολο του οργανισμού

Προβλήματα στην άσκηση αρμοδιοτήτων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Έλλειψη εξοπλισμού – πόρων εργασίας	Σ2, Σ6, Σ7, Σ8, Σ10, Σ11, Σ12	8
Έλλειψη προσωπικού	Σ1, Σ2, Σ6, Σ12	4
Νομοθετικό πλαίσιο – πολυνομία	Σ1, Σ7, Σ12	3
Ανεπαρκής εκπαίδευση προσωπικού	Σ5, Σ11, Σ12	3
Γραφειοκρατία	Σ4, Σ13	2
Έλλειψη πληροφορικών μέσων	Σ1, Σ13	2
Μη κατάλληλοι χώροι εργασίας	Σ2, Σ13	2
Μεγάλος φόρτος εργασίας	Σ1	1
Έλλειψη γνώσης αντικειμένου	Σ3	1
Μεγάλοι χρόνοι αναμονής	Σ4	1
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων	Σ10	1
Προβληματική επικοινωνία εργαζομένων – πολιτών	Σ11	1
Πελατειακές σχέσεις	Σ11	1
Τρόπος λειτουργίας οργανισμού	Σ14	1

Σε επίπεδο οργανισμού, τα σημαντικότερα προβλήματα που αναφέρονται από τους εργαζομένους, ως προς την άσκηση των καθηκόντων τους είναι η έλλειψη

εξοπλισμού και πόρων εργασίας (N=9) και η έλλειψη προσωπικού (N =4). Ειδικότερα ως προς τους πόρους εργασίας και τον εξοπλισμό αναφέρονται ελλείψεις ή κακή λειτουργία σε τομείς όπως η κακή μηχανογράφηση (Σ7), το πληροφοριακό σύστημα του οργανισμού (Σ8), τα αρχεία (Σ10) και γενικά η υλικοτεχνική υποδομή (Σ11, Σ12). Προβλήματα αναφέρονται επίσης και σε σχέση με το νομοθετικό πλαίσιο (N =3) και με την εκπαίδευση του προσωπικού (N =3). Ειδικότερα όσο αφορά τη νομοθεσία τα προβλήματα που δηλώνονται είναι οι «*επαναλαμβανόμενες νομοθετικές ρυθμίσεις*» (Σ1), «*τα προβλήματα εφαρμογής της νομοθεσίας λόγω ασαφειών*» (Σ7) και η πολυνομία (Σ12). Άλλου είδους προβλήματα που αναφέρουν οι εργαζόμενοι είναι η γραφειοκρατία (N = 2), η έλλειψη πληροφορικών μέσω (N = 2) και η ακαταλληλότητα των χώρων εργασίας (N = 2). Τέλος, προβλήματα που αναφέρθηκαν μεμονωμένα από έναν εργαζόμενο κάθε φορά είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας, η έλλειψη γνώσης του αντικειμένου εργασίας, οι μεγάλοι χρόνοι αναμονής στην διεκπεραίωση των αιτημάτων, η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων, η προβληματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων – πολιτών, η ύπαρξη πελατειακών σχέσεων και ο ίδιος ο τρόπος λειτουργίας του οργανισμού. Σε σχέση με τον τελευταίο παράγοντα, ο Σ14 δήλωσε χαρακτηριστικά πως «*Ο ίδιος ο οργανισμός με τις αποφάσεις που παίρνει και με τον τρόπο που λειτουργεί αποτελεί τροχοπέδη στις προσπάθειες των υπαλλήλων για καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες*». Στη συνέχεια, ο Πίνακας 5.8. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.8. Προβλήματα στην άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος

Προβλήματα στην άσκηση αρμοδιοτήτων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Έλλειψη εξοπλισμού –πόρων εργασίας	Σ2, Σ4, Σ8, Σ9, Σ10, Σ11, Σ12, Σ14	9
Ανεπαρκής εκπαίδευση προσωπικού	Σ4, Σ5, Σ7, Σ9, Σ12, Σ14	6
Έλλειψη προσωπικού	Σ1, Σ2, Σ12, Σ13	4
Μεγάλος φόρτος εργασίας	Σ1, Σ3, Σ13	3
Νομοθετικό πλαίσιο	Σ1, Σ12, Σ13	3
Έλλειψη πληροφορικών μέσων	Σ1	1
Μη κατάλληλοι χώροι εργασίας	Σ2	1
Δυσκολίες επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων	Σ7	1
Δυσκολίες επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων – διοίκησης	Σ8	1

Δεν υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση ως προς τις απαντήσεις των συμμετεχόντων για τα προβλήματα που παρακωλύουν την άσκηση των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος. Η έλλειψη πόρων εργασίας και εξοπλισμού είναι και πάλι το πιο συχνά αναφερόμενο πρόβλημα (N = 9) από τους εργαζομένους, ενώ η ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού δηλώθηκε σε επίπεδο τμήματος από περισσότερους εργαζομένους (N = 6), σε σχέση με το επίπεδο οργανισμού. Άλλα συχνά αναφερόμενα προβλήματα περιλαμβάνουν την έλλειψη προσωπικού (N = 4), τον μεγάλο φόρτο εργασίας (N = 3) και το νομοθετικό πλαίσιο (N = 3). Ορισμένοι εργαζόμενοι αναφέρουν ως πρόβλημα την έλλειψη αρχείων, λόγω της συγχώνευσης των προηγούμενων ταμείων στον ΕΦΚΑ. Για παράδειγμα, ο Σ10 αναφέρει πως «*δεν υπάρχουν αρχεία, υπάρχουν πολλά διαφορετικά ταμεία που έχουν συγχωνευτεί αλλά δεν υπάρχει επικοινωνία μεταξύ τους*». Τέλος, ένας παράγοντας που δεν αναφέρθηκε σε επίπεδο οργανισμού, αλλά δηλώθηκε σε επίπεδο τμήματος (N = 1) είναι τα προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης του ΕΦΚΑ.

5.5. Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες

Στο πέμπτο ερώτημα, ζητήθηκε από τους εργαζομένους να αναφέρουν με βάση την προσωπική τους άποψη ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που υπάρχουν κατά την παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες, τόσο στο τμήμα στο οποίο εργάζονται, όσο και γενικότερα στον ΕΦΚΑ. Ο Πίνακας 5.9. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.9. Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, στο σύνολο του οργανισμού

Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Έλλειψη προσωπικού	Σ2, Σ9, Σ14	3
Φόρτος εργασίας	Σ3, Σ7, Σ14	3
Γραφειοκρατία	Σ3, Σ7, Σ10	3
Ελλιπής/λανθασμένη ενημέρωση ασφαλισμένων	Σ1, Σ8, Σ13	3
Έλλειψη εξοπλισμού	Σ2, Σ9	2
Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση	Σ4, Σ7	2
Έλλειψη διοικητικής κουλτούρας – επικοινωνιακό χάσμα πολίτη-εργαζόμενου	Σ5, Σ6	2
Ανεπαρκής εκπαίδευση προσωπικού	Σ9, Σ14	2
Αστοχίες/ ελλείψεις συστήματος μηχανογράφησης – πληροφοριακού συστήματος	Σ7, Σ9	2
Νομοθεσία	Σ7, Σ14	2
Απουσία ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Σ1	1
Ακαταλληλότητα χώρων	Σ2	1
Κόπωση προσωπικού	Σ8	1
Προσωποποίηση προβλημάτων στο πρόσωπο των εργαζομένων	Σ8	1
Προσωπική παρουσία πολιτών	Σ10	1
Άγνοια πολιτών για την δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης	Σ12	1
Άμεση εξυπηρέτηση πολιτών	Σ12	1
Υπερβολικές απαιτήσεις πολιτών	Σ13	1

Οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ αναφέρουν ένα μεγάλο εύρος προβλημάτων στην παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αρχικά παρατηρείται ότι προβλήματα όπως η έλλειψη προσωπικού (N = 4), ο φόρτος εργασίας (N = 3), η γραφειοκρατία (N = 2), η

έλλειψη υλικοτεχνικού εξοπλισμού (N = 2), η ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού (N = 2), η νομοθεσία (N = 1) και η ακαταλληλότητα χώρων (N = 1), δεν είναι μόνο προβλήματα που δυσχεραίνουν την αποτελεσματική επιτέλεση των καθηκόντων των εργαζομένων στον ΕΦΚΑ, όπως δείχθηκε στην προηγούμενη ερώτηση του οδηγού συνέντευξης, αλλά και είναι και προβλήματα που τελικά επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών που ο οργανισμός παρέχει στους πολίτες, όπως ανέφεραν οι εργαζόμενοι στην τρέχουσα ερώτηση.

Εκτός των παραπάνω, N = 3 εργαζόμενοι ανέφεραν ότι υπάρχει ελλιπής/λανθασμένη ενημέρωση των ασφαλισμένων και των πολιτών που δυσχεραίνει την ποιότητα των υπηρεσιών του οργανισμού. Άλλα προβλήματα που αναφέρονται είναι η καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και τη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους (N =2), η έλλειψη διοικητικής κουλτούρας (N=2) η οποία αναφέρεται στο επικοινωνιακό χάσμα πολίτη-εργαζόμενων και οι αστοχίες ή ελλείψεις στα ηλεκτρονικά συστήματα του οργανισμού (N = 2). Ως προς την τελευταία αυτή παράμετρο ο εργαζόμενος Σ7 δηλώνει πως «*υπάρχει δυσχέρεια επίλυσης προβλημάτων λόγω αστοχιών στο σύστημα μηχανογράφησης*», ενώ ο συμμετέχων Σ9 αναφέρει πως υπάρχει «*απουσία κοινών βάσεων δεδομένων*».

Άλλα προβλήματα που δηλώθηκαν μεμονωμένα από τους διάφορους εργαζόμενους είναι η απουσία ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η κόπωση του προσωπικού, η προσωποποίηση των προβλημάτων των πολιτών στο πρόσωπο των εργαζομένων, το γεγονός ότι ακόμα απαιτείται για κάποιες υπηρεσίες η φυσική παρουσία του πολίτη, η άγνοια των πολιτών ως προς τη δυνατότητα τους να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά και οι υπερβολικές απαιτήσεις των πολιτών. Στην ουσία κανείς εργαζόμενος δεν έκανε λόγο για ένα μόνο πρόβλημα στην παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες και οι περισσότεροι εργαζόμενοι ανέφεραν περισσότερα από 2-3 προβλήματα. Για

παράδειγμα ο Σ10 δήλωσε πως «*απαιτείται προσωπική παρουσία και πληθώρα δικαιολογητικών και γραφειοκρατία*», ενώ ο εργαζόμενος Σ7 ανέφερε ότι «*υπάρχει καθυστέρηση λόγω φόρτου εργασίας και γραφειοκρατίας, δυσχέρεια επίλυσης προβλημάτων λόγω αστοχιών στο σύστημα μηχανογράφησης, ασάφεια νομοθεσίας με αποτέλεσμα την δυσκολία στην εφαρμογή της*».

Τέλος, χαρακτηριστικό είναι ότι ένας μόνο εργαζόμενος έκρινε θετικά την παροχή των υπηρεσιών προς του πολίτες, αν και επίσης αναγνώρισε ότι ένα πρόβλημα στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, είναι η άγνοια πολλών για την δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Ειδικότερα ο εργαζόμενος Σ12 αναφέρει «*άμεση εξυπηρέτηση, εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστές εκτός των υποκαταστημάτων του ΕΦΚΑ, άγνοια των δυνατοτήτων εξυπηρέτησης ηλεκτρονικά*».

Στη συνέχεια, ο Πίνακας 5.10. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.10. Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, σε επίπεδο τμήματος

Προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Ανεπαρκής εκπαίδευση προσωπικού	Σ7, Σ9, Σ12, Σ14	4
Έλλειψη προσωπικού	Σ2, Σ9, Σ14	3
Έλλειψη εξοπλισμού	Σ2, Σ9, Σ11	3
Φόρτος εργασίας	Σ3, Σ13, Σ14	3
Γραφειοκρατία	Σ3, Σ4, Σ11	3
Ελλιπής ενημέρωση ασφαλισμένων	Σ1, Σ13	2
Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση/ικανοποίηση αιτημάτων πολιτών	Σ4, Σ12	2
Προβλήματα πληροφοριακού συστήματος	Σ7, Σ9	2
Απουσία ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Σ1	1
Ακαταλληλότητα χώρου	Σ2	1
Οικονομικά προβλήματα	Σ5	1
Ρευστότητα στην αντιμετώπιση προβλημάτων οικονομικού περιεχομένου	Σ6	1
Λανθασμένη ενημέρωση προς πολίτες	Σ8	1
Κόπωση προσωπικού	Σ8	1
Προσωποποίηση προβλημάτων στο πρόσωπο των εργαζομένων	Σ8	1
Έλλειψη αυτοματοποιημένων διαδικασιών	Σ10	1
Προβληματική επικοινωνία εργαζομένων-πολιτών	Σ11	1
Υπερβολικές απαιτήσεις πολιτών	Σ13	1
Νομοθεσία	Σ14	1

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρείται ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση ως προς τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σε επίπεδο τμήματος, σε σχέση με τον οργανισμό στο σύνολο του. Ωστόσο κάποια προβλήματα, πέραν των προαναφερόμενων, που δηλώθηκαν πρόσθετα από τους εργαζομένους είναι τα οικονομικά προβλήματα, η ρευστότητα στην αντιμετώπιση προβλημάτων οικονομικού περιεχομένου, η έλλειψη αυτοματοποιημένων διαδικασιών και η προβληματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και πολιτών. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι αναφέρουν και πάλι περισσότερα, του ενός προβλήματα, όπως για παράδειγμα, ο Σ14 που δηλώνει ότι «*Το σημαντικότερο πρόβλημα είναι η υποστελέχωση των τμημάτων, η προσθήκη νέων αντικειμένων και οι αλλαγές στη νομοθεσία που μόνο σύγχυση*

προκαλούν. Επίσης δεν υπάρχει καμία εκπαίδευση για οποιοδήποτε νέο αντικείμενο προστίθεται».

5.6. Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID-19

Στο έκτο ερώτημα, οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να αναφέρουν την άποψη τους περί των σημαντικότερων προβλημάτων και προκλήσεων που θέτει στη τρέχουσα περίοδο, η κρίση του COVID-19 στην παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Παρόμοια με τα προηγούμενα ερωτήματα, ζητήθηκε από τους εργαζομένους να εστιάσουν τόσο στο τμήμα στο οποίο εργάζονται, όσο και στον ΕΦΚΑ στο σύνολό του. Ο Πίνακας 5.11. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.11. Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID-19, στο σύνολο του οργανισμού

Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID -19		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Ανεπαρκής ικανότητα/γνώση πολιτών ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Σ3, Σ7, Σ11, Σ13	4
Εξυπηρέτηση πολίτη χωρίς φυσική παρουσία – ηλεκτρονική εξυπηρέτηση – αυτοματοποίηση υπηρεσιών	Σ1, Σ10, Σ11, Σ12	4
Άγχος για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών/ μετακύλιση σε εργαζομένους	Σ4, Σ6	2
Έλλειψη σχεδιασμού	Σ5, Σ6	2
Εξυπηρέτηση πολίτη με προστασία του ιδίου και των εργαζομένων	Σ2	1
Φόβος επαφών πολιτών-εργαζομένων	Σ8	1
Ανεπαρκής στελέχωση	Σ9	1
Ανεπαρκής εκπαίδευση προσωπικού	Σ9	1
Έλλειψη ηλεκτρονικών υποδομών	Σ11	1
Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση	Σ12	1
Ελλιπής προσαρμογή στην τηλεργασία	Σ14	1

Μια σημαντική πρόκληση στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, εν μέσω COVID-19, που αναγνωρίστηκε από αρκετούς εργαζομένους, είναι η έλλειψη

ικανοτήτων ή γνώσεων από τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος δήλωσε πως «*πολλές ηλεκτρονικές εφαρμογές δυσκολεύουν τους ασφαλισμένους στην διεκπεραίωση των θεμάτων τους*» (Σ13). Πρόκληση ή/και πρόβλημα φαίνεται να αποτελεί κατά την άποψη των εργαζομένων του ΕΦΚΑ και το γεγονός ότι πλέον η εξυπηρέτηση του πολίτη θα γίνεται χωρίς φυσική παρουσία και ότι οι διαδικασίες θα αυτοματοποιηθούν (N = 4), αν και ένας από τους εργαζομένους δήλωσε πως «είναι ευκαιρία για στροφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες». Η έλλειψη σχεδιασμού ήταν μια πρόκληση που δηλώθηκε από N = 2 εργαζομένους, όπως επίσης και το άγχος που βιώνουν τόσο οι εργαζόμενοι, όσο και οι ασφαλισμένοι (N = 2). Για παράδειγμα ο Σ4 αναφέρει πως «*η είσοδος αποκλειστικά με ραντεβού δημιούργησε το άγχος και την υποψία ότι δεν θα εξυπηρετηθούν οι ανάγκες των πολιτών*», ενώ ο Σ6 θεωρεί ότι αυτό το άγχος στη συνέχεια μετακυλύετε και στον εργαζόμενο.

Άλλα προβλήματα – προκλήσεις που δηλώθηκαν μεμονωμένα από τους διάφορους εργαζόμενους είναι το θέμα της προστασίας στην εξυπηρέτηση, ο φόβος των συναλλαγών, η ανεπαρκής στελέχωση και εκπαίδευση προσωπικού, η έλλειψη ηλεκτρονικών υποδομών, η καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και η ελλιπής προσαρμογή του οργανισμού στην τηλεργασία. Για παράδειγμα, ο εργαζόμενος Σ14 αναφέρει ότι «ο Οργανισμός δεν προσαρμόζεται στις εγκυκλίους του ΥΠΕΣ για υποχρεωτική τηλεργασία, με αποτέλεσμα κάθε υποκατάστημα να αποτελεί ωρολογιακή βόμβα για εργαζόμενους και ασφαλισμένους».

Στη συνέχεια, ο Πίνακας 5.12. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.12. Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID-19, σε επίπεδο τμήματος

Προβλήματα και προκλήσεις στην εποχή του COVID -19		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση	Σ3, Σ7, Σ12, Σ14	4
Εξυπηρέτηση πολίτη χωρίς φυσική παρουσία	Σ1, Σ4, Σ12, Σ13	4
Απουσία υπαλλήλων	Σ3, Σ7	2
Απουσία μέτρων προφύλαξης	Σ5, Σ6	2
Εξυπηρέτηση πολίτη με προστασία του ιδίου και των εργαζομένων	Σ2	1
Φόβος επαφών πολιτών-εργαζομένων	Σ8	1
Ανεπαρκής στελέχωση	Σ9	1
Ανεπαρκής εκπαίδευση προσωπικού	Σ9	1
Τήρηση αποστάσεων – μέτρων ασφάλειας	Σ10	1
Έλλειψη ηλεκτρονικών υποδομών	Σ11	1
Ελλιπής ενημέρωση πολιτών για νέο τρόπο λειτουργίας	Σ14	1

Μιλώντας σε επίπεδο τμήματος, η καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και τη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους είναι το πρόβλημα/πρόκληση που αναφέρθηκε με μεγαλύτερη συχνότητα από τους εργαζομένους του δείγματος (N = 4). Μια εμπλουτισμένη άποψη για το πρόβλημα αυτό, δίνει ο εργαζόμενος Σ14, ο οποίος αναφέρει πως «*αποτελεί μεγάλο πρόβλημα η μη τήρηση των ηλεκτρονικών ραντεβού στο έπακρο, η εξυπηρέτηση μόνο επειγόντων περιστατικών και η μη σωστή ενημέρωση των πολιτών μέσω ΜΜΕ για τον τρόπο συναλλαγής αλλά και τις υπάρχουσες διαθέσιμες υπηρεσίες του e ΕΦΚΑ όπου μπορούν να απευθυνθούν*». Η εξυπηρέτηση του πολίτη χωρίς φυσική παρουσία (N = 4) θεωρείται και σε επίπεδο τμήματος μια σημαντική πρόκληση στα νέα δεδομένα του COVID-19. Η απουσία υπαλλήλων είναι μια ακόμα πρόκληση που συνδέεται με τις καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως ανέφεραν κάποιοι εργαζόμενοι (N = 2), όπως ο Σ7 που δήλωσε ότι «*καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των πολιτών λόγω απουσίας μεγάλου μέρους των υπαλλήλων και καθυστέρηση στη διεκπεραίωση υποθέσεων*».

Δύο εργαζόμενοι (N = 2) έκαναν λόγο για απουσία μέτρων προφύλαξης, ενώ άλλα προβλήματα-προκλήσεις που δηλώθηκαν μεμονωμένα ήταν η εξυπηρέτηση του πολίτη με τα απαραίτητα μέτρα προστασίας των δύο μερών της συναλλαγής, ο φόβος επαφών, η ανεπαρκής στελέχωση, η ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού, η τήρηση των μέτρων προστασίας, η έλλειψη ηλεκτρονικών υποδομών και η ελλιπής ενημέρωση των πολιτών για τον νέο τρόπο λειτουργίας και εξυπηρέτησης. Για παράδειγμα ο Σ11 αναφέρει πως *«δεν υπάρχει άρτια και ολοκληρωμένη ηλεκτρονική υποδομή (απαρχαιωμένοι Η/Υ, e-mails, έλλειψη σκάνερς) ώστε να παρέχεται εικονικά μία παροχή προς τους πολίτες».*

5.7. Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών

Στο έβδομο ερώτημα, οι εργαζόμενοι ρωτήθηκαν για τις σημαντικότερες ανάγκες που χρίζουν κάλυψης στην παρούσα φάση λειτουργίας του ΕΦΚΑ, ώστε ο οργανισμός να παρέχει αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, μιλώντας ειδικά για το τμήμα στο οποίο εργάζονται, αλλά και γενικά για το σύνολο του ΕΦΚΑ. Ο Πίνακας 5.13. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.13. Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών ΕΦΚΑ, στο σύνολο του οργανισμού

Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Στελέχωση – προσλήψεις – καλύτερος προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού	Σ1, Σ2, Σ3, Σ9, Σ11, Σ12, Σ13	7
Βελτίωση/εκσυγχρονισμός τεχνολογικής υποδομής – περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Σ1, Σ2, Σ5, Σ8, Σ9, Σ14	6
Εκπαίδευση εργαζομένων	Σ4, Σ7, Σ8, Σ9, Σ12	5
Κωδικοποίηση-τυποποίηση λειτουργιών	Σ6, Σ9, Σ13	3
Βελτίωση υλικοτεχνικής υποδομής	Σ11, Σ12	2
Βελτίωση κτιριακών υποδομών	Σ2	1
Καλύτερη ενημέρωση	Σ8	1
Απλοποίηση διαδικασιών	Σ9	1
Ψηφιοποίηση ιστορικού ασφάλισης	Σ10	1
Οργανόγραμμα	Σ11	1
Ισχυρή και αποτελεσματική διοίκηση	Σ11	1
Αποκέντρωση υπηρεσιών	Σ12	1
Εξειδίκευση εργασιών/καθηκόντων	Σ12	1

Η πλειοψηφία των εργαζομένων (N = 7) πιστεύουν ότι αυτό που έχει ανάγκη περισσότερο ο οργανισμός στην τρέχουσα περίοδο είναι το προσωπικό, ενώ η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός της τρέχουσας τεχνολογικής υποδομής ήταν επίσης μια ανάγκη που αρκετοί εργαζόμενοι (N = 6) δήλωσαν. Η ανάγκη για εκπαίδευση των εργαζομένων δηλώθηκε επίσης από N = 5 εργαζόμενους, τόσο σε γενικά θέματα που αφορούν τον οργανισμό, όσο και ειδικότερα σε άλλα θέματα όπως η νομοθεσία και η διαχείριση συγκρούσεων. Για παράδειγμα ο Σ4 δήλωσε υπάρχει «*ανάγκη για εκπαίδευση όλων των υπαλλήλων σε θέματα που αφορούν το τμήμα τους καθώς και σε θέματα διαχείρισης συγκρούσεων που προκύπτουν*», ενώ ο Σ7 ανέφερε ότι υπάρχει ανάγκη για «*εκπαίδευση και κατάρτιση των υπαλλήλων, παροχή βοήθειας και διευκρινήσεων για τη νομοθεσία από την κεντρική υπηρεσία (Διοίκηση)*».

Άλλες ανάγκες που δηλώθηκαν ήταν η κωδικοποίηση-τυποποίηση των λειτουργιών (N = 3) και η βελτίωση της υλικοτεχνικής υποδομής (N =2). Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος ανέφερε ότι υπάρχει ανάγκη για «*τέλεια κωδικοποίηση*

και τυποποίηση των λειτουργιών του με βάση αξίες που θα τηρούνται στο ακέραιο» (Σ6), ενώ ένας άλλος ότι απαιτούνται «*ενιαίοι κανονισμοί για όλους τους φορείς και σαφείς οδηγίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΦΚΑ, περισσότερο προσωπικό*» (Σ13). Τέλος ανάγκες που αναφέρθηκαν από μεμονωμένους εργαζόμενους ήταν η βελτίωση των κτιριακών υποδομών, η καλύτερη ενημέρωση του προσωπικού για θέματα που αφορούν την εργασία τους, η απλοποίηση των διαδικασιών, η ψηφιοποίηση του ιστορικού ασφάλισης, το οργανόγραμμα, η ισχυρή και αποτελεσματική διοίκηση, η αποκέντρωση των υπηρεσιών και η εξειδίκευση των εργασιακών καθηκόντων.

Στη συνέχεια, ο Πίνακας 5.14. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.14. Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών ΕΦΚΑ, σε επίπεδο τμήματος

Αξιολόγηση τρεχουσών αναγκών		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Στελέχωση – προσλήψεις– καλύτερος προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού	Σ1, Σ2, Σ3, Σ4, Σ6, Σ7, Σ9, Σ12	8
Βελτίωση/εκσυγχρονισμός τεχνολογικής υποδομής	Σ1, Σ2, Σ5, Σ6, Σ8, Σ9	6
Εκπαίδευση εργαζομένων	Σ4, Σ7, Σ8, Σ9, Σ12, Σ13	6
Βελτίωση/εκσυγχρονισμός εξοπλισμού/υλικών	Σ6, Σ12	2
Διασαφήνιση νομοθεσίας από διοίκηση-απλοποίηση νομοθεσίας	Σ7, Σ12	2
Κωδικοποίηση-τυποποίηση λειτουργιών	Σ9, Σ13	2
Μείωση γραφειοκρατίας	Σ11, Σ14	2
Βελτίωση κτιριακών υποδομών	Σ2	1
Καλύτερη ενημέρωση	Σ8	1
Ψηφιοποίηση ιστορικού ασφάλισης	Σ10	1
Αποκέντρωση υπηρεσιών	Σ12	1
Εξειδίκευση εργασιών/καθηκόντων	Σ12	1
Απλοποίηση διαδικασιών	Σ14	1

Στην ουσία και σε επίπεδο τμήματος, οι απαντήσεις των εργαζομένων δεν διαφέρουν σημαντικά, από αυτές που έδωσαν για το σύνολο του οργανισμού. Οι ανάγκες που αναφέρθηκαν συχνότερα ήταν η στελέχωση (N = 8), η

βελτίωση/εκσυγχρονισμός της τεχνολογικής υποδομής (N = 6), η εκπαίδευση των εργαζομένων (N = 6), η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός του εξοπλισμού/υλικών (N = 2), η διασαφήνιση και απλοποίηση της νομοθεσίας (N = 2), η κωδικοποίηση των λειτουργιών (N = 2) και η μείωση της γραφειοκρατίας (N = 2).

5.8. Λύσεις για την αντιμετώπιση των τρεχόντων προβλημάτων

Στο όγδοο και τελευταίο ερώτημα, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να προτείνουν λύσεις βάσει των οποίων, θα μπορέσουν να αντιμετωπιστούν τα τρέχοντα προβλήματα του οργανισμού και να βελτιωθεί η άσκηση των καθηκόντων τους και η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Οι εργαζόμενοι ανέφεραν τις προσωπικές τους απόψεις, τόσο σε επίπεδο τμήματος, όσο και στο σύνολο του ΕΦΚΑ. Ο Πίνακας 5.15. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, ως προς το σύνολο του οργανισμού.

Πίνακας 5.15. Λύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του ΕΦΚΑ, στο σύνολο του οργανισμού

Λύσεις για αντιμετώπιση προβλημάτων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Πρόσθετος εξοπλισμός/εκσυγχρονισμός εξοπλισμού (τεχνολογικού και μη)	Σ2, Σ4, Σ5, Σ7, Σ9, Σ10, Σ12, Σ14	8
Εκπαίδευση προσωπικού	Σ3, Σ4, Σ7, Σ8, Σ9, Σ11, Σ12, Σ13	8
Προσλήψεις προσωπικού	Σ2, Σ3, Σ5, Σ7, Σ9, Σ13	6
Αλλαγή κουλτούρας εργαζομένων	Σ6, Σ11	2
Παροχή διευκρινιστικών εγκυκλίων και εγγράφων	Σ7, Σ8	2
Βελτίωση κτιριακών υποδομών	Σ2, Σ10	2
Ενίσχυση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Σ1	1
Βελτίωση κατανομής αρμοδιοτήτων	Σ4	1
Εκσυγχρονισμός γενικά	Σ6	1
Απλοποίηση διαδικασιών	Σ9	1
Καλύτερος καταμερισμός εργασίας	Σ12	1
Ενιαίοι κανονισμοί	Σ13	1

Οι λύσεις που προτάθηκαν από την πλειοψηφία των εργαζομένων ήταν η παροχή πρόσθετου εξοπλισμού (τεχνολογικού ή μη) ή ο εκσυγχρονισμός του ήδη υπάρχοντος (N = 8), η εκπαίδευση του προσωπικού (N = 8) και οι προσλήψεις προσωπικού (N = 6). Ως προς την τεχνολογική αναβάθμιση οι συμμετέχοντες προτείνουν ότι «*Θα πρέπει να υπάρχει καθολική πρόσβαση στο διαδίκτυο και ο κάθε υπάλληλος να έχει το δικό του προσωπικό e mail. Με τα παραπάνω θα μειωθεί αισθητά η συναλλαγή με το κοινό*» (Σ14), ότι θα πρέπει να γίνει «*Τεχνολογική αναβάθμιση όλων των υποκαταστημάτων*» (Σ10), και ότι θα πρέπει να γίνει «*Παροχή σύγχρονων τεχνολογικών μέσων….. Χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και εργαλείων ψηφιακής επικοινωνίας*» (Σ4).

Από λιγότερους συμμετέχοντες προτάθηκε η αλλαγή της κουλτούρας των εργαζομένων (N = 2), η παροχή διευκρινιστικών εγκυκλίων και εγγράφων (N = 2) και η βελτίωση των κτιριακών υποδομών (N = 2). Ως προς την κουλτούρα των εργαζομένων, ο Σ6 τονίζει ότι απαιτείται «*αλλαγή κουλτούρας και στάσης των υπαλλήλων που θα μεταλαμπαδεύεται και θα διαχέεται στο ασφαλιστικό κοινό*». Μεμονωμένα δηλώθηκαν η ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η βελτίωση της κατανομής των αρμοδιοτήτων, ο εκσυγχρονισμός του οργανισμού γενικά, η απλοποίηση των διαδικασιών, ο καλύτερος καταμερισμός της εργασίας και οι ενιαίοι κανονισμοί.

Κατόπιν, ο Πίνακας 5.16. παρουσιάζει τις απόψεις των εργαζομένων, σε επίπεδο τμήματος.

Πίνακας 5.16. Λύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του ΕΦΚΑ, σε επίπεδο τμήματος

Λύσεις για αντιμετώπιση προβλημάτων		
	Συμμετέχοντες	**Συχνότητα**
Πρόσθετος εξοπλισμός/εκσυγχρονισμός εξοπλισμού (τεχνολογικού και μη)	Σ2, Σ4, Σ5, Σ6, Σ7, Σ9, Σ12, Σ14	8
Εκπαίδευση/επιμόρφωση προσωπικού	Σ3, Σ4, Σ7, Σ8, Σ9, Σ10, Σ12, Σ13	8
Προσλήψεις προσωπικού	Σ2, Σ3, Σ7, Σ9, Σ13	5
Διοικητική υποστήριξη	Σ6, Σ7	2
Παροχή διευκρινιστικών εγκυκλίων και εγγράφων/ ενημέρωση	Σ8, Σ12	2
Απλοποίηση διαδικασιών	Σ9, Σ14	2
Μείωση γραφειοκρατίας	Σ11, Σ14	2
Βελτίωση κτιριακών υποδομών	Σ2, Σ6	2
Ενίσχυση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Σ1	1
Διασύνδεση τμημάτων ασφάλισης	Σ4	1
Καλύτερος καταμερισμός εργασίας	Σ12	1
Ενιαίοι κανονισμοί	Σ13	1
Καλύτερη ενημέρωση ασφαλισμένων	Σ14	1

Παρατηρείται ότι οι απόψεις του προσωπικού δεν διαφοροποιούνται σημαντικά, μιλώντας σε επίπεδο τμήματος, καθώς η ανάγκη για πρόσθετο εξοπλισμό ή εκσυγχρονισμό του (N = 8), η εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού (N = 8) και οι προσλήψεις προσωπικού (N = 5) ήταν οι λύσεις που προτάθηκαν από τους περισσότερους ώστε να βελτιωθούν τα τρέχοντα προβλήματα. Αξίζει να σημειωθεί ότι ως προς την τεχνολογική αναβάθμιση οι εργαζόμενοι πρότειναν μεταξύ άλλων, «*διασύνδεση των τμημάτων ασφάλισης αγροτών σε ολόκληρο τον ΕΦΚΑ*» (Σ4) και «*και πρόσβαση μέσω διασύνδεσης και σε άλλες υπηρεσίες για άντληση εγγράφων (πχ ληξιαρχικές πράξεις γέννησης, πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης κτλ)*» (Σ14).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^{Ο}: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΦΚΑ

6.1. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Η παρούσα εργασία παρουσίασε το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του ΕΦΚΑ, καθώς και τα προβλήματα και προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο οργανισμός στην παροχή των υπηρεσιών του, μέσα από την μελέτη των απόψεων των εργαζομένων του.

Η δημιουργία του ΕΦΚΑ ήταν ένα από τα μεγαλύτερα μεταρρυθμιστικά εγχειρήματα στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης και προέκυψε σε μεγάλο βαθμό από την ανάγκη για αλλαγή στο τότε κατακερματισμένο σύστημα των ασφαλιστικών ταμείων (Petmesidou, 2019). Αν και ο οργανισμός δημιουργήθηκε με την προσδοκία της βελτίωσης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. μείωση γραφειοκρατίας, απλοποίηση διαδικασιών, κ.α.) (ΕΦΚΑ, 2020), αυτή η προσδοκία δεν φαίνεται να έχει εκπληρωθεί μέχρι σήμερα, όπως υποδηλώνουν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Κατά τη σύνταξη του στρατηγικού σχεδίου του ΕΦΚΑ τη χρονική στιγμή της δημιουργίας του, ο οργανισμός είχε αναγνωρίσει πολλά ζητήματα τα οποία θα αποτελούσαν προκλήσεις στη λειτουργία του, όπως οι ελλείψεις προσωπικού και η απουσία ψηφιοποιημένου αρχείου για το ιστορικό των ασφαλισμένων, καθώς επίσης και προκλήσεις που σχετίζονται με τις νέες τεχνολογίες, όπως τα πληροφοριακά συστήματα, η διαλειτουργικότητα των ήδη υπαρχόντων συστημάτων και οι απαιτήσεις για εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού που δημιουργούν οι νέες τεχνολογίες και πιο πρόσφατα η σύσταση του e-ΕΦΚΑ. Αν και θα αναμενόταν ότι πέντε έτη μετά το ξεκίνημα της λειτουργίας του, κάποια από τα προβλήματα αυτά θα είχαν ξεπεραστεί,

τουλάχιστον σε έναν ικανοποιητικό βαθμό, κάτι τέτοιο δεν φαίνεται να έχει συμβεί μέχρι σήμερα.

Οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα, οι οποίοι θα πρέπει να σημειωθεί ότι ήταν από διαφορετικά τμήματα του οργανισμού και από διαφορετικές ιεραρχικές βαθμίδες, θεώρησαν ότι ο οργανισμός βρίσκεται σε κακή ή ανεπαρκή κατάσταση και αρκετά μακριά από τον στρατηγικό του στόχο, δηλαδή από την παροχή φιλικών και απλοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες, μέσα από την αξιοποίηση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, όπως δηλώθηκε στο στρατηγικό όραμα του ΕΦΚΑ. Ενδεχομένως φάνηκε να υπάρχουν κάποιες εξαιρέσεις στο παραπάνω γενικό συμπέρασμα, καθώς μια μικρή μερίδα εργαζομένων δήλωσε πως η κατάσταση είναι καλή ή ικανοποιητική και ότι η παροχή υπηρεσιών είναι απλοποιημένη. Αυτό υποδεικνύει ότι σε κάποια τμήματα, ενδεχομένως η κατάσταση του οργανισμού βρίσκεται σε καλύτερο επίπεδο ως προς την παροχή απλοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες, ωστόσο ως γενικό σύνολο η κατάσταση του οργανισμού χαρακτηρίστηκε περισσότερο αρνητικά. Οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες επίσης χαρακτηρίστηκαν από τους ίδιους εργαζομένους ως χαμηλής ποιότητας. Όλα αυτά είναι αντίθετα, από τα όσα δηλώνονται στο όραμα του οργανισμού στο στρατηγικό του σχέδιο.

Τα τελευταία χρόνια, η νομοθεσία απαίτησε από όλους τους δημόσιους οργανισμούς στην Ελλάδα να συντάξουν στρατηγικά σχέδια. Ο στρατηγικός σχεδιασμός αποτελεί σε γενικές γραμμές τη διαδικασία ανάπτυξης ενός μακροπρόθεσμου σχεδίου που θα καθοδηγήσει τη λειτουργία του οργανισμού προς μια σαφώς διαρθρωμένη αποστολή και στόχους. Πρόκειται για μια διαδικασία αξιολόγησης της τρέχουσας κατάστασης που βρίσκεται ένας οργανισμός, της εξακρίβωσης των προκλήσεων και ευκαιριών που παρουσιάζονται και του προσδιορισμού της

κατάστασης στην οποία επιθυμεί να φτάσει ο οργανισμός. Ο στρατηγικός σχεδιασμός είναι απαραίτητος, ειδικά σε περιπτώσεις όπου ένας οργανισμός αντιμετωπίζει μια μεγάλη αλλαγή (Akrivos et al., 2013). Συνεπώς, ο στρατηγικός σχεδιασμός ήταν μια απαραίτητη διαδικασία που έπρεπε να γίνει με τη δημιουργία του ΕΦΚΑ, λόγω των πολλών και σημαντικών αλλαγών που προκλήθηκαν από την ενοποίηση των ασφαλιστικών ταμείων, αλλά και λόγω των δυσκολιών του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του οργανισμού εν μέσω της οικονομικής κρίσης στη χώρα.

Ωστόσο η σύνταξη και μόνο ενός στρατηγικού σχεδίου δεν είναι επαρκής. Η δημιουργία ενός οράματος για το που θέλει να φτάσει ο οργανισμός, θα πρέπει να συνοδεύεται και από τους αντίστοιχους στόχους, καθώς και από τις ενέργειες που θα πρέπει να κάνει ο οργανισμός, ώστε να τους επιτύχει, αλλά και από τις ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του περιβάλλοντος (Akrivos et al., 2013). Ο ΕΦΚΑ φαίνεται να έχει ελάχιστα επιτύχει μόνο, από τους στόχους που είχε θέσει στο στρατηγικό του σχέδιο. Ενώ μπορεί σε κάποιο βαθμό να έχει επιτευχθεί οικονομική βιωσιμότητα στο ασφαλιστικό σύστημα, από την ενοποίηση των ταμείων, οι διαδικασίες δεν έχουν απλοποιηθεί, με αποτέλεσμα να υποβαθμίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να παρεμποδίζεται το έργο των εργαζομένων από παράγοντες όπως η αποδιοργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων, η πολυνομία και η γραφειοκρατία.

Σύμφωνα με τον Plimaki (2018), ο στρατηγικός σχεδιασμός στους δημόσιους οργανισμούς θα έπρεπε κανονικά να έχει αντίκτυπο στην απόδοση τους. Ο ίδιος αξιολογώντας το κατά πόσο ο στρατηγικός σχεδιασμός στους δήμους της χώρας μετά την μεταρρύθμιση Καλλικράτη (μια ακόμα μεγάλη αλλαγή διακυβέρνησης που έγινε στην Ελλάδα εν μέσω της οικονομικής κρίσης) βελτίωσε την απόδοση τους, βρήκε πως ο αντίκτυπός του στις επιδόσεις των δημοτικών υπηρεσιών παρέμεινε ιδιαίτερα

περιορισμένος. Τα στοιχεία που παρέθεσε έδειξαν μόνο οριακές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών, αλλά αυτές δεν ήταν αρκετά ουσιαστικές, ώστε να εμπνεύσουν την οικονομική βιωσιμότητα των δήμων και το επίπεδο εμπιστοσύνης και ικανοποίησης των πολιτών. Ο ίδιος απέδωσε αυτές τις ανεπαρκείς επιδόσεις στα χαμηλά ποσοστά εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ πολιτών-κράτους, τη συγκεντρωτική λήψη αποφάσεων στην τοπική αυτοδιοίκηση, την ύπαρξη πολλαπλών και αλληλεπικαλυπτόμενων επιπέδων και κατηγοριών ελέγχων και την αποτυχία ενσωμάτωσης καινοτόμων εργαλείων πολιτικής για τον καλύτερο σχεδιασμό και τη παροχή δημοτικών υπηρεσιών. Μια παρόμοια κατάσταση θα μπορούσε να παρατηρηθεί και στον ΕΦΚΑ. Οι ανεπάρκειες του ΕΦΚΑ αντικατοπτρίζουν την έλλειψη αποτελεσματικής εθνικής πολιτικής για την προώθηση της στρατηγικής διαχείρισης και μέτρησης της απόδοσης.

Σύμφωνα με τους Meimaridis & Diakaki (2020), οι ανεπάρκειες του ΕΦΚΑ δεν προκαλούν έκπληξη, ακόμα και σήμερα που έχουν περάσει κάποια χρόνια από τη δημιουργία του, καθώς πολλές νομοθετικές πράξεις και διαδικασίες, εξακολουθούν να εκτελούνται με καθυστερήσεις, ελλείψεις, αδυναμίες και σφάλματα. Αυτά τα ελλείμματα προέκυψαν ως αποτέλεσμα του μεγέθους του συγχωνευμένου έργου και του ελάχιστου χρόνου που δόθηκε για την προετοιμασία και τη σύσταση του οργανισμού. Ταυτόχρονα, ο ΕΦΚΑ παραμένει κρατικός θεσμός και ως εκ τούτου πρέπει να συμμορφώνεται με ένα πλαίσιο κανόνων και υποχρεώσεων όπως και ο ευρύτερος δημόσιος τομέας στην Ελλάδα. Αυτό σημαίνει ότι, παρόλο που έχει μερική αυτονομία, ο ΕΦΚΑ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον κρατικό προϋπολογισμό και τους κανονισμούς για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του.

Όταν οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ ερωτήθηκαν για την αποτελεσματική άσκηση των καθηκόντων, η πλειοψηφία έκρινε πως αυτή δεν γίνεται αποτελεσματικά, όπως

επίσης και ότι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες απουσιάζει. Αυτές οι αρνητικές πεποιθήσεις των εργαζομένων για την αναποτελεσματική άσκηση των καθηκόντων τους, καθώς και για την χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, απορρέουν στην ουσία από το ίδιο εύρος προβλημάτων. Ένα πρώτο πρόβλημα, το οποίο εντοπίζεται στη «ρίζα» της αναποτελεσματικότητας είναι η νομοθεσία. Αρκετοί εργαζόμενοι έκαναν λόγο για τις συχνές αλλαγές στη νομοθεσία, για τη πολυνομία που διέπει το ασφαλιστικό σύστημα, για τον πολιτικό γνώμονα με βάση τον οποίο συντάσσεται η νομοθεσία, για ασάφειες στη νομοθεσία και για την ελλιπή τους γνώση, ενημέρωση από τη διοίκηση και εκπαίδευση πάνω στην εφαρμογή της νομοθεσίας στην άσκηση των καθηκόντων τους. Το ζήτημα αυτό δεν είναι νέο, και ήδη είχε αναγνωριστεί από τον ΕΦΚΑ (2020) ότι η πολυνομία και η πολυπλοκότητα των κανονιστικών διατάξεων που διέπει το μεταβατικό στάδιο της λειτουργίας του θα αποτελέσει πρόκληση για την καλή λειτουργία του οργανισμού. Επιπρόσθετα, η υπερβολική ρύθμιση, η δαιδαλώδης νομοθεσία και η συνεχής έκδοση νέων νόμων προκαλούν ασάφειες σε κάθε τομέα λειτουργίας της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας και οφείλονται στην πρακτική του έλληνα νομοθέτη (Φραγκάκης, 2011). Από αυτή τη γενική διαπίστωση δεν μπορεί να εξαιρεθεί το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα. Ο Ν. 4387/2016 και ο Ν. 4670/2020 είναι οι βασικοί νόμοι που στηρίζουν τη λειτουργία του ΕΦΚΑ και πρόσφατα του e-ΕΦΚΑ. Αυτοί οι νόμοι εισήγαγαν πολλές αλλαγές στις ασφαλιστικές εισφορές και πολλά άλλα θέματα, ωστόσο η εκπαίδευση των εργαζομένων σε σχετικά ζητήματα φαίνεται να απουσιάζει, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνετε η άσκηση των καθηκόντων τους και τελικά αυτό να έχει επίδραση και στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ένα δεύτερο προβληματικό ζήτημα είναι η στελέχωση, για την οποία οι περισσότεροι εργαζόμενοι συμφώνησαν ότι είναι ανεπαρκής. Είναι γνωστό ότι ο

αριθμός των εργαζομένων στη δημόσια διοίκηση μειώθηκε κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, ως αποτέλεσμα της μέτρων εξοικονόμησης δαπανών λόγω της οικονομικής ύφεσης στη χώρα. Αν και το όφελος της εξοικονόμησης πόρων δεν μπορεί να αμφισβητηθεί, εντούτοις θεωρείται πως η μείωση των ανθρωπίνων πόρων στη δημόσια διοίκηση, ξεπέρασε τον βαθμό στον οποίο θα μπορούσε να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία της (Makrydemetres et al., 2016). Καθώς ο αριθμός του προσωπικού έχει μειωθεί, οι υπάρχουσες ευθύνες και αρμοδιότητες βαραίνουν έναν μικρότερο αριθμό υπαλλήλων, δημιουργώντας φόρτο εργασίας και χαμηλό επίπεδο κινήτρων. Αυτό είναι ένα κοινό πρόβλημα στις περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες της χώρας σήμερα (Antonakas et al., 2014).

Ο τεχνολογικός εξοπλισμός είναι επίσης ένα ζήτημα ενδιαφέροντος όταν εξετάζονται οι προκλήσεις στη λειτουργία του ΕΦΚΑ. Πλέον οι περισσότερες από τις υπηρεσίες του οργανισμού παρέχονται ψηφιακά, ωστόσο αυτό δεν φαίνεται να έχει βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, σύμφωνα με τα όσα δήλωσαν οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ, οι οποίοι έκαναν λόγο για την αποδιοργάνωση των πληροφοριακών συστημάτων, για προβλήματα στη χρήση τους, για ελλιπή τους εκπαίδευση, για ελλιπή διαλειτουργικότητα των συστημάτων και για άλλα τεχνολογικά ατοπήματα, όπως ο απαρχαιωμένος εξοπλισμός Η/Υ και άλλων περιφερικών συσκευών, η παντελής έλλειψη νέας τεχνολογίας και η απουσία ενός ψηφιοποιημένου ασφαλιστικού ιστορικού. Αυτό δε συνάδει με το όραμα του οργανισμού, και ακόμα περισσότερο με τον ρόλο που θα αναλάβει ο νέος e-ΕΦΚΑ.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, έχει κάνει σημαντικά βήματα τα τελευταία χρόνια, σε μια προσπάθεια βελτίωσης της αποδοτικότητας της, ενώ πιο πρόσφατα η πανδημία του κοροναϊού αποτέλεσε νέο έναυσμα για την όλο και πιο πλήρη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη (European

Commission, 2019). Αυτές οι εξελίξεις αλλάζουν τις προσδοκίες των πολιτών έναντι της ζήτησης ψηφιακών υπηρεσιών υψηλής αξίας από τη δημόσια διοίκηση. Ταυτόχρονα, οι δημόσιες υπηρεσίες αγωνίζονται να αλλάξουν τον τρόπο λειτουργίας τους, προκειμένου να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών, το σχεδιασμό των λειτουργιών τους και να επιτύχουν αυξημένη διαφάνεια, διαλειτουργικότητα και να αυξήσουν την ικανοποίηση των πολιτών (Datta, 2020). Ωστόσο, οι κυβερνητικές υπηρεσίες στην Ελλάδα, όπως δηλώνουν οι Bousdekis & Kardaras (2020), βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε παλιά τεχνολογικά συστήματα και πολλές λειτουργικές διαδικασίες βασίζονται ακόμα στο χαρτί, όπως επιβεβαιώθηκε και στη παρούσα έρευνα.

Τα ζητήματα της νομοθεσίας και του τεχνολογικού εξοπλισμού στον ΕΦΚΑ, αναδεικνύουν ένα ακόμα σημαντικό πρόβλημα, αυτό της έλλειψης εκπαίδευσης των εργαζομένων. Η ανάγκη για εκπαίδευση στις νέες διαδικασίες, στις νέες τεχνολογίες και σε άλλα θέματα, ήταν ένα θέμα που θίχτηκε από πολλούς από αυτούς. Οι Rossidis et al., (2018) είχαν επίσης τονίσει ότι η έλλειψη κατάρτισης και εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού είναι ένα ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο που συνθέτει το παθογόνο περιβάλλον της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Στην τρέχουσα μορφή της, η εκπαιδευτική διαδικασία στον ελληνικό δημόσιο τομέα βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην επαγγελματική κατάρτιση. Η συγκεκριμένη διαδικασία αποτελείται πράγματι ένα αρκετά αναγνωρισμένο και δημοφιλές σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης, αλλά είναι μια διαδικασία αρκετά αβέβαιης αποτελεσματικότητας, καθώς εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα, τον επαρκή χρόνο και την εγκυρότητα των γνώσεων κάθε υπαλλήλου που αναλαμβάνει το ρόλο του εκπαιδευτή παράλληλα με τα τρέχοντα καθήκοντά του. Στην ελληνική περίπτωση, αυτό το σύστημα συνέβαλε σημαντικά στην ενίσχυση της πλήρους άγνοιας των βασικών γνώσεων σχετικά με μια λειτουργία των δημοσίων

υπηρεσιών, διογκώνοντας κατ 'αυτόν τον τρόπο το πρόβλημα της χαμηλής αποτελεσματικότητας του κρατικού μηχανισμού. Ειδικότερα σε ένα περιβάλλον συνεχών μεταρρυθμίσεων και αλλαγών στις νομοθεσίες, η εκπαίδευση των εργαζομένων αποτελεί κλειδί για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες.

Η οργανωτική δομή και η κατανομή των αρμοδιοτήτων είναι ακόμα ένα ζήτημα στη λειτουργία του ΕΦΚΑ. Οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι στην έρευνα έκαναν λόγο για απουσία καθηκοντολογίου, για μη ξεκάθαρες αρμοδιότητες σε κάποια τμήματα, για ελλιπή καταμερισμό καθηκόντων και τόνισαν την ανάγκη για την κωδικοποίηση-τυποποίηση των λειτουργιών και για μεγαλύτερη αποκέντρωση των υπηρεσιών. Παραδοσιακά η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο συγκέντρωσης των αποφάσεων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις και κυρίως σε πολιτικό επίπεδο (Μακρυδημήτρης, 1999). Οι αρμοδιότητες των διοικητικών στελεχών που κατέχουν θέσεις ευθύνης συνήθως περιορίζονται στο χειρισμό εγγράφων, ενώ η λήψη αποφάσεων ανήκει σχεδόν εξ ολοκλήρου στην πολιτική ηγεσία. Αυτό ισχύει ακόμη και σε καθαρά διοικητικά ζητήματα που σχετίζονται με τις καθημερινές λειτουργίες των δημόσιων οργανισμών (Καρκατσούλης, 2004). Γίνεται προφανές ότι δεδομένου ότι η διοικητική ιεραρχία δεν εκτελεί διοικητικά καθήκοντα, δεν υπάρχει ούτε η δυνατότητα, ούτε το κίνητρο ανάληψης πρωτοβουλιών που οδηγούν σε αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας. Περαιτέρω, ο κατακερματισμός των διοικητικών καθηκόντων σε συνδυασμό με την έλλειψη τυποποιημένων διαδικασιών συμβάλλει στην πλήρη αποτυχία του συντονισμού, παρά την υψηλή συγκέντρωση του συστήματος λήψης αποφάσεων (Μακρυδημήτρης, 1999).

Οι κτιριακές υποδομές είναι ακόμα ένα ζήτημα που τέθηκε από τους εργαζομένους που συμμετείχαν στην έρευνα. Αν και οι περισσότεροι από αυτούς δεν παρείχαν περισσότερες λεπτομέρειες, ανέφεραν πως απαιτούνται βελτιώσεις σε αυτές

και πως υπάρχει έλλειψη υποδομής σε θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση. Το ζήτημα της χωροθέτησης των υποδομών του ΕΦΚΑ έχει αποτελέσει ξανά θέμα δημόσιας συζήτησης, καθώς υπάρχουν επικρίσεις ότι γίνεται παραβίαση του πληθυσμιακού και γεωγραφικού κανόνα της χωροθέτησης των υπηρεσιών του. Σύμφωνα με τον ΕΦΚΑ (2020), έχουν εφαρμοστεί ένα σύνολο κριτηρίων χωροθέτησης, ώστε η παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη να γίνει άμεσα και με αποτελεσματικότητα. Αυτά τα κριτήρια περιλαμβάνουν την κατανομή του πληθυσμού σε όλη την χώρα, τον τρόπο διοικητικής διαίρεσης βάσει της μεταρρύθμισης Καλλικράτη, τις ιδιαίτερες γεωγραφικές ιδιαιτερότητες κάποιων περιοχών, την υπάρχουσα – κατά τη δημιουργία ΕΦΚΑ – οργανωτική δομή των προηγούμενων φορέων κοινωνικής ασφάλισης και τα ιδιόκτητα κτίρια και τον πληθυσμό των ασφαλισμένων ανά νομό.

Σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, αυτή φαίνεται να αντιμετωπίζει κάποια προβλήματα, καθιστώντας το επίπεδο της χαμηλό, όπως έτσι το χαρακτήρισαν κάποιοι εργαζόμενοι. Τα βασικά προβλήματα στην εξυπηρέτηση, είναι οι καθυστερήσεις στις διεκπεραιώσεις των υποθέσεων τους, λόγω των εσωτερικών δυσλειτουργιών και η παροχή λαθεμένης πληροφόρησης, ενώ κάποιοι εργαζόμενοι ανέφεραν ότι το επίπεδο επικοινωνίας μεταξύ πολίτη – εργαζόμενου είναι χαμηλό. Σε σχέση με τις νέες τεχνολογίες στην λειτουργία του ΕΦΚΑ, από τη μία κάποιοι εργαζόμενοι ανέφεραν ότι πολλές υπηρεσίες απαιτούν ακόμα τη φυσική παρουσία του πολίτη και προτείνουν την ψηφιοποίηση περισσότερων διαδικασιών στον οργανισμό, ενώ από την άλλη υπήρχαν εργαζόμενοι που ανέφεραν πως αρκετοί πολίτες δεν έχουν τη δυνατότητα/ικανότητα να χρησιμοποιήσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση φαίνεται πως η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει ο ΕΦΚΑ υποβαθμίζεται είτε λόγω των εσωτερικών δυσλειτουργιών, είτε λόγω της ελλιπούς αξιοποίησης της νέας τεχνολογίας από τον οργανισμό, μια προτεραιότητα που είχε τεθεί

και στο στρατηγικό του όραμα και αυτό είναι κάτι που αναγνωρίζεται από τους εργαζομένους.

Τέλος ως προς τις προκλήσεις του οργανισμού εν μέσω της πανδημίας του COVID, οι καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση παραμένουν ένα σημαντικό πρόβλημα, αν και αυτό καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την εφαρμογή μέτρων τήρησης κοινωνικών αποστάσεων και μέτρων κοινωνικής απομόνωσης. Αν και αυτή ήταν και παραμένει μια περίοδος, κατά την οποία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύεται με ταχείς ρυθμούς σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, εντούτοις δεν παύει να δημιουργεί προβλήματα στην εξυπηρέτηση, καθώς αρκετοί εργαζόμενοι απουσιάζουν, επειδή υπάρχουν απαιτήσεις για τήρηση των μέτρων ασφάλειας και επειδή υπάρχει ένας γενικότερος φόβος για τις επαφές εργαζομένων –πολιτών. Οι καθυστερήσεις στις διαδικασίες είναι πιθανό περισσότερο έντονες για αυτές που πρέπει να διεξαχθούν με φυσική παρουσία του πολίτη. Από την άλλη, καθώς ένα μεγάλο μέρος των παρεχόμενων υπηρεσιών ψηφιοποιήθηκε, ορισμένοι πολίτες ενδεχομένως αυτοί με χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων δυσκολεύονται να τις χρησιμοποιήσουν, ενώ οι εργαζόμενοι ανέφεραν επίσης ότι οι πολίτες δεν είναι καλά ενημερωμένοι σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΦΚΑ.

Σε ολόκληρο τον κόσμο οι τοπικές και περιφερειακές κυβερνήσεις ανταποκρίθηκαν άμεσα στην κρίση του COVID-19 και η τεχνολογία αποδείχτηκε ένα χρήσιμο και απαραίτητο εργαλείο για να διασφαλιστεί η συνέχεια στην παροχή των δημοσίων υπηρεσιών. Καθώς ο κορονοιός συνεχίζει να εξαπλώνεται σε όλο τον κόσμο, οι κυβερνήσεις έχουν θέσει σημαντικούς περιορισμούς στην κυκλοφορία των ανθρώπων, τη λειτουργία των υπηρεσιών και κανόνες για την τήρηση φυσικών αποστάσεων. Σε αυτό το πλαίσιο, η τεχνολογία μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την καθημερινή ζωή των πολιτών και να τους εξασφαλίσει, μεταξύ άλλων, πρόσβαση σε

υπηρεσίες, πληροφορίες και επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές (Ting et al., 2020). Αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα κάνει ένα βήμα μπροστά, εν όψει της κρίσης του COVID-19, θα υπάρξουν προκλήσεις στο προσεχές έτος, λόγω της αμεσότητας με την οποία οι δημόσιες υπηρεσίες ψηφιοποιήθηκαν (Αιβαλιώτης, 2020).

Εν όψει των πολλών αυτών προβλημάτων στη λειτουργία του ΕΦΚΑ, είναι φρόνιμο να αναρωτηθεί κάνεις αν τελικά η διαδικασία της ενοποίησης λειτούργησε και τι μπορούμε να περιμένουμε στο μέλλον. Η ενοποίηση των ασφαλιστικών ταμείων στην Ελλάδα, ήταν ένας μεταρρυθμιστικός τομέας που είχε αγνοηθεί σημαντικά τα έτη πριν την οικονομική κρίση, παρά την ύπαρξη ενός μεγάλου και κατακερματισμένου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο προσέδιδε στην μείωση της αποδοτικότητάς του.

Η οικονομική κρίση ήταν μια ευκαιρία για την οριστική εφαρμογή της μεταρρύθμισης αυτής, και πρόσφατα η κρίση του κοροναϊού ήταν μια ευκαιρία για τον ταχύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό του ΕΦΚΑ. Ωστόσο, το γεγονός ότι ακόμα υπάρχουν σοβαρά προβλήματα και προκλήσεις στη λειτουργία του οργανισμού, υποδηλώνει ότι το βήμα αυτό έγινε χωρίς επαρκή σχεδιασμό και προγραμματισμό. Για παράδειγμα ενέργειες που θα έπρεπε να γίνουν πριν την ενοποίηση, όπως η ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού αρχείου και η εκπαίδευση των εργαζομένων ώστε να είναι έτοιμοι για τη νέα πραγματικότητα, αφέθηκαν να γίνουν μετά την ενοποίηση. Επίσης, το στρατηγικό σχέδιο του ΕΦΚΑ αν και αναγνώρισε προκλήσεις στη λειτουργία του οργανισμού με τη σύσταση του, εν τούτοις δεν παρείχε έναν αναλυτικό σχεδιασμό και προγραμματισμό για την αντιμετώπιση τους. Κατά αυτό τον τρόπο δεν ήταν δυνατό να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα του νέου συστήματος, ούτε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

6.2. Προτάσεις αναδιοργάνωσης ΕΦΚΑ

Εν όψει της πανδημίας του κοροναϊού, ενέργειες που θα μπορούσαν να γίνουν για την αναδιοργάνωση του οργανισμού μπορεί να κατασταθούν δύσκολες. Στη παρούσα φάση θα πρέπει να δοθεί βάση στη διαδικασία βελτίωσης της εξυπηρέτησης του πολίτη ηλεκτρονικά, αλλά και με φυσική παρουσία για όσους πολίτες δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά συστήματα. Αρχικά όπως τόνισαν και οι εργαζόμενοι, θα πρέπει να παρασχεθεί μεγαλύτερη ενημέρωση στο κοινό ως προς τις δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, ούτως ώστε η φυσική παρουσία στα καταστήματα να μειωθεί και να εξασφαλιστεί η ασφάλεια που απαιτείται λόγω της πανδημίας.

Αυτό θα μειώσει περισσότερο τον χρόνο που οι εργαζόμενοι αφιερώνουν στην εξυπηρέτηση του κοινού, δίνοντας τους την ευκαιρία να ασχοληθούν με εκκρεμότητες στα ασφαλιστικά αιτήματα, κυρίως του συνταξιοδοτικού. Στο ίδιο πλαίσιο, ευκαιρία αποτελεί και το γεγονός ότι τα νέα αιτήματα συντάξεων έχουν μειωθεί λόγω των μέτρων κοινωνικής απομόνωσης και περιορισμού των μετακινήσεων.

Έπειτα θα ήταν σημαντικό ο οργανισμός να εξετάσει το ζήτημα της τηλε-εργασίας, το οποίο έχει ήδη εφαρμοστεί ευρέως στον ιδιωτικό τομέα. Καθώς πολλοί δημόσιοι υπάλληλοι δεν προσέρχονται πλέον στην υπηρεσία τους για την αποφυγή συγχρωτισμού, θα πρέπει να εξεταστεί η τηλε-εργασία, τουλάχιστον για εκείνους που δεν βρίσκονται σε άδεια ειδικού σκοπού. Στην 55/11.3.2020 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου, η οποία ορίζει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να λειτουργήσουν με προσωπικό ασφαλείας, και άλλα θέματα, αναφέρεται επίσης πως υπάρχει η δυνατότητα εξ αποστάσεως παροχής εργασίας με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει ήδη φροντίσει, ώστε οι εργαζόμενοι να έχουν πρόσβαση από την οικία τους με τη χρήση εικονικών ιδιωτικών δικτύων (VPN) στα συστήματα του οργανισμού. Επίσης υπάρχει και μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, από την οποία

παρέχεται η δυνατότητα της πραγματοποίησης συσκέψεων ηλεκτρονικά. Αυτές οι δυνατότητες είναι επιτακτικό να εξεταστούν από τον ΕΦΚΑ, ώστε να προχωρήσουν οι εκκρεμότητες που υπάρχουν στο συνταξιοδοτικό.

Από εκεί πέρα, θεωρώντας ότι η πανδημία του κοροναϊού κάποια στιγμή θα περάσει, θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα σχέδιο για την αναδιοργάνωση του οργανισμού και για την επίλυση των τρεχόντων προβλημάτων. Ίσως η τρέχουσα πανδημία είναι μια ακόμα ευκαιρία για να συνταχθεί ένα τέτοιο σχέδιο από τους υπευθύνους. Αυτό το σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει αναλυτικά λύσεις για το πώς θα αντιμετωπιστεί κάθε πρόκληση με καθορισμένα βήματα και πως το κάθε μέλος-εργαζόμενος του ΕΦΚΑ θα συμβάλλει στην επίλυση των προβλημάτων, όπως επίσης και ποιες θα είναι οι ευθύνες της διοίκησης, το κυριότερο ίσως. Είναι αλήθεια πως ένα σχέδιο αναδιοργάνωσης θα απαιτούσε αυτή τη στιγμή πόρους, οι οποίοι είναι περιορισμένοι έως ανύπαρκτοι, και συνεπώς η υλοποίηση ενός τέτοιου σχεδίου δεν μπορεί να είναι ρεαλιστική στη παρούσα φάση. Ωστόσο θα πρέπει να εξεταστεί άμεσα και σε προτεραιότητα μετά το τέλος της πανδημίας. Αυτό το σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει δράσεις για τους εξής τομείς:

[1] Θα πρέπει να παρασχεθεί εκπαίδευση στο υπάρχων προσωπικό. Σε συνεργασία ίσως με φορείς εκπαίδευσης ή άλλους οργανισμούς, θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο θα είναι υποχρεωτικό για όλους τους υπάρχοντες εργαζόμενους, καθώς και για τους νεοεισερχόμενους. Βασικά στοιχεία εκπαίδευσης θα πρέπει να αποτελέσουν η νομοθεσία, η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, η εξυπηρέτηση του πολίτη και η ενδοεπιχειρησιακή συνεργασία. Ένα τέτοιο πρόγραμμα θα πρέπει να αποτελείται από ένα τμήμα παροχής γενικής εκπαίδευσης το οποίο θα παραδίδεται σε όλους τους εργαζομένους, ανεξαρτήτως της θέσης τους στον

οργανισμό, και από ένα τμήμα παροχής ειδικής εκπαίδευσης το οποίο θα πρέπει να σχεδιαστεί ξεχωριστά για κάθε τμήμα του οργανισμού και να παραδίδεται στους εκάστοτε εργαζόμενους. Τα αντικείμενα της γενικής εκπαίδευσης θα μπορούσαν να αποτελέσουν η νομοθεσία του ΕΦΚΑ, η χρήση των νέων τεχνολογιών και η ενδοεπιχειρησιακή συνεργασία, ώστε οι εργαζόμενοι να αποκτήσουν αυτές τις βασικές γενικές γνώσεις. Τα προγράμματα εκπαίδευσης με ειδικό αντικείμενο θα πρέπει να σχεδιαστούν για κάθε τμήμα του οργανισμού ξεχωριστά, ώστε κάθε εργαζόμενος να λαμβάνει τις γνώσεις και να αναπτύσσει τις ικανότητες του απαιτούνται για την άσκηση των καθηκόντων του στο τμήμα του. Οι εργαζόμενοι που βρίσκονται στη πρώτη γραμμή, δηλαδή αυτοί που εξυπηρετούν άμεσα τον πολίτη θα πρέπει επίσης να λάβουν σεμινάρια και εκπαίδευση για την εξυπηρέτηση των πολιτών και για το πως θα μπορούσαν να παράσχουν ποιοτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης.

[2] Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι κάθε τμήμα λειτουργεί με τον αριθμό των εργαζομένων που απαιτούνται και να υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις για την αντιμετώπιση της έλλειψης εργαζομένων. Η πρόσληψη νέου προσωπικού καθίσταται απαραίτητη για την καλύτερη στελέχωση του οργανισμού και εφόσον προβλεφθεί να γίνει, θα πρέπει να δοθεί βάση στην πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού με επαρκείς ψηφιακές και διοικητικές δεξιότητες. Μέσω αξιολογήσεων απόδοσης, το τρέχων μη παραγωγικό προσωπικό θα μπορούσε να εντοπιστεί και να αναλάβει θέσεις σε τμήματα με λιγότερες ευθύνες, εφόσον και η εκπαίδευση του δεν θα μπορούσε να φέρει τα επιθυμητά επίπεδα παραγωγικότητας, αντικαθιστάμενο από νεοεισερχόμενους εργαζόμενους με εξειδίκευση. Καθώς οι προσλήψεις είναι περιορισμένες λόγω

έλλειψης πόρων, στην παρούσα φάση θα μπορούσε να εξεταστούν εναλλακτικές λύσεις, όπως οι μετακινήσεις υπαλλήλων εντός των υποκαταστημάτων.

[3] Θα πρέπει να εκσυγχρονιστεί ο υπάρχων τεχνολογικός εξοπλισμός, καθώς η εισαγωγή και μόνο νέων πληροφοριακών συστημάτων δεν επαρκεί από μόνη της, ειδικά όταν δεν συνοδεύεται από την απαραίτητη εκπαίδευση στο προσωπικό. Θα πρέπει να γίνουν επενδύσεις σε τεχνολογικό εξοπλισμό, οι οποίες θα απαιτήσουν πόρους. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών θα πρέπει να μειώσει την γραφειοκρατία και να βελτιώσει τον χρόνο εξυπηρέτησης του πολίτη, καθώς και τον χρόνο που απαιτείται για την επιτέλεση των άλλων καθηκόντων των εργαζομένων. Καθώς το επίπεδο της διαλειτουργικότητας των υπαρχόντων συστημάτων παραμένει χαμηλό θα πρέπει να αναληφθούν δράσεις και προς αυτή την κατεύθυνση. Η κακή τεχνική διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων συστημάτων πληροφοριών καθώς και οι δυνατότητές τους οδηγούν σε επαναλαμβανόμενες και χρονοβόρες διαδικασίες. Καθώς οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι περίπλοκες θα πρέπει να εισαχθούν περισσότερο ολοκληρωμένες λύσεις λογισμικού, αν και προκειμένου αυτές οι λύσεις να δουλέψουν με τον επιθυμητό και αναμενόμενο τρόπο, θα πρέπει πρώτα να καθοριστούν με ακρίβεια οι επιχειρησιακές διαδικασίες, οι οποίες αποτελούν ακόμα ένα «αγκάθι» στη λειτουργία του οργανισμού.

[4] Τα βήματα των επιχειρησιακών διαδικασιών στον ΕΦΚΑ δεν περιγράφονται πάντα με σαφήνεια, και ένας βασικός λόγος είναι ότι η καταγραφή τους απαιτεί πλοήγηση στο περίπλοκο νομικό πλαίσιο, στο οποίο οι αλλαγές και οι τροποποιήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα είναι κοινές, μερικές φορές χωρίς συνέπεια ή συνέχεια. Το αποτέλεσμα είναι η αδυναμία των συστημάτων πληροφοριών να υποστηρίζουν πλήρως σύνθετες διαδικασίες και μια

ασυμφωνία μεταξύ των διαδικασιών που υποστηρίζονται ηλεκτρονικά από τις διαδικασίες που ακολουθούνται στην πράξη. Παράλληλα επιβαρύνεται και το έργο των εργαζομένων του ΕΦΚΑ. Συνεπώς η δημιουργία ξεκάθαρων και απλοποιημένων διαδικασιών, καθώς και η σύνταξη ενός καθηκοντολογίου είναι επιτακτική ανάγκη.

[5] Καθώς ο πληθυσμός γηράσκει και το ποσοστό των ηλικιωμένων στον γενικό πληθυσμό αυξάνεται με την πάροδο των ετών, ο δείκτης εξάρτησης των συνταξιούχων σε σχέση με τον ενεργό πληθυσμό θα αυξηθεί επίσης, θέτοντας ζητήματα κοινωνικής δικαιοσύνης που απορρέουν από τον αμιγώς αναδιανεμητικό ρόλο του ασφαλιστικού συστήματος. Στο πλαίσιο αυτό έχει προταθεί ότι η μετάβαση σε ένα μερικώς κεφαλαιοποιητικό σύστημα, όπως ήδη εφαρμόζεται και σε άλλες χώρες της Ευρώπης, θα μπορούσε να καταστήσει το ασφαλιστικό σύστημα περισσότερο βιώσιμο στην Ελλάδα (Πισσαρίδης, κ.α., 2020), με οφέλη αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας και στην λειτουργία του ΕΦΚΑ.

[6] Καθώς το επίπεδο συμμετοχής των εργαζομένων και των επαγγελματιών στην κοινωνική ασφάλιση είναι μειωμένο, καθίσταται επιτακτική ανάγκη η παροχή δυνατότητας συμμετοχής τρίτων σε ανοιχτά επαγγελματικά συνταξιοδοτικά ταμεία, καθώς και η αντιμετώπιση των στρεβλώσεων στη φορολόγηση των ομαδικών και των ατομικών συνταξιοδοτικών προϊόντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^{Ο}:ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα εργασία μελέτησε το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του ΕΦΚΑ, καθώς και τα προβλήματα και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει στην παροχή των υπηρεσιών του, προτείνοντας εν τέλει λύσεις για την αναδιοργάνωση του και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του προς τους πολίτες. Προβλήματα και προκλήσεις που καταγράφηκαν στο θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης, όπως η υποστελέχωση των υπηρεσιών του, η ανάγκη της συνεχούς εκπαίδευσης του προσωπικού πάνω στις τεχνολογίες επικοινωνίας, ανταλλαγής δεδομένων και τα πληροφοριακά συστήματα, η πολυνομία και πολυπλοκότητα στις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν τη λειτουργία του και η έλλειψη ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, επιβεβαιώθηκαν επίσης από τους εργαζομένους που έλαβαν μέρος στη πρωτογενή έρευνα. Η αναδιοργάνωση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ και η λήψη μέτρων θεραπείας είναι απαραίτητο να γίνει στα έτη που θα ακολουθήσουν, ωστόσο επί του παρόντος η επιδημία COVID θέτει περιορισμούς, ειδικά σε θέματα άντλησης πόρων. Αποτελεί ωστόσο μια ευκαιρία για τον ταχύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό του οργανισμού, καθώς και για την δημιουργία ενός αναλυτικού σχεδίου αναδιοργάνωσης του στο μέλλον.

Ο βασικός περιορισμός της μελέτης είναι το γεγονός ότι το δείγμα της περιορίστηκε σε ένα συγκεκριμένο υποκατάστημα του ΕΦΚΑ σε μια περιοχή της Ελλάδας. Αυτό δεν επιτρέπει ίσως την καταγραφή της κατάστασης στον ΕΦΚΑ στο σύνολο της χώρας, δίνει όμως μια πρώτη εικόνα για τα προβλήματα και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο οργανισμός και για τις ανάγκες που χρίζουν κάλυψης. Συνεπώς μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να αντλήσουν δείγματα από περισσότερα υποκαταστήματα στη χώρα, προκειμένου να αποτυπώσουν καλύτερα το τρέχων πλαίσιο λειτουργίας του ΕΦΚΑ.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

Αιβαλιώτης Γ. (2020). *Ελλάδα: Κορωνοιός και ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Διαθέσιμο από https://gr.euronews.com/2020/05/12/ellada-koronoios-kai-ilektroniki-diakivernisi [Πρόσβαση 12/12/2020]

Creswell, J. W. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας* (Επιμέλεια Χ. Τζορμπατζούδης). Αθήνα: Ίων

Εγκύκλιος ΕΦΚΑ, αρ. 21/2017. *Μεταβίβαση αρμοδιότητας έγκρισης συμμετοχής του προσωπικού σε προγράμματα εκπαίδευσης, ενημέρωσης ή επιμόρφωσης - Οδηγίες σχετικά με την υποβολή αιτήσεων σε πιστοποιημένα προγράμματα επιμόρφωσης του ΙΝ.ΕΠ.* Διαθέσιμο από https://www.taxheaven.gr/circulars/26064/egkyklios-e-f-k-a-ar-21-2017 [Πρόσβαση 12/12/2020]

Εγκύκλιος ΕΦΚΑ, αρ. 23/2019. *Εισαγωγική Εκπαίδευση-Διαδικασία για την ένταξη στα σχετικά Προγράμματα του ΙΝ.ΕΠ.* Διαθέσιμο από https://www.taxheaven.gr/circulars/30884/egkyklios-efka-23-2019 [Πρόσβαση 12/12/2020]

ΕΦΚΑ (2019). *Δελτίο τύπου 22-10-2019.* Διαθέσιμο από https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2019-10/%CE%94%CE%A4-%202019%2010%2022%20%CE%95%CE%9A%CE%9A%CE%A1%CE%95%CE%9C%CE%95%CE%99%CE%A3%20%CE%A3%CE%A5%CE%9D%CE%A4%CE%91%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

ΕΦΚΑ (2020). *Ανακοίνωση Προσαρμογή Λειτουργίας Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ λόγω του κορωνοϊού*. Διαθέσιμο από https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2020-03/ANAKOINOSI-E-EFKA-160302020.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

ΕΦΚΑ (2020). *Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020.* Διαθέσιμο από https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto_stratigiko_0.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015) *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών.* Αθήνα: Κριτική

Θεοδωρουλάκης Μ., Κουμαριανός Β. (2012). *Συστήματα Κοινωνικής Ασφάλισης. Ασφαλιστικό Σύστημα και Σύστημα Κοινωνικής Περίθαλψης*. Αθήνα: ΙΝΕ.

ΙΝΕ (2020). *Συνοπτική παρουσίαση του Ν. 4670/2020 Βασικά σημεία του νέου ασφαλιστικού νόμου.* Διαθέσιμο από https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2020/05/sinoptikik-parousiasi-n4670-2020.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

ΙΟΒΕ (Ινστιτούτο Οικονομικών Βιομηχανικών Ερευνών). *Συνταξιοδοτική Μεταρρύθμιση και Ανάπτυξη.* Αθήνα: ΙΟΒΕ

Καρακατσούλης Π. (2004). *Το κράτος σε μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση*. Αθήνα: Σιδέρης Ι.

Κουμαριανός Β. (2017). Ενοποίηση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης: Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης ως Οργανωτικό Όχημα για την Νέα Αρχιτεκτονική των Συντάξεων. *Κοινωνική Πολιτική*, 8, 50-73

Κουμαριανός Β. (2019). *Προκλήσεις και προοπτικές για το ασφαλιστικό των ελεύθερων επαγγελματιών. Η μεταρρύθμιση του Ν.4387/2016 και οι προσαρμογές της.* Αθήνα: ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ

Μακρυδημήτρης Α. (1999). *Διοίκηση και κοινωνία. Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα*. Αθήνα: Θεμέλιο

Ν. 4387/2016. *Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού συνταξιοδοτικού συστήματος Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις*. Διαθέσιμο από https://www.kodiko.gr/nomologia/document_navigation/198288/nomos-4387-2016 [Πρόσβαση 12/12/2020]

Ν. 4670/2020. *Νόμος 4670/2020 Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις*. Διαθέσιμο από https://www.taxheaven.gr/law/4670/2020 [Πρόσβαση 12/12/2020]

Νόβα – Καλτσούνη Χ. (2006). *Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες*. Αθήνα: Gutenberg

Πισσαρίδης Χ., Βαγιάνος Δ., Βέττας Ν., Μεγήρ Κ. (2020). Σχέδιο ανάπτυξης για την ελληνική οικονομία. Διαθέσιμο από https://www.kathimerini.gr/wp-content/uploads/2020/11/growth_plan_2020-11-23_1021.pdf

Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 11-3-2020, ΦΕΚ 55/Α/11-3-2020. Διαθέσιμο από https://www.e-nomothesia.gr/kat-ygeia/astheneies/praxe-nomothetikou-periekhomenou-tes-11-3-2020.html [Πρόσβαση 12/12/2020]

Προφίλ ΕΦΚΑ, Δεκέμβριος (2018). Διαθέσιμο από https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2019-07/profil_efka_122018.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

ΣΕΒ (Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων) (2020). *Ασφαλιστικό σύστημα – πυλώνες*. Διαθέσιμο από https://www.sev.org.gr/tomeis-draseon/ergasia-anthropino-kefalaio/koinoniki-asfalisi-2/asfalistiko-systima-pylones/ [Πρόσβαση 12/12/2020]

Φραγκάκης Ν. (2011). Πολυνομία, κακονομία, ανομία. Αθήνα: ΕΒΕΑ

Ξενόγλωσση

Akrivos, C., Reklitis, P., & Prifti, F. (2013). Greek Public Administration Reform. How to improve the effectiveness of strategic changes. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 73 (1)*, 710-717.

Antonakas, N. P., Seimenis, I., & Konstantopoulos, N. (2014). The organizational structure of the public service and its role on the level of corruption: the case of Greek tax administration. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 148 (5)*, 494-500.

Bousdekis, A., & Kardaras, D. (2020, June). Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece. In *2020 IEEE 22nd Conference on Business Informatics (CBI)* (Vol. 2, pp. 131-140). IEEE.

Christodoulakis, N. (2018). Sustainability and fairness still missing in the Greek social insurance system. *Managerial and Decision Economics. 39*(8), 897-906.

Datta, P. (2020). Digital transformation of the Italian public administration: A case study. *Communications of the Association for Information Systems*, *46*(1), 11-20.

EC (European Commission) (2020). *Enhanced Surveillance Report. Greece May 2020*. Διαθέσιμο από https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/economy-finance/ip127_en.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

Economou, C., Kaitelidou, D., Karanikolos, M., & Maresso, A. (2017). *Greece: health system review*. Geneva: WHO

European Commission, (2019). *Digital Government Factsheet 2019 Greece*. Διαθέσιμο από https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Greece_2019.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

FRA (2020). *Coronavirus COVID-19 outbreak in the EU Fundamental Rights Implications*. Διαθέσιμο από https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/greece-report-covid-19-april-2020_en.pdf [Πρόσβαση 12/12/2020]

Georgiou, H. V. (2020). COVID-19 outbreak in Greece has passed its rising inflection point and stepping into its peak. M*edRxiv*. Technical Report No 15, University of Patras

Makrydemetres, A., Zervopoulos, P. D., & Pravita, M. E. (2016). Reform of public administration in Greece: evaluating structural reform of central government departmentsin Greece: application of the DEA methodology. *GreeSE Paper No.97 Hellenic Observatory Papers on Greece and Southeast Europe.* Athens

Meimaridis, E., & Diakaki, C. (2020). Job satisfaction determinants and assessment: the case of a Greek public agency under organisational change. *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, *9*(1-2), 83-105.

Papadopoulos, T. N. (1997). Social insurance and the crisis of statism in Greece. In Brannen A. & Obrien M. (eds.): *Children in Families: Research and Policy*. London, Falmer Press, p. 171-188.

Petmesidou, M. (2019). Challenges to Healthcare Reform in Crisis-Hit Greece. *e-cadernos CES*, (31), 41-57

Petmesidou, M., & Mossialos, E. (Eds.). (2006). *Social policy developments in Greece*. Ashgate Publishing, Ltd.

Plimakis, S. (2018). Strategic Planning and service provision in Greek Local government: a comparative assessment. *Advances in Social Sciences Research Journal*, *5*(6), 470-486

Rossidis I., Aspridis G., Katsimardos P., Bouas K. (2018) Human Resource Productivity in Greece. In: Farazmand A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration*, Public Policy, and Governance. Springer, Cham.

Theodoroulakis M., Sakellis I. & Ziomas D., (2017), *ESPN Thematic Report on Access to social protection of people working as self-employed or on non-standard contracts - Greece*, European Social Policy Network (ESPN), Brussels: European Commission.

Ting, D. S. W., Carin, L., Dzau, V., & Wong, T. Y. (2020). Digital technology and COVID-19. *Nature medicine*, *26*(4), 459-461.

Tsourgiannis, L., Florou, G., Valsamidis, S., Samioti, E., Galanopoulou, S., & Tsianis, D. (2018). Measuring Citizens Satisfaction From Public Sector Organizations in Greece: The Case of the Regional District of Xanthi. In *Economy, Finance and Business in Southeastern and Central Europe* (pp. 711-721). Springer, Cham.

Venieris, D. (2013). *Crisis social policy and social justice: The case for Greece*. GreeSE Paper No.69 Hellenic Observatory Papers on Greece and Southeast Europe

Venieris, D. N. (1995). *The development of social security in Greece, 1920-1990: Postponed decisions* (Doctoral dissertation, London School of Economics and Political Science (United Kingdom).

Ziomas, D., Konstantinidou, D., Vezyrgianni, K., & Capella, A. (2018). *ESPN Thematic Report on Challenges in long-term care*. European Commission, Social Policy Network

Παράρτημα – Οδηγός συνέντευξης

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Ο παρών οδηγός συνέντευξης συντάχθηκε ώστε να μελετηθούν οι απόψεις σας ως προς την υφιστάμενη κατάσταση, τα προβλήματα και τις ανάγκες του ΕΦΚΑ σε σχέση με την παροχή των υπηρεσιών του προς τους πολίτες.

Η έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δημόσια Διοίκηση» του Πανεπιστημίου Νεάπολις (Πάφος) και οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν από τις συνεντεύξεις θα είναι απόλυτα εμπιστευτικές, ανώνυμες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας

Ονοματεπώνυμο: Ζιρπιάδου Ευστρατία

Παρακαλώ συμπληρώστε το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε:……..

Ερωτήσεις

1. Σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020 του ΕΦΚΑ, όραμα του οργανισμού είναι «*η εξασφάλιση των κάθε είδους παροχών προς τους πολίτες, με μια απλοποιημένη και ταυτόχρονα φιλική παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε αυτούς, η οποία υποστηρίζεται, μέσω της καλύτερης αξιοποίησης νέων τεχνολογιών*». Με βάση το δεδηλωμένο όραμα του ΕΦΚΑ πως θα κρίνατε την υφιστάμενη κατάσταση:

α) του οργανισμού στο σύνολό του, ως προς την παροχή φιλικών, απλοποιημένων και ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες;

β) του τμήματος στο οποίο εργάζεστε, ως προς την παροχή φιλικών, απλοποιημένων και ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες;

2. Σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020 του ΕΦΚΑ, ο οργανισμός «*εξασφαλίζει τις συνθήκες, ώστε οι υπάλληλοι καθώς και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να εργάζονται με κοινό στόχο, σκοπό, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα»*. Με βάση τη δήλωση αυτή, πόσο αποτελεσματικά πιστεύετε ότι γίνεται η άσκηση:

α) των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων στον ΕΦΚΑ;

β) των δικών σας αρμοδιοτήτων στο Τμήμα που εργάζεστε;

3. Πως θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες που παρέχονται σήμερα προς τους πολίτες:

α) από τον ΕΦΚΑ στο σύνολό του;

β) από το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε;

4. Ποια θεωρείται ότι είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που προκύπτουν κατά την άσκηση:

α) των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων του ΕΦΚΑ στο σύνολό του;

β) των δικών σας αρμοδιοτήτων στο Τμήμα που εργάζεστε;

5. Ποια θεωρείται ότι είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που υπάρχουν κατά την παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες:

α) από τον ΕΦΚΑ στο σύνολό του;

β) από το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε;

6. Ποιες πιστεύετε ότι είναι τα σημαντικότερα προβλήματα και προκλήσεις που θέτει σήμερα η κρίση του COVID στην παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες:

α) από τον ΕΦΚΑ στο σύνολό του;

β) από το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε;

7. Ποιες πιστεύετε ότι είναι οι σημαντικότερες ανάγκες που χρίζουν κάλυψης στην παρούσα φάση λειτουργίας, ώστε ο οργανισμός να παρέχει αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους πολίτες:

α) του ΕΦΚΑ στο σύνολο του;

Β) του Τμήματος στο οποίο εργάζεστε;

8. Ποιες λύσεις θα προτείνατε ώστε να μπορέσουν να αντιμετωπιστούν τα τρέχοντα προβλήματα του οργανισμού και να βελτιωθεί η άσκηση των καθηκόντων των υπαλλήλων και η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες;

α) για τον ΕΦΚΑ στο σύνολο του;

Β) για το Τμήμα στο οποίο εργάζεστε;

Ευχαριστώ για το χρόνο σας!