

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΝΟΜΙΚΗ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ & ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ιωάννα Μπίλια

Αθήνα, 2023

Τριμελής Επιτροπή

Σπύρος Πολυμέρης, Ε.ΔΙ.Π Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Χριστίνα Χριστοπούλου, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Ευαγγελία Μπάλτα, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Ιωάννα Μπίλια, 2023

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

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

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες προς τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Σπύρο Πολυμέρη για την καθοδήγηση, τις πολύτιμες συμβουλές που μου παρείχε, καθώς και για την υπομονή που επέδειξε σε όλα τα στάδια της συγγραφής της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Θα ήθελα, επίσης, να ευχαριστήσω θερμά τις καθηγήτριες κα. Χριστίνα Χριστοπούλου και κα. Ευαγγελία Μπάλτα που συμμετείχαν ως μέλη της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης της παρούσας εργασίας.

Ευχαριστίες.....	2
Πίνακας Διαγραμμάτων	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ABSTRACT	9
Εισαγωγή.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	13
Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ.....	13
1 . 1 Η Έννοια της Κοινωνικής ασφάλειας	13
1.2 Η Έννοια της ασφάλισης.....	15
1.2.1 Τα είδη της ασφάλισης	16
1.2.2 Συστήματα κοινωνικής προστασίας	17
1.2.2.1 Το σύστημα τύπου Bismarck.....	17
1.2.2.2 Τα συστήματα τύπου Beveridge.....	19
1.2.2.3 Τα μεικτά συστήματα	20
1.2.2.4 Το σύστημα των ΗΠΑ.....	21
1.2.2.5 Το ελληνικό σύστημα.....	23
1.3 Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ).....	23
1.4 Ενιαίος Οργανισμός Παροχών Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ)	25
1.5 Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ)	26
1.6 Η ιστορική εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα	29
1.6.1 Χρηματοδότηση της κοινωνικής ασφάλισης.....	33
1.6.2 Ασφαλιστικές εισφορές.....	35
1.6.3 Παροχές της κοινωνικής ασφάλισης	37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	39
ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	39
2.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	39
2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη.....	43
2.2.1 Η Στρατηγική της Λισσαβόνας	44
2.2.2 Η πρωτοβουλία eEurope.....	47
2.2.3 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope2002	48
2.2.4 Σχέδιο δράσης eEurope 2005	50
2.2.5 Η στρατηγική i2010.....	53
2.3 eGovernment Benchmark.....	58
2.4 Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI.....	60
2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	61
2.6 Ψηφιακή Διακυβέρνηση.....	65
2.7 Τα οφέλη της ψηφιακής διακυβέρνησης	67
2.8 Διαλειτουργικότητα.....	67
2.8.1 Κέντρο Διαλειτουργικότητας	69
2.9 Ψηφιακός Μετασχηματισμός	70
2.10 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021	71
2.11 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού	72
2.12 Ψηφιακή Πυξίδα 2030.....	75
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	80
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	80
3.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ	80
3.2 Ερευνητική Μέθοδος.....	85

3.3 Το ερευνητικό εργαλείο	88
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	89
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ	89
4.1 Η εξέλιξη του ασφαλιστικού συστήματος ως την δημιουργία του e-ΕΦΚΑ	89
4.2 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e- ΕΦΚΑ.....	91
4.2.1. Ηλεκτρονική Αίτηση Συνταξιοδότησης	94
4.2.2 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών.....	95
4.2.3 Αίτηση Πληρωμών Εξόδων Κηδείας	96
4.2.4 Ηλεκτρονικό Αίτημα Εξυπηρέτησης Ραντεβού	97
4.2.5 Αίτηση Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Αναπηρίας	97
4.2.6 Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας.....	100
4.3 Έργα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Ένωση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Φορέα.....	100
4.4 Συλλογή πρωτόγεννων πληροφοριών , δείγμα και διάρκεια έρευνας.....	103
4.4.1 Παρουσίαση των δημογραφικών στοιχείων	104
4.4.2 Αποτελέσματα Έρευνας –Ανάλυση Έρευνας	107
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	118
ΠΗΓΕΣ – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	124
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	128

Πίνακας Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 4.4.1.1 : Φύλο συμμετεχόντων.....	104
Διάγραμμα 4.4.1.2 Ηλικία Συμμετεχόντων	105
Διάγραμμα 4.4.1.3: Απασχόληση των ερωτώμενων	106
Διάγραμμα 4.4.1.4: Επίπεδο μόρφωσης των συμμετεχόντων	107
Διάγραμμα 4.4.2.2 : Χρησιμοποιείτε την τεχνολογία στην καθημερινότητα σας	108
Διάγραμμα 4.4.2.3 : Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι ..	109
Διάγραμμα 4.4.2.4: Προτίμηση των ερωτώμενων σχετικά με το τρόπο συναλλαγής με το Δημόσιο	110
Διάγραμμα 4.4.3.1: Από πού ενημερωθήκαν για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ	111
Διάγραμμα 4.4.3.2.:Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι.....	112
Διάγραμμα 4.4.3.3: Βοήθησε στην ταχύτερη διεκπεραίωση του αιτήματός σας η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;	113
Διάγραμμα 4.4.3.4. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι λειτουργικές ;	114
Διάγραμμα 4.4.3.5 Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ παρέχουν σαφή και συγκεκριμένα βήματα ;	114
Διάγραμμα 4.4.3.6 Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες;	115
Διάγραμμα 4.4.3.7 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ ;	116

Διάγραμμα 4.4.3.8 Θεωρείτε πως θα κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον ;116

Διάγραμμα 4.4.3.9 Θεωρείτε ότι ο e-ΕΦΚΑ με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει έχει καταφέρει να μειώσει την γραφειοκρατία;117

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι ψηφιακές τεχνολογίες συνεχώς εξελίσσονται και προσφέρουν νέες δυνατότητες στους χρήστες τους, τόσο στον ιδιωτικό, όσο και στον δημόσιο τομέα. Η έναρξη της πανδημίας του COVID-19 διαμόρφωσε το κατάλληλο έδαφος προκειμένου διάφορες υπηρεσίες του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα να παρέχονται μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών. Η δημόσια διοίκηση σε όλες τις αναπτυγμένες χώρες, και ακολουθώντας το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, έχει θέσει ως προτεραιότητά της τον πολίτη και την καλύτερη εξυπηρέτησή του. Η ψηφιακή διακυβέρνηση αναπτύχθηκε ώστε ο πολίτης να απολαμβάνει ποιοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες σε σύντομο χρόνο παρεχόμενες από την δημόσια διοίκηση.

Ο e-ΕΦΚΑ αποτελεί τον κύριο ασφαλιστικό οργανισμό της χώρας μας και παρέχει υπηρεσίες σχετικές με την κοινωνική ασφάλιση. Ο όγκος του έργου του φορέα είναι τεράστιος, καθώς προσφέρει όλες τις υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης και καλύπτει το σύνολο του πληθυσμού της χώρας. Προκειμένου οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους ασφαλισμένους να είναι αποτελεσματικές και ποιοτικές, ο φορέας προχώρησε σε ψηφιακό μετασχηματισμό περιλαμβάνοντας πληθώρα υπηρεσιών, ενώ νέες προστίθενται διαρκώς. Η παρούσα εργασία αναφέρεται στον θεσμό της κοινωνικής ασφάλισης και της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως επίσης και στην προσπάθεια του e-ΕΦΚΑ να εφαρμόσει την ψηφιακή διακυβέρνηση.

Λέξεις Κλειδιά: Κοινωνική Ασφάλιση, Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ψηφιακές τεχνολογίες

ABSTRACT

Digital technologies are constantly evolving and provide their users with new possibilities both in the private and the public sector. The onset of the COVID-19 pandemic has set the stage for various private and public sector services to be delivered through digital technologies. As in all developed countries while following the New Public Management, Public Administration in Greece sets the citizen as a top priority as well as their provision with the best services. Digital Governance has developed enabling all citizens to enjoy high-quality and efficient services, all of which are provided by the public administration in a short time.

e-EFKA constitutes the main insurance organization of our country and is responsible for providing services related to social insurance. The scope of the agency's work is rather vast offering all of the social security services while covering the entire population of the country. In order for the services offered to the insured to be effective and of high quality, the organization proceeded with a digital transformation including a multitude of services, while new ones are constantly being added. This paper refers to the institution of social security and digital governance as well as to e-EFKA's effort to implement digital governance.

Keywords: Social Security, E-Government, Digital Transformation, Information and Communication Technologies

Εισαγωγή

Η κοινωνική ασφάλιση αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό θεσμό για τα σύγχρονα κράτη, ο οποίος αναδείχτηκε ταυτόχρονα με την ανάπτυξη του κράτους προνοίας. Στην χώρα μας, η εξέλιξη και η πορεία της κοινωνικής ασφάλισης έχει κληθεί να αντιμετωπίσει διάφορα προβλήματα, μεταξύ των οποίων η οικονομική βιωσιμότητα των ασφαλιστικών φορέων και η πολυπλοκότητα του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης εξαιτίας της ύπαρξης πολλών ασφαλιστικών ταμείων. Στην προσπάθεια επίλυσης των προβλημάτων αυτών, αλλά και γενικότερα στο πλαίσιο της δημοσιονομικής μεταρρύθμισης που έπρεπε να γίνει στην χώρα λόγω της οικονομικής κρίσης της προηγούμενης δεκαετίας, συστάθηκε ο e-ΕΦΚΑ, ένας ενιαίος εθνικός φορέας ασφάλισης υπεύθυνος για την εκτέλεση και την παροχή των υπηρεσιών της κοινωνικής ασφάλισης. (Παπαρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

Η δημόσια διοίκηση σε όλον τον κόσμο είναι επιφορτισμένη με την ευθύνη της παροχής υπηρεσιών και της διεκπεραίωσης υποθέσεων που αφορούν τους πολίτες. Με την πάροδο των χρόνων ο τρόπος με τον οποίον μέχρι πρότινος γινόταν η παροχή των υπηρεσιών αυτών μεταβλήθηκε αφήνοντας πίσω της την εποχή όπου κυριαρχούσε η γραφειοκρατία. Με την εισαγωγή του θεσμού του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, την δεκαετία του 80, στην Αγγλία, ο τρόπος που λειτουργεί η δημόσια διοίκηση αλλάζει με αυτή να καθίσταται τελικά πιο αποτελεσματική. Υιοθετώντας τακτικές που ακολουθούνται στον ιδιωτικό τομέα, η δημόσια διοίκηση προσπαθεί να γίνει αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, αντιμετωπίζοντας εν μέρει τον πολίτη ως πελάτη στον οποίο οφείλει να του προσφέρει ποιοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες. (Μπάλτα, 2022)

Τα τελευταία χρόνια, ιδίως από τις αρχές της δεκαετίας του 2000, εισήχθη στην ελληνική δημόσια διοίκηση η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω της οποίας επιχειρήθηκε οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες, τις οποίες είναι αρμόδια να παρέχει, να παρέχονται ηλεκτρονικά. Η υιοθέτηση του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, η παγκοσμιοποίηση, οι νέες τεχνολογίες, αλλά και η εξέλιξη του ιδιωτικού τομέα συνέβαλαν στο να εισαχθεί ο θεσμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Σταδιακά, και με την ταυτόχρονη ανάπτυξη των ψηφιακών τεχνολογιών μεταβαίνουμε σιγά σιγά στην εποχή της ψηφιακής διακυβέρνησης. Τα οφέλη της επιτυχούς εφαρμογής της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι πολυάριθμα. Η Δημόσια Διοίκηση θα μπορεί πλέον να προσφέρει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας με αποτελεσματικό τρόπο, να αυξήσει την παραγωγικότητα της, να αποκαταστήσει και να αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στο έργο της, ενώ ταυτόχρονα θα μπορεί να μειώσει το δυσβάσταχτο διοικητικό κόστος που την συνοδεύει. Προκειμένου να εφαρμοστεί ορθά η ψηφιακή διακυβέρνηση, χρειάζεται να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για τον σχεδιασμό και την λειτουργία των συστημάτων που θα υποστηρίζουν εφαρμογές ψηφιακής διακυβέρνησης. Πρόκειται για έργα σαφώς υψηλού κόστους, τα οποία, όμως εφόσον εκτελεστούν σωστά το όφελος που θα αποφέρουν θα είναι σημαντικότερο του κόστους. (Αποστολάκης, 2022)

Στην παρούσα εργασία θα εξετάσουμε την προσπάθεια για την εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης και πιο συγκεκριμένα στις υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά ο e-ΕΦΚΑ, ως ο κύριος ασφαλιστικός φορέας της Ελλάδας. Σε αυτό το σημείο κρίνεται σκόπιμο να γίνει μια περιγραφική αναφορά στο περιεχόμενο των πέντε κεφαλαίων που αποτελούν την παρούσα εργασία.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στον θεσμό της κοινωνικής ασφάλισης, την ιστορική εξέλιξη που είχε το σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης στην χώρα μας, αλλά και τα διάφορα άλλα συστήματα που υπάρχουν. Επιπλέον, αναλύονται οι παροχές που δίνονται από την κοινωνική ασφάλιση όπως, επίσης, και ο τρόπος που χρηματοδοτείται το ασφαλιστικό σύστημα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η εξέλιξη αυτής στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Παρουσιάζονται δράσεις για την επιτυχή εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, καθώς και δείκτες μέτρησης για την επιτυχή εφαρμογή αυτής. Επιπροσθέτως, αναφορά γίνεται και στην έννοια της διαλειτουργικότητας που είναι απαραίτητη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την μετάβαση στην ψηφιακή διακυβέρνηση και τα οφέλη αυτής.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθενται οι θεωρίες έρευνας που υπάρχουν, οι μέθοδοι έρευνας καθώς και η μεθοδολογία που επιλέχθηκε για την παρούσα ερευνα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, περιγράφεται η εξέλιξη του ασφαλιστικού συστήματος μέχρι και την δημιουργία του e-ΕΦΚΑ και ο ψηφιακός μετασχηματισμός που πραγματοποιήθηκε από τον e- ΕΦΚΑ σε μια προσπάθεια για εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης και της παροχής καλύτερων και ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Τέλος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε με ερωτηματολόγιο, και τα οποία αφορούν στις παρεχόμενες από τον e-ΕΦΚΑ υπηρεσίες, και τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

1.1 Η Έννοια της Κοινωνικής ασφάλειας

Η κοινωνική ασφάλεια έκανε την εμφάνιση της ιστορικά μετά την κοινωνική ασφάλιση πάρα όλα αυτά, θεωρείται ένα σύστημα εξελικτικά ανώτερο της. Η κοινωνική ασφάλεια ή προστασία εννοιολογικά μπορεί να ταυτιστεί με την αρχή του κράτους δικαίου του αρθρ. 25 παρ. 1 του Συντάγματος. Στην Διεθνή κοινότητα, ο ορός εμφανίστηκε με το άρθρο 22 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (1948), που κατοχύρωσε το αντίστοιχο δικαίωμα.

Η κοινωνική ασφάλεια υποδηλώνει ένα σκοπό, την προληπτική και επανορθωτική προστασία της υγείας, την προστασία των ατόμων από καταστάσεις τέτοιες που μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια ή μείωση των πόρων συντήρησης, στην εξασφάλιση απασχόλησης και τη διατήρηση της ικανότητας για εργασία, στην εγγύηση ενός αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης και στη διασφάλιση της δυνατότητας κάθε ατόμου να μπορεί να συμμετέχει ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ζωή. (Κοντιάδης, 2008) Επίσης, η κοινωνική ασφάλεια συνδέεται με την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, την επιδίωξη της κοινωνικής δικαιοσύνης και την αναδιανομή του εισοδήματος.

Το σύστημα της κοινωνικής ασφάλειας απαρτίζεται από τρεις βασικούς μηχανισμούς: την κοινωνική ασφάλιση, την κοινωνική πρόνοια και την προστασία της υγείας.

α. Η κοινωνική ασφάλιση καλύπτει ένα σύνολο μέτρων, τα οποία αφορούν τη χορήγηση οικονομικών πόρων (ασφαλιστικές παροχές) από ειδικούς φορείς (ασφαλιστικοί οργανισμοί) στα πρόσωπα που υπάγονται σε αυτούς (ασφαλισμένοι), τα οποία αντιμετωπίζουν τυποποιημένους κινδύνους μείωσης εισοδημάτων ή αύξησης των δαπανών τους (ασφαλιστικοί κίνδυνοι) και έχουν συμπληρώσει προκαθορισμένες

χρονικές και οικονομικές προϋποθέσεις (χρόνο ασφάλισης, ασφαλιστικές εισφορές). (Κοντιάδης, 2008)

β. Η κοινωνική πρόνοια, καλύπτει το σύνολο των μέτρων που αφορούν την χορήγηση μη ανταποδοτικών εισοδηματικών παροχών, παροχών σε είδος και κοινωνικών υπηρεσιών μέσω ειδικών φορέων (προνοιακοί φορείς) σε άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης και δεν έχουν την δυνατότητα αντιμετώπισης της ανάγκης με δικά τους μέσα.

γ. Η προστασία της υγείας αφορά το σύνολο των μέτρων που πραγματεύονται τη χορήγηση παροχών σε είδος και υγειονομικών υπηρεσιών από εξειδικευμένους φορείς, με σκοπό τη διατήρηση και την προαγωγή της υγείας του πληθυσμού.

Οι βασικοί αυτοί μηχανισμοί του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας είναι ορθό να λειτουργούν συμπληρωματικά για να εξυπηρετείται καλύτερα ο στόχος της κοινωνικής ασφάλειας, όμως διαθέτουν αυτοτέλεια αναφορικά με τα χρησιμοποιούμενα μέσα και τους στόχους που επιδιώκουν. Έχει διαπιστωθεί, η ανάγκη για διάκριση μεταξύ των μηχανισμών του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας τόσο στο στάδιο σχεδιασμού των ειδικότερων παρεμβάσεων που είναι αναγκαίοι για τον κάθε επιμέρους μηχανισμό, όσο και κατά την εφαρμογή των ειδικότερων κανόνων που ρυθμίζουν τις παρεμβάσεις αυτές.

Είναι αρκετά δυσδιάκριτη η οριοθέτηση μεταξύ κοινωνικής ασφάλισης και κοινωνικής πρόνοιας. Ένα κριτήριο το οποίο διαφοροποιεί τους δυο αυτούς μηχανισμούς είναι ο τρόπος χρηματοδότησης τους, καθώς οι ασφαλιστικές παροχές χρηματοδοτούνται από τις εργοδοτικές και εργατικές εισφορές, ενώ οι προνοιακές από τη γενική φορολογία. Βέβαια, το κριτήριο αυτό δεν είναι απολυτό, γιατί και η κοινωνική ασφάλιση κατά ένα σημαντικό ποσοστό χρηματοδοτείται και από την φορολογία. Παρόμοιο, είναι και το κριτήριο που βασίζεται στην ανταποδοτικότητα μεταξύ εισφορών και παροχών κοινωνικής ασφάλισης. Ένα ακόμη, κριτήριο το οποίο αναφέρεται είναι το οργανωτικό που βασίζεται στο είδος του φορέα που χορηγεί τις επίμαχες παροχές.

1.2 Η Έννοια της ασφάλισης

Η έννοια της ασφάλισης είναι συνυφασμένη με την δημιουργία και την εξέλιξη της κοινωνίας στο πέρασμα των αιώνων. Μια πρώτη μορφή του θεσμού της ασφάλισης συναντάμε το 2000 π.χ. μέσα από την αλληλοβοήθεια μεταξύ ατόμων που εργάζονταν σε παρόμοιο είδος εργασίας. Το πρώτο ταμείο αλληλοβοηθείας δημιουργείται στην Αίγυπτο και αφορά τους ανθρώπους που εργάζονταν στις πυραμίδες. Οι Αιγύπτιοι εργάτες από κοινού κατέβαλαν ένα μέρος της σε είδος αμοιβής τους προκειμένου να εξασφαλιστεί τροφή για όσους δεν μπορούσαν να εργαστούν. Επίσης, σε περίπτωση θανάτου προβλεπόταν αποζημίωση ώστε να καλυφθούν τα έξοδα κηδείας. Θεσμούς με τη μορφή αλληλοβοηθείας και αποταμίευσης για την αντιμετώπιση από κοινού των προβλημάτων των ανθρώπων, συναντάμε και σε άλλες κοινωνίες της τότε χρονικής περιόδου, όπως στην Αρχαία Βαβυλώνια όπου το 1750 π.Χ. δημιουργείται ταμείο αλληλοβοηθείας των έμπορων σε Μεσοποτάμια, αρχαία Ελλάδα και στην Κύπρο (Ζαφείρη- Καμπίτση, 2011).

Το 1750 π. Χ. στην αρχαία Βαβυλώνια, ο κώδικας του βασιλιά Χαμουραμπί καθιερώνει ένα ταμείο αλληλοβοηθείας των εμπόρων. Ο κώδικας αυτός, περιλαμβάνει διατάξεις οι οποίες αναφέρουν ότι τα μέλη των караβανιών είχαν χρέος να χρεωθούν από κοινού για τυχόν κλοπή, καταστροφή, απώλεια καμήλας ή οποιαδήποτε άλλη ζημία μπορεί να συνέβαινε στα караβάνια σε περίπτωση φυσικών καταστροφών. Ο ίδιος κώδικας περιλαμβάνει και διατάξεις που καθιερώνουν την έννοια της θαλάσσιας αστικής ευθύνης και θαλάσσιας ασφάλισης. Πανομοιότυπες «ασφαλίσεις» αναφέρονται και σε μεταγενεστέρους κώδικες της Μεσοποτάμιας(Σιμιτσεκ, 1995).

Στην αρχαία Ρώμη, εμφανίζεται το πρώτο συνταξιοδοτικό σύστημα του κόσμου και αφορούσε τους λεγεωνάριους. Σύμφωνα με το σύστημα αυτό, όταν κάποιος λεγεωνάριος αποχωρούσε από την υπηρεσία λάμβανε χρηματική αποζημίωση και σε περίπτωση που αυτός σκοτωνόταν στο πεδίο της μάχης τότε την αποζημίωση λάμβανε η οικογένειά του.

Ακόμη, οι Ρωμαίοι είχαν δημιουργήσει πίνακες οι οποίοι καθόριζαν τις παροχές και τις συντάξεις που μπορούσε να λάβει κάποιος ανάλογα με τις εισφορές του.

1.2.1 Τα είδη της ασφάλισης

Η ασφάλιση ως θεσμός μπορεί να διακριθεί σε δυο είδη στην κοινωνική ασφάλιση και στην ιδιωτική. Η κοινωνική ασφάλιση ασκείται βάσει νόμου από νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (φορείς κοινωνικής ασφάλισης) και αφορά στην εκ μέρους του κράτους και των διαφόρων Ταμείων ασφάλισης, έναντι κινδύνων που απειλούν τον άνθρωπο. Ενώ, η ιδιωτική ασφάλιση ασκείται από ασφαλιστικές εταιρείες (επιχειρήσεις μεγάλης κεφαλαιουχικής βάσης) και στηρίζεται σε σύναψη συμβάσεως ανάμεσα στην ασφαλιστική επιχείρηση και τον ασφαλισμένο με σκοπό την κάλυψη κινδύνων.

Βασικό γνώρισμα της κοινωνικής ασφάλισης είναι ο τρόπος με τον οποίο χρηματοδοτείται. Στην κοινωνική ασφάλιση, η χρηματοδότηση προέρχεται κυρίως από τις ασφαλιστικές εισφορές που πληρώνουν οι εργαζόμενοι και οι εργοδότες, ενώ ένας αρκετά σημαντικός αριθμός ασφαλιστικών φορέων λαμβάνει χρηματοδότηση από τον Κρατικό προϋπολογισμό και από κοινωνικούς πόρους. Το ύψος και το είδος των παροχών που θα λάβει ο ασφαλισμένος εν μέρει, οφείλεται στις εισφορές που έχει δώσει αυτός και ο εργοδότης του και ένα μικρότερο κομμάτι από τους κοινωνικούς πόρους. Το ασφάλιστρο που πρέπει να καταβάλλει ο ασφαλισμένος είναι ανάλογο με το ποσοστό του εισοδήματος του και στην περίπτωση συνταξιοδότησης του, η σύνταξη που θα λάβει υπολογίζεται με το ύψος των μισθών του ασφαλισμένου.

Η ιδιωτική ασφάλιση από την πλευρά της ορίζει εξ αρχής με την σύναψη της συμβάσεως το αντικείμενο για το οποίο παρέχεται η ασφάλιση (υγεία του ασφαλισμένου, κατοικία, παροχή σύνταξης), το ασφάλιστρο το ύψος του χρηματικού ποσού που θα πρέπει να καταβάλλεται τακτικά για την ασφάλιση του αντικειμένου από τον ενδιαφερόμενο καθώς και την αποζημίωση που αυτός θα λάβει σε περίπτωση ζημιάς για το ασφαλιζόμενο αντικείμενο ή το επίπεδο σύνταξης για την περίπτωση συνταξιοδοτικής παροχής. Στις περισσότερες περιπτώσεις, το ασφάλιστρο που καταβάλλεται από τον

ενδιαφερόμενο είναι ένα σταθερό ποσό και αυτό που παίρνει πίσω είναι στην ουσία το κεφάλαιο με μια προσαύξηση από τον ετήσιο τόκο.

Μπορεί ο θεσμός της κοινωνικής ασφάλισης να έχει τις ρίζες του στο μακρινό παρελθόν της αρχαιότητας, όμως έλαβε μεγαλύτερες διαστάσεις πολύ αργότερα και συνδέθηκε με την εξέλιξη του κράτους. Υπάρχει σχέση ανάμεσα στο κράτος πρόνοιας και την κοινωνική ασφάλιση, η εδραίωση της κοινωνικής ασφάλισης ήταν εκείνη που δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την συγκρότηση του κράτους πρόνοιας και την επέκταση του συστήματος κοινωνικής ασφάλειας. Η εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και του κράτους πρόνοιας αναπτύχθηκαν ταυτόχρονα με την έξαρση της μισθωτής εργασίας. Καθώς, η μισθωτή εργασία εξαπλωνόταν από τον 18ο αιώνα και έπειτα έγινε αντιληπτή η αναγκαιότητα της κοινωνικής ασφάλισης, η οποία έθεσε τις βάσεις για το κράτος πρόνοιας.

1.2.2 Συστήματα κοινωνικής προστασίας

Ο βιομηχανικός καπιταλισμός που αναδύοταν στα μέσα του 19ου αιώνα και η εμπέδωση της πολιτικής δημοκρατίας, ήταν οι συνθήκες εκείνες που βοήθησαν τη γέννηση και την εξέλιξη σαν έννοια της θεσμοθετημένης κοινωνικής ασφάλισης στον Ευρωπαϊκό χώρο. Τα δύο πιο γνωστά συστήματα κοινωνικής προστασίας στην Ευρώπη υπήρξαν εκείνα του Bismarck και του Beveridge. Η κοινωνική ασφάλιση εγγυάται την προστασία ενός ατόμου μέσω της εγγραφής του σε κάποιο επαγγελματικό καθεστώς, ενώ η κοινωνική ασφάλεια θεμελιώνει την προστατευτική της λειτουργία πάνω στο ίδιο το άτομο, χωρίς να είναι αναγκαίες περαιτέρω ιδιότητες. Πριν το σύστημα του Beveridge η κοινωνική ασφάλιση προστάτευε κυρίως τους μισθωτούς χωρίς να προστατεύει τον πολίτη, έτσι μεγάλο μέρος του πληθυσμού έμενε απροστάτευτο.

1.2.2.1 Το σύστημα τύπου Bismarck

Ο Γερμανός καγκελάριος Otto von Bismarck έκανε το πρώτο βήμα για τη θεμελίωση του θεσμού της κοινωνικής ασφάλισης. Η Γερμανία, ήταν η πρώτη χώρα που καθιέρωσε ένα

εκ των άνω γενικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης που δεν επικεντρωνόταν μόνο στην αντιμετώπιση των εργατικών ατυχημάτων.

Η ολοκλήρωση του γερμανικού συστήματος έγινε σταδιακά, αλλά σε σύντομο χρονικό διάστημα. Στη δεκαετία του 1880, δημιουργήθηκε το 1883 η υποχρεωτική ασφάλιση ασθενείας, το 1884 των εργατικών ατυχημάτων και το 1889 η υποχρεωτική ασφάλιση γήρατος και αναπηρίας. Το σύστημα του Bismarck είναι η αφετηρία όπου το κράτος μετατρέπεται σε κοινωνικό κράτος. (Στεργίου, 2017)

Η μορφολογία των συστημάτων τύπου Bismarck τα οποία υιοθετήθηκαν από τα περισσότερα ευρωπαϊκά κράτη χαρακτηρίζονταν από τα παρακάτω βασικά χαρακτηριστικά:

- Η υποχρεωτική εκ του νόμου υπαγωγή στην κοινωνική ασφάλιση των εργατών και των υπαλλήλων των οποίων το εισόδημα δεν υπερβαίνει ένα όριο (plafond).
- Η ασφάλιση συνδέεται με την παροχή μισθωτής εργασίας και το καθεστώς του εργαζομένου.
- Η χρηματοδότηση του συστήματος προέρχεται κυρίως από τις εισφορές των εργοδοτών (διπλάσιες) και των εργαζομένων, και σε αυτές προστίθεται η συμμετοχή του κράτους (κυρίως για την ασφάλιση γήρατος).
- Οι εισφορές υπολογίζονται πάνω στις αποδοχές, δηλαδή με βάση την εισφοροδοτική ικανότητα των ασφαλισμένων.
- Η προστασία αναφέρεται σε προκαθορισμένους κινδύνους που μπορούν να συμβούν στην ζωή του ανθρώπου(ασθένεια, μητρότητα, αναπηρία , κ.α.),
- Οι παροχές προκαθορίζονται από το νόμο και αποσυνδέονται σε κάποιο βαθμό από τις εισφορές,
- Γίνεται μερική αναπλήρωση του χαμένου μισθού του εργαζομένου , σε περιόδους αναγκαστικής του μη απασχόλησης. Ο θεσμός έχει χαρακτήρα αποζημίωσης,

- Η κοινωνική ασφάλιση έχει λιγότερο ή περισσότερο (ανάλογα με τον κίνδυνο) αναδιανεμητικά αποτελέσματα.
- Η προστασία παρέχεται από περισσότερους αυτοδιοικούμενους ασφαλιστικούς φορείς. Είναι μια μορφή κοινωνικής διοίκησης, για ένα θεσμό διοικούμενο από τους εκπροσώπους των εργαζομένων και των εργοδοτών. (Στεργίου, 2017)

Η κριτική που ασκείται για τα συστήματα του Bismarck είναι πως δημιουργούν και συντηρούν ανισότητες ανάμεσα στις επιμέρους επαγγελματικές κατηγορίες, καθώς και ανάμεσα στους ανασφάλιστους και ασφαλισμένους. Κάποια από τα μέτρα που λαμβάνονται για την αντιμετώπιση αυτών των ανισοτήτων, είναι η παροχή υπηρεσιών και αγαθών υγείας για τους οικονομικά αδύναμους ασφαλισμένους, με δωρεάν ή μικρή συμμετοχή τους στις δαπάνες και η χορήγηση κατώτατων ορίων παροχών. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

1.2.2.2 Τα συστήματα τύπου Beveridge

Ο Άγγλος λόρδος Beveridge εκμεταλλευόμενος την ανθρωπιστική κρίση του δεύτερου παγκόσμιου πόλεμου, εμπνεύστηκε ένα σύστημα κοινωνικής ασφάλισης το οποίο είχε ένα ευρύτερο στόχο από αυτούς που είχαν τεθεί υπό τα προηγούμενα συστήματα. Ο σκοπός του συστήματος ήταν η «απελευθέρωση» του ανθρώπου από την ανάγκη, την ασθένεια, το γήρας, την αμάθεια και τη φτώχεια και όχι μόνο η κάλυψη ορισμένων κινδύνων που ο νόμος ορίζει. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

Με την Έκθεση του ο Lord Beveridge ανέδειξε την έννοια της κοινωνικής ασφάλειας, κήρυξε τον πόλεμο κατά της φτώχειας, η οποία αποτελούσε τροχοπέδη στην ανοικοδόμηση της χώρας του μετά τον πόλεμο. Ο στόχος του ήταν η κατάργηση της ένδειας και για αυτό καθιέρωσε μια καθολική προστασία από την γέννηση του πολίτη έως τον θάνατο του. Η Έκθεση του, υποσχόταν κοινωνική ασφάλεια προσβάσιμη σε όλους και αποτέλεσε το όνειρο για την έξοδο από τα δεινά του πόλεμου. Παρουσιάστηκε το Νοέμβριο του 1942 στο βρετανικό Κοινοβούλιο και οδήγησε στην

ανανέωση του θεσμού της κοινωνικής ασφάλισης και στην διαμόρφωση του βρετανικού προτύπου, επηρεάζοντας ταυτοχρόνως πολλά αλλοδαπά συστήματα ανάμεσα τους και το ελληνικό. (Στεργίου, 2017)

Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του συστήματος Beveridge μπορούμε να αναφερθούμε στο γεγονός, ότι η προστασία είναι καθολική, ομοιόμορφη και ενιαία περιλαμβάνοντας το σύνολο του πληθυσμού. Οι παροχές είναι ομοιόμορφες και δεν έχουν σχέση με το εισόδημα που αποκομίζει ο δικαιούχος από την εργασία του, έτσι ώστε να καλύπτουν ένα ελάχιστο επίπεδο αξιοπρεπούς διαβίωσης.

Η χρηματοδότηση των οικογενειακών παροχών, της ασθενείας και της μητρότητας γίνεται από την φορολογία, ενώ οι υπόλοιπες παροχές χρηματοδοτούνται από ενιαία εισφορά. Η διοίκηση είναι ενιαία και ως προς τον σκοπό αυτό δημιουργείται η Εθνική Υπηρεσία Υγείας, καθώς και μια ενιαία δημόσια υπηρεσία για την κοινωνική ασφάλιση. Σύμφωνα με τον Beveridge, το κράτος έπρεπε να εξασφαλίσει το ελάχιστο εισόδημα χωρίς να γίνεται εισοδηματικός έλεγχος, παρόλα αυτά στην εποχή μας λόγω των δημοσιονομικών περιορισμών πολλές από τις παροχές των συστημάτων τύπου Beveridge χορηγούνται λαμβάνοντας υπόψη εισοδηματικά κριτήρια. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

1.2.2.3 Τα μεικτά συστήματα

Στην εποχή μας, τα περισσότερα ευρωπαϊκά συστήματα κοινωνικής ασφάλισης είναι μεικτά και συνδυάζουν επί μέρους χαρακτηριστικά των δύο συστημάτων (Bismarck και Beveridge). Στα συστήματα τύπου Bismarck, η ανάμειξη στοιχείων πραγματοποιείται με την έμπνευση της καθολικότητας, της ομοιομορφίας για την καταβολή των παροχών ή το ύψος των εισφορών, από την ενιαία οργάνωση ή από τη χρηματοδότηση μέσω φορολογίας. Ενώ, τα συστήματα τύπου Beveridge εισάγουν τις ανομοιόμορφες εισφορές, τη δυνατότητα εξόδου από το κρατικό σύστημα υπό τον όρο ασφάλισης σε ταμείο επαγγελματικής ασφάλισης.

1.2.2.4 Το σύστημα των ΗΠΑ

Οι συνέπειες της οικονομικής καταστροφής του 1929 οδήγησαν τον πρόεδρο Roosevelt να υιοθετήσει μια πολιτική, της οποίας ο κύριος στόχος ήταν ο κάθε άνθρωπος να διαθέτει το ελάχιστο που απαιτείται για να βιοπορίζεται με αξιοπρέπεια. Με τους νόμους της 16^{ης} Ιουνίου 1933 για την βιομηχανική ανάκαμψη και τον νόμο της 14^{ης} Αυγούστου 1935 σχετικά με την κοινωνική ασφάλεια (Social Security Act) ξεκίνησε μια προσπάθεια αντιμετώπισης τους προβλήματος της φτώχειας τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τις κατηγορίες του πληθυσμού που βρίσκονταν σε μεγαλύτερη ανάγκη, όπως ανέργους, μητέρες, άτομα με σοβαρά προβλήματα υγείας που δεν ήταν εύκολο να εργαστούν. Οι παροχές αυτές είχαν προληπτικό χαρακτήρα.

Τα πρώτα ομοσπονδιακά προγράμματα κοινωνικής ασφάλειας αφορούσαν κυρίως τους εργαζόμενους, ως προς την σύνταξη γήρατος και τις παροχές ανεργίας και δεν υπήρχε μέριμνα ούτε για την ασθένεια, ούτε για την αναπηρία. Για τις συνταξιοδοτικές παροχές γήρατος, οι εισφορές καταβάλλονταν από τους εργοδότες και τους εργαζόμενους ισομερώς. Η χρηματοδότηση για τις παροχές ανεργίας αντλούνταν από τα ομόσπονδα κράτη μέσω της φορολογίας, καθώς και από έναν επιπλέον ομοσπονδιακό φόρο περίπου 3% επί των μισθών στο Ταμείο Κοινωνικής Ασφάλειας, το ταμείο αυτό χρηματοδοτούσε τα ομόσπονδα κράτη.

Ο Πρόεδρος Johnson, στο πλαίσιο των εξαγγελιών του θέσπισε το 1965 δυο προγράμματα για την κάλυψη του κινδύνου της ασθενείας και την παροχή υπηρεσιών υγείας, τα επονομαζόμενα «Medicare» και «Medicaid» αντίστοιχα. Ενώ πλέον, στην εποχή μας, το σύστημα των ΗΠΑ αποτελείται από προγράμματα για την κοινωνική ασφάλιση από τους κινδύνους του γήρατος, του θανάτου και της αναπηρίας (Old age, Survivors and Disability Insurance Program, OASDI), τις παροχές ανεργίας, την προστασία προσωρινά οικογενειών που αντιμετωπίζουν έκτακτες ανάγκες, την ασφάλιση ασθενείας των ανασφάλιστων ηλικιωμένων και των ανάπηρων (Medicare) και τα προγράμματα υποστήριξης συγκεκριμένων κατηγοριών απόρων (Medicaid).

Το πρόγραμμα κοινωνικής ασφάλισης των ΗΠΑ για τους κινδύνους γήρατος, θανάτου και αναπηρίας (OASDI), αντλεί την χρηματοδότηση του μέσω ειδικού φόρου, τόσο επί

των μισθών των εργαζομένων, όσο και επί των καθαρών εισοδημάτων των αυτοαπασχολούμενων και καταβάλλει τις ανάλογες παροχές. Το Ταμείο Κοινωνικής Ασφάλειας συγκεντρώνει τους φόρους για την κοινωνική ασφάλιση και καταβάλλει τις παροχές στους δικαιούχους, δεν υπάρχει όμως εγγύηση από το ομόσπονδο κράτος για την πληρωμή των παροχών. Το Ταμείο έχει την δυνατότητα να τοποθετεί τα αποθεματικά του σε ειδικά κρατικά ομόλογα που δεν είναι διαπραγματεύσιμα στην αγορά προκειμένου να χρηματοδοτεί το έλλειμμα που προκύπτει από την ομοσπονδιακή κυβέρνηση.

Οι μισθωτοί συμπληρωματικά ως προς το αναφερόμενο πρόγραμμα ασφάλισης, ασφαλίζονται και σε ιδιωτικές ασφαλιστικές επιχειρήσεις και η χρηματοδότηση αυτών προέρχεται και από τον εργοδότη και από τον εργαζόμενο με κύριο κίνητρο την έκπτωση της φορολογικής νομοθεσίας.

Το πρόγραμμα Medicare αφορά στην κάλυψη του κινδύνου ασθενείας για τους ανασφάλιστους υπερήλικες (άτομα που είναι άνω των 65 ετών πολίτες των ΗΠΑ ή ακόμα και αλλοδαποί οι οποίοι διαμένουν νόμιμα πάνω από πέντε συνεχόμενα έτη στις ΗΠΑ), καθώς επίσης και για τα άτομα με αναπηρία ή που πάσχουν από ανίατες και θανατηφόρες ασθένειες. Η χρηματοδότηση του προγράμματος γίνεται από το ομόσπονδο κράτος. Οι δικαιούχοι του προγράμματος πληρώνουν τα προβλεπόμενα ασφάλιστρα και όταν τα έσοδα τους δεν επαρκούν για την αποπληρωμή τότε το ομόσπονδο κράτος μπορεί να τους πληρώσει μέρος αυτών ή όλο το ποσό.

Το πρόγραμμα Medicaid σχετίζεται με την ασφάλιση ασθενείας για κάποιες κατηγορίες απόρων, όπως παιδιών, εγκύων, ατόμων με αναπηρίες κ.λπ. σύμφωνα με εισοδηματικά κριτήρια. Η χρηματοδότηση του προγράμματος γίνεται και από το ομοσπονδιακό κράτος αλλά και από τα ομόσπονδα κράτη. Τα ομόσπονδα κράτη έχουν την δυνατότητα να διαχειρίζονται τα ίδια το πρόγραμμα ή να αναθέτουν σε ιδιωτική επιχείρηση την διαχείριση του. Επίσης, μπορούν να αποφασίζουν την απαλλαγή ορισμένων από τις προστατευόμενες κατηγορίες από το κόστος των υπηρεσιών και των αγαθών που τους παρέχονται. Όσοι δεν υπάγονται για την ασφάλιση ασθενείας σε ένα από τα

προαναφερόμενα προγράμματα Medicare, Medicaid, ασφαλίζονται μέσω ιδιωτικής ασφάλισης. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

1.2.2.5 Το ελληνικό σύστημα

Στην χώρα μας, η κοινωνική ασφάλιση ξεκίνησε στα μέσα του 19ου αιώνα και επεκτάθηκε στο σύνολο των εργαζομένων σταδιακά. Με το Σύνταγμα του 1975 ορίζεται σύστημα κοινωνικής ασφάλισης τύπου Bismarck, όπου καλύπτει τους εργαζόμενους – ασφαλισμένους στην περίπτωση που επέλθει κάποιος ασφαλιστικός κίνδυνος με παροχές των οποίων η χρηματοδότηση προέρχεται από τις εισφορές και αναπληρώνει το εισόδημα τους από την εργασία την οποία έχουν απωλέσει. Ακόμη το Σύνταγμα καθιερώνει αλλά δύο δικαιώματα κοινωνικής προστασίας, την προστασία της υγείας και την κοινωνική πρόνοια. Οπότε το 1983 έχουμε την ίδρυση του Εθνικού Συστήματος Υγείας (ΕΣΥ), το οποίο ακολουθεί το πρότυπο της Εθνικής Υπηρεσίας Υγείας του Ηνωμένου Βασιλείου. Το ΕΣΥ όμως ακολουθεί το πρότυπο Beveridge. Η κοινωνική πρόνοια, στηρίζεται στο ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα και σε στοχευμένα προγράμματα τα οποία χρηματοδοτούνται και από πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όμως το ποσοστό της φτώχειας δεν έχει μειωθεί. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

1.3 Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ)

Η προστασία της υγείας είναι ένας από τους μηχανισμούς για την διατήρηση της κοινωνικής ασφάλειας. Στην Ελλάδα για τον σκοπό αυτό δημιουργήθηκε το Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ), το οποίο έχει μεικτό χαρακτήρα δημόσιου τομέα υγείας συνδυάζοντας στοιχεία του τύπου Beveridge με στοιχεία Bismarck. Η κοινωνική ασφάλιση σαν ξεχωριστός μηχανισμός κοινωνικής ασφάλειας διαχωρίστηκε από την

δημιουργία και οργάνωση των υπηρεσιών υγείας και περιορίστηκε στην αγορά των υπηρεσιών αυτών μέσω (ΕΟΠΥΥ) από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.

Με το άρθρο 21 παρ. 3 του Συντάγματος ορίζεται το κοινωνικό δικαίωμα στην υγεία σύμφωνα, με το οποίο «το κράτος μέριμνα για την υγεία των πολιτών». Το κράτος έχει την υποχρέωση να παρέχει τις κατάλληλες υποδομές για την υγεία των πολιτών του και να εγγυάται την ισότιμη πρόσβαση αυτών σε αυτές. Ο σκοπός του νομοθέτη είναι η προστασία της υγείας των πολιτών, ως μέσο για την επίτευξη του σκοπού αυτού χρησιμοποιεί την ασφάλιση ασθενείας. Έτσι, συνδέεται το δικαίωμα της προστασίας της υγείας με το δικαίωμα της κοινωνικής ασφάλισης.

Σύμφωνα με τα άρθρα 21 & 22 του Συντάγματος αναδεικνύεται η υποχρέωση τόσο του κράτους, όσο και των οργανισμών κοινωνικών ασφαλίσεων, να παρέχουν στους ασφαλισμένους υπηρεσίες υγείας υψηλού επιπέδου. Αυτές οι υπηρεσίες υγείας οφείλουν να καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες για διάγνωση και θεραπεία των σχετικών παθήσεων, τις απαραίτητες χειρουργικές επεμβάσεις και τις όποιες ανάγκες υπάρχουν για την νοσηλεία των προσώπων αυτών. Το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών είναι σχετικό και αναφέρεται στις δημόσιες δομές, όταν όμως αυτό δεν είναι εφικτό, τότε παρέχονται και από τις ιδιωτικές δομές του συστήματος.

Ο νόμος 1397/1983 ήταν εκείνος που ίδρυσε το Εθνικό Σύστημα Υγείας, μια κρατική υπηρεσία η οποία προστατεύει όλο τον πληθυσμό χωρίς να αποκλείει κανέναν και κατανέμει ομοιόμορφα τις υπηρεσίες υγείας. Το σύστημα δημιουργήθηκε εξαιτίας της ανάγκης για συντονισμό των πόρων και των υπηρεσιών υγείας. Η υγεία είναι πλέον κοινωνικό αγαθό και ευθύνη του κράτους για λήψη των απαραίτητων μέτρων για να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο αυτής. Ακολούθησαν διάφοροι νόμοι προς εκσυγχρονισμό του αρχικού συστήματος αλλά πρεσβεύοντας το ίδιο κοινωνικό αγαθό.

Οι βασικές αρχές του ΕΣΥ οι οποίες ισχύουν και μετά τους τροποποιητικούς νόμους είναι η αποκέντρωση των υπηρεσιών υγείας, ο κοινωνικός έλεγχος της περίθαλψης, η ανάπτυξη όλων των επιπέδων παροχής υπηρεσιών, η αναβάθμιση της πρωτοβάθμιας περίθαλψης στις αστικές και ημιαστικές περιοχές, η πλήρης και αποκλειστική

απασχόληση των γιατρών και η κυριότερη αρχή η ισότιμη πρόσβαση στην υγεία για όλους.

Η υγειονομική φροντίδα διακρίνεται σε πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια. Με το νόμο 4486/2017 σε μια πιο πρόσφατη προσπάθεια ενοποίησης και εκσυγχρονισμού της πρωτοβάθμιας υγειονομικής φροντίδας συνεστήθη στο ΕΣΥ η Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας (Π.Φ.Υ) που λειτουργεί στις ΔΥΠΕ της χώρας. Η δευτεροβάθμια φροντίδα παρέχεται από τα Νοσοκομεία που είναι οργανωμένα ως Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου. Τα Νοσοκομεία προσφέρουν και υπηρεσίες πρωτοβάθμιας περίθαλψης μέσω των τακτικών εξωτερικών ιατρείων ή εργαστηρίων και ανάλογα με τον σκοπό τους διακρίνονται σε γενικά και ειδικά (ογκολογικά, μαιευτικά). Στην τριτοβάθμια φροντίδα ανήκουν οι πανεπιστημιακές πτέρυγες που λειτουργούν αυτόνομα μέσα σε νοσοκομεία του ΕΣΥ (ΠΑΓ.ΝΗ)

1.4 Ενιαίος Οργανισμός Παροχών Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ)

Ο Ενιαίος Οργανισμός Παροχών Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) συστάθηκε με το νόμο 3918/2011 ακολουθώντας την αρχή της ισότητας στην υγεία. Ο σκοπός του ΕΟΠΥΥ ήταν να ενοποιήσει τα ασφαλιστικά ταμεία και στην θέση τους να δημιουργηθεί ένας ενιαίος ισχυρός φορέας κοινωνικής ασφάλισης που θα παρουσιάζει οικονομίες κλίμακας στη λειτουργία του. Στον ενιαίο αυτό φορέα εντάχθηκαν οι κλάδοι υγείας όλων των ασφαλιστικών φορέων εκτός του ΕΔΕΟΑΠ.

Με την δημιουργία του ΕΟΠΥΥ, το έργο των φορέων περιορίστηκε στην είσπραξη των ασφαλιστικών εισφορών και στη χορήγηση παροχών ασθενείας σε χρήμα. Οι φορείς, είναι υπόχρεοι να εκδίδουν και να θεωρούν τα βιβλιάρια ασθενείας των ασφαλισμένων, όπως επίσης, να παρατείνουν την ασφαλιστική ικανότητα των ασφαλισμένων. Οι φορείς αποδεδευστήκαν από την παροχή της πρωτοβάθμιας υγείας που ασκούσαν μέσω των πολυιατρείων, των συμβεβλημένων ιατρών και των διαγνωστικών κέντρων και τη θέση τους πήρε ο ΕΟΠΥΥ.

Με τον οργανισμό αυτό ενοποιήθηκαν οι πόροι των ταμείων που πηγάζουν από εισφορές των εργοδοτών και των ασφαλισμένων των αντίστοιχων κλαδών υγείας, καθώς και από ετήσια κρατική επιχορήγηση η οποία ανέρχεται στο 0,6% του ΑΕΠ. Βασικός σκοπός του, είναι η παροχή των υπηρεσιών υγείας που προσφέρει να τελείται υπό την ενοποίηση και την αποτελεσματική διαχείριση των υγειονομικών πόρων.

Είναι ένας δευτερογενής φορέας που δημιουργήθηκε από την συγχώνευση κλάδων υγείας των ταμείων και ασφαλισμένοι του είναι οι ενεργοί ασφαλισμένοι, οι συνταξιούχοι και τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους. Ο ρόλος του είναι η προστασία των ανωτέρω ασφαλισμένων από τον κίνδυνο της ασθένειας και για αυτό συνδέει τους ασφαλισμένους με την δημόσια και ιδιωτική παροχή υπηρεσιών. Το μόνο που χρειάζεται για να είναι κάποιος ασφαλισμένος στον ΕΟΠΥΥ είναι να ενταχθεί πρώτα στον αρμόδιο ασφαλιστικό φορέα.

Ο ΕΟΠΥΥ διασφαλίζει: α) την ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, β) τον ενιαίο καθορισμό κριτήριων και όρων σύναψης συμβάσεων όπως και την αναθεώρηση και τροποποίηση των όρων αυτών όταν αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης, τόσο με φορείς δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, όσο και με συμβεβλημένους ιατρούς, γ) τη θέσπιση κανόνων ποιότητας και αποτελεσματικότητας της παροχής υπηρεσιών υγείας, δ) την άσκηση ελέγχου των ιατρικών δαπανών. (Στεργίου, 2017)

1.5 Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ)

Ο ΟΠΕΚΑ συστάθηκε στις 26 Φεβρουαρίου του 2018 σύμφωνα με τον ιδρυτικό του νόμο 4520/2018 και αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου. Λειτουργεί ως καθολικός διάδοχος του ΟΓΑ και των προνοιακών του δράσεων, εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Ο σκοπός του οργανισμού αυτού είναι να προσφέρει στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης παροχές προνοιακού χαρακτήρα οι οποίες χρηματοδοτούνται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό, στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, να εκτελεί και να διαχειρίζεται δράσεις που σχετίζονται με τις προνοιακές πολιτικές του Υπουργείου Εργασίας και

Κοινωνικών Υποθέσεων, καθώς ακόμη και να χορηγεί παροχές και υπηρεσίες του κοινωνικού, εκπαιδευτικού, πολιτιστικού χαρακτήρα του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας.

Στον οργανισμό τηρείται Λογαριασμός Προνοιακών Παροχών και Κοινωνικών Υπηρεσιών ο οποίος έχει οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια, αλλά και ο Λογαριασμός Αγροτικής Εστίας (ΛΑΕ) του ν.3050/2002 ομοίως με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια για την εκπλήρωση του σκοπού του Οργανισμού. Οι πόροι του οργανισμού αντλούνται κυρίως από τον Κρατικό Προϋπολογισμό ως επιχορηγήσεις, από έσοδα από την περιουσία του οργανισμού και από τα έσοδα που συλλέγονται από τα άτομα που ανήκουν στο πεδίο εφαρμογής του ν.3050/2002.

Οι παροχές και οι υπηρεσίες που προσφέρει ο ΟΠΕΚΑ αφορούν κυρίως άτομα που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες, όπως υπερήλικες οι οποίοι είναι ανασφάλιστοι, άτομα με αναπηρίες, ευάλωτες κοινωνικές ομάδες με πολύ χαμηλό εισόδημα που δεν διαθέτουν τα απαραίτητα για την διαβίωση τους. Ο τύπος των παροχών είναι προνοιακού χαρακτήρα για αυτό το λόγο τα δικαιούνται άτομα που βρίσκονται σε δύσκολη οικονομική κατάσταση ή δεν είναι ασφαλισμένα και δεν τους χορηγείται κάποια άλλη παροχή από ασφαλιστικό φορέα.

Μερικές από τις παροχές του Οργανισμού είναι οι εξής:

- Το Επίδομα Παιδιού, δίνεται σε οικογένειες τρίτεκνες και πολύτεκνες προκειμένου να βοηθηθούν, το ποσό που θα λάβει κάθε οικογένεια είναι ανάλογο με τον αριθμό των εξαρτώμενων τέκνων αλλά και του συνολικού οικογενειακού εισοδήματος το οποίο δεν μπορεί να ξεπερνά τα 15.000 ευρώ.
- Το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης των Ανασφάλιστων Υπερήλικων του άρθρ. 93 του ν.4387/2016, το οποίο αφορά τους ανασφαλιστους υπερήλικες άτομα άνω των 67 ετών, οι οποίοι δεν δικαιούνται σύνταξη ούτε από την Ελλάδα ούτε από το εξωτερικό, αλλά ούτε και λαμβάνουν κάποια άλλη προνοιακή παροχή. Στην ουσία, πρόκειται για ένα είδος μικρής σύνταξης για αυτά τα άτομα ώστε να βιοπορίζονται με αξιοπρέπεια.

- Το Επίδομα Γέννησης του ν. 4659/2020, από το 2020 και εφ' εξής δίνεται ένα επίδομα ύψους 2.000 ευρώ για κάθε παιδί που γεννιέται στην Ελλάδα εφόσον οι γονείς του διαμένουν μόνιμα και νόμιμα στην χώρα και το οικογενειακό εισόδημα δεν ξεπερνά τα 40.000 ευρώ ετησίως.
- Τα προνοιακά επιδόματα αναπηρίας τα οποία αφορούν άτομα με διάφορες παθήσεις όπως τετραπληγία, παραπληγία, νοητική στέρηση, νεφροπαθείς, άτομα κωφά ή βαρήκοα, άτομα με αναπηρία όρασης, κ.λπ. Έτσι για παράδειγμα υπάρχει το επίδομα κίνησης σε παραπληγικούς, τετραπλάσιους και ακρωτηριασμένους, το διατροφικό επίδομα για νεφροπαθείς, μεταμοσχευμένους μυελού των οστών, και άλλα επιδόματα αναπηρίας.
- Διάφορες προνοιακές παροχές, εισοδηματικές ενισχύσεις και κοινωνικές υπηρεσίες για την στήριξη ειδικών και ευπαθών ομάδων. Ενδεικτικά θα αναφέρουμε το α) Επίδομα Στέγασης το οποίο δίνεται σε νοικοκυριά τα οποία μισθώνουν την πρώτη κατοικία τους και αποτελεί ένα είδος βοηθήματος για την αποπληρωμή του ενοικίου, το ύψος του βοηθήματος είναι 70 ευρώ και προσαυξάνεται κατά 35 ευρώ για κάθε μέλος χωρίς όμως να μπορεί να ξεπερνά τα 210 ευρώ συνολικά, ενώ τα εισοδηματικά κριτήρια για τους δικαιούχους ξεκινούν από 7.000 ευρώ ετήσιο εισόδημα έως 21.000 ανάλογα με την σύνθεση του νοικοκυριού, β) το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, το οποίο δίνεται σε άτομα με πάρα πολύ χαμηλό εισόδημα για την αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, ανάλογα με την σύνθεση του νοικοκυριού αλλάζει και το ποσό του επιδόματος (το μισό ποσό κατατίθεται σε λογαριασμό ενώ το υπόλοιπο ποσό σε προπληρωμένη τραπεζική κάρτα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πληρωμή λογαριασμών και τροφίμων).
- Ακόμη, παρέχει οικονομικές ενισχύσεις σε άτομα που έχουν πληγεί από φυσικές καταστροφές, η πιο πρόσφατη οικονομική ενίσχυση ήταν στα άτομα που υπέστησαν τραυματισμό από τις φωτιές Ιουλίου – Αύγουστου 2021 ύψους 6.000 ευρώ.

Ο οργανισμός χορηγεί τις διαφορές παροχές μετά από αίτηση των δικαιούχων και οφείλει να διασταυρώνει την ορθότητα των δηλωμένων στοιχείων μέσω διασταυρώσεων από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, του ΟΑΕΔ, της ΗΔΙΚΑ, της Ελληνικής Αστυνομίας, του ΚΕΠΑ και του ΕΦΚΑ. (ΟΠΕΚΑ, 2022)

1.6 Η ιστορική εξέλιξη της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα

Η Ελλάδα καθυστέρησε σε σχέση με άλλες χώρες στην ιδέα του κράτους πρόνοιας και αυτό κυρίως λόγω της καθυστέρησης της εκβιομηχάνισης της χώρας. Πρώτου η κοινωνική ασφάλιση και πρόνοια κάνει αισθητή την παρουσία της στην χώρα μας συναντάται ένα είδος κοινωνικής πρόνοιας γύρω στο 1778. Στην περιοχή Αμπελάκια της Θεσσαλίας, ιδρύεται ένας από τους πρώτους βιομηχανικούς /γεωργικούς συνεταιρισμούς όπου έχει αντικείμενο την επεξεργασία και βαφή βαμβακονημάτων. Ο πρότυπος αυτός συνεταιρισμός κατάφερε να αναπτυχθεί εμπορικά, προσέφερε υλική ευημερία στα μέλη του και ανέπτυξε τις αξίες της αλληλεγγύης και κοινωνικής δικαιοσύνης. Έχοντας ως στόχο την μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων, μέρος των κερδών του συνεταιρισμού διανεμόταν για την διατροφή των φτωχών, των χήρων και των ορφανών, για παροχές στους ανάκανους προς εργασία και για την λειτουργία γηροκομείου, νοσοκομείου και σχολείων. (Κιουπκιολής, 2014)

Η κοινωνική ασφάλιση στην χώρα μας εμφανίζεται το 1836 και ξεκινά από τον κλάδο της ναυτιλίας αφού το 1839 συστάθηκε το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο το οποίο όμως τελικά λειτούργησε το 1861. Την ίδια χρονική περίοδο, με τον Νόμο ΧΝΒ καθιερώνεται η συνταξιοδότηση των δημόσιων πολιτικών υπαλλήλων. Με τον Ν. 2868/1922 Περί υποχρεωτικής ασφάλισης των εργατών και των ιδιωτικών υπαλλήλων, ορίζονται ενιαίοι κανόνες για την ίδρυση και λειτουργία των ΟΚΑ στις ιδιωτικές επιχειρήσεις και συγκεκριμένα επιτρέπει σε επιχείρηση που απασχολεί άνω των 70 εργαζομένων να δημιουργήσει ΟΚΑ. (Παπαρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

Παράλληλα, αρχίζει να οργανώνεται και η ασφάλιση των αυτοτελώς εργαζομένων. Έτσι, ιδρύεται το Ταμείον Συντάξεως και Αυτασφαλίσεως Υγειονομικών (ΤΣΑΥ), το Ταμείο Νομικών, το Ταμείον Συντάξεων Μηχανικών και Εργοληπτών Δημόσιων Έργων (ΤΣΜΕΔΕ) και το Ταμείον Ασφαλίσεως Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (ΤΕΒΕ).

Ένα σημαντικό εγχείρημα, αποτέλεσε η προσπάθεια της κυβέρνησης Βενιζέλου να δημιουργήσει ένα εθνικό σύστημα ασφαλιστικής προστασίας, καθώς θεωρούσε ότι ο μεγάλος αριθμός ΟΚΑ δημιουργεί ανισότητες και δεν κάλυπτε ασφαλιστικά όλο τον πληθυσμό. Έτσι, το 1934 με το Ν.6298/1934 δημιουργείται το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων το οποίο αφορούσε την καθολική κάλυψη των μισθωτών και ενεργοποιείται το Δεκέμβριο του 1937. Ο νόμος για το ΙΚΑ εφαρμόστηκε αρχικά σε Αθήνα, Πειραιά και Θεσσαλονίκη και αργότερα επεκτάθηκε και άλλες πόλεις. Ωστόσο, η ασφαλιστική κάλυψη του πληθυσμού παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα, ενώ η συμμετοχή του κράτους ήταν μηδαμινή με το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων να προέρχεται από τις ασφαλιστικές εισφορές. (Στεργίου, 2017)

Μετά την λήξη του Δευτέρου Παγκοσμίου πόλεμου, εποχή που αναπτύχθηκε η ιδέα του κοινωνικού κράτους στην Ευρώπη, το ασφαλιστικό σύστημα της χώρας μας κάλυπτε μονό μέρος του πληθυσμού και ιδιαίτερα αυτούς που κατοικούσαν σε μεγάλα αστικά κέντρα. Το 50% του πληθυσμού όμως της χώρας ήταν αγρότες οι οποίοι παρέμεναν χωρίς ασφαλιστική κάλυψη μέχρι το 1960 όπου και συστάθηκε ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ). Ο ΟΓΑ κάλυπτε για τους Κλάδους Ασθενείας και Σύνταξης όλους τους αγρότες της χώρας, ενώ η χρηματοδότηση του προερχόταν από τους κρατικούς και κοινωνικούς πόρους. Το 1982, επιτυγχάνεται η ασφάλιση σε όλη την επικράτεια στα πλαίσια του κοινωνικού κράτους όπου οι ανασφάλιστοι υπερήλικες εντάσσονται στον ΟΓΑ.

Την δεκαετία του 1980 λειτουργούν στην Ελλάδα συνολικά 361 Οργανισμοί Κοινωνικής Ασφάλισης. Ο μεγάλος αριθμός αυτών αναδεικνύει πολλά προβλήματα, ειδικότερα όσον αφορά την υπαγωγή στην ασφάλιση αλλά και την εφαρμογή των διατάξεων για τη διαδοχική και την παράλληλη ασφάλιση. Ταυτόχρονα εμφανίζονται οι πρώτες δυσκολίες

για την βιωσιμότητα του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης. Δυσκολίες οι οποίες πηγάζουν, από την αύξηση των παροχών αφού η κατώτατη σύνταξη συνδέεται με τον κατώτατο μισθό, οι συνταξιούχοι τοποθετούνται σε ανώτερες ασφαλιστικές κλάσεις, συνυπολογίζονται τα δώρα Χριστουγέννων και Πάσχα στην σύνταξη ενώ οι προϋποθέσεις υπαγωγής στην ασφάλιση χαλαρώνουν έτσι ώστε να αυξάνονται οι δικαιούχοι. Ακόμη, χορηγείται η αγροτική σύνταξη στις συζύγους των αγροτών και προστίθενται κατηγορίες επαγγελματιών στα βαρέα και ανθυγιεινά επαγγέλματα χωρίς αυτή να αιτιολογείται από την φύση των επαγγελματιών αυτών. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

Ο νομοθέτης στην προσπάθεια του να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που είχαν εμφανιστεί στην κοινωνική ασφάλιση, εισάγει μια διάκριση των ασφαλισμένων σε παλαιούς και νέους ανάλογα με τον χρόνο υπαγωγής τους στην ασφάλιση (πριν και μετά από την 1.1.1993) δημιουργώντας αυστηρότερες προϋποθέσεις για την απονομή των παροχών και τον υπολογισμό των συντάξεων στους νέους ασφαλισμένους. Παράλληλα, αναφορικά με τους νέους ασφαλισμένους, αυξάνονται οι εισφορές, το κράτος συμμετέχει στη χρηματοδότηση των κλαδών κύριας σύνταξης και ασθενείας, ορίζονται για πρώτη φορά εισφορές για τους δημόσιους υπάλληλους και καταργούνται τα κατωτέρα κλιμάκια στους αυτοαπασχολούμενους. Την ίδια περίοδο και συγκεκριμένα το 1998 ο ΟΓΑ μετατρέπεται σε ασφαλιστικό οργανισμό (οι αγρότες ξεκινούν να πληρώνουν εισφορές), ενώ πριν είχε κυρίως προνοιακό χαρακτήρα αφού χρηματοδοτούταν από κρατικούς και κοινοτικούς πόρους. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

Από το 2010 και έπειτα η Ελλάδα βρίσκεται σε δύσκολη οικονομική και δημοσιονομική κατάσταση, αδυνατώντας να αντιμετωπίσει μόνη της την κατάσταση δεσμεύεται σε διεθνείς οργανισμούς της Ευρωπαϊκή Ένωσης ότι θα ακολουθήσει τις απαραίτητες διαδικασίες για να ανακάμψει. Ακολουθώντας, αυτές τις δεσμεύσεις τα λεγόμενα «Μνημόνια» λαμβάνει διαρθρωτικά μέτρα για να διασφαλιστεί η επάρκεια των παροχών και της βιωσιμότητας του ασφαλιστικού συστήματος. Τα βασικά χαρακτηριστικά των μέτρων αυτών είναι τα παρακάτω:

- Τα όρια ηλικίας συνταξιοδότησης συνδέονται με τα δημογραφικά δεδομένα (αύξηση ορίων ηλικίας, γήρανση πληθυσμού)
- Το ύψος των παροχών συνδέεται με το ΑΕΠ
- Η ενιαία κατά ασφαλιστικό κλάδο οργανωτική δομή.
- Η αύξηση του χρόνου ασφάλισης για τη συνταξιοδότηση
- Η διάκριση της σύνταξης σε δυο μέρη, στην εθνική και την ανταποδοτική.
- Οι ρήτρες μηδενικού ελλείμματος ή αυτόματης εξισορρόπησης ή βιωσιμότητας για την επικουρική ασφάλιση.

Τα περισσότερα από αυτά τα μέτρα ενώ θεσπίστηκαν το 2010 εφαρμοστήκαν με καθυστέρηση. Από το 2010 έως το 2012 μειωθήκαν με διαφόρους νόμους οι κύριες συντάξεις άνω των 1.000 € και οι επικουρικές άνω των 300 €.

Με το τρίτο Μνημόνιο και σε συνέχεια των μεταρρυθμίσεων για την οικονομική ανάκαμψη της χώρας με το ν.4387/2016 προβλέπεται ένας οργανισμός κύριας κοινωνικής ασφάλισης και ένας οργανισμός επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών. Στους οργανισμούς αυτούς, θα ασφαλίζονται όλοι οι εργαζόμενοι και του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, αλλά ταυτόχρονα διατηρούνται τα διακριτά ασφαλιστικά καθεστώτα των ΟΚΑ, τομέων ή κλαδών που εντάχτηκαν σε αυτούς.

Με το Ν. 4387/2016 έχουμε λοιπόν την δημιουργία του ΕΦΚΑ (Ενιαίος Φορέας Κύριας Ασφάλισης) για την κύρια ασφάλιση και του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. (Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών) για την επικουρική ασφάλιση. Ακολουθεί ο Ν. 4670/2020 με ισχύ από 01/03/2020 όπου εντάσσει το ΝΠΔΔ ΕΤΕΑΕΠ στον ΕΦΚΑ τον οποίο και μετονομάζει σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Επίσης, ο νόμος αυτός διαφοροποιεί τις εισφορές των μη μισθωτών από αυτές των μισθωτών και των δημόσιων υπαλλήλων. Τέλος, δίνει έμφαση στην ψηφιοποίηση και στην ψηφιακή απονομή της σύνταξης για αυτό και η προσθήκη

της λέξης Ηλεκτρονικός στην επωνυμία του ΕΦΚΑ. Προσθήκη που θέλει να αναδείξει την ψηφιακή εποχή που ξεκινάει για τον φορέα.

Δυο ακόμη πρόσφατοι νόμοι για την λειτουργία της κοινωνικής ασφάλισης είναι ο ν.4798/2021 όπου με το άρθρο 255 ορίζει ότι πιστοποιημένοι δικηγόροι και λογιστές θα μπορούν να προετοιμάζουν το συνταξιοδοτικό φάκελο και να αναρτούν βεβαιώσεις και σχέδια αποφάσεων ώστε αυτές να ελέγχονται και να εκδίδονται από τους υπάλληλους του e-ΕΦΚΑ. Μια ρύθμιση με προσωρινό χαρακτήρα που στόχο έχει στην επιτάχυνση των απονομών παροχών. Ο Ν. 4826/2021 ορίζει ένα νέο κεφάλαιο για την επικουρική ασφάλιση. Συγκεκριμένα εισάγει το κεφαλαιοποιητικό σύστημα στην επικουρική ασφάλιση και αφορά τους ασφαλισμένους που υπάγονται στην ασφάλιση για πρώτη φορά μετά 1/1/2022 υποχρεωτικά, ενώ έχει προαιρετικό χαρακτήρα για τους ήδη ασφαλισμένους που δεν υπερβαίνουν το 35ο έτος της ηλικίας τους. Οι ήδη επικουρικά ασφαλισμένοι παραμένουν στον κλάδο επικουρικής ασφάλισης στον e-ΕΦΚΑ.

1.6.1 Χρηματοδότηση της κοινωνικής ασφάλισης

Τα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης διακρίνονται σε δυο κυρίως κατηγορίες, το διανεμητικό και το κεφαλαιοποιητικό ωστόσο υπάρχουν και τα μεικτά συστήματα . Στο διανεμητικό σύστημα γίνεται υπολογισμός των δαπανών μιας χρονικής περιόδου συνήθως αφορά έτος, και καθορίζονται τα έσοδα από τις εισφορές και τους άλλους πόρους που χρειάζονται για να τις καλύψουν. Οι εισφορές που παρακρατούνται από τους εργαζόμενους, καλύπτουν τις συντάξεις των συνταξιούχων κάθε μήνα, στην ουσία τα χρήματα ανακυκλώνονται. Ένα μέρος των εισφορών που παρακρατείται από την γενιά εργαζομένων καλύπτει τα θεσπισμένα δικαιώματα των γηραιότερων ουσιαστικά, διανέμεται το εισόδημα της νεότερης γενιάς στα εισοδήματα των παλαιότερων γενεών(σύνταξη). Το σύστημα αυτό βασίζεται στην αλληλεγγύη των γενεών, ανακατανέμοντας χρήματα από τους οικονομικά εύρωστους(εργαζόμενοι) στους πιο αδύναμους οικονομικά (συνταξιούχους).

Τα πλεονεκτήματα που εμφανίζει αυτό το σύστημα είναι η άμεση χορήγηση νέων παροχών αφού δεν χρειάζεται σχηματισμός κεφαλαίου για τη χρηματοδότηση τους και

ταυτόχρονα μειώνονται οι κίνδυνοι από τον πληθωρισμό αφού τα έσοδα διαμορφώνονται κάθε φορά σε ύψος που καλύπτει τις δαπάνες. Τα βασικό μειονέκτημα είναι ότι όταν παρατηρείται γήρανση του πληθυσμού και οικονομική ύφεση, ο αριθμός των ενεργών ασφαλισμένων μειώνεται, ενώ ο αριθμός των δικαιούχων παροχών αυξάνεται, όπως για παράδειγμα των δικαιούχων παροχών λόγω ανεργίας καθιστώντας αβέβαιη την χρηματοδότηση των παροχών.

Στο κεφαλαιοποιητικό σύστημα, οι εισφορές συγκεντρώνονται με ανατοκισμό σε μεγάλα αποθεματικά ικανά να καλύψουν τους ασφαλιστικούς κινδύνους. Οι εισφορές παρακρατούνται από τους εργαζόμενους και τηρούνται σε λογαριασμό, επενδύονται έτσι ώστε όταν εργαζόμενος συμπληρώσει την ηλικία για συνταξιοδότηση να έχει συγκεντρωθεί ένα πόσο για εκείνον το οποίο χρηματοδοτήθηκε από τις δικές του εισφορές. Σύμφωνα με αυτό το σύστημα οι εισφορές των ασφαλισμένων παρακρατούνται και τηρούνται σε ατομικούς λογαριασμούς κατά πρότυπο της ιδιωτικής ασφάλισης και επενδύονται σε διαφορά κεφαλαιουχικά προϊόντα όπως ομόλογα, μετοχές, ακίνητα. Το κεφάλαιο αυτό κάθε χρόνο αυξάνεται ανάλογα με τις εισφορές του ασφαλισμένου έτσι ώστε να συγκεντρωθεί ένα σημαντικό πόσο κατά την συνταξιοδότηση του.

Στο σύστημα αυτό, τα θετικά σημεία είναι ότι για μεγάλο χρονικό διάστημα οι εισφορές παραμένουν αμετάβλητες και το ασφαλιστικό κεφάλαιο προσαυξάνεται από τα έσοδα των επενδύσεων και τα αποθεματικά. Το πρόβλημα του κεφαλαιοποιητικού συστήματος είναι πως σε περίπτωση υποτίμησης του νομίσματος τα αποθεματικά κινδυνεύουν, όταν δεν τηρείται η συνετή διαχείριση των αποθεματικών.

Τα μεικτά συστήματα, διακρίνονται από ένα συνδυασμό των πλεονεκτημάτων του διανεμητικού και του κεφαλαιοποιητικού συστήματος. Ένα διανεμητικό σύστημα μπορεί με την δημιουργία ενός αποθεματικού ασφάλειας να μετατραπεί σε μεικτό σύστημα. Ενώ ένα κεφαλαιοποιητικό σύστημα μετατρέπεται σε μεικτό με την άμεση διανομή ενός τμήματος του κεφαλαίου σε παροχές.

Στην Ελλάδα, η κύρια και η επικουρική ασφάλιση στον e-ΕΦΚΑ ακολουθούν το διανεμητικό οικονομικό σύστημα. Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν είναι κοινά με αυτά που αντιμετωπίζουν και τα περισσότερα ευρωπαϊκά κράτη που ακολουθούν το ίδιο σύστημα. Τα κυριότερα προβλήματα οφείλονται στην κακή οργάνωση του ασφαλιστικού συστήματος, όπως η παράλειψη εκπόνησης αναλογιστικών και οικονομικών μελετών που αφορούν τον υπολογισμό και την αναπροσαρμογή των εισφορών και των παροχών. (Παπαρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

1.6.2 Ασφαλιστικές εισφορές

Οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης που λειτουργούν σύμφωνα με το σύστημα Bismarck, όπως γίνεται και στην Ελλάδα χρηματοδοτούνται κυρίως από τις ασφαλιστικές εισφορές και σε δεύτερη βάση από τους κοινωνικούς πόρους. Οι ασφαλιστικές εισφορές είναι τα χρηματικά ποσά που πρέπει να καταβάλουν οι ασφαλισμένοι στο φορέα τον οποίο ανήκουν, προκειμένου αυτός να τους παρέχει την ανάλογη ασφαλιστική προστασία. Οι εισφορές αυτές διακρίνονται: σε τακτικές, οι οποίες καταβάλλονται σε προκαθορισμένο χρόνο (κάθε μήνα, κάθε χρόνο) και στις έκτακτες, οι οποίες συνδέονται με ένα έκτακτο γεγονός, όπως είναι η είσπραξη του πρώτου μισθού ή της διαφοράς λόγω προαγωγής.

Οι ασφαλιστικές εισφορές διαφέρουν από τα ασφάλιστρα που υπάρχουν στην ιδιωτική ασφάλιση. Τα ασφάλιστρα υπολογίζονται σύμφωνα με την αποτίμηση του κίνδυνου, ενώ οι εισφορές έχουν κλίμακες ανάλογα με τις απολαβές του προστατευόμενου προσώπου. Δεύτερον, σε περίπτωση παράλειψης καταβολής των ασφαλίσεων ο ασφαλιστής αποδεσμεύεται από την υποχρέωση (καταγγελία της ασφαλιστικής σύμβασης), ενώ η παράλειψη καταβολής των εισφορών από τον εργοδότη δεν αποδεσμεύει τον οργανισμό κοινωνικής ασφάλισης. Βέβαια, αυτό δεν ισχύει στην περίπτωση των αυτοαπασχολούμενων, στη κατηγορία αυτή αν δεν καταβάλλουν τις οφειλόμενες εισφορές δεν μπορούν να λάβουν παροχές από τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης μέχρι να εξοφλήσουν τις οφειλές τους.

Οι ασφαλιστικές εισφορές έχουν ακόμα έναν διαχωρισμό ανάλογα με το ποιος είναι ο υπόχρεος να τις καταβάλλει. Πιο αναλυτικά είναι οι εισφορές των μισθωτών, των δημόσιων υπαλλήλων, των αυτοαπασχολούμενων και ελεύθερων επαγγελματιών και τέλος των συνταξιούχων.

Οι εισφορές των μισθωτών έχουν έναν επιπλέον διαχωρισμό και αυτός είναι η εισφορά του εργοδότη και του εργαζομένου. Οι εργοδοτικές εισφορές καταβάλλονται από το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ως εργοδότης απασχολεί τον μισθωτό σύμφωνα με το εργατικό δίκαιο. Όσον αφορά την εισφορά του εργαζομένου υπόχρεος για την καταβολή της είναι ο εργαζόμενος, όμως για την απόδοση της στο ανάλογο φορέα είναι ο εργοδότης. Μόνο στην περίπτωση που ο ασφαλισμένος έχει κάνει υπαγωγή στην προαιρετική ασφάλιση οφείλει να καταβάλει ο ίδιος το σύνολο της εισφοράς εργοδότη και εργαζομένου.

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες και οι αυτοαπασχολούμενοι οφείλουν να καταβάλλουν οι ίδιοι τις ασφαλιστικές εισφορές τους με εξαίρεση κάποιες περιπτώσεις όπου συνδέονται με σχέση εργασίας ή με έμμισθη εντολή με κάποιο δημόσιο ή ιδιωτικό νομικό πρόσωπο. Οι ασφαλιστικές αυτές εισφορές διαφοροποιούνται από τις εισφορές των μισθωτών στο σημείο όπου προβλέπεται ότι δεν δικαιούνται παροχές σε περίπτωση οφειλής ασφαλιστικών εισφορών έως ότου αυτές εξοφληθούν, προσεγγίζουν κάπως την έννοια σε αυτό το σημείο της ιδιωτικής ασφάλισης. Με το άρθρο 44 του Ν. 4578/2018 μπορεί να αναστέλλεται η καταβολή εισφορών των ελεύθερων επαγγελματιών και να ρυθμίζονται οι όποιες οφειλές, όταν η επαγγελματική εγκατάσταση δεν μπορεί να λειτουργήσει και να ασκήσει οικονομική δραστηριότητα γιατί βρίσκεται σε πληγείσα περιοχή από θεομηνίες ή άλλες φυσικές καταστροφές πρόσφατο παράδειγμα εφαρμογής ήταν στην περιοχή της Εύβοιας που συνέβησαν οι καταστροφικές πυρκαγιές το καλοκαίρι του 2021.

Οι εισφορές των συνταξιούχων επιβάλλονται μέσω μια εισφοράς της τάξεως του 6% επί της κύριας και της επικουρικής σύνταξης και αφορά την ασφάλιση ασθένειας για να μπορούν να έχουν υγειονομική περίθαλψη. Μια ακόμα εισφορά που αφορά τους συνταξιούχους είναι η Εισφορά Αλληλεγγύης Συνταξιούχων που θεσπίστηκε με το άρθρο 38 ν. 3863/2010 και τηρείται σε ειδικό λογαριασμό με οικονομική και λογιστική

αυτοτέλεια στο Ασφαλιστικό Κεφάλαιο Αλληλεγγύης Γενεών. Σκοπός αυτό του λογαριασμού είναι η κάλυψη των ελλειμμάτων των Κλαδών Κύριας Σύνταξης και το ποσό της εισφοράς παρακρατείται από την μηνιαία σύνταξη. Η εισφορά αυτή παρακρατείται από τους συνταξιούχους που η σύνταξη τους είναι πάνω από 1.400 ευρώ και ανάλογα το πόσο της σύνταξης είναι διαφορετική εισφορά ξεκινώντας από 3% έως 14% ανάλογα το ύψος της σύνταξης.

1.6.3 Παροχές της κοινωνικής ασφάλισης

Οι ασφαλισμένοι ανάλογα με τις ασφαλιστικές εισφορές που έχουν πληρώσει ή έχουν αποδοθεί στο όνομα τους μπορούν όταν φτάσουν στο απαιτούμενο όριο ηλικίας να συνταξιοδοτηθούν και να λάβουν σύνταξη η οποία σχετίζεται με τις εισφορές που έχουν καταβληθεί. Υπάρχουν όμως και άλλες παροχές που δικαιούνται να λάβουν εφόσον έχουν ενταχθεί στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης και έχουν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις. Οι μισθωτοί δικαιούνται το σύνολο παροχών που προβλέπονται. Θα γίνει αναφορά στις παροχές ασθενοείας, της παροχής ανεργίας και τα επιδόματα αναπηρίας.

Οι παροχές ασθενοείας μπορούν να διακριθούν σε είδος και σε χρήμα. Οι παροχές σε είδος σχετίζονται με τις υπηρεσίες και τα αγαθά υγείας τα οποία προμηθεύεται ο ΕΟΠΥΥ για τους ασφαλισμένους, τους συνταξιούχους και τα προστατευόμενα μέλη αυτών. Ενδεικτικά ως παροχές ασθενοείας σε είδος αποτελούν η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, η ιατρική περίθαλψη, οι παρακλινικές εξετάσεις, η φυσικοθεραπεία, η εργοθεραπεία, η νοσοκομειακή περίθαλψη, η μαιευτική περίθαλψη, οι δαπάνες μετακίνησης ασθενών κ.α. Ο ασφαλισμένος θα πρέπει να έχει ασφαλιστική ικανότητα για να απολάβει τις παροχές ασθενοείας σε είδος.

Οι παροχές ασθενοείας σε χρήμα χορηγούνται από τους Λογαριασμούς Παροχών σε Χρήμα που είχαν συσταθεί στα πρώην ταμεία. Παροχές σε χρήμα αποτελούν το επίδομα ασθενοείας για τους μισθωτούς και το επίδομα μητρότητας, τα έξοδα κηδείας, το επίδομα λουτροθεραπείας και αεροθεραπείας για όλους τους ασφαλισμένους. Η παροχή για το επίδομα ασθενοείας μπορεί να χορηγηθεί έως 6 μήνες.

Οι παροχές ανεργίας διαχωρίζονται σε ενεργητικές και παθητικές ανάλογα την πολιτική για την αντιμετώπιση της ανεργίας που ακολουθούν. Οι ενεργητικές αφορούν τα μέτρα για την ένταξη στην αγορά εργασίας ενώ οι παθητικές τα μέτρα που ακολουθούνται για την αναπλήρωση του εισοδήματος από την απώλεια της εργασίας. Οι παθητικές παροχές ως παροχές της κοινωνικής ασφάλισης διακρίνονται σε είδος και χρήμα. Οι παροχές ανεργίας σε χρήμα αναφέρονται στην τακτική επιδότηση ανεργίας η οποία χορηγείται στους μισθωτούς που ήταν ασφαλισμένοι και απώλεσαν την εργασία τους και το ύψος και η διάρκεια αυτής εξαρτάται από τις ασφαλιστικές εισφορές, την διάρκεια που ήταν ασφαλισμένος και τον μισθό που είχε στην τελευταία του εργασία ωστόσο η τακτική επιδότηση ανεργίας δεν μπορεί να ξεπεράσει το ένα έτος. Ο πρώην ΟΑΕΔ νυν ΔΥΠΑ που είναι αρμόδιος για την χορήγηση της τακτικής επιδότησης ανεργίας χορηγεί και άλλες παροχές όπως το επίδομα μακροχρόνιων ανέργων, το βοήθημα αποφυλακισθέντων κ.λπ τα οποία αποτελούν προνοιακού χαρακτήρα παροχές.

Οι παροχές ανεργίας σε είδος αποτελούν παρεμβάσεις στην αγορά εργασίας. Οι υπηρεσίες αυτές δεν σχετίζονται άμεσα με τον θεσμό της κοινωνικής ασφάλισης επηρεάζουν όμως τη χορήγηση παροχών ανεργίας. Αφορά τις υπηρεσίες μεσολάβησης για εξεύρεση εργασίας οι εργοδότες κάνουν προσλήψεις αντλώντας προσωπικό μέσα από τα μητρώα ανέργων αλλά και τις υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού και εκπαίδευσης που βοηθούν στην καταπολέμηση της ανεργίας και την διατήρηση της κοινωνικής ασφάλειας ως μια δωρεάν και ισότιμη παροχή σε κάθε πολίτη.

Εκτός από τις συντάξεις αναπηρίας υπάρχουν και τα επιδόματα αναπηρίας. Τα κύρια επιδόματα αναπηρίας είναι :

- Το εξωϊδρυματικό επίδομα παραπληγίας-τετραπληγίας το οποίο χορηγείται στους ασφαλισμένους που έχουν κριθεί από τα ΚΕΠΑ με ποσοστό άνω του 67% από παραπληγία, τετραπληγία ή ασθένεια που επιφέρει αποτέλεσμα λειτουργικά ισοδύναμο. Αποτελεί ιδιόμορφη παροχή κοινωνικής ασφάλισης και η παροχή του σταματά αν ο δικαιούχος νοσηλευτεί σε ίδρυμα ασυλίας μορφής πάνω από ένα μήνα.

- Το επίδομα απόλυτης αναπηρίας και τυφλότητας χορηγείται στους ασφαλισμένους αναπηρίας ή θανάτου με την προϋπόθεση να βρίσκονται διαρκώς σε κατάσταση που απαιτεί συνεχή επίβλεψη και συμπαράσταση άλλου προσώπου και αδυνατούν να αυτοεξυπηρετηθούν.
- Το επίδομα τετραπληγίας –παραπληγίας των ασφαλισμένων του Δημόσιου και των ανασφάλιστων: δικαιούχοι του επιδόματος αυτού είναι τετραπληγικοί με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω και άτομα που πάσχουν από ασθένειες που σαν αποτέλεσμα έφεραν αναπηρία του ίδιου βαθμού λόγω μη αναστρέψιμης βλάβης του νωτιαίου μυελού ή των νευρών ή των μυών. (Παπαρρηγοπούλου-Πεχλιβανίδη, 2021)

Οι ασφαλισμένοι για να λάβουν τις ανωτέρω παροχές ή για να συνταξιοδοτηθούν πρέπει να υποβάλλουν αίτηση στις αρμόδιες υπηρεσίες εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις. Η εξέταση των αιτήσεων αυτών συνήθως είναι χρονοβόρα, προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα των καθυστερήσεων για τα αιτήματα των ασφαλισμένων με την βοήθεια των νέων τεχνολογιών και την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης πολλές από αυτές τις υπηρεσίες πλέον παρέχονται και ηλεκτρονικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφέρεται στα αγγλικά με τους όρους “Electronic Government”, “Electronic Governance”, “Digital Government” και “ Online Government”. Έχουν υπάρξει πολλοί ορισμοί για το τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο από διεθνείς οργανισμούς όσο και από την ερευνητική κοινότητα.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει ότι «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».

Ενώ, η Παγκόσμια Τράπεζα αναφέρει : «ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται η χρήση των ΤΠΕ από κυβερνητικούς οργανισμούς που έχουν τη δυνατότητα να μετατρέπουν τις σχέσεις μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων με τα διάφορα μέλη της κυβέρνησης. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να έχουν σημαντικές θετικές συνέπειες: καλύτερη παροχή κρατικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, βελτίωση των αλληλεπιδράσεων της κυβέρνησης με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ενδυνάμωση των πολιτών μέσω της πρόσβασης στην πληροφορία, ή ακόμα και πιο αποτελεσματική διαχείριση της κυβέρνησης. Τα οφέλη που προκύπτουν μπορεί να είναι η μειωμένη διαφθορά, περισσότερη διαφάνεια, μεγαλύτερη ευκολία, αύξηση των εσόδων ή/και μείωση των εξόδων». (Κουμπούρος, 2020)

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως: «η αξιοποίηση του διαδικτύου (Internet) και του παγκόσμιου ιστού (World Wide Web) για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες»

Ένας άλλος ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρει πως αυτή είναι ο μετασχηματισμός των διαδικασιών, των οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημοσίων οργανισμών, καθώς και του τρόπου επικοινωνίας αυτών με τους πολίτες, λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες που παρέχουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με κύριο στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους. (Αποστολάκης, 2008)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ουσία λαμβάνει μορφή μέσω της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής, τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας και άλλων τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών μέσω του διαδικτύου με σκοπό την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Η χρήση της τεχνολογίας των

πληροφοριών και ιδιαίτερα του Διαδικτύου χρησιμοποιούνται για την ταχύτερη και καλύτερη επικοινωνία μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών. (Πομπόρτσας, 2005)

Έχουμε πέντε διαφορετικές ομάδες στις οποίες παρέχονται υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτές οι ομάδες απαρτίζονται από τρεις χρήστες: την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Έτσι έχουμε τις παρακάτω ομάδες:

1. Διακυβερνητικές : Κυβέρνηση-προς Κυβέρνηση (G2G)

Αφορά την δυνατότητα των κρατών να ικανοποιούν τις αναφερόμενες απαιτήσεις για την υποβολή εκθέσεων επιτρέποντας την καλύτερη μέτρηση της απόδοσης.

2. Κυβέρνηση – προς Επιχειρήσεις (G2B)

Σε αυτήν την ομάδα η κυβέρνηση αντιμετωπίζει και υποστηρίζει τις επιχειρήσεις. Ουσιαστικά, αναφέρεται στις δημόσιες υπηρεσίες τις όποιες παρέχει η κυβέρνηση στις επιχειρήσεις. Περιλαμβάνει τις πολιτικές, τους κανονισμούς, τις διαδικασίες που ορίζει η κυβέρνηση με σκοπό να δημιουργήσει ένα κατάλληλο νομικό περιβάλλον για τις επιχειρήσεις ώστε να δραστηριοποιούνται και να αναπτύσσονται. Κάποιες από τις δραστηριότητες είναι :

- Οι κανονισμοί που αφορούν τις εισαγωγές και εξαγωγές, οι πολιτικές που αφορούν την φορολογία, την απασχόληση, την κοινωνική ασφάλιση.
- Άδειες λειτουργίας για τις επιχειρήσεις, έγκριση ποιότητας και επικύρωση.

Στις G2B υπηρεσίες ανήκουν και οι ηλεκτρονικές προμήθειες, καθώς και οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες που πραγματοποιεί η δημόσια διοίκηση.

Διαμορφώνοντας ένα καλό περιβάλλον για τις επιχειρήσεις και τις επενδύσεις δημιουργείται ταυτόχρονα μια ανταγωνιστική αγορά που θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις, ακόμα και τις μικρότερες, να συμμετέχουν ενεργά και ίσως ακόμα και να εισχωρήσουν στις διεθνείς αγορές.

3. Κυβέρνηση- προς – Πολίτες (G2C)

Η ομάδα αυτή σχετίζεται με τις υπηρεσίες που παρέχει η κυβέρνηση προς τους πολίτες και τους κατοίκους. Η συναλλαγή των πολιτών με την κυβέρνηση είναι δύσκολη, χρονοβόρα και πολλές φορές δυσνόητη και συγκεχυμένη. Είναι πολλές οι φορές όπου οι πολίτες δεν είναι σίγουροι σε ποια υπηρεσία πρέπει να απευθυνθούν και ποια διαδικασία να ακολουθήσουν για να καταφέρουν να διεκπεραιώσουν τη συναλλαγή που επιθυμούν. Έτσι, μια πρώτη υπηρεσία που οι κυβερνήσεις παρέχουν στους πολίτες, είναι οι βασικές πληροφορίες, όπως :

- Ποιους κανονισμούς, διαδικασίες πρέπει να ακολουθήσουν και σε ποιους διοικητικούς κλάδους της κυβέρνησης πρέπει να απευθυνθούν.
- Πληροφορίες σχετικές με τη δημόσια ασφάλεια, καθώς και οδηγίες για τις ενέργειες που πρέπει να κάνουν σε περίπτωση φυσικών καταστροφών.

Επιπροσθέτως, η κυβέρνηση παρέχει στους πολίτες υπηρεσίες που σχετίζονται με τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως σχολεία, νοσοκομεία, βιβλιοθήκες, αλλά και υπηρεσίες εγγραφής που αφορούν την γέννηση, τον θάνατο, γάμο και διαζύγιο, άδειες οδήγησης, μεταβιβάσεις οχημάτων κ.α.

4. Επιχείρηση- προς Κυβέρνηση (B2G)

Μια άλλη μορφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά στις ενέργειες των επιχειρήσεων προς την κυβέρνηση. Οι κυριότερες δραστηριότητες αφορούν τα παρακάτω:

- Διάθεση των στοιχείων, πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων που αναζητεί η κυβέρνηση.
- Πληρωμή των οφειλόμενων φόρων που απαιτούνται από τους νόμους και τους κανονισμούς.
- Υποβολή προσφορών για κυβερνητικά προγράμματα και έργα.

- Παροχή αγαθών και υπηρεσιών στην κυβέρνηση.
- Αίτηση για κυβερνητική βοήθεια σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η επιχείρηση.

5. Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G)

Η τελευταία κατηγορία απαρτίζεται από τις ενέργειες που πραγματοποιούν οι πολίτες προς την κυβέρνηση. Οι ενέργειες αυτές παρουσιάζουν ομοιότητες με την κατηγορία B2G και αναφέρονται στα εξής:

- Φόροι και αμοιβές που οφείλονται από τους νόμους και κανονισμούς.
- Ποινικές ρήτρες και άλλες δαπάνες των δημόσιων υπηρεσιών.
- Πληροφορίες που ζητούνται από την κυβέρνηση για συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Προτάσεις για μια καλύτερη διακυβέρνηση και ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων.
- Υπηρεσίες που ζητούν οι πολίτες σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών, όπως σε περίπτωση πυρκαγιάς. (Κουμπούρος, 2020)

Τα οφέλη από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι πολυάριθμα και ποικίλα. Ορισμένα από αυτά είναι: η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, η άμεση και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη χωρίς αυτή να εξαρτάται από τον τόπο και το χρόνο, τα πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας με τη Δημόσια Διοίκηση ή εντός της Δημοσίας Διοίκησης, η μείωση του χρόνου απόκρισης στους φορείς του Δημόσιου, η αύξηση της αποδοτικότητας στον Δημόσιο τομέα, ενώ ταυτόχρονα μειώνεται το κόστος λειτουργίας αυτού. (Λαζακίδου, 2016)

2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί μια οικονομική και πολιτική ένωση των ευρωπαϊκών κρατών η οποία δραστηριοποιείται στο διεθνή οικονομικό κόσμο και πάντα ακολουθεί στρατηγικές και δράσεις που θα της επιτρέψουν να εκμεταλλεύεται όσο το δυνατόν καλύτερα τις οικονομικές της δυνατότητες και να αναπτύσσεται συνεχώς ώστε να μπορεί να ανταγωνίζεται τις παγκόσμιες οικονομικές δυνάμεις. Τα κράτη μέλη της παρουσιάζουν ετερογένεια όσον αφορά στους ρυθμούς ανάπτυξης του κάθε κράτους μέλους και για το λόγο αυτό, η Ένωση τείνει να υιοθετεί πολιτικές που προωθούν μια ισόρροπη ανάπτυξη μεταξύ των κρατών μελών της.

Η Ευρώπη δεν πρόκειται να αφήσει ανεκμετάλλευτη την εμφάνιση του Διαδικτύου στην ζωή μας και έτσι προσπαθεί να μεταβεί στην νέα εποχή και να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα που θέλουν την γνώση και την οικονομία να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το Διαδίκτυο.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη μέλη της θα υιοθετήσουν τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προκειμένου να πετύχει τον εκσυγχρονισμό της δημοσίας Διακυβέρνησης και των ευρωπαϊκών πολιτικών που ακολουθούνται. Άλλωστε, αυτό είναι απαραίτητο λόγω της αύξησης της κινητικότητας των ευρωπαίων πολιτών. Ακριβώς για τον λόγο αυτό, λοιπόν, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ανεξάρτητα τον τόπο και τον χρόνο. Βασικός στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες αυτές προσφέροντας στους πολίτες υψηλή ποιότητα ζωής και φυσικά να αναπτύσσεται οικονομικά η Ένωση παράλληλα.

2.2.1 Η Στρατηγική της Λισσαβόνας

Οι αρχηγοί των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης τον Μάρτιο του 2000, στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο που διεξήχθη στην Πορτογαλία, θέσπισαν μια στρατηγική την ονομαζόμενη ως «Στρατηγική της Λισσαβόνας», η οποία στόχευε όχι μόνο στο να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση ως η πιο ανταγωνιστική οικονομία παγκοσμίως, αλλά και να επιτευχθεί ο στόχος της πλήρους απασχόλησης πριν το έτος 2010. Η στρατηγική αυτή βασίζεται για την πραγματοποίησή της σε τρεις πυλώνες: τον οικονομικό, τον

κοινωνικό και τον περιβαλλοντικό. Ο οικονομικός πυλώνας αναδεικνύει την ανάγκη για συνεχή προσαρμογή στις εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στην κοινωνία της πληροφορίας και τις προσπάθειες συναίνεσης του τομέα Έρευνας και Ανάπτυξης προκειμένου να προωθηθεί η μετάβαση σε μια ανταγωνιστική οικονομία. Ο κοινωνικός πυλώνας αφορά τον εκσυγχρονισμό του κοινωνικού μοντέλου, προωθώντας την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, καθώς, επίσης και την επένδυση στους ανθρώπινους πόρους. Τα κράτη μέλη, προκειμένου να υιοθετήσουν μια ενεργό πολιτική απασχόλησης, πρέπει να επενδύσουν στην εκπαίδευση και την κατάρτιση με σκοπό να διευκολυνθεί η πρόσβαση των πολιτών στην οικονομία της γνώσης. Ο περιβαλλοντικός πυλώνας διαχωρίζει την οικονομική ανάπτυξη από την χρήση των φυσικών πόρων. (ΕΣΠΑ, 2009)

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, με την Στρατηγική της Λισαβόνας, θέλησε να πετύχει μια μακροχρόνια ανάπτυξη εντός της Ένωσης. Η ανάπτυξη αυτή θα είναι εφικτή, εφόσον, η οικονομική δραστηριότητα μέσα στην Ένωση ασκείται ανεμπόδιστα, ενώ πρέπει ταυτόχρονα να δοθεί έμφαση στους τομείς της επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της καινοτομίας. Φυσικά, έπρεπε όλα τα κράτη-μέλη να υιοθετήσουν την στρατηγική, ώστε η ανάπτυξη να καταστεί μακροπρόθεσμη και προς παντός βιώσιμη. Απαραίτητο στοιχείο για την επίτευξη της εν λόγω ανάπτυξης συνιστά η υιοθέτηση από τα κράτη - μέλη μακροοικονομικών πολιτικών που θα επιδιώκουν μακροπρόθεσμους αναπτυξιακούς στόχους.

Κατά την κατάρτιση της «Στρατηγική της Λισαβόνας», οι Ευρωπαίοι ηγέτες έδωσαν έμφαση σε συγκεκριμένες κατευθύνσεις, οι οποίες θεωρούνταν απαραίτητες για την ανταγωνιστικότητα. Αρκετές από αυτές δημιούργησαν τις κατάλληλες συνθήκες για να αναπτυχθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι κατευθύνσεις αυτές παρουσιάζονται ως εξής:

1. Η προσπάθεια για τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, στο πλαίσιο του οποίου πολίτες και επιχειρήσεις θα μπορούν να έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκοσμίου επίπεδου δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών. Στόχος είναι οι όλοι οι πολίτες της Ένωσης, χωρίς καμία απολύτως διάκριση, να αποκτούν την απαραίτητη κατάρτιση για να μπορούν να εκμεταλλευτούν στο έπακρο τις

δυνατότητες που τους προσφέρει η κοινωνία των γνώσεων. Το διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό εμπόριο θα μπορούν να χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις για να διευρύνουν τις δραστηριότητες τους, ενώ οι νέες αυτές τεχνολογίες θα συμβάλλουν σημαντικά στην ανάπτυξη. Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, θα πρέπει να θεσπιστούν οι απαραίτητες νομοθετικές ρυθμίσεις που θα αφορούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, την εισαγωγή του διαδικτύου στα σχολεία και την μείωση του κόστους πρόσβασης σε αυτό, όπως επίσης και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.

2. Η επένδυση στους ανθρωπίνους πόρους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κατάρτιση και την εκπαίδευση των πολιτών, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις νέες συνθήκες που δημιουργεί η κοινωνία της γνώσης. Ειδικότερα οι νέοι και οι άνεργοι είναι εκείνοι που πρέπει να καταρτιστούν για να μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στην αγορά εργασίας και να ενισχύσουν τα επαγγελματικά τους προσόντα αποκτώντας γνώση των νέων τεχνολογιών. Στόχοι της κατεύθυνσης αυτής ήταν η μείωση στο 50%, μέχρι το 2010, του ποσοστού των πολιτών ηλικίας 18-24 που δεν λαμβάνουν ανώτερη εκπαίδευση και η δυνατότητα πρόσβασης όλων των σχολείων στο διαδίκτυο. Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα καλούνταν να αναθεωρήσουν τους εκπαιδευτικούς τους στόχους με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε να συμβαδίζουν με τις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και τις ανάγκες του κάθε κράτους.
3. Η αναδιαμόρφωση και ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής. Τα συστήματα αυτά θα πρέπει να διασφαλίζουν την βιωσιμότητά τους εξαιτίας της γήρανσης του πληθυσμού, την ισότητα των φύλων, την καλή ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και την μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού.
4. Η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού και η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής. Στόχοι που θα μπορούσαν να επιτευχθούν καταπολεμώντας την ανεργία και την φτώχεια, προσφέροντας ίσες ευκαιρίες σε όλους για αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους, ώστε να αποκτήσουν ίσες ευκαιρίες στην αγορά εργασίας. Για

αυτό, φυσικά, κρίνεται απαραίτητη η λήψη κατάλληλων μέτρων για τις μειονότητες, τους ηλικιωμένους και τα άτομα με αναπηρία για να έχουν κι εκείνοι ίσες ευκαιρίες στην απόκτηση δεξιοτήτων και κατ' επέκταση στην αγορά εργασίας. (EUROPARL, 2004)

2.2.2 Η πρωτοβουλία eEurope

Το Δεκέμβριο του 1999 δρομολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η πρωτοβουλία eEurope, η οποία είχε στόχο να διασφαλίσει πως άπαντες στην Ευρωπαϊκή Ένωση - κάθε πολίτης, κάθε δημόσια διοίκηση, κάθε σχολείο - θα έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών και θα ωφελούνται από αυτές. Το Διαδίκτυο και οι υπηρεσίες τεχνολογιών θα μπορούν να χρησιμοποιούνται για υπηρεσίες που παρέχει το κράτος, όπως η εκπαίδευση, ο πολιτισμός, η υγεία, η δημόσια διοίκηση.

Η πρωτοβουλία eEurope θεωρεί ότι το Διαδίκτυο διαδραματίζει καθοριστικό ρολό στη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη της Ένωσης, τη βελτίωση ποιότητας ζωής και τη δημιουργία αγορών. Ακόμη, η εν λόγω πρωτοβουλία θέλει να διασφαλίσει ότι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες, και κυρίως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, θα έχουν πρόσβαση στις τεχνολογίες επικοινωνιών προκειμένου να βελτιώσουν αισθητά την ποιότητα ζωής τους. Θα πρέπει, επομένως, όλοι, ανεξαιρέτως, οι Ευρωπαίοι πολίτες να έχουν λειτουργική πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό, την δημόσια διοίκηση, τις οικονομικές υπηρεσίες με τις κυβερνήσεις να μεριμνούν για την παροχή των κατάλληλων υποδομών για την καθολική εξασφάλιση της πρόσβασης σε αυτές.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μετά την συζήτηση για την πρωτοβουλία eEurope, σχεδίασε και ενέκρινε δύο προγράμματα δράσης με αναλυτικές λεπτομέρειες για το τι πρέπει να γίνει και ποιο είναι το χρονοδιάγραμμα για τις δράσεις αυτές.

Το πρώτο σχέδιο δράσης ήταν το eEurope2002, το οποίο κάλυπτε την περίοδο 2000-2002 και εγκρίθηκε από τους ηγέτες της ΕΕ, στην συνοδό κορυφή της Πορτογαλίας,

τον Ιούνιο του 2000. Ενώ, το δεύτερο ήταν το eEurope2005 και αναφερόταν στην περίοδο 2003-2005 και εγκρίθηκε τον Ιούνιο του 2003, στη Σεβίλλη.

2.2.3 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope2002

Το πρόγραμμα e-Europe 2002 έθεσε συνολικά 64 στόχους, ο καθένας από τους οποίους έπρεπε να έχει επιτευχθεί μέχρι το τέλος του 2002. Ο βασικότερος στόχος της δράσης ήταν η επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας σε όλη την Ευρώπη, αφού αναγνώριζε ότι το διαδίκτυο αποτελεί το κυριότερο μέσο για την πληροφορία. Έτσι, οι επιμέρους στόχοι της δράσης ήταν η παροχή ενός φθηνότερου, ασφαλούς και ταχύτερου διαδικτύου, η επένδυση στα άτομα και τις δεξιότητες τους, επενδύοντας στην κατάρτιση και εκπαίδευση των εργαζομένων, καθώς επίσης και η ενίσχυση της χρήσης του διαδικτύου για την ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και στο ηλεκτρονικό εμπόριο. (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2001)

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του προγράμματος εγκρίθηκαν ορισμένες δράσεις. Ανάλογα με το στόχο, οι δράσεις αυτές χωρίζονται σε ομάδες. Μερικές από αυτές είναι οι παρακάτω:

Για το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο:

- Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Internet: με την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών παρατηρείται πτώση των τιμών, με προσπάθειες να γίνονται από τα κράτη μέλη για να λάβουν αποφάσεις που θα βοηθήσουν τους καταναλωτές στην απόκτηση ταχύτερου και φθηνότερου διαδικτύου.
- Ταχύ Internet για ερευνητές και φοιτητές: οι πρώτοι που αξιοποιούν το διαδίκτυο είναι τα πανεπιστήμια και τα ερευνητικά ιδρύματα. Επομένως, η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η πρόσβαση πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου αποτελεί καινοτομία ζωτικής σημασίας για την ερευνητική κοινότητα. Στόχο ολόκληρης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας αποτελεί η διασφάλιση της καλύτερης

και ταχύτερης πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε όλες τις εκπαιδευτικές εγκαταστάσεις.

- Έξυπνες κάρτες και ασφαλή δίκτυα: Έξυπνες κάρτες οι οποίες είναι οικονομικές και ασφαλείς για τον κάθε πολίτη για να τις χρησιμοποιήσει παντού, όπως για πληρωμή Internet, ηλεκτρονικές πληρωμές, δημόσιες συγκοινωνίες και πολλές εφαρμογές. Οι κάρτες αυτές μπορεί να είναι προσωπικές.

Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες

- Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή: Τα εκπαιδευτικά συστήματα οφείλουν να δημιουργήσουν τις κατάλληλες προϋποθέσεις ώστε οι εκπαιδευόμενοι και οι εκπαιδευτές να επωφελούνται από τις νέες τεχνολογίες και να διασφαλίζεται η δια βίου μάθηση.
- Ηλεκτρονική συμμετοχή για άτομα με ειδικές ανάγκες: Η εξέλιξη των νέων τεχνολογιών μπορεί να βοηθήσει αυτά τα άτομα να έχουν ίση πρόσβαση τόσο στην γνώση όσο και στην αγορά εργασίας.

Τόνωση της χρήσης του Internet

- Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου: Η Ευρώπη προσπαθεί να προωθήσει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ειδικά για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, ώστε να μπορούν αυτές να απευθύνονται σε όλη την ευρωπαϊκή αγορά. Προς αρωγή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων απαιτείται ένα νομικό πλαίσιο που θα προστατεύει τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές.
- Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση: προσπάθεια για βελτίωση της προσβασιμότητας και της ποιότητας στην υγειονομική περίθαλψη για όλους τους Ευρωπαίους πολίτες με ταυτόχρονη μείωση των συνολικών δαπανών τους.
- Κυβέρνηση σε απευθείας σύνδεση: Το διαδίκτυο πρέπει να χρησιμοποιηθεί με τέτοιο τρόπο που να παρέχει σε όλους τους ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα και να

εξασφαλίζει την πλήρη διαφάνεια σχετικά με τις δράσεις και τις αποφάσεις της ΕΕ.

Όταν δημιουργήθηκε η πρωτοβουλία της e-Europe, τα δεδομένα για την χρήση του διαδικτύου ήταν διαφορετικά στην Ευρώπη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα η πρωτοβουλία αυτή να έρθει αντιμέτωπη με πολλά εμπόδια τα οποία σχετιζόταν με την πρόσβαση η οποία ήταν ακριβή, αργή και χωρίς ασφάλεια, τον μικρό αριθμό των πολιτών που διέθεταν τις στοιχειώδεις γνώσεις στις ψηφιακές τεχνολογίες και με το γεγονός ότι ο ίδιος ο δημόσιος τομέας δεν προωθούσε την ανάπτυξη των νέων αυτών τεχνολογιών. Ωστόσο, ο απολογισμός του eEurope 2002 ήταν θετικός, καθώς δύο χρόνια μετά την εφαρμογή του είχαμε κάποια θετικά αποτελέσματα, όπως:

- Μειωθήκαν οι τιμές που αφορούν την πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- Διπλασιάστηκε ο αριθμός των νοικοκυριών που είχε πρόσβαση στο Internet από το 18% που ήταν το Μάρτιο του 2000, στο 40%.
- Επεκτάθηκε η διασύνδεση στο Internet, στο 90% του συνόλου των σχολείων και των επιχειρήσεων.
- Καλύπτεται, πλέον το ηλεκτρονικό εμπόριο από νομικό πλαίσιο στην πλειονότητα του.
- Αυξήθηκε ο αριθμός των κυβερνητικών υπηρεσιών που παρέχονται διαδικτυακά
- Αυξήθηκε ο αριθμός των υπαλλήλων που κάνουν χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Έως το τέλος του 2002 περισσότεροι από τους μισούς εργαζομένους στην Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιούν υπολογιστές στην εργασία τους. Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους γραφείου χρησιμοποιούν υπολογιστή χωρίς αυτό να σημαίνει ότι έχουν όμως καταρτιστεί κατάλληλα για την χρήση του.

2.2.4 Σχέδιο δράσης eEurope 2005

Το σχέδιο δράσης το οποίο προηγήθηκε επέφερε σημαντικές αλλαγές και αύξησε σημαντικά τον αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων που συνδέονται στο Διαδίκτυο. Προσέφερε σε άτομα ευκαιρίες να συμμετέχουν στην κοινωνική ζωή και να αποκτήσουν δεξιότητες για να γίνουν πιο αναγνωστικοί στην αγορά εργασίας, ενώ έδειξε και την ανάγκη για ένα ασφαλέστερο διαδίκτυο. Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005, το οποίο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, στη Σεβίλλη, θέτει ως κύριο στόχο του την ενίσχυση της χρήσης και την δημιουργία νέων υπηρεσιών. Το όραμα του προγράμματος αυτού ήταν η Ευρώπη μέχρι το τέλος του 2005 να έχει στην διάθεσή της σύγχρονες online δημόσιες υπηρεσίες ή αλλιώς ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση (e-government), ηλεκτρονική μάθηση (e-learning), ηλεκτρονική υγεία (e-health) και ένα ασφαλές περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business). Επίσης, στόχευε στην καθολική πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο και τις υπηρεσίες με την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας και την δημιουργία και εγκατάσταση κατάλληλων υποδομών για την υποστήριξη αυτής. (Επιτροπή Ε. , 2002)

- Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση e-government: Σύμφωνα με το προηγούμενο σχέδιο δράσης είχε συμφωνηθεί ότι μέχρι τα τέλη του 2002 τα κράτη μέλη θα είχαν εξασφαλίσει την δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Μπορεί να επιτεύχθηκαν πολλά σε αυτό το σημείο, υπήρξαν, όμως, και υπηρεσίες με περιορισμένο διαλογικό χαρακτήρα. Οι δράσεις που προτείνονται με το συγκεκριμένο σχέδιο δράσης για την επίτευξη του στόχου της ηλεκτρονικής δημοσίας διοίκησης ήταν η εξασφάλιση της ευρυζωνικής σύνδεσης για όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005, η έκδοση ενός συμφωνημένου πλαισίου διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες και επιχειρήσεις. Επίσης, σύμφωνα με το εν λόγω σχέδιο δράσης, τα κράτη-μέλη οφείλουν μέχρι το τέλος του 2004 να εξασφαλίσουν ότι οι βασικές υπηρεσίες παρέχονται σε διαλογική βάση, είναι προσβάσιμες σε όλους και χρησιμοποιούν ευρυζωνικό δίκτυο, ενώ έως το τέλος του 2005 μεγάλο μέρος των δημοσίων συμβάσεων θα πρέπει να διεξάγονται ηλεκτρονικά.

- **Ηλεκτρονική Μάθηση (e-learning)** Το προηγούμενο σχέδιο δράσης έτυχε θετικής απόκρισης από τα κράτη-μέλη της Ένωσης, αφού τα περισσότερα σχολεία ήταν πλέον συνδεδεμένα στο διαδίκτυο και συνεχίζονταν οι εργασίες για την πρόσβαση όλων των μαθητών και καθηγητών με στόχο 15 μαθητές ανά υπολογιστή έως το τέλος του 2003. Στο νέο σχέδιο δράσης eEurope 2005 γίνεται προσπάθεια για την ηλεκτρονική μάθηση μέσα από διάφορες επιμέρους δράσεις. Για να το επιτύχει, η Ένωση θεώρησε ότι όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια των κρατών-μελών θα έπρεπε έως το τέλος του 2005 να διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης για ερευνητικούς και εκπαιδευτικούς σκοπούς, καθώς θα έπρεπε το ίδιο να ισχύει και για τις βιβλιοθήκες και τα μουσεία που έχουν ρόλο εκπαιδευτικό. Επίσης, έως το τέλος του 2005 τα κράτη μέλη δεσμεύονται να έχουν εξασφαλίσει την παροχή δικτυακής πρόσβασης για ερευνητές και φοιτητές σε όλα τα πανεπιστήμια, ώστε να μεγιστοποιηθεί η ποιότητα και η απόδοση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων. Ακόμη, θα δρομολογηθούν δράσεις, έτσι ώστε να καταστεί δυνατή η εξάπλωση δικτύων και πλατφορμών με την βοήθεια υπολογιστών σε ευρωπαϊκή κλίμακα και με αυτόν τον τρόπο θα καθίσταται εφικτή η δυνατότητα συλλογικής εργασίας για την επίλυση σύνθετων προβλημάτων, εικονικής πρόσβασης και κοινής χρήσης μαθησιακών πόρων στην Ευρώπη. Τέλος, δράσεις πραγματοποιούνται με σκοπό οι ενήλικες να έχουν όλες τις απαραίτητες δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία και στην βελτιωμένη ποιότητα ζωής δια μέσου της ηλεκτρονικής μάθησης.
- **Ηλεκτρονική Υγεία:** οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι σημαντικές για την διαχείριση της υγείας, τόσο σε επίπεδο μεμονωμένου γιατρού, όσο και σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, προσφέροντας την δυνατότητα να μειωθούν οι διοικητικές δαπάνες, να παρέχονται υγειονομικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως και να καθίσταται δυνατή η αποφυγή επανάληψης εξετάσεων. Η ηλεκτρονική υγεία βρίσκεται στο επίκεντρο του προγράμματος eEurope 2005, με δράσεις που θα αναπτύξουν το ηλεκτρονικό περιεχόμενο και τις υπηρεσίες για την υγεία και θα είναι διαθέσιμες για όλους. Αρχικά, η Επιτροπή στόχευε στο ότι έως το τέλος του

2005 τα κράτη μέλη θα είχαν αναπτύξει δίκτυα πληροφοριών υγείας μεταξύ των σημείων περίθαλψης, όπως τα νοσοκομεία και τα εργαστήρια, καθώς και πανευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών για δεδομένα που αφορούν την δημόσια υγεία, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται ταχύτερα σε απειλές κατά της δημόσιας υγείας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ακόμη, την ίδια περίοδο έπρεπε να εξασφαλιστεί η παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών υγείας προς τους πολίτες.

- Ηλεκτρονικό επιχειρεί e-business: Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της δράσης eEurope 2005, οι δράσεις για το ηλεκτρονικό επιχειρείν έπρεπε να στοχεύουν πέρα του ηλεκτρονικού εμπορίου το οποίο ήδη παρουσίαζε μια σταθερή αύξηση σε ηλεκτρονικές αγορές και πωλήσεις. Η Επιτροπή υιοθέτησε μια πολιτική που αποσκοπούσε στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων, της παραγωγικότητας και της οικονομικής μεγέθυνσης μέσω επενδύσεων των νέων τεχνολογιών και αυτό θα το επιτύχει υλοποιώντας δράσεις για να εδραιωθεί το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Οι κυρίες γραμμές που ακολουθούνται στην εφαρμογή της πολιτικής αυτής είναι η νομοθεσία, οι δεξιότητες και η ενθάρρυνση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ώθηση δίνεται, επίσης, στην ανάπτυξη των διαλειτουργικών λύσεων του ηλεκτρονικού επιχειρείν για υπογραφές, ασφάλεια, συναλλαγές, συμβάσεις και πληρωμές, ώστε να είναι εφικτή η διεξαγωγή ομαλών και ασφαλών διασυνοριακών ηλεκτρονικών συναλλαγών και εμπορίου μέσω κινητών επικοινωνιών.

2.2.5 Η στρατηγική i2010

Παρόλο που η πρωτοβουλία της eEurope με τις δράσεις τις έφερε αλλαγές, τα αποτελέσματα ωστόσο δεν ήταν τα αναμενόμενα και η Ευρώπη δεν αξιοποίησε τις νέες τεχνολογίες στον μέγιστο βαθμό. Επίσης, δεν επένδυσε στην Έρευνα και Ανάπτυξη για νέα προϊόντα. Έτσι, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2005 υιοθέτησε μια καινούργια στρατηγική για την κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας, η οποία

ονομάστηκε i2010. Το νέο αυτό στρατηγικό πλαίσιο βασίζεται σε τρεις προτεραιότητες: την υλοποίηση ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας που θα ενισχύει την ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης, την ενίσχυση των επενδύσεων στην Έρευνα και την Καινοτομία που αφορούν τις τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών και, τέλος, μια ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας που δεν αποκλείει κανέναν και προσφέρει αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. (ΕΣΠΑ, 2010)

Η πρώτη προτεραιότητα της Επιτροπής που αφορά στην ενίσχυση της ανταγωνιστικής εσωτερικής αγοράς για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης ήταν η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου, ο οποίος προσφέρει υψηλής ποιότητας περιεχόμενα και ψηφιακές υπηρεσίες. Για να το επιτύχει αυτό, θα θέσει τέσσερις επιμέρους στόχους, οι οποίοι αποτελούνται από την αύξηση της ταχύτητας των υπηρεσιών στην Ευρώπη, την προώθηση του αναγκαίου εξοπλισμού και των πλατφορμών που έχουν επικοινωνία μεταξύ τους, την ενθάρρυνση της διάθεσης καινούργιων διαδικτυακών υπηρεσιών και περιεχομένων, καθώς και την ενίσχυση και δημιουργία ενός ασφαλούς διαδικτύου θωρακισμένο από απατεώνες, κακόβουλο λογισμικό και τεχνολογικές ελλείψεις. (Κοινοτήτων Ε. Ε., 2006)

Η Επιτροπή προβλέπει ποικίλες δράσεις για την δημιουργία αυτού του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω:

- Η παροχή αδιάκοπης στήριξης στη δημιουργία και την διάδοση ευρωπαϊκού περιεχομένου, όπως είναι τα προγράμματα eLearning eContentplus
- Η υιοθέτηση και υλοποίηση στρατηγικής που θα προσφέρει μια ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας, αναδεικνύοντας όχι μόνο την ανάγκη για αυτοπροστασία, την επαγρύπνηση για απειλές, αλλά και την γρήγορη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιθέσεων στα συστήματα.
- Η προώθηση και ο προσδιορισμός δράσεων για θέματα διαλειτουργικότητας, κυρίως για την διαχείριση των ψηφιακών δικαιωμάτων.

Για να ενισχύσει τις επενδύσεις στην Έρευνα και την Καινοτομία για τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, ώστε να βελτιωθούν οι επιδόσεις της Ευρώπης σε παγκόσμια κλίμακα και να μειωθεί η απόσταση που υπάρχει μεταξύ αυτής και των ανταγωνιστών, η Επιτροπή προτείνει τις παρακάτω δράσεις:

- Αύξηση κατά 80% έως το 2010 της έρευνας στον τομέα των ΤΠΕ τόσο σε κοινοτικό όσο και σε εθνικό επίπεδο
- Να καθοριστούν μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων στην έρευνα και την καινοτομία των ΤΠΕ
- Να δοθεί έμφαση για έρευνα και τεχνολογική ανάπτυξη των ενοποιημένων συστημάτων, της νανοηλεκτρονικής, αξιόπιστων λογισμικών και ανοικτών δικτύων επικοινωνιών
- Να αναπτυχθούν εργαλεία που θα υποστηρίζουν τα νέα μοντέλα εργασίας, τα όποια ευνοούν την καινοτομία των επιχειρήσεων και την προσαρμογή στις ανάγκες που εμφανίζονται λόγω νέων δεξιοτήτων
- Να καθοριστούν πολιτικές για τον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου που θα αφορούν την άρση των νομικών, τεχνολογικών και διαθρωτικών φραγμών για την υιοθέτηση των ΤΠΕ κυρίως από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Αναφορικά με την τρίτη προτεραιότητα της Επιτροπής - τη δημιουργία μια ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας- γίνονται προσπάθειες η ανάπτυξη και η απασχόληση να συμβαδίζουν με την αειφόρο ανάπτυξη, ενώ ταυτόχρονα δίνεται έμφαση στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας της ζωής. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η Επιτροπή προβλέπει τα παρακάτω:

- υιοθέτηση πολιτικών προσανατολισμών που να έχουν σχέση με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και επέκταση της εδαφικής κάλυψης από υψίρρυθμα δίκτυα, έτσι ώστε μεγαλύτερος αριθμός πολιτών να κάνει χρήση των συστημάτων ΤΠΕ

- ενίσχυση της ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την απαλοιφή του αποκλεισμού από τις νέες τεχνολογίες, που να εξασφαλίζει ίσες ευκαιρίες για όλους, δεξιότητες στους τομείς των ΤΠΕ και γεφυρώνει τα χάσματα μεταξύ περιφερειών
- δρομολόγηση τριών καινοτόμων πρωτοβουλιών για την ποιότητα ζωής με χρήση ΤΠΕ, οι οποίες είναι: η περίθαλψη ατόμων σε μια κοινωνία με γηράσκοντα πληθυσμό, οι ασφαλέστερες και λιγότερο ρυπογόνες μεταφορές και για την τόνωση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας το «ευφύες αυτοκίνητο», και, τέλος οι ψηφιακές βιβλιοθήκες
- καθορισμός στρατηγικών για να χρησιμοποιούνται οι ΤΠΕ από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η Επιτροπή θα δρομολογήσει έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνολογικές, νομικές και διαθρωτικές λύσεις στον τομέα των επιγραμμικών δημοσίων υπηρεσιών.

Το σχέδιο δράσης i2010 αναδεικνύει το σημαντικό ρόλο που καλείται να διαδραματίσει η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο να συνδράμει την Ευρώπη να καταστεί ανταγωνιστική. Με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Ευρώπη θα μπορέσει να ανταποκριθεί επιτυχώς στις ανάγκες που υπάρχουν για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών, την παροχή καλύτερων και ασφαλέστερων υπηρεσιών για τους πολίτες, την διασφάλιση της ύπαρξης συνέχειας των δημόσιων υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την κινητικότητα στην Ευρώπη και, τέλος, την ανάγκη για λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα για την κάλυψη των απαιτήσεων του επιχειρηματικού κόσμου.

Με το σχέδιο i2010, η Επιτροπή στοχεύει τόσο οι ιδιώτες, όσο και οι επιχειρήσεις να ωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ταυτόχρονα να διασφαλιστεί ότι η απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο δεν θα αποτελέσει εμπόδιο στην εσωτερική αγορά εξαιτίας της έλλειψης λειτουργικότητας που έχει την δεδομένη στιγμή. Ακόμη, θεωρεί ότι τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Ένωσης θα δημιουργήσουν οικονομίες κλίμακας.

Καθώς η Επιτροπή είναι σίγουρη ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα έχει θετικά αποτελέσματα για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της Ένωσης και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των Ευρωπαίων πολιτών, με το σχέδιο i2010 καθορίζει τις προτεραιότητες για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε αυτή, τελικά, να αποδώσει τους καρπούς που δεν κατάφεραν να αποδώσουν τα προηγούμενα σχέδια δράσης. Σαν πρώτο βήμα, δεσμεύτηκαν όλα τα κράτη-μέλη ότι μέχρι το 2010, όλοι, ανεξαιρέτως, οι πολίτες, ακόμη και οι μειονότητες, θα έχουν σε μεγάλο βαθμό πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να μπορούν να απολαμβάνουν χωρίς δυσκολίες τα οφέλη που αυτή έχει να προσφέρει. Η δέσμευση αυτή συνοδεύεται από την υποστήριξη της Επιτροπής στα κράτη-μέλη που χρειάζονται αρωγή σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα.

Μια ακόμη δέσμευση που ακολούθησαν τα κράτη-μέλη είναι η προσπάθεια για αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών κάνοντας χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών, ώστε να πετύχουν την μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων μέχρι το 2010. Το σχέδιο δράσης αυτό προέβλεπε την εφαρμογή συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης των επιπτώσεων και των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και λήψη μέτρων για την διάδοση των εμπειριών.

Ένας ακόμη στόχος που προσπαθεί να επιτύχει το σχέδιο δράσης i2010 είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο σε περιφερειακό, όσο και σε εθνικό επίπεδο να έχουν έναν ισχυρό θετικό αντίκτυπο στους πολίτες και στις επιχειρήσεις προσφέροντας τους τεραστία οφέλη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ηλεκτρονική ανάθεση των δημόσιων συμβάσεων, καθώς οι δημόσιες συμβάσεις αποτελούν το 15 με 20 % του ΑΕΠ της Ευρώπης. Η ηλεκτρονική ανάθεση αυτών των συμβάσεων θα μπορούσε να επιφέρει εξοικονόμηση δεκάδων δισεκατομμυρίων ευρώ ετησίως. Τα κράτη-μέλη προτείνεται να παρέχουν όλο τον απαραίτητο διοικητικό μηχανισμό και μέσα για να μπορούν όλες οι δημόσιες συμβάσεις να είναι προσβάσιμες από το Διαδίκτυο, και τουλάχιστον το 50% αυτών να είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμες μέχρι το 2010.

Προκειμένου να αναπτυχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσο τον δυνατό καλύτερα, είναι απαραίτητα ορισμένα εργαλεία των οποίων η εφαρμογή θα επιτρέψει την καλύτερη ανάπτυξη της. Τα εργαλεία αυτά είναι: η ηλεκτρονική θεώρηση έγγραφων, η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και τα διαλειτουργικά συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας (e-ID) για την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Τα κράτη-μέλη δεσμεύτηκαν με την υποχρέωση θέσπισης προστατευμένων συστημάτων αμοιβαίας αναγνώρισης εθνικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων για τους δικτυακούς τόπους και τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης. Η Επιτροπή για να βοηθήσει τις προσπάθειες των κρατών-μελών θα καθορίσει κοινές προδιαγραφές για την διαχείριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.

Τελευταίος στόχος του εν λόγω σχεδίου δράσης είναι να αυξηθεί η συμμετοχή των πολιτών στην λήψη των πολιτικών αποφάσεων, καθώς οι ΤΠΕ προσφέρουν την δυνατότητα περισσότερα άτομα να συμμετέχουν στον δημόσιο διάλογο και στη τελική λήψη των αποφάσεων. (Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2006)

2.3 eGovernment Benchmark

Η Συγκριτική Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (eGovernment Benchmark) πραγματοποιείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και δημοσιεύεται κάθε χρόνο, ξεκινώντας από το 2001. Σκοπός της είναι να εξετάζει την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών και την επίδραση που αυτές ασκούν στις σχέσεις μεταξύ πολιτών/επιχειρήσεων και δημόσιων διοικήσεων μεταξύ των κρατών-μελών της Ένωσης, καθώς και με την Αλβανία, τη Βόρεια Μακεδονία, την Τουρκία, την Ελβετία, την Ισλανδία, το Μαυροβούνιο, τη Νορβηγία και τη Σερβία.

Για την Συγκριτική Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξετάζονται τέσσερα επίπεδα τα όποια αφορούν τα παρακάτω:

- την χρηστο-κεντρικότητα (user centricity): αν και κατά πόσο και σε τι βαθμό οι ανάγκες των χρηστών λαμβάνονται υπόψη για τον σχεδιασμό των υπηρεσιών. Αν

δηλαδή οι τελευταίες είναι φιλικές προς τους χρηστές, και αν είναι εύκολα κατανοητές κατά την χρήση τους.

- Διαφάνεια (transparency): η διαφάνεια ως προς την χρήση και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών από τις δημόσιες διοικήσεις.
- Διασυνοριακές Υπηρεσίες (cross-border services): αφορά την ύπαρξη υπηρεσιών για την κινητικότητα πολιτών και επιχειρήσεων και την ηλεκτρονική διαβίβαση έγγραφων από τη μια χώρα στην άλλη
- Νευραλγικοί τεχνολογικοί ενεργοποιητές (key technological enablers) : Είναι αυτοί που έχουν την δυνατότητα να αναπτύξουν ψηφιακές υπηρεσίες, όπως η χρήση μητρώων διαλειτουργικότητας.

Τα δεδομένα για την αξιολόγηση των επίπεδων συλλέγονται από τους Mystery Shoppers. Ουσιαστικά πρόκειται για πολίτες των αξιολογούμενων χωρών που δρουν ως χρήστες και ακολουθούν τα βήματα μια τυποποιημένης λίστας ελέγχου αξιολόγησης. Την τελική έκθεση αυτών των δεδομένων έχει αναλάβει να εκπονεί, για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το Ινστιτούτο Cargemini. (Καπόπουλος, 2021)

Ο eGonverment Benchmark 2022 το οποίο συγκρίνει τα δεδομένα του 2017 με του 2020 έδειξε πως η μέση επίδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τις χώρες της ΕΕ ήταν 68%, ενώ πρώτη χώρα στην κατάταξη αναδείχθηκε η Μάλτα με 96%, και ακολουθείται από την Εσθονία, το Λουξεμβούργο, την Ισλανδία και την Ολλανδία. Όσον αφορά την χώρα μας παραμένουμε στην ίδια θέση με το 2017 (25^η) αν και το 2020 έχουμε ανεβάσει τον μέσο όρο μας από το 49,5% στο 59,5%. Σε όλη την Ευρώπη οι διοικήσεις ανταποκρίθηκαν σε μεγάλο βαθμό στην πρόκληση του μετασχηματισμού των ψηφιακών υπηρεσιών κυρίως λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού. Ωστόσο η έκθεση του eGonverment Benchmark 2022 αναφέρει τρεις συστάσεις για την βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η πρώτη σύσταση αφορά τον σχεδιασμό των υπηρεσιών. Σύμφωνα με αυτήν, πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στον χρήστη και οι υπηρεσίες να περιλαμβάνουν όλους τους

χρήστες, ακόμα και εκείνους με ελλειπείς ψηφιακές δεξιότητες ή εκείνους που ζουν με αναπηρίες. Επίσης, να ακολουθήσει εξορθολογισμός της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε να μπορούν οι χρήστες να έχουν πρόσβαση μέσω ενιαίων θυρίδων. Τέλος, απαιτείται βελτιστοποίηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων οργανισμών δημόσιας διοίκησης για μια πιο αποτελεσματική και πιο συνεκτική εμπειρία. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022)

2.4 Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναγνωρίζοντας τον σημαντικό ρόλο των ψηφιακών δεξιοτήτων και την αναγκαιότητά τους για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών-μελών με απώτερο στόχο την ανάπτυξη τους, ήδη από το 2014 παρακολουθεί μέσω ετήσιων εκθέσεων την ψηφιακή τους πρόοδο. Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας Desi καλείται να κάνει την αποτίμηση των κρατών-μελών στην πορεία που διαγράφουν προς μια ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Χρησιμοποιώντας δεδομένα από την Eurostat, eGovernment Benchmark και διάφορες εξειδικευμένες μελέτες, παρουσιάζει τις επιδόσεις των κρατών-μελών και τις προτεραιότητές τους και συγκρίνει τα κράτη - μέλη της ένωσης μεταξύ τους.

Ο DESI αποτελεί ένα σύνθετο δείκτη αποτελούμενος από πέντε επιμέρους υπο-δείκτες, με κλίμακα αξιολόγησης από το 0 έως το 100. Οι πέντε υπο-δείκτες σχετίζονται με πέντε βασικούς τομείς πολιτικής: την συνδεσιμότητα, το ανθρώπινο κεφάλαιο, την χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών, την ενσωμάτωση Ψηφιακής τεχνολογίας και τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Ο DESI αφού μετρήσει την κατάσταση ψηφιοποίησης του κάθε κράτους μέλους, εντοπίζει τους τομείς στους οποίους είναι αναγκαίο να γίνουν επενδύσεις και ποιες δράσεις πρέπει να γίνουν για να αναπτυχθεί η ψηφιοποίηση του κράτους.

Σύμφωνα με τον Desi 2020 υπάρχει πρόοδος σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, η Ελλάδα βρίσκεται στην προτελευταία θέση, πάρα το γεγονός ότι σε σύγκριση με τις χρονιές 2018 και 2019 έχει σημειώσει άνοδο στους μέσους όρους της. (Καπόπουλος, 2021) Επίσης, σύμφωνα με τον Desi 2022 που αφορά την χρονιά 2021, και πάρα το γεγονός ότι η Ελλάδα έχει προχωρήσει την μετάβαση στην εποχή του 5G δικτύου και πάρα πολλές υπηρεσίες έχουν προσχωρήσει στην ψηφιακή διακυβέρνηση, τα αποτελέσματα δεν έχουν γίνει ακόμη ορατά, ώστε να μπορεί να αποτυπωθεί επακριβώς η ανάπτυξη της χώρας. Έτσι, λοιπόν, και το 2022 βρισκόμαστε στην 25^η θέση, ανάμεσα στα 27 κράτη-μέλη της Ένωσης. Κι αυτό δεν οφείλεται στο ότι δεν έχουν γίνει βήματα προόδου, αλλά στο ότι υπήρξε αργοπορία στην υλοποίηση των ενεργειών που απαιτούνταν, σε αντίθεση με αλλά κράτη-μέλη τα οποία προχώρησαν ταχύτερα στην υλοποίηση και συνέχισαν να εξελίσσονται.

Σύμφωνα με τους υποδείκτες για το 2022 όσον αφορά την συνδεσιμότητα, η Ελλάδα παρουσιάζει 10% αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Παρόλα αυτά, η χώρα ακόμη παραμένει κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Στον δείκτη για την ψηφιακή ετοιμότητα των πολιτών, η Ελλάδα βρίσκεται στην 22^η θέση με 52%, ενώ απέχει μόλις 2 ποσοστιαίες μονάδες από τον μέσο όρο της ΕΕ, ο οποίος βρίσκεται στο 54%. Όσον αφορά στις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες, η Ελλάδα βρίσκεται στην 26^η θέση με βαθμολογία 39,4% έναντι του 67,3% που είναι ο μέσος όρος της Ένωσης, ποσοστό που δεν ανταποκρίνεται στις ενέργειες που έχουν γίνει. Θετικά είναι τα αποτελέσματα για την χώρα, όμως, και μάλιστα πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ, αναφορικά με την διάθεση του 5G και την αύξηση των χρηστών που χρησιμοποιούν ψηφιακές υπηρεσίες. (Ηγουμενίδη, 2022)

2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η Ελλάδα ως κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως εξάλλου και τα υπόλοιπα μέλη, όφειλε να εναρμονιστεί με τις κατευθύνσεις της Ένωσης σχετικά με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλο που η κατάσταση της Δημόσιας Διοίκησης στις αρχές του 2000 παρουσίαζε θετικά δείγματα, υπήρχαν πολλά προβλήματα που έπρεπε να αντιμετωπιστούν για να συμβαδίσουμε με την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των άλλων κρατών-μελών. Στο προσκήνιο εμφανίστηκε η προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών όχι μόνο για να εναρμονιστούμε με τις κατευθύνσεις της ΕΕ, αλλά και για να αντιμετωπιστούν διαφορές δυσκολίες που υπήρχαν στο σύστημα της δημοσίας διοίκησης.

Μια πρώτη απόπειρα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μας συναντάμε το 1994, με το πρόγραμμα Κλεισθένης, το οποίο χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και σκοπό είχε την προώθηση της μηχανογράφησης των δημόσιων υπηρεσιών και την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών, ειδικότερα των υπηρεσιών που υπάγονται στα τότε Υπουργεία Εσωτερικών Δημοσίας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εθνικής Οικονομίας, Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και υπουργείο Ανάπτυξης. ("Κλεισθένης" για τη μηχανογράφηση του Δημοσίου, 1996)

Αργότερα, το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» χρηματοδοτούμενο από το Γ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης της ΕΕ. Το επιχειρησιακό αυτό πρόγραμμα, δημιουργήθηκε προκειμένου να παρέχει τις απαραίτητες υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ σε τομείς που προσφέρει η δημόσια διοίκηση, όπως στην υγεία και την εκπαίδευση και σε όλες τις διοικητικές συναλλαγές που έχει το κράτος με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» είναι μια Δημόσια Επιχείρηση Κοινής Ωφελείας, η οποία εποπτεύεται από το Υπουργείο Εσωτερικών, λειτουργεί από το 2001 και σκοπός της είναι να υλοποιήσει το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚτΠ που ψηφίστηκε 2 χρόνια νωρίτερα. Η ΚτΠ Α.Ε. παρέχει ουσιαστικά υπηρεσίες των οποίων τελικός δικαιούχος είναι οι Φορείς. Δηλαδή οργανώνει και υλοποιεί τα έργα των φορέων για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα και τους τα παραδίδει «με το κλειδί στο χέρι», χωρίς οι φορείς να χρειάζεται να επέμβουν και αυτό συμβαίνει εξαιτίας της έλλειψης τεχνογνωσίας και του απαιτητικού δυναμικού

από τους φορείς. Η ΚτΠ Α.Ε. παρέχει έργα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών σε όλη την επικράτεια, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση της γραφειοκρατίας, στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της επιχειρηματικότητας και της διαφάνειας. (geodata.gov.gr)

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα Πολιτεία θεσπίστηκε το Μάιο του 2000 με τον νόμο 2880/2001 και αναφερόταν στις γενικές κατευθύνσεις που απαιτούνταν για τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Το πρόγραμμα είχε ως στόχο την καθιέρωση δράσεων για την υλοποίηση και παρακολούθηση αυτής της μεταρρυθμιστικής πολιτικής, της οποίας βασικό μέλημα αποτελεί η εξυπηρέτηση του πολίτη, λαμβάνοντας υπόψη προγράμματα άλλων κρατών-μελών που είχαν θετικά αποτελέσματα.

Το πρόγραμμα Πολιτεία εκτελείται κάθε τρία χρόνια από το Υπουργείο Εσωτερικών και λειτουργεί ως ένα εργαλείο μαζί με την ΚτΠ για την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την επίλυση των προβλημάτων λειτουργίας της. Οι στόχοι και οι αξίες που πρεσβεύει το πρόγραμμα σχετίζονται με την διαφάνεια των δράσεων της δημόσιας διοίκησης, την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών περιορίζοντας την γραφειοκρατία και απλουστεύοντας τις διαδικασίες, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη στην δημόσια διοίκηση, την αξιοκρατία και την παροχή ίσων ευκαιριών για όλους. Το πρόγραμμα Πολιτεία δίνει έμφαση στη χρήση των ΤΠΕ σε όλο το εύρος των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης με σκοπό την εφαρμογή και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού με την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων.

Το 2004 ψηφίζεται ο νόμος 3204/2004, στο άρθρο 8 παρ. 1 του οποίου αναφέρεται ότι όλες οι διοικητικές συναλλαγές που σχετίζονται με την έκδοση ατομικής πράξης φορέων του δημόσιου τομέα διεκπεραιώνονται και ολοκληρώνονται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Στην ίδια παράγραφο, αναφέρεται, επίσης, ότι η διασταύρωση και η αναζήτηση στοιχείων γίνεται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (αρ.8 παρ. 2).

Το πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το οποίο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό

Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας και αποτελεί την πρώτη προσπάθεια παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεγάλης εμβελείας σύμφωνα με τις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Είναι ένα δίκτυο το οποίο χρησιμοποιεί η δημόσια διοίκηση για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιακών της υποδομών. Το έργο αυτό με την παροχή ασφαλών διασυνδέσεων στοχεύει:

- Στην προσπάθεια να καλύπτει τις ανάγκες των φορέων του δημόσιου τομέα για επικοινωνία μεταξύ τους διάμεσου εικόνας, φωνής και δεδομένων.
- Στην βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, αναβαθμίζοντας την επικοινωνία τους.
- Στην παροχή χαμηλού κόστους, αλλά υψηλών προδιαγραφών τηλεματικές υπηρεσίες.
- Στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, μέσω αυτοματοποιημένων φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ ξεκίνησε το 2004 για πρώτη φορά με τη συμφωνία να καλύπτει 4.485 κτίρια του δημόσιου τομέα. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II - έργο επέκτασης του πρώτου- έχει διάρκεια μέχρι το 2023 και στόχος του είναι η κάλυψη 34.000 ευρυζωνικών συνδέσεων στο σύνολο των κτιρίων του Δημόσιου. Από την λειτουργία του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αναμένονται ορισμένα οφέλη όπως: η εξοικονόμηση πόρων, η ευκολότερη, ταχύτερη και με περισσότερη ποιότητα επικοινωνία μεταξύ της δημοσίας διοίκησης και των πολιτών, η ενίσχυση της διαλειτουργικότητας και συνεργασίας μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα, η παροχή ευρυζωνικότητας για όλους τους φορείς του δημόσιου με μεγάλες ταχύτητες δίκτυο, όπως, επίσης, και ο εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. (Καπόπουλος, 2021)

Ακόμη ένα έργο του Επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» στο πλαίσιο χρηματοδότησης από το Γ' ΚΠΣ σε ποσοστό 80% από την ΕΕ και 20% από τους Εθνικούς μας Πόρους αποτελεί η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis. Η πύλη αυτή

δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών Επιχειρήσεων» και ο φορέας υλοποίησης είναι η ΚτΠ Α.Ε.

Η Εθνική Πύλη Δημοσίας Διοίκησης Ermis, η οποία ξεκίνησε την λειτουργία της το 2009 αποτελώντας ένα εργαλείο για να τα μεταβεί η Ελλάδα στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συνιστά ένα εργαλείο προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Διάμεσου της Πύλης Ermis παρέχεται ορθή και ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους - φυσικές ή ηλεκτρονικές - με την Δημόσια Διοίκηση, διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ασφάλεια και γενικότερα με τις δράσεις της στοχεύει στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή αποτελεσματικών και αξιόπιστων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει η πύλη είναι ασφαλείς, καθώς χρησιμοποιεί διάφορα επίπεδα ταυτοποίησης. Ο τρόπος λειτουργίας της έχει σκοπό να βοηθήσει τον πολίτη και να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες χωρίς να επηρεάζεται σε τίποτα από τον τόπο και το χρόνο. Έτσι, ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να επιλέξει αν θέλει να παραλάβει το έγγραφο που ζητεί από κάποιο συγκεκριμένο ΚΕΠ ή να ολοκληρώσει με ηλεκτρονικό τρόπο την διαδικασία και να παραλάβει το έγγραφο του στην ηλεκτρονική του θυρίδα. Η μοναδική προϋπόθεση για τη χρήση των υπηρεσιών είναι ότι ο χρήστης πρέπει να είναι εγγεγραμμένος στην πύλη για να μπορέσει να ολοκληρώσει τις διαδικασίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. (Διαδικτυακή Πύλη Ερμής)

2. 6 Ψηφιακή Διακυβέρνηση

Με το πέρασμα των χρόνων η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξελίσσεται διαρκώς τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα. Η εξέλιξη στην Ελλάδα, ωστόσο, δεν μπορούσε σε καμία περίπτωση να συγκριθεί με αυτήν των υπολοίπων κρατών-μελών της ΕΕ. Παρόλα αυτά, υπήρξε μια συνεχής προσπάθεια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα. Μέρα με την μέρα, όλο και περισσότερες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα μετέβαιναν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Παράλληλα, όμως, στην εποχή μας υπάρχει εξέλιξη και στις νέες τεχνολογίες οι οποίες σταδιακά προσφέρουν ολοένα καινούργιες και καινοτόμες υπηρεσίες. Η τεχνολογική αυτή εξέλιξη προσφέρει νέες δυνατότητες και για την άσκηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα τελευταία χρόνια συναντάμε τον όρο Ψηφιακή Διακυβέρνηση, ο οποίος μπορούμε να πούμε ότι αποτελεί μια φυσική εξέλιξη και ωρίμανση της ήδη υπάρχουσας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πιο αναλυτικά, Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Digital Governance) ορίζεται ως η δημιουργική και καινοτόμος χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών για την βελτιωτική αλλαγή και τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, των οργανωτικών δομών και των δραστηριοτήτων των δημόσιων οργανισμών, των στόχων και των αποστολών τους, όπως επίσης και του τρόπου επικοινωνίας και διαβούλευσης που ακολουθεί με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έτσι ώστε να δημιουργηθούν νέα, πιο αποδοτικά λειτουργικά μοντέλα. (Αποστολάκης, 2022)

Πρέπει, ωστόσο, να επισημανθεί το γεγονός ότι ο τομέας της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα σημαντικός για την ανάπτυξη της χώρας και τη μετάβασή της στην ψηφιακή εποχή. Ο τομέας αυτός επιτρέπει την σχεδίαση και την υλοποίηση πολιτικών και δράσεων για να εφαρμοστεί η ψηφιοποίηση του κράτους και να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας. Ο τομέας της ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελείται από τις δράσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τις δράσεις που αφορούν τα ανοιχτά δεδομένα, την τεχνητή νοημοσύνη, την ψηφιακή οικονομία και τις ψηφιακές δεξιότητες. (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022)

2.7 Τα οφέλη της ψηφιακής διακυβέρνησης

Η ψηφιακή διακυβέρνηση αποτελεί ένα σημαντικό μέρος του εξορθολογισμού και του μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα και όσο αυτή ενσωματώνεται στην κουλτούρα του δημόσιου τομέα και των πολιτών, τόσο θα αυξάνονται τα ποσοτικά και ποιοτικά οφέλη τα οποία προσφέρει. Μια σωστή και αποτελεσματική ψηφιακή διακυβέρνηση θα συμβάλει τα μέγιστα και στην ανάπτυξη βασικών αρχών, όπως η διαφάνεια, η λογοδοσία, η συμμετοχή των πολιτών στην διαμόρφωση αποφάσεων, καθώς και η συνέπεια και αποτελεσματικότητα. Η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης επιτρέπει την απρόσκοπτη διασύνδεση και συνεργασία μεταξύ των διαφόρων δημόσιων οργανισμών, παρέχοντας αποτελεσματικές υπηρεσίες στους πολίτες. Τα σημαντικότερα από τα οφέλη της ψηφιακής διακυβέρνησης, τα οποία παρουσιάζουν αλληλεξάρτηση μεταξύ τους, είναι τα παρακάτω:

- Μείωση του λειτουργικού κόστους των δημόσιων οργανισμών,
- Βελτίωση του επίπεδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας,
- Μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την διεκπεραίωση των διαδικασιών και των συναλλαγών των επιχειρήσεων και των πολιτών με την Δημοσία Διοίκηση,
- Αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών,
- Καλύτερη και πιο αποτελεσματική επικοινωνία με την κοινωνία, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. (Αποστολάκης, 2022)

2.8 Διαλειτουργικότητα

Με τον ορό Διαλειτουργικότητα εννοούμε την ικανότητα μεταφοράς, επεξεργασίας και χρήσης της πληροφορίας με αποτελεσματικό και ενιαίο τρόπο μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων που ανήκουν σε διαφορετικούς οργανισμούς. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework) η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα των συστημάτων πληροφορίας και επικοινωνίας των επιχειρησιακών διαδικασιών που αυτά υποστηρίζουν, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να επιτρέπουν το διαμοιρασμό πληροφορίας και γνώσης. (Commission, 2017)

Η διαλειτουργικότητα επιτρέπει, μέσω των τεχνικών διασύνδεσης συστημάτων και εφαρμογών, να είναι δυνατή η από κοινού εκμετάλλευση των δεδομένων αυτών. Είναι δυνατόν τα δεδομένα αυτά να αποτελούν διαφορετικής τεχνολογίας πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές, των οποίων η λειτουργία βασίζεται σε διαφορετικά λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων και ενδιάμεσο λογισμικό και τα οποία συνδέονται μέσω διαφορετικών δικτύων. Κατά συνέπεια, η διαλειτουργικότητα χαρακτηρίζεται από μεγάλο εύρος κάλυψης, και μπορεί να εκμεταλλεύεται από κοινού διαφορετικής μορφής δεδομένα τα οποία παράγονται, αποθηκεύονται και επεξεργάζονται σε διαφορετικά: πληροφοριακά συστήματα, λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων, δίκτυα, υλικά και ενδιάμεσα λογισμικά. (Καπόπουλος, 2021)

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί ένα υποσύστημα μέσα στα πληροφοριακά συστήματα και κυρίως τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα. Φροντίζει για την εσωτερική επικοινωνία όλων των υποσυστημάτων που περιλαμβάνονται σε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα αλλά και για την εξωτερική επικοινωνία του ΟΠΣ με τρίτα συστήματα.

Η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των εμπλεκόμενων δημόσιων οργανισμών. Ακόμη και μια απλή ηλεκτρονική συναλλαγή απαιτεί συνεργασία μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών, για την οποία είναι απαραίτητη η διαλειτουργικότητα. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης συχνά χρειάζεται να επεξεργαστούν και

να ανακτήσουν πληροφορίες από διαφορετικές πηγές δεδομένων με διαφορετικά χαρακτηριστικά και η διαλειτουργικότητα το επιτρέπει χωρίς προβλήματα.

Ο σημαντικός ρόλος της διαλειτουργικότητας αναγνωρίστηκε αμέσως. Έτσι το 2004, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework) το οποίο διαρκώς αναθεωρείται, με την τελευταία αναθεώρηση να λαμβάνει χώρα το 2017. Το EIF είναι μια προσέγγιση στην οποία από κοινού συμφώνησαν τα κράτη-μέλη σχετικά με τον διαλειτουργικό τρόπο που πρέπει να παρέχονται οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες. Το EIF, με την εφαρμογή του, στοχεύει οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις να παρέχουν τις υπηρεσίες τους κάνοντας χρήση των βασικών διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις τόσο σε εθνικό, όσο και σε ενωσιακό επίπεδο, ενθαρρύνοντας την ελεύθερη κυκλοφορία των ατόμων, των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών μέσα στην Ένωση.

Ακολουθώντας τα βήματα της υπόλοιπης Ευρώπης, η Ελλάδα δημιούργησε το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΕΠΔΗΣ), το οποίο αποτελεί εξειδίκευση του Ευρωπαϊκού Πλαίσιο EIF. Ορίζει τις προδιαγραφές και τα κοινά πρότυπα που πρέπει να ακολουθούνται για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, τα οποία θα παρέχουν υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά και μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

Το ΕΠΔΗΣ αναφέρει ότι τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης των οποίων το αντικείμενο εμπίπτει στην αρμοδιότητα του θα πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται σύμφωνα πάντα με τις αρχές της διαφάνειας και εξωστρέφειας, της απόδοσης, της φιλικότητας προς τον χρήστη, της διαθεσιμότητας, της συντήρησης, της ασφάλειας, και της προσαρμοστικότητας. (Καπόπουλος, 2021)

2.8. 1 Κέντρο Διαλειτουργικότητας

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) είναι το πληροφοριακό σύστημα που ανέπτυξε η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης με σκοπό τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας προσφέρει ένα ενιαίο περιβάλλον για την εγκατάσταση και χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου γίνεται ανταλλαγή επιχειρησιακών δεδομένων μεταξύ των οργανισμών του Δημοσίου.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες που προσφέρει διατίθενται στους φορείς του Δημοσίου σε εικοσιτετράωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα και προσφέρουν έγκυρη και άμεση διάθεση πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών, και επίτευξη οικονομιών κλίμακας μέσω της ορθής επεξεργασίας της πληροφορίας από τον φορέα που έχει την ευθύνη διαχείρισής της.

Κάθε πολίτης της Ελλάδας, κάνοντας χρήση των προσωπικών κωδικών ταxίς και με την βοήθεια του κέντρου διαλειτουργικότητας μπορεί να χρησιμοποιήσει μια πληθώρα διαδικτυακών υπηρεσιών που προσφέρει το ΚΕΔ, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και από οποιονδήποτε τόπο. Ενδεικτικά, αναφέρουμε κάποιες από τις διαδικτυακές υπηρεσίες που προσφέρει το ΚΕΔ σε συνεργασία με τους φορείς του Δημοσίου, όπως η πρόσβαση στις υπηρεσίες του πρώην ΟΑΕΔ νυν ΔΥΠΑ, η έκδοση παραβόλου, η είσοδος στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, η έκδοση πιστοποιητικών κ.α.(Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. 2019)

2.9 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Η εξέλιξη των νέων τεχνολογιών που διαδραματίζεται στην εποχή μας επέφερε και την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς την ψηφιακή διακυβέρνηση. Απαραίτητο εργαλείο για την μετάβαση στην ψηφιακή διακυβέρνηση αποτελεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια καινούργια έννοια η οποία αφορά στην αναμόρφωση του τρόπου με τον οποίο λειτουργούν οι δημόσιοι και οι ιδιωτικοί φορείς για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων. Ο ψηφιακός

μετασχηματισμός εκμεταλλεύεται τις ψηφιακές τεχνολογίες για να βελτιώσει τις επιχειρησιακές διαδικασίες και να καταστήσει τους φορείς αποτελεσματικότερους και αποδοτικότερους, ικανούς να προάγουν το έργο τους αξιοποιώντας όλες τις ευκαιρίες που τους προσφέρουν οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες. Απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η αλλαγή της εταιρικής κουλτούρας.

Για την διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού σημαντική είναι η ψηφιοποίηση, δηλαδή η μετατροπή των παραδοσιακών αναλογικών πληροφοριών σε ψηφιακά και ηλεκτρονικά δεδομένα. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι αναγκαίος στον δημόσιο τομέα προκειμένου να μας παρέχει μια άριστη ψηφιακή διακυβέρνηση. Η έναρξη της πανδημίας του Κορωνοϊού ήταν η συγκυρία που έδωσε ώθηση στην γρήγορη υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην χώρα μας. Μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα πραγματοποιήθηκε ψηφιακός μετασχηματισμός σε πολλές υπηρεσίες του δημόσιου, οι οποίες συνεχώς πληθαίνουν. Ο Δημόσιος τομέας, αξιοποιώντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό, οφείλει να διαθέτει μηχανισμούς για την διασφάλιση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

2.10 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 αποτελεί μια στρατηγική για την Ελλάδα επικεντρωμένη στην επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της χώρας, στα εμπόδια που υπήρχαν για την εφαρμογή της, στους τομείς που έπρεπε να γίνουν παρεμβάσεις, καθώς επίσης και στους στόχους και τις προτεραιότητες. Θέτει προτεραιότητες που πρέπει να ακολουθήσει η Ελλάδα για να καταφέρει να ενταχθεί στον ψηφιακό χάρτη της Ευρώπης έως το 2021. Η Ε.Ψ.Σ. εστιάζει σε προτεραιότητες που σκοπό έχουν να καλύψουν τα κενά που υπάρχουν τόσο στην ελληνική δημόσια διοίκηση, όσο και στην οικονομία και κοινωνία και αποτελούν ένα πλαίσιο παρεμβάσεων Τ.Π.Ε. που μπορούν να παράγουν αποτελέσματα αξιοποιώντας τους διαθέσιμους δημόσιους πόρους. Ενδεικτικά, οι

προτεραιότητες που αναφέρονται στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 είναι οι παρακάτω: (Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, 2016)

- Η ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς
- Ανάπτυξη του κλάδου Τ.Π.Ε. για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης
- Ενίσχυση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης
- Εξάλειψη των αποκλεισμών και διάχυση των ωφελειών της ψηφιακής οικονομίας
- Ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής των ψηφιακών υπηρεσιών του Δημόσιου
- Ενδυνάμωση των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού

2.11 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης με το ΦΕΚ 2894/5-7-2021 εφάρμοσε την Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (αλλιώς Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2020-2025). Το κείμενο αυτό αποτελεί ένα στρατηγικό σχεδιασμό που αφορά τις απαραίτητες παρεμβάσεις που πρέπει να γίνουν στις υποδομές του κράτους, στην εκπαίδευση και την κατάρτιση του πληθυσμού για να αποκτήσουν όλοι ψηφιακές δεξιότητες, καθώς, επίσης και στον τρόπο που η Ελλάδα αξιοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία σε τομείς της οικονομίας και της δημόσιας διοίκησης. Η Βίβλος έχει στόχο να περιγράψει τη φιλοσοφία και τους στόχους της εθνικής στρατηγικής που πρέπει να ακολουθηθούν για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας.

Οι κατευθύνσεις που λαμβάνει υπόψη η Βίβλος σχετίζονται με τις πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, αλλά και από μελέτες που έχουν διενεργηθεί και αφορούν την ελληνική Δημόσια

Διοίκηση. Μεγάλη σημασία δίνεται στο γεγονός ότι οι φορείς του Δημόσιου τομέα πρέπει να έχουν συντονισμό, καθώς και να υπάρχει διαλειτουργικότητα μεταξύ τους.

Η Βίβλος περιλαμβάνει πάνω από 400 έργα και δράσεις, τα οποία ταξινομούνται σε βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα, αλλά και σε οριζόντια και τομεακά. Ο χρόνος υλοποίησης για τα βραχυπρόθεσμα είναι ένα έτος, ενώ για τα μακροπρόθεσμα πέρα του ενός έτους. Τα έργα ακολουθούν τους παρακάτω στρατηγικούς άξονες: ψηφιακές δεξιότητες, συνδεσιμότητα, ψηφιακό κράτος, ψηφιακή επιχείρηση, ψηφιακή καινοτομία.

Τα έργα και οι δράσεις που περιλαμβάνονται στη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού χρηματοδοτούνται είτε από το Ταμείο Ανάκαμψης, είτε από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων ή τέλος από προγράμματα ΕΣΠΑ. Επιπλέον, όσον αφορά τα έργα που χαρακτηρίζονται από υψηλό κόστος υλοποίησης και απαιτείται μεγάλο χρονικό διάστημα ολοκλήρωσης υπάρχει πρόβλεψη για χρήση Συμπράξεων Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα τα επονομαζόμενα έργα ΣΔΙΤ. Τέλος, η Βίβλος αποτυπώνει το επίπεδο ψηφιακής διακυβέρνησης που πρέπει να έχει επιτύχει η Ελλάδα το 2025, έτσι ώστε να καταφέρει να συγκλίνει προς το μέσο ορό του Ευρωπαϊκού δείκτη DESI. (Διακυβέρνησης, 2021)

Κάποια από τα έργα και τις δράσεις της Βίβλου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αφορούν την κοινωνική ασφάλιση και εν γενεί το ασφαλιστικό σύστημα της χώρας μας. Ο ψηφιακός αυτός μετασχηματισμός θα συμβάλλει στην καλύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία του ασφαλιστικού συστήματος κυρίως μέσω: α) της ολοκλήρωσης της ενοποίησης των κατακερματισμένων λειτουργιών των ασφαλιστικών φορέων, β) τον προσδιορισμό περιπτώσεων υψηλού κινδύνου για εισφοροδιαφυγή, γ) την ταχύτερη ένταξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας και εντέλει δ) την άμβλυνση των αναντιστοιχιών μεταξύ του επιπέδου εισφορών και παρεχόμενων υπηρεσιών των διαφορετικών ασφαλιστικών φορέων, τομέων ή κλάδων.

Ωστόσο, απαιτείται επέκταση της ψηφιοποίησης και επικαιροποίηση της ασφαλιστικής νομοθεσίας για την επιτυχία των ανωτέρω. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην υλοποίηση της ψηφιακής σύνταξης του προγράμματος ΑΤΛΑΣ ώστε να ψηφιοποιηθούν σταδιακά οι συντάξεις. Μια επίσης, σημαντική δράση ψηφιακού μετασχηματισμού είναι ο e-ΕΦΚΑ

και η ανάπτυξη πληροφοριακού Συστήματος για την λειτουργία των Περιφερειακών Υπηρεσιών Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ).

Ορισμένα από τα έργα που έχουν πραγματοποιηθεί ή αναμένεται τα πραγματοποιηθούν και να τεθούν σε λειτουργία ως το 2025 σχετικά με το ασφαλιστικό μας σύστημα είναι τα εξής:

- Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος e-ΕΦΚΑ

Η κύρια μεριμνά του έργου αυτού είναι, η απλοποίηση και η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών, η ανάπτυξη ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος και η δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου, ώστε να αυξηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του ΕΦΚΑ και να αναβαθμιστεί η εξυπηρέτηση των πολιτών. Ακόμη, μέσω της διαλειτουργικότητας γίνεται προσπάθειά να μπορούν να επεξεργάζονται δεδομένα χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση ώστε να αποφεύγεται η προσκόμιση δικαιολογητικών στα ενδιάμεσα στάδια και η έγκριση της διοίκησης να παρέχεται αυτόματα από τα ΟΠΣ χωρίς προσκόμιση πρωτοτύπων δικαιολογητικών.

- Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Ιστορίας e-ΕΦΚΑ

Το έργο αυτό αφορά την ψηφιοποίηση του χαρτώου αρχείου για τα πρωτότυπα ένσημα κύριας και επικουρικής ασφάλισης, αφού ηλεκτρονικά υπάρχουν τα ένσημα από το 2002 και έπειτα. Η ψηφιοποίηση αυτή των παλαιών ενσήμων θα βοηθήσει έπειτα στην σύντομη ψηφιακή απονομή σύνταξης.

- Ψηφιακή Απονομή Σύνταξης ΑΤΛΑΣ

Το συγκεκριμένο έργο αποτελεί προσπάθειά αντιμετώπισης στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών και των χρονοβόρων διαδικασιών που απαιτούνταν για την έκδοση συνταξιοδοτικής απόφασης, αξιοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες και απαλλάσσοντας τον ασφαλισμένο από την συγκέντρωση και προσκόμιση δικαιολογητικών. Πλέον, αυτά θα αντλούνται ηλεκτρονικά μέσω της διασύνδεσης του e-ΕΦΚΑ με τους φορείς που τα εκδίδουν. Το έργο αυτό χωρίζεται σε 4 φάσεις. Στην πρώτη φάση που λειτουργεί πλήρως από τον Ιούλιο του 2020 εκδίδονται οι συντάξεις γήρατος αγροτών και οι μεταβιβάσεις λόγω θανάτου. Στην δεύτερη φάση αναμένεται να λειτουργούν οι συντάξεις αναπηρίας και γήρατος των υγειονομικών. Στην τρίτη φάση οι συντάξεις γήρατος μισθωτών, δημόσιου και μηχανικών, ενώ στην τέταρτη φάση οι συντάξεις γήρατος ελευθέρων επαγγελματιών και νομικών. Ο στόχος είναι όταν

ολοκληρωθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός να εκδίδεται ψηφιακά το 85% των αιτήσεων.

- Ψηφιακός Μετασχηματισμός Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ)

Αποτελεί ένα σημαντικό έργο, του οποίου σκοπός είναι να επιταχυνθεί η διαδικασία πιστοποίησης Αναπηρίας, να δημιουργηθεί ένα αδιάβλητο σύστημα αξιολόγησης και γνωστοποίησης του ιατρικού αποτελέσματος, καθώς επίσης να αποφεύγονται οι άσκοπες επαναλαμβανόμενες διαδικαστικές πράξεις. Το έργο αυτό χωρίζεται σε δυο μέρη την οργάνωση και την ύπαρξη φυσικών υποδομών και δεύτερον τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών.

- EESSI – Δημόσιος Κατάλογος των Ευρωπαϊκών Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης

Η ηλεκτρονική αυτή πλατφόρμα αποτελεί ένα σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών για την κοινωνική ασφάλιση σε ολόκληρη την ΕΕ. Επιτρέπει στις χώρες της ΕΕ να ανταλλάσσουν πληροφορίες για τα αιτήματα των ασφαλισμένων σχετικά με την ανεργία τους, τη συνταξιοδότηση και τις παροχές ασθένειας, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Όλες οι ανταλλαγές των πληροφοριών αυτών γίνονται κυρίως σε έντυπη μορφή κάτι το οποίο ήταν ιδιαίτερα χρονοβόρο. Με την εφαρμογή του συστήματος EESSI η ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών θα γίνεται γρηγορότερα. (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού).

2.12 Ψηφιακή Πυξίδα 2030

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Μάρτιο του 2021 παρουσίασε ένα σχέδιο, μια ανακοίνωση η οποία αποτυπώνει τις φιλοδοξίες της ΕΕ και τους στόχους που θέτει η Ένωση ως προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό που θα επιτευχθεί την επόμενη δεκαετία. Ουσιαστικά, δείχνει το που θέλει η Ένωση να βρίσκεται ψηφιακά το 2030.

Η πανδημία του Covid-19 άλλαξε την αντίληψη του κόσμου σχετικά με την ψηφιοποίηση στην κοινωνία αλλά και στην οικονομία. Ανάδειξε την ανάγκη υιοθέτησης των ψηφιακών τεχνολογιών σε διάφορους τομείς όπως υγεία, εργασία, παιδεία,

ψυχαγωγία, πολιτισμό κ.α., ταυτόχρονα όμως έγιναν εμφανή και τα τρωτά σημεία του ψηφιακού χώρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η κύρια πρόκληση που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Ένωση να αντιμετωπίσει μέχρι το 2030 είναι να εφαρμόσει εκείνες τις ψηφιακές πολιτικές που θα είναι δυνατόν να εξασφαλίσουν ένα ανθρωποκεντρικό και βιώσιμο ψηφιακό μέλλον με περισσότερη ευημερία, τόσο για τους ανθρώπους όσο και για τις επιχειρήσεις. Η Ευρώπη θα επενδύσει στην αξιοποίηση των δυνατών της σημείων αλλά και στην αντιμετώπιση των τρωτών της σημείων ώστε οι άνθρωποι και οι επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και να μετάβουμε πλέον σε μια πιο πράσινη κοινωνία.

Η Ψηφιακή αυτή Πυξίδα καθορίζει τις ψηφιακές φιλοδοξίες για το 2030 και η δημιουργία της αποτελεί απάντηση στην ομιλία της Προέδρου φον ντερ Λαιεν το 2020, στην οποία είχε ανακοινώσει ότι η Ευρώπη το 2030 θα πρέπει να εξασφαλίσει την ψηφιακή κυριαρχία της Ένωσης μέσω σαφών στόχων και αρχών. Ιδιαίτερα σημαντικά θεωρούνται το ευρωπαϊκό υπολογιστικό νέφος, η τεχνητή νοημοσύνη, η ασφαλής ψηφιακή ταυτότητα για όλους και οι εξαιρετικά βελτιωμένες υποδομές δεδομένων, υπερ υπολογιστών και συνδεσιμότητας.

Το κύριο όραμα της Ευρώπης είναι ότι το 2030 να υπάρχει μια ψηφιακή κοινωνία στην οποία κανείς δεν θα μένει στο περιθώριο. Η Επιτροπή σε μια προσπάθειά επίτευξης αυτού του οράματος δημιουργεί την Ψηφιακή πυξίδα για το 2030 και επικεντρώνεται σε συγκεκριμένους στόχους, καθώς και την επίτευξη αυτών. Θα υπάρχει ένα αναβαθμισμένο σύστημα παρακολούθησης, που θα εποπτεύει την πορεία της ΕΕ σχετικά με τον ρυθμό του ψηφιακού μετασχηματισμού και τυχόν αστοχίες στις ευρωπαϊκές στρατηγικές για τις ψηφιακές ικανότητες, όπως επίσης θα υποβάλλονται ετήσιες εκθέσεις σχετικά με την προαναφερόμενη πρόοδο.

Τα τέσσερα βασικά σημεία της Ψηφιακής Πυξίδας είναι τα παρακάτω :

- Πληθυσμός με ψηφιακές δεξιότητες και ψηφιακοί επαγγελματίες

Στην δεκαετία που έρχεται είναι σημαντικό να υπάρχουν ψηφιακά εξοικειωμένοι και ικανοί πολίτες, εργατικό δυναμικό με ψηφιακές δεξιότητες και ακόμη πιο σημαντικό περισσότεροι ψηφιακοί ειδικοί από ότι ήδη υπάρχουν, ώστε να ενισχυθεί η ανθεκτικότητα της ευρωπαϊκής κοινωνίας. Ακόμη, για να έχει το εργατικό δυναμικό και οι πολίτες ενεργή συμμετοχή στην ψηφιακή δεκαετία είναι βασικό να κατέχουν οι πολίτες βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Αναφορά γίνεται στο σχέδιο δράσης για τον ευρωπαϊκό πυλώνα ότι στόχος για το 2030 είναι το 80% των ενηλίκων να κατέχει έστω τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Φυσικά αυτός ο στόχος είναι αναγκαίος για να

μπορέσουν να επωφεληθούν όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες από τις δυνατότητες της ψηφιακής κοινωνίας χωρίς να υπάρχουν αποκλεισμοί. Οι πολίτες αφού θα έχουν αποκτήσει τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες θα μπορούν να εμπιστεύονται τα ψηφιακά προϊόντα και τις διαδικτυακές υπηρεσίες, καθώς και να εντοπίζουν την παραπληροφόρηση και τις κυβερνοεπιθέσεις και να προστατεύονται από αυτές.

Όσον αφορά τους ψηφιακούς επαγγελματίες φιλοδοξία της Ένωσης είναι το 2030 να υπάρχουν 20 εκατομμύρια ειδικοί στις ΤΠΕ που θα απασχολούνται στην ΕΕ και αυτό γιατί υπάρχει ανάγκη ειδικών σε βασικούς τομείς των ψηφιακών τεχνολογιών, όπως η κυβερνοασφάλεια ή η ανάλυση δεδομένων.

- Ασφαλείς και αποδοτικές βιώσιμες ψηφιακές υποδομές

Η Ευρώπη για να έχει μια ηγετική ψηφιακή θέση πρέπει να αποκτήσει μια βιώσιμη ψηφιακή υποδομή όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, τη μικροηλεκτρονική και την ικανότητα επεξεργασίας μεγάλων όγκων δεδομένων. Είναι αναγκαίο να γίνουν επενδύσεις σε αυτούς τους τομείς για την ανάδειξη της Ευρώπης και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η αρίστη και ασφαλής συνδεσιμότητα για όλους τους Ευρωπαίους πολίτες είναι προαπαιτούμενο σε μια κοινωνία, ώστε ο κάθε πολίτης και η κάθε επιχείρηση να μπορούν να συμμετέχουν πλήρως. Κύρια φιλοδοξία της Ένωσης, σχετικά με την συνδεσιμότητα είναι η επίτευξη αυτής σε gigabit έως το 2030 εστιάζοντας κυρίως στην συνδεσιμότητα 5G. Παράλληλα, τα επόμενα χρόνια θα αναπτυχθεί και το 6G.

Όσο τα νοικοκυριά αξιοποιούν τις τεχνολογίες δικτύου και τις νέες δυνατότητες που αυτές προσφέρουν θα γίνει εμφανής η ανάγκη για συνδεσιμότητα υψηλής χωρητικότητας υποστηρίζοντας και την υιοθέτηση συνδεσιμότητας gigabit.

Ακόμη, αναμένεται πριν το 2030 οι επιχειρήσεις να χρειάζονται αποκλειστικές συνδέσεις Gigabit καθώς και υποδομές για το υπολογιστικό νέφος και την επεξεργασία δεδομένων, όπως αυτό γίνεται στα νοσοκομεία για την ηλεκτρονική υγεία. Για να είναι δυνατή η επεξεργασία δεδομένων σε πραγματικό χρόνο θα απαιτούνται συνδέσεις terabit από υπολογιστές υψηλών επιδόσεων. Έτσι, στόχος για το 2030 είναι όλα τα ευρωπαϊκά νοικοκυριά να καλύπτονται από δίκτυο Gigabit και όλες οι κατοικημένες περιοχές να καλύπτονται από 5G.

Σχετικά με τις υποδομές δεδομένων αυτή την στιγμή τα δεδομένα τα οποία παράγονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά πλειοψηφία επεξεργάζονται και αποθηκεύονται εκτός Ευρώπης, γεγονός που μπορεί να επιφέρει κινδύνους σχετικά με την κυβερνοασφάλεια και παράνομη πρόσβαση στα δεδομένα από τρίτες χώρες. Η ΕΕ καλείται να δημιουργήσει υποδομές για την αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων

εντός της Ευρώπης τα οποία θα είναι ουδέτερα ενεργειακά και το πλεόνασμα της ενέργειας, θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την θέρμανση δημοσίων χώρων και επιχειρήσεων. Εξαιτίας του μεγάλου όγκου των δεδομένων που παράγονται αναμένεται να γίνεται επεξεργασία αυτών πιο κοντά στους χρήστες, εκεί που δημιουργούνται τα δεδομένα σύμφωνα με την ευρωπαϊκή στρατηγική με αυτήν την αλλαγή θα αναπτυχθούν νέες τεχνολογίες επεξεργασίας δεδομένων αφήνοντας πίσω τα κεντρικά μοντέλα με βάση το νέφος. Στόχος το 2030 να δημιουργηθούν στην ΕΕ 10000 κλιματικά ουδέτεροι υψηλής ασφάλειας κομβοί παρυφών οι οποίοι θα εγγυούνται πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων με χαμηλή καθυστέρηση λίγων χιλιοστών του δευτερολέπτου ανεξάρτητα από τον τόπο που βρίσκονται οι επιχειρήσεις.

- Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων θα διασφαλίσει μια δίκαιη και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία. Το πόσο εύκολα θα γίνει αυτό, εξαρτάται από την ικανότητα των επιχειρήσεων να υιοθετήσουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες. Η υιοθέτηση των νέων αυτών τεχνολογιών θα υποβοηθηθεί από προγράμματα της ΕΕ σχετικά με την ψηφιακή Ευρώπη και τη συνοχή, την προώθηση της ανάπτυξης και της χρήσης ψηφιακών δυνατοτήτων. Ακόμη, οι επιχειρήσεις πρέπει να ενθαρρυνθούν ως προς την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών και προϊόντων που αποδίδουν χαμηλό περιβαλλοντικό αποτύπωμα και υψηλότερη ενεργειακή απόδοση και απόδοση υλικών. Φιλοδοξία για το 2030 είναι το 75 % των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων να χρησιμοποιούν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, μαζικά δεδομένα και τεχνητή νοημοσύνη, όπως ακόμη περισσότερο από το 90 % των ευρωπαϊκών ΜΜΕ να κατακτήσουν ένα τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης.

- Ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών

Όσον αφορά τις δημοσιές υπηρεσίες ένας βασικός στόχος για το 2030 είναι οι δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο να είναι προσβάσιμες για όλους ακόμα και από τα άτομα με αναπηρία, ενώ οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να είναι εύχρηστες, αποδοτικές και να τηρούν σε υψηλό βαθμό την ασφάλεια και το απόρρητο. Η ύπαρξη ηλεκτρονικής ψηφοφορίας με ασφάλεια αναμένεται να αυξήσει την συμμετοχή των πολιτών στην δημοκρατική ζωή. Οι φιλικές προς τον χρήστη ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα επιτρέπουν σε πολίτες κάθε ηλικίας αλλά και τις επιχειρήσεις να επηρεάζουν τις δράσεις της κυβέρνησης.

Είναι βέβαια γνωστό ότι για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, πρέπει να αξιοποιηθεί η ψηφιοποίηση στο επ' άκρον και να αλλάξει ο τρόπος με τον οποίο αλληλοεπιδρούν οι πολίτες με την δημοσία διοίκηση αφού, πάρα την αύξηση της διαδικτυακής χρήσης δεν έχουν αξιοποιηθεί πλήρως οι δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών σε αυτόν τον τομέα.

Δυο ακόμη σημαντικές φιλοδοξίες της Ευρώπης για το 2030 είναι η τηλεϊατρική και η Ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα. Στην τηλεϊατρική αναδεικνύεται η ικανότητα των Ευρωπαίων πολιτών να ελέγχουν την πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μητρώα υγείας τους, σε όλη την Ένωση μέσω της διαλειτουργικότητας και της ανάληψης δράσεων για τη διευκόλυνση της αποδοχής της ανταλλαγής πληροφοριών. Τέλος, η Ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα, θα αποτελεί μια αξιόπιστη ταυτότητα, όπου ο χρήστης θα έχει τον πλήρη έλεγχο της, ώστε να προστατεύει την ιδιωτικότητα του και να εποπτεύει τις διαδικτυακές του αλληλεπιδράσεις.

Η ανακοίνωση της Επιτροπής για την ψηφιακή πυξίδα στην ουσία, χαρτογραφεί το τι επιθυμεί η Ένωση να επιτύχει κατά την ψηφιακή δεκαετία σε ενωσιακό και παγκόσμιο επίπεδο. Η συμμετοχή όλων των Ευρωπαϊκών κρατών είναι σημαντική για την επιτυχία και την ολοκλήρωση των στόχων αυτών. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ

Η πρακτική που ακολουθείται σε μια έρευνα περιλαμβάνει ορισμένες από τις βασικές φιλοσοφικές ιδέες που έχουν υιοθετηθεί στο πέρασμα των χρόνων. Οι φιλοσοφικές αυτές ιδέες, και οι θεωρίες που αυτές έχουν αναπτύξει, βοηθούν στο να εξηγήσει κάποιος τους λόγους για τους οποίους επέλεξε για την έρευνά του την ποιοτική, ποσοτική ή μεικτή έρευνα. Θα αναφερθούμε σε τέσσερις βασικές θεωρίες και στα κυριότερα στοιχεία αυτών.

Μετά-θετικιστική θεωρία

Η μετά-θετικιστική θεωρία αποκαλείται, επίσης, επιστημονική μέθοδος ή πραγματοποίηση επιστημονικής έρευνας. Η θεωρία αυτή αντιπροσωπεύει καλύτερα την ποσοτική έρευνα από την ποιοτική. Πολλές φορές απαντάται με τις ονομασίες θετικιστική/μετά-θετικιστική έρευνα και μετά-θετικισμός. Ονομάζεται μετά-θετικισμός, επειδή αντιπροσωπεύει την σκέψη μετά τον θετικισμό και αμφισβητεί την απόλυτη αλήθεια της γνώσης, αναδεικνύοντας το γεγονός ότι δεν μπορούμε να είμαστε απόλυτα βέβαιοι για τις απόψεις μας σχετικά με την γνώση όταν ερευνούμε τη συμπεριφορά και την δράση των ανθρώπων. Ο μετά-θετικισμός αναδείχτηκε ως μέθοδος έρευνας από συγγραφείς του 19^{ου} αιώνα, όπως οι Mill, Newton και Locke.

Οι μετά-θετικιστές, λοιπόν, πιστεύουν ότι τα αποτελέσματα καθορίζονται από τις αιτίες. Έτσι, στα προβλήματα που αναλαμβάνουν να μελετήσουν επικεντρώνονται στον εντοπισμό και την αξιολόγηση των αιτίων εκείνων που επηρεάζουν τα αποτελέσματα. Η γνώση που λαμβάνουν οι ερευνητές μέσω μιας μετά-θετικιστικής θεωρίας χαρακτηρίζεται από προσεκτική και αντικειμενική μέτρηση της πραγματικότητας που υπάρχει στον κόσμο. Για αυτό το λόγο οι μετα-θετικιστές δίνουν μεγάλη σημασία στις αριθμητικές μετρήσεις των παρατηρήσεων και στη μελέτη συμπεριφοράς των ανθρώπων.

Ακόμη, στην επιστημονική μέθοδο των μετά-θετικιστών οι ερευνητές μιας θεωρίας συλλέγουν τα απαραίτητα δεδομένα που είτε υποστηρίζουν την θεωρία, είτε την αντικρούουν, ενώ στη συνέχεια διεξάγουν τους απαραίτητους ελέγχους.

Σύμφωνα με τους Phillips και Burbules - υποστηρικτές του μετά-θετικισμού - οι παρακάτω παραδοχές ανήκουν στην μετά-θετικιστική θεωρία:

- Η γνώση είναι υποθετική και έτσι η απόλυτη αλήθεια δεν μπορεί να αποτυπωθεί. Συνεπώς, τα αποδεικτικά στοιχεία της έρευνας είναι πάντα ατελή και εσφαλμένα. Οι ερευνητές δεν αποδεικνύουν την υπόθεση που ερευνούν, αλλά την αποτυχία να την απορρίψουν.
- Στην ερευνητική διαδικασία τίθενται κάποιοι ισχυρισμοί, οι οποίοι στη συνέχεια είτε επεξεργάζονται, είτε εγκαταλείπονται για κάποιους πιο αποτελεσματικά τεκμηριωμένους ισχυρισμούς.
- Η γνώση διαμορφώνεται από τα δεδομένα, τα αποδεικτικά στοιχεία και τις σκέψεις. Η συλλογή των πληροφοριών από τον ερευνητή γίνεται με εργαλεία που πραγματοποιούν μετρήσεις, οι οποίες γίνονται στους συμμετέχοντες ή με παρατηρήσεις που καταγράφει ο ερευνητής.
- Σκοπός της έρευνας είναι η ανάπτυξη σχετικών, αληθινών δηλώσεων οι οποίες μπορούν να εξηγήσουν το υπό μελέτη θέμα ή περιγράψουν τις αιτιώδεις σχέσεις.
- Η έρευνα πρέπει να είναι αντικειμενική. Οι ερευνητές εξετάζουν τις μεθόδους και τα συμπεράσματα για τυχόν μεροληπτικές τάσεις. (Burbules, 2000)

Η κονστρουκτιβιστική θεωρία

Ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν την κονστρουκτιβιστική θεωρία. Ο κονστρουκτιβισμός ή κοινωνικός κονστρουκτιβισμός, αποτελεί μια προσέγγιση της ποιοτικής έρευνας. Οι ιδέες αυτές προήλθαν αρχικά από τον κοινωνιολόγο Karl Mannheim, ενώ στη συνέχεια κι άλλοι ερευνητές ενστερνίστηκαν τις ιδέες αυτές. Οι ερευνητές που υποστηρίζουν τον κοινωνικό κονστρουκτιβισμό πιστεύουν ότι τα άτομα

προσπαθούν να κατανοήσουν τον κόσμο μέσα στον οποίο ζουν και εργάζονται. Τα άτομα αναπτύσσουν ποικίλες υποκειμενικές σκέψεις ανάλογα με τις εμπειρίες τους και οι ερευνητές με τη σειρά τους ερευνούν την πολυπλοκότητα των σκέψεων αυτών. Σημαντικές για την έρευνα θεωρούνται οι απόψεις των συμμετεχόντων για την προς μελέτη κατάσταση. Οι ερωτήσεις προς τους συμμετέχοντες είναι γενικές και κυρίως ανοικτού τύπου, ώστε να μπορέσουν να εκφράσουν τι λένε και πράττουν οι συμμετέχοντες στη ζωή τους. Τα υποκειμενικά αυτά δεδομένα των συμμετεχόντων διαμορφώνονται εξαιτίας της αλληλοεπίδρασής τους με άλλους ανθρώπους, αλλά και των πολιτισμικών κανόνων που ακολουθούν στη ζωή τους (εξού και κοινωνικός κονστρουκτιβισμός). Οι ερευνητές αναλύουν τις διαδικασίες αλληλεπιδράσεων μεταξύ των ατόμων και εστιάζουν στο περιβάλλον που ζουν και εργάζονται τα άτομα για να κατανοήσουν το ιστορικό και πολιτισμικό περιβάλλον των συμμετεχόντων. Ο ερευνητής προσπαθεί να ερμηνεύσει το νόημα που δίνουν οι άλλοι για τον κόσμο, παράγουν μια θεωρία. (Creswell, 2019)

Ο Crotty περιγράφει κάποια κύρια στοιχεία του κονστρουκτιβισμού, όπως το γεγονός ότι οι ερευνητές της ποιοτικής έρευνας κάνουν χρήση ανοιχτών ερωτήσεων, έτσι ώστε οι ερωτώμενοι να μπορούν να μοιραστούν τις πραγματικές τους απόψεις. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες απαντούν με βάση τις ιστορικές και κοινωνικές τους αντιλήψεις, έτσι οι ερευνητές προσπαθούν από αυτές τις προσωπικές πληροφορίες που συλλέγουν να ερμηνεύσουν και να κατανοήσουν το κοινωνικό και ιστορικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων. Τέλος, η ποιοτική έρευνα είναι κοινωνική, αφού ερευνά την αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων και η διαδικασία είναι κυρίως επαγωγική. Ο ερευνητής μπορεί να παράγει μια θεωρία από την συλλογή των δεδομένων. (Crotty, 1998)

Η μετασχηματιστική θεωρία

Μια ομάδα ερευνητών υποστηρίζει τις ιδέες της μετασχηματιστικής προσέγγισης. Η μετασχηματιστική θεωρία εμφανίστηκε την χρονική περίοδο 1980-1990 από ερευνητές που πίστευαν ότι οι μετά-θετιστικές ιδέες στις θεωρίες που ερευνούσαν δεν περιλάμβαναν περιθωριοποιημένα άτομα της κοινωνίας ή θέματα σχετικά με την

κοινωνική δικαιοσύνη, γενικότερα θέματα διακρίσεων που έπρεπε να αντιμετωπιστούν. Η βιβλιογραφία που απευθύνεται σε αυτήν την θεωρία δεν είναι ενιαία και περιλαμβάνει διάφορες ομάδες ερευνητών. (Creswell, 2019)

Οι υποστηρικτές της μετασχηματιστικής θεωρίας θεωρούν ότι αυτή δεν γίνεται εύκολα αντιληπτή σε μια έρευνα. Οι μετασχηματιστικοί ερευνητές μπορούν να συμβάλλουν στο προσωπικό και κοινωνικό μετασχηματισμό. Σύμφωνα με την Mertens (Mertens D.,2017) αυτά τα δυο είναι αλληλένδετα, και ειδικότερα ο προσωπικός μετασχηματισμός αποτελεί το απαραίτητο στοιχείο της έρευνας που σχεδιάστηκε για να υποστηρίξει την ιδέα της αλλαγής της κοινωνίας με τη μορφή προώθησης ανθρώπινων δικαιωμάτων. Η έρευνα των μετασχηματιστικών ερευνητών προσπαθεί να αντιμετωπίσει τις κοινωνικές καταπιέσεις οπουδήποτε κι αν αυτές λαμβάνουν χώρα, και για το λόγο αυτό, συνήθως, συνδέεται με μια πολιτική ατζέντα αλλαγών που θα αντιμετωπίσουν τις καταπιέσεις αυτές. Εν τέλει, γι' αυτό η έρευνα αποτελείται από μια ατζέντα δράσης για τη μεταρρύθμιση που μπορεί να επιφέρει αλλαγές στην καθημερινότητα των συμμετεχόντων, στους φορείς στο πλαίσιο των οποίων αυτοί ζουν ή εργάζονται και, φυσικά, στη ζωή του ερευνητή. Τα ζητήματα που ερευνώνται και προσπαθούν να αντιμετωπιστούν είναι σύγχρονα κοινωνικά θέματα, όπως αποξένωση, αποκλεισμός μειονοτήτων, ανισότητα και καταπίεση. Ο ερευνητής, στο επίκεντρο της μελέτης του θέτει κάποιο από αυτά τα κοινωνικά θέματα. Εξαιτίας της φύσης της έρευνας, ο ερευνητής συνεργάζεται με τους συμμετέχοντες για να μην αισθάνονται απομονωμένοι κατά την διεξαγωγή της έρευνας. Μάλιστα, δεν είναι λίγες οι φορές όπου οι ίδιοι οι συμμετέχοντες μπορεί να βοηθήσουν στη συλλογή των δεδομένων ή στο σχεδιασμό των ερωτήσεων. Η μετασχηματιστική έρευνα προσφέρει την δυνατότητα στους συμμετέχοντες να ακουστούν, να αποκτήσουν δικαίωμα στην αλλαγή της ζωής τους.

Σύμφωνα με την Mertens υπάρχουν κάποια κύρια στοιχεία που απαρτίζουν την μετασχηματιστική έρευνα και ιδεολογία και είναι τα εξής:

- Η έρευνα αυτή εστιάζει στη μελέτη των εμπειριών και της ζωής των ατόμων που ανήκουν σε ομάδες που έχουν περιθωριοποιηθεί από την κοινωνία (μειονότητες), καθώς και στο πώς η κοινωνία τα περιθωριοποίησε και ποιους μηχανισμούς

έχουν αναπτύξει για να αντισταθούν και να προκαλέσουν σχετικά με τις απαγορεύσεις ή περιορισμούς που υφίστανται.

- Η μελέτη των διαφορετικών ομάδων ατόμων επικεντρώνεται κυρίως στις ανισότητες που υπάρχουν λόγω φύλου, φυλής, εθνικότητας, αναπηρίας, σεξουαλικού προσανατολισμού και κοινωνικών οικονομικών τάξεων και ως αποτέλεσμα έχουν την διαφορετική και άνιση αντιμετώπιση των ομάδων και πολλές φορές τον κοινωνικό τους αποκλεισμό.
- Η μετασχηματιστική προσέγγιση συνδέει την πολιτική και κοινωνική δράση που ασκείται με τις υπάρχουσες ανισότητες.
- Η μετασχηματιστική έρευνα ασχολείται με πεποιθήσεις σύμφωνα με τις οποίες λειτουργεί ένα πρόγραμμα και από τις οποίες προέρχονται τα προβλήματα της καταπίεσης και της κυριαρχίας. (Mertens, 2010)

Η πραγματιστική θεωρία

Μία ακόμη θεωρία είναι εκείνη που προέρχεται από τους πραγματιστές. Ο πραγματισμός είναι ένα φιλοσοφικό ρεύμα που ξεκίνησε από τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, το 1870. Οι πρώτοι υποστηρικτές του ήταν οι συγγραφείς Peirce, James και Dewey. Οι πραγματιστές, αντί να εστιάζουν στη μέθοδο, δίνουν έμφαση στο ερευνητικό πρόβλημα και στο ερευνητικό ερώτημα και χρησιμοποιούν όλα τα δεδομένα για να καταλάβουν όσο το δυνατόν καλύτερα το πρόβλημα. Ο πραγματισμός θεωρεί ότι η σκέψη είναι ένα εργαλείο για την λύση του προβλήματος και την απαραίτητη δράση, ενώ αρνείται ότι η λειτουργία της σκέψης είναι απλώς για να περιγράψει την πραγματικότητα. Συνιστά μια προσέγγιση που στηρίζει κυρίως τις μελέτες μεικτών μεθόδων στην έρευνα των κοινωνικών επιστημών στην προσπάθεια να αναγνωρίσουν και να κατανοήσουν το πρόβλημα. Τα βασικά επιχειρήματα που παραθέτει η πραγματιστική θεωρία είναι τα ακόλουθα:

- Η ερευνητική αυτή προσέγγιση επιτρέπει στους ερευνητές να επιλέξουν ελεύθερα τις μεθόδους, τις τεχνικές και τις διαδικασίες που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες τους κατά την διενέργεια της έρευνας τους.
- Οι πραγματιστές δεν αντιλαμβάνονται τον κόσμο ως μία ενότητα. Γι' αυτό προτιμούν τις μεικτές μεθόδους για τη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων, αντί να περιορίζονται από ένα μόνο τρόπο.
- Οι ερευνητές της πραγματιστικής θεωρίας αναζητούν το τι, τι θέλουν να πετύχουν με αυτή την έρευνα. Οι ερευνητές των μεικτών μεθόδων πρέπει να τεκμηριώσουν το λόγο που τα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα αναμείχθηκαν.
- Για τους πραγματιστές αληθινό είναι ό,τι συμβαίνει εκείνη τη δεδομένη χρονική στιγμή. Έτσι, στην έρευνα μεικτών μεθόδων χρησιμοποιούν ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα για την καλύτερη κατανόηση του προβλήματος.
- Η έρευνα πραγματοποιείται πάντα σε κοινωνικά, ιστορικά και πολιτικά πλαίσια. Οι μεικτές μέθοδοι χρησιμοποιούνται για να αναδείξουν την κοινωνική δικαιοσύνη και τους πολιτικούς σκοπούς. (Creswell, 2019)

3.2 Ερευνητική Μέθοδος

Η συλλογή δεδομένων και πληροφοριών σε μία έρευνα, μπορεί να γίνει με δύο τρόπους. Με την ποιοτική έρευνα (qualitative) και την ποσοτική έρευνα (quantitative). Η επιλογή της μεθόδου που θα ακολουθήσει ο ερευνητής γίνεται με γνώμονα τους ερευνητικούς στόχους που αυτός έχει θέσει.

Η ποιοτική έρευνα βασίζεται στην κατανόηση και στην ερμηνεία των προσωπικών εμπειριών και απόψεων των ατόμων που συμμετέχουν στην έρευνα. Οι συγκεκριμένοι στόχοι της ποιοτικής έρευνας μπορούν να επιτευχθούν, αν πραγματοποιηθούν από τον ερευνητή τα παρακάτω έξι βασικά βήματα: α) καθορισμός του αντιληπτού περιγράμματος, β) σχεδιασμός της ερευνητικής ερώτησης, γ) ορισμός του δείγματος, δ)

αποσαφήνιση της μεθόδου που θα χρησιμοποιηθεί για την συγκέντρωση των δεδομένων, ε) παρουσίαση της μεθόδου ανάλυσης των δεδομένων και στ) συγκεκριμενοποίηση του τρόπου γραφής και παρουσίαση. (Μαντζούκας, 2007)

Η ποιοτική έρευνα επιχειρεί να εξηγήσει τα κοινωνικά φαινόμενα και δεν ενδιαφέρεται για τη συχνότητα εμφάνισής τους, ενώ πραγματοποιείται πάντα σε πραγματικές, και όχι σε ελεγχόμενες ή τεχνητές συνθήκες. Οι ποιοτικοί ερευνητές παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το νόημα και για τον τρόπο που οι άνθρωποι βιώνουν τα γεγονότα. (Πουρκος, 2015) Οι ποιοτικοί ερευνητές, ανάλογα με τα όρια της μελέτης τους, για τη συλλογή των δεδομένων και των πληροφοριών της έρευνας χρησιμοποιούν δειγματοληψία, δομημένη ή ημι-δομημένη συνέντευξη, έγγραφα και οπτικοακουστικό ή ψηφιακό υλικό. (Creswell, 2019)

Η ποσοτική έρευνα αφορά τη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους και αριθμητικά δεδομένα. Αποπειράται να μελετήσει και να ανακαλύψει τις αιτίες που οδήγησαν στην αλλαγή των φαινομένων μέσω αντικειμενικών και αριθμητικών μετρήσεων. Η ποσοτική ανάλυση πραγματοποιεί την επαλήθευση μίας υπόθεσης με αριθμητικά στοιχεία. Ο ερευνητής που ακολουθεί την ποσοτική έρευνα μπορεί να αναλύσει μεγάλο όγκο δεδομένων και να τα παρουσιάσει με διαγράμματα και πίνακες. Η ποσοτική έρευνα είναι η καταλληλότερη μέθοδος για την περιγραφή και διεύρυνση αντικειμενικών χαρακτηριστικών του πληθυσμού που ερευνάται. (Creswell, 2019)

Τα συνήθη στάδια που ακολουθεί μία ποσοτική έρευνα είναι: 1) η βιβλιογραφική ανασκόπηση, 2) η δημιουργία και η διατύπωση μιας υπόθεσης, 3) ο σχεδιασμός της έρευνας για τον έλεγχο της υπόθεσης, 4) η διεξαγωγή της έρευνας, 5) η ανάλυση των αποτελεσμάτων, 6) η εξέταση εναλλακτικών εξηγήσεων για τα ευρήματα, 7) η εξέταση της δυνατότητας γενίκευσης των ευρημάτων. Επίσης η ποσοτική μέθοδος διακρίνεται στην πειραματική, όπου ο ερευνητής ελέγχει τις συνθήκες, στη δειγματοληπτική όπου η συλλογή των δεδομένων γίνεται με ερωτηματολόγιο, στη δευτερογενή έρευνα όπου συλλέγονται πληροφορίες από τα υπάρχοντα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί και στην

ανάλυση περιεχομένου όπου εκεί το περιεχόμενο ποσοτικοποιείται και κατηγοριοποιείται.

Σύνηθες είναι η ποσοτική έρευνα να βασίζεται στο σχεδιασμό ενός ερωτηματολόγιου. Οι ερωτήσεις οι οποίες απαρτίζουν το ερωτηματολόγιο σε μία έρευνα πρέπει να σχετίζονται άμεσα με το θέμα προς διερεύνηση. Οι ερωτήσεις πρέπει να αναφέρονται στις γνώσεις, τις προτιμήσεις και τις εμπειρίες των ατόμων για να μπορούν να υπάρχουν αποτελέσματα που να αφορούν την συμπεριφορά των ατόμων και τις απόψεις σε συγκεκριμένες καταστάσεις.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολόγιου πρέπει να είναι κατανοητές και σαφείς για να αποφεύγονται παρανοήσεις στις απαντήσεις των ατόμων και να έχουμε αξιόπιστα αποτελέσματα. Τα δείγματα είναι μεγάλα, τυχαία και φυσικά ανώνυμα. Πριν τη διανομή του ερωτηματολόγιου γίνεται διανομή ενός πιλοτικού ερωτηματολόγιου για να είναι σίγουρο ότι οι ερωτήσεις είναι σαφείς και κατανοητές.

Η διανομή των ερωτηματολογίων μπορεί να γίνει με προσωπική μέθοδο, όπου ο ερευνητής το δίνει στον ερωτώμενο και αυτός το συμπληρώνει, μέσω τηλεφώνου, μέσω ταχυδρομείου όπου ο ερωτώμενος παίρνει όσο χρόνο χρειάζεται για να το συμπληρώσει και το αποστέλλει στον ερευνητή, ή μέσω διαδικτύου όπου ο ερωτώμενος απαντάει το ερωτηματολόγιο διαδικτυακά και αυτό αυτόματα αποστέλλεται στον ερευνητή.

Στην παρούσα εργασία ακολουθήθηκε η μετά-θετιστική θεωρία και η ποσοτική μέθοδος, προκειμένου να γίνει συλλογή και ανάλυση συγκεκριμένων πληροφοριών. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτική έρευνα με ερωτηματολόγιο που προσφέρει την συλλογή και την επεξεργασία μετρήσιμων αποτελεσμάτων από τυχαία δείγματα που μπορούν να δώσουν μια γενική εικόνα του θέματος που εξετάζεται.

3.3 Το ερευνητικό εργαλείο

Στην παρούσα εργασία ως ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να είναι σαφείς, συνεκτικές και σε έκταση που να μην προκαλεί κούραση στον ερωτώμενο. Ακόμη, έγινε προσπάθεια να μην χρησιμοποιηθούν έννοιες που γίνονται δύσκολα αντιληπτές. Στην αρχική του σελίδα, περιγράφεται περιεκτικά η ερευνα την οποία αφορά, ο λόγος δημιουργίας του και φυσικά τονίζεται ότι οι απαντήσεις καλύπτονται από καθεστώς ανωνυμίας είναι και δεν θα χρησιμοποιηθούν τα προσωπικά στοιχεία του ερωτώμενου για κανένα σκοπό.

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους τους πολίτες, είτε αυτοί κάνουν χρήση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, είτε όχι. Το κεντρικό του θέμα είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ και αποτελείται από τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος περιλαμβάνονται τα δημογραφικά δεδομένα των ερωτώμενων, δηλαδή το φύλο τους (προαιρετικά), η ηλικία τους, το επίπεδο μόρφωσης και η επαγγελματική τους απασχόληση. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν την εξοικείωση των πολιτών με την τεχνολογία, αλλά και την ψηφιακή διακυβέρνηση, την προτίμηση ως προς τον τρόπο που επιθυμούν να συναλλάσσονται με το δημόσιο, καθώς και το ποιες υπηρεσίες της ψηφιακής διακυβέρνησης χρησιμοποιούν. Το τρίτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ και τις εμπειρίες, απόψεις και γνώμες των ερωτώμενων σε σχέση με την χρήση αυτών.

Το πλήθος των ερωτήσεων που περιέχει το εν λόγω ερωτηματολόγιο ανέρχεται στις 23 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Κλειστού τύπου, ώστε να μην απαιτείται πολύς χρόνος για τη συμπλήρωση του και να μην δημιουργείται αίσθημα κούρασης στον ερωτώμενο. Εκτός από τις ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία η πλειοψηφία των ερωτήσεων (10) είναι σε κλίμακα Likert από «Καθόλου έως Πάρα Πολύ», ενώ υπάρχουν και ερωτήσεις διπλής επιλογής ΝΑΙ-ΟΧΙ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

4.1 Η εξέλιξη του ασφαλιστικού συστήματος ως την δημιουργία του e-ΕΦΚΑ

Η κοινωνική ασφάλιση εμφανίζεται στην Ελλάδα το 1861, γεγονός που συμπίπτει με την ανάπτυξη της τότε βιομηχανίας στη χώρα. Ο πρώτος ιστορικά ασφαλιστικός οργανισμός που δημιουργήθηκε στη χώρα μας είναι το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο, το οποίο ιδρύθηκε το 1836, αλλά η λειτουργία του ξεκίνησε το 1861. Ταυτόχρονα με τη λειτουργία του πρώτου ασφαλιστικού οργανισμού, καθιερώθηκε και η συνταξιοδότηση των δημοσίων πολιτικών υπάλληλων. Σταδιακά, ιδρύονται και άλλοι ασφαλιστικοί οργανισμοί ανά επιχείρηση, για παράδειγμα στις τράπεζες και στους σιδηρόδρομους. Με τον Ν.2868/1922 Περί υποχρεωτικής ασφάλισης των εργατών και των ιδιωτικών υπάλληλων, ορίζονται κανόνες για την ίδρυση και λειτουργία των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης σε ιδιωτικές επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα επιτρέπει σε επιχειρήσεις που μπορούν να απασχολήσουν εβδομήντα εργαζόμενους να ιδρύσουν ταμείο ασφάλισης. Ο Ν.6298/1934, δημιουργεί το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων που αναφέρεται σε όλους τους μισθωτούς χωρίς όμως να καταργεί τους προϋφισταμένους ασφαλιστικούς οργανισμούς που δημιουργήθηκαν βάσει του Ν.2868/1922.

Στα χρόνια που ακολούθησαν και με την σύσταση και ίδρυση και άλλων ασφαλιστικών οργανισμών μέχρι το 1980 είχε ασφαλιστεί το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. Ενώ την δεκαετία του 1980 ξεκινάει και η ίδρυση οργανισμών επικουρικής ασφάλισης που σκοπό είχαν την αναπλήρωση του εισοδήματος ώστε αυτό να παραμένει υψηλό. Το 1980, στη χώρα μας λειτουργούν πλέον 361 Οργανισμοί Κοινωνικής Ασφάλισης (ΟΚΑ), αριθμός αρκετά υψηλός ώστε να οδηγήσει σε προβλήματα ιδίως κατά την εφαρμογή διατάξεων για διαδοχική ή παράλληλη ασφάλιση. Ταυτόχρονα τη χρονική περίοδο 1980-1990 λόγω της αύξησης των παροχών οι οποίες δεν βασίζονταν σε μελέτες, άρχισε να γίνεται εμφανές το πρόβλημα βιωσιμότητας του συστήματος της κοινωνικής ασφάλισης.

Από το 1990 και έπειτα όλες οι κυβερνήσεις επεδίωκαν σε ενοποιήσεις των ΟΚΑ, όμως ποτέ δεν υπήρχε ομοφωνία για τον τελικό αριθμό τους. Οι ενοποιήσεις που έγιναν την περίοδο 1990-2007 κατάφεραν να μειώσουν αισθητά τον αριθμό των οργανισμών και έτσι το 2007 λειτουργούσαν 120 ασφαλιστικοί οργανισμοί από τους οποίους οι 96 ήταν υπό την εποπτεία του τότε Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Ακολουθεί η ενοποίηση του Ν.3655/2008 όπου με την ισχύ του νόμου, λειτουργούν 19 ασφαλιστικοί οργανισμοί, συμπεριλαμβανομένων της Εργατικής Εστίας, του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας και της Εστίας Ναυτικών υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Ο νομός αυτός ταυτόχρονα καταργεί σειρά Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης και οι κλάδοι τους εντάσσονται ως τομείς στους κλάδους ήδη υφιστάμενων γενικών οργανισμών.

Οι ενοποιήσεις που προηγήθηκαν, δεν κατάφεραν να μειώσουν την πολυπλοκότητα που εμφανίζεται στο ασφαλιστικό σύστημα, ούτε να διασφαλίσουν τη βιωσιμότητα του και να αναβαθμίσουν τον οικονομικό του έλεγχο. Παράλληλα από το 2008 και μετά η χώρα μας βρίσκεται σε δεινή οικονομική κατάσταση, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει μόνη της τα δημοσιονομικά της προβλήματα. Η Ελλάδα θα απευθυνθεί σε διεθνείς οργανισμούς και στα κράτη μέλη της ΕΕ για να τη βοηθήσουν και θα δεσμεύεται πως θα ακολουθήσει τις μεταρρυθμίσεις που τις προτείνουν προκειμένου να ανακάμψει οικονομικά. Οι δεσμεύσεις που πρέπει να ακολουθήσει η Ελλάδα επηρεάζουν και την κοινωνική ασφάλιση και δημιουργούν μια νέα κατάσταση για το ασφαλιστικό σύστημα. Με το πρώτο Μνημόνιο έγιναν αλλαγές ως προς την αύξηση των ορίων ηλικίας που μπορούσε κάποιος να συνταξιοδοτηθεί, την αύξηση του χρόνου ασφάλισης που θα πρέπει να έχει για δικαίωμα για σύνταξη, συνδέθηκαν οι παροχές με το ΑΕΠ ενώ ακόμη η σύνταξη διακρίνεται πλέον σε εθνική και ανταποδοτική. Ακόμη στα μέτρα που έπρεπε να ακολουθήσει η χώρα ήταν και η μείωση στις κύριες και επικουρικές συντάξεις άνω των 1.000 και 300 ευρώ αντίστοιχα.

Το τρίτο Μνημόνιο ήταν αυτό που οδήγησε σε μια ασφαλιστική μεταρρύθμιση και σε μία τελική ενοποίηση των ΟΚΑ. Ο Ν.4387/2016 ακολουθώντας τις επιταγές του μνημονίου ίδρυσε ένα οργανισμό κυρίας κοινωνικής ασφάλισης και έναν οργανισμό

επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών. Έτσι από την 1.1.2017 λειτουργεί ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ). Ειδικότερα στον ΕΦΚΑ εντάχθηκαν οι κλάδοι κύριας σύνταξης και παροχών ασθενείας σε είδος του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, του ΕΤΑΠ-ΜΜΕ, του ΟΓΑ, του ΝΑΤ, του ΟΑΕΕ, του ΕΤΑΑ, του ΤΑΥΤΕΚΩ και της Γενικής Διεύθυνσης Χορήγησης Συντάξεων Δημόσιου Τομέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσιονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομικών. Επομένως στον ΕΦΚΑ ασφαλίζονται οι Δημόσιοι Υπάλληλοι, οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, οι αυτοαπασχολούμενοι, οι αγρότες και οι ναυτικοί. Στο ΕΤΕΑΕΠ υπάγονται αντίστοιχα όλοι οι εργαζόμενοι του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για την επικουρική ασφάλιση και τις εφάπαξ παροχές.

Μετά την ίδρυση του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ ακολούθησε ο Ν.4670/2020 ο οποίος προχώρησε σε μια ακόμη ενοποίηση και συγκριμένα εντάσσει το ΝΠΔΔ ΕΤΕΑΕΠ στον e-ΕΦΚΑ. Αποτέλεσμα της ενοποίησης αυτής είναι όλες οι συνταξιοδοτικές παροχές κύριας και επικουρικής ασφάλισης που αφορούν τους ασφαλιστικούς κινδύνους γήρατος, αναπηρίας και θανάτου να παρέχονται από τον e-ΕΦΚΑ.

Με τον Ν.4670/2020 υπήρξε μία ακόμη μεγάλη αλλαγή ο ΕΦΚΑ από 01.03.2020 μετονομάζεται σε e-ΕΦΚΑ και μετατρέπεται από Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης σε Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης. Το e της επωνυμίας που αναφέρεται στο «Ηλεκτρονικός» αναδεικνύει τη νέα εποχή στην οποία μεταβαίνει ο Φορέας, αυτή του ψηφιακού του μετασχηματισμού. Ο νόμος στο δεύτερο του μέρος ορίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον οποίο προβαίνει ο φορέας.

4.2 Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e- ΕΦΚΑ

Από την αρχή της λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης λειτουργούσε ο διαδικτυακός τόπος του φορέα ο οποίος προσέφερε κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους ασφαλισμένους. Στην αρχή της λειτουργίας του αναρτούσε δελτία τύπου για ενημέρωση των πολιτών καθώς και τα ειδοποιητήρια των εισφορών για τις εισφορές που έπρεπε να πληρώνουν οι αυτοαπασχολούμενοι, οι επαγγελματίες και οι αγρότες. Με τον

ψηφιακό μετασχηματισμό που ακολούθησε, όλο και περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται στους ασφαλισμένους και συνεχώς δημιουργούνται καινούργιες.

Οι ασφαλισμένοι μπορούν να συνδεθούν στον προσωπικό τους λογαριασμό λόγω της διαλειτουργικότητας που έχει ο διαδικτυακός τόπος του e-ΕΦΚΑ σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Κάθε χρήστης λοιπόν πληκτρολογώντας τους προσωπικούς του κωδικούς taxis και στην συνέχεια τον ΑΜΚΑ του μπορεί να έχει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

Ο Ν.4670/2020 για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του φορέα, έθεσε τις βάσεις ορίζοντας αρκετές υπηρεσίες του φορέα που θα προσφέρονται πλέον ηλεκτρονικά. Αρχικά το άρθρο 10 ορίζει ότι πλέον η εγγραφή άμεσα ή έμμεσα ασφαλισμένου στο μητρώο ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ και οποιαδήποτε μεταβολή των ατομικών του στοιχείων, απαιτείται θα γίνεται με αίτηση με ηλεκτρονικό τρόπο στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ.

Το άρθρο 11 με τη σειρά του ορίζει ότι η χορήγηση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών του φορέα για συναλλαγές των πολιτών με άλλους οργανισμούς, θα λαμβάνεται αυτόματα σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του δικτυακού τόπου του φορέα, τηρώντας τα απαραίτητα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τα υποκαταστήματα θα χορηγούν τέτοιες βεβαιώσεις μόνο σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων. Μία διαδικασία που απαιτούσε χρόνο τόσο για τον υπάλληλο όσο και για το ασφαλισμένο θα μπορεί να διενεργείται αυτόματα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Βεβαίωση Προϋπηρεσίας η οποία μπορεί να χορηγηθεί μέσω του δικτυακού τόπου του φορέα και η όποια χορηγείται αμέσως με την πληκτρολόγηση των προσωπικών κωδικών του χρήστη.

Ένα ακόμη βήμα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αποτελεί το άρθρο 12 βάσει του οποίου ορίζεται ότι οι εργοδότες θα πρέπει πλέον να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις Αναλυτικές Περιοδικές Δηλώσεις και τα στοιχεία αυτών διασταυρώνονται με το ηλεκτρονικό σύστημα της Εργάνης και έτσι όταν προκύπτουν ασυμβατότητες ο εργοδότης θα ειδοποιείται με ηλεκτρονικό τρόπο για να κάνει τις απαραίτητες διορθώσεις. Ακόμη ηλεκτρονικά με ανάρτηση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα θα λαμβάνουν γνώση οι εργοδότες για τυχόν Πράξεις Επιβολής Εισφορών, Πράξεις

Επιβολής Προσθέτου Τέλους, Πράξεις Επιβολής Πρόσθετης Επιβάρυνσης Εισφορών και Πράξεις Βεβαίωσης Οφειλής οι οποίες προκύπτουν κατά τον μηχανογραφικό έλεγχο. Φυσικά ως ημερομηνία γνωστοποίησης θα λαμβάνεται η ημερομηνία πρόσβασης του εργοδότη στην υπηρεσία. Ακριβώς με τον ίδιο τρόπο θα ενημερώνονται για Πράξεις Βεβαίωσης Οφειλής οι μη μισθωτοί.

Τα άρθρο 14 & 15 περιγράφουν την ηλεκτρονική υπηρεσία του φορέα που αφορά τις παροχές ασθενοείας σε χρήμα. Μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορούν οι ασφαλισμένοι να υποβάλλουν αίτηση για επίδομα ασθενοείας καθώς και αίτηση για τη χορήγηση επιδόματος μητρότητας. Ο e-ΕΦΚΑ σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ και μέσω του συστήματος της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ, έχει πρόσβαση στις γνωματεύσεις που αφορούν εργατικά ατυχήματα, ασθένεια, άδεια μητρότητας. Ο χρήστης αφού αποκτήσει πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία για την αίτηση επιδόματος ασθενοείας με την πληκτρολόγηση του ΑΜΚΑ του ιατρού που τον εξέτασε και της ημερομηνία της γνωμάτευσης το σύστημα του e-ΕΦΚΑ αποκτά πρόσβαση στα στοιχεία της γνωμάτευσης και της άδειας που έχει χορηγηθεί από το θεράποντα ιατρό. Στη συνέχεια ο χρήστης υποβάλλει την αίτηση αφού έχει συμπληρώσει τα στοιχεία του εργοδότη του, ο οποίος ειδοποιείται ηλεκτρονικά για την αίτηση του ασφαλισμένου και με ηλεκτρονικό πάλι τρόπο αποδέχεται, με την σειρά του ότι όντως ο εργαζόμενος απουσίαζε για λόγους ασθενοείας από την εργασία του. Ο χρήστης μπορεί να παρακολουθεί την πορεία της αίτησης του μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας που υπέβαλλε την αίτηση.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον e-ΕΦΚΑ από την δημιουργία του φορέα μέχρι σήμερα, συνεχώς αυξάνονται και έχουν σχέση και με τις ανάγκες που προκύπτουν. Τη δεδομένη στιγμή οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από το διαδικτυακό τόπο είναι χωρισμένες στις ακόλουθες κατηγορίες, ανάλογα με την ομάδα πολιτών που απευθύνονται: Εργοδότες, Φορείς, Συνταξιούχοι, Μισθωτοί, Αυτοαπασχολούμενοι, Ελεύθεροι Επαγγελματίες, Αγρότες και Λογιστές. Έτσι ο πολίτης μπορεί να επιλέξει την κατηγορία στην οποία ανήκει και από εκεί να επιλέξει την ηλεκτρονική υπηρεσία που χρειάζεται. Ακόμη στο δικτυακό τόπο οι πολίτες μπορούν να

έχουν πρόσβαση σε εγκυκλίους και γενικά έγγραφα που αφορούν τον φορέα, στους διαγωνισμούς που προκηρύσσει αλλά και στις ανακοινώσεις και στα δελτία τύπου που αναρτά. Σε μηνιαία βάση αναρτώνται δελτία τύπου που ενημερώνουν τους συνταξιούχους για την ημερομηνία καταβολής των συντάξεων. Στη συνέχεια θα αναφερθούμε λίγο πιο αναλυτικά σε κάποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται.

4.2.1. Ηλεκτρονική Αίτηση Συνταξιοδότησης

Μια μεγάλη καινοτομία του φορέα αποτελεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός απονομής σύνταξης. Ο Ν.4670/2020 ορίζει ότι οι αιτήσεις για απονομή σύνταξης γήρατος, αναπηρίας ή θανάτου καθώς και επιδόματος τετραπληγίας ή απολυτού αναπηρίας θα γίνονται με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω του διαδικτυακού τόπου του e-ΕΦΚΑ. Ταυτόχρονα, ο φορέας έχει προβεί σε ενέργειες για την μεταβίβαση των δεδομένων των πρώην ασφαλιστικών φορέων που αφορούν στη θεμελίωση συνταξιοδοτικού δικαιώματος στο πληροφοριακό σύστημα ΑΤΛΑΣ. Πραγματοποιείται ωστόσο προσπάθεια για την ψηφιοποίηση των χρόνων ασφάλισης που έχουν πραγματοποιήσει οι ασφαλισμένοι, έτσι ώστε η απονομή σύνταξης να γίνεται ψηφιακά και να μηδενιστούν οι χρόνοι αναμονής για την εξέταση των αιτημάτων συνταξιοδότησης.

Ο ασφαλισμένος που έχει θεμελιώσει το δικαίωμα για απονομή σύνταξης μπορεί να υποβάλλει αίτηση μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του e-ΕΦΚΑ. Ο χρήστης αφού επιλέξει την υπηρεσία με όνομα Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης από το διαδικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ πληκτρολογεί τους προσωπικούς του κωδικούς του taxis και αφού συμπληρώσει και τον ΑΜΚΑ του ταυτοποιείται από την υπηρεσία. Πρώτου προχωρήσει στην αίτηση θα πρέπει πρώτα να επιβεβαιώσει ότι τα προσωπικά του στοιχεία που αφορούν την ταυτότητα του και τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου είναι σωστά καθώς επίσης πρέπει να συμπληρώσει υποχρεωτικά έγκυρη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στη συνέχεια συμπληρώνει την αίτηση και την υποβάλλει, η οριστικοποίηση της αίτησης επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης για την ορθότητα των δεδομένων που αναγράφονται σε αυτήν. Αν ο απαραίτητος χρόνος ασφάλισης για την θεμελίωση δικαιώματος είναι στο σύνολο του

ψηφιοποιημένος τότε η απόφαση της σύνταξης εκδίδεται την ίδια μέρα και κοινοποιείται στον ασφαλισμένο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει δηλώσει. Σε αντίθετη περίπτωση, όταν ο ασφαλισμένος έχει στα χέρια του πρωτότυπα ασφαλιστικά βιβλιάρια ή χρειάζεται να προχωρήσει σε εξαγορά πλασματικού χρόνου που θα του επιτρέψει την συμπλήρωση του απαιτούμενου χρόνου ασφάλισης για την θεμελίωση δικαιώματος, η αίτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά όμως δεν μπορεί να εκδοθεί απόφαση άμεσα. Ο ασφαλισμένος τότε έχει δικαίωμα σε διάστημα τριάντα ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης να καταθέσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά μαζί με την υποβληθείσα αίτηση στην Τοπική Διεύθυνση που ανήκει για να ακολουθηθεί η απαραίτητη διαδικασία για την έκδοση της συνταξιοδοτικής απόφασης. Για τις αποφάσεις που εκδίδονται ψηφιακά πραγματοποιείται από τις υπηρεσίες απονομών του e-ΕΦΚΑ δειγματοληπτικός έλεγχος. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί παραποίηση ή ψευδής δήλωση στοιχείων, αναστέλλεται η χορήγηση της σύνταξης και αναζητούνται τα αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά συντάξεων.

Οι ασφαλισμένοι που έχουν υποβάλλει αίτηση για απονομή σύνταξης από 15/10/2012 και έπειτα τους δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθούν την πορεία της αιτήσεως τους ηλεκτρονικά από την υπηρεσία Παρακολούθηση πορείας αίτησης ακόμα και αν αυτή δεν είχε υποβληθεί ηλεκτρονικά.

4.2.2 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών

Το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.) συστάθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 101 του ν.4172/2013. Ενώ με το άρθρο 54 του ν. 4738/2016 μεταφέρεται στον ΕΦΚΑ διατηρώντας την οικονομική και λογιστική του αυτοτέλεια καθώς επίσης διατηρεί την οργανωτική του δομή και το προσωπικό του. Το ΚΕΑΟ εποπτεύεται από τον Διοικητή του ΕΦΚΑ.

Η αποστολή του ΚΕΑΟ είναι η είσπραξη των ληξιπρόθεσμων ασφαλιστικών οφειλών αλλά και η λήψη μέτρων κατά της συστηματικής αποφυγής καταβολής των ασφαλιστικών εισφορών. Με την ενίσχυση των διαδικασιών για την είσπραξη των ασφαλιστικών οφειλών το ΚΕΑΟ επιδιώκει την αύξηση των εσόδων του ασφαλιστικού

φορέα και την ενίσχυση της βιωσιμότητας του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και την εξασφάλιση των παροχών των ταμείων.

Το ΚΕΑΟ είναι υπεύθυνο για την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών και από 1/1/2017 έχουν διαβιβαστεί σε αυτό οι ληξιπρόθεσμες όφειλες από όλα τα πρώην ασφαλιστικά ταμεία. Το ΚΕΑΟ μέσω του διαδικτυακού τόπου του e-ΕΦΚΑ παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους οφειλέτες. Ειδικότερα οι οφειλέτες κάνοντας χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορούν να πιστοποιηθούν, να εγγράφουν ως οφειλέτες λαμβάνοντας γνώση του ποσού που οφείλουν. Στη συνέχεια οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΑΟ τους παρέχουν την δυνατότητα να ενημερώνονται ηλεκτρονικά για τις όφειλες τους, να προχωρήσουν σε ρύθμιση τους χρέους, να το πληρώσουν με μια συγκεκριμένη ταυτότητα οφειλής που ακολουθεί την κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή και να παρακολουθούν την πορεία της ρύθμισης τους, το υπόλοιπο των δόσεων και το ύψος αυτών.

4.2.3 Αίτηση Πληρωμών Εξόδων Κηδείας

Η υπηρεσία αυτή προσφέρει την δυνατότητα, η αίτηση αποζημίωσης για έξοδα κηδείας να υποβληθεί ηλεκτρονικά.. Όταν κάποιος συνταξιούχος ή μισθωτός του φορέα αποβιώσει, το άτομο που επιμελείται την κηδεία του μπορεί να αποζημιωθεί με ένα πόσο. Πλέον, η αίτηση για αυτήν την αποζημίωση μπορεί να την κάνει ο αιτών ηλεκτρονικά, η λειτουργία της εφαρμογής ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2020. Απαραίτητο είναι για να προχωρήσει στην αίτηση να έχει ήδη εκδοθεί από την επιχείρηση που ανέλαβε την τελετή το παραστατικό που αφορά τις δαπάνες της τελετής με το ΑΦΜ του αιτούντα, αλλά επίσης να έχει καταχωρηθεί από την επιχείρηση το παραστατικό στην εφαρμογή του e-ΕΦΚΑ «Παραστατικά Εξόδων Κηδείας».

Ο αιτών αφού συμπληρώσει τους προσωπικούς του κωδικούς του Taxisnet στην ηλεκτρονική υπηρεσία και ταυτοποιηθεί μπορεί να προχωρήσει στην αίτηση. Στην αίτηση χρειάζεται να συμπληρώσει τον ΑΜΚΑ και το ΑΦΜ του θανόντος και ένα έγκυρο τραπεζικό λογαριασμό στον οποίο ο αιτών είναι δικαιούχος ή συν δικαιούχος. Αφού υποβάλλει οριστικά την αίτηση και δεν υπάρχει κάποιο πρόβλημα που να

απαιτείται η επικοινωνία με τον φορέα, εκδίδεται αυτόματα απόφαση που αναγράφει το πόσο που εγκρίθηκε και φέρει ένδειξη υπογραφής από τον Διοικητή του e-ΕΦΚΑ. Αφού εκδοθεί η απόφαση αυτή, σε σύντομο χρονικό διάστημα πιστώνονται τα χρήματα στον λογαριασμό του δικαιούχου.

4.2.4 Ηλεκτρονικό Αίτημα Εξυπηρέτησης Ραντεβού

Η υπηρεσία Ηλεκτρονικό Αίτημα Εξυπηρέτησης/Ραντεβού δημιουργήθηκε λόγω της έξαρσης της πανδημίας του κορωνοϊού τον Φεβρουάριο του 2020 στα πλαίσια των έκτακτων μέτρων για την προστασία της υγείας. Μπορεί σαν υπηρεσία να μην αποτελεί δείγμα απολυτής ψηφιακής διακυβέρνησης γιατί ο πολίτης κλείνει το ραντεβού ηλεκτρονικά αλλά μπορεί να χρειαστεί να παρίσταται με φυσική παρουσία στην υπηρεσία. Παρόλα αυτά λόγω των προγραμματισμένων ραντεβού ο πολίτης δεν χρειάζεται να χρονοτριβεί σε ατέλειωτες ουρές, αφού μπορεί να προσέλθει στην υπηρεσία την συγκεκριμένη ώρα που υπάρχει το ραντεβού και να εξυπηρετηθεί.

Ο πολίτης αφού εισέλθει με τους προσωπικούς του κωδικούς Taxisnet στην πλατφόρμα επιλέγει την υπηρεσία που χρειάζεται, την Τοπική Διεύθυνση που ανήκει και μπορεί είτε να προωθήσει το αίτημα του και να περιμένει να του απαντήσουν ηλεκτρονικά στο email του ή να επιλέξει να προσέλθει στην υπηρεσία με φυσική παρουσία οπότε και κλείνει το ραντεβού. Σε περίπτωση που θέλει να κλείσει το ραντεβού πρέπει να αναφέρει για ποιους λόγους απαιτείται η φυσική του παρουσία και για ποιο λόγο είναι επείγον το αίτημα του.

4.2.5 Αίτηση Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Αναπηρίας

Από τις πιο πρόσφατες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα είναι η Αίτηση Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Αναπηρίας, η οποία μετρά μόλις τρεις μήνες λειτουργίας. Με την απόφαση 83779(ΦΕΚ Β- 4830/13-9-2022) ορίστηκε ότι η αίτηση αξιολόγησης και Πιστοποίησης Αναπηρίας θα γίνεται Ηλεκτρονικά μέσω του δικτυακού τόπου του e-ΕΦΚΑ. Το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) αποτελεί αποκεντρωμένη υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ για αυτό και η ηλεκτρονική υπηρεσία παρέχεται από τον φορέα.

Οι διαδικασίες αξιολόγησης και Πιστοποίησης αναπηρίας που κρίνει το ΚΕΠΑ διακρίνονται στην α) Αρχική Αξιολόγηση για πιστοποίηση, β) Αξιολόγηση για Παράταση πιστοποίησης, γ) Αξιολόγηση για επιδείνωση υπάρχουσας ή προσθήκης νέας πάθησης, δ) Αξιολόγηση για αναθεώρηση ισχύουσας πιστοποίησης, ε) Διαδικασία επανελέγχου πιστοποίησης και στ) προσφυγή κατά πρωτοβάθμιας πιστοποίησης.

Κάθε πολίτης που θέλει να υποβάλλει αίτηση για αρχική αξιολόγηση ή μετά από λήξη της προηγούμενης αξιολόγησης μπορεί να υποβάλλει ο ίδιος, νόμιμος ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος αίτηση μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Μονό σε περίπτωση αδυναμίας πιστοποίησης του αιτούντα μπορεί να γίνει η αίτηση και μέσω ΚΕΠ ή στις γραμματείες ΚΕΠΑ. Σε αυτήν την περίπτωση, οι αιτήσεις φέρουν ειδική σήμανση για να ακολουθηθούν ειδικές διαδικασίες ενημέρωσης και κοινοποίησης του αποτελέσματος του πολίτη στα σημεία εξυπηρέτησης.

Στην αίτηση που υποβάλλεται πρέπει να είναι συμπληρωμένα και να αναφέρονται τα στοιχεία που ταυτοποιούν τον πολίτη και τον τυχόν νόμιμο εκπρόσωπο του, να αναφέρεται αν υπάρχει αδυναμία μετακίνησης προς το εξεταστικό κέντρο, η ασφαλιστική του ιστορία, το επάγγελμα του, η οικογενειακή του κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο, η επιλογή για προχρονολόγηση της πάθησης, η επιλογή της Τοπικής Διεύθυνσης ΚΕΠΑ (επιλέγεται από την διεύθυνση κατοικίας του), και τέλος η συγκατάθεση του αιτούντος για την συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Η αίτηση που υποβάλλεται επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης. Υπάρχει δυνατότητα συμπλήρωσης των παραπάνω στοιχείων και με διαλειτουργικό τρόπο για όσα από τα στοιχεία αυτό είναι εφικτό.

Αφού ο αιτών υποβάλλει την αίτηση, στη συνέχεια απευθύνεται στους θεράποντες Ιατρούς του, οι οποίοι φέρουν την ευθύνη για τη σύνταξη και οριστικοποίηση του Ιατρικού Εισηγητικού Φακέλου. Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερες από μια παθήσεις ο Ιατρικός Εισηγητικός Φάκελος περιλαμβάνει το Γενικό Εισηγητικό Φάκελο για την κύρια πάθηση που θα αξιολογηθεί και τους Ειδικούς Εισηγητικούς Φάκελους για

τις συνυπάρχουσες αξιολογούμενες παθήσεις. Την ευθύνη της τελικής οριστικοποίησης του Ιατρικού Εισηγητικού Φακέλου την έχει ο θεράπων ιατρός της βασικής πάθησης, ο οποίος προχωρά στην οριστικοποίηση μόλις οριστικοποιηθούν οι εισηγητικοί φάκελοι από τους επιμέρους θεράποντες ιατρούς.

Στη συνέχεια η Διεύθυνση ιατρικής Αξιολόγησης ενημερώνεται για το αίτημα του πολίτη και το ιατρικό υλικό και αφού προγραμματίσει την συνεδρίαση της Υγειονομικής Επιτροπής ενημερώνει τον αιτών με γραπτό μήνυμα στο κινητό το οποίο έχει δηλώσει, η ενημέρωση μπορεί να γίνει και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την επικείμενη εξέταση για αξιολόγηση η οποία γίνεται με φυσική παρουσία. Η Υγειονομική Επιτροπή αφού εξετάσει τα δεδομένα από τον ιατρικό φάκελο και την κλινική εικόνα του αιτούντα μπορεί να πιστοποιήσει την αναπηρία σε μια από τις παθήσεις ή στο σύνολο τους και εκδίδει Γνωμάτευση Αναπηρίας. Σύμφωνα με την Γνωμάτευση Αναπηρίας, εκδίδεται Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας (Γ.Α.Π.Α.) και ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται μέσω της προσωπικής του ηλεκτρονικής θυρίδας .

Οι πολίτες που έχουν ήδη ΓΑΠΑ μπορούν να υποβάλλουν αίτηση για παράταση της εν ισχύ Πιστοποίησης Αναπηρίας τους τέσσερις μήνες πριν την λήξη της μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Ο σκοπός της είναι η επαναξιολόγηση της αναπηρίας, ως διαδικασία τηρείται η ίδια της αρχικής αξιολόγησης και υποβάλλεται εκ νέου ο Εισηγητικός Ιατρικός Φάκελος. Σε περίπτωση που έχουν εμφανιστεί και νέες παθήσεις μπορούν να συμπεριληφθούν και αυτές. Στην αίτηση για παράταση πρέπει να αναφέρονται οι παροχές που εισπράττει ο αιτών λόγω της πιστοποίησης αναπηρίας και από ποιους φορείς.

Οι κάτοχοι ΓΑΠΑ που επιθυμούν να κάνουν αίτηση λόγω επιδείνωσης της υπάρχουσας πάθησης ή προσθήκης νέας πάθησης μπορούν να την υποβάλλουν έξι μήνες μετά την έκδοση της ΓΑΠΑ και έως τέσσερις μήνες πριν την λήξη της. Μετά την αίτηση ο αιτών απευθύνεται στους θεράποντες ιατρούς για την εκ νέου υποβολή των Εισηγητικών Ιατρικών Φακέλων.

4.2.6 Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας

Μια εξίσου σχετικά πρόσφατη εφαρμογή του e-ΕΦΚΑ είναι το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας, το οποίο λειτουργεί από τον Αύγουστο του 2022. Η εφαρμογή αυτή απευθύνεται σε κάθε πολίτη που έχει υποβάλλει αίτημα για συνταξιοδότηση και αυτό βρίσκεται σε εκκρεμότητα. Μέσω της εφαρμογής αυτής επιτρέπεται στον πολίτη να δει τα στοιχεία της αίτησης του, να επικοινωνήσει μέσω chat με τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση του, να απευθύνει ερωτήματα σχετικά με το αίτημα του, να προσκομίσει έγγραφα μέσω chat σε περίπτωση που αυτά είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση του αιτήματος για συνταξιοδότηση και φυσικά να παραλάβει έγγραφα τα οποία του αποστέλλει ο φορέας.

Σκοπός της εφαρμογής αυτής είναι η ταχύτερη διεκπεραίωση των αιτημάτων για συνταξιοδότηση και ολοκλήρωση αυτών. Μπορούμε να αναφέρουμε ότι αναμένεται να βοηθήσει ιδιαίτερα στις περιπτώσεις των αιτημάτων για συνταξιοδότηση με χρόνο εξωτερικού, όπου οι αιτούντες διαμένουν στο εξωτερικό και η τηλεφωνική επικοινωνία με τον φορέα δεν είναι εύκολη.

4.3 Έργα συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Ένωση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Φορέα

Στο πλαίσιο των απαραίτητων ενεργειών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του φορέα για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όφελος του πολίτη πραγματοποιήθηκαν κάποια έργα τα οποία συγχρηματοδοτηθήκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα 2014-2020. Θα γίνει αναφορά σε τέσσερα έργα.

Το έργο με τίτλο Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Ιστορίας e-ΕΦΚΑ, του οποίου η διάρκεια είχε οριστεί στους 14 μήνες και το σύνολο του προϋπολογισμού είναι 10.470.750 €. Το αντικείμενο της πράξης αυτής είναι η ψηφιοποίηση του χαρτώου αρχείου των φορέων που εντάχθηκαν στον e-ΕΦΚΑ τόσο για την κύρια και την επικουρική ασφάλιση

προκειμένου να επιταχυνθεί η απονομή σύνταξης των ατόμων που πλησιάζουν την ηλικία συνταξιοδότησης. Κύριος στόχος του έργου είναι η δημιουργία ενός αξιόπιστου ενεού ασφαλιστικού ιστορικού με δεδομένα έγκυρα το οποίο θα συμβάλλει στην ταχεία απονομή σύνταξης. Από το έργο αυτό ωφελούνται οι υποψήφιοι συνταξιούχοι εφόσον θα χρειάζεται λιγότερος χρόνος για την απονομή της σύνταξης, οι υπάλληλοι αφού θα διευκολυνθεί το έργο τους και φυσικά ο φορέας ο οποίος έχοντας γνώση των στοιχείων θα μπορεί να καθορίζει την πολιτική που θα ασκήσει. Το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης συγχρηματοδοτεί το έργο αυτό. Το έργο αναμένεται να λήξει στις 31/12/2023. (Διακυβέρνησης, 2022)

Το έργο με τίτλο Αποφυγή της Εισφοροδιαφυγής και της Εισφοροαποφυγής στον ΕΦΚΑ διάρκειας 20 μηνών και ανάδοχος του έργου αυτού με υπογραφή σύμβασης στις 2 Αύγουστου του 2018 ανέλαβε η Ένωση Εταιρειών Intrasoftware International S.A & PRICEWATERHOUSECOOPERS BUSINESS SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ & ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. Στόχος του φορέα με την υλοποίηση του έργου αυτού είναι να μειωθεί η εισφοροδιαφυγή ώστε να αυξηθούν τα έσοδα του φορέα τα οποία πληρώνουν τις συντάξεις και τις παροχές των ασφαλισμένων στο φορέα. Για αυτό κρίθηκε απαραίτητο να δημιουργηθεί ένα πληροφοριακό σύστημα που θα βοηθού το έργο των Περιφερειακών Ελεγκτικών Κέντρων Ασφάλισης στην καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής και Εισφοροαποφυγής. Το σύστημα αυτό θα παρέχει κατάλληλα εργαλεία και πλήρη ελεγκτικό έργο , δυνατότητα για απομακρυσμένη πρόσβαση κατά τους επιτόπιους ελέγχους για την διαπίστωση παραβάσεων καθώς και υλοποίηση διαλειτουργικότητας των απαιτητών συστημάτων όπως Εργάνη για ανταλλαγή στοιχείων. Η συγχρηματοδότηση του έργου αυτό γίνεται από Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

Ένα πολύ σημαντικό έργο αποτελεί το έργο με Τίτλο «Ανάπτυξη συστημάτων και εφαρμογών, υπηρεσίες ψηφιοποίησης, παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της άμεσης απονομής σύνταξης στο σύνολο των ασφαλισμένων του ΕΦΚΑ». Για το έργο αυτό υπογράφηκε σύμβαση στις 22 Οκτώβριου 2018 με τους

ανάδοχους International S.A. και Planet A.E. Το έργο αυτό πραγματεύεται την ανάπτυξη του απαιτούμενου Λογισμικού Εφαρμογών, την προμήθεια εξοπλισμού, τις απαραίτητες υπηρεσίες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου και την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών για την άμεση απονομή σύνταξης προς τους ασφαλισμένους του ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ.

Εφόσον ολοκληρωθεί επιτυχώς η εκτέλεση του έργου αναμένονται κάποια αποτελέσματα και οφέλη τόσο για τον φορέα όσο και για τους πολίτες. Οι στόχοι του έργου είναι οι εξής :

- Η δυνατότητα να γίνεται άμεσα απονομή σύνταξης στους ασφαλισμένους
- Να μειωθούν οι εκκρεμείς αιτήσεις συνταξιοδότησης
- Το χαρτώο αρχείο που προέρχεται από εκκρεμείς αιτήσεις να ψηφιοποιηθεί
- Να δημιουργηθεί μια βάση δεδομένων η οποία θα αποτελείται από έγκυρα και αξιόπιστα δεδομένα για την επικουρική και κύρια ασφάλιση των ασφαλισμένων

Έτσι οι υποψήφιοι συνταξιούχοι θα ωφεληθούν από την επιτάχυνση της διαδικασίας της απονομής σύνταξης, όπως επίσης θα ωφεληθούν οι υποψήφιοι που θα συνταξιοδοτούνταν με τις διατάξεις της διαδοχικής ασφάλισης από τις αυτοματοποιημένες υπηρεσίες.

Τέλος το έργο με τίτλο «Ανάπτυξη Ψηφιακού Περιβάλλοντος Ενοποιημένων Υπηρεσιών και Διαλειτουργικότητας τ. Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π». Το έργο αυτό εκπονείται λόγω της ανάγκης για αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης του Πολίτη. Στόχος να προσφέρονται υπηρεσίες προς τον πολίτη Επίπεδου 4-5 σύμφωνα με την αντιστοιχία που υπάρχει στο Benchmarking e-government 2002 των Ηνωμένων Εθνών. Ο χρόνος για την υλοποίηση του έργου είναι τρία χρόνια.

Το έργο σκοπό έχει να προσφέρει την δυνατότητα ταυτοποίησης του χρηστή όπως γίνεται με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που δεν θα απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη, να υπάρχει ενημέρωση για την πορεία του αιτήματος του και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και ατομική θυρίδα. Η επιτυχή εκτέλεση του έργου θα αυξήσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του τ. ΕΤΕΑΕΠ, ο πολίτης θα εξυπηρετείται καλύτερα γεγονός που ταυτόχρονα θα αυξάνει την ικανοποίηση του από τον φορέα, τέλος θα αυξηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στον φορέα του e-ΕΦΚΑ. Το έργο αυτό χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης. (e-ΕΦΚΑ, 2023)

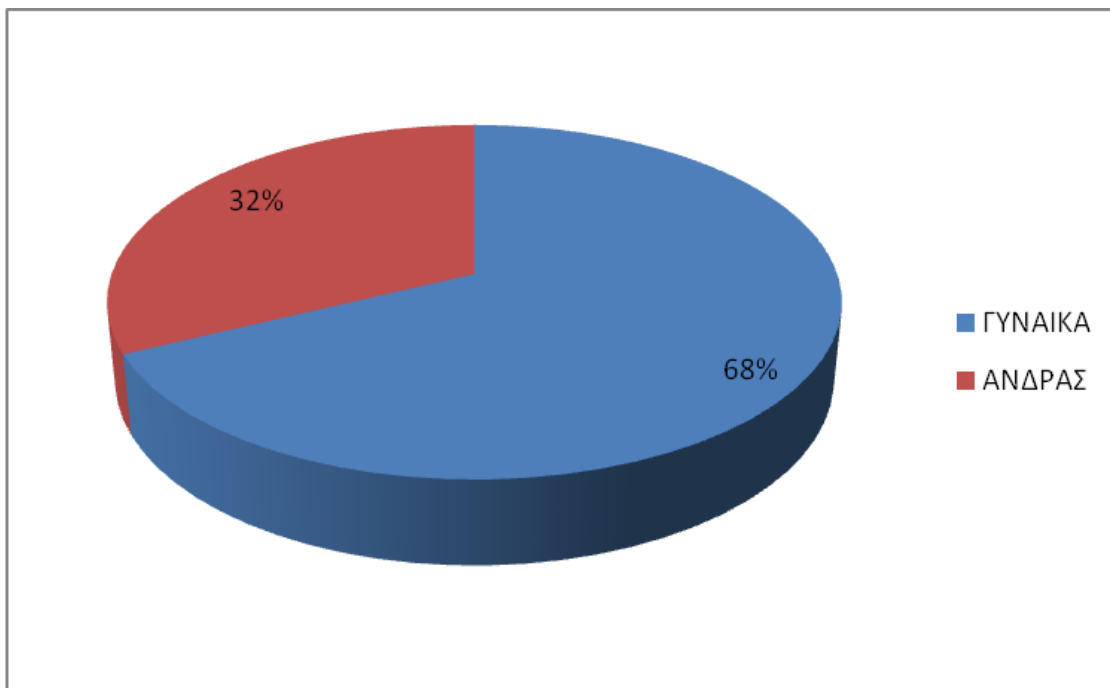
4.4 Συλλογή πρωτόγεννων πληροφοριών , δείγμα και διάρκεια έρευνας

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας δημιουργήθηκε μέσω δωρεάν ηλεκτρονικού λογισμικού (getfoureyes) με το οποίο ήταν δυνατό να διανεμηθεί, να συμπληρωθεί, να παρακολουθείται ηλεκτρονικά η πορεία των απαντήσεων. Το συγκεκριμένο λογισμικό έχει την δυνατότητα να συλλέγει τα δεδομένα, να αποθηκεύει τις απαντήσεις – πληροφορίες καθώς και να αποτυπώνει τα αποτελέσματα σε φύλλα (Excel) ώστε στη συνέχεια να αποτυπωθούν τα αποτελέσματα σε διαγράμματα.

Η πραγματοποίηση της έρευνας έγινε αποκλειστικά ηλεκτρονικά και το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε διαφορές σελίδες κοινωνικής δικτύωσης , ενώ η διάρκεια της ήταν από τις 11 Ιανουαρίου 2023 έως τις 15 Ιανουαρίου 2023. Η δειγματοληψία είναι τυχαία, ενώ η ερευνα απευθυνόταν σε όλους τους πολίτες από 18 χρόνων και άνω. Οι απαντήσεις φυσικά είναι μοναδικές και ανώνυμες.

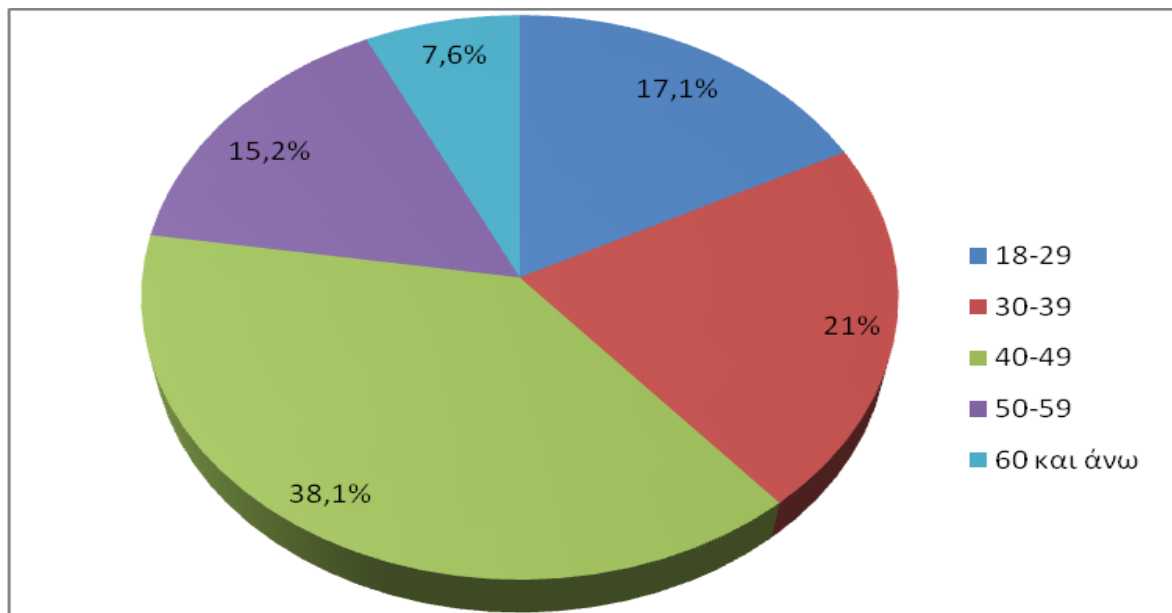
4.4.1 Παρουσίαση των δημογραφικών στοιχείων

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 105 άτομα, από τα οποία 71 (68%) είναι γυναίκες και τα 34 (32%) είναι άνδρες, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



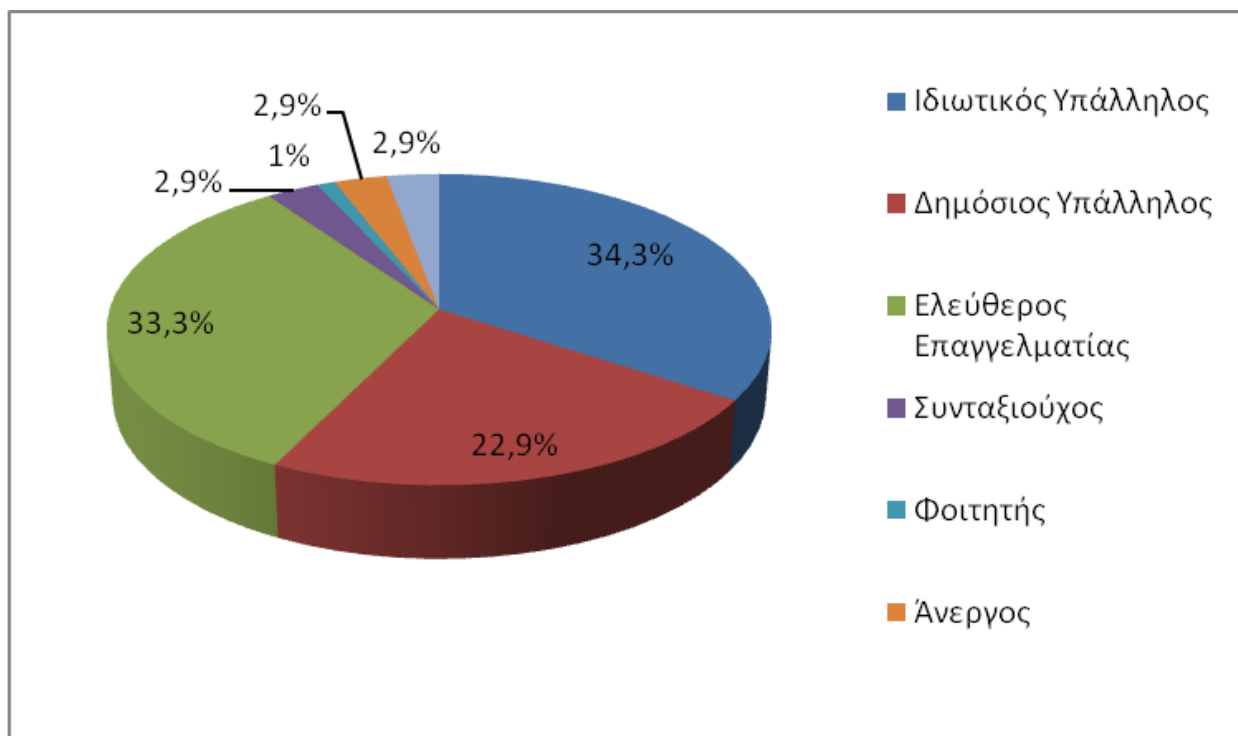
Διαγραμμα 4.4.1.1 : Φύλο συμμετεχόντων

Οι συμμετέχοντες αποτελούνται από 18 άτομα (17,1 %) στις ηλικίες 18-29 ετών, 22 άτομα (21%) στις ηλικίες 30-39 ετών, 40 άτομα (38,1%) στις ηλικίες 40-49 ετών, 16 άτομα (15,2) στις ηλικίες 50- 59 ετών και 8 άτομα (7,6%) άνω των 60 ετών, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



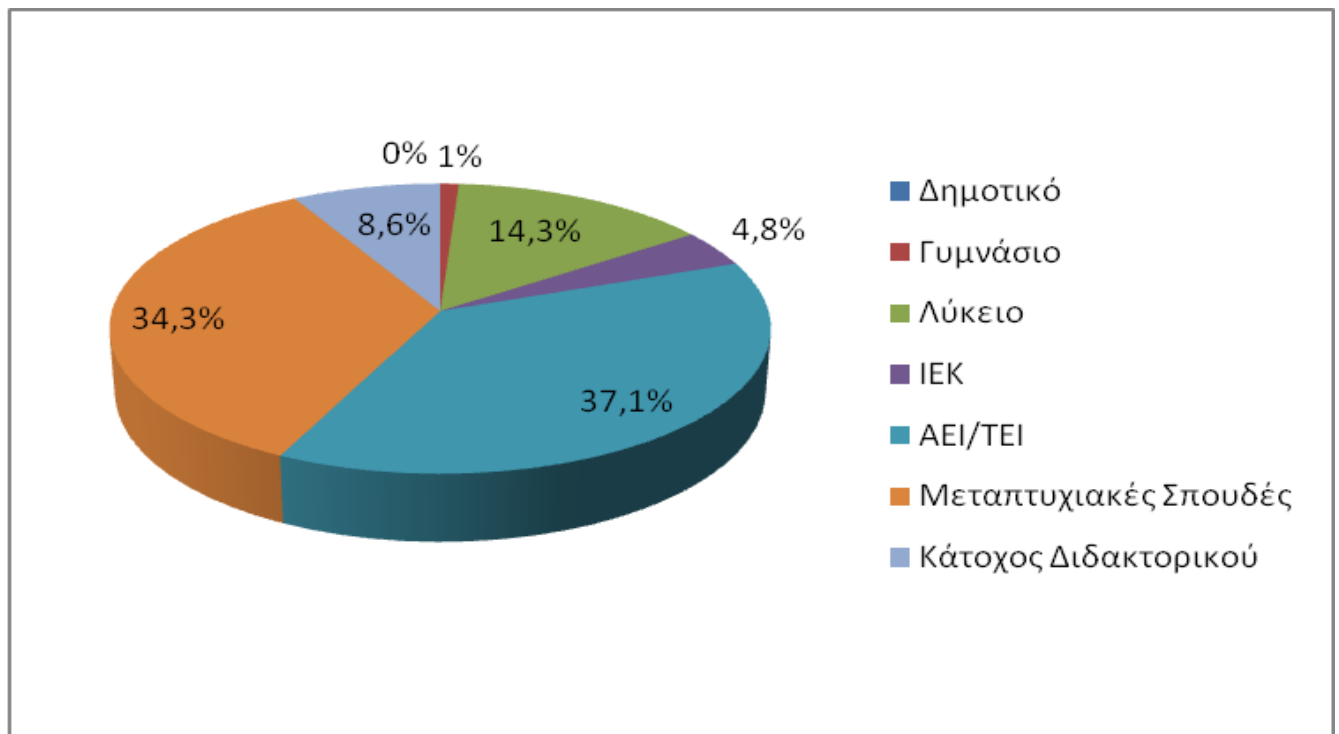
Διάγραμμα 4.4.1.2 Ηλικία Συμμετεχόντων

Ως προς την απασχόληση των ερωτώμενων το δείγμα μας αποτελείται από 36 (34,3%) ιδιωτικούς υπάλληλους, 24 δημοσίους υπαλλήλους (22,9%), 35 (33,3%) ελευθέρους επαγγελματίες, 3 (2,9%) συνταξιούχους, 1 (1%) φοιτητή, 3 (2,9) ανέργους και 3 (2,9%) άτομα που δήλωσαν άλλη απασχόληση. Από την κατανομή αυτή προκύπτει το εξής διάγραμμα.



Διάγραμμα 4.4.1.3: Απασχόληση των ερωτώμενων

Τέλος, ως προς το επίπεδο μόρφωσης των ερωτώμενων, το δείγμα μας αποτελείται από 1 άτομο (1%) απόφοιτο Γυμνάσιου, 15 (14,3%) άτομα αποφοίτους Λυκείου, 5 (4,8%) άτομα αποφοίτους ΙΕΚ, 39 (37,1%) άτομα αποφοίτους ΑΕΙ/ΤΕΙ, 36 (34,3%) άτομα κατόχους Μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών και 9 (8,6%) άτομα που κατέχουν Διδακτορικό. Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων.

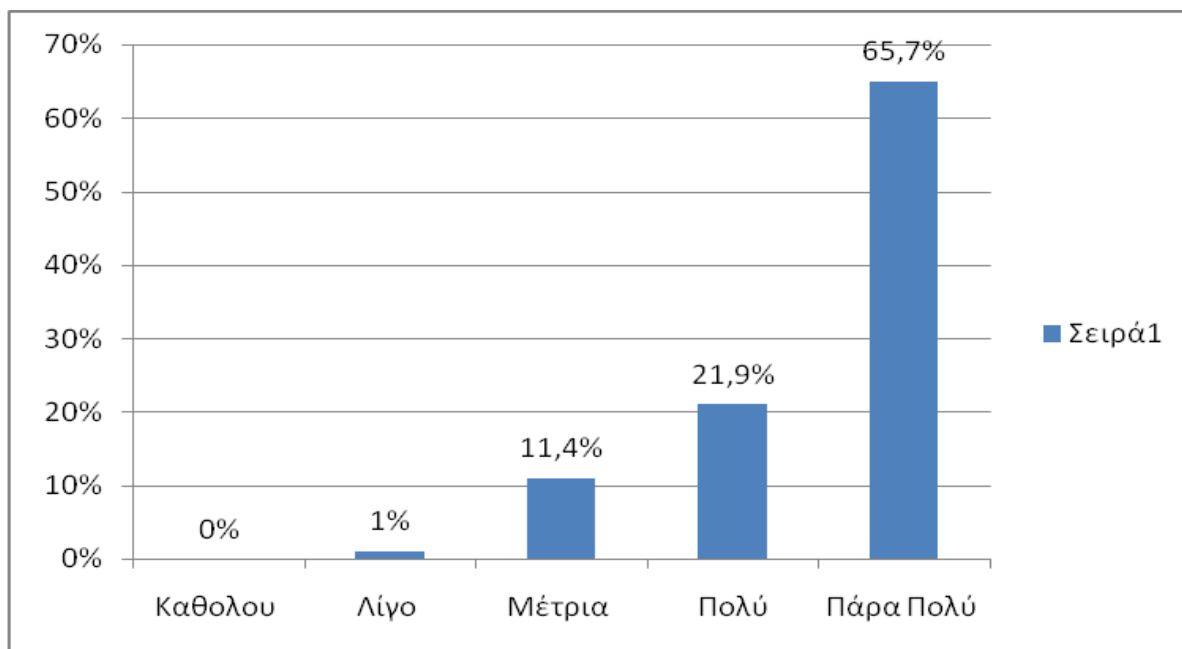


Διαγραμμα 4.4.1.4: Επίπεδο μόρφωσης των συμμετεχόντων

4.4.2 Αποτελέσματα Έρευνας –Ανάλυση Έρευνας

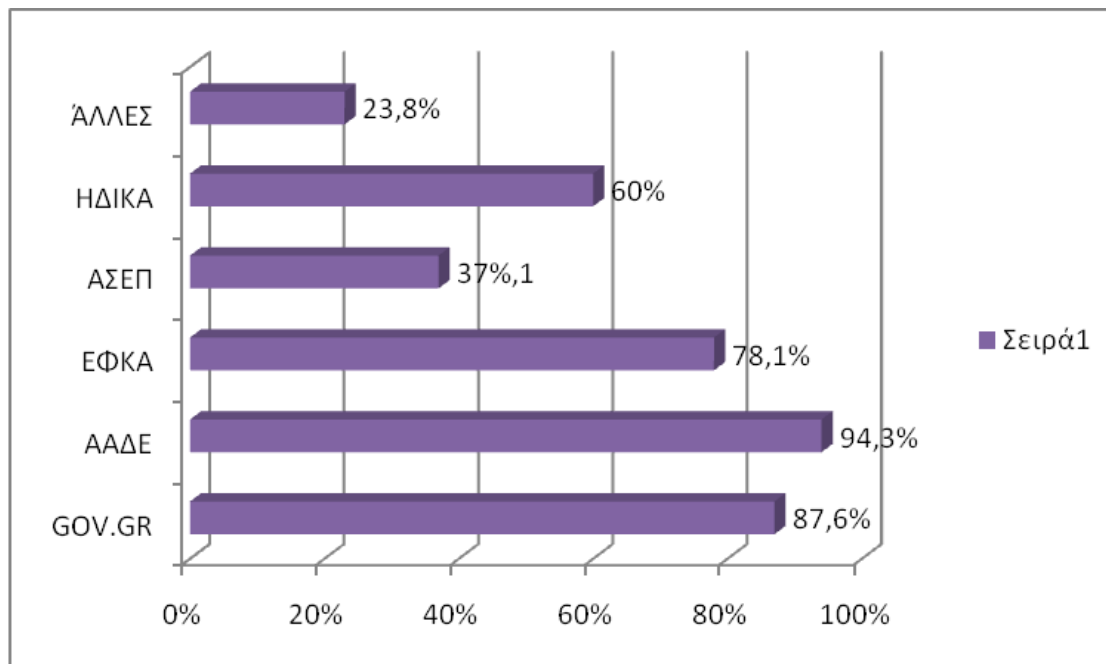
4.4.2.1 Ερωτήσεις σχετικές με την χρήση της τεχνολογίας και της Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Στο παρακάτω διάγραμμα, απεικονίζεται ο βαθμός της χρήσης της τεχνολογίας μέσω (H/Y, smartphone, tablet) που κάνουν οι ερωτώμενοι στην καθημερινότητά τους. Όπως αποτυπώνεται από το διάγραμμα μόνο 1 (1%) άτομο κάνει λίγη χρήση της τεχνολογίας, 12 (11,4%) άτομα κάνουν χρήση σε μέτριο βαθμό, 23 (21,9%) άτομα κάνουν πολύ χρήση και 69 (67,5%) άτομα κάνουν πάρα πολύ χρήση της τεχνολογίας.



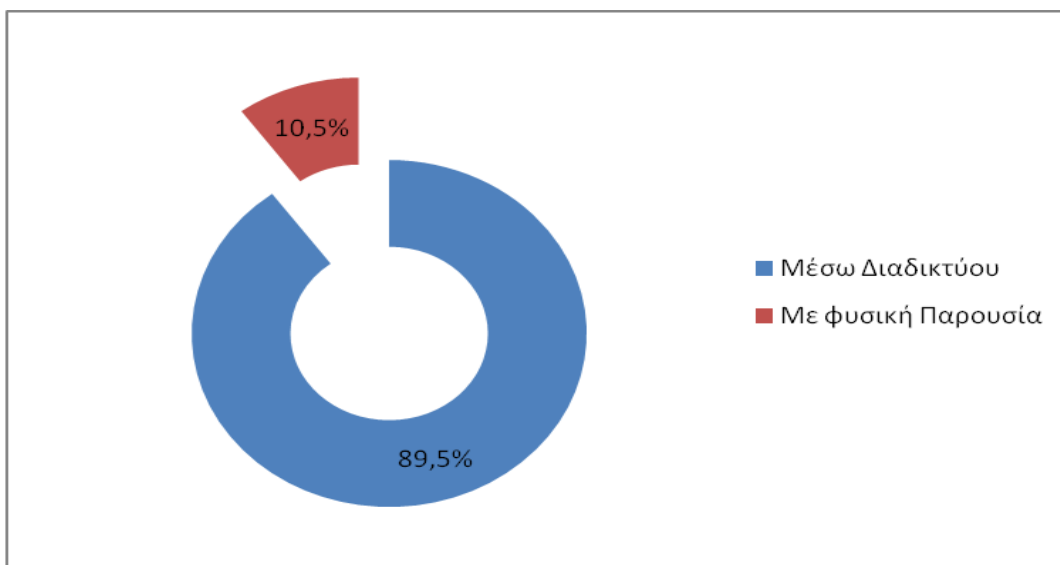
Διάγραμμα 4.4.2.2 : Χρησιμοποιείτε την τεχνολογία στην καθημερινότητά σας

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν στο ποιες είναι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου που έχουν χρησιμοποιήσει. Από τις απαντήσεις τους διαπιστώθηκε ότι : 92 (87,6%) άτομα έχουν κάνει χρήση των υπηρεσιών της Κεντρικής Κρατικής Διαδικτυακής Πύλης gov.gr, 99 άτομα (94,3%) έχουν χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, 82 (78,1%) άτομα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, 39 (37,1 %) άτομα έχουν χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΑΣΕΠ, 63 (60%) άτομα έχουν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΗΔΙΚΑ και 25 (23,8%) άτομα έχουν χρησιμοποιήσει και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου. Από τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Δημοσίας Διοίκησης οι υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και της Κεντρικής Κρατικής Διαδικτυακής Πύλης gov.gr είναι αυτές που έχουν χρησιμοποιήσει σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι. Τα παραπάνω στοιχεία αναφέρονται στο διάγραμμα 4.4.2.3



Διάγραμμα 4.4.2.3 : Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι

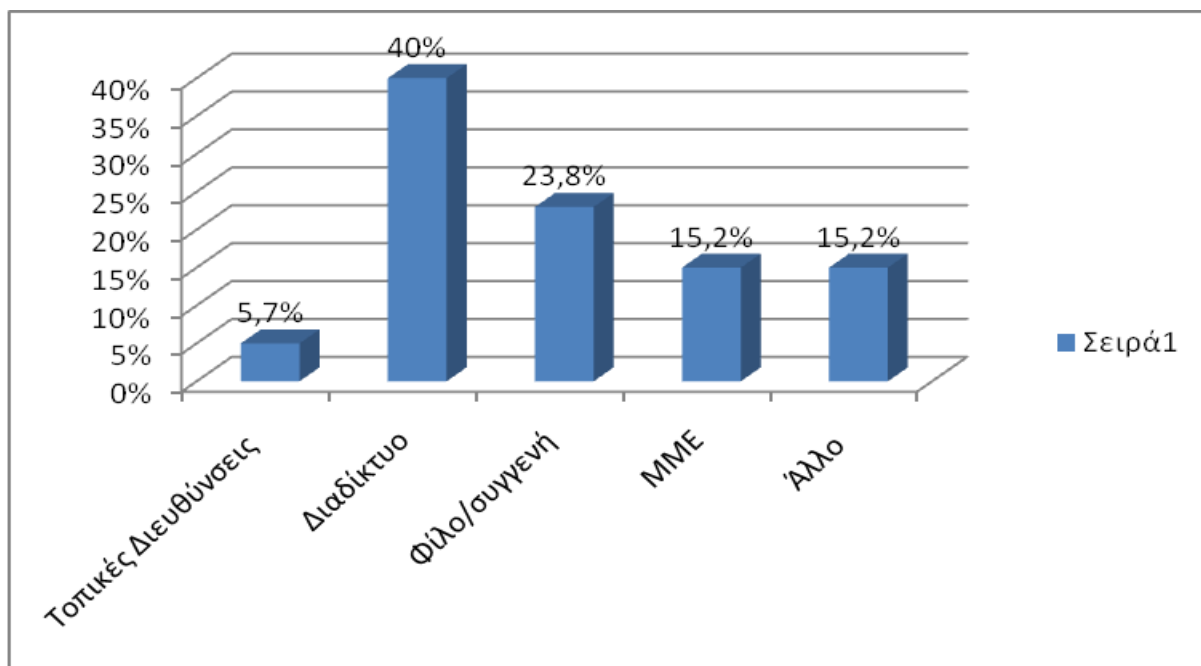
Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι προτιμούν να συναλλάσσονται με το Δημόσιο μέσω διαδικτύου ή με φυσική παρουσία, το 89,5 % απάντησε ότι προτιμά τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου, ενώ μόνο το 10,5% προτιμά τις συναλλαγές με φυσική παρουσία. Όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 4.4.2.4.



Διάγραμμα 4.4.2.4: Προτίμηση των ερωτώμενων σχετικά με το τρόπο συναλλαγής με το Δημόσιο

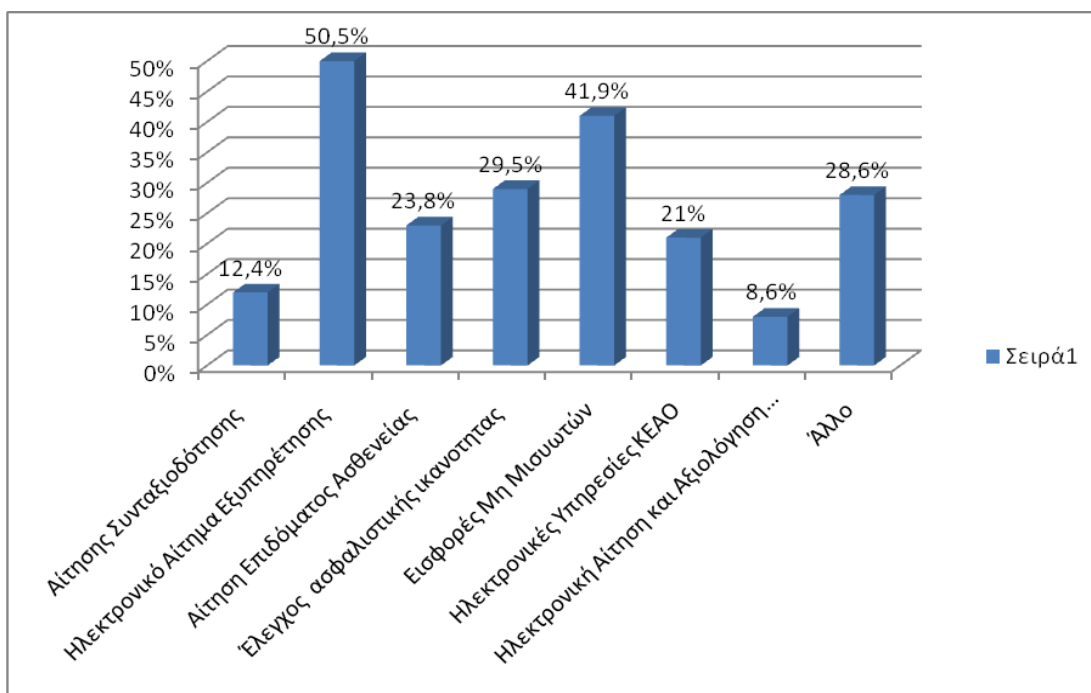
4.4.3 Ερωτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

Στην ερώτηση από πού ενημερώθηκαν οι ερωτώμενοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, 6 (5,7%) άτομα απάντησαν ότι ενημερώθηκαν από τις Τοπικές Διευθύνσεις, 42 (40%) άτομα από το Διαδίκτυο, 25 (23,8%) άτομα από φίλο ή συγγενή, 16 (15,2%) από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και 16 (15,2%) άτομα ενημερώθηκαν με άλλο τρόπο. Οι απαντήσεις απεικονίζονται στο διάγραμμα 4.4.3.1



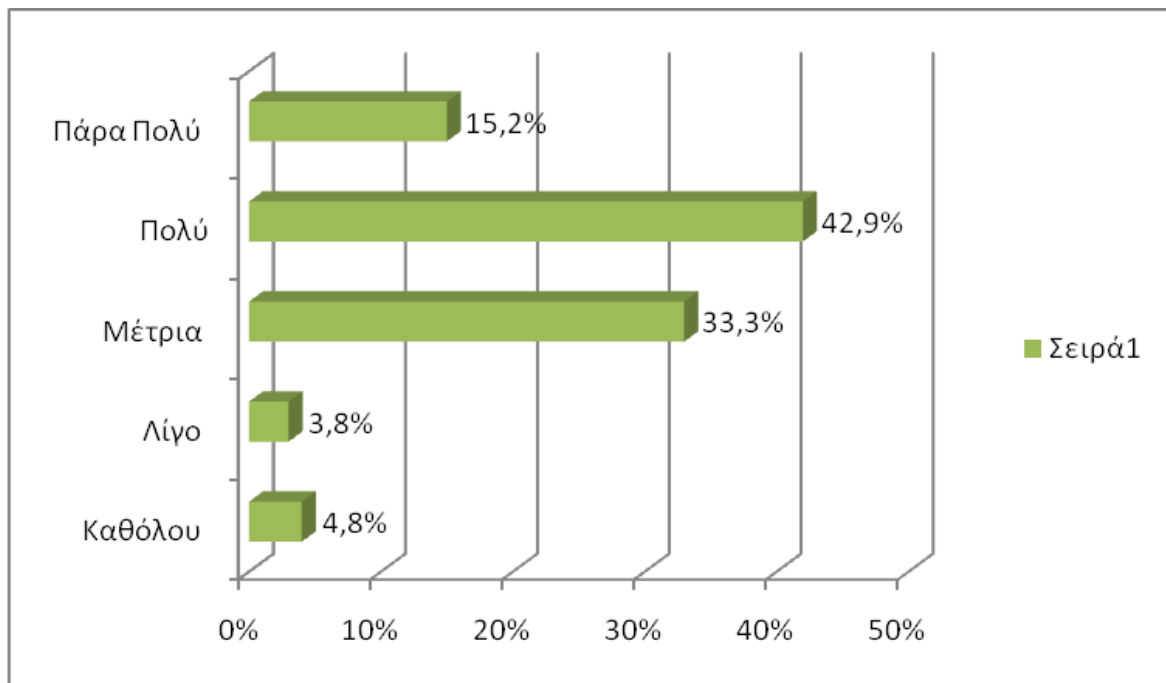
Διάγραμμα 4.4.3.1 : Από πού ενημερωθηκαν για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

Στο διάγραμμα 4.4.3.2 απεικονίζονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ που έχουν χρησιμοποιήσει (μπορούσαν να επιλέξουν όλες όσες έχουν χρησιμοποιήσει). Την Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης την έχουν χρησιμοποιήσει 13 (12,4%) άτομα, 53 (50,5%) άτομα έχουν χρησιμοποιήσει το Ηλεκτρονικό Αίτημα Εξυπηρέτησης, 25 (23,8%) άτομα χρησιμοποίησαν την Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθενείας, 31 (29,5%) άτομα έχουν κάνει χρήση της υπηρεσίας για τον έλεγχο και ανανέωση της ασφαλιστικής ικανότητας, 44 (41,9%) άτομα χρησιμοποίησαν την υπηρεσία Εισφορές Μη Μισθωτών e- ΕΦΚΑ, 22 (21%) άτομα χρησιμοποίησαν τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΚΕΑΟ, 9 (8,6%) άτομα την Ηλεκτρονική Αίτηση και Αξιολόγηση Πιστοποίησης Αναπηρίας και 30 (28,6%) άτομα έχουν χρησιμοποιήσει και άλλες από τις διαθέσιμες στον e-ΕΦΚΑ ηλεκτρονικές υπηρεσίες.



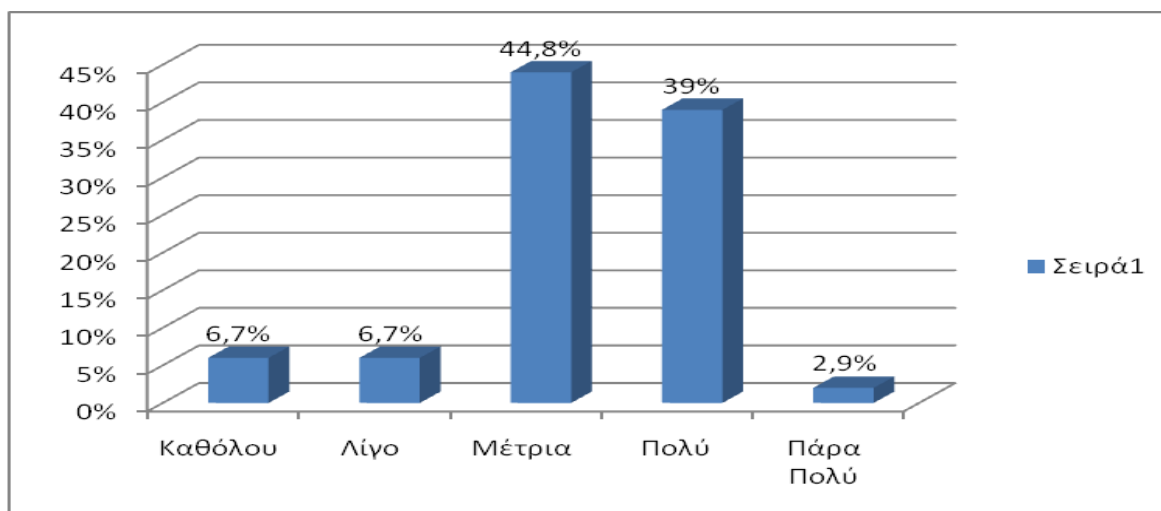
Διάγραμμα 4.4.3.2.: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι

Στην ερώτηση αν η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ βοήθησε στην ταχύτερη διεκπεραίωση του αιτήματος των ερωτώμενων σε κλίμακα «Καθόλου» έως «Πάρα Πολύ». Οι απαντήσεις διαμορφώθηκαν ως εξής: 4,8% απάντησαν καθόλου, 3,8% απάντησαν λίγο, 33,3% απάντησαν μέτρια, 42,9% απάντησαν πολύ, ενώ μονό το 15.2% απάντησαν πάρα πολύ. Οι απαντήσεις απεικονίζονται στο διάγραμμα 4.4.3.3



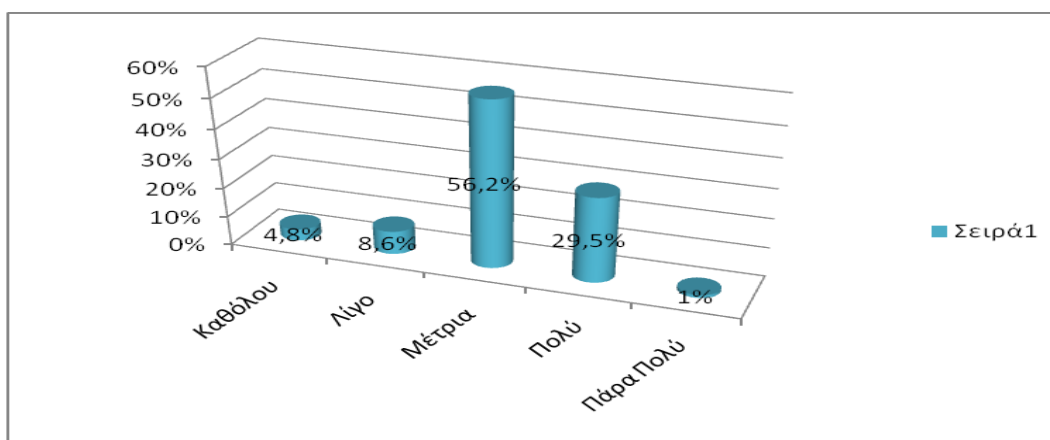
Διαγραμμα 4.4.3.3: Βοήθησε στην ταχύτερη διεκπεραίωση του αιτήματός σας η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;

Στο διάγραμμα 4.4.3.4 παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων στο ερώτημα αν θεωρούν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι λειτουργικές. Οι απαντήσεις των χρηστών διαμορφώθηκαν από 6,7% για τις επιλογές καθόλου και λίγο λειτουργικές, 44,8 % για μέτρια λειτουργικές, 39% για την επιλογή πολύ λειτουργικές και μόνο 2,9% για την επιλογή πάρα πολύ λειτουργικές.



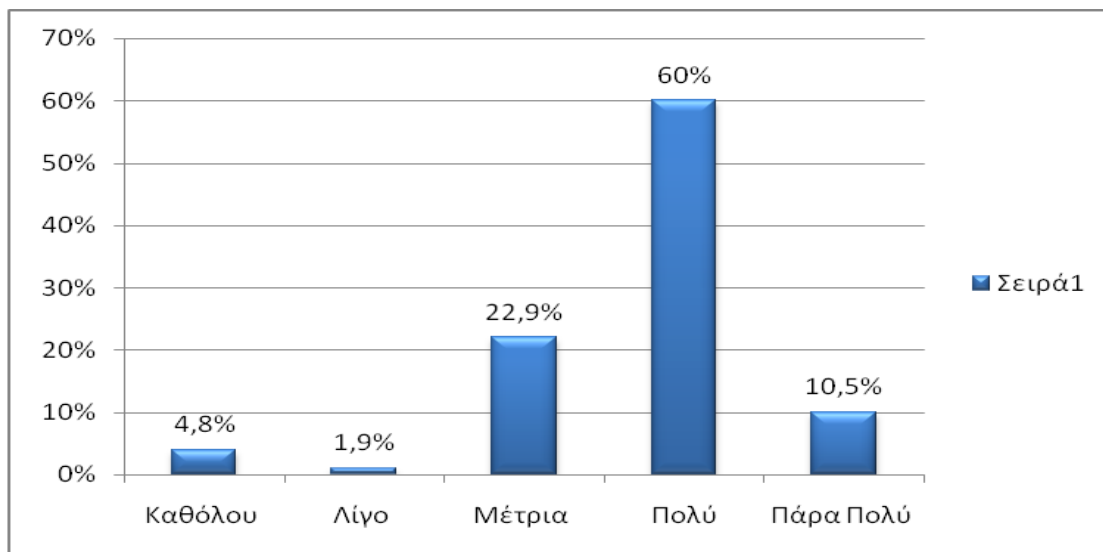
Διαγραμμα 4.4.3.4. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι λειτουργικές ;

Για την ερώτηση αν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ παρέχουν σαφή και συγκεκριμένα βήματα για τις ενέργειες που απαιτούνται οι απαντήσεις σε κλίμακα από «Καθόλου» έως «Πάρα Πολύ» εμφανίζονται στο διάγραμμα 4.4.3.5 Οι απαντήσεις των ερωτώμενων ήταν 4,8% καθόλου, 8,5% λίγο, 56,2% μέτρια, 29,5 % πολύ και μόνο 1% απάντησαν πάρα πολύ.



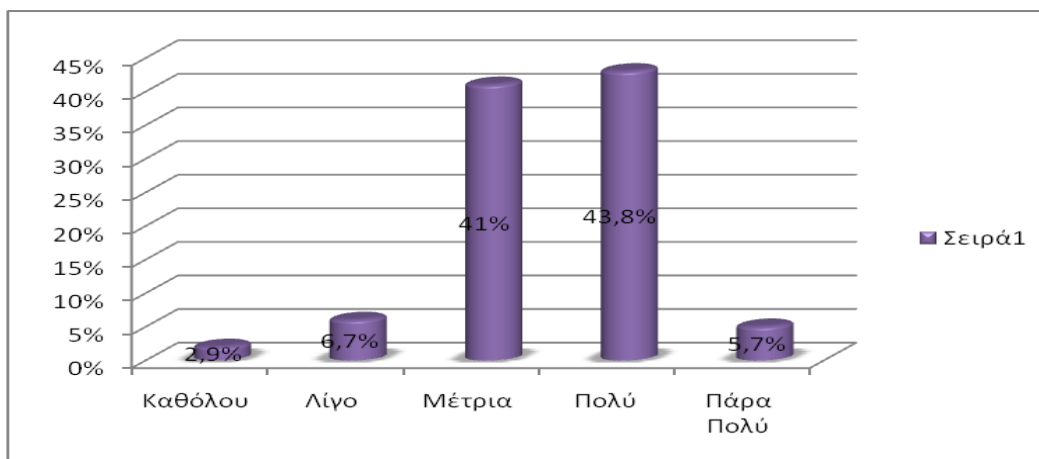
Διάγραμμα 4.4.3.5 Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ παρέχουν σαφή και συγκεκριμένα βήματα ;

Η επομένη ερώτηση, αναφέρεται στο αν θεωρούν οι ερωτώμενοι ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες σε κλίμακα από «Καθόλου» έως «Πάρα Πολύ». Ως προς την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το 4,8% των ερωτώμενων θεωρούν ότι είναι «καθόλου» αξιόπιστες, το 1,9 % θεωρεί ότι είναι «λίγο», το 22,9% μέτρια αξιόπιστες, το 60% πολύ αξιόπιστες και το 10,5% θεωρεί ότι είναι «Πάρα Πολύ» αξιόπιστες, όπως αναπαρίσταται και στο διάγραμμα 4.4.3.6



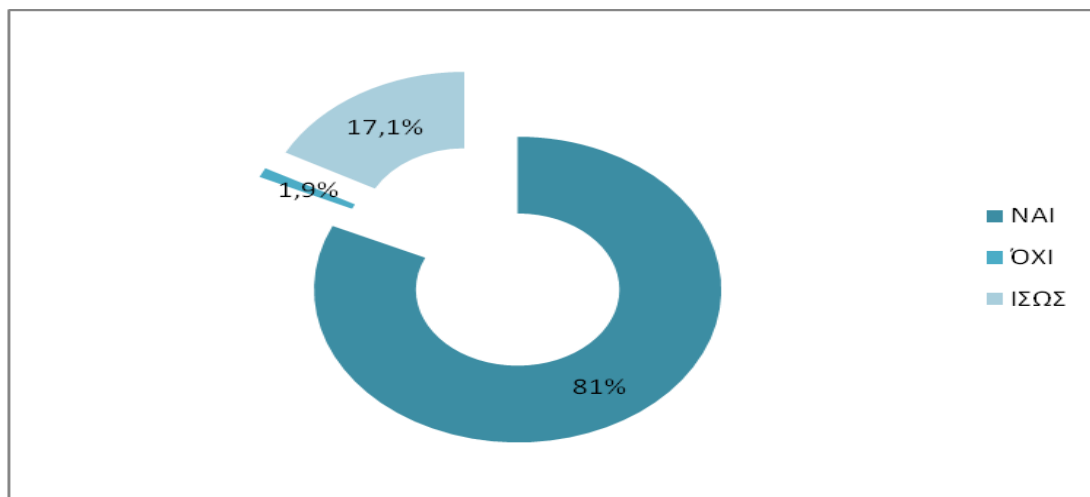
Διάγραμμα 4.4.3.6 Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες;

Η επόμενη ερώτηση σχετίζεται με την ικανοποίηση που νιώθουν οι ερωτώμενοι από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ σε κλίμακα από «Καθόλου» έως «Πάρα Πολύ». Το 2,9% δηλώνει «Καθόλου» ικανοποιημένο, το 6,7% «λίγο» ικανοποιημένο, το 41% απάντησε πως είναι «μέτρια» ικανοποιημένο, το 43,8% είναι «Πολύ» ικανοποιημένο και το 5,7% δηλώνει «Πάρα πολύ» ικανοποιημένο από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e- ΕΦΚΑ, σύμφωνα και με το διάγραμμα 4.4.3.7.



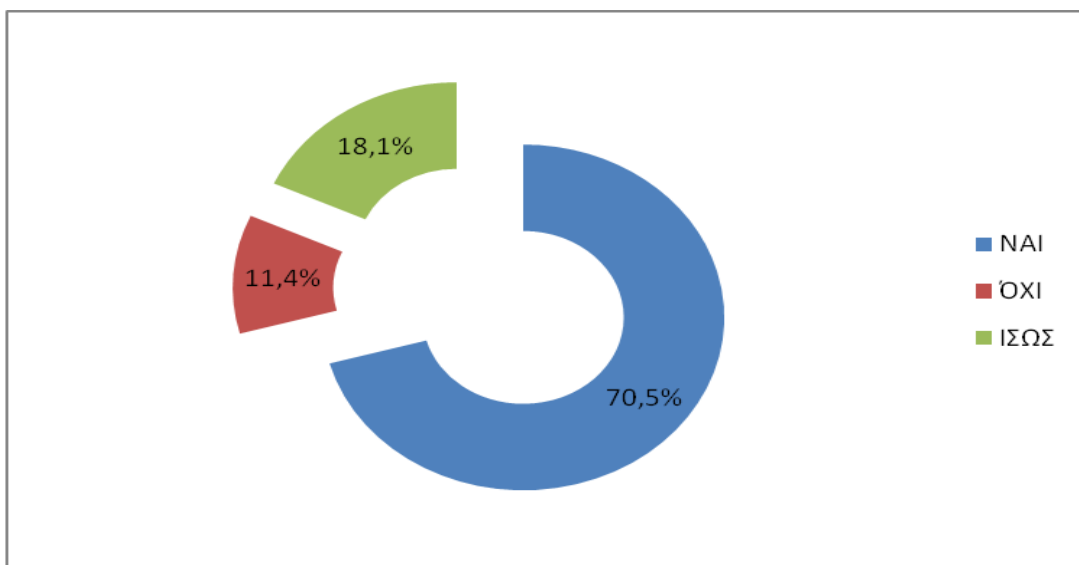
Διάγραμμα 4.4.3.7 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ ;

Στο διάγραμμα 4.4.3.8 παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων για το αν θεωρούν ότι θα χρησιμοποιήσουν στο μέλλον τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (81%) απάντησε θετικά, το 17,1% απάντησε ίσως και μόνο 1,9% απάντησε αρνητικά στην μελλοντική χρήση των υπηρεσιών.



Διαγραμμα 4.4.3.8 Θεωρείτε πως θα κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον;

Τέλος, στην ερώτηση εάν οι χρηστές θεωρούν ότι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατάφεραν να μειώσουν την γραφειοκρατία, το 70,5% απάντησε θετικά, το 11,4% αρνητικά και το 18,1 απάντησε ίσως, σύμφωνα με το 4.4.3.9 διάγραμμα.



Διάγραμμα 4.4.3.9: Θεωρείτε ότι ο e-ΕΦΚΑ με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει έχει καταφέρει να μειώσει την γραφειοκρατία;

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η τεχνολογία και οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών βρίσκονται σε τροχιά διαρκούς εξέλιξης κατά τις τελευταίες δυο δεκαετίες. Η εξέλιξη τους είναι θεαματική, προσφέροντας συνεχώς καινούργιες δυνατότητες και εμπειρίες στους χρήστες. Σε ένα κόσμο που συνεχώς αναπτύσσεται οικονομικά και τεχνολογικά, οι διοικήσεις των κρατών δεν μπορούσαν να παραμείνουν αμέτοχες και να μην εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Τα σύγχρονα κράτη έχοντας ως σκοπό τόσο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, όσο και την μείωση των απαιτούμενων διοικητικών πόρων επέλεξαν να κάνουν χρήση των νέων τεχνολογιών στην Δημόσια Διοίκηση. Η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών από τη Δημόσια Διοίκηση εισήγαγε τον ορό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελώντας μια ένωση κρατών-μελών, η οποία στόχευε και στοχεύει στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της ίδιας της ένωσης και των κρατών μελών, αντιλήφθηκε πολύ έγκαιρα ότι ήταν αναγκαία η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από αυτήν. Στην προσπάθεια της να καθιερωθεί ως μια ανταγωνιστική οικονομία απέναντι στις μεγάλες παγκόσμιες οικονομίες στις αρχές του 21^{ου} αιώνα, ξεκίνησε να χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών στις υπηρεσίες τις προς τους πολίτες. Υιοθετώντας δράσεις και προγράμματα που έπρεπε να εκπονούνται σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους, η Ένωση και τα κράτη-μέλη της θέτουν τις βάσεις για την χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών από τις Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών-μελών όχι μόνο για την παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες, αλλά και για την οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη του συνόλου των κρατών-μελών της.

Από τις αρχές του 2000 κι έπειτα, η Ευρωπαϊκή Ένωση καταρτίζει προγράμματα για τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να ενταχθούν οι νέες τεχνολογίες στην καθημερινότητα των πολιτών και των κυβερνήσεων και να προσφέρουν τα μέγιστα σε αυτούς, επιτρέποντας την οικονομική τους ανάπτυξη και την αύξηση της πλήρους

απασχόλησης των πολιτών. Με τη σειρά τους, τα κράτη-μέλη, ακολουθώντας τα βήματα που χάραξε η Ένωση και ανάλογα με τις δυνατότητες του κάθε κράτους-μέλους, προβαίνουν σε μεταρρυθμίσεις για την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το κάθε κράτος-μέλος έχει αναπτυχθεί στο τομέα της τεχνολογίας με διαφορετικό ρυθμό. Παρόλα αυτά, όλα τα κράτη-μέλη όμως επιδιώκουν και προσπαθούν να φτάσουν το επίπεδο ψηφιοποίησης που έχει ορίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Είκοσι χρόνια μετά, βρισκόμαστε στο παρόν, και εξαιτίας της συνεχόμενης εξέλιξης των τεχνολογιών και της υιοθέτησης των ψηφιακών τεχνολογιών μεταβαίνουμε πλέον από την εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτήν της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Αυτός ο τρόπος διακυβέρνησης είναι αποδοτικός και προσφέρει σημαντικά οφέλη σε πολλούς τομείς, όπως η οικονομία, η υγεία, η εκπαίδευση, ο πολιτισμός και φυσικά η κοινωνική ασφάλιση.

Η κοινωνική ασφάλιση στην χώρα μας, αποτελείτο από ένα δαιδαλώδες και πολύπλοκο σύστημα, καθώς απαρτιζόταν από πάρα πολλά ασφαλιστικά ταμεία επί σειρά ετών, γεγονός που καθιστούσε το σύστημα δύσκολα βιώσιμο. Η οικονομική κρίση που έπληξε την χώρα την προηγούμενη δεκαετία και οι δεσμεύσεις που αναλάβαμε για την οικονομική μας ανάκαμψη, οδήγησαν στην δημιουργία ενός ενιαίου ασφαλιστικού φορέα. Ο ενιαίος αυτός ασφαλιστικός φορέας-ε-ΕΦΚΑ- αποτελεί στην ουσία μια προσπάθεια για ένα βιώσιμο ασφαλιστικό οργανισμό, ο οποίος θα καλύπτει το σύνολο των πολιτών της χώρας.

Θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι ο φορέας που δημιουργήθηκε κληρονόμησε τα προβλήματα και τις εκκρεμότητες των εντασσόμενων σε αυτόν ταμείων. Προκειμένου να παρέχει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και χωρίς μεγάλες καθυστερήσεις τις υπηρεσίες του προς τους πολίτες - ασφαλισμένους, συνταξιούχους- προχώρησε σχετικά γρήγορα στον ψηφιακό μετασχηματισμό του και έκτοτε παρέχει πολλές από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικά στο πλαίσιο της ψηφιακής διακυβέρνησης. Σημαντικό είναι να αναφερθεί

ότι ο ψηφιακός αυτός μετασχηματισμός ενισχύθηκε με την έξαρση της πανδημίας του Κορωνοϊού, τόσο για τον φορέα του e-ΕΦΚΑ, όσο και για τις υπόλοιπες υπηρεσίες που παρέχονται από την Δημόσια Διοίκηση, ώστε να θωρακιστεί η διασφάλιση της δημόσιας υγείας.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ, τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών προτιμά να συναλλάσσεται με το Δημόσιο μέσω Διαδικτύου, πάρα με φυσική παρουσία, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι πολίτες έχουν ενστερνιστεί σε μεγάλο βαθμό την φιλοσοφία της ψηφιακής διακυβέρνησης και την προτιμούν.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων θεωρεί ότι οι υπηρεσίες που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ είναι μέτρια επαρκείς. Ο φορέας, ως ενιαίος πια, είναι μεγάλος (κύρια και επικουρική ασφάλιση) προσφέροντας πληθώρα υπηρεσιών. Όμως, μέχρι στιγμής δεν έχουν όλες οι υπηρεσίες της αρμοδιότητας ενταχθεί στο πλαίσιο της ψηφιακής διακυβέρνησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο φορέας δεν έχει σταματήσει να εξελίσσεται και να προσφέρει καινούργιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με την ελπίδα ότι σε βάθος χρόνου όλες οι υπηρεσίες της αρμοδιότητας του θα μπορούν να παρέχονται ηλεκτρονικά.
- Ως προς την σαφήνεια των βημάτων που χρειάζεται να κάνουν οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και την φιλικότητα προς τον χρηστή των υπηρεσιών αυτών, το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι είναι μέτρια φιλικές προς τον χρηστή και προσφέρουν σαφή και συγκεκριμένα βήματα σε μέτριο βαθμό. Αρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιδέχονται βελτίωσης σε αυτούς τους τομείς, δηλαδή της σαφήνειας και της φιλικότητας προς τον χρηστή ώστε να μπορούν οι

πολίτες να τις χρησιμοποιούν με μεγαλύτερη ευκολία για την διεκπεραίωση των αιτημάτων τους.

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών θεωρεί πως η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ έχει πετύχει την μείωση της γραφειοκρατίας, γεγονός που αποδεικνύει το θετικό όφελος που αποκομίζει ο πολίτης από την ψηφιακή διακυβέρνηση. Υποθέσεις που χρειάζονταν πολύ χρόνο για να διεκπεραιωθούν και πάρα πολλά έγγραφα και δικαιολογητικά, τώρα με την εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης και την διαλειτουργικότητα μεταξύ των οργανισμών διεκπεραιώνονται πιο γρήγορα. Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων κρίνει ότι θα χρησιμοποιήσει ξανά στο μέλλον τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

Από όλα τα παραπάνω, διαπιστώνεται ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ παρέχουν στους πολίτες υπηρεσίες που απαιτούν λιγότερο χρόνο για την ολοκλήρωση των αιτημάτων, ενώ ταυτόχρονα μειώνεται η γραφειοκρατία και οι υπηρεσίες παρέχονται από οποιονδήποτε τόπο και οποιαδήποτε χρονική στιγμή επιθυμεί ο χρήστης, χωρίς να περιορίζεται από το ωράριο των δημοσίων υπηρεσιών. Ανάλογα την υπηρεσία, τα αιτήματα μπορούν να διεκπεραιωθούν άμεσα (βεβαίωση προϋπηρεσίας), ή μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα (έξοδα κηδείας). Αντίθετα, μέχρι πριν από την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού χρειάζονταν μέρες ή και μήνες σε ορισμένες περιπτώσεις. Ωστόσο, υπάρχει ανάγκη βελτίωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται για να καταστούν φιλικότερες προς τον χρήστη και να παρέχουν πιο σαφή και συγκεκριμένα βήματα ως προς τις απαιτούμενες ενέργειες από την πλευρά των χρηστών. Η βελτίωση και η συνεχής εξέλιξη των υπηρεσιών θα ωφελήσει και τους πολίτες και τον φορέα, αφού θα αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών για το έργο που προσφέρει.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, ο οποίος πραγματοποιήθηκε τα τελευταία δυο χρόνια στην Ελλάδα, έχει επιτελέσει σημαντικό έργο για πάρα πολλές υπηρεσίες της Δημοσίας Διοίκησης που παρέχονται μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, στον

Ευρωπαϊκό Δείκτη DESI δεν έχει αποτυπωθεί ακόμη αυτή η ανάπτυξη. Πιθανολογείται ότι αυτό έχει να κάνει με το γεγονός ότι παρά την τεχνολογική πρόοδο που σημειώνεται στην χώρα μας σχετικά με την τεχνολογία 5G και στην ψηφιακή διακυβέρνηση, αυτά είναι έργα που έπρεπε να είχαν γίνει νωρίτερα. Τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά κράτη βρίσκονταν πριν χρόνια στο σημείο που είμαστε εμείς τώρα και συνεχίζουν να εξελίσσονται. Η ψηφιακή διακυβέρνηση πρέπει να εξελίσσεται συνεχώς, όπως αναπτύσσονται και οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, και να χρησιμοποιεί όλες τις δυνατότητες που οι εν λόγω τεχνολογίες προσφέρουν.

Για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών από τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ θα μπορούσαμε να προτείνουμε τα εξής:

- Να συνεχιστεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός ώστε να μπορούν όλες οι υπηρεσίες του φορέα να παρέχονται και ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα. Για παράδειγμα, ενώ οι μισθωτοί μπορούν ηλεκτρονικά να εκδώσουν βεβαίωση προϋπηρεσίας, οι ελεύθεροι επαγγελματίες δεν μπορούν, κι έτσι χρειάζεται να απευθυνθούν στην αρμόδια Τοπική Διεύθυνση της έδρας της επιχείρησής τους και να αιτηθούν την έκδοση βεβαίωσης ασφάλισης, η οποία χρειάζεται χρόνο για να εκδοθεί (δεν μπορεί να την παραλάβει άμεσα).
- Να δοθεί προτεραιότητα στα έργα που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση του χαρτώου αρχείου, τα οποία αφορούν τους χρόνους ασφάλισης των ατόμων που πλησιάζουν στην σύνταξη. Εξάλλου, όπως είναι ήδη γνωστό ψηφιοποιημένα είναι τα αρχεία από το 2002 κι έπειτα. Η ψηφιοποίηση των παλαιότερων χρόνων είναι κρίσιμη και αναγκαία για να μπορέσει να λειτουργήσει σε όλο το εύρος της η Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Αίτησης Υποβολής Συνταξιοδότησης και να μην ταλαιπωρούνται οι πολίτες που αναμένουν να συνταξιοδοτηθούν.

- Θα μπορούσε ο e-ΕΦΚΑ να εξελίξει τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες ακόμα περισσότερο και να πάει ένα βήμα περαιτέρω, παρέχοντας ορισμένες από αυτές - τις πιο δημοφιλείς - μέσω εφαρμογής στο κινητό των χρηστών.
- Θα μπορούσε να δημιουργηθεί ένα τμήμα στον οργανισμό, αρμοδιότητα του οποίου θα είναι ο σχεδιασμός, ο συντονισμός και η υποστήριξη μικρό-εφαρμογών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κινητό. Οι εφαρμογές αυτές θα πρέπει να είναι φιλικές προς τον χρήστη, ώστε να μπορεί με ευκολία να τις χρησιμοποιήσει, ακολουθώντας το παράδειγμα άλλων οργανισμών, όπως η εφαρμογή της ΔΥΠΑ και της ΑΑΔΕ (τέλη κυκλοφορίας, απόδειξη). Για παράδειγμα, μια μικρό εφαρμογή του e-ΕΦΚΑ θα μπορούσε να υποστηρίζει την ενημέρωση του ασφαλισμένου σε πραγματικό χρόνο για τα ένσημα που έχει. Μια σημαντική εφαρμογή θα μπορούσε να γίνει για το ΚΕΑΟ, η οποία θα δείχνει την πορεία των οφειλών και των ρυθμίσεων που είναι σε ισχύ ή ακόμη καλύτερα να υπενθυμίζει στον οφειλέτη την ρυθμισμένη δόση λίγες μέρες πριν την λήξη της με γραπτό μήνυμα, όπως γίνεται με την ΔΕΗ.

ΠΗΓΕΣ – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Burbules N. & Phillips D.C, (2000). *Postpositivism and educational research* . Lanham: Rowman & Littlefield.
- Creswell D. & Creswel J. , (2019). *Σχεδιασμός Έρευνας Προσεγγίσεις Ποιοτικών, Ποσοτικών και Μεικτών Μεθόδων*. Αθήνα: Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ.
- Crotty, M. (1998). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. Thousand Oaks , CA: Sage
- Mertens, D. M. (2010). *Research and evalution in education and phychology : Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Thousands Oaks : Sage
- Mertens, D. (2017). Transformative research: personal and social . *DE GRUTER* , 1-7.
- Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., (2008), Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση
- Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., (2022), Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, Κέντρο Διαλειτουργικότητας 2019, www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked [πρόσβαση 10-10-2022]
- Διαδικτυακή Πύλη Ερμής, www.ermis.gov.gr [πρόσβαση 01-11-2022]
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2000), e-Europe 2002 Κοινωνία Πληροφοριών για όλους ,Προσχέδιο δράσης που κατάρτισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, Βρυξέλλες 24/5/2000 COM (2000)330 τελικό

- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2002), Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών « e-Europe 2005 Κοινωνία Πληροφοριών για όλους , Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης , 21/22 Ιουνίου 2002» Βρυξέλλες 28/5/200 COM (2002)263 τελικό
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2005), Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών « Η Στρατηγική i-2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» Βρυξέλλες 01/06/2005 COM (2005)229 τελικό
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2021), Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών «Ψηφιακή Πυξίδα 2030 : Η ευρωπαϊκή οδός για την ψηφιακή δεκαετία», Βρυξέλλες 9/03/2021 COM(2021) 118 τελικό
- Ηγουμενίδη, Τ., (2022), DESI: 25^η στους 27 η Ελλάδα στην ψηφιακή οικονομία , παρά το άλμα σε 5G και δημόσιες υπηρεσίες, Η Ναυτεμπορική
<https://www.naftemporiki.gr/finance/1357064/desi-25i-stous-27-i-ellada-stin-psifiaki-oikonomia-para-to-alma-se-5g-kai-dimosies-ypiresies/>
- Ίσαρη Φ. & Πουρκός Μ. (2015), *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]*, Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις,
<https://hdl.handle.net/11419/5826>.
- Καμπίτση, Ζ. (2011), Που οδηγείται η κοινωνική ασφάλιση, Αθήνα
<http://www.epkodi.gr/wp-content/uploads/2016/03/Pou%20odigeitai%20i%20Koinoniki%20Asfalisi.pdf>
- Καπόπουλος Δ., (2021) , Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση , Αθήνα, Εκδόσεις ΔΙΑΥΛΟΣ

- Κιουπκιολής, Α., (2014), Για τα κοινά της Ελευθερίας, Αθήνα, Εκδόσεις Εξάρχεια
- Κοντιάδης, Ξ. ,(2008), Εισαγωγή στην κοινωνική διοίκηση και τους θεσμούς της κοινωνικής ασφάλειας, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση
- Κουμπούρος, Ι., (2020), Ψηφιακή Κοινωνία, Αθήνα , Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- Λαζακίδου, Α. (2016), Σύγχρονες Τεχνολογίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών, Εκδόσεις ΔιΣΙΓΜΑ
- Μαντζούκας, Σ. (2007). Ποιοτική Έρευνα σε έξι εύκολα βήματα Η επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση. *Νοσηλευτική* , σσ. 88-98.
- Μπάλτα Ε, (2022) Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Διάλεξη) Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα 21 Απριλίου 2022
- Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2022 www.opeka.gr
- Πομπόρτσας Α., (2005), Εισαγωγή στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση , Θεσσαλονίκη , Εκδόσεις ΤΖΟΛΑ
- Παπαρρηγοπούλου- Πεχλιβανίδη Π., (2021), Δίκαιο Κοινωνικής Ασφάλισης, Αθήνα, Νομική Βιβλιοθήκη
- Ριζοσπάστης, (1996) Κλεισθένης για την μηχανογράφηση του Δημόσιου, Ριζοσπάστης πρόσβαση 1/12/2022
- Σίμιτσεκ Π.,(1995), Τι είναι η ασφάλιση, Αθήνα, Εκδόσεις Κάκτος
- Στεργίου Α., (2017), Δίκαιο Κοινωνικής Ασφάλισης, Αθήνα- Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ
- Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων , Γενική Γραμματεία Δημοσίων Επενδύσεων και ΕΣΠΑ, 4-11-2009 <https://www.espa.gr/el/Pages/DictionaryFS.aspx?item=397> πρόσβαση 2-12-2022

- Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων , Γενική Γραμματεία Δημοσίων Επενδύσεων και ΕΣΠΑ, 23-02-2010
<https://www.espa.gr/el/Pages/DictionaryFS.aspx?item=263> πρόσβαση 4-12-2022
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2022, Απρίλιος 7). *Διάγνωση*. Ανάκτηση Ιανουάριος 2, 2023, από Διάγνωση : <https://www.digitalplan.gov.gr/file/apofasi-entaxis-praxis-510>
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021), Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η έρευνα αυτή διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος "Νομική και Διοικητική Επιστήμη" του τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου.

Η εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο Διακυβέρνησης των χωρών. Οι νέες τεχνολογίες βοήθησαν τις κυβερνήσεις των χωρών να μεταβούν σε μια νέα εποχή αυτή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ακολουθεί την φιλοσοφία ότι ο πολίτης πρέπει να απολαμβάνει ποιοτικές και αποδοτικές δημόσιες υπηρεσίες. Μια δράση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα αποτελούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ αντικείμενο των οποίων είναι η διεκπεραίωση αιτημάτων που έχουν σχέση με την κοινωνική ασφάλιση.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου διαρκεί περίπου 10 λεπτά , ενώ οι απαντήσεις σας είναι φυσικά ανώνυμες.

Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας !

Δημογραφικά δεδομένα

- 1.** Ποιο είναι το φύλο σας ;
 - Άνδρας
 - Γυναίκα

- 2.** Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε;
 - 18 έως 29 ετών
 - 30 έως 39 ετών
 - 40 έως 49 ετών
 - 50 έως 59 ετών
 - 60 ετών και άνω

- 3.** Ποιο είναι το είδος της απασχόλησής σας;
 - Ιδιωτικός Υπάλληλος
 - Δημόσιος Υπάλληλος
 - Ελεύθερος Επαγγελματίας
 - Συνταξιούχος
 - Φοιτητής
 - Άνεργος
 - Άλλο

- 4.** Επίπεδο μόρφωσης
 - Δημοτικό
 - Γυμνάσιο
 - Λύκειο
 - ΙΕΚ
 - ΑΕΙ/ΤΕΙ
 - Μεταπτυχιακές Σπουδές
 - Κάτοχος Διδακτορικού

Χρήση Τεχνολογίας

5. Χρησιμοποιείτε στην καθημερινότητά σας την τεχνολογία(H/Y, Smartphone, tablet)
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
6. Έχετε πραγματοποιήσει συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση μέσω διαδικτύου;
- ΝΑΙ
 - ΟΧΙ
7. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου έχετε χρησιμοποιήσει; (Επιλέξτε όλες έχετε χρησιμοποιήσει)
- Κεντρική Κρατική Διαδικτυακή Πύλη (gov.gr)
 - ΑΑΔΕ (Taxisnet)
 - ΕΦΚΑ (efka.gov.gr)
 - ΑΣΕΠ (asep.gr)
 - ΗΔΙΚΑ (idika.gr)
 - Άλλες
8. Προτιμάτε οι συναλλαγές σας με το δημόσιο να είναι μέσω Διαδικτύου ή με φυσική παρουσία;
- Μέσω Διαδικτύου
 - Με φυσική παρουσία

e- ΕΦΚΑ

9. Γνωρίζετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ ;

- ο ΝΑΙ
- ο ΟΧΙ

10. Από που ενημερωθήκατε για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;

- ο Από τις Τοπικές Διευθύνσεις ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ)
- ο Από το Διαδίκτυο
- ο Από φίλο/συγγενή
- ο Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο, εφημερίδα)
- ο Άλλο

11. Έχετε χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;

- ο ΝΑΙ
- ο ΟΧΙ

12. Ποια ηλεκτρονική υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ χρησιμοποιήσατε;(Επιλέξτε όσες υπηρεσίες έχετε χρησιμοποιήσει)

- ο Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης
- ο Ηλεκτρονικό Αίτημα Εξυπηρέτησης/ Κλείσιμο Ραντεβού
- ο Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθενείας
- ο Έλεγχος και ανανέωση ασφαλιστικής Ικανότητας
- ο Εισφορές Μη Μισθωτών e-ΕΦΚΑ (Ενημέρωση των εισφορών που οφείλονται)
- ο Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών
- ο Ηλεκτρονική Αίτηση και Αξιολόγηση Πιστοποίησης Αναπηρίας
- ο Άλλο

13. Θεωρείτε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ εξασφάλισε την επιτυχή διεκπεραίωση του αιτήματος σας;

- ο Καθόλου
- ο Λίγο
- ο Μέτρια
- ο Πολύ
- ο Πάρα Πολύ

- 14.** Βοήθησε στην ταχύτερη διεκπεραίωση του αιτήματός σας η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
- 15.** Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι λειτουργικές; (ευκολία στη πλοήγηση και στον εντοπισμό περιεχομένου);
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
- 16.** Θεωρείτε ότι ο σχεδιασμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ είναι φιλικός προς τον χρήστη; (ο χρήστης να μπορεί με ευκολία να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες)
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
- 17.** Θεωρείτε ότι η εμφάνιση του ισότοπου του e-ΕΦΚΑ (γραφικά, χρώματα , διάταξη, layout) είναι ευχάριστα και ελκυστικά;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
- 18.** Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ παρέχουν σαφή και συγκεκριμένα βήματα για κάθε ενεργεία που απαιτείται ;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

19. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι αξιόπιστες;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ ;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

21. Θεωρείτε πως θα κάνετε χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ στο μέλλον ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΙΣΩΣ

22. Πόσο θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο e-ΕΦΚΑ είναι επαρκείς;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

23. Θεωρείτε ότι ο e-ΕΦΚΑ με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει έχει καταφέρει να μειώσει την γραφειοκρατία;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα Πολύ