



ΕΑΠ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΚΑΟ)

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ (ΔΕ)

«Η επίδραση της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΟ) στον
Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και η συμβολή του
στη συνολική αύξηση της κοινωνικής ευημερίας»

Επιβλέπων καθηγητής : κ. Αλεξόπουλος Γεώργιος

Μοχιανάκη Ειρήνη

Α.Μ.: 504195

Ηράκλειο 2025-2026



«Η επίδραση της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΟ) στον
Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και η συμβολή στη
συνολική αύξηση της κοινωνικής ευημερίας»

Μοχιανάκη Ειρήνη

A.M.: 504195

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής

κ. Αλεξόπουλος Γεώργιος

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής

κ. Ευθυμίου Βασίλειος

Ηράκλειο 2025-2026

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Αλεξόπουλο Γεώργιο για τη σημαντική βοήθεια και μου παρείχε κατά τη διάρκεια της συγγραφής της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Αφιερωμένη στην οικογένεια μου που πάντα είναι δίπλα μου .

«Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/ δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.»

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....σελ 7

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ και ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΚΑΟ)

1-1 Ορισμός της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας.....σελ 11

1-2 Εθνικό πλαίσιο - Νέος νόμος για την Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΟ).....σελ 13

1-3 ΕΦΚΑ - ΚΑΟ Κοινωνικό Κεφάλαιο και Κοινωνία των πολιτών.....σελ 14

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

2-1 Βασικές έννοιες-ιστορική αναδρομή της Κοινωνικής Ασφάλισηςσελ 16

2-2 Η Χρηματοοικονομική λειτουργία της Κοινωνικής Ασφάλισης.....σελ 17

2-3- Η εξέλιξη της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα.....σελ 18

2-4 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)σελ 20

2-5 Η σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) για την ανάπτυξη του ΕΦΚΑσελ 20

2.6 Ενιαίο πλαίσιο δεξιοτήτων.....σελ 21

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

3-1 Κοινά ιδεώδη-συγκλίσεις- αποκλίσεις ΕΦΚΑ-ΚΑΟσελ 24

3.2 Ανθρώπινο δυναμικό-συναλλασσόμενοι και ποιότητα υπηρεσιών.....σελ 25

3.3 Η σημασία της διαχείρισης των συγκρούσεων που προκύπτουν.....σελ 26

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

4.1 Μορφές της ευημερίας της Gibson-Graham κ.ά.....σελ 29

4.2 Κοινωνική ευημερία.....σελ 30

4.3 Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow.....σελ 31

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

5.1 Αντικείμενο έρευνας.....σελ 36

5.2 Μεθοδολογία έρευναςσελ 36

5.3 Αποτελέσματα έρευναςσελ 37

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑσελ 57

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ -ΠΗΓΕΣ.....σελ 61

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ.....σελ.64

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑσελ.67

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ-

ΕΑΠ	Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
ΔΕ	Διπλωματική Εργασία
ΚΑΟ	Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία
Κοιν.Σ.Επ.	Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις
Κοι.Σ.Π.Ε	Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης
Ε.Α.Δ	Εναλλακτικά Ανταλλακτικά Δίκτυα
NDV	National Defined Contribution
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικής Ασφάλισης
ΕΦΚΑ	Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
e-ΕΦΚΑ	Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
NAT	Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο
ΟΑΕΕ	Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
ΤΕΒΕ	Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος
ΤΑΕ	Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων
ΤΣΑ	Ταμείο Συντάξεως Αυτοκινητιστών
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
ΔΟΠ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
ΜΚΟ	Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις
ICA	International Co-operative Alliance- ICA (Διεθνής Συνεταιριστική Συμμαχία
ΑΣΕΠ	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μια προσπάθεια μελέτης της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΟ), με στόχο την κατανόηση και τη σύνδεση της με τις σημερινές οικονομικό-κοινωνικές συνθήκες, αλλά και την συμβολή της σε δημόσιους φορείς, όπως είναι η μελέτη περίπτωσης του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Στο πρώτο κεφάλαιο θα προσεγγίσουμε την ΚΑΟ, ως μια εναλλακτική οικονομία, που αποτελεί τη διέξοδο από το φιλελεύθερο παγκοσμιοποιημένο χρηματικό καπιταλισμό. Θα εισάγουμε τις βασικές της έννοιες, τους τρόπους που δίνει προτεραιότητα στον άνθρωπο, στη φύση και όχι στο κεφάλαιο, μέσω της αλληλεγγύης και της αλληλοβοήθειας. Παράλληλα θα περιγράψουμε την εξέλιξη του θεσμικού πλαισίου της ΚΑΟ στην Ευρώπη και στην Ελλάδα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα κάνουμε μια αναφορά στο θεσμό της Κοινωνικής Ασφάλισης, αναφέροντας την ιστορική εξέλιξη της στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Θα περιγράψουμε τη δομή του ελληνικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης από το 18^ο αιώνα έως σήμερα και θα αναφερθούμε στους σχετικούς νόμους που έχουν ψηφιστεί. Στο τρίτο κεφάλαιο θα περιγράψουμε τον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), στον οποίο εντάχθηκαν όλα τα ταμεία κύριας ασφάλισης. Θα παρουσιάσουμε το όραμα και το ρόλο του. Επίσης θα επισημάνουμε την σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) για την ανάπτυξη του. Θα προσπαθήσουμε να εντοπίσουμε την απήχηση της ΚΑΟ σε φορείς δημόσιας πολιτικής, όπως στην μελέτη περίπτωσης μας του e-ΕΦΚΑ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα επιχειρήσουμε μια εννοιολογική προσέγγιση της κοινωνικής ευημερίας μέσω της οποίας επιλύονται και διευθετούνται τα κοινωνικά προβλήματα και καλύπτονται οι ανθρώπινες και κοινωνικές ανάγκες. Κύριος στόχος είναι να αναδείξουμε τη σπουδαιότητα της ευημερίας των εργαζόμενων και των συναλλασσόμενων καθώς και τα οφέλη που επιφέρει στη συνολική ευημερία της κοινωνίας.

Στο πέμπτο κεφάλαιο χρησιμοποιώντας την ποσοτική μέθοδο και ως εργαλείο τη χρήση ερωτηματολογίου, θα αναλύσουμε τη σχέση της εργασιακής ευημερίας και της ποιότητας εξυπηρέτησης του ασφαλισμένου. Θα διερευνήσουμε τη σύνδεση της λειτουργίας του e-ΕΦΚΑ με την συνολική αύξηση της κοινωνικής ευημερίας, καταγράφοντας στο τέλος και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα μας.

Λέξεις κλειδιά : κοινωνική και αλληλέγγυα οικονομία, κοινωνική ασφάλιση κοινωνία των πολιτών, κοινωνικό κεφάλαιο, ενσυναίσθηση, εργασιακή ευημερία, κοινωνική συνοχή, κοινωνική ευημερία.

ABSTRACT

This master's thesis constitutes an attempt to study the Social and Solidarity Economy (SSE), aiming to understand and link it to contemporary socio-economic conditions, as well as to examine its contribution to public institutions, through the case study of the Electronic National Social Security Fund (e-EFKA). In the first chapter, the SSE is approached as an alternative economic model, offering a powerful opportunity within liberal, globalized, monetary capitalism. The basic concepts of the SSE are introduced, along with the ways in which it prioritizes human beings and nature over capital, through principles of solidarity and mutual support. At the same time, the evolution of the institutional framework of the SSE in Europe and Greece is presented.

The second chapter focuses on the institution of Social Security, outlining its historical development in Europe and Greece. It describes the structure of the Greek social security system from the 18th century to the present day and refers to the relevant legislation that has been enacted.

In the third chapter, the Electronic National Social Security Fund (e-EFKA), into which all main social insurance funds have been integrated, is presented. Its vision and role are analyzed, and the importance of Total Quality Management (TQM) for its development is highlighted. Furthermore, an attempt is made to identify the impact and relevance of the SSE on public policy institutions, through the case study of e-EFKA.

The fourth chapter attempts a conceptual approach to social welfare, through which social problems are addressed and human and social needs are met. The main objective is to highlight the importance of the well-being of employees and service users, as well as the benefits it brings to the overall welfare of society.

In the fifth chapter, using a qualitative research method and a questionnaire as the main research tool, the relationship between workplace well-being and the quality of services provided to insured individuals is analyzed. The study explores the connection between the operation of e-EFKA and the overall enhancement of social welfare, while presenting the findings that emerged from the research.

Keywords: social and solidarity economy, social security, civil society, social capital, empathy, workplace well-being, social cohesion, social welfare.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ και ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΚΑΟ)

1-1 Ορισμός της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας.

Οι ρίζες της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΟ) ανάγονται σε παλαιότερες ιστορικές περιόδους. Κατά τον 19ο αιώνα, στον γαλλόφωνο χώρο, ο όρος χρησιμοποιούνταν για να περιγράψει κάθε προσπάθεια βελτίωσης των συνθηκών ζωής, συμπεριλαμβανομένων της κρατικής κοινωνικής πολιτικής, των εργατικών ενώσεων, των συνεταιρισμών και των φιλανθρωπικών οργανισμών που χρηματοδοτούνταν από την αστική τάξη. Στη σχετική βιβλιογραφία απαντώνται και άλλοι συναφείς όροι, όπως κοινωνική οικονομία, τρίτος τομέας, ηθική οικονομία και μη κερδοσκοπικός τομέας. Οι όροι αυτοί συχνά χρησιμοποιούνται ως ισοδύναμοι, χωρίς ουσιαστικές διαφοροποιήσεις, ενώ δεν φαίνεται να υπάρχει σαφής συμφωνία ούτε στην ακαδημαϊκή κοινότητα ούτε στον χώρο της πολιτικής ως προς το ακριβές περιεχόμενό τους. (Κ.Ι. Καβουλάκος, Γ. Γριτζάς, 2015)

Η οικονομική εξέλιξη μιας χώρας βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με το πολιτικό, θεσμικό και κοινωνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσεται. Η παγκοσμιοποίηση, σε συνδυασμό με τη διαρκή οικονομική μεταβλητότητα, έχει διαμορφώσει ένα περιβάλλον γενικευμένης συρρίκνωσης τόσο των οικονομικών όσο και των κοινωνικών μεγεθών. Σε αυτό το πλαίσιο, η Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΟ) προβάλλει ως εναλλακτική προσέγγιση και θέτει ως βασική της επιδίωξη, τη συλλογική δράση προς όφελος της κοινωνίας, του περιβάλλοντος και του πολιτισμού, αντί της αποκλειστικής επιδίωξης του ατομικού ιδιωτικού κέρδους. Η Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία, είναι τα εγχειρήματα οικονομικής φύσης «με κοινωνικό πρόσωπο» δηλαδή πρωτοβουλίες από ενώσεις προσώπων ιδιωτικού χαρακτήρα που έχουν ως στόχο την οικονομική αποτελεσματικότητα, με ταυτόχρονη όμως την εισαγωγή «κοινωνικών αρετών» στην οικονομική δραστηριότητα. (Μ, Ψημίτης, 2018)

Φορείς της ΚΑΟ είναι οι αγροτικοί και αστικοί συνεταιρισμοί, οι συνεταιρισμοί εργαζομένων, οι Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις (Κοιν.Σ.Επ), οι Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης (Κοι.Σ.Π.Ε). Μετά την ψήφιση του Ν.4430/2016 η ΚΑΟ αναγνωρίζεται θεσμικά σε όλο το φάσμα της οικονομικής δραστηριότητας. (Καβουλάκος & Γριτζάς, 2015)

Τα τελευταία χρόνια, ο όρος «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία» (ΚΑΟ) έχει συσχετιστεί στενά με κοινωνικές πολιτικές, όπως η αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Στην ουσία, αναφέρεται σε έναν μηχανισμό υποκατάστασης των λειτουργιών ενός περιορισμένου κοινωνικού κράτους. Είναι γενικά αποδεκτό, ότι το καθιερωμένο μοντέλο της οικονομίας βασίζεται σε δύο κύριους τομείς :

1. Την ιδιωτική εμπορευματική οικονομία, δηλαδή τις επιχειρήσεις κεφαλαιοκρατικού τύπου που στοχεύουν στο κέρδος (ιδιωτικός πλούτος)
2. Τη δημόσια ή κρατική οικονομία, όπου τα κράτη, οι δήμοι, οι περιφέρειες κλπ, παράγουν αγαθά προς τους πολίτες που δεν πρέπει ή δεν μπορεί να προσφέρει η αγορά, (δημόσιος πλούτος)

Υπάρχει όμως εκτός από τους δύο παραπάνω και ένας άλλος τομέας της οικονομίας, η Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΟ). Η ΚΑΟ είναι η οικονομία που υλοποιείται από ενώσεις πολιτών και όχι από το κεφάλαιο. Οι ενώσεις αυτές των προσώπων δραστηριοποιούνται για να καλύψουν ανάγκες που δεν ικανοποιούνται ή ικανοποιούνται πλημμελώς. Η δραστηριοποίηση αυτή, γίνεται στη βάση τριών βασικών αξιών της ΚΑΟ: την εκούσια/ελεύθερη συμμετοχή/ δέσμευση, την ισότητα /ισοτιμία των μελών συνεταίρων και την αλληλεγγύη. Η λογική της ΚΑΟ είναι η ανάπτυξη σχεδίων με βάση τον κοινωνιοχώρο – τόπο, η απαίτηση τήρησης ενός συστήματος αξιών εσωτερικά καθορισμένων, η ανάμειξη οικονομίας με ηθική και κοινωνική δικαιοσύνη και δίκαιο εμπόριο. Στο πεδίο της ΚΑΟ γίνεται συχνά ρητά ή άρρηκτα μνεία στις δυνατότητες που έχει να ασκεί έλεγχο στην κρατική αυθαιρεσία, να εκδημοκρατίζει το κράτος πρόνοιας, να αντιμετωπίζει τον κοινωνικό αποκλεισμό και να προάγει τη δημοκρατική διακυβέρνηση. (Σ. Αδάμ 2012)

Η ΚΑΟ περιλαμβάνει συνεταιρισμούς, αλληλοβοηθητικά-αλληλοασφαλιστικά ταμεία, ενώσεις, συλλόγους, ιδρύματα που έχουν τυπική δημοκρατική διακυβέρνηση και κύριο στόχο την ικανοποίηση του κοινωνικού σκοπού που καθορίζεται από τα μέλη. Δεν εμπορούνται από την επιδίωξη ιδιωτικού συμφέροντος αλλά δραστηριοποιούνται για το κοινό καλό. Στα διάφορα εγχειρήματα της ΚΑΟ εφαρμόζονται οι συνεταιριστικές αρχές, που διατυπώθηκαν στο 31^ο συνέδριο της Διεθνούς Συνεταιριστικής Συμμαχίας (International Co-operative Alliance-ICA) και ισχύουν μέχρι σήμερα.

1. Εθελοντική και ελεύθερη συμμετοχή
2. Δημοκρατικός έλεγχος από τα μέλη

3. Οικονομική συμμετοχή των μελών
4. Αυτονομία και ανεξαρτησία
5. Εκπαίδευση -κατάρτιση εντός του συνεταιρισμού και ενημέρωση της ευρύτερης κοινωνίας.
6. Συνεργασία μεταξύ των συνεταιρισμών
7. Μέριμνα και φροντίδα για την κοινότητα

Παράλληλα με τις ανωτέρω αρχές τα εγχειρήματα της ΚΑΟ βασίζονται στις αξίες της αυτοβοήθειας, της δημοκρατίας, της δικαιοσύνης, της ισότητας, της αλληλεγγύης, της εντιμότητας, της ειλικρίνειας, της κοινωνικής ευθύνης και της φροντίδας για τους άλλους. Η κουλτούρα των κοινωνικών φορέων της ΚΑΟ μπορεί και ενεργοποιεί τα ανθρώπινα αντανακλαστικά κάθε πολίτη και βρίσκει πρόσφορο έδαφος ανάπτυξης σε δυσμενείς οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες. (Κ.Ι. Καβουλάκος, Γ. Γριτζάς, 2015)

Ο e-ΕΦΚΑ με θεσμικές παρεμβάσεις, στοχεύει, μέσω της αναδιανεμητικής λειτουργίας του, στη βελτίωση της κοινωνικής ευημερίας και στη θωράκιση της κοινωνικής συνοχής. Έτσι η ΚΑΟ και ο e-ΕΦΚΑ αν και έχουν διαφορετικές αφετηρίες και διεργασίες, μπορεί να θεωρηθούν ως θεσμικά εργαλεία επανενσωμάτωσης της οικονομικής λειτουργίας σε ένα πλαίσιο κοινωνικής δικαιοσύνης και συλλογικής ευημερίας, περιορίζοντας τις ανισότητες που προκύπτουν.

1.2 Η ανάδυση των εναλλακτικών εγχειρημάτων στην Ελλάδα

Τα αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης που υπέστη η χώρα μας τα τελευταία χρόνια έφεραν στην επιφάνεια πολλά κοινωνικά προβλήματα: αύξηση της ανεργίας, μείωση του ελάχιστου μισθού, μείωση των εισοδημάτων, εκδήλωση σε μεγάλο βαθμό της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, των συμβάσεων μερικής απασχόλησης, την αδυναμία αποπληρωμής δανείων, την απώλεια ιδιοκτησίας και πολλά άλλα. Στην Ελλάδα, πριν από την οικονομική κρίση, οι εναλλακτικοί πολιτικοί και οικονομικοί χώροι ήταν περιορισμένοι, με μικρό αριθμό μελών και χωρίς σημαντική κοινωνική απήχηση. Ωστόσο, κατά τη διάρκεια της κρίσης, παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση αυτών των εγχειρημάτων, διαμορφώνοντας ένα ριζικά διαφορετικό τοπίο. Μέσα σε αυτό αναπτύχθηκαν ποικίλα και πολυάριθμα εναλλακτικά εγχειρήματα, όπως τοπικά συμπληρωματικά νομίσματα, τράπεζες χρόνου, κοινωνικά ιατρεία, καταλήψεις, οικοκοινότητες, μορφές κοινωνικής υποστηριζόμενης γεωργίας, μη κερδοσκοπικοί συνεταιρισμοί, συνεργατικές επιχειρήσεις, κοινωνικά και συνεταιριστικά

φροντιστήρια, αυτοδιαχειριζόμενα ωδεία και πολιτιστικοί χώροι, αυτοδιαχειριζόμενοι αστικοί αγροί, αγορές χωρίς μεσάζοντες και ομότιμη παραγωγή. Τα εν λόγω εγχειρήματα συνδέονται άμεσα με την κάλυψη συγκεκριμένων κοινωνικών και ατομικών αναγκών, οι οποίες, εξαιτίας της κρίσης, έπαψαν να καλύπτονται από το κράτος και την αγορά. Η κρίση συνέβαλε επίσης στη μεγαλύτερη αποδοχή της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας από την κοινωνία, ενώ η εξάπλωση αυτών των εναλλακτικών πρωτοβουλιών συνδέεται στενά με την υιοθέτηση νέων αξιών και αντιλήψεων για την κοινωνική και οικονομική ζωή, καθώς και με την ανάληψη συλλογικής δράσης. (Κ.Ι. Καβουλάκος, Γ. Γριτζάς, 2015)

1-3 e-ΕΦΚΑ - ΚΑΟ, Κοινωνικό Κεφάλαιο και Κοινωνία των πολιτών.

Η Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΟ) συνδέεται με την κοινωνία των πολιτών. Η ΚΑΟ ταυτίζεται με το τμήμα των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, που αποκτούν άτυπη και κάποιες φορές θεσμική μορφή και προωθούν τη δημοκρατική διακυβέρνηση. Η ΚΑΟ προϋποθέτει ενεργούς και ενημερωμένους πολίτες, οι οποίοι δεν περιορίζονται στον ρόλο του παθητικού αποδέκτη υπηρεσιών, αλλά συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση κοινωνικών και θεσμικών πρακτικών. Μέσα από συλλογικές δράσεις, δίκτυα συνεργασίας και μορφές κοινωνικής συμμετοχής, η κοινωνία των πολιτών συμβάλλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της κοινωνικής ευημερίας. Η ΚΑΟ λειτουργεί ως γέφυρα μεταξύ δημόσιου τομέα και κοινωνίας των πολιτών, προωθώντας πρακτικές που οδηγούν στη συνολική αύξηση της κοινωνικής ευημερίας. Η κοινωνία των πολιτών συνεισφέρει στη δημοκρατική διακυβέρνηση, ασκώντας έλεγχο στο κράτος. Είναι ο χώρος που επιτρέπει την επικοινωνιακή διάδραση και την από κοινού επίτευξη αμοιβαίας συμφωνίας, βασισμένη στο διάλογο και θέτοντας ζητήματα εκδημοκρατισμού της κοινωνίας. Οι εναλλακτικοί χώροι της ΚΑΟ αποτελούν ειδικά για τα ελληνικά δεδομένα, νέες μορφές κοινωνίας πολιτών. Τους εναλλακτικούς χώρους τις τελευταίες δεκαετίες έχουν επενδυθεί προσδοκίες για την ενίσχυση και εμπλουτισμό του υπό συρρίκνωση κοινωνικού κράτους και τη δημιουργία ευνοϊκότερων συνθηκών για την τοπική ανάπτυξη μέσα από την ανάπτυξη του κοινωνικού κεφαλαίου. (Κ-Ι Καβουλάκος, Γ. Γριτζάς, 2015)

Με τον όρο κοινωνικό κεφάλαιο αποδίδονται εκείνες οι πτυχές της κοινωνικής οργάνωσης, οι οποίες διευκολύνουν τη συλλογική δράση και το αμοιβαίο όφελος. Το κοινωνικό κεφάλαιο είναι ένα σχεσιακό αγαθό, καθώς εντοπίζεται στις κοινωνικές

σχέσεις, είτε αυτές αφορούν άτομα είτε μεγαλύτερες οντότητες όπως επιχειρήσεις και συλλογικούς φορείς, Το κοινωνικό κεφάλαιο δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη αξιών εμπιστοσύνης και συνεργασίας, που διευκολύνουν τη συλλογική δράση και προάγουν την κοινωνική ευημερία. Η έννοια του κοινωνικού κεφαλαίου αποκτά ξεχωριστό ενδιαφέρον σε θέματα άσκησης πολιτικής στο πεδίο της τοπικής ανάπτυξης, της καταπολέμησης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Η ΚΑΟ μέσω των δομών της και των λειτουργιών της, προωθεί συνθήκες εμπιστοσύνης και συνεργασίας, που αποτελούν προϋποθέσεις για το σχηματισμό του κοινωνικού κεφαλαίου. Η ύπαρξη του κοινωνικού κεφαλαίου επιτρέπει τη συλλογική δράση, μειώνει τις συγκρούσεις και ενισχύει την κοινωνική συνοχή, η οποία αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την επίτευξη της συνολικής ευημερίας. Το κοινωνικό κεφάλαιο αυξάνει, όταν οι άνθρωποι συνεργάζονται σε οργανώσεις και επικοινωνούν μεταξύ τους με αμοιβαιότητα και εμπιστοσύνη.

(Social Activism 2020)

Στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) προάγονται πρακτικές που βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών, την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και την εμπιστοσύνη μεταξύ εργαζομένων και πολιτών. Η ενδυνάμωση της εργασιακής ευημερίας των εργαζόμενων, η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών αποτελούν σημαντικούς παράγοντες ενίσχυσης του κοινωνικού κεφαλαίου και κατ'επέκταση της συνολικής κοινωνικής ευημερίας. (ΕΚΔΔ,Γ. Π. Χαμάκος 2022)

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

2-1 Βασικές έννοιες-ιστορική αναδρομή της Κοινωνικής Ασφάλισης

Ο θεσμός της Κοινωνικής Ασφάλισης αποτελεί μία από τις σημαντικότερες κατακτήσεις της κοινωνίας, λειτουργώντας ως εργαλείο κοινωνικής δημόσιας πολιτικής που αποκτά ιδιαίτερη σημασία σε περιόδους κοινωνικοοικονομικών ανακατατάξεων. Στη Γερμανία ο καγκελάριος Otto van Bismark (1860-1890) υπήρξε ο πρώτος ευρωπαίος πολιτικός που εισήγαγε γενικό σύστημα κοινωνικών ασφαλίσεων, το οποίο παρείχε στους εργάτες κάλυψη, σε περιπτώσεις ατυχημάτων, ασθένειας και γήρατος. Αυτό το νέο για την εποχή πολιτικό πλαίσιο, αυτός ο «σοσιαλισμός» που δημιούργησε ο συντηρητικός Otto van Bismark, (προκειμένου να πλήξει τους σοσιαλδημοκράτες που αύξαναν ραγδαία τη δύναμη τους), κατέστη αργότερα υπόδειγμα για όλα τα κράτη της Ευρώπης. Βασικό αξίωμα αυτού του συστήματος ήταν η κοινωνική αλληλεγγύη δηλαδή η μετατροπή της ατομικής ευθύνης σε συλλογική ευθύνη. Το σύστημα κοινωνικής πρόνοιας χρησιμοποιήθηκε από τον Otto van Bismark ως εργαλείο κοινωνικής συνοχής, μέσω του οποίου επεδίωξε να αντιμετωπίσει την ανασφάλεια των εργατών, του εργατικού ατυχήματος, της ασθένειας, του γήρατος. Επιδίωξε με αυτόν τον τρόπο να αυξήσει το εργασιακό ενδιαφέρον ώστε να συμβάλει στην αύξηση της βιομηχανικής παραγωγής της Γερμανίας (ΕΚΔΔ,Γ. Π. Χαμάκος 2022)

Στη Βρετανία η περίφημη «έκθεση Μπέβεριτζ (1942)», επηρέασε πολύ την οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών, τόσο στην ίδια τη χώρα όσο και σε όλη την Ευρώπη. Η αρχή της καθολικότητας των κοινωνικών υπηρεσιών και κατ' επέκταση της Κοινωνικής Ασφάλισης και η εξασφάλιση για κάθε πολίτη, κοινωνικής προστασίας από το κράτος «από το λίκνο ως τον τάφο» οδήγησαν σε μια νέα εποχή τα εθνικά ευρωπαϊκά κράτη. Η καθολικότητα ήταν μια καινοτομία και η «έκθεση Μπέβεριτζ » εξέφραζε μια επίθεση στη φτώχεια. Βασικοί άξονες του μοντέλου αυτού ήταν :

- Η καθολικότητα των παροχών
- Η δημιουργία ενός εθνικά ελάχιστου επίπεδου διαβίωσης
- Η ευθύνη της πολιτείας για την κοινωνική ασφάλεια των πολιτών μέσω του κράτους πρόνοιας
- Η καταπολέμηση της φτώχειας.

Στα τέλη του 19^{ου} αιώνα η παροχή κοινωνικής προστασίας από το κράτος, άρχισε να θεσμοθετείται σε εθνικό επίπεδο ενταγμένη στο γενικότερο πλαίσιο των κοινωνικοοικονομικών αλλαγών της εποχής. (ΕΚΔΔ,Γ. Π. Χαμάκος 2022)

Από τον 20^ο αιώνα και έπειτα, όλα σχεδόν τα ευρωπαϊκά κράτη διέθεταν ανεπτυγμένα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης. Διαμορφώθηκε το λεγόμενο κοινωνικό συμβόλαιο που στηρίχτηκε σε μια σειρά από συμφωνίες όπως η Οικουμενική Διακήρυξη για τα ανθρώπινα δικαιώματα, ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Κοινωνικής Ασφάλισης, ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε και η Διεθνής Σύμβαση Εργασίας. Η δημόσια κοινωνική πολιτική αποτελεί την οργανωμένη παρέμβαση του κράτους ή του εκάστοτε φορέα άσκησης εξουσίας η οποία στοχεύει στη ρύθμιση της κοινωνικής αναπαραγωγής και στην εξασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και ευημερίας. Η Κοινωνική Ασφάλιση μέσω ειδικών φορέων χορηγεί τους οικονομικούς πόρους στα πρόσωπα που υπάγονται σε αυτούς τους φορείς, που αντιμετωπίζουν διάφορους κινδύνους μείωσης των εισοδημάτων τους και έχουν συμπληρώσει χρονικές και οικονομικές προϋποθέσεις. (ΕΚΔΔΑ , Νιφόρου, Α. 2018).

2-2 Η Χρηματοοικονομική λειτουργία της Κοινωνικής Ασφάλισης

Η χρηματοοικονομική λειτουργία της κοινωνικής ασφάλισης χωρίζεται σε δυο κατηγορίες συστημάτων.

ι. Στο διανεμητικό σύστημα

Το σύστημα αυτό στηρίζεται στις ασφαλιστικές εισφορές εργαζομένων και εργοδοτών, στη συμμετοχή του κράτους και κάποιες φορές σε έσοδα αξιοποίησης περιουσιακών στοιχείων της. Αποτελεί βασικό σύστημα ασφάλισης στην Ελλάδα αλλά και σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Οι εισφορές των σημερινών εργαζομένων χρηματοδοτούν τις παροχές και τις συντάξεις. Οι παροχές χρηματοδοτούνται άμεσα, μέσω τρεχούμενων ποσών που μπορούν να διανεμηθούν. Ένα από τα μειονεκτήματα αυτού του συστήματος είναι ότι επηρεάζεται σημαντικά από εξωτερικούς παράγοντες όπως είναι η δημοσιονομική αστάθεια, η οικονομική κρίση, η ανεργία, η αδήλωτη εργασία, παράγοντες που μειώνουν τα έσοδα από εισφορές. Επειδή πολλές φορές τα ποσά των εισφορών και των αποδόσεων δεν επαρκούν για την κάλυψη των ποσών που απαιτούνται, βάση του Ν.2029/2002 το κράτος επιχορηγεί τον e-ΕΦΚΑ, με 1% του ΑΕΠ αλλά και με έκτακτες κρατικές επιχορηγήσεις. Στα πλαίσια της κοινωνικής αλληλεγγύης που εφαρμόζεται από το κράτος, έχει οριστεί ένα ελάχιστο ποσό

συνταξιοδοτικής καταβολής για την κάλυψη των αναγκών των λιγότερο εύπορων ασφαλισμένων.

ii. Στο κεφαλαιοποιητικό σύστημα

Αν και στην Ελλάδα όπως αναφέρθηκε παραπάνω, κυριαρχεί το διανεμητικό σύστημα, τα τελευταία χρόνια στην επικουρική ασφάλιση έχει εισαχθεί ένα κεφαλαιοποιητικό στοιχείο. Το στοιχείο αυτό βασίζεται στη χρηματοδότηση μέσω συσσωρευμένων ατομικών κεφαλαίων, τα οποία επενδύονται κατά τη διάρκεια του εργασιακού βίου των ασφαλισμένων, ενώ οι αποδόσεις των επενδύσεων αυτών, καταβάλλονται κατά τη συνταξιοδότηση τους, είτε με τη μορφή εφάπαξ ποσού, είτε ως μηνιαία παροχή. Υπάρχει επίσης και ένα τρίτο σύστημα το (NDV) National Defined Contribution που παρατηρείται σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες στις οποίες όμως δεν προϋπάρχουν μεγάλα ελλείμματα. Εκεί γίνεται χρήση και των δύο προαναφερόμενων συστημάτων (Συμεωνίδης, Γ. 2020a)

2-3 Η εξέλιξη της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα

Το σύστημα της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα καθυστέρησε σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ευρώπης εξαιτίας και της καθυστερημένης βιομηχανικής της ανάπτυξης. Για πρώτη φορά στον ελλαδικό χώρο εφαρμόστηκε ένα είδος κοινωνικής πρόνοιας στο συνεταιρισμό των Αμπελακίων (1778-1811), με τη δωρεάν διανομή σιταριού στους άπορους εργάτες, καταβολή μισθού σε όσους ήταν ανάκανοι για εργασία και συντήρηση του νοσοκομείου και γηροκομείου της περιοχής. (Η. Γεωργίου, 1951)

Μετά την ίδρυση του ελληνικού κράτους ιδρύθηκε με το Ν.ΧΛΘ'/1836 «περί Αστυνομίας της Εμπορικής Ναυτιλίας» το πρώτο Ταμείο κοινωνικής ασφάλισης το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (NAT). Η ουσιαστική λειτουργία ξεκινά το 1861. Την ίδια χρονιά ιδρύθηκε και το Ταμείο Δημοσίων Υπαλλήλων καθώς και τα Ταμεία στήριξης για τις χήρες και τα ορφανά, των εν ενεργεία και απόστρατων στρατιωτικών. Το 1934 ψηφίζεται ο Ν. 6296 με τον οποίο ιδρύεται το Ίδρυμα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ) και εφαρμόστηκε από το 1937 στην Αθήνα στον Πειραιά και την Θεσσαλονίκη. Το ΙΚΑ επεκτείνεται σε όλη την χώρα με το Ν.1305/82. Ακολούθησε η δημιουργία των Ταμείων Ασφάλισης Εμπόρων (ΤΑΕ), των Επαγγελματιών και Εργοδοτών (ΤΕΒΕ) που λειτούργησαν το 1940. Μια μεγάλη κατηγορία, οι αγρότες, παρέμεναν ανασφάλιστοι μέχρι το 1961. Λίγο πριν της εκλογές της 29^{ης} Οκτωβρίου 1961

ψηφίστηκε ο Ν.4169 «περί Γεωργικών Κοινωνικών Ασφαλίσεων» με τον οποίο ιδρύθηκε ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ). Ο ΟΓΑ στην αρχή είχε προνοιακό χαρακτήρα με κύρια πηγή χρηματοδότησης τον κρατικό προϋπολογισμό. Οι αγρότες ασφαλισμένοι δεν κατέβαλαν ασφαλιστικές εισφορές μέχρι το 1998 που δημιουργήθηκε η κύρια ασφάλιση αγροτών. Με το Ν.2676/1999 ενοποιήθηκαν το ΤΑΕ και ΤΕΒΕ με την δημιουργία του Οργανισμού Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ). Στον ΟΑΕΕ υπάχθηκε και το Ταμείο Αυτοκινητιστών (ΤΣΑ). (Νιφόρου, 2018)

Το Κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα αναπτύχθηκε στη χώρα μας αποσπασματικά με ένα ετερόκλητο πλήθος ταμείων, ένα ετερόμορφο νομικό καθεστώς, από ποικιλόμορφες πηγές χρηματοδότησης και με μεγάλη ανισότητα στη νομική δόμηση των παροχών του. Η ψήφιση του Ν.3029/2002 «Μεταρρύθμιση Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης», αν και αποτέλεσε έναν αξιόλογο σταθμό στην ιστορία του θεσμού της κοινωνικής ασφάλισης, δεν μπόρεσε να αντιμετωπίσει τη μεγάλη δυναμική του ελλείματος που είχε δημιουργηθεί, την πολυνομία και το διάσπαρτο των διατάξεων που συνέχιζαν να υπάρχουν και να ταλαιπωρούν εργαζόμενους και συναλλασσόμενους. (Αντ. Γ. Σπυρόπουλος, 2005)

Με την ψήφιση του Ν. 3655/2008 εντάχθηκαν στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ταμεία και κλάδοι επικουρικής ασφάλισης. Στις 13/05/2016 με το Ν. 4387/2016 συστάθηκε ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) με έναρξη λειτουργίας του 01/01/2017. Ο ΕΦΚΑ αποτελεί την μεγαλύτερη ενοποίηση ταμείων κύριας ασφάλισης στην Ελλάδα. Με το Ν.4670/2020 μετονομάστηκε σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης «e-ΕΦΚΑ» με έναρξη ισχύος από 01/03/2020. (ΕΚΔΔΑ 2008, Κ.Α. Λαναρά)

2.4 Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)

Στο πλαίσιο του τρίτου μνημονίου και των μεταρρυθμίσεων στο ασφαλιστικό σύστημα, με το Ν. 4387/2016 και τίτλο, «Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας Μεταρρύθμιση Ασφαλιστικού-Συνταξιοδοτικού Συστήματος-Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4445/2016 και στη συνέχεια με το Ν.4512/2018, συστάθηκε ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), εποπτευόμενος από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Από 01/01/2017, οπότε και

ξεκίνησε τη λειτουργία του, ο ΕΦΚΑ αποτελεί το μοναδικό φορέα κύριας ασφάλισης της χώρας, καθώς σε αυτόν εντάχθηκαν αυτοδίκαια όλα τα ταμεία κύριας ασφάλισης, των οποίων κατέστη καθολικός διάδοχος (Κουμαριανός, 2017).

Το όραμα του e-ΕΦΚΑ είναι να οικοδομήσει ένα σύστημα:

- Δικαιοσύνης και ίσης μεταχείρισης όλων των πολιτών
- Διαχείρισης και εξοικονόμησης πόρων για τη βιωσιμότητα του
- Εξασφάλισης παροχών μέσω των νέων τεχνολογιών
- Παροχής ποιοτικών υπηρεσιών

Ο ρόλος του e-ΕΦΚΑ

- ✓ Η εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος με αντικειμενικότητα και σεβασμό στον πολίτη
- ✓ Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών με γνώμονα την ισότητα και τη δικαιοσύνη, χωρίς διακρίσεις ¹

2.5 Η σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) για την ανάπτυξη του e-ΕΦΚΑ

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σημαίνει για τον e-ΕΦΚΑ «αλλαγή νοοτροπίας» ενός Οργανισμού ώστε να προσαρμόζεται σταθερά στη συνολική του λειτουργία προς την κατεύθυνση της καλύτερης δυνατής ικανοποίησης των συναλλασσόμενων του, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του.

Αρχές της ΔΟΠ

- Εστίαση στους (εξωτερικούς πελάτες) πολίτες, με στόχο την εκπλήρωση των προσδοκιών τους. Οι (εσωτερικοί πελάτες) εργαζόμενοι είναι εξίσου σημαντικοί με τους (εξωτερικούς πελάτες) πολίτες.
- Συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων, στην επίλυση των προβλημάτων και στη μείωση των αστοχιών.
- Άριστη συνεργασία τόσο στην κάθετη όσο και στην οριζόντια δομή του Οργανισμού
- Διαρκής βελτίωση και μάθηση
- Ικανότητα προσαρμογής στις αλλαγές

¹ <https://www.michanikos-online.gr/o%ce%b9-7>

Το πιο δυναμικό και καθοριστικό στοιχείο ενός οργανισμού είναι το ανθρώπινο δυναμικό του. Οι εργαζόμενοι με τον ενθουσιασμό, τη δέσμευση και τη δημιουργικότητα τους, αποτελούν την κινητήρια δύναμη, πίσω από την αποτελεσματική εξυπηρέτηση και την παραγωγικότητα. Οι στόχοι της ΔΟΠ είναι να δημιουργηθεί ένα αίσθημα αφοσίωσης στον εργαζόμενο, να ενισχυθεί η οργανωτική του κουλτούρα, να βελτιωθεί η δημιουργικότητα του και η επικοινωνία του μέσα και έξω από έναν οργανισμό. Δίνεται έμφαση στην εξασφάλιση του αισθήματος της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων και της ποιότητας ζωής του εργασιακού περιβάλλοντος. Η εκπαίδευση των εργαζομένων έχει ως συνέπεια να παρέχονται ποιοτικότερες υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους και να προσφέρεται όσον το δυνατόν μεγαλύτερο όφελος στο κοινωνικό σύνολο. (ΕΚΔΔΑ Α. Τριχοπούλου 2025) Ο Ν.4940/2022 αποτελεί ένα νομοθέτημα ορόσημο. Μέσω της θέσπισης του «Ενιαίου Πλαισίου Δεξιοτήτων» ο νομοθέτης καθιστά την «επίλυση προβλημάτων και τη δημιουργικότητα» αναπόσπαστο μέρος της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Σηματοδοτεί μια θεμελιώδη μετατόπιση από μια Διοίκηση που επιβραβεύει απλώς τη συμμόρφωση, σε μια Διοίκηση που απαιτεί και ενθαρρύνει την πρωτοβουλία και την εξεύρεση πρωτότυπων λύσεων.

2.6 Ενιαίο πλαίσιο δεξιοτήτων

Το Ενιαίο πλαίσιο δεξιοτήτων αποτελεί ένα «σύστημα στοχοθεσίας, αξιολόγησης και ανταμοιβής για την ενίσχυση της της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, ρυθμίσεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου τομέα και άλλες διατάξεις». Σκοπός είναι η βελτίωση των υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης και ενδυνάμωσης του ανθρώπινου δυναμικού. Καθορίζει τις απαραίτητες δεξιότητες που πρέπει να κατέχει ένας εργαζόμενος για την άσκηση των καθηκόντων του και την αξιολόγηση του μέσω στόχων και την επιβράβευση της απόδοσης του. Καθιερώνει ένα σύστημα ανταμοιβής των εργαζομένων και υιοθετεί μια μέθοδο αξιολόγησης των υπηρεσιών. Στο άρθρο 4 του παραπάνω νόμου αναγράφονται οι ακόλουθες δεξιότητες.

- 1) Προσανατολισμό στον πολίτη
- 2) Ομαδικότητα
- 3) Προσαρμοστικότητα
- 4) Προσανατολισμό στο αποτέλεσμα
- 5) Οργάνωση και προγραμματισμό

- 6) Επίλυση προβλημάτων με δημιουργικότητα
- 7) Επαγγελματισμός και ακεραιότητα
- 8) Διαχείριση γνώσης και
- 9) Ηγετικότητα

Ο προσανατολισμός στον πολίτη περιλαμβάνει, το ειλικρινές και αυξημένο ενδιαφέρον του εργαζόμενου προς τον πολίτη και την κατανόηση των αναγκών του. Την εξυπηρέτηση του πολίτη με ταχύτητα και ευγένεια, τη διευκόλυνση του και την παροχή κατάλληλων συμβουλών, για την διατήρηση της ικανοποίησης του πολίτη σε υψηλά επίπεδα. Η ομαδικότητα επιτυγχάνεται με την διαρκή στήριξη των συναδέλφων με θετική διάθεση και ευγένεια. Η προσαρμοστικότητα είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική ανταπόκριση του εργαζόμενου σε νέες συνθήκες και την αποτελεσματική διαχείριση ενδεχόμενων κρίσεων. Με τον προσανατολισμό στο αποτέλεσμα ο εργαζόμενος ολοκληρώνει κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, τις δράσεις και τις εργασίες που έχει αναλάβει. Περιλαμβάνει επίσης τη συνέπεια, τη διάθεση, το ενδιαφέρον και το κίνητρο του εργαζόμενου, για την αποτελεσματική ολοκλήρωση των καθηκόντων του και την ποιότητα των αποτελεσμάτων της εργασίας του. Με την οργάνωση και τον προγραμματισμό, γίνεται η κατάλληλη ιεράρχηση των καθηκόντων και υποχρεώσεων, όπως είναι, η τήρηση των προθεσμιών, η διατήρηση σταθερών ρυθμών στη ροή της εργασίας και η αναπροσαρμογή των δραστηριοτήτων όπου κρίνει ότι είναι απαραίτητο. Η επίλυση των προβλημάτων και η δημιουργικότητα επιτυγχάνεται με την προσπάθεια προσέγγισης που καταβάλει, με καινοτόμο τρόπο και με την ικανότητα ανάπτυξης πρωτότυπων και νέων ιδεών και καινοτόμων λύσεων. Ο επαγγελματισμός και η ακεραιότητα περιγράφεται ως μια διαρκή προσπάθεια εκπλήρωσης των ευθυνών του τηρώντας τις αξίες τους κανόνες και τις αρχές που διέπουν όλες τις πτυχές της υπηρεσίας. Η διαχείριση γνώσης αφορά την αυξημένη προθυμία και ικανότητα για μάθηση και αποτελεσματική χρήση της για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του. Τέλος η ηγετικότητα είναι η δυνατότητα δημιουργίας του απαραίτητου κλίματος εργασίας, παρακίνησης και καλλιέργειας σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των υπαλλήλων ώστε να επιλύονται αποτελεσματικά οι συγκρούσεις και να αντιμετωπίζονται τα καθημερινά ζητήματα που ανακύπτουν. Η ηγετικότητα είναι η δυνατότητα διεύθυνσης, διοίκησης, και καθοδήγησης των

δραστηριοτήτων των εργαζομένων στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους. (ΕΚΔΔΑ, Α. Δαγλάς 2022)

Το πρόγραμμα «**Διαύγεια**» χρησιμοποιήθηκε για να επιβάλλει μια θεμελιώδη αλλαγή στην κουλτούρα της Δημόσιας Διοίκησης καθώς με την ανάρτηση όλων των κυβερνητικών και διοικητικών πράξεων σε μια κεντρική και προσβάσιμη βάση δεδομένων, κατέστησε την απόκρυψη πληροφοριών πρακτικά αδύνατη. Το πρόγραμμα «Διαύγεια» είναι ένα ισχυρό καινοτόμο τεχνολογικό εργαλείο που μπορεί να λειτουργεί ως μηχανισμός ενίσχυσης της λογοδοσίας και της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους θεσμούς. (ΕΚΔΔΑ, Α. Δαγλάς 2022)

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΕΦΚΑ-ΚΑΟ

3-1 Κοινά ιδεώδη-συγκλίσεις-αποκλίσεις e-ΕΦΚΑ-ΚΑΟ

Κεντρικός στόχος του e-ΕΦΚΑ, είναι η αύξηση της κοινωνικής ωφέλειας και αλληλεγγύης και η ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας, με δίκαιους για όλους κανόνες. Όλες οι δράσεις του περιστρέφονται γύρω από τον συναλλασσόμενο, ως επίκεντρο κάθε βελτίωσης. Ο e-ΕΦΚΑ από σύστασης του φιλοδοξεί να επιλύσει τα προβλήματα εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων, ώστε να σταματήσει η κωλυσιεργία, να σταματήσουν οι ουρές οι καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση, η κατασπατάληση ημερών για να διευθετήσει ο συναλλασσόμενος μια υπόθεση του. «Ο πολίτης-πελάτης-συναλλασσόμενος είναι μέλος-κοινωνός στον Οργανισμό Κοινωνικής Ασφάλισης» Ο e-ΕΦΚΑ ενεργοποιεί αρχές που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ΚΑΟ όπως:

- Της αειφορίας (ενισχύοντας την αλληλεγγύη των γενεών ως βασικό πυλώνα ανάπτυξης της ευημερίας της κοινωνίας)
- Της τήρησης των αρχών της νομιμότητας, της αναλογικότητας, της ισότητας, της καλής πίστης
- Της εξυπηρέτησης του δημόσιου συμφέροντος όπως αυτό αντανακλάται στο συμφέρον του κοινωνικού συνόλου.
- Της συνεργασίας, μεριμνώντας για την ανάπτυξη κουλτούρας και ομαδικότητας, προάγοντας την ελεύθερη ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων μεταξύ των συναδέλφων τους
- Της προσπάθειας των εργαζομένων για την ανάπτυξη κουλτούρας συνεργασίας και ομαδικότητας στον φορέα τους, και της προσπάθειας να προάγουν με τη δράση τους, την ελεύθερη ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων μεταξύ των συναδέλφων τους.
- Του σεβασμού στους πολίτες με διάθεση αλληλεγγύης, κατανόησης και αποφυγής κάθε διάκρισης
- Του σεβασμού στο περιβάλλον με συμπεριφορές που προάγουν την οικολογική συνείδηση και την προστασία του περιβάλλοντος
(«Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα» 2022)

Θα προσπαθήσουμε παρακάτω να εντοπίσουμε τα σημεία εκείνα που υπάρχουν συγκλίσεις και αποκλίσεις του e-ΕΦΚΑ με την ΚΑΟ.

Σημεία συγκλίσεων :

Ο e- ΕΦΚΑ είναι Δημόσιος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης και έχει όπως και η ΚΑΟ ως κύριο προσανατολισμό την κοινωνική ωφέλεια και όχι τη μεγιστοποίηση του κέρδους. Το κοινό όραμα e-ΕΦΚΑ και ΚΑΟ είναι η κοινωνική ευημερία. Οι πολιτικές του e-ΕΦΚΑ είναι βασισμένες σε κοινωνικούς σκοπούς, λύνοντας έτσι πολλά κοινωνικά προβλήματα. Οι δημόσιες πολιτικές του e-ΕΦΚΑ έχουν αναδιανεμητικό χαρακτήρα και η κοινωνική του αποστολή εκφράζεται με την παροχή προστασίας και μέριμνας στους ασφαλισμένους του, ιδιαίτερα σε ευπαθής πληθυσμιακές ομάδες όπως εγκύους ηλικιωμένους, χήρους, άτομα με σοβαρές και χρόνιες ασθένειες κλπ. Ένα ακόμη σημείο σύγκλισης είναι η κοινή άποψη, ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να εξελιχθούν και να αναπτυχθούν καθώς παίζουν κομβικό ρόλο στην ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη. (ΕΚΔΔΑ, Α. Μοσχοπούλου, 2025)

Σημεία αποκλίσεων

Ο e-ΕΦΚΑ έχει μια ιεραρχική δομή κεντρικά και διοικητικά καθορισμένη. Η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων είναι αρκετά περιορισμένη, οι εργασιακές σχέσεις είναι σταθερές και ο μισθός καθορίζεται βάση μισθολογικών κλιμακίων και προϋπηρεσίας. Πρόκειται για άσκηση δημόσιας πολιτικής με περιορισμένη συμμετοχή των εργαζομένων και των ασφαλισμένων. Αντίθετα στην ΚΑΟ υπάρχει συνεργασία όλων των μελών καθώς έχουν όλοι κοινές αξίες και ιδανικά και υπάρχει συμμετοχική διαδικασία στη λήψη των αποφάσεων, σύμφωνα με την αρχή «ένα μέλος -μία ψήφος» Το ύψος του μισθού που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι σε εγχειρήματα της ΚΑΟ αποφασίζεται από τους συνεταιίρους. Πολλές φορές αντί για μισθό λαμβάνουν αντάλλαγμα σε είδος πχ μέρος της συγκομιδής. Επίσης γενικά η εργασία τους τους φέρνει διαφορετικούς ρυθμούς ελευθερίας. (ΕΚΔΔΑ, Α. Μοσχοπούλου, 2025)

3.2 Ανθρώπινο δυναμικό-συναλλασσόμενοι και ποιότητα υπηρεσιών

Η αποτελεσματική λειτουργία ενός Οργανισμού όπως έχουμε αναφέρει, βασίζεται σε σημαντικό βαθμό, στο ανθρώπινο δυναμικό του, στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των εργαζομένων και των συναλλασσόμενων πολιτών και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρει. Ο e-ΕΦΚΑ για να επιτύχει τους στόχους του

και να διασφαλίσει την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, θα πρέπει να επενδύσει στο ανθρώπινο δυναμικό του. Η οικονομική κρίση επηρέασε και επηρεάζει καθημερινά τη λειτουργία του Οργανισμού. Το πάγωμα των προσλήψεων, η μείωση των μισθών με την κατάργηση των δώρων και των επιδομάτων, σε συνδυασμό και με το μεγάλο κύμα συνταξιοδοτήσεων έχει φέρει ως αποτέλεσμα, να προσπαθούν οι εναπομείναντες υπάλληλοι να καλύψουν τα κενά που προέκυψαν και να διαχειριστούν μεγάλο όγκο υποθέσεων με χαμηλότερες αποδοχές. Ταυτόχρονα προσπαθούν να προσαρμοστούν στο νέο διαρκώς μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον λόγω των ραγδαίων τεχνολογικών αλλαγών. Υπάρχουν πιεστικές καταστάσεις και ως προς τη διαχείριση των διαπροσωπικών σχέσεων των υπαλλήλων και ως προς τη διαχείριση των εργασιών. (ΕΚΔΔΑ, Α. Δαγλάς 2022)

Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει ο Οργανισμός, να αναπτύξει μια στρατηγική που θα υποστηρίζει τη συνεχή μάθηση και βελτίωση των εργαζομένων, ώστε να ανταποκρίνονται στις αλλαγές και στους νέους στόχους που καθορίζονται. Εξίσου σημαντικό είναι να καλλιεργήσει μια θετική κουλτούρα που να ενισχύει την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων μέσω κατάρτισης. Επίσης θα πρέπει να προστατεύει την ευημερία και την ασφάλεια των εργαζομένων, να ενθαρρύνει τη συμμετοχή τους στη λήψη των αποφάσεων και να διασφαλίζει την άριστη συνεργασία και το συντονισμό των τμημάτων του, ώστε να υπάρξει όσον το δυνατόν αποτελεσματικότερη επίλυση των προβλημάτων και μείωση των αστοχιών. (Β. Χαραλάμπους, 2012)

Παράλληλα, η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) προς τους ασφαλισμένους έχει καθοριστική σημασία για την συνολική του εικόνα. Σημαντικοί παράγοντες που υποστηρίζουν αυτή την ευημερία των συναλλασσόμενων είναι:

- Η επάρκεια πόρων για την υποστήριξη των ασφαλισμένων.
- Η αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων και των οικογενειών τους.
- Η ασφάλεια, ώστε να προλαμβάνονται ή να ελαχιστοποιούνται ανεπιθύμητες ενέργειες κατά τη διαδικασία της συναλλαγής.
- Η ανταποκρισιμότητα, δηλαδή η ικανοποίηση των προσδοκιών και αξιών των ασφαλισμένων.

- Η προσβασιμότητα, τόσο δια ζώσης όσο και ηλεκτρονικά, χρονικά και τοπικά.
- Οι εγκαταστάσεις που τηρούν τους κανόνες υγιεινής και παρέχουν ασφαλές περιβάλλον. (ΕΚΔΔΑ, Α. Μοσχοπούλου, 2022)

Η ευημερία του συναλλασσόμενου και του υπαλλήλου είναι αλληλένδετη. Προαπαιτούμενα χαρακτηριστικά για την επίτευξη αυτής της εκατέρωθεν ευημερίας είναι :

- Η καλή διάθεση του υπαλλήλου και η προσπάθεια να βρίσκει λύσεις για τα θέματα των ασφαλισμένων αυξάνουν την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη του συναλλασσόμενου ασφαλισμένου.
- Η ταχεία και σωστή εξυπηρέτηση, είτε δια ζώσης είτε εξ αποστάσεως, ενισχύει την αμοιβαία εμπιστοσύνη.
- Η ακρίβεια και η σωστή πληροφόρηση από τον εξειδικευμένο υπάλληλο, που εκπαιδεύεται διαρκώς, αυξάνει την ευημερία και των δύο πλευρών.
- Ο σεβασμός, η αλληλοκατανόηση και η συναισθηματική εμπλοκή οδηγούν σε προσωπική ευημερία εκατέρωθεν.
- Η ικανότητα επίλυσης των συγκρούσεων που ανακύπτουν. (ΕΚΔΔΑ, Α. Δάγλας, 2022)

3.3 Η σημασία της διαχείρισης των συγκρούσεων που προκύπτουν.

Η διαφορετικότητα σε αντιλήψεις και συμπεριφορές δημιουργεί το έδαφος για αντιπαραθέσεις. Η σωστή διαχείριση της σύγκρουσης ενδυναμώνει τις σχέσεις, αυξάνει την αποδοτικότητα και μειώνει το άγχος. Δεν μπορούμε να εμποδίσουμε κάποιον να νιώσει ένα συναίσθημα, αλλά μπορούμε να τον ακούσουμε, να δημιουργήσουμε χώρο έκφρασης και να αναπτύξουμε ενσυναίσθηση. Οι άλυτες συγκρούσεις προκαλούν ένταση, χαμηλή παραγωγικότητα, άγχος και προβλήματα υγείας, ενώ οι διαχειρισμένες συγκρούσεις ενισχύουν την αποδοτικότητα και την ευημερία όλων. Η ικανότητα των εργαζομένων να διαχειρίζονται συγκρούσεις συνδέεται άμεσα με την παραγωγικότητα και τη συνεργασία. (Λαϊνάς, Σ. 2018),

Οι πηγές μιας σύγκρουσης μπορεί να περιλαμβάνουν: ατομικά χαρακτηριστικά και διαφορές κάθε ανθρώπου, παρεμβάσεις από ανώτερα στελέχη με ενδεχόμενη

μεροληψία, αλληλεξάρτηση εργασιών, που οδηγεί σε απόδοση ευθυνών στους άλλους, ασαφείς ρόλους και ευθύνες στην εργασία. Η επίλυση των συγκρούσεων από τους εργαζόμενους, δεν είναι πάντα εύκολη, αλλά μπορεί να βελτιωθεί μέσω συγκεκριμένων πρακτικών όπως είναι :

- Η αναγνώριση της σύγκρουσης πριν κλιμακωθεί.
- Η επικοινωνία που προάγει διάλογο και αποκλιμάκωση.
- Η αξιοποίηση των συναισθημάτων κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης.
- Η χρήση της ισχύος ώστε να ενδυναμώνονται οι σχέσεις με συναλλασσόμενους.
- Ο προβληματισμός για την προσωπική στάση και κατανόηση όλων των πλευρών.
- Η δημιουργία λύσεων για αρμονική συνύπαρξη. (Λαϊνάς, Σ. 2018),

Η συνολική αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα ενός Οργανισμού καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα του ανθρώπινου δυναμικού του να συμβάλει και να διασφαλίζει καθημερινά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στις προσδοκίες όλων.

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

4.1 *Gimson-Graham: μορφές της ευημερίας.*

Οι Gimson Graham στη δεκαετία 1990-2000 με την θεωρία των «ποικίλων οικονομιών», υποστηρίζουν ότι η ευημερία δεν μετριέται μόνο με χρήμα, εισόδημα και ανάπτυξη. Ασκούν σφοδρή κριτική στους θεωρητικούς και οικονομολόγους της εποχής, που κύριο αφήγημα τους είναι, ότι τα χρήματα είναι το μοναδικό μέσο για την ικανοποίηση του ανθρώπου και ότι μόνο μέσω των χρημάτων αυξάνεται η ευημερία του. Με τον τρόπο αυτό παραγκωνίζονται σωρεία άλλων αναγκών, τις οποίες αντιστοιχούν στις ακόλουθες κατηγορίες ευημερίας:

- Υλική ευημερία. Αναφέρεται στους οικονομικούς πόρους που είναι απαραίτητοι για την ικανοποίηση βασικών υλικών αναγκών των ανθρώπων όπως εισόδημα, τροφή, στέγη. Οι πόροι αυτοί είναι απαραίτητοι για μια αξιοπρεπή διαβίωση.
- Ευημερία της απασχόλησης. Δεν περιορίζεται μόνο στην μισθωτή εργασία αλλά και στην εθελοντική εργασία, στη συνεταιριστική εργασία, στον εθελοντισμό, που δίνουν την αίσθηση της ευχαρίστησης και συνεισφέρουν στην ατομική αλλά και στη συλλογική ευημερία.
- Κοινωνική ευημερία. Βασίζεται στην ύπαρξη προσωπικών σχέσεων και συμμετοχής σε κοινωνικά δίκτυα. Αφορά την αίσθηση του «ανήκειν» και την διάθεση των ανθρώπων να συνεργαστούν, να προσφέρουν και να υποστηρίξουν δημόσιες και τοπικές δράσεις, για τον πολιτισμό για το περιβάλλον κλπ.
- Ευημερία της κοινότητας. Προέρχεται από την συμμετοχή του ατόμου σε αλληλέγγυες δραστηριότητες της κοινότητας που είναι μέλος αλλά και σε άλλες κοινότητες.
- Σωματική ευημερία. Αφορά την δυνατότητα να μπορεί ένα άτομο να έχει καλή υγεία και καλή φυσική κατάσταση. Η καλή σωματική υγεία του δίνει τη δυνατότητα να κινείται ελεύθερα, να εργάζεται να συμμετέχει στα κοινά.
- Πλανητική ευημερία. Αφορά άμεσα τη συμβολή όλων των ατόμων για την προστασία του περιβάλλοντος και την αποφυγή της καταστροφής και της μόλυνσης των αγαθών με τα οποία συντηρείται το ανθρώπινο είδος, όπως είναι

ο ήλιος, το νερό, ο αέρας, το έδαφος, ο ορυκτός πλούτος, η χλωρίδα και η πανίδα. (Κ-Ι Καβουλάκος, Γ, Γριτζάς , 2015)

4.2 Κοινωνική ευημερία

« Να κάνεις τη ζωή των άλλων καλύτερη για τους ανθρώπους που είναι λιγότερο τυχεροί από εσένα. Αυτό είναι μια ουσιαστική ζωή. Να ζεις όχι μόνο για τον εαυτό σου αλλά και για την κοινότητα» Με το απόφθεγμα αυτό η Ρουθ Μπέιντερ Γκίνσμπεργ (1993-2020 Αμερικανίδα ανώτατη δικαστής, φεμινίστρια και προοδευτική) τονίζει την αξία της προσφοράς και της αλληλεγγύης για να έχουμε όλοι ευημερία.²

Η λέξη ευημερία προέρχεται από το ευ και ημέρα και έχει την έννοια της καλοκαιρίας και των ευτυχισμένων ημερών. Η ευημερία ενός ατόμου δεν αποτελεί μόνο την κάλυψη των οικονομικών του αναγκών. Η βελτίωση των συνθηκών της ζωής, ο χρόνος που του απομένει για την κάλυψη των προσωπικών αναγκών του ίδιου αλλά και αγαπημένων του, ο χρόνος που μπορεί να αφιερώσει για να διασκεδάσει, το αίσθημα ικανοποίησης που αισθάνεται από την εργασία του αποτελούν διαστάσεις της ευημερίας ενός ανθρώπου. Η κοινωνική ευημερία αναφέρεται στην βελτίωση των συνθηκών της ζωής και συνδέεται με οικονομικό-κοινωνικές διαστάσεις της καθημερινότητας των ατόμων, όπως είναι η υγεία, η εργασία, το εισόδημα, η απασχόληση, η ασφάλεια, η ποιότητα των θεσμών κλπ. Τα άτομα ευημερούν όταν έχουν τη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις διάφορες οικονομικές κοινωνικές και ψυχολογικές προκλήσεις που έρχονται αντιμέτωποι. Η σύνδεση της ευημερίας με την ικανοποίηση των αναγκών των ατόμων επαληθεύεται από την θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Αμερικανού ψυχολόγου Maslow (A Theory of Human Motivation 1943).

4.3 Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow

Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow διατυπώθηκε το 1940 και αποτελεί μια από τις γνωστές θεωρίες παρακίνησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή οι ανθρώπινες ανάγκες, ιεραρχούνται και η ικανοποίηση τους είναι βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη και ευημερία του ατόμου. Σε μορφή πυραμίδας αποτυπώνονται οι ανάγκες κατώτερου και ανώτερου επιπέδου.

² <https://www.lifo.gr/now/world/ruth-bader-ginsburg-i-zoi-tis-mesa-apo-ta-dika-tis-logia>

1. Φυσιολογικές ανάγκες. Οι ανάγκες αυτές είναι στη βάση της πυραμίδας και αποτελούν τις βιολογικές απαιτήσεις για την ανθρώπινη ύπαρξη. π.χ αέρας, φαγητό, ένδυση, στέγη κλπ
2. Ανάγκες ασφάλειας. Οι ανάγκες αυτές, είναι να ζει ο άνθρωπος σε ειρηνικό περιβάλλον μακριά από πολέμους, να έχει ασφάλεια εργασίας, οικονομική ασφάλεια κλπ
3. Κοινωνικές ανάγκες. Είναι οι ανάγκες που νοιώθει ο άνθρωπος να ανήκει κάπου, να συμμετέχει σε κοινωνικές δράσεις,
4. Ανάγκες εκτίμησης. Είναι η ανάγκη του ανθρώπου να τον αποδέχονται να τον εκτιμούν. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει θέση, προσοχή φήμη κλπ
5. Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης. Είναι οι ανάγκες για μάθηση, για αξιοποίηση ταλέντων, για επίτευξη στόχων.

Η θεωρία του Maslow αναδεικνύει ότι η εργασιακή ευημερία δεν περιορίζεται μόνο στις υλικές απολαβές, καθώς η ικανοποίηση των βασικών και ανώτερων αναγκών των εργαζομένων, συμβάλει στη βελτίωση της απόδοσης τους και μπορεί να ενισχύσει τόσο την προσωπική τους ευημερία, όσο και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. (Μουτσόπουλος, Α. 2015).

Η πυραμίδα του Maslow μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο κατανόησης του ρόλου της Κοινωνικής και Αλληλεγγυας Οικονομίας (ΚΑΟ) και του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) για την προαγωγή της ατομικής και κοινωνικής ευημερίας. Στον παρακάτω πίνακα θα προσπαθήσουμε να αποτυπώσουμε με βάση την πυραμίδα του Maslow τη συμβολή της ΚΑΟ και του e-ΕΦΚΑ στην κάλυψη των ανθρώπινων αναγκών

e-ΕΦΚΑ	ΚΑΟ
ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	
Ο e-ΕΦΚΑ συμβάλει καθοριστικά στην κάλυψη των βασικών αναγκών μέσω της παροχής συντάξεων, επιδομάτων και υπηρεσιών υγείας, εξασφαλίζοντας	Η ΚΑΟ υποστηρίζει δράσεις που έχουν ως στόχο την κάλυψη κοινωνικών αναγκών και ιδιαίτερα των ευπαθών κοινωνικών ομάδων

αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης στους ασφαλισμένους του.	
<i>ΑΝΑΓΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</i>	
Ο e-ΕΦΚΑ αποτελεί βασικό πυλώνα κοινωνικής προστασίας, καθώς μειώνει την ανασφάλεια που προκαλούν οι κοινωνικοί κίνδυνοι, όπως η ασθένεια, η αναπηρία, η εργασιακή ασφάλεια .	Η ΚΑΟ ενισχύει την εργασιακή ασφάλεια μέσα από συλλογικές μορφές οργάνωσης
<i>ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ</i>	
Ο e-ΕΦΚΑ λειτουργεί ως θεσμός κοινωνικής αλληλεγγύης και συλλογικής ευθύνης συμβάλλοντας έτσι στην κοινωνική συνοχή και κοινωνική ευημερία	Η ΚΑΟ προάγει τη συνεργασία και τη συλλογικότητα, διατηρεί την κοινωνική συνοχή και συμβάλει στην αίσθηση του «ανήκειν».
<i>ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ</i>	
Ο e-ΕΦΚΑ προσπαθεί να ενισχύσει την αυτοεκτίμηση των ασφαλισμένων μέσω της δίκαιης και ποιοτικής εξυπηρέτησης τους. Επίσης αναγνωρίζοντας το ρόλο των εργαζομένων του συμβάλει στην εργασιακή τους ικανοποίηση.	Η ΚΑΟ μέσω της ενεργής συμμετοχής και της ισότιμης λήψης αποφάσεων «κάθε μέλος μία ψήφος» ενδυναμώνει το αίσθημα της κοινωνικής αξίας των μελών της.
<i>ΑΝΑΓΚΕΣ ΑΥΤΟΠΡΑΓΜΑΤΩΣΗΣ</i>	
Ο e-ΕΦΚΑ μέσα από τον κοινωνικό του ρόλο προσφέρει στους εργαζόμενους την δυνατότητα να βιώνουν την εργασία τους ως μέσο κοινωνικής προσφοράς	Η ΚΑΟ συνδέεται με τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης αφού δίνει στα μέλη του την δυνατότητα να συμμετέχουν σε συλλογικές δράσεις, που συμβάλλουν στην επίλυση πολλών κοινωνικών προβλημάτων.

Η κοινωνική ευημερία αποτελεί μια κατάσταση μέσω της οποίας επιλύονται και διευθετούνται τα κοινωνικά προβλήματα και καλύπτονται οι ανθρώπινες και κοινωνικές ανάγκες. Η κοινωνική ευημερία ενδυναμώνεται μέσω της οργανωμένης

κοινωνίας, των κοινωνικών ρυθμίσεων των κοινωνικών πολιτικών και των θεσμών του κράτους. Δεν έχει μόνο υλική διάσταση αλλά και ηθική και πνευματική, καθώς είναι μια ηθική αντίληψη του δικαίου που περνάει από γενιά σε γενιά. Κάθε άτομο θα πρέπει να αποκτά την ικανότητα να υιοθετεί αξίες ώστε να προωθεί όχι μόνο τη δική του ευημερία αλλά και την ευημερία ολόκληρης της κοινωνίας. Η έννοια της κοινωνικής ευημερίας απαιτεί την κατανόηση των ηθικών αξιών που βρίσκονται στην πνευματική σφαίρα της κοινωνίας. Η κοινωνία, η πολιτεία, η επιστήμη, η θρησκεία, η εκπαίδευση και ο βασικότερος πυρήνας η οικογένεια, οφείλει να συμβάλει ενεργά, στη διαμόρφωση των ηθικών αρχών ώστε να λύνονται τα κοινωνικά προβλήματα. Η εμπειρία έχει αποδείξει ότι η μονόπλευρα επιστημονική και τεχνοκρατική προσέγγιση προς τις λύσεις των κοινωνικών προβλημάτων έχει αποβεί άκαρπη. Η ενδυνάμωση των αξιών στη συνείδηση των πολιτών αναδεικνύεται ως κλειδί για την επίτευξη της κοινωνικής ενότητας και ευημερίας. Η κατανόηση και η έμπρακτη εφαρμογή των ηθικών αξιών, η εφαρμογή της ηθικής εκπαίδευσης ώστε να εξισορροπείται η υλική και πνευματική ανάπτυξη, η εδραίωση του κράτους πρόνοιας βασισμένου στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης συμβάλουν στην κοινωνική ευημερία των πολιτών. (Μ. Αποστολάκη 2024)

Κύριο μέλημα του e-ΕΦΚΑ, είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη καταπολεμώντας τις κοινωνικές ανισότητες και προωθώντας την ίση μεταχείριση όλων. Η κοινωνική αποστολή του οργανισμού έχει πολλές ομοιότητες με την κοινωνική αποστολή της ΚΑΟ. Οι υπάλληλοι από τη μια μεριά έχουν ως στόχο να επιτελούν σωστά τα καθήκοντα τους και από την άλλη μεριά οι πολίτες συναλλασσόμενοι έχουν ως στόχο να διεκπεραιώνουν τα αιτήματά τους. Μέσα στα πλαίσια της κοινωνίας, αναδύονται κατά την κοινωνική συμβίωση διάφορες αντιθέσεις. Για την επίλυση αυτών των αντιθέσεων τα μέλη θα πρέπει να προσαρμόζουν τις συμπεριφορές τους σε ορισμένους κανόνες. Οι κανόνες αυτοί είτε θεσπίζονται και επιβάλλονται από το κράτος προς τους πολίτες του, είτε υπαγορεύονται από την συνείδηση του κάθε ανθρώπου. Όταν υπάρχουν καλές προθέσεις, ευγένεια και σεβασμός μεταξύ τους, αναπτύσσεται καλή επικοινωνία και επιτυγχάνεται ο κοινός στόχος. Ο ρόλος του e-ΕΦΚΑ είναι πολύπλοκος και κομβικός για το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας. Η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού έχει άμεση σχέση με την παραγωγικότητα και την ποιότητα της εργασίας των εργαζομένων του. Η αρμονική συνύπαρξη των

εργαζομένων αποτελεί μέσο αποτροπής των εντάσεων και των συγκρούσεων. Ένα μη αρμονικό εργασιακό περιβάλλον οδηγεί σε τριβές, σε έλλειψη επικοινωνίας, σε κακή ψυχολογία με αποτέλεσμα την κακή απόδοση των εργαζομένων. Όταν οι δυνατότητες ενός εργαζόμενου δεν επαρκούν για ανταποκριθεί σε καταστάσεις πίεσης αυτό δημιουργεί εργασιακό άγχος. Το εργασιακό άγχος προκαλεί αλλαγές στη συμπεριφορά των εργαζομένων όπως κόπωση, έλλειψη συγκέντρωσης, επιθετική συμπεριφορά, κατάθλιψη, αλλά και προβλήματα στην υγεία τους όπως υπέρταση, ναυτία πονοκεφάλους κλπ. Επίσης οι εργαζόμενοι πολλές φορές σκεπτόμενοι ότι δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις αυξημένες απαιτήσεις και στους στόχους που τους έχουν τεθεί, μεταφέρουν την πίεση που αισθάνονται στο σπίτι τους, βλάπτοντας ακόμη περισσότερο τον τρόπο ζωής τους και την ψυχική τους υγεία. Ένας υγιής εργασιακός χώρος πρέπει να παρέχει στους εργαζόμενους τις απαραίτητες οργανωτικές συνθήκες ώστε να προστατεύεται η υγεία του και η ασφάλεια του. Η εργασιακή ικανοποίηση και η απόδοση των εργαζομένων σε ένα οργανισμό εξαρτάται από το υγιή εργασιακό περιβάλλον. Όταν οι εργαζόμενοι ευημερούν στο χώρο εργασίας τους, αυτό αντανακλάται στην προσωπική τους ευημερία και είναι ψυχολογικά και κοινωνικά ισορροπημένοι, ώστε να μπορούν να προσφέρουν καλύτερη εξυπηρέτηση στους συναλλασσόμενους, να δείχνουν περισσότερη υπομονή και κατανόηση και να παρέχουν υψηλότερη ποιότητα υπηρεσιών. Η καλή επικοινωνία που αναπτύσσεται ανάμεσα στους εργαζόμενους και τους συναλλασσόμενους δεν ωφελεί μόνο τους ίδιους, αλλά ενισχύει και την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού και ωφελεί συνολικά την κοινωνία. Με την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση, προσφέρονται καλύτερες υπηρεσίες και επιλύονται γρηγορότερα τα προβλήματα. Η ποιοτική εξυπηρέτηση ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στους θεσμούς και δημιουργεί κλίμα αμοιβαίας κατανόησης το οποίο επηρεάζει συνολικά τις σχέσεις μέσα στην κοινωνία. Αυτό έχει αντίκτυπο στην ευρύτερη ευημερία καθώς η κοινωνία λειτουργεί πιο αποτελεσματικά για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών. (ΕΚΔΔΑ, Α. Τριχοπούλου, 2025)

Η σπουδαιότητα της ευημερίας που αισθάνεται ο εργαζόμενος είναι κρίσιμος παράγοντας για τη βελτίωση της ποιότητας εργασίας του και την εξασφάλιση ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Η ηθική ικανοποίηση που αισθάνεται ο εργαζόμενος όταν εξυπηρετεί τον πολίτη συναλλασσόμενο, συντελεί και στη δική του ευημερία. (ΕΚΔΔΑ, Α. Δάγλας 2022)

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

5-1 Αντικείμενο της έρευνας

Στόχος της διπλωματικής μας εργασίας είναι να διερευνήσουμε κατά πόσο οι αρχές και οι αξίες της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΟ) επηρεάζουν και επιδρούν στην λειτουργία του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) καθώς και την οπτική των εργαζομένων του φορέα.

5-2 Μεθοδολογία της έρευνας

Στην παρούσα ερευνητική προσπάθεια, χρησιμοποιούμε την ποσοτική ερευνητική προσέγγιση, ως πιο κατάλληλη για την καταγραφή και ανάλυση απόψεων, μέσω μετρήσιμων ποιοτικών δεδομένων. Οι ποσοτικές μέθοδοι είναι οι μέθοδοι κοινωνικής έρευνας που αποσκοπούν στην ποσοτικοποίηση των συλλεχθέντων στοιχείων και στη στατιστική ανάλυση τους. Βασικές τεχνικές συλλογής στοιχείων είναι το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο και η τυποποιημένη συνέντευξη. Το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο έχει σταθερή δομή, καθώς οι ερωτήσεις του έχουν διατυπωθεί με συγκεκριμένη σειρά. Οι ερωτήσεις μπορεί να είναι κλειστού και ανοικτού τύπου. Οι ανοικτού τύπου αφήνουν τους ερωτώμενους να αναπτύξουν οι ίδιοι την απάντηση τους στα ερωτήματα, ενώ οι ερωτήσεις κλειστού τύπου είναι προκαθορισμένες και δοσμένες στους ερωτώμενους. Στις ποσοτικά προσανατολισμένες έρευνες προτιμώνται οι ερωτήσεις κλειστού τύπου. (Ν. Κυριαζή, 2000)

Στη έρευνα μας ως εργαλείο συλλογής δεδομένων επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε το δομημένο ερωτηματολόγιο. Το δομημένο ερωτηματολόγιο, απευθύνεται σε εργαζόμενους του του e-ΕΦΚΑ και περιέχει 24 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Παράλληλα περιλαμβάνει και ερωτήσεις τύπου κλίμακας Likert στις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να δηλώσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους με τις συγκεκριμένες δηλώσεις. Στο εισαγωγικό σημείωμα υπάρχει η ενημέρωση σχετικά με την ανωνυμία, την εθελοντική συμμετοχή των ερωτώμενων και τη χρήση των δεδομένων αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς σκοπούς. Επιπλέον διευκρινίζεται ότι ο εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ανέρχεται σε περίπου 6-7 λεπτά.

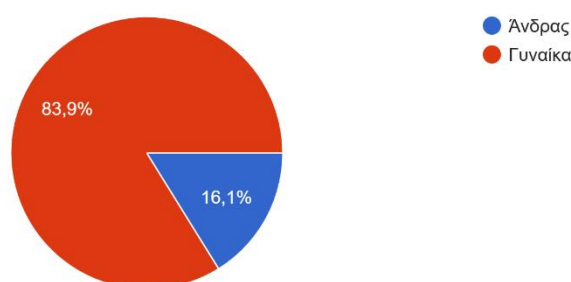
Το ερωτηματολόγιο εστάλη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε κάποιες διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ αλλά και σε προσωπικά email των εργαζομένων όπως οι ίδιοι ζήτησαν

ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά από την ερευνήτρια. Στην έρευνα συμμετείχαν 161 εργαζόμενοι κυρίως από την Ανατολική Κρήτη (νομός Ηρακλείου και νομός Λασιθίου), οι οποίοι απάντησαν ηλεκτρονικά μέσω του λογισμικού google forms στο ερωτηματολόγιο. Το χρονικό διάστημα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν 3 ημέρες (07/01 έως 09/01). Τα ερωτήματα θα αποδοθούν χρησιμοποιώντας γραφήματα και θα σχολιαστούν αναλυτικά με στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων που σχετίζονται με τους στόχους της έρευνας.

5-3- Αποτελέσματα της έρευνας.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

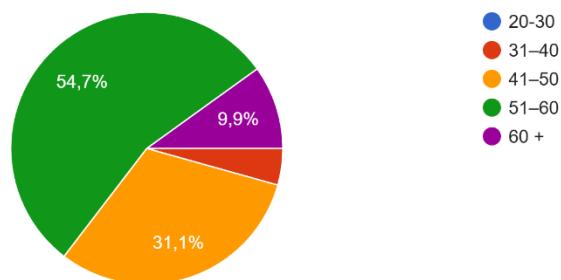
Φύλο
161 απαντήσεις



Η ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τη σύνθεση των εργαζομένων στον e-ΕΦΚΑ. Από τους 161 εργαζόμενους στην έρευνα, διαπιστώνουμε ότι υπερσχύει το ποσοστό των γυναικών (83,9%) έναντι του ποσοστού των αντρών (16,1%). Η υψηλή αναλογία των γυναικών ενδέχεται να σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά του δημόσιου τομέα, όπως το σταθερό ωράριο εργασίας και οι παροχές σε άδειες μητρότητας, που διευκολύνουν τις γυναίκες να ανταποκριθούν καλύτερα στις αυξημένες οικογενειακές τους υποχρεώσεις.

Ηλικιακή ομάδα

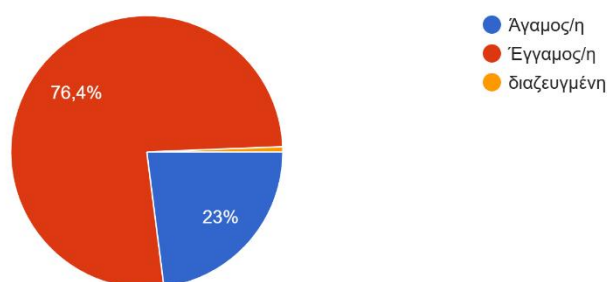
161 απαντήσεις



Η ηλικιακή κατανομή των ερωτηθέντων είναι η εξής: ποσοστό 0% 20-30 ετών, 4,3% 31-40 ετών, 31,1% 41-50 ετών, 54,7% 51-60 ετών και 9,9% είναι από 60 ετών και άνω. Παρατηρείται ότι το ποσοστό των εργαζομένων ηλικίας 31-40 ετών είναι πολύ μικρό, γεγονός που οφείλεται στον περιορισμό των προσλήψεων μόνιμου προσωπικού στους φορείς του δημοσίου μετά την οικονομική κρίση. Επίσης μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η ηλικιακή ομάδα 60 και άνω πολύ σύντομα θα θεμελιώσει συνταξιοδοτικό δικαίωμα, γεγονός που μπορεί να δημιουργήσει πρόβλημα στο φορέα, λόγω έλλειψης προσωπικού, εφόσον δεν προκηρυχτούν νέες θέσεις

Οικογενειακή κατάσταση

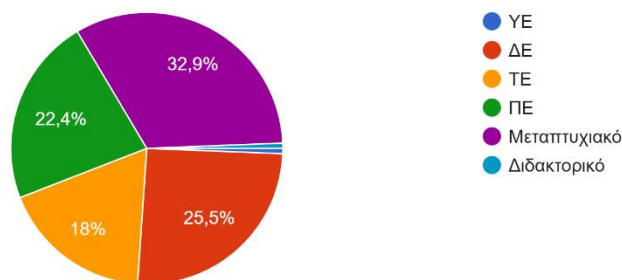
161 απαντήσεις



Το υψηλό ποσοστό των έγγαμων (76,4%) σε σχέση με τους άγαμους (23%) δικαιολογείται καθώς η πλειονότητα των εργαζομένων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 41 ετών και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

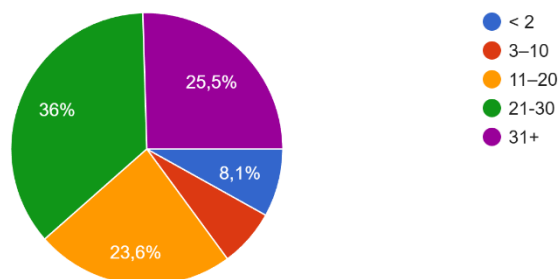
161 απαντήσεις



Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το ποσοστό της κατηγορίας YE είναι 0,6% της ΔΕ 25,5%, ΤΕ είναι 18%, ΠΕ 22,4%, μεταπτυχιακών 32,9% και με διδακτορικό 0,6%. Από την κατανομή αυτή συμπεραίνουμε ότι το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ είναι ιδιαίτερα υψηλό. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι προκηρύξεις που διενεργήθηκαν στο φορέα από το ΑΣΕΠ στην πλειονότητα τους ήταν θέσεις τεχνολογικής και πανεπιστημιακής εκπαίδευσης. Επίσης σημαντικός αριθμός εργαζομένων ενώ προσλήφθηκαν σε YE και ΔΕ κατηγορία προχώρησαν σε μετατάξεις ανώτερης κατηγορίας, μετά την ολοκλήρωση σπουδών σε ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Στη διαδικασία αυτή συνέβαλε και η ίδρυση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ), το οποίο αποτελεί κύρια επιλογή των εργαζομένων του δημοσίου, λόγω της ευελιξίας παρακολούθησης των προγραμμάτων σπουδών που προσφέρει.

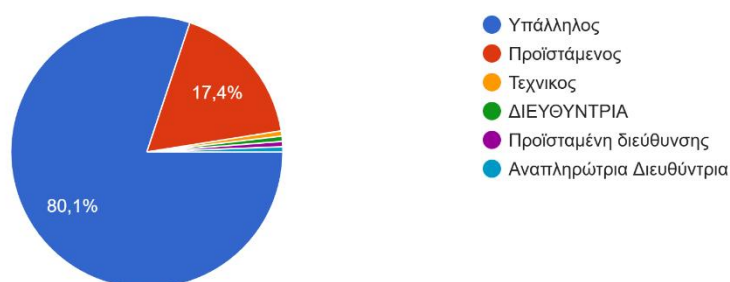
Χρόνια προϋπηρεσίας

161 απαντήσεις



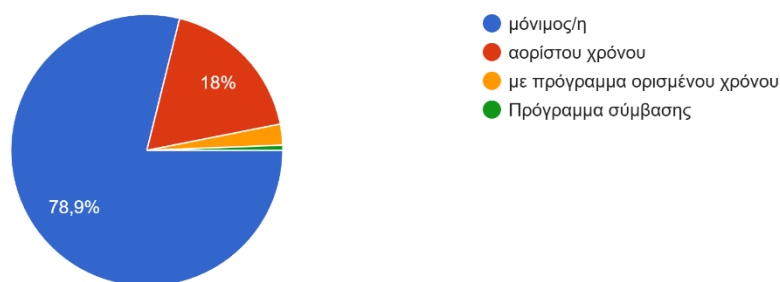
Το ποσοστό των συμμετεχόντων που διαθέτει προϋπηρεσία λιγότερο των δύο ετών είναι 8,1% , 3-10 ετών 6,8%, 11-20 ετών 23,6% 21-30 36% και 25,5% από 31 ετών και άνω. Από τα παραπάνω μπορούμε να συμπεράνουμε ότι ο φορέας διαθέτει έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό.

Θέση στον οργανισμό
161 απαντήσεις



Όπως προκύπτει από το παραπάνω γράφημα, η πλειονότητα των 161 συμμετεχόντων (80,1%) κατέχει θέση απλού υπαλλήλου, το 17,4% κατέχει θέση Προϊσταμένου και το 1,8% ανώτατες διευθυντικές θέσεις.

Ποια είναι η εργασιακή σας σχέση
161 απαντήσεις



Οι εργαζόμενοι στον ε-ΕΦΚΑ προέρχονται και από συγχωνεύσεις άλλων ταμείων όπως ΟΑΕΕ, ΟΓΑ, ΤΣΜΕΔΕ κα. Συνεπώς το ποσοστό των μόνιμων υπαλλήλων 78,9% προέρχεται κυρίως από εργαζόμενους του πρώην ΙΚΑ-ETAM και ΟΓΑ καθώς οι προσλήψεις πραγματοποιούνταν με καθεστώς μονιμότητας. Το ποσοστό 18% των εργαζομένων αορίστου χρόνου προέρχεται από εργαζόμενους κυρίως των

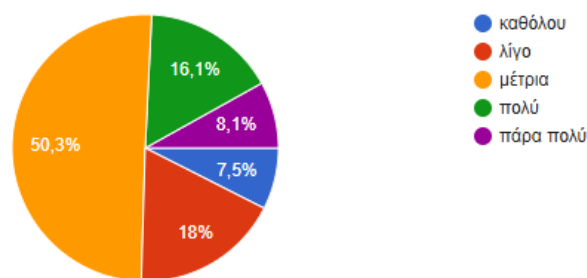
συγχωνευμένων ταμείων αφού η εργασιακή τους σχέση ήταν αυτού του τύπου. Το ποσοστό 3,1% αποτελείται από εργαζόμενους σε προγράμματα σύμβασης ορισμένου χρόνου 12 μηνών με δικαίωμα επιπλέον 12 μηνών ακόμη, που συνάπτει ο φορέας για την κάλυψη έκτακτων αναγκών.

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΚΑΟ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ

«Η Κοινωνική & Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΟ) αποτελεί μια εναλλακτική οικονομική δραστηριότητα που δίνει προτεραιότητα στον άνθρωπο, με κύριο στόχο, την κοινωνική ωφέλεια και την κοινωνική ευημερία».

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ο Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) συγκλίνει με αυτούς τους στόχους;

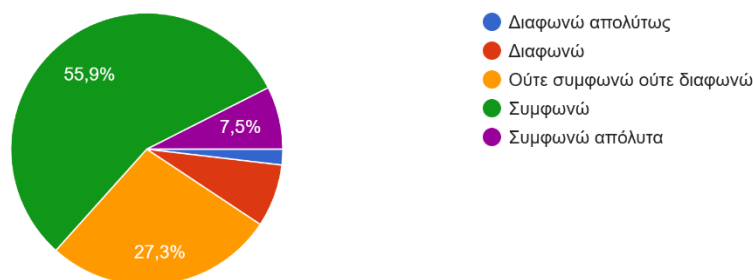
161 απαντήσεις



Η ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 50,3% θεωρεί ότι ο ε-ΕΦΚΑ συγκλίνει σε μέτριο βαθμό με τους παραπάνω στόχους. Αθροιστικά ποσοστό 24,2% αξιολογεί τη σύγκλιση πολύ ή πάρα πολύ σε αντίθεση με ποσοστό 18% «λίγο» και ποσοστό 7,5% «καθόλου».

Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την ακόλουθη δήλωση «τα τελευταία χρόνια οι υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΦΚΑ έχουν σημειώσει σημαντική βελτίωση»

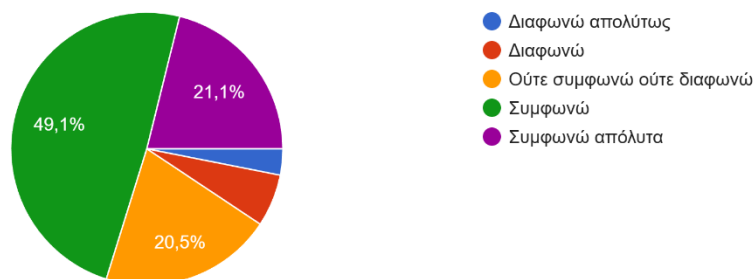
161 απαντήσεις



Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων συμφωνεί (55,9%) ή συμφωνεί απόλυτα (7,5%) ότι οι υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν σημειώσει σημαντική βελτίωση. Επίσης ποσοστό 27,3% κρατάει ουδέτερη στάση ενώ το 9,4% «διαφωνεί» ή «διαφωνεί απόλυτα». Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι σε μεγάλο βαθμό συμμερίζονται αυτήν την δήλωση και αντιλαμβάνονται πολύ θετικά την αναβάθμιση των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ προς τους συναλλασσόμενους ασφαλισμένους.

Συμφωνείτε ότι χρειάζεται να υπάρχει αξιολόγηση για την εξέλιξη των υπαλλήλων αλλά και γενικότερα για την εύρυθμη λειτουργία του ΕΦΚΑ

161 απαντήσεις



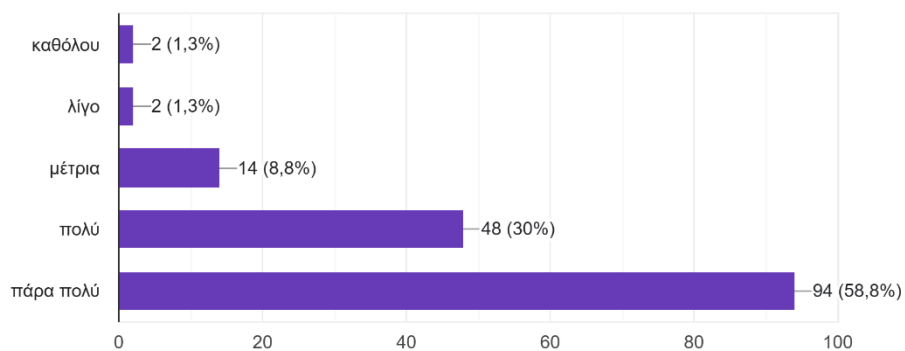
Η πλειονότητα των συμμετεχόντων (70,2%) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την ανάγκη ύπαρξης αξιολόγησης για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και τη καλύτερη λειτουργία του ΕΦΚΑ. Αντιθέτως, μόλις το 8,7% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα, ενώ ένα ποσοστό 20,5% παραμένει ουδέτερο.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα παρακάτω επηρεάζουν την εργασιακή σας ευημερία

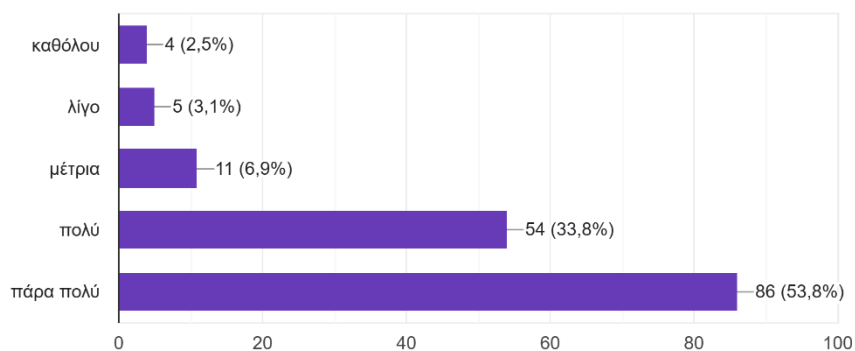
1. Μισθός

160 απαντήσεις



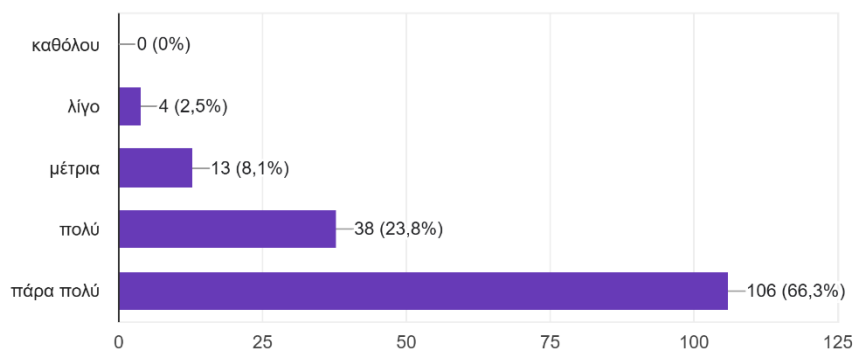
2. Ασφάλεια εργασίας

160 απαντήσεις



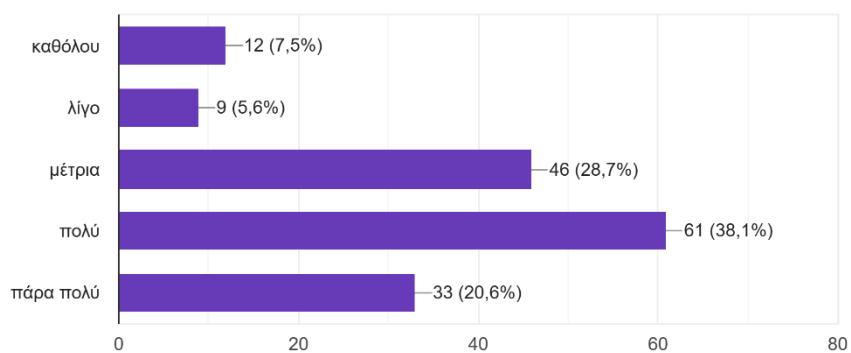
3. Ποιότητα εργασιακού περιβάλλοντος

160 απαντήσεις

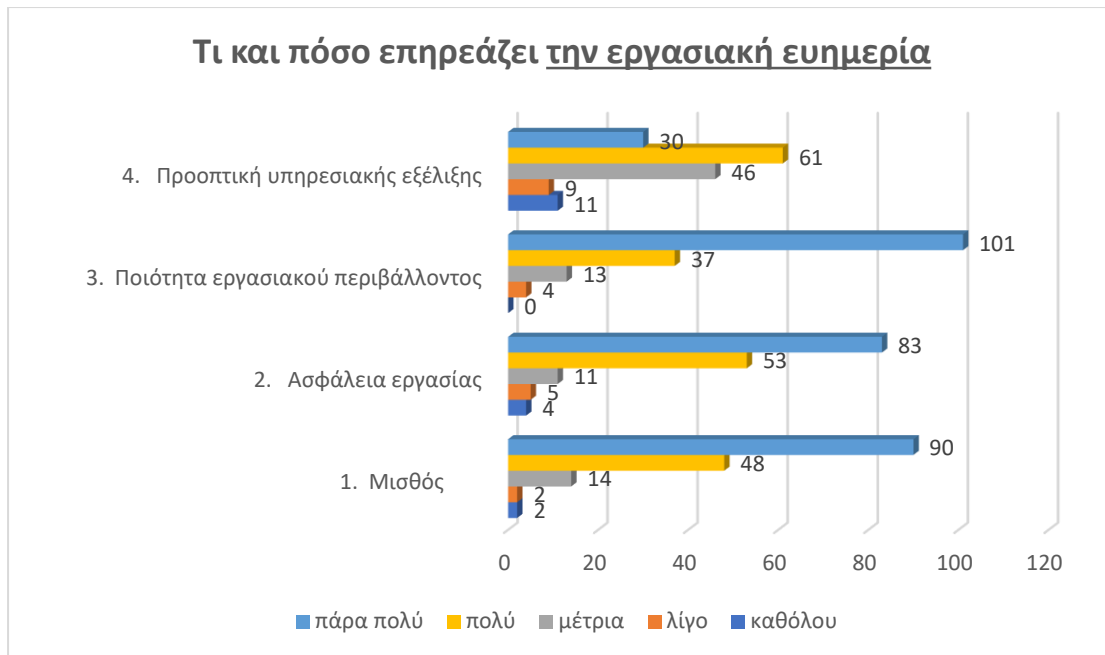


4. Προοπτική υπηρεσιακής εξέλιξης

160 απαντήσεις

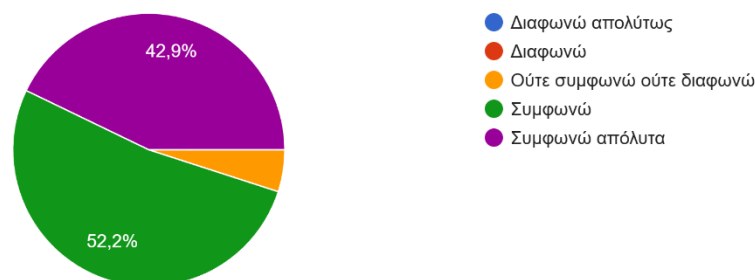


Στο παρακάτω ραβδόγραμμα παρουσιάζονται συνοπτικά τα ανωτέρω αποτελέσματα



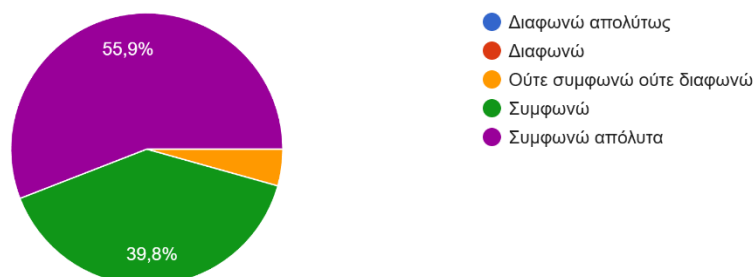
Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων μπορούμε να αναφέρουμε, ότι η προοπτική υπηρεσιακής εξέλιξης δεν φαίνεται να επηρεάζει την ευημερία των συμμετεχόντων. Η ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος αποτελεί τον πιο καθοριστικό παράγοντα με την μεγαλύτερη βαρύτητα. Ακολουθεί ο μισθός και η ασφάλεια της εργασίας.

Πιστεύετε ότι η καλή επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και συναλλασσόμενων πολιτών μπορεί να μεγιστοποιήσει την κοινή τους ωφέλεια
161 απαντήσεις



Από τους συμμετέχοντες το 42,9% «συμφωνεί απόλυτα» το 52,2% «συμφωνεί» ότι η καλή επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και συναλλασσόμενων ενισχύει την κοινή τους ωφέλεια προάγοντας την αμοιβαία ικανοποίηση στην καθημερινή τους συναλλαγή. Κανείς δεν εξέφρασε διαφωνία (0%) και μόλις το 4,9% δηλώνει ουδέτερη στάση.

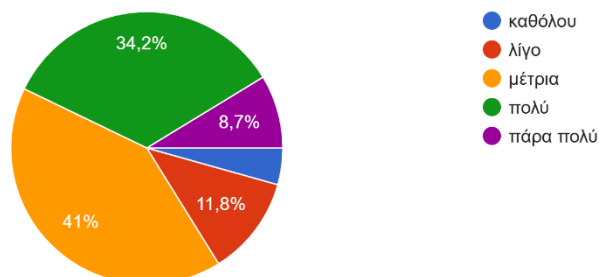
Συμφωνείτε ότι η συναδελφικότητα, η αλληλεγγύη και η αλληλοκατανόηση επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την εργασιακή σας ευημερία και σ...θα την ευημερία των συναλλασσόμενων πολιτών
161 απαντήσεις



Από τους 161 συμμετέχοντες στην έρευνα κανείς δεν εξέφρασε αρνητική απάντηση. Ποσοστό 4,3% δήλωσε ουδέτερη στάση ενώ το 39,8% «συμφωνεί» και το 55,9% «συμφωνεί απόλυτα». Διαπιστώνουμε ότι όλοι υποδηλώνουν υψηλή θετική στάση προς τις παραπάνω αξίες και επιβεβαιώνουν την άμεση επίδραση που έχουν τόσο στη δική τους ευημερία όσο και των συναλλασσόμενων πολιτών.

ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Σε ποιον βαθμό παρατηρείτε την ύπαρξη ανταγωνιστικών συμπεριφορών μεταξύ συναδέλφων;
161 απαντήσεις

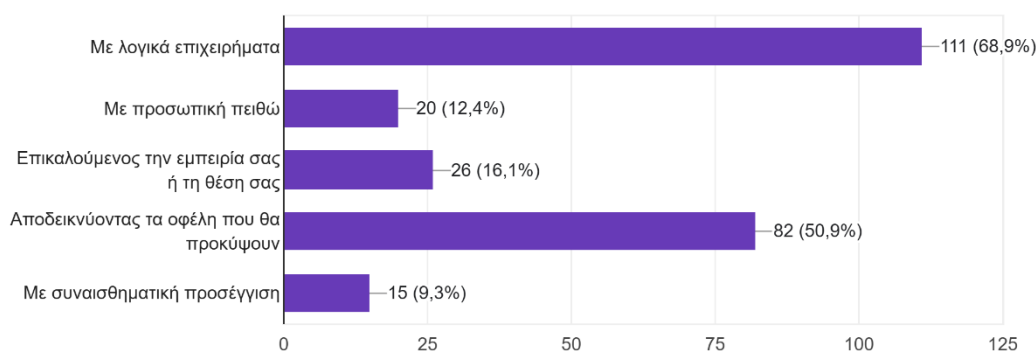


Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με το βαθμό ύπαρξης ανταγωνιστικών συμπεριφορών μεταξύ των συναδέλφων, προκύπτουν τα παρακάτω: Ποσοστό 8,7% απαντά «πάρα πολύ», ποσοστό 34,2% απαντά «πολύ» ποσοστό 41% απαντά «μέτριο». Ένα μικρό ποσοστό 11,8% και 4,3% απαντούν «λίγο» και «καθόλου», αντίστοιχα. Τα δεδομένα αυτά υπογραμμίζουν ότι παρά το οργανωτικό πλαίσιο και τις πολιτικές του φορέα, που αποσκοπούν στη διαμόρφωση θετικού

εργασιακού κλίματος, εξακολουθούν να παρατηρούνται ανταγωνιστικές τάσεις. Αυτό λειτουργεί αρνητικά στην αποδοτικότητα των εργαζομένων και επηρεάζει άμεσα την ευημερία όλων των μερών.

Ποιον από τους παρακάτω τρόπους, χρησιμοποιείτε συχνότερα για να γίνει αποδεκτή η άποψη σας (επιλέξτε έως δύο επιλογές)

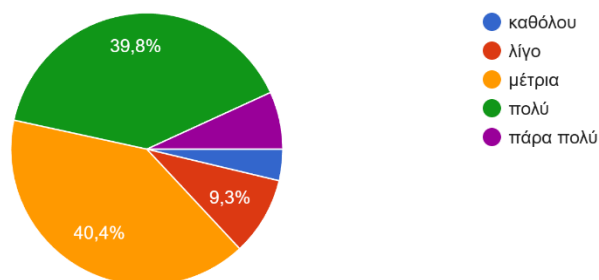
161 απαντήσεις



Στην ερώτηση σχετικά με τους τρόπους που επιλέγουν οι συμμετέχοντες να χρησιμοποιούν για γίνει αποδεκτή η άποψη τους η πλειονότητα βασίζεται σε λογικά επιχειρήματα (68,9%) στη συνέχεια επιλέγουν να αποδεικνύουν τα οφέλη που θα προκύψουν από τη άποψη που προτείνουν (50,9%) ενώ λίγοι επικαλούνται τη θέση και την εμπειρία τους ως επιχείρημα (16,1%) με τελευταία επιλογή την επίκληση τη συναισθηματική προσέγγιση (9,3%). Αυτό αποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι έχουν την ικανότητα να πείσουν για την άποψη τους με αντικειμενικά και λογικά στοιχεία, γεγονός που συντελεί και το υψηλό μορφωτικό επίπεδο και τις υπηρεσιακές γνώσεις που διαθέτουν, όπως έχουμε προαναφέρει.

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι υπάλληλοι του ΕΦΚΑ έχουν προσωπική ευθύνη για την καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των αιτημάτων των συναλλασσόμενων ασφαλισμένων.

161 απαντήσεις

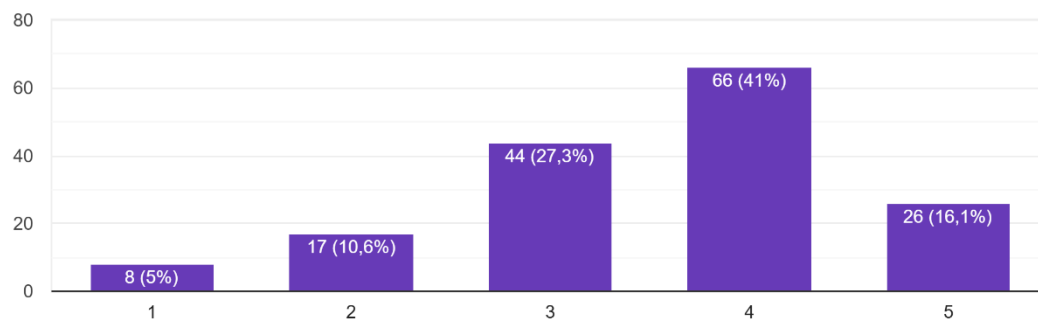


Στην ερώτηση αυτή οι συμμετέχοντες αξιολογούν την προσωπική ευθύνη των εργαζόμενων του φορέα ως εξής: 3,7%- «καθόλου» - 9,3% «λίγο»-40,4% «μέτρια» 39,8% «πάρα πολύ» και 6,8% «πάρα πολύ». Διαπιστώνουμε ότι πολύ μεγάλο ποσοστό υπαλλήλων αναγνωρίζουν το σημαντικό ρόλο της ευθύνης που έχουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων ασφαλισμένων και το υψηλό επίπεδο εργασιακής συνείδησης που διαθέτουν.

Βαθμολογείστε τους παρακάτω παράγοντες, με βάση τη σημασία τους για τη δημιουργία μιας θετικής εικόνας του ΕΦΚΑ και την οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης με τους ασφαλισμένους, από το 1 (καθόλου σημαντικό) έως το 5 (πάρα πολύ σημαντικό).

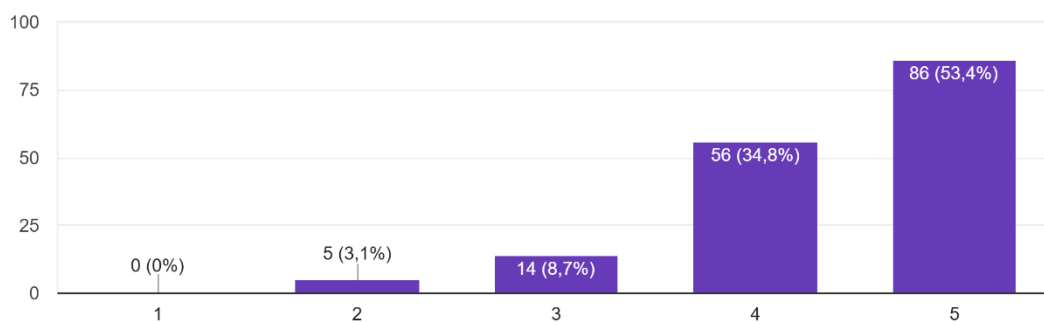
1. Ευπρεπής και περιποιημένη εμφάνιση

161 απαντήσεις



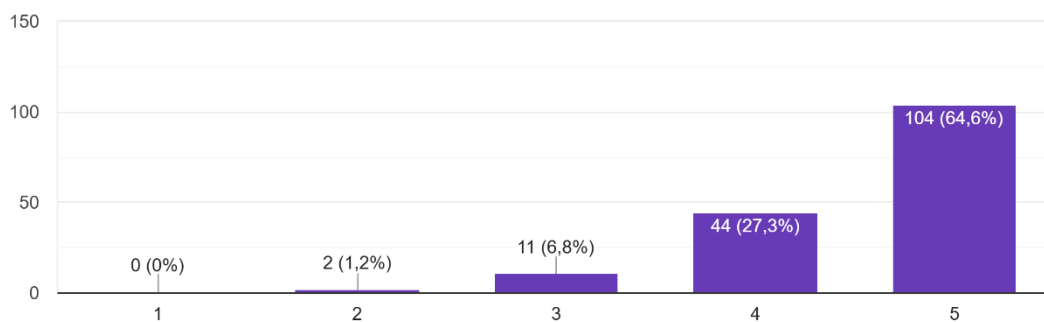
2. Χαμόγελο και φιλική συμπεριφορά

161 απαντήσεις



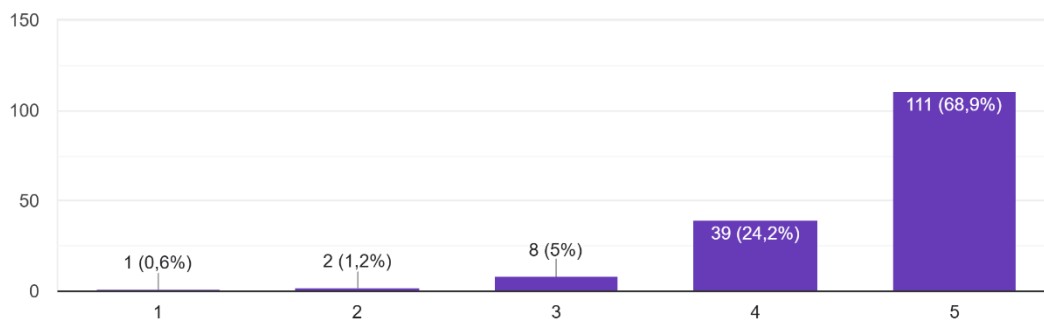
3. Ουσιαστική και αποτελεσματική επαφή με τον ασφαλισμένο

161 απαντήσεις



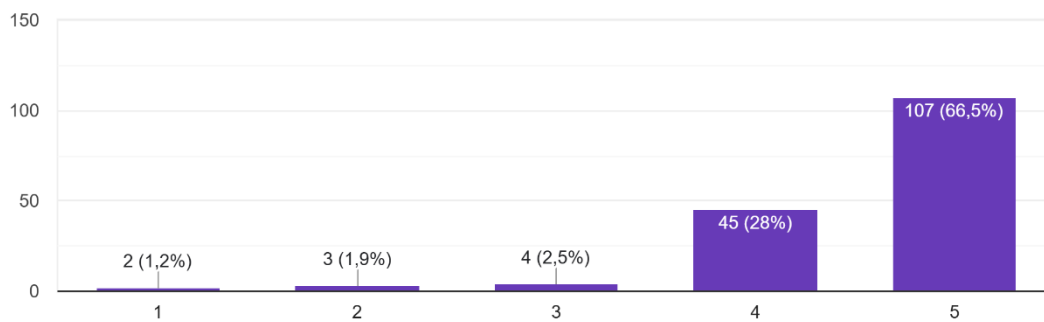
4. Συνεργασία και ομαδικότητα μεταξύ συναδέρφων

161 απαντήσεις



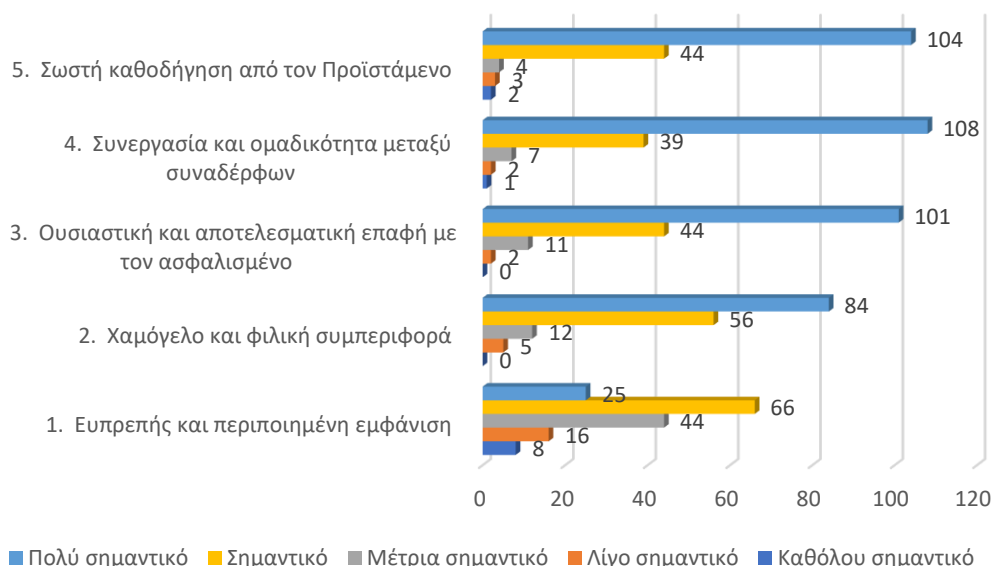
5. Σωστή καθοδήγηση από τον Προϊστάμενο

161 απαντήσεις



Τα παραπάνω αποτελέσματα παρουσιάζονται συνοπτικά στο παρακάτω ραβδόγραμμα.

Παράγοντες που επηρεάζουν την θετική εικόνα του ΕΦΚΑ και την οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης με τους ασφαλισμένους

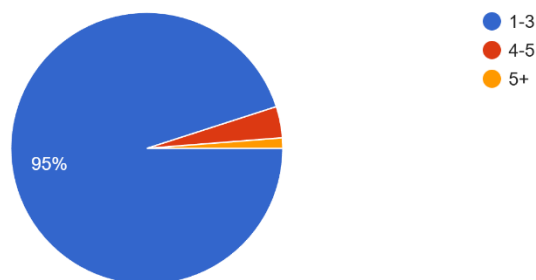


Διαπιστώνουμε σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα, ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα, δίνει τη μεγαλύτερη έμφαση στην συνεργατικότητα και ομαδικότητα μεταξύ των συναδέλφων και στην σωστή καθοδήγηση από τον Προϊστάμενο. Ακολουθεί η ουσιαστική και αποτελεσματική επαφή με τον ασφαλισμένο, η φιλική εξυπηρέτηση και τέλος η ευπρεπής περιποιημένη εμφάνιση. Η ομαδική συνεργασία, η σωστή καθοδήγηση και η γενικότερη προσωπική συμπεριφορά, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την ενίσχυση της καλής εικόνας του φορέα προς την κοινωνία και της παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών στους ασφαλισμένους.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ/ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Πόσα σεμινάρια συνήθως παρακολουθείτε κατά τη διάρκεια ενός έτους

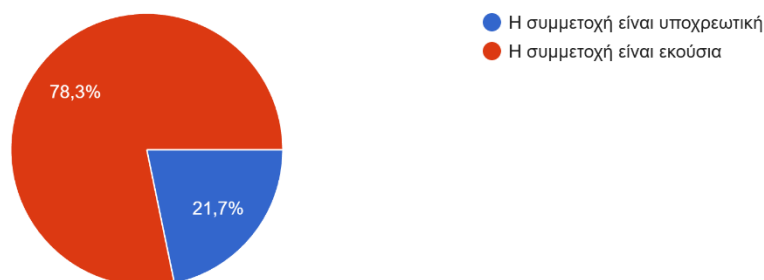
161 απαντήσεις



Στην ερώτηση σχετικά με τον αριθμό σεμιναρίων που παρακολουθούν οι εργαζόμενοι του ΕΦΚΑ σε ετήσια βάση η συντριπτική πλειοψηφία (95%) δηλώνει από 1 έως 3 σεμινάρια τα οποία είναι υποχρεωτικά βάση της αξιολόγησης . Ποσοστό 3,7% παρακολουθεί από 4-5 και ποσοστό 1,2% από 5 και άνω. Οι εργαζόμενοι παρότι επιθυμούν την επιμόρφωση μέσω σεμιναρίων , δεν δηλώνουν συμμετοχή, καθώς δεν ενθαρρύνονται από τους προϊσταμένους τους, οι οποίοι ανησυχούν για τα προβλήματα που θα ανακύψουν από την απουσία τους λόγω της έλλειψης προσωπικού που υπάρχει. Επιπλέον, η παραπάνω εικόνα, ενδεχομένως οφείλεται, στο ότι οι ίδιοι οι εργαζόμενοι έχουν διαπιστώσει ότι κατά την επιστροφή τους από την εκπαίδευση έρχονται αντιμέτωποι σε σωρευμένη εργασία και αυξημένο άγχος .

Ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης προσαρμοσμένο στις ανάγκες σας είναι πιο αποτελεσματικό όταν :

161 απαντήσεις

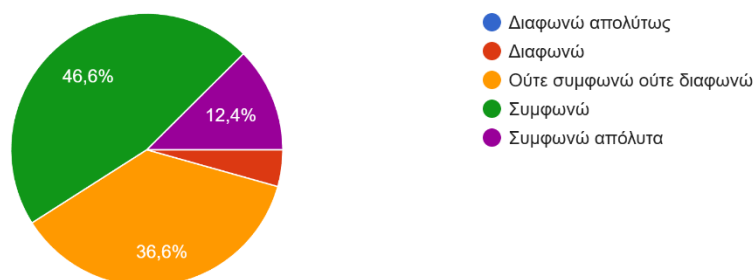


Από τους συμμετέχοντες το 78,3% θεωρεί ότι τα σεμινάρια είναι πιο αποτελεσματικά όταν η συμμετοχή είναι εκούσια επειδή προσανατολίζονται ακριβώς στις ανάγκες του

εκάστοτε εκπαιδευόμενου, ενώ μόλις το 21,7% αξιολογεί ως πιο αποτελεσματικά τα εκούσια σεμινάρια.

Η πραγματοποίηση σεμιναρίων για την ανάπτυξη της ενσυναίσθησης θα συνέβαλε κατά τη γνώμη σας στη μείωση των συγκρούσεων

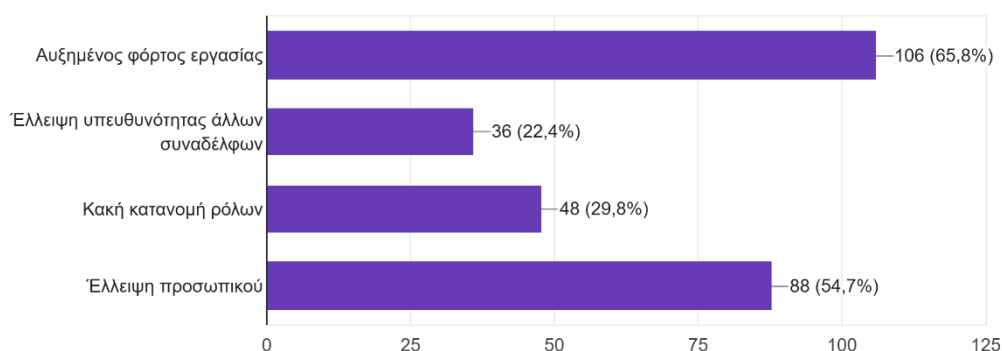
161 απαντήσεις



Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων, εκφράζουν θετική στάση, 46,6% «συμφωνεί» -12,4% «συμφωνεί απόλυτα» ποσοστό 36,6% υιοθετεί ουδέτερη στάση και 4,3% διαφωνεί. Τα αποτελέσματα μας δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν ότι η ενσυναίσθηση παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαχείριση των σχέσεων μας με τους άλλους αλλά και στην αποτελεσματικότητα διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων.

Ποια θεωρείτε ότι είναι τα κύρια αίτια σύγκρουσης στο χώρο εργασίας. (μπορείτε να επιλέξετε έως δύο επιλογές)

161 απαντήσεις



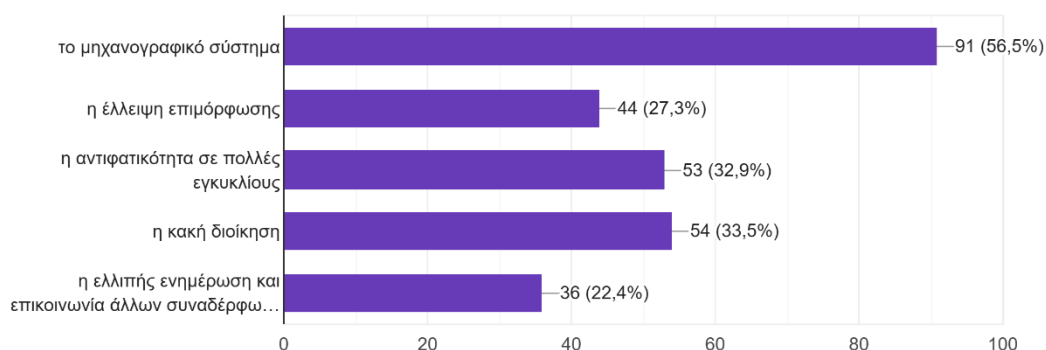
Τα δεδομένα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες θεωρούν ως κύρια αιτία των συγκρούσεων (65,8 %) τον αυξημένο φόρτο εργασίας στον οποίο καλούνται να ανταπεξέλθουν. Στην

δεύτερη θέση κατατάσσεται η έλλειψη προσωπικού (54,7%) και ακολουθεί η κακή κατανομή των ρόλων (29,8 %). Τέλος ως λιγότερο σημαντικό αίτιο θεωρούν την έλλειψη υπευθυνότητας άλλων συναδέρφων (22,4%).

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ - ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε ότι δυσχεραίνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (μπορείτε να επιλέξετε έως δύο επιλογές).

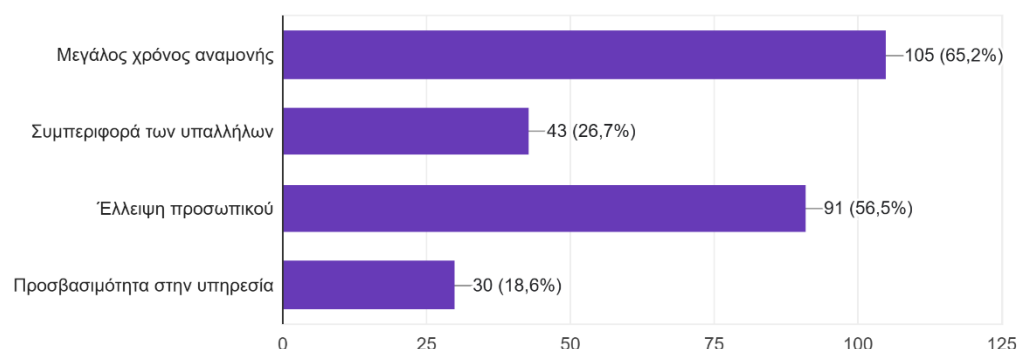
161 απαντήσεις



Οι συμμετέχοντες ανέδειξαν ως κύριο παράγοντα μείωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών το μηχανογραφικό σύστημα (56,5%). Ακολουθούν η κακή διοίκηση (33,5%) και η αντιφατικότητα σε πολλές εγκυκλίους (32,9%). Τέλος σημαντικά ποσοστά απαντήσεων συγκεντρώνουν, η έλλειψη επιμόρφωσης (27,3%) και η ελλιπής ενημέρωση και επικοινωνία άλλων συναδέρφων με τους ασφαλισμένους(22,4%). Η έρευνα έδειξε ότι οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την εξυπηρέτηση των πολιτών σχετίζονται κυρίως με οργανωτικές και διαδικαστικές αδυναμίες και λιγότερο με ατομικές ελλείψεις.

Σε ποια σημεία εστιάζονται συχνότερα τα παράπονα των πολιτών (μπορείτε να επιλέξετε έως δύο επιλογές)

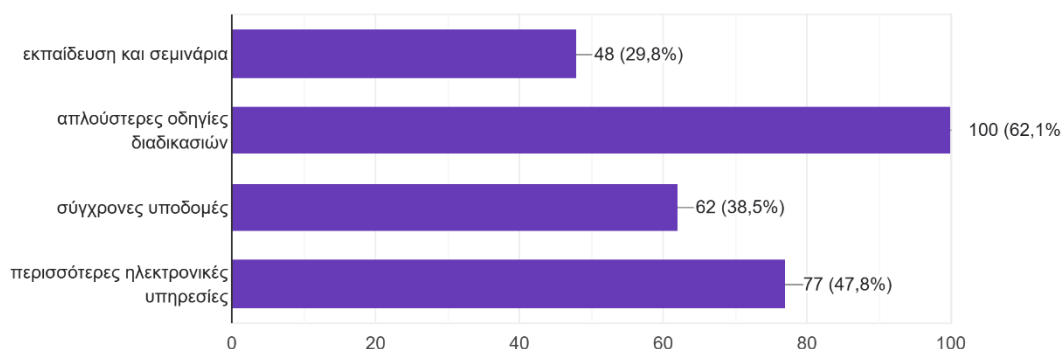
161 απαντήσεις



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το συχνότερο σημείο που εστιάζονται τα παράπονα των πολιτών είναι ο μεγάλος χρόνος αναμονής (65,2%). Η έλλειψη προσωπικού κατέχει τη δεύτερη θέση (56,5 %). Λιγότεροι συμμετέχοντες θεωρούν προβληματική την συμπεριφορά των υπαλλήλων (26,7 %) και στην τελευταία θέση κατατάσσεται η προσβασιμότητα στην υπηρεσία (18,6%).

Ποιες παρεμβάσεις θεωρείτε ότι θα βελτιώναν την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων (μπορείτε να επιλέξετε έως δύο επιλογές)

161 απαντήσεις



Η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί ως πιο σημαντική παρέμβαση τις απλούστερες οδηγίες των διαδικασιών (62,1%). Ακολουθούν οι περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (44,7 %) οι σύγχρονες υποδομές (38,5%) και τέλος η

εκπαίδευση και τα σεμινάρια (29,8%). Παρατηρούμε ότι παρά των τεχνολογική εξέλιξη η γραφειοκρατία τείνει να ταλαιπωρεί εργαζόμενους και ασφαλισμένους. Σημαντικές βέβαια θεωρούν και τις βελτιώσεις του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων αλλά και τον εκσυγχρονισμό των υποδομών του φορέα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα μελέτη έχει ως σκοπό να εξετάσει την επίδραση της ΚΑΟ στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και την συμβολή του στην κοινωνική ευημερία. Επίσης έγινε προσπάθεια να αναδείξουμε τα οφέλη που προκύπτουν από την ευημερία των εργαζομένων στο τομέα απασχόλησης τους, τις επιπτώσεις της στην εργασιακή τους απόδοση και τη συμβολή της στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη συναλλασσόμενου.

Η Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΟ) αποτελεί το εργαλείο για να οργανωθεί ένας καλύτερος κόσμος. Ιδιαίτερα σε περιόδους κοινωνικών και οικονομικών δυσχερειών και πιέσεων, η ΚΑΟ μέσω μιας πληθώρας εγχειρημάτων, δημιουργεί σχέσεις συνεργασίας, αλληλεγγύης και λειτουργεί συμμετοχικά προάγοντας την συνεργατικότητα και την κοινωνική ευημερία. Αυτό που συνδέει την ΚΑΟ και τον e-ΕΦΚΑ, είναι η ανάγκη των ανθρώπων να διαχειριστούν συλλογικά τους κινδύνους και τις ανισότητες που γεννά ο καπιταλιστικός τρόπος ζωής. Η κοινωνική ασφάλιση είναι προσηλωμένη σε αξίες όπως είναι η κοινωνική αλληλεγγύη, η κοινωνική δικαιοσύνη, η ισότητα, η ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Επιδίωξη και κοινό όραμα ΚΑΟ και e-ΕΦΚΑ είναι η κοινή ωφέλεια και η αύξηση της κοινωνικής ευημερίας. Ο e-ΕΦΚΑ έχει ως αποστολή τη θεσμική προστασία των ασφαλισμένων από ασφαλιστικούς κινδύνους (ασθένεια, γήρας, αναπηρία ανεργία, θάνατος) καλύπτοντας τις ανάγκες που προκύπτουν και είναι ικανές να διαταράξουν την κοινωνική τους ευημερία. Ο e-ΕΦΚΑ δεν είναι κερδοσκοπικός φορέας αλλά ανταποδοτικός και ενδιαφέρεται όπως και τα εγχειρήματα της ΚΑΟ για την παραγωγή κοινωνικής ωφέλειας.

Η εργασιακή ευημερία των εργαζομένων εκτός από τον μισθό που λαμβάνουν και την ασφάλεια εργασίας που τους παρέχεται, εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό και από τις σχέσεις εμπιστοσύνης αλληλεγγύης και αλληλοεκτίμησης που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο. Η αναγνώριση των προσπαθειών που καταβάλουν οι εργαζόμενοι, από το Οργανισμό, αλλά και από τους ασφαλισμένους, οδηγεί σε υψηλό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης γεγονός που συνδέεται άμεσα με το αντικείμενο της εξυπηρέτησης του συναλλασσόμενου. Οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ όπως προέκυψε από την έρευνα, σε πολύ μεγάλο ποσοστό, διαθέτουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο που

καθορίζει την ποιότητα των διαπροσωπικών σχέσεων των συναδέρφων μεταξύ τους, και ενισχύει τη γνώση τους στο αντικείμενο της εργασίας τους ώστε να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους ασφαλισμένους. Προκύπτει ότι διαθέτουν εργασιακή συνείδηση και αισθάνονται ότι έχουν μεγάλη προσωπική ευθύνη στο κοινωνικό έργο που επιτελούν, για την σωστή και γρήγορη διεκπεραίωση των αιτημάτων των συναλλασσόμενων.

Όπως αναδεικνύεται από την έρευνα μας, η μεγιστοποίηση της προσωπικής ευημερίας του ασφαλισμένου εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που λαμβάνει από τους εργαζόμενους του e-ΕΦΚΑ. Η εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου όπως προκύπτει από την έρευνα γίνεται αμεσότερη όταν υπάρχει ευπρέπεια, χαμόγελο, φιλική συμπεριφορά και ουσιαστική επαφή. Σημαντικό ρόλο κατέχει σε όλη αυτήν την προσπάθεια και η σωστή καθοδήγηση από τον Προϊστάμενο. Η συναδελφικότητα, η αλληλεγγύη και η αλληλοκατανόηση επηρεάζουν την εργασιακή ευημερία των υπαλλήλων και συνακόλουθα την ευημερία των πολιτών. Διαμορφώνουν μια θετική εικόνα του e-ΕΦΚΑ και οικοδομούν σχέσεις εμπιστοσύνης με τους ασφαλισμένους.

Καθώς οι ενέργειες και η δουλειά κάθε εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του επηρεάζει και τους υπόλοιπους, είναι αναπόφευκτο να δημιουργούνται συχνά συγκρούσεις. Ένας από τους καθοριστικούς παράγοντες εργασιακών συγκρούσεων στον e-ΕΦΚΑ, είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας στον οποίο καλούνται να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοι, με την παράλληλη έλλειψη προσωπικού, την ελλιπή κατανομή των ρόλων και την αδυναμία του μηχανογραφικού συστήματος. Η σύγκρουση για τους περισσότερους, σημαίνει αρνητικές καταστάσεις και πολλές φορές οδηγεί στον ανταγωνισμό. Όπως προέκυψε και από την παραπάνω έρευνα, καταλληλότερη διαχείριση των συγκρούσεων, που συμβάλει στην πρόληψη ,επίλυση και εξάλειψη τους, είναι εκείνη της συνεργασίας και της καλής επικοινωνίας. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια μιας σύγκρουσης εκδηλώνει συμπεριφορές που δίνουν βάση στη διαπραγμάτευση με λογικά επιχειρήματα και στην συνεργασία για την εξεύρεση μιας λύσης. Η επικρατέστερη επιλογή από τους συμμετέχοντες για τη διαχείριση μιας σύγκρουσης, θεωρούν ότι είναι η καλή επικοινωνία, καθώς προάγει τον διάλογο και βοηθάει στην αποκλιμάκωση των εντάσεων. Στη συνέχεια της έρευνας προκύπτει ότι

η σαφήνεια των εργασιακών ρόλων έχει κύρια σημασία για την καλή λειτουργία του Οργανισμού ενώ η ασάφεια τους μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τη συνύπαρξη και τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων και των συναλλασσόμενων ασφαλισμένων.

Η εκπαίδευση και η επιμόρφωση εμφανίζονται ως βασικά εργαλεία ενίσχυσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμφώνησαν επίσης, ότι η επιμόρφωση του προσωπικού σε θέματα ενσυναίσθησης για την απόκτηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων, θα συνέβαλε στην επίλυση των εργασιακών συγκρούσεων και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων. Η συναισθηματική νοημοσύνη δίνει την ικανότητα να μπορεί ο εργαζόμενος να αναγνωρίζει τόσο τα δικά του όσο και τα συναισθήματα των άλλων και να μπορεί να χρησιμοποιεί τη συναισθηματική πληροφορία ως οδηγό σκέψης και συμπεριφοράς. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη για τη διαχείριση κάθε μορφής εργασίας, και βοηθάει στην επίγνωση των δυνατών και αδύνατων σημείων των ατόμων, ώστε να υπάρχει αυτοέλεγχος και να αποφεύγονται συναισθηματικές εκρήξεις. Οι βασικές δεξιότητες ενσυναίσθησης περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και διατήρηση καλών σχέσεων, την αποτελεσματική επικοινωνία, την ενθάρρυνση και υποστήριξη των υπολοίπων για την επίτευξη του κοινού στόχου.

Από την έρευνα προέκυψε ότι σημαντικά εμπόδια που δυσχεραίνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συνεχίζουν να είναι σε μεγάλο βαθμό, το μηχανογραφικό σύστημα, η αντιφατικότητα σε πολλές εγκυκλίους και η ανεπαρκής διοίκηση. Τα παράπονα των συναλλασσόμενων εστιάζονται κυρίως στο μεγάλο χρόνο αναμονής στην έλλειψη προσωπικού και στην προσβασιμότητα στην υπηρεσία. Παρότι ο e-ΕΦΚΑ πασχίζει για τον εκσυγχρονισμό του στο νέο περιβάλλον της συνεχόμενης τεχνολογικής εξέλιξης δεν έχει καταφέρει ακόμη να καλύψει πλήρως τα κενά που υπάρχουν στη μετάδοση της γνώσης και στην επεξήγηση των πληροφοριών και νέων αναγκών της ψηφιακής διακυβέρνησης. Καθώς οι πρακτικές της διοίκησης και οργάνωσης ανθρωπίνων πόρων επηρεάζει άμεσα την ευημερία των πολιτών χρειάζεται να προγραμματιστούν ενέργειες και δράσεις που θα οδηγήσουν στην ανάπτυξη ακόμη περισσότερο των δεξιοτήτων των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ και θα βοηθήσουν στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων διαφαίνεται ότι θα πρέπει να ληφθούν περισσότερες πρωτοβουλίες από

τις αρμόδιες διοικήσεις του e-ΕΦΚΑ μέσω της διοίκησης στόχων ώστε να μπορέσει να ενεργοποιήσει όλα τα εμπλεκόμενα μέλη να συνεργαστούν και να συμμετάσχουν σε μια από κοινού προσπάθεια για την συνολική αύξηση της κοινωνικής ευημερίας. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων υπέδειξε ως κύρια εμπόδια της παρεχόμενης εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, τα μηχανογραφικά συστήματα και την ασάφεια πολλών εγκυκλίων. Αποτελεί επιτακτική ανάγκη να προωθηθούν παρεμβάσεις ώστε να αναβαθμιστούν τα μηχανογραφικά συστήματα τα οποία σε μεγάλο βαθμό δεν είναι συμβατά μεταξύ τους, να γίνει προμήθεια και εγκατάσταση νέου και πιο σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού, και να εξαλειφθούν οι δυσλειτουργίες σε θέματα γραφειοκρατίας και πολυνομίας που συνεχίζουν και υπάρχουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΗΓΕΣ

- Μ. Ψημίτης, 2018, Κριτική της Μαρξιστικής κριτικής στην Αλληλέγγυα Οικονομία, Αθήνα, Gutenberg και Ν. Σερντεδάκης -Σ. Τομπάζος
- Κάρολος-Ιωσήφ Καβουλάκος, Γιώργος Γριτζάς ,Εναλλακτικοί Οικονομικοί και Πολιτικοί Χώροι, ΣΕΑΒ 2015)
- (Social Activism, ηλεκτρονική εφημερίδα κοινωνικού ακτιβισμού, Αθήνα 2020.
- Σωκράτης Μ. Κονιόρδος, (Σπυριδάκης Μ.) «Κοινωνική Σκέψη και Νεωτερικότητα» 2010, Αθήνα, Gutenberg
- Πολάνι, Κ. (2001). *Ο Μεγάλος Μετασχηματισμός: Οι πολιτικές και οικονομικές απαρχές της εποχής μας*. Αθήνα: Νησίδες.
- Σ. Αδάμ, Σ.. Κοινωνική οικονομία, εργασιακή ένταξη και κοινωνικός αποκλεισμός: η εμπειρία των ΚΟΙ.Σ.Π.Ε. στην Ελλάδα, Διδακτορική διατριβή, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, 2012
- Αδάμ, Σ. Καβουλάκος, Κ. Κορνηλάκης Α. (2018). Το θεσμικό πλαίσιο της ΚΑΛΟ στην Ελλάδα. Η εμπειρία της δημόσιας διαβούλευσης και μια κριτική αποτίμηση του Νόμου 4430/2016, Θεσσαλονίκη: Ίδρυμα Χάινριχ Μπέλ.
- Αδάμ, Σ. (2018). Το πλαίσιο, η διαβούλευση και η γενική δομή του Νόμου 4430/2016, (διαφάνειες παρουσίασης)
- ΕΚΔΔΑ, «Το πλαίσιο της εξέλιξης του Ελληνικού Δημόσιου Συνταξιοδοτικού Συστήματος 80200Κ22 », Γεώργιος Π. Χαμάκος 05-12-2022.
- Νιφόρου, Α. (2018). Θεσμοί και Πολιτικές Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αθήνα : ΕΚΔΔΑ
- Μ. Αποστολάκη, (2024) «Αποδομώντας τα έμφυλα στερεότυπα . Μια παρουσίαση καλών πρακτικών» , Αθήνα : Ελληνική Ένωση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.
- Η, Γεωργίου, (1951). Ιστορία και Συνεταιρισμός των Αμπελακίων. Αθήναι: Ιδιωτική Έκδοση
- ΕΚΔΔΑ 2008, Κων.Λ. Λαναρά, Η Ασφάλιση στο ΙΚΑ

- Συμεωνίδης, Γ. (2020a), Τα οικονομικά της Κοινωνικής Ασφάλισης. Στο Κουμαριανός, Β. , Συμεωνίδης, Γ. ,& Αγγελάκη, Μ., Κοινωνική Ασφάλιση. Μια εισαγωγή στο θεσμό. Αθήνα: Διόνικος
- Αντ. Γ. Σπυρόπουλος, το Ασφαλιστικό Δίκαιο των συντάξεων του ΙΚΑ, Ηλεκτροτύπ, Αθήνα: 2005
- Κουμαριανός. (2017). Ενοποίηση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης: Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης ως Οργανωτικό Όχημα για την Νέα Αρχιτεκτονική των Συντάξεων. Περιοδικό Κοινωνική Πολιτική. Αθήνα: Έκδοση Επιστημονική Εταιρεία Κοινωνικής Πολιτικής.
- ΕΚΔΔΑ .S.G.Fountoukis and M. P. Bekakos ,(2008) Extended QQL for Object Oriented Parallel Query Processing, CODATA Data Science Journal.
- Λαϊνάς, Σ. (2018), 2 6 Επίλυση Συγκρούσεων. Ανακτήθηκε 23/12/2025 από: <https://www.youtube.com/watch?v=CIYPIrIKqZc>
- (Κάρολος-Ιωσήφ Καβουλάκος, Γιώργος Γριτζάς ,Εναλλακτικοί Οικονομικοί και Πολιτικοί Χώροι, ΣΕΑΒ 2015)
- Μουτσόπουλος, Α. (2015). *Κοινωνική πολιτική και κοινωνική ασφάλιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Αδάμ, Σ. Καβουλάκος, Κ. Κορνηλάκης Α. (2018). Το θεσμικό πλαίσιο της ΚΑΛΟ στην Ελλάδα. Η εμπειρία της δημόσιας διαβούλευσης και μια κριτική αποτίμηση του Νόμου 4430/2016, Θεσσαλονίκη: Ίδρυμα Χάινριχ Μπέλ.
- Στεργίου, Α. (2014). Δίκαιο Κοινωνικής Ασφάλισης. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλας

...

- Το θεσμικό πλαίσιο της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας στην Ελλάδα Θεσσαλονίκη 2018 (υπεύθυνη έκδοσης Όλγα Δρόσου, υπεύθυνη μελέτης Σοφία Αδάμ.
- Αδάμ Σ., (2018), Η αναγκαιότητα των δημοσίων πολιτικών για την ΚΑΟ, Δυνατότητες και προκλήσεις (διαφάνειες παρουσίασης), 12 σ..
- «Συν-διαμόρφωση των πολιτικών ή όραμα για ένα άλλο μέλλον» Οι πρακτικές της ΚΑΟ και το ζήτημα της μετατροπής τους σε πολιτικές. Ana Cecilia Dinerstein Μετάφραση: Ιφιγένεια Δουβίτσα.

- Κρεμαλής, Κ. (1985). Δίκαιο Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλας.
- Αφουξενίδης, Α. 2018 Ο ρόλος της κοινωνίας πολιτών και του εθελοντισμού στην παροχή κοινωνικής φροντίδας και κοινωνικής προστασίας. Στο Σακελλαρόπουλος, Θ., Οικονόμου, Χ., Σκαμνάκης, Χ., & Αγγελάκη, Μ. (επιμ.). Κοινωνική πολιτική, Αθήνα. Διόνικος.
- Gibson – Graham, Jenny Cameron and Stephen Healy, 2013 “Take back the Economy” University of Minnesota Press
- Αντωνίου, Α.Σ., (2006), Εργασιακό στρες. Αθήνα: Εκδόσεις Παρισιάνου.
- Β. Χαραλάμπους, «Ευημερία στο χώρο εργασίας» Αθήνα, Ελληνική Εταιρία Θετικής Ψυχολογίας
- ΕΚΔΔΑ, Α. Μοσχοπούλου, (2025) «Διοικητικές Πρακτικές και Προβλήματα Επικοινωνίας . Δημόσια Διοίκηση και ευπαθείς ομάδες» Αθήνα
- ΕΚΔΔΑ, «Ενιαίο Πλαίσιο Δεξιοτήτων Ν.4940/2022 . Επίλυση προβλημάτων και δημιουργικότητας στο Δημόσιο Τομέα» , Αριστείδης, Δάγλας, 2022)
- Εθνική Αρχή Διαφάνειας , Γενική Διεύθυνση Ακεραιότητας και Λογοδοσίας «Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα» 2022
- Δρ. Κωνσταντίνος Β. Νικολόπουλος Οικονομολόγος (PhD) (2017)«Τα εργαλεία του νέου ασφαλιστικού συστήματος και η δημογραφική πρόκληση» ΙΝΕΠ-ΕΚΔΔΑ
- Τα εργαλεία του νέου ασφαλιστικού συστήματος και η δημογραφική πρόκληση ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Εισηγητής Δρ. Κωνσταντίνος Β. Νικολόπουλος Οικονομολόγος (PhD) ΙΝΕΠ-ΕΚΔΔΑ
- Α. Λιδάκη, «Ποιοτικοί μέθοδοι στην κοινωνική έρευνα» Γ΄ έκδοση, Καστανιώτης, Αθήνα, 2001
- E.S.Adler & R.Clark κοινωνική έρευνα. Μια ξενάγηση στις μεθόδους και στις τεχνικές» μτφρ Α. Χράπαλος, Τζιόλας, Θεσσαλονίκη 2018
- Ν. Κυριαζή, « Η κοινωνιολογική έρευνα: Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών» Β΄ έκδοση , Ελληνικά γράμματα Αθήνα 2000

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- ✚ <https://www.amnesty.gr/universal-declaration-of-human-rights> 20/10/2025
[Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου | Διεθνής Αμνηστία](#)
[- Ελληνικό Τμήμα](#)

- ✚ <https://coopsociety.gr/%CE%84%CE%B9-%CE%B5%CE%B9%CE%BD%CE%B1%CE%B9-%CE%B7-%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%B1/> 20/10/2025 [ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ](#) - [Συνεργατική Κοινωνία](#)

- ✚ <https://www.ypaithros.gr/oi-syntrofies-sta-ampelakia/> 20/10/2025
[Αμπελάκια: Ο πρώτος αγροτικός συνεταιρισμός στον κόσμο](#)

- ✚ <https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2022/11/Odigos-Koinonikis-Asfalisis.pdf> 21/10/2025 [Odigos-Koinonikis-Asfalisis.pdf](#)
- ✚ <https://www.skai.gr/news/finance/kefalopoiitiko-asfalistiko-systima-ti-einai-poso-kostizei-i-elleipsi-tou> 21/11/2025 [Κεφαλοποιητικό ασφαλιστικό σύστημα](#)
[- Τι είναι - Πόσο κοστίζει η έλλειψή του | ΣΚΑΪ](#)

- ✚ <https://www.e-efka.gov.gr/el/eeaphka> 25/11/2025 [e-ΕΦΚΑ | e-ΕΦΚΑ](#)

- ✚ <https://socialactivism.gr/koinoniko-kefalaio/> 01/12/2025 [Κοινωνικό κεφάλαιο – socialactivism.gr](#)

- ✚ https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1_%CE%84%C 02/12/2025

- ✚ <https://job-pairs.gr/blog/workplace-wellbeing/> 03/12/2025
- ✚ <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CF%81%CE%AF%CE%B1> 03/12/2025 Ενημερία - Βικιπαίδεια
- ✚ https://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/13/2/463.pdf 10/12/2025 Οι σχέσεις κράτους-πολίτη στη σύγχρονη ελληνική δημόσια διοίκηση
- ✚ <https://www.philenews.com/oikonomia/apopsis-ikonomia/article/1436786/koultoura-evimerias-ergazomenon-ke-epitichimenes-epichirisis/>Κουλτούρα ευημερίας εργαζομένων και επιτυχημένες επιχειρήσεις | Philenews

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

- Νόμος 4169/1961 «Περί Γεωργικών Κοινωνικών Ασφαλίσεων» ΦΕΚ 81/18 5-61 τ.Α
- Νόμος 1397/1983 «Εθνικό σύστημα υγείας» ΦΕΚ 143/Α/7-10-1983
- Νόμος 3029/2002 «Μεταρρύθμιση συστήματος κοινωνικής ασφάλισης», ΦΕΚ Α' 160/11.07.2002
- Νόμος 3655/2008 «Διοικητική και Οργανωτική Μεταρρύθμιση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης και λοιπές ασφαλιστικές διατάξεις», ΦΕΚ 58/Α/3-4 2008
- Νόμος 4169/1961 «Περί Γεωργικών Κοινωνικών Ασφαλίσεων»
- Νόμος 4387/2016 «Ενιαίο σύστημα κοινωνικής ασφάλειας μεταρρύθμιση ασφαλιστικού συνταξιοδοτικού συστήματος ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 85/Α/12-5-2016
- Νόμος 4430/16: Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και ανάπτυξη των φορέων της και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ Α' 205/31-10-2016)
- Ν.3029/2002 «Μεταρρύθμιση Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης»
- Νόμος 4670/2020 «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 43/Α/28-2-2020.