



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ «Δημόσια Διοίκηση & Δημόσιο Μάνατζμεντ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

**«Εφαρμογή και Χρήση της Τηλεργασίας για το Υπαλληλικό
Προσωπικό στο Πλαίσιο Λειτουργίας του Ηλεκτρονικού Εθνικού
Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.)»**

**«Implementation and Use of Tele-Work for the Civil Servants in the
Context of the National Social Security Institution»**

Τζαννέτος Ανδρεάκος (ΑΜ: ΔΜ 2049)
Επιβλέπων Καθηγητής : Απόστολος Μάνθος

Αθήνα

Νοέμβριος, 2022

«ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ»

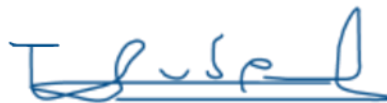
Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Τζαννέτος Ανδρεάκος με αριθμό μητρώου ΔΜ2049, φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών <<Δημόσια Διοίκηση και Δημόσιο Μάνατζμεντ >> του Τμήματος <<Διοίκηση Επιχειρήσεων>> της σχολής <<Διοικητικών Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών >> του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής δηλώνω ότι:

<< Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολο τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου>>.

Ο Δηλών

Τζαννέτος Ανδρεάκος



Υπάλληλος e-ΕΦΚΑ

All Copyrights Reserved, 2022

«Τριμελής Επιτροπή Εξέτασης-Αξιολόγησης ΜΔΕ»

1) ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΜΑΝΘΟΣ

2) ΜΑΡΙΑ – ΗΛΙΑΝΑ ΠΡΑΒΙΤΑ

3) ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΤΣΟΤΣΟΛΑΣ

All Copyrights Reserved, 2022

Η παρούσα εργασία αφιερώνεται στη νεογέννητη κόρη μου, που ήρθε στη ζωή στις 3 Οκτωβρίου 2022.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα εργασία εκπονήθηκε το 2022 με την επίβλεψη του καθηγητή του μεταπτυχιακού προγράμματος κ. Α. Μάνθου, τον οποίο θα ήθελα να ευχαριστήσω πολύ για την πολύτιμη καθοδήγησή του σε όλη τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας.

Ακόμη ένα μεγάλο ευχαριστώ στο σύνολο των καθηγητών του μεταπτυχιακού προγράμματος και ιδιαιτέρως στον Διευθυντή κ. Δ. Στράνη, για την άψογη οργάνωση του Τμήματος και την στήριξή του σε όλη την διάρκεια των τριών εξαμήνων

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην ομάδα των συμφοιτητών μου για την ανεξάντλητη αλληλεγγύη τους, και ιδιαίτερα στον επιστήθιο φίλο μου Κωστή Χαρδαλιά.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την σύζυγο μου Αγγελική και τον γιό μου Γεώργιο για την αγάπη, την υπομονή τους και την αμέριστη συμπαράστασή τους.

Περίληψη

Η τηλεργασία είναι αναμφισβήτητα απαραίτητο εργαλείο για την κατάρτιση των εργαζομένων και την πρακτική και επαγγελματική προσομοίωση στην καθημερινή τους ζωή. Τόσο ο δημόσιος όσο και ο ιδιωτικός τομέας πρέπει να αναγνωρίσουν αυτό το γεγονός. Είναι βιώσιμη η επέκταση της χρήσης της τηλεργασίας στους τομείς της οργάνωσης της εργασίας και της απασχόλησης του δημόσιου τομέα λόγω της συνολικής τεχνικής προόδου και της διαθεσιμότητας τεχνολογικών μέσων. Όσον αφορά τη λειτουργία των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών, η εξάπλωση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και πληροφοριακών συστημάτων καθώς και η δημιουργία νέων δικτύων έχουν αρχίσει να συμβάλλουν ουσιαστικά στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της απόδοσης δημόσιων υπηρεσιών όπως ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).

Επομένως, όταν το επιτρέπει η φύση της αποστολής, ο τομέας των γνώσεων και οι δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων, η εξ αποστάσεως εργασία μπορεί να ενισχύσει και σε ορισμένες περιπτώσεις να αντικαταστήσει την τυπική υπηρεσία εργασίας πρόσωπο με πρόσωπο. Μια σειρά από παράγοντες πρέπει να ληφθούν υπόψη προκειμένου να καταστεί δυνατή η ευρεία ανάπτυξη της τηλεργασίας, η οποία είναι επωφελής τόσο για τη συνεχή κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων όσο και για τη βελτιωμένη λειτουργία των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών σήμερα.

Σκοπός της εργασίας είναι να διερευνήσει το νομοθετικό πλαίσιο για την τηλεργασία. Πιο συγκεκριμένα όμως θα εξεταστεί η εφαρμογή της τηλεργασίας στα πλαίσια του δημόσιου τομέα, και συγκεκριμένα στον e- ΕΦΚΑ.

Λέξεις Κλειδιά: Τηλεργασία, Δημόσια Διοίκηση, Δημόσιος Τομέας, e-Ε.Φ.Κ.Α.,

Πανδημία

Abstract

Teleworking is undoubtedly an indispensable tool for training workers and for practical and professional simulation in their daily lives. Both the public and private sectors need to recognise this fact. It is viable to extend the use of teleworking to the areas of work organisation and employment in the public sector, given the overall technical progress and the availability of technological means. As regards the operation of Greek public services, the spread of electronic applications and information systems and the creation of new networks have begun to make a substantial contribution to modernising and improving the performance of public services such as the Single Social Security Agency (e-EFKA).

Therefore, where the nature of the task, the field of knowledge and the skills of civil servants allow, distance working can reinforce and in some cases replace formal face-to-face service. A number of factors need to be taken into account in order to enable the widespread development of teleworking, which is beneficial both for the continuous training of civil servants and for the improved functioning of Greek public services today.

The aim of the paper is to explore the legislative framework for teleworking. More specifically, however, it will examine the implementation of teleworking in the context of the public sector, and specifically in the e- EFKA.

Keywords: Teleworking, Public Administration, Public Sector, e-E.F.K.A., Pandemic

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη	6
Abstract	7
Πίνακας Περιεχομένων	8
Εισαγωγή	10
Κεφάλαιο 1:	11
Το φαινόμενο της Τηλεργασίας και Οργανωσιακή αλλαγή	11
1.1. Ορισμός της Τηλεργασίας (Telework)	11
1.2. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας	12
1.3. Μορφές της Τηλεργασίας	15
1.4. Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα	17
1.5. Οργανωσιακή αλλαγή	18
1.6. Οργανωσιακή αλλαγή μέσω της τηλεργασίας	20
Κεφάλαιο 2:	22
Δημόσια διοίκηση και τηλεργασία	22
2.1. Δημόσια διοίκηση	22
2.2. Η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης στην τηλεργασία	25
Κεφάλαιο 3:	27
Το Θεσμικό πλαίσιο	27
3.1. Υποχρεωτική εφαρμογή της τηλεργασίας	27
3.2. Μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας	30
3.3. Ευρωπαϊκή Νομοθεσία	32
3.4. Εθνικό Θεσμικό Πλαίσιο	40
3.4.1. Δικαίωμα αποσύνδεσης	45
3.4.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων	47
Κεφάλαιο 4:	50
Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης	50
4.1. Η Κοινωνική Ασφάλιση	50
4.2. Ο Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης	51
4.3. Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης	53
4.4. Δράσεις διαχείρισης των αλλαγών	55

4.5. Καινοτομίες και Αλλαγές	57
4.6. Εφαρμογή της τηλεργασίας στον e- ΕΦΚΑ	59
4.6.1. Αντικείμενο της τηλεργασίας	61
4.6.2. Τεχνικά ζητήματα	69
Συμπεράσματα	71
Βιβλιογραφία	73
Ελληνική	73
Ξενόγλωσση.....	75

Εισαγωγή

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), ο οποίος υπολογίζει ότι περισσότερες από 110 εκατομμύρια μολύνσεις από τον ιό SARS-CoV-2 έχουν εμφανιστεί σε 222 χώρες, αναφέρει ότι η πανδημία COVID-19 έχει οδηγήσει στο θάνατο περισσότερων από 2,5 εκατομμυρίων ατόμων από την έναρξη της στις 2 Δεκεμβρίου 2020. Οι αριθμοί αυτοί, αν και λιγότερο τρομακτικοί πλέον, δεν παύουν να προκαλούν σοβαρές ανησυχίες και να προκαλούν προσεκτική ανάλυση της κατάστασης στην Ελλάδα. Προκειμένου να περιοριστεί ο ιός και η επιδημία, οι αρχές σκέφτηκαν να περιορίσουν τα ταξίδια και τις προσωπικές επαφές. Επιπλέον, προωθούσαν ή και απαιτούσαν την τηλεργασία όποτε αυτό ήταν εφικτό, από άλλη τοποθεσία. Το ίδιο ίσχυε και για την εκπαίδευση- ενώ τα υψηλότερα επίπεδα λειτουργούσαν καθ' όλη τη διάρκεια της επιδημίας κυρίως διαδικτυακά με σποραδικά διαστήματα προσωπικής διδασκαλίας, τα χαμηλότερα επίπεδα λειτουργούσαν επίσης με παρόμοιο τρόπο. Για μερικά εξάμηνα, τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης χρησιμοποιούσαν εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Παρά το γεγονός ότι η εργασία από το σπίτι μειώνει τον κίνδυνο μόλυνσης από τον ιό, η μετακίνηση και οι νέες ρυθμίσεις εργασίας δημιουργούν δυσκολίες τόσο για τα μέλη του προσωπικού όσο και για τους διευθυντές.¹

¹ DeFilippis, Evan, et al. Collaborating during coronavirus: The impact of COVID-19 on the nature of work. No. w27612. National Bureau of Economic Research, 2020: 6.

Κεφάλαιο 1:

Το φαινόμενο της Τηλεργασίας και Οργανωσιακή αλλαγή

1.1. Ορισμός της Τηλεργασίας (Telework)

Ανάλογα με τον τρόπο χρήσης και το πλαίσιο στο οποίο χρησιμοποιείται, ο όρος "τηλεργασία" μπορεί να έχει ποικίλες σημασίες. Ακολουθεί ένα παράδειγμα μιας συνηθισμένης περιγραφής της τηλεργασίας:

Ως τηλεργασία ορίζεται η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, όπως smartphones, tablets, φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές, για εργασία που εκτελείται εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη.² Με άλλα λόγια, η τηλεργασία συνεπάγεται εργασία που επιτυγχάνεται με τη βοήθεια τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών και διεξάγεται εκτός των χώρων του εργοδότη. Η τηλεργασία θα πρέπει να γίνεται στο πλαίσιο εθελοντικής συμφωνίας μεταξύ του εργοδότη και του εργαζομένου. Εκτός από τη συμφωνία σχετικά με τον τόπο της εργασίας (στο σπίτι του εργαζομένου ή αλλού), υπάρχουν αρκετές άλλες πτυχές που πρέπει να διευκρινιστούν, δηλαδή το ωράριο ή το πρόγραμμα εργασίας, τα εργαλεία επικοινωνίας που θα χρησιμοποιηθούν, η εργασία που θα πραγματοποιηθεί, οι μηχανισμοί εποπτείας και οι ρυθμίσεις για την υποβολή εκθέσεων σχετικά με την αναληφθείσα εργασία. Η τηλεργασία δεν ορίζεται συνήθως έτσι ώστε να περιλαμβάνει όσους εργάζονται στην οικονομία των πλατφορμών ή της gig economy- για παράδειγμα, ένας ελεύθερος επαγγελματίας που εργάζεται κυρίως από το σπίτι μπορεί να μην ταξινομείται ως τηλεεργαζόμενος, αλλά μπορεί να ταξινομείται ως εργαζόμενος στο σπίτι, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης 177 της ILO για την κατ' οίκον εργασία (1996).³

Χρησιμοποιώντας ένα μείγμα τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής και άλλων τεχνολογικών μεθόδων, ο Κουκιάδης Ιωάννης⁴ όρισε την τηλεργασία ως την εργασία

² International Labour Organization, Eurofound. "Working anytime, anywhere: The effects on the world of work." (2017): 1.

³ International Labour Organization. "Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide." (2020): 1.

⁴ Κουκιάδης, Ι. "Τηλεργασία-Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης." Δελτίο Επιχειρήσεων και Εταιρειών, τόμος 2, τεύχ. 1 (1996): 12-20.

που πραγματοποιείται εξ αποστάσεως βάσει σύμβασης εργασίας, είτε είναι εξαρτημένη είτε ανεξάρτητη, και δίνεται απευθείας σε μια εταιρική ή δημόσια υπηρεσία. Το κυρίαρχο θέμα των προαναφερθέντων ορισμών είναι η αξιοποίηση όλων αυτών των νέων τεχνολογιών για την εξ αποστάσεως εκτέλεση και παροχή εργασίας.

Η τηλεργασία δεν είναι εφικτή χωρίς τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας, δεδομένου ότι απαιτεί ομαδική εργασία και ανθρώπινες σχέσεις. Υπάρχουν δύο βασικοί τύποι επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται κατά την τηλεργασία:

A. Ασύγχρονη Επικοινωνία: Δεν είναι απαραίτητο οι συμμετέχοντες να συγκεντρώνονται στον ίδιο τόπο ή την ίδια ώρα. Τα συστήματα ασύγχρονης επικοινωνίας περιλαμβάνουν τα ιστολόγια (newsgroups-blogs), τα φόρουμ, τις λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mailing lists) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (mail).

B. Σύγχρονη Επικοινωνία: Όλοι οι εταίροι πρέπει να συμμετέχουν ταυτόχρονα. Με τη σύνδεση μέσω μιας σύγχρονης πλατφόρμας επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες μπορούν να λάβουν μέρος σε πραγματικό χρόνο, ακόμη και αν δεν είναι φυσικά εκεί. Η τηλεδιάσκεψη (teleconference) και η ζωντανή συνομιλία (chat) είναι δύο περιπτώσεις σύγχρονων τεχνικών επικοινωνίας.

1.2. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της τηλεργασίας

Όπως συμβαίνει με κάθε επιχειρηματική απόφαση, πριν από την επιλογή της τηλεργασίας, πρέπει να εξεταστούν και να γίνουν κατανοητοί οι στόχοι, καθώς και τα πιθανά οφέλη και οι προκλήσεις για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ακολουθεί μια σύντομη επισκόπηση ορισμένων από αυτά.⁵

Οι περισσότερες έρευνες επιβεβαιώνουν ότι η τηλεργασία προσφέρει οφέλη στους εργοδότες και τους εργαζόμενους, καθώς και στις ευρύτερες κοινότητές τους.

Για τις επιχειρήσεις, η τηλεργασία λέγεται πρωτίστως ότι διευρύνει τη δεξαμενή εξειδικευμένων εργαζομένων, μειώνει την εξάπλωση των ασθενειών (επιτρέποντας στους άρρωστους εργαζόμενους να συνεχίσουν την εργασία τους μακριά από τον συνήθη τόπο εργασίας τους), μειώνει το κόστος, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών για ακίνητα που σχετίζονται με την ανάγκη ύπαρξης επαρκούς χώρου στις

⁵ International Labour Organization. Challenges and opportunities of teleworking for workers and employers in the ICTS and financial services sectors (2016): 15.

εγκαταστάσεις εργασίας για να φιλοξενηθούν όλοι οι εργαζόμενοι, αυξάνει την παραγωγικότητα, να μειώσουν την κατανάλωση ενέργειας και το αποτύπωμα άνθρακα, να μπορέσουν να συμμορφωθούν με τυχόν νομοθετικές απαιτήσεις για την απασχόληση ατόμων με αναπηρία και άλλων μελών ευάλωτων ομάδων ατόμων, να μειώσουν τον κύκλο εργασιών του προσωπικού και τις απουσίες, να βελτιώσουν το ηθικό του προσωπικού, να ενισχύσουν τις στρατηγικές συνέχειας της επιχείρησης, να βελτιώσουν την ικανότητά τους να χειρίζονται επιχειρήσεις σε πολλές ζώνες ώρας και να αυξήσουν την πολιτισμική προσαρμοστικότητά τους.

Όσον αφορά τους τηλεεργαζόμενους, μπορούν να κερδίσουν από: καλύτερη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, εξοικονόμηση πόρων από τη μείωση των δαπανών που σχετίζονται με έξοδα όπως η ανάγκη για όχημα, στάθμευση ή δημόσια συγκοινωνία, ένδυση εργασίας, διατροφή και ασφάλιση, σημαντική μείωση του χρόνου μετακίνησης και άλλες σημαντικές εξοικονομήσεις που σχετίζονται με τη μη καθημερινή μετακίνηση από και προς το σπίτι. Ωστόσο, ορισμένα συνδικάτα έχουν επισημάνει ότι ελλείπει συλλογικών συμβάσεων εργασίας που προστατεύουν τα δικαιώματά τους, οι τηλεεργαζόμενοι συχνά εκτίθενται σε διάφορους κινδύνους, όπως: έλλειψη αυτονομίας όταν οι εργοδότες προσπαθούν να εφαρμόσουν νέους τρόπους παρακολούθησης της εργασίας- αυξημένη αίσθηση απομόνωσης και άλλα ψυχοκοινωνικά ζητήματα- έλλειψη επιθεώρησης της εργασίας και, συνεπώς, εργασιακής προστασίας- και, στην περίπτωση των γυναικών που εργάζονται από το σπίτι, κίνδυνος διπλής επιβάρυνσης από την εργασία σε συνδυασμό με τις υποχρεώσεις φροντίδας.

Για την ευρύτερη κοινωνία, τα οφέλη της τηλεεργασίας αντικατοπτρίζονται με οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και προσωπικούς τρόπους, με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών να παρέχει αυξημένα οφέλη για τους εργαζόμενους, ιδίως εκείνους με σωματικές αναπηρίες, και να συμβάλλει σε μια κοινωνία με μεγαλύτερη εξοικονόμηση ενέργειας.

Ορισμένα από τα πιθανά οφέλη και τις υποσχέσεις, καθώς και τις προκλήσεις και τα πιθανά μειονεκτήματα της τηλεεργασίας για τους οργανισμούς, τους μεμονωμένους εργαζόμενους και την κοινωνία στο σύνολό της συνοψίζονται στον πίνακα 1. Οι πίνακες αυτοί είναι καθαρά ενδεικτικοί και δεν προορίζονται να αποτελέσουν πλήρη κατάλογο των αποτελεσμάτων αυτών. Δίνουν ωστόσο μια καλή ιδέα για το τι μπορούν να περιμένουν οι επιχειρήσεις και οι μεμονωμένοι εργαζόμενοι που επιθυμούν να ξεκινήσουν την τηλεεργασία.

	Πιθανά οφέλη/υποσχέσεις	Πιθανές προκλήσεις/μειονεκτήματα
Κοινωνία	Φιλικό προς το περιβάλλον	
	Μειωμένη καταπόνηση των υποδομών	
	Παγκόσμια συνεργασία	
	Βελτιωμένη ετοιμότητα για καταστροφές	
	Καλύτερα για άτομα με αναπηρίες	
Εργοδότες	Μειωμένα γενικά έξοδα	Διαφορετικά (αν και συνήθως χαμηλότερα) έξοδα
	Αυξημένα περιθώρια κέρδους	Αυξημένες απαιτήσεις IT
	Χαμηλότερος κύκλος εργασιών	Θέματα ασφάλειας
	Μεγαλύτερη δεξαμενή ταλέντων	Μπορεί να μην λειτουργούν για ορισμένες εργασίες
	Ανέξοδη, επιθυμητή παροχή	Κάποια απώλεια ελέγχου
Εργαζόμενοι	Μειωμένος χρόνος/κόστος μετακίνησης	Θόλωση των ορίων εργασίας-προσωπικής ζωής
	Ευελιξία στην επιλογή ζωής	Πρόσθετη σύγκρουση οικογένειας-εργασίας
	Ευελιξία στη φροντίδα των εξαρτώμενων ατόμων	Εργασία κατά τη διάρκεια των διακοπών

	Υψηλότερη αυτονομία	Δύσκολο να "αποσυνδεθείτε" από την εργασία
	Υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση	Κοινωνική και επαγγελματική απομόνωση
	Χαμηλότερο άγχος	Χαμένες ευκαιρίες
	Χαμηλότερη σύγκρουση εργασίας-οικογένειας	Διαφορετικά (αν και συνήθως χαμηλότερα) έξοδα

Πίνακας 1 Πιθανά οφέλη και μειονεκτήματα της τηλεργασίας⁶

1.3. Μορφές της Τηλεργασίας

Οι τρόποι με τους οποίους εργάζονται οι τηλεργαζόμενοι συνοψίζονται ως εξής:

a) Τηλεργασία με έδρα το σπίτι (Home-Based telework).

Όταν ένας τηλεργαζόμενος χρησιμοποιεί το σπίτι του ως τον κύριο χώρο εργασίας του και όχι ένα γραφείο ή έναν χώρο πελάτη, αυτό αναφέρεται ως σενάριο τηλεργασίας. Προκειμένου να αυξηθεί η παραγωγικότητα και να μειωθούν οι οικογενειακές συγκρούσεις κατά την εργασία από το σπίτι, οι ερευνητές συμβουλεύουν να δημιουργηθεί ένας ξεχωριστός σταθμός εργασίας που δεν είναι προσβάσιμος στα μέλη της οικογένειας, να ντύνονται επαγγελματικά κατά την εργασία, να κάνουν συχνά διαλείμματα και γενικά να συμπεριφέρονται όπως θα έκαναν σε επαγγελματικό περιβάλλον. Η μεγάλη πλειοψηφία των τηλεργαζομένων στις ΗΠΑ εκτελούσε τις εργασίες της από το σπίτι της το 2000.⁷

b) Κινητή Τηλεργασία (Mobile Telework).

⁶ International Labour Organization. Challenges and opportunities of teleworking for workers and employers in the ICTS and financial services sectors (2016): 15.

⁷ Ollo-López, Andrea, Salomé Goñi-Legaz, and Amaya Erro-Garcés. "Home-based telework: usefulness and facilitators." International Journal of Manpower 2020: 7.

Σε αυτή την περίπτωση, ο εργαζόμενος δεν έχει καθορισμένο τόπο απασχόλησης και αντ' αυτού διαθέτει τις δεξιότητές του σε πολλούς ιστότοπους. Ένα παράδειγμα θα ήταν ένας σύμβουλος επιχειρήσεων που λείπει τακτικά από την εργασία του και περνάει πολύ χρόνο επισκεπτόμενος τις τοποθεσίες των πελατών του. Υποστηρίζει ότι ένα βασικό πλεονέκτημα της "κινητής τηλεργασίας" είναι η ικανότητα του τηλεεργαζόμενου να εκτελεί εργασία κατά τη διάρκεια περιόδων "νεκρού" χρόνου, όπως οι περίοδοι αναμονής κ.λπ. Ένα μέρος όπου η κινητή τηλεργασία είναι πιο συνηθισμένη από την κατ' οίκον τηλεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων είναι η επαρχία Piedmont της Ιταλίας. Μια νέα υποκατηγορία εργαζομένων που μπορεί να ενταχθεί στους «mobile workers», είναι οι «off-roaders».⁸

c) Τηλεκέντρα (Telecentres).

Στις εγκαταστάσεις της εταιρείας υπάρχουν καθορισμένοι χώροι εργασίας που είναι εξοπλισμένοι με τα κατάλληλα εργαλεία. Οι εργαζόμενοι συνήθως λειτουργούν σε τηλεκέντρα που τηρούν όλα τα πρότυπα και είναι διασκορπισμένοι από τα κεντρικά γραφεία, αντί να ταξιδεύουν εκεί.⁹

d) Τηλεκατοικίες (Telecottages).

Πρόκειται για ένα είδος τηλεκέντρου όπου οι τοπικές κοινότητες και όχι ένας εργοδότης ή μια κερδοσκοπική επιχείρηση είναι ιδιοκτήτες των χώρων. Ξύλινα σπιτάκια ή απλά σπίτια που εφοδιάζονται με την απαιτούμενη τεχνολογία τηλεργασίας συνθέτουν μικρές κοινότητες. Κύριος στόχος τους είναι η εκπαίδευση των ντόπιων σε απομονωμένες περιοχές. Στη Σκανδιναβία εμφανίστηκε για πρώτη φορά αυτός ο τύπος τηλεργασίας.¹⁰

e) Λειτουργική Μετεγκατάσταση (Functional Relocation).

Ενώ εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση στα συστήματα της εταιρείας, ολόκληρα τμήματα ή λειτουργίες μιας επιχείρησης μπορούν να λειτουργούν χωριστά από την έδρα της εταιρείας. Ενώ τα Τηλεκέντρα εμπλέκουν μόνο ένα τμήμα ή μια λειτουργία, η Λειτουργική Μετεγκατάσταση μπορεί να περιλαμβάνει συμμετέχοντες

⁸ Pauleen, David J., and Brian M. Harmer. "Attitude, aptitude, ability and autonomy: the emergence of" off-roaders", a special class of nomadic worker." 2010: 2.

⁹ Mukerji, Maitrayee. ICTs and development: A study of telecentres in rural India. Springer, 2013: 32.

¹⁰ Hohl, Ferenc. "The role of staff in the operation of telecottages." GAZDÁLKODÁS: Scientific Journal on Agricultural Economics 54.80-2016-873 (2010): 136.

από πολλά τμήματα. Ένα παράδειγμα είναι το τμήμα υποστήριξης πελατών που λειτουργεί.¹¹

1.4. Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα

Ακόμη και πριν αρχίσει η επιδημία, ορισμένα έθνη και κυβερνήσεις του δημόσιου τομέα επέτρεπαν στο προσωπικό τους να εργάζεται εξ αποστάσεως. Ωστόσο, λόγω της επιδημίας Covid-19, οι κυβερνήσεις αναγκάστηκαν να χρησιμοποιήσουν την τηλεργασία για το δημόσιο υπαλληλικό προσωπικό τους. Είναι κατανοητό ότι αυτή η μεταβολή δυσκόλεψε τη λειτουργία του δημόσιου τομέα των εθνών. Ωστόσο, μπορεί να δώσει στους δημόσιους τομείς των εθνών ένα σημαντικό οικονομικό πλεονέκτημα και περιθώριο ανάπτυξης.¹²

Φυσικά, η εμφάνιση της πανδημίας είχε αντίκτυπο και στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Αυτό προκάλεσε ένα πρωτοφανές σοκ στον ελληνικό κρατικό μηχανισμό και οδήγησε σε σημαντικές αναθεωρήσεις της διοικητικής δομής της χώρας. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, ο ελληνικός δημόσιος τομέας δεν χρησιμοποιούσε την τηλεργασία πριν από την έναρξη της επιδημίας. Η επιδημία Covid-19 συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό, την απογραφειοκρατία και την ψηφιακή μεταβολή του μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης της χώρας, γεγονός που αποτελεί ευεργετική εξέλιξη. Οι τροποποιήσεις αυτές ενσωματώνονται με διαφορετικούς ρυθμούς¹³.

Επιπλέον, πολλοί από τους απομακρυσμένους δημόσιους υπαλλήλους θεωρούν ότι η τηλεργασία δεν επαρκεί για τον κλάδο τους. Ενώ άλλοι εξακολουθούν να προσπαθούν να προσαρμοστούν σε αυτή τη νέα εργασιακή κουλτούρα και να βρουν επιτυχία στην εξ αποστάσεως εργασία. Σε γενικές γραμμές, φαίνεται ότι η τηλεργασία

¹¹ Agba, Michael Sunday, AM Ogaboh, and Daniel Chi Jr. "COVID-19 pandemic and workplace adjustments/decentralization: A focus on teleworking in the new normal." BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience 11.4 (2021): 185-200.

¹² Edelmann, Noella, Judith Schossboeck, and Valerie Albrecht. "Remote work in public sector organisations: Employees' experiences in a pandemic context." DG. O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research. 2021: 437.

¹³ Μαργαριτοπούλου, Ευαγγελία. "Επιπτώσεις του κορωνοϊού στη Δημόσια Διοίκηση. Η νέα πραγματικότητα για τις δημόσιες υπηρεσίες και τους πολίτες." (2021): 42.

έχει αρνητική επίδραση στην ποιότητα ζωής και στη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων στην εργασία. Ο δημόσιος τομέας διαφέρει από τον ιδιωτικό τομέα στο ότι συνήθως υστερεί σε σχέση με την τεχνολογία, γεγονός που προκαλεί επίσης πρόσθετα ζητήματα και δυσκολίες. Αλλά από την έναρξη της πανδημίας, ο δημόσιος τομέας έχει επίσης αναγκαστεί να δαπανήσει χρήματα για πιο προηγμένα εργαλεία και τεχνολογίες σε πολλά διαφορετικά έθνη. Η πολιτισμική αλλαγή μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα είναι μια άλλη διάκριση. Ανεξάρτητα από το πόσο δύσκολη μπορεί να είναι η διαδικασία εκπαίδευσης, οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να προσαρμοστούν και να προετοιμαστούν για εργασία από απόσταση με τη σωστή μέθοδο και τα κατάλληλα εργαλεία εκπαίδευσης. Επιπλέον, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι χρειάζεται χρόνος για να υιοθετήσει ο δημόσιος τομέας μια κουλτούρα τηλεργασίας¹⁴.

Συμπερασματικά, η τηλεργασία προορίζεται να διαδραματίσει σημαντικότερο ρόλο στο μέλλον, παρά τις δυσκολίες που έχει επιφέρει στους δημόσιους τομείς των κρατών σε όλο τον κόσμο. Ακόμα και στην Ελλάδα υπάρχουν συζητήσεις για μόνιμη εφαρμογή της τηλεργασίας σε ορισμένους τομείς του δημόσιου τομέα. Επιπλέον, οι αγορές για σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό στον δημόσιο τομέα θα αποδώσουν μακροπρόθεσμα.

1.5. Οργανωσιακή αλλαγή

Η έρευνα έχει εξετάσει τους παράγοντες τόσο των εσωτερικών χαρακτηριστικών του οργανισμού όσο και του εξωτερικού περιβάλλοντος που μπορούν να απαιτήσουν ή να ωθήσουν στην πραγματοποίηση συγκεκριμένων αλλαγών ή να θέσουν περιορισμούς στη διαδικασία αλλαγής.¹⁵ Ο Fayol¹⁶ υπογραμμίζει ότι η κατάλληλη αλλαγή επέρχεται μόνο μέσω σημαντικών προσπαθειών εκ μέρους των

¹⁴ De Vries, Hanna, Lars Tummars, and Victor Bekkers. "The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rhetoric?." *Review of Public Personnel Administration* 39.4 (2019): 587.

¹⁵ Hickson, David J., and Derek S. Pugh. *Great Writers on Organizations: The Third Omnibus Edition*. Gower Publishing, Ltd., 2012: 55.

¹⁶ Bolman, Lee G., and Terrence E. Deal. *Reframing organizations: Artistry, choice, and leadership*. John Wiley & Sons, 2017: 48.

στελεχών του οργανισμού, ενώ ο Pettigrew¹⁷ υποστηρίζει ότι κάθε οργανισμός έχει τη δική του ιδιαίτερη πολυπλοκότητα που απορρέει από το πλαίσιο, το περιεχόμενο και τη διαδικασία που πρέπει να ληφθούν υπόψη για να επέλθει αποτελεσματική στρατηγική αλλαγή. Τόσο το εξωτερικό όσο και το εσωτερικό περιβάλλον δρουν ως πιέσεις, διευκολυντές και περιοριστές της αλλαγής, αλλά οι οργανισμοί πρέπει να αλλάξουν ανταποκρινόμενοι. Η κλίμακα της αλλαγής παίζει πάντα ρόλο, καθώς οι μεγάλες διαταραχές επηρεάζουν σημαντικά την απόδοση, τις διαδικασίες, τη δομή και την κουλτούρα του οργανισμού, αλλά μπορεί επίσης να επηρεάσουν αρνητικά τους ανθρώπους.¹⁸ Όλο και περισσότερο, βασικός παράγοντας είναι η φύση και η επιλογή της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση νέων ή επικαιροποιημένων τεχνολογικών προκλήσεων ή/και την προσπάθεια εκμετάλλευσης τεχνολογικών ευκαιριών. Ο Child υποστηρίζει ότι οι στρατηγικές για την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας βασίζονται στην εξέταση στόχων όπως η μείωση του κόστους, η μεγαλύτερη ευελιξία, η βελτίωση της ποιότητας και ο ενισχυμένος έλεγχος.¹⁹ Οι Matt και συν.²⁰ όμως, εντοπίζουν τέσσερις διαστάσεις που έχουν κοινά στοιχεία όλες οι στρατηγικές αλλαγής, ανεξάρτητα από τον κλάδο ή την επιχείρηση: 1) τη χρήση τεχνολογιών, 2) τις αλλαγές που προκύπτουν στη δημιουργία αξίας, 3) τις αλλαγές στην οργανωτική δομή και 4) την εξέταση των οικονομικών πτυχών που οδηγούν στο μετασχηματισμό.

Το 2020, η πανδημία COVID-19 μετατράπηκε από επείγουσα υγειονομική κατάσταση σε μια άνευ προηγουμένου παγκόσμια οικονομική και κοινωνική κρίση που επηρέασε τη ζωή των ανθρώπων με πολλαπλούς τρόπους, και τα λουκέτα ήταν ένα από τα μέτρα αντιμετώπισης που εφαρμόστηκαν για να σταματήσει η εξάπλωσή της. Οργανισμοί από όλους τους τομείς αναγκάστηκαν να αναγκάσουν το προσωπικό τους να πάρει άδεια, να εργαστεί με μερική απασχόληση ή από το σπίτι, και για πολλούς εργαζόμενους η κρίση του COVID-19 οδήγησε σε ραγδαίες και εκτεταμένες αλλαγές

¹⁷ Pettigrew, Andrew M. "Context and action in the transformation of the firm: A reprise." *Journal of Management studies* 49.7 2012: 1308.

¹⁸ Cummings, Thomas G., and Christopher G. Worley. *Organization development and change*. Cengage learning, 2014: 481.

¹⁹ Huber, George P. "A theory of the effects of advanced information technologies on organizational design, intelligence, and decision making." *Knowledge, Groupware and the Internet*. Routledge, 2009: 49.

²⁰ Matt, Christian, Thomas Hess, and Alexander Benlian. "Digital transformation strategies." *Business & information systems engineering* 57.5 2015: 340.

στην καθημερινή τους εργασιακή ζωή. Η έναρξη της πανδημίας COVID-19 δεν επέτρεψε στους οργανισμούς να σχεδιάσουν τα βήματα για τις διαρθρωτικές και πολιτιστικές οργανωτικές αλλαγές για την εφαρμογή της νέας τεχνολογίας και τη δοκιμή νέων τρόπων εργασίας.

1.6. Οργανωσιακή αλλαγή μέσω της τηλεργασίας

Η τηλεργασία είναι μια μορφή εργασίας που αποσκοπεί στην παροχή ευελιξίας και οδηγεί επίσης στη διάλυση των παραδοσιακών χωρικών, χρονικών ή οργανωτικών ορίων της εργασίας.²¹ Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (2021) περιγράφει τους τηλεργαζόμενους ως εργαζόμενους που χρησιμοποιούν εργαλεία ICT για να εκτελούν την εργασία τους στο σπίτι ή σε άλλη τοποθεσία εκτός των εγκαταστάσεων των εργοδοτών, και ότι η τηλεργασία προσφέρεται ιδιαίτερα για τα επαγγέλματα εκείνα όπου η εργασία μπορεί να εκτελεστεί αυτόνομα, με μικρή άμεση επίβλεψη και όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να διοικούνται με βάση τα αποτελέσματα. Η τηλεργασία έχει οριστεί ως η τακτική εργασία με χρήση ICT που γίνεται σε τόπο διαφορετικό από τον συνηθισμένο σταθερό τόπο εργασίας και διακρίνεται σε: i) πλήρη απασχόληση στο σπίτι, ii) εργασία με βάση τις μετακινήσεις που γίνεται εν μέρει στο σπίτι, iii) κινητή εργασία σε διάφορους τόπους εκτός από το σπίτι ή τον συνηθισμένο χώρο εργασίας, ώστε ο εργαζόμενος να μετακινείται με ευελιξία, ενώ εξακολουθεί να βρίσκεται σε επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο και να έχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις που χρειάζεται, και iv) εργασία σε τηλεκέντρα (κοινόχρηστοι χώροι εργασίας) ως εναλλακτικές, συνήθως προαστιακές, τοποθεσίες πιο κοντά στον τόπο διαμονής του τηλεργαζόμενου.²² Χρησιμοποιούνται διαφορετικοί όροι για την εννοιολογική αποτύπωση διαφορετικών προοπτικών, π.χ. τηλεργασία, τηλεμετακίνηση, εργασία στο σπίτι, εργασία από απόσταση, εργαζόμενοι εκτός έδρας ή απομακρυσμένοι εργαζόμενοι, ενώ οι χώρες διαφέρουν στις πρακτικές τηλεργασίας τους με βάση τους νομικούς περιορισμούς, τις οργανωτικές πρακτικές και τις πολιτισμικές προδιαθέσεις.

²¹ Kunze, Florian, Kilian Hampel, and Sophia Zimmermann. "Homeoffice in der Corona-Krise: eine nachhaltige Transformation der Arbeitswelt?." 2020: 3.

²² Vilhelmson, Bertil, and Eva Thulin. "Is regular work at fixed places fading away? The development of ICT-based and travel-based modes of work in Sweden." *Environment and planning A* 33.6 2001: 1018.

Δύο από τους σημαντικότερους παράγοντες που επιτρέπουν την τηλεργασία ήταν η τεχνολογία και ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας που ορίζεται ως ο βαθμός ελέγχου του εργαζομένου στον προγραμματισμό της εργασίας και η συμμετοχή στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, αλλά το μορφωτικό επίπεδο και το εισόδημα είναι επίσης σημαντικά.²³

Συνολικά, οι έρευνες πριν από την πανδημία COVID-19 είχαν ήδη αποκαλύψει τα οφέλη της τηλεργασίας για τα άτομα και τον οργανισμό: λιγότερες μετακινήσεις, αυξημένη παραγωγικότητα και κίνητρα, μειωμένο εργασιακό στρες, μεγαλύτερη ευελιξία.²⁴ Μείωση του κόστους για τους εργοδότες προκύπτει επίσης από τη μειωμένη ανάγκη για χώρους γραφείων και εγκαταστάσεις. Διαπιστώνονται επίσης προβλήματα που σχετίζονται με την τηλεργασία, όπως μείωση της ποιότητας της επικοινωνίας με και μεταξύ των εργαζομένων, δυσκολίες στη διαχείριση των απομακρυσμένων εργαζομένων και λιγότερη δημιουργικότητα. Αν και υπάρχουν διαφοροποιήσεις που σχετίζονται με τα είδη του επαγγέλματος και τα καθήκοντα που εκτελούνται, η ένταση της τηλεργασίας τείνει να επηρεάζει την εργασιακή απόδοση.²⁵ Μέχρι 2-3 ημέρες την εβδομάδα τηλεργασίας, η παραγωγικότητα και τα κίνητρα αυξάνονται, σε αντίθεση με τις περισσότερες από 3 ημέρες την εβδομάδα όπου τα οφέλη αυτά αρχίζουν να εξαφανίζονται δραματικά. Αυτά τα προβλήματα της "υπερβολικής" τηλεργασίας συνοδεύονται από μεγαλύτερο άγχος, αίσθημα απομόνωσης και φόβους ότι θα ξεχαστούν από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων με μειωμένες ευκαιρίες για προαγωγή και επαγγελματική εξέλιξη. Συνεπώς, χρειάζεται προσεκτική διαχείριση της εργασίας και οργανωτική προσαρμογή και αλλαγή. Ωστόσο, ο Baruch²⁶ ήταν επιφυλακτικός: είναι απίθανο η τηλεργασία να φθάσει σε πολύ υψηλό επίπεδο εφαρμογής στο ορατό μέλλον. Φαίνεται ότι μόνο μια ισχυρή εξωτερική εισροή, για παράδειγμα η πιθανή καταστροφική επιλογή της ενεργειακής κρίσης ή της κρίσης των μεταφορών μπορεί να προκαλέσει την επιτάχυνση της τηλεργασίας.

²³ Peters, Pascale, et al. "‘Fit’ for telework’? Cross-cultural variance and task-control explanations in organizations’ formal telework practices." *The International Journal of human resource management* 27.21 2016: 2583.

²⁴ Tavares, Fernando, et al. "Teleworking in Portuguese communities during the COVID-19 pandemic." *Journal of Enterprising Communities: people and places in the global economy* 2020: 3.

²⁵ Millard, Jeremy. "ICT-enabled public sector innovation: trends and prospects." *Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2013: 84.

²⁶ Baruch, Yehuda. "The status of research on teleworking and an agenda for future research." *International journal of management reviews* 3.2 2001: 124.

Κεφάλαιο 2:

Δημόσια διοίκηση και τηλεργασία

2.1. Δημόσια διοίκηση

Η διοικητική επιστήμη και η διοίκηση εμφανίζονται ή χρησιμοποιούνται εναλλακτικά με την πρώτη ματιά. Αυτή η φαινομενική σύμπτωση οδηγεί μερικές φορές σε παρεξηγήσεις, συγκρούσεις, αμφιβολίες, ακόμη και διαμάχες μεταξύ των επαγγελματιών της διοικητικής επιστήμης και εκείνων που ασχολούνται με τη δημόσια ή ιδιωτική διοίκηση. Η φράση "διοικητική επιστήμη" αναφέρεται σε έναν διακριτό, αυτόνομο και αναγνωρισμένο επιστημονικό κλάδο που περιγράφει τις έννοιες και τις μεθόδους για τη διάρθρωση, την οργάνωση, τη στελέχωση και τη λειτουργία των οργανισμών στον ευρύτερο κοινωνικοοικονομικό τομέα. Εξ ορισμού, η διοίκηση είναι ευρύτερη από τη διοίκηση, η οποία αντλεί από τις αρχές και τις μεθόδους της διοικητικής επιστήμης, δεδομένου ότι η διοίκηση είναι μια πράξη, μια ενέργεια, μια δράση, χωρίς να αγνοείται το γεγονός ότι η διοίκηση αποτέλεσε τη βάση για την καθιέρωση, την αναγνώριση, την ανάπτυξη και την επέκταση της διοικητικής επιστήμης, της κοινωνίας και του κράτους.²⁷

Οι όροι δημόσιο και διοίκηση σχηματίζουν τη δημόσια διοίκηση. Το δημόσιο αφορά την εφαρμογή των διοικητικών αποφάσεων. Η διοίκηση, από την άλλη πλευρά, συνδέεται με την ηγεσία, την υποστήριξη και τη φροντίδα του κοινού. Με άλλα λόγια, η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης είναι η διαχείριση των δημόσιων υποθέσεων. Από την άποψη αυτή, υπάρχει επίσης ένας κλάδος των ακαδημαϊκών που εκπαιδεύει άτομα για ρόλους δημόσιας υπηρεσίας, προκειμένου να προωθηθεί η εκτέλεση πολιτικών που

²⁷ Μακρυδημήτρης, Αντώνης, & Μ. Η. Πραβίτα. "Δημόσια διοίκηση: Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης." Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκουλα (2010): 55

είναι επωφελείς για την κυβέρνηση. Καλύπτει όλες τις διοικητικές θέσεις, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στην τοπική αυτοδιοίκηση, την κρατική ψυχική υγεία και τα υπουργεία. Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι όσοι απασχολούνται σε κυβερνητικούς φορείς.²⁸

Υπάρχει σχέση μεταξύ της κοινωνικής επιστήμης, των κοινωνικών προσώπων και της κυβερνητικής διοίκησης. Υπάρχει ένα χάσμα μεταξύ των παραδοσιακών και των σύγχρονων ιδεών όσον αφορά το λεξιλόγιο. Σύμφωνα με τη συμβατική άποψη, η δημόσια διοίκηση αφορά αποκλειστικά το προσωπικό και τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την εκτελεστική εξουσία της κυβέρνησης ή την ίδια την εκτελεστική εξουσία. Σύμφωνα με τους σύγχρονους στοχαστές, η δημόσια διοίκηση περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες. Σε ένα δημοκρατικό κράτος, ο νομοθέτης εποπτεύει τη δημόσια διοίκηση για να διασφαλίσει ότι οι πολιτικές εφαρμόζονται όπως προβλέπεται. Τα καταστατικά και οι νόμοι αποτελούν τη βάση όλων των διοικητικών πολιτικών. Το δικαστήριο έχει τη δικαιοδοσία και την αρμοδιότητα να σταματά τις αντισυνταγματικές και αυθαίρετες δραστηριότητες της εκτελεστικής εξουσίας.²⁹

Η δημόσια διοίκηση έχει δύο διακριτές πτυχές: την ολοκληρωμένη και την ελεγχόμενη. Στην πρώτη περίπτωση, η διοίκηση περιλαμβάνει μια σειρά από χρονοβόρα χειρωνακτικά, τεχνικά κ.λπ. καθήκοντα που υποστηρίζουν την επίτευξη των στόχων. Ανεξάρτητα από τη σοβαρότητα των κυβερνητικών περιορισμών, κάθε καθήκον που εκτελείται από οποιονδήποτε θεωρείται δημόσια διοίκηση υπό αυτή την έννοια. Η δημόσια διοίκηση έχει να κάνει με τον τρόπο με τον οποίο τα στελέχη κάθε οργανισμού εκτελούν τα καθήκοντά τους στο μέτωπο της διοίκησης. Εξαρτάται από το να κάνει ένα πράγμα εφαρμόσιμο και όχι να κάνει πράγματα γενικά.³⁰

Πρόσφατα σημειώθηκε μια έκτακτη παγκόσμια υγειονομική καταστροφή με τεράστιες οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές επιπτώσεις, καθώς και με την απώλεια χιλιάδων ζώων, που όμοιά της δεν έχει παρατηρηθεί εδώ και σχεδόν έναν αιώνα. Λόγω των έκτακτων συνθηκών της υγειονομικής κρίσης, η Ελλάδα, όπως και όλα τα άλλα κράτη, επιχείρησε γρήγορα να υιοθετήσει αυστηρά μέτρα για τον περιορισμό του κινδύνου της πανδημίας, με πρωταρχικό σκοπό και στόχο τη διαφύλαξη της ασφάλειας των κατοίκων της. Από νωρίς καταβλήθηκαν προσπάθειες για την αντιμετώπιση

²⁸ Shafritz, Jay, et al. *Introducing public administration*. Routledge, (2016): 510.

²⁹ Frederickson, H. George, et al. *The public administration theory primer*. Routledge, 2018: 56.

³⁰ Frederickson, H. George, et al. *The public administration theory primer*. Routledge, 2018: 2.

δύσκολων προβλημάτων στα χαρτογράφητα νερά στα οποία βρέθηκε ο κρατικός μηχανισμός και η διοίκηση της χώρας λόγω του "αόρατου εχθρού", γνωστού ως covid-19, χωρίς να υπάρχουν στο παρελθόν παραδείγματα διαχείρισης ανάλογου κινδύνου. Σε σύντομο χρονικό διάστημα, ο πλήρης κρατικός μηχανισμός μπόρεσε να λειτουργήσει γρήγορα και αποτελεσματικά. Τόσο η πολιτική ηγεσία που επινόησε τη νομοθετική βάση για την τηλεργασία και την εκ περιτροπής απασχόληση, όσο και οι κρατικές αρχές που εφάρμοσαν και επέβαλαν αυτά τα μέτρα, ευθύνονται. Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ για τον Απρίλιο του 2020, πάνω από το 70% των υπαλλήλων της εργαζόταν εξ αποστάσεως (ΕΛΣΤΑΤ, 2020). Η νέα Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 22/08/2020 (ΦΕΚ 161/Α'/22.08.2020) προβλέπει ότι οι εργαζόμενοι που ανήκουν στις λεγόμενες ευάλωτες ομάδες θα μπορούν να ενημερώνουν τον εργοδότη τους ότι θα εργάζονται εξ αποστάσεως, όπως έγινε τον Μάρτιο και τον Απρίλιο του 2020 από την πλειονότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

Η Ελλάδα προσπάθησε να εκμεταλλευτεί την κατάσταση αυτή ως ευκαιρία. Όλοι οι Έλληνες περιμένουν εδώ και χρόνια να συμβεί αυτή η ευκαιρία για να αλλάξουν την καθημερινότητά τους. Είναι αναπόφευκτο ότι οι υπάλληλοι της δημόσιας διοίκησης συμβάλλουν σημαντικά στη λήψη πολιτικών αποφάσεων. Σήμερα, η Ελλάδα διαθέτει υψηλής ποιότητας δημόσιους υπαλλήλους που συνδράμουν καθημερινά σε αυτόν τον τομέα. Εν ολίγοις, η Δημόσια Διοίκηση κινείται με τους κατάλληλους ρυθμούς. Λόγω της έκτακτης υγειονομικής κρίσης και της κρισιμότητας της κατάστασης, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες αναγκάστηκαν να προετοιμαστούν εντατικά και να συνεργαστούν. Η εντολή της πολιτικής ηγεσίας από μόνη της δεν θα μπορούσε να φέρει εις πέρας την εκπόνηση ενός κανονισμού, την εξέταση των συνεπειών του για το συνολικό σύστημα, την κανονιστική διαμόρφωση και, κυρίως, την εφαρμογή ενός πλέγματος πολιτικής. Ωστόσο, η κυβέρνηση, αναγνωρίζοντας τις ασθένειες της δημόσιας διοίκησης και το τεράστιο πρόβλημα της γραφειοκρατίας, υλοποίησε σε σύντομο χρονικό διάστημα την ενοποίηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, όπου 501 δημόσιες υπηρεσίες συγχωνεύτηκαν με επιτυχία στο gov.gr και καθημερινά προστίθενται νέες.³¹

³¹ Μουρούτσος, (2020) <https://doi.org/10.12681/hapscpbs.24955>

2.2. Η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης στην τηλεργασία

Ήταν ξεκάθαρο ότι ο δημόσιος τομέας κινούνταν προς την κατεύθυνση της τηλεργασίας πριν από την πρόσφατη επιδημία του Covid-19, η οποία απαιτούσε τηλεργασία. Ο μονόδρομος της ψηφιοποίησης των κυβερνητικών υπηρεσιών κατέστησε δυνατή την ταχύτερη λήψη υπηρεσιών από τα άτομα, την υποστήριξη πολλών αιτημάτων ταυτόχρονα, την ανάλυση ψηφιακών δεδομένων και τη συνεργασία των υπηρεσιών.³²

Η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τα ιδρύματα είναι απαραίτητη για την ορθή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης μέσω της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Η ανάγκη αυτή αποτελεί τη βάση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το ανθρώπινο δυναμικό της δημόσιας διοίκησης διαδραματίζει καθοριστική επίδραση στην αποτελεσματικότητά της. Θα πρέπει να τονιστεί ότι οι κύριοι στόχοι της δημόσιας διοίκησης είναι η αποτελεσματική λειτουργία των δημόσιων οργανισμών και η ενισχυμένη εμπλοκή πολίτη-κράτους. Για να είναι επιτυχής η εξ αποστάσεως εργασία πρέπει να πληρούνται διάφορες προϋποθέσεις. Η πρώτη ανάγκη, η οποία έχει καλυφθεί προηγουμένως, αφορά τη χρήση των ΤΠΕ από το ανθρώπινο δυναμικό. Η πρόσβαση στην τεχνολογία και στο διαδίκτυο είναι κατ' αρχάς αναγκαίες.³³

Επιπλέον, η χρήση της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα απαιτεί τη δημιουργία ασφαλών συστημάτων για την εξαγωγή δεδομένων και προσωπικών αρχείων, την τήρηση κανονισμών για την ασφαλή πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και την παροχή σαφών κατευθυντήριων γραμμών για τις συνθήκες εργασίας.³⁴ Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ο καθορισμός του ωραρίου εργασίας σε αυτή την περίπτωση, το οποίο μπορεί να μεταβληθεί με την τηλεργασία. Επιπλέον, οι τηλεργαζόμενοι θα πρέπει να διαμορφώσουν τον χώρο εργασίας τους έτσι ώστε να μπορούν να είναι εκεί εξίσου παραγωγικοί και συγκεντρωμένοι όσο θα ήταν και στον χώρο του ιδρύματος.³⁵

³² Nasios, G. "Trade union responses to the increase of flexible forms of employment." *Academia Letters* 2021: 3.

³³ Παρασκευάς, Μ., Γ. Ασημακόπουλος, and Β. Τριανταφύλλου. "Κοινωνία της πληροφορίας." *Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Αθήνα, 2015: 265.

³⁴ Fraij, Jihad, and Nemer Aburumman. "How Does Telework Act As A Solution To The Public Sector In The Time Of Pandemic?." *Network Intelligence Studies* 17 2021: 15.

³⁵ Nasios, G. "Trade union responses to the increase of flexible forms of employment." *Academia Letters* 2021: 2.

Η επιτυχία της εξ αποστάσεως εργασίας μπορεί επίσης να εξαρτάται από τις γνώσεις και τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Προκειμένου οι εργαζόμενοι που υποστηρίζουν τα συστήματα πληροφοριών να προσαρμοστούν στις αλλαγές που επιφέρει ο νέος τρόπος εργασίας, απαιτείται εκπαίδευση. Δεδομένου ότι έχει αποδειχθεί ότι υπάρχει έλλειψη βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων, έχουν διεξαχθεί αρκετές έρευνες σχετικά με το θέμα της κατάρτισης των επαγγελματιών της δημόσιας διοίκησης.³⁶

Επιπλέον, είναι απαραίτητο οι εργαζόμενοι να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Όταν η εργασία εκτελείται εσωτερικά, μπορεί να ανταλλάσσονται πληροφορίες και να βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών- όταν όμως η εργασία εκτελείται εξ αποστάσεως, η έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικότερα προβλήματα με την ανάθεση. Η πρόοδος της τεχνολογίας επικοινωνίας είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση της άμεσης αλληλεπίδρασης μεταξύ της ανώτερης διοίκησης και του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης (όπως οι συνομιλίες και τα δίκτυα επικοινωνίας).³⁷

Συνεπώς, οι διαχειριστές πρέπει να επιλέξουν ποιες εργασίες μπορούν να εκτελούνται εξ αποστάσεως. Τα καθήκοντα πρέπει να εξετάζονται πριν εξεταστεί αν ένας εργαζόμενος μπορεί να εργάζεται από το σπίτι ή από άλλη τοποθεσία. Οι άνθρωποι συνήθως επιλέγουν επαγγέλματα που τους επιτρέπουν να εργάζονται μόνοι τους χωρίς να αλληλεπιδρούν με άλλους, έχουν ευέλικτες απαιτήσεις εργασίας και απαιτούν μικρή ασφάλεια ή οικονομική επιβάρυνση. Η διοίκηση πρέπει να επιλέγει εργαζομένους που μπορούν να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες, να εξετάζει τον τύπο της σύμβασης, την αρχαιότητα των εργαζομένων και τα καθήκοντά τους και να βεβαιώνεται ότι το περιβάλλον εργασίας στο σπίτι είναι κατάλληλο για τη λειτουργία που θα επιλέξουν να κάνουν εξ αποστάσεως.

Σε αυτό το σημείο, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η αποτελεσματικότητα με την οποία εφαρμόζεται η τηλεργασία θα καθορίσει επίσης σε ποιο βαθμό τα άτομα μπορούν να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ για να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Εάν τα άτομα δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών λόγω έλλειψης ψηφιακού αλφαριθμητισμού, η τηλεργασία δεν

³⁶ Καρκατσούλης, Παναγιώτης. "Διοικητική παθολογία και διοικητική μεταρρύθμιση." Συλλογικός Τόμος.

Ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη: Προτάσεις πολιτικής 2014: 589-605.

³⁷ Nasios, G. "Trade union responses to the increase of flexible forms of employment." Academia Letters 2021: 2.

μπορεί να θεωρηθεί αποτελεσματική.³⁸ Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή της Ελλάδας αναπτύσσεται με υγιείς ρυθμούς, αλλά η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρέπει ακόμη να βελτιωθεί. Μπορεί κανείς να υποστηρίξει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πρακτική από την άποψη του κοινού, δεδομένου ότι πάνω από το 85% του πληθυσμού έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, χρησιμοποιεί ΤΠΕ και μπορεί να αλληλεπιδράσει με την κυβέρνηση εξ αποστάσεως.³⁹

Κεφάλαιο 3:

Το Θεσμικό πλαίσιο

3.1. Υποχρεωτική εφαρμογή της τηλεργασίας

Στις 16 Μαρτίου 2020, οι πρώτοι ασθενείς με τον ιό Covid19 έφτασαν στην Ελλάδα, γεγονός που οδήγησε στην έκδοση νομοθετικής πράξης (ΦΕΚ 55/Α) που περιέχει κατευθυντήριες γραμμές με σκοπό να σταματήσει η εξάπλωση του ιού. Οι προσπάθειες αυτές περιλάμβαναν την εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας στο δημόσιο τομέα, όταν αυτό είναι εφικτό λόγω των υποχρεώσεων του εργαζομένου. Αντίστοιχο τεστ δόθηκε και στους εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα. Στον ιδιωτικό τομέα χρησιμοποιήθηκε η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας για το 2006-2007, η οποία περιελάμβανε τη συμφωνία-πλαίσιο με τους Ευρωπαίους εταίρους. Το Υπουργείο Εσωτερικών εξέδωσε εγκυκλίους με τις οποίες ζητούσε από κάθε υπηρεσία να αναπτύξει και να εκτελέσει λύσεις τηλεργασίας με βάση την τεχνογνωσία των υπαλλήλων και τους διαθέσιμους τεχνολογικούς πόρους, επειδή δεν υπήρχε νομικό πλαίσιο γι' αυτό στον δημόσιο τομέα. Το πρώτο διάταγμα έκτακτης ανάγκης (άρθρο

³⁸ Παρασκευάς, Μ., Γ. Ασημακόπουλος, Β. Τριανταφύλλου. "Κοινωνία της πληροφορίας." Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα 2015: 212.

³⁹ Παϊδούση, Χ. Ψηφιακός μετασχηματισμός: προσοχή στο ψηφιακό χάσμα. Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού 2020: 3.

44) που εκδόθηκε για να σταματήσει η εξάπλωση του ιού COVID19 ανέστειλε τη λειτουργία των σχολείων και έδωσε στους δημόσιους υπαλλήλους με ανήλικα παιδιά την επιλογή να πάρουν ειδική άδεια για τη διάρκεια της αναστολής ή να εργαστούν λιγότερες ώρες χωρίς περικοπή αποδοχών, με την απαίτηση να εργαστούν επιπλέον ώρες μετά την άρση των μέτρων έκτακτης ανάγκης χωρίς να υποχρεωθούν να εργαστούν υπερωριακά. Μπορούσαν να εργάζονται όλη τη νύχτα μέχρι το αργότερο τις οκτώ η ώρα. Για όλους τους υπαλλήλους που δεν είχαν ή δεν μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στις προαναφερθείσες διευκολύνσεις, η υπηρεσία σχεδιάστηκε να υιοθετήσει εβδομαδιαία ή διμηνιαία τηλεργασία, στην οποία θα συμμετείχαν εκ περιτροπής όλα τα μέλη του προσωπικού, εφόσον το επέτρεπε το επάγγελμά τους.

Περαιτέρω μέτρα λήφθηκαν για να σταματήσει η εξάπλωση του covid19 στις 16 Μαρτίου 2020. Κάθε κυβερνητικός οργανισμός αναμενόταν να λάβει περαιτέρω μέτρα για να διασφαλίσει ότι θα μπορούσε να λειτουργήσει με τους κατάλληλους τοπικούς και απομακρυσμένους εργαζόμενους. Οι υπηρεσίες έπρεπε να δημιουργήσουν ένα "σχέδιο έκτακτης ανάγκης" που θα λάμβανε υπόψη τόσο τις ανάγκες τους όσο και τις πληροφορίες σχετικά με την πανδημία, προκειμένου να αποφευχθεί η συμφόρηση των γραφείων. Επιπλέον, ο αριθμός των ανθρώπων που θα μπορούσαν να εργαστούν φυσικά εκεί καθοριζόταν από αυτό το σχέδιο. Απαλλάχθηκαν από την απαίτηση να παραμείνουν στο ακίνητο τα δύο τρίτα των εργαζομένων λόγω της κακής τους υγείας.

Η ανάπτυξη της τηλεργασίας απαιτούσε τόσο την ικανότητα του εργαζομένου να λειτουργεί εξ αποστάσεως όσο και την ικανότητα της υπηρεσίας να προσφέρει τεχνική υποστήριξη. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, η εγκύκλιος με τίτλο "Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση της ανάγκης μείωσης της εξάπλωσης του κορονοϊού COVID-19 έως τις 14 Μαρτίου 2020" επέτρεψε στις υπηρεσίες να αγοράσουν τον τεχνικό εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την εφαρμογή της τηλεργασίας με απευθείας ανάθεση και χωρίς να ακολουθήσουν τη διαδικασία που περιγράφεται στον νόμο περί δημοσίων συμβάσεων εντός έξι μηνών από την έκδοση του νομοθετικού διατάγματος. Επιπλέον, οι οργανισμοί έπρεπε να παρέχουν στα μέλη του προσωπικού βασικούς τεχνολογικούς πόρους, όπως τηλέφωνο, λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την εργασία και σύνδεση στο διαδίκτυο.

Η εγκύκλιος διευκρίνιζε περαιτέρω ότι η τηλεργασία έπρεπε να πραγματοποιείται σε πλήρη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δημόσιας Διοίκησης και τους διοικητικούς διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν τον δημόσιο τομέα. Αναγνωρίζεται

ότι ο υπάλληλος οφείλει να τηρεί το απόρρητο και να εγγυάται την ασφάλεια των υποθέσεων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του, ιδίως όταν αυτές περιλαμβάνουν ευαίσθητες ή απόρρητες πληροφορίες ή όταν ο υπάλληλος καλείται να εργαστεί με εξειδικευμένα δεδομένα. Συνιστάται τα θέματα διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, απορρήτου ή άλλων ευαίσθητων πληροφοριών να αντιμετωπίζονται πρόσωπο με πρόσωπο και όχι εξ αποστάσεως στην υπηρεσία. Είναι πάντοτε υποχρέωση του τηλεργαζόμενου να προστατεύει το απόρρητο των υποθέσεων και της γραφειοκρατίας που χειρίζεται.

Η τηλεργασία τερματίστηκε το καλοκαίρι του 2020, όταν η κατάσταση της πανδημίας είχε βελτιωθεί και ήταν, τουλάχιστον με βάση τα εθνικά πρότυπα, υπό έλεγχο. Λόγω των καιρικών συνθηκών και του γεγονότος ότι το καλοκαίρι είναι συχνά περίοδος διακοπών και αμειβόμενων αδειών, οι υπηρεσίες είχαν λιγότερα άτομα σε υπηρεσία, γεγονός που βελτίωσε τον εξαερισμό στους περιορισμένους χώρους. Καθώς τα κρούσματα του ιού αυξήθηκαν τον Νοέμβριο, το μέτρο επανήλθε και έγινε εκ περιτροπής υποχρεωτικό για τουλάχιστον το ήμισυ του προσωπικού κάθε υπηρεσίας.

Ο προτεινόμενος νόμος δεν ρυθμίζει πλήρως τα ζητήματα της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα, αλλά η πλειονότητά τους αναφέρεται ότι θα ρυθμιστεί με το προεδρικό διάταγμα του άρθρου 19 παράγραφος 1 και τις σχετικές υπουργικές αποφάσεις του άρθρου 19 παράγραφοι 2-5, οι οποίες αναμένεται να εκδοθούν κατ' εξουσιοδότηση του προτεινόμενου νόμου μέχρι την ψήφισή του. Όσον αφορά την τηλεργασία και τις προϋποθέσεις για την παροχή της, υπάρχει ρυθμιστική ανεπάρκεια στο προτεινόμενο σχέδιο νόμου, αρχικά σε επίπεδο αρχών. Ως εκ τούτου, απαιτείται μια οργανωμένη, λογική και ολοκληρωμένη προσέγγιση της τηλεργασίας, η οποία θα οδηγήσει στη διαμόρφωση μιας σειράς θεμελιωδών αρχών και βασικών ρυθμίσεων που θα είναι δεσμευτικές τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους εργοδότες, κάτι που δεν υπάρχει στον προτεινόμενο νόμο. Η ίδια ανεπάρκεια παρατηρείται και στις επιμέρους διατάξεις του, οι οποίες χαρακτηρίζονται από ανεπαρκή νομοθετική ρύθμιση συγκεκριμένων καταστάσεων. Και δεν πρόκειται για τεχνικές ή ειδικές προκλήσεις στην παροχή της τηλεργασίας, αλλά για τις βασικές προϋποθέσεις - εγγυήσεις της παροχής της, οι οποίες θα πρέπει να θεσπιστούν με μεγαλύτερη σαφήνεια στον ίδιο το νόμο, όπως συμβαίνει και με άλλες θεσμικές νομοθεσίες.⁴⁰

⁴⁰ Δημοκρατική Συνδικαλιστική Πρωτοπορία (ΔΣΠ). Παρατηρήσεις στο σχέδιο νόμου: «Θεσμικό Πλαίσιο τηλεργασίας στο Δημόσιο Τομέα», (2021)

3.2. Μέτρα προστασίας της δημόσιας υγείας

Από την έναρξη της επιδημίας, όλα τα ευρωπαϊκά κράτη έχουν λάβει μέτρα για την πρόληψη της εξάπλωσης του ιού COVID19, ενίοτε ακόμη και η Ελλάδα. Λόγω της αδυναμίας πρόβλεψης της πορείας και της εξέλιξης της πανδημίας, της ανάγκης εξεύρεσης λύσεων που θα επέτρεπαν τη συνέχιση των ανθρώπινων δραστηριοτήτων και της απειλής κατάρρευσης των συστημάτων υγείας και της παγκόσμιας οικονομίας, τα περιοριστικά μέτρα συχνά ακροβατούσαν στα όρια της εξάλειψης των ατομικών ελευθεριών.⁴¹ Ως αποτέλεσμα της ανησυχίας για την υγεία, ο δημόσιος τομέας χρησιμοποιούσε συχνότερα την τηλεργασία. Από το δεύτερο μέρος του 20ού αιώνα, έθνη όπως η Δανία χρησιμοποίησαν την τηλεργασία σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης (κράτος, περιφέρειες και δήμοι).⁴² Πολυάριθμα έθνη έχουν ενσωματώσει την αναγκαστική τηλεργασία στα σχέδια προστασίας της δημόσιας υγείας τους, ανταποκρινόμενα στον επείγοντα χαρακτήρα της κατάστασης και στις πιθανές επιπτώσεις της μετάδοσης ιών.⁴³ Προηγουμένως, η τηλεργασία ήταν εθελοντική και πραγματοποιούνταν σύμφωνα με σύμβαση μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου.

Εκτός από την αποφυγή της εξάπλωσης του ιού, η τηλεργασία ήταν μια στρατηγική για τη μείωση της οικονομικής ζημίας που προκαλούνταν από το επανειλημμένο άνοιγμα και κλείσιμο επιχειρήσεων, το οποίο οδηγούσε σε χρόνια αναστολή της οικονομικής δραστηριότητας. Αφού κήρυξε κατάσταση έκτακτης ανάγκης, η πορτογαλική κυβέρνηση, για παράδειγμα, έλαβε γρήγορα μέτρα για να αποτρέψει την εξάπλωση του ιού. Αυτό περιελάμβανε τη διακοπή της εκπαίδευσης πρόσωπο με πρόσωπο σε όλα τα επίπεδα, το κλείσιμο πολλών εταιρειών, τον περιορισμό της μετακίνησης των πολιτών, την απαγόρευση της χρήσης μάσκας προσώπου σχεδόν παντού, τη μείωση του αριθμού των δημόσιων και ιδιωτικών συναντήσεων και την ενθάρρυνση όσο το δυνατόν περισσότερων ατόμων να

⁴¹ PenBel, Renate. "Germany's Response to the Covid19 pandemic, A review of the main legal questions deriving therefrom." *Jus et Civitas-A Journal of Social and Legal Studies* 71.1 2020: 4.

⁴² Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού. *Η τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία Covid 19*: 18.

⁴³ Volosevici, Dana. "Brief considerations on telework during pandemic." *A Journal of Social and Legal* 109 2020: 116.

υιοθετήσουν την τηλεργασία. Ο δημόσιος τομέας αποδέχτηκε την τηλεργασία επειδή ήταν ο μόνος τρόπος για να διατηρηθεί η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα του συστήματος, και καταβλήθηκαν προσπάθειες για να διασφαλιστεί ότι τα δικαιώματα των τηλεργαζόμενων τηρούνταν με τον ίδιο τρόπο όπως και των διαζώσης υπαλλήλων. Για το λόγο αυτό, εκδόθηκε ένα διάταγμα (διάταγμα αριθ. 2-A / 2020, με ημερομηνία 20 Μαρτίου) που καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις της τηλεργασίας, ενώ παράλληλα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς της ΕΕ.⁴⁴

Προκειμένου να σταματήσει η εξάπλωση του ιού, η Γαλλία έκλεισε τα σχολεία της και επέβαλε την τηλεργασία. Ενώ δεν έκλεισε τις επιχειρήσεις της, τις προέτρεψε να λειτουργούν εξ αποστάσεως όποτε αυτό ήταν εφικτό.⁴⁵

Προκειμένου να διαφυλάξει τη δημόσια υγεία, η Γερμανία περιόρισε τα ταξίδια, ανέβαλε τις μη επείγουσες λειτουργίες των νοσοκομείων, έκλεισε τους παιδικούς σταθμούς και τα σχολεία, απαγόρευσε στους επισκέπτες να επισκέπτονται οίκους ευγηρίας και νοσοκομεία και έκλεισε τα εστιατόρια και τα καταστήματα λιανικής πώλησης εκτός από εκείνα που πωλούσαν είδη πρώτης ανάγκης.⁴⁶ Κάθε κρατίδιο έχει το δικό του "Καταστατικό για την προστασία από καταστροφές" και το γερμανικό σύνταγμα δεν αναφέρεται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης, εκτός εάν υπάρχει εξωτερική απειλή.

Η τηλεργασία είναι μια άλλη δικλείδα ασφαλείας που εφάρμοσε η βελγική κυβέρνηση για να σταματήσει την εξάπλωση του ιού.⁴⁷

Οι εργαζόμενοι που εκτέθηκαν στην τηλεργασία συνέχισαν να εργάζονται κατά τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης χωρίς να παίρνουν άδεια, γεγονός που έχει διάφορα πλεονεκτήματα για την προσωπική, κοινωνική και οικονομική τους ευημερία. Ακόμη και αν η ανάπτυξη της τηλεργασίας δεν μπορεί να προβλεφθεί, είναι κρίσιμο να δοθούν στους τηλεργαζόμενους τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τους παραδοσιακούς εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι δεν θα πρέπει να υφίστανται κανενός

⁴⁴ Chandra, Pimenta Martins. "The impact of COVID-19 on Portuguese public services: Ministry of Justice." *Jus et Civitas-A Journal of Social and Legal Studies* 71.1 2020: 14.

⁴⁵ Sachs, Tatiana. "Covid-19 and labour law in France." *European Labour Law Journal* 11.3 (2020): 288.

⁴⁶ Penβel, Renate. "Germany's Response to the Covid19 pandemic, A review of the main legal questions deriving therefrom." *Jus et Civitas-A Journal of Social and Legal Studies* 71.1 2020: 8.

⁴⁷ Hendrickx, Frank, Simon Taes, and Mathias Wouters. "Covid-19 and labour law in Belgium." *European Labour Law Journal* 11.3 2020: 279.

είδους απώλεια ως αποτέλεσμα της εξ αποστάσεως εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της χρηματικής απώλειας.

3.3. Ευρωπαϊκή Νομοθεσία

Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία ήταν η πρώτη ευρωπαϊκή συμφωνία αυτόνομου τύπου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ποικίλες μορφές μέτρων εφαρμογής και όχι μια τυποποιημένη πορεία. Το άρθρο 139 της συνθήκης ΕΚ προβλέπει δύο επιλογές για την εφαρμογή των συμφωνιών που συνάπτονται από τους κοινωνικούς εταίρους σε επίπεδο ΕΕ. Η μία επιλογή είναι η εφαρμογή «σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις πρακτικές που αφορούν τους κοινωνικούς εταίρους και το κράτος μέλος». Αυτό αναφέρεται ως η λεγόμενη αυτόνομη διαδρομή ή αυτόνομη συμφωνία. Η δεύτερη επιλογή είναι να ζητηθεί απόφαση του Συμβουλίου Υπουργών. Οι Ευρωπαίοι κοινωνικοί εταίροι - πιο συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικάτων από την πλευρά των συνδικάτων και η Business Europe μαζί με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Εργοδοτών και Επιχειρήσεων και την Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνικών, Μικρομεσαίων και Μεσαίων Επιχειρήσεων από την πλευρά των εργοδοτών - έχουν συνάψει τρεις συμφωνίες-πλαίσιο. Οι συμφωνίες αυτές έχουν ενσωματωθεί στις οδηγίες για τη γονική άδεια (οδηγία 96/34/ΕΚ του Συμβουλίου της 3ης Ιουνίου 1996), τη μερική απασχόληση (οδηγία 97/81/ΕΚ του Συμβουλίου της 15ης Δεκεμβρίου 1997) και την εργασία ορισμένου χρόνου (οδηγία 1999/70/ΕΚ του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 1999) και αποτελούν πλέον αναπόσπαστο μέρος του κοινοτικού κεκτημένου.

Στις 16 Ιουλίου 2002 οι ευρωπαίοι διακλαδικοί κοινωνικοί εταίροι συνήψαν συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία. Υπογράφηκε από την Ευρωπαϊκή Συνομοσπονδία Συνδικάτων (ETUC), η οποία εκπροσωπεί επίσης την Επιτροπή Σύνδεσης EUROCADRES/CEC, τη Συνομοσπονδία Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Επιχειρήσεων με Δημόσια Συμμετοχή και Επιχειρήσεων Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος και την Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνικών, Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων. Η τηλεργασία αναγνωρίζεται και από τις δύο πλευρές της βιομηχανίας ως μέσο εκσυγχρονισμού της οργάνωσης της εργασίας με την εισαγωγή ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας και μεγαλύτερης αυτονομίας και για την επίτευξη καλύτερου συνδυασμού της επαγγελματικής, της ιδιωτικής και της οικογενειακής

ζωής. Η τακτική τηλεργασία μειώνει επίσης τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα από τις μετακινήσεις προς την εργασία και συνεπώς έχει θετικό αντίκτυπο στο περιβάλλον. Η συμφωνία-πλαίσιο σχεδιάστηκε από τους κοινωνικούς εταίρους ως βασική συμβολή στην επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση, και ιδίως στον εκσυγχρονισμό των αγορών εργασίας και στην ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας σε μια οικονομία της γνώσης. Η συμφωνία-πλαίσιο θεσπίζει ένα γενικό πλαίσιο κανόνων για την τηλεργασία. Στόχος της είναι να προωθήσει την ανάπτυξη αυτής της νέας μορφής εργασίας, διασφαλίζοντας παράλληλα την προστασία των εργαζομένων και τα συμφέροντα των εργοδοτών. Οι κοινωνικοί εταίροι ήθελαν να διασφαλίσουν ότι κανένα νέο καθεστώς απασχόλησης δεν θα προέκυπτε από την επέκταση της τηλεργασίας. Ενώ η συμφωνία τονίζει ότι οι τηλεεργαζόμενοι απολαμβάνουν την ίδια νομική προστασία με τους εργαζόμενους που εργάζονται μόνιμα στις εγκαταστάσεις του εργοδότη, προσδιορίζει επίσης τις πτυχές που είναι ειδικές για την εξ αποστάσεως εργασία και οι οποίες απαιτούν προσαρμογή ή ιδιαίτερη προσοχή, όπως οι όροι απασχόλησης, η προστασία των δεδομένων, η προστασία της ιδιωτικής ζωής, ο εξοπλισμός, η υγεία και η ασφάλεια, η οργάνωση της εργασίας, η κατάρτιση και τα συλλογικά δικαιώματα.⁴⁸

Στο πλαίσιο του άρθρου 139 παράγραφος 2 της συνθήκης ΕΚ, οι συμφωνίες μεταξύ των κοινωνικών εταίρων σε επίπεδο ΕΕ είναι εθελοντικές και αυτόνομες, δεδομένου ότι δεν προβλέπεται η εφαρμογή τους με απόφαση του Συμβουλίου. Αντιθέτως, οι εν λόγω συμφωνίες-πλαίσιο "εφαρμόζονται σύμφωνα με τις πρακτικές και τις διαδικασίες που ισχύουν ειδικά για τους κοινωνικούς εταίρους και τα κράτη μέλη". Οι κοινωνικοί εταίροι, ως αυτόνομοι φορείς, μπορούν να αναλάβουν "εθελοντικά" διμερείς διαπραγματεύσεις βάσει του άρθρου 139 παράγραφος 2 ΕΚ. Ωστόσο, η εφαρμογή της συμφωνίας από τα υπογράφοντα μέρη και τις συνδεδεμένες οργανώσεις τους είναι δεσμευτική, ακόμη και αν δεν υπόκειται σε νομική επιβολή. Οι συμφωνίες αυτές είχαν προηγουμένως περιγραφεί ως "εθελοντικές" συμφωνίες. Ωστόσο, με την έναρξη ισχύος του νέου προγράμματος εργασίας για τον κοινωνικό

⁴⁸ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2008) http://erc-online.eu/wp-content/uploads/2015/03/LexUriServ.do_.pdf

διάλογο 2006-2008 (EU0605019I), οι ευρωπαϊοί κοινωνικοί εταίροι άλλαξαν την ορολογία για αυτού του είδους τις συμφωνίες σε "αυτόνομες" συμφωνίες.⁴⁹

Μια ομάδα έξι κρατών μελών - η Τσεχική Δημοκρατία, η Ουγγαρία, η Πολωνία, η Πορτογαλία, η Σλοβακία και η Σλοβενία - επέλεξαν να εφαρμόσουν την ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο μέσω νομοθεσίας. Ως εκ τούτου, οι χώρες αυτές εγγυώνται πλήρη κάλυψη και νομικά δεσμευτική ισχύ για τους κανονισμούς τηλεργασίας. Με εξαίρεση την Πορτογαλία, όλες αυτές οι χώρες είναι νέα κράτη μέλη. Δεδομένης της έλλειψης ισχυρής παράδοσης των συλλογικών διαπραγματεύσεων σε πολλά από τα νέα κράτη μέλη - ιδίως σε κλαδικό επίπεδο - και του μάλλον χαμηλού ποσοστού πυκνότητας των οργανώσεων των κοινωνικών εταίρων, φαίνεται ότι οι κυβερνήσεις και οι κοινωνικοί εταίροι προτίμησαν να εφαρμόσουν την ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο μέσω νομοθεσίας- οι διμερείς συμφωνίες δεν θα είχαν εξασφαλίσει επαρκή κάλυψη και συγκρίσιμη δεσμευτική ισχύ. Αυτό οδήγησε στην κάπως απροσδόκητη κατάσταση όπου το ευρωπαϊκό "μαλακό" δίκαιο μεταφράστηκε σε εθνικό "σκληρό" δίκαιο. Αυτή η μορφή εφαρμογής διασφαλίζει την ομοιόμορφη εφαρμογή των βασικών αρχών της συμφωνίας, ενώ μπορεί επίσης να εξασφαλίσει μια ευρύτερη χρήση της τηλεργασίας. Στην Ουγγαρία, ειδικότερα, έχει θεσπιστεί νομοθεσία για την ενθάρρυνση της εξάπλωσης της τηλεργασίας. Η νομοθεσία φάνηκε να είναι το κατάλληλο μέσο στη χώρα αυτή, δεδομένης της χαμηλής συνδικαλιστικής πυκνότητας, των αδύναμων δομών κοινωνικού διαλόγου και των πενιχρών πόρων και των δύο πλευρών της βιομηχανίας. Επιπλέον, η νομική μεταρρύθμιση στην Ουγγαρία συνοδεύτηκε από μια πρωτοβουλία δημόσιας πολιτικής, η οποία περιλαμβάνει επιδοτήσεις για τους εργοδότες που θέλουν να εισαγάγουν την τηλεργασία. Όσον αφορά το ρόλο των κοινωνικών εταίρων στη νομοθετική διαδικασία, μπορεί να γίνει διάκριση μεταξύ των χωρών αυτής της ομάδας όσον αφορά το βαθμό διαβούλευσης και συμμετοχής τους. Στην Πολωνία, της τροποποίησης του εργατικού κώδικα προηγήθηκε συλλογική σύμβαση σε εθνικό επίπεδο. Ως αποτέλεσμα του συμβιβασμού - και μετά από διαβουλεύσεις στο πλαίσιο της τριμερούς επιτροπής για

⁴⁹ Eurofound, *Telework in the European Union*, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

κοινωνικοοικονομικά θέματα - η κυβέρνηση μετέφερε τις διατάξεις της διμερούς συμφωνίας για την τηλεργασία σε ένα νέο κεφάλαιο του εργατικού κώδικα.⁵⁰

Οι κοινωνικοί εταίροι στην Τσεχική Δημοκρατία, την Ουγγαρία και τη Σλοβακία συμβουλευτήκαν επίσης τις αντίστοιχες κυβερνήσεις τους κατά τη διάρκεια της νομοθετικής διαδικασίας. Στην Ουγγαρία, οι διαβουλεύσεις με τους κοινωνικούς εταίρους διεξήχθησαν στο τριμερές Εθνικό Συμβούλιο Συμφιλίωσης Συμφερόντων πριν από την υποβολή του σχεδίου νόμου στο κοινοβούλιο, σύμφωνα με τη συνήθη διαδικασία προετοιμασίας νόμων που αφορούν την απασχόληση. Εν τω μεταξύ, οι τσεχικοί κοινωνικοί εταίροι συζήτησαν την ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο και κατέληξαν σε συναίνεση σχετικά με την εφαρμογή της μέσω της νομοθεσίας. Στη Σλοβακία, το θέμα συμπεριλήφθηκε στην ημερήσια διάταξη του Τριμερούς Οικονομικού και Κοινωνικού Συμβουλίου. Αντίθετα, η νομοθετική δράση των κυβερνήσεων στην Πορτογαλία και τη Σλοβενία περιλάμβανε ελάχιστη ή καθόλου συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων. Στην Πολωνία, την Πορτογαλία και τη Σλοβακία, η τελική νομοθεσία προσεγγίζει τις διατάξεις και τις βασικές αρχές που συμφωνήθηκαν σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τη συμφωνία-πλαίσιο. Ωστόσο, η πρόσφατα θεσπισθείσα νομική βάση στην Τσεχική Δημοκρατία, την Ουγγαρία και τη Σλοβενία είναι λιγότερο ολοκληρωμένη. Στην Ουγγαρία, για παράδειγμα, οι αρχές της αντιστρεψιμότητας και του εθελοντικού χαρακτήρα της τηλεργασίας δεν αντιμετωπίζονται πλήρως. Στην Τσεχική Δημοκρατία και τη Σλοβενία, παρόλο που η ίση μεταχείριση διασφαλίζεται για όλους τους εργαζόμενους που εργάζονται εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη, η χρήση των ΤΠΕ και οι σχετικές ιδιαιτερότητες καθώς και οι πιθανοί κίνδυνοι αυτού του είδους εργασίας δεν ρυθμίζονται επαρκώς.⁵¹

Δεδομένου ότι οι τηλεεργαζόμενοι βρίσκονται μακριά από το καθημερινό περιβάλλον ενός κεντρικά τοποθετημένου χώρου εργασίας, έχουν συχνά διαφορετικές συνθήκες εργασίας από τους υπαλλήλους γραφείου. Για παράδειγμα, λόγω της διασκορπισμένης θέσης των τηλεεργαζομένων, ενδέχεται να υφίστανται διακρίσεις όσον αφορά το χρόνο εργασίας, τα πρότυπα του χώρου εργασίας ή την πρόσβαση στην κατάρτιση. Άλλα ζητήματα, όπως η εφαρμογή και η παρακολούθηση των κανονισμών

⁵⁰ Eurofound, Telework in the European Union, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

⁵¹ Eurofound, Telework in the European Union, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

υγείας και ασφάλειας καθώς και η προστασία των δεδομένων, μπορεί να είναι δύσκολο να εφαρμοστούν εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη. Η κοινωνική απομόνωση και η έλλειψη διαχωρισμού μεταξύ εργασίας και ιδιωτικής ζωής μπορεί να αποτελέσουν περαιτέρω προκλήσεις για αυτό το είδος οργάνωσης εργασίας. Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο για την τηλεργασία προσπαθεί να αντιμετωπίσει αυτά τα προβλήματα προστατεύοντας τον τηλεεργαζόμενο μέσω μιας ρήτρας απαγόρευσης των διακρίσεων και παρέχοντας δικαιώματα σχετικά με την προστασία των δεδομένων, την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την πρόσβαση στην κατάρτιση, καθώς και διατάξεις για την υγεία και την ασφάλεια. Στις επόμενες ενότητες θα επισημανθούν οι λύσεις που παρέχει η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο και παραδείγματα εφαρμογής στις αντίστοιχες χώρες.

Ο εθελοντικός χαρακτήρας της τηλεργασίας συνεπάγεται ότι οι εργαζόμενοι και ο εργοδότης μπορούν να εισαγάγουν την τηλεργασία μόνο με αμοιβαία συμφωνία. Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει δικαίωμα ως τέτοιο στην τηλεργασία και δεν υπάρχει υποχρέωση τηλεργασίας. Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο διασφαλίζει επίσης ότι τόσο ο εργαζόμενος όσο και ο εργοδότης μπορούν να διακόψουν την τηλεργασία ανά πάσα στιγμή χωρίς να θίγονται η σχέση εργασίας και οι συνθήκες εργασίας. Για τη ρύθμιση ζητημάτων όπως η οργάνωση της εργασίας και οι λεπτομέρειες αλλαγής της εργασίας από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη στην τηλεργασία και αντίστροφα, απαιτείται συμφωνία με διαπραγμάτευση μεταξύ των μερών. Όλα τα κράτη μέλη που έκαναν την έρευνα διασφαλίζουν με τον ένα ή τον άλλο τρόπο τον εθελοντικό χαρακτήρα της τηλεργασίας. Για παράδειγμα, η συμφωνία σε εθνικό επίπεδο στην Ισπανία απλώς επαναλαμβάνει τη διατύπωση της ευρωπαϊκής συμφωνίας-πλαισίου. Πιο συγκεκριμένα, στη Γαλλία, η εθνική, διατομεακή συμφωνία προβλέπει ότι η τηλεργασία πρέπει να είναι σε εθελοντική βάση όσον αφορά τον εργαζόμενο και τον εργοδότη, και ότι εάν η τηλεργασία δεν αποτελούσε όρο πρόσληψης, τότε πρέπει να ρυθμίζεται στη σύμβαση εργασίας. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι που έχουν επιλέξει την τηλεργασία μπορούν να ανακαλέσουν την απόφασή τους, ενώ όσοι προσλαμβάνονται ως τηλεεργαζόμενοι επωφελούνται από ρήτρα προσθήκης. Ως εκ τούτου, και οι δύο κατηγορίες μπορούν να επανενταχθούν ή να ενταχθούν στο επιτόπιο εργατικό δυναμικό του εργοδότη τους. Στην Ιταλία, η συλλογική σύμβαση εργασίας για τον δημόσιο τομέα ρυθμίζει την εθελοντική συμμετοχή στην τηλεργασία. Αν και η επιλογή της συμμετοχής ή μη στην τηλεργασία επαφίεται στον εργαζόμενο, προτεραιότητα δίνεται στους εργαζόμενους με αναπηρία, σε εκείνους που πρέπει να βρίσκονται στο

σπίτι για να φροντίζουν μέλη της οικογένειάς τους και στους εργαζόμενους που ζουν σε απόσταση από τον χώρο εργασίας τους. Στην Ουγγαρία, η τελική διατύπωση του εργατικού κώδικα της χώρας είναι μάλλον ήπια από αυτή την άποψη. Οι εργαζόμενοι μπορούν να ζητήσουν την αλλαγή της σύμβασης εργασίας μόνο για προσωπικούς ή οικογενειακούς λόγους και ο εργοδότης πρέπει να λάβει απόφαση εντός 15 ημερών.⁵²

Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο διασφαλίζει ότι οι τηλεεργαζόμενοι μπορούν να απολαμβάνουν τα ίδια συλλογικά δικαιώματα με τους συναδέλφους τους στις εγκαταστάσεις του εργοδότη. Για παράδειγμα, μπορούν να συμμετέχουν ή να θέτουν υποψηφιότητα για τις εκλογές του επιχειρησιακού συμβουλίου και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον υπολογισμό των κατώτατων ορίων για τα όργανα συλλογικής εκπροσώπησης. Μεταξύ των κρατών μελών, υιοθετήθηκε μια ευρεία προσέγγιση για την παροχή στους τηλεεργαζόμενους της ίδιας προστασίας, προνομίων και υποχρεώσεων με τους συνήθεις εργαζόμενους. Τα περισσότερα κράτη μέλη εφαρμόζουν την ίδια δέσμη κανόνων για κάθε εργαζόμενο, ανεξάρτητα από το αν η εργασία εκτελείται στην επιχείρηση ή ως τηλεεργασία. Τα κράτη μέλη υποστηρίζουν ότι δεν χρειάζεται να υπερβούν αυτή την προσέγγιση δημιουργώντας νέους και ειδικούς κανονισμούς για την τηλεεργασία, καθώς η εφαρμογή του ίδιου νομικού πλαισίου σε όλους τους εργαζόμενους δημιουργεί ισότητα. Για παράδειγμα, οι τηλεεργαζόμενοι στις Κάτω Χώρες προστατεύονται βάσει ρήτρας περί διακρίσεων, η οποία ισχύει για όλους τους εργαζομένους- ωστόσο, δεν προστατεύονται βάσει ειδικής ρήτρας περί διακρίσεων λόγω του χαρακτηρισμού τους ως τηλεεργαζόμενοι. Ωστόσο, ορισμένες χώρες έχουν επιλέξει τη θέσπιση ειδικών ρητρών για τους τηλεεργαζόμενους, προκειμένου να διασφαλίσουν ότι δεν θα υπάρξει άνιση μεταχείριση. Το Βέλγιο, μια χώρα με ιδιαίτερο ρυθμιστικό πλαίσιο για τους τηλεεργαζόμενους, προβλέπει ρήτρα μη διάκρισης για τους τηλεεργαζόμενους: για παράδειγμα, επιβάλλει στον εργοδότη την υποχρέωση να αναλάβει το κόστος που συνδέεται με την τηλεεργασία και εξισώνει τις ώρες εργασίας των τηλεεργαζομένων με εκείνες στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.⁵³

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για τα μέτρα υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας του τηλεεργαζόμενου. Για

⁵² Eurofound, *Telework in the European Union*, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

⁵³ Eurofound, *Telework in the European Union*, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

παράδειγμα, ο εργοδότης οφείλει να ενημερώνει τον τηλεργαζόμενο για τους κινδύνους που σχετίζονται με την εργασία. Αυτό ισχύει ιδίως για τους κινδύνους που σχετίζονται με την εργασία με ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Ο τηλεργαζόμενος είναι, με τη σειρά του, υπεύθυνος για την ορθή εφαρμογή αυτών των πολιτικών ασφαλείας. Όσον αφορά την παρακολούθηση της υγείας και της ασφάλειας, η συμφωνία-πλαίσιο προβλέπει ότι ο εργοδότης, οι εκπρόσωποι των εργαζομένων ή οι αρμόδιες αρχές έχουν πρόσβαση στο χώρο εργασίας του τηλεργαζόμενου. Εάν ο χώρος εργασίας βρίσκεται στο σπίτι, απαιτείται η συγκατάθεση του τηλεργαζόμενου πριν από την πρόσβαση. Η αρχή της ίσης μεταχείρισης όσον αφορά τα μέτρα υγείας και ασφάλειας για τους τηλεργαζόμενους και τους μόνιμους εργαζόμενους αποτελεί σημαντική διάσταση πολλών ρυθμίσεων τηλεργασίας. Η γενική γραμμή είναι ότι οι χώρες πρέπει να εφαρμόζουν πλήρως τους κανονισμούς υγείας και ασφάλειας στους τηλεργαζόμενους, συμπεριλαμβανομένων των χωρών στις οποίες η Ευρωπαϊκή Συμφωνία Πλαίσιο δεν έχει ακόμη εφαρμοστεί επίσημα. Στην πράξη, ωστόσο, είναι μερικές φορές προβληματικό για τον εργοδότη να ελέγχει και να εγγυάται επαρκείς συνθήκες εργασίας, καθώς τα μέτρα είναι δύσκολο να εφαρμοστούν σε χώρους εργασίας εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη. Στη Λετονία, αν και οι τηλεργαζόμενοι καλύπτονται από την εθνική νομοθεσία για την υγεία και την ασφάλεια, αναφέρεται ότι η συμμόρφωση είναι ανεπαρκής στην περίπτωση των εργαζομένων που εργάζονται εκτός των εγκαταστάσεων της εταιρείας. Στην Ουγγαρία, παρόλο που οι εργοδότες φαίνεται να είναι αξιόπιστοι στη διενέργεια ελέγχων πριν από την εργασία για το περιβάλλον εργασίας και τη θέση εργασίας, οι τακτικοί έλεγχοι παρακολούθησης δεν είναι τόσο διαδεδομένοι. Στη Σλοβενία, ο νόμος απαιτεί από τους εργοδότες να ενημερώνουν την Επιθεώρηση Εργασίας (IRSD) για κάθε πρόθεση οργάνωσης εργασίας από το σπίτι. Ο επιθεωρητής επισκέπτεται στη συνέχεια τις εκτός έδρας εγκαταστάσεις και μπορεί να απαγορεύσει την κατ' οίκον εργασία, εάν πιστεύει ότι μπορεί να είναι επικίνδυνη ή να βλάψει την υγεία του εργαζομένου. Στην πραγματικότητα, ωστόσο, παρόλο που η IRSD αναφέρει τις εργασίες που εκτελούνται τακτικά εκτός των εγκαταστάσεων των εργοδοτών, δεν επιθεωρεί τις εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται για περιστασιακή εργασία από την άποψη αυτή. Οι

μεμονωμένες εταιρείες έχουν συχνά τις δικές τους διαδικασίες υγείας και ασφάλειας για τους τηλεεργαζόμενους.⁵⁴

Η προστασία της ιδιωτικής ζωής του τηλεεργαζόμενου είναι ένα σημαντικό ζήτημα όταν ο τόπος εργασίας είναι το σπίτι του. Η ευρωπαϊκή συμφωνία-πλαίσιο αναφέρει ότι "ο εργοδότης σέβεται την ιδιωτική ζωή του τηλεεργαζόμενου". Εάν ο εργοδότης χρειάζεται να έχει πρόσβαση στον χώρο εργασίας, αυτό μπορεί να γίνει μόνο μετά από προηγούμενη ενημέρωση και με τη συγκατάθεση του εργαζομένου. Κάθε είδους σύστημα παρακολούθησης μπορεί να εισαχθεί μόνο μετά από ενημέρωση και διαβούλευση με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, όπως απαιτείται από την οδηγία 90/270 του Συμβουλίου, του Μαΐου 1990, σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά την εργασία με εξοπλισμό με οθόνη. Όσον αφορά την προστασία των δεδομένων, ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για τη λήψη των κατάλληλων μέτρων και την ενημέρωση του τηλεεργαζόμενου για όλη τη σχετική νομοθεσία καθώς και για τις εσωτερικές πολιτικές - για παράδειγμα, σε σχέση με τους περιορισμούς στη χρήση του εξοπλισμού για ιδιωτικούς σκοπούς. Στην Ιταλία, κατά την υιοθέτηση αυτών των διατάξεων, η εθνική διασυνομοσπονδιακή συμφωνία δηλώνει ότι η ιδιωτική ζωή είναι εγγυημένη και ότι, εάν ο εργοδότης αποφασίσει να εγκαταστήσει συσκευές ελέγχου, αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για τους καθορισμένους σκοπούς. Στη Δανία, μια συμφωνία μεταξύ της Δανικής Ένωσης Εργοδοτών του Χρηματοπιστωτικού Τομέα (Finanssektorens Arbejdsgiverforening, FA) και της Ένωσης Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (Finansforbundet, FF) ορίζει ότι η πρόσβαση στο σπίτι ενός εργαζομένου μπορεί να επιτραπεί μόνο για την παρακολούθηση των κανονισμών υγείας και ασφάλειας, με την άδεια του τηλεεργαζόμενου. Σύμφωνα με τον εργατικό κώδικα της Πολωνίας, ο εργοδότης έχει το γενικό δικαίωμα να ασκεί έλεγχο στην τηλεεργασία, ενώ οι τηλεεργαζόμενοι διατηρούν το δικαίωμά τους στην ιδιωτική ζωή - όπως και οι οικογένειές τους στις περιπτώσεις που ο τηλεεργαζόμενος εργάζεται από το σπίτι. Οι έλεγχοι ή οι επισκευές του εξοπλισμού πληροφορικής προϋποθέτουν τη συγκατάθεση του εργαζομένου.⁵⁵

⁵⁴ Eurofound, Telework in the European Union, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

⁵⁵ Eurofound, Telework in the European Union, (2010)

<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>

3.4. Εθνικό Θεσμικό Πλαίσιο

Η εφαρμογή της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα συνδέεται άρρηκτα με την ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών με διαδικασίες που διασφαλίζουν την ασφάλεια του συστήματος και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και απαιτεί την ενίσχυση του δημόσιου τομέα με εξειδικευμένο προσωπικό (ειδικούς πληροφορικής) που θα υλοποιεί και θα υποστηρίζει τις σχετικές υπηρεσίες και τους χρήστες τους. Για την εκπλήρωση της ασφάλειας και της προστασίας των προσωπικών και δημόσιων δεδομένων, τα συστήματα και οι διαδικασίες πρέπει να παρακολουθούνται και να αναβαθμίζονται συνεχώς. Κανένα πληροφοριακό σύστημα δεν μπορεί να θεωρηθεί ασφαλές εάν οι χρήστες δεν εκπαιδεύονται συνεχώς στην κατάλληλη χρήση του και δεν εφαρμόζονται οι ισχύουσες διαδικασίες και πολιτικές ασφαλείας. Η τηλεργασία δεν μπορεί να θεωρηθεί αυτοσκοπός. Πρέπει να εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να μην υποβαθμίζει τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και να μην εγκυμονεί κινδύνους για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Τα κριτήρια αυτά θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των λειτουργιών των δημόσιων φορέων που επιτρέπεται να εκτελούνται εκτός των χώρων των φορέων κατά τις κανονικές ώρες λειτουργίας.⁵⁶

Ο νόμος 2639/1998 αποτελεί την πρώτη προσπάθεια νομοθετικής ρύθμισης των εργασιακών σχέσεων σχετικά με ορισμένες άτυπες μορφές απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένης της τηλεργασίας.⁵⁷ «1. Συμφωνία μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου για την παροχή υπηρεσιών ή εργασίας, για ορισμένο ή αόριστο χρονικό διάστημα, ιδίως σε περιπτώσεις αμοιβής ανά μονάδα εργασίας, τηλεργασίας ή εργασίας στο σπίτι, τεκμαίρεται ότι δεν υποκρύπτει σύμβαση εργασίας, εφόσον η συμφωνία αυτή καταρτίζεται εγγράφως και κοινοποιείται στην αρμόδια Επιθεώρηση Εργασίας εντός 15 ημερών». Το τεκμήριο αυτό δεν ισχύει εάν ο εργαζόμενος προσφέρει τις υπηρεσίες του αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο στην ίδια εταιρεία. Η τηλεργασία καθιερώνεται έτσι ως διακριτός τύπος απασχόλησης (μισθωτή εργασία) και η

⁵⁶ Ένωση Πληροφορικών Ελλάδας (2021) <https://www.epe.org.gr/ola-ta-arthra/deltio-typoy-paratiriseis-sto-schedio-nomoy-thesmiko-plaisio-tilergasias-diataxeis-gia-to-anthropino-dynamiko-toy-dimosioy-tomea-kai-alles-rythmiseis-toy-yπουργειου-esoterikon>

⁵⁷ (άρθρο 1 παράγραφος 1)

εγκύκλιος παρέχει κίνητρα για την προώθηση αυτού του νέου τύπου εργασίας, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις που προσλαμβάνουν τηλεργαζόμενους να εκπίπτουν τις δαπάνες τους⁵⁸.

Ως αποτέλεσμα, ο νόμος 3846/2010 αντιμετώπισε ορισμένες θεμελιώδεις νομικές ανησυχίες σχετικά με το καθεστώς της τηλεργασίας.⁵⁹ Η πρώτη παράγραφος του άρθρου ορίζει ότι κατά τη σύνταξη σύμβασης τηλεργασίας, ο εργοδότης υποχρεούται να παρέχει στον εργαζόμενο εγγράφως εντός οκτώ ημερών όλες τις πληροφορίες που αφορούν την εκτέλεση της εργασίας, διευκρινίζοντας ότι οι πληροφορίες που αναφέρονται στη διάταξη αφορούν την ιεραρχική σχέση του εργαζομένου με τους προϊσταμένους του, την αναλυτική περιγραφή των καθηκόντων του εργαζομένου, καθώς και τον μισθό του εργαζομένου. Εάν η σύμβαση περιλαμβάνει δήλωση συμφωνίας τηλε-ετοιμότητας, ορίζονται οι χρονικοί περιορισμοί και οι ημερομηνίες εντός των οποίων ο εργαζόμενος πρέπει να απαντήσει.

Η δεύτερη παράγραφος του άρθρου εξετάζει την περίπτωση κατά την οποία η κανονική εργασία εκτελείται μέσω τηλεργασίας. Ως αποτέλεσμα, η συμφωνία περιλαμβάνει μια τρίμηνη μεταβατική περίοδο κατά τη διάρκεια της οποίας ένα από τα δύο μέρη, μετά από δεκαπενθήμερη προειδοποίηση, μπορεί να διακόψει την τηλεργασία και ο εργαζόμενος μπορεί να επιστρέψει στην εργασία του με ιδιότητα παρόμοια με εκείνη που κατείχε. Η διάταξη της παραγράφου 2 του νόμου ενισχύει τον εθελοντικό χαρακτήρα της τηλεργασίας, επιτρέποντας την απόσυρση εντός της επιτρεπόμενης προθεσμίας, και η διάταξη αυτή θεωρείται ότι αντισταθμίζει τα όποια εμπόδια στην υιοθέτηση της τηλεργασίας. Η παράγραφος 3 απαιτεί από τον εργοδότη να αναλάβει το κόστος που προκύπτει για τον εργαζόμενο από αυτό το είδος εργασίας. Ειδικότερα, εκτός εάν η σύμβαση αναφέρει διαφορετικά, ο εργοδότης υποχρεούται να προσφέρει τεχνική υποστήριξη και να καλύπτει το κόστος των τηλεπικοινωνιών, της συντήρησης και της επισκευής του εξοπλισμού που χρησιμοποιεί ο εργαζόμενος για την εκτέλεση της τηλεργασίας, ακόμη και αν ο εξοπλισμός ανήκει στον εργαζόμενο. Ένα άλλο ζήτημα που μπορεί να αντιμετωπιστεί ή να συμπεριληφθεί ως ειδικό στοιχείο στις συλλογικές συμβάσεις είναι ο τρόπος χρηματικής αποζημίωσης από τον εργοδότη για τη χρήση του χώρου εργασίας του εργαζομένου στο σπίτι. Τέλος, η παράγραφος 4 αφορά την ανάγκη του εργοδότη να ενημερώσει εγγράφως τον τηλεργαζόμενο για την

⁵⁸ ΠΟΛ.1108/2000 (άρθρο 14)

⁵⁹ άρθρο 5

ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας των εκπροσώπων του προσωπικού στην επιχείρηση εντός δύο μηνών από τη σύναψη της συμφωνίας.⁶⁰

Ως αποτέλεσμα της τεράστιας παγκόσμιας υγειονομικής καταστροφής που προκάλεσε η πανδημία του Covid-19, ψηφίστηκε μια Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ). Πολλές επιχειρήσεις υποχρεώθηκαν να αυξήσουν τη χρήση της τηλεργασίας, προκειμένου να μειώσουν τη φυσική παρουσία των εργαζομένων στο χώρο εργασίας και να αποσυμφορήσουν τα μέσα μαζικής μεταφοράς, ελαχιστοποιώντας έτσι τη μετάδοση του κορονοϊού. Η σχετική ΠΝΠ δημοσιεύθηκε στην αρχή του πρώτου κύματος της πανδημίας, στις 11.03.2020, και ανέφερε ότι "ο εργοδότης μπορεί με απόφασή του να καθορίζει ότι η εργασία που παρέχεται από τον εργαζόμενο στον τόπο εργασίας που προβλέπεται από την ατομική σύμβαση εκτελείται με το σύστημα της εξ αποστάσεως εργασίας". Βέβαια, η προαναφερθείσα ΠΝΠ δεν περιελάμβανε πρόσθετες νομικές υποχρεώσεις ή δικαιώματα που απορρέουν από την τηλεργασία. Λόγω των τεράστιων εμποδίων που αντιμετωπίζουν τα άτομα και οι εργοδότες στο πλαίσιο της τηλεργασίας, τα μέτρα αυτά εφαρμόστηκαν αργότερα.

Ο νόμος 4727/2020⁶¹ και της Οδηγίας 2019/1024⁶² στοχεύει ουσιαστικά, υπό το πρίσμα της ψηφιακής διακυβέρνησης, στη ρύθμιση όλων των θεμάτων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τρόπο ολοκληρωμένο. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, υπήρξαν σημαντικά γεγονότα που οδήγησαν στη ρύθμιση του άρθρου 235 του ν. 4727/2020, με το οποίο θεσπίζεται υποχρεωτικό ποσοστό τηλεργασίας 40% στον ιδιωτικό τομέα και η δυνατότητα παράτασης της ισχύος του νόμου και διαφοροποίησης του υποχρεωτικού ποσοστού τηλεργασίας ανάλογα με την εξέλιξη της πανδημίας. Στο πλαίσιο αυτό, η τηλεργασία ήταν μια υποχρεωτική θέση στην οποία βρέθηκαν δισεκατομμύρια άνθρωποι παγκοσμίως και η νομοθεσία, αν και σημείωσε μεγάλη πρόοδο, κλήθηκε να τροποποιηθεί υπό το πρίσμα των προκλήσεων των νέων συνθηκών εργασίας.

Με βάση το άρθρο 5 του Νόμου 4807/2021 ο θεσμός της τηλεργασίας βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

α) Οικειοθελής χαρακτήρας

⁶⁰ Παπαδημητρίου Κώστας, Πληροφορική & Εργατικό Δίκαιο, (2018): 68

⁶¹ «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» (ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102

⁶² «Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και άλλες διατάξεις» (ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)

(β) την αρχή της ίσης μεταχείρισης: Οι τηλεργαζόμενοι έχουν τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις με τους εργαζόμενους που είναι φυσικά παρόντες, όπως ειδικότερα ορίζονται από τις κείμενες γενικές ή ειδικές διατάξεις και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, όπου αυτές εφαρμόζονται.

(γ) Προστασία των προσωπικών δεδομένων: Ο φορέας εφαρμόζει τις απαραίτητες οργανωτικές και τεχνικές εγγυήσεις για να διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που χρησιμοποιεί ή επεξεργάζεται ο τηλεργαζόμενος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του.

(δ) Προστασία της ιδιωτικής ζωής: Ο φορέας οφείλει να σέβεται το απόρρητο και την ιδιωτική ζωή των επικοινωνιών του τηλεργαζόμενου. Κάθε σύστημα παρακολούθησης των ωρών εργασίας που εφαρμόζεται πρέπει να καθοδηγείται από τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του οργανισμού, να είναι ανάλογο με τον στόχο που εξυπηρετεί και να περιορίζεται σε αυτόν.

Η πανδημία κατέστησε την τηλεργασία στο δημόσιο τομέα επιτακτική ανάγκη και κατασκευάστηκε κατά περίπτωση υπό τη διαχείριση κάθε υπηρεσίας σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο της ΕΕ. Ο νομοθέτης πρότεινε την ψήφιση ενός καταστατικού που θα καθορίζει τις μεθόδους και τις αρχές για την εφαρμογή της τηλεργασίας τόσο σε συνήθειες όσο και σε έκτακτες περιπτώσεις. Ο βουλευτής είδε το κενό και την ανάγκη να ρυθμιστεί ο τρόπος με τον οποίο δομείται και αντιμετωπίζεται η τηλεργασία στο δημόσιο τομέα, ανεξάρτητα από το πόσο συχνά συμβαίνει.

Η έκθεση υπογραμμίζει τα οφέλη της τηλεργασίας σε προσωπικό και ατομικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης των θέσεων εργασίας, της δυνατότητας πρόσβασης στην απασχόληση για άτομα με αναπηρίες και της επίτευξης της ιδιωτικής και επαγγελματικής ζωής ενός εργαζομένου, καθώς και σε ευρύτερο κοινωνικό επίπεδο, αντιμετωπίζοντας ως θετικά σημεία το ζήτημα της ερήμωσης των αγροτικών περιοχών και τη μείωση των περιβαλλοντικών ρύπων λόγω της μείωσης των μετακινήσεων με οχήματα προς τους χώρους εργασίας.

Κατά την ανάπτυξη του μέτρου λήφθηκαν υπόψη διεθνείς μελέτες και στρατηγικές που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της κρίσης υγείας. Κύριοι στόχοι του ήταν η δημιουργία κανόνων τηλεργασίας, η διασφάλιση των ιδιωτικών πληροφοριών, ο σεβασμός των δικαιωμάτων των εργαζομένων, η ενίσχυση της παραγωγής, η ενθάρρυνση της αυτονομίας των εργαζομένων στην οργάνωση της εργασίας, η προσέλκυση διευθύνοντων συμβούλων στο δημόσιο τομέα και η εξοικονόμηση χρημάτων με τη μείωση των λειτουργικών δαπανών των υπηρεσιών.

Είναι ζωτικής σημασίας η τηλεργασία να υποστηρίζει άμεσα τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα είναι κυρίως κοινωνικού χαρακτήρα και επικεντρώνονται στη διατήρηση των κατοίκων της υπαίθρου στην περιοχή τους, εφόσον έχουν τη δυνατότητα να εργάζονται εξ αποστάσεως, στη διατήρηση των θέσεων εργασίας, στη μείωση της περιβαλλοντικής ρύπανσης από τις μετακινήσεις, στις ευκαιρίες που μπορούν να αξιοποιήσουν τα άτομα με αναπηρία και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων.⁶³ Ο νόμος, επίσημα γνωστός ως 4807/2021, καθορίζει τις θεμελιώδεις κατευθυντήριες γραμμές και απαιτήσεις για τη χρήση της τηλεργασίας και παρέχει αιτιολόγηση για την υιοθέτησή της. Ο "εθελοντικός χαρακτήρας" της τηλεργασίας τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για την υπηρεσία, καθώς και η δίκαιη μεταχείριση των εργαζομένων και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους βάσει των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία της υπηρεσίας, αποτελούν θεμελιώδεις προϋποθέσεις. Οι απαιτήσεις και οι πόροι της υπηρεσίας πρέπει να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα των υποθέσεων που διαχειρίζεται ο τηλεεργαζόμενος. Εάν είναι απαραίτητο να τεθεί σε εφαρμογή ένα σύστημα παρακολούθησης της τηλεργασίας, θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο γι' αυτό το σκοπό. Η υπηρεσία πρέπει να παρέχει στον εργαζόμενο εκπαίδευση και πληροφορίες σχετικά με την προστασία των δεδομένων. Δεν επιτρέπεται η χρήση κάμερας για την καταγραφή των κινήσεων του εργαζομένου.

Η διάρκεια και η χρήση της τηλεργασίας, το ποσοστό των υπαλλήλων της υπηρεσίας που μπορούν να απασχοληθούν μέσω τηλεργασίας, οι ώρες και ο τόπος απασχόλησης του υπαλλήλου, καθώς και η παροχή του απαραίτητου εξοπλισμού από την υπηρεσία υπόκεινται σε περιορισμούς σύμφωνα με τα άρθρα 8, 9, 10, 11 και 12. Ο νόμος περιγράφει τη διαδικασία υποβολής και έγκρισης της αίτησης τηλεργασίας, αναφέροντας ότι αυτή πρέπει να υποβληθεί από τον υπάλληλο με όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες, τον χρόνο, τον τόπο και τη διάρκεια για την οποία επιθυμεί να εργαστεί εξ αποστάσεως και αν το εν λόγω πρόσωπο θα χρειαστεί ή όχι εξοπλισμό, ο οποίος επίσης προσδιορίζεται στην εγκριτική απόφαση, καθώς και κατευθυντήριες γραμμές για την προστασία των υπηρεσιακών δεδομένων κατά την τηλεργασία και τους κανόνες για τη ρύθμιση της τηλεργασίας (άρθρα 14, 15 και 16). Η εγκεκριμένη απόφαση

⁶³ Mouroutsos, Ioannis. "Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση κατά την κρίση του κορωνοϊού." HAPSC Policy Briefs Series 1.1 2020: 111.

περιγράφει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του εργαζομένου (άρθρα 14, 15 και 16). Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να τηρούν την εμπιστευτικότητα και ο τηλεεργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την προστασία και την ασφάλεια των δεδομένων και των εγγράφων που χρησιμοποιούνται κατά την τηλεργασία. Το δικαίωμα του εργαζομένου να "αποσυνδεθεί" από τις ηλεκτρονικές μεθόδους παροχής εργασίας εκτός ωραρίου εργασίας περιγράφεται στο άρθρο 18. Αυτό εγγυάται την αποτελεσματική χρήση των ωρών εργασίας και το δικαίωμα του εργαζομένου να διαχωρίζει τις επαγγελματικές και τις προσωπικές του υποθέσεις. Οι υπουργικές αποφάσεις μπορούν να τροποποιούν τους κανόνες τηλεργασίας ως απάντηση σε κοινωνικές απαιτήσεις, ασυνήθιστες καταστάσεις ή αίτημα του φορέα.

Αναμφίβολα, η άνοδος της τηλεργασίας έχει εγείρει ανησυχίες σχετικά με τη θόλωση των γραμμών που χωρίζουν την προσωπική από την επαγγελματική ζωή. Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων είναι ένα κρίσιμο ζήτημα που απορρέει από την τηλεργασία, όπως διαπιστώθηκε μέσω της εξέτασης της ισχύουσας νομοθεσίας. Στην πραγματικότητα, στους πιο πρόσφατους νόμους, μπορεί να παρατηρηθεί ότι η προστασία αυτή αποτελεί θεμελιώδη έννοια των εργασιακών δικαιωμάτων.

3.4.1. Δικαίωμα αποσύνδεσης

Η πρώτη νομοθεσία σχετικά με το δικαίωμα αποσύνδεσης εμφανίστηκε στη Γαλλία το 2016, στη συνέχεια στην Ιταλία το 2017 και στην Ισπανία το 2018. Αν και διαφορετικοί σε λεπτομέρειες, όλοι αυτοί οι αρκετά ελαφροί κανόνες προστατεύουν το δικαίωμα του εργαζομένου να μην ανταποκρίνεται σε επικοινωνίες από την εργασία του εκτός του βασικού ωραρίου της επιχείρησης και να μην τιμωρείται γι' αυτό (π.χ. με άρνηση προαγωγής αν αρνηθεί να εργαστεί τα Σαββατοκύριακα). Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η Γερμανία έκανε επίσης κινήσεις για την προστασία της δυνατότητας των εργαζομένων να αποσυνδέονται, αν και όχι μέσω του νόμου- αντίθετα, πραγματοποιήθηκαν διαπραγματεύσεις μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών των επιχειρήσεων. Αρκετές γερμανικές πολυεθνικές πήραν πιο σκληρή στάση, θέτοντας σε εφαρμογή εταιρικές συμφωνίες που διασφαλίζουν το δικαίωμα των εργαζομένων να αποσυνδέονται, όπως η Volkswagen, η Daimler και η Siemens, χρησιμοποιώντας συχνά την τεχνολογία για να στηρίζουν τις πολιτικές. Παρόλο που αυτές οι κινήσεις

ήταν εξαιρετικά σημαντικά βήματα σε έναν κόσμο πριν από την πανδημία, εστιάζουν κυρίως σε μια δομημένη, εντός του γραφείου περίοδο εργασίας, η οποία δεν αντικατοπτρίζει τον σημερινό μας κόσμο - ούτε αυτό που οι εργαζόμενοι απαιτητικώς επιθυμούν τώρα. Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι εκκλήσεις για ευελιξία έχουν διογκωθεί, καθώς οι άνθρωποι θέλουν μεγαλύτερη αυτονομία για να μπορούν να καθορίζουν οι ίδιοι τις ώρες εργασίας τους και να μην τους λένε πότε ακριβώς μπορούν να έχουν πρόσβαση στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο, για παράδειγμα.⁶⁴

Μόνο η Γαλλία, το Βέλγιο, η Ιταλία και η Ισπανία έχουν νομοθετήσει το δικαίωμα αποσύνδεσης. Δεν προβλέπουν τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να τεθεί σε λειτουργία και βασίζονται στον κοινωνικό διάλογο, σε κλαδικό και εταιρικό επίπεδο, για να καθορίσουν τις λεπτομέρειες εφαρμογής. Και υπάρχουν διαφορές ως προς το πεδίο εφαρμογής της νομοθεσίας και την ύπαρξη μιας εφεδρικής επιλογής (όπως ένας χάρτης που καταρτίζεται από τους εργοδότες), σε περίπτωση που οι διαπραγματεύσεις αποτύχουν να καταλήξουν σε συμφωνία. Στην Ολλανδία και την Πορτογαλία έχουν γίνει νομοθετικές προτάσεις, αλλά η διαδικασία έχει βαλτώσει. Σε οκτώ χώρες (Γερμανία, Φινλανδία, Ιρλανδία, Λουξεμβούργο, Λιθουανία, Μάλτα, Σουηδία και Σλοβενία), διεξάγεται μια περισσότερο ή λιγότερο έντονη συζήτηση σχετικά με το δικαίωμα στη διακοπή της σύνδεσης, με τις συζητήσεις να είναι πιο προχωρημένες στη Γερμανία, τη Μάλτα και την Ιρλανδία- σε ορισμένες χώρες η συζήτηση επανήλθε στο πλαίσιο της πανδημίας. Στα υπόλοιπα 13 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν υπάρχει συζήτηση για νομοθεσία. Η υφιστάμενη νομοθεσία θεωρείται επαρκής, η ευέλικτη εργασία με βάση τις ΤΠΕ δεν είναι ευρέως διαδεδομένη -όπως στις περισσότερες ανατολικοευρωπαϊκές χώρες- ή προτιμάται η συλλογική διαπραγμάτευση όταν πρόκειται για τη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, όπως στις σκανδιναβικές χώρες.⁶⁵

Στην Ελλάδα, το δικαίωμα της αποσύνδεσης κατοχυρώθηκε με το άρθρο 18 του ν. 4807/2021, σύμφωνα με το οποίο ρυθμίζεται η έννοια της αποσύνδεσης από τα ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας και εργασίας, η οποία λαμβάνει χώρα μετά το τέλος του ωραρίου. Επιπλέον, με το νόμο 4808/2021 και το δικαίωμα αποδέσμευσης που χορηγείται στους εργαζόμενους, παρέχεται επίσης μια απάντηση στο χρόνο

⁶⁴ Henshall, A. (2021) <https://www.bbc.com/worklife/article/20210517-can-the-right-to-disconnect-exist-in-a-remote-work-world>

⁶⁵ Vargas Llave & Weber (2020) <https://socialeurope.eu/telework-and-the-right-to-disconnect>

ανάπαυσης. Θα πρέπει επίσης να τονιστεί ότι ο χρόνος ανάπαυσης αποτελεί νομικό και ηθικό δικαίωμα του εργαζομένου για την υπεράσπιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Αναφέρεται συγκεκριμένα ότι ο εργοδότης υποχρεούται να ενημερώσει τον εργαζόμενο για τις συνθήκες εργασίας, οι οποίες περιλαμβάνουν το δικαίωμα αποσύνδεσης και τη "συμφωνία για την τηλεργασία, τους χρονικούς περιορισμούς αυτής και τις προθεσμίες απάντησης του εργαζομένου", εντός οκτώ ημερών από την έναρξη της τηλεργασίας. Φυσικά, το δικαίωμα του εργοδότη είναι διαφορούμενο. Από τη μία πλευρά, μπορεί να διεκδικηθούν ακριβή κριτήρια για το δικαίωμα αποσύνδεσης και τηλεργασίας, αλλά από την άλλη πλευρά, αυτή η εξουσία ελέγχου τόσο σημαντικών εργασιακών ζητημάτων προσφέρει στους εργοδότες μια ελευθερία που μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να παραβιάζει τα εργασιακά δικαιώματα. Επιπλέον, οι τηλεεργαζόμενοι έχουν πλέον το δικαίωμα να αποσυνδέονται, δηλαδή να μην απαντούν σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γραπτά μηνύματα ή τηλεφωνικές συνομιλίες μετά το τέλος του ωραρίου εργασίας τους, χάρη στο νέο νόμο 4808/2021.

3.4.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων

Οι εργοδότες συχνά επιδίδονται σε ευρεία ηλεκτρονική παρακολούθηση μέσω της χρήσης της τεχνολογίας και των ΤΠΕ, σε σημείο που να διακυβεύεται η ιδιωτική ζωή του ατόμου και να προκύπτουν σοβαρά ζητήματα στις εργασιακές σχέσεις. Η ηλεκτρονική παρακολούθηση των δραστηριοτήτων των τηλεεργαζομένων είναι ένα άλλο σημαντικό ενοχλητικό ζήτημα που προκύπτει από αυτή την κατάσταση. Ιδιαίτερα όταν τα δεδομένα αυτά τηρούνται και ανταλλάσσονται σε ηλεκτρονικές μορφές, ο μεγάλος όγκος των δεδομένων σε συνδυασμό με την απαίτηση πρόσβασης και επεξεργασίας τους οδηγεί σε σημαντικά νομικά ζητήματα. Η διαδικασία αυτή κινδυνεύει να δώσει στους εργοδότες πρόσβαση σε πολλές πληροφορίες για τους εργαζομένους, ιδίως σε πληροφορίες που μπορεί να σχετίζονται με προηγούμενη απασχόληση, γεγονός που αντιβαίνει στις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της προστασίας των δεδομένων.⁶⁶

⁶⁶ Greek Data Protection Authority Teleworking Guidelines https://www.ey.com/en_gr/tax/tax-alerts/greek-data-protection-authority-teleworking-guidelines

Οι εργοδότες μπορούν να συλλέγουν δεδομένα εργαζομένων μόνο σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 25 Μαΐου 2018, για νομικούς λόγους. Ωστόσο, η επεξεργασία αυτών των δεδομένων επιτρέπεται σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του άρθρου 6 του κανονισμού. Δηλαδή, ακόμη και αν τυπικά επιτρέπεται η πρόσβαση, πρέπει να υπάρχει νομική βάση για την επεξεργασία των πληροφοριών που λαμβάνονται μέσω των ηλεκτρονικών επικοινωνιών του εργαζομένου με τον εργοδότη, όπως περιγράφεται στο άρθρο 9 του κανονισμού, παράγραφοι 2 και 3. Η αναλογική μετάδοση θα πρέπει να αποφεύγεται, καθώς επιτρέπει τη μεγάλη αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού. Η εκτεταμένη αποθήκευση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων που καθιστά δυνατή η αναλογική επικοινωνία θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις νομικές υποχρεώσεις και με σεβασμό των βασικών δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Μπορεί να παρατηρηθεί, σε μια αναφορά στην παράγραφο 5 στο νόμο 4808/2021, άρθρο 67, και στο θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, το οποίο ορίζει ότι ο εργοδότης πρέπει να ενημερώνει τον τηλεεργαζόμενο για τα μέτρα και τις μεθόδους προστασίας τόσο των επαγγελματικών όσο και των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον, απαγορεύεται η χρήση κάμερας από τον εργοδότη για την παρατήρηση του εργαζομένου σύμφωνα με την αναφορά στην παράγραφο 8 περί προστασίας δεδομένων και ιδιωτικότητας. Παρόμοια διατύπωση μπορεί να βρεθεί στο άρθρο 6 του νόμου 4807/2021, παράγραφος 6. Ωστόσο, η απαγόρευση αυτή δεν είναι τόσο αυστηρή όσο η προηγούμενη, καθώς επιτρέπει τη χρήση κάμερας ή άλλου συστήματος για την παρατήρηση της απόδοσης του τηλεεργαζόμενου μόνο εφόσον το απαιτούν οι ανάγκες και η φύση της εργασίας - με την προϋπόθεση, βέβαια, ότι χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό αυτό.

Στον νόμο 4807/2021 και στο άρθρο 6 υπάρχει μια πιο λεπτομερής αναφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Συγκεκριμένα, θεσπίζει την υποχρέωση του υπεύθυνου επεξεργασίας να ενημερώνει και να εκπαιδεύει τους τηλεεργαζόμενους. Παράλληλα, στις παραγράφους 3 και 5 αναφέρονται οι ευθύνες του υπεύθυνου επεξεργασίας για την επίτευξη ασφαλούς και αξιόπιστης απομακρυσμένης πρόσβασης και σύνδεσης των τηλεεργαζομένων, ενώ στην παράγραφο 8 αναφέρεται ρητά ότι η τηλεεργασία δεν μπορεί να εφαρμοστεί εάν δεν πληρούνται οι ελάχιστες απαιτήσεις του άρθρου 6. Επιπλέον, σύμφωνα με την παράγραφο 4 του ίδιου άρθρου και κατά παράβαση του Ν. 4808/2021, ο τηλεεργαζόμενος υποχρεούται να χρησιμοποιεί μόνο το

επίσημο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που εκδίδει ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατά την εργασία του.

Όσον αφορά το νομικό στοιχείο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά την τηλεργασία, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αναγνώρισε πρόσφατα την ανάγκη θέσπισης προτύπων ανεξάρτητα από τη μορφή απασχόλησης, όταν εξέδωσε την απόφαση 32/2021. Η απόφαση αυτή περιγράφει τους κινδύνους, τις κατευθυντήριες γραμμές, την προστασία και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και τις υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι δημόσιες υπηρεσίες και οι εμπορικοί οργανισμοί προκειμένου να τηρούν το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.⁶⁷

⁶⁷ Data Protection Laws and Regulations Greece 2022 <https://iclg.com/practice-areas/data-protection-laws-and-regulations/greece>

Κεφάλαιο 4:

Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

4.1. Η Κοινωνική Ασφάλιση

Οι μεταρρυθμίσεις του Otto Von Bismark τη δεκαετία του 1880 δημιούργησαν το πρώτο κράτος πρόνοιας στη Γερμανία, θέτοντας τα θεμέλια για την κοινωνική ασφάλιση και την πρόνοια, όπως την αντιλαμβάνεται ο τυπικός δυτικός άνθρωπος σήμερα. Αυτές οι νομοθετικές πρωτοβουλίες εξασφάλισαν ένα βασικό εισόδημα μέσω της ανάπτυξης της κοινωνικής ασφάλισης και της προστασίας των εργαζομένων από τους κινδύνους του ατυχήματος, του γήρατος, της ασθένειας και του θανάτου. Αντίθετα, το μοντέλο Beveridge πρότεινε μια πιο φιλελεύθερη προσέγγιση της πρόνοιας και της κοινωνικής ασφάλισης στο Ηνωμένο Βασίλειο. Είναι περισσότερο γνωστό για την Έκθεση Beveridge του 1942, η οποία ζητούσε μεγαλύτερη έμφαση στην ελεύθερη αγορά και την ατομική πρωτοβουλία και λιγότερη συμμετοχή της κυβέρνησης. Το μεγαλύτερο μέρος των δυτικών συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης βασίζεται σε αυτές τις δύο έννοιες και τις προσαρμογές τους.⁶⁸

Από το γύρισμα του 20ου αιώνα και τις αρχές του 21ου, οι παγκόσμιες πληθυσμιακές και δημογραφικές αλλαγές, οι σημαντικές αλλαγές στις συνθήκες εργασίας, οι οικονομικές κρίσεις, η αύξηση της ανεργίας και σε πολλές περιπτώσεις οι παθογένειες, όπως η ελληνική, συνέβαλαν στην επικείμενη κατάρρευση των κοινωνικών δομών. Κατά συνέπεια, τα κράτη επιχείρησαν να επανεφεύρουν την έννοια της κοινωνικής ασφάλισης με τη συγκέντρωση χρημάτων, την αύξηση της ηλικίας συνταξιοδότησης, τη δημιουργία μιας σειράς ασφαλιστικών πυλώνων και την εφαρμογή μιας σειράς άλλων διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων που βασίζονται σε αναλογιστικούς υπολογισμούς.

Όταν δημιουργήθηκε το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (NAT) το 1836, οι ναυτικοί ήταν η πρώτη ομάδα στην Ελλάδα που ασφαλίστηκε. Αρκετά επαγγέλματα ή τμήματα του εργατικού δυναμικού, όπως οι ανθρακωρύχοι (1867), οι δάσκαλοι (1855),

⁶⁸ Μαυροζαχαράκης, Μανόλης. Τύποι κοινωνικού κράτους και ιδεολογικές αυθαιρεσίες, 2013.

οι δημόσιοι υπάλληλοι (1861), οι αξιωματικοί του στρατού και του ναυτικού (1851) και οι καθηγητές, δημιούργησαν τα δικά τους ασφαλιστικά ταμεία κατά τη διάρκεια του αιώνα που ακολούθησε (1882). Ο ΟΓΑ δεν ιδρύθηκε μέχρι το 1961, παρά την ανάγκη να ασφαρίζονται όλοι οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα από το 1922. Το ΙΚΑ, το ΤΕΒΕ και το ΤΣΜΕΔΕ δημιουργήθηκαν το 1934.

Τα πρωτοβάθμια και τα επικουρικά ταμεία συγχωνεύτηκαν συχνά στους ελληνικούς φορείς κοινωνικής ασφάλισης πρόσφατα, γεγονός που οδήγησε τελικά στη δημιουργία ενός πρωτοβάθμιου Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Λόγω της ψήφισης δύο σημαντικών νομοθετημάτων το 2016, τα ταμεία κύριας και συμπληρωματικής κοινωνικής ασφάλισης συνενώθηκαν σε ένα ενιαίο "υπερταμείο". Ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ) δημιουργήθηκε με το νόμο 2679/1999 με τη συνένωση των παλαιών ΤΕΒΕ, ΤΣΑ και ΤΑΕ, καθώς και 12 δημόσιων ταμείων (ΤΕΑΔΥ). Η δεύτερη μεταρρύθμιση, που εφαρμόστηκε μετά την οικονομική κρίση του 2008, αποσκοπούσε στην εξυγίανση των πολλαπλών αδυναμιών του ελληνικού ασφαλιστικού τομέα. Ο νόμος 3655/2008, ο οποίος ψηφίστηκε, μείωσε τον αριθμό των ταμείων από 133 σε 13, καθιστώντας τον συνολικό αριθμό των ταμείων 13. Η εξυγίανση ήταν ουσιαστικά τυπική, διότι η πλειονότητά τους συνέχισε να λειτουργεί με την παλαιά δομή.

4.2. Ο Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

Την 1η Ιανουαρίου 2017 ιδρύθηκε ένα Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), γνωστό ως Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), με τη συνδρομή του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Αυτή ήταν η πιο πρόσφατη και σημαντική μεταρρύθμιση.

Οι στόχοι του νέου οργανισμού περιλαμβάνουν τη διασφάλιση των προσώπων που καλύπτονται από το Εθνικό Ταμείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων από νομικούς κινδύνους, καθώς και την παροχή παροχών και συντάξεων σε αυτά. Σύμφωνα με το άρθρο 51 του νέου φορέα, "η καταβολή μηνιαίων κύριων συντάξεων γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους ασφαλισμένους ή/και στα μέλη των οικογενειών τους, η απονομή προσυνταξιοδοτικών και άλλων παροχών στους συνταξιούχους και σε όσους έχουν συνταξιοδοτηθεί από τις 31 Δεκεμβρίου 2005" (άρθρο 51 του νόμου 4387/2016). Καταβολή οποιωνδήποτε παροχών, συμπεριλαμβανομένων των παροχών ασθένειας

και των ειδικών προνομιακών πληρωμών, που εμπίπτουν στη δικαιοδοσία του Εθνικού Ταμείου Ασφάλισης (όπως οι παροχές μητρότητας). Στους συνταξιούχους και σε άλλα άτομα που ασφαλίστηκαν στο Εθνικό Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 1992, διανομή συμπληρωματικών πληρωμών και άλλων παροχών. Στόχος του υπερφορέα ΕΦΚΑ, σύμφωνα με την επεξηγηματική γλώσσα του ιδρυτικού νόμου 4387/16, είναι η ενίσχυση της κοινωνικής δικαιοσύνης και ισότητας.

Η κοινωνική δικαιοσύνη και η ισότητα, όπως αναφέρεται στην αιτιολογική έκθεση του ιδρυτικού νόμου 4387/16, αποτέλεσαν τις κινητήριες δυνάμεις για τη δημιουργία του υπερκείμενου ΕΦΚΑ. Τα άτομα που ήταν ασφαλισμένα είχαν διαφορετική μεταχείριση ως αποτέλεσμα των πολλών αρχών που υπήρχαν, της ποικιλομορφίας των ασφαλιστικών ταμείων, των όρων και των προϋποθέσεων, ακόμη και εντός του ίδιου ταμείου. Σημαντικές κοινωνικοοικονομικές αδικίες προέκυψαν από ορισμένες από αυτές τις διαφορές στους όρους συνταξιοδότησης, στις παροχές, στα ποσοστά αναπλήρωσης συντάξεων, στις κατώτατες συντάξεις, στην ασφάλιση και στις εργοδοτικές πληρωμές. Η μεταρρύθμιση, σύμφωνα με τον νομοθέτη, σκοπεύει να δημιουργήσει ενιαίους κανονισμούς που θα ισχύουν για όλα τα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των νυν και πρώην καλυπτόμενων ατόμων, των συνταξιούχων, των εργαζομένων στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα και των ανεξάρτητων εργολάβων. Επιπλέον, η δημιουργία μιας ενιαίας επιχείρησης μειώνει τα διοικητικά έξοδα και εξορθολογίζει διάφορες διαδικασίες.

Οι κύριοι φορείς κοινωνικής ασφάλισης καλύπτονται αυτόματα από την ασφάλιση του ΕΦΚΑ από την 1η Ιανουαρίου 2017, καθιστώντας τον ΕΦΚΑ οιονεί καθολικό αντικαταστάτη του (άρθρο 53). Ειδικότερα, το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (Ε.Τ.Α.-Ε.Τ.Α.Μ.), το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Ε.Τ.Α.Π.Μ.Ε.), το Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.), ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.) και ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.). Με πλήρη οικονομική και λογιστική αρμοδιότητα, το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) πέρασε τελικά στον ΕΦΚΑ.

4.3. Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

"Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης: e-ΕΦΚΑ" είναι η νέα ονοματολογία του Π.Δ.8/19 (Α 8), σύμφωνα με το άρθρο 50 του Ν. 4670/20 (ΦΕΚ Α 43/28-02-20). Ως εκ τούτου, οι στόχοι και τα καθήκοντα κάθε Διεύθυνσης και Τμήματος έχουν αλλάξει, όπως και οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον e-ΕΦΚΑ.

Όπως και για το σύνολο του δημόσιου τομέα, οι απαιτήσεις του νόμου 4369/2016 (ΦΕΚ Α'33/27-02-16) ισχύουν και για την αξιολόγηση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ. Ο προαναφερόμενος κανονισμός καθορίζει το πλαίσιο, τη διαδικασία και τον στόχο της αξιολόγησης του προσωπικού, που είναι η ενίσχυση τόσο της ατομικής απόδοσης όσο και της απόδοσης της υπηρεσίας στο σύνολό της. Ο ορισμός της "υπαγωγής του προσωπικού σε διαδικασία στοχοθεσίας" στο άρθρο 22 του προαναφερθέντος καταστατικού αναφέρεται στο ευρύτερο πλαίσιο της Διοίκησης μέσω στόχων, όπως αυτό περιγράφεται στο νόμο 3230/2004. Οι στόχοι καταγράφονται σε επίπεδο ατόμου, υπαλλήλου και υπηρεσίας. Κάθε ένας από αυτούς πρέπει να είναι λεπτομερής, συγκεκριμένος και να έχει συγκεκριμένο εύρος επιτυχίας.

Η Διεύθυνση Προσωπικού ή Διοίκησης υποχρεούται να τηρεί την παρούσα διαδικασία όπως αναφέρεται. Η συμπλήρωση του εντύπου γίνεται ιεραρχικά, δηλαδή ο υπάλληλος αξιολογείται σε δύο επίπεδα, από τον προϊστάμενο της διεύθυνσης ή της οργανικής μονάδας και τον άμεσο προϊστάμενο αντίστοιχα. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η Διεύθυνση Προσωπικού οφείλει να ενημερώσει τον αξιολογούμενο υπάλληλο για τα πορίσματα της αξιολόγησης.

Το αξιολογούμενο άτομο πρέπει να αξιολογεί την εργασία του από την άποψη της αποτελεσματικότητας και της επίτευξης συγκεκριμένων προσωπικών ή υπηρεσιακών στόχων κατά τη συμπλήρωση του εντύπου αξιολόγησης. Πρέπει επίσης να συμπεριλάβει βιογραφικά στοιχεία, βιογραφικό σημείωμα και περιγραφή της εργασίας του για την υπό εξέταση χρονική περίοδο. Ο προϊστάμενος πρέπει να αξιολογήσει το ακόλουθο υποσύνολο ερωτήσεων (σε κλίμακα 100):

- Την επάρκεια, τον ζήλο και τη μοναδικότητά του στον τομέα.
- Η συμπεριφορά του και οι σχέσεις εξυπηρέτησης πελατών.
- Την απόδοσή του/της, η οποία χρειάζεται αιτιολόγηση από τον αξιολογητή και αυτοαξιολόγηση από τον υπάλληλο.

Τα έντυπα αξιολόγησης για τους ηγέτες τμημάτων, μονάδων και διευθύνσεων δημιουργούνται με παρόμοιο τρόπο. Ειδικότερα, περιλαμβάνονται οι περιφέρειες λόγω της αντιληπτικής τους ικανότητας, των ικανοτήτων επίλυσης προβλημάτων και των διοικητικών τους ικανοτήτων. Περιλαμβάνεται επίσης πεδίο για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων από τους προϊσταμένους, την καθοδήγηση των υφισταμένων, τη διαχείριση κρίσεων, τη συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των τμημάτων, την αποδοχή ευθυνών και την εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες και τεχνικές στην περίπτωση τριών ή περισσότερων υφισταμένων.

Μια προσωπική συνάντηση μεταξύ του αξιολογούμενου και του άμεσου προϊσταμένου του σηματοδοτεί το τέλος της διαδικασίας. Κύριο καθήκον της είναι η παροχή καθοδήγησης, προσφέροντας συστάσεις για τη βελτίωση της απόδοσης του εργαζομένου και συζητώντας για το πώς μπορεί να εργαστεί με μεγαλύτερη επιτυχία και να αξιοποιήσει στο έπακρο τις ικανότητες του κάθε μέλους. Η τεχνική επιτάσσει ότι εάν ένας εργαζόμενος λάβει βαθμολογία μικρότερη από 60, ο προϊστάμενος πρέπει να παράσχει γραπτές προτάσεις βελτίωσης στον εργαζόμενο, ο οποίος έχει στη συνέχεια δύο ημέρες για να αντιδράσει.

Στόχος του e-Ε.Φ.Κ.Α. είναι η οικοδόμηση ενός αποτελεσματικού και μακροχρόνιου παραδείγματος κοινωνικής ασφάλισης με σκοπό τη βελτίωση της κοινωνικής ευημερίας. Το σύστημα ηλεκτρονικής κοινωνικής ασφάλισης αντιπροσωπεύει το μέλλον της κοινωνικής ασφάλισης:

- Χωρίς ουρές και γραφειοκρατία, η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι εύκολη, γρήγορη και αποτελεσματική.
- Αξιοποιώντας στο έπακρο την αναδυόμενη τεχνολογία και ενισχύοντας παράλληλα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργάνου, ώστε όλα τα σχετικά δεδομένα και πληροφορίες να είναι άμεσα διαθέσιμα στους ασφαλισμένους πολίτες.
- Τον εκσυγχρονισμό των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ώστε να καταστούν πιο φιλικές προς τον χρήστη και τους ασφαλισμένους.
- Η μείωση του λειτουργικού κόστους του ιδρύματος ώστε να δημιουργηθεί χώρος για περαιτέρω εξοικονόμηση πόρων.

Τα περιττά έξοδα των ασφαλιστικών ταμείων (μεμονωμένα Διοικητικά Συμβούλια, επιτροπές κ.λπ.) εξαλείφονται με την ανάπτυξη του e-ΕΦΚΑ, και το σημαντικότερο, κάθε αποθεματικό που δημιουργείται είναι υπέρ της ασφάλισης. Αυτό επιτυγχάνεται ως αποτέλεσμα αναλογιστικών μελετών που είτε έχουν ολοκληρωθεί

είτε βρίσκονται σε εξέλιξη. Σημαντικό ρόλο παίζουν επίσης οι οικονομίες κλίμακας, οι οποίες επιτυγχάνονται με την κατασκευή πρόσθετων εγκαταστάσεων και την κατάργηση συγκεκριμένων υπηρεσιών για τη μείωση των πάγιων κυρίως δαπανών (ενοίκια, κόστος ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου, υποδομές πληροφορικής κλπ). Όλοι οι προαναφερθέντες στόχοι είναι εφικτοί, υπό την προϋπόθεση ότι η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους κατοίκους και τους ασφαλισμένους αυξάνεται σημαντικά.

4.4. Δράσεις διαχείρισης των αλλαγών

Οι δράσεις διαχείρισης αλλαγών στον ΕΦΚΑ και τον e-ΕΦΚΑ καταγράφονται χωριστά πριν από την ίδρυση του ΕΦΚΑ, κατά τη διάρκεια του ντεμπούτου του και κατά τη μετάβασή του στον e-ΕΦΚΑ. Πριν από την ίδρυση του ΕΦΚΑ πραγματοποιήθηκαν πολυάριθμες δράσεις, το μεγαλύτερο μέρος των οποίων αποσκοπούσε στην ενημέρωση του εργατικού δυναμικού για την αλλαγή από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (Φ.Κ.Α) στους οποίους ανήκαν στον Φ.Κ.Α. Η ενοποίηση του Μητρώου Ασφαλισμένων σε όλους τους συγχωνευόμενους Φ.Κ.Α, η μεταφορά όλων των στοιχείων του προσωπικού στην ενιαία εφαρμογή για το προσωπικό και η ενημέρωση της μισθοδοσίας των εργαζομένων στον ΕΦΚΑ είναι πρόσθετες εργασίες που ολοκληρώθηκαν ώστε να καταστεί δυνατή η απρόσκοπτη μετάβαση.

Από την εισαγωγή του ΕΦΚΑ την 1η Ιανουαρίου 2017, και τώρα του e-ΕΦΚΑ, έχουν γίνει τα εξής βήματα: η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, η δημιουργία νέας οργανωτικής δομής και η συγχώνευση συστημάτων και διαδικασιών. Για τη δημιουργία της νέας οργανωτικής δομής, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, συγκροτήθηκε Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ), η οποία συστάθηκε για το συντονισμό των απαραίτητων ενεργειών, την προετοιμασία και ολοκλήρωση του τελικού Οργανογράμματος του e-ΕΦΚΑ, καθώς και τη δημιουργία των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας.

Το έργο της ανωτέρω Ο.Δ.Ε. υποδιαιρείται στις παρακάτω εργασίες⁶⁹:

⁶⁹ Αποστολίδου, Άννα Σ. "Η διαχείριση αλλαγών στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης: η περίπτωση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)." 2019: 66.

- την εξέταση των θέσεων ανά υπηρεσιακή μονάδα και τη διαίρεση του προσωπικού σε κατηγορίες και κλάδους.
- Καταγραφή του μόνιμου και ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού των Υπηρεσιακών Μονάδων e-ΕΦΚΑ και προετοιμασία για μεταφορά.
- Αξιολόγηση των υφιστάμενων συστημάτων και δικτύων ΤΠ και τον προσδιορισμό των αδυναμιών για κάθε οργανωτική μονάδα.
- Χαρτογράφηση των υφιστάμενων προγραμμάτων ΤΠ και της διαθεσιμότητάς τους ανά οργανωτική μονάδα.
- Προσδιορισμός των διαδικασιών που απαιτούνται για τη μεταφορά καθηκόντων και ατόμων στο Π.Υ.Σ.Υ. πριν από τον εξορθολογισμό του συστήματος.
- Ταξινόμηση των φυσικών αρχείων σε ενεργές, ημιενεργές και αδρανείς καταστάσεις- παρακολούθηση του απαιτούμενου χώρου αποθήκευσης- και διαγραφή των αρχείων που δεν είναι πλέον ενεργά.
- Στις αποφάσεις και τη διαχείριση του προσωπικού των ΠΕ.Κ.Α.
- Η ανάπτυξη Ειδικών Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας για τις θέσεις ευθύνης και τους υπαλλήλους, εκτός από τη σχέση τους με το Σύστημα Κινητικότητας του Δημόσιου Τομέα.

Στο πλαίσιο αυτό, οι ηλεκτρονικές διαδικασίες e-Ε.Φ.Κ.Α και τα συστήματα συνδέονται με τις εφαρμογές Web Μητρώο, Έσοδα Μη Μισθωτών, κ.λπ. Επιπλέον, δημιουργήθηκε ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για τα τμήματα Μισθοδοσίας & Μισθοδοσίας και Ανθρώπινου Δυναμικού. Όλες οι περιφερειακές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων της Π.Υ.Σ.Υ., της ΠΕ.Κ.Α. και της Κεντρικής Υπηρεσίας e-ΕΦΚΑ, θα αρχίσουν να χρησιμοποιούν το πρόγραμμα IRIDA για την ηλεκτρονική διεκπεραίωση εγγράφων από την 1η Ιανουαρίου 2020. Η ιστοσελίδα του Φορέα ενημερώθηκε επίσης, και εισήχθησαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αποσκοπούν στη γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών. Δύο προγράμματα σεμιναριακού επιπέδου που δημιουργήθηκαν σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ) για το υφιστάμενο προσωπικό του Φορέα είναι το πλαίσιο ανάπτυξης πολιτικών κοινωνικής ασφάλισης στο ελληνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας και η οικονομική οργάνωση και διαχείριση των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης. Οι πρωτοβουλίες αυτές, οι οποίες δημιουργήθηκαν για τους σημερινούς υπαλλήλους, εφαρμόζονται από το 2017.

4.5. Καινοτομίες και Αλλαγές

Το e-ΕΦΚΑ εξελίσσεται συνεχώς. Στις 18 Νοεμβρίου 2021, το Ευρωπαϊκό Δίκτυο της ISSA (IEN) φιλοξένησε ένα διαδικτυακό σεμινάριο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των φορέων κοινωνικής ασφάλισης μεταξύ των ευρωπαϊκών μελών της Διεθνούς Ένωσης Κοινωνικής Ασφάλισης. Ο κ. Αλέξανδρος Βαρβέρης, Αναπληρωτής Διευθυντής Α του e-ΕΦΚΑ, εξήγησε τη νέα ψηφιακή μορφή του οργανισμού κατά τη διάρκεια του διαδικτυακού σεμιναρίου. Ο στόχος του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι να παρέχει στους πολίτες -συμπεριλαμβανομένων των ασφαλισμένων, των επιχειρήσεων και των συνταξιούχων- άμεσες υπηρεσίες, καλύτερες υπηρεσίες και μια αίσθηση υποστήριξης από την κυβέρνηση και τον δημόσιο τομέα.⁷⁰

Οι καθημερινές αλληλεπιδράσεις που έχουν 8 εκατομμύρια ασφαλισμένοι και 3 εκατομμύρια συνταξιούχοι με τον φορέα γίνονται πλέον αντιληπτές ως ευκολότερες, ταχύτερες και αποτελεσματικότερες και συχνά ολοκληρώνονται με ένα μόνο κλικ του ποντικιού. Η μετάβαση σε ένα ηλεκτρονικό ψηφιακό ΕΦΚΑ έχει επιταχυνθεί από την επιδημία του Covid-19. Οι ενέργειες που έχουν γίνει μέχρι σήμερα παρατίθενται παρακάτω:

- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους πολίτες.

Το Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης και το myEFKALive (υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης πολιτών) είναι δύο από τις πενήντα (50) νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν δημιουργηθεί και διατίθενται στον δικτυακό τόπο του Φορέα, www.efka.gov.gr, επιτρέποντας στους πολίτες να λαμβάνουν άμεση και άμεση εξυπηρέτηση από οποιοδήποτε σημείο, χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν σε ένα Κατάστημα, να χάσουν χρόνο εκεί και να περιμένουν στην ουρά.

- Λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου (1555)

Το νέο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555 συμβάλλει στην παροχή γρήγορων, αξιόπιστων και βελτιωμένων υπηρεσιών στους κατοίκους χωρίς κόστος για τον πολίτη που επικοινωνεί, επειδή είναι ανοικτό 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες την εβδομάδα.

⁷⁰ Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ, Συμμετοχή του Υποδιοικητή Α' του e-ΕΦΚΑ Δρ. Αλέξανδρου Βαρβέρη στο webinar του ISSA, (2021) <https://www.efka.gov.gr/el/anakoinoiseis/symmetoche-toy-ypodioikete-toy-e-ephka-dr-alexandroy-barbere-sto-webinar-toy-issa>

- Διασύνδεση και διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των Φορέων του Δημόσιου Τομέα

Η σύνδεση αυτή μειώνει τον όγκο της γραφειοκρατίας που θα έπρεπε να συμπληρώσουν οι πολίτες, ενώ παράλληλα διασφαλίζει την ταχεία και αξιόπιστη ενημέρωση των πληροφοριακών συστημάτων των οργανισμών του δημόσιου τομέα.

- Ηλεκτρονική Διακίνηση Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης Εκατέρωθεν

Είναι απλούστερο και πιο αξιόπιστο για τους πάνω από 5.000 οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στα 27 κράτη μέλη της ΕΕ, την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, τη Νορβηγία, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο να ανταλλάσσουν πληροφορίες χάρη σε μια ηλεκτρονική σύνδεση.

- Βελτίωση των υπαρχουσών υποδομών

Ο εκσυγχρονισμός της υποδομής με ηλεκτρονικό εξοπλισμό και δίκτυα αιχμής διευκολύνει την κατανόηση της νέας ψηφιακής μορφής των υπηρεσιών του ιδρύματος από τους πολίτες.

- Ανάπτυξη ψηφιακών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών, συστημάτων και εφαρμογών για τη βελτίωση της ταχύτερης διανομής των συντάξεων σε όλα τα μέλη του e-ΕΦΚΑ.

Η συνταξιοδότηση των καλυπτόμενων ατόμων θα είναι απλή και ταχεία χάρη στη μείωση των χειροκίνητων διαδικασιών και της πολυπλοκότητας του θεσμικού πλαισίου.

- ολοκλήρωση έργων ΤΠ προκειμένου να υποβληθεί προσφορά χρηματοδότησης μέσω κοινά χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων.

Τα δεδομένα του ασφαλιστικού τους βίου θα επεξεργάζονται και θα καταχωρίζονται, και το ασφαλιστικό τους ιστορικό θα διατηρείται ψηφιακά, και όλα αυτά θα επιταχύνουν την καταβολή των συντάξεών τους και οποιουδήποτε άλλου αιτήματος.⁷¹

Άμεσος στόχος του e-ΕΦΚΑ είναι η σταδιακή υποκατάσταση των φυσικών ενεργειών που απαιτούν πλέον τη φυσική παρουσία των ασφαλισμένων με ηλεκτρονικές, καθώς και η επέκταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό θα μειωθεί ο φόρτος εργασίας του προσωπικού, το οποίο ο Φορέας θα αξιοποιήσει αποτελεσματικά για την εκπλήρωση των διευρυμένων καθηκόντων του.

⁷¹ E-efka, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Μισθωτούς, <https://www.efka.gov.gr/el/elektronikes-yperesies-gia-misthotoys>

4.6. Εφαρμογή της τηλεργασίας στον ΕΦΚΑ

Οι κανόνες που έχουν δημοσιευθεί στο e-ΕΦΚΑ για να επιτραπεί σε ορισμένους υπαλλήλους να εργάζονται από το σπίτι παρατίθενται σε αυτό το τμήμα. Για το λόγο αυτό, είναι απαραίτητο να ανακατασκευαστούν οι διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις. Ορισμένες συναλλαγές ανεστάλησαν προσωρινά σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 58282/10-3-2020 εντολή για όσους έχουν φυσική παρουσία στις Περιφερειακές/Τοπικές Ενότητες των Νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, που υπάγονται στον χωρικό έλεγχο των ΠΥΣΥ Δυτικής Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλονιάς και Λευκάδας, καθώς και στις μονάδες του e-ΕΦΚΑ στις έδρες όλων των νομών. Ακολούθως, με την υπ' αριθμ. 62195/15-3-2020 οδηγία κηρύχθηκαν οι αναθεωρήσεις στις διαδικασίες συναλλαγών και εξυπηρέτησης των καλυπτόμενων προσώπων. Έγινε διάκριση μεταξύ των εργασιών που απαιτούν φυσική παρουσία αλλά μόνο μετά από ραντεβού και εκείνων που διεξάγονται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά. Η εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ, η διαβίβαση στοιχείων σχετικά με την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας, η έκδοση αποσπάσματος από τον Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης, η έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας και η χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας αποτελούν ιδίως συναλλαγές που διενεργούνται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά. Επιπλέον, οι πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των αιτήσεων κύριας σύνταξης που υποβλήθηκαν μετά την 1η Ιανουαρίου 2017, οι νέες αιτήσεις κύριας σύνταξης και η πληρωμή ληξιπρόθεσμων οφειλών ή πληρωμών διακανονισμού μπορούν να παρέχονται μόνο ηλεκτρονικά.⁷²

Ο ασφαλισμένος υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης για τις συναλλαγές που απαιτούν φυσική παρουσία. Στη συνέχεια, οι αιτήσεις ανακτώνται και μεταφέρονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου από τους αρμόδιους υπαλλήλους κάθε οργανικής μονάδας που διαθέτει κωδικούς στην πλατφόρμα διαχείρισης αιτήσεων για να προγραμματίσουν ένα ραντεβού ή να προσφέρουν πληροφορίες σχετικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Προκειμένου να αποφευχθεί ο συνωστισμός, τα ραντεβού προγραμματίζονται ανάλογα

⁷² E-efka, Υπηρεσίες που παρέχονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά <https://www.efka.gov.gr/el/yperesies-poy-parechontai-apokleistika-elektronika>

με τον αριθμό των υπαλλήλων που εργάζονται σε κάθε περιοχή και τον όγκο των υποθέσεων που ενδέχεται να διεκπεραιωθούν. Καθημερινά δημιουργείται ένα προγραμματισμένο ραντεβού για την επόμενη ημέρα.

Προκειμένου η οδηγία να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις της παρ.6 του άρθρου 5 της από 11-3-2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) της 11ης Μαρτίου 2020, όπως τροποποιήθηκε από την παράγραφο 8 του άρθρου 24 της 14ης Μαρτίου 2020 ΠΝΠ, ζητήθηκε η χρήση της οδηγίας αριθ. 63620/17-3-2020. Η παράγραφος αυτή ορίζει ότι: "Ο αριθμός των υπαλλήλων που πρέπει να βρίσκονται καθημερινά σε υπηρεσία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης που προκαλείται από τον κορωνοϊό COVID-19 μπορεί να αποφασίζεται κατά την κρίση του αρμόδιου υπουργού ή του αρμόδιου διοικητικού οργάνου του ιδρύματος, με δυνατότητα εναλλαγής βάρδιας ή ειδικής πρόσληψης προσωπικού ασφαλείας. Στην περίπτωση αυτή, λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ότι, ανάλογα με τη φύση του αντικειμένου της υπηρεσίας, είναι δυνατή η εργασία εξ αποστάσεως με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων" και λαμβάνοντας υπόψη την αποστολή, τις αρμοδιότητες και το πεδίο εφαρμογής του e-ΕΦΚΑ".⁷³

Σύμφωνα με τους προαναφερθέντες κανόνες, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ άρχισαν να λειτουργούν στις 18 Μαρτίου 2020, με μικρό αριθμό προσωπικού ανά οργανική μονάδα. Ειδικότερα, η απασχόληση γινόταν εκ περιτροπής, με τη μία εβδομάδα να απαιτείται η παρουσία στην υπηρεσία και τις δύο εβδομάδες η εξ αποστάσεως εργασία (από το σπίτι). Οι εβδομάδες ορίστηκαν σε 6, από 18 Μαρτίου 2020 έως 27 Μαρτίου 2020 (πρώτη), 27 Απριλίου 2020 και 30 Απριλίου 2020. (6η). Μετά την αφαίρεση των ατόμων που βρίσκονταν σε ειδική άδεια ή απουσίαζαν λόγω ασθένειας, το προσωπικό κάθε οργανικής εβδομάδας έπρεπε να χωριστεί σε τρεις ομάδες σε επίπεδο Διεύθυνσης για το λόγο αυτό.

Το υπ' αριθμ. 69243/3-4-2020 έγγραφο τροποποιήθηκε σε 63620/17- 3-2020. Προκειμένου να ανταποκριθούν στις σημερινές, αυξημένες υπηρεσιακές ανάγκες, οι Προϊστάμενοι και οι νόμιμοι εκπρόσωποί τους σε επίπεδο Γενικής Διεύθυνσης (τόσο σε επίπεδο Κεντρικής Διοίκησης όσο και σε επίπεδο ΠΥΣΥ) και Διεύθυνσης (τόσο σε επίπεδο Κεντρικής Διοίκησης όσο και σε επίπεδο Περιφερειακών Υπηρεσιών) υποχρεώθηκαν να εκτελούν τα καθήκοντά τους παρακολουθώντας μία εβδομάδα στην

⁷³ Περιοδική Έκδοση του Έργου «Διαρκής Κώδικας Νομοθεσίας – Ραπτάρχης», Πανδέκτης κατεπείγοντων ρυθμιστικών μέτρων, Αθήνα, 1.12.2021

υπηρεσία και μία εξ αποστάσεως (από το σπίτι). Τα ελάχιστα όρια ατόμων που πρέπει να είναι παρόντα στην υπηρεσία για να ενεργούν προσωπικά εκ περιτροπής κατά τη διάρκεια του δεύτερου κύματος της πανδημίας αναφέρονται στο έγγραφο 291119/07-11-20 ως εξής:

- Το ελάχιστο όριο καθορίζεται στα 2/3 των εργαζομένων για τα τμήματα Απονομών Συντάξεων και Διοικητικής Μέριμνας. Ως εκ τούτου, θα υπάρξει μια διήμερη εναλλαγή εργασίας δια ζώσης και μια ημέρα εργασίας εξ αποστάσεως. Με τις ίδιες διαδικασίες θα απασχοληθούν και οι προϊστάμενοι των διευθύνσεων των οργανικών μονάδων.
- Ο ελάχιστος αριθμός ορίζεται στο ένα τρίτο του προσωπικού για τους λοιπούς υπαλλήλους των Κεντρικών Υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ και της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΚΕΑΟ. Κατά συνέπεια, θα υπάρχει εναλλαγή μίας (1) ημέρας αυτοπρόσωπης εργασίας και δύο (2) ημερών εργασίας εξ αποστάσεως (τηλεργασία).

4.6.1. Αντικείμενο της τηλεργασίας

Η ευθύνη των προϊσταμένων (μιας διεύθυνσης ή ενός τμήματος) καθορίστηκε στην οδηγία αριθ. 72642/11-4-2020. Στο πλαίσιο αυτής της ευθύνης, έπρεπε να διερευνηθούν όλες τις επιλογές για να επιτρέψουν στο προσωπικό να εργάζεται εξ αποστάσεως (από το σπίτι), προκειμένου να προστατεύσουν την υγεία τους, την υγεία του συνόλου και την ικανότητα λειτουργίας του θεσμικού οργάνου. Για να το κάνουν αυτό, έπρεπε να προσδιορίσουν τις εργασίες που θα μπορούσαν να εκτελούνται εξ αποστάσεως και στη συνέχεια να τις κατανεύουν στο προσωπικό τους κατά τρόπο ιεραρχημένο, περιγράφοντας τις συγκεκριμένες εργασίες που έπρεπε να ολοκληρωθούν.

Το έγγραφο 78481/28-4-2020 τονίζει την ενδελεχή επεξήγηση των οδηγιών και τη σημασία της εξ αποστάσεως εργασίας από τους προϊσταμένους των διευθύνσεων και των τμημάτων. Στόχος ήταν η οικοδόμηση αποτελεσματικότερου συντονισμού ενεργειών και εργασιών με αναφορά στη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα και στις υφιστάμενες ροές εργασίας, καθώς και στον προτεινόμενο κατάλογο των αντικειμένων εργασίας που μπορούν να πραγματοποιηθούν κατά την παροχή απομακρυσμένης εργασίας. Υπάρχουν δύο ομάδες εργασιών για τις Τοπικές Υπηρεσίες Μισθωτών και Μη Μισθωτών.

Τοπικές Υπηρεσίες Μισθωτών (Μητρώο-Έσοδα-Ασφάλιση)

Τα ικανά μέλη του προσωπικού των Τοπικών Υπηρεσιών Μισθωτών μπορούν να εκτελούν τις προαναφερθείσες δραστηριότητες εξ αποστάσεως:

Εκτός ΟΠΣ/e-ΕΦΚΑ

- Έκδοση πιστοποιητικού ΑΣΕΠ που καλύπτει ασφαλιστική κάλυψη πριν από το 2002
- Έκδοση πιστοποιητικών
- Διαχείριση αιτήσεων για αλλαγές ΑΜΙΚΑ και συγχωνεύσεις εγγραφών
- Προετοιμασία σχετικά με την ανακεφαλαίωση ενσήμων
- Δημιουργία ΚΑΗΕ και επίβλεψη αιτημάτων για επανεκδόσεις ΑΔΕ
- Διαχείριση Υπεύθυνων Δηλώσεων Απώλειας Ασφαλιστικών Βιβλιαρίων (ΥΔΑΑΒ)
- Έκδοση αποφάσεων αναγνώρισης όταν δεν επισυνάπτονται τα ένσημα
- Έκδοση Αποφάσεων Συνυπευθυνότητας
- Πιστοποιητικά που δείχνουν πραγματικό χρόνο απασχόλησης
- Έκδοση Αποφάσεων Καταγγελιών
- Δηλώσεις απασχόλησης
- Την έκδοση διαταγών για την τροποποίηση ή την αφαίρεση των επισυναπτόμενων ενσήμων
- Την πραγματοποίηση επιλογών σχετικά με τη μετατροπή της ασφάλισης ΑΠΔ για χρονικές περιόδους πριν από το 2006
- Λόγω της απώλειας των καταστάσεων ατομικών λογαριασμών ασφάλισης, οι περίοδοι ασφάλισης μέχρι και 3/12/2001 έχουν δημοσιευθεί
- Προσδιορίζονται αποφάσεις που αναγνωρίζουν πλασματικές περιόδους ασφάλισης που δεν υποστηρίζονται από το ΟΠΣ.
- Έκδοση σχετικά με την προαιρετική συνέχιση της ασφάλισης κρίσεων που δεν υποστηρίζονται από το ΟΠΣ
- Ελέγχονται οι προϋποθέσεις για την αποκλειστική ασφαλιστική κάλυψη των αποκλειστικών νοσηλευτών
- Διαχείριση των αιτήσεων υπαγωγής στην ασφάλιση

Εντός ΟΠΣ/e-ΕΦΚΑ

- Τροποποίηση και επιβεβαίωση των στοιχείων ενός ασφαλισμένου μετά από επαλήθευση
- Έκδοση πιστοποιητικών αναγνώρισης προϋπηρεσίας σε άλλους τομείς πλην του Δημοσίου
- Έκδοση περισσότερων πιστοποιήσεων με τη χρήση του ΟΠΣ-ΙΚΑ
- Διαχείριση αιτημάτων αλλαγής ΑΜΙΚΑ
- Έκδοση Αποφάσεων επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών ή Αποφάσεων συμψηφισμού.
- Διαχείριση των Δηλωθέντων-Καταβληθέντων
- Διεξαγωγή ενδεδειγμένων ελέγχων
- Έκδοση ακυρωτικών αποφάσεων για ασφαλιστική μετατροπή και ακυρωτικών επιλογών για μειώσεις κινήσεων
- Ρυθμίσεις που διέπουν την έκδοση Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Διεκπεραίωση των καταγγελιών απασχόλησης και της δήλωσης απασχόλησης
- Η δημιουργία πράξεων επιβολής
- Εγγραφές και τροποποιήσεις στο μητρώο εργοδοτών
- Ενεργοποίηση της ΑΜΕ
- Εντοπισμός εγγράφων με ελλιπή ασφαλιστικό ιστορικό
- Έκδοση Αποφάσεων σχετικά με τον καθορισμό ΠΕΔ Δημοσίων Έργων
- Επεξεργασία των Δελτίων Μεταβολής Στοιχείων Ασφάλισης
- Η διεκπεραίωση των οριστικών υποθέσεων (από ένδικα μέσα)
- Η ανάληψη δράσης σε εκκρεμείς υποθέσεις βάσει πολεοδομικών ή αστυνομικών σημμάτων
- Η εκκαθάριση ιδιωτικών έργων
- Η έκδοση αποφάσεων αναγνώρισης πλασματικών ετών ασφάλισης
- Η έκδοση αποφάσεων σχετικά με την προαιρετική ανανέωση της ασφάλισης
- Έλεγχος του κόμβου "Μένουμε Σπίτι".

Τοπικές Υπηρεσίες Μη Μισθωτών (Ασφάλιση- Έσοδα Μη Μισθωτών)

Οι ειδικευμένοι εκπρόσωποι των Τοπικών Υπηρεσιών Μη Μισθωτών μπορούν να ασκούν τα ακόλουθα καθήκοντα εξ αποστάσεως:

Εκτός ΣΥΖΕΥΞΙΣ

- Αποφασίζονται οι εγγραφές, οι επανεγγραφές και οι διαγραφές.

- Εκδίδονται αποφάσεις που αναγνωρίζουν πλασματικά έτη ασφάλισης.
- Λαμβάνονται αποφάσεις για την προαιρετική συνέχιση της ασφάλισης.
- Εκδίδονται αποφάσεις για την επιστροφή και τον συμψηφισμό των εσφαλμένων εισφορών που καταβλήθηκαν από τις 31 Δεκεμβρίου 2016 και μετά
- Διαχείριση προβληματισμών και δημιουργία προτάσεων προς εξέταση από την Τοπική Διοικητική Επιτροπή
- Έκδοση πιστοποιητικών ασφαλιστικής διάρκειας
- Συγκέντρωση απαντητικού υλικού και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για θέματα που αφορούν την ασφαλιστική ένταξη, τις εισφορές, τις οφειλές κ.λπ.

Εντός ΣΥΖΕΥΞΙΣ

- Εγγραφή, ανανέωση, διαγραφή και έκδοση σχετικών αποφάσεων
- Λήψη αποφάσεων που αναγνωρίζουν πλασματικά έτη ασφάλισης
- Η λήψη αποφάσεων σχετικά με την προαιρετική συνέχιση της ασφάλισης.
- Αποφάσεις σχετικά με την επιστροφή και εξισορρόπηση εισφορών που καταβλήθηκαν εκ παραδρομής που πρέπει να εκδοθούν έως τις 31 Δεκεμβρίου 2016.
- Έκδοση βεβαιώσεων ασφάλισης για συγκεκριμένες περιόδους
- Έκδοση ενημερότητας της Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και απαντητικών εγγράφων για θέματα που αφορούν την ένταξη στο ασφαλιστικό πρόγραμμα, εισφορές, οφειλές κλπ.
- Διαχείριση του κόμβου "Μένουμε Σπίτι"

Στο έγγραφο 291119/07-11-20 σημειώνεται ότι, εκτός από τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας των υπηρεσιών του Φορέα, θα πρέπει να εφαρμόζεται στην πράξη το σχέδιο εργασίας για τα μέλη του προσωπικού που απασχολούνται εκ περιτροπής (τόσο εξ αποστάσεως όσο και αυτοπροσώπως). Ο αρμόδιος Προϊστάμενος θα αναθέτει καθήκοντα και υποθέσεις στον εν λόγω υπάλληλο και θα παρέχει απόδειξη- τα στοιχεία απόδοσης θα διατηρούνται για τις ημέρες της εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασία). Επιπλέον, αναφέρεται ότι ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή της Διεύθυνσης πρέπει να καθορίζει τα καθήκοντα που θα εκτελούνται από τους υπαλλήλους υπό την εποπτεία του κατά τη διάρκεια της περιόδου προσωρινής εργασίας, να θέτει προτεραιότητες για τις εργασίες που πρέπει να γίνουν και να παρέχει σαφείς οδηγίες για τις εργασίες που πρέπει να γίνουν.

Όσον αφορά την έκδοση δικαστικών αποφάσεων που δεν υποστηρίζονται από το ΟΠΣ⁷⁴ η Γενική Διεύθυνση Συντάξεων δημοσίευσε την οδηγία 292911/09-11-20, η οποία περιέγραφε το φάσμα των Απονομών Συντάξεων και τα είδη των εργασιών που θα μπορούσαν να γίνουν εσωτερικά.

Α) Για υπηρεσίες Μισθωτών

- Αναλήψεις από τις κύριες και επικουρικές συντάξεις
- Παράταση της αναπηρίας για παλιούς συνταξιούχους
- Μονιμοποιήσεις αναπηρίας παλαιών συνταξιούχων
- Επεκτάσεις των επιδομάτων παλιών συνταξιούχων
- Καταβολή εκ νέου οικογενειακών επιδομάτων παλαιών συνταξιούχων
- Επιχορηγήσεις για φοιτητή ή ανάπηρο τέκνο παλαιού συνταξιούχου σε περίπτωση θανάτου
- Αναθεωρητικές Θανάτου
- Αλλαγές στα επιδόματα θανάτου
- Υπολογισμός των ποσών σύνταξης για αιτήσεις που υποβλήθηκαν μεταξύ 13 Μαΐου 2016 και 31 Δεκεμβρίου 2018, πριν από τη συστημική απόφαση του ΟΠΣ, σε περιπτώσεις διαδοχικής ασφάλισης
- Εισηγήσεις στην τοπική διοικητική επιτροπή
- Εκτέλεση των αποφάσεων των δικαστηρίων και της τοπικής διοικητικής επιτροπής

Β) Για Υπηρεσίες Ανακεφαλαίωσης

- Απαιτείται Αλληλογραφία
- Ανακεφαλαιώνεται η διάρκεια ασφάλισης

Γ) Για Υπηρεσίες Μη Μισθωτών

- Συντάσσεται Πιστοποιητικό Προσδιορισμού Χρόνου Ασφάλισης όταν δημοσιεύονται από τα Τμήματα Συντάξεων
- Απαιτείται Μελέτη φακέλου- Εισηγητική Έκθεση σχετικά με την έκδοση συνταξιοδοτικής απόφασης
- Εκκαθάριση οφειλών

⁷⁴ intranet.efka.gov.gr

- Σε περιπτώσεις απόρριψης συνταξιοδοτικού αιτήματος εκδίδεται εισηγητικό σημείωμα
- Πραγματοποίηση χειρόγραφων πιστοποιητικών στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΟΑΕΕ ενώ εκκρεμούν θέματα διαδοχικής ασφάλισης

Δ) Για Υπηρεσίες Αυτοαπασχολούμενων

- Απαντήσεις σε ερωτήματα
- Αποφάσεις απορριπτέες
- Αλλαγές που προκύπτουν λόγω θανάτου προ ισχύος του Ν.4387/16
- Πραγματοποίηση Εισηγήσεων στην Τοπική Διοικητική Επιτροπή
- Προετοιμασία συνταξιοδοτικού φακέλου
- Εξόφληση οφειλών
- Αλληλογραφία διαδοχικών συνταξιοδοτικών υποθέσεων

Ε) Για Υπηρεσίες Ειδικών Θεμάτων

- Μπορεί να αντιμετωπιστεί σε όλο το στάδιο του σχεδιασμού και της έρευνας (π.χ. αναγνώριση πλασματικών ετών ασφάλισης)

Για την αξιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών που είναι πλέον προσβάσιμη στο έγγραφο 296859/11-11-20 που δημοσίευσε η Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών παρέχονται τα ακόλουθα:

A. Περιφερειακά Τμήματα Πληρωμών/Εκκαθάρισης Συντάξεων

- Ανακοινώσεις νέων συντάξεων που γράφονται χειρόγραφα (με συντάξεις που αρχίζουν πριν από τις 13 Μαΐου 2016)
- Γραπτές ανακοινώσεις απονομής και αναπροσαρμογής συντάξεων (συμπεριλαμβανομένων των απονομών και αναπροσαρμογών της ΕΑΑ, των οικογενειακών επιδομάτων και άλλων παροχών)
- Η έκδοση αποφάσεων σχετικά με τον καταλογισμό
- Απαντήσεις σε αιτήματα των συνταξιούχων
- Επεξεργασία των αιτήσεων και καθορισμός της αποζημίωσης των κληρονόμων

B. Περιφερειακές Οικονομικές Υπηρεσίες

- Κοινή απόφαση για Τραπεζικούς Λογαριασμούς
- Συμφωνία σχετικά με Αλληλόχρεους Λογαριασμούς

- Έλεγχοι Ισοζυγίων Κωδικών Λογιστικής
- Προεργασία για καταχώρηση συμψηφιστικών εγγραφών
- Προεργασία σχετικά με την πληρωμή δαπανών
- Προετοιμασία όσον αφορά τη πληρωμή πρόσθετων αμοιβών

Η Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών δημοσίευσε το έγγραφο 299588/13-11-20, το οποίο ορίζει τα είδη εργασίας που μπορούν να εκτελούνται εξ αποστάσεως (τηλεργασία).

- Έκδοση Κοινοτικών Εντύπων
- Έκδοση εντύπων Διακρατικών Συμβάσεων
- Επιλογή μη αποδοχής των κύριων και επικουρικών συντάξεων
- Δίδονται παρατάσεις αναπηρίας για ηλικιωμένους συνταξιούχους
- Ανανεώσεις της αναπηρίας των παλαιών συνταξιούχων
- Παρατάσεις επιδομάτων παλαιών συνταξιούχων
- Καταβολή οικογενειακών επιδομάτων παλαιών συνταξιούχων
- Καταβολή σύνταξης θανάτου σε φοιτητή ή ανάπηρο τέκνο παλαιού συνταξιούχου
- Αναθεώρηση αποφάσεων (γήρατος, αναπηρίας, επιζώντων)
- Αλλαγές σε Αποφάσεις (γήρατος, αναπηρίας, επιζώντων)
- υπολογισμός του προηγούμενου ποσού για τον προσδιορισμό της ατομικής διαφοράς
- Διεκπεραίωση της απαραίτητης αλληλογραφίας
- Κοινοποίηση των αποφάσεων στους ασφαλισμένους και στους διεθνείς ασφαλιστικούς οργανισμούς
- επεξεργασία και παρακολούθηση της αλληλογραφίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Επεξεργασία και παρακολούθηση της εισερχόμενης αλληλογραφίας με τη χρήση Ίριδα

Η Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα δημοσίευσε την οδηγία 310207/24-11-20, η οποία περιγράφει τα είδη των εργασιών που μπορούν να εκτελούνται εξ αποστάσεως.

Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων και Εφόπαξ Δημοσίου:

- Απαντήσεις σε αναφορές και ερωτήματα συνταξιούχων

- Έκφραση απόψεων σε ερωτήματα Διευθύνσεων Απονομών Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα
- Δίνονται απαντήσεις σε ερωτήματα της Βουλής
- Σε θέματα σχετικά με την καταβολή των συντάξεων και των εφάπαξ του Δημοσίου Τομέα μελετούνται και υποβάλλονται προτάσεις
- Δυνατότητα Διαχείριση της φόρμας «Μένουμε σπίτι»
- Δυνατότητα διαχείρισης εγγράφων και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μέσω του συστήματος ΙΡΙΔΑ
- Συλλογή στατιστικών σε ημερήσια βάση για την εξ' αποστάσεως εργασία

Διευθύνσεις Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου:

Τμήματα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής και Εφάπαξ

- Καταγραφή και συσχέτιση εισερχόμενων εγγράφων
- Έλεγχος και επεξεργασία συνταξιοδοτικών φακέλων κύριας, επικουρικής και εφάπαξ (έλεγχος δικαιολογητικών, έλεγχος εισφορών, καταμέτρηση ενσήμων, αναγνωρίσεις κλπ)
- Συμπλήρωση φύλλου χρόνου
- Απαντήσεις σε ερωτήματα συνταξιούχων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Δυνατότητα αλληλογραφίας με υπηρεσίες και ασφαλισμένους
- Έκδοση πράξεων απονομής σύνταξης κύριας και επικουρικής, απονομής εφάπαξ, αποφάσεων εξαγορών/αναγνωρίσεων χρόνου ασφάλισης, τροποποιητικών αποφάσεων
- Εκτέλεση και οριστικοποίηση συνταξιοδοτικών αποφάσεων
- Έλεγχος αποφάσεων-εγγράφων
- Καταγραφή εκκρεμοτήτων ηλεκτρονικά

Τμήματα Διενέργειας Μεταβολών

- Απαντώνται ερωτήσεις συνταξιούχων μέσω email
- Διενέργεια αλληλογραφίας και συσχέτιση εισερχόμενων εγγράφων
- Αλλαγές συνταξιούχων
- Καταλογισμοί
- Διενέργεια δικαστικών αποφάσεων
- Έλεγχος εγγράφων

Τμήματα Ενστάσεων & Προσφυγών

- Δυνατότητα επεξεργασίας φακέλων ενστάσεων και προσφυγών
- Προεργασία και διατύπωση εισηγήσεων προς τις διοικητικές επιτροπές
- Προβολή απόψεων για δικαστήρια
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δίνεται η δυνατότητα αναζήτηση στοιχείων και απαντήσεις

4.6.2. Τεχνικά ζητήματα

Η οδηγία 68734/1-4-2020 ασχολείται με τεχνικά θέματα για την υποστήριξη των υπαλλήλων που θέλουν να εργάζονται από το σπίτι. Προκειμένου να εκτελεστεί το μέτρο της τηλεργασίας, δόθηκε η δυνατότητα σε όλους τους δημόσιους φορείς που είναι συνδεδεμένοι στο δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ να εργάζονται από απόσταση μέσω μιας "ασφαλούς υπηρεσίας VPN απομακρυσμένης πρόσβασης" (ΠΝΠ 20/3/20). Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης συνεργάστηκαν για να διαθέσουν τη λειτουργία αυτή και στον e-ΕΦΚΑ. Μέσω αντίστοιχης σύνδεσης στην επιφάνεια εργασίας, οι τελικοί χρήστες του φορέα έχουν ασφαλή πρόσβαση από τον οικιακό τους υπολογιστή σε όλα τα προγράμματα και αρχεία του υπολογιστή εργασίας, καθώς και σε διαδικτυακές εφαρμογές που δεν είναι προσβάσιμες από το διαδίκτυο, όπως για παράδειγμα εφαρμογές του εσωτερικού δικτύου της υπηρεσίας (μέσω intranet) ή Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων.

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών εξέδωσε την οδηγία αριθ. 310953/24-11-20 με προτάσεις για την ασφαλή τηλεργασία με ψηφιακά μέσα.

- Χρησιμοποιώντας μόνο την επίσημη υπηρεσία του Φορέα για την απομακρυσμένη σύνδεση μέσω VPN στον υπολογιστή εργασίας,
- Πιστή τήρηση των προϋποθέσεων χρήσης της υπηρεσίας απομακρυσμένης πρόσβασης
- Η χρήση μόνο της διεύθυνσης URL στις οδηγίες για τη λήψη της εφαρμογής CISCO ANYCONNECT θα σας βοηθήσει να αποφύγετε κακόβουλο λογισμικό.

- Αφού ολοκληρωθεί η εργασία, αποσυνδεθείτε από τον υπολογιστή του γραφείου και την υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης.
- Χειρισμός των ατομικών κωδικών πρόσβασης με προσοχή, για υπηρεσίες απομακρυσμένης πρόσβασης με προσοχή
- Άμεση ειδοποίηση αμέσως σε περίπτωση απώλειας ή διαρροής κωδικών,
- Σύνδεση από συσκευή στο σπίτι και όχι από δημόσιο δίκτυο,
- Ο προεπιλεγμένος κωδικός πρόσβασης του router θα πρέπει να αλλάξει.
- Στον προσωπικό υπολογιστή πρέπει να είναι εγκατεστημένο ένα τρέχον λειτουργικό σύστημα και ένα πρόγραμμα κατά του κακόβουλου λογισμικού.
- Θα πρέπει να χρησιμοποιείται ένας μοναδικός λογαριασμός χρήστη και να υπάρχει κλείδωμα κωδικού πρόσβασης για να συνδέονται οι υπάλληλοι στον υπολογιστή.
- Εάν ένας Η/Υ παραχωρηθεί από την Υπηρεσία για χρήση κατά την εργασία από το σπίτι, πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο για δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία.
- Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο επαγγελματικές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου- να αποφεύγεται η χρήση προσωπικών διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Θα πρέπει να δίνεται προσοχή στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ύποπτου τύπου, άγνωστους αποστολείς και περίεργο περιεχόμενο.
- Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ασφαλείς κωδικοί πρόσβασης για επιχειρησιακές εφαρμογές και να ενημερώνονται συχνά .
- Να χρησιμοποιείται αποκλειστικά λογισμικό και δεδομένα για υπηρεσιακούς λόγους
- Να αποφεύγεται η μεταφορά υπηρεσιακών πληροφοριών μέσω δημόσιων δικτύων.
- Να αποφευχθεί η χρησιμοποίηση υπηρεσιών διαδικτυακής αποθήκευσης για υπηρεσιακά ηλεκτρονικά αρχεία.
- Να χρησιμοποιείται το εργαλείο τηλεδιάσκεψης που προσφέρεται στους δημόσιους υπαλλήλους (epresence.gov.gr) σύμφωνα με τις οδηγίες και τους όρους χρήσης της υπηρεσίας.
- Να προσκαλούνται μόνο εξουσιοδοτημένα άτομα σε τηλεδιασκέψεις.
- Ο σύνδεσμος προς την τηλεδιάσκεψη πρέπει πάντα να είναι ασφαλής κατά τη χρήση της.

Συμπεράσματα

Ως διεπιστημονικός τομέας δημόσιου και ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος, οι συνθήκες εργασίας έχουν βρεθεί στο επίκεντρο της έρευνας και της δημόσιας παρέμβασης κυρίως τις τελευταίες τρεις δεκαετίες. Η τηλεργασία αυξανόταν συνεχώς πριν από την πανδημία, αν και ως περιστασιακό μοντέλο απασχόλησης που αφορούσε κυρίως τους αυτοαπασχολούμενους και τις υπηρεσίες τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών. Από το ξέσπασμα του Covid-19, ωστόσο, η τηλεργασία έχει επηρεάσει εκατομμύρια εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Ένωση και παγκοσμίως, ξεπερνώντας πολιτιστικά και τεχνολογικά εμπόδια. Παραδοσιακά, ο δημόσιος τομέας ακολούθησε τον ιδιωτικό τομέα στην παροχή ευέλικτων μορφών απασχόλησης. Όμως, οι κυβερνητικές εντολές για την πρόληψη της εξάπλωσης νέων λοιμώξεων ανάγκασαν τον δημόσιο τομέα να προσαρμοστεί γρήγορα και να επιτρέψει για πρώτη φορά στους υπαλλήλους να εργάζονται από το σπίτι. Αυτό έχει καταστήσει τη μετάβαση πρόκληση, ελλείπει επαρκούς σχεδιασμού. Τα αποτελέσματα της τηλεργασίας είναι διαφορούμενα, με θετικά και αρνητικά αποτελέσματα να έχουν αναφερθεί. Από τη μία πλευρά, η τηλεργασία μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις στην εργασιακή αυτονομία και την παραγωγικότητα, συμβάλλει στη μείωση του χρόνου μετακίνησης, επηρεάζει θετικά την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων και παραμένει ένας τρόπος μείωσης του κόστους. Υποστηρίζεται ευρέως ότι μπορεί να επακολουθήσει αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση και κίνητρα, ευρύτερη αυτονομία και καλύτερος συνδυασμός προσωπικής, οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής. Από την άλλη πλευρά, η τηλεργασία μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στο άγχος, με τη θόλωση των ορίων μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής. Η επαγγελματική δέσμευση και ικανοποίηση μπορεί να μειωθεί από τις λιγότερες κοινωνικές αλληλεπιδράσεις. Αναφέρονται επίσης προβλήματα που σχετίζονται με την εκτέλεση υπερωριών και το "δικαίωμα στην αποσύνδεση".

Οι μεταρρυθμίσεις της πολιτικής απασχόλησης στην ελληνική αγορά εργασίας δημιούργησαν ένα νέο εργασιακό τοπίο, το οποίο παγιώνεται με την αυστηροποίηση των απαιτήσεων για ευελιξία και την προσαρμογή των ωρών εργασίας. Η υφιστάμενη εργατική και κοινωνικοασφαλιστική νομοθεσία χρησιμοποιήθηκε για να καταδειχθούν και να αναλυθούν τα φαινόμενα της ευέλικτης/ατυποποιημένης εργασίας στην Ελλάδα με τη μέθοδο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Η μελέτη διερεύνησε κυρίως τον τρόπο με τον οποίο ο e-ΕΦΚΑ ρυθμίζει την τηλεργασία μέσω της υφιστάμενης

θεσμικής δομής και των ρυθμιστικών μηχανισμών. Στην Ελλάδα, η τηλεργασία, η οποία φαίνεται να έχει αυξηθεί κατά τη διάρκεια του COVID19, λαμβάνει κυρίως τη μορφή της εξ αποστάσεως εργασίας, με το σπίτι του εργαζομένου να λειτουργεί ως νέο γραφείο. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να συμπεριλάβουν τις απόψεις των εργαζομένων ως προς την αποδοχή ή απόρριψη της τηλεργασίας και τις προτάσεις τους προς βελτίωση της τηλεργασίας στον δημόσιο τομέα.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Αποστολίδου, Άννα Σ. "Η διαχείριση αλλαγών στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης: η περίπτωση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)." (2019).
- Δημοκρατική Συνδικαλιστική Πρωτοπορία (ΔΣΠ). Παρατηρήσεις στο σχέδιο νόμου: «Θεσμικό Πλαίσιο τηλεργασίας στο Δημόσιο Τομέα», (2021). <https://adedy.gr/wp-content/uploads/2021/05/2021.05.24->
- Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ, Συμμετοχή του Υποδιοικητή Α' του e-ΕΦΚΑ Δρ. Αλέξανδρου Βαρβέρη στο webinar του ISSA, (2021) <https://www.efka.gov.gr/el/anakoimoseis/symmetoche-toy-ypodioikete-toy-e-ephka-dr-alexandroy-barbere-sto-webinar-toy-issa>
- E-efka, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για Μισθωτούς, <https://www.efka.gov.gr/el/elektronikes-yperesies-gia-misthotoys>
- Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού. Η τηλεργασία στην Ε.Ε. πριν και μετά την πανδημία Covid 19. https://www.eiead.gr/publications/docs/EIEAD_THEMATIC_ISSUE_TELEWORK_FINAL.pdf
- Ένωση Πληροφορικών Ελλάδας. Δελτίο Τύπου - Παρατηρήσεις στο Σχέδιο Νόμου “Θεσμικό πλαίσιο τηλεργασίας, διατάξεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών” (2021).

<https://www.epe.org.gr/ola-ta-arthra/deltio-typoy-paratiriseis-sto-schedio-nomoy-thesmiko-plaisio-tilergasias-diataxeis-gia-to-anthropino-dynamiko-toy-dimosioy-tomea-kai-alles-rythmiseis-toy-ypourgeioy-esoterikon>

- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Report on the implementation of the European social partners' Framework Agreement on Telework, (2008). http://erc-online.eu/wp-content/uploads/2015/03/LexUriServ.do_.pdf
- Καρκατσούλης, Παναγιώτης. "Διοικητική παθολογία και διοικητική μεταρρύθμιση." Συλλογικός Τόμος. Ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη: Προτάσεις πολιτικής (2014): 589-605.
- Κουκιάδης, Ι. "Τηλεργασία-Νέες μορφές οργάνωσης της επιχείρησης." Δελτίο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 2.1 (1996): 12-20.
- Μακρυδημήτρης, Αντώνης, & Μ. Η. Πραβίτα. "Δημόσια διοίκηση: Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης." *Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκουλα* (2010).
- Μαργαριτοπούλου, Ευαγγελία. "Επιπτώσεις του κορωνοϊού στη Δημόσια Διοίκηση. Η νέα πραγματικότητα για τις δημόσιες υπηρεσίες και τους πολίτες." (2021).
- Μαυροζαχαράκης, Μανόλης. Τύποι κοινωνικού κράτους και ιδεολογικές αυθαιρεσίες, 2013. <https://www.news247.gr/gnomes/manolhs-mayrozaxarakhs/typoi-koinonikoy-kratoys-kai-ideologikes-aythairesies.6198054.html>
- Μουρούτσος, Ιωάννης. "Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση κατά την κρίση του κορωνοϊού." *HAPSc Policy Briefs Series* 1.1 (2020): 107-113.
- Παϊδούση, Χρύσα. Ψηφιακός μετασχηματισμός: προσοχή στο ψηφιακό χάσμα. Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (2020).
- Παπαδημητρίου Κώστας, Πληροφορική & Εργατικό Δίκαιο. *Νομική Βιβλιοθήκη* (2018).
- Παρασκευάς, Μ., Γ. Ασημακόπουλος, and Β. Τριανταφύλλου. "Κοινωνία της πληροφορίας." *Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα* (2015).
- Περιοδική Έκδοση του Έργου «Διαρκής Κώδικας Νομοθεσίας – Ραπτάρχης», Πανδέκτης κατεπείγοντων ρυθμιστικών μέτρων, Αθήνα, 1.12.2021

Ξενόγλωσση

- Agba, Michael Sunday, AM Ogbah, and Daniel Chi Jr. "COVID-19 pandemic and workplace adjustments/decentralization: A focus on teleworking in the new normal." *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience* 11.4 (2021): 185-200.
- Baruch, Yehuda. "The status of research on teleworking and an agenda for future research." *International journal of management reviews* 3.2 2001: 113-129.
- Bolman, Lee G., and Terrence E. Deal. *Reframing organizations: Artistry, choice, and leadership*. John Wiley & Sons, 2017.
- Chandra, Pimenta Martins. "The impact of COVID-19 on Portuguese public services: Ministry of Justice." *Jus et Civitas-A Journal of Social and Legal Studies* 71.1 2020: 13-28.
- Cummings, Thomas G., and Christopher G. Worley. *Organization development and change*. Cengage learning, 2014.
- DeFilippis, Evan, et al. Collaborating during coronavirus: The impact of COVID-19 on the nature of work. No. w27612. National Bureau of Economic Research, 2020.
- Department of economic and social affairs. *Sustainable development goals report 2020*. UN, 2020.
- De Vries, Hanna, Lars Tummers, and Victor Bekkers. "The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rhetoric?." *Review of Public Personnel Administration* 39.4 (2019): 570-593.
- Eurofound, *Telework in the European Union*, (2010) <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2010/telework-in-the-european-union>
- Fayol, Henri. *General and industrial management*. Ravenio Books, 2016.
- Fraij, Jihad, and Nemer Aburumman. "How Does Telework Act As A Solution To The Public Sector In The Time Of Pandemic?." *Network Intelligence Studies* 17 2021: 13-24.
- Frederickson, H. George, et al. *The public administration theory primer*. Routledge, 2018.

- Hendrickx, Frank, Simon Taes, and Mathias Wouters. "Covid-19 and labour law in Belgium." *European Labour Law Journal* 11.3 2020: 276-285.
- Henshall, A. Governments have long been trying to enact laws to give workers the right to log off. But some fear there's no realistic way these rules can help a newly flexible workforce. *BBC* (2021) <https://www.bbc.com/worklife/article/20210517-can-the-right-to-disconnect-exist-in-a-remote-work-world>
- Hickson, David J., and Derek S. Pugh. *Great Writers on Organizations: The Third Omnibus Edition*. Gower Publishing, Ltd., 2012.
- Hohl, Ferenc. "The role of staff in the operation of telecottages." *GAZDÁLKODÁS: Scientific Journal on Agricultural Economics* 54.80-2016-873 (2010): 135-142.
- Huber, George P. "A theory of the effects of advanced information technologies on organizational design, intelligence, and decision making." *Knowledge, Groupware and the Internet*. Routledge, 2009. 221-254.
- International Labour Organization. *Challenges and opportunities of teleworking for workers and employers in the ICTS and financial services sectors* (2016).
- International Labour Organization, Eurofound. "Working anytime, anywhere: The effects on the world of work." (2017).
- International Labour Organization. "Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: A Practical Guide." (2020).
- Kunze, Florian, Kilian Hampel, and Sophia Zimmermann. "Homeoffice in der Corona-Krise: eine nachhaltige Transformation der Arbeitswelt?." 2020.
- Matt, Christian, Thomas Hess, and Alexander Benlian. "Digital transformation strategies." *Business & information systems engineering* 57.5 2015: 339-343.
- Millard, Jeremy. "ICT-enabled public sector innovation: trends and prospects." *Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2013.
- Mukerji, Maitrayee. *ICTs and development: A study of telecentres in rural India*. Springer, 2013.
- Nasios, G. "Trade union responses to the increase of flexible forms of employment." *Academia Letters* 2021: 2.
- Ollo-López, Andrea, Salomé Goñi-Legaz, and Amaya Erro-Garcés. "Home-based telework: usefulness and facilitators." *International Journal of Manpower* (2020).
- Pauleen, David J., and Brian M. Harmer. "Attitude, aptitude, ability and autonomy: the emergence of " off-roaders", a special class of nomadic worker." (2010).

- Penßel, Renate. "Germany's Response to the Covid19 pandemic, A review of the main legal questions deriving therefrom." *Jus et Civitas-A Journal of Social and Legal Studies* 71.1 2020: 1-12.
- Peters, Pascale, et al. "'Fit' for telework"? Cross-cultural variance and task-control explanations in organizations' formal telework practices." *The International Journal of human resource management* 27.21 2016: 2582-2603.
- Pettigrew, Andrew M. "Context and action in the transformation of the firm: A reprise." *Journal of Management studies* 49.7 2012: 1304-1328.
- Sachs, Tatiana. "Covid-19 and labour law in France." *European Labour Law Journal* 11.3 (2020): 286-291.
- Shafritz, Jay, et al. *Introducing public administration*. Routledge, 2016.
- Tavares, Fernando, et al. "Teleworking in Portuguese communities during the COVID-19 pandemic." *Journal of Enterprising Communities: people and places in the global economy* 2020.
- Vargas Llave, Oscar, and Tina Weber. "Does the new telework generation need a right to disconnect?." (2020).
- Vilhelmson, Bertil, and Eva Thulin. "Is regular work at fixed places fading away? The development of ICT-based and travel-based modes of work in Sweden." *Environment and planning A* 33.6 2001: 1015-1029.
- Volosevici, Dana. "Brief considerations on telework during pandemic." *A Journal of Social and Legal* 109 2020: 116.