



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ.

Σαντιμπαντάκη Ευαγγελία

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2020

Theodoros Papailias
Digitally signed by
Theodoros Papailias
Date: 2021.03.08
14:12:25 +02'00'

Aikaterini Dedouli
Digitally signed by
Aikaterini Dedouli
Date: 2021.03.08
15:44:15 +02'00'

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Σαντιμπαντάκη Ευαγγελία του Νικολάου με αριθμό μητρώου 03418 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα 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 σύνολό 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».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα





Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ.

Σαντιμπαντάκη Ευαγγελία, Α.Μ.: 03418

Επιβλέπων: Παπαηλίας Θεόδωρος, Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2020



University of West Attica

School of Administration, Economic, and Social Sciences

Department of Accounting & Finance

M.Sc. in Public Economics and Policy



PANDEMIC AND INSURANCE SYSTEM IN GREECE.

CASE STUDY OF A BRANCH OF e-EFKA EMPLOYEES OF NEA IONIA.

Santimpantaki Evangelia, R.N.:03418

Supervisor: Papaelias Theodoros, Professor, University of West Attica,

Dept of Accounting and Finance .

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2020

*Στους συναδέλφους που με προθυμία βοήθησαν στην
έρευνά μου και στην πολύτιμη οικογένειά μου.*

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά τους καθηγητές μου και ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή Παπαηλία Θεόδωρο για τον ακούραστο λόγο του και την πολύτιμη βοήθειά του.

ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ e-ΕΦΚΑ ΜΙΣΘΩΤΩΝ Ν. ΙΩΝΙΑΣ

Περίληψη

Η εξάπλωση της πανδημίας του νέου κορωνοϊού 2019-2020 στην Ελλάδα και οι επιπτώσεις της στους εργαζόμενους του μεγαλύτερου ασφαλιστικού οργανισμού (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και νυν e-ΕΦΚΑ) και ειδικότερα ενός υποκαταστήματος της Νέας Ιωνίας Αττικής, είναι το πλαίσιο μελέτης της παρούσας έρευνας. Στο πρώτο μέρος της έρευνας παρουσιάζεται το ασφαλιστικό σύστημα της Ελλάδας όπου επιχειρείται μια σύντομη παρουσίαση της ιστορικής εξέλιξης, της δομής, οργάνωσης και λειτουργίας του, καθώς και των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων του. Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), η ίδρυση, η δομή και η λειτουργία του. Ακόμα παρουσιάζεται σύντομα το οργανόγραμμα του με τη διάκριση των αντικειμένων εργασίας αλλά και το στρατηγικό σχέδιο του οργανισμού καθώς και η εξυπηρέτηση στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στο τρίτο κεφάλαιο κάνουμε μια ιστορική αναδρομή στις κυριότερες πανδημίες των τελευταίων αιώνων για να δούμε την επίδρασή τους στην οικονομία, την πολιτική και την κοινωνία, μέσω του ασφαλιστικού μας συστήματος, για να καταλήξουμε στην πιο πρόσφατη πανδημία του νέου κορωνοϊού 2019-2020. Περνώντας στο δεύτερο μέρος της έρευνάς μας, παρουσιάζουμε την περίπτωση του υποκαταστήματος e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Νέας Ιωνίας Αττικής και τον τρόπο που το ανθρώπινο δυναμικό του βίωσε τον τρόπο λειτουργίας αυτού πριν την πανδημία, κατά τη διάρκεια της και πώς σκέπτεται το μέλλον του. Θα παρουσιάσουμε τις απόψεις του σχετικά με τα εργαλεία που χρησιμοποίησε η κυβέρνηση, ο οργανισμός και το υποκατάστημα πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας και τις λύσεις που προτείνει για τη βελτίωση του έργου του. Τέλος, γίνεται προσπάθεια να διεξάγουμε συμπεράσματα και να παρουσιάσουμε προτάσεις για τη βελτίωση του έργου των υπαλλήλων και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σημαντικοί Όροι: πανδημία, ασφαλιστικό σύστημα, e-ΕΦΚΑ, κυβέρνηση, οργανισμός, υποκατάστημα Νέας Ιωνίας.

PANDEMIC AND INSURANCE SYSTEM IN GREECE. CASE STUDY OF A BRANCH OF e-EFKA EMPLOYEES OF NEA IONIA.

Abstract

The spread of the pandemic of the new coronavirus 2019-2020 in Greece and its effects on the employees of the largest insurance organization (former IKA-ETAM and now e-EFKA) and in particular on a branch of Nea Ionia in Attica, is the framework of the present study. The first part of the research presents the insurance system of Greece where a brief presentation of its historical development, structure, organization and operation, as well as its advantages and disadvantages is attempted. Then the electronic National Social Security Agency (e-EFKA), its establishment, structure and operation are presented. The organizational chart is also presented briefly with the distinction of the objects of work but also the strategic plan of the organization as well as the service in the context of digital transformation. In the third chapter we take a historical look at the main pandemics of recent centuries to see their impact on the economy, politics and society, through our insurance system, to arrive at the latest pandemic of the new coronavirus 2019-2020. Moving on to the second part of our research, we present the case of the e-EFKA branch of Employees of Nea Ionia Attica and the way in which its human resources experienced this mode of operation before the pandemic and during it, and what they think about their future. We will present their views on the tools used by the government, the agency and the branch before and during the pandemic and the solutions they propose to improve their work. Finally, an effort is made to draw conclusions and present proposals for the improvement of the work of the employees and the service of the citizens.

Keywords: pandemic, insurance system, e-EFKA, government, organization, Nea Ionia branch

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ.....	vii
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	ix
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	xix
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	xxix

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.

1		
1	.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1	.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	1
1	1	
1	3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
	.3. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	2
	1	
	.3.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	3
	1	
	.3.3. ΔΟΜΗ.....	4
1.4.	1	
	1.4.1. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	7
	1.4.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ e-ΕΦΚΑ.....11

2.1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
2.2.	ΣΥΣΤΑΣΗ.....	11
	2	
	.2.1. ΙΔΡΥΣΗ e-ΕΦΚΑ.....	11
	2	
	.2.2. ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	12
	2	
	.2.3. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ.....	13

2.2.4. ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ- ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ.....	14
2.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	15
2.3.1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	15
2.3.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΑΝΔΗΜΙΕΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.	17
3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	17
3.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	17
3	
.2.1. ΜΑΥΡΗ ΠΑΝΩΛΗ (1331-1353).....	17
3	
.2.2. ΙΣΠΑΝΙΚΗ ΓΡΙΠΗ (1918-1920).....	18
3.2.3. SARS (2002-2003).....	18
3	
.2.4. Η1N1 (2009-2010).....	19
3.3. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΦΑΛΙΣΗ.....	21
3	
.2.5. SARS-COV-2 Η' COVID-19 (2019-).....	20
.3.1. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ.....	21
3	
.3.2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....	26
3	
.3.3. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	28
3.3.4.1. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΕΝΔΟΓΕΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ	
ΚΡΙΣΕΙΣ.....	30
3	
.3.4. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΩΓΕΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΡΙΣΕΙΣ..	31
3.3.4.2. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΩΓΕΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΡΙΣΕΙΣ..	31
3.3.4.3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ	
2009-2019.....	33
3.3.4.4. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID-19.....	37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	
e- ΕΦΚΑ.....	39
4	
.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	39
4	
.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	40
4	
.3. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	42
4	
.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.....	43
4	
.5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	45
4	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	
.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	113
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	113
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	123

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1. : Κατανομή Επιπλέον Δαπανών ανά Ευρωπαϊκή Χώρα (ΟΟΣΑ, 2020).	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2.: ΑΕΠ Ελλάδας σε Τρέχουσες Τιμές Δισ. Ευρώ 2008-2013 (ΠΗΓΗ:ΕΛΣΤΑΤ).....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3.: ΑΕΠ Ελλάδας σε Τρέχουσες Τιμές Δισ. Ευρώ 2014-2019 (ΠΗΓΕΣ: ΕΛΣΤΑΤ, Eurostat).....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1. Φύλο Προσωπικού.....	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2. Μόρφωση Προσωπικού.....	46
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3. Ηλικία Προσωπικού	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4. Έτη Υπηρεσίας Προσωπικού.....	47
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.5. Μέλη Οικογένειας Προσωπικού.....	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.6. Θέση Εργασίας Προσωπικού.....	48
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7. Οικογενειακό Εισόδημα Προσωπικού.....	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8. Οικογενειακή Κατάσταση Προσωπικού.....	49
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.9. Επίπεδο Γνώσης Η/Υ Προσωπικού.....	50
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία.....	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία	52
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία	52
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14. Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία	53

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.15. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία	54
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία	54
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.17. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.18. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία	55
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.19. Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.20. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.21. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.22. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.23. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία.....	58
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.24. Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία	58
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.25. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	59
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.26. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	59
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.27. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	60

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.28. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	60
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.29. Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	61
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.30. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	61
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.31. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.32. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.33. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	63
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.34. Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	63
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.35. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.36. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.37. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας ...	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.38. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	66
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.39. Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας	66

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.40. Εξ Αποστάσεως Εργασία Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους	67
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.41. Εκ Περιτροπής Εργασία Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους	67
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.42. Άδεια Ειδικού Σκοπού Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους.....	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.43. Άδεια Ευπαθών Ομάδων Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.44. Εξ Αποστάσεως Εργασία Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας από τους Εργαζόμενους	69
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.45. Εκ Περιτροπής Εργασία Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας από τους Εργαζόμενους	69
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.46. Άδεια Ειδικού Σκοπού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας από τους Εργαζόμενους	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.47. Άδεια Ευπαθών Ομάδων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας από τους Εργαζόμενους	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.48. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.49. Εξυπηρέτηση Εξ Αποστάσεως από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.50. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία	72
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.51. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία	72
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.52. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία	73
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.53. Βελτίωση Τεχνολογικού Εξοπλισμού από την Κυβέρνηση Μετά την Πανδημία	73
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.54. Εκπαίδευση Προσωπικού από την Κυβέρνηση Μετά την Πανδημία	74
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.55. Αύξηση Προσωπικού από την Κυβέρνηση Μετά την Πανδημία	74

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.56. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.57. Εξυπηρέτηση Εξ Αποστάσεως από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	75
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.58. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.59. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	76
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.60. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.61. Βελτίωση Τεχνολογικού Εξοπλισμού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	77
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.62. Εκπαίδευση Προσωπικού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	78
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.63. Αύξηση Προσωπικού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία	78
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.64. Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	79
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.65. Εξυπηρέτηση Εξ Αποστάσεως από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	79
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.66. Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	80
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.67. Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	80
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.68. Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	81
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.69. Βελτίωση Τεχνολογικού Εξοπλισμού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	81
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.70. Εκπαίδευση Προσωπικού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	82

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.71. Αύξηση Προσωπικού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία	82
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.72. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξ Αποστάσεως Εργασίας Πριν την Πανδημία	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.73. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εκ Περιτροπής Εργασίας Πριν την Πανδημία	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.74. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Μόνο με Ραντεβού Πριν την Πανδημία	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.75. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας Πριν την Πανδημία	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.76. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία Πριν την Πανδημία	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.77. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Βελτίωσης του Τεχνολογικού Εξοπλισμού Πριν την Πανδημία	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.78. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Επιμόρφωση Πριν την Πανδημία	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.79. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα των Κινήτρων Αύξησης της Παραγωγικότητας Πριν την Πανδημία	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.80. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Αντικατάστασης Προσωπικού Πριν την Πανδημία	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.81. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Πρόσληψης Νέου Προσωπικού Πριν την Πανδημία	89

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.82. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Αδειας Ειδικού Σκοπού Πριν την Πανδημία	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.83. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Αδειας Ευπαθών Ομάδων Πριν την Πανδημία	90
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.84. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Κατάλληλης Καθαριότητας Πριν την Πανδημία	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.85. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα του Επαρκούς Χρόνου Εξυπηρέτησης Πριν την Πανδημία	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.86. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Ποιότητας Εξυπηρέτησης Πριν την Πανδημία	92
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.87. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξ Αποστάσεως Εργασίας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.88. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Παραμονής Ασθενών Υπαλλήλων στο Σπίτι Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.89. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εκ Περιτροπής Εργασίας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	94
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.90. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης με Ραντεβού Μόνο Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	94
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.91. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης με Σειρά Προτεραιότητας Μόνο Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	95
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.92. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Χωρίς Φυσική Παρουσία Μόνο Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	96

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.93. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Βελτίωσης του Τεχνολογικού Εξοπλισμού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας.....	96
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.94. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Επιμόρφωσης του Προσωπικού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	97
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.95. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα των Κινήτρων Αύξησης της Παραγωγικότητας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	97
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.96. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Αντικατάστασης Προσωπικού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	98
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.97. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Πρόσληψης Νέου Προσωπικού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	98
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.98. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Άδειας Ειδικού Σκοπού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.99. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Άδειας Ευπαθών Ομάδων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.100. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Κατάλληλης Καθαριότητας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	100
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.101. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα του Επαρκούς Χρόνου Εξυπηρέτησης Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας.....	100
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.102. Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Ποιότητας Εξυπηρέτησης Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	101

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.103. Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Τεχνολογικός Εξοπλισμός	101
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.104. Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Συναλλαγή με Φυσική Παρουσία	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.105. Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Έλλειψη Προσωπικού	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.106. Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Δεν Απαντώ	103
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.107. Σχέση Θέσης Εργασίας και Εξ Αποστάσεως Εργασίας	107
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.108. Σχέση Επιπέδου Γνώσης Η/Υ και Εξ Αποστάσεως Εργασίας	108

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1.: Δαπάνες Υγείας ανά Ευρωπαϊκή Χώρα (ΟΟΣΑ, 2020).....	33
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2. ΔΙΑΦΟΡΑ α΄ και β΄ Τριμήνου ΑΕΠ 2020 ανά Ευρωπαϊκή Χώρα (ΟΟΣΑ, 2020).....	35
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1. Γνώμη Εργαζομένων Πριν την Πανδημία-Εξ Αποστάσεως Εργασία	105
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2. Γνώμη Εργαζομένων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας – Εξ Αποστάσεως Εργασία	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3. Γνώμη Εργαζομένων Πριν την Πανδημία-Εξυπηρέτηση με Ραντεβού Μόνο	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4. Γνώμη Εργαζομένων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας – Εξυπηρέτηση Με Ραντεβού Μόνο	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5. Γνώμη των Εργαζομένων για τη Βελτίωση του Τεχνολογικού Εξοπλισμού Πριν και Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας	110

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αστάθεια και ο κίνδυνος είναι έννοιες που δεν έπαψαν να ταλανίζουν τη ζωή των ανθρώπων από το ξεκίνημα της ύπαρξής τους. Η αντιμετώπιση τους ήταν το εναρκτήριο λάκτισμα για την ίδρυση των πρώτων κοινοτήτων από την αρχέτυπη μορφή τους μέχρι τις μέρες μας.

Έτσι η αναζήτηση της ασφάλειας τόσο του ατόμου όσο και του συνόλου πέρασε μέσα από διαφορετικά φίλτρα σε κάθε κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό σύστημα προκειμένου να διασφαλίσει τη συνέχεια της ζωής και να φτάσει στη σύγχρονη εποχή της παγκοσμιοποίησης.

Στα τέλη του 19^{ου} αιώνα έρχεται η εκβιομηχάνιση και η αστικοποίηση να δημιουργήσουν μια νέα σκληρά δοκιμαζόμενη κοινωνική τάξη, αυτή των εργατών που εξ' αιτίας των σκληρών συνθηκών ζωής και εργασίας υπέφερε από τις ασθένειες, την πρόωγη γήρανση και τα ατυχήματα (Παπαηλίας Θ., 2018).

Μαζί με την ίδρυση και ενδυνάμωση των συνδικάτων των εργαζομένων δημιουργείται το Κοινωνικό Κράτος (του οποίου η έννοια είναι περισσότερο θεσμική) και στο Σύνταγμα μας θεσμοθετείται με το άρθρο 25 και το κράτος πρόνοιας (που δρα μέσω της διοίκησης, προκειμένου να καλύψει τους κοινωνικούς κινδύνους και ανάγκες). [Πάνου Α.,(2006)].

Έτσι διαμορφώνονται μοντέλα κράτους πρόνοιας με διαφορετικούς πυλώνες στήριξης, διαφορετικό τρόπο και σύστημα χρηματοδότησης ανά τον κόσμο που από το 1980 και μετά αμφισβητούνται έντονα μαζί με το κράτος πρόνοιας που τα δημιούργησε (Παπαηλίας Θ., 2018).

1.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το ασφαλιστικό σύστημα που εφαρμόζει κάθε κράτος πρόνοιας έχει κάποια χαρακτηριστικά. Σε μια προσπάθεια ταξινόμησής τους θα μπορούσαμε να τα διαχωρίσουμε όπως παρακάτω:

A) Ως προς τη νομική του μορφή διακρίνεται σε δημόσιο ή ιδιωτικό

B) Ως προς την ιστορικότητά του εάν προσομοιάζει το σύστημα προς το πρότυπο του Bismark (επαγγελματικό σύστημα συντάξεων) ή το πρότυπο του Beveridge (καθολικό σύστημα συντάξεων). (Υφαντόπουλος Γ., 1990).

Γ) Ως προς τη χρηματοδότησή του μπορεί να χωριστεί σε διανεμητικό,

κεφαλαιοποιητικό, ή μεικτό (Παπαηλίας Θ., 2018), ενώ μπορεί να γίνει διάκριση στον αριθμό των φορέων που το χρηματοδοτούν και που μπορούν να είναι εναλλακτικά οι εργοδότες, οι εργαζόμενοι, το κράτος, ο ιδιωτικός τομέας ή όλοι μαζί.

Δ) Ως προς τους πυλώνες στήριξης του συνταξιοδοτικού συστήματος θα μπορούσαμε να διακρίνουμε

- Την κύρια
 - Την επικουρική
 - Την επαγγελματική
 - Την ιδιωτική
- (Αναγνώστου-Δεδούλη Α., 2018)

Ε) Ως προς το είδος των παροχών

- Παροχές Σύνταξης
- Παροχές Ασθένειας
- Παροχές Πρόνοιας
- Παροχές Ανεργίας
- Παροχές οικογενειακών επιδομάτων

1.3. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εξέλιξη της παγκόσμιας οικονομίας μπορεί να ακολουθεί τα σχέδια δράσης των επιμέρους φορέων οικονομικής πολιτικής, δημόσιων και μη, εθνικών και υπερεθνικών οργανισμών, όμως χωρίς να διαγράφει πάντα μια ανοδική ή σταθερή πορεία (Βαβούρας Ι., Βαβούρα Χ.)

Ανακατατάξεις που μπορεί να οφείλονται σε τυχαία ή εποχικά αίτια, εξωγενή ή ενδογενή, μπορούν να οδηγήσουν σε οικονομικούς (επιχειρηματικούς) κύκλους ή διακυμάνσεις, γνωστές ως οικονομικές κρίσεις, παρασύροντας την οικονομία σε ύφεση που η διάρκειά της ποικίλλει (Παπαηλίας Θ., 2018).

Έτσι, στην παγκόσμια οικονομική ιστορία μια πληθυσμιακή μεταβολή, όπως αυτή της πανώλης του 14^{ου} αιώνα, έχει ως αποτέλεσμα την απότομη πτώση του πληθυσμού, την πτώση της κατανάλωσης βραχυχρονίως κυρίως, την άνοδο των εργατικών μισθών, και την αύξηση του γενικού επιπέδου των τιμών (πληθωρισμός) όταν η ανεργία είναι μικρή. Όταν η ανεργία είναι μεγάλη οι εργατικοί μισθοί θα μειωθούν, με αποτέλεσμα τη μειωμένη ζήτηση προϊόντων και την άνοδο της ανεργίας, συνοδευόμενη συχνά και από το φαινόμενο του στασιμοπληθωρισμού, δηλαδή της ταυτόχρονης ύπαρξης ανεργίας και πληθωρισμού.

Είναι λοιπόν συχνό φαινόμενο μια οικονομική κρίση να μεταφράζεται σε πολιτική αβεβαιότητα και κοινωνική αναταραχή. Το τελικό αποτέλεσμα διαφέρει ανάλογα με την

πολιτική της κυβέρνησης που βρίσκεται στην εξουσία (νεοφιλελεύθερη ή εργατική) και τη βαρύτητα που δίνει στο επιθυμητό επίπεδο πληθωρισμού ή ανεργίας.

Έτσι, εάν η ανισοκατανομή του εισοδήματος ξεπερνάει κάποια όρια με βάση το μέσο όρο της διαμορφούμενης ανισότητας (συντελεστής Gini), η οικονομική αναταραχή οδηγεί στην κοινωνική και στην πολιτική οδηγώντας και σε επαναστάσεις.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα χώρας, που λόγω των οικονομικών συγκυριών της κρίσης χρέους κατά τα έτη 2010 έως 2018 και της άσκησης πολιτικής αυξανόμενης έμμεσης φορολόγησης, οδηγήθηκε σε αύξηση της ανισοκατανομής του εισοδήματος, ήταν η Ελλάδα.

Τα μνημόνια που επιβλήθηκαν στην Ελλάδα από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και τα υπόλοιπα κράτη της Ευρωζώνης, έφεραν στο προσκήνιο την πολιτική των ισοσκελισμένων και πλεονασματικών προϋπολογισμών.

Η χώρα μας με την αύξηση της άμεσης και κυρίως της έμμεσης φορολογίας οδηγήθηκε σε αύξηση της ανισοκατανομής του εισοδήματος.

Είχαμε την είσοδο για πρώτη φορά μετά την περίοδο της δικτατορίας (1967-1974) στην κοινοβουλευτική ομάδα ακροδεξιών κομμάτων (2012-2019).

Η υποβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας της Ελλάδας με την απότομη άνοδο των spreads και η αύξηση του δημόσιου χρέους έφερε τη δανειακή σύμβαση της Ελλάδας το 2010 με τα υπόλοιπα κράτη της Ευρωζώνης και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ) και τη χρηματοδότηση από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Στήριξης με την ανάγκη επιβολής επιπλέον μέτρων λιτότητας από τις εκάστοτε κυβερνήσεις.

Μέσα σε αυτό το οικονομικό, πολιτικό και κοινωνικό πλαίσιο είναι σχεδόν αναμενόμενο η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα να ακολουθεί τα αδιέξοδα στα οποία έχει περιέλθει και η οικονομία μας. Το Ελληνικό κοινωνικό κράτος καλείται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο προκειμένου να στηρίξει το ασφαλιστικό σύστημα ώστε να είναι βιώσιμο μέσα σε μια οικονομία που βρίσκεται σε κρίση και σε μια Ελλάδα με την υπογεννητικότητα σε συνδιασμό με την ολοένα αυξανόμενη γήρανση του πληθυσμού, να αυξάνουν τις πιθανότητες κατάρρευσής του.

1.3.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ασφάλιση σαν δραστηριότητα ξεκίνησε με την εμφάνιση του ναυτικού εμπορίου 2000 π.Χ. Έτσι, το 1750 π.Χ. ο κώδικας του βασιλιά της Βαβυλώνας Χαμουραμί προβλέπει ότι σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής εμπορευμάτων κατά τη μεταφορά τους, ο μεταφορέας απαλλάσσεται από την υποχρέωσή του να παραδώσει τα εμπορεύματα εφόσον αποδειχθεί ότι δεν είναι υπαίτιος ούτε συνένοχος, ενώ η ζημιά μοιράζεται ανάμεσα στους συμμετέχοντες στο καραβάνι εμπόρους.

Το 916 π.Χ., οι κάτοικοι της Ρόδου θέτουν ουσιαστικά τις βάσεις της ναυτασφάλισης, καθώς προβλέπουν την κατάσταση «γενικής αβαρίας» και τις αρχές διακανονισμού της, με τη συμμετοχή και τον επιμερισμό των κινδύνων από κοινού μεταξύ όλων των εμπλεκομένων σε μία θαλάσσια μεταφορά.

Η ασφάλιση με την σύγχρονη έννοια χρονολογείται από το 1666, οπότε ξεσπάει στο Λονδίνο μια μεγάλη πυρκαγιά που καταστρέφει 13.200 κτίρια. Μετά από την πυρκαγιά αυτή, ο Nicholas Barbon ανοίγει ένα γραφείο ασφάλισης κτιρίων και κατοικιών. Λίγο αργότερα, το 1698, ιδρύεται στην Αγγλία η πρώτη ασφαλιστική εταιρία ζωής. (<https://www.groupama.gr/To-gnwrizate/Istorikh-anadromh>).

Στον ελλαδικό χώρο, η πρώτη ασφαλιστική εταιρία - «Η Ελλάς» - ιδρύεται στη Σύρο το 1828 από τον Ιωάννη Καποδίστρια. (<https://www.asfalinet.gr/ασφαλιστικές-εταιρείες-που-ιδρύθηκαν/>). Το 1891 ιδρύεται η «ΕΘΝΙΚΗ» ανώνυμη εταιρία γενικών ασφαλίσεων.

Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα είναι συνδεδεμένη με την ισχυροποίηση της εργατικής τάξης. Έτσι, οι πιέσεις των ναυτικών οδήγησαν στην ίδρυση του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου (Ν.Α.Τ) το 1861 και οι μεγάλες κινητοποιήσεις των μεταλλωρύχων του Λαυρίου οδήγησαν στη σύσταση του Ταμείου Μεταλλευτών το 1882.

Νόμος σταθμός για την απαρχή της ασφάλειας στο χώρο της απασχόλησης από τους κινδύνους ασθένειας, θανάτου και γήρατος είναι ο Νόμος 2868/1922, με τον οποίο δίνεται η δυνατότητα για σύσταση ασφαλιστικών Ταμείων κατά επιχείρηση με συνέπεια μετά το 1925 τη σύσταση Ταμείων για την ασφαλιστική κάλυψη των μισθωτών κατά επαγγελματικό κλάδο όπως τα Ταμεία των τυπογράφων, των κεραμοποιών, των αρτεργατών κ.α. Μετά την παγκόσμια επίδραση της οικονομικής κρίσης του 1929 γίνεται αποδεκτή στην Ελλάδα η σοβαρότητα του κοινωνικοασφαλιστικού ζητήματος όπου καθιερώνεται με το Νόμο 5733/1932 η κάλυψη από το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α) του μεγάλου πλήθους των μισθωτών. (<https://www.inegsee.gr/ekdosi/sistimata-kinonikis-asfalisis/>).

1.3.3. ΔΟΜΗ

Ενώ η διασφάλιση της αναπαραγωγής της εργατικής τάξης οδήγησε στην αναγκαιότητα της ύπαρξης κοινωνικής ασφάλισης, η σπουδαιότητά της έγκειται όχι μόνο στον αναπαραγωγικό της ρόλο αλλά κυρίως στην ομαλή λειτουργία της οικονομίας και της παραγωγής, άρα στον καταναλωτικό της ρόλο.

Το σύστημα συνταξιοδότησης αποτελεί τον κύριο άξονα του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης το οποίο εφαρμόζεται στην Ελλάδα. Το εγχώριο συνταξιοδοτικό σύστημα τυπικά αποτελείται από τους τρεις πυλώνες. Το σύστημα συνταξιοδότησης στηρίζεται στον πρώτο πυλώνα. Ο πρώτος πυλώνας, ο οποίος αποτελείται από το κρατικό σύστημα ασφάλισης, βασίζεται σε ένα τριμερές μοντέλο χρηματοδότησης από το κράτος,

τους εργοδότες και τους εργαζόμενους, ενώ ο δεύτερος πυλώνας περιλαμβάνει τα επαγγελματικά ταμεία και χρηματοδοτείται από τις εισφορές των εργοδοτών και των εργαζομένων. Ο τρίτος πυλώνας είναι εθελοντικού και κεφαλαιοποιητικού χαρακτήρα και παρέχεται συνήθως από ιδιωτικές εταιρείες ασφάλισης.

Ο πρώτος πυλώνας περιλαμβάνει το συνταξιοδοτικό σκέλος της δημόσιας κοινωνικής ασφάλισης και έχει υποχρεωτικό χαρακτήρα. Οι συντάξεις που παρέχονται μέσα από τον πρώτο πυλώνα χρηματοδοτούνται συνήθως μέσα από ένα διανεμητικό σύστημα (Pay-As-You-Go). Το διανεμητικό σύστημα του πρώτου πυλώνα στηρίζεται στην αρχή της «αλληλεγγύης των γενεών», υπό την έννοια ότι οι εισφορές των εργαζομένων χρηματοδοτούν τις συντάξεις των συνταξιούχων στην τρέχουσα περίοδο, ενώ παράλληλα θεμελιώνουν ένα δικαίωμα αντίστοιχης κάλυψης των μελλοντικών συνταξιοδοτικών αναγκών από τους μελλοντικούς εργαζόμενους. Ο δεύτερος πυλώνας αφορά συντάξιμες παροχές που συσσωρεύονται από ένα κεφαλαιοποιητικό σύστημα εισφορών σε ατομικούς λογαριασμούς, με τη συμμετοχή του εργοδότη. Σε αυτόν τον πυλώνα ανήκουν και τα Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης. Ενώ η διάκριση μεταξύ των πυλώνων μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τον ορισμό που θα χρησιμοποιηθεί, η διάκριση ενός διανεμητικού από ένα κεφαλαιοποιητικό σύστημα είναι αρκετά σαφής. Τα διανεμητικά συστήματα Pay-As-You-Go διαφοροποιούνται μεταξύ τους ανάλογα με το εάν είναι προκαθορισμένων παροχών (DB), προκαθορισμένων εισφορών (DC), ή νοητά καθορισμένων εισφορών (NDC), ανάλογα με το εάν περιλαμβάνουν ελάχιστη βασική σύνταξη, καθώς και ανάλογα το βαθμό ανταποδοτικότητας ή αναδιανομής των παροχών ως προς τις εισφορές. Τα κεφαλαιοποιητικά συστήματα χαρακτηρίζονται από ατομικούς λογαριασμούς αποταμίευσης των ασφαλισμένων οι οποίοι επενδύονται και διαμορφώνουν τις μελλοντικές παροχές. Η κεφαλαιοποιητική διάσταση διαφοροποιείται ανάλογα με το εάν είναι υποχρεωτική ή προαιρετική, ανάλογα με το εάν παρέχεται από δημόσιους ή/και ιδιωτικούς φορείς, ανάλογα με το είδος των φορολογικών κινήτρων, καθώς και με το εάν η συμμετοχή του εργοδότη είναι υποχρεωτική ή προαιρετική. Στην πραγματικότητα, στα περισσότερα σύγχρονα συστήματα ο διανεμητικός όσο και ο κεφαλαιοποιητικός πυλώνας συνυπάρχουν, με τη διεθνή τάση να ενισχύει την κεφαλαιοποιητική διάσταση.

(http://iobe.gr/docs/research/RES_04_15042019_REP_GR.pdf).

Το κεφαλαιοποιητικό σύστημα (Funded System) συνδέεται άμεσα με την αποταμίευση. Οι συνταξιοδοτικές εισφορές κάθε ασφαλισμένου συγκεντρώνονται σε ατομικούς λογαριασμούς σε κάποιο ταμείο (fund) κατά την διάρκεια του εργασιακού βίου και επενδύονται. Όταν έρθει η ώρα της συνταξιοδότησης, οι παροχές χρηματοδοτούνται από αυτόν τον αποταμιευτικό λογαριασμό και προέρχονται από το αρχικό κεφάλαιο, μαζί με την απόδοση του κεφαλαίου από τους τίτλους στους οποίους αυτό έχει επενδυθεί. Επομένως, οι αποταμιεύσεις κάθε εργαζόμενου ως εισφορές σήμερα, πληρώνουν τις παροχές στις συντάξεις του όταν έρθει η ώρα της συνταξιοδότησης (Γ.Σπράος και Π.Τήνιος, 1998).

Για να ανταποκριθούν στις δημογραφικές προκλήσεις, τα σύγχρονα συνταξιοδοτικά συστήματα αναπτύσσουν τους κεφαλαιοποιητικούς πυλώνες. Οι κεφαλαιοποιητικοί πυλώνες διαφοροποιούν τον κίνδυνο για το ασφαλιστικό σύστημα. Η πλήρης εξάρτηση από τον πρώτο πυλώνα ενέχει τον κίνδυνο μελλοντικών περικοπών των παροχών ένεκα δημοσιονομικών και δημογραφικών πιέσεων. Η συμπλήρωση του πρώτου πυλώνα με κεφαλαιοποιητικού χαρακτήρα πυλώνες εισαγάγει μεν ορισμένους κινδύνους, όπως ο κίνδυνος αγοράς και αντι-συμβαλλόμενου, όμως μέσα από κατάλληλη εποπτεία λειτουργίας, δύναται να περιορίσει σημαντικά τον συνολικό κίνδυνο μέσα από τη διαφοροποίηση ρίσκου. Επιπλέον, οι κεφαλαιοποιητικοί πυλώνες εξυπηρετούν καλύτερα τους αμιγώς οικονομικούς στόχους του συνταξιοδοτικού συστήματος, αφού βελτιώνουν τα κίνητρα για εργασία, ενισχύουν την εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων και απελευθερώνουν πόρους για παραγωγικές επενδύσεις. Η κεφαλαιοποίηση, μερική ή ολική, του συνταξιοδοτικού συστήματος δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να αποκτήσει μεγαλύτερη επάρκεια πόρων και παροχών και καλύτερες προοπτικές βιωσιμότητας. (http://iobe.gr/docs/research/RES_04_15042019_REP_GR.pdf)

1.3.4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Η κατάλληλη και σύγχρονη οργάνωση είναι σημαντικό να είναι αξιόπιστη με το μικρότερο δυνατό κόστος, ώστε να ωφεληθούν οι δικαιούχοι. Στη βάση αυτή τα ασφαλιστικά συστήματα πολλές φορές καλούνται να συνδυάσουν διάφορα συστήματα για τη χρηματοδότησή τους. Τα δύο κυριότερα συστήματα οργάνωσης είναι εκείνα που στηρίζονται στις ιδέες του λόρδου Beveridge και στις ιδέες του καγκελάρου Bismarck.

Στη Γερμανία το 1883 δημιουργείται από τον καγκελάριο Otto von Bismarck (1880-1914) το πρώτο κράτος πρόνοιας. Χαρακτηριστικό αυτού του τύπου οργάνωσης είναι η διμερής χρηματοδότηση από τους εργοδότες και τους εργαζόμενους. Η συμμετοχή στην ασφάλιση είναι υποχρεωτική.

Στην Αγγλία το 1948 θεσμοθετείται το κράτος πρόνοιας βασισμένο στην έκθεση του λόρδου Beveridge (1879-1963) με τη χρηματοδότηση να γίνεται από τη γενική φορολογία χωρίς την ύπαρξη ασφαλιστικών ταμείων και το σύστημα να χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτισμό.

Στις Σκανδιναβικές χώρες συναντάμε το πιο υποστηρικτικό αποκεντρωμένο μοντέλο στήριξης της απασχόλησης και του εισοδήματος με χρηματοδότηση μέσω της φορολογίας.

Στις Μεσογειακές χώρες η οργάνωση του ασφαλιστικού συστήματος γίνεται με συνδυασμό των παραπάνω μοντέλων. Οι χαμηλού βαθμού υπηρεσίες που προσφέρονται στον τομέα της υγείας και η χαμηλή ανάπτυξη δεν αρκούν παρόλη τη συμμετοχή του κράτους στη χρηματοδότηση του ασφαλιστικού συστήματος και τις μεταβιβαστικές πληρωμές.

Τέλος, το Αμερικάνικο σύστημα οργάνωσης βασίζεται κυρίως στην ιδιωτική

ασφάλιση.

Στη χώρα μας το ασφαλιστικό σύστημα, συνδυάζει στο μέρος της ασφάλισης χαρακτηριστικά κυρίως του μοντέλου Bismarck, ενώ στην υγεία κυρίως του μοντέλου Beveridge.

Η κοινωνική ασφάλιση είναι δημόσια, υποχρεωτική με στόχο τη διατήρηση της οικονομικής και κοινωνικής κατάστασης και εφαρμόζεται επιλεκτικά καλύπτοντας τους εργαζόμενους ενώ χρηματοδοτείται τριμερώς από τους εργοδότες, τους εργαζόμενους και το κράτος.

Η υγεία στοχεύει στη καθολική κάλυψη του πληθυσμού με παροχές σταθερές για όλο τον πληθυσμό και χρηματοδότηση μέσω φορολογίας από τον κρατικό προϋπολογισμό.

1.3.5. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Στην Ελλάδα λειτουργεί το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης το οποίο εποπτεύεται διοικητικά από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και τα συστήματα υγείας και πρόνοιας που συντονίζονται από το Υπουργείο Υγείας.

Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης του πρώτου πυλώνα ασφάλισης είναι ένα σύστημα δημοσίου δικαίου, συνταγματικά κατοχυρωμένο, με δημόσιο, καθολικό, υποχρεωτικό, αυτεπάγγελτο και αναδιανεμητικό χαρακτήρα (χρηματοδοτούμενο με εισφορές).

Ο θεσμός της επαγγελματικής ασφάλισης (δεύτερος πυλώνας) –occupational pension schemes-, εισήχθη στην Ελλάδα με τα άρθρα 7 και 8 του Ν. 3029/2002. Με τις διατάξεις του Νόμου αυτού παρέχεται η δυνατότητα ίδρυσης και λειτουργίας ταμείων επαγγελματικής ασφάλισης, ως νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, τα οποία τελούν, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας και τον έλεγχο της Εθνικής Αναλογιστικής Αρχής.

Ο τρίτος πυλώνας αφορά την ατομική προαιρετική συνταξιοδοτική εξασφάλιση, μέσω αποταμιεύσεων και ιδιωτικών ασφαλιστηρίων ζωής. Εισφορές καταβάλλει ο ασφαλισμένος, ενώ ο πυλώνας είναι απόλυτα ανταποδοτικός και χρηματοδοτείται με τον κεφαλαιοποιητικό τρόπο. Οι παροχές του τρίτου πυλώνα από ασφάλεια ζωής λαμβάνουν συνήθως τη μορφή εφάπαξ ποσών και σπάνια τη μορφή ετήσιων πληρωμών. (<https://www.sev.org.gr/tomeis-draseon/ergasia-anthropino-kefalaio/koinoniki-asfalisi-2/asfalistiko-systima-pylones/>).

1.4 ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

1.4.1. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Στη χώρα μας η κύρια ασφάλιση είναι υποχρεωτική και παρέχεται από το κράτος. Αυτό σημαίνει ότι δεν εξαρτάται από τη θέληση του εργαζόμενου ή του εργοδότη. Οι φορείς

που την παρέχουν είναι πολλοί ανάλογα με την επαγγελματική ομάδα και το είδος της παροχής και διακρίνονται σε φορείς δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου, φορείς κύριας και επικουρικής ασφάλισης, σε φορείς Ασθένειας, Πρόνοιας και Αλληλοβοήθειας.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ο αναδιανεμητικός χαρακτήρας του ασφαλιστικού συστήματος. Το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα όπως και αυτά στην Ευρώπη χρηματοδοτούνται κατά κύριο λόγο με βάση την αναδιανεμητική μέθοδο και όχι την κεφαλαιοποιητική. Δηλαδή κατά την αναδιανεμητική μέθοδο το άθροισμα των ασφαλιστικών εισφορών και των λοιπών πόρων συγκεκριμένης χρονικής μονάδας, συνήθως ενός έτους, διαμορφώνεται ανάλογα με τις πιθανές δαπάνες για να καλυφθούν οι ασφαλιστικοί κίνδυνοι της ίδιας περιόδου. Η κρίση της κοινωνικής ασφάλισης στη χώρα μας εκδηλώνεται τόσο με την ανισορροπία στο ισοζύγιο ικανοποίησης κοινωνικοασφαλιστικών αναγκών όσο και με την ανισορροπία του οικονομικού ισοζυγίου που αποτελεί το αποτέλεσμα της προοδευτικής διάγκωσης των ελλειμμάτων της κοινωνικής ασφάλισης.

Η βαθμιαία αύξηση αυτών των ελλειμμάτων είναι σήμερα ένα από τα πιο σοβαρά προβλήματα της κοινωνικής ασφάλισης. Ο συνδυασμός του χαμηλού επιπέδου ασφαλιστικής υποδομής με την σύγχρονη οικονομική κρίση στη χώρα μας επιβαρύνουν το σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης με ένα πλέγμα δυσμενών παραγόντων.

Ο κυριότερος παράγοντας που επηρεάζει την προοπτική του ασφαλιστικού συστήματος είναι αυτός της γήρανσης του πληθυσμού και η συνεχώς φθίνουσα αναλογία του πληθυσμού σε παραγωγικές ηλικίες. Η δημογραφική γήρανση είναι, άλλωστε, βασικό επιχείρημα για τους υπέρμαχους των κεφαλαιοποιητικών συστημάτων.

Επίσης, η παρατεταμένη κρίση της Ελληνικής οικονομίας σε συνδυασμό με την εφαρμογή των προγραμμάτων λιτότητας οδηγούν στην μείωση της απασχόλησης και την αύξηση της ανεργίας.

Ακόμα, η μη εφαρμογή της τριμερούς χρηματοδότησης, η μη αξιοποίηση των πόρων και των αποθεματικών, τα οργανωτικά προβλήματα και οι ανεξέλεγκτες δαπάνες του κλάδου υγείας αποτελούν μερικούς από τους πολλούς παράγοντες που επηρεάζουν την προοπτική του ασφαλιστικού συστήματος. (<https://www.asfalistiko.info/dimosia-asfalisi/10-pleonektimata-meionektimata-dimosias-asfalisis>).

Ας μην ξεχνάμε και το γεγονός της διαρκούς ψήφισης νέων νόμων για το ασφαλιστικό που φέρνει μια ανασφάλεια στο κοινό και μια αμφισβήτηση στο σύστημα, τη δυναμική και τις βάσεις στις οποίες στηρίζεται. Μοιάζει πια οι επιλογές του να εξαρτώνται από την πολιτική της εκάστοτε κυβέρνησης και να μην υπάρχει μια κοινή εθνική στρατηγική.

1.4.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Το ασφαλιστικό μας σύστημα είναι κατά κύριο λόγο αναδιανεμητικό, άρα κατά βάση στηρίζεται στην αλληλεγγύη των γενεών. Οι εργαζόμενοι πληρώνουν εισφορές οι οποίες χρησιμοποιούνται μεταξύ των άλλων παροχών και για την πληρωμή των συντάξεων των μεγαλύτερων, των γονιών και των παππούδων τους. Έτσι η μία γενιά, η νεότερη, γίνεται το στήριγμα της παλαιότερης και γνωρίζει ότι με τον ίδιο τρόπο θα στηριχτεί και από την επόμενη γενιά.

Συνδυάζοντας και το κεφαλαιοποιητικό σύστημα χρηματοδότησης το ασφαλιστικό σύστημα προσδοκά την ανάπτυξη των Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης.

Η κεφαλαιοποιητική μέθοδος χρηματοδότησης στηρίζεται εξολοκλήρου στις δυνάμεις της αγοράς, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί και τη βάση λειτουργίας των ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα. Η αποδοτικότητα αυτών των συστημάτων δεν εξαρτάται από τις κοινωνικές συνθήκες, αλλά από την επέκταση και την κερδοφορία των εγχώριων και διεθνών χρηματαγορών, αφού η λογική τους συνίσταται στην επένδυση των αποθεματικών σε χρηματιστηριακά προϊόντα με σκοπό την υψηλή κερδοφορία. (https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2014/02/ekp_yliko_krat_pron2.pdf)

Έτσι, ο πρώτος πυλώνας με την κύρια και επικουρική υποχρεωτική δημόσια κοινωνική ασφάλιση έχει ανταποδοτικό χαρακτήρα, όπως και ο δεύτερος που είναι προαιρετικός και συμπληρωματικός του πρώτου και αφορά τα επαγγελματικά σωματεία.

Ο τρίτος πυλώνας έχει προαιρετικό χαρακτήρα και αφορά τα προγράμματα ιδιωτικής ασφαλιστικής κάλυψης όπου εισφορές καταβάλλει ο ασφαλισμένος και η χρηματοδότηση γίνεται με τον κεφαλαιοποιητικό τρόπο.

Με το συνδυασμό των δύο μορφών χρηματοδότησης και με τον υποχρεωτικό χαρακτήρα της κύριας ασφάλισης διασφαλίζονται άρα τόσο η κοινωνική αλληλεγγύη όσο και η ύπαρξη αποθεματικών για το μέλλον του ασφαλιστικού συστήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ e-ΕΦΚΑ

2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο κοινωνικός χαρακτήρας της ασφάλισης στη χώρα μας υλοποιείται από τον οργανισμό που πλέον ονομάζεται e-ΕΦΚΑ (ιδρυτικός νόμος 4670/2020-ΦΕΚ Τεύχος Α 43/28.02.2020). Είναι ο «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ». Αποτελεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) με την επωνυμία «Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)» (ιδρυτικός νόμος 4387/2016-ΦΕΚ Τεύχος Α 85/12.05.2016). Μετονομάστηκε από την 1.3.2020 εντάσσοντας και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ).

Κρατικός φορέας κύριας ασφάλισης στην Ελλάδα ήταν μεταξύ άλλων και το ΙΚΑ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων) που δημιουργήθηκε το 1934 (νόμοι 5733/1932 και νέος νόμος 6298/1934). Πριν από τη θεσμοθέτηση του ΙΚΑ είχε αρχίσει η δημιουργία ασφαλιστικών ταμείων διαφόρων επαγγελματιών, όπως το Ταμείο των Ηθοποιών (1917), το Ταμείο Εργαζομένων της ΔΕΗ (1917), το Ταμείο Σύνταξης της Λαϊκής Τράπεζας (1921), το Ταμείο Σύνταξης της Εταιρίας Φωταερίου (1922). Μέχρι το 1932 λειτουργούσαν ήδη κάποια μικρής εμβέλειας ασφαλιστικά ταμεία.

Το ΙΚΑ θεσπίστηκε με το νόμο 5733/1932 της κυβέρνησης Ελευθερίου Βενιζέλου αλλά δεν εφαρμόστηκε γιατί άλλαξε η κυβέρνηση. Ο νέος νόμος 6298/1934 ψηφίστηκε από τη κυβέρνηση Παναγή Τσαλδάρη που ανατράπηκε. Έτσι μετά από διάταγμα του Ιωάννη Μεταξά την 1 Δεκεμβρίου 1937 άρχισε ουσιαστικά η λειτουργία του ΙΚΑ το οποίο μετονομάστηκε σε Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) το 2002 (άρθρο 5 του νόμου 3029/2002). Το 2011, στα πλαίσια της αναδιοργάνωσης της δημόσιας υγείας, τα νοσοκομεία του ΙΚΑ εντάχθηκαν στο ΕΣΥ. Οι μονάδες πρωτοβάθμιας περίθαλψης του εντάχθηκαν στον ΕΟΠΠΥ.

2.2. ΣΥΣΤΑΣΗ

2.2.1. ΙΔΡΥΣΗ e-ΕΦΚΑ

Από 1-3-20 ο «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ» έρχεται να ενώσει και να συμπεριλάβει όλα τα μέχρι πριν την ίδρυση του ΕΦΚΑ (νόμος 4387/12.05.2016) κατακεραματισμένα ταμεία επαγγελματιών ενώσεων συμπεριλαμβανομένου και του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ).

Έτσι στον e-ΕΦΚΑ από 1-3-20 ανήκουν οι φορείς κύριας ασφάλισης:

1. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Α.Μ.).

2. Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Ε.Τ.Α.Π.-Μ.Μ.Ε.).
- 3
 - . Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.)
- 4
 - . Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.).
- 5
 - δ. Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (Ν.Α.Τ.), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.), εκτός του Λογαριασμού Δότων και του Κεφαλαίου Ανεργίας-Ασθενείας Ναυτικών (Κ.Α.Α.Ν.).
7. Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.).
8. Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (Ε.Τ.Α.Τ.).

Ο κλάδος επικουρικής ασφάλισης περιλαμβάνει όλα τα επικουρικά ταμεία που προϋπήρχαν για μισθωτούς και μη μισθωτούς.

Ο κλάδος Εφάπαξ Παροχών περιλαμβάνει αντίστοιχα όλα τα ταμεία Πρόνοιας των επαγγελματιών που προϋπήρχαν.

2.2.2. ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Στο νόμο 4670/28-2-2020 και στο άρθρο 51 βρίσκουμε την αναδιάρθρωση των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ όπου το άρθρο 2 του προεδρικού διατάγματος 8/2019 αντικαθίσταται και ο e-ΕΦΚΑ διαρθρώνεται ως εξής:

- ~~Οργανικές μονάδες επιπέδου~~ Οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης και Τμημάτων που υπάγονται ~~κατευθείαν στο Διοικητή ως εξής:~~

- A) Διεύθυνση Διοίκησης.
- B) Διεύθυνση Νομικών Υποθέσεων.
- Γ) Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Ελέγχου Εσωτερικών Υποθέσεων.
- Δ) Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών.
- E) Διεύθυνση Διευθέτησης Αναφορών.

- Οργανικές μονάδες επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης που υπάγονται στον Διοικητή ως εξής:

- A) Γενική Διεύθυνση Εισφορών.
- B) Γενική Διεύθυνση Ελέγχων.
- Γ) Γενική Διεύθυνση Συντάξεων.
- Δ) Γενική Διεύθυνση Παροχών και Υγείας.
- E) Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας.

ΣΤ) Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.

Ζ) Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης, Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης.

Η) Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Θ) Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης.

Ι) Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).

ΙΑ) Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα.

Ιβ) Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών.

- Γενική Διεύθυνση Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών, η οποία υπάγεται απευθείας στον Υποδιοικητή, ως επικεφαλής των κλάδων Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχών, στον οποίο εκχωρείται η σχετική αρμοδιότητα.
- Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).
- Γραφείο Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου.
- Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.

2.2.3. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Όταν μιλάμε για το μέλλον του νέου εθνικού ασφαλιστικού μας φορέα προφανώς πλέον σκεφτόμαστε ένα μέλλον που θα βασίζεται στην ψηφιοποίηση. Αυτό ακριβώς προκύπτει και από τον νόμο ίδρυσής του (Ν. 4670/28-02-2020, Φ.Ε.Κ., Τεύχος Πρώτο, Αρ. Φύλλου 43).

1. Ψηφιακός Μετασχηματισμός Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης «e-Ε.Φ.Κ.Α.»

- Μητρώο Ασφαλισμένων
- Χορήγηση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών
- Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (ΑΠΔ) και πράξεις βεβαίωσης οφειλής
- Ιατρικές βεβαιώσεις και γνωματεύσεις
- Χορήγηση παροχών σε χρήμα

2

- Ψηφιακή Διαδικασία Απονομής Σύνταξης

3

4: Ασφαλιστικές και Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις. Ελεύθερη επιλογή νέος στρατηγικός σχεδιασμός ασφαλιστικής κατηγορίας

Όσο για τους επιχειρησιακούς στόχους της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών του άρθρου 7 του προεδρικού διατάγματος 8/2019 αντικαθίστανται ως εξής :

- A) Ορθολογική διάρθρωση και λειτουργία των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.
- B) Απλούστευση γραφειοκρατικών τύπων και κατάργηση περιττών διατυπώσεων, σε συνεργασία με τις κατ' αντικείμενο αρμόδιες υπηρεσίες.
- Γ) Εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών του e-ΕΦΚΑ.
- Δ) Συγκρότηση και υποστήριξη της λειτουργίας των πάσης φύσεως συλλογικών οργάνων και επιτροπών.

2.2.4. ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ένταξης του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (ΕΤΕΑΕΠ), τροποποιούνται οι στόχοι του οργανισμού ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στο έργο αυτό συντονίζουν τα υποκαταστήματα του οργανισμού όλης της χώρας οι επιμέρους Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ), με επιχειρησιακό στόχο τον αποτελεσματικό συντονισμό και την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας των Τοπικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.

Ως προς τα τμήματα του οργανισμού, σύμφωνα με την περιγραφή του έργου τους είναι:

- Τμήμα Μητρώου Ασφαλισμένων για την εγγραφή άμεσα ή έμμεσα ασφαλισμένου στο μητρώο ασφαλισμένων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης και τη μεταβολή ατομικών στοιχείων.

Η χορήγηση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών σύμφωνα με το άρθρο 11 του ιδρυτικού νόμου θα λαμβάνεται αυτόματα σε ηλεκτρονική μορφή μέσω απευθείας διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων στους οποίους υποβάλλονται. Μέχρι την ολοκλήρωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων δημιουργείται στο πληροφοριακό σύστημα «ΑΤΛΑΣ» υποσύστημα χορήγησης βεβαιώσεων. Χρήστες του υποσυστήματος είναι οι υπάλληλοι των φορέων, στους οποίους απαιτείται η υποβολή των βεβαιώσεων και οι οποίοι κατόπιν πιστοποίησης, αντλούν υποχρεωτικά τις προβλεπόμενες βεβαιώσεις και πιστοποιητικά για λογαριασμό των συναλλασόμενων.

-Τμήμα ελέγχου Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (Α.Π.Δ.) και επιβολής πράξεων βεβαίωσης οφειλής.

Με βάση τα στοιχεία των εμπρόθεσμων αρχικά υποβληθεισών Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (Α.Π.Δ.) επανελέγχεται αυτόματα κάθε μήνα η ασφαλιστική ικανότητα μισθωτών που δεν έλαβαν ασφαλιστική ικανότητα κατά την ετήσια χορήγηση αυτής.

-
Τμήμα χορήγησης παροχών σε χρήμα.
Οι ασφαλισμένες του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ για την πληρωμή του επιδόματος μητρότητας (κυοφορίας και λοχείας) εντός προθεσμίας 8 μηνών από τη γέννηση του τέκνου.

Ο δικαιούχος επιδόματος ασθένειας υποβάλλει, κατόπιν ταυτοποίησης, ηλεκτρονική αίτηση στον δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ. Με τον ίδιο τρόπο ο δικαιούχος για την πληρωμή των εξόδων κηδείας υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση.

-
Τμήμα υφιστάμενης διαδικασίας απονομής σύνταξης. Οι αιτήσεις για απονομή επιδόματος τετραπληγίας ή απολύτου αναπηρίας υποβάλλονται υποχρεωτικά με ηλεκτρονικό τρόπο, κατόπιν ταυτοποίησης, στον δικτυακό τόπο του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.

2.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

2.3.1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Η λειτουργία του οργανισμού είχε σχεδιαστεί στη βάση της φυσικής παρουσίας των ενδιαφερομένων και στην καθημερινή και πολύωρη ενασχόληση των υπαλλήλων του οργανισμού με τη συναλλαγή και την άμεση διεκπεραίωση, όπου αυτό είναι εφικτό, των αιτημάτων των πολιτών. Με το νέο οργανόγραμμα τίθενται οι βάσεις για εξ αποστάσεως υποβολή ηλεκτρονικών αιτημάτων και την έκδοση βεβαιώσεων κατόπιν ταυτοποίησης στον δικτυακό τόπο του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία.

Το τηλεφωνικό κέντρο 1555 είναι το πρώτο σημείο επαφής του Οργανισμού με τους πολίτες, παρέχοντας άμεση και έγκυρη απάντηση στα ερωτήματα τους από απόσταση. Οι εκπρόσωποι του Τηλεφωνικού κέντρου καθοδηγούν τους πολίτες με κατανοητό και σωστό τρόπο για την επίλυση ατομικών τους ζητημάτων σε θέματα συντάξεων-ασφάλισης, επεξηγήσεις εγκυκλίων, νομοθετικών ρυθμίσεων, καθοδήγηση των ασφαλισμένων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργανισμού αλλά και για το σε ποιά αρμόδια τμήματα των τοπικών υποκαταστημάτων του οργανισμού πρέπει να απευθυνθούν αν κρίνεται απαραίτητο.

2.3.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.

Στο νέο οργανόγραμμα του οργανισμού τροποποιούνται οι επιχειρησιακοί στόχοι, η διάρθρωση και η κατανομή αρμοδιοτήτων των Διευθύνσεων σε σχέση με τα αντίστοιχα του οργανισμού του ΕΦΚΑ. Η τροποποίηση αυτή αφορά τις Κεντρικές Υπηρεσίες, ώστε

να δημιουργηθεί το αναγκαίο οργανωτικό υπόβαθρο και παράλληλα να διατηρηθεί η αποκέντρωση στην απονομή των συντάξεων, διορθώνοντας την αστοχία του προηγούμενου οργανογράμματος, συγκέντρωσης της διαδικασίας σε ένα σημείο κεντρικά.

Στόχος του e-ΕΦΚΑ είναι βέβαια και η ομογενοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και η αναδιοργάνωση των κεντρικών υπηρεσιών και των Π.Υ.Σ.Υ.(Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού και Υποστήριξης). Η ενσωμάτωση των πολλών διαφορετικών ταμείων κύριας ασφάλισης σε ένα, καθώς και της επικουρικής ασφάλισης του τέως Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. (Ενιαίο Ταμείο Εοικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών), ολοκληρώνει διοικητικά και οργανωτικά την ασφαλιστική μεταρρύθμιση με σκοπό την επιτάχυνση των διαδικασιών απονομής των κύριων, επικουρικών συντάξεων και των εφάπαξ παροχών. Ταυτόχρονα διατηρείται η οικονομική, λογιστική και περιουσιακή αυτοτέλεια των κλάδων επικουρικής και εφάπαξ, ώστε σε συνδυασμό με τη δυνατότητα ελεύθερης επιλογής κατηγορίας εισφορών από 1/7/2020, ο κάθε ασφαλισμένος να έχει διακριτή και ξεκάθαρη εικόνα για την ανταπόδοση εισφορών που καταβάλλει.

Ακόμη, θα πρέπει να αναφερθούμε και στην έμφαση στη χρήση της τεχνολογίας για την ποιοτική καθημερινή εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, εργοδοτών και συνταξιούχων και για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των στελεχών του οργανισμού. Έτσι θα εξοικονομηθούν πόροι σε διοικητικές εργασίες που θα μεταφερθούν σε παραγωγικές διαδικασίες (απονομή, έλεγχος). (Χάλαρης Χρήστος, 2020).

Οι παραπάνω στόχοι έρχονται να συμπληρώσουν τους στόχους του προηγούμενου οργανογράμματος του ΕΦΚΑ (Ν. 4387/16) όπου προβλεπόταν η δημιουργία 13 Π.Υ.Σ.Υ. σε όλη την Ελλάδα, οι οποίες θα ήταν υπεύθυνες για τη διασφάλιση της ορθολογικής διοίκησης και των ποιοτικών υπηρεσιών κάθε αποκεντρωμένης μονάδας. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν 11 Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (Π.Ε.Κ.Α.) σε όλη τη χώρα, με έργο τους τη διασφάλιση πόρων από ασφαλιστικές εισφορές καθώς και την πάταξη της εισφοροδιαφυγής, της εισφοροαποφυγής και της αδήλωτης εργασίας. Επίσης, μεταφέρθηκε και υπάγεται από 01/01/2017 στον ΕΦΚΑ και πλέον στον e-ΕΦΚΑ το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.) με λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια.

ΚΕΦΑΚΑΙΟ 3

ΠΑΝΔΗΜΙΕΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ορισμός της πανδημίας σύμφωνα με το λεξικό της Κοινής Νεοελληνικής είναι «
επιδημία που εξαπλώνεται σε όλη την έκταση μιας χώρας ή περιοχής, που προσβάλλει
το σύνολο του πληθυσμού της».

Οι πανδημίες προκύπτουν από τις επιδημίες. Επιδημία είναι η εμφάνιση σε μια περιοχή, ορισμένης αρρώστιας, συνήθως μολυσματικής, η οποία γρήγορα προσβάλλει μεγάλο αριθμό ατόμων.

Πανδημία είναι η επιδημία όπου μεγάλος αριθμός ανθρώπων νοσεί ταυτόχρονα, πολλοί εκ των οποίων βαριά, μια κατάσταση που δημιουργεί έντονα προβλήματα στο σύστημα υγείας και παρακωλύει την κοινωνική και οικονομική δραστηριότητα (ΕΟΔΥ, 2020). Προκύπτει από τη σύνθεση των λέξεων παν (όλος) και δήμος (πληθυσμός).

3.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

3.2.1. ΜΑΥΡΗ ΠΑΝΩΛΗ (1331-1353).

Η μαύρη πανώλη ή μαύρος θάνατος. Ξεκίνησε από την Ασία (το 1331) και μέσω της Μεσογείου διαδόθηκε το 14^ο αιώνα στην Ευρώπη (1347-1353). Υπολογίζονται 100 έως 200 εκατομμύρια οι νεκροί (30% με 60% του πληθυσμού της Ευρώπης), με πιθανούς φορείς τα ποντίκια (<http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/1576875.stm>).

Οι πρώτες επίσημες καταγραφές της πανδημίας ξεκίνησαν το 1347, όταν γενοβέζικα εμπορικά πλοία από το λιμάνι της Κάφρας (που βρίσκεται στην Κριμαία) στην Μαύρη Θάλασσα, που προσέγγισαν το λιμάνι της Μεσσήνης στη Σικελία, γεμάτα ετοιμοθάνατους και νεκρούς, μετέφεραν στην Ευρώπη την ασθένεια της πανώλης. Η ασθένεια αυτή είχε δύο μορφές: τη βουβωνική ή σηψαιμική και την πνευμονική. Μεταδιδόταν ακαριαία και βοηθούμενη από τις κακές συνθήκες υγιεινής, την έλλειψη ιατρικών γνώσεων της εποχής και τις δεισιδαιμονικές προλήψεις, στις αρχές του 1348 είχε ήδη διαδοθεί από την Ιταλία, σε όλη την κεντρική Γαλλία, μέχρι το χειμώνα του ίδιου έτους στη νότια Αγγλία και στη συνέχεια στις Κάτω Χώρες. Συνέπεια της πανδημίας ήταν να χαθεί σχεδόν το ένα τρίτο του πληθυσμού της Ευρώπης. Η επιδημία ξαναχτύπησε και στα επόμενα χρόνια του 14^{ου} αιώνα, με μικρά χρονικά διαλλείματα. (https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B1%CF%8D%CF%81%CE%B7_%CF%80%CE%B1%CF%BD%CF%8E%CE%BB%CE%B7).

3.2.2. ΙΣΠΑΝΙΚΗ ΓΡΙΠΗ (1918-1920)

Η Ισπανική γρίπη, προήλθε από την Άπω Ανατολή από τα πτηνά, αλλά οι πρώτες αναφορές της έγιναν στον Ισπανικό Τύπο. Τα πρώτα κρούσματα εκδηλώθηκαν στη Γαλλία τον Απρίλιο του 1918 ανάμεσα στα βρετανικά συντάγματα που στάθμευαν στη Ρουέν και στο Βιμερέ. Καθώς μετακινούνταν τα στρατεύματα μετακινείτο και η ασθένεια (https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%83%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B3%CF%81%CE%AF%CF%80%CE%B7).

Η Ισπανική γρίπη ήταν μια πανδημία γρίπης η οποία εξαπλώθηκε ανά τον κόσμο. Προκλήθηκε από έναν ιό H1N1, με προέλευση από τα πτηνά, παρόλο που εξακολουθεί να είναι ασαφές από πού ακριβώς ήρθε ο ιός. Υπολογίζεται ότι περίπου 500 εκατομμύρια άνθρωποι ή το ένα τρίτο του παγκόσμιου πληθυσμού προσβλήθηκε από τον ιό, ενώ προκάλεσε το θάνατο τουλάχιστον 50 εκατομμυρίων ανθρώπων ανά τον κόσμο, εκ των οποίων 675.000 στις ΗΠΑ.

Η θανατηφόρος πορεία του ιού δεν καταγράφηκε από τον ευρωπαϊκό Τύπο για να μην επηρεάσει το ηθικό των πολιτών εξαιτίας του Μεγάλου Πολέμου (1914-18), αφήνοντας το τοπίο θολό για την εξάπλωση και τα θύματά της. Εξαίρεση αποτέλεσε η λεπτομερής καταγραφή της νόσου στην ουδέτερη Ισπανία. Γι' αυτό και ονομάστηκε ισπανική. Στην Ελλάδα, οι πρώτες αναφορές του Τύπου για την Ισπανική Γρίπη γίνονται το καλοκαίρι του 1918.

Στις 31 Ιουλίου αναφέρεται θανατηφόρο κρούσμα της στην Αθήνα. Αν και δεν υπάρχουν καταγεγραμμένα θύματα, είναι χαρακτηριστικό ότι στην Σκύρο, από τους 3.200 κατοίκους του νησιού στα τέλη Οκτωβρίου οι 3.000 νοσούν. Οι άνθρωποι πεθαίνουν ξαφνικά εκεί που τρώνε, που κάθονται, που προσεύχονται. Μάνες, πατεράδες και γιαγιάδες κουβαλάνε τα φέρετρα των παιδιών, ενώ την άλλη μέρα πέφτουν άψυχοι και εκείνοι. (<https://www.cnn.gr/kosmos/story/206804/apo-ti-mayri-panoli-ston-mers-oi-pandimies-poy-sygklonisan-tin-anthropota>)

Στην Ελλάδα η ισπανική γρίπη έφτασε το καλοκαίρι του 1918 και το πρώτο κρούσμα εντοπίστηκε στην Πάτρα, όταν κάποια πακέτα συσκευασμένου καπνού έφτασαν από τη Θεσσαλονίκη (https://www.lifo.gr/articles/greece_articles/273586/otan-ellada-irthe-antimetopi-me-tin-ispanski-gripi).

3.2.3. SARS (2002-2003)

Το ΣΟΑΣ (σοβαρό οξύ αναπνευστικό σύνδρομο), γνωστό και ως SARS (severe acute respiratory syndrome), είναι ιογενής νόσος του αναπνευστικού συστήματος, η οποία προκαλείται από τον κορωνοϊό του SARS. Ο ιός SARS coronavirus (SARS-CoV) εντοπίστηκε το 2003 στην Ασία. Θεωρείται ότι είναι ζωικός ιός από μια αβέβαιη δεξαμενή ζώων, ίσως νυχτερίδες, που εξαπλώθηκε σε άλλα ζώα και τους πρώτους

μολυσμένους ανθρώπους στην επαρχία Γκουανγκντόγκ της νότιας Κίνας το 2002.

Η μετάδοση του SARS-CoV γίνεται κυρίως από άτομο σε άτομο. Φαίνεται ότι εμφανίστηκε κυρίως κατά τη δεύτερη εβδομάδα της ασθένειας, η οποία αντιστοιχεί στην κορυφή της απέκκρισης του ιού στις αναπνευστικές εκκρίσεις και στα κόπρανα, και όταν περιπτώσεις με σοβαρές ασθένειες αρχίζουν να επιδεινώνονται κλινικά. Οι περισσότερες περιπτώσεις μετάδοσης από άνθρωπο σε άνθρωπο σημειώθηκαν στο περιβάλλον της υγειονομικής περίθαλψης, ελλείψει επαρκών προφυλάξεων για τον έλεγχο της μόλυνσης. Η εφαρμογή των κατάλληλων πρακτικών ελέγχου των λοιμώξεων έθεσε τέλος στο παγκόσμιο ξέσπασμα (<https://www.who.int/ith/diseases/sars/en/>).

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), συνολικά 8.098 άνθρωποι παγκοσμίως αρρώστησαν με SARS κατά τη διάρκεια της επιδημίας του 2003. Από αυτούς, 774 πέθαναν. (https://www.who.int/csr/sars/country/table2004_04_21/en/)

3.2.4. H1N1 (2009-2010)

Το 2009 εμφανίστηκε ο ιός της γρίπης H1N1 που ονομάστηκε και γρίπη των χοίρων, γιατί ο ιός περιείχε γονίδια από τον ιό της γρίπης των χοίρων, των πτηνών και των ανθρώπων σε ένα συνδυασμό που δεν είχε εμφανιστεί ξανά και έπληττε κυρίως τον πληθυσμό αναπαραγωγικής ηλικίας.

Πρόκειται για ιό για τον οποίο, δυστυχώς, δεν υπάρχει ανοσία στο μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού αναπαραγωγικής ηλικίας και για τον λόγο αυτό προκάλεσε και πανδημία γρίπης στον πλανήτη μας.

Ο ιός της γρίπης H1N1 μεταδίδεται με τον ίδιο τρόπο που μεταδίδονται και όλες οι ιώσεις, από άνθρωπο σε άνθρωπο, μέσω σταγονιδίων που εκπέμπει στο περιβάλλον του ο ασθενής που βήχει ή φτερνίζεται. Ο ιός μπορεί να μεταδοθεί και έμμεσα μέσω της επαφής των χεριών με το άψυχο περιβάλλον δηλαδή επιφάνειες, πόμολα, πληκτρολόγια Η/Υ, τηλέφωνα, διακόπτες, κ.α, όπου έχουν εναποτεθεί σταγονίδια με τον ιό γρίπης. Ο ιός μπορεί να επιβιώσει στις επιφάνειες από 2-8 ώρες. Επίσης μπορεί να μεταδοθεί μέσω της επαφής των χεριών μας με τη μύτη, το στόμα ή τα μάτια. (<https://www.hygeia.gr/ti-prepei-na-gnorizoyme-oloi-mas-gia-ton-io-tis-gripis-h1n1/>)

Αναφορικά με τους επιβεβαιωμένους θανάτους λόγω της πανδημίας H1N1, ο ΠΟΥ (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας) σε ενημερωτικό σημείωμα την 22 Δεκεμβρίου 2009 θεωρεί ότι ο αριθμός τους μπορεί μόνο να εκτιμηθεί και τέτοιου είδους συγκρίσεις δεν μπορεί να είναι αξιόπιστες. Τότε λοιπόν αναφέρει ότι τα μοντέλα χρησιμοποιούν δεδομένα από πιστοποιητικά θανάτου και ιατρικά αρχεία που δείχνουν τη θνησιμότητα από όλες τις αιτίες με την υπόθεση ότι οι λοιμώξεις με ιούς της γρίπης συμβάλλουν στην «
Αντίθετα, οι πληροφορίες των θανάτων από πανδημία γρίπης, όπως κοινοποιήθηκε από τις εθνικές αρχές και καταγράφηκε από τον ΠΟΥ, είναι θάνατοι που επιβεβαιώθηκαν από

εργαστήριο και όχι εκτιμήσεις. Για πολλούς λόγους, αυτοί οι αριθμοί δεν δίνουν μια πραγματική εικόνα της θνησιμότητας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η οποία είναι αναμφισβήτητα υψηλότερη από αυτήν που υποδεικνύεται από εργαστηριακά επιβεβαιωμένα περιστατικά.

Καθώς η πανδημία γρίπης μιμείται τα σημεία και τα συμπτώματα πολλών κοινών μολυσματικών ασθενειών, οι γιατροί συχνά δεν υποψιάζονται λοίμωξη H1N1 και δεν εξετάζουν. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου οι θάνατοι από αναπνευστικές ασθένειες, συμπεριλαμβανομένης της πνευμονίας, είναι κοινά περιστατικά. Επιπλέον, ο έλεγχος ρουτίνας για πανδημία γρίπης είναι δαπανηρός και απαιτητικός από τις περισσότερες χώρες. Τα ακριβή αποτελέσματα των δοκιμών εξαρτώνται περαιτέρω από τον τρόπο και τον χρόνο λήψης των δειγμάτων. Ακόμη και στα καλύτερα εξοπλισμένα νοσοκομεία, οι γιατροί έχουν αναφέρει ότι βλέπουν ασθενείς με διακριτικά και σχεδόν πανομοιότυπα προφίλ ασθενειών, αλλά μόνο μερικοί έχουν θετικά αποτελέσματα δοκιμών.

Επιπλέον, σε μεγάλο αριθμό αναπτυσσόμενων χωρών, τα συστήματα ζωτικής εγγραφής είναι είτε αδύναμα είτε ανύπαρκτα, πράγμα που σημαίνει ότι οι περισσότεροι θάνατοι δεν διερευνώνται ούτε πιστοποιούνται ως προς την αιτία (https://www.who.int/csr/disease/swineflu/notes/briefing_20091222/en/).

Κατόπιν των ανωτέρω ο ΠΟΥ αξιολογούσε το 2009 τον αντίκτυπο της πανδημίας της γρίπης ως μέτριο, αποφεύγοντας να αναπτύξει μεθόδους καταγραφής των συνεπειών στην υγεία και των θανάτων από H1N1, εκτιμώντας πως χρειαζόταν χρόνο για να κατορθώσει να γίνει τέτοιου είδους αξιόπιστη καταγραφή.

3.2.5. SARS-COV-2 Η' COVID-19 (2019-)

Σύμφωνα με την Διεθνή Επιτροπή για την Ταξινόμηση των Ιών (ICTV), ο κορωνοϊός ονομάστηκε SARS-CoV-2 (Σοβαρό Οξύ Αναπνευστικό Σύνδρομο από Κορωνοϊό 2). Την ίδια ώρα, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), ονόμασε Covid-19 (Κορωνοϊό 19), την πάθηση η οποία προκύπτει από τον νέο κορωνοϊό. (<https://www.iefimerida.gr/ygeia/koronoios-metadosi-symptomata-prytanis-ekpa>).

Στην πόλη Wuhan, επαρχία Hubei, στην Κίνα, εμφανίστηκε συρροή κρουσμάτων πνευμονίας. Στις 9 Ιανουαρίου 2020 οι υγειονομικές αρχές της Κίνας ανακοίνωσαν ότι πρόκειται για νέο στέλεχος κορωνοϊού (2019-nCoV). Οι κορωνοϊοί είναι μία ομάδα ιών που συνήθως προκαλούν αναπνευστικές λοιμώξεις με ποικίλη σοβαρότητα στον άνθρωπο και στα ζώα. Εκτιμάται ότι περίπου το ένα τρίτο των λοιμώξεων ανώτερου αναπνευστικού στον άνθρωπο μπορεί να προκαλείται από κορωνοϊούς. (<https://eody.gov.gr/neos-koronaios-covid-19/>). Τα τελευταία δεδομένα της 13^{ης} Δεκεμβρίου 2020 αναφέρουν ότι τα κρούσματα παγκοσμίως έχουν φτάσει τα 71.649.876, ενώ οι θάνατοι από κορωνοϊό παγκοσμίως είναι 1.604.516 (<https://news.google.com/covid19/map?hl=el&gl=GR&ceid=GR%3Ael>).

Ο νέος κορωνοϊός ανήκει στην κατηγορία των κορωνοϊών, μεγάλων RNA ιών

που περιβάλλονται από φάκελο. Σύμφωνα με τους επιστήμονες, δυο εκ των τεσσάρων υποτύπων των κορωνοϊού μπορούν να προσβάλουν τον άνθρωπο. Όπως έχει γίνει γνωστό, από την έξαρση του ιού και έπειτα, άλλοι ξενιστές του κορωνοϊού, δηλαδή οργανισμοί στους οποίους ζει μέσα τους ο ιός, είναι νυχτερίδες και θηλαστικά όπως καμήλες και μυρμηγκοφάγοι.

Συνολικά τέσσερις ανθρώπινοι κορωνοϊοί είναι ενδημικοί παγκοσμίως. Το 2002, σημειώθηκε η επιδημία του SARS, σοβαρού οξέος αναπνευστικού συνδρόμου (SARS) με αποτέλεσμα 8.096 λοιμώξεις και 774 θανάτους.

Το 2012, ο κορωνοϊός του αναπνευστικού συνδρόμου της Μέσης Ανατολής (MERS) προσέβαλε συνολικά 2.494 ανθρώπους και προκάλεσε 858 θανάτους, παρότι η επέκταση του υπήρξε περιορισμένη εκτός Μέσης Ανατολής. (<https://www.iefimerida.gr/gygeia/koronoios-metadosi-symptomata-prytanis-ekpa>).

Μέχρι τώρα η αντιμετώπιση των ασθενών ήταν υποστηρικτική. Τους τελευταίους μήνες έχει αναπτυχθεί εμβόλιο για τον νέο κορωνοϊό και κάποια αντιϊκά φάρμακα ερευνώνται στα πλαίσια κλινικών μελετών με βάση προηγούμενη εμπειρία με τους ιούς SARS και MERS. Είναι σημαντικό να τονιστεί όμως ότι ο έλεγχος της προηγούμενης επιδημίας από τον ιό SARS έγινε τελικά με την εφαρμογή των βασικών κανόνων δημόσιας υγείας, δηλαδή την παραμονή των ασθενών στο σπίτι (εφόσον δεν συντρέχει βέβαια λόγος μετάβασης στο νοσοκομείο), το επιμελές πλύσιμο των χεριών και την κάλυψη στόματος και μύτης σε ασθενείς που βήχουν (<https://www.iefimerida.gr/ellada/koronoios-prytanis-ekpa-exigei-pos-metadidetai>).

3.3. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΗ.

3.3.1. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Στην χρονική περίοδο εμφάνισης της πανδημίας της μαύρης πανώλης (1347-1353) η Ευρώπη βρισκόταν στο Μεσαίωνα (476-1492 μ.Χ.). Κατά τον 14^ο και 15^ο αιώνα, που ονομάστηκε Ύστερος Μεσαίωνας, η Μαύρη Πανώλη μαζί με την πείνα και τον πόλεμο μείωσε κατά πολύ τον πληθυσμό της Ευρώπης.

Επακόλουθο της μείωσης του πληθυσμού ήταν η έλλειψη εργατικών χεριών και η αύξηση των ημερομισθίων των εργατών, κάτι που αντιμετωπίστηκε από την άρχουσα τάξη με νομοθετικά διατάγματα, όπως το Εργατικό Διάταγμα του 1349 στην Αγγλία, το οποίο οριοθετούσε τις εργατικές αμοιβές και τις τιμές των προϊόντων, αποτελώντας την απαρχή του Αγγλικού Εργατικού Δικαίου. Οι συνθήκες αυτές προκάλεσαν εξεγέρσεις όπως η Μεγάλη Ζακερί στη Γαλλία το 1358, η Επανάσταση των Χωρικών στην Αγγλία το 1381, καθώς κι άλλους ξεσηκωμούς στη Φλωρεντία της Ιταλίας, τη Γάνδη και τη Μπριζ της Φλάνδρας.

Εμπορική επανάσταση εμφανίστηκε στη Βόρεια Ιταλία του 13^{ου} αιώνα με την πρώτη ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος στην Ιταλία του 13^{ου} αιώνα. Η εξάπλωση

των τραπεζών συνεχίστηκε και το 14^ο αιώνα, εν μέρει χάρις στις πολλές πολεμικές συγκρούσεις της περιόδου αυτής και τις αυξανόμενες ανάγκες του παπισμού να κυκλοφορεί χρήματα μεταξύ των βασιλείων. Τραπεζικές επιχειρήσεις δάνειζαν χρήματα σε βασιλείς με μεγάλο κίνδυνο, καθώς πολλές χρεοκόπησαν όταν αυτοί αρνήθηκαν να τηρήσουν τις υποχρεώσεις τους. Στις πόλεις αναπτύχθηκαν συντεχνίες για κάθε επαγγελματικό κλάδο, ενώ διάφοροι οργανισμοί εξασφάλισαν εμπορικά μονοπώλια. Αντίστοιχα, οι εμποροπανηγυρεις παράκμασαν με τη δημιουργία θαλάσσιων δρόμων μεταξύ της Μεσογείου και της Βόρειας Ευρώπης. Πόλεις όπως η Μπριζ μετατράπηκαν σε οικονομικά κέντρα, όπου έκαναν την εμφάνισή τους τα πρώτα χρηματιστήρια. Στα πλαίσια όλων αυτών, το ποσοστό των εγγράμματων μεταξύ των μη-κληρικών ολοένα και αυξανόταν, ενώ μετά τη δραστική μείωση του πληθυσμού που επέφερε ο Μαύρος Θάνατος, ο αστικός πληθυσμός άρχισε να αυξάνεται εντυπωσιακά.

Μέχρι το 1500, η Βενετία, το Μιλάνο, η Νάπολη, το Παρίσι και η Κωνσταντινούπολη είχαν να επιδείξουν περισσότερους από 100.000 κατοίκους η καθεμία, ενώ είκοσι ακόμη πόλεις είχαν πληθυσμό που ξεπερνούσε τους 40.000 κατοίκους. Αστοί ξεκίνησαν να δείχνουν ενδιαφέρον για την ιπποσύνη, τον άτυπο ιπποτικό κώδικα δεοντολογίας της περιόδου 1170 έως 1220, μιμούμενοι τους ευγενείς (https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B5%CE%83%CE%B1%CE%AF%CF%89%CE%BD%CE%B1%CF%82#cite_ref-Backman374_239-0).

Η βιομηχανική ανάπτυξη της Ελλάδας επιταχύνεται κατά την περίοδο των Βαλκανικών Πολέμων και του Α΄ Παγκόσμιου Πολέμου. Άμεση οικονομική συνέπεια ήταν η απομόνωση από τη διεθνή αγορά και η αύξηση της εγχώριας βιομηχανικής παραγωγής και η δημιουργία νέων βιομηχανιών. Η εγκατεστημένη βιομηχανική ισχύς αυξάνεται στο διάστημα 1909-1920 κατά δέκα σχεδόν φορές, ενώ ο ελληνικός πληθυσμός αυξάνει το ίδιο διάστημα μόνο κατά 1,9 φορές (http://users.ntua.gr/jmilios/Oikonomia_EikostosIab.pdf).

Η μεγάλη οικονομική κρίση άρχισε μια «Μαύρη Πέμπτη» (24 Οκτωβρίου 1929) από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. Οι τιμές έπεφταν και οι επενδυτές πουλούσαν μετοχές, που κατρακυλούσαν ασταμάτητα και ένας αληθινός πανικός δημιουργείται στο χρηματιστήριο. Από τις Ηνωμένες Πολιτείες η κρίση επεκτείνεται σε ολόκληρο τον κόσμο και επηρεάζει την Ευρώπη με πρώτες τη Γερμανία και την Αυστρία, που κάλυπταν ένα μέρος των υποχρεώσεών τους (πολεμικές αποζημιώσεις) με αμερικανικά χρήματα.

Το «κραχ» του 1929 δημιούργησε όμως τεράστια προβλήματα και στην ελληνική οικονομία. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι μόλις επτά χρόνια νωρίτερα η χώρα μας «βίωσε» τη Μικρασιατική καταστροφή, τη μαζική εισροή προσφύγων –μόνο στην Αθήνα διπλασιάστηκε ο πληθυσμός μεταξύ 1920 και 1928 –και το πολιτικό σύστημα χαρακτηριζόταν από αστάθεια: κυβερνήσεις, εξαρτημένες ως ένα βαθμό από στρατιωτικούς, εναλλάσσονταν στην εξουσία, καταλήγοντας στο στρατιωτικό κίνημα του Πάγκαλου (1925 –1926). Το 1928 ο Ελευθέριος Βενιζέλος επανέρχεται στην εξουσία, στην οποία και θα παραμείνει μέχρι το 1932 (<http://argolikivivliothiki.gr/2012/11/01/economic-crises/>).

Κατά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο η Ελλάδα καταχτήθηκε από τη Γερμανία και η υποτίμηση του νομίσματός της (δραχμής) ήταν καθημερινή. Ακολούθησε ο εμφύλιος πόλεμος (1946-1949), ενώ στη μεταπολεμική περίοδο έπρεπε να αποκατασταθούν οι υλικές ζημιές. Βασικά στηρίγματα για να στηριχτεί η οικονομία της μεταπολεμικής Ελλάδας ήταν το ναυτιλιακό, το μεταναστευτικό, το τουριστικό συνάλλαγμα και οι εξαγωγές αγροτικών προϊόντων. Σημαντικός παράγοντας οικονομικής ενίσχυσης εκείνης της εποχής ήταν και η συμμετοχή της στο σχέδιο Μάρσαλ. Το 1979 υπογράφει συνθήκη προσχώρησης στην ΕΟΚ. Τον Ιούνιο του 2000 η Ελλάδα γίνεται δεκτή στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση.

Ο πραγματικός πληθυσμός της Ελλάδας το 2001 ήταν 10.964.020 (ΕΛΣΤΑΤ) και έχει σχεδόν διπλασιαστεί μέσα σε διάστημα 80 ετών από το 1920 και την ισπανική γρίπη. Καθώς η αστική αντίληψη της ορθολογικοποίησης και του ατομικισμού κυριάρχησε τόσο στον πληθυσμό των πόλεων όσο και των χωριών η οικογένεια αρχίζει να αριθμεί όλο και λιγότερα μέλη, με ολοένα αυξανόμενο το προσδόκιμο ζωής.

Η οικονομία δοκιμάζεται αυτό το διάστημα σε παγκόσμιο επίπεδο. Το Σεπτέμβριο του 2008 έχουμε την κατάρρευση του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος της ΗΠΑ Lehman Brothers που καταθέτει αίτηση πτώχευσης. Κατέχοντας περιουσιακά στοιχεία άνω των 600 δισεκατομμυρίων δολαρίων ΗΠΑ και χωρίς τη στήριξη της τότε αμερικανικής κυβέρνησης οδηγεί πρώτα την τραπεζική αγορά των στεγαστικών δανείων με τα υποθηκευμένα ακίνητα που είχε στην κατοχή της και στη συνέχεια την παγκόσμια οικονομία σε πιστωτική ασφυξία.

Παράλληλα με την παγκόσμια οικονομία, τον Απρίλιο του 2009 η ελληνική οικονομία μπαίνει σε επιτήρηση για υπερβολικό έλλειμμα πάνω από 5%, ποσοστό που δεν μπορούσε να ξεπερνάει το 3%, προκειμένου να εναρμονίζεται με το κριτήριο της σταθερότητας των δημόσιων οικονομικών ή κριτήριο της δημοσιονομικής πειθαρχίας (Ι. Βαβούρας, Χ. Βαβούρα, 2019).

Ο μόνιμος πληθυσμός που προέκυψε από την απογραφή του 2011 είναι 10.816.286 και άρα ελαφρώς μειωμένος σε σχέση με αυτόν της προηγούμενης δεκαετίας (ΕΛΣΤΑΤ), ενώ η EUROSTAT (στατιστική υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης) εκτιμούσε τον πληθυσμό της Ελλάδας σε 11.329.600 κατοίκους (μετανάστες ή άλλοι κάτοικοι που δεν επιθυμούσαν να καταγραφούν).

Στην περίοδο της πανδημίας που διανύουμε εκτός από τον τομέα της υγείας που αρχικά προσβάλλεται από τον ιό, αντίστοιχο πλήγμα δέχεται και η οικονομία, η οποία παλεύει να σταθεί ισχυρή προκειμένου να ξεπεραστεί γρήγορα η οικονομική διαταρχή. Η παγκοσμιοποίηση έχει μετατρέψει μία πανδημία που ξεκίνησε από την πόλη Wuhan της Κίνας και προκάλεσε παρόμοια οικονομικά προβλήματα στο σύνολο των χωρών του κόσμου, σε ασύμμετρη οικονομική απειλή μεταξύ των κρατών. Το αποτέλεσμα είναι η διεύρυνση των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων σε παγκόσμια κλίμακα.

Το μοντέλο που ακολουθήθηκε την περίοδο αυτή από όλες σχεδόν τις χώρες του κόσμου, ήταν η καραντίνα, σε συνδιασμό με την αποστασιοποίηση και την αναστολή

λειτουργίας πολλών επιχειρήσεων. Η απαγόρευση κυκλοφορίας οδήγησε όλες τις χώρες στη μείωση της παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών και άρα στη μείωση της προσφοράς τους. Μείωση έχουμε και στη ζήτηση των αγαθών και υπηρεσιών λόγω της δυσκολίας στη προσέγγισή τους, του μειωμένου εισοδήματος που ακολουθεί την αναστολή λειτουργίας κάποιων επιχειρήσεων που σταματούν να πληρώνουν το προσωπικό τους (μειωμένο διαθέσιμο εισόδημα), αλλά και λόγω του ψυχολογικού παράγοντα και της αβεβαιότητας των εργαζομένων. Στην περίοδο της πανδημίας τα αναγκαία για την επιβίωση αγαθά συνέχισαν να ζητούνται και άρα ήταν τα λιγότερο ευαίσθητα, σε αντίθεση με τα μη αναγκαία αγαθά, των οποίων και η παραγωγή μειώθηκε. Έτσι η οικονομία μιας χώρας αρχίζει να παράγει όλο και λιγότερα αγαθά, μπαίνοντας σε ένα φαύλο κύκλο χαμηλής παραγωγικότητας και απασχόλησης, που μπορεί να οδηγήσει σε παγίδα ρευστότητας.

Αυτή η διαταραχή μπορεί να οδηγήσει σε κρίση και το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Οι επιχειρήσεις εκείνες που αναγκάζονται να κλείσουν λόγω της ξαφνικής διακοπής των εσόδων τους είναι όλο και πιο αδύναμες να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους ως προς τους εργαζόμενούς τους αλλά και ως προς τα δάνεια που έχουν λάβει, με κίνδυνο να πτωχεύσουν. Στην ανάγκη εξεύρεσης δανείων τόσο από τα νοικοκυριά όσο και από τις επιχειρήσεις οι τράπεζες δίνουν όλο και λιγότερα δάνεια με πιο αυστηρούς όρους μπροστά στον ορατό κίνδυνο αφερεγγυότητας των δανειζόμενων πλευρών.

Η αγορά εργασίας είναι επίσης ευάλωτη στις οικονομικές επιπτώσεις, με τρόπο ανομοιόμορφο, μια και δεν επηρεάζονται με τον ίδιο τρόπο όλοι οι εργαζόμενοι. Στις περισσότερες επιχειρήσεις μειώνονται οι ώρες απασχόλησης και ο μισθός, η ποιότητα της εργασίας επιδεινώνεται, η κοινωνική προστασία δεν επαρκεί και αφήνει πολλές φορές εκτεθειμένες τις ευάλωτες ομάδες εργαζομένων. Έτσι έχουμε αύξηση της ανεργίας και της υποαπασχόλησης που σε συνδυασμό με τη χαμηλή προσφορά αγαθών και υπηρεσιών και τον κίνδυνο κρίσης στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, οδηγεί πολλούς εργαζόμενους κοντά ή κάτω από το όριο της φτώχειας. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε κλάδους όπως ο τουρισμός, η εστίαση, το λιανεμπόριο, η βιομηχανία, η τέχνη, η διασκέδαση, είναι αυτοί που πλήττονται περισσότερο. Αντίθετα, οι εργαζόμενοι στην υγεία, στην τηλεπικοινωνία, στην πληροφορική, στις μεταφορές, στη γεωργία και στις δημόσιες υπηρεσίες είναι οι λιγότερο επηρεασμένοι αν και απασχολούνται με μεγαλύτερες πιθανότητες κινδύνου. Αναλόγως μεγάλη αύξηση σημείωσε και ο πλούτος των εκατοντάδων χιλιάδων πολυεκατομμυριούχων τους μήνες της πανδημίας. Τα διευθυντικά στελέχη των επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας και της βιομηχανίας είναι τα πιο κερδισμένα από την πανδημική κρίση, κατά την εδρεύουσα στην Ουάσιγκτον Παγκόσμια Τράπεζα.

(<https://www.tovima.gr/2020/10/08/finance/pagkosmia-trapeza-o-koronoios-ektinassei-sta-ypsi-tin-akraia-ftoxeia-kai-ton-akraio-plouto/>). Αποτέλεσμα όλων των παραπάνω είναι η διεύρυνση των οικονομικών και κοινωνικών ανισοτήτων σε παγκόσμια κλίμακα.

Στη χώρα μας, για το σύνολο των επιχειρήσεων και των δραστηριοτήτων της οικονομίας, ο κύκλος εργασιών το δεύτερο τρίμηνο 2020 ανήλθε σε 58.987.931 χιλ. ευρώ σημειώνοντας μείωση 25,1% σε σχέση με το δεύτερο τρίμηνο 2019, που είχε ανέλθει σε

78.800.256 χιλ. ευρώ (<https://www.forin.gr/articles/article/38255/elstat-ekseliksh-kuklou-ergasiwn-epixeirhsewn-se-anastolh-leitourgias-logw-fhs-pandhmias-covid-19>).

Το ΔΝΤ (Διεθνές Νομισματικό Ταμείο) προβλέπει για την Ελλάδα ύφεση σε ποσοστό 9,2% του ΑΕΠ στο τέλος του 2020 λόγω και της μεγάλης πτώσης των εσόδων από τον τουρισμό. Για το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών αναμένει έλλειμμα στο 7,7% του ΑΕΠ και στο πεδίο της ανεργίας περιμένει το ποσοστό να φτάσει το 19,9%. Σε ό,τι αφορά τον πληθωρισμό το Ταμείο προβλέπει για φέτος αποπληθωρισμό, δηλαδή μείωση του ΔΤΚ κατά 0,6% και παράλληλα μεγάλη ύφεση της οικονομίας ενώ το 2021 αναμένεται ο ετήσιος πληθωρισμός να φτάσει στο 0,7%. (<https://www.news247.gr/oikonomia/dnt-yfesi-9-2-toy-aep-sto-telos-toy-2020-kai-anaptyxi-6-8-sto-telos-toy-2021.9017461.html>).

Η Παγκόσμια Τράπεζα προειδοποίησε ότι η πανδημία ενδέχεται να οδηγήσει σε ακραία φτώχεια έως και 150 εκατομμύρια ανθρώπους μέχρι τα τέλη του 2021, εξαλείφοντας τρία χρόνια προόδου στις προσπάθειες για τη μείωση της φτώχειας στον κόσμο

Δίνοντας στη δημοσιότητα τη διετή έκθεσή του για τη φτώχεια και την κοινή ευημερία, αυτός ο πολυμελής οικονομικός οργανισμός ανέφερε ότι μόνο φέτος επιπλέον 88-115 εκατομμύρια άνθρωποι θα περιέλθουν σε συνθήκες ένδειας. Μέχρι τα τέλη του 2021 ο αριθμός αυτός θα μπορούσε να αυξηθεί στα 150 εκατομμύρια. Ως ακραία φτώχεια ορίζεται η διαβίωση με λιγότερα από 1,90 δολάρια την ημέρα. Στην έκθεση διαπιστώνεται ότι πολλοί από τους ανθρώπους που περιήλθαν φέτος σε συνθήκες ακραίας φτώχειας ζουν σε χώρες με ήδη υψηλά ποσοστά φτώχειας. Ωστόσο, το 82% από αυτούς ζει σε χώρες μεσαίου εισοδήματος. Στις χώρες χαμηλού-μεσαίου εισοδήματος ακραία φτώχεια θεωρείται να ζει κανείς με λιγότερα από 3,20 δολάρια την ημέρα. Για τις χώρες μεσαίου-υψηλού εισοδήματος το όριο είναι στα 5,50 δολάρια. Στο παρελθόν η ακραία φτώχεια εντοπιζόταν κυρίως στις αγροτικές περιοχές. Όμως τώρα η Παγκόσμια Τράπεζα διαπιστώνει ότι ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός κατοίκων αστικών περιοχών περιέρχεται σε ένδεια, επειδή χάνονται θέσεις εργασίας λόγω της απαγόρευσης κυκλοφορίας και της μειωμένης ζήτησης.

(<https://www.protothema.gr/world/article/1052605/pagosmia-trapeza-i-pandimia-boreina-othisei-eos-kai-150-ekatomuria-anthropous-se-sunthikes-akraias-ftoheias/>).

Σε επίπεδο κρατών οι διαταραχές που θα προκλυθούν από τον Covid-19 δεν θα επηρεάσουν στον ίδιο βαθμό όλες τις χώρες της Ευρώπης, με αποτέλεσμα η Ευρώπη των πολλών ταχυτήτων να διευρύνει την οικονομική και κοινωνική ανισότητα μεταξύ των κρατών μελών της. Έτσι, χώρες του κέντρου όπως η Γερμανία, το Βέλγιο και η Σουηδία, με ισχυρή βιομηχανία, εξαγωγές και χαμηλή ανεργία, θα επηρεαστούν λιγότερο και κυρίως στην πλευρά της προσφοράς με ελάττωση της παραγωγής τους. Αντίθετα, κράτη της περιφέρειας όπως η Ελλάδα, η Πορτογαλία και η Ισπανία έχουν ισχυρή βιομηχανία και εξαγωγές με υψηλή ανεργία και θα επηρεαστεί κυρίως η ζήτηση η οποία θα μειωθεί. Οι τελευταίες διακρίνονται ήδη από υψηλό δημόσιο χρέος και άρα η χρηματοδότηση των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας, μπορεί να οδηγήσει σε νέα δημοσιονομικά προγράμματα προσαρμογής με σημαντικές κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις.

Σε εθνικό επίπεδο, τα κράτη μέλη της Ε.Ε. χρειάζεται να προσφέρουν γενναία και στοχευμένη ρευστότητα, ως υποστήριξη στα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις (ΟΟΣΑ, 2020). Άρα η τόνωση της ζήτησης με ταυτόχρονη προστασία και οικονομική ενίσχυση των πλειττόμενων νοικοκυριών και επιχειρήσεων επιβάλλει τις μεταβιβάσεις πόρων όπως τα επιδόματα ανεργίας και τα υποκατάστατα μισθών όπως τα επιδόματα ασθενείας, μαζί με φορολογικές ελαφρύνσεις και για τις δύο πλευρές.

Η αντίδραση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ήρθε όχι με μείωση των ήδη χαμηλών επιτοκίων δανεισμού, αλλά με το Πρόγραμμα Αγοράς Στοιχείων του Ενεργητικού ύψους 750 δις. Η ΕΚΤ δηλαδή, αγοράζει στοιχεία του Ενεργητικού του Ιδιωτικού Τομέα ώστε να ενθαρρύνει τις τράπεζες στη χορήγηση περισσότερων δανείων τόσο προς τα νοικοκυριά όσο και προς τις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, το Συμβούλιο της Ευρώπης, έπειτα από πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ενεργοποίησε τη Ρήτρα Γενικής Διαφυγής που προσφέρει ευελιξία στους εθνικούς προϋπολογισμούς για τη στήριξη της Οικονομίας εν μέσω κορωνοϊού και χαλάρωση των δημοσιονομικών στόχων (Council of the EU, 2020). Επίσης, μια νέα δέσμη μέτρων στήριξης 540 δις συμφωνήθηκε στο Eurogroup της 9^{ης} Απριλίου με όρο τα κεφάλαια που είναι διαθέσιμα προς όλα τα κράτη μέλη να αξιοποιηθούν στην αντιμετώπιση των άμεσων και έμμεσων συνεπειών του COVID-19. (<https://thesafiablog.com/2020/04/21/covid-19economiccasualties/>)

3.3.2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ.

Την περίοδο της μαύρης πανώλης (1347-1353) οι άνθρωποι στράφηκαν στη ευσέβεια και στη φιλανθρωπία. Οι Εβραίοι διώκονταν σαν να ήταν εκείνοι που προκάλεσαν την επιδημία. Για περισσότερα από 100 χρόνια (1337-1453) έγινε ο Εκατονταετής Πόλεμος μεταξύ Αγγλίας και Γαλλίας, ενώ στη συνέχεια ακολούθησε ο Πόλεμος των Ρόδων (1455-1487), εμφύλιος πόλεμος για τη διαδοχή του θρόνου στην Αγγλία. Το 1453 ήταν το έτος που η Κωνσταντινούπολη έπεσε οριστικά στα χέρια των Οθωμανών βάζοντας τέλος στην Βυζαντινή Αυτοκρατορία μετά από χίλια περίπου χρόνια.

Ο Α΄ Παγκόσμιος Πόλεμος (Ιούλιος 1914 έως Νοέμβριος 1918) ήταν μια γενικευμένη σύγκρουση των Ευρωπαϊκών Δυνάμεων με τις Ενωμένες Δυνάμεις της Αντάντ (κυρίως Μεγάλη Βρετανία, Γαλλία, Ιταλία, Ρωσία και ΗΠΑ) να νικούν τις Κεντρικές Δυνάμεις ή Τριπλή Συμμαχία (Γερμανία, Αυστροουγγαρία, Οθωμανική Αυτοκρατορία και Βουλγαρία). Έτσι, τον Απρίλιο του 1918 και ενώ ο πόλεμος δεν είχε τελειώσει εκδηλώνονται τα πρώτα κρούσματα ισπανικής γρίπης στη Γαλλία ανάμεσα στα βρετανικά συντάγματα που στάθμευαν στη Ρουέν και στο Βιμερέ. Καθώς μετακινούνταν τα στρατεύματα, μετακινούνταν και η ασθένεια. Πιθανότατα προήλθε από την Άπω Ανατολή, όμως οι πρώτες αναφορές ήλθαν από τον Τύπο της Ισπανίας, η οποία δεν συμμετείχε στον πόλεμο. Στην Ελλάδα η ισπανική γρίπη έφτασε το καλοκαίρι του 1918 και το πρώτο κρούσμα εντοπίστηκε στην Πάτρα, όταν κάποια πακέτα συσκευασμένου

καπνού έφτασαν από τη Θεσσαλονίκη (https://www.lifo.gr/articles/greece_articles/273586/otan-i-ellada-irthe-antimetopi-me-tin-ispanski-gripi).

Μετά τον τέλος του Β΄ Παγκοσμίου πολέμου (1939-1945) η Ευρώπη ήταν κατεστραμμένη, έχοντας υποφέρει από σφοδρές πολεμικές συγκρούσεις και φοβερές καταπατήσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών του ατόμου. Κάτω από αυτές τις ιστορικές συγκυρίες ιδρύονται στην Ευρώπη τρεις διεθνείς οργανισμοί: ο Οργανισμός Ευρωπαϊκής Οικονομικής Συνεργασίας (1948), η Δυτικοευρωπαϊκή Ένωση (1948-2011), το Συμβούλιο της Ευρώπης (1949). Το τελευταίο συνέταξε την Ευρωπαϊκή Σύμβαση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (ΕΣΔΑ) το 1950, κείμενο σταθμός για το κράτος δικαίου και την προαγωγή και εδραίωση των δημοκρατικών αρχών, που υπέγραψαν στη Ρώμη 47 συνολικά κράτη-μέρη, μεταξύ των οποίων και η χώρα μας. Από τότε έως σήμερα τα κράτη μέσω της σύναψης συνθηκών προσπαθούν να αντιμετωπίζουν ενιαία τα κοινά προβλήματα με πιο πρόσφατη αυτή της Λισαβώνας στις 31.12.2007, όπου η Ευρωπαϊκή Ένωση αντικαθιστά την Ευρωπαϊκή Κοινότητα και προσχωρεί ως τέτοια στη σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών (ΕΣΔΑ) (Αργυρός Γ., Δεδούλη-Λαζαράκη Α., 2018).

Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι ήταν τόσο ραγδαίες οι παγκόσμιες εξελίξεις στην τελευταία διετία που διανύουμε, ώστε πριν ακόμα ο κόσμος ακούσει την ονομασία της νέας πανδημίας ή του νέου κορωνοϊού διάβαζε ότι μια αποκαλυπτική πανδημία (Apoalyptic Pandemic) έρχεται. Το Παγκόσμιο Συμβούλιο Παρακολούθησης Ετοιμότητας (GPMB), που συγκροτήθηκε το 2018 και συγκλείστηκε από κοινού με την Παγκόσμια Τράπεζα και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας και συμπροεδρεύεται από τον πρώην επικεφαλής του ΠΟΥ και τον πρώην πρωθυπουργό της Νορβηγίας, απαντώντας σε αίτημα του γραφείου του Γενικού Γραμματέα του ΟΗΕ, συντάσσει έκθεση όπου προειδοποιεί ότι υπάρχει μια «πολύ πραγματική απειλή» μιας πανδημίας για τον πλανήτη. (<https://foreignpolicy.com/2019/09/20/the-world-knows-an-apocalyptic-pandemic-is-coming/>).

Στην πολιτική το 2019 οι ανακατατάξεις πολλές, με το Brexit (αποχώρηση της Αγγλίας από την Ευρωπαϊκή Ένωση) αρχικά και τον ίδιο τον πρωθυπουργό της Αγγλίας Μπόρις Τζόνσον στη συνέχεια να νοσεί σοβαρά από τον κορωνοϊό πριν αποφασίσει να προχωρήσει και η χώρα του σε απαγόρευση κυκλοφορίας που χωρίς αμφιβολία θα στιγματίσει τη συγκεκριμένη πανδημία. Στο κλείδωμα αυτό της οικονομίας μέσω της απαγόρευσης κυκλοφορίας αναγκάστηκαν μετά την Κίνα, από όπου ξεκίνησε η πανδημία, να ακολουθήσουν η μία μετά την άλλη οι χώρες σχεδόν σε όλο τον κόσμο. Η Ελλάδα αναγκάστηκε να πάρει δραστικά περιοριστικά μέτρα με κλείσιμο καταστημάτων, σχολείων, αερομεταφορών και απαγόρευση ακόμη και κυκλοφορίας των πολιτών, βαθαίνοντας έτσι την οικονομική κρίση, η οποία πια μοιάζει να είναι παγκόσμια. Ο κίνδυνος της αύξησης των ανισοτήτων μεταξύ των χωρών μεγαλώνει μαζί με την ανησυχία όλου του πλανήτη για την επόμενη μέρα.

3.3.3 ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι εξεγέρσεις που ακολούθησαν τη μαύρη πανώλη οδήγησαν σε ιστορικά νομοθετήματα, όπως το Εργατικό Διάταγμα του 1349 στην Αγγλία, που ήταν η αρχή του Αγγλικού Εργατικού Δικαίου.

(https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B5%CF%83%CE%B1%CE%AF%CF%89%CE%BD%CE%B1%CF%82#cite_ref-Koenigsberger226_240-0).

Την περίοδο της διακυβέρνησης από τον Ε. Βενιζέλο (ξεκινάει από το 1910 και εκλέγεται επτά φορές πρωθυπουργός με τελευταία το 1933) ιδρύεται το Ανώτατο Διοικητικό Δικαστήριο (1929), το Συμβούλιο Της Επικρατείας (ΣΤΕ), σηματοδοτώντας το σπουδαίο ρόλο που θα καλούνταν να διενεργήσει η Δημόσια Διοίκηση.

Μετά τον τέλος του Β΄ Παγκοσμίου πολέμου (1939-1945), σε μια αγωνιώδη προσπάθεια συνένωσης δημιουργούνται οι πρώτοι ευρωπαϊκοί και διεθνείς οργανισμοί για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σε πνεύμα αλληλεγγύης και συνεργασίας μεταξύ των λαών. Ιδρύεται μεταξύ των άλλων και ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) το 1948, ένας αυτόνομος διεθνής διακρατικός οργανισμός που αποτελεί εξειδικευμένη υπηρεσία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και ασχολείται με τη διεθνή δημόσια υγεία.

Στην Ελλάδα ιδρύεται ο Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) με το Ν. 4633/2019. Είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και υπάγεται στην εποπτεία του Υπουργείου Υγείας. Είναι καθολικός διάδοχος του προϋφιστάμενου Κέντρου Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων, το οποίο καταργήθηκε από τον Ν.4600/9.3.2019.

Ο σκοπός του ΕΟΔΥ είναι η παροχή υπηρεσιών, που συμβάλλουν στην προστασία και βελτίωση της υγείας και την αύξηση του προσδόκιμου επιβίωσης του πληθυσμού ενισχύοντας την ικανότητα του Εθνικού Συστήματος Υγείας, ιδιαιτέρως των υπηρεσιών δημόσιας υγείας, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των απειλών κατά της ανθρώπινης υγείας από μεταδοτικά νοσήματα μέσω της έγκαιρης ανίχνευσης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των κινδύνων, αναφοράς και κατάθεσης επιστημονικά τεκμηριωμένων προτάσεων και μέτρων παρέμβασης. (<https://eody.gov.gr/>).

3.3.4. ΑΣΦΑΛΙΣΗ.

Στην Ελλάδα η ισπανική γρίπη έφτασε το καλοκαίρι του 1918. Την περίοδο εκείνη στη χώρα είχαν ιδρυθεί ασφαλιστικές εταιρίες όπως η «Εθνική» με ασφαλίσεις ζημιών (έτος ίδρυσης 1891), η «Προποντίς-Μέριμνα» με ασφαλίσεις ζημιών (1917), η «Πανελλήνιος Ασφαλιστική Α.Ε.» με γενικές ασφαλίσεις (1918) [<https://www.asfalinet.gr/ασφαλιστικές-εταιρείες-που-ιδρύθηκα>]. Η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στον ελλαδικό χώρο «Η Ελλάς» ιδρύθηκε στη Σύρο το 1828 από τον Ιωάννη Καποδίστρια (<https://www.groupama.gr/To-gnwrizate/Istorikh-anadromh>).

Το 1911 ξεκινάει η κοινωνική μεταρρύθμιση με τον Ελευθέριο Βενιζέλο και το 1914 γενικεύεται η υποχρεωτική ασφάλιση των εργαζομένων έναντι ατυχήματος. Με τον συμπληρωματικό νόμο περί υποχρεωτικής ασφάλισης των εργατών και ιδιωτικών υπαλλήλων του 1922 ολοκληρώνεται η νομοθεσία που σχετίζεται με την ασφάλιση έναντι ατυχήματος και λόγω γήρατος. Το 1918 ιδρύεται η ΓΣΕΕ (Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας) με 65 χιλιάδες μέλη.

Η πανδημία Η1Ν1 (2009-2010) βρίσκει το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα κατακερματισμένο να παλεύει τόσο σε επίπεδο ασφάλισης όσο και υγείας με την Πρωτοβάθμια (εξωνοσοκομειακή) αλλά και την Δευτεροβάθμια (νοσοκομεία ΙΚΑ) Φροντίδα Υγείας να λειτουργεί παράλληλα με το Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ) και τα δημόσια νοσοκομεία που ανήκαν σε αυτό. Έτσι το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) που ιδρύθηκε το 1934 με τον Ν.6298/34 μαζί με το ΕΣΥ παρείχαν το 2009 τις δωρεάν υπηρεσίες υγείας παράλληλα με ένα εκτεταμένο δίκτυο ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας. Οι ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες με τις καλύψεις στην υγεία έρχονται να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια φροντίδα υγείας σε έναν πληθυσμό που αρχίζει να γερνάει.

Το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα την εποχή του COVID-19 (2019) εμφανίζει τάση ομοιογένειας και ενοποίησης για πρώτη φορά στην ιστορία του. Έτσι για τον τομέα της Υγείας έχει συσταθεί από το 2011 με τον νόμο 3918/2011 ο ΕΟΠΥΥ (Εθνικός Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου), Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου που ξεκίνησε τη λειτουργία του την 1^η Ιανουαρίου 2012, αρχικά υπό την εποπτεία των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ενώ στη συνέχεια υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και αναλαμβάνει τις υπηρεσίες της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

Για τον τομέα της ασφάλισης από την 1/1/2017 ιδρύεται ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) και οι παλιοί ασφαλιστικοί φορείς παύουν να υφίστανται. Συστάθηκε ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) με τον νόμο 4387/2016 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Με τον νόμο 4670/28-2-2020 ιδρύεται ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) όπως μετονομάστηκε από την 1.3.2020 ο ΕΦΚΑ και όπου εντάσσεται επίσης από 1.3.2020 το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.). Στον e-ΕΦΚΑ εντάσσονται ο Κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης και ο Κλάδος Εφάπαξ Παροχών του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. με πλήρη οικονομική, λογιστική και περιουσιακή αυτοτέλεια έκαστος. Το υπουργείο από το οποίο εποπτεύεται ο μετονομαζόμενος οργανισμός είναι το επίσης μετονομαζόμενο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.

Η πανδημία του κορωνοϊού μας βρίσκει με τον ασφαλιστικό μας φορέα να είναι καλύτερα οργανωμένος με στρατηγικό σχέδιο και γενική διεύθυνση στρατηγικής και ανάπτυξης που διενεργεί έρευνα τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό της με ηλεκτρονικό

τρόπο όσο και στους συναλλασσόμενους της. Μάλιστα τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου κοινοποιούνται και στον επίλογο εκδηλώνεται η πρόθεση να επαναληφθεί προκειμένου να αξιολογείται η πορεία του ανθρώπινου δυναμικού του. (Έρευνα ΕΦΚΑ από 26/03/2018 έως 30/04/2018).

Η πανδημία θα δρομολογήσει ταχύτατα και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των περισσότερων χειρόγραφων διαδικασιών και μάλιστα με μεγάλο μέρος των εργαζομένων και των συναλλασσόμενων να μην έχουν τις δεξιότητες ή τα ηλεκτρονικά μέσα προκειμένου να πετύχουν την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση ή σε κάποια τμήματα όπως τις παροχές να είναι απαραίτητη η κατάθεση πρωτότυπων δικαιολογητικών με φυσική παρουσία, κατόπιν ραντεβού. Αυτές οι αλλαγές μοιάζουν να είχαν θεσμοθετηθεί σχεδόν ταυτόχρονα με την επέλαση του ιού και περιγράφονται στο οργανόγραμμα του νέου ηλεκτρονικού φορέα (e-ΕΦΚΑ).

3.3.4.1. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΕΝΔΟΓΕΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΡΙΣΕΙΣ.

Η Ελλάδα κυρίως τα τελευταία χρόνια διανύει μια περίοδο βαθιάς και συνεχιζόμενης οικονομικής κρίσης. Κρίση είναι: «η διατάραξη της ομαλής πορείας μιας διαδικασίας, η κακή λειτουργία ή η έμπρακτη αμφισβήτηση καθιερωμένων δομών, αξιών, θεσμών» (Μπαμπινιώτης, 2005). Η οικονομική κρίση άρα μας παραπέμπει σε διατάραξη της ομαλής πορείας της οικονομίας προς μια πτωτική πορεία της, όπου ενδεχομένως παράλληλα αμφισβητούνται οι καθιερωμένες δομές της. Στην οικονομική ζωή αυτή η κρίση θα μπορούσε πρακτικά να σημαίνει υπερπαραγωγή και αδιάθετα προϊόντα από την πλευρά της ζήτησης του αγοραστικού κοινού ή πετρελαϊκή κρίση ή πανικός και χρεοκοπία στον τομέα των τραπεζών.

Ενδογενείς οικονομικές κρίσεις είναι αυτές που οφείλονται σε ενδογενείς παράγοντες. Μερικοί τέτοιοι παράγοντες είναι η εκτεταμένη αύξηση των επενδύσεων κατά το στάδιο της υπερθέρμανσης, η μειωμένη αγοραστική δύναμη της κοινωνίας σε περιόδους οικονομικής ύφεσης, η διακύμανση της προσφοράς χρήματος εντός της οικονομίας, η αυξομείωση του επιτοκίου, η αναρχία της παραγωγής, ο επιταχυντής (μια αρχική μεταβολή του εισοδήματος οδηγεί σε μια μεγαλύτερη μεταβολή στην επένδυση), ο πολλαπλασιαστής (μια αρχική μεταβολή της επένδυσης προκαλεί μια μεγαλύτερη μεταβολή στο εισόδημα), η ψυχολογία του επιχειρηματία, οι διακυμάνσεις στην οριακή αποδοτικότητα του κεφαλαίου, η μείωση του μέσου ποσοστού του κέρδους κ.λ.π.. (<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/15189/3/SeretidouDimitraMsc2012.pdf>).

Η Διεθνής Χρηματοπιστωτική Κρίση του 2007 είναι πρόσφατο παράδειγμα ενδογενούς οικονομικής κρίσης που σημειώθηκε στον χρηματοπιστωτικό τομέα και που ξεκίνησε από κρίση στην αγορά 13 στεγαστικών δανείων χαμηλής εξασφάλισης στις ΗΠΑ και διοχετεύτηκε στις αγορές ομολόγων και στη διατραπεζική αγορά λόγω της αδυναμίας αποπληρωμής τους, συμπαρασύροντας το παγκόσμιο χρηματοοικονομικό σύστημα.

Η παροχή ρευστότητας στις κεντρικές τράπεζες το 2007 και 2008 βοήθησε να στηριχθούν πολλές υπερχρεωμένες εταιρίες ώστε να σταματήσει το ντόμινο της οικονομικής κρίσης.

Ασφάλεια στις παραπάνω ενδογενείς κρίσεις έρχεται να εγγυηθεί κυρίως το κοινωνικό κράτος, με παροχές, τόσο ως προς τις επιχειρήσεις που πλήττονται, όσο και προς τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Οι παροχές τόσο προς τους εργαζόμενους ή και τους ανέργους, όσο και προς τους συνταξιούχους, το ύψος και η ηθική δέσμευση συνέχειας της οικονομικής τους στήριξης από το κράτος, μέσω του ασφαλιστικού συστήματος, αποτελούν τους παράγοντες σταθεροποίησης και συνέχισής του.

3.2.4.2. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΩΓΕΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΡΙΣΕΙΣ.

Οι εξωγενείς οικονομικές κρίσεις είναι κρίσεις που η γενεσιουργός αιτία τους δεν έχει σχέση με την οικονομία αλλά με εξωτερικά αρνητικά γεγονότα. Σαν τέτοιες συνήθως αναφέρουμε τις φυσικές καταστροφές όπως θεομηνίες, σεισμούς, πλημμύρες ή τους πολέμους. Όταν τα γεγονότα αυτά εμφανίζονται, αν και δεν έχουν σχέση με την οικονομία, επηρεάζουν αυτήν βαθύτατα.

Η κρίση δημοσίου χρέους, ή αδυναμία του ελληνικού δημοσίου να δανειστεί με χαμηλά επιτόκια από τις διεθνείς αγορές, που ήταν μια εξωγενής κρίση στη χώρα μας, ήδη από τη δεκαετία του 1990 και που συνεχίστηκε με το μηχανισμό στήριξης από τα κράτη-μέλη της Ευρωζώνης και από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο έφερε, όπως αναμενόταν, περικοπή των συντάξεων (κύριων και επικουρικών), κατάργηση του Επιδόματος Κοινωνικής Αλληλεγγύης (31-12-2019), αύξηση ορίων ηλικίας συνταξιοδότησης, θέσπιση διαφορετικού τρόπου υπολογισμού των συντάξεων (https://www.researchgate.net/publication/319623074_To_asphalistiko_systema_se_krise).

Εξωγενής κρίση δημιουργεί και η πανδημία, η οποία αν και δεν προέρχεται από κάποια ανισορροπία στην οικονομία, επιβραδύνει την ανάπτυξη και οδηγεί σε μείωση του τουρισμού, της κατανάλωσης και του εισοδήματος των πολιτών και αύξηση της ανεργίας.

Στην περίπτωση μάλιστα της πανδημίας του κορωνοϊού η οικονομική κρίση ξεπερνά τα εθνικά σύνορα της πληγείσας χώρας και μετατρέπεται σε παγκόσμιο πρόβλημα, επιφέροντας παγκόσμια οικονομική κρίση. Πολλές δημοσιεύσεις την περίοδο της πανδημίας αυτής αφορούν τους φόβους κατάρρευσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος παγκοσμίως, στη σκιά της παγκόσμιας κρίσης του 1929 αλλά και της κρίσης του 2008.

Τα παραπάνω αναδεικνύουν το δυναμικό ρόλο που έχει να διαδραματίσει το κράτος μέσω των κοινοβουλευτικών του αντιπροσώπων και η κυβέρνηση μέσω της ασκούμενης πολιτικής. Η παρούσα κρίση δεν αφήνει περιθώριο ολιγωρίας και η αντίδραση πρέπει να είναι άμεση, προκειμένου να αποφύγουμε την πιο βαθιά οικονομική

κρίση που βρίσκεται μπροστά μας και η οποία, όπως η ιστορία έχει δείξει μέχρι τώρα, οδηγεί σε πιο βαθιές οικονομικοκοινωνικές ανισότητες και ανισοροπίες, ιδιαίτερα για τις αναπτυσσόμενες χώρες.

Επειδή όμως η πολιτική της Ελλάδας σε μεγάλο βαθμό καθορίζεται από την πολιτική της Ευρώπης, έχει φτάσει η πιο κρίσιμη περίοδος που η Ευρωπαϊκή Ένωση καλείται να πάρει ριζοσπαστικές αποφάσεις στα πλαίσια της αλληλεγγύης και της κοινωνικής δικαιοσύνης, όπως επιτάσσουν οι συνθήκες πάνω στις οποίες χτίστηκε το οικοδόμημά της, με πιο πρόσφατη αυτή της Λισσαβώνας.

Η οικονομική ανάκαμψη παγκοσμίως από την κρίση που προκάλεσε η πανδημία του κορωνοϊού, ίσως διαρκέσει μέχρι και πέντε χρόνια, ανακοίνωσε η επικεφαλής οικονομολόγος της Παγκόσμιας Τράπεζας, Carmen Reinhart. Η Reinhart δήλωσε πως η ύφεση που προκάλεσε η πανδημία θα διαρκέσει περισσότερο σε κάποιες χώρες από ό,τι σε άλλες, και θα διογκώσει τις ανισότητες καθώς οι πιο φτωχές θα πληγούν περισσότερο από την κρίση από ό,τι οι πλούσιες χώρες. Επίσης, χαρακτηριστικό είναι πως για πρώτη φορά σε 20 χρόνια, το ποσοστό φτώχειας παγκοσμίως θα αυξηθεί μετά από την κρίση, όπως πρόσθεσε. (<https://www.capital.gr/diethni/3481339/pagkosmia-trapeza-mexri-kai-pente-xronia-tha-diarkesei-i-krisi-apo-ton-koronoio>).

Η Λατινική Αμερική και η Καραϊβική αντιμετωπίζουν τις «χειρότερες οικονομικές και υγειονομικές συνέπειες» παγκοσμίως λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού, σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα, που προβλέπει μείωση του περιφερειακού ΑΕΠ κατά 7,9% το 2020. (<https://www.newmoney.gr/roh/diethni/pagkosmia-trapeza-i-latiniki-ameriki-i-periochi-me-to-megalitero-ikonomiko-ke-igionomiko-antiktipo-apo-tin-pandimia/>)

Έτσι, ενώ χώρες προσηλωμένες στον φιλελευθερισμό επικαλούνται την «ανοσία της αγέλης» προκειμένου να παρέμβουν όσο γίνεται λιγότερο στην οικονομία και την πολιτική τους, όπως οι ΗΠΑ ή η Σουηδία, οι χώρες όπου το κοινωνικό κράτος καθορίζει την πολιτική, όπως η Γερμανία, η Γαλλία και οι χώρες του Ευρωπαϊκού Νότου, μιλούν για ομόλογο αλληλεγγύης και για ταμείο ανάκαμψης, έννοιες που ενώ δεν γνωρίζουμε ακόμα εάν θα επικρατήσουν, εντούτοις δηλώνουν την πρόθεση του επαναπροσδιορισμού του θεσμικού ρόλου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

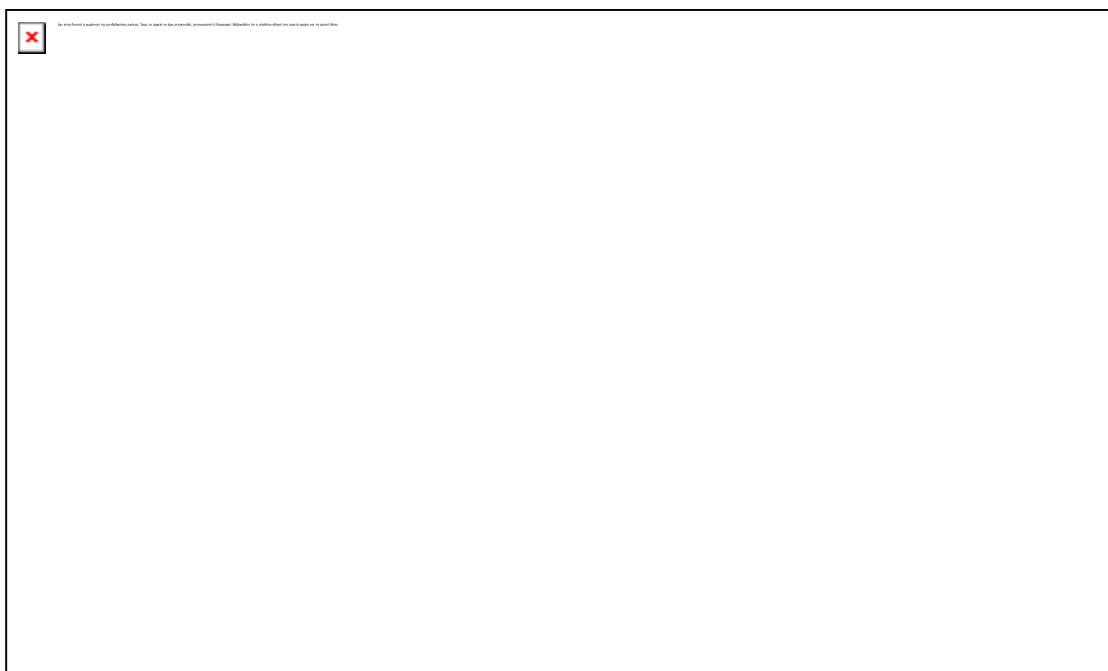
Σε αυτή την νέα πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπάρχουν και πολέμιοι εντός της ένωσης. Χώρες όπως η Ολλανδία, η Αυστρία ή η Σουηδία, που δεν θέλουν τη λογική της «επιχορήγησης» στην Ένωση.

Η Ελλάδα, όπως και άλλες πλειττόμενες χώρες της Ευρωζώνης που δεν γνωρίζουν ακόμα το μέγεθος της καταστροφής και τον χρονικό ορίζοντα της επικράτησης της πανδημίας, είναι από τις χώρες που επιθυμούν την ενίσχυση των αδυνάμων με κάθε μέσο και την αλληλεγγύη μεταξύ τους. Διαφορετικά θα πρέπει να οδηγηθούμε σε μειώσεις μισθών, σε ένα νέο μνημόνιο ή σε εκλογές, βαθαίνοντας ακόμη περισσότερο η ύφεση και η κρίση.

3.3.4.3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ 2009-2019.

Το σύστημα υγείας της χώρας μας ακολουθώντας τα πρότυπα του συστήματος Beverige έχει δημόσιο και δωρεάν χαρακτήρα που χρηματοδοτείται από τη φορολόγηση και ασκείται από το Υπουργείο Υγείας.

Έχει ενδιαφέρον να παρακολουθήσουμε, μέσω μιας έρευνας του ΟΟΣΑ και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που τα αποτελέσματά της ήρθαν στη δημοσιότητα πριν την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης διπλωματικής, την κατάσταση της υγείας και των συστημάτων υγείας στην Ευρώπη, τόσο κατά το ξέσπασμα της πανδημίας όσο και μετά. Όσο αναφορά τη χώρα μας έδειξε ότι σε σχέση με τις επιπλέον δαπάνες υγείας από το ξέσπασμα της πανδημίας και μετά, βρίσκεται στην προτελευταία θέση στην Ευρώπη των 27, πάνω από τη Λετονία.



(Πηγή : https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/state/docs/2020_healthatglance_rep_en.pdf)

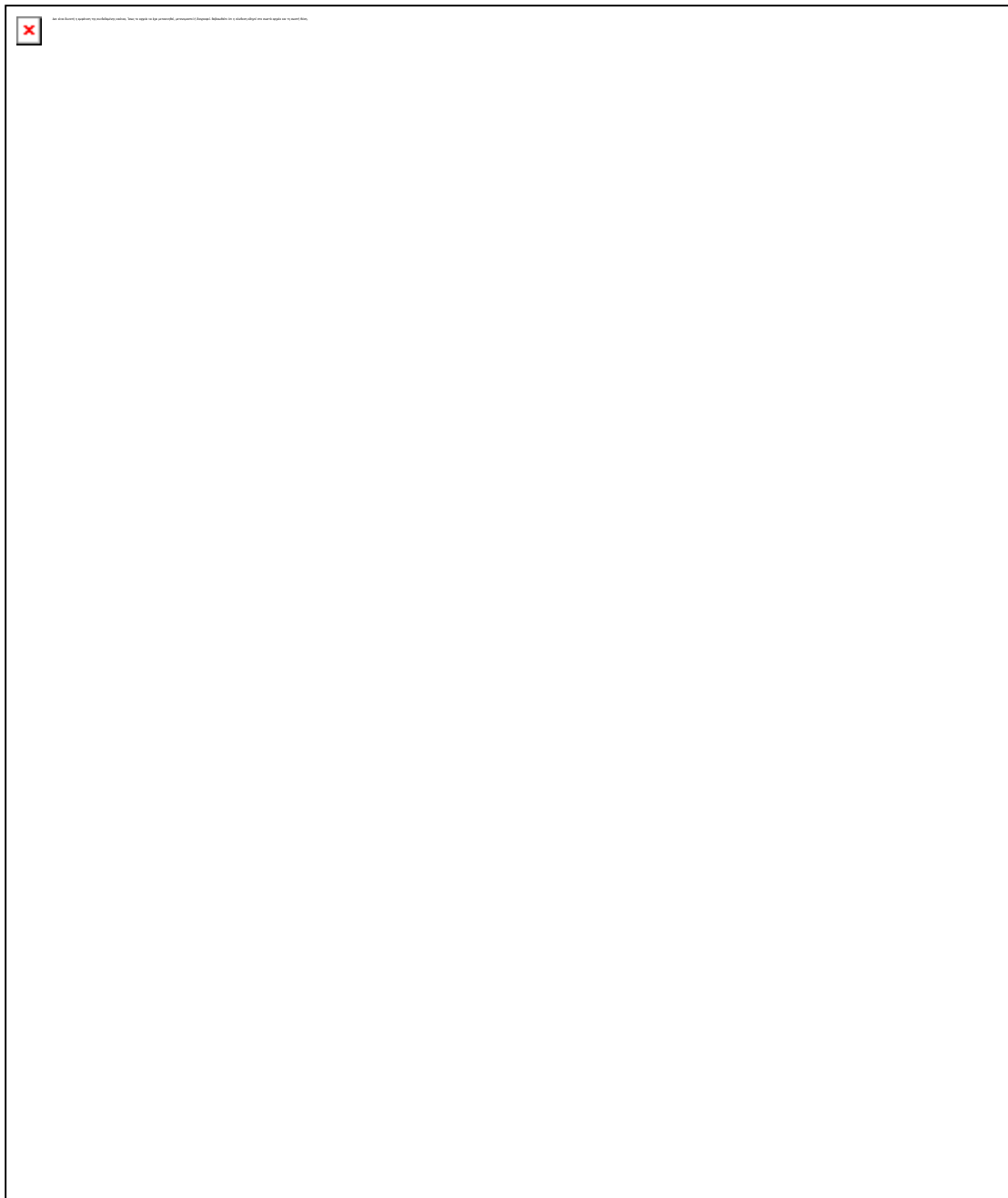
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1.

Δαπάνες Υγείας ανά Ευρωπαϊκή Χώρα (ΟΟΣΑ, 2020)

Αναφορικά με την κατανομή των επιπλέον δαπανών ανά χώρα, η Ελλάδα το επιπλέον ποσό που διέθεσε για την αντιμετώπιση της πανδημίας το διέθεσε για πρόσληψη σχεδόν αποκλειστικά προσωπικού συμβασιούχων γιατρών και νοσηλευτών, καλύπτοντας προσωρινά κάποια οργανικά κενά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1.

Κατανομή Επιπλέον Δαπανών ανά Ευρωπαϊκή Χώρα (ΟΟΣΑ, 2020).



(Πηγή : https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/state/docs/2020_healthatglance_rep_en.pdf)

Τα στοιχεία που έχουν δοθεί αφορούν την τελευταία διαθέσιμη επίσημη ανακοίνωση της χώρας μας της 29 Απριλίου 2020, σε αντίθεση με χώρες όπως τη Γερμανία που η

τελευταία επίσημη ανακοίνωση έγινε την 18 Σεπτεμβρίου του 2020 και αφορά την κεντρική προμήθεια μέτρων ανάπτυξης και θεραπείας εμβολίων. Η υστέρηση είναι άρα εμφανής όχι μόνο ως προς τα ποσά αλλά και ως προς την ταχύτητα των αποφάσεων αντιμετώπισης της πανδημίας από το κράτος. Στην ίδια έρευνα η Ελλάδα βρίσκεται στην προτελευταία θέση στον αριθμό κλινών ΜΕΘ ανά κάτοικο πριν την πανδημία και στις τελευταίες θέσεις στον αριθμό των τεστ ανά κάτοικο. Ενδιαφέρον ακόμα έχει να δούμε την πτώση του ΑΕΠ στη χώρα μας από το πρώτο στο δεύτερο τρίμηνο του 2020 κατά 14%. Βλέπουμε βέβαια και το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης να έχει μείωση του ΑΕΠ της τάξης του 11,4%, γεγονός που δείχνει την αδυναμία του συνόλου της Ευρώπης να ανταποκριθεί άμεσα και αποτελεσματικά στο νέο εχθρό και να ενισχύσει με φάρμακα και εμβόλια το σύνολο του πληθυσμού της.



(Πηγή:

https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/state/docs/2020_healthatglance_rep_en.pdf)

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2.

ΔΙΑΦΟΡΑ α' και β' Τριμήνου ΑΕΠ 2020 ανά Ευρωπαϊκή Χώρα (ΟΟΣΑ, 2020).

Είμαστε στην πέμπτη χειρότερη θέση, με την πτώση να φτάνει το 14% σε δύο διαδοχικά τρίμηνα. Η ανάγκη να προετοιμαστεί γρήγορα ο κόσμος για να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις της σύγχρονης πανδημίας φάνηκαν από το πρώτο τρίμηνο του 2020.

Αν στα παραπάνω προσθέσουμε το γεγονός ότι στην πρώτη φάση της πανδημίας η χώρα μας μπήκε με τεράστιες ελλείψεις σε κλίνες, προσωπικό και δαπάνες για τη υγεία, μπορούμε να καταλάβουμε τη σπουδαιότητα της ανταπόκρισης του εθνικού

συστήματος υγείας στις επιτακτικές απαιτήσεις της δεύτερης φάσης της πανδημίας που διανύουμε και που δυστυχώς όπως διαφαίνεται δεν θα είναι ούτε η τελευταία αλλά ούτε και η πιο επώδυνη για την κοινωνία και την οικονομία μας.

Θα ήταν παράλειψη της συγκεκριμένης εργασίας εάν δεν αναφέραμε τους αντίστοιχους δείκτες για το εθνικό σύστημα υγείας και την οικονομία την προηγούμενη δεκαετία, κατά την εμφάνιση της προηγούμενης πανδημίας Η1Ν1. Εντυπωσιακό και χαρακτηριστικό της προηγούμενης πανδημίας είναι ότι δεν θα βρούμε εξειδικευμένες μελέτες με μετρήσεις, συγκρίσεις και συμπεράσματα από διεθνείς οργανισμούς. Έτσι η παρουσίασή μας θα βασιστεί σε δείκτες των προηγούμενων ετών, ώστε να έχουμε μια εικόνα της προηγούμενης πανδημίας και της επιρροής της στη χώρα μας.

Ο πιο σημαντικός δείκτης για την οικονομία μιας χώρας είναι το ΑΕΠ, που είναι το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν του συνόλου της αγοραίας αξίας όλων των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται σε μια χώρα στη διάρκεια μιας ορισμένης χρονικής περιόδου. Το ΑΕΠ σε τρέχουσες τιμές ή αγοραίες τιμές είναι το ΑΕΠ που υπολογίζεται αν πολλαπλασιάσουμε την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών με την τιμή που είχαν αυτά τα αγαθά και υπηρεσίες κατά το έτος αναφοράς.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2.

ΑΕΠ Ελλάδας σε Τρέχουσες Τιμές Δισ. Ευρώ 2008-2013

ΕΤΟΣ	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ΑΕΠ	242,0	237,5	226,0	207,0	191,2	180,7

(ΠΗΓΗ: ΕΛΣΤΑΤ, Επεξεργασία από τη συγγραφέα)

Έτσι, το ΑΕΠ της χώρας σε τρέχουσες τιμές το 2008 ήταν 242 δισεκατομμύρια ευρώ και το 2009 που ήταν το έτος έναρξης της πανδημίας Η1Ν1 μειώθηκε σε 237,5 ενώ ακόμη περισσότερο μειώθηκε τα επόμενα έτη έως και το 2016. Από το 2017 άρχισε να αυξάνεται μέχρι και το 2019, όταν και έκανε την εμφάνισή της η πανδημία του κορωνοϊού. Η μείωση του ΑΕΠ όμως δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι οφείλεται στη μείωση της παραγωγής λόγω της πανδημίας, αλλά στην κρίση χρέους δηλαδή στην αδυναμία του Ελληνικού δημοσίου να δανειστεί με χαμηλά επιτόκια από τις διεθνείς αγορές και κατά συνέπεια να αποπληρώσει το χρέος του, με την ανεργία και τη φτώχεια να αυξάνονται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3.

ΑΕΠ Ελλάδα σε Τρέχουσες Τιμές Δισ. Ευρώ 2014-2019

ΕΤΟΣ	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ΑΕΠ	178,7	176,3	174,2	177,7	182,9	183,6

(ΠΗΓΕΣ: ΕΛΣΤΑΤ, Eurostat, Επεξεργασία από τη συγγραφέα)

Όμως εκτός από τη χώρα μας και οι υπόλοιπες χώρες δεν έχουν να παρουσιάσουν εξειδικευμένες μελέτες για την περίοδο αυτή, γεγονός που δείχνει ότι η Ευρώπη αλλά και ο υπόλοιπος κόσμος ήταν ακόμη απροετοίμαστος να αντιμετωπίσει με ενιαίο μέτωπο μια μεγάλης έκτασης επιδημία.

Βλέπουμε βέβαια και το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης να έχει μείωση του ΑΕΠ της τάξης του 11,4% (Διάγραμμα 3.2.), γεγονός που δείχνει την αδυναμία του συνόλου της Ευρώπης να ανταποκριθεί άμεσα και αποτελεσματικά στο νέο εχθρό και να ενισχύσει με φάρμακα και εμβόλια το σύνολο του πληθυσμού της.

Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι η πανδημία στάθηκε η αφορμή να αναδειχτεί ο ρόλος του Εθνικού Συστήματος Υγείας και του κοινωνικού κράτους στη διατήρηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

3.3.4.4. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID-19.

Η ασφάλιση στις περιόδους των οικονομικών κρίσεων είναι ρυθμιστικός παράγοντας διαχείρισης των κινδύνων που ακολουθούν αυτήν την κρίση. Έρχεται να στηρίξει τους δημόσιους φορείς της υγειονομικής περίθαλψης που είναι και οι πρώτοι που πλήττονται από μια πανδημία. Οι υγειονομικοί φορείς που θα υποβάλλουν τον κόσμο σε τεστ, οι γιατροί και το νοσηλευτικό προσωπικό που θα τους περιθάλψει, τα φάρμακα που θα χρειαστούν προκειμένου να αναρρώσουν αλλά και το κόστος ενός πιθανού εμβολίου, είναι κόστη που καλείται να επωμιστεί το εθνικό σύστημα υγείας κάθε κράτους.

Η οικονομική κρίση οδηγεί γρήγορα σε λήψη δημοσιονομικών μέτρων στήριξης της απασχόλησης, μείωσης της ανεργίας, στήριξης των επιχειρήσεων από τα κράτη. Το κοινωνικό κράτος καλείται να αποζημιώσει για τις απώλειες σε ανθρώπινες ζωές και υλικούς πόρους.

Έτσι το Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης καλείται να στηρίξει τη κοινωνία και την οικονομία, προκειμένου μια εξωγενής κρίση να μην καταστρέψει την οικονομία αλλά και την κοινωνική συνοχή.

Ας μην ξεχνάμε και το ρόλο που καλείται να διαδραματίσει το ανθρώπινο δυναμικό του κρατικού φορέα ασφάλισης ώστε να στηριχτεί η ισορροπία σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Όπως επισημαίνει η Διευθύντρια του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης, Δρ. Εύη Σαχίνη «Η πανδημία μάς έδειξε πως η ευρύτερη κοινωνία κατανοεί πλέον ότι το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό της χώρας αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την εύρυθμη λειτουργία της, καθώς και ότι ενέχει ισχυρότατο αναπτυξιακό και οικονομικό αποτύπωμα». (ΕΚΤ, 2020).

Ο εθνικός ασφαλιστικός φορέας της Ελλάδας αφού μετονομάστηκε σε ηλεκτρονικό και έχοντας συνενώσει στη συνείδηση των Ελλήνων όλους τους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους, πρέπει να προχωρήσει αποφασιστικά στα επόμενα βήματα της εποχής του κορωνοϊού, κοιτάζοντας το παρελθόν αλλά

προσανατολισμένος στο μέλλον.

Το πρώτο που θα θέλαμε λοιπόν από τον φορέα του μέλλοντος είναι να στηρίζει τους ανθρώπους που θα νοσήσουν και θα χρειαστούν ασφαλιστική κάλυψη για νοσηλεία, παροχές σε χρήμα για το διάστημα της ανάρρωσής τους στο σπίτι, παροχές αναπηρικής σύνταξης εάν η υγεία τους δεν τους επιτρέπει πλέον να εργαστούν, παροχές εξόδων κηδείας για τους συγγενείς αυτών που δεν θα καταφέρουν να επιβιώσουν, επιδόματα ανεργίας για όσους θα χάσουν την εργασία τους λόγω της ύφεσης. Άρα το κράτος πρόνοιας πρέπει να ενισχύσει τη δεδομένη στιγμή τον φορέα να ανταποκριθεί όσο γίνεται καλύτερα σε αυτό το ρόλο με ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού παράλληλα με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Έπειτα θα θέλαμε με το βλέμμα στο μέλλον και με σύμμαχο την επιστήμη μέσω των αναλογιστικών μελετών και της δημογραφικής εξέλιξης, να χαράξει συγκεκριμένα πλαίσια ώστε κάθε χρόνο να εκτιμάται με οικονομετρικούς όρους η βιωσιμότητα του ασφαλιστικού φορέα μας, ώστε όλες οι γενιές να είμαστε αλληλέγγυες στον κοινό σκοπό, της συνέχισης της ανθρώπινης ύπαρξης με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ e-ΕΦΚΑ

4.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.

Έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον αυτήν την περίοδο που η ψηφιακή τεχνολογία μαζί με την κοινωνική αποστασιοποίηση μάλλον θα είναι ο « καθρέπτης » και της επόμενης μέρας της κοινωνίας, να δούμε μια σειρά από μεταβλητές που επηρεάζουν αυτή την περίοδο ή μπορούν να επηρεάσουν στο μέλλον την καθημερινότητα, τις εργασιακές σχέσεις, την αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια των εργαζομένων στον Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης.

Θα παρουσιάσουμε πως το ανθρώπινο δυναμικό κρίνει το νέο σύστημα των ραντεβού, τις άδειες ειδικού σκοπού που δόθηκαν στις μητέρες με παιδιά σε σχολεία μέχρι 15 ετών ή στις ευπαθείς ομάδες των εργαζομένων του, την εκ περιτροπής εργασία με προσφορά απομακρυσμένης εργασίας.

Θα δούμε εάν επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της εργασίας οι ελλείψεις σε τεχνική υποστήριξη, υλικοτεχνικό εξοπλισμό, επιμόρφωση, νέο προσωπικό.

Επίσης θα είχε ενδιαφέρον να δούμε πώς κρίνει το ίδιο το προσωπικό τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες, τον απαιτούμενο χρόνο εξυπηρέτησης, την ποιότητα της απομακρυσμένης εξυπηρέτησης.

Η μέθοδος που θα χρησιμοποιήσουμε είναι η Μελέτη Περίπτωσης (Case Study), μια ευρέως διαδεδομένη μέθοδος έρευνας. Η μεθοδολογία αυτή, η οποία είναι συνήθως ποιοτική, είναι προτιμότερη από τις υπόλοιπες στρατηγικές έρευνας (πείραμα, ανάλυση αρχείων, δημοσκοπήση, ιστορική αναδρομή) όταν πρέπει να απαντηθούν ερωτήματα του τύπου 'πώς' και 'γιατί', όταν ο ερευνητής έχει ελάχιστο έλεγχο επί των συμβάντων και όταν το επίκεντρο της μελέτης είναι σε ένα σύγχρονο φαινόμενο (Yin, 2003)

Η ποιοτική έρευνα είναι μια διερεύνηση που θεμελιώνεται στην υπόθεση ότι άτομα κατασκευάζουν κοινωνική πραγματικότητα με την μορφή σημασιών και ερμηνειών, και ότι αυτές οι κατασκευές τείνουν να γίνονται μεταβατικές και περιπτωσιακές. Η κυρίαρχουσα μεθοδολογία είναι να αντληθούν αυτές οι σημασίες και ερμηνείες με την εντατική μελέτη περιπτώσεων σε φυσικούς χώρους και με την υποβολή των ευρημάτων σε αναλυτική επαγωγή. Επομένως, μελέτη περίπτωσης είναι μια σε βάθος μελέτη ενός φαινομένου (περίπτωση) στο φυσικό του περιβάλλον και από την προοπτική γωνία των συμμετεχόντων στη λειτουργία του φαινομένου αυτού. (<http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/3458/1022.pdf>)

Ο παρατηρητής όμως ενδέχεται να χάσει την αντικειμενικότητά του και να ταχθεί υπέρ της ομάδας των ανθρώπων που μελετάει (στην περίπτωση που προαναφέρθηκε ενδέχεται να υποστηρίξει τους συναδέλφους του). (<http://ikee.lib.auth.gr/record/134820/files/GRI-2014-12831.pdf>).

Μελετώντας τα αποτελέσματα μιας τέτοιας έρευνας θα μπορέσουμε να χαράξουμε με μεγαλύτερη βεβαιότητα τα επόμενα βήματα του φορέα σε επίπεδο υποκαταστήματος, συμβάλλοντας στην μείωση της γραφειοκρατίας, τη μείωση του λειτουργικού κόστους και στην βελτίωση της εξυπηρέτησης και σε επόμενο βήμα θα μπορούσαμε να οραματιστούμε μια εποχή όπου ο κίνδυνος μιας ενδογενούς ή εξωγενούς κρίσης δεν θα μπορούσε να επηρεάσει καταλυτικά τις ζωές μας.

4.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.

Σκοπός της έρευνας είναι να αναδείξει τη σημασία των στρατηγικών του ασφαλιστικού συστήματος στην περίπτωση μιας εξωγενούς κρίσης, όπως αυτής μιας πανδημίας στην Ελλάδα και πώς αυτή την βιώνουν οι εργαζόμενοι ενός μεγάλου υποκαταστήματος του ασφαλιστικού φορέα μισθωτών στην Αθήνα, με έδρα τη Νέα Ιωνία.

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι:

-Ποιο ήταν το στρατηγικό σχέδιο του κρατικού φορέα κοινωνικής ασφάλισης πριν την πανδημία;

-Πώς διαμορφώνεται κατά τη διάρκεια αυτής ως προς τον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας και τις επιδράσεις αυτής στο ανθρώπινο δυναμικό της;

-Ποιος ο τρόπος λειτουργίας που αναμένουμε από τον ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης;

Το δείγμα της έρευνας αποτελούν οι εργαζόμενοι στον e-ΕΦΚΑ Μισθωτών και συγκεκριμένα εκείνοι που απασχολούνται στο υποκατάστημα της Νέας Ιωνίας Αττικής, όπου και εργάζομαι.

Για την έρευνα επιλέχτηκε η ποσοτική προσέγγιση με τη χρήση ερωτηματολογίου και τις ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ στο τέλος αυτού επιχειρείται και ποιοτική προσέγγιση του θέματος, θέτοντας και ερώτηση ανοικτού τύπου, ώστε να εκμαιεύσουμε από τους εργαζόμενους την άποψή τους για τον τρόπο που θα έπρεπε να λειτουργήσει η υπηρεσία, εν μέσω πανδημίας. ώστε να βελτιωθεί και το δικό τους έργο αλλά και να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Σκοπός της ποσοτικής ανάλυσης είναι να ανακαλύψει τις αιτίες της αλλαγής των κοινωνικών φαινομένων μέσω αντικειμενικής μέτρησης και αριθμητικής ανάλυσης. Στο είδος της έρευνας αυτής ο ερευνητής αρχίζει με μια ήδη υπάρχουσα θεωρία όπου αναμένει μια απάντηση. Η ποσοτική ανάλυση αποβλέπει στην επαλήθευση μιας υπόθεσης μέσω αριθμητικών στοιχείων. Στόχος είναι η γενίκευση και η κατάληξη σε εμπειρικά θεμελιωμένες θεωρίες, μέσω ερευνητικών υποθέσεων. Η θεωρία στην εμπειρική έρευνα σημαίνει εφαρμογή του κριτηρίου της επιστημονικής λογικής, δηλαδή τι βλέπουμε και όχι τι πρέπει να δούμε. Βασίζεται σε αριθμητικά δεδομένα ή χαρακτηριστικά περιπτώσεων ή υποκειμένων που δείχνουν τη σύνδεση μεταξύ της

κοινωνικής πραγματικότητας και θεωρίας (http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf).

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήσαμε το μη τυχαίο δείγμα του πληθυσμού των τριάντα τριών υπαλλήλων του υποκαταστήματος του ασφαλιστικού φορέα των μισθωτών της Νέας Ιωνίας Αττικής, που μπορεί να στηριχθεί σε ένα αυστηρά δομημένο πλαίσιο έρευνας. Ενώ σε αυτήν την περίπτωση η επιλογή των ατόμων του πληθυσμού που ταυτίζεται με το δείγμα μας είναι εύκολα διαθέσιμη, ελλοχεύει ο κίνδυνος τα αποτελέσματα που θα συλλέξουμε από την έρευνα να μην μπορούν να γενικευτούν σε όλο τον πληθυσμό των εργαζομένων του οργανισμού, γεγονός που θα περιορίσει την χρησιμότητά της. Λύση σε αυτό το πρόβλημα θα μπορούσε να αποτελέσει η διενέργεια μιας ευρύτερης έρευνας που θα χρησιμοποιούσε τυχαίο δείγμα του πληθυσμού των εργαζομένων του οργανισμού, η ανάλυση των μεταβλητών της οποίας θα επέτρεπε την διεξαγωγή γενικευμένων συμπερασμάτων.

Η παρούσα ποσοτική έρευνα διεξήχθη στο χώρο εργασίας που είναι το υποκατάστημα μισθωτών της Νέας Ιωνίας Αττικής. Επειδή ο πληθυσμός μας είναι μια μικρή στοχευμένη ομάδα ήταν πρόκληση να επιχειρήσουμε και ένα μέρος ποιοτικής έρευνας, θέτοντας στο τέλος του ερωτηματολογίου μας κάποιες ερωτήσεις ανοικτού τύπου με τις οποίες επιτρέπουμε στους ερωτηθέντες να αξιολογήσουν την υπάρχουσα κατάσταση χρησιμοποιώντας τα δικά τους λόγια. Η δυσκολία σε αυτήν την περίπτωση είναι η κωδικοποίηση και η ανάλυση των απαντήσεων. Ακόμη υπάρχει ο κίνδυνος της υποκειμενικής διατύπωσης των ερωτημάτων και αξιολόγησης των απαντήσεων, μια και η ερευνητρια προέρχεται από τον ίδιο επαγγελματικό χώρο και συνδέεται συναισθηματικά με τα υποκείμενα της έρευνας και ίσως κρίνει μεροληπτικά τα ποιοτικά μέρη της έρευνας.

Με την διανομή και επεξεργασία των ερωτηματολογίων στο χώρο εργασίας διασφαλίζεται το χαμηλό κόστος, η λιγότερο χρονοβόρα διαδικασία, η συμπλήρωσή τους οποιαδήποτε χρονική στιγμή, η ευκολία να απαντηθούν. Βέβαια υπάρχουν και μειονεκτήματα που αφορούν τα ερωτηματολόγια και σχετίζονται με τα ανεπαρκή κίνητρα για συμπλήρωση, το χαμηλό ποσοστό απαντήσεων, τις περιορισμένες τυποποιημένες απαντήσεις, τις ανακριβείς απαντήσεις, τις φτωχά διατυπωμένες ή κατευθυνόμενες ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε αποτελείται από ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών σε συνδυασμό με κάποιες κλίμακες απαντήσεων. Έτσι σε κάποιες ερωτήσεις έχουν δοθεί απαντήσεις που εκφράζουν το μέγεθος συμφωνίας ή διαφωνίας σε κάποιες δηλώσεις, ώστε να δείχνουν τη διαφοροποίηση μεταξύ των απόψεων των ερωτηθέντων

(<http://mscincaccounting.teipir.gr/uploads/0b7ced8314f51ffea03704122c399f32.pdf>).

Μια επιπλέον δυσκολία που προέκυψε με την παρούσα έρευνα είναι οι περιοριστικές συνθήκες που δημιουργεί η παρούσα φάση της πανδημίας του νέου κορωνοϊού covid-19 και η μη ταυτόχρονη συνύπαρξη των εργαζομένων και συναδέλφων στο χώρο εργασίας. Σε αυτήν την περίπτωση υπήρχε εναλλακτικά η δυνατότητα της αποστολής του ερωτηματολογίου στην ηλεκτρονική τους διεύθυνση, όπου εξασφαλίζεται και η

συμπλήρωση όλων των ερωτήσεων. Μειονεκτήματα σε αυτήν την περίπτωση μπορούν να θεωρηθούν η μη συμπλήρωση ή η μη αποστολή του ερωτηματολογίου, οπότε αναζητήθηκαν νέοι τρόποι συλλογής τους που περιέλαβαν την ταχυδρομική αποστολή και την επιτόπια συλλογή τους από τα σημεία που είχαν από πριν συμφωνηθεί.

Κατά την έναρξη της έρευνάς μας ήρθαμε αντιμέτωποι και με τη νέα πραγματικότητα της παρακολούθησης των διεθνών επιστημονικών εξελίξεων μέσω της ηλεκτρονικής πληροφόρησης η οποία σε πολλές περιπτώσεις παρέχεται δωρεάν σε φοιτητές και καθηγητές πανεπιστημίων, ελλείπει της ελεύθερης πρόσβασης με φυσική παρουσία στις βιβλιοθήκες των πανεπιστημίων.

4.3. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.

Οι βασικές υποθέσεις της παρούσας έρευνας σχετίζονται με το σχεδιασμό και τη λειτουργία του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) πριν περίπου μια δεκαετία (2009) και σήμερα. Το 2009 εμφανίστηκε ο ιός της γρίπης H1N1 που ονομάστηκε και γρίπη των χοίρων, που διήρκεσε περίπου δύο χρόνια και επηρέασε τόσο τη χώρα μας όσο και όλο τον πλανήτη. Ήταν μια εξωγενής κρίση με περιορισμένο αντίκτυπο στην οικονομία και την κοινωνία. Τότε ο ασφαλιστικός φορέας ήταν κατακερματισμένος σε πολλά ταμεία και η υγειονομική περίθαλψη είχε κεντρικά ανατεθεί κυρίως στα δημόσια νοσοκομεία μέσω του Εθνικού Συστήματος Υγείας (ΕΣΥ). Το 2019 εμφανίζεται ο κορωνοϊός, μια εξίσου εξωγενής κρίση, που επηρέασε ταχύτατα όλον τον κόσμο, που είχε προετοιμαστεί θεωρητικά καλύτερα προκειμένου να τον αντιμετωπίσει. Ο ασφαλιστικός φορέας (e-ΕΦΚΑ) και ο υγειονομικός (ΕΟΠΥΥ) έχουν σχεδιαστεί σαν δύο ανεξάρτητοι μεταξύ τους κεντρικά σχεδιασμένοι φορείς που προσπαθούν, ο καθένας από τη μεριά του, να ενώσουν τις αντίστοιχες μονάδες τους σε όλη τη χώρα.

Εύλογα λοιπόν το πρώτο ερευνητικό ερώτημα έχει να κάνει με τις εργασιακές συνθήκες των εργαζομένων του e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Νέας Ιωνίας πριν την πανδημία του κορωνοϊού. Το δεύτερο είναι η εξέταση των εργασιακών συνθηκών κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Το τρίτο ερώτημα αφορά τις εργασιακές συνθήκες που περιμένουμε να επικρατήσουν μετά την υποχώρηση της πανδημίας. Στόχος σε κάθε περίπτωση είναι να αναδείξουμε τους παράγοντες που μπορούν να βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας σε σχέση με την ψηφιοποίηση. Τα αποτελέσματα που περιμένουμε σε αυτά τα ερευνητικά ερωτήματα υποθέτουμε ότι θα διαφοροποιούνται σημαντικά σε σχέση με τον φορέα που εξετάζουμε.

Υποθέτουμε άρα ότι ο σχεδιασμός που έγινε από την κυβέρνηση για την αντιμετώπιση της κρίσης της πανδημίας είχε διαφορετικό αντίκτυπο στους εργαζόμενους του οργανισμού, σε σχέση με το σχεδιασμό και τη λειτουργία από τον οργανισμό κεντρικά και σε σχέση με αυτόν του υποκαταστήματος.

4.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.

Κάθε ερευνητική υπόθεση αποτελείται από δύο μεταβλητές και μία παραδοχή που σχετίζεται με αυτές. Ο ερευνητής κάνει μια υπόθεση για την σχέση που μπορεί να έχουν οι δύο μεταβλητές. Σε κάθε υπόθεση σχεδόν υπάρχει μια ανεξάρτητη και μια εξαρτημένη μεταβλητή. Η ανεξάρτητη είναι αυτή που επηρεάζει την εξαρτημένη. Οι σχέσεις των μεταβλητών μπορεί να είναι θετική, αρνητική ή να μην έχουν καμία σχέση μεταξύ τους (<https://www.helmsic.gr/research-hypothesis/>).

Το ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε σε όλους τους εργαζομένους του υποκαταστήματος (33 συνολικά) αποτελείται από 22 κλειστού τύπου ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών και μία ανοικτού. Οι πρώτες εννέα ερωτήσεις σκοπό είχαν να καταγράψουν τα εξής στοιχεία-μεταβλητές:

- Φύλο
- Ηλικία
- Επίπεδο μόρφωσης
- Έτη υπηρεσίας
- Οικογενειακή κατάσταση
- Θέση εργασίας
- Οικογενειακό εισόδημα
- Αριθμός παιδιών
- Επίπεδο γνώσεων στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές

Στην έρευνά μας τα παραπάνω στοιχεία θεωρούμε ότι επηρεάζουν την αντίληψη των εργαζομένων σχετικά με τα ερωτήματα έρευνας:

-Εάν το προσωπικό του e-ΕΦΚΑ θεωρεί ότι η κυβέρνηση ενθάρρυνε πριν την πανδημία την εξυπηρέτηση των πολιτών με συγκεκριμένα εργαλεία, δηλαδή με ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας, με την εξυπηρέτηση του κοινού αποκλειστικά με ραντεβού ή αποκλειστικά με σειρά προτεραιότητας, αποκλειστικά μέσω φυσικής παρουσίας και της κατάλληλης καθαριότητας των κοινόχρηστων για τους πολίτες χώρων.

- Εάν το προσωπικό του e-ΕΦΚΑ θεωρεί ότι ο οργανισμός μέσω της κεντρικής του διοίκησης ενθάρρυνε πριν την πανδημία την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα προαναφερόμενα εργαλεία.

- Εάν το προσωπικό του υποκαταστήματος e-ΕΦΚΑ Μισθοτών της Νέας Ιονίας Αττικής θεωρεί ότι πριν την πανδημία το υποκατάστημα ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση του κοινού με τα προαναφερόμενα εργαλεία.

Αντίστοιχα ερωτήματα ακολουθούν για την κυβέρνηση, τον οργανισμό και το

υποκατάστημα κατά της διάρκειας της πανδημίας.

Οι απαντήσεις είναι βαθμολογημένες στην κλίμακα Likert και για τα ερωτήματα από 10 έως 20 οι πιθανές απαντήσεις ακολουθούν τη διαβάθμιση ποτέ, σπάνια, συχνά, πάντα και για τα ερωτήματα από 21 έως και 22 τη διαβάθμιση καθόλου, αρκετά, πολύ, πάρα πολύ, απόλυτα. Η ερώτηση 23 είναι ανοικτού τύπου και ζητείται η άποψη των εργαζομένων του υποκαταστήματος αναφορικά με την μεγαλύτερη δυσκολία με την οποία βρέθηκαν αντιμέτωποι κατά τη διάρκεια της πανδημίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου μεταβλητές είναι η εξ αποστάσεως εργασία, η εκ περιτροπής εργασία, η άδεια ειδικού σκοπού, η άδεια ευπαθών ομάδων, τόσο για τη δυνατότητα που έδωσε η υπηρεσία πριν όσο και κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Φυσικά ενδιαφέρει να μελετήσουμε εάν οι κατά περίπτωση ανεξάρτητες μεταβλητές επηρεάζουν και τους τρόπους που θεωρεί ο κάθε εργαζόμενος ότι πρέπει να παρέμβει η κυβέρνηση για την εξυπηρέτηση των πολιτών με εργαλεία όπως οι ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας, με εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση, με εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, με εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, με εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία μόνο, με βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού, με εκπαίδευση προσωπικού, με αύξηση προσωπικού.

Τις ίδιες μεταβλητές θέλουμε να δούμε με ποιόν τρόπο τις αντιλαμβάνεται το προσωπικό όταν αφορούν τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται και οι αποφάσεις δεν λαμβάνονται από την κυβέρνηση αλλά από την κεντρική διοίκηση του οργανισμού.

Στη συνέχεια τις ίδιες μεταβλητές θέτουμε αναφορικά με το υποκατάστημα και τον τρόπο που θεωρούν ότι πρέπει να παρέμβουν μετά την πανδημία προκειμένου να εξυπηρετήσουν τους πολίτες.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα μπορούσαν να έχουν και τα εργαλεία της δουλειάς που είχαν χρησιμοποιηθεί πριν την πανδημία αλλά και κατά τη διάρκεια αυτής και πως τα αξιολογούν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι.

Συγκεκριμένα ρωτάμε για την εξ αποστάσεως εργασία, την παραμονή ασθενών υπαλλήλων στο σπίτι, την εκ περιτροπής εργασία, την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, τη βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού, την επιμόρφωση του προσωπικού, τα κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας, την αντικατάσταση προσωπικού, τη πρόσληψη νέου προσωπικού, την άδεια ειδικού σκοπού, την άδεια ευπαθών ομάδων, τη κατάλληλη καθαριότητα, τον επαρκή χρόνο εξυπηρέτησης, την ποιότητα εξυπηρέτησης.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου θέτουμε την ανοικτού τύπου ερώτηση με την οποία επιδιώκουμε να επικεντρωθούμε στο στοιχείο που για τον κάθε εργαζόμενο είναι το σημαντικότερο και στο οποίο θα μπορούσε να επικεντρωθεί και να το βελτιώσει ο οργανισμός μέσω της κεντρικής του διοίκησης, για την αντιμετώπιση της κρίσιμης

κατάστασης που έχει δημιουργηθεί στα υποκαταστήματά της λόγω της πανδημίας.

Συγκεκριμένα ζητάμε τη γνώμη του κάθε εργαζόμενου ως προς τον παράγοντα ο οποίος και τον δυσκόλεψε περισσότερο κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού στην άσκηση των καθηκόντων του και ο οποίος εάν βελτιωνόταν θα διευκόλυνε την εργασιακή του καθημερινότητα και θα έκανε πιο αποτελεσματική την εξυπηρέτηση των πολιτών.

4.5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.

Η συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού στην ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του φορέα είναι σημαντική και αναγκαία. Τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το προσωπικό και οι προσδοκίες του αποτέλεσαν το έναυσμα της μελέτης μας με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου.

Η έρευνα αφορά τους υπαλλήλους του υποκαταστήματος e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Νέας Ιωνίας Αττικής. Η διεξαγωγή της έγινε με απόλυτη ανωνυμία, από την Παρασκευή 18 Σεπτεμβρίου έως Παρασκευή 2 Οκτωβρίου 2020.

Ο πληθυσμός που ενδιέφερε ήταν το σύνολο των τριάντα τριών υπαλλήλων του που αποτελούν και το δείγμα που τελικά και διερευνήσα. Το ποσοστό συμμετοχής ανέρχεται στο 100% των εργαζομένων, γεγονός που προσδίδει αξιοπιστία στα αποτελέσματα που θα παρουσιαστούν στη συνέχεια.

Η καταχώρηση και η ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Στο πρώτο μέρος της παρουσίασης παρουσιάζεται η κατανομή των απαντήσεων ανά ερώτηση, στο σύνολο των ερωτήσεων. Αυτό γίνεται με τη μορφή πινάκων. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται ορισμένοι πίνακες και διαγράμματα, που επιδιώκουν να αναδείξουν ενδιαφέροντα χαρακτηριστικά μεταξύ του πληθυσμού και των απαντήσεων. Σε αυτό το μέρος κρίθηκε απαραίτητη η επιλεκτική παρουσίαση κάποιων χαρακτηριστικών, λόγω του μεγάλου εύρους των δυνατικών συσχετίσεων.

Έτσι, σχετικά με την παρουσίαση των απαντήσεων του προσωπικού του υποκαταστήματος, έχουμε να παρατηρήσουμε τα παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1.

Φύλο Προσωπικού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ανδρας	7	21,2	21,2	21,2
Valid	Γυναίκα	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Το 21,2% των υπαλλήλων του υποκαταστήματος είναι άνδρες ενώ οι γυναίκες είναι το 78,8%. Οι γυναίκες υπερτερούν κατά πολύ των ανδρών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2.

Μόρφωση Προσωπικού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Γυμνάσιο	1	3,0	3,0	3,0
	Λύκειο	15	45,5	45,5	48,5
Valid	Πανεπιστήμιο	14	42,4	42,4	90,9
	Μεταπτυχιακός Τίτλος	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων έχουν σπουδές Λυκείου (45,5%), ακολουθούν αυτοί με πανεπιστημιακή εκπαίδευση (42,4%). Με μεταπτυχιακό τίτλο 9,1%, ενώ υποχρεωτική εκπαίδευση γυμνασίου έχει το 3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3.

Ηλικία Προσωπικού

ΗΛΙΚΙΑ					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	[30-39]	3	9,1	9,1	9,1
	[40-49]	10	30,3	30,3	39,4
Valid	[50-59]	15	45,5	45,5	84,8
	60>=	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0		

Η ηλικιακή κατανομή για το 45,5% των εργαζομένων κυμαίνεται μεταξύ 50 και 59 ετών, το 30,3% μεταξύ 40 και 49, το 15,2% από 60 ετών και πάνω, ενώ υπάρχει και 9,1% με ηλικίες από 30 έως 39.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.

Έτη Υπηρεσίας Προσωπικού

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	[0-9]	9	27,3	27,3	27,3
	[10-19]	10	30,3	30,3	57,6
Valid	[20-29]	6	18,2	18,2	75,8
	[30-39]	8	24,2	24,2	100,0
Total	33	100,0	100,0		

Το 30,3% απάντησε ότι έχει από 10 έως 19 έτη υπηρεσίας και ακολουθεί το 27,3% από 0 έως 9 έτη, το 24,2% από 30 έως 39 έτη και το 18,2% από 20 έως 29 έτη.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.5.

Μέλη Οικογένειας Προσωπικού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Άγαμος, άγαμη	4	12,1	12,1	12,1
	Έγγαμος, έγγαμη	27	81,8	81,8	93,9
Valid	Διαζευγμένος, διαζευγμένη	1	3,0	3,0	97,0
	Χήρος, χήρα	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των υπαλλήλων σε ποσοστό 81,2% είναι έγγαμοι. Άγαμοι το 12,1% και διαζευγμένοι το 3%, ενώ το υπόλοιπο 3% χήροι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.6.

Θέση Εργασίας Προσωπικού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Κλητήρας, Υπάλληλος Καθαριότητας	4	12,1	12,1	12,1
Valid	Υπάλληλος Διοικητικός	19	57,6	57,6	69,7
	Προϊστάμενος Τμήματος, Προϊστάμενος Διεύθυνσης	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Το 57,6% των ερωτηθέντων είναι υπάλληλοι διοικητικοί, το 30,3% προϊστάμενοι τμήματος ή προϊστάμενος διεύθυνσης (διευθυντής), και το 12,1% κλητήρες ή υπάλληλοι καθαριότητας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.

Οικογενειακό Εισόδημα Προσωπικού

ΕΙΣΟΔΗΜΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<=10000	2	6,1	6,1	6,1
	[10001-20000]	13	39,4	39,4	45,5
	[20001-30000]	8	24,2	24,2	69,7
	[30001-40000]	8	24,2	24,2	93,9
	[40001-50000]	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι υπάλληλοι έχουν οικογενειακό εισόδημα από 10001 έως 20000 ευρώ (39,4%). Με ίδιο ποσοστό 24,2% ακολουθούν τα εισοδήματα από 20001 έως 30000 και από 30001 έως 40000. Έως 10000 ευρώ οικογενειακό εισόδημα έχει το 6,1%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8.

Οικογενειακή Κατάσταση Προσωπικού

ΠΑΙΔΙΑ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	6	18,2	18,2	18,2
	1	7	21,2	21,2	39,4
	2	16	48,5	48,5	87,9
	3	2	6,1	6,1	93,9
	4	1	3,0	3,0	97,0
	>5	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων (48,5%) έχει δύο παιδιά, ενώ ένα παιδί έχει το 21,2% και ένα το 18,2%. Με τρία παιδιά είναι το 6,1%, με τέσσερα το 3% και από πέντε και πάνω το υπόλοιπο 3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.9.

Επίπεδο Γνώσης Η/Υ Προσωπικού

		ΕΠΙΠΕΔΟ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν γνωρίζω	2	6,1	6,1	6,1
	Βασικές γνώσεις. Δε διαθέτω πιστοποίηση.	10	30,3	30,3	36,4
	Βασικές γνώσεις. Διαθέτω πιστοποίηση.	7	21,2	21,2	57,6
	Επάρκεια. Δε διαθέτω πιστοποίηση.	5	15,2	15,2	72,7
	Επάρκεια. Διαθέτω πιστοποίηση.	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Σχετικά με το επίπεδο γνώσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών, το 30,3% έχει βασικές γνώσεις, χωρίς να διαθέτει πιστοποίηση. Το 27,3% έχει επάρκεια και διαθέτει πιστοποίηση, το 21,2% έχει βασικές γνώσεις και διαθέτει πιστοποίηση. Το 15,2% έχει επαρκείς γνώσεις χωρίς να διαθέτει πιστοποίηση και το 6,1% δε γνωρίζει ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Η έρυνά μας θα εξετάσει τον τρόπο που οι εργαζόμενοι του υποκαταστήματος βίωσαν τη λειτουργία αυτού πριν την πανδημία, κατά τη διάρκεια της και πως σκέπτονται το μέλλον τους. Σημαντικό θεωρούμε και το διαχωρισμό με τον οποίο ενδεχομένως να αντιμετωπίζουν το ρόλο κάθε θεσμικού φορέα στη διαδικασία περιορισμού της εξάπλωσης της πανδημίας και των μέτρων που πάρθηκαν ώστε να αντιμετωπιστεί έγκαιρα το πρόβλημα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	9	27,3	27,3	27,3
Σπάνια	11	33,3	33,3	60,6
Συχνά	12	36,4	36,4	97,0
Πάντα	1	3,0	3,0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Έτσι, αναφορικά με το ρόλο της κυβέρνησης πριν την πανδημία του covid-19 και αν αυτή ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών στον e-ΕΦΚΑ με κάποια εργαλεία, το 36,4% θεωρεί ότι συχνά ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση με τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας. Το 33,3% θεωρεί ότι την ενθάρρυνε σπάνια, το 27,3% ποτέ, ενώ υπάρχει και το 3% που θεωρεί ότι τις ενθάρρυνε πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	17	51,5	51,5	51,5
Σπάνια	9	27,3	27,3	78,8
Συχνά	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η κυβέρνηση πριν την πανδημία ποτέ δεν εξυπηρετούσε με ραντεβού μόνο, πιστεύει το 51,5% των εργαζομένων του υποκαταστήματος, το 27,3% πιστεύει ότι αυτό γινόταν σπάνια, το 21,2% συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	1	3,0	3,0	3,0
Valid	Συχνά	10	30,3	30,3	33,3
	Πάντα	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Το 66,7% του προσωπικού πιστεύει ότι πριν την πανδημία η κυβέρνηση πάντα ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, το 30,3% ότι αυτό γινόταν συχνά και το 3% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	18	54,5	54,5	54,5
	Σπάνια	9	27,3	27,3	81,8
Valid	Συχνά	5	15,2	15,2	97,0
	Πάντα	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Η κυβέρνηση πριν την πανδημία δεν ενθάρρυνε καθόλου την εξυπηρέτηση εάν ο πολίτης δεν προσερχόταν στο υποκατάστημα, σύμφωνα με το 54,5%. Σπάνια ενθάρρυνε κατά το 27,3%, συχνά για το 15,2% και πάντα για το 3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.

Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από την Κυβέρνηση Πριν την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	4	12,1	12,1	12,1
Σπάνια	11	33,3	33,3	45,5
Συχνά	11	33,3	33,3	78,8
Πάντα	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Στην ερώτηση σχετικά με το αν η κυβέρνηση πριν την πανδημία ενθάρρυνε την κατάλληλη καθαριότητα των χώρων προς όφελος της εξυπηρέτησης των πολιτών, οι απόψεις επιμερίζονται ίσα μεταξύ της απάντησης σπάνια και αυτής του συχνά με 33,3% για καθεμία από αυτές. Το 21,2% θεωρεί ότι πάντα πριν την πανδημία η κυβέρνηση ενθάρρυνε την καθαριότητα, ενώ το 12,1% ποτέ.

Στη συνέχεια παρουσιάζουμε τις απόψεις του προσωπικού του υποκαταστήματος e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Νέας Ιωνίας Αττικής ως προς τον βαθμό που ο οργανισμός του e-ΕΦΚΑ, μέσω της κεντρικής διοίκησης, ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα αντίστοιχα εργαλεία της κυβέρνησης που προαναφέραμε.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.15.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	9	27,3	27,3
	Σπάνια	12	36,4	63,6
Valid	Συχνά	11	33,3	97,0
	Πάντα	1	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Έτσι ο οργανισμός πριν την πανδημία του covid-19, για το 36,4% του προσωπικού του υποκαταστήματος σπάνια ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών με τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας. Το 33,3% θεωρεί ότι συχνά το έπραττε, ενώ για το 27,3% αυτό δεν γινόταν ποτέ. Τέλος, υπάρχει και το 3% που πιστεύει ότι αυτό γινόταν πάντα από τον οργανισμό παλαιότερα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	18	54,5	54,5
	Σπάνια	8	24,2	78,8
Valid	Συχνά	6	18,2	97,0
	Πάντα	1	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Αναφορικά με την γνώμη τους για το βαθμό που ο οργανισμός ενθάρρυνε και

πριν την πανδημία την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, το 54,5% θεωρούν ότι αυτό δεν συνέβαινε, ενώ το 24,2% θεωρεί να την ενθάρρυνε σπάνια, το 18,2% συχνά και το 3% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.17.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία

<input checked="" type="checkbox"/> ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	1	3,0	3,0	3,0
Σπάνια	1	3,0	3,0	6,1
Valid Συχνά	7	21,2	21,2	27,3
Πάντα	24	72,7	72,7	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο και τον βαθμό που αυτό ενθαρρύνθηκε από τον οργανισμό πριν την πανδημία, το 72,7% απαντά πάντα, το 21,2% συχνά, το 3% σπάνια και το 3% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.18.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία

<input checked="" type="checkbox"/> Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	20	60,6	60,6	60,6
Σπάνια	9	27,3	27,3	87,9
Valid Συχνά	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Όσο για την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, οι εργαζόμενοι του υποκαταστήματος θεωρούν κατά το μεγαλύτερο ποσοστό 60,6% ότι δεν ενθάρρυνε ο οργανισμός πριν την πανδημία. Το 27,3% θεωρούν ότι σπάνια την ενθάρρυνε και το 12,1% συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.19.

Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από τον Οργανισμό Πριν την Πανδημία

<input checked="" type="checkbox"/> ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	5	15,2	15,2	15,2
Σπάνια	9	27,3	27,3	42,4
Valid Συχνά	12	36,4	36,4	78,8
Πάντα	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Ως προς την κατάλληλη καθαριότητα και εάν ο οργανισμός την ενθάρρυνε πριν την πανδημία, οι εργαζόμενοι του υποκαταστήματος κατά 36,4% θεωρούν ότι αυτό συνέβαινε συχνά, το 27,3% σπάνια, το 21,2% πάντα και το 15,2% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.20.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία

<input checked="" type="checkbox"/> ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	14	42,4	42,4	42,4
Σπάνια	8	24,2	24,2	66,7
Valid Συχνά	8	24,2	24,2	90,9
Πάντα	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Ας δούμε τον βαθμό που το ίδιο το υποκατάστημα του e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Νέας Ιωνίας ενθάρρυνε τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών, κατά την άποψη των εργαζομένων του. Το μεγαλύτερο ποσοστό 42,4% θεωρεί ότι αυτό δεν γινόταν, ενώ το 24,2% σπάνια, 24,2% συχνά και το 9,1% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.21.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	22	66,7	66,7	66,7
Σπάνια	6	18,2	18,2	84,8
Συχνά	4	12,1	12,1	97,0
Πάντα	1	3,0	3,0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, το 66,7% των εργαζομένων θεωρεί ότι δεν ενθαρρύνθηκε από το υποκατάστημα, το 18,2% σπάνια, το 12,1% συχνά και το 3% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.22.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	1	3,0	3,0	3,0
Σπάνια	1	3,0	3,0	6,1
Συχνά	8	24,2	24,2	30,3
Πάντα	23	69,7	69,7	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, το υποκατάστημα πριν την πανδημία πάντα την ενθάρρυνε σύμφωνα με το 69,7% των εργαζομένων του. Το 24,2% θεωρούν ότι αυτό γινόταν συχνά, ενώ το 3% σπάνια και το υπόλοιπο 3% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.23.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	20	60,6	60,6	60,6
	Σπάνια	10	30,3	30,3	90,9
	Συχνά	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, οι εργαζόμενοι θεωρούν κατά το 60,6% ότι δεν την ενθάρρυνε το υποκατάστημα, το 30,3% σπάνια και το 9,1% συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.24.


Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από το Υποκατάστημα Πριν την Πανδημία

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	4	12,1	12,1	12,1
	Σπάνια	10	30,3	30,3	42,4
	Συχνά	12	36,4	36,4	78,8
	Πάντα	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Την κατάλληλη καθαριότητα οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι συχνά το υποκατάστημα την ενθάρρυνε πριν την πανδημία με ποσοστό 36,4%, το 30,3% σπάνια, το 21,2% πάντα και το 12,1% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.25.


Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

 ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	21	63,6	63,6	63,6
Valid	Πάντα	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η κυβέρνηση ενθάρρυνε συχνά σε ποσοστό 63,6% τη χρήση τους κατά την άποψη των υπαλλήλων. Σε ποσοστό 36,4% θεωρούν ότι τις ενθαρρύνει πάντα για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.26.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

 ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	1	3,0	3,0	3,0
	Σπάνια	1	3,0	3,0	6,1
Valid	Συχνά	25	75,8	75,8	81,8
	Πάντα	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Αναφορικά με το εργαλείο της εξυπηρέτησης με ραντεβού μόνο οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 75,8% θεωρούν ότι η κυβέρνηση το χρησιμοποιεί συχνά, το 18,2% πάντα, το 3% σπάνια και 3% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.27.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	8	24,2	24,2	24,2
Σπάνια	11	33,3	33,3	57,6
Valid Συχνά	13	39,4	39,4	97,0
Πάντα	1	3,0	3,0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η κυβέρνηση συχνά ενθαρρύνει την εξυπηρέτηση του κοινού με σειρά προτεραιότητας μόνο σε ποσοστό 39,4%, σπάνια το 33,3%, ποτέ το 24,2% και πάντα το 3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.28.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από την Κυβέρνηση Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	2	6,1	6,1	6,1
Σπάνια	9	27,3	27,3	33,3
Valid Συχνά	17	51,5	51,5	84,8
Πάντα	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, τα ποσοστά είναι 51,5% συχνά, 27,3% σπάνια, 15,2% πάντα και 6,1% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.29.

Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από την Κυβέρνηση

Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	2	6,1	6,1	6,1
Σπάνια	4	12,1	12,1	18,2
Συχνά	16	48,5	48,5	66,7
Πάντα	11	33,3	33,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η κυβέρνηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας ενθάρρυνε συχνά την εξυπηρέτηση των πολιτών με την κατάλληλη καθαριότητα των χώρων κατά τους εργαζόμενους του υποκαταστήματος σε ποσοστό 48,5%. Για το 33,3% αυτή η ενθάρρυνση υπήρχε πάντα, για το 12,1% σπάνια, για το 6,1% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.30.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από τον Οργανισμό

Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Σπάνια	1	3,0	3,0	3,0
Συχνά	19	57,6	57,6	60,6
Πάντα	13	39,4	39,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Ο οργανισμός, σύμφωνα με την άποψη των εργαζομένων, στην πλειοψηφία του θεωρείται ότι συχνά χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας κατά 57,6%, ενώ το 39,4% θεωρεί ότι χρησιμοποιούνται πάντα και το 3% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.31.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	2	6,1	6,1
	Σπάνια	2	6,1	12,1
Valid	Συχνά	22	66,7	78,8
	Πάντα	7	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η άποψη των εργαζομένων για την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο από τον οργανισμό είναι ότι συχνά χρησιμοποιείται σύμφωνα με το 66,7%. Ακολουθεί σε ποσοστό η άποψη ότι χρησιμοποιείται πάντα, ενώ το 6,1% θεωρεί ότι αυτό γίνεται σπάνια και το 6,1% ότι δεν γίνεται ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.32.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	9	27,3	27,3
	Σπάνια	7	21,2	48,5
Valid	Συχνά	14	42,4	90,9
	Πάντα	3	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για το εργαλείο της εξυπηρέτησης με σειρά προτεραιότητας μόνο, οι εργαζόμενοι

θεωρούν ότι ο οργανισμός συχνά το χρησιμοποιεί. Αυτό το πιστεύει η πλειοψηφία του 42,4% και ακολουθεί το ποσοστό του ποτέ που είναι το 27,3% και το σπάνια 21,3%, ενώ πάντα πιστεύει το 9,1%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.33.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

<input checked="" type="checkbox"/> ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	3	9,1	9,1	9,1
Σπάνια	8	24,2	24,2	33,3
Valid Συχνά	18	54,5	54,5	87,9
Πάντα	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο θεωρείται από την πλειοψηφία των εργαζομένων ότι ο οργανισμός τη χρησιμοποιεί συχνά (ποσοστό 54,5%) και ακολουθεί η άποψη του 24,2% που θεωρεί ότι αυτό γίνεται σπάνια, το 12,1% πάντα και το 9,1% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.34.


Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από τον Οργανισμό Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

<input checked="" type="checkbox"/> ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	2	6,1	6,1	6,1
Σπάνια	4	12,1	12,1	18,2
Valid Συχνά	16	48,5	48,5	66,7
Πάντα	11	33,3	33,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την κατάλληλη καθαριότητα των χώρων η πλειοψηφία του 48,5% πιστεύει ότι ο οργανισμός ενθαρρύνει κατά τη διάρκεια της πανδημίας συχνά το εργαλείο αυτό, το 33,3% πάντα, το 12,1% σπάνια και το 6,1% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.35.


Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

 ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σπάνια	2	6,1	6,1	6,1
	Συχνά	16	48,5	48,5	54,5
	Πάντα	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Αναφορικά με το υποκατάστημα και τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας, το 48,5% των εργαζομένων πιστεύει ότι τις χρησιμοποιεί συχνά, το 45,5% πάντα, το 6,1% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.36.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

 ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	1	3,0	3,0	3,0
	Σπάνια	2	6,1	6,1	9,1
	Συχνά	21	63,6	63,6	72,7
	Πάντα	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 63,6% πιστεύουν ότι συχνά χρησιμοποιείται από το υποκατάστημα. Πάντα πιστεύει το 27,3%, το 6,1% σπάνια και το 3% ποτέ.

Όσο αφορά την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, το 33,3% πιστεύει ότι το υποκατάστημα κατά τη διάρκεια της πανδημίας σπάνια τη χρησιμοποιεί. Άλλο τόσο (33,3%) πιστεύει ότι το εργαλείο αυτό χρησιμοποιείται συχνά αυτή την περίοδο, ενώ το 24,2% ποτέ και το 9,1% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.37.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	8	24,2	24,2	24,2
	Σπάνια	11	33,3	33,3	57,6
Valid	Συχνά	11	33,3	33,3	90,9
	Πάντα	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Όσο αφορά την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, το 33,3% πιστεύει ότι το υποκατάστημα κατά τη διάρκεια της πανδημίας σπάνια τη χρησιμοποιεί. Άλλο τόσο (33,3%) πιστεύει ότι το εργαλείο αυτό χρησιμοποιείται συχνά αυτή την περίοδο, ενώ το 24,2% ποτέ και το 9,1% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.38.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	1	3,0	3,0	3,0
Σπάνια	10	30,3	30,3	33,3
Συχνά	16	48,5	48,5	81,8
Πάντα	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Αναφορικά με την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, η πλειοψηφία θεωρεί ότι χρησιμοποιείται συχνά (48,5%), το 30,3% σπάνια, το 18,2% πάντα και το 3% ποτέ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.39.

Εξυπηρέτηση Με Κατάλληλη Καθαριότητα Χώρων από το Υποκατάστημα Κατά Τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΩΝ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ποτέ	3	9,1	9,1	9,1
Σπάνια	2	6,1	6,1	15,2
Συχνά	15	45,5	45,5	60,6
Πάντα	13	39,4	39,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την κατάλληλη καθαριότητα των χώρων, το 45,5% θεωρεί ότι το υποκατάστημα συχνά την ενθαρρύνει πλέον, το 39,4% πάντα, το 9,1% ποτέ και το 6,1% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.40.

Χρήση Εξ Αποστάσεως Εργασίας Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	30	90,9	90,9	90,9
	Σπάνια	1	3,0	3,0	93,9
	Συχνά	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Σημαντικός παράγοντας της παρούσας έρευνας είναι ο ίδιος ο εργαζόμενος και ο τρόπος με τον οποίο ο ίδιος λειτούργησε πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Δόθηκε η δυνατότητα να κάνει χρήση της εξ αποστάσεως εργασίας πριν την πανδημία; Το 90,9% ποτέ πριν δεν έκανε χρήση, το 6,1% απαντάει ότι έκανε συχνά χρήση και το 3% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.41.

Χρήση Εκ Περιτροπής Εργασίας Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	29	87,9	87,9	87,9
	Σπάνια	1	3,0	3,0	90,9
	Συχνά	1	3,0	3,0	93,9
	Πάντα	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των εργαζομένων σε ποσοστό 87,9% ποτέ πριν την πανδημία δεν έκαναν χρήση της εκ περιτροπής εργασίας. Το 6,1% πάντα, το 3% συχνά και άλλο 3% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.42.

Χρήση Άδειας Ειδικού Σκοπού Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΑΔΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	30	90,9	90,9	90,9
	Σπάνια	1	3,0	3,0	93,9
Valid	Συχνά	1	3,0	3,0	97,0
	Πάντα	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Ποτέ πριν την πανδημία το 90,9% δεν έκανε χρήση της άδειας ειδικού σκοπού, ενώ από 3% απάντησαν σπάνια, συχνά και πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.43.

Χρήση Άδειας Ευπαθών Ομάδων Πριν την Πανδημία από τους Εργαζόμενους

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΑΔΕΙΑ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	30	90,9	90,9	90,9
	Συχνά	2	6,1	6,1	97,0
Valid	Πάντα	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την άδεια ευπαθών ομάδων το 90,9% των εργαζομένων δεν έκανε χρήση πριν την πανδημία, το 6,1% συχνά και το 3% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.44.

Χρήση Εξ Αποστάσεως Εργασίας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας από τους Εργαζόμενους

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	10	30,3	30,3
	Σπάνια	6	18,2	48,5
Valid	Συχνά	14	42,4	90,9
	Πάντα	3	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Τα ποσοστά διαφοροποιούνται, όπως άλλωστε είναι αναμενόμενο, για τη χρήση της εξ αποστάσεως εργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι εργαζόμενοι στην πλειοψηφία τους που φτάνει το 42,4% τη χρησιμοποίησαν συχνά, το 30,3% ποτέ, το 18,2% σπάνια και το 9,1% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.45.

Χρήση Εκ Περιστροφής Εργασίας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας από τους Εργαζόμενους

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	7	21,2	21,2
	Σπάνια	4	12,1	33,3
Valid	Συχνά	16	48,5	81,8
	Πάντα	6	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας οι περισσότεροι εργαζόμενοι (48,5%) κάνουν συχνά χρήση της εκ περιτροπής εργασίας, το 21,2% ποτέ, το 18,2% πάντα και το 12,1% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.46.

**Χρήση Άδειας Ειδικού Σκοπού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας
από τους Εργαζόμενους**

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΑΔΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	12	36,4	36,4	36,4
	Σπάνια	2	6,1	6,1	42,4
Valid	Συχνά	13	39,4	39,4	81,8
	Πάντα	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Ως προς την άδεια ειδικού σκοπού, το 39,4% κάνει συχνά χρήση άδειας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ενώ από τους εργαζόμενους του υποκαταστήματος το 36,4% δεν έκανε ποτέ χρήση. Το 18,2% κάνει πάντα χρήση ενώ το 6,1% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.47.

**Χρήση Άδειας Ευπαθών Ομάδων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας
από τους Εργαζόμενους**

ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΑΔΕΙΑ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Ποτέ	12	36,4	36,4	36,4
	Σπάνια	3	9,1	9,1	45,5
Valid	Συχνά	10	30,3	30,3	75,8
	Πάντα	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Επίσης, το 36,4% των εργαζομένων ποτέ δεν κάνουν χρήση της άδειας ευπαθών ομάδων κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 30,3% συχνά, το 24,2% πάντα και το 9,1% σπάνια.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.48.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές	2	6,1	6,1	6,1
	Συχνά	6	18,2	18,2	24,2
	Πάντα	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει και ο τρόπος που οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι πρέπει να παρέμβει η κυβέρνηση μετά την πανδημία του covid-19 για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Έτσι οι ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας για ποσοστό 75,8% πρέπει να είναι πάντα ο τρόπος παρέμβασης της κυβέρνησης. Για το 18,2% πρέπει να είναι ο συχνός τρόπος παρέμβασης και για το 6,1% να χρησιμοποιείται μερικές φορές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.49.

Εξυπηρέτηση Εξ Αποστάσεως από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές	2	6,1	6,1	6,1
	Συχνά	11	33,3	33,3	39,4
	Πάντα	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως πρέπει για το 60,6% των εργαζομένων η κυβέρνηση να παρεμβαίνει πάντα μετά την πανδημία και να κάνει χρήση της για την εξυπηρέτηση των πολιτών, για το 33,3% συχνά, για το 6,1% μερικές φορές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.50.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές	1	3,0	3,0	3,0
	Συχνά	8	24,2	24,2	27,3
	Πάντα	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο οι εργαζόμενοι στην πλειοψηφία τους (72,3%) πιστεύουν ότι η κυβέρνηση πρέπει να παρεμβαίνει πάντα για την εξυπηρέτηση των πολιτών, για το 24,2% αυτό πρέπει να γίνεται συχνά και για το 3% μερικές φορές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.51.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	10	30,3	30,3	30,3
	Μερικές φορές	13	39,4	39,4	69,7
	Συχνά	7	21,2	21,2	90,9
	Πάντα	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Στην αντίστοιχη ερώτηση που αφορά την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, το 39,4% απάντησε μερικές φορές, το 30,3% όχι, το 21,2% συχνά και το 9,1% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.52.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από την Κυβέρνηση Μετά Την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	1	3,0	3,0
	Μερικές φορές	5	15,2	18,2
	Συχνά	16	48,5	66,7
	Πάντα	11	33,3	100,0
Total		33	100,0	100,0

Για την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, η πλειοψηφία, το 48,5% απάντησε συχνά, το 33,3% πάντα, το 15,2% μερικές φορές και το 3% όχι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.53.

Βελτίωση Τεχνολογικού Εξοπλισμού από την Κυβέρνηση Μετά την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Συχνά	4	12,1	12,1
	Πάντα	29	87,9	100,0
Total		33	100,0	100,0

Η κυβέρνηση θα πρέπει για το 87,9% των εργαζομένων του υποκαταστήματος πάντα να παρεμβαίνει ώστε η εξυπηρέτηση των πολιτών να γίνεται με εργαλείο τη βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού, ενώ το 12,1% θεωρεί ότι αυτό πρέπει να γίνεται

συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.54.

Εκπαίδευση Προσωπικού από την Κυβέρνηση Μετά την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	8	24,2	24,2	24,2
Valid	Πάντα	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εκπαίδευση του προσωπικού το ίδιο το προσωπικό του υποκαταστήματος με πλειοψηφία 75,8% κρίνει ότι πρέπει πάντα η κυβέρνηση να παρεμβαίνει και το 24,2% να παρεμβαίνει συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.55.

Αύξηση Προσωπικού από την Κυβέρνηση Μετά την Πανδημία

ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΑΥΞΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Μερικές φορές	1	3,0	3,0	3,0
	Συχνά	2	6,1	6,1	9,1
Valid	Πάντα	30	90,9	90,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Στην ερώτηση σχετικά με την αύξηση προσωπικού το 90,9% πιστεύει ότι η κυβέρνηση μετά την πανδημία πρέπει να παρεμβαίνει πάντα, το 6,1% συχνά και το 3% μερικές φορές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.56.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Συχνά	7	21,2	21,2	21,2
	Πάντα	26	78,8	78,8	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Αναφορικά με τον οργανισμό του e-ΕΦΚΑ και τα εργαλεία που οι εργαζόμενοι του υποκαταστήματος περιμένουν αυτός να χρησιμοποιήσει μετά την πανδημία, το 78.8% περιμένει να χρησιμοποιεί πάντα τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας και το υπόλοιπο 21,2% να τις χρησιμοποιεί συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.57.

Εξυπηρέτηση Εξ Αποστάσεως από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Όχι	1	3,0	3,0	3,0
	Μερικές φορές	1	3,0	3,0	6,1
	Συχνά	10	30,3	30,3	36,4
	Πάντα	21	63,6	63,6	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Για το θέμα της εξυπηρέτησης εξ αποστάσεως, το 63,6% πιστεύει ότι αυτό πρέπει να γίνεται πάντα, το 30,3% συχνά και μόνο από 3% μερικές φορές και αντίστοιχα 3% να μη γίνεται η εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.58.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μερικές φορές	2	6,1	6,1
	Συχνά	7	21,2	27,3
	Πάντα	24	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Για την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, το 72,7% των εργαζομένων πιστεύει ότι έτσι πρέπει να εξυπηρετεί ο οργανισμός μετά την πανδημία, ενώ το 21,2% επιθυμεί έτσι να εξυπηρετεί συχνά και 6,1% μερικές φορές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.59.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	11	33,3	33,3
	Μερικές φορές	12	36,4	69,7
	Συχνά	5	15,2	84,8
	Πάντα	5	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Αναφορικά με την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο, το 36,4% πιστεύει ότι αυτό πρέπει να γίνεται μερικές φορές στο μέλλον, το 33,3% ότι δεν πρέπει να γίνεται, το 15,2% αυτό να γίνεται συχνά και το 15,2% πάντα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.60.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

<input checked="" type="checkbox"/> ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	2	6,1	6,1
	Μερικές φορές	3	9,1	15,2
	Συχνά	16	48,5	63,6
	Πάντα	12	36,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, το 48,5% θεωρεί ότι μετά την πανδημία ο οργανισμός πρέπει να το χρησιμοποιήσει συχνά ως εργαλείο για την εξυπηρέτηση των πολιτών, το 36,4% πιστεύει ότι πρέπει να το χρησιμοποιεί πάντα, το 9,1% μερικές φορές και το 6,1% να μην το χρησιμοποιεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.61.

Βελτίωση Τεχνολογικού Εξοπλισμού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

<input checked="" type="checkbox"/> ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Συχνά	2	6,1	6,1
	Πάντα	31	93,9	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η συντριπτική πλειοψηφία 93,9% απάντησε ότι ο οργανισμός πρέπει πάντα να χρησιμοποιεί ως εργαλείο εξυπηρέτησης των πολιτών στο μέλλον την βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού και το 6,1% απαντά ότι πρέπει να το χρησιμοποιεί συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.62.

Εκπαίδευση Προσωπικού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	4	12,1	12,1	12,1
Valid	Πάντα	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η πεποίθηση του προσωπικού σχετικά με την εκπαίδευση που το ίδιο θεωρεί ότι πρέπει να λάβει στο μέλλον και που το θεωρεί σαν εργαλείο που πρέπει να χρησιμοποιείται πάντα από τον οργανισμό σε ποσοστό 87,9% και 12,1% ότι πρέπει να χρησιμοποιείται συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.63.

Αύξηση Προσωπικού από τον Οργανισμό Μετά την Πανδημία

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΑΥΞΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Μερικές φορές	1	3,0	3,0	3,0
	Συχνά	2	6,1	6,1	9,1
Valid	Πάντα	30	90,9	90,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την αύξηση προσωπικού οι εργαζόμενοι του υποκαταστήματος στην πλειοψηφία τους κατά 90,9% πιστεύουν ότι πάντα στο μέλλον ο οργανισμός πρέπει να το χρησιμοποιεί σαν εργαλείο. Το 6,1% απαντά ότι αυτό πρέπει να γίνεται συχνά και το υπόλοιπο 3% μερικές φορές.

Ας δούμε τώρα εάν οι απαντήσεις του προσωπικού του υποκαταστήματος διαφοροποιούνται όταν τα αντίστοιχα ερωτήματα αφορούν την λειτουργία του υποκαταστήματος και τα εργαλεία που το τελευταίο πρέπει να χρησιμοποιήσει.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.64.

Χρήση Ηλεκτρονικής Επικοινωνίας από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	10	30,3	30,3	30,3
Valid	Πάντα	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Έτσι, στο ερώτημα που αφορά τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας, η πλειοψηφία προσδοκά το υποκατάστημα στο μέλλον να τις χρησιμοποιεί πάντα (ποσοστό 69,7%) και το 30,3% συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.65.

Εξυπηρέτηση Εξ Αποστάσεως από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Μερικές φορές	2	6,1	6,1	6,1
Valid	Συχνά	11	33,3	33,3	39,4
	Πάντα	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Σχετικά με την εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως, το 60,6% περιμένει το υποκατάστημα στο μέλλον να εξυπηρετεί απομακρισμένα τους ασφαλισμένους του, ενώ το 33,3% θεωρεί ότι αυτό πρέπει να γίνεται συχνά και το 6,1% μερικές φορές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.66.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Ραντεβού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	2	6,1	6,1	6,1
	Συχνά	9	27,3	27,3	33,3
	Πάντα	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση κατόπιν ραντεβού μόνο, το 66,7% των εργαζομένων πιστεύει ότι το υποκατάστημα μετά την πανδημία πρέπει πάντα να ακολουθεί αυτό το σύστημα, το 27,3% απαντάει συχνά και το 6,1% να μην ακολουθείται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.67.

Εξυπηρέτηση Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	11	33,3	33,3	33,3
	Μερικές φορές	12	36,4	36,4	69,7
	Συχνά	5	15,2	15,2	84,8
	Πάντα	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Στο ερώτημα εάν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η εξυπηρέτηση μετά την πανδημία από το υποκατάστημα πρέπει να γίνεται με σειρά προτεραιότητας μόνο, το 36,4% απαντά

μερικές φορές, το 33,3% ότι αυτό το εργαλείο δεν πρέπει να χρησιμοποιηθεί, το 15,2% απαντά συχνά και άλλο 15,2% πάντα και άρα επιθυμούν την επιστροφή σε παλαιότερο μοντέλο εξυπηρέτησης που βασίζεται στο σύστημα της προτεραιότητας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.68.

Εξυπηρέτηση Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Όχι	3	9,1	9,1	9,1
	Μερικές φορές	4	12,1	12,1	21,2
Valid	Συχνά	15	45,5	45,5	66,7
	Πάντα	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, το 45,5% επιθυμεί αυτός ο τρόπος να εφαρμόζεται συχνά στο υποκατάστημα, το 33,3% πάντα, το 12,1% μερικές φορές και το 9,1% επιθυμεί το υποκατάστημα να συνεχίσει να λειτουργεί με φυσική παρουσία, όπως έκανε και στο παρελθόν.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.69.

Βελτίωση Τεχνολογικού Εξοπλισμού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	2	6,1	6,1	6,1
Valid	Πάντα	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού, η πλειοψηφία σε ποσοστό 93,9% των εργαζομένων του υποκαταστήματος θεωρεί ότι πρέπει να γίνεται πάντα στο μέλλον και το 6,1% ότι πρέπει να γίνεται συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.70.

Εκπαίδευση Προσωπικού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	3	9,1	9,1	9,1
Valid	Πάντα	30	90,9	90,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την εκπαίδευσή του στο μέλλον το προσωπικό θεωρεί στη μεγάλη του πλειοψηφία 90,9% ότι πρέπει να γίνεται πάντα και το 9,1% συχνά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.71.

Αύξηση Προσωπικού από το Υποκατάστημα Μετά την Πανδημία

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΑΥΞΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Συχνά	2	6,1	6,1	6,1
Valid	Πάντα	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την αύξηση του προσωπικού στο υποκατάστημα το υπάρχον προσωπικό θεωρεί σε ποσοστό 93,9% ότι πρέπει να γίνεται πάντα μετά την πανδημία και το 6,1% απαντά ότι πρέπει να γίνεται συχνά.

Στα επόμενα ερωτήματα ζητείται η γνώμη των εργαζομένων ως προς την σημαντικότητα κάποιων συγκεκριμένων εργαλείων τα οποία θα εξετάσουμε πιο κάτω. Βασικό συστατικό των ερωτημάτων είναι ο βαθμός σημαντικότητας αυτών και πως τον αντιλαμβάνονται τόσο πριν αλλά και κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.72.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξ Αποστάσεως Εργασίας Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	18	54,5	54,5	54,5
Αρκετά	7	21,2	21,2	75,8
Πολύ	2	6,1	6,1	81,8
Πάρα πολύ	3	9,1	9,1	90,9
Απόλυτα	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Έτσι, το 54,5% των εργαζομένων του υποκαταστήματος πριν την πανδημία δεν θεωρούσε σημαντική την εξ αποστάσεως εργασία, το 21,2% την θεωρούσε αρκετά σημαντική, το 9,1% πάρα πολύ, το 9,1% απόλυτα και το 6,1% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.73.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εκ Περιτροπής Εργασίας Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	18	54,5	54,5
	Αρκετά	7	21,2	75,8
	Πολύ	3	9,1	84,8
	Πάρα πολύ	1	3,0	87,9
	Απόλυτα	4	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Η γνώμη των εργαζομένων για τη σημαντικότητα της εκ περιτροπής εργασία, ανέδειξε ότι η πλειοψηφία τους, δηλαδή το 54,5% δεν τη θεωρούσαν καθόλου σημαντική, το 21,2% τη θεωρούσαν αρκετά σημαντική, το 12,1% τη θεωρούσαν και παλαιότερα απόλυτα σημαντική, το 9,1% πολύ και το 3% πάρα πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.74.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Μόνο με Ραντεβού Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	6,1	6,1
	Αρκετά	9	27,3	33,3
	Πολύ	5	15,2	48,5
	Πάρα πολύ	8	24,2	72,7
	Απόλυτα	9	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Αναφορικά με το εάν ήταν σημαντική και σε ποιο βαθμό η εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο, το 27,3% την θεωρούσε αρκετά, το ίδιο ποσοστό απόλυτα σημαντική, το 24,2% πάρα πολύ, το 15,2% πολύ και μόνο το 6,1% καθόλου σημαντική.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.75.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Μόνο με Σειρά Προτεραιότητας Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	24,2	24,2	24,2
	Αρκετά	10	30,3	30,3	54,5
	Πολύ	4	12,1	12,1	66,7
	Πάρα πολύ	4	12,1	12,1	78,8
	Απόλυτα	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για το πόσο σημαντική θεωρούσε το προσωπικό την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο πριν την πανδημία, το 30,2% απάντησε αρκετά, το 24,2% καθόλου, το 21,2% απόλυτα και το 12,1 πολύ και επίσης το υπόλοιπο 12,1 πάρα πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.76.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Μόνο Χωρίς Φυσική Παρουσία Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	4	12,1	12,1	12,1
Αρκετά	12	36,4	36,4	48,5
Πολύ	11	33,3	33,3	81,8
Πάρα πολύ	3	9,1	9,1	90,9
Απόλυτα	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο, το 36,4% την θεωρούσε πριν την πανδημία αρκετά σημαντική, το 33,3% πολύ, το 12,1% καθόλου και από 9,1% πάρα πολύ και απόλυτα αντίστοιχα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.77.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Βελτίωσης του Τεχνολογικού Εξοπλισμού Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Αρκετά	1	3,0	3,0	3,0
Πολύ	2	6,1	6,1	9,1
Πάρα πολύ	5	15,2	15,2	24,2
Απόλυτα	25	75,8	75,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για τη βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού το 75,8% των εργαζομένων απάντησε ότι την θεωρούσε απόλυτα σημαντική και πριν την πανδημία, το 15,2% πάρα πολύ, το 6,1% πολύ και υο 3% αρκετά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.78.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Επιμόρφωσης Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Αρκετά	1	3,0	3,0	3,0
	Πολύ	2	6,1	6,1	9,1
	Πάρα πολύ	5	15,2	15,2	24,2
	Απόλυτα	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Όσο για την επιμόρφωση του προσωπικού πριν την πανδημία, ήταν απόλυτα σημαντική για το 75,8% των εργαζομένων, πάρα πολύ για το 15,2%, πολύ για το 6,1% και αρκετά για το 3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.79.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα των Κινήτρων Αύξησης της Παραγωγικότητας Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ – ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΥΞΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Αρκετά	2	6,1	6,1	6,1
	Πολύ	4	12,1	12,1	18,2
	Πάρα πολύ	5	15,2	15,2	33,3
	Απόλυτα	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Ενδιαφέρον για την έρευνά μας έχει και η άποψη των εργαζομένων για τη σημαντικότητα των κινήτρων αύξησης της παραγωγικότητας. Για το 66,7% ήταν απόλυτα σημαντικά, για το 15,2% πάρα πολύ, για το 12,1% πολύ και για το 6,1% αρκετά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.80.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Αντικατάστασης Προσωπικού Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	11	33,3	33,3	33,3
	Αρκετά	5	15,2	15,2	48,5
	Πολύ	4	12,1	12,1	60,6
	Πάρα πολύ	6	18,2	18,2	78,8
	Απόλυτα	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για το βαθμό σημαντικότητας της αντικατάστασης του προσωπικού και τον τρόπο που οι ίδιοι οι υπάλληλοι κρίνουν εάν αυτό είναι αναγκαίο, χαρακτηριστικό είναι το 33,3% που πιστεύει ότι κάτι τέτοιο δεν είναι καθόλου σημαντικό. Υπάρχει όμως και το 21,2% που θεωρεί την αντικατάσταση προσωπικού απόλυτα σημαντική, ενώ το 18,2% την θεωρεί πάρα πολύ, το 15,2% αρκετά και το 12,1% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.81.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Πρόσληψης Νέου Προσωπικού Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΝΕΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	1	3,0	3,0	3,0
Πολύ	1	3,0	3,0	6,1
Valid Πάρα πολύ	4	12,1	12,1	18,2
Απόλυτα	27	81,8	81,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Σχετική με την προαναφερόμενη είναι και η ερώτηση για τη σημαντικότητα του παράγοντα πρόσληψης νέου προσωπικού. Το 81,8% την θεωρεί απόλυτα σημαντική, το 12,1% πάρα πολύ, το 3% πολύ και το 3% καθόλου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.82.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Άδειας Ειδικού Σκοπού Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΑΔΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Καθόλου	10	30,3	30,3	30,3
Αρκετά	7	21,2	21,2	51,5
Valid Πολύ	6	18,2	18,2	69,7
Πάρα πολύ	2	6,1	6,1	75,8
Απόλυτα	8	24,2	24,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η γνώμη των εργαζομένων για τη σημαντικότητα της άδειας ειδικού σκοπού. Το 30,3% πριν την πανδημία δεν την θεωρούσαν σημαντική, το 24,2% απόλυτα σημαντική, το 21,2% αρκετά, το 18,2% πολύ, και το 6,1% πάρα πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.83.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Άδειας Ευπαθών Ομάδων Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΑΔΕΙΑ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	24,2	24,2	24,2
	Αρκετά	6	18,2	18,2	42,4
	Πολύ	3	9,1	9,1	51,5
	Πάρα πολύ	5	15,2	15,2	66,7
	Απόλυτα	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των εργαζομένων σε ποσοστό 33,3% θεωρούσαν απόλυτα σημαντική την άδεια των ευπαθών ομάδων, το 24,2% δεν τη θεωρούσαν σημαντική, ενώ ενδιάμεσα βρίσκουμε το 18,2% να απαντά αρκετά, το 15,2% πάρα πολύ και το 9,1% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.84.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Κατάλληλης Καθαριότητας Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	2	6,1	6,1
	Πολύ	1	3,0	9,1
	Πάρα πολύ	4	12,1	21,2
	Απόλυτα	26	78,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για τη σημαντικότητα της κατάλληλης καθαριότητας πριν την πανδημία, η πλειοψηφία του προσωπικού την θεωρούσε απόλυτα σημαντική κατά ποσοστό 78,8%, με το 12,1% να την θεωρεί πάρα πολύ σημαντική, το 6,1% αρκετά και το 3% πολύ σημαντική.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.85.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα του Επαρκούς Χρόνου Εξυπηρέτησης Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ Ο ΕΠΑΡΚΗΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	2	6,1	6,1
	Πολύ	2	6,1	12,1
	Πάρα πολύ	8	24,2	36,4
	Απόλυτα	21	63,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Όσο για τη σημαντικότητα του επαρκή χρόνου εξυπηρέτησης, το 63,6% την θεωρούσε πριν την πανδημία απόλυτα σημαντική, το 24,2% πάρα πολύ, το 6,1% πολύ και άλλο 6,1% αρκετά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.86.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Ποιότητας Εξυπηρέτησης Πριν την Πανδημία

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Αρκετά	1	3,0	3,0	3,0
	Πολύ	1	3,0	3,0	6,1
Valid	Πάρα πολύ	8	24,2	24,2	30,3
	Απόλυτα	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Όσο για την ποιότητα της εξυπηρέτησης, το 69,7% τη θεωρούσαν απόλυτα σημαντική πριν την πανδημία, το 24,2% πάρα πολύ, ενώ το 3% πολύ και το 3% αρκετά. Στο τέλος αυτής της παρουσίασης θα αναλύσουμε τη γνώμη των εργαζομένων του υποκαταστήματος αναφορικά με τους παράγοντες που προαναφέρθηκαν, εξετάζοντάς τους κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ξεκινώντας με την εξ αποστάσεως εργασία.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.87.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξ Αποστάσεως Εργασίας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	15,2	15,2
	Αρκετά	6	18,2	33,3
	Πολύ	1	3,0	36,4
	Πάρα πολύ	11	33,3	69,7
	Απόλυτα	10	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Η πλειοψηφία των εργαζομένων σε ποσοστό 33,3% τη θεωρεί πάρα πολύ σημαντική, ακολουθεί με ποσοστό 30,3% το προσωπικό που τη θεωρεί απόλυτα σημαντική και μετά με αρκετά το 18,2%, με 15,2% καθόλου και με 3% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.88.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Παραμονής Ασθενών Υπαλλήλων στο Σπίτι Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	2	6,1	6,1
	Πάρα πολύ	8	24,2	30,3
	Απόλυτα	23	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Για τη σημαντικότητα της παραμονής των ασθενών υπαλλήλων στο σπίτι κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το 69,7% τη θεωρούν απόλυτα σημαντική, το 24,2% πάρα πολύ

και το 6,1% αρκετά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.89.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εκ Περιτροπής Εργασίας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	4	12,1	12,1	12,1
Αρκετά	5	15,2	15,2	27,3
Πολύ	2	6,1	6,1	33,3
Πάρα πολύ	14	42,4	42,4	75,8
Απόλυτα	8	24,2	24,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της πανδημίας θεωρούν πάρα πολύ σημαντική την εκ περιτροπής εργασία σε ποσοστό 42,4%, το 24,2% απόλυτα, το 15,2% αρκετά, το 12,1% καθόλου και το 6,1% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.90.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης με Ραντεβού Μόνο Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	3,0	3,0	3,0
Πολύ	3	9,1	9,1	12,1
Πάρα πολύ	8	24,2	24,2	36,4
Απόλυτα	21	63,6	63,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Για την εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο οι εργαζόμενοι του υποκαταστήματος σε ποσοστό 63,6% τη θεωρούν απόλυτα σημαντική κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με 24,2% πάρα πολύ σημαντική, με 9,1% πολύ και με 3% καθόλου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.91.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης με Σειρά Προτεραιότητας Μόνο Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Καθόλου	15	45,5	45,5
	Αρκετά	8	24,2	69,7
Valid	Πάρα πολύ	5	15,2	84,8
	Απόλυτα	5	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Η εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο κατά τη διάρκεια της πανδημίας δεν είναι σημαντική για το 45,5% των εργαζομένων του υποκαταστήματος, ενώ το 24,2% τη θεωρεί αρκετά σημαντική, το 15,2% πάρα πολύ και το 15,2% απόλυτα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.92.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Εξυπηρέτησης Χωρίς Φυσική Παρουσία Μόνο Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΧΩΡΙΣ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΟΝΟ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	3,0	3,0	3,0
Αρκετά	5	15,2	15,2	18,2
Πολύ	2	6,1	6,1	24,2
Πάρα πολύ	14	42,4	42,4	66,7
Απόλυτα	11	33,3	33,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο τη θεωρεί πάρα πολύ σημαντική το 42,4% των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με το 33,3% να τη θεωρεί απόλυτα σημαντική, το 15,2% αρκετά, το 6,1% πολύ και το 3% καθόλου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.93.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Βελτίωσης του Τεχνολογικού Εξοπλισμού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πάρα πολύ	6	18,2	18,2	18,2
Απόλυτα	27	81,8	81,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Όσο για τη βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού, όπως ήταν αναμενόμενο, η πλειοψηφία με 81,8% τη θεωρεί απόλυτα σημαντική κατά τη διάρκεια της πανδημίας και

το υπόλοιπο 18,2% πάρα πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.94.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Επιμόρφωσης του Προσωπικού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	1	3,0	3,0
	Πάρα πολύ	8	24,2	27,3
	Απόλυτα	24	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Για τον παράγοντα της επιμόρφωσης του προσωπικού η γνώμη των εργαζομένων για το 72,7% είναι ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας είναι απόλυτα σημαντική, για το 24,2% πάρα πολύ και για το 3% αρκετά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.95.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα των Κινήτρων Αύξησης της Παραγωγικότητας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΥΞΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετά	3	9,1	9,1
	Πάρα πολύ	8	24,2	33,3
	Απόλυτα	22	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0

Για τα κίνητρα αύξησης της παραγωγικότητας το 66,7% τα θεωρούν απόλυτα σημαντικά, το 24,2% πάρα πολύ και το 9,1% αρκετά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.96.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Αντικατάστασης Προσωπικού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Καθόλου	9	27,3	27,3	27,3
	Αρκετά	7	21,2	21,2	48,5
Valid	Πάρα πολύ	9	27,3	27,3	75,8
	Απόλυτα	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η γνώμη των εργαζομένων του υποκαταστήματος αναφορικά με την αντικατάσταση του προσωπικού, την οποία με ποσοστό 27,3% δεν τη θεωρούν σημαντική ενώ το άλλο 27,3% τη θεωρεί πάρα πολύ σημαντική και ακολουθούν με 24,2% εκείνοι που τη θεωρούν απόλυτα και τέλος με 21,2% που τη θεωρούν αρκετά σημαντική.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.97.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Πρόσληψης Νέου Προσωπικού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΝΕΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Πάρα πολύ	9	27,3	27,3	27,3
Valid	Απόλυτα	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για τη σημαντικότητα της πρόσληψης νέου προσωπικού συμφωνεί η πλειοψηφία απόλυτα κατά 72,7% και πάρα πολύ με 27,3%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.98.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Άδειας Ειδικού Σκοπού Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΑΔΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Αρκετά	8	24,2	24,2	24,2
Πολύ	5	15,2	15,2	39,4
Valid Πάρα πολύ	6	18,2	18,2	57,6
Απόλυτα	14	42,4	42,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η άδεια ειδικού σκοπού είναι απόλυτα σημαντική για το 42,4% των εργαζομένων, αρκετά για το 24,2%, πάρα πολύ για το 18,2%, πολύ για το 15,2%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.99.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Άδειας Ευπαθών Ομάδων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΑΔΕΙΑ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Αρκετά	5	15,2	15,2	15,2
Πολύ	4	12,1	12,1	27,3
Valid Πάρα πολύ	8	24,2	24,2	51,5
Απόλυτα	16	48,5	48,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Η άδεια ευπαθών ομάδων για το 48,5% των εργαζομένων είναι απόλυτα σημαντική κατά τη διάρκεια της πανδημίας, για το 24,2% πάρα πολύ, για το 15,2% αρκετά και για το 12,1% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.100.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Κατάλληλης Καθαριότητας Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Πάρα πολύ	5	15,2	15,2	15,2
Valid	Απόλυτα	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για την κατάλληλη καθαριότητα το 84,8% την θεωρεί απόλυτα σημαντική και το 15,2% πάρα πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.101.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα του Επαρκούς Χρόνου Εξυπηρέτησης Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ Ο ΕΠΑΡΚΗΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Αρκετά	2	6,1	6,1	6,1
	Πολύ	1	3,0	3,0	9,1
Valid	Πάρα πολύ	10	30,3	30,3	39,4
	Απόλυτα	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Για τη σημαντικότητα του επαρκή χρόνου εξυπηρέτησης το 60,6% απάντησε ότι

τον θεωρεί απόλυτα σημαντικό, το 30,3% πάρα πολύ, το 6,1% αρκετά και το 3% πολύ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.102.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Σπουδαιότητα της Ποιότητας Εξυπηρέτησης Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ	1	3,0	3,0	3,0
	Πάρα πολύ	8	24,2	24,2	27,3
	Απόλυτα	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Τέλος, για τη σημαντικότητα της ποιότητας εξυπηρέτησης, το 72,7% των εργαζομένων τη θεωρεί απόλυτα σημαντική, το 24,2% πάρα πολύ και το 3% πολύ.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου ζητήθηκε από όσους εργαζόμενους επιθυμούσαν να καταγράψουν τη γνώμη τους για τον παράγοντα που τους δυσκόλεψε περισσότερο ως προς την άσκηση των καθηκόντων τους και ο οποίος αν βελτιωνόταν θα διευκόλυνε την εργασιακή τους καθημερινότητα και θα έκανε πιο αποτελεσματική την εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.103.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Τεχνολογικός Εξοπλισμός

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	15	45,5	45,5	45,5
	ΟΧΙ	18	54,5	54,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν σε αυτή την ερώτηση ανοικτού τύπου προκύπτει ότι για την πλειοψηφία του προσωπικού του υποκαταστήματος σχεδόν οι μισοί, συγκεκριμένα το 45,5%, θεωρούν ότι το κλειδί για την βελτίωση της εργασιακής τους καθημερινότητας και για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών είναι ο τεχνολογικός εξοπλισμός.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.104.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Συναλλαγή με Φυσική Παρουσία

ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	NAI	9	27,3	27,3	27,3
Valid	OXI	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Δεύτερος παράγοντας που θεωρούν ότι δυσκολεύει ιδιαίτερα το έργο τους και πρέπει να αλλάξει είναι η συναλλαγή του κοινού με φυσική παρουσία. Συγκεκριμένα, το 27,3% θεωρεί ότι πρέπει να αλλάξει και να εφαρμοστούν άλλες μορφές εξυπηρέτησης που δεν θα απαιτούν τη φυσική παρουσία των υπαλλήλων και των συναλλασσόμενων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.105.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Έλλειψη Προσωπικού

ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	NAI	8	24,2	24,2	24,2
Valid	OXI	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Τρίτη στη σειρά των προτιμήσεων δυσκολία μοιάζει να είναι η έλλειψη προσωπικού, με ποσοστό 24,2% να θεωρεί ότι πρέπει να αλλάξει.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.106.

Γνώμη των Εργαζομένων για την Βελτίωση της Εργασίας τους Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας-Δεν Απαντώ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ				
	NAI	7	21,2	21,2	21,2
Valid	OXI	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Υπήρξε και ένα μεγάλο ποσοστό που δεν απάντησε σε αυτή την ανοικτού τύπου ερώτηση, παρά το γεγονός ότι μπορούσε ελεύθερα να εκφράσει την άποψή του και παρά το γεγονός ότι το ερώτημα άπταιται της εργασιακής του καθημερινότητας και άρα τον αφορά άμεσα. Ίσως αυτή η άρνηση εκφράζει και την απογοήτευση που ενδεχομένως να νιώθει μια μεγάλη μερίδα προσωπικού, που στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι το 21,2%, για την αδιαφορία της υπηρεσίας να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά την δύσκολη καθημερινότητά τους.

Ακολουθούν με ίδιο ποσοστό 12,1% οι απόψεις που σχετίζονται με την ενημέρωση του κοινού από το φορέα και με το πολλαπλό σύστημα εξυπηρέτησης του κοινού που δίχασε τόσο τους πολίτες όσο και τους υπαλλήλους. Με ποσοστό 9,1% έχουμε το προσωπικό που θεωρεί ότι θα διευκόλυνε το έργο του και θα βοηθούσε την εξυπηρέτηση των πολιτών εάν το πλήθος των συναλλασσόμενων δεν ήταν τόσο μεγάλο.

Στη συνέχεια έχουν αναφερθεί με μικρότερα ποσοστά η ηλεκτρονική εκπαίδευση των συναλλασσόμενων, οι αλληπάλληλες εναλλαγές στον τρόπο συναλλαγής, η ανάγκη επιμόρφωσης του προσωπικού, τα ανεπαρκή υλικά καθαριότητας, ο ανεπαρκής χρόνος εξυπηρέτησης, η δυσκολία της συναλλαγής με μάσκα που γίνεται ακόμα μεγαλύτερη για το προσωπικό που έχει δυσκολίες στην ακοή και πρέπει να διαβάσει τα χείλη των πολιτών για να τους εξυπηρετήσει, η δυσκολία στην τήρηση κανόνων ασφαλείας.

4.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ξεκινώντας αυτή την έρευνα τα ερωτήματα τα οποία θέσαμε ήταν κυρίως αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας του δημόσιου ασφαλιστικού φορέα της χώρας μας πριν την

πανδημία και κατά τη διάρκεια αυτής. Φυσικά επιθυμία ήταν εξαρχής να καταγράψουμε πως η διαμόρφωση της κρίσιμης κατάστασης της πανδημίας του covid-19 θα επιδρούσε στο ανθρώπινο δυναμικό του.

Αυτή η έρευνα όμως δε θα είχε νόημα εάν απλά κατέγραφε την παρούσα κατάσταση χωρίς να είχε ένα όραμα για το μέλλον. Κατά συνέπεια, τέθηκε ένα ερώτημα που θεωρώ σημαντικό και που σχετίζεται με τον τρόπο λειτουργίας που αναμένουμε ως εργαζόμενοι ότι πρέπει να ακολουθήσει ο ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης.

Σε αυτό το καίριο ερώτημα θα μπορούσε να μας βοηθήσει και η παρουσίαση του στρατηγικού σχεδίου του κρατικού φορέα το οποίο έγινε γνωστό στους υπαλλήλους του όταν υπήρξε η ίδρυση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, αλλά επιγραμματικά παρουσιάστηκε στην ίδρυση του e-ΕΦΚΑ, του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης από τον Διοικητή του με το μήνυμα που απηύθυνε προς τους εργαζόμενους του φορέα (Χάλαρης Χ.,3/3/2020).

Τα ερωτήματα της έρευνάς μας κινήθηκαν κυρίως προς τρεις κατευθύνσεις βασιζόμενες σε αντίστοιχες υποθέσεις.

Το πρώτο μέρος κινείται γύρω από τα εργαλεία με τα οποία ενθάρρυναν την εξυπηρέτηση των πολιτών πριν την πανδημία του κορωνοϊού τόσο η κυβέρνηση, όσο και ο οργανισμός αλλά και το υποκατάστημα της Νέας Ιωνίας Αττικής, όπου και υπηρετώ.

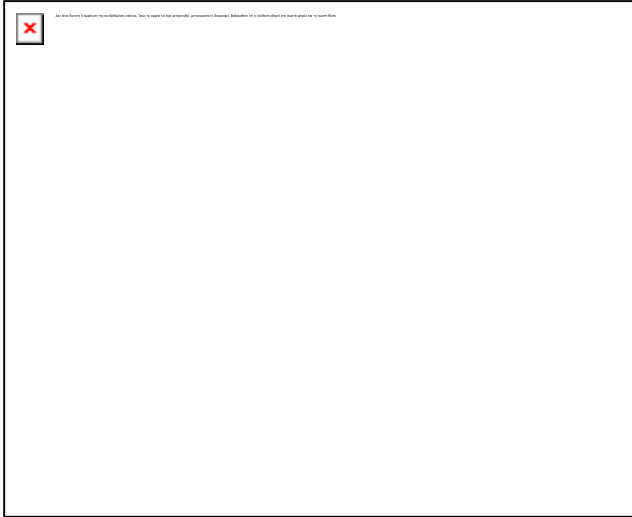
Το δεύτερο μέρος εξετάζει πως κινήθηκαν οι αντίστοιχοι δημόσιοι φορείς κατά τη διάρκεια της πανδημίας που διανύουμε, ενώ το τρίτο μέρος φιλοδοξεί να διερευνήσει με ποια μέσα αναμένεται να παρέμβουν αυτοί οι φορείς.

Τέλος, συλλέγοντας τις επιμέρους απόψεις των εργαζομένων του υποκαταστήματος που βασίζονται στην εμπειρία που ο καθένας από το αντικείμενο της εργασίας που επιτελεί διαθέτει, προτείνουμε παρεμβάσεις που θα έπρεπε να γίνουν προκειμένου ο φορέας να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της κοινωνίας την οποία και υπηρετεί.

Έτσι, στο πρώτο μέρος, όπως παρατηρούμε και στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, πριν την πανδημία η κυβέρνηση για τους περισσότερους εργαζόμενους του φορέα δεν ενθάρρυνε συχνά την εξυπηρέτηση με εργαλεία όπως τις ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας, την εξυπηρέτηση μόνο με ραντεβού, την εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο και την κατάλληλη καθαριότητα των χώρων. Αντίθετα, ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο.

Με την ίδια λογική κινούνταν και ο οργανισμός, ο οποίος και μετονομάστηκε σε ηλεκτρονικό, θέλοντας να τονίσει τη μετάβαση στην ηλεκτρονική εποχή και στο νέο οργανόγραμμά του συμπεριέλαβε πολλές ψηφιακές λειτουργίες για κάθε τμήμα του, άρχισε όμως να τις υλοποιεί όταν ξεκίνησαν τα έκτακτα μέτρα της πρώτης φάσης της πανδημίας. Όσο για το υποκατάστημα Μισθωτών της Νέας Ιωνίας το οποίο και όπως τα περισσότερα πλέον υποκαταστήματα λειτουργεί με ελάχιστο προσωπικό και χωρίς επαρκή τεχνολογικό εξοπλισμό, η λειτουργία μόνο με σειρά προτεραιότητας έμοιαζε μονόδρομος για την εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου κοινού του.

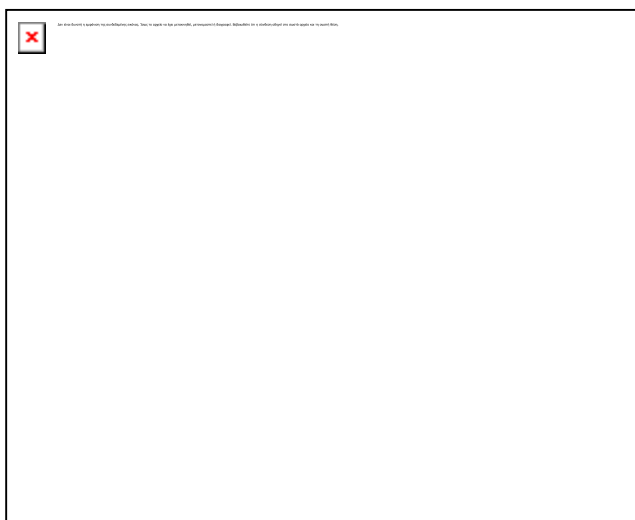
Μετά την πανδημία η κατάσταση άλλαξε για όλο το δημόσιο τομέα, συμπεριλαμβανομένης της κυβέρνησης. Έννοιες όπως η εξ αποστάσεως εργασία, η εκ περιτροπής εργασία, η άδεια ειδικού σκοπού και η άδεια ευπαθών ομάδων, ακούστηκαν για πρώτη φορά ευρέως.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1.

Γνώμη Εργαζομένων Πριν την Πανδημία-Εξ Αποστάσεως Εργασία

Η μεγαλύτερη ίσως καινοτομία της εποχής της πανδημίας είναι η εργασία που ο εργαζόμενος προσφέρει απομακρυσμένα από την κατοικία του χάρη στη σύγχρονη τεχνολογία.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2.

Γνώμη Εργαζομένων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας - Εξ Αποστάσεως Εργασία

Χαρακτηριστική η γνώμη του ίδιου του προσωπικού για τη σπουδαιότητα της εξ αποστάσεως εργασίας πριν και μετά την πανδημία

Ενώ πριν την πανδημία η πλειοψηφία του προσωπικού θεωρούσε καθόλου σημαντική την απομακρυσμένη εργασία, κατά τη διάρκεια αυτής αναθεώρησε αυτήν την αντίληψη κατά το μεγαλύτερο μέρος, αλλά όχι απόλυτα από όλους και μοιάζει να είναι μέτρο που κυρίως διχάζει. Έτσι στο σύνολο των τριάντα τριών εργαζομένων είχαμε και πέντε εργαζόμενους που δε θεωρούν καθόλου σημαντική την εξ αποστάσεως εργασία. Θα μπορούσαμε ίσως να κατανοήσουμε αυτή την αποστροφή του προσωπικού στην καινοτομία της ψηφιακής τεχνολογίας εάν συνυπολογίσουμε την ανύπαρκτη ψηφιακή εκπαίδευση και την ύπαρξη θέσεων εργασίας αποκλειστικά στηριζόμενων στη φυσική παρουσία των εργαζομένων του. Ας λάβουμε υπόψη μας ακόμα και το φόβο που δικαιολογημένα ίσως νιώθει η πλειοψηφία των υπαλλήλων για λιγότερο αριθμητικά και πιο εξειδικευμένο τεχνολογικά προσωπικό στο μέλλον. Η ανασφάλεια λοιπόν για τη διατήρηση των θέσεων εργασίας και στο μέλλον είναι αναπόφευκτη. Παρόλα αυτά, θα μπορούσε το προσωπικό αυτό να οραματιστεί την τεχνολογική πρόοδο που θα επιφέρει εκτός των άλλων βελτιώσεων, την ελάφρυνση του σημερινού φορτίου εργασίας και την ευκολία της ψηφιακής οργάνωσης και επίτευξης υψηλότερων στόχων, προς την δημιουργική πορεία διαμόρφωσης του υπαλλήλου του μέλλοντος.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.107.

Σχέση Θέσης Εργασίας και Εξ Αποστάσεως Εργασίας

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ * ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ Crosstabulation							
Count		ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ					Total
		Καθόλου	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα	
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Κλητήρας, Υπάλληλος Καθαριότητας	2	1	0	1	0	4
	Υπάλληλος Διοικητικός	2	2	0	6	8	18
	Προϊστάμενος Τμήματος, Προϊστάμενος Διεύθυνσης	0	3	1	4	2	10
	4,00	1	0	0	0	0	1
	Total	5	6	1	11	10	33

Ενδιαφέρον έχει να δούμε εάν αυτή η άποψη συνδέεται με τη θέση εργασίας που κατέχει κάθε ένας από αυτούς που δε θεωρούν καθόλου σημαντική την εξ αποστάσεως εργασία, μια και το προσωπικό που συνδέεται με την καθαριότητα δεν μπορεί να προσφέρει τέτοιου είδους εργασία.

Ενώ θα περιμέναμε όλοι οι εργαζόμενοι της καθαριότητας και οι κλητήρες για τις εξωτερικές εργασίες να μη θεωρούν σημαντική την εξ αποστάσεως εργασία, μόνο δύο από αυτούς έχουν αυτή τη γνώμη. Υπάρχουν και δύο διοικητικοί υπάλληλοι με την ίδια άποψη καθώς και ένας προϊστάμενος τμήματος ή διεύθυνσης. Κατά συνέπεια η εξ αποστάσεως εργασία που για κάποιους αποτελεί καινοτομία που με προθυμία δέχονται να προσφέρουν και θεωρούν σημαντική, υπάρχει μέρος υπαλλήλων που τη βλέπει μάλλον επιφυλακτικά, ίσως και αρνητικά.

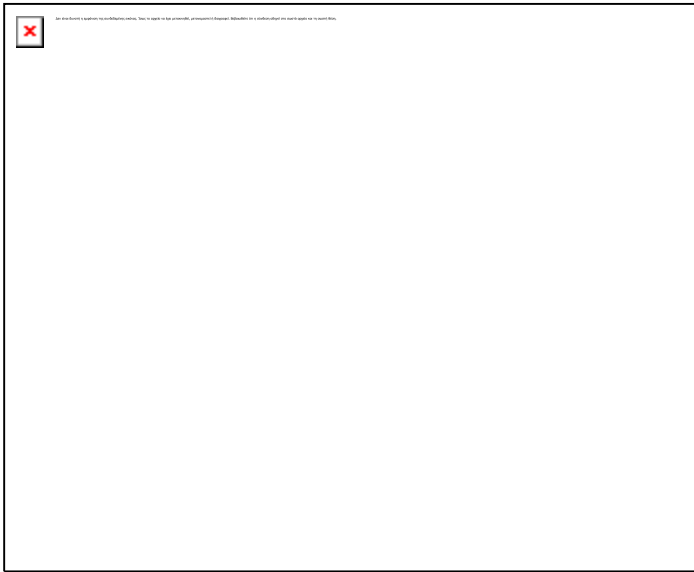
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.108.

Σχέση Επιπέδου Γνώσης Η/Υ και Εξ Αποστάσεως Εργασίας

ΕΠΙΠΕΔΟ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ * ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ Crosstabulation							
ΕΠΙΠΕΔΟ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ		ΓΝΩΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ - Total ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ					Count
		Καθόλου	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα	
	Δεν γνωρίζω	1	0	0	1	0	2
	Βασικές γνώσεις. Δε διαθέτω πιστοποίηση.	1	2	1	4	2	10
	Βασικές γνώσεις. Διαθέτω πιστοποίηση.	1	3	0	1	2	7
	Επάρκεια. Δε διαθέτω πιστοποίηση.	0	1	0	1	3	5
	Επάρκεια. Διαθέτω πιστοποίηση.	2	0	0	4	3	9
Total		5	6	1	11	10	33

Εξετάζοντας το επίπεδο γνώσης ηλεκτρονικών υπολογιστών σε σχέση με τη σημαντικότητα της εξ αποστάσεως εργασίας, ισχυροποιείται η άποψη ότι η καινοτομία αυτή ήρθε για να διχάσει και όχι να ενώσει, σε μια εποχή που τα πάντα γύρω μας αλλάζουν με ταχύτατους ρυθμούς και το εργασιακό περιβάλλον απαιτεί ανθρώπους που να έχουν την ικανότητα της προσαρμογής ανεπτυγμένη.

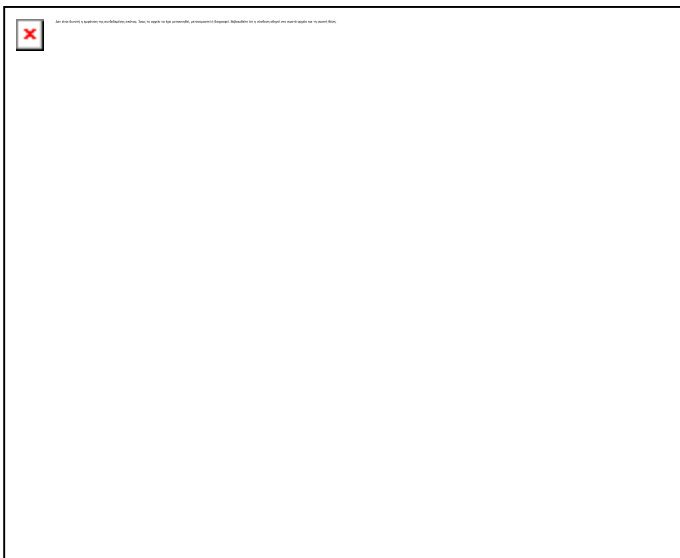
Έτσι, από αυτούς που δε γνωρίζουν υπολογιστές, ένα άτομο δε θεωρεί σημαντική την εξ αποστάσεως εργασία. Ένα άτομο επίσης από αυτά που έχουν βασικές γνώσεις αλλά δε διαθέτουν πιστοποίηση δε τη θεωρεί σημαντική. Ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι ένα άτομο με βασικές γνώσεις που διαθέτει και πιστοποίηση έχει την ίδια άποψη αλλά και δύο άτομα από αυτά που έχουν επάρκεια και που διαθέτουν και πιστοποίηση για αυτό εντάσσονται στην ίδια κατηγορία.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3.

**Γνώμη Εργαζομένων Πριν την Πανδημία-Εξυπηρέτηση με
Ραντεβού Μόνο**

Ενδιαφέρον έχει να δούμε εάν η προσέλευση του κοινού κατόπιν ραντεβού, εργαλείο που χρησιμοποιεί η κυβέρνηση για όλους τους δημόσιους φορείς κατά τη διάρκεια της πανδημίας, θεωρείται σαν ένα σημαντικό εργαλείο και για τους εργαζόμενους του υποκαταστήματος.

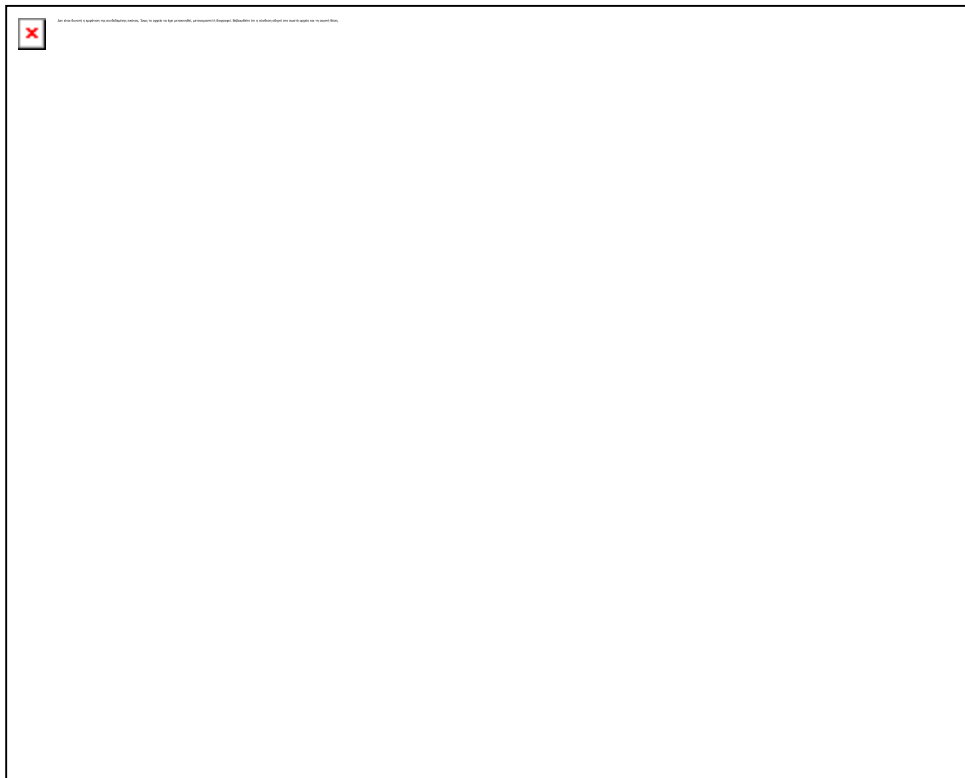


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4.

**Γνώμη Εργαζομένων Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας –
Εξυπηρέτηση Με Ραντεβού Μόνο**

Χαρακτηριστικό είναι ότι τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της πανδημίας η πλειοψηφία των υπαλλήλων το θεωρεί πολύ σημαντικό εργαλείο. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η ξεκάθαρη πλέον θέση των υπαλλήλων στο βαθμό υπεροχής αυτού του μέτρου.

Στο σημείο αυτό απαραίτητο θεωρώ είναι να σχολιάσουμε και το εργαλείο της βελτίωσης του τεχνολογικού εξοπλισμού.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5.

Γνώμη των Εργαζομένων για τη Βελτίωση του Τεχνολογικού Εξοπλισμού Πριν και Κατά τη Διάρκεια της Πανδημίας

Τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της πανδημίας η πλειοψηφία των υπαλλήλων θεωρεί απόλυτα σημαντικό εργαλείο του ηλεκτρονικού φορέα τη βελτίωση του τεχνολογικού εξοπλισμού.

Το ίδιο συμπέρασμα προκύπτει από την ερώτηση ανοικτού τύπου όπου κάθε εργαζόμενος καλείται με βάση τη θέση εργασίας, την εργασιακή του εμπειρία αλλά και

τις ιδιαίτερες σωματικές του ικανότητες να εντοπίσει τη μεγαλύτερη για τον ίδιο δυσκολία που θα επιθυμούσε να μεταβληθεί ώστε τόσο ο ίδιος όσο και οι πολίτες να ωφεληθούν.

Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε στο σύνολο των εργαζομένων του υποκαταστήματος, που αν και από τα υποκαστήματα που περιλαμβάνουν έναν από τους πολυπληθέστερους δήμους της Αττικής, αυτόν της Νέας Ιωνίας, αποτελεί μικρό δείγμα του συνόλου των εργαζομένων στο φορέα του e-ΕΦΚΑ. Κατά συνέπεια τα παραπάνω συμπεράσματα θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν σε μια ευρύτερη έρευνα του φορέα, αλλά και να αποτελέσουν το έναυσμα για μια παρόμοια έρευνα που θα αφορά τα υποκαστήματα όλης της Ελλάδας.

Μια τέτοιου μεγέθους έρευνα πρέπει να επικεντρωθεί σε ένα μόνο μέρος των εργαλείων που διερευνήθηκαν στην παρούσα, μια και λόγω απειρίας επεκτάθηκα σε πολλά σημεία αυτής, με αποτέλεσμα στην επεξεργασία και παρουσίαση των αποτελεσμάτων να αναγκαστώ να παραβλέψω πολλά επιμέρους στοιχεία της, γεγονός που ίσως να θεωρηθεί και αδυναμία.

Αναζητώντας έρευνες που είχαν γίνει στις προηγούμενες πανδημίες και κυρίως στην πανδημία της προηγούμενης δεκαετίας του ιού της γρίπης H1N1 αντιλήφθηκα το κενό που υπάρχει σε τέτοιου είδους έρευνες. Θα ήταν πρόκληση την εποχή του ηλεκτρονικού φορέα και της ψηφιακής τεχνολογίας ο φορέας να διοργανώσει μια πανελλαδική έρευνα για το προσωπικό του που τώρα πια προέρχεται από όλα τα παλιά κατακερματισμένα ταμεία με τη διαφορετική νομοθεσία και κουλτούρα που καλείται να συνενώσει, ώστε να προχωρήσει ενωμένος στην επόμενη της πανδημίας εποχή. Ας μη ξεχνάμε άλλωστε ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί πυλώνα του φορέα και είναι ιδιαίτερα σημαντικό να συμμετέχει στη διαμόρφωση των εργαλείων του έργου του και να νιώθει ικανοποιημένο από το αποτέλεσμα αυτού του έργου.

Συμπληρωματικά, θα μπορούσε ο φορέας να υιοθετήσει μια ανάλογου τύπου έρευνα με τη συμμετοχή των πολιτών, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που έχει ήδη ανοίξει για την εξυπηρέτησή τους www.efka.gov.gr. Η επεξεργασία των δεδομένων θα γινόταν με μεγάλη ευκολία προκειμένου οι πολίτες να εκφράσουν τις απόψεις και τις προτεινόμενες λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Δημοσιοποιώντας μια τέτοια έρευνα που θα μπορούσε να παράγει αποτελέσματα σε μηνιαία βάση, θα μπορούσε η διοίκηση του φορέα να αναζητήσει και τις λύσεις στη λειτουργία του φορέα με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο.

Η υιοθέτηση συμπληρωματικά με τον αναδιανεμητικό χαρακτήρα της ασφάλισης και μιας κεφαλαιοποιητικής της διάστασης με προαιρετικό χαρακτήρα και με ταυτόχρονη εισαγωγή φορολογικών και άλλων οικονομικών κινήτρων και στήριξης της από την ιδιωτική πρωτοβουλία, θα μπορούσε να δώσει κίνητρα και στο δημόσιο τομέα για να συμπορευθεί πιο δημιουργικά και ανταγωνιστικά με αυτήν. Άλλωστε το ανθρώπινο δυναμικό του ασφαλιστικού φορέα είναι από τα πιο έμπειρα αλλά και πιο επιβαρυνμένα ηλικιακά, μια και οι προσλήψεις τα τελευταία μνημονιακά χρόνια υπολείπονται των οργανικών κενών του φορέα, με αποτέλεσμα το γερασμένο και μειωμένο προσωπικό να αδυνατεί να ανταπεξέλθει στην πίεση του αυξανόμενου λόγω των συγχωνεύσεων αριθμού των συναλλασσομένων αλλά και της εγκατάλειψής του από τη διοίκηση του οργανισμού και την κυβέρνηση, ώστε με επιμόρφωση και κίνητρα παραγωγικότητας να εκπαιδευτεί γρήγορα στον κόσμο της ψηφιακής διακυβέρνησης, στην οποία είναι επιτακτική ανάγκη να περάσουμε αμέσως.

Τέλος, εξαιτίας της δυναμικής και του επείγοντος χαρακτήρα των αλλαγών που επιφέρει η πανδημία στις συνθήκες εργασίας, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα εργασίας, θα πρότεινα την ανάγκη ύπαρξης κάποιου ειδικού φορέα επιτυχούς αντιμετώπισης κρίσεων στο ασφαλιστικό μας σύστημα με τον πιο αποτελεσματικό και οικονομικό τρόπο. Θεωρώ ότι μαζί με την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού είναι σημαντική η πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού αναλογιστών και έμπειρων στελεχών ασφαλιστικών εταιριών, που διαθέτουν την τεχνογνωσία ώστε να εισάγουν νέες μεθόδους μείωσης του λειτουργικού κόστους των υποκαταστημάτων άμεσα σε συνδυασμό με βελτίωση της οργάνωσης των κερδοφόρων αντικειμένων εργασίας των υποκαταστημάτων. Αντίθετα μάλιστα τα τελευταία μαραζώνουν από έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού και το κουρασμένο και γερασμένο εργατικό δυναμικό το οποίο στερείται της κινητικότητας που στις μέρες μας απολαμβάνουν οι δημόσιοι υπάλληλοι άλλων υπηρεσιών και των κινήτρων αύξησης της παραγωγικότητάς του, μοιάζει έρμαιο στα χέρια κάθε κυβέρνησης, του οργανισμού που θα έπρεπε να του παρέχει απλόχερα στήριξη στη νέα ψηφιακή τεχνολογία με συνεχείς εκπαιδεύσεις και σεμινάρια και του υποκαταστήματος που θα έπρεπε να το επιβραβεύει με την εισαγωγή της απαραίτητης τεχνολογικής υποστήριξης και των οικονομικών κινήτρων που θα βοηθήσουν ώστε ο κάθε υπάλληλος να νιώσει το υποκατάστημα σαν το σπίτι του και τους συναδέλφους σαν μια δεύτερη οικογένεια.

Διανύουμε μια περίοδο που οι αλλαγές στο ασφαλιστικό σύστημα πρέπει να συμπορεύονται με την εποχή των πανδημιών και των πάσης φύσεως εξωτερικών ή εσωτερικών παραγόντων δημιουργίας κρίσεων στην οικονομία και την κοινωνία. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι χωρίς καθόλου να χρονοτριβήσουμε, πρέπει να στηριχτούμε στην εμπειρία κάποιου εθνικού ή διεθνούς οργάνου διαχείρισης κρίσεων, το οποίο βασιζόμενο σε αναλογιστικές μελέτες αλλά και στη διεθνή εμπειρία θα οδηγήσει τόσο τη χώρα μας όσο και την Ευρώπη σε ένα μέλλον ανεπηρέαστο από κάθε είδους κρίση και θα μας θωρακίσει με οικονομική και κοινωνική σταθερότητα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Πανδημία και ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα. Μελέτη περίπτωσης e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Ν. Ιωνίας.

Το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά το μεταπτυχιακό της «Δημόσιας Οικονομικής και Πολιτικής» του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της συγκεκριμένης έρευνας. Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας και για τη βοήθειά σας στην εκπόνηση της έρευνάς μου. Παρακαλώ τσεκάρετε **μία μόνο επιλογή** και μην παραλείψετε να **απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις**.

1. Ποιο είναι το φύλο σας;

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 και άνω

3. Ποιο είναι το επίπεδο της μόρφωσής σας;

- Γυμνάσιο
- Λύκειο
- Πανεπιστήμιο
- Μεταπτυχιακός Τίτλος
- Διδακτορικός Τίτλος

4. Πόσα έτη υπηρετείτε στον e-ΕΦΚΑ;

- 0-9
- 10-19
- 20-29

30-39

40 και άνω

5. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Άγαμος, άγαμη

Έγγαμος, έγγαμη

Διαζευγμένος, διαζευγμένη

Χήρος, Χήρα

6. Ποια είναι η θέση εργασίας σας;

Κλητήρας, Υπάλληλος Καθαριότητας

Υπάλληλος Διοικητικός

Προϊστάμενος Τμήματος, Προϊστάμενος Διεύθυνσης

7. Ποιο είναι το ετήσιο οικογενειακό εισόδημά σας σε ευρώ;

Έως 10.000

10.001-20.000

20.001-30.000

30.001-40.000

40.001-50.000

50.001 και άνω

8. Πόσα παιδιά έχετε;

0

1

2

3

4

5+

9. Ποιο το επίπεδο γνώσεων σας στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

Δεν γνωρίζω

Βασικές γνώσεις. Δεν διαθέτω πιστοποίηση.

- Βασικές γνώσεις. Διαθέτω πιστοποίηση.
- Επάρκεια. Δε διαθέτω πιστοποίηση.
- Επάρκεια. Διαθέτω πιστοποίηση.

10. Η κυβέρνηση πριν την πανδημία του covid-19 ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών στον e-ΕΦΚΑ με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρτε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Ο οργανισμός πριν την πανδημία του covid-19 ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών στον e-ΕΦΚΑ με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρτε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Το υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Ν. Ιωνίας πριν την πανδημία του covid-19 ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρτε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Η κυβέρνηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19 ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Ο οργανισμός του e-ΕΦΚΑ κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19 ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Το υποκατάστημα e-ΕΦΚΑ Μισθωτών Ν. Ιωνίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19 ενθάρρυνε την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα χώρων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Πριν την πανδημία του covid-19 σας δόθηκε η δυνατότητα από την υπηρεσία ως εργαζόμενος/η να κάνετε χρήση των παρακάτω: (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Εξ αποστάσεως εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκ περιτροπής εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ειδικού σκοπού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ευπαθών ομάδων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19 σας δόθηκε η δυνατότητα από την υπηρεσία ως εργαζόμενος/η να κάνετε χρήση των παρακάτω: (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Ποτέ	Σπάνια	Συχνά	Πάντα
Εξ αποστάσεως εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκ περιτροπής εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ειδικού σκοπού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ευπαθών ομάδων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Η κυβέρνηση μετά την πανδημία του covid-19 πρέπει να παρέμβει για την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Όχι	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκπαίδευση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αύξηση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Ο οργανισμός του e-ΕΦΚΑ μετά την πανδημία του covid-19 πρέπει να παρέμβει για την εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρτε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Όχι	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκπαίδευση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αύξηση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Το Υποκατάστημα Μισθωτών του e-ΕΦΚΑ Ν. Ιωνίας μετά την πανδημία του covid-19 πρέπει να παρέμβει στην εξυπηρέτηση των πολιτών με τα παρακάτω εργαλεία: (τσεκάρτε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Όχι	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
Ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκπαίδευση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αύξηση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Πριν την πανδημία του covid-19 ως εργαζόμενος/η πόσο σημαντικά θεωρούσατε τα παρακάτω εργαλεία για τη δουλειά σας; (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Καθόλου	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα
Εξ αποστάσεως εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκ περιτροπής εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επιμόρφωση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αντικατάσταση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πρόσληψη νέου προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ειδικού σκοπού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ευπαθών ομάδων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επαρκής χρόνος εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ποιότητα εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19 ως εργαζόμενος/η πόσο σημαντικά θεωρείτε τα παρακάτω εργαλεία για τη δουλειά σας; (τσεκάρετε μόνο μία απάντηση σε κάθε περίπτωση)

	Καθόλου	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα
Εξ αποστάσεως εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Παραμονή ασθενών υπαλλήλων στο σπίτι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εκ περιτροπής εργασία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με ραντεβού μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία μόνο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βελτίωση τεχνολογικού εξοπλισμού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επιμόρφωση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αντικατάσταση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πρόσληψη νέου προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ειδικού σκοπού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άδεια ευπαθών ομάδων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάλληλη καθαριότητα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επαρκής χρόνος εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ποιότητα εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Κατά τη γνώμη σας τι είναι αυτό το οποίο κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19 σας δυσκόλεψε περισσότερο ως προς την άσκηση των καθηκόντων σας και το οποίο αν βελτιωνόταν θα διευκόλυνε την εργασιακή σας καθημερινότητα και θα έκανε πιο αποτελεσματική την εξυπηρέτηση των πολιτών;

.....
.....
.....

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Αργυρός Γ., Δεδούλη-Λαζαράκη Α. (2018). Ευρωπαϊκή Ένωση και το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Οικονομίας, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη.

Βαβούρας Ι., & Βαβούρα Χ. (2019), Οικονομική Πολιτική, εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Ηλεκτρονική Έρευνα από 26/03/2018 έως 30/04/2018. Ανάρτηση στο Δίκτυο ΙΚΑΝΕΤ της Σύνοψης Αποτελεσμάτων Ερωτηματολογίου για το Ανθρώπινο Δυναμικό της Γενικής Διεύθυνσης Στρατηγικής και Ανάπτυξης της Διοίκησης του ΕΦΚΑ.

Μπαμπινιώτης, (2005). Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας, Β΄ Έκδοση, Κέντρο Λεξικολογίας.

Ν. 4670/28-02-2020, Φ.Ε.Κ., Τεύχος Πρώτο, Αρ. Φύλλου 43.

Ν. 4387/12-05-2016, Φ.Ε.Κ., Τεύχος Πρώτο, Αρ. Φύλλου 85.

Παπαηλίας Θ.(2018), Παραδόσεις Πολιτικής Οικονομίας-Μακροοικονομική, Τόμος Α΄, εκδόσεις Κριτική.

Σπράος Γ. και Τήνιος Π., (1998). Διανεμητικά και κεφαλαιοποιητικά συστήματα συντάξεων. Εντυπώσεις και ουσία. Οικονομικό και Στατιστικό Δελτίο της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος. Τεύχος 10, Ιούλιος 1998.

Υφαντόπουλος Γ. (1990), Το Κράτος Πρόνοιας και η συνταξιοδοτική πολιτική στην Ελλάδα, στις χώρες του Ο.Ο.Σ.Α. και της Ε.Ο.Κ., eJournals, Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, {S.I.}, p.199-249.

Χάλαρης Χρήστος, (2020). Ανάρτηση στο Δίκτυο ΙΚΑΝΕΤ του μηνύματος του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ προς τους εργαζόμενους, 18/03/2020.

Βιβλιογραφία

Yin R. (2003). Case Study Research. Design and Methods. Third Edition. Sage Publications, Inc.

Διαδικτυακές Πηγές

<http://argotiki.vivliothiki.gr/2012/11/01/economic-crises/> Ανακτήση από: Τότσικας Αλέξης, 2012.

http://dlib.statistics.gr/Book/GRESYE_02_0101_00016.pdf Ανακτήθηκε από το Εθνικό Τυπογραφείο. Πληθυσμός του Βασιλείου της Ελλάδος, Απογραφή της 19 Δεκεμβρίου 1920.

<http://ikee.lib.auth.gr/record/134820/files/GRI-2014-12831.pdf>

http://iobe.gr/docs/research/RES_04_15042019_REP_GR.pdf

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/1576875.stm>.

<http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/3458/1022.pdf>

http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKHI.pdf Ανακτήθηκε από: Παπαγεωργίου Γ. (2014). Ποσοτική Έρευνα.

<https://docplayer.gr/8797020-Posotiki-ereyna-logistiki-theoria-kai-ereyna.html>

<http://mscinaccounting.teipir.gr/uploads/0b7ced8314f51ffea03704122c399f32.pdf>

<http://epkodi.gr/arthra-pinakas/154-asfalistiki-metarrythmisi-neo-asfalistiko-systima>

Ανακτήθηκε από: Αναγνώστου-Δεδούλη Α.(2018), Ασφαλιστική Μεταρρύθμιση = Νέο Ασφαλιστικό Σύστημα, Ένωση για την προάσπιση των Κοινωνικών Δικαιωμάτων.

<https://metrics.ekt.gr/publications/402>

Ανακτήθηκε από: EKT (2020), COVID-19 και νέοι Έλληνες ερευνητές. Η επίδραση της πανδημίας στην ερευνητική τους δραστηριότητα. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου

<https://www.inegsee.gr/ekdosi/sistimata-kinonikis-asfalisis/>

Ανακτήθηκε από: Θεοδωρουλάκης Μ., & Κουμαριανός Β., 2012. Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης, Εκπαιδευτικό Υλικό ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

<http://www.greeklaws.com/pubs/uploads/1889.pdf> Ανακτήθηκε από: Πάνου Α.(2006), Το Κοινωνικό Κράτος, Εργασία στο μάθημα <<Εφαρμογές Δημοσίου Δικαίου>>(Γ'Κλιμάκιο)

http://users.ntua.gr/jmiliios/Oikonomia_EikostosIab.pdf Ανακτήθηκε από: Μηλιός Γ., 2018. Η Ελληνική Οικονομία κατά τον 20ο αιώνα, Εισαγωγή.

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/15189/3/SeretidouDimitraMsc2012.pdf>

https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/state/docs/2020_healthatglance_rep_en.pdf

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%99%CF%83%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B3%CF%81%CE%AF%CF%80%CE%B7

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B1%CF%8D%CF%81%CE%B7_%CF%80%CE%B1%CE%BD%CF%8E%CE%BB%CE%B7

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B5%CF%83%CE%B1%CE%AF%CF%89%CE%BD%CE%B1%CF%82#cite_ref-Backman374_239-0

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B5%CF%83%CE%B1%CE%AF%CF%89%CE%BD%CE%B1%CF%82#cite_ref-Koenigsberger226_240-0

<https://eody.gov.gr/>

<https://eody.gov.gr/neos-koronaios-covid-19/> Ανακτήθηκε από: ΕΟΔΥ, (2020).

<https://foreignpolicy.com/2019/09/20/the-world-knows-an-apocalyptic-pandemic-is-coming/>
Ανακτήθηκε από : Foreign Policy, Voice:The World Knows an Apocalyptic Pandemic is Coming, by: Laurie Garret (2019/09/20).

<https://news.google.com/covid19/map?hl=el&gl=GR&ceid=G%3Ael>

<https://thesafiablog.com/2020/04/21/covid-19economiccasualties/>

<https://www.asfalisinet.gr/ασφαλιστικές-εταιρείες-που-ιδρύθηκαν/>

Ανακτήθηκε από: asfalisinet.gr, (18-03-2019).

<https://www.asfalistiko.info/dimosia-asfalisi/10-pleonektimata-meionektimata-dimosias-asfalisis>

<https://www.capital.gr/diethni/3481339/pagkosmia-trapeza-mexri-kai-pente-xronia-tha-diarkesei-i-krisi-apo-ton-koronoio>

<https://www.cnn.gr/kosmos/story/206804/apo-ti-mayri-panoli-ston-mers-oi-pandimies-poy-syglonisan-tin-anthropotita>

<https://www.forin.gr/articles/article/38255/elstat-ekseliksh-kuklou-ergasiwn-epixeirhsewn-se-anastolh-leitourgias-logw-ths-pandhmias-covid-19>

<https://www.groupama.gr/To-gnwrizate/Istorikh-anadromh> Ανακτήθηκε από: Groupama Ασφαλιστική, Ιστορική Αναδρομή στην Ελλάδα.

<https://www.helmsic.gr/research-hypothesis/>

<https://www.hygeia.gr/ti-prepei-na-gnorizoyme-oloi-mas-gia-ton-io-tis-gripis-h1n1/>
Ανακτήθηκε από: Όμιλος ΗΗG, Επιτροπή Λοιμώξεων Υγεία, περιοδικό του ομίλου Υγεία.

<https://www.iefimerida.gr/ellada/koronoios-prytanis-ekpa-exigei-pos-metadidetai>

<https://www.iefimerida.gr/yegeia/koronoios-metadosi-symptomata-prytanis-ekpa>

https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2014/02/ekp_yliko_krat_pron2.pdf

https://www.lifo.gr/articles/greece_articles/273586/otan-i-ellada-irthe-antimetopi-me-tin-ispanski-gripi Ανακτήθηκε την 16.3.2020. Lifo (2020). Όταν η Ελλάδα ήρθε αντιμέτωπη με την ισπανική γρίπη.

<https://www.newmoney.gr/roh/diethni/pagkosmia-trapeza-i-latiniki-ameriki-i-periochi-me-to-megalitero-ikonoliko-ke-igionomiko-antiktipo-apo-tin-pandimia/>

<https://www.news247.gr/oikonomia/dnt-yfesi-9-2-toy-aep-sto-telos-toy-2020-kai-anaptyxi-6-8-sto-telos-toy-2021.9017461.html>

<https://www.protothema.gr/world/article/1052605/pagkosmia-trapeza-i-pandimia-borei-na-ofhisei-eos-kai-150-ekatommuria-anthropous-se-sunthikes-akraias-ftoheias/>

https://www.researchgate.net/publication/319623074_To_asphalistiko_systema_se_krise
Ανάκτηση από: Ρωσσίδης Ι. & Πετροπουλάκος Σ. (2017). Το ασφαλιστικό σύστημα σε κρίση, Εισαγωγή.

<https://www.sev.org.gr/tomeis-drason/ergasia-anthropino-kefalaio/koinoniki-asfalisi-2/asfalistiko-systima-pylones/>

<https://www.tovima.gr/2020/10/08/finance/pagkosmia-trapeza-o-koronoios-ektinassei-sta-ypsi-tin-akraia-ftoxeia-kai-ton-akraio-plouto/>

<https://www.who.int/csr/disease/swineflu/en/> Ανακτήθηκε από: World Health Organization, (2009).

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/notes/briefing_20091222/en/

https://www.who.int/csr/sars/country/table2004_04_21/en/

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-c> Ανακτήθηκε από: World Health Organization, (2020).

<https://www.who.int/ith/diseases/sars/en/>

<https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2003/> Ανακτήθηκε από: World Health Organization, (2003).