



ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

**ΣΧΟΛΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Εξελίξεις στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα
της Κοινωνικής Διοίκησης: παρόν και μέλλον**

Γεώργιος Θ. Αλεξόπουλος

Επιβλέποντες:

**Ευστάθιος Χατζηευθυμιάδης,
Δημήτριος Σταμούλης,**

**Καθηγητής
Δρ. Πληροφορικής**

ΑΘΗΝΑ

Σεπτέμβριος 2019

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εξελίξεις στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα της κοινωνικής Διοίκησης:
παρόν και μέλλον

Γεώργιος Θ. Αλεξόπουλος

A.M.: ΜΟΠ511

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ: Ευστάθιος Χατζηευθυμιάδης, Καθηγητής
Δημήτριος Σταμούλης, Δρ. Πληροφορικής

Σεπτέμβριος 2019

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---|-----------|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | 6 |
| 1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΦΟΡΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ | 8 |
| 1.1 ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων | 9 |
| 1.2 ΕΤΑΑ | 9 |
| 1.2.1 Τομείς ΕΤΑΑ..... | 10 |
| 1.3 ΟΑΕΕ..... | 10 |
| 1.4 ΟΓΑ | 10 |
| 1.5 ΕΤΑΠ-ΜΜΕ | 11 |
| 1.6 ΝΑΤ..... | 11 |
| 1.7 Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω..... | 11 |
| 1.8 ΕΤΑΤ..... | 12 |
| 1.9 ΕΟΠΥΥ | 12 |
| 1.10 ΕΦΚΑ | 13 |
| 1.11 ΕΤΕΑΕΠ | 13 |
| 2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ | 15 |
| 2.1 Υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα | 15 |
| 2.1.1 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΙΚΑ (ΟΠΣ-ΙΚΑ) | 15 |
| 2.1.2 Εφαρμογές μεταβατικής λειτουργίας ΕΦΚΑ | 30 |
| 2.1.3 Εφαρμογές / Υποσυστήματα Πληροφοριακού Συστήματος ΕΟΠΥΥ..... | 33 |
| 2.1.4 Πληροφοριακά Συστήματα ΗΔΙΚΑ..... | 38 |
| 2.1.5 Πληροφοριακά Συστήματα ΕΤΑΑ..... | 41 |
| 2.2 Υφιστάμενες Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές ΕΦΚΑ-ΕΟΠΥΥ | 42 |
| 2.2.1 Κυκλώματα διασύνδεσης..... | 44 |
| 2.2.2 Δίκτυο φωνής..... | 45 |
| 3 ΟΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΕ ΠΛΗΡ/ΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ | 46 |
| 3.1 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΦΚΑ - ΕΤΕΑΕΠ..... | 46 |
| 3.1.1 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη..... | 46 |
| 3.1.2 Στόχοι και έκταση του έργου..... | 47 |
| 3.1.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου | 48 |
| 3.2 Καταπολέμηση της Εισφοροδιαφυγής και Εισφοροαποφυγής..... | 49 |
| 3.2.1 Σκοπιμότητα του έργου – αναμενόμενα οφέλη:..... | 49 |
| 3.2.2 Περιγραφή Δράσης: | 49 |
| 3.2.3 Αντικείμενο του έργου..... | 50 |
| 3.2.4 Περιεχόμενο Έργου: | 51 |
| 3.2.5 Διαλειτουργικότητα: | 51 |
| 3.2.6 Αναμενόμενα Αποτελέσματα: | 51 |
| 3.2.7 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης:..... | 51 |
| 3.2.8 Πιθανές δυσκολίες / κίνδυνοι για την επιτυχή υλοποίηση της Δράσης:..... | 52 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3.3 | Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσίες ψηφιοποίησης, για την υποστήριξη της άμεσης απονομής σύνταξης | 52 |
| 3.3.1 | Σκοπιμότητα του έργου – αναμενόμενα οφέλη:..... | 52 |
| 3.3.2 | Αντικείμενο του Έργου:..... | 52 |
| 3.4 | Διασύνδεση του ΕΦΚΑ στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI)..... | 53 |
| 3.4.1 | Υφιστάμενες διαδικασίες ανταλλαγής πληροφοριών..... | 54 |
| 3.4.2 | Αντικείμενο του έργου..... | 57 |
| 3.4.3 | Στόχοι και έκταση του Έργου | 58 |
| 3.4.4 | Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου | 58 |
| 3.4.5 | Χρονοδιάγραμμα του Έργου | 59 |
| 3.5 | Ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων Ε.Ο.Π.Υ.Υ..... | 59 |
| 3.5.1 | Αντικείμενο του έργου..... | 60 |
| 3.5.2 | Στόχοι του έργου..... | 61 |
| 3.5.3 | Χρονοδιάγραμμα του Έργου | 61 |
| 3.6 | Συγκέντρωση, ανάλυση, επεξεργασία και απεικόνιση δεδομένων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων. | 61 |
| 3.6.1 | Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη..... | 61 |
| 3.6.2 | Αντικείμενο του έργου..... | 62 |
| 3.6.3 | Χρονοδιάγραμμα - Διάρκεια:..... | 63 |
| 4 | ΤΥΠΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΝΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ..... | 64 |
| 4.1 | Γενικές αρχές | 64 |
| 4.2 | Ειδικές απαιτήσεις..... | 66 |
| 4.3 | Λογική αρχιτεκτονική του συστήματος | 67 |
| 4.3.1 | Επίπεδο παρουσίασης | 68 |
| 4.3.2 | Επίπεδο εφαρμογών | 68 |
| 4.3.3 | Επίπεδο δεδομένων | 70 |
| 4.4 | Φυσική αρχιτεκτονική του συστήματος | 70 |
| 4.5 | Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες..... | 71 |
| 4.6 | Απαιτήσεις ασφάλειας | 74 |
| 4.7 | Απαιτήσεις ευχρηστίας..... | 75 |
| 4.8 | Απαιτήσεις προσβασιμότητας..... | 76 |
| 4.9 | Απαιτήσεις απόδοσης | 76 |
| 5 | ΠΡΟΤΥΠΑ ISO ΣΤΑ ΠΛΗΡ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ..... | 79 |
| 5.1 | ISO/IEC 27001 Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών | 79 |
| 5.2 | ISO 22301 Συστήματα Επιχειρησιακής Συνέχειας..... | 80 |
| 5.3 | ISO/IEC 20000 Συστήματα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής | 81 |
| 5.4 | ISO 37001: 2016 - Συστήματα διαχείρισης κατά της δωροδοκίας | 82 |
| 5.5 | ΠΡΟΤΥΠΑ ISO υφιστάμενη κατάσταση..... | 83 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 6 | ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΠΟΥ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ | 84 |
| 6.1 | Εφαρμογή Φορητών Συσκευών – Mobile app..... | 84 |
| 6.2 | Νέες τεχνολογίες επεξεργασίας του λόγου | 84 |
| 6.3 | Τεχνολογίες Machine Learning και Artificial Intelligence | 85 |
| 6.4 | Τεχνολογίες AI, κοινωνική ασφάλιση και Δημοκρατία: η περίπτωση της κίνας. | 86 |
| 7 | ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΕΙΣΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΕΙΣΦΟΡΟΑΠΟΦΥΓΗΣ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ. | 88 |
| 7.1 | Περίληψη | 88 |
| 7.2 | ΕΦΚΑ | 88 |
| 7.3 | Επιδράσεις που επέβαλλαν την ενοποίηση | 88 |
| | 7.3.1 Πολιτικές Επιδράσεις..... | 88 |
| | 7.3.2 Οικονομικές επιδράσεις..... | 88 |
| | 7.3.3 Κοινωνικές επιδράσεις | 89 |
| | 7.3.4 Τεχνολογικές επιδράσεις..... | 89 |
| 7.4 | Σκοπός-Γενικές Αρχές και Αξίες | 89 |
| 7.5 | Διαδικασία έλεγχων | 89 |
| | 7.5.1 Υφιστάμενη κατάσταση: | 89 |
| 7.6 | Έργο Καταπολέμησης Εισφοροδιαφυγής - Εισφοροαποφυγής | 90 |
| | 7.6.1 Σκοπιμότητα του έργου – αναμενόμενα οφέλη:..... | 90 |
| | 7.6.2 Περιγραφή Δράσης: | 91 |
| | 7.6.3 Αντικείμενο του Έργου: | 91 |
| | 7.6.4 Περιεχόμενο Έργου: | 91 |
| | 7.6.5 Επιχειρησιακές περιοχές παρέμβασης: | 92 |
| | 7.6.6 Προτεινόμενη Διαλειτουργικότητα: | 92 |
| | 7.6.7 Αναμενόμενα Αποτελέσματα: | 93 |
| | 7.6.8 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης:..... | 93 |
| | 7.6.9 Πιθανές δυσκολίες / κίνδυνοι για την επιτυχή υλοποίηση της Δράσης: | 93 |
| 8 | Ο ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΔΙΚΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ..... | 94 |
| 8.1 | Τεχνολογική παρακαταθήκη για τον ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ..... | 94 |
| 8.2 | Η χαμένη ευκαιρία της ΗΔΙΚΑ | 95 |
| 8.3 | Ο ρόλος της ΗΔΙΚΑ σήμερα. | 96 |
| 9 | ΤΙ ΣΥΜΒΑΪΝΕΙ ΣΕ ΆΛΛΑ ΚΡΑΤΗ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΣΤΑ ΠΛ/ΚΑ ΣΥΣ/ΤΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ..... | 97 |
| 9.1 | Η περίπτωση της Εσθονίας..... | 97 |
| | 9.1.1 Τα οφέλη..... | 99 |
| | 9.1.2 Το μοντέλο της Εσθονίας στην Ελλάδα. | 99 |
| 9.2 | Ινδία (Aadhaar - ανοιχτό σύστημα ταυτοποίησης πολιτών): | 100 |

| | |
|---|------------|
| 10 ΔΙΑΣΎΝΔΕΣΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΆΛΛΩΝ ΤΟΜΕΩΝ. ΑΝΆΓΚΕΣ, ΥΦΙΣΤΆΜΕΝΗ ΚΑΤΆΣΤΑΣΗ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΈΣ. | 102 |
| 10.1 Φορείς που διαλειτουργούν με τον ΕΦΚΑ..... | 102 |
| 10.2 Ανάγκες διαλειτουργικότητας | 102 |
| 10.3 Πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας: | 108 |
| 11 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΉ ΑΣΦΆΛΙΣΗ: ΤΙ ΘΑ ΜΠΟΡΟΎΣΕ ΝΑ ΕΊΝΑΙ, ΟΦΈΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΈΣ. | 110 |
| 11.1 Η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού..... | 110 |
| 11.2 ψηφιακός μετασχηματισμός ως νοοτροπία | 111 |
| 11.3 Πυλώνες ψηφιακού μετασχηματισμού..... | 112 |
| 11.3.1 Υπηρεσίες επικεντρωμένες στον πολίτη..... | 112 |
| 11.3.2 Εξωστρέφεια | 112 |
| 11.3.3 Αντίληψη ποιότητας..... | 113 |
| 11.4 Μύθοι σχετικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό | 113 |
| 11.5 Ψηφιακός μετασχηματισμός στην κοινωνική ασφάλιση | 115 |
| 11.5.1 Βασικά οφέλη..... | 115 |
| 11.5.2 Προοπτική..... | 115 |
| 12 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ | 119 |
| 12.1 Διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ | 119 |
| 12.2 Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας ΤΠΕ επιθεώρηση τύπου Balanced Scorecard | 122 |
| 12.3 Διακυβέρνηση ΙΤ στην κοινωνική διοίκηση..... | 124 |
| 12.3.1 Αποφάσεις ΙΤ | 124 |
| 12.3.2 Ρόλος κι οι αρμοδιότητες της πληροφορικής | 124 |
| 12.3.3 Αρχιτεκτονική και υποδομές ΤΠΕ..... | 124 |
| 12.3.4 Επενδύσεις και προτεραιοποίηση ΤΠΕ | 124 |
| ΣΥΜΠΕΡΆΣΜΑΤΑ | 126 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ | 128 |
| ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ – ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΑ – ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ | 129 |
| ΑΝΑΦΟΡΕΣ | 131 |

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σήμερα οι περισσότεροι Δημόσιοι Οργανισμοί της Ελλάδας καταβάλουν προσπάθειες ώστε να υιοθετήσουν τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) που αποτελούν παράγοντες, βελτίωσης της παραγωγικότητας των εσωτερικών τους λειτουργιών και παροχής ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους συναλλασσόμενους (πολίτες, επιχειρήσεις, άλλους δημόσιους οργανισμούς).

Η εργασία αυτή προέκυψε στο πλαίσιο του μαθήματος Τεχνολογική & Επιχειρησιακή Διοίκηση Τηλεπικοινωνιών & Πληροφοριακών Συστημάτων στο οποίο εξετάσαμε εκτενώς πολλές από τις διαστάσεις της διοίκησης και διακυβέρνησης των τεχνολογικών πόρων. Οι διαστάσεις αυτές αναλύονται στην παρούσα διπλωματική εργασία και συγκεκριμένα για τον τομέα της Κοινωνικής Διοίκησης που περιλαμβάνει την κοινωνική ασφάλιση, πρόνοια και τις παροχές υγείας. Η σπουδαιότητα του Τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών έγκειται στο γεγονός ότι, αφενός σχετίζεται με το σύνολο των πολιτών του κράτους και αφετέρου έχει άμεση επίπτωση στην καθημερινότητα τους και ειδικότερα στην στήριξη τους από το κράτος όταν αυτοί είναι περισσότερο ευάλωτοι. Σημαντικό μέρος των δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελούν οι υπηρεσίες κοινωνικής διοίκησης και οι σχετικές πληροφοριακές υποδομές τους. Η παρούσα διπλωματική εργασία έγινε υπό την καθοδήγηση του Διδάσκοντα του μαθήματος Δρ. Δημήτρη Σταμούλη και έχει στόχο να παρουσιάσει τις τρέχουσες εξελίξεις στις τεχνολογίες αλλά και τη διακυβέρνηση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλ/νιών στον Τομέα της Κοινωνικής Διοίκησης. Αναλύονται οι υφιστάμενες ανάγκες, σε διασυνδεσιμότητα – διαλειτουργικότητα, σε δομές και διαδικασίες τεχνολογικής διακυβέρνησης, που τελικά θα οδηγήσουν στην αύξηση του επιπέδου των παρεχομένων υπηρεσιών μέσα από τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και τηλ/νιών. Επιπλέον γίνεται μια απόπειρα να προσδιοριστούν οι ανάγκες σε πληροφοριακά συστήματα και υπηρεσίες στο μέλλον και περιγράφεται η μελέτη ενός νέου συστήματος καταπολέμησης της εισφοροδιαφυγής και εισφοροαποφυγής. Πιο συγκεκριμένα και προκειμένου να υπάρξει μια ορθή και αντιπροσωπευτική ανάλυση των ανωτέρω, η παρούσα εργασία, αποτελείται από δώδεκα (12) κεφάλαια στα οποία κατ αρχήν γίνεται μια ιστορική αναδρομή των φορέων κοινωνικής ασφάλισης της χώρας έως σήμερα και περιγράφονται τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα όπως αυτά έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν από τους αντίστοιχους φορείς κοινωνικής ασφάλισης. Στη συνέχεια περιγράφονται οι ανάγκες σε πληροφοριακά συστήματα, ένα τυπικό πληροφοριακό μοντέλο καθώς και οι υποδομές που απαιτούνται σε έναν φορέα κοινωνικής ασφάλισης. Στα κεφάλαια πέντε (5) και έξι (6), προτείνονται νέες τεχνολογίες που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στον τομέα κοινωνικής ασφάλισης καθώς και τα πρότυπα ISO που προτείνονται, απαιτούνται και πρέπει να εφαρμόζονται από τους οργανισμούς. Στο έβδομο κεφάλαιο περιγράφεται μελέτη περίπτωσης που αφορά ένα σύστημα καταπολέμησης της εισφοροδιαφυγής και εισφοροαποφυγής το οποίο ενσωματώνει μηχανισμούς μηχανικής μάθησης. Στα τέσσερα επόμενα κεφάλαια γίνεται μια προσέγγιση όσον αφορά τον ρόλο της ΗΔΙΚΑ στο νέο πλαίσιο όπως αυτό διαμορφώθηκε με την ενοποίηση των πρώην ταμείων, περιγράφονται οι ανάγκες διαλειτουργικότητας, αποτυπώνονται οι καλές διεθνείς πρακτικές καθώς και τα οφέλη και οι προοπτικές του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα της κοινωνικής διοίκησης. Το κεφάλαιο δώδεκα, επιπλέον, περιλαμβάνει μια προσπάθεια προσέγγισης των μεθοδολογιών διακυβέρνησης Τεχνολογικών πόρων, ο βαθμός εφαρμογής τους στην κοινωνική διοίκηση και περιγράφεται η μέθοδος επιθεώρησης Τεχνολογικών πόρων BSC (Balanced Scorecard) προσαρμοσμένη στην κοινωνική δημόσια διοίκηση. Τέλος διαμορφώνονται τα συμπεράσματα και οι απαιτήσεις της επόμενης μέρας στην κοινωνική ασφάλιση.

1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΦΟΡΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα αναπτύχθηκε αποσπασματικά και χωρίς μακροχρόνιο σχεδιασμό. Η εξέλιξη του συστήματος της κοινωνικής ασφάλισης στην χώρα μας δεν εντάχθηκε σε ένα ολοκληρωμένο θεσμικό πλαίσιο κοινωνικής προστασίας, με αποτέλεσμα η εμμονή εκ μέρους της πολιτείας σε αναζήτηση διεξόδων, κυρίως σε διαχειριστικό επίπεδο, να μην έχει επιφέρει μέχρι σήμερα τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Η απουσία ενός ισχυρού κοινωνικού κράτους, αναδεικνύει μεταξύ άλλων, την ευθύνη της πολιτικής των πελατειακών σχέσεων στη συγκρότηση της κοινωνικής ασφάλισης, οι οποίες συνέβαλλαν σε σημαντικό βαθμό στον κατακερματισμό και την πολυδιάσπασή της. Από τα κυριότερα στοιχεία που καθόρισαν την ανάπτυξη του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, ήταν η αποδυνάμωση των κεφαλαιοποιητικών της στοιχείων, οι ανισότητες, τα ελλείμματα, το χαμηλό επίπεδο παροχών, ο ασφυκτικός κρατικός έλεγχος, ο οποίος, σε σημαντικό βαθμό, αποδυνάμωσε την οικονομική και κοινωνική ευρωστία των ταμείων. Η κοινωνική ασφάλιση τα τελευταία 30 χρόνια διέρχεται μια παρατεταμένη κρίση, η οποία έχει τις ρίζες της στις αναδιαρθρώσεις που συντελούνται στο εσωτερικό της χώρας και ιδιαίτερα στο πεδίο της οικονομίας. Η παρατήρηση αυτή σημαίνει ότι η σημερινή κρίση, η οποία εκδηλώνεται στην οικονομία έχει επιφέρει τραγικές επιπτώσεις στην κοινωνική ασφάλιση, με διεύρυνση των ελλειμμάτων στα Ασφαλιστικά Ταμεία, κυρίως λόγω των παρεμβάσεων της πολιτείας, των υποχρεωτικών άτοκων καταθέσεων των αποθεματικών στην Τράπεζα της Ελλάδος, της ανορθολογικής διαχείρισης των πόρων, της αύξησης της ανεργίας και της δημογραφικής κατάστασης που επιδεινώθηκε περαιτέρω λόγω της αντιασφαλιστικής νομοθετικής παρέμβασης των Κυβερνήσεων, που υπηρέτησε ευκαιριακές σκοπιμότητες. [1]

1.1 ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) υπήρξε κρατικός φορέας κύριας ασφάλισης στην Ελλάδα που δημιουργήθηκε το 1934 από αίτημα των εργαζομένων. Επί σειρά ετών ήταν και είναι ένας από τους κύριους ασφαλιστικούς φορείς, ενώ για πολλές δεκαετίες διέθετε το δικό του δίκτυο μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας, το οποίο συγχωνεύθηκε στο Εθνικό Σύστημα Υγείας (ΕΣΥ) και τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ). [2]

Η επικουρική ασφάλιση, που παρείχε παλιότερα το ΙΚΑ στη συνέχεια έγινε αρμοδιότητα του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Μισθωτών (ΕΤΕΑΜ), που συστάθηκε με τον νόμο 3029/2002.

Το 2011, στα πλαίσια της αναδιοργάνωσης της δημόσιας υγείας, τα νοσοκομεία του ΙΚΑ εντάχθηκαν στο ΕΣΥ, ενώ οι μονάδες πρωτοβάθμιας περίθαλψης του εντάχθηκαν στον ΕΟΠΥΥ.

Από 1.1.2017 το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ) εντάσσεται πλέον στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α) [14] με όλους τους κλάδους, τομείς και λογαριασμούς του (αρ.53 Ν.4387/16).

1.2 ΕΤΑΑ

Το Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (ΕΤΑΑ) ήταν το ταμείο κύριας και επικουρικής Ασφάλισης και πρόνοιας των μηχανικών & εργοληπτών δημοσίων έργων, των υγειονομικών, ιατρών, φαρμακοποιών, κτηνιάτρων, των νομικών, των συμβολαιογράφων και των δικηγόρων. Είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και δημιουργήθηκε τον Οκτώβριο του 2008 με το Ν. 3655/2008. Καταργήθηκε

από τις 1-1-2017, όταν και όλα τα ασφαλιστικά ταμεία αντικαταστήθηκαν από τον ΕΦΚΑ.[3]

1.2.1 Τομείς ΕΤΑΑ

Στο ενιαίο ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων περιλαμβάνονται οι τομείς (πρώην ανεξάρτητα ταμεία):

- Τομέας Σύνταξης Μηχανικών και Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (ΤΣΜΕΔΕ)
- Τομέας Υγειονομικών (πρώην ΤΣΑΥ)
- Τομέας Πρόνοιας Δικηγόρων Αθήνας
- Τομέας Πρόνοιας Δικηγόρων Θεσσαλονίκης
- Τομέας Πρόνοιας Δικηγόρων Πειραιώς
- Δικηγόρων Επαρχιών & Δικαστικών Επιμελητών (ΤΥΔΕ-ΤΠΔΕ)
- Τομέας Νομικών
- Τομέας Συμβολαιογράφων
- Πρόνοιας Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (ΤΠΕΔΕ)

1.2.1.1 Κλάδος ΤΣΑΥ

Το ΤΣΑΥ ιδρύθηκε με το Ν.Δ. αριθ. 8/14.8.25 ως Ταμείο Ασφάλισης των ιατρών και αργότερα με το Ν. 5333/32 λειτούργησε ως Ταμείο Ασφάλισης όλων των Υγειονομικών (γιατροί, οδοντίατροι, φαρμακοποιοί, κτηνίατροι). Ο οριστικός τίτλος ονομασίας του Ταμείου διαμορφώθηκε με το Κ.Ν. 5945/34 ο οποίος κωδικοποίησε τις μέχρι τότε διατάξεις του σε ενιαίο κείμενο με τον τίτλο «Περί Ταμείου Συντάξεως και Αυτασφαλίσεως Υγειονομικών» και για συντομία ΤΣΑΥ. Σύμφωνα με το Ν. 3655/2008 (περί Διοικητικής και Οργανωτικής Μεταρρύθμισης) πλέον ο τίτλος του ταμείου είναι **ΕΤΑΑ - Τομείς Υγειονομικών**.

1.3 ΟΑΕΕ

Ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ) ήταν ο φορέας κύριας και επικουρικής ασφάλισης των αυτοαπασχολούμενων επαγγελματιών, βιοτεχνών, εμπόρων και αυτοκινητιστών. Δημιουργήθηκε το 2007 από την ενοποίηση των καταργηθέντων ταμείων: Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (ΤΕΒΕ), Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων (ΤΑΕ) και Ταμείο Συντάξεως Αυτοκινητιστών (ΤΣΑ). Από το 2008 στον οργανισμό εντάχθηκαν οι κλάδοι των ταμείων Ναυτικών Πρακτόρων και Υπαλλήλων, Ξενοδόχων και Προσωπικού Ιπποδρομιών. Καταργήθηκε από τις 1-1-2017, όταν και όλα τα ασφαλιστικά ταμεία αντικαταστήθηκαν από τον ΕΦΚΑ.

Η επικουρική ασφάλιση παρείχετο προαιρετικά σε ορισμένους τομείς επαγγελματιών. Η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους ασφαλισμένους του ΟΑΕΕ σήμερα παρέχεται από τον ΕΟΠΥΥ. [4]

1.4 ΟΓΑ

Ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων συντομογραφικά ΟΓΑ ήταν κρατικός φορέας κύριας ασφάλισης στην Ελλάδα που δημιουργήθηκε το 1961[5]. Είχε ως σκοπό την παροχή συντάξεων γήρατος, χηρείας και αναπηρίας στον αγροτικό πληθυσμό της χώρας. Το 1998 είχε μετατραπεί σε Ταμείο Κύριας Ασφάλισης Αγροτών, διευρύνοντας το φάσμα ασφαλιστικών παροχών που παρείχε. Η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη που παρείχε σήμερα παρέχεται από τον ΕΟΠΥΥ, η ασφαλιστική αντικαταστάθηκε από 1-1-2017 από τον ΕΦΚΑΑ, ενώ οι προνοιακές του παροχές (π.χ. τα οικογενειακά επιδόματα) αντικαταστάθηκε από το Φεβρουάριο του 2018 από τον Οργανισμό

Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), ο οποίος είναι η μετεξέλιξη του ΟΓΑ.

1.5 ΕΤΑΠ-ΜΜΕ

Το ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ (ΕΤΑΠ-ΜΜΕ) συστάθηκε με το Νόμο 3655/2008 - Άρθρο 39 ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με την επωνυμία Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ - ΜΜΕ). Το Ταμείο συγκροτούν πέντε (5) κλάδοι: α) κλάδος κύριας ασφάλισης, β) κλάδος επικουρικής ασφάλισης, γ) κλάδος πρόνοιας, δ) κλάδος υγείας και ε) κλάδος ανεργίας και δώρου. Σε κάθε κλάδο του Ταμείου εντάσσονται, από την έναρξη λειτουργίας του, οι παρακάτω Φορείς και κλάδοι, ως Τομείς με πλήρη λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια έκαστος. Ειδικά, τα πλεονάσματα της διαχείρισης του Λογαριασμού Ανεργίας Προσωπικού Ημερησίων Εφημερίδων Αθηνών και Θεσσαλονίκης, μεταφέρονται στο τέλος κάθε χρήσης στον Τομέα Σύνταξης Προσωπικού Ημερησίων Εφημερίδων Αθηνών και Θεσσαλονίκης.[6]

1.6 NAT

Το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (Ν.Α.Τ.) ήταν ο πρωτογενής ασφαλιστικός φορέας και αποτελούσε το βασικό ίδρυμα κοινωνικής προστασίας των Ελλήνων ναυτικών. Ήταν ο αρχαιότερος οργανισμός κοινωνικής ασφάλισης τόσο της Ελλάδας όσο και της Ευρώπης. Ιδρύθηκε με τον Νόμο ΧΛΘ του 1861 μετά από προσωπική παρέμβαση της Βασίλισσας Αμαλίας που οραματίσθηκε ένα πρωτοποριακό για τα τότε δεδομένα εθνικό φορέα ασφάλισης για τους Έλληνες ναυτικούς. Αποτελούσε ΝΠΔΔ και τελούσε υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας με κύριο σκοπό την ασφάλιση των εργαζομένων στη θάλασσα. Πόροι του Ιδρύματος αποτελούσαν κυρίως οι ασφαλιστικές εισφορές των πλοιοκτητών και των ναυτικών (κατά ποσοστό επί των αποδοχών τους) οι οποίες και καταβάλλονταν στο νόμισμα πληρωμής των ναυτικών, καθώς και από άλλες περιορισμένες όμως πηγές (π.χ. έκδοση αδειών αλιείας, ρυμουλκών, άρση ναυαγίων κλπ).

Η ασφάλιση που παρεχόταν από το NAT ήταν τόσο η παροχή κύριας όσο και επικουρικής σύνταξης. Η επικουρική σύνταξη νομοθετήθηκε με τον Ν. 1482 του 1984. Στο NAT ασφαλιζόνταν τόσο οι ίδιοι οι ναυτικοί (που λαμβάνουν σύνταξη λόγω γήρατος, ή ανικανότητας ή ατυχήματος και υπό προϋποθέσεις επικουρική σύνταξη) όσο και οι οικογένειές τους (που λάμβαναν σύνταξη στη περίπτωση θανάτου του ναυτικού).

Το NAT καταργήθηκε από τις 1-1-2017, όταν και όλα τα ασφαλιστικά ταμεία αντικαταστήθηκαν από τον ΕΦΚΑ. [7]

1.7 Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω

Το ΤΑΥΤΕΚΩ - Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας - συστάθηκε το 2008 (άρθ. 70 του ν. 3655/2008, ΦΕΚ 58 Α 3-4-2008) ως Ν.Π.Δ.Δ. Αρχικά αποτελούσε συνένωση είκοσι (20) παλιότερων ανεξαρτήτων ασφαλιστικών Ταμείων που συγκροτούσαν τους Τομείς του, με σκοπό την απονομή επικουρικής σύνταξης, παροχών υγείας και εφάπαξ βοηθήματος στους ασφαλισμένους των αντίστοιχων Τομέων του. Χορηγεί παροχές στους ασφαλισμένους που εργάζονται ή εργάζονταν στους οργανισμούς Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ), Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης (ΕΤΒΑ), ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών Πειραιώς (ΗΣΑΠ), Ηλεκτροκίνητα

Λεωφορεία Περιοχής Αθηνών Πειραιώς (ΗΛΠΑΠ) και του Τομέα Πρόνοιας και Παιδικής Μέριμνας του Κλάδος Ασφάλισης Προσωπικού ΔΕΗ (ΚΑΠ-ΔΕΗ).[8]

1.8 ΕΤΑΤ

Το ΕΤΑΤ (Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπάλληλων) ιδρύθηκε με το Ν 3371 του 2005, άρθ. 60-68 Στην ασφάλιση του Ε.Τ.Α.Τ. υπάγονται υποχρεωτικά τα πρόσωπα που εργάζονται στα πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλίζονται για επικουρική ασφάλιση στα οικεία ταμεία ασφάλισης του προσωπικού τους.

Σκοπός του ήταν η καταβολή της διαφοράς των ποσών συντάξεων που προκύπτουν από τον υπολογισμό της σύνταξης βάσει των καταστατικών διατάξεων του Ε.Τ.Ε.Α.Μ. και των καταστατικών διατάξεων των οικείων επικουρικών ταμείων ή κλάδων ή λογαριασμών ή ενώσεων προσώπων του προσωπικού των πιστωτικών ιδρυμάτων για τους ασφαλισμένους μέχρι 31.12.1992. Από 1/1/1993 οι εργαζόμενοι στους ανωτέρω εργοδότες εντάσσονταν στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και από 1/1/2017 στον τομέα ΙΚΑ του ΕΦΚΑ.[9]

1.9 ΕΟΠΥΥ

Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου το οποίο αποτελεί αγοραστή υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα. Ο Οργανισμός συστάθηκε με τον νόμο 3918/2011 και ξεκίνησε τη λειτουργία του την 1η Ιανουαρίου 2012, αρχικά υπό την εποπτεία των Υπουργείων Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης με σκοπό την παροχή υπηρεσιών υγείας από έναν ενιαίο εθνικό φορέα. Στη συνέχεια, τέθηκε αποκλειστικά υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας. [10]

Ο ΕΟΠΥΥ προήλθε από συνένωση των Κλάδων Υγείας των παρακάτω ασφαλιστικών Ταμείων:

- ΙΚΑ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων), από 1η Ιανουαρίου 2012
- ΟΓΑ (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων), από 1η Ιανουαρίου 2012
- ΟΑΕΕ (Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών), από 1η Ιανουαρίου 2012
- ΟΠΑΔ (Οργανισμός Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου), από 1η Ιανουαρίου 2012
- ΤΥΔΚΥ (Ταμείο Υπαλλήλων Δήμων και Κοινοτήτων), από 1η Ιανουαρίου 2012
- Ν.Α.Τ., από 1η Απριλίου 2012
- ΤΑΥΤΕΚΩ, από 1η Μαΐου 2012[3]
- ΕΤΑΑ, από 1η Νοεμβρίου 2012 [4]
- ΕΤΑΠ-ΜΜΕ, από 1η Δεκεμβρίου 2012
- Το ΛΙΜΕΝΙΚΟ από Μάιο 2013 με ένταξη στον ΟΠΑΔ.

Με την ισχύ του Ν.4238/14, ο σκοπός του ΕΟΠΥΥ έχει διαμορφωθεί ως εξής :

- I. Η αγορά υπηρεσιών υγείας για τους ασφαλισμένους, τους συνταξιούχους, καθώς και για τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους, των μεταφερθέντων φορέων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ενιαίο Κανονισμό Παροχών Υγείας του Οργανισμού, ο οποίος έχει εγκριθεί με την υπ' αριθμ. Φ. 90380/25916/3294 (Β' 2456), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει κάθε φορά.
- II. Η θέσπιση κανόνων σχεδιασμού, ποιότητας, ανάπτυξης, αξιολόγησης, ασφάλειας και αποτελεσματικότητας της αγοράς υπηρεσιών υγείας, η διαχείριση και ο έλεγχος της χρηματοδότησης, καθώς και η ορθολογική αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων.

- III. Ο καθορισμός των κριτηρίων και των όρων σύναψης συμβάσεων για αγορά υπηρεσιών υγείας με φορείς δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και με συμβαλλόμενους ιατρούς, καθώς και η αναθεώρηση και η τροποποίηση των όρων αυτών, όπου και όποτε αυτό απαιτείται.

Σημαντικό χαρακτηριστικό του Οργανισμού είναι η γεωγραφική διασπορά σε όλη τη χώρα τόσο των μονάδων εξυπηρέτησης όσο και των εξυπηρετούμενων ατόμων.

1.10 ΕΦΚΑ

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) συστάθηκε ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με το ν. 4387/16 (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα - ν. 4445/2016) και εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (νυν Υπ. Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων). Αποτελεί σήμερα τον μοναδικό Φορέα κύριας ασφάλισης και από 01-01-2017, οπότε και άρχισε η λειτουργία του, εντάχθηκαν σε αυτόν αυτοδίκαια οι κάτωθι φορείς κύριας κοινωνικής ασφάλισης των οποίων ο ΕΦΚΑ κατέστη καθολικός διάδοχος:

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ – ΕΤΑΜ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ – ΜΜΕ)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (ΕΤΑΑ)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ), συμπεριλαμβανομένου του Κεφαλαίου Δυτών και του Κεφαλαίου Ανεργίας – Ασθενείας Ναυτικών (ΚΑΑΝ)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (ΤΑΥΤΕΚΩ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ)

Το ΝΑΤ και ο ΟΓΑ διατηρούν την αυτοτελή νομική τους οντότητα για την άσκηση των μη ασφαλιστικών τους αρμοδιοτήτων. Ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), μετονομάζεται και μετεξελίσσεται σε ενιαίο Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ο.Π.Ε.Κ.Α). Ο Ο.Π.Ε.Κ.Α, ως καθολικός διάδοχος του ΟΓΑ εξακολουθεί να ασκεί τις υφιστάμενες, μη ασφαλιστικές αρμοδιότητες του δεύτερου, στους λειτουργικούς τομείς των οικογενειακών επιδομάτων, των ανασφάλιστων υπερηλίκων και του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας, στις οποίες, σταδιακά, προστίθενται αρμοδιότητες που αφορούν στην απονομή όλων των προνοιακών επιδομάτων, οικονομικών ενισχύσεων και κοινωνικών υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, άτομα και νοικοκυριά με ανεπαρκείς εισοδηματικούς και περιουσιακούς πόρους. Επίσης, μεταφέρεται και υπάγεται στον ΕΦΚΑ το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια.

1.11 ΕΤΕΑΕΠ

Το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης (ΕΤΕΑΕΠ) συστάθηκε βάσει του Ν.4052/2012 Κεφ. ΙΑ άρθρ. 35-48 ως Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης (ΕΤΕΑ) και εξελίχθηκε με τους Ν. 4325/2015, Ν.4336/2015, ενώ με το άρθρο 74 του Ν. 4387/2016 μετονομάστηκε από 1/1/2017 σε ΕΤΕΑΕΠ «ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΦΑΠΑΞ ΠΑΡΟΧΩΝ». Το ΕΤΕΑΕΠ τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (νυν Υπ.

Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων). Σκοπός του ΕΤΕΑΕΠ είναι η παροχή επικουρικής σύνταξης λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου στους εργαζόμενους στον ιδιωτικό, δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα, στις τράπεζες και στις επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας καθώς και στα μέλη των οικογενειών τους, καθώς και η καταβολή προνοιακού εφάπαξ.[12]

2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ στην ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

2.1 Υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα

Η υφιστάμενη λειτουργία της κοινωνικής ασφάλισης υποστηρίζεται κατά κύριο λόγο από τα ακόλουθα συστήματα πληροφορικής:

- Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του τέως ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για την εγγραφή των εργοδοτών, τις εισφορές για τους Μισθωτούς, τις συντάξεις και την οικονομική διαχείριση. Το ΟΠΣ-ΙΚΑ υποστηρίζει, επιπλέον, τη λειτουργία του ΚΕΑΟ και του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ).
- Το Πληροφοριακό Σύστημα του ΕΟΠΥΥ.
Στον ΕΟΠΥΥ, από την έναρξη της λειτουργίας του έως και σήμερα, λειτουργεί ERP (enterprise resource planning) πληροφοριακό σύστημα το οποίο καλύπτει τις λειτουργικές ανάγκες των διευθύνσεων του ΕΟΠΥΥ. Το πληροφοριακό σύστημα χωρίζεται σε δυο ενότητες αυτήν της διαχείρισης των εξωτερικών χρηστών (Ιατροί, Πάροχοι, κλπ) και αυτήν των εσωτερικών (Κεντρική Διοίκηση, Περιφερειακές Διευθύνσεις ΠΕΔΙ). Οι δύο ενότητες βρίσκονται σε άμεση και άρρηκτη συνεργασία συνιστώντας ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα.
- Το σύστημα του Web Μητρώου (διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων) που διαχειρίζεται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ) Α.Ε..
- Το πληροφοριακό σύστημα για τις εισφορές των Μη-Μισθωτών (διαχειρίζεται από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε.).
- Το Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ) (διαχειρίζεται από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε.), το οποίο διασυνδέεται με την Ενιαία Αρχή Πληρωμών, μέσω της οποίας οι πληρωμές δρομολογούνται για να πιστωθούν στον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου, σε τράπεζα της επιλογής του.

2.1.1 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΙΚΑ (ΟΠΣ-ΙΚΑ)

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΙΚΑ (ΟΠΣ-ΙΚΑ) ήταν ο ακρογωνιαίος λίθος του προγράμματος εκσυγχρονισμού που υλοποίησε το ΙΚΑ κατά τη διάρκεια των τελευταίων 10-15 ετών. Στόχος του ήταν η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών και η υποστήριξη των λειτουργιών που εκτελούνται σε ένα Τοπικό Υποκατάστημα του πρώην ΙΚΑ.[12]

Το ΟΠΣ-ΙΚΑ είναι ένα ιδιαίτερα πολύπλοκο σύστημα πληροφορικής, το οποίο ενσωμάτωνε τις διαδικασίες και τους κανονισμούς του μεγαλύτερου ασφαλιστικού οργανισμού της χώρας στην προ ΕΦΚΑ εποχή. Το ΟΠΣ-ΙΚΑ είχε εγκατασταθεί αρχικά σε περίπου 300 σημεία (μεταξύ των οποίων 164 Υποκαταστήματα και 127 Παραρτήματα), με περίπου 9.000 χρήστες, οι οποίοι εκτελούν περίπου 120.000 συναλλαγές ημερησίως.

Για την υλοποίηση του λογισμικού εφαρμογών του ΟΠΣ-ΙΚΑ έχουν δημιουργηθεί περίπου 15.000 προγραμματιστικά αντικείμενα (πίνακες της βάσης δεδομένων, όψεις της βάσης δεδομένων, συναρτήσεις και triggers). Το μέγεθος της βάσης δεδομένων είναι σήμερα της τάξεως των 12TB και αυξάνεται σε καθημερινή βάση.

Με τις τελευταίες οργανωτικές αλλαγές που επήλθαν με τη δημιουργία του ΕΦΚΑ, το ΟΠΣ-ΙΚΑ είναι εγκατεστημένο σε πάνω από 200 σημεία με 6.000 χρήστες, οι οποίοι εκτελούν περίπου 120.000 συναλλαγές ημερησίως.

Η λειτουργία του ΟΠΣ-ΙΚΑ υποστηρίζεται από ένα Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο (IKANET) και αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα, κάθε ένα από τα οποία υποστηρίζει με τη σειρά του συγκεκριμένες επιχειρησιακές περιοχές/ λειτουργίες του πρώην ΙΚΑ:

Υποσύστημα Ασφαλιστικών Εισφορών

- Διαχείριση Μητρώων εργοδοτών (Κοινές Επιχειρήσεις, κατ' οίκον απασχολούμενοι, Οικοδομοτεχνικά έργα, ειδικές κατηγορίες ασφαλισμένων)
- Διαχείριση Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) και τρεχουσών εισφορών (αποδεικτικό ΑΠΔ, διόρθωση λαθών στην ΑΠΔ, είσπραξη ασφαλιστικών εισφορών, παρακολούθηση των υποχρεώσεων των Εργοδοτών)
- Διαχείριση ειδικών κατηγοριών ασφάλισης (π.χ. αποκλειστικές νοσοκόμες, κατ' οίκον απασχολούμενοι κ.λπ.)
- Διαχείριση ασφαλιστικής ιστορίας
- Διαχείριση ειδικού επιδόματος οικοδόμων ("Δωρόσημο")
- Έλεγχος εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων και οικοδομοτεχνικών έργων
- Έκδοση και διαχείριση καταλογιστικών πράξεων
- Εκκαθαρίσεις ιδιωτικών οικοδομικών έργων
- Έκδοση βεβαιώσεων ασφαλιστικής ενημερότητας οικοδομοτεχνικών έργων
- Διαχείριση μεταβολών ασφαλιστικής ιστορίας (ακύρωση/ μεταβολή)
- Προαιρετική ασφάλιση / αναγνώριση ασφαλιστικού χρόνου
- Ένδικα μέσα εισφορών
- Παρακολούθηση καθυστερούμενων οφειλών / Αναγκαστικά μέτρα
- Ασφαλιστική ενημερότητα κοινών επιχειρήσεων
- Εργόσημο
- Υλικό και αναφορές ελέγχων

Υποσύστημα Παροχών

- Παροχές σε χρήμα (επιδόματα, βοηθήματα, έξοδα κηδείας)
- Παροχές σε είδος που μεταφράζονται σε χρήμα (έκτακτη ιατρική και νοσοκομειακή περίθαλψη)
- Άλλες παροχές (έξοδα σπα, μεταφορά ασθενών, θεραπεία κτλ.)
- Πρόσθετη περίθαλψη (οπτικές συσκευές, βηματοδότες, ορθοπεδικά είδη κτλ.)
- Νοσήλια εξωτερικού
- Παρακολούθηση χρηματικών λογαριασμών
- Ένδικα μέσα παροχών

Υποσύστημα Συντάξεων

- Απονομές Συντάξεων ΙΚΑ, ΙΚΑ ΕΤΑΜ, ΕΤΕΑ (πρώην ΕΤΕΑΜ) (γήρατος, αναπηρίας, θανάτου)
- Διαχείριση λοιπών απονομών συντάξεων
- Απονομές συντάξεων για Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (γήρατος, αναπηρίας, θανάτου)
- Γενικές μεταβολές συντάξεων
- Γενικές πληρωμές συντάξεων

Υποσύστημα Μητρώου Ασφαλισμένων

- Διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων (εγγραφή/ αλλαγές στα στοιχεία Ασφαλισμένου)
- Ασφαλιστική Ικανότητα
- Πιστοποιητικά / Αποφάσεις (Βεβαιώσεις ασφαλιστικού χρόνου για τρίτους κτλ.)
- Έντυπα Ε.Ε.

Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης

- Γενική λογιστική εικόνα σε επίπεδο Υποκαταστήματος (πληρωμή παροχών, είσπραξη τρεχουσών εισφορών κτλ.)
- Βοηθητική λογιστική Διοίκησης/ Υποκαταστημάτων
- Διαχείριση Συμβάσεων
- Διαχείριση αποθεμάτων κεντρικής αποθήκης
- Προϋπολογιστική Λογιστική
- Διαχείριση στατιστικών δεδομένων και κατάρτιση προϋπολογισμού (συμπεριλαμβανομένων εκτυπώσεων)
- Μισθοδοσία
- Διαχείριση παγίων στοιχείων

Πέραν των επιχειρησιακών περιοχών που αναφέρθηκαν στον παραπάνω πίνακα, το ΟΠΣ-ΙΚΑ υποστηρίζει επίσης τη λειτουργία του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) του Κέντρου Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) καθώς και του Προγράμματος «Κατ' οίκον Φροντίδα Συνταξιούχων».

Οι καταβολές των οφειλετών προς το ΚΕΑΟ, που συνήθως αφορούν ρυθμίσεις δόσεων, γίνονται μέσω των Δικτύων των τραπεζών, οι οποίες προσφέρουν τη σχετική κωδικοποιημένη πληρωμή.

2.1.1.1 Υποδομή ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Η υποδομή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του πρώην ΙΚΑ υποστηρίζει την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους εργοδότες, τους ασφαλισμένους και άλλους φορείς. Η διαδικτυακή πύλη του πρώην ΙΚΑ είναι η εξωτερική διεπαφή αυτής της υποδομής.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω Internet από την υποδομή μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

A. Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Γενικές Πληροφορίες, Εγκύκλιοι / Γενικά έγγραφα, Δελτία Τύπου, Πληροφορίες για Οργανωτικά και Λειτουργικά θέματα ΙΚΑ, πληροφορίες για παρεχόμενες υπηρεσίες σε Ασφαλισμένους και Εργοδότες.

B. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους πολίτες και Πιστοποιημένους Φορείς

Οι παρεχόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες απευθύνονται στους πολίτες (Εργοδότες, Ασφαλισμένοι, Συνταξιούχοι, Προμηθευτές Υγείας κλπ.), καθώς και σε πιστοποιημένους φορείς [π.χ. Συμβολαιογράφοι, Τράπεζες, λοιποί οργανισμοί του Δημοσίου (Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας (ΟΕΚ), Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΟΕΕ), Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) κλπ.)] είτε μέσω ιστοσελίδας (Web browser) είτε μέσω Web Services.

2.1.1.1.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Εργοδότες

- Εγγραφή Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
- Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ.
- Μαζική Ταυτοποίηση Ασφαλισμένων
- Ηλεκτρονική Έκδοση Βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Ηλεκτρονική Έκδοση Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης
- Παροχή Βοήθειας σε Εργοδότες (παρέχονται ηλεκτρονικά
 - Οδηγίες Χρήσης για την Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ,
 - Τεχνικές Προδιαγραφές Υποβολής ΑΠΔ,
 - Απαντήσεις στις συχνότερες ερωτήσεις,
 - Χρήσιμες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του εντύπου ΑΠΔ,
 - Τεχνικές Προδιαγραφές Αρχείου Μαζικής Ταυτοποίησης,

- Δωρεάν Λογισμικό Διαχείρισης ΑΠΔ

2.1.1.1.2 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Ασφαλισμένους / Συνταξιούχους

- Πιστοποίηση Ασφαλισμένου
- Απογραφή και Απόδοση Ασφαλιστικής Ικανότητας Έμμεσα Ασφαλισμένων
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση της εξέλιξης του Αιτήματος Απογραφής και Απόδοσης Ασφαλιστικής Ικανότητας

Στοιχεία Εργοδότη ΚΟΙΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

A.M.E.: 0000000070 ΤΕΣΤ ΤΕΣΤ Τ.Π.Τ.Ε.: 05410017000 081459121 5419020125
 A.Φ.Μ.: 000000012
 Οδός: ΣΤΑΔΙΟΥ Αριθμός: 31Γ Τ.Κ.: 12345 Πόλη: ΜΑΡΟΥΣΙ
 Υποκ/μα: 001 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΑΘΗΝΩΝ

(Σελίδα 1 από 7)

| Αριθμός | Τύπος Δήλωσης | Περ. Υποβολής | Κατάσταση | Ενέργειες |
|----------|-------------------|-------------------|-------------------------|---|
| 20952409 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 8/2018 - 8/2018 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |
| 20337571 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 7/2018 - 7/2018 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |
| 20199212 | 04 ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ | 6/2018 - 6/2018 | ΜΕ ΛΑΘΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ | Αποτελέσματα Ελέγχου Υποβολής |
| 20021555 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 6/2018 - 6/2018 | ΥΠΟΒΟΛΗ | Τρένομα Κατάσταση Επανάδοση Αποδεικτικού |
| 19930702 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 5/2018 - 5/2018 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |
| 19010157 | 04 ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ | 3/2018 - 3/2018 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |
| 18153276 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 12/2017 - 12/2017 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |
| 19002361 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 3/2018 - 3/2018 | ΥΠΟΒΟΛΗ | Τρένομα Κατάσταση Επανάδοση Αποδεικτικού Εκτύπωση Αναλυτικών Εγγραφών |
| 18981298 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 2/2018 - 2/2018 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |
| 18048679 | 01 ΚΑΝΟΝΙΚΗ | 11/2017 - 11/2017 | ΣΕ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Συμπλήρωση Οριστικοποίηση Τρένομα Κατάσταση |

(Σελίδα 1 από 7)

Περίοδος Υποβολής
[Δημιουργία Περιόδου Υποβολής](#) [Ακύρωση Περιόδου Υποβολής](#)

Επιστροφή

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΦΚΑ version 1.0

- Δυνατότητα άντλησης των ατομικών στοιχείων ασφάλισης του ασφαλισμένου μέσω του Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης
- Ηλεκτρονική Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης
- Ηλεκτρονική Παρακολούθηση της πορείας της Αίτησης Συνταξιοδότησης
- Παροχή οδηγού Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος
- Παροχή εργαλείου Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης
- Πληροφόρηση Συνταξιούχων για την ύπαρξη ή μη του ΑΜΚΑ και του ΑΦΜ
- Ενημέρωση συνταξιοδοτικής μερίδας Συνταξιούχων Εξωτερικού
- Δυνατότητα Έκδοσης Βεβαίωσης Συντάξεων (για φορολογική χρήση)
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης Ασφαλιστικής Ικανότητας
- Αναζήτηση Αριθμού Μητρώου Ασφαλισμένου ΙΚΑ για ασφαλισμένους του τ. Ο.Π.Α.Δ. - Τ.Υ.Δ.Κ.Υ
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης Ενημερωτικού Σημειώματος Συντάξεων (με αναλυτική ενημέρωση διαμόρφωσης μηνιαίας πληρωμής της σύνταξης)

ΕΦΚΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΕΦΚΑ

Επιλογή: Αναζήτηση Προσωπική Αποθήκευση Οριστική Αποθήκευση

ΚΕΦΑΛΙΔΑ

ΑΙΤΗΣΗ
ΓΙΑ ΑΠΟΝΟΜΗ ΚΥΡΙΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ
ΣΤΙΣ ΣΥΝΔΕΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΚΑΤΑΧΕΙΡΗΣΕΙΣ (Γήρατος)
Η αίτηση θεωρείται υπεύθυνη δήλωση (Ν.1599/1986, αρ.8, παρ.4)

Επιλέξτε τον τελευταίο φορέα ασφαλιστικής φοροδότησης: []

1. ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.1 ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ/-Η
(Παρακαλούμε ελέγξτε την ορθότητα των στοιχείων σας όπως έχουν καταχωρηθεί στο Μητρώο του ΕΦΚΑ και αν υπάρχουν διαφορές απευθυνθείτε σε τμήμα Μητρώου Υπηρεσιών ΕΦΚΑ)

Α.Μ.Κ.Α.* [330654032] Α.Φ.Δ.* [033699472] Δ.Σ.Υ.* []

Αρ. Μητρώου στον Φορέα που εντάχισε στον ΕΦΚΑ* [] ΝΕΒ (ΝΑΤ): [] ΑΗΝΙΑ (ΝΑΤ): []

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΦΟΡΕΩΝ ΕΣΤΕΡΙΚΟΥ

Κύρια Ασφάλιση Εσωτερικού: []

Αρθρική Ασφάλιση στον Φορέα Εσωτερικού: []

Α.Α. Κωδ. Χώρας Ονομασία ΑΡ.ΑΙΣΦΑΛΙΣΗΣ

Δεν υπάρχουν ενγραφές με αυτό το κριτήριο

ΕΠΩΝΥΜΟ:* [ΔΕΣΟΓΟΥΛΟΣ] ΟΝΟΜΑ:* [ΓΕΩΡΓΙΟΣ] ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:* [ΒΕΣΩΔΡΟΣ]

ΜΗΤΡΩΝΥΜΟ:* [ΠΡΩΣΛΟΠΗ] ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:* [11/01/1964]

ΕΠΩΝΥΜΟ ΚΑΤΑ ΤΗ ΓΕΝΝΗΣΗ:* [ΔΕΣΟΓΟΥΛΟΣ] ΥΠΗΚΟΤΗΤΑ:* []

Τύπος Ενγύφου:* [] Αρ. Ταυτότητας/ Διαβατηρίου:* [ΛΙ00544] ΕΚΔΟΣΙΑ ΑΡΧΗΣ:* []

ΔΗΜΟΣ:* [] ΑΡΙΘΜ. ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΥ:* []

ΟΔΟΣ:* [ΕΥΡΩ-ΠΟΛΙΤΩΝ 29] Αριθμός:* [] Ι.Α.Ι.* [24122]

ΠΟΛΗ:* [ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ] ΤΗΛΕΦΩΝΟ 1:* [2102928975] ΤΗΛΕΦΩΝΟ 2:* []

ΚΙΝΗΤΟ:* [] FAX:* [] E-MAIL:* []

Είστε κάτοχος Εσωτερικού:* []

ΟΔΟΣ:* [] ΑΡΙΘΜΟΣ:* [] Τ.Κ.Ι.* [] ΠΟΛΗ:* []

ΧΩΡΑ ΚΑΤΟΙΚΟΥ ΕΣΤΕΡΙΚΟΥ:* []

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΚΑΤΟΙΚΟΥ ΕΣΤΕΡΙΚΟΥ:* [] ΚΙΝΗΤΟ:* [] FAX ΚΑΤΟΙΚΟΥ ΕΣΤΕΡΙΚΟΥ:* []

E-MAIL:* []

1.2 ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΙ

Εν ερώσει εκπρόσωποι για να εκπροσωπήσει την παρούσα ως υπεύθυνος, ή/και, να εκπροσωπήσει τη σύζυγο/τον εκάστοτε συζυγό/τον συζυγό/τη σύζυγο.

ΠΡΟΣΩΠΟΙ: Η μεσοβέβαιη πρόσωπων (πλην των δικηγόρων) που ενεργούν ως «μεσοβέβαιη» επ' αμοιβή διάκειται ποινικά, σύμφωνα με τη νομοθεσία.

Α.Μ.Κ.Α. Επερ.* [] Α.Φ.Μ. Επερ.* []

Δ.Σ.Υ.Ι.* []

ΕΠΩΝΥΜΟ ΕΚΠΡ.* [] ΟΝΟΜΑ ΕΚΠΡ.* [] ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ ΕΠΡ.* []

Τύπος Ενγύφου Εκπρ.* [] Αρ. Ταυτότητας/ Διαβατηρίου.* [] ΕΚΔΟΣΙΑ ΑΡΧΗΣ Εκπρ.* []

ΟΔΟΣ ΕΚΠΡ.* [] ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΡ.* [] Τ.Κ. ΕΠΡ.* []

ΠΟΛΗ ΕΚΠΡ.* [] ΤΗΛΕΦΩΝΟ 1 ΕΚΠΡ.* [] ΤΗΛΕΦΩΝΟ 2 []

ΚΙΝΗΤΟ ΕΚΠΡ.* [] FAX ΕΚΠΡ.* []

2.1.1.1.3 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Οφειλτές

- Πρόσβαση στην Ηλεκτρονική Καρτέλα Οφειλέτη με δυνατότητα πρόσβασης σε
 - Συγκεντρωτική και αναλυτική ανά περίοδο εικόνα των οφειλών,
 - Συγκεντρωτική και αναλυτική εικόνα των καταβολών,
 - Συγκεντρωτική εικόνα των ρυθμίσεων με ανάλυση δόσεων και οφειλών
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση Οφειλετών
- Εμφάνιση Πίνακα Χρεών Οφειλέτη
- Υπολογισμός Δόσεων Ρύθμισης και παροχή εναλλακτικών σεναρίων Ρύθμισης των Οφειλών
- Ρύθμιση Οφειλών
- Πιστοποίηση Οφειλετών ΚΕΑΟ
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (web services) Ασφαλιστικής Ενημερότητας προς Πιστοποιημένους Φορείς
- Πιστοποίηση Φορέων για τη Λήψη Βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Λήψη Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας
- Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας
- Επιβεβαίωση Εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας

2.1.1.1.4 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Παρόχους Προγράμματος Κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων.

- Αίτηση συμμετοχής υποψηφίου παρόχου στο Πρόγραμμα - Δήλωση Στοιχείων
- Πιστοποίηση Παρόχων για το Πρόγραμμα κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων
- Παροχή Υπηρεσιών κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων

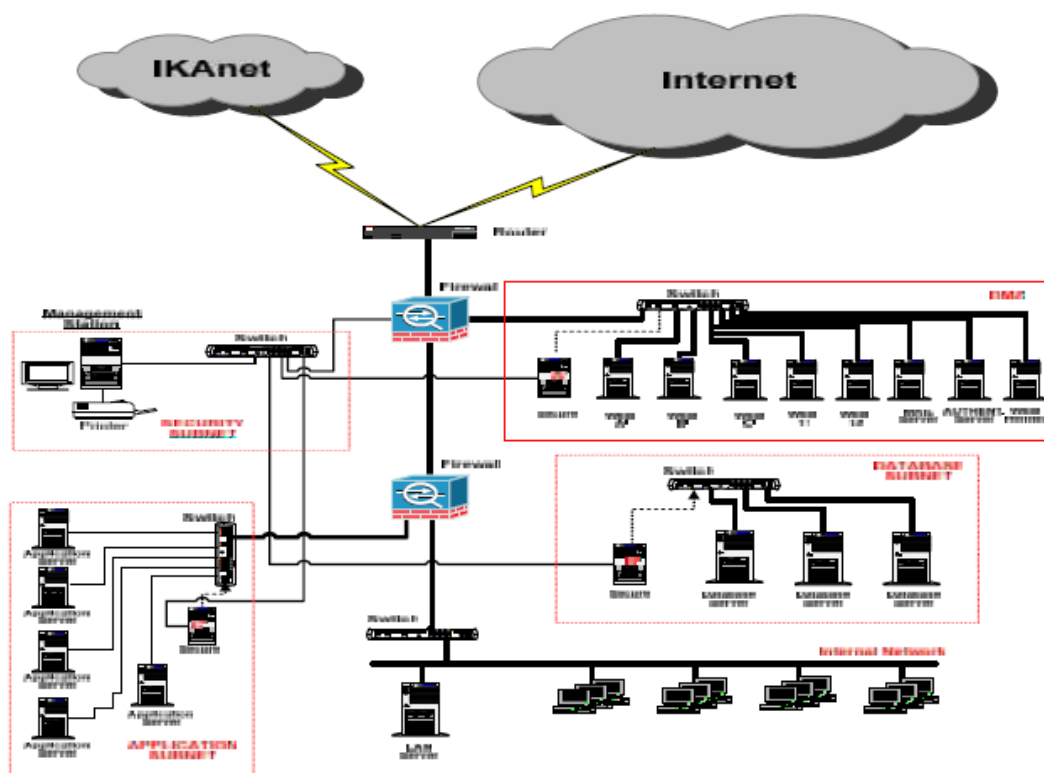
2.1.1.1.5 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πιστοποιημένους Ιατρούς Ειδικού Σώματος Υγειονομικών Επιτροπών ΚΕ.Π.Α.

- Ενημέρωση Ιατρών Ειδικού Σώματος Υγειονομικών Επιτροπών ΚΕ.Π.Α. για τη συμμετοχή τους σε Υγειονομικές Επιτροπές
- Παροχή εγχειριδίου χρήσης για την Ενημέρωση Ιατρών Ειδικού Σώματος Υγειονομικών Επιτροπών ΚΕ.Π.Α.

2.1.1.1.6 Υπηρεσίες Διαδικτύου (web services & web application) προς Πιστοποιημένους Φορείς

- Web Service για την παροχή στοιχείων του εργοδότη προς το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ).
- Web Service για την παροχή authentication (ΣΕΠΕ).
- Web Service για τα στοιχεία των παραρτημάτων ενός εργοδότη (ΣΕΠΕ).
- Web Service για τα στοιχεία των υπευθύνων ενός εργοδότη (ΣΕΠΕ).
- Web Service για τα στοιχεία των παραμετρικών πινάκων της διασύνδεσης (ΣΕΠΕ).
- Web Service Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης (για χρήση από Διαδικτυακή Πύλη "ΕΡΜΗΣ").
- Web Service Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης (για χρήση από Υπουργείο Εσωτερικών).
- Web Service Client για εύρεση ΑΜΚΑ από ΗΔΙΚΑ.
- Web Services Ασφαλιστικής Ενημερότητας σε πιστοποιημένους φορείς.
- Web Service για άντληση στοιχείων λογαριασμού ασφαλισμένου από ΟΑΕΔ.
- Web Service για άντληση στοιχείων απασχολουμένων ανά εργοδότη από Υπουργείο Παιδείας.
- Web Application για άντληση στοιχείων ατομικού λογαριασμού ασφαλισμένου από ΟΑΕΔ.

Η αρχιτεκτονική της υποδομής ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ αποτυπώνεται στην παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 1: Αρχιτεκτονική Υποδομής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΙΚΑ

2.1.1.2 Πληροφοριακό σύστημα ΚΕΑΟ

Η λειτουργία του ΚΕΑΟ υποστηρίζεται από το ΟΠΣ-ΙΚΑ όσον αφορά τις κύριες διαδικασίες (Μητρώο οφειλετών, διαχείριση οφειλών, ρυθμίσεις κτλ.), καθώς και από μια εξειδικευμένη πλατφόρμα Ανάλυσης Κινδύνου που επιτρέπει στο ΚΕΑΟ να θέσει προτεραιότητες όσον αφορά τους ελέγχους και να διαχειριστεί γενικότερα ολόκληρο τον κύκλο ζωής των ελέγχων (σχετικά με τους επιτόπιους ελέγχους, όχι τους ουσιαστικούς ελέγχους που υποστηρίζονται κυρίως από το ΟΠΣ-ΙΚΑ).

2.1.1.2.1 Πληροφοριακό σύστημα ΚΕΠΑ

Το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (Κ.Ε.Π.Α) εξασφαλίζει την ενιαία υγειονομική κρίση όσον αφορά τον καθορισμό του βαθμού αναπηρίας των ασφαλισμένων καθώς και των ανασφάλιστων, για τους οποίους απαιτείται η πιστοποίηση της αναπηρίας. Επιχειρησιακές συναλλαγές των εφαρμογών που υποστηρίζουν το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) αποτελούν οι ακόλουθες:

- Σημείο Υποβολής Αιτήματος
- Προγραμματισμός Αιτημάτων σε Υγειονομικές Επιτροπές
- Απόφαση Υγειονομικής Επιτροπής
- Διαχείριση Αποφάσεων Υγειονομικής Επιτροπών
- Καρτέλα Εξεταζόμενου

Η ανωτέρω λειτουργικότητα είναι ενσωματωμένη στο ΟΠΣ-ΙΚΑ.

2.1.1.2.2 Υποδομές Ψηφιακών Υπογραφών

Ο ΕΦΚΑ (ειδικότερα το πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) διαθέτει υποδομές για τη διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών, καθώς και τη δημιουργία ψηφιακής υπογραφής, οι οποίες αποτελούνται από τα ακόλουθα δομικά στοιχεία:

2.1.1.2.3 Ασφαλής Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής (Κεντρική ΑΔΔΥ)

Πρόκειται για την ασφαλή διάταξη ARX Cosign Central FIPS v7.1, η οποία έχει πιστοποιηθεί κατά ETSI TS 14167-5/Common Criteria EAL4+ καθώς και από την ΕΕΤΤ ότι καλύπτει τις απαιτήσεις των ασφαλών διατάξεων δημιουργίας υπογραφής.

Η εν λόγω διάταξη έχει τα εξής ελάχιστα χαρακτηριστικά απόδοσης & ασφάλειας:

- Υποστήριξη μέχρι 10.000 ψηφιακών υπογραφών/sec με κλειδιά 1024 bit
- Εξυπηρέτηση 10.000 χρηστών / Ασφαλή Διάταξη
- Υποστήριξη κλειδιών μήκους 4096 bit
- Υποστήριξη ψηφιακής υπογραφής εγγράφων χωρίς να απαιτείται χρήση άλλων εφαρμογών
- Υποστήριξη της δυνατότητας απομακρυσμένης διασύνδεσης με την Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ-ΕΡΜΗΣ).

Η κεντρική ΑΔΔΥ παρέχει μία προγραμματιστική διεπαφή Cosign Signature API (SAPI) που παρέχει υπηρεσίες ψηφιακής υπογραφής και λειτουργικότητα διασύνδεσης με εξωτερικά συστήματα και εφαρμογές. Οι προγραμματιστές μπορούν να χρησιμοποιήσουν το SAPI για να ολοκληρώσουν την υποστήριξη ψηφιακών υπογραφών σε προσαρμοσμένες διαδικασίες, εσωτερικά ανεπτυγμένες εφαρμογές, και την ενσωμάτωση του Cosign με τρίτες εφαρμογές, συστήματα και υπηρεσίες καταλόγου. Το SAPI παρέχει τη λειτουργικότητά του σε τρεις τύπους διεπαφών προγραμματισμού:

- C/C++ βιβλιοθήκες για εφαρμογές Microsoft Windows
- COM Objects για προγραμματισμό σε περιβάλλον Microsoft
- Web Services

Στην κεντρική ΑΔΔΥ βρίσκονται αποθηκευμένα αναγνωρισμένα ψηφιακά πιστοποιητικά για τους υπαλλήλους τα οποία έχουν εκδοθεί από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ-ΕΡΜΗΣ). Η διαχείριση χρηστών στην κεντρική ΑΔΔΥ έχει ολοκληρωθεί με τη διαχείριση χρηστών του συστήματος.

Το ARX Cosign appliance έχει πιστοποιηθεί κατά eIDAS σύμφωνα με το άρθρο 30 παράγραφος 2 και 39 παράγραφος 2 του κανονισμού 910/2014. Επιπλέον είναι πιστοποιημένο ως μέσο δημιουργίας υπογραφών σύμφωνα με το άρθρο 31 παράγραφοι 1 έως 2 και ως σύστημα δημιουργίας σφραγίδων βάσει του άρθρου 39 παράγραφος 3 του Κανονισμού 910/2014. [15]

2.1.1.2.4 Πλατφόρμα ταυτοποίησης με κωδικό πρόσβασης μιας χρήσης (OTP)

Πρόκειται για την πλατφόρμα LinOTP v2.8, η οποία επικοινωνεί με την Κεντρική ΑΔΔΥ μέσω του τυποποιημένου πρωτόκολλου RADIUS, παρέχοντας τη δυνατότητα επέκτασης της πιστοποίησης χρηστών του Cosign με χρήση Two Factor Authentication – One Time Passwords (OTP) - Κωδικός Πρόσβασης Μιας Χρήσης.

Για το Cosign Central-FIPS που είναι μια πλατφόρμα κεντρικού εξυπηρετητή ψηφιακών υπογράφων, ο υψηλού επιπέδου έλεγχος ταυτότητας του υπογράφοντος είναι ένας βασικός παράγοντας για την ασφάλεια του όλου συστήματος. Για το λόγο αυτό ο μηχανισμός ταυτοποίησης βασίζεται σε δυο παράγοντες:

- έναν κωδικό Πρόσβασης μιας χρήσης που παράγεται από μια συσκευή που έχει στην κατοχή του ο χρήστης, π.χ. μια συσκευή παραγωγής κωδικών (OTP

Εξελίξεις στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα της κοινωνικής Διοίκησης: παρόν και μέλλον

hardware token) ή sms ή μια εφαρμογή στο κινητό του τηλέφωνο όπως Microsoft Authenticator [16] ή Google Authenticator [17]

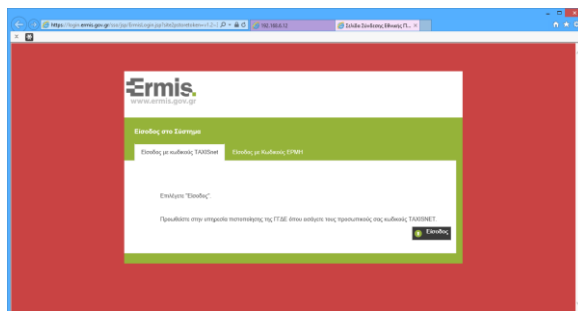
- κάποια πληροφορία που γνωρίζει ο χρήστης όπως π.χ. τα στοιχεία πρόσβασης (credentials) σε ένα πληροφοριακό σύστημα.

Μόνο η επιτυχής επικύρωση των δύο στοιχείων παρέχει επαρκείς εγγυήσεις για την ταυτότητα του τελικού χρήστη.

2.1.1.2.5 Διαδικασία έκδοσης και εγκατάστασης ψηφιακής υπογραφής

Η διαδικασία εγγραφής περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

1. Σύνδεση στην πύλη του ΕΡΜΗ (www.ermis.gov.gr).



2. Ταυτοποίηση με τα διαπιστευτήρια του Taxis.



3. Η πύλη ΕΡΜΗΣ δίνει username.



4. Από το «Menu» -> «Πίνακας Ελέγχου» -> «Διαχείριση προσωπικών ψηφιακών πιστοποιητικών» παίρνουμε τον προσωπικό κωδικό έκδοσης πιστοποιητικού και εκδίδουμε το πιστοποιητικό.

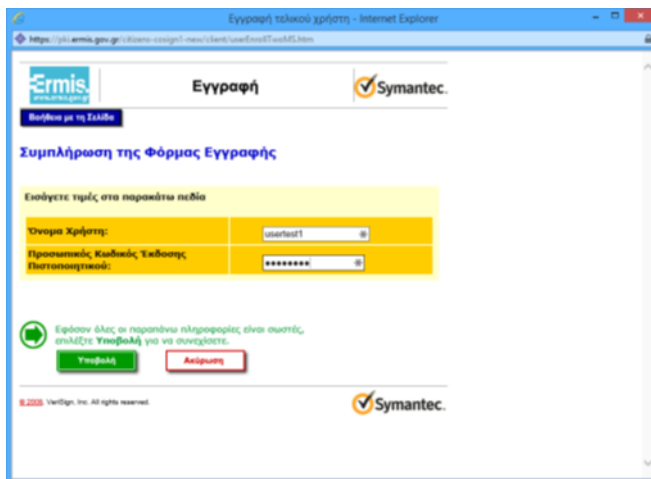


5. Από τις διαθέσιμες ΑΔΔΥ επιλέγουμε «Με χρήση Cosign»

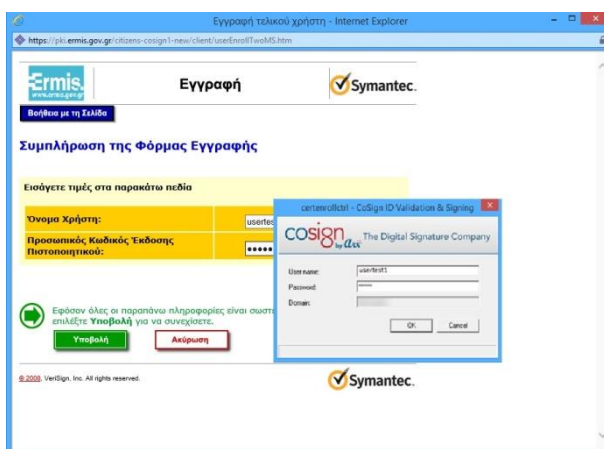


6. Πληκτρολογούμε το όνομα χρήστη και τον προσωπικό κωδικό στο περιβάλλον του ΕΡΜΗ.

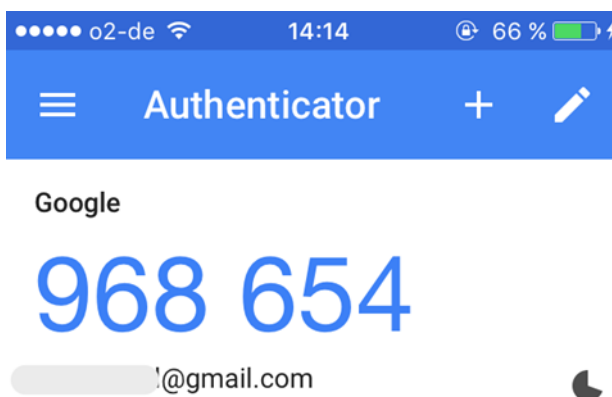
Εξελιξείς στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα της κοινωνικής Διοίκησης: παρόν και μέλλον



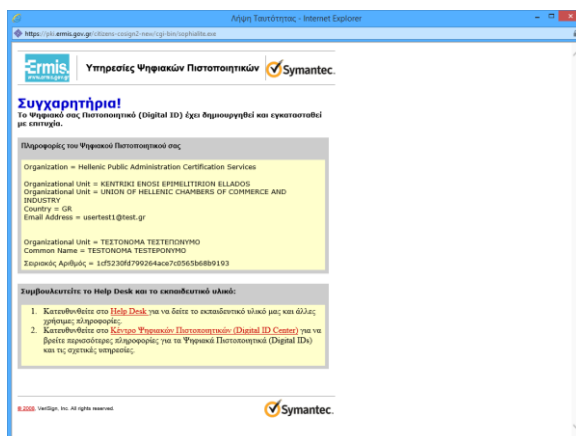
7. Πληκτρολογούμε το όνομα χρήστη και τον προσωπικό κωδικό στο περιβάλλον του cosign.



8. Στο ίδιο παράθυρο με το προηγούμενο, στο οποίο μας φέρνει συμπληρωμένο το πεδίο user name στο πεδίο password, πληκτρολογούμε τον κωδικό μίας χρήσης (OTP) που εμφανίζεται στην εφαρμογή που έχουμε εγκαταστήσει στο κινητό τηλέφωνο.



9. Κατά την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και εγκατάστασης του πιστοποιητικού εμφανίζεται η επόμενη σελίδα:



2.1.1.2.6 Βελτίωση Στόχευσης Ελέγχου Εργοδοτών Κοινών Επιχειρήσεων και Οικοδομοτεχνικών Έργων

Ο πλήρης ελεγκτικός κύκλος για την αντιμετώπιση παραβατικής συμπεριφοράς σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές είναι ο ακόλουθος:



Το ΙΚΑ, έχει υλοποιήσει το Έργο Βελτίωση Στόχευσης Ελέγχου Εργοδοτών Κοινών Επιχειρήσεων και Οικοδομοτεχνικών Έργων ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, το οποίο καλύπτει το Σημείο 1 του Διαγράμματος. Επιχειρησιακό στόχο του συγκεκριμένου Έργου, αποτελεί η βελτίωση στόχευσης των επιτόπιων ελέγχων που διενεργούνται στους εργοδότες του ΙΚΑ από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Ιδρύματος. Κύριο χαρακτηριστικό σχεδιασμού του Έργου αποτελεί η χρήση μεθοδολογίας ανάλυσης επικινδυνότητας (Risk analysis) βασισμένη σε ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά (profile) των εργοδοτών όπως αυτά διαμορφώνονται από την επεξεργασία των δεδομένων που τηρούνται στο ΟΠΣ-ΙΚΑ.

Για την υλοποίηση του συγκεκριμένου Έργου, γίνεται χρήση των ακόλουθων στοιχείων: Εξοπλισμός και Λογισμικό Συστήματος (Εντάσσεται στην Κεντρική Υπολογιστική Υποδομή) Database Server, Storage Array, Backup System, Application / Web Server, Άδειες χρήσης προϊόντων Oracle, ESKORT Selection Module (Δυνατότητες: Risk Analysis Engine / Analysis Server, Designer).

Τα Δομικά στοιχεία της Λειτουργικής Αρχιτεκτονικής του Συστήματος είναι:

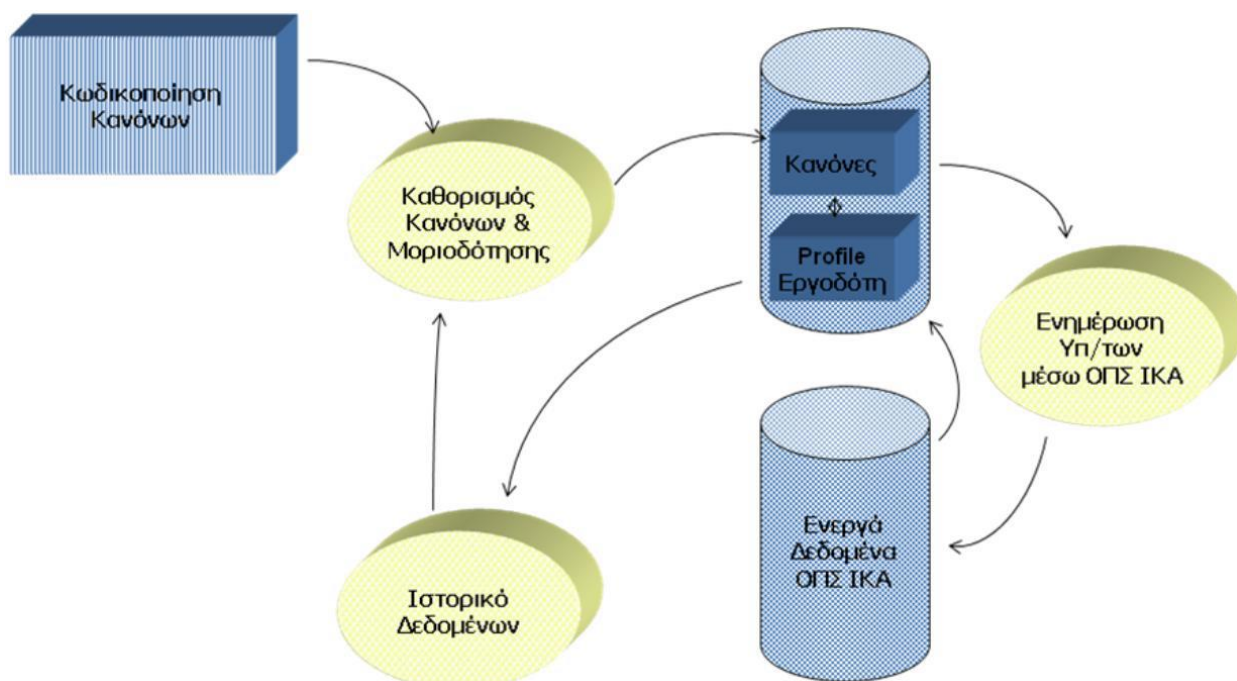
I. Profiles Εργοδοτών Κοινών Επιχειρήσεων και Εργοδοτών Οικοδομοτεχνικών Έργων

Αφορά τον σχεδιασμό, την αρχική δημιουργία και την συνεχή συντήρηση βάσης δεδομένων (data warehouse) που τηρεί τα ειδικά χαρακτηριστικά (ποσοτικά και ποιοτικά) για κάθε εργοδότη κοινών επιχειρήσεων και οικοδομοτεχνικών έργων του ΙΚΑ. Αναφέρονται τα ακόλουθα ενδεικτικά χαρακτηριστικά, τα οποία τηρούνται στις ειδικές δομές δεδομένων. Πλήθος απασχολούμενων, εξέλιξη απασχόλησης προσωπικού, πλήθος προσωπικού ανά φύλο, πλήθος προσωπικού ανά κλίμακα ηλικίας, πλήθος και εξέλιξη απασχολούμενων αλλοδαπών, ποσά δηλωθεισών εισφορών, εξέλιξη εισφορών, ποσά οφειλών, εξέλιξη οφειλών, διαφορά και εξέλιξη δηλωθέντων καταβληθέντων, πλήθος προσωπικού με μειωμένη απασχόληση, εξέλιξη μειωμένης απασχόλησης, διαφορές δηλωθεισών αποδοχών από μέση τιμή αποδοχών ομοειδούς απασχόλησης ανά ΚΑΔ και ειδικότητα, πλήθος διενεργουμένων ελέγχων, πλήθος καταγγελιών ασφαλισμένων, πλήθος ρυθμίσεων, συνέπεια/καθυστερήση εξόφλησης δόσεων ρύθμισης, ημέρες ανασφάλιστης απασχόλησης από διενέργεια επιτόπιων ελέγχων, πλήθος λαθών ΑΠΔ κλπ.

Αναφέρονται τα ακόλουθα ενδεικτικά χαρακτηριστικά, τα οποία τηρούνται στις ειδικές δομές δεδομένων:

- Πλήθος απασχολούμενων
- Εξέλιξη απασχόλησης προσωπικού
- Πλήθος προσωπικού ανά φύλο
- Πλήθος προσωπικού ανά κλίμακα ηλικίας
- Πλήθος και εξέλιξη απασχολούμενων αλλοδαπών
- Ποσά δηλωθεισών εισφορών
- Εξέλιξη εισφορών
- Ποσά οφειλών
- Εξέλιξη οφειλών
- Διαφορά και εξέλιξη δηλωθέντων καταβληθέντων
- Πλήθος προσωπικού με μειωμένη απασχόληση
- Εξέλιξη μειωμένης απασχόλησης
- Διαφορές δηλωθεισών αποδοχών από μέση τιμή αποδοχών ομοειδούς απασχόλησης ανά ΚΑΔ και ειδικότητα
- Πλήθος διενεργουμένων ελέγχων
- Πλήθος καταγγελιών ασφαλισμένων
- Πλήθος ρυθμίσεων
- Συνέπεια/καθυστερήση εξόφλησης δόσεων ρύθμισης
- Ημέρες ανασφάλιστης απασχόλησης από διενέργεια επιτόπιων ελέγχων
- Πλήθος λαθών ΑΠΔ κλπ.

Η λειτουργική αρχιτεκτονική, απεικονίζεται συνοπτικά στο σχήμα που ακολουθεί:



II. Μοντέλο Ανάλυσης κινδύνων

Η ανάλυση δεδομένων γίνεται μέσω της υλοποίησης Κανόνων Επικινδυνότητας και Ανάλυσης Επικινδυνότητας.

Αφορά τον ορισμό λογικών κανόνων συμμόρφωσης, με βάση τους οποίους θα γίνεται η αξιολόγηση και βαθμονόμηση (scoring) των υποψηφίων υποθέσεων για Έλεγχο. Το μοντέλο ανάλυσης κινδύνων σχεδιάζεται, υλοποιείται συντηρείται και εξελίσσεται σε συνεχή βάση, συμμορφούμενο με την τρέχουσα ελεγκτική διαδικασία και τα αποτελέσματα εφαρμογής του. Οι κανόνες βαθμονόμησης βασίζονται σε προηγούμενη «γνώση» του προσωπικού του ΙΚΑ, την αποκτώμενη «γνώση» από την διενέργεια των ελέγχων, καθώς και την ανάλυση ιστορικών δεδομένων.

Ο σχεδιασμός κάθε κανόνα κινδύνου (risk rule) αποτελείται από:

- Τον ορισμό μία απλής ή σύνθετης συνθήκης (π.χ εάν το ποσό οφειλών είναι $\geq 40.000\text{€}$)
- Την απόδοση μορίων σημαντικότητας (risk points) στην περίπτωση που η συνθήκη είναι αληθής.

Το άθροισμα των μορίων που τελικά θα αποδοθεί σε κάθε εργοδότη, με την εφαρμογή των κανόνων, μορίων και των δεδομένων που τηρούνται στο profile του, θα αποτελέσει και την τελική βαθμονόμηση (scoring) για την κατάταξη του σε διαφορετικά επίπεδα «ενδιαφέροντος» με σκοπό τον στοχευόμενο προγραμματισμό των ελέγχων. Ο σχεδιασμός των κανόνων επηρεάζει και τις απαιτήσεις τροφοδότησης του profile του εργοδότη. Για την υλοποίηση του Μοντέλου Ανάλυσης Κινδύνων, έχει γίνει χρήση του ESKORT SELECTION MODULE, το οποίο αποτελεί τμήμα της συνολικής πλατφόρμας ESCORT COMPLIANCE SOLUTION

Η διαδικασία επιλογής των περιπτώσεων προς έλεγχο με την χρήση των ανωτέρω δομικών στοιχείων, διαμορφώνεται ως εξής:

- Ανάδειξη υποψηφίων Υποθέσεων προς Έλεγχο
 - Επιλογή υποθέσεων προς έλεγχο και διάχυση των αποτελεσμάτων στα Υποκαταστήματα.

III. Διάχυση αποτελεσμάτων ανάλυσης επικινδυνότητας στον ελεγκτικό μηχανισμό

Ενημέρωση του ελεγκτικού μηχανισμού με δεδομένα εργοδοτών που παρουσιάζουν «υψηλή επικινδυνότητα» με ταυτόχρονη εντολή διενέργειας ελέγχων. Κατά συνέπεια μπορούν να γίνονται συχνότερες επισκέψεις και έλεγχοι στους εργοδότες υψηλότερου κινδύνου καθώς και ευνοϊκότερες ρυθμίσεις σε εργοδότες με χαμηλότερου κινδύνου προφίλ.

2.1.1.2.7 Βελτίωση Ελέγχου Χορήγησης Παροχών σε Ασφαλισμένους ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

Το λογισμικό εφαρμογών ΟΠΣ-ΙΚΑ για την χορήγηση παροχών, το οποίο λειτουργεί πανελλαδικά, ενσωματώνει σήμερα το σύνολο των ελέγχων για την θεμελίωση χορήγησης της κάθε παροχής. Επιπρόσθετα, υποστηρίζονται δυνατότητες όπως:

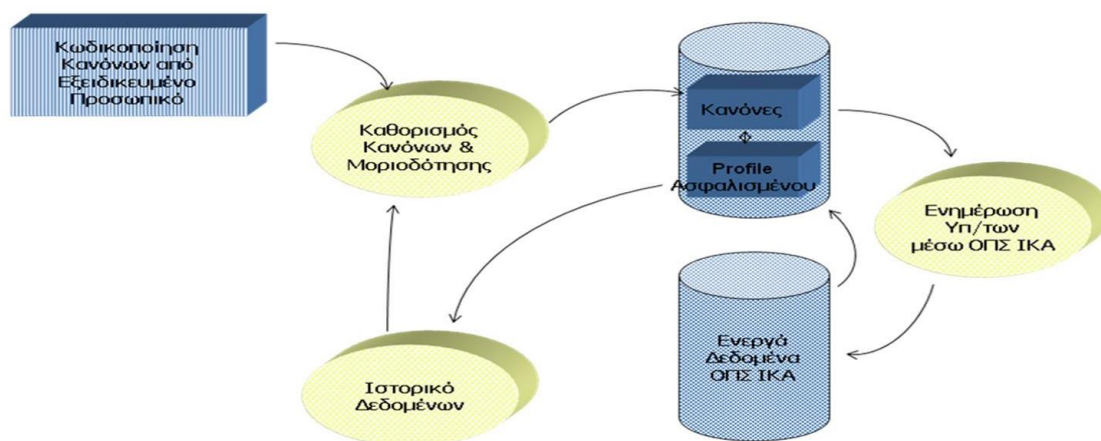
- Καταλογισμός του ποσού παροχών στην περίπτωση που διαπιστωθεί από περαιτέρω έλεγχο ότι ο ασφαλισμένος δεν θεμελιώνει τελικά «δικαίωμα» για την χορηγηθείσα παροχή.
- Προειδοποίηση του προϊσταμένου του τμήματος παροχών για περαιτέρω έλεγχο «δικαιολογητικών» στην περίπτωση που ο ασφαλισμένος στο οποίο χορηγείται η παροχή ανήκει σε ένα προκαθορισμένο σύνολο ασφαλισμένων με «υψηλή επικινδυνότητα»

Επιχειρησιακός στόχος του έργου αποτελεί η βελτίωση ελέγχου χορήγησης παροχών από τις αρμόδιες υπηρεσίες του οργανισμού. Κύριο χαρακτηριστικό σχεδιασμού του Έργου αποτελεί η χρήση μεθοδολογίας ανάλυσης επικινδυνότητας (Risk analysis) βασισμένη σε ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά (profile) των ασφαλισμένων όπως αυτά διαμορφώνονται από την επεξεργασία των δεδομένων που τηρούνται στο ΟΠΣ-ΙΚΑ. Η υλοποίηση του Έργου βασίζεται στην επεξεργασία των συνολικών συναλλαγών που καταγράφονται στις βάσεις δεδομένων του ΟΠΣ-ΙΚΑ (παροχές, μητρώο, εισφορές, συντάξεις, εκκαθάριση δαπανών υγείας) και αφορά κάθε ασφαλισμένο καθώς και την εφαρμογή μοντέλου επικινδυνότητας με στόχο την τροφοδότηση του υποκαταστήματος με την κατάλληλη πληροφορία έτσι ώστε να ενισχυθούν οι έλεγχοι που αναφέρονται ανωτέρω. Το Σύστημα λειτουργεί Παραγωγικά. Εντάσσεται δε στην Κεντρική Υπολογιστική Υποδομή του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ.

Τα Δομικά στοιχεία της Λειτουργικής Αρχιτεκτονικής του Συστήματος είναι:

I. Profiles Ασφαλισμένων

Αφορά τον σχεδιασμό, την αρχική δημιουργία και τη συνεχή συντήρηση βάσης δεδομένων (data warehouse) που τηρεί τα ειδικά χαρακτηριστικά (ποσοτικά και ποιοτικά) για κάθε ασφαλισμένο του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ έτσι ώστε να εφαρμοσθεί το μοντέλο ανάλυσης επικινδυνότητας όπως αναφέρεται παρακάτω.



II. Μοντέλο Ανάλυσης Επικινδυνότητας

Αφορά τον ορισμό λογικών κανόνων συμμόρφωσης βάση των οποίων θα γίνει η αξιολόγηση και βαθμονόμηση (scoring) των υποψηφίων ασφαλισμένων για τους οποίους θα εφαρμοσθούν περαιτέρω προληπτικοί και κατασταλακτικοί έλεγχοι. Το μοντέλο ανάλυσης κινδύνων σχεδιάζεται, υλοποιείται συντηρείται και εξελίσσεται σε συνεχή βάση, συμμορφούμενο με την τρέχουσα ελεγκτική διαδικασία και τα αποτελέσματα εφαρμογής του. Οι κανόνες βαθμονόμησης βασίζονται σε προηγούμενη «γνώση» του προσωπικού του ΙΚΑ, την αποκτώμενη «γνώση» από την διενέργεια των ελέγχων καθώς και την ανάλυση ιστορικών δεδομένων.

Ο σχεδιασμός του κάθε κανόνα κινδύνου (risk rule) αποτελείται από

- Τον ορισμό μία απλής ή σύνθετης συνθήκης (π.χ εάν το πλήθος ημερών επιδότησης ασθένειας ανέρχεται τις 60 ετησίως)
- Την απόδοση μορίων σημαντικότητας (risk points) στην περίπτωση που η συνθήκη είναι αληθής (π.χ 4 σε κλίμακα 1 έως 10)

Ο σχεδιασμός των κανόνων επηρεάζει και τις απαιτήσεις τροφοδότησης του profile του ασφαλισμένου. Για την υλοποίηση του μοντέλου επικινδυνότητας έγινε χρήση του ESKORT COMPLIANCE SOLUTION και ειδικότερα το υποσύστημα στόχευσης των ελέγχων.

- III. Ανάδειξη υποψηφίων Υποθέσεων προς Έλεγχο. Μέσω της εκτέλεσης των ανωτέρω κανόνων γίνεται η Ανάδειξη υποψηφίων Υποθέσεων προς Έλεγχο.
- IV. Ενημέρωση δεδομένων ΟΠΣ-ΙΚΑ με ασφαλισμένους που παρουσιάζουν «υψηλή επικινδυνότητα» ή αποτελούν περίπτωση καταλογισμού παροχών που χορηγήθηκαν

2.1.2 Εφαρμογές μεταβατικής λειτουργίας ΕΦΚΑ

Πέραν του ΟΠΣ-ΙΚΑ, για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του ΕΦΚΑ χρησιμοποιούνται πληροφοριακά συστήματα που έχουν υλοποιηθεί από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε. Τα συστήματα αυτά υποστήριζαν λειτουργίες των Φ.Κ.Α πριν την ενοποίηση, βάσει σχετικής νομοθεσίας. Με την κατάλληλη τροποποίηση τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν τον Ε.Φ.Κ.Α κατά τη μεταβατική περίοδο λειτουργίας του.

2.1.2.1 Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων ΕΦΚΑ

Το Web Μητρώο 11g της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. είναι η εφαρμογή Μητρώου Ενοποιημένων Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης. Αποτελεί το Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων (εν ενεργεία και συνταξιούχων) κατά τη μεταβατική περίοδο λειτουργίας του ΕΦΚΑ, ομογενοποιώντας τα μητρώα των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης που εντάχθηκαν στον ΕΦΚΑ.

Στο Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων διατηρούνται τα δημογραφικά στοιχεία σε Ελληνικά και Λατινικά, καθώς επίσης και η Ασφαλιστική Ιστορία στον Ενοποιημένο Φορέα, ανά Κλάδο, Τομέα, Υπηρεσιακή Μονάδα και περιλαμβάνει για τους Συνταξιούχους την Κατηγορία Σύνταξης. Για την περίπτωση δε Έμμεσου Μέλους, γίνεται σύνδεση των στοιχείων του με τον Άμεσα ασφαλισμένο, ο οποίος τον ασφαρίζει. Έχει δυνατότητα ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο από στοιχεία του Εθνικού Μητρώου ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, εφ' όσον επιλεγεί από το χρήστη και για όποια από τα στοιχεία τον ενδιαφέρουν. Για το σκοπό αυτό της διαλειτουργικότητας, η όλη εφαρμογή του Ενιαίου Μητρώου σχεδιάστηκε να λειτουργεί σύμφωνα με πρότυπα που χρησιμοποιεί και η εφαρμογή ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ.

Τα παραπάνω τηρούνται σε εξυπηρετητές που βρίσκονται στην κεντρική υπολογιστική υποδομή της ΗΔΙΚΑ για λογαριασμό του ΕΦΚΑ, ενώ η διαχείριση όλου του μητρώου γίνεται από τις αντίστοιχες διευθύνσεις του ΕΦΚΑ μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής του Ενιαίου Μητρώου Ασφαλισμένων ΕΦΚΑ.

Το Web Μητρώο έχει αναπτυχθεί πάνω σε Oracle RDBMS 11g με Oracle Forms 11g Rel2. Το σύστημα φιλοξενείται σε φυσικές υποδομές της ΗΔΙΚΑ Α.Ε., σε servers με λογισμικό Red Hat Enterprise Linux Server.

2.1.2.2 Σύστημα υπολογισμού και παρακολούθησης εισφορών μη μισθωτών

Το σύστημα χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό και την είσπραξη των ασφαλιστικών εισφορών για τους μη μισθωτούς εισφέροντες του ΕΦΚΑ. Το σύστημα αναπτύχθηκε από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε. αναβαθμίζοντας ένα παλαιότερο σύστημα που χρησιμοποιείτο προηγουμένως από τον ΟΓΑ για τη διαχείριση των εισφορών των αγροτών. Το σύστημα χρησιμοποιεί ως μητρώο το web μητρώο.

Το σύστημα υπολογίζει τις απαιτούμενες ασφαλιστικές εισφορές για τους μη μισθωτούς από 1/1/2017, βάσει των στοιχείων εισοδήματος από ασκούμενη επαγγελματική δραστηριότητα του προηγούμενου έτους που λαμβάνει από την ΑΑΔΕ.

Το σύστημα ανακτά όλα τα άτομα που απασχολούνται ως μη μισθωτοί και το Καθαρό Φορολογητέο Αποτέλεσμά τους από την ΑΑΔΕ. Στη συνέχεια:

- Εφαρμόζει ελέγχους και κανόνες του Ν.4387/2016 (π.χ. για παράλληλη ασφάλιση κτλ.) και υπολογίζει τις ετήσιες και μηνιαίες εισφορές
- Εκδίδει ειδοποιητήρια πληρωμών (στο portal του ΕΦΚΑ)
- Παρακολουθεί τη διαδικασία πληρωμής/ είσπραξης των ασφαλιστικών εισφορών

2.1.2.3 Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ)

Σύμφωνα με τους Νόμους 4093/2012 και 4144/2013, η ΗΔΙΚΑ ΑΕ έχει υλοποιήσει το Πληροφοριακό Σύστημα Κεντρικής Πληρωμής Συντάξεων. Σκοπός του είναι:

- η ταυτοποίηση των συντάξεων ανά συνταξιούχο,
- ο υπολογισμός των περικοπών και του μηνιαίου φόρου ανά συνταξιούχο,
- ο αναλογικός επιμερισμός τους ανά σύνταξη,
- ο υπολογισμός του τελικού πληρωτέου ποσού σύνταξης
- η δημιουργία των ηλεκτρονικών αρχείων προς την ΔΙΑΣ για την πίστωση των λογαριασμών των συνταξιούχων,
- η δημιουργία των ηλεκτρονικών αρχείων ενημέρωσης των ΦΚΑ και του Δημοσίου με τους ως άνω υπολογισμούς.

Κάθε ΦΚΑ υποβάλλει στην ΗΔΙΚΑ τα ετήσια αρχεία Βεβαιώσεων Αποδοχών Συντάξεων (αρχεία τύπου JL10) και κατόπιν σχετικής επεξεργασίας, η ΗΔΙΚΑ τα αποστέλλει στη ΑΑΔΕ προκειμένου να καταστεί εφικτή η προ-συμπλήρωση των συντάξιμων αποδοχών στις δηλώσεις φόρου εισοδήματος (έντυπο Ε1) για όλους τους συνταξιούχους των ΦΚΑ και του Δημόσιου.

Επιπροσθέτως έχει αναπτυχθεί και λειτουργεί διαδικτυακή εφαρμογή "Διόρθωσης στοιχείων Βεβαιώσεων Αποδοχών Συντάξεων-JL10", προκειμένου οι πιστοποιημένοι χρήστες των ΦΚΑ να έχουν τη δυνατότητα μεταβολών και διορθώσεων στα αρχικώς αποσπελλόμενα στοιχεία συντάξεων, για την ορθή προ-συμπλήρωση των συντάξιμων αποδοχών στις δηλώσεις φόρου εισοδήματος.

2.1.2.4 Σύστημα ΑΤΛΑΣ

Το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» είναι το ολοκληρωμένο σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και την Ασφαλιστική Ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας.

Ειδικότερα, με το «ΑΤΛΑΣ»:

1. Συγκροτήθηκε το Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων στο οποίο καταγράφονται τόσο οι άμεσα όσο και οι έμμεσα ασφαλισμένοι.
2. Συγκεντρώθηκε για πρώτη φορά η ασφαλιστική ιστορία ανά ασφαλισμένο δημιουργώντας έτσι τον Ψηφιακό Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης, μια μορφή ηλεκτρονικού ασφαλιστικού «βιογραφικού». Ο Ψηφιακός Ατομικός Λογαριασμός περιλαμβάνει για κάθε ασφαλισμένο όλη την πληροφορία που συνδέεται με την απονομή της σύνταξης και του δικαιώματος σε παροχές όπως ενδεικτικά :
 - τους Εργοδότες που έχει εργαστεί
 - τα αντίστοιχα διαστήματα ασφάλισης
 - το είδος της ασφάλισης (κοινά, βαρέα κλπ).
3. Συγκροτήθηκε το Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων περίθαλψης και καταργήθηκε η θεώρηση των βιβλιαρίων. Η ασφαλιστική ικανότητα όλου του πληθυσμού συγκεντρώνεται σε ένα κεντρικό σύστημα το οποίο θα ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο από τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης.
4. Ψηφιοποιείται και μηχανογραφείται όλο το κανονιστικό πλαίσιο της θεμελίωσης και απονομής συντάξεων.



Το «ΑΤΛΑΣ» συνεπώς καθίσταται το κεντρικό σημείο συγκέντρωσης όλης της πληροφορίας ασφάλισης της χώρας με τέσσερα βασικά υποσυστήματα δεδομένων

όπως φαίνονται στο παραπάνω σχήμα [44]. Διασυνδεδεμένο με τα πληροφοριακά συστήματα των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, αντλεί σε πραγματικό χρόνο τις μεταβολές ώστε τα δεδομένα του να είναι πάντα επίκαιρα. Επίσης, διασυνδέεται με άλλα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα όπως ενδεικτικά :

- με το σύστημα «Αριάδνη» για την άμεση ενημέρωση του Εθνικού Μητρώου Ασφάλισης και του Εθνικού Μητρώου Δικαιούχων Περίθαλψης με τις ληξιαρχικές μεταβολές των ασφαλισμένων ,
- με το σύστημα «Ηλεκτρονική Απόκτηση Ακαδημαϊκής Ταυτότητας» για τη διαρκή ενημέρωση του Εθνικού Μητρώου Δικαιούχων Περίθαλψης με τους φοιτητές και σπουδαστές της χώρας.

Αξιοποιώντας τον πλούτο των δεδομένων, το «ΑΤΛΑΣ» παρέχει μια σειρά από ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με κυριότερες τις υπηρεσίες των ασφαλισμένων μέσω διαδικτύου για:

- πρόσβαση στον Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης
- έκδοση Βεβαιώσεων Χρόνου Ασφάλισης
- χρήση εργαλείου θεμελίωσης/υπολογισμού σύνταξης
- την υπηρεσία online ελέγχου της ασφαλιστικής ικανότητας.
- την υπηρεσία ηλεκτρονικής αναζήτησης χρόνου ασφάλισης μεταξύ των ΦΚΑ
- την υπηρεσία απονομής συντάξεων με αυτοματοποιημένο τρόπο επεξεργασίας του εκάστοτε κανονιστικού πλαισίου.

Στο «ΑΤΛΑΣ» συνδέονται ηλεκτρονικά όλοι οι πάροχοι υγείας (ΕΟΠΥΥ, Νοσοκομεία, ιατροί, φαρμακεία) και λαμβάνουν την πληροφορία για τις υπηρεσίες που οι ασφαλισμένοι δικαιούνται.

Στόχος του συστήματος ΑΤΛΑΣ ήταν να ενσωματώσει σταδιακά το χρόνο ασφάλισης όλων των πολιτών της χώρας. Μέχρι σήμερα έχει ενσωματωθεί ο χρόνος ασφάλισης από το 1994 μέχρι σήμερα για τους πρώην ΦΚΑ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΑΕΕ και ΕΤΑΑ, καθώς επίσης και από το 1998 έως σήμερα για τον ΟΓΑ. Επίσης έχει ενσωματωθεί περίπου το 70% του χρόνου ασφάλισης από τους 2 μεγαλύτερους τομείς του πρώην ΕΤΑΠ-ΜΜΕ. Το σύστημα ΑΤΛΑΣ, το οποίο δεν χρησιμοποιείται σήμερα από τον ΕΦΚΑ για τη χορήγηση παροχών ή συντάξεων, είναι σε φάση αναβάθμισης και εκ νέου ενσωμάτωσης της ασφαλιστικής ιστορίας των ασφαλισμένων του ΕΦΚΑ από τους πρώην ΦΚΑ στους οποίους υπάγονταν μέχρι την έναρξη λειτουργίας του ΕΦΚΑ, με βάση τις προδιαγραφές των αρμόδιων επιχειρησιακών Διευθύνσεων του ΕΦΚΑ.

2.1.3 Εφαρμογές / Υποσυστήματα Πληροφοριακού Συστήματος ΕΟΠΥΥ

Το πληροφοριακό σύστημα του ΕΟΠΥΥ αποτελείται από τις παρακάτω εφαρμογές / υποσυστήματα.

2.1.3.1 Κεντρικό ΟΠΣ ΕΟΠΥΥ

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΕΟΠΥΥ περιλαμβάνει τα έξης υποσυστήματα. [13]

- Οικονομική Διαχείριση , για την κάλυψη των αναγκών της Οικονομικής Διευθύνσης της κεντρικής υπηρεσίας και των ΠΕΔΙ.
- Διαχείριση Προσωπικού και μισθοδοσίας, όπου το λογισμικό καλύπτει την παρακολούθηση των μεταβολών του προσωπικού και τον υπολογισμό της μισθοδοσίας , την έκδοση των εκκαθαριστικών κλπ .
- Διαδικτυακή εφαρμογή εκτύπωσης Εκκαθαριστικών μισθοδοσίας, όπου ο κάθε υπάλληλος του Οργανισμού, ύστερα από την ασφαλή και έγκυρη

- πιστοποίησή του, έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης του μηνιαίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας αλλά και της ετήσιας Βεβαίωσης Αποδοχών.
- Εκκαθάριση Δαπανών (ανοικτή , κλειστή περίθαλψη, κλπ).
 - Διαχείριση Συμβάσεων (όπου παρακολουθείται η ισχύς των συμβάσεων)
 - MIS (σύστημα διοικητικής πληροφόρησης)
 - Διαχείριση Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ Παραγωγική Λειτουργία
 - Εκκαθάριση παροχών σε είδος , για την αποζημίωση των παροχών σε είδος των ασφαλισμένων
 - Σύστημα Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών (ΚΜΕΣ)
 - Υποσύστημα παραλαβής, επεξεργασίας και διαχείρισης υποβολών φαρμακείων
 - Υποσύστημα παραλαβής ηλεκτρονικών στοιχείων από τρίτα συστήματα (κεντρικό ΟΠΣ, e-ΔΑΠΥ, e-Συνταγογράφηση) και διαχείρισης πρόσθετων στοιχείων μητρώων
 - Υποσύστημα ψηφιοποίησης εγγράφων υποβολών Παραγωγική Λειτουργία
 - Υποσύστημα ελέγχου υποβολών και εκκαθάρισης Παραγωγική Λειτουργία
 - Υποσύστημα υπολογισμών επιστροφών rebates (ιδιωτικών φαρμακείων και κατόχων αδειών κυκλοφορίας φαρμάκων) & claw back
 - Υποσύστημα πληρωμών λογαριασμών και διαχείρισης των οικονομικών συναλλαγών με τα Ιδιωτικά Φαρμακεία (πρόστιμα – ποινές, κρατήσεις υπέρ τρίτων, περικοπές υπέρ του Φορέα κ.λπ.)
 - Υποσύστημα Data Warehouse BI/MIS (σύστημα διοικητικής πληροφόρησης) Παραγωγική Λειτουργία
 - Portal (<https://www.eopyykmes.gr>) ενημέρωσης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε Παρόχους και φαρμακευτικές εταιρείες.

2.1.3.2 e-ΔΑΠΥ (Δήλωση Αναλυτικών Παραστατικών Υγείας)

Το eΔΑΠΥ είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα καταγραφής και ελέγχου σε επίπεδο σύμβασης παρεχομένων υπηρεσιών υγείας και τελικά αποζημίωσης αυτών των υπηρεσιών, το οποίο αυτοδιαχειρίζεται από τους άμεσα εμπλεκόμενους, που είναι οι γιατροί, τα φαρμακεία, οι πάροχοι υγείας, οι προμηθευτές ιατρικών ειδών και συσκευών και στο οποίο καταγράφεται το τελικό αποτέλεσμα της δράσης των πολιτών, σε συνέχεια της πρόθεσης τους να προγραμματίσουν ένα ραντεβού με γιατρό ή να λάβουν μια συνταγή ή ένα παραπεμπτικό ή παροχή είδους βοηθητικού της θεραπείας τους ή της ανάγκης να νοσηλευτούν.

περιλαμβάνει τα έξης υποσυστήματα:

- Πιστοποίηση Παρόχων και γιατρών
- eΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης/ Ιατρικών επισκέψεων και ειδικών μονάδων – υποβολή με HL7 πρότυπο
- eΔΑΠΥ Αναγγελίας περιστατικών αιμοκαθαιρόμενων σε ΜΧΑ και MTN – υποβολή με HL7 πρότυπο
- eΔΑΠΥ υλικών αιμοκαθάρσεων Παραγωγική Λειτουργία
- Κεντρική παρακολούθηση περιστατικών αιμοκάθαρσης (καθημερινή ενημέρωση)
- eΔΑΠΥ Αναγγελίας στοιχείων νοσηλείας ασφαλισμένων (εισιτήρια-εξιτήρια-διακομιδές) υποβολή με HL7 πρότυπο
- Κεντρική παρακολούθηση αναγγελιών για νοσηλεία και νοσηλευτικών δομών (διαθέσιμες κλίνες ανά πάροχο – καθημερινή ενημέρωση)
- eΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης (υποβολή νοσηλίων από κρατικά νοσοκομεία , κλινικές, κέντρα αποκατάστασης, κλπ)

- eΔΑΠΥ κατόχων εισιτηρίου voucher – web service
- eΔΑΠΥ διαβητολογικού υλικού (Φαρμακεία)
- eΔΑΠΥ για παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής
- eΔΑΠΥ για Παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής (εξουσιοδοτημένοι Προμηθευτές Υλικών σε ασφαλισμένους)
- Ενημέρωση φαρμακευτικών συλλόγων για παρακρατήσεις και πληρωμές Φαρμακείων
- Ενημέρωση Συναλλασσομένων (αποστολή ενημερωτικών για την πορεία εκκαθάρισης των υποβολών δαπανών – rebate – claw back – ληξιπρόθεσμες οφειλές - καθημερινή ενημέρωση)
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση αίτησης / έγκρισης προς επιτροπές φαρμάκου υψηλού κόστους
- eΔΑΠΥ Δείκτες Χρήσης
- Διαθέσιμες ιατρικές επισκέψεις με συμβεβλημένους ιατρούς του ΕΟΠΥΥ (καθημερινή ενημέρωση)
- Έκδοση Ιατρικών Γνωματεύσεων (αιμοκαθάρσεις, παροχές, νοσηλείες κλπ)
- Ηλεκτρονική διάθεση Φακέλου Ασφάλισης Υγείας στον ίδιο τον ασφαλισμένο.

2.1.3.3 ΕΟΠΥΥ.Net

Το υποσύστημα ΕΟΠΥΥ.net περιλαμβάνει τις εξής ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

- Λειτουργία θεραπευτικού μητρώου για την ηπατίτιδα C
- Λειτουργία θεραπευτικού μητρώου για την Λευχαιμία
- Μητρώο ΕΚΑΠΤΥ-ΕΟΠΥΥ
- Ηλεκτρονική Υπηρεσία Νέων Συμβάσεων Παρόχων Παραγωγική Λειτουργία
- Διαχείριση Εγκρίσεων Χορήγησης Φαρμάκων Υψηλού Κόστους
- ΕΟΠΥΥ.Net Dashboards
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Τελικής Εκκαθάρισης – Ιατρικός Έλεγχος
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Real-time Ελέγχου & Έγκρισης Δαπανών

2.1.3.4 Διαδικτυακός τόπος ΕΟΠΥΥ

Στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του οργανισμού, διατίθενται εξειδικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες εξυπηρετούνται από την Υποδομή Internet του ΕΟΠΥΥ και χρησιμοποιούν το Σύστημα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (RDBMS) Oracle 11g, ενώ το σχετικό Λογισμικό Εφαρμογών έχει αναπτυχθεί με χρήση του περιβάλλοντος Oracle WebLogic Suite.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται επί 24ώρου βάσεως προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου και ειδικότερα στους Ασφαλισμένους, Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας (ΠΥΥ) και λοιπούς πιστοποιημένους φορείς, οι οποίοι συναλλάσσονται με τον ΕΟΠΥΥ. Οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Πιστοποίηση Ιατρών / Λοιπών Προμηθευτών Υγείας
- ΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης
- Περιστατικά Αιμοκαθαρόμενων Ασφαλισμένων
- Περιστατικά Αιμοκάθαρσης
- Αναγγελία Εισιτηρίων / Εξιτηρίων

- Διαχείριση Νοσηλείας
- Πιστοποίηση Προμηθευτών Υλικών και ΣΕΔ
- Εγγραφή Ιατρών για Αποδοχή Πληρωμής Ληξιπρόθεσμων Οφειλών ΟΠΑΔ
- Πιστοποίηση Ιατρών με Συνταγογράφηση (Με Απόδοση Κλειδαρίθμου)
- Πιστοποίηση Προμηθευτών Με Απόδοση Κλειδαρίθμου για Αποδοχή Πληρωμής Ληξιπρόθεσμων Οφειλών ΟΠΑΔ
- Πιστοποίηση Προμηθευτών για τα Αναλώσιμα Διαβητικού Υλικού
- Αίτηση προς Επιτροπή Φαρμάκων Υψηλού Κόστους
- Συνταγές Φαρμάκων Υψηλού Κόστους
- ΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης
- ΔΑΠΥ για Παροχές Ιατρικών Υλικών και Σκευασμάτων Ειδικής Διατροφής
- e-ΔΑΠΥ Δείκτες Χρήσης
- ΔΑΠΥ Αιμοκάθαρσης
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση Συναλλασσομένων με ΕΟΠΥΥ
- Φαρμακευτικός Σύλλογος
- Διαχείριση Λογαριασμού / Πιστοποίηση Ιατρών
- Πιστοποίηση Ελεγκτών Ιατρών
- Διαχείριση Λογαριασμού/Πιστοποίηση Ασφαλισμένων
- Μεταβολή Στοιχείων Ιατρού
- Συνταγογράφηση Παροχών ΕΚΠΥ (Ενιαίος Κανονισμός Παροχών Υγείας)
- Ιατρική Γνωμάτευση Αιμοκάθαρσης
- Ραδιοθεραπείες
- Ενεργοποίηση χρήστη ΦΑΥ από ιατρό
- ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟ - ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
- Καταχώρηση συνεδριών αιμοκάθαρσης
- Αποφάσεις ΑΥΣ
- Γιατροί ΕΟΠΥΥ
- Πιστοποίηση Υπαλλήλων
- Ασφαλιστική Ικανότητα
- Φάκελος Ασφάλισης Υγείας
- Προμηθευτές Υλικών Αιμοκάθαρσης
- Εκτέλεση Παραπεμπτικών

2.1.3.5 Λογική Αρχιτεκτονική - Τεχνολογίες - Υποδομές Λογισμικού

Το πληροφοριακό σύστημα απαρτίζεται από τρία λογικά δομικά συστατικά:

- Το κεντρικό ΟΠΣ, που περιλαμβάνει τις κύριες επιχειρησιακές λειτουργίες του οργανισμού
- Τα υποστηρικτικά υποσυστήματα, που περιλαμβάνουν το λογισμικό διαχείρισης των υποδομών και τις επιμέρους υποστηρικτικές λειτουργίες του οργανισμού
- Τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons), που περιλαμβάνουν νέες λειτουργίες που αναπτύχθηκαν για την κάλυψη συναφών επιχειρησιακών απαιτήσεων του οργανισμού καθώς και τα σχετικά APIs για εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών

Η λογική αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος έχει δομηθεί σε 3 επίπεδα:

1. Presentation Layer - Επίπεδο παρουσίασης υπηρεσιών

2. Application / Integration Layer - Επίπεδο Εκτέλεσης Εφαρμογών και Διασύνδεσης
3. Data Layer - Επίπεδο Φυσικής Αποθήκευσης Δεδομένων σε Σχεσιακές Βάσεις και Συστημικών Υπηρεσιών Διαχείρισης (backup / restore) και Αυθεντικοποίησης και αξιοποιεί μια σειρά πακέτων λογισμικού και τεχνολογιών όπως:

Για τις εφαρμογές Κεντρικό ΟΠΣ, e-ΔΑΠΥ και Σύστημα Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών:

- Oracle WebLogic Enterprise Server (Web Application Server)
- Oracle Application Development Framework (ADF) Java EE end-to-end
- Oracle Database Enterprise Edition 11g
- SOA Suite

Για τις εφαρμογές ΕΟΡΥΥ.Net, Διαδικτυακός τόπος ΕΟΠΥΥ:

- ASP.Net Framework 4.5
- Microsoft C#
- Microsoft Windows Server
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Azure Cloud Services

Για τη λειτουργία υποδομών και υποστηρικτικών συστημάτων

- SUSE Linux
- VMware VSphere
- Oracle VM
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Azure Cloud Services

Για τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons και APIs)

- Java Vadim Framework
- Eclipse IDE
- Oracle Virtual Manager
- Oracle DBMS
- Wild fly Application Server
- CDA / WSDL /custom XML files
- Java 7 EE
- Jersey web services framework (RESTful)
- Spring java framework
- Drools Business Rules Engine
- Microsoft C#
- Angular JS

2.1.4 Πληροφοριακά Συστήματα ΗΔΙΚΑ

2.1.4.1 Σύστημα Δεδομένων Ασφάλισης ΙΚΑ

Με στόχο την επιτάχυνση Έκδοσης των Συντάξεων του ΙΚΑ η ΗΔΙΚΑ ενοποίησε τα ασφαλιστικά στοιχεία, των επί μέρους εφαρμογών που είχαν αναπτυχθεί στο ΚΗΥΚΥ με στοιχεία έως το 2001, σε μία ομοιογενή Βάση Δεδομένων Ασφάλισης. Η Βάση Δεδομένων αφενός τροφοδοτείται με την ασφάλιση από το 2002 που τηρεί το ΟΠΣ – ΙΚΑ, αλλά και παραλαμβάνει όποια μεταβολή αφορά έως το 2001, είτε με αναγγελίες απολεσθεισών απασχολήσεων ασφαλισμένων που δεν είχαν καταχωρηθεί, είτε με διορθώσεις – ταυτοποιήσεις, χαρακτηρισμένων ως λανθασμένων, εγγραφών ασφάλισης.

Το σύστημα περιλαμβάνει τις παρακάτω λειτουργίες:

- Εκτυπώνει τον ενοποιημένο Λογαριασμό Ασφάλισης με διευκρινήσεις κωδικοποιήσεων και επισημάνσεις ελέγχων.
- Διαχειρίζεται και συμπληρώνει, μέσω ειδικού χρηστικού προγράμματος την καταχωρημένη Ασφάλιση.
- Ανακεφαλαιώνει την Ασφαλιστική Ιστορία του υπό επεξεργασία ασφαλισμένου, εκδίδοντας Βεβαίωση Ασφάλισης η Προσυνταξιοδοτική Απόφαση. (Υπολογισμός Συνταξίμων Ημερών Εργασίας)
- Υπολογίζει την Ασφαλιστική Κλάση Κύριας και Επικουρικής Σύνταξης (Υπολογισμός Τεκμαρτού Ημερομισθίου Σύνταξης)
- Πληροφορεί τους αρμόδιους υπαλλήλους με τα τρέχοντα στοιχεία πληρωμών που μας τροφοδοτεί σε μηνιαία βάση η Εφαρμογή «Πληρωμών Συντάξεων».
- Υποστηρίζει την ταυτοποίηση και οριστικοποίηση των εκκρεμών ή χαρακτηρισμένων ως «Λανθασμένες», εγγραφών Ασφάλισης που δεν έχουν αποδοθεί στους Λογαριασμούς των δικαιούχων.
- Πληροφορεί με στοιχεία Μητρώων Εργοδοτών, Μητρώου Ασφαλισμένων ΙΚΑ και Πινάκων Κωδικοποιήσεων (Κλάδων Ασφάλισης, Συγχωνευθέντων Ταμείων κ.λπ.)

Επιπλέον, η Η.ΔΙ.ΚΑ Α.Ε λειτουργεί για το τέως ΙΚΑ τις ακόλουθες εφαρμογές:

- Σύστημα Φορτοεκφορτωτών
- Σύστημα Λαϊκών Αγορών
- Μηχανογραφικά Μέσα
- Συστήματα Απονομών Συντάξεων ΙΚΑ ΕΤΑΜ
- Έσοδα Ασφάλιση ΤΥΚ
- Μητρώο Ασφαλισμένων
- Οικοδομικά
- Ευρωμητρώο

2.1.4.2 Σύστημα Έσοδα-Ασφάλιση ΟΑΕΕ

Το Πληροφοριακό Σύστημα «Έσοδα – Ασφάλιση ΟΑΕΕ» είναι αρκετά εκτεταμένο και καλύπτει αρκετές λειτουργικές περιοχές όπως :

- Έσοδα-Ασφάλισης (Δημιουργία – εκτύπωση ταχυπληρωμών, ενημέρωση καθημερινά με πληρωμές μέσω ΕΛΤΑ-ΔΙΑΣ, Ασφαλιστική – Φορολογική ενημερότητα, μετάταξη ασφαλισμένων σε ανώτερες ασφαλιστικές κατηγορίες, Μηδενισμοί πιστωτικών υπολοίπων, κλπ).
- Κεφαλαιοποιήσεις Οφειλομένων Εισφορών (ρυθμίσεις εισφορών) .
- Χειρόγραφες Ρυθμίσεις Οφειλών.
- Μηχανογραφημένα Γραμμάτια Είσπραξης Εισφορών (Ταμειακή Υπηρεσία).
- Τριμερής Χρηματοδότηση (κάθε τρίμηνο).
- Παροχή στατιστικών στοιχείων στην Αναλογιστική Υπηρεσία του ΟΑΕΕ και στην Εθνική Αναλογιστική Αρχή.
- ΑΜΚΑ - Εφαρμογή που χορηγεί στοιχεία στο σύστημα του ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ και επεξεργάζεται τα στοιχεία που επιστρέφουν.
- Εφαρμογή Παλαιών Εισφορών Ασφαλισμένων των 3 ασφαλιστικών ταμείων προ ενοποίησης (ΤΕΒΕ – ΤΑΕ - ΤΣΑ).
- Χειρόγραφες πράξεις επιβολής εισφορών και προσθέτων τελών (Π.Ε.Ε.Π.Τ.)

2.1.4.3 Συστήματα Πληρωμών Συντάξεων

Η Η.ΔΙ.ΚΑ Α.Ε λειτουργεί Συστήματα Πληρωμών Συντάξεων για τα ακόλουθα ταμεία:

1. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (1.028.893 περιπτώσεις)
2. ΕΤΕΑΜ (646.203 περιπτώσεις)
3. Ενταχθέντων Ταμείων στο ΙΚΑ (2.472 περιπτώσεις)
4. ΟΑΕΕ-ΤΣΑ (53.594 περιπτώσεις)
5. ΟΑΕΕ-ΤΑΕ (47.143 περιπτώσεις)
6. ΟΓΑ (850.000 περιπτώσεις)
7. Λοιπά Ταμεία (ΤΣΜΕΔΕ, ΕΤΑΑ, ΕΤΑΜ-ΜΜΕ, ΕΤΑΠ Τεχνικών Τύπου) (26.324 περιπτώσεις)

Οι εργασίες των συστημάτων πληρωμών γίνονται επί μηνιαίας και ετήσιας βάσης και αφορούν στην πληρωμή και ενημέρωση των συνταξιούχων και περιλαμβάνουν:

- Μηνιαία εκκαθάριση συντάξεων για πληρωμή όλων των συνταξιούχων (νέοι Συνταξιούχοι – μεταβολές παλαιών – διεκπεραίωση πληρωμής – έκδοση παραστατικών ελέγχων για τα κέντρα πληρωμής)
- Έκδοση ενημερωτικών σημειωμάτων (Τριμηνιαία εργασία)
- Γενικές Αυξήσεις-Μειώσεις συντάξεων
- Εργασίες Διαδοχικής Ασφάλισης (Ποσά Επιβάρυνσης)
- Εργασίες απονομής ΕΚΑΣ (Ετήσια εργασία)
- Διπλοσυνταξιούχοι ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (Ετήσια εργασία)
- Απογραφή Συνταξιούχων
- Ένταξη – Συγχώνευση Ταμείων
- Εκκαθάριση αποδοχών – φόροι (Ετήσια εργασία)
- Στατιστικά στοιχεία
- Έκτακτα αιτήματα του Ταμείου
- Προσαρμογές των προγραμμάτων στις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις

2.1.4.4 Πληροφοριακό Σύστημα Συνταξιοδοτικών Παροχών ΟΑΕΕ

Οι βασικές λειτουργίες αφορούν σε:

- Παρακολούθηση της συνταξιοδοτικής υπόθεσης από την υποβολή της Αίτησης μέχρι και την έκδοση απόφασης και αποστολή στην Εκκαθάριση
- Ενημέρωση του μηχανογραφικού Λογαριασμού Ασφάλισης με προσθήκη ελλειπόντων στοιχείων (ΟΑΕΕ ή αναγνωρίσεις χρόνου εκτός ΟΑΕΕ) ή διόρθωση λανθασμένων στοιχείων και διαχείριση οφειλών που θα προκύψουν
- Ανακεφαλαίωση (καταμέτρηση χρόνου) και εκδόσεις βεβαιώσεων Ασφάλισης
- Εντοπισμό ευμενέστερης διάταξης, υπολογισμό σύνταξης και κατανομή στους δικαιούχους.
- Τροφοδότηση τρεχουσών εφαρμογών Πληρωμών-Εκκαθάρισης (ΤΕΒΕ-ΤΑΕ-ΤΣΑ) με αναγγελίες αποφάσεων μέχρι την ενοποίησή τους.

2.1.4.5 Πληροφοριακό Σύστημα για τον ΟΓΑ

Η Η.ΔΙ.ΚΑ Α.Ε λειτουργεί για τον ΟΓΑ τις ακόλουθες εφαρμογές:

- Ασφάλιση Αγρεργατών
- Αγροτική Εστία ΟΓΑ
- Έσοδα Κύριας Ασφάλισης
- Εργοδότες-Μισθωτοί (Μητρώο Έσοδα)
- Έσοδα – Επικουρική Ασφάλιση Αγροτών
- Επιδόματα κυοφορίας
- Μητρώο Ασφαλισμένων
- Περίθαλψη

2.1.4.6 Πληροφοριακό Σύστημα Μικρών Ταμείων

Οι εφαρμογές του Πληροφοριακού Συστήματος Μικρών Ταμείων εξυπηρετούν 80 Τομείς πρώην ΦΚΑ σε δύο περιβάλλοντα (UNIFY ή ORACLE) και πιο συγκεκριμένα :

- Μητρώα
- Λογιστήριο
- Έσοδα-Ασφάλιση
- Πληρωμές Συντάξεων
- Περίθαλψη
- Πρωτόκολλο-Εξαγορές-Εφάπαξ
- Δάνεια

2.1.4.7 Υποστήριξη Λογιστηρίων ΦΚΑ

Η Η.ΔΙ.ΚΑ. Α.Ε έχει την ευθύνη της λειτουργίας της εφαρμογής η οποία λειτουργεί σε περιβάλλον Windows και Βάσεως Δεδομένων Oracle και καλύπτει όλες τις απαιτήσεις (με βάση το ΠΔ80/97) υποστήριξης των Λογιστηρίων των Κεντρικών Διευθύνσεων και των Τομέων των Ασφαλιστικών Ταμείων. Ενδεικτικά, αναφέρονται:

- Παρακολούθηση Κλαδικού Λογιστικού Σχεδίου
- Παρακολούθηση εκτέλεσης Προϋπολογισμού
- Μηχανογραφική έκδοση και παρακολούθηση παραστατικών

- Έκδοση όλων των προβλεπόμενων μηνιαίων και ετήσιων οικονομικών καταστάσεων
- Τήρηση του Μητρώου Δεσμεύσεων

2.1.4.8 Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Η εφαρμογή ηλεκτρονικής καταχώρησης και εκτέλεσης συνταγών φαρμάκων (σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης) έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί στην ΗΔΙΚΑ Α.Ε. με στόχο την ένταξη όλων των πρώην ασφαλιστικών ταμείων της χώρας σε αυτό. Η Εταιρεία υποστηρίζει τους χρήστες της εφαρμογής (ιατρούς και φαρμακοποιούς) με τη λειτουργία γραφείου αρωγής χρηστών (help desk) το οποίο λειτουργεί καθημερινά 24 ώρες το 24ωρο (τηλ. επικοινωνίας: 11131), ενώ η ομάδα εργασίας της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης διοργανώνει διαρκώς σεμινάρια εκπαίδευσης στους χρήστες. Το έργο της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης συμβάλλει στην ομαλή και απρόσκοπτη ανταλλαγή πληροφορίας μεταξύ των ιατρών που συνταγογραφούν, των ΦΚΑ που ελέγχουν, εγκρίνουν και καλύπτουν οικονομικά τη δαπάνη και των φαρμακείων, εξομαλύνοντας τις υπάρχουσες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Στόχος είναι τα στατιστικά δεδομένα που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης να αξιοποιηθούν για την χάραξη της ευρύτερης στρατηγικής στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.[14]

2.1.5 Πληροφοριακά Συστήματα ΕΤΑΑ.

2.1.5.1 Πληροφοριακά Συστήματα Ενιαίων Υπηρεσιών και Τομέων

Τα πληροφοριακά συστήματα των Τομέων αφορούν στις ξεχωριστές διαδικασίες που έχει ο κάθε ένας από αυτούς και λειτουργούν ανεξάρτητα.

Για όλους τους τομείς λειτουργούν ενιαίες εφαρμογές όπως:

- Λογιστήριο
- Προσωπικό/Μισθοδοσία
- Πρωτόκολλο.

η εγκατάσταση των εφαρμογών έχει γίνει σε κεντρικό server του Ταμείου:

2.1.5.2 Εφαρμογές ανά Τομέα

Σε όλους τους Τομείς υπάρχει εξοπλισμός, Servers, προσωπικοί Η/Υ, Εκτυπωτές, υποδομές δικτύου, λογισμικό συστήματος, βάσεων δεδομένων καθώς και διάφορα εφαρμογές.

Ειδικότερα για τους τομείς:

2.1.5.2.1 Τομέας Μηχανικών & ΕΔΕ (πρώην ΤΣΜΕΔΕ)

Πληροφοριακό σύστημα αναπτυγμένο από την Δ/νση Πληροφορικής του Τομέα, που καλύπτει όλες τις διαδικασίες του Τομέα. Οι εφαρμογές, υποστηρίζονται, συντηρούνται και επεκτείνονται από τους υπαλλήλους της πληροφορικής.

2.1.5.2.2 Τομέας Υγειονομικών (πρώην ΤΣΑΥ)

Εφαρμογές για έσοδα και μητρώο, ανεπτυγμένες με εξωτερικό ανάδοχο.

2.1.5.2.3 Τομέας Νομικών (πρώην ΤΑΝ)

Εφαρμογές ανεπτυγμένες από την ΗΔΙΚΑ που καλύπτουν το σύνολο των διαδικασιών του Τομέα.

2.1.5.2.4 Τομέας Συμβολαιογράφων (πρώην ΤΑΣ)

Το πληροφοριακό σύστημα έχει αναπτυχθεί από εξωτερικό ανάδοχο.

2.1.5.2.5 Τομείς Προνοίας & Υγείας Αθήνας, Πειραιά & Επαρχιών

Το πληροφοριακό σύστημα έχει αναπτυχθεί και υποστηρίζεται από την ΗΔΙΚΑ, και εκσυγχρονίζεται με νέες εκδόσεις σε συνεργασία ΕΤΑΑ-ΗΔΙΚΑ.

2.1.5.2.6 Τομέας Προνοίας & Υγείας Θεσσαλονίκης

Το πληροφοριακό σύστημα έχει αναπτυχθεί από εξωτερικό ανάδοχο.

2.1.5.3 Επικοινωνίες και δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Σε συνεργασία με το Υπ.Ε.Κ.Α. και την ΚΤΠ, εντάχθηκαν όλα τα σημεία του ΕΤΑΑ στο Εθνικό δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Υφιστάμενη Κατάσταση :

- Κόμβος 8Mbps ΤΣΑΥ
- Κόμβος 4Mbps ΤΣΜΕΔΕ
- Κόμβος 2Mbps ΤΑΝ
- Κόμβος 2 Mbps Ενιαίες Υπηρεσίες ΕΤΑΑ
- Γραμμές DSL 2-24 Mbps στους μικρούς Τομείς και στα περιφερειακά ΤΣΜΕΔΕ και ΤΣΑΥ

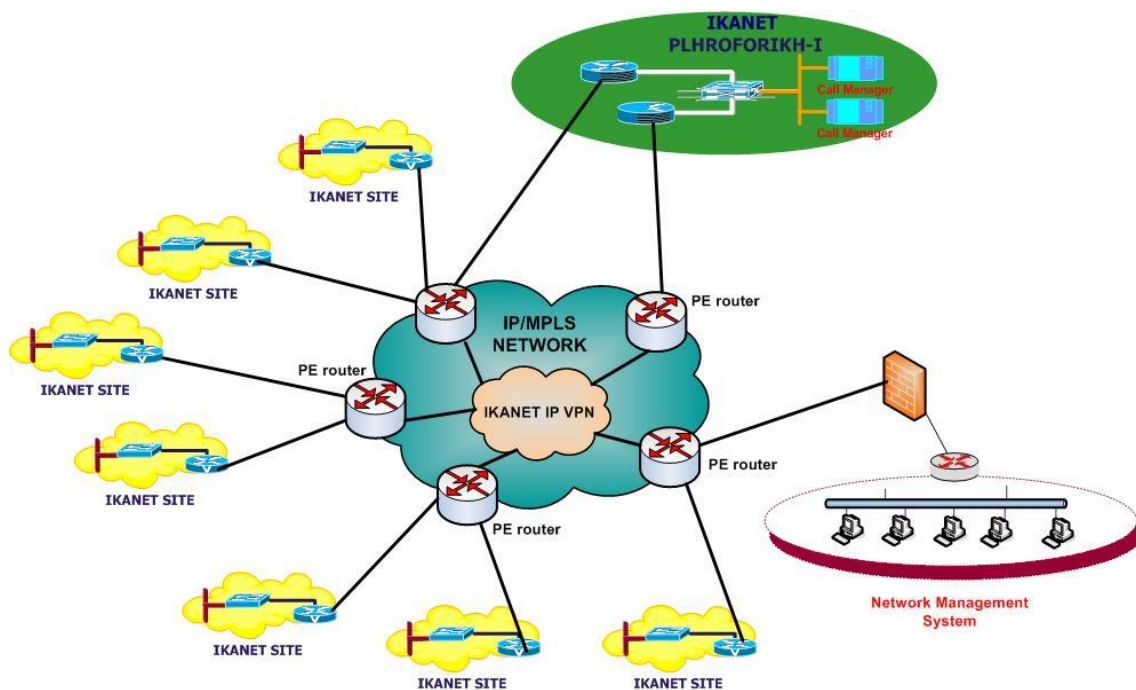
2.2 Υφιστάμενες Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές ΕΦΚΑ-ΕΟΠΥΥ

Μία από τις βασικές συνιστώσες της υλοποίησης κάθε σύγχρονου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) είναι η ηλεκτρονική διασύνδεση και επικοινωνία μεταξύ των οργανωτικών μονάδων όπου είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί το Πληροφοριακό Σύστημα. Με στόχο να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις επικοινωνίας που τίθενται, ο ΕΦΚΑ και ο ΕΟΠΥΥ χρησιμοποιούν τρία δίκτυα ευρείας ζώνης (WAN):

- Το ΙΚΑΝΕΤ (δίκτυο VPN των πρώην υπηρεσιών του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)
- ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι (δίκτυο των δημοσίων υπηρεσιών)
- Απευθείας πρόσβαση στο ΙΝΤΕΡΝΕΤ

Αναλυτικότερα και ειδικά σε σχέση με το δίκτυο ΙΚΑΝΕΤ:

Το τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ είχε προχωρήσει στην υλοποίηση ενός πλήρους τηλεπικοινωνιακού δικτύου ευρείας ζώνης (WAN), το οποίο κάλυπτε τις δικτυακές ανάγκες του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.



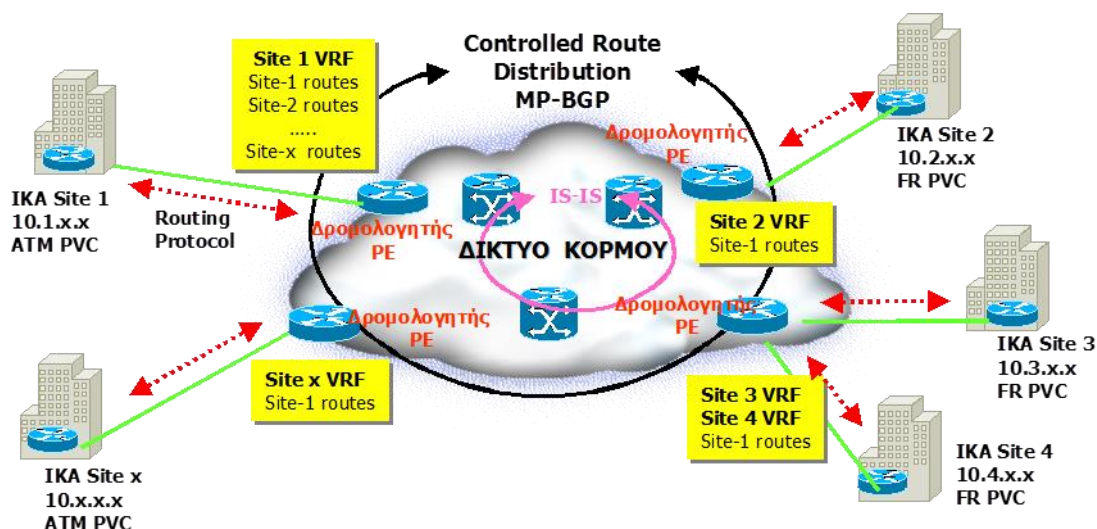
Αρχιτεκτονική Υφιστάμενου Δικτύου IKANET

Η υλοποίηση του δικτύου πρόσβασης του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ είχε επιτευχθεί με την δημιουργία δικτυακής υποδομής στα καταστήματα του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ μέσω της εγκατάστασης και διαμόρφωσης δρομολογητών και Ethernet switches, με την διασύνδεσή τους στο δίκτυο κορμού του υπάρχοντος αναδόχου μέσω κυκλωμάτων πρόσβασης κυριότητας του αναδόχου και στη συνέχεια με την οργάνωσή τους στο Ιδεατό Ιδιωτικό Δίκτυο IKANET.

Πιο αναλυτικά, τα καταστήματα του ΕΦΚΑ συνδέονται φυσικά σε δρομολογητές που βρίσκονται στα PoPs του δικτύου κορμού του υπάρχοντος Αναδόχου με κατάλληλες διεπαφές (Ethernet, nxE1, X.21), ανάλογα με το εύρος ζώνης που απαιτείται σε κάθε κατάστημα για την ικανοποιητική εξυπηρέτηση των αναγκών του.

Όπως απεικονίζεται στο ακόλουθο σχήμα, οι δρομολογητές PE πραγματοποιούν την οργάνωση των καταστημάτων σε ένα Ιδεατό Ιδιωτικό Δίκτυο και τη διαχείριση της επικοινωνίας τους, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία Multiprotocol Label Switching (MPLS).

Συγκεκριμένα, στους δρομολογητές (PE) για κάθε κατάστημα δημιουργείται ένας ιδεατός πίνακας δρομολόγησης και προώθησης (VPN routing/forwarding instances - VRFs) που καθορίζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του Ιδεατού Ιδιωτικού Δικτύου που ανήκει και συσχετίζεται με μία λογική διεπαφή. Επιπλέον, καθορίζεται το πρωτόκολλο δρομολόγησης της κίνησης μεταξύ του Δικτύου Κορμού και του Δικτύου Πρόσβασης και η επικοινωνία μεταξύ των κτηρίων που ανήκουν στο IKANET VPN.



Εικόνα-2 Λογική Διασύνδεση IKANET VPN

Επιπλέον, σε κάθε μονάδα του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ έχει εγκατασταθεί όλος ο αναγκαίος παθητικός εξοπλισμός και υπάρχουν όλες οι αναγκαίες εργασίες υποδομής (καλωδιώσεις, patch panels, UPS κλπ) που δημιουργούν την κατάλληλη υποδομή για την λειτουργία του δικτυακού εξοπλισμού.

2.2.1 Κυκλώματα διασύνδεσης

Ο εξοπλισμός και οι τεχνολογίες κυκλωμάτων πρόσβασης που έχουν επιλεγθεί για την υλοποίηση του ακραίου δικτύου του ΙΚΑΝΕΤ είναι τελευταίας τεχνολογίας. Πιο συγκεκριμένα στο δίκτυο πρόσβασης έχει γίνει χρήση των παρακάτω τεχνολογιών κυκλωμάτων πρόσβασης κυριότητας του υπάρχοντος αναδόχου:

- Σταθερή ασύρματη πρόσβαση.
- ADSL
- SHDSL
- Ψηφιακού δικτύου HellasCom του ΟΤΕ
- Οπτική ίνα για την διασύνδεση του κεντρικού σημείου της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ-(1), καθώς και 2 Στρατηγικών Σημείων του ΕΦΚΑ (ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ-2, ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ)
- ISDN δίκτυο του ΟΤΕ έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη συνέχιση της μετάδοσης της πληροφορίας μέσω του εν λόγω δικτύου σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο η πληροφορία δεν μπορεί να διαδοθεί μέσω του σταθερού κυκλώματος διασύνδεσης.

Οι χωρητικότητες όλων των κυκλωμάτων έχουν υπολογιστεί έτσι ώστε να εξυπηρετήσουν την παρούσα μέση μέγιστη κίνηση των 4,57 Kbps/ χρήστη. Όλη η κίνηση της εφαρμογής του ΟΠΣ-ΙΚΑ είναι από/προς τις μονάδες του προς/από το κεντρικό σημείο.

Έχει εξασφαλιστεί ο βαθμός χρησιμοποίησης κάθε γραμμής να είναι μικρότερος του 50% της χωρητικότητάς της, έτσι ώστε να μην παρατηρείται συμφόρηση στο κύκλωμα πρόσβασης και άρα παραβίαση του SLA.

Για την υλοποίηση του back-up δικτύου, σε κάθε κατάσταση έχει γίνει εγκατάσταση συνδέσεων ISDN (BRI ή PRI) ή DSL (κυριότητας του υπάρχοντος Αναδόχου) ή άλλης τεχνολογίας, ανάλογα με τις ανάγκες επικοινωνίας κάθε καταστήματος, οι οποίες σε κάθε περίπτωση εξυπηρετούν τουλάχιστον το 70% της χωρητικότητας των μόνιμων συνδέσεων. Στο κεντρικό κατάστημα της Πληροφορικής έχει γίνει εγκατάσταση κατάλληλων εφεδρικών συνδέσεων, οι οποίες καταλήγουν σε δρομολογητές CISCO και συγκεντρώνουν την κίνηση από τα υπόλοιπα Υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ.

2.2.2 Δίκτυο φωνής

Για την υλοποίηση του δικτύου φωνής στα δεκατρία (13) κτίρια του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, έχουν εγκατασταθεί οι κατάλληλες κάρτες στα τηλεφωνικά τους κέντρα, έχει γίνει ο προγραμματισμός τους σύμφωνα με συγκεκριμένο DIAL PLAN, έχει γίνει η σύνδεση με τους δρομολογητές του ΙΚΑΝΕΤ των αντίστοιχων κτιρίων και λειτουργεί έτσι το δίκτυο φωνής μεταξύ των δεκατριών (13) κτιρίων του ΕΦΚΑ. Επιπλέον, έχουν εγκατασταθεί 400 ip phones της εταιρείας cisco στα δεκατρία (13) κτίρια και επικοινωνούν με μία εγκατεστημένη συστοιχία call manager της Cisco, λειτουργώντας έτσι στα τηλέφωνα αυτά πλήρης ip τηλεφωνία.

3 ΟΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΕ ΠΛΗΡ/ΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

3.1 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΦΚΑ - ΕΤΕΑΕΠ

Με δεδομένη την ενοποίηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης σε έναν ενιαίο φορέα (ΕΦΚΑ) κρίνεται επιβεβλημένη η ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο θα υποστηρίζει τις επιχειρησιακές διαδικασίες και λειτουργίες τόσο του ΕΦΚΑ όσο και του ΕΤΕΑΕΠ.

3.1.1 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Βασικοί στόχοι του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ είναι η αυτοματοποίηση και ηλεκτρονικοποίηση των συναλλαγών με τους πολίτες, η διαλειτουργικότητα με άλλες υπηρεσίες του δημοσίου με στόχο την αυτόματη άντληση και ανταλλαγή πληροφορίας, την απλοποίηση και ομογενοποίηση διαδικασιών λειτουργίας του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ καθώς και τη μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας και συντήρησης των πληροφοριακών υποδομών που υποστηρίζουν την κοινωνική ασφάλιση (σήμερα συντηρούνται και λειτουργούν διαφορετικά συστήματα στον ΕΦΚΑ, το ΕΤΕΑΕΠ, την ΗΔΙΚΑ και στους πρώην ΦΚΑ).

Με τη θέση σε λειτουργία του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, ο ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ θα διαθέτουν ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο θα υποστηρίζει το σύνολο της επιχειρησιακής τους λειτουργίας (εισφορές, παροχές, συντάξεις, μητρώα, ασφαλιστική ιστορία, οικονομική διαχείριση, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, διοικητική πληροφόρηση). Το κύριο κανάλι εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων με τους δύο φορείς θα είναι η διαδικτυακή πύλη του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, από την οποία θα προσφέρονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα, ωστόσο προβλέπεται η υποστήριξη και άλλων καναλιών (φωνή, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία, κοινωνικά δίκτυα) μέσω της ανάπτυξης ενός σύγχρονου πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης. Τέλος, συγκεκριμένες υπηρεσίες θα παρέχονται στους συναλλασσόμενους μέσω mobile apps.

Επιπλέον, μέσω ενός κεντρικού υποσυστήματος Διοικητικής Πληροφόρησης του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, η Διοίκηση του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ θα διαθέτει άμεση και ακριβή πληροφόρηση για κρίσιμες πτυχές της λειτουργίας των φορέων και της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων, η οποία μπορεί να αξιοποιηθεί για τη χάραξη στρατηγικής στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η λειτουργία του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ αναμένεται να έχει τα εξής βασικά οφέλη:

α) Για τους συναλλασσόμενους με τον ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ (ασφαλισμένους-συνταξιούχους-συνεισφέροντες):

- Εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Βελτίωση της ταχύτητας και ποιότητας εξυπηρέτησης
- Απεμπλοκή από διαδικασίες που μπορούν να εκτελεστούν αυτεπάγγελτα από τον ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ
- Μείωση της γραφειοκρατίας - Μείωση των διοικητικών βαρών

β) Για τον ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ:

- Βελτίωση/ εκσυγχρονισμός της εικόνας και της εν γένει λειτουργίας τους
- Αποσυμφόρηση των Υπηρεσιών τους, λόγω της διάθεσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Μείωση της γραφειοκρατίας – Συμβολή στη μείωση των διοικητικών βαρών
- Βελτίωση της ταχύτητας και ποιότητας εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων
- Ομοιογένεια στην αντιμετώπιση αντίστοιχων υποθέσεων
- Άμεση και ακριβής διοικητική πληροφόρηση
- Βελτίωση της παρακολούθησης των πόρων (οικονομικών – ανθρώπινων)
- Εξορθολογισμός των υποδομών πληροφορικής του τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης – Σταδιακή μείωση του κόστους λειτουργίας και συντήρησης

Ανάδειξη του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ ως αξιόπιστης πηγής σχετικά με δεδομένα Κοινωνικής Ασφάλισης για άλλους φορείς της Ελλάδας ή του εξωτερικού.

Το έργο θα πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής βασικά επιμέρους αντικείμενα-ενότητες εργασιών:

- Διαδικτυακή πύλη (Internet portal)
- Πύλη εσωτερικού δικτύου (Intranet portal)
- Πολυκαναλικό Κέντρο Εξυπηρέτησης (ΠΚΕ)
- Υποσύστημα Δήλωσης Εισφορών
- Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων Εισφορών
- Υποσύστημα Παροχών
- Υποσύστημα Συντάξεων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ιστορίας
- Υποσύστημα Μητρώου
- Υποσύστημα Διαχείρισης Πιστοποιήσεων Αναπηρίας
- Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης
- Υποσύστημα Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων
- Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης
- Υποσύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας
- Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών
- Υποσύστημα διασύνδεσης του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ με πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων

3.1.2 Στόχοι και έκταση του έργου

Το έργο απευθύνεται στο σύνολο των συναλλασσόμενων με τον ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ, καθώς και στο σύνολο του προσωπικού των δύο φορέων.

Οι κύριοι ποσοτικοί στόχοι από την υλοποίηση του παρόντος έργου είναι:

1. 1,5 εκατ. εγγεγραμμένοι εξωτερικοί χρήστες.
2. 8.000 εγγεγραμμένοι εσωτερικοί χρήστες.

3. Τουλάχιστον 75% αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διεργασιών του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ
4. Τουλάχιστον 75% των συναλλαγών επιχειρήσεων να εκτελούνται ηλεκτρονικά στον πρώτο χρόνο πλήρους παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος
5. Τουλάχιστον 75% των συναλλαγών ασφαλισμένων να εκτελούνται ηλεκτρονικά στον πρώτο χρόνο πλήρους παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.

3.1.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

Ως κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου θεωρούνται οι εξής:

Διοικητικοί

Διασύνδεση του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Η διοίκηση πρέπει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την εξασφάλιση σε διοικητικό επίπεδο της δυνατότητας διασύνδεσης του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων (διασφάλιση θεσμικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας).

Τεχνολογικοί

- Σε τεχνολογικό επίπεδο, η διασύνδεση θα διασφαλιστεί με τον προσδιορισμό των κατάλληλων όρων (π.χ. πρότυπα, τεχνολογίες κλπ.) με την εκπόνηση ειδικής μελέτης διαλειτουργικότητας στο πλαίσιο του έργου (διασφάλιση σημασιολογικής και τεχνικής διαλειτουργικότητας).
- Πλήρης κατανόηση των απαιτήσεων του έργου από τον υλοποιητή. Πρέπει να γίνει λεπτομερής περιγραφή του αντικειμένου έργου στη διακήρυξη του διαγωνισμού.
- Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων μεγάλης κλίμακας.
- Αναβάθμιση του εξοπλισμού θέσεων εργασίας των χρηστών του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ. Η Αναθέτουσα Αρχή μελετά τον τρόπο αντικατάστασης πεπαλαιωμένου εξοπλισμού θέσεων εργασίας και σχεδιάζει κατάλληλες ενέργειες.

Οργανωτικοί

- Στενή συνεργασία υλοποιητή με τους επιχειρησιακούς με στόχο τον καλύτερο σχεδιασμό και υλοποίηση των υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου.
- Σταθεροποίηση του οργανωτικού και λειτουργικού περιβάλλοντος των 2 φορέων. Απαιτείται η έκδοση Κανονισμού Ασφάλισης και Παροχών, λήψη αποφάσεων για αλλαγές στην επιχειρησιακή λειτουργία
- Λοιπές ενέργειες μετάβασης στο ΟΠΣ-ΕΦΚΑ σε Διοικητικό, θεσμικό, οργανωτικό, επιχειρησιακό και τεχνολογικό επίπεδο Η Αναθέτουσα Αρχή ήδη μελετά τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν σε κάθε επίπεδο για την ομαλή μετάβαση από το σημερινό περιβάλλον στο ΟΠΣ-ΕΦΚΑ.

3.2 Καταπολέμηση της Εισφοροδιαφυγής και Εισφοροαποφυγής

3.2.1 Σκοπιμότητα του έργου – αναμενόμενα οφέλη:

Το ύψος της εισφοροδιαφυγής σήμερα εκτιμάται ότι ανέρχεται σε 35%-45% των ετήσιων εσόδων του ΕΦΚΑ (από 4 έως 5,5 δις €) . Σύμφωνα με τη στρατηγική του Φορέα, ένας κρίσιμος στόχος της Διοίκησης με υψηλή προτεραιότητα είναι η «δραστική μείωση της εισφοροδιαφυγής και εισφοροαποφυγής, με στόχο την αύξηση των εσόδων σε ποσοστό τουλάχιστον 5% σε ετήσια βάση (~ 600 εκατ €)». Η υλοποίηση του στόχου αυτού μπορεί να επιτευχθεί μέσα από στοχευμένες ενέργειες σχεδιασμού και εφαρμογής των απαραίτητων οργανωτικών αλλαγών καθώς και χρήσης νέων πληροφοριακών υποδομών υποστήριξης των διαδικασιών ελέγχου. Συνεπώς, κρίνεται απαραίτητη η υλοποίηση ενός πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης του πλήρους ελεγκτικού κύκλου για την καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής / εισφοροαποφυγής, αξιοποιώντας τα δεδομένα που προκύπτουν όχι μόνον από τα πληροφοριακά συστήματα των πρώην φορέων κοινωνικής ασφάλισης που ενταθήκαν στον ΕΦΚΑ αλλά και από πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων.

Το σύστημα, στοχεύει στην αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας των ελέγχων, μέσω της εστίασης τους σε επιλεγμένες περιπτώσεις που προκύπτουν μέσω των διασταυρώσεων με ασφαλιστικά, φορολογικά και λοιπά στοιχεία, καθώς και στην περαιτέρω δημιουργία κλίματος συμμόρφωσης στους εργοδότες. Η αύξηση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων προβλέπεται επίσης να εδραιώσει ένα αίσθημα δικαιοσύνης μεταξύ των ασφαλισμένων, των εργοδοτών αλλά και στην κοινωνία γενικότερα.

3.2.2 Περιγραφή Δράσης:

Θα προωθηθεί η ριζική αναδιοργάνωση των ελεγκτικών μηχανισμών του ΕΦΚΑ. Οι βασικές ενέργειες που θα εφαρμοσθούν σε αυτήν την κατεύθυνση, αφορούν τα εξής:

- Αναμόρφωση των διαδικασιών ελέγχου εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων και εργοδοτών οικοδομοτεχνικών έργων με στόχο την επιτάχυνση, απλοποίηση και συντονισμό μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών.
- Η αναμόρφωση αυτή θα βασιστεί σε μια αναλυτική αποτύπωση της ροής εργασιών όλης της ελεγκτικής διαδικασίας με επανακαθορισμό αρμοδιοτήτων και ορισμό συγκεκριμένων δεικτών αξιολόγησης αποτελεσματικότητας του ελεγκτικού έργου.
- Επίσης, θα ξεκινήσει η λειτουργία του λογισμικού και του μηχανισμού στοχευμένων ελέγχων μέσω στάθμισης συγκεκριμένων παραγόντων και κινδύνων που θα ιεραρχούν ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας τις επιχειρήσεις στις οποίες θα διενεργείται ο έλεγχος.
- Το εργαλείο αυτό, που παρόμοιο του ήδη αξιοποιείται για τη διενέργεια ελέγχων από τις φορολογικές αρχές, θα συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη στόχευση των ελέγχων του ΕΦΚΑ σε επιχειρήσεις που εμφανίζουν υψηλότερες πιθανότητες αδήλωτης εργασίας και εισφοροδιαφυγής, στη βάση αντικειμενικών και μετρήσιμων κριτηρίων.
- Τέλος, τόσο τα Π.Ε.Κ.Α., όσο και οι λοιποί ελεγκτικοί μηχανισμοί θα ενισχυθούν με πληροφοριακές εφαρμογές που θα δώσουν τη δυνατότητα διαχείρισης και

διαρκούς παρακολούθησης των αποτελεσμάτων του ελέγχου (εκθέσεων ελέγχου).

3.2.3 Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η αντιμετώπιση της εισφοροδιαφυγής και της εισφοροαποφυγής στον ΕΦΚΑ. Το εν λόγω έργο θα υλοποιηθεί με βάση τις ακόλουθες παρεμβάσεις (επί μέρους αντικείμενα του έργου):

Παρέμβαση (I):

Υπηρεσίες Μελέτης Αναδιοργάνωσης Διοικητικών και Ελεγκτικών Διαδικασιών του ΕΦΚΑ.

Παρέμβαση (II):

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για την Υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας.

Παρέμβαση (III):

Ο σχεδιασμός, η υλοποίηση, η εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος που θα προσφέρει συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εργαλεία για την εξυπηρέτηση των εμπλεκόμενων στις παραπάνω ανασχεδιασμένες διαδικασίες, με σκοπό την αντιμετώπιση της εισφοροδιαφυγής και της εισφοροαποφυγής

Το πληροφοριακό σύστημα που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο της παρέμβασης III του συγκεκριμένου έργου θα περιλαμβάνει τα εξής υποσυστήματα/ λειτουργικές ενότητες:

- Διαδικτυακή πύλη (Portal) για την εισφοροδιαφυγή – εισφοροαποφυγή.
- Λειτουργική ενότητα διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας (Document Management & Workflow tools).
- Λειτουργική ενότητα «Στόχευση των Ελέγχων».
- Λειτουργική ενότητα «Διαχείριση των Ελεγκτικών Πόρων».
- Λειτουργική ενότητα «Προγραμματισμός και Ανάθεση των Ελέγχων».
- Λειτουργική ενότητα «Διενέργεια των Ελέγχων και των Επιτόπιων Ελέγχων».
- Λειτουργική ενότητα «Ολοκλήρωση των Ελέγχων».
- Λειτουργική ενότητα «Εποπτεία και Ανατροφοδότηση».
- Λειτουργική ενότητα επιχειρησιακής ευφυΐας, ανάλυσης και επιτελικής πληροφόρησης (Reporting, BI & Analytics tool).
- Λειτουργική ενότητα Διαλειτουργικότητας και ανοιχτών δεδομένων (Web Services & Interoperability tools).

Βασικοί χρήστες των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος θα είναι τα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα (ΠΕΚΑ) και οι Υπηρεσίες Εσωτερικού Ελέγχου του ΕΦΚΑ. Το σύστημα θα διαλειτουργεί με το ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, αντλώντας από αυτό στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη στόχευση, τον προγραμματισμό και την εκτέλεση των ελέγχων και ανατροφοδοτώντας το ΟΠΣ-ΕΦΚΑ με στοιχεία σχετικά με τα αποτελέσματα των ελέγχων (π.χ. επιβληθέντα πρόστιμα).

3.2.4 Περιεχόμενο Έργου:

- Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής Πληροφοριακού Συστήματος Διενέργειας Ελέγχων
- Μελέτη Ασφάλειας Υποδομών Επικοινωνιών και Πληροφορικής.
- Ανάπτυξη και εγκατάσταση Πληροφοριακού Συστήματος Διενέργειας Ελέγχων, το οποίο θα διαθέτει ως πυρήνα τα έξης «λειτουργικά» υποσυστήματα
 - Υποσύστημα στόχευσης ελέγχων
 - Υποσύστημα Ανάλυσης Επικινδυνότητας.
 - Υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών ελέγχων (case management)
 - Υποσύστημα ανατροφοδότησης και έκδοσης νέων στοχευμένων ελέγχων (machine learning),

3.2.5 Διαλειτουργικότητα:

- Αυτόματη άντληση στοιχείων από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές.
 - Εσωτερικές πηγές:
 - Μητρώο ασφαλισμένων – συνταξιούχων ΕΦΚΑ.
 - Μητρώο εργοδοτών.
- Εξωτερικές πηγές:
 - ΕΣΕΠΣ-ΗΔΙΚΑ → Μητρώο συνταξιούχων όλων των φορέων.
 - Υπουργείο Εργασίας → ΕΓΣΣΕ και κλαδικές συμβάσεις.
 - ΣΕΠΕ → Αρχείο ελέγχων.
 - ΟΙΚ. ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ / ΛΙΜΕΝΙΚΟ → Αρχείο ελέγχων.
 - ΟΑΕΔ → Επιχορηγήσεις εργοδοτών, Μητρώο επιδοτούμενων ανέργων
 - ΕΡΓΑΝΗ → Ημερομηνία πρόσληψης / αποχώρησης, ειδικότητα, σύμβαση εργασίας, μισθός
 - ΓΓΠΣ / ΓΕΜΗ / ΑΑΔΕ: → Μητρώο επιχειρήσεων / ΦΜΥ / Φυσικά πρόσωπα
- Παροχή στοιχείων προς άλλους φορείς.
 - ΣΕΠΕ: → Παροχή στοιχείων οφειλών
 - ΟΙΚ. ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ / ΛΙΜΕΝΙΚΟ → Αρχείο ελέγχων. Ενημέρωση για αλλοδαπούς χωρίς άδεια παραμονής.
 - Ενημέρωση αρχείου ΑΜΚΑ με διορθώσεις Μητρώου.
 - ΟΑΕΔ → Ασφαλιστική ιστορία ασφαλισμένων, ενημέρωση σχετικά με την εύρεση επιδοτούμενων ανέργων κατά επιτόπιο έλεγχο.
 - ΑΑΔΕ → Ενημέρωση σχετικά με εύρεση ανασφάλιστων εργαζομένων (μισθωτών ή μη) κατά επιτόπιο έλεγχο, καθώς και διαφορών σε αποδοχές κατά τον ουσιαστικό έλεγχο. Μη μισθωτοί: Παροχή λίστας ασφαλιστέων δραστηριοτήτων.

3.2.6 Αναμενόμενα Αποτελέσματα:

- Εντοπισμός και περιορισμός της αδήλωτης εργασίας
- Αύξηση των εσόδων του ΕΦΚΑ
- Βελτίωση της αξιοπιστίας του ΕΦΚΑ

3.2.7 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης:

Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης είναι 20 μήνες από την έναρξη του έργου.

3.2.8 Πιθανές δυσκολίες / κίνδυνοι για την επιτυχή υλοποίηση της Δράσης:

Η υλοποίηση της Δράσης εξαρτάται από εσωτερικές αποφάσεις και ενέργειες, αλλά και από τη συνέργια άλλων φορέων και οργάνων. Έτσι οι κίνδυνοι επιτυχούς υλοποίησης συνίστανται κυρίως στην καθυστέρηση έγκρισης και θεσμοθέτησης από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων του νέου Θεσμικού πλαισίου που θα προκύψει από τη Μελέτη Αναδιοργάνωσης Διοικητικών και Ελεγκτικών Διαδικασιών του Φορέα (Παρέμβαση (I)) .

3.3 Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσίες ψηφιοποίησης, για την υποστήριξη της άμεσης απονομής σύνταξης

3.3.1 Σκοπιμότητα του έργου – αναμενόμενα οφέλη:

Η υλοποίηση του έργου στοχεύει στην παροχή δυνατότητας άμεσης απονομής κύριας σύνταξης από τον ΕΦΚΑ και επικουρικής από το ΕΤΕΑΜ ιδανικά σε 1 (μία) Ημέρα. Επιπρόσθετα, μέσω της υλοποίησης του έργου θα επέλθει σημαντικότερη μείωση του χρόνου απονομής κύριας και επικουρικής σύνταξης με τις διατάξεις της διαδοχικής ασφάλισης λόγω της κατάργησης της χρονοβόρου διαδικασίας χειρόγραφης αλληλογραφίας στα θέματα χρόνων ασφάλισης και ποσών συμμετοχής.

Στοχεύει επίσης στη μείωση του αποθέματος (stock) των συσσωρευμένων αιτήσεων συνταξιοδότησης (περίπου 250.000 στις αρχές του 2019) και στην προετοιμασία του φορέα για την αντιμετώπιση των αιτήσεων τα επόμενα χρόνια, που αναμένεται να είναι αυξημένου όγκου.

Μέσα από την υλοποίηση του έργου θα ωφεληθούν όλοι οι υποψήφιοι συνταξιούχοι, αφού η επιτάχυνση της διαδικασίας της απονομής θα οδηγήσει σε εξάλειψη της ταλαιπωρίας που ενδεχόμενα υφίστανται σήμερα.

3.3.2 Αντικείμενο του Έργου:

Το έργο περιλαμβάνει την ανάπτυξη του απαιτούμενου Λογισμικού Εφαρμογών καθώς και την Παροχή Υπηρεσιών υλοποίησης, των αναγκαίων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών μέσω διαδικτύου και τον εμπλουτισμό των αυτοματοποιημένων διαδικασιών για την υποστήριξη της άμεσης απονομής Σύνταξης προς τους ασφαλισμένους του ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ.

Το πληροφοριακό σύστημα που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου θα περιλαμβάνει τα παρακάτω υποσυστήματα:

- Ηλεκτρονική Υποβολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων ασφαλιστικής ιστορίας.
- Υποσύστημα ψηφιοποίησης χρόνων ασφάλισης των αιτήσεων.
- Διαχείριση των Αιτήσεων Έκδοσης Σύνταξης (Back-office).
- Υποσύστημα διαχείρισης της διαδικασίας και των ροών εργασίας ανακεφαλαίωσης της ασφαλιστικής ιστορίας των ασφαλισμένων για την κύρια και επικουρική τους ασφάλιση.

Πιο συγκεκριμένα, το Φυσικό Αντικείμενο του υποέργου 1 περιλαμβάνει:

- Την ανάπτυξη των σχετικών υποσυστημάτων και εφαρμογών που απαιτούνται για την υλοποίηση και διάθεση των ψηφιακών υπηρεσιών.

- Την προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση απαραίτητου υποστηρικτικού συστημικού (έτοιμου-τυποποιημένου) λογισμικού (εμπορικού ή open source) για τη λειτουργία των ανωτέρω υποσυστημάτων που τυχόν απαιτηθεί (εφόσον χρειασθεί επιπλέον λογισμικό από αυτό που θα διαθέσει ο φορέας).
- Την παροχή των απαιτούμενων υπηρεσιών για την υλοποίηση του έργου και την επιτυχή έναρξη της παραγωγικής του λειτουργίας. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνει:
 - Την παροχή συμβουλευτικών-μελετητικών υπηρεσιών
 - Την εκπόνηση μελέτης-Ανάλυσης απαιτήσεων έργου
 - Υπηρεσίες ψηφιοποίησης και σάρωσης
 - Υπηρεσίες εγκατάστασης και ολοκλήρωσης συστημάτων
 - Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων
 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης
 - Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας
 - Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Λειτουργίας και θέση σε παραγωγική λειτουργία
 - Υπηρεσίες Δημοσιότητας
 - Μελέτη απολογισμού
 - Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης
 - Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης

3.4 Διασύνδεση του ΕΦΚΑ στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI)

Με δεδομένη την ελεύθερη διακίνηση και μετεγκατάσταση πολιτών της ΕΕ και λοιπών δικαιούχων εντός της Κοινότητας, τα σύγχρονα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης πρέπει να διασφαλίζουν την πλήρη πρόσβαση των εν λόγω ατόμων στην κοινωνική ασφάλιση. Οι Κανονισμοί (ΕΚ) 883/2004 και 987/2009, οι οποίοι από 01/05/2010 αντικατέστησαν τους Κανονισμούς (ΕΚ) 1408/1971 και 574/1972, αποτελούν την κύρια νομική πηγή που ορίζει τους κανόνες του συντονισμού των εθνικών συστημάτων κοινωνικής ασφάλειας των κρατών μελών της ΕΕ, χωρών του ΕΟΧ και της Ελβετίας. Οι διατάξεις των εν λόγω Κανονισμών εφαρμόζονται στους “υπηκόους του κράτους μέλους, τους ανιθαγενείς και τους πρόσφυγες που κατοικούν σε κράτος μέλος και υπάγονται ή είχαν υπαχθεί στην νομοθεσία κοινωνικής ασφάλειας ενός ή περισσότερων κρατών μελών καθώς και στα μέλη οικογενειών τους και στους επιζώντες τους”. Ως στόχο δε έχουν την εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας και την ίση μεταχείριση των ενδιαφερομένων προσώπων εντός της Κοινότητας, δυνάμει των διαφόρων εθνικών νομοθεσιών.[18] Οι ευρωπαϊκοί Κανονισμοί ορίζουν κανόνες συντονισμού στους εξής κλάδους κοινωνικής ασφάλισης:

- εφαρμοστέα νομοθεσία,
- παροχές ασθενείας,
- παροχές μητρότητας και ισοδύναμες παροχές πατρότητας,
- παροχές αναπηρίας, γήρατος και επιζώντων,
- παροχές εργατικού ατυχήματος και επαγγελματικής ασθένειας,
- επιδόματα θανάτου,

- παροχές ανεργίας,
- παροχές προσύνταξης,
- οικογενειακές παροχές
- ειδικές μη ανταποδοτικού τύπου παροχές σε χρήμα.

Για να διευκολύνεται η αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων συντονισμού και προκειμένου να διασφαλιστεί η ταχεία και αξιόπιστη ανταλλαγή των δεδομένων μεταξύ των φορέων των κρατών μελών, με τις διατάξεις του άρθρου 78 του Καν.(ΕΚ) 883/2004 και του άρθρου 4 του Κανονισμού (ΕΚ) 987/2009 καθιερώθηκε η υποχρεωτική ηλεκτρονική ανταλλαγή των πληροφοριών μέσω του συστήματος «Electronic Exchange of Social Security Information» (EESSI). Το άρθρο 95 παράγραφος 1 του Κανονισμού (ΕΚ) 987/2009 εξουσιοδοτεί τη Διοικητική Επιτροπή για τον Συντονισμό των Συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλειας να αποφασίζει σχετικά με τις πρακτικές λεπτομέρειες κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου, καθώς και για τη δομή, το περιεχόμενο, τη μορφή και τους λεπτομερείς διακανονισμούς ανταλλαγής των εγγράφων και των δομημένων ηλεκτρονικών εγγράφων. Το άρθρο 95 παράγραφος 1 εδάφιο α & β του εν λόγω Κανονισμού καθώς η υπ' αρ. Ε4 της 13ης Μαρτίου 2014 Απόφαση της Διοικητικής Επιτροπής ορίζουν ότι η μεταβατική περίοδος για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων δεν μπορεί να υπερβεί τους 24 μήνες από την ημερομηνία κατά την οποία επιβεβαιώνεται η ετοιμότητα λειτουργίας του κεντρικού συστήματος EESSI. Επίσης, ορίζονται οι όροι, με τους οποίους επιβεβαιώνεται ότι το κεντρικό σύστημα EESSI ανταποκρίνεται στο σκοπό του. Κατά την ως άνω μεταβατική περίοδο, τα κράτη μέλη οφείλουν να αναπτύξουν την αναγκαία εθνική υποδομή για την ηλεκτρονική ανταλλαγή μέσω του συστήματος EESSI. Το κεντρικό σύστημα EESSI τέθηκε στη διάθεση της Διοικητικής Επιτροπής τον Ιούλιο του 2017. Ως περίοδος μετάβασης των φορέων κοινωνικής ασφάλισης στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής ανταλλαγής μέσω του συστήματος EESSI ορίστηκε το χρονικό διάστημα από 03/07/2017 έως 31/07/2019. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, τα κράτη μέλη καλούνται να ολοκληρώσουν την εθνική εφαρμογή του συστήματος EESSI και να συνδέσουν τα συστήματα των εθνικών φορέων κοινωνικής ασφάλισης τους με το σύστημα διασυννοριακών ηλεκτρονικών ανταλλαγών της ΕΕ. Με την υπ' αριθμό Ε5 της 16ης Μαρτίου 2017 Απόφαση, η Διοικητική Επιτροπή διευκρινίζει τις βασικές αρχές που εφαρμόζονται από τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης των κρατών μελών της ΕΕ, των χωρών του ΕΟΧ και της Ελβετίας κατά τη μεταβατική περίοδο.

3.4.1 Υφιστάμενες διαδικασίες ανταλλαγής πληροφοριών

Για την εφαρμογή των διατάξεων των Κανονισμών (ΕΚ) 1408/1971 και 574/1972 όπως αντικαταστάθηκαν με τους Κανονισμούς (ΕΚ) 883/2004 και 987/2009 περί Συντονισμού των Εθνικών Συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλειας, η έντυπη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των κρατών μελών πραγματοποιείται με τη χρήση των τυποποιημένων εντύπων της σειράς Ε, των φορητών εντύπων (Portable Documents - PD), καθώς και των δομημένων ηλεκτρονικών εγγράφων (Structured Electronic Documents -SEDS) σε έντυπη μορφή. Η δομή των εν λόγω εντύπων και οι διαδικασίες καθορίστηκαν από τη Διοικητική Επιτροπή για τον Συντονισμό των Συστημάτων Κοινωνικής Ασφάλειας. Τα σχετικά έντυπα είναι διαθέσιμα σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, καθώς τα κράτη μέλη έχουν το δικαίωμα να κοινοποιούν τις πληροφορίες στην εθνική τους γλώσσα. Ο

ΕΦΚΑ στους κλάδους αρμοδιότητάς του, διαχειρίζεται τα παρακάτω τυποποιημένα έντυπα σειράς Ε:

| Τομέας | Structured Electronic Documents - SEDs |
|---|--|
| Παροχές ασθενείας σε χρήμα και σε είδος | E001, E104, E106, E107, E108, E109, E112, E115, E116, E121, E213 |
| Παροχές Μητρότητας και ισοδύναμες παροχές πατρότητας | E001, E104, E115, E116 |
| Παροχές συντάξεων (γήρατος, αναπηρίας και θανάτου) | E202, E203, E204, E205, E207, E210, E211, E213, E001, E215, E206 |
| Παροχές εργατικού ατυχήματος και επαγγελματικής ασθένειας | E204, E213, E205, E210, E001, E123 |
| Επιδόματα θανάτου | E124 |

Η ανταλλαγή πληροφοριών στους κλάδους παροχών προσύνταξης και ανάκτησης αχρεωστήτως καταβληθεισών παροχών, προσωρινών πληρωμών, συμψηφισμών και συνδρομής στον τομέα της είσπραξης πραγματοποιείται με χρήση των δομημένων ηλεκτρονικών εγγράφων (SEDs) σε έντυπη μορφή και/ή με τα μη τυποποιημένα διοικητικά έγγραφα, καθώς οι διατάξεις που τους ρυθμίζουν εισήχθησαν για πρώτη φορά με τους Κανονισμούς (ΕΚ) 883/2004 και 987/2009.

Επιπρόσθετα, στις αρμοδιότητες του ΕΦΚΑ εμπίπτει η χορήγηση και η παραλαβή των παρακάτω φορητών εντύπων (Portable Documents):

| Portable Document | Description |
|-------------------|---|
| A1 | Βεβαίωση σχετικά με τη νομοθεσία περί κοινωνικής ασφάλισης που εφαρμόζεται στον/στην κάτοχο |
| DA1 | Δικαίωμα κάλυψης υγειονομικής περίθαλψης στο πλαίσιο ασφάλισης κατά των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών |
| EHIC/ EKAA | Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας |
| S1 | Εγγραφή για κάλυψη υγειονομικής περίθαλψης |
| S2 | Δικαίωμα προγραμματισμένης θεραπευτικής αγωγής |
| S3 | Ιατρική θεραπευτική αγωγή για πρώην μεθοριακό εργαζόμενο σε πρώην χώρα εργασίας |
| P1 | Σύνοψη συνταξιοδοτικών Αποφάσεων |

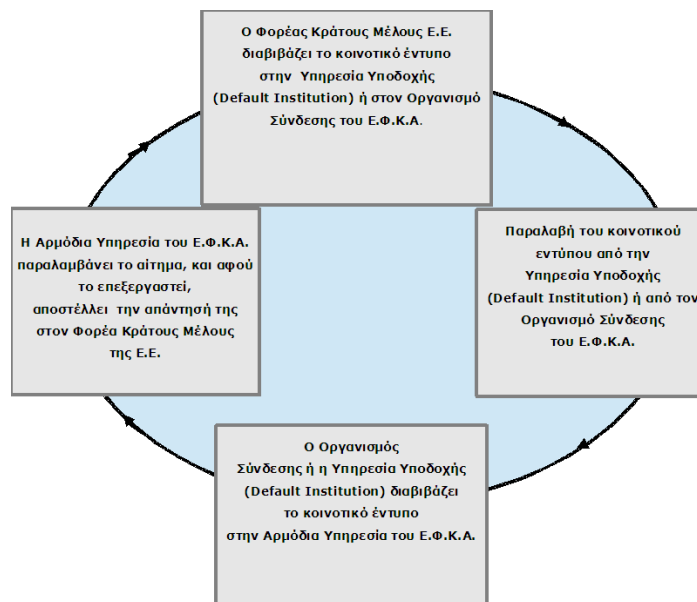
Τα φορητά έντυπα χορηγούνται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ απευθείας στους ασφαλισμένους. Στη συνέχεια ο κάτοχος του φορητού εντύπου το προσκομίζει ο ίδιος στους αρμόδιους ΦΚΑ των κρατών μελών.

Οι υφιστάμενες διαδικασίες ροών ανταλλαγής πληροφοριών για την κοινωνική ασφάλιση μεταξύ των αρμόδιων Υπηρεσιών του ΕΦΚΑ και των φορέων των κρατών μελών μπορούν να περιγραφούν με δύο βασικά σενάρια:

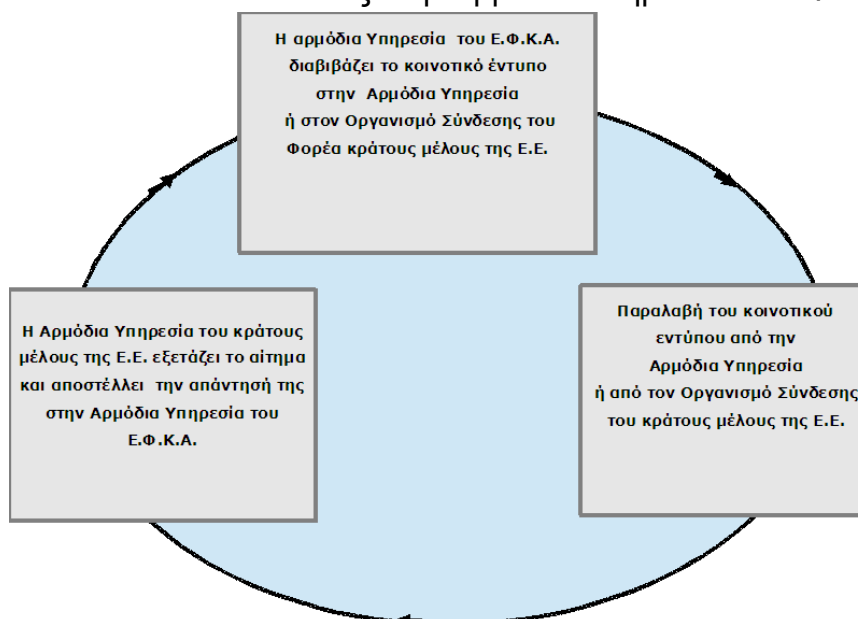
1. Αποστολή αιτήματος από τον ξένο φορέα κοινωνικής ασφάλισης (φορέας δημιουργίας του αιτήματος) στην αρμόδια Υπηρεσία του ΕΦΚΑ (φορέας προορισμού). Ο αρμόδιος ξένος φορέας κοινωνικής ασφάλισης (φορέας αποστολής του αιτήματος) αποστέλλει το σχετικό κοινοτικό έντυπο στην Υπηρεσία Υποδοχής του ΕΦΚΑ ή στην αρμόδια Υπηρεσία ή στον Οργανισμό Σύνδεσης. Σε περίπτωση που το κοινοτικό έντυπο παραληφθεί από τον Οργανισμό Σύνδεσης ή από την Υπηρεσία Υποδοχής, διαβιβάζεται στην αρμόδια Υπηρεσία του ΕΦΚΑ (φορέας προορισμού) προς διεκπεραίωση. Όταν το αίτημα παραλαμβάνεται από την Υπηρεσία Υποδοχής του ΕΦΚΑ, ελέγχεται εάν η εξέταση του αιτήματος εμπίπτει στην αρμοδιότητά της. Σε καταφατική

περίπτωση, η Υπηρεσία Υποδοχής εξετάζει το αίτημα ως αρμόδιος φορέας. Σε αντίθετη περίπτωση, το αίτημα διαβιβάζεται από την Υπηρεσία Υποδοχής στην αρμόδια για την εξέταση του αιτήματος Υπηρεσία του ΕΦΚΑ. Μετά τη διεκπεραίωση του αιτήματος η αρμόδια Υπηρεσία του ΕΦΚΑ αποστέλλει την απόφασή της με σχετικό κοινοτικό έντυπο απευθείας στον φορέα δημιουργίας του αιτήματος.

Η σχετική διαγραμματική απεικόνιση έχει ως εξής:



2. Αποστολή του αιτήματος από την αρμόδια Υπηρεσία του ΕΦΚΑ (φορέας αποστολής του αιτήματος) προς τον ξένο αρμόδιο φορέα κοινωνικής ασφάλισης (φορέας προορισμού). Η αρμόδια Υπηρεσία του ΕΦΚΑ (φορέας αποστολής του αιτήματος) αποστέλλει το αίτημα του ασφαλισμένου με το σχετικό κοινοτικό έντυπο στον Οργανισμό Σύνδεσης ή στην αρμόδια Υπηρεσία του ξένου φορέα κοινωνικής ασφάλισης (φορέας προορισμού). Μετά την εξέταση του αιτήματος, η αρμόδια Υπηρεσία του φορέα προορισμού διαβιβάζει την απάντησή της με το σχετικό κοινοτικό έντυπο απευθείας στην αρμόδια Υπηρεσία του ΕΦΚΑ.



3.4.1.1 Όγκος διακινούμενων εγγράφων

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 987/2009, οι ΦΚΑ διαβιβάζουν προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες των άλλων κρατών μελών τις αιτήσεις και όλα τα έγγραφα που τυχόν προσκομίζουν οι ασφαλισμένοι. Στα έγγραφα αυτά, εκτός από τα τυποποιημένα έντυπα που αναφέρονται ανωτέρω, περιλαμβάνονται και οποιαδήποτε διοικητικά έγγραφα συνεισφέρουν στη διεκπεραίωση του αιτήματος (π.χ. έγγραφα που προσδιορίζουν την οικογενειακή κατάσταση, πιστοποιητικά σπουδών, φωτοαντίγραφα ταυτότητας, ιατρικά στοιχεία κ.λπ.).

Ο ΕΦΚΑ, ως ο μεγαλύτερος φορέας κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, διακινεί κατά προσέγγιση 472.800 κοινοτικά έντυπα και έγγραφα τον χρόνο. Η ενδεικτική κατανομή των εγγράφων σε έντυπη μορφή ανά κλάδο ασφάλισης έχει ως εξής:

| Κλάδος Κοινωνικής Ασφάλισης | Έντυπα-Έγγραφα |
|--|----------------|
| Εφαρμοστέα Νομοθεσία (Ασφάλισης) | 17.000 |
| Παροχές ασθενείας σε χρήμα και σε είδος | 120.000 |
| ΕΚΑΑ | 180.000 |
| Παροχές Μητρότητας και ισοδύναμες παροχές πατρότητας | 1.000 |
| Παροχές συντάξεων (γήρατος, αναπηρίας και θανάτου) | 150.000 |
| Παροχές εργατικού ατυχήματος και επαγγελματικής ασθένειας | 1.300 |
| Επιδόματα θανάτου | 1.000 |
| Ανάκτηση αχρεωστήτως καταβληθεισών παροχών, ανάκτηση προσωρινών πληρωμών, συμψηφισμοί, συνδρομή στον τομέα | 2.500 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 472.800 |

3.4.2 Αντικείμενο του έργου

Το έργο αφορά την εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων και εφαρμογών, την παροχή εξειδικευμένων μελετητικών υπηρεσιών, την προμήθεια εξοπλισμού και γενικότερα όλες τις αναγκαίες δράσεις με στόχο τη διασύνδεση του ΕΦΚΑ στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI).

Πιο συγκεκριμένα, το αντικείμενο του έργου περιλαμβάνει:

- Την προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία του απαραίτητου εξοπλισμού για την λειτουργία του συστήματος, ο οποίος θα συμπληρώσει τον υφιστάμενο που θα διατεθεί.
- Την εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία του έτοιμου τυποποιημένου λογισμικού που διαθέτει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη διασύνδεση του ΕΦΚΑ στο EESSI. Στην εν λόγω δράση περιλαμβάνονται όλες οι αναγκαίες δράσεις για τη διασύνδεση με το Εθνικό Access Point, καθώς και υφιστάμενες εφαρμογές και συστήματα του ΕΦΚΑ.
- Την παροχή των απαιτούμενων υπηρεσιών υλοποίησης και την επιτυχή έναρξη της παραγωγικής του λειτουργίας.

Ταυτόχρονα το έργο στοχεύει στην πλήρη ηλεκτρονικοποίηση της ανταλλαγής των αναγκαίων ασφαλιστικών πληροφοριών ταχύτερα και ασφαλέστερα. Μέσω της υλοποίησης του έργου αναμένεται να επέλθει σημαντική μείωση του χρόνου της

διακίνησης της πληροφορίας ανάμεσα στον ΕΦΚΑ και τους ΦΚΑ της Ε.Ε. με σκοπό την εκμηδένιση της ροής της έντυπης πληροφορίας. Επίσης αναμένεται βελτίωση της ποιότητας της διαδικασίας διακίνησης τόσο σε επίπεδο τυποποίησης όσο και ιχνηλασιμότητας της πληροφορίας. Τέλος θα αυξηθεί η ασφάλεια, η αξιοπιστία και η προστασία της διακινούμενης πληροφορία, ο περιορισμός διακίνησης πλαστών εντύπων και δικαιολογητικών. Αναμένεται επίσης να διευκολύνει την εξυπηρέτηση διακινούμενων εντός Ε.Ε. ασφαλισμένων, βελτιώνοντας την ποιότητα και το χρόνο συναλλαγής τους με τους ΦΚΑ.

3.4.3 Στόχοι και έκταση του Έργου

Συνοπτικά, οι στόχοι του Έργου είναι

1. Η πλήρης ηλεκτρονικοποίηση της ανταλλαγής των αναγκαίων ασφαλιστικών πληροφοριών ανάμεσα στον ΕΦΚΑ και τους λοιπούς ΦΚΑ της ΕΕ.
2. Η βελτιστοποίηση και κυρίως η επιτάχυνση της εξυπηρέτησης των διακινούμενων εντός ΕΕ ασφαλισμένων.
3. Η αύξηση διαφάνειας και ασφάλειας στην ανταλλαγή πληροφοριών κοινωνικής ασφάλισης.
4. Η παροχή αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων σχετικά με τους χρόνους διεκπεραίωσης και τον αριθμό των υποθέσεων.
5. Η βελτιστοποίηση της αρχειοθέτησης και του εντοπισμού εγγράφων
6. Η μείωση των διοικητικών βαρών μέσω:
 - της μείωσης των απαιτούμενων χώρων φυσικής αρχειοθέτησης των εγγράφων
 - της μείωσης του απαιτούμενου χρόνου διακίνησης των διοικητικών εγγράφων
 - της κατάργησης της αναπαραγωγής και διακίνησης φυσικών αντιγράφων των εγγράφων και της επακόλουθης μείωσης του κόστους σε χρήμα και ανθρωποώρες

3.4.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

Ως κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου αναγνωρίζονται οι ακόλουθοι:

1. Η έγκαιρη οριστικοποίηση του νέου οργανογράμματος του ΕΦΚΑ και η εναρμόνιση του Φορέα με το καθεστώς λειτουργίας βάσει του εν λόγω οργανογράμματος.
2. Η πλήρης και ορθή ανάλυση και καταγραφή των επιχειρησιακών διεργασιών του ΕΦΚΑ που απαιτούνται για τη διαχείριση των Σεναρίων Επιχειρησιακών Χρήσεων του ΕΕΣΣΙ καθώς και του υφιστάμενου θεσμικού και νομικού πλαισίου λειτουργίας του ΕΕΣΣΙ στον Φορέα, ώστε ο σχεδιασμός και η λειτουργία του συστήματος να είναι αποτελεσματικοί.
3. Η πλήρης και έμπρακτη υποστήριξη από τη Διοίκηση του ΕΦΚΑ στο έργο και στον Ανάδοχο και η παροχή κάθε εύλογου μέσου για τη διευκόλυνση των εργασιών του Έργου.
4. Η πιστή τήρηση του χρονοδιαγράμματος, η υψηλής ποιότητας διαχείριση του Έργου, η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών που αφορούν την καλή υλοποίηση του Έργου, συμπεριλαμβανομένης της συστηματικής καταγραφής των κινδύνων και των λοιπών παραγόντων που αφορούν την υλοποίηση αυτού.

5. Η ενεργή εμπλοκή των αρμόδιων επιχειρησιακών στελεχών του ΕΦΚΑ σε όλες τις φάσεις του Έργου, καθώς και η στενή συνεργασία αυτών με την ομάδα υλοποίησης του Έργου.
6. Η αποτελεσματική συνεργασία με τους εθνικούς εκπροσώπους του Έργου (EESSI, AP, IR Security, Training SPOC) για τη λήψη κατευθύνσεων για τη λειτουργία του συστήματος.
7. Η έγκαιρη υλοποίηση του AP, με πλήρη λειτουργικότητα.
8. Η αποτελεσματική συνεργασία με στελέχη της ΗΔΙΚΑ ΑΕ για την επιτυχή διασύνδεση του συστήματος του ΕΦΚΑ με το AP.
9. Η αποτελεσματική συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΥΠΕΚΥ, το οποίο αποτελεί το συντονιστή για την υλοποίηση του Έργου και εποπτεύει όλες τις δράσεις χρηματοδότησης.
10. Η επιτυχής ολοκλήρωση της εκπαίδευσης των υπαλλήλων-εκπαιδευτών του ΕΦΚΑ, των οποίων ο ρόλος θα είναι καθοριστικός για τη μελλοντική εκπαίδευση και υποστήριξη των χρηστών του συστήματος.
11. Η ποιότητα της τεκμηρίωσης του συστήματος, η οποία θα είναι προσανατολισμένη στη λειτουργία του συστήματος, όπως αυτό έχει παραμετροποιηθεί για τις απαιτήσεις του ΕΦΚΑ
12. Η επιτυχής ολοκλήρωση των δράσεων δημοσιότητας για την ευαισθητοποίηση του πληθυσμού ενδιαφέροντος σχετικά με τις νέες υπηρεσίες

3.4.5 Χρονοδιάγραμμα του Έργου

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε επτά (7) μήνες.

3.5 Ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

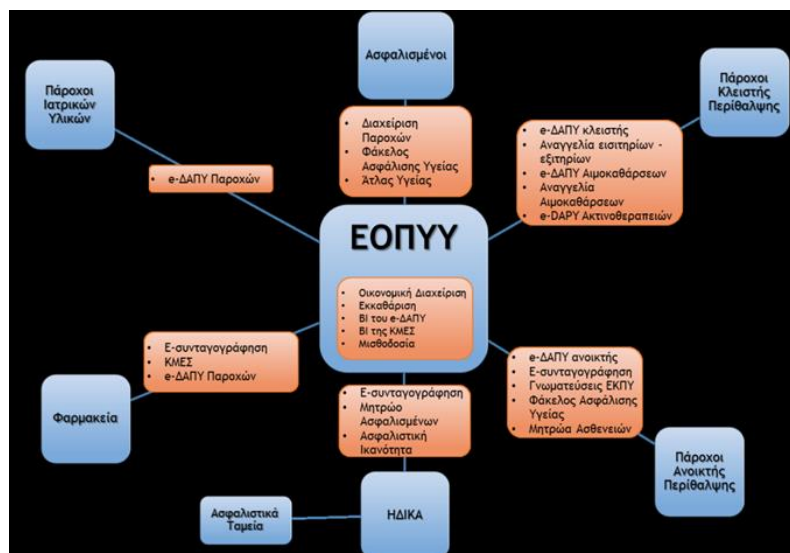
Στον ΕΟΠΥΥ, από την έναρξη της λειτουργίας του έως και σήμερα, έχει αναπτυχθεί μια σειρά εφαρμογών με στόχο την κάλυψη των λειτουργικών και επιχειρησιακών του αναγκών.

Το πληροφοριακό σύστημα χωρίζεται σε δυο μεγάλες ενότητες:

1. Εφαρμογές που αφορούν στη διαχείριση και εξυπηρέτηση των εξωτερικών χρηστών (Ιατροί, Πάροχοι, Φαρμακευτικές Εταιρείες κλπ),
2. Εφαρμογές που αφορούν στη διαχείριση και εξυπηρέτηση των εσωτερικών χρηστών (Κεντρική Υπηρεσία, ΠΕΔΙ)

Επιπλέον, έχουν αναπτυχθεί ειδικά Application Programming Interfaces για τη διασύνδεση τρίτων συστημάτων.

Το σύνολο των εφαρμογών του ΕΟΠΥΥ, απεικονίζεται στο κάτωθι διάγραμμα:



Τα πληροφοριακά συστήματα του οργανισμού λειτουργούν σε κεντρικό εξοπλισμό που διατίθεται από τον ΕΦΚΑ (collocation) ενώ σε υλοποίηση βρίσκεται εξειδικευμένη δράση προμήθειας και εγκατάστασης κεντρικού υπολογιστικού κέντρου (datacenter), στο οποίο θα μετεγκατασταθεί το σύνολο των πληροφοριακών συστημάτων του οργανισμού.

3.5.1 Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο του Έργου αποτελεί η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων του ΕΟΠΥΥ και υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας.

Αναλυτικότερα το αντικείμενο του έργου περιέχει:

1. Υπηρεσίες Μετάπτωσης των εφαρμογών και δεδομένων από την φιλοξενούσα υποδομή του ΙΚΑ στην νέα υποδομή που θα δημιουργηθεί.
2. Υπηρεσίες συμφωνημένου επιπέδου (SLA) υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας.
3. Η Παροχή Υπηρεσιών Υλοποίησης νέων εφαρμογών για την κάλυψη άμεσων και κρίσιμων αναγκών, απολογιστικού χαρακτήρα.
4. Η Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης - Μεταφοράς Τεχνογνωσίας στα στελέχη της Δ/σης Πληροφορικής (on the job training).
5. Η εκπόνηση Μελέτης , για την σταδιακή μεταφορά δραστηριοτήτων του Έργου από τον Ανάδοχο σε στελέχη της Δ/σης Πληροφορικής του ΕΟΠΥΥ.

Το αντικείμενο της Παροχής Υπηρεσιών Συμφωνημένου επιπέδου Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας, το οποίο αναλύεται στην συνέχεια, συνοπτικά είναι:

1. Υποστήριξη Λειτουργίας Συστημάτων (Κεντρική Υπολογιστική Υποδομή,) & Λογισμικού Συστήματος (System Software Administration, Υποστήριξη Γραφείου Άμεσης Βοήθειας Δευτέρου Επιπέδου)
2. Υποστήριξη Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών και διεπαφών (Application Administration, Υποστήριξη Γραφείου Άμεσης Βοήθειας Δευτέρου Επιπέδου).
3. Υποστήριξη Λειτουργίας του Διαδικτυακού τόπου του ΕΟΠΥΥ και των παρεχομένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών μέσω διαδικτύου προς τους πολίτες και φορείς.

4. Υποστήριξη Λειτουργίας Γραφείου Άμεσης Βοήθειας (Help Desk (A' & B' Επίπεδο)
5. Υπηρεσίες Διαχείρισης Έργου – Διασφάλισης Ποιότητας
6. Υπηρεσίες Υπευθύνου Ασφάλειας

3.5.2 Στόχοι του έργου

Σκοπός του έργου είναι η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity) της παραγωγικής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του ΕΟΠΥΥ και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο υλοποίησής τους.

Με την υλοποίηση του περιγραφόμενου έργου θα επιτευχθούν οι παρακάτω στόχοι:

1. Ταχύτερη ικανοποίηση αιτημάτων επιχειρησιακών αλλαγών των θεσμικά αρμόδιων φορέων που συνεπάγονται παρεμβάσεις / τροποποιήσεις / εμπλουτισμό της λειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων
2. Συντήρηση των υφιστάμενων εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος με στόχο την απρόσκοπτη λειτουργία και προσαρμογή στις συνεχώς αυξανόμενες και μεταβαλλόμενες θεσμικές απαιτήσεις
3. Αύξηση εύρους και επιπέδου υποστήριξης και ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος
4. Διασφάλιση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου διαθεσιμότητας και απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος, με άμεση ανταπόκριση (σε πραγματικό χρόνο) σε απρόσμενες και απρόβλεπτες μεταβολές στη χρήση του
5. Βελτιστοποίηση διαχείρισης και αξιοποίησης των πόρων που έχουν δεσμευτεί για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος σε επίπεδο υποδομών
6. Αύξηση του επιπέδου ασφάλειας του συστήματος και του επιπέδου ετοιμότητας διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων από πλευράς του οργανισμού

3.5.3 Χρονοδιάγραμμα του Έργου

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε (24) μήνες.

3.6 Συγκέντρωση, ανάλυση, επεξεργασία και απεικόνιση δεδομένων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων.

3.6.1 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. είναι κάτοχος μμεγάλου όγκου δεδομένων (big data) τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν τόσο στην κατεύθυνση της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, όσο και στην κατεύθυνση εξορθολογισμού των δαπανών υγείας.

Σκοπός του προτεινόμενου έργου είναι η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία θα επιτρέψει καταρχήν στα στελέχη του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. να αποκτήσουν εύκολη και άμεση πρόσβαση σε όλες τις διαθέσιμες και ποιοτικές πληροφορίες που απαιτούνται για τη λήψη αποφάσεων με την αξιοποίηση των δεικτών και των μεθοδολογιών μέτρησης της απόδοσης των παρόχων υγείας. Με αυτόν τον τρόπο θα επιτευχτεί η αναβάθμιση

της επιχειρησιακής ικανότητας των Κεντρικών Υπηρεσιών του ΕΟΠΥΥ και θα υποστηριχτεί η διοίκηση, στη χάραξη, εφαρμογή και παρακολούθηση πολιτικών και επιχειρησιακών πλάνων, την τεκμηρίωσή τους, την αποτίμηση των αποτελεσμάτων σε σχέση με τους στόχους και την αναθεώρησή τους όταν αυτό απαιτείται. Επιπλέον η δυνατότητα διάθεσης της επεξεργασμένης πληροφορίας προς τρίτους φορείς για ακαδημαϊκούς ή ερευνητικούς σκοπούς αλλά και η πρόσβαση σε εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, θα βελτιώσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και εξυπηρέτησης προς τους ασφαλισμένους.

Το προτεινόμενο σύστημα θα διαλειτουργήσει με όλα τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αλλά και λοιπών συνεργαζόμενων φορέων. Επειδή μάλιστα το Έργο δεν απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο σε χρήστες εντός της οργανωτικής δομής του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., αλλά θα παρέχει πρόσβαση - υπό προϋποθέσεις και σε συγκεκριμένο «μη διαβαθμισμένο» περιεχόμενο - και σε «εξωτερικούς» χρήστες άλλων φορέων όπως Υπουργεία, Οργανικούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και φορείς του Δημοσίου, Πανεπιστημιακά Ιδρύματα, Ερευνητικά Εργαστήρια, ιδιωτικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο της Υγείας, αλλά και σε απλούς πολίτες, όχι μόνο επιτυγχάνονται οι πολύ σημαντικοί στόχοι της διαφάνειας και της συμμετοχής όλων των πολιτών στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας, αλλά τα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω εκτείνονται πολύ περισσότερο, επιτρέποντας τη δημιουργία περισσότερων συνεργειών και θετικών επιπτώσεων με ευρύτερη επίδραση στο σύνολο της Ελληνικής κοινωνίας.

3.6.2 Αντικείμενο του έργου

Το έργο αφορά στην υιοθέτηση σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών προκειμένου:

1. Να δημιουργηθεί Πληροφοριακό σύστημα συγκέντρωσης, ομογενοποίησης και αποθήκευσης δεδομένων, μέσω του οποίου θα επιτευχθεί η ενοποίηση του συνόλου των δεδομένων που διαχειρίζεται ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σε κεντρικό αποθετήριο και η κατάλληλη προετοιμασία τους για επεξεργασία
2. Να υλοποιηθεί ειδικό σύστημα επεξεργασίας των δεδομένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων, και
3. Να δημιουργηθεί μια Πλατφόρμα διάθεσης δεδομένων, μέσω της οποίας θα διατίθενται επεξεργασμένα subsets δεδομένων σε ερευνητικούς και ακαδημαϊκούς φορείς ή ακόμη και πολίτες-ασφαλισμένους με την κατάλληλη διαβάθμιση πρόσβασης. Επιπλέον, η στοχευμένη επεξεργασία των δεδομένων μεγάλου όγκου του ΕΟΠΥΥ θα συνεισφέρει, επίσης, στον εξορθολογισμό των δαπανών και τον αποτελεσματικό έλεγχο της παραβατικότητας στην παροχή υπηρεσιών υγείας.

Με την υλοποίηση του προτεινόμενου έργου επιτυγχάνεται:

1. Η υποβοήθηση της Διοίκησης με τη στατιστική επεξεργασία και αξιοποίηση του πληροφοριακού πλούτου του μεγάλου όγκου δεδομένων (big data) αλλά και όλων των άλλων μικρότερων για την παροχή επιχειρησιακής πληροφορίας για:
 - χάραξη πολιτικών και επιχειρησιακών πλάνων,

- Συστηματική παρακολούθηση εφαρμογής των πλάνων και αποκλίσεων κατά την εφαρμογή τους,
 - Αποτίμηση αποτελεσμάτων σε σχέση με στοχεύσεις και αναθεώρηση πλάνων εξορθολογισμό δαπανών υγείας και έλεγχο παραβατικότητας παρόχων με χρήση στοχαστικών μοντέλων.
2. Η διάθεση, σε αξιοποιήσιμη και επεξεργασμένη μορφή, μέρος των δεδομένων προς ακαδημαϊκούς, ερευνητικούς ή άλλους φορείς.
 3. Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους συνεργαζόμενους με τον ΕΟΠΥΥ φορείς (Παρόχους υγείας, γιατροί κλπ) με στόχο τη βελτίωση, την αναβάθμιση και τη συμπλήρωση των υπαρχουσών διαδικασιών με αντίστοιχες ηλεκτρονικές.

3.6.3 Χρονοδιάγραμμα - Διάρκεια:

Η διάρκεια υλοποίησης του έργου είναι 8 μήνες.

4 ΤΥΠΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΝΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

4.1 Γενικές αρχές

Η αρχιτεκτονική ενός τυπικού πληροφοριακού μοντέλου θα πρέπει να είναι «ανοικτή» (open), ώστε να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή, πολυεπίπεδη (multi-tier), βασισμένη στις απαιτήσεις του Διαδικτύου (web based), και αρθρωτή (modular), ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού [12].

Επίσης, τα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να ακολουθούν τις παρακάτω βασικές τεχνολογικές αρχές, σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών:

1. Διαφάνεια και εξωστρέφεια:

Τα συστήματα πρέπει να παρέχουν λεπτομερώς καθορισμένες και τεκμηριωμένες διεπαφές (interfaces), προκειμένου να επιτρέπεται η εύκολη ολοκλήρωση και αξιοποίηση των υπηρεσιών τους από άλλα συστήματα.

2. Επαναχρησιμοποίηση στοιχείων (Reusability):

Η επαναχρησιμοποίηση στοιχείων, δομών, προγραμμάτων και εφαρμογών, τα οποία έχουν σχεδιαστεί/ αναπτυχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, αποτελεί μία από τις πλέον βασικές απαιτήσεις για την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Η επαναχρησιμοποίηση στοιχείων αφενός εξασφαλίζει ότι οι νέες εφαρμογές ή συστήματα που θα τα αξιοποιήσουν θα είναι εξ αρχής συμβατά (σε κάποιο βαθμό) με το ισχύον Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας αφετέρου μειώνει το κόστος και το χρόνο ανάπτυξης των νέων συστημάτων και παράλληλα, μειώνει σημαντικά την εμφάνιση λαθών.

3. Προσαρμοστικότητα (Flexibility):

Ένα τυπικό πληροφοριακό μοντέλο πρέπει να επιτρέπει τη σχετικά απλή ή με λογικό κόστος προσαρμογή των συστημάτων σε νέες συνθήκες ή απαιτήσεις λειτουργίας, ιδιαίτερα όσον αφορά τον όγκο των συναλλαγών που εξυπηρετούν, το χρόνο απόκρισής τους, την ασφάλεια που παρέχουν κλπ. Τέτοιες απαιτήσεις συνήθως οφείλονται σε αλλαγές του νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των φορέων, σε ανασχεδιασμό/ βελτιστοποίηση της διαδικασίας που εκτελείται για την παροχή της υπηρεσίας ή σε δράσεις διάδοσης ενός νέου καναλιού παροχής της υπηρεσίας. Η προσαρμοστικότητα αναφέρεται στις δυνατότητες τροποποίησης της αρχιτεκτονικής ενός πληροφοριακού συστήματος έτσι ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις νέες απαιτήσεις, κυρίως μη λειτουργικού χαρακτήρα (non-functional requirements), που διαμορφώνονται από το φορέα-ιδιοκτήτη και το περιβάλλον του (πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων με τα οποία υπάρχει επικοινωνία, ανάγκες συναλλασσομένων πολιτών και επιχειρήσεων κλπ.).

4. Πρότυπα (Standards):

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των συστημάτων πρέπει να στηρίζεται σε ευρέως διαδεδομένα πρότυπα, σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

5. Κλιμάκωση (Scalability):

Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες ενός συστήματος στην κοινωνική ασφάλιση θα αξιοποιούνται από μεγάλο αριθμό εξωτερικών χρηστών, πρέπει να παρέχει επαρκείς δυνατότητες κλιμάκωσης και επέκτασης, π.χ. μέσω προσθήκης/ αναβάθμισης εξοπλισμού και λογισμικού, έτσι ώστε να μπορεί να εξυπηρετήσει μεγαλύτερο όγκο αιτημάτων ή χρηστών.

6. Απόδοση (Performance) και Απόκριση (Response):

Ο μικρός χρόνος απόκρισης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας αποτελεί βασικό παράγοντα για την αποδοχή της από το κοινό στο οποίο απευθύνεται (ασφαλισμένοι, εργοδότες κλπ.). Έτσι, το σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να αποκρίνεται στα αιτήματα των χρηστών σε ελάχιστο χρόνο από την υποβολή των αιτημάτων, ακόμα και αν η ικανοποίηση ενός αιτήματος απαιτεί την επεξεργασία ενός πολύ μεγάλου όγκου δεδομένων.

7. Φιλικότητα προς το χρήστη (User-friendliness):

Μία άλλη βασική ιδιότητα που πρέπει να διαθέτει ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα στην κοινωνική ασφάλιση είναι η φιλικότητα των λειτουργιών του. Στο πλαίσιο αυτό, χαρακτηριστικά όπως η ύπαρξη απλών και κατανοητών διεπαφών (interfaces), η παροχή online βοήθειας κλπ. είναι απαραίτητα. Επίσης, τα μηνύματα λάθους που εμφανίζονται στο χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητά και να διευκρινίζουν κατά πόσο εκτελέστηκε το αίτημά του ή όχι.

8. Διαθεσιμότητα (Availability):

Το σύστημα πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμο και να μην παρουσιάζει προβλήματα στη λειτουργία του. Το χαρακτηριστικό αυτό αυξάνει το βαθμό αξιοπιστίας του συστήματος και συνεπώς το βαθμό αποδοχής του από τους χρήστες.

9. Ανοχή σφαλμάτων (Fault tolerance):

Σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων στη λειτουργία του συστήματος, πρέπει να διασφαλίζεται αφενός η ταχεία επαναφορά του σε κατάσταση κανονικής λειτουργίας αφετέρου η ακεραιότητα των δεδομένων του. Επίσης, είναι πολύ σημαντικό και απαραίτητο να ληφθεί μέριμνα ώστε να διασφαλίζονται τα δεδομένα ακόμη και σε περίπτωση βλάβης κάποιου συστήματος, ή φυσικής καταστροφής. Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να υπάρχουν τα κατάλληλα συστήματα πλεονασμού (redundancy) και λήψης αντιγράφων ασφαλείας.

10. Συντήρηση (Maintenance) και αναβάθμιση (Updating):

Ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα πρέπει να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε η λειτουργία, η συντήρηση και η αναβάθμισή του να μπορεί να ελεγχθεί/εκτελεστεί από φορείς ή στελέχη που δεν συμμετείχαν στην υλοποίησή του. Κρίσιμο στοιχείο για τη διασφάλιση αυτής της παραμέτρου είναι η ύπαρξη αναλυτικής τεκμηρίωσης του συστήματος (υλικό τεκμηρίωσης της ανάλυσης, σχεδιασμός βάσεων δεδομένων, εγχειρίδια χρήσης, διαχείρισης, λειτουργίας κλπ.).

4.2 Ειδικές απαιτήσεις

Με δεδομένο ότι ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα υποστηρίζει παραπάνω από έναν φορείς (π.χ ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ), είναι απαραίτητο καθένας εξ αυτών να έχει τη δική του «όψη» του συστήματος, π.χ. σε ό,τι αφορά ροές εργασίας, εκτυπώσεις/ αναφορές, έχοντας πρόσβαση μόνο στις λειτουργίες και τα δεδομένα που τον αφορούν. Αντίστοιχα, τα έγγραφα που παράγονται από το σύστημα, π.χ. ειδοποιητήρια πληρωμής εισφορών, δύνανται να φέρουν ένα έως τρία λογότυπα (π.χ. α) μόνο του ΕΦΚΑ, ή μόνο του ΕΤΕΑΕΠ, ή μόνο του Υπουργείου Εργασίας ή άλλου λογότυπου που μπορεί να καθοριστεί.

Επίσης, είναι αναγκαίο να οριστεί ένα σχήμα και διαδικασίες για τη διαχείριση δεδομένων για το σύνολο των διεργασιών Master Data Management (MDM). Το MDM θα θέσει τους κανόνες για τη διατήρηση και την αναθεώρηση των δεδομένων, καθώς και για τη μετάπτωση των υφιστάμενων δεδομένων στο περιβάλλον αποθήκευσης δεδομένων του νέου συστήματος.

Στο ίδιο πλαίσιο, για την ενημέρωση των στοιχείων των μητρώων του, πρέπει να αξιοποιεί στοιχεία από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης που είναι υπεύθυνοι για την τήρησή τους. Έτσι, αφενός απλοποιούνται οι διαδικασίες ενημέρωσης, για στοιχεία του ασφαλισμένου/ εισφέροντος που υπάρχουν ήδη σε άλλο φορέα της δημόσιας διοίκησης αφετέρου οι μεταβολές των στοιχείων αυτών πρέπει να γίνονται σε οποιοδήποτε φορέα και να επιβεβαιώνονται αυτόματα μέσω web services ή άλλης κατάλληλης επικοινωνίας μεταξύ των συστημάτων. Όλοι οι φορείς θεωρούνται ως αυθεντικές πηγές (authentic sources) για τα συγκεκριμένα στοιχεία.

Για παράδειγμα η μεταβολή ΑΜΚΑ μπορεί να γίνει από οποιοδήποτε σύστημα και να ενημερώνεται αυτόματα το σύστημα ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ και αντίστοιχα η καρτέλα του ασφαλισμένου. Αντίστοιχη μεταχείριση θα πρέπει να γίνεται με τα στοιχεία ΑΦΜ, ΑΔΤ, ληξιαρχικών γεγονότων κ.α., η μεταβολή των οποίων θα ενημερώνει τα κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Οικονομικών, της Ελληνικής Αστυνομίας και του Υπουργείου Εσωτερικών αντίστοιχα και το πληροφοριακό σύστημα θα αντλεί και θα λαμβάνει τη συγκεκριμένη μεταβολή και θα ενημερώνει τα μητρώα του. Με τον τρόπο αυτό αφενός εξασφαλίζεται η ακεραιότητα και η ποιότητα των δεδομένων, ειδικά των στοιχείων αυτών που χρησιμοποιούνται για την ορθή εκτέλεση των διαδικασιών και την αποφυγή διπλοεγγραφών, αφετέρου αποδεδεσμεύεται ο τελικός χρήστης (π.χ. ασφαλισμένος ή εργοδότης) από τη δήλωση μεταβολής των ίδιων στοιχείων σε περισσότερους από ένα φορείς.

4.3 Λογική αρχιτεκτονική του συστήματος

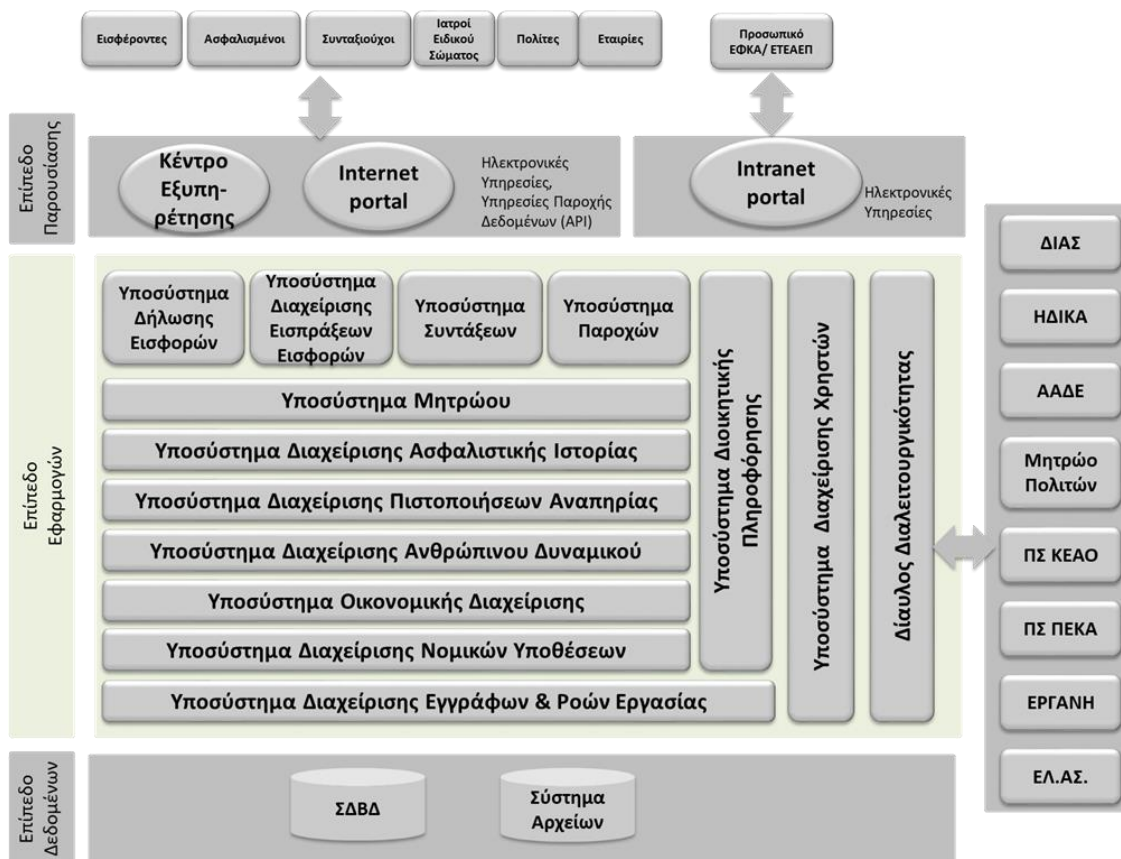
Ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης θα πρέπει να υποστηρίζει τις εξής λειτουργικές περιοχές:

- Μητρώο
- Εισφορές

Η συγκεκριμένη λειτουργική περιοχή αναλύεται σε δύο λειτουργικές υπο-περιοχές:

- ◆ Δήλωση εισφορών
- ◆ Είσπραξη εισφορών
- Συντάξεις
- Παροχές
- Ασφαλιστική Ιστορία
- Διαχείριση Πιστοποιήσεων Αναπηρίας
- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Οικονομική Διαχείριση
- Διαχείριση Νομικών Υποθέσεων

Βάσει των ανωτέρω λειτουργικών περιοχών, η ενδεικτική λογική αρχιτεκτονική ενός τυπικού πληροφοριακού συστήματος στην κοινωνική ασφάλιση, το οποίο καλείται να τις υποστηρίξει, παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα:



Εικόνα 3: Λογική Αρχιτεκτονική τυπικού πληροφοριακού συστήματος.

Ειδικότερα:

4.3.1 Επίπεδο παρουσίασης

Το επίπεδο της παρουσίασης αποτελείται από δύο (2) υποσυστήματα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

- Τη διαδικτυακή πύλη (Internet portal) που παρέχει πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους, συνταξιούχους, εισφέροντες, πολίτες και γενικά τους συναλλασσόμενους με τους φορείς. Μέσω της διαδικτυακής πύλης, θα παρέχονται επιπλέον υπηρεσίες διάθεσης δεδομένων κοινωνικής ασφάλισης προς τρίτους φορείς του Δημόσιου ή/και Ιδιωτικού τομέα. Το Internet portal θα είναι η ενιαία διαδικτυακή πύλη για τις ψηφιακές υπηρεσίες των φορέων κοινωνικής ασφάλισης (ΕΦΚΑ/ΕΤΕΑΕΠ).
- Το Intranet portal που παρέχει υπηρεσίες στο προσωπικό των δυο φορέων.

Στο ίδιο επίπεδο βρίσκεται και το Πολυκαναλικό Κέντρο Εξυπηρέτησης (Service Centre), το οποίο θα καλύπτει τις ανάγκες επικοινωνίας με τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης μέσα από πολλαπλά κανάλια με εντοπιζόμενη διαχείριση ενώ θα παρέχει και συγκεκριμένες υπηρεσίες στους συναλλασσόμενους.

4.3.2 Επίπεδο εφαρμογών

Στο επίπεδο των εφαρμογών υλοποιείται η επιχειρησιακή λογική. Στο επίπεδο αυτό υλοποιούνται τα υποσυστήματα λογισμικού που συνθέτουν το πληροφοριακό σύστημα, κατ' αντιστοιχία με τις λειτουργικές περιοχές των φορέων που υποστηρίζει (ΕΦΚΑ-ΕΤΕΑΕΠ), ειδικότερα:

Υποσύστημα Δήλωσης Εισφορών:

Καλύπτει τις λειτουργίες δήλωσης εισφορών (ΑΠΔ, παράβολο του άρθρου 42 του ν.4387/2016), καθώς και υπολογισμού εισφορών για κάθε τύπο εισφέροντος (εργοδότες, οικοδομοτεχνικά έργα, μη μισθωτούς) για κύρια και επικουρική ασφάλιση.

Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων Εισφορών:

Υποστηρίζει την είσπραξη και την εκκαθάριση των εισφορών του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ, σε συνδυασμό με το σύστημα οικονομικής διαχείρισης, καθώς και την επικοινωνία με το ΚΕΑΟ για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Υποσύστημα Παροχών:

Υποστηρίζει τις ροές εργασιών που εκτελούνται για τη χορήγηση των παροχών του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ (εφάπαξ) στους δικαιούχους (ασφαλισμένους, συνταξιούχους).

Υποσύστημα Συντάξεων:

Καλύπτει το συνολικό εύρος των διαδικασιών που απαιτούνται για την απονομή και την καταβολή των συντάξεων που χορηγεί ο ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ (γήρατος, αναπηρίας, λόγω θανάτου).

Υποσύστημα Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ιστορίας:

Οι λειτουργίες του συγκεκριμένου υποσυστήματος είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με το υποσύστημα συντάξεων και σχετίζονται με τη διαχείριση της ασφαλιστικής ιστορίας των ασφαλισμένων του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ.

Υποσύστημα Μητρώου:

Αποτελεί την «καρδιά» του ΟΠΣ-ΕΦΚΑ, καθώς είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των στοιχείων τόσο των ασφαλισμένων όσο και των εισφερόντων του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ (απογραφές, μεταβολές κλπ.) και την παροχή σχετικών υπηρεσιών (χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας, έκδοση βεβαιώσεων κλπ.).

Υποσύστημα Διαχείρισης Πιστοποιήσεων Αναπηρίας:

Υποστηρίζει τη λειτουργία του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ).

Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού:

Υποστηρίζει τις λειτουργίες διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ (π.χ. άδειες, προσλήψεις/ αποχωρήσεις, εκπαιδεύσεις κλπ.).

Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης:

Υποστηρίζει τις λειτουργίες οικονομικής διαχείρισης του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ (π.χ. λογιστική, κατάρτιση και παρακολούθηση εκτέλεσης προϋπολογισμού, προμήθειες κλπ.).

Υποσύστημα Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων:

Υποστηρίζει τη λειτουργία του Γραφείου Νομικού Συμβούλου των φορέων.

Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης:

Ενιαία υποδομή που καλύπτει τις ανάγκες δημιουργίας και εξαγωγής στατιστικών αναφορών σχετικά με τις λειτουργίες του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ που υποστηρίζονται από το πληροφοριακό σύστημα, προκειμένου να είναι δυνατός ο σωστός προγραμματισμός της στρατηγικής τους και του Υπουργείου Εργασίας γενικότερα.

Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας:

Υποστηρίζει οριζόντια όλες τις λειτουργίες των φορέων, καλύπτοντας λειτουργίες που σχετίζονται με την ηλεκτρονική πρωτοκόλληση εγγράφων, τη διαχείριση και δρομολόγηση των δεδομένων και αρχείων, καθώς και τη διαχείριση των εσωτερικών ροών εργασίας.

Υποσύστημα διαχείρισης χρηστών:

Υποστηρίζει τη διαχείριση των χρηστών του πληροφοριακού συστήματος.

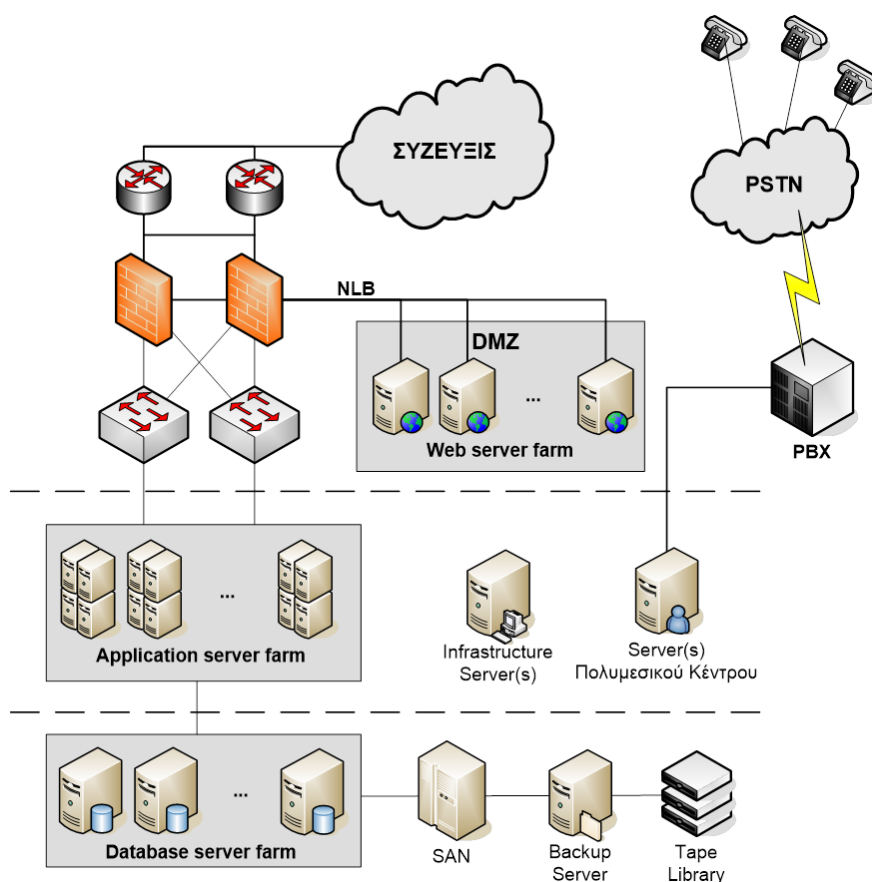
Επιπλέον στο επίπεδο αυτό αναπτύσσονται και οι διεπαφές και υπηρεσίες διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν στο σύστημα να επικοινωνεί και να ανταλλάσσει δεδομένα με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

4.3.3 Επίπεδο δεδομένων

Στο επίπεδο των δεδομένων βρίσκονται συστήματα διαχείρισης των δεδομένων που παράγει, λαμβάνει και επεξεργάζονται οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και συστήματα διαχείρισης αρχείων.

4.4 Φυσική αρχιτεκτονική του συστήματος

Ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα πρέπει να διαθέτει κύρια (primary site) και δευτερεύουσα εγκατάσταση (secondary site). Πέραν του παραγωγικού περιβάλλοντος λειτουργίας του, το οποίο θα πρέπει να αναπτυχθεί τόσο στην κύρια όσο και στη δευτερεύουσα εγκατάσταση, στην δευτερεύουσα εγκατάσταση θα πρέπει να υλοποιηθεί, επιπλέον, ένα περιβάλλον για σκοπούς ανάπτυξης και δοκιμών (development and testing). Η ενδεικτική φυσική αρχιτεκτονική της κύριας και της δευτερεύουσας εγκατάστασης ενός τυπικού πληροφοριακού συστήματος στην κοινωνική ασφάλιση παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα:



Εικόνα 4 Ενδεικτική φυσική αρχιτεκτονική κύριας και δευτερεύουσας εγκατάστασης τυπικού πληροφοριακού συστήματος

Η εγκατάσταση του λογισμικού εφαρμογών στον εξοπλισμό θα πρέπει να γίνει σε περιβάλλον εικονικών μηχανών με χρήση virtualization software.

4.5 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο ενός τυπικού πληροφοριακού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης θα πρέπει να αναπτυχθούν και θα καταστούν διαθέσιμες τουλάχιστον οι παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

| Περιγραφή Υπηρεσίας | Σύστημα Διαλειτουργικότητας | Απαιτούμενη πληροφορία | Επίπεδο Υπηρεσίας |
|---|--|---|-------------------|
| Απογραφή άμεσα ασφαλισμένων μισθωτών | ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ | Αναγγελία πρόσληψης | 5 |
| Απογραφή μη μισθωτών ασφαλισμένων/ εισφερόντων | ΓΓΠΣ | Έναρξη εργασιών | 5 |
| Απογραφή έμμεσα ασφαλισμένων | ΠΣ ΑΜΚΑ ΠΣ ΕΛΛΑΣ (στοιχεία Ταυτότητας) ΓΓΠΣ ΠΣ ΕΚΠΑ (μητρώο φοιτητών) | Στοιχεία ταυτοποίησης για το προς απογραφή έμμεσο μέλος | 5 |
| Απογραφή εργοδοτών | ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ | Αναγγελία πρώτης πρόσληψης Εργαζόμενου | 5 |
| Απογραφή οικοδομοτεχνικών έργων | ΠΣ ΤΕΕ | Στοιχεία έργου και Κυρίου/ Αναδόχου του έργου | 5 |
| Μεταβολή στοιχείων εργοδοτών | ΓΓΠΣ ΠΣ ΓΕΜΗ | Επιλογή στοιχείων προς μεταβολή/ Μεταβολές | 5 |
| Μεταβολή στοιχείων οικοδομοτεχνικών έργων | ΠΣ ΤΕΕ | Επιλογή στοιχείων προς μεταβολή/ Μεταβολές | 5 |
| Μεταβολή στοιχείων δραστηριότητας μη μισθωτών | ΓΓΠΣ ΠΣ ΓΕΜΗ | Μεταβολή σε στοιχεία Υπουργείο Οικονομικών | 5 |
| Ενημέρωση προσωπικής/ οικογενειακής κατάστασης ασφαλισμένων | ΠΣ Μητρώου Πολιτών | Μεταβολή κατάστασης στο Μητρώο Πολιτών | 5 |
| Χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας | | Κανόνες χορήγησης ασφαλιστικής ικανότητας | 5 |
| Ενημέρωση εργοδοτών για την ενεργοποίηση διαδικασίας | | Παρέλευση προθεσμίας συστήματος ή ενέργεια διαχειριστή | 5 |

| | | | |
|---|----------|---|---|
| διόρθωσης λαθών ΑΠΔ | | | |
| Ενημέρωση ασφαλισμένου για ελλείψεις συνταξιοδοτικού φακέλου | | Διαπίστωση ελλείψεων από ΕΦΚΑ | 5 |
| Ενημέρωση ασφαλισμένου για ολοκλήρωση διαδικασίας απονομής σύνταξης | | Απονομή σύνταξης από ΕΦΚΑ / ΕΤΕΑΕΠ | 5 |
| Ενημέρωση ιατρών για τον ορισμό τους σε επιτροπή | ΠΣ ΕΟΠΥΥ | Προγραμματισμός επιτροπών | 5 |
| Ενημέρωση των ιατρών του Ειδικού Σώματος, καθώς και των εξεταζόμενων για την οριστική διενέργεια μιας επιτροπής | ΠΣ ΕΟΠΥΥ | Οριστικοποίηση προγραμματισμού επιτροπών | 5 |
| Μεταβολή στοιχείων ασφαλισμένων | ΠΣ ΑΜΚΑ | Επιλογή στοιχείων προς μεταβολή | 4 |
| Χορήγηση βεβαιώσεων μητρώου (π.χ. ασφαλιστικής ενημερότητας, ασφαλιστικής ικανότητας, απογραφής κλπ.) | | Στοιχεία αιτούντος, περίοδος αναφοράς | 4 |
| Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ | | Στοιχεία ΑΠΔ σε web form ή σε μορφή αρχείου | 4 |
| Προβολή ειδοποιητηρίων πληρωμής εισφορών | | Περίοδος αναφοράς εισφορών | 4 |
| Παρακολούθηση της κατάστασης εξέτασης ένστασης για καταλογισθείσες εισφορές | | Διαπιστευτήρια | 4 |
| Βεβαίωση εισφορών για φορολογική χρήση | | Διαπιστευτήρια | 4 |
| Βεβαίωση συντάξεων για φορολογική χρήση | | Διαπιστευτήρια | 4 |

| | | | |
|---|----------------------|---|---|
| Πρόσβαση εισφέροντος στην οικονομική του εικόνα στον ΕΦΚΑ | | Διαπιστευτήρια | 4 |
| Χορήγηση επιδόματος ασθενείας | ΠΣ ΕΟΠΥΥ | Βεβαίωση ιατρού για ανικανότητα για εργασία τουλάχιστον τριών ημερών | 4 |
| Χορήγηση επιδόματος εργατικού ατυχήματος/ επαγγελματικής ασθένειας | ΠΣ ΣΕΠΕ. ΠΣ ΕΟΠΥΥ | Ιατρική βεβαίωση σχετικά με το ατύχημα. Αναγγελία ατυχήματος/ επαγγελματικής ασθένειας | 4 |
| Χορήγηση επιδόματος μητρότητας | | Ιατρική διάγνωση εγκυμοσύνης. Βεβαίωση εργοδότη περί αποχής από την εργασία κατά το χρονικό διάστημα για το οποίο ζητείται το επίδομα. ΑΜΚΑ τέκνου. | 4 |
| Ενημέρωση για την κατάσταση (status) αίτησης συνταξιοδότησης | | Διαπιστευτήρια | 4 |
| Υποβολή αίτησης για πιστοποίηση αναπηρίας | ΠΣ ΕΟΠΥΥ ΠΣ ΑΜΚΑ | Στοιχεία αίτησης (ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, Αριθμός Ταυτότητας ή διαβατηρίου, Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης για πολίτες ΕΕ, στοιχεία παραβόλου) | 4 |
| Μεταβολή ασφαλιστέας ιδιότητας/ ασφαλιστικού πακέτου κάλυψης ασφαλισμένου | | Στοιχεία Αίτησης, όπως νέα ιδιότητα | 3 |
| Αίτησης Υπαγωγής/ Διακοπής από την Προαιρετική Ασφάλιση | | Στοιχεία Αίτησης, όπως ημερομηνία υπαγωγής/ διακοπής, αιτιολογία | 3 |
| Αίτηση απονομής σύνταξης γήρατος (κύριας και επικουρικής) | | Στοιχεία αίτησης. Πρόσθετα στοιχεία για τη συμπλήρωση τυχόν κενών στην ασφαλιστική ιστορία | 3 |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | του ασφαλισμένου | |
| Αίτηση απονομής σύνταξης αναπηρίας (κύριας και επικουρικής) | | Στοιχεία αίτησης. Πρόσθετα στοιχεία για τη συμπλήρωση τυχόν κενών στην ασφαλιστική ιστορία του ασφαλισμένου | 3 |
| Αίτηση απονομής σύνταξης λόγω θανάτου (κύριας και επικουρικής) | | Στοιχεία αίτησης. Πρόσθετα στοιχεία για τον υπολογισμό της σύνταξης. | 3 |
| Αίτηση απονομής εφάπαξ | | Στοιχεία αίτησης. Πρόσθετα στοιχεία για τη συμπλήρωση τυχόν κενών στην ασφαλιστική ιστορία του ασφαλισμένου. | 3 |
| Έκδοση προσυνταξιοδοτικής βεβαίωσης (ή μερικής ασφαλιστικής ιστορίας) | | Στοιχεία αίτησης. Πρόσθετα στοιχεία για τη συμπλήρωση τυχόν κενών στην ασφαλιστική ιστορία του ασφαλισμένου | 3 |
| Πρόσβαση στη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Ποσοστού Αναπηρίας | | Διαπιστευτήρια | 3 |
| Δήλωση/ επιβεβαίωση διαθεσιμότητας ιατρού για συμμετοχή σε επιτροπές πιστοποίησης αναπηρίας | | Διαπιστευτήρια, στοιχεία δήλωσης ή επιβεβαίωση διαθεσιμότητας | 3 |

4.6 Απαιτήσεις ασφάλειας

Ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης εκ της φύσεως του διαχειρίζεται μεγάλο αριθμό προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων για πολίτες (π.χ. ασφαλισμένοι, συνταξιούχοι) και επιχειρήσεις (π.χ. εργοδότες). Κατά συνέπεια το σύστημα πρέπει να διαθέτει τα κατάλληλα μέτρα και τεχνικές για την προστασία των δεδομένων αυτών από κινδύνους διακύβευσης της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητάς τους. Για το λόγο αυτό απαιτείται να ληφθούν υπόψη Κατ' ελάχιστον οι παρακάτω απαιτήσεις ασφάλειας:

- Οι χρήστες του συστήματος θα πρέπει να ταυτοποιούνται τόσο ως ρόλος όσο και ως φυσικά πρόσωπα.
- Η πρόσβαση στα δεδομένα των εφαρμογών θα πρέπει να γίνεται, κατ' ελάχιστον, με συνδυασμό username και password αυξημένης πολυπλοκότητας.
- Πρέπει να λαμβάνονται πρόσθετα μέτρα/ τεχνικές (π.χ. CAPTCHA) κατά περίπτωση όπου απαιτείται .
- Πρέπει να αξιοποιηθούν ψηφιακά πιστοποιητικά τόσο για την αυθεντικοποίηση των χρηστών όσο και για την ψηφιακή υπογραφή των παραγόμενων ηλεκτρονικών βεβαιώσεων/ εγγράφων.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να μπορούν να αξιοποιούνται είτε από τους ίδιους τους χρήστες (π.χ. ασφαλισμένοι, συνταξιούχοι) είτε από νόμιμα εξουσιοδοτημένα τρίτα πρόσωπα που θα λειτουργούν ως νόμιμοι εκπρόσωποι αυτών.
- Ο νόμιμος εκπρόσωπος ενός χρήστη θα πρέπει να έχει δικά του διαπιστευτήρια, ώστε να είναι σαφές σε κάθε περίπτωση ποιος είναι ο συναλλασσόμενος με το σύστημα.
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει κατάλληλο μηχανισμό μέσω του οποίου ένας χρήστης του θα μπορεί να εξουσιοδοτεί έναν άλλο χρήστη για να λειτουργεί ως νόμιμος εκπρόσωπός του.
- Η απόδοση δικαιωμάτων στους χρήστες πρέπει να γίνεται βάσει της αρχής των ελαχίστων προνομίων.

4.7 Απαιτήσεις ευχρηστίας

Ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα παρέχει. Θα πρέπει κατά το σχεδιασμό του να λαμβάνονται υπόψη οι διαφορετικές ομάδες χρηστών και επομένως οι διαφορετικοί τρόποι της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι ένας κρίσιμος παράγοντας.

Οι βασικές αρχές προς την κατεύθυνση επίτευξης υψηλού βαθμού χρηστικότητας περιλαμβάνουν:

- Πελατοκεντρική αντίληψη:
Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη.
- Διαφάνεια:
Κατά τη χρήση του συστήματος, ο χρήστης πρέπει να διεκπεραιώνει τις εργασίες του, χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες του συστήματος που υποστηρίζουν την ολοκλήρωση των συναλλαγών.
- Συνέπεια:
Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να υπάρχει συνέπεια στα λεκτικά και τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται. Το λεξιλόγιο που

χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών του συστήματος πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να τηρείται και κατά τη χρήση γραφικών απεικονίσεων και τη διαμόρφωση των σελίδων/ διεπαφών του συστήματος.

- Αποφυγή επαναλαμβανόμενων ενεργειών:
Η καταχώρηση στοιχείων θα γίνεται μόνο μια φορά. Όσα στοιχεία υπάρχουν ήδη στις βάσεις δεδομένων και τα μητρώα του συστήματος πρέπει να εμφανίζονται προσυμπληρωμένα.
- Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας (GUI) του χρήστη για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους.
- Άμεση παροχή βοήθειας (online help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.
- Υποστήριξη από το σύστημα: Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει και να καθοδηγεί κατάλληλα τους χρήστες για αποφυγή λαθών κ.λπ.
- Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.

4.8 Απαιτήσεις προσβασιμότητας

Η διαδικτυακή πύλη του συστήματος και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να υιοθετούν την αρχή «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για Άτομα με Αναπηρία. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού (Web Content Accessibility Guidelines), έκδοση 2.0, σε επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «AA» (WCAG 2.0, level AA) [20].

Κατά την υλοποίηση της έκδοσης της διαδικτυακής πύλης που προορίζεται για χρήση από φορητές συσκευές, καθώς και των σχετικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, επιπλέον της ανωτέρω απαίτησης συμμόρφωσης, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι Βέλτιστες Πρακτικές του Κινητού Παγκοσμίου Ιστού έκδοση 1.0 (Mobile Web Best Practices 1.0) [21].

Οι web εφαρμογές θα πρέπει να είναι προσβάσιμες μέσω δύο (2), τουλάχιστον, από τους εξής πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές Ιστού (web browsers): Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome σε σύγχρονες εκδόσεις αυτών.

4.9 Απαιτήσεις απόδοσης

Με στόχο τη διασφάλιση της αποδοτικής λειτουργίας του συστήματος (σε επίπεδο υλικού και λογισμικού) βασική απαίτηση αποτελεί οι λειτουργίες του εσωτερικού δικτυακού κόμβου – INTRANET να έχουν χρόνο απόκρισης εντός ολίγων δευτερολέπτων, όπως αυτή εξειδικεύεται στη συνέχεια, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται (στο χρόνο απόκρισης δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος καθυστέρησης που οφείλεται στο δίκτυο).

Στη συνέχεια παρατίθεται μία λίστα από απαιτήσεις σχετικά με την απόδοση του συστήματος και πιο συγκεκριμένα το μέγιστο χρόνο απόκρισης του συστήματος υπό συνθήκες ορισμένου φόρτου.

Αναφορικά με τις απαιτήσεις για την απόδοση του συστήματος θεωρείται ότι οι μέγιστοι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης περιλαμβάνουν το χρόνο που απαιτείται από τη στιγμή της αποστολής του αιτήματος προς εξυπηρέτηση μέχρι την τελική παρουσίαση των αποτελεσμάτων στον υπολογιστή ενός χρήστη και αφορούν συναλλαγές σε επίπεδο εφαρμογής των ακόλουθων τύπων (για επικοινωνία σε περιβάλλον τοπικού δικτύου):

Απλές εντολές που περιλαμβάνουν απλές συναλλαγές (transactions) που απαιτούν επικοινωνία μεταξύ υποσυστημάτων του έργου, όπως για παράδειγμα:

- Συναλλαγές εξωτερικών χρηστών, όπως άνοιγμα φόρμας υποβολών, προσωρινή αποθήκευση αίτησης, ανάκτηση αίτησης, υποβολές αιτήσεων με διενέργεια ελέγχων ορθότητας, άνοιγμα οθόνης βοήθειας κλπ.
- Συναλλαγές εσωτερικών χρηστών, όπως πρόσβαση σε αιτήματα προς αξιολόγηση, έγκριση/ απόρριψη αιτημάτων, εφαρμογές και λειτουργίες που αφορούν αποκλειστικά εσωτερικούς χρήστες χωρίς ανάγκες επικοινωνίας με τρίτα συστήματα κλπ.

Σύνθετες εντολές που συμπεριλαμβάνουν συναλλαγές (transactions) που απαιτούν ανταλλαγή δεδομένων με τρίτα συστήματα του φορέα ή εξωτερικά.

- Δημιουργία αναφορών έτοιμων προς εκτύπωση
- Μεταφόρτωση (upload) αρχείων τυπικού μεγέθους από χρήστες (≤ 3 MBytes)

Επιπλέον οι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης θα πρέπει να μετρούνται σε συνθήκες «βασικού» και «αυξημένου» φορτίου του συστήματος που ορίζονται ως εξής:

Βασικό φορτίο: Το βασικό φορτίο (normal workload) κάτω από το οποίο το προσφερόμενο σύστημα ζητείται να έχει συγκεκριμένες επιδόσεις (performance) ορίζεται ως :

- Πλήθος ταυτόχρονων εσωτερικών χρηστών: 5.000
- Πλήθος ταυτόχρονων εξωτερικών χρηστών: 150.000

Σε αυτή την κατάσταση η επίδοση του συστήματος δεν θα πρέπει να ξεπερνά το μέγιστο χρόνο απόκρισης όπως περιγράφεται στη συνέχεια για τα διάφορα είδη συναλλαγών.

Αυξημένο φορτίο: Απαιτείται η ταυτόχρονη εξυπηρέτηση αριθμού ενεργών χρηστών τουλάχιστο ίσου με αυτόν που προδιαγράφεται για την κατάσταση βασικού φορτίου αυξημένου κατά 30%. Σε αυτή την κατάσταση το σύστημα επιτρέπεται να εμφανίζει μείωση της επίδοσής του αναφορικά με το χρόνο απόκρισής του κατά 15% το μέγιστο, σε σχέση με το χρόνο απόκρισης που προδιαγράφεται για την κατάσταση βασικού φορτίου.

Οι απαιτήσεις σχετικά με το μέγιστο χρόνο απόκρισης κατά τη λειτουργία σε κατάσταση βασικού φορτίου προσδιορίζονται ως εξής:

1. Εκτέλεση απλών ερωτημάτων
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 3 sec
 - Το 90% του υπολοίπου 10% που αφορούν εκτέλεση απλών ερωτημάτων θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 6 sec
2. Εκτέλεση σύνθετων ερωτημάτων
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 6 sec
 - Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 12 sec
3. Δημιουργία αναφορών τυπικού μεγέθους:
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 3 sec
 - Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 15 sec
4. Μεταφόρτωση (upload) αρχείων τυπικού μεγέθους από χρήστες:
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 6 sec
 - Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 12 sec

5 ΠΡΟΤΥΠΑ ISO ΣΤΑ ΠΛΗΡ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

5.1 ISO/IEC 27001 Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών

Η πληροφορία είναι αποφασιστικής σημασίας για τη λειτουργία ενός οργανισμού κοινωνικής ασφάλισης. Η πιστοποίηση κατά ISO/IEC 27001 βοηθά τον οργανισμό να διαχειριστεί και να προστατεύσει τα πολύτιμα περιουσιακά του στοιχεία που περιέχουν πληροφορίες. Το ISO/IEC 27001 είναι το μόνο διεθνές πρότυπο που μπορεί να επιθεωρηθεί και το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ-ISMS) [39].

Το πρότυπο είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να διασφαλίζει την επιλογή επαρκών και ισορροπημένων ελέγχων ασφάλειας. Αυτή η επιλογή βοηθά ένα οργανισμό να προστατεύσει τα περιουσιακά του στοιχεία πληροφοριών και να τον εμπιστεύονται τα ενδιαφερόμενα μέρη και ιδιαίτερα οι πελάτες του.

Το πρότυπο είναι βασισμένο στη διεργασιακή προσέγγιση για την εδραίωση, εφαρμογή, λειτουργία, παρακολούθηση, ανασκόπηση, συντήρηση και βελτίωση ενός ΣΔΑΠ. Το ISO/IEC 27001 είναι κατάλληλο για όλους τους οργανισμούς, μικρούς ή μεγάλους και σε κάθε εργασιακό χώρο. Είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για οργανισμούς που η προστασία της πληροφορίας είναι κρίσιμη, όπως σε χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τηλεπικοινωνίες, υγεία, το δημόσιο και η πληροφορική.

Το ISO/IEC 27001 είναι επίσης κατάλληλο για οργανισμούς που διαχειρίζονται πληροφορίες για λογαριασμό άλλων, που μπορεί να λειτουργήσει σαν εγγύηση ότι οι πληροφορίες των πελατών τους προστατεύονται.

Οφέλη του ISO/IEC 27001

Η πιστοποίηση ενός ΣΔΑΠ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO/IEC 27001 μπορεί να προσφέρει τα παρακάτω οφέλη σε ένα οργανισμό κοινωνικής ασφάλισης:

- Αποδεικνύει μέσω ενός ανεξάρτητου φορέα ότι οι εσωτερικοί έλεγχοι του οργανισμού πραγματοποιούνται και ικανοποιούν τους εταιρικούς στόχους και στρατηγικές
- Αποδεικνύει ότι οι απαιτήσεις για σωστή διακυβέρνηση και επιχειρησιακή συνέχεια ικανοποιούνται
- Αποδεικνύει ότι η σχετική νομοθεσία και οι τυποποιητικοί κανονισμοί εφαρμόζονται.
- Παρέχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην ικανοποίηση συμβατικών υποχρεώσεων και επιδεικνύει στους συναλλασσόμενους του οργανισμού ότι η ασφάλεια των πληροφοριών τους είναι πρωταρχικής σημασίας για τον οργανισμό
- Αποδεικνύει μέσω ενός ανεξάρτητου φορέα ότι τα οργανωτικά ρίσκα έχουν αναγνωριστεί, αξιολογηθεί και διαχειριστεί ικανοποιητικά και σωστά
- Αναδεικνύει την ύπαρξη ενός επίσημου και λειτουργικού συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών
- Αποδεικνύει τη δέσμευση της ανώτατης διοίκησης του οργανισμού στην ασφάλεια των πληροφοριών του

- Αποδεικνύει ότι μέσω τακτικών αξιολογήσεων ο οργανισμός παρακολουθεί την απόδοσή του και να βελτιώνεται
- Αναδεικνύει ότι όλες οι πληροφορίες που αποθηκεύονται, επεξεργάζονται ή επικοινωνούνται μέσω των πληροφοριακών συστημάτων έχουν αξία για τον οργανισμό

Το ISO/IEC 27001 χρησιμοποιεί την αξιολόγηση των ρίσκων ώστε να δημιουργηθεί ένα σύστημα διαχείρισης που παρέχει:

- Μεγιστοποίηση της διαθεσιμότητας των συστημάτων
- Διαβεβαίωση ότι η ακεραιότητα των συστημάτων, των συστημάτων επεξεργασίας και της πληροφορίας συντηρείται
- Επιβεβαίωση ότι η εμπιστευτικότητα της πληροφορίας διατηρείται.

5.2 ISO 22301 Συστήματα Επιχειρησιακής Συνέχειας

Η συνεχής λειτουργία ενός οργανισμού κοινωνικής ασφάλισης είναι πρωταρχική απαίτηση. Το πρότυπο ISO 22301 είναι σχεδιασμένο ώστε να λειτουργεί ο οργανισμός κατά την διάρκεια των πλέον απαιτητικών και μη αναμενομένων συνθηκών.

Στους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης απαιτείται, για προφανείς λόγους, να παράσχουν «συνεχείς» λειτουργίες ύστερα από κάποια διακοπή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα. Το πρότυπο ISO 22301 είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να συνεχίζει να λειτουργεί ο οργανισμός κατά την διάρκεια των πλέον απαιτητικών και μη αναμενομένων συνθηκών. Βοηθώντας έναν οργανισμό να εδραιώσει τις βασικές αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΔΕΣ-BCM), προστατεύει το προσωπικό, διατηρεί τη φήμη και παρέχει την ικανότητα στον οργανισμό να συνεχίζει να λειτουργεί. Το ISO 22301 αντικατέστησε το Βρετανικό Πρότυπο BS 25999 που ήταν το πρώτο στον κόσμο πρότυπο BCM, που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε ώστε να ελαχιστοποιεί τα ρίσκα διακοπών που πιθανόν να επηρεάσουν τη λειτουργία ολόκληρου του οργανισμού. Παρέχει τη βάση για την ανάπτυξη και εφαρμογή της επιχειρηματικής συνέχειας σε ένα οργανισμό και προάγει την εμπιστοσύνη σε συναλλαγές οργανισμού-με-οργανισμό (G2G) οργανισμού-με-επιχείρηση (G2B) και οργανισμού-με-συναλλασσόμενο (G2C). Επίσης περιέχει μια πλήρη σειρά ελέγχων βασισμένων στις καλύτερες πρακτικές BCM και καλύπτει όλο τον κύκλο ζωής ενός BCM.

Το ISO 22301 είναι κατάλληλο για όλους τους οργανισμούς, μικρούς ή μεγάλους και από κάθε εργασιακό χώρο. Είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για οργανισμούς που λειτουργούν σε περιβάλλοντα υψηλού ρίσκου όπως χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, τηλεπικοινωνίες, μεταφορές και το δημόσιο, όπου η ικανότητα παροχής συνεχούς λειτουργίας είναι απαραίτητη όχι μόνο για τον οργανισμό αλλά και για τους συναλλασσόμενους και τα όποια ενδιαφερόμενα μέρη.[40]

Οφέλη του ISO 22301

Τα οφέλη του ISO 22301 είναι πολλά και καλύπτουν πολλές επιχειρηματικές περιοχές:

- Παρέχει ένα κοινό πλαίσιο, που βασίζεται σε διεθνείς καλές πρακτικές, για την αποτελεσματική διαχείριση της επιχειρηματικής συνέχειας.
- Βελτιώνει με προληπτικό τρόπο την ευελιξία ενός οργανισμού ώστε να μπορεί να επιτυγχάνει τους βασικούς στόχους σε περίπτωση διακοπών λειτουργίας.
- Παρέχει μια δοκιμασμένη και αποτελεσματική μέθοδο επαναφοράς της ικανότητας ενός οργανισμού να δίνει βασικά προϊόντα ή/ και υπηρεσίες στο συμφωνημένο επίπεδο και χρόνο με δεδομένη κάποια διακοπή λειτουργίας.
- χρησιμοποιεί δοκιμασμένες πρακτικές για να διαχειριστεί αποτελεσματικά κάποια διακοπή.
- Διευκολύνει την προστασία και την βελτίωση του ονόματος και της φήμης του οργανισμού.
- Κάνει πιο κατανοητό σε όλους τον τρόπο που λειτουργεί ολόκληρος ο οργανισμός και βοηθά στην αναγνώριση ευκαιριών βελτίωσης.
- Αναδεικνύει ότι η σχετική νομοθεσία και οι τυποποιητικοί κανονισμοί εφαρμόζονται.

5.3 ISO/IEC 20000 Συστήματα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής

Το ISO/IEC 20000 είναι το πρώτο διεθνές πρότυπο που έχει ως στόχο τη Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΔΠΥΠ-ITSM). Η πληροφορική είναι πλέον σημαντική για την παροχή υπηρεσιών. Όμως υπάρχουν ολοένα και αυξανόμενες ανησυχίες για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής, εσωτερικών και εξωτερικών, που δεν αντιστοιχούν με τις ανάγκες του οργανισμού ή τις ανάγκες των συναλλασσομένων.

Το ISO/IEC 20000-1 είναι το πρώτο διεθνές πρότυπο που έχει ως στόχο τη Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΔΠΥΠ-ITSM). Περιγράφει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διεργασιών διαχείρισης για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών στον οργανισμό και στους συναλλασσόμενους.

Το ISO/IEC 20000-1 επικεντρώνεται μόνο στις διεργασίες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, και στο διαχειριστικό σύστημα που τις υποστηρίζει. Παρέχει ένα εμπειριστατωμένο, αναγνωρισμένο και δοκιμασμένο σύστημα διαχείρισης, που επιτρέπει σε έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών να προγραμματίσει, να διαχειριστεί, να παραδώσει, να παρακολουθήσει, να ανασκοπήσει και να βελτιώσει τις υπηρεσίες του.

Το πρότυπο λαμβάνει υπόψη όχι μόνο λειτουργικά θέματα αλλά εστιάζεται και στους εταιρικούς ελέγχους που καλύπτουν σχετιζόμενα ρίσκα, οικονομικά στοιχεία, πόρους και δυνατότητες παρέχοντας μια σωστή υποδομή ώστε ο κλασικός κύκλος Προγραμματίζω, Εφαρμόζω, Παρακολουθώ, Ελέγχω (ΠΕΠΕ-PDCA) να διαχειρίζεται και να εφαρμόζεται αποτελεσματικά. Το πρότυπο είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για εσωτερικούς (μέσα στον οργανισμό) παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής, όπως τμήματα πληροφορικής, και εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής, όπως εταιρείες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής προς τρίτους (outsourcing).

Οφέλη του ISO/IEC 20000-1

- Βελτιωμένη ποιότητα λειτουργιών του οργανισμού μέσω της διασφάλισης ότι οι διεργασίες αντιστοιχούν στους στόχους.
- Οι πελάτες γνωρίζουν τι να αναμένουν από τον οργανισμό και τι απαιτείται από αυτούς ώστε να εξασφαλίσουν ότι η υπηρεσία δίδεται αποτελεσματικά.
- Δικαιολογημένα και αποδεκτά κόστη για την υποδομή πληροφορικής και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Η αυξημένη επίγνωση σε όλο τον οργανισμό σχετικά με τις υπηρεσίες πληροφορικής επιτρέπουν στον οργανισμό να τις χρησιμοποιήσει καλύτερα με τη δημιουργία ενός Καταλόγου Υπηρεσιών.
- Η αυξημένη επίγνωση των εταιρικών αναγκών διευκολύνει καινοτόμες προσεγγίσεις ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες.
- Βελτιωμένη ικανότητα στην αναγνώριση αλλαγών τάσεων ώστε να προσαρμόζεται γρηγορότερα ο οργανισμός στις νέες απαιτήσεις.
- Βελτιωμένη ικανότητα μετρήσεων και αναφορών διαχείρισης που διευκολύνουν την ικανότητα λήψης αποφάσεων και διακυβέρνησης της πληροφορικής. [42]

5.4 ISO 37001: 2016 - Συστήματα διαχείρισης κατά της δωροδοκίας

Τα πρότυπα ISO 37001: 2016 καθορίζουν τις απαιτήσεις και παρέχουν οδηγίες για τη θέσπιση, εφαρμογή, διατήρηση, αναθεώρηση και βελτίωση ενός συστήματος διαχείρισης κατά της δωροδοκίας. Το σύστημα μπορεί να είναι αυτόνομο ή μπορεί να ενσωματωθεί σε ένα συνολικό σύστημα διαχείρισης. Το ISO 37001: 2016 ασχολείται με τα ακόλουθα σχετικά με τις δραστηριότητες του οργανισμού:

- δωροδοκία στο δημόσιο, ιδιωτικό και μη κερδοσκοπικό τομέα.
- δωροδοκία από το προσωπικό του οργανισμού που ενεργεί για λογαριασμό του οργανισμού ή προς όφελος του,
- δωροδοκία από τους συνεργάτες του οργανισμού που ενεργούν για λογαριασμό του οργανισμού ή προς όφελός του
- δωροδοκία του προσωπικού του οργανισμού σε σχέση με τις δραστηριότητες του οργανισμού
- δωροδοκία των επιχειρηματικών συνεργατών του οργανισμού σε σχέση με τις δραστηριότητες του οργανισμού
- άμεση και έμμεση δωροδοκία (π.χ. δωροδοκία προσφερόμενη ή αποδεκτή μέσω ή από τρίτο μέρος).

Το ISO 37001: 2016 ορίζει τις απαιτήσεις και παρέχει καθοδήγηση για ένα σύστημα διαχείρισης που αποσκοπεί να βοηθήσει έναν οργανισμό να προλαμβάνει, να ανιχνεύει και να ανταποκρίνεται σε δωροδοκία και να συμμορφώνεται με τους νόμους κατά της δωροδοκίας και τις εθελοντικές δεσμεύσεις που ισχύουν για τις δραστηριότητές του. Το πρότυπο ISO 37001: 2016 δεν καλύπτει ειδικά τις απάτες, τα καρτέλ και άλλα αδικήματα κατά του ανταγωνισμού, τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή άλλες δραστηριότητες που συνδέονται με διεργασίες διεθνούς

Εξελίξεις στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα της κοινωνικής Διοίκησης: παρόν και μέλλον

διαφθοράς, αν και ένας οργανισμός μπορεί να επιλέξει να επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης. Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 37001: 2016 είναι γενικές και προορίζονται να εφαρμόζονται σε όλους τους οργανισμούς (ή σε τμήματα ενός οργανισμού), ανεξάρτητα από τον τύπο, το μέγεθος και τη φύση της δραστηριότητας και αν πρόκειται για δημόσιους, ιδιωτικούς ή μη κερδοσκοπικούς τομείς.

5.5 ΠΡΟΤΥΠΑ ISO υφιστάμενη κατάσταση

Κανένας πρώην φορέας κοινωνικής ασφάλισης ούτε σήμερα ο ΕΦΚΑ έχουν πιστοποιηθεί σε κάποιο από τα παραπάνω πρότυπα. Γενικά από την έρευνα δεν πρόέκυψε ότι οι πρώην φορείς είχαν αξιολογήσει την πιστοποίηση σε κάποιο πρότυπο ως επιβεβλημένη ή τουλάχιστον αναγκαία. Εξάιρεση αποτελεί το πρώην ΙΚΑ το οποίο πιστοποιήθηκε το 2013 στο ISO 9001 και ειδικότερα στον «Προγραμματισμό, σχεδιασμό, ωρίμανση ,υλοποίηση και διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων.



6 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΠΟΥ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

6.1 Εφαρμογή Φορητών Συσκευών – Mobile app

Πέραν των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πρέπει να παρέχονται από τη διαδικτυακή πύλη, θα πρέπει να αναπτυχθεί τουλάχιστον, μια ενιαία εφαρμογή (mobile app) για έξυπνα κινητά (smart phones) που θα υποστηρίζει τις εξής λειτουργίες:

- Προβολή του προφίλ ενός ασφαλισμένου με βάση την καρτέλα που διατηρεί ο ΕΦΚΑ στο μητρώο του με στοιχεία τόσο του άμεσα όσο και των έμμεσων ασφαλισμένων
- Έκδοση βεβαίωσης απογραφής
- Έκδοση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας
- Έκδοση βεβαίωσης ασφαλιστικής ικανότητας
- Έκδοση βεβαίωσης εισφορών για φορολογική χρήση
- Έκδοση βεβαίωσης συντάξεων για φορολογική χρήση
- Έκδοση βεβαίωσης ΑΠΔ (λογαριασμός ασφαλισμένου)
- Προβολή της ασφαλιστικής ιστορίας ασφαλισμένου
- Προβολή των ειδοποιητηρίων πληρωμής εισφορών
- Προβολή της τρέχουσας εικόνας οικονομικής κατάστασης: τρέχουσες/ληξιπρόθεσμες οφειλές, πρόστιμα κλπ.
- Προβολή του ιστορικού χρεώσεων και πληρωμών

Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει την προσαρμογή των παρεχόμενων υπηρεσιών ανάλογα με το είδος του χρήστη (ασφαλισμένος, συνταξιούχος, εργοδότης), εμφανίζοντας μόνο τις αντίστοιχες λειτουργίες και θα επιτρέπει την κλιμάκωση σε μεγάλο αριθμό χρηστών.

Επισημαίνεται ότι προσωπικά δεδομένα του κατόχου της έξυπνης συσκευής δεν θα πρέπει να τηρούνται και καμία πρόσβαση σε δεδομένα της συσκευής δεν θα πρέπει να ζητούνται από την εφαρμογή.

6.2 Νέες τεχνολογίες επεξεργασίας του λόγου

Οι νέες τεχνολογίες επεξεργασίας του λόγου όπως η μηχανική μετάφραση, οι μεταφραστικές μνήμες, η αναγνώριση φωνής, η παραγωγή συνθετικής ομιλίας, η επεξεργασία φυσικής γλώσσας, οι τεχνολογίες διαχείρισης περιεχομένου, η στενοτυπία, η δημιουργία θησαυρών, τα συστήματα διόρθωσης λαθών μπορούν να εφαρμοστούν ευρέως στη Δημόσια Διοίκηση και ειδικότερα στους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης που συναλλάσσονται με ομάδες πολιτών διαφορετικής κουλτούρας ηλικίας και μόρφωσης.

Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να ολοκληρωθούν στα περιβάλλοντα διαχείρισης της πληροφορίας που χρησιμοποιούν οι οργανισμοί, συμβάλλοντας στην αύξηση των αποτελεσμάτων των συστημάτων αυτών και στη βελτίωση της παραγωγικότητας των διαφόρων υπηρεσιών.[28]

Ειδικότερα οι εφαρμογές τεχνολογιών φωνής και ήχου περιλαμβάνουν:

- παραγωγή συνθετικής ομιλίας από κείμενο,
- αναγνώριση φωνής,
- δημιουργία συστημάτων διαλόγων,
- αποθορυβοποίηση παλαιών ηχητικών εγγράφων.

Μερικές από τις εφαρμογές συνθετικής ομιλίας θα μπορούσαν να είναι:

- αυτόματη πληροφόρηση του πολίτη για θέματα κοινωνικής ασφάλισης (συντάξεων, παροχών) με χρήση του υπάρχοντος σταθερού και κινητού τηλεφωνικού δικτύου,
- εφαρμογές εισφορών-οφειλών (τακτικών, καθυστερούμενων) μέσω τηλεφώνου,
- ανάγνωση e-mail μέσω τηλεφώνου,
- αυτοματοποίηση υπηρεσιών ΟΤΕ.

εφαρμογές των τεχνολογιών ανάκτησης και εξαγωγής δεδομένων με γλωσσική υποστήριξη. Τέτοιες εφαρμογές θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:

- αυτόματη ταξινόμηση και δρομολόγηση εγγράφων (π.χ. στην εισερχόμενη ηλεκτρονική αλληλογραφία, απόφαση για το ποια αφορούν τη διεύθυνση Α, ποια τη διεύθυνση Β),
- εξαγωγή σημαντικότερων προτάσεων - περίληψης από κείμενα (π.χ. παρουσίαση δημόσιου περιεχομένου σε περιβάλλον κινητής τηλεφωνίας),
- ανάκτηση κειμένων σε πολυγλωσσικό περιβάλλον με σκοπό την πληρέστερη πολυγλωσσική ενημέρωση (π.χ. ανακοινώσεις που αφορούν εργαζόμενους και εργοδότες σε ελληνικές και αγγλικές ιστοσελίδες και δυνατότητα (ημι-) αυτόματης μετάφρασης τους).

6.3 Τεχνολογίες Machine Learning και Artificial Intelligence

Η συζήτηση για τις επιπτώσεις της τεχνητής νοημοσύνης βασίζεται σε δύο θέματα. Ο ένας είναι ο φόβος ότι η τεχνητή νοημοσύνη (AI) ξεπερνά την ανθρώπινη νοημοσύνη και ξεφεύγει από τον ανθρώπινο έλεγχο, με καταστροφικές συνέπειες. Το άλλο είναι η ανησυχία ότι μια νέα βιομηχανική επανάσταση θα επιτρέψει στις μηχανές να διαταράξουν και να αντικαταστήσουν τον άνθρωπο σε όλους ή σχεδόν σε όλους τους τομείς.

Καθώς οι οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης βρίσκονται αντιμέτωποι με τον υψηλό βαθμό εισφοροδιαφυγής και εισφοροαποφυγής, ενώ, παράλληλα, προσπαθούν να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος, πρέπει να εξετάσουν επενδύσεις σε τεχνολογικές λύσεις που χρησιμοποιούν ρομποτική αυτοματοποίηση διαδικασιών (RPA), μηχανική μάθηση (machine learning) και τεχνητή νοημοσύνη (AI) ούτως ώστε να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους, διατηρώντας την ποιότητα των υπηρεσιών τους.

Παράδειγμα η Ernst & Young ανακοινώσε τη δημιουργία μιας νέας πλατφόρμας συμμόρφωσης για το οικονομικό έγκλημα, αξιοποιώντας την τεχνολογία της Microsoft (Microsoft Azure και εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης). Η πλατφόρμα προσφέρει λύσεις

για τον εντοπισμό οικονομικού εγκλήματος, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης των συναλλαγών, της ανίχνευσης βάσεων δεδομένων και της διαδικασίας εξακρίβωσης της ταυτότητας του πελάτη (know your customer – KYC).[29]

Η επέκταση της πλατφόρμας θα επικεντρωθεί σε επιπλέον τομείς της χρηματοπιστωτικής εγκληματικότητας όπως: καταπολέμηση του ξεπλύματος χρημάτων και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CTF), κυρώσεις, απάτη, δωροδοκία και διαφθορά, πρακτικές κατάχρησης, και φοροδιαφυγή. Επιπλέον, η ΕΥ αναπτύσσει μια σειρά από εργαλεία αντιμετώπισης της οικονομικής εγκληματικότητας, με βάση την τεχνολογία: υπηρεσίες διαχείρισης συμμόρφωσης για το οικονομικό έγκλημα, μια εφαρμογή παρακολούθησης συναλλαγών νέας γενιάς, και μια τεχνολογική πλατφόρμα για την ασφαλή και ανιχνεύσιμη ανταλλαγή πληροφοριών πελατών.

6.4 Τεχνολογίες AI, κοινωνική ασφάλιση και Δημοκρατία: η περίπτωση της Κίνας.

Υπάρχει επίσης ένας τρίτος τρόπος με τον οποίο η AI υπόσχεται να αναμορφώσει τον κόσμο. Επιτρέποντας στις κυβερνήσεις να παρακολουθούν, να κατανοούν και να ελέγχουν τους πολίτες τους πολύ πιο προσεκτικά, η τεχνητή νοημοσύνη θα προσφέρει στις αυταρχικές χώρες μια πιθανή εναλλακτική λύση στη φιλελεύθερη δημοκρατία. Αυτό θα προκαλέσει τον ανανεωμένο διεθνή ανταγωνισμό μεταξύ των κοινωνικών συστημάτων. Ορισμένες χώρες κινούνται ήδη προς αυτή την κατεύθυνση. Η Κίνα έχει αρχίσει να κατασκευάζει ένα ψηφιακό αυταρχικό κράτος, χρησιμοποιώντας εργαλεία επιτήρησης και μηχανικής μάθησης για τον έλεγχο των πληθυσμών που ζουν σε άθλιες περιοχές και δημιουργώντας αυτό που ονομάζει «**σύστημα κοινωνικών πιστώσεων**» (SCS) [36]. Η κινεζική κυβέρνηση θέτει το σύστημα ως έναν επιθυμητό τρόπο μέτρησης και ενίσχυσης της «εμπιστοσύνης» σε εθνικό επίπεδο και για την οικοδόμηση μιας κουλτούρας «ειλικρίνειας». Όπως τα αστυνομικά κράτη, "Θα δημιουργήσει ένα περιβάλλον κοινής γνώμης, όπου η διατήρηση της εμπιστοσύνης θα αποτελεί θρίαμβο. Θα ενισχύσει την ειλικρίνεια στις κυβερνητικές υποθέσεις, την εμπορική ειλικρίνεια, την κοινωνική ειλικρίνεια και την οικοδόμηση της δικαστικής αξιοπιστίας". [36]

Τα άτομα μετρούνται με βαθμολογία που κυμαίνεται μεταξύ ενός εύρους μονάδων. Οι πέντε βασικοί παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη είναι:

- Το πιστωτικό ιστορικό. Για παράδειγμα, αν ο πολίτης πληρώνει έγκαιρα τον λογαριασμό ηλεκτρικής ενέργειας ή τηλεφώνου;
- Η ικανότητα του χρήστη να εκπληρώνει τις συμβατικές του υποχρεώσεις.
- Τα προσωπικά χαρακτηριστικά, όπως ο αριθμός και η διεύθυνση του κινητού τηλεφώνου κάποιου.
- Η συμπεριφορά και οι προτιμήσεις.

Για παράδειγμα, τα άτομα με χαμηλές βαθμολογίες θα έχουν χαμηλότερες ταχύτητες στο διαδίκτυο, περιορισμένη πρόσβαση σε εστιατόρια, νυχτερινά κέντρα ή γήπεδα γκολφ και την κατάργηση του δικαιώματος ελεύθερης μετακίνησης στο εξωτερικό, αναφέροντας "τον περιοριστικό έλεγχο της κατανάλωσης σε περιοχές διακοπών ή ταξιδιωτικών επιχειρήσεων". Τα αποτελέσματα θα επηρεάσουν τις αιτήσεις μίσθωσης ενός ατόμου, την ικανότητά του να πάρει ασφάλεια ή ένα δάνειο, ακόμη και **παροχές**

κοινωνικής ασφάλισης. Οι πολίτες με χαμηλές βαθμολογίες δεν θα προσληφθούν από ορισμένους εργοδότες και θα απαγορευτούν από την απόκτηση ορισμένων θέσεων εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων υπηρεσιών, της δημοσιογραφίας και των νομικών τομέων, όπου βεβαίως πρέπει να θεωρήσετε αξιόπιστος. Οι πολίτες χαμηλής αξιολόγησης θα έχουν περιορισμούς επίσης όταν πρόκειται να εγγραφούν οι ίδιοι ή τα παιδιά τους σε ιδιωτικά σχολεία υψηλών απολαβών. Το σύστημα κοινωνικών πιστώσεων "θα επιτρέψει στους αξιόπιστους να περιπλανηθούν παντού κάτω από τον ουρανό, ενώ θα δυσκολέψει εκείνους με χαμηλή εμπιστοσύνη να κάνουν ένα απλό βήμα".

Αρκετές ομοιόδεατες χώρες έχουν αρχίσει να αγοράζουν ή να μιμούνται κινεζικά συστήματα. Ακριβώς όπως ο ανταγωνισμός μεταξύ των φιλελεύθερων δημοκρατικών, φασιστικών και κομμουνιστικών κοινωνικών συστημάτων καθόριζε το μεγαλύτερο μέρος του εικοστού αιώνα, ο αγώνας ανάμεσα στη φιλελεύθερη δημοκρατία και τον ψηφιακό αυταρχισμό θέλει να ορίσει τον εικοστό πρώτο.[37]

Η άνοδος ενός αυταρχικού τεχνολογικού μοντέλου διακυβέρνησης θα μπορούσε, ενδεχομένως, να αναζωογονήσει τις φιλελεύθερες δημοκρατίες. Το πως οι φιλελεύθερες δημοκρατίες ανταποκρίνονται στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες των αναδυόμενων τεχνολογιών εξαρτάται εν μέρει από τον τρόπο με τον οποίο ασχολούνται εσωτερικά και εν μέρει από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν εξωτερικά την αυταρχική εναλλακτική λύση. Και στις δύο περιπτώσεις, υπάρχουν λόγοι για ρεαλιστική αισιοδοξία.

Εσωτερικά, αν και οι καθιερωμένες δημοκρατίες θα χρειαστεί να καταβάλουν συντονισμένες προσπάθειες για τη διαχείριση της ανόδου των νέων τεχνολογιών, οι προκλήσεις δεν είναι προφανώς μεγαλύτερες από αυτές που έχουν ξεπεράσει οι δημοκρατίες στο παρελθόν. Ένας μεγάλος λόγος για αισιοδοξία είναι η εξάρτηση από την πορεία και η λεγόμενη ιστορική μνήμη. Οι χώρες με ισχυρές παραδόσεις ατομικής ελευθερίας πιθανότατα θα πάνε προς μία φιλελεύθερη και δημοκρατική φιλοσοφία διακυβέρνησης κατά τη διάρκεια των απρόβλεπτων και εκθετικών τεχνολογικών εξελίξεων. Οι κυβερνήσεις και οι εταιρείες τεχνολογίας στις φιλελεύθερες δημοκρατίες θα πρέπει να πείσουν για την υποστήριξη της ελευθερίας προς όφελος της συλλογικής ευημερίας [38].

7 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΕΙΣΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΕΙΣΦΟΡΟΑΠΟΦΥΓΗΣ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ.

7.1 Περίληψη

Η μελέτη αποτυπώνει μια εισήγηση στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ενιαίου Ταμείου Κοινωνικής Ασφάλισης για την υιοθέτηση, υλοποίηση και χρήση ενός συστήματος για την «Καταπολέμηση της Εισφοροδιαφυγής και Εισφοροαποφυγής στην Ελλάδα». Παρουσιάζεται ο λόγος για τον οποίο προτείνεται το σύστημα ποιες τεχνολογίες ενσωματώνει σε κάθε επιχειρησιακή περιοχή, τις προϋποθέσεις χρήσης του, την απαιτούμενη επένδυση, τη σχέση κόστους – οφέλους, την βασική αρχιτεκτονική της λύσης καθώς και τον τρόπο μέτρησης της ωφέλειάς του Φορέα.

7.2 ΕΦΚΑ

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) Συστάθηκε ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με το ν. 4387/16 και Κατέστη καθολικός διάδοχος των:

- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ – ΕΤΑΜ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ – ΜΜΕ)
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων (ΕΤΑΑ)
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ)
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ)
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ)
- Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (ΤΑΥΤΕΚΩ)
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ).

Επίσης, μεταφέρεται και υπάγεται στον ΕΦΚΑ το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ).

7.3 Επιδράσεις που επέβαλλαν την ενοποίηση

7.3.1 Πολιτικές Επιδράσεις

- Η εκδήλωση της κρίσης
- Μείωση των παροχών (συντάξεις κύριες και επικουρικές, παροχές σε χρήμα, κοινωνικά επιδόματα).
- Μεταρρυθμίσεις στην αγορά εργασίας με μικρό μέχρι στιγμής όφελος.

7.3.2 Οικονομικές επιδράσεις

- Η δραματική μείωση του ΑΕΠ
- Υψηλά ποσοστά εισφοροδιαφυγής, εισφοροαποφυγής και αδήλωτης εργασίας.
- Επιδείνωση στην αναλογία εισφορών και καταβαλλόμενων συντάξεων.
- Δημοσιονομική επίδραση (πολύ υψηλό ακόμα δημόσιο χρέος).
- Η προσφυγική κρίση.

7.3.3 Κοινωνικές επιδράσεις

- Η γήρανση του πληθυσμού.
- Υπογεννητικότητα.
- Αύξηση του προσδόκιμου χρόνου ζωής.
- Η ανεργία
- Τα υψηλά ποσοστά μεταναστεύσης.
- Η χαμηλή αναλογία ασφαλισμένων προς συνταξιούχους.

7.3.4 Τεχνολογικές επιδράσεις

- Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων με στόχο την απλούστευση σχέσεων κράτους – πολίτη.
- Χρήση νέων τεχνολογιών διαλειτουργικότητας των Φορέων τόσο μεταξύ τους όσο και με τους συναλλασσόμενους.

[24]

7.4 Σκοπός-Γενικές Αρχές και Αξίες

Ο ΕΦΚΑ συναλλάσσεται με ~ 280.000 απογεγραμμένους εργοδότες και ~2.200.000 μισθωτούς ασφαλισμένους. Έχει ετήσια έσοδα ~13 δις € και έξοδα ~12,5 δις (αναλυτικότερα στον πίνακα που ακολουθεί)[23].

| ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ TYPE OF ENTERPRISE | Αριθμός Επιχειρήσεων & Οικοδομοτεχνικών Έργων Number of Enterprises & Constructions | Αριθμός Ασφαλισμένων Number of Insured Individuals | | | Έσοδα Εισφορές εργοδοτών - ασφαλισμένων | Έξοδα Παροχές - Συντάξεις |
|---|---|---|---------------------|-----------------|--|---------------------------------|
| | | Ανδρες Males | Γυναίκες Females | Σύνολο Total | | |
| Κοινές Επιχειρήσεις – Enterprises | 271.747 | 1.141.455 | 1.030.074 | 2.171.529 | 13 δις € | 12,5 δις € |
| Οικοδομοτεχνικά Έργα - Constructions | 10.761 | 34.698 | 309 | 35.007 | | |
| Σύνολο Total | 282.508 | 1.176.153 | 1.030.383 | 2.206.536 | | |

7.5 Διαδικασία έλεγχων

7.5.1 Υφιστάμενη κατάσταση:

Το υφιστάμενο Σύστημα Ελέγχου Εργοδοτών του ΕΦΚΑ διακρίνεται μεταξύ του ελεγκτικού έργου που επιτελείται από τα Υποκαταστήματα και αυτού που επιτελείται από τα Περιφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα Ασφάλισης (Π.Ε.Κ.Α.)

Το κυριότερο ζήτημα που πλήττει τόσο τα έσοδα και την οικονομική βιωσιμότητα του ΕΦΚΑ, όσο και τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων, είναι το φαινόμενο της εισφοροαποφυγής και εισφοροδιαφυγής το οποίο υπολογίζεται ότι προσεγγίζει το 45% της συνολικής απασχόλησης.

Οι μέχρι σήμερα νομοθετικές ρυθμίσεις και οργανωτικές διευθετήσεις για τη διενέργεια συστηματικών ελέγχων στους εργοδότες δεν έχουν επιτύχει τα αναμενόμενα και η εισφοροαποφυγή και εισφοροδιαφυγή εξακολουθούν να κινούνται σε υψηλά επίπεδα.

Δυσλειτουργίες που οφείλονται σε επικάλυψη αρμοδιοτήτων μεταξύ Υποκαταστημάτων και Π.Ε.Κ.Α, στην υποστελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών, στην έλλειψη σαφών κατευθύνσεων και στοχοθεσίας, στην έλλειψη σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων και εφαρμογών και στην απουσία συνεργιών με άλλους συναφείς ελεγκτικούς μηχανισμούς. Οι ανωτέρω δυσλειτουργίες αποτελούν κρίσιμους παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά το ελεγκτικό έργο.

Επιπλέον οι διαδικασίες ελέγχου εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων και εργοδοτών οικοδομοτεχνικών έργων παραμένουν δυσκίνητες και ακόμη και σε περιπτώσεις που διαπιστώνονται παραβάσεις, ο καταλογισμός των σχετικών προστίμων και εισφορών καθυστερεί για μεγάλα χρονικά διαστήματα.

7.6 Έργο Καταπολέμησης Εισφοροδιαφυγής - Εισφοροαποφυγής

7.6.1 Σκοπιμότητα του έργου – αναμενόμενα οφέλη:

Το ύψος της εισφοροδιαφυγής σήμερα εκτιμάται ότι ανέρχεται σε 35%-45% των ετήσιων εσόδων του ΕΦΚΑ (από 4 έως 5,5 δις €) . Σύμφωνα με τη στρατηγική του Φορέα, ένας κρίσιμος στόχος της Διοίκησης με υψηλή προτεραιότητα είναι η «δραστική μείωση της εισφοροδιαφυγής και εισφοροαποφυγής, με στόχο την αύξηση των εσόδων σε ποσοστό τουλάχιστον 5% σε ετήσια βάση (~ 600 εκατ €)». Η υλοποίηση του στόχου αυτού μπορεί να επιτευχθεί μέσα από στοχευμένες ενέργειες σχεδιασμού και εφαρμογής των απαραίτητων οργανωτικών αλλαγών καθώς και χρήσης νέων πληροφοριακών υποδομών υποστήριξης των διαδικασιών ελέγχου. Συνεπώς, κρίνεται απαραίτητη η υλοποίηση ενός πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης του πλήρους ελεγκτικού κύκλου για την καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής / εισφοροαποφυγής, αξιοποιώντας τα δεδομένα που προκύπτουν όχι μόνον από τα πληροφοριακά συστήματα των πρώην φορέων κοινωνικής ασφάλισης που ενταθήκαν στον ΕΦΚΑ αλλά και από πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων.

Το σύστημα, στοχεύει στην αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας των ελέγχων, μέσω της εστίασης τους σε επιλεγμένες περιπτώσεις που προκύπτουν μέσω των διασταυρώσεων με ασφαλιστικά, φορολογικά και λοιπά στοιχεία, καθώς και στην περαιτέρω δημιουργία κλίματος συμμόρφωσης στους εργοδότες. Η αύξηση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων προβλέπεται επίσης να εδραιώσει ένα αίσθημα δικαιοσύνης μεταξύ των ασφαλισμένων, των εργοδοτών αλλά και στην κοινωνία γενικότερα.

7.6.2 Περιγραφή Δράσης:

Θα προωθηθεί η ριζική αναδιοργάνωση των ελεγκτικών μηχανισμών του ΕΦΚΑ. Οι βασικές ενέργειες που θα εφαρμοσθούν σε αυτήν την κατεύθυνση, αφορούν τα εξής:

Αναμόρφωση των διαδικασιών ελέγχου εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων και εργοδοτών οικοδομοτεχνικών έργων με στόχο την επιτάχυνση, απλοποίηση και συντονισμό μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών.

Η αναμόρφωση αυτή θα βασιστεί σε μια αναλυτική αποτύπωση της ροής εργασιών όλης της ελεγκτικής διαδικασίας με επανακαθορισμό αρμοδιοτήτων και ορισμό συγκεκριμένων δεικτών αξιολόγησης αποτελεσματικότητας του ελεγκτικού έργου.

Επίσης, θα ξεκινήσει η λειτουργία του λογισμικού και του μηχανισμού στοχευμένων ελέγχων μέσω στάθμισης συγκεκριμένων παραγόντων και κινδύνων που θα ιεραρχούν ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας τις επιχειρήσεις στις οποίες θα διενεργείται ο έλεγχος.

Το εργαλείο αυτό, που παρόμοιο του ήδη αξιοποιείται για τη διενέργεια ελέγχων από τις φορολογικές αρχές, θα συμβάλει στην αποτελεσματικότερη στόχευση των ελέγχων του ΕΦΚΑ σε επιχειρήσεις που εμφανίζουν υψηλότερες πιθανότητες αδήλωτης εργασίας και εισφοροδιαφυγής, στη βάση αντικειμενικών και μετρήσιμων κριτηρίων.

Τέλος, τόσο τα Π.Ε.Κ.Α., όσο και οι λοιποί ελεγκτικοί μηχανισμοί θα ενισχυθούν με πληροφοριακές εφαρμογές που θα δώσουν τη δυνατότητα διαχείρισης και διαρκούς παρακολούθησης των αποτελεσμάτων του ελέγχου (εκθέσεων ελέγχου).

7.6.3 Αντικείμενο του Έργου:

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η αντιμετώπιση της εισφοροδιαφυγής και της εισφοροαποφυγής με βάση τις ακόλουθες παρεμβάσεις:

Παρέμβαση (I):

Υπηρεσίες Μελέτης Αναδιοργάνωσης Διοικητικών και Ελεγκτικών Διαδικασιών του Φορέα.

Παρέμβαση (II):

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για την Υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας.

Παρέμβαση (III):

Ο σχεδιασμός, η υλοποίηση, η εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος που θα προσφέρει συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εργαλεία για την εξυπηρέτηση των εμπλεκόμενων στις παραπάνω ανασχεδιασμένες διαδικασίες, με σκοπό την αντιμετώπιση της εισφοροδιαφυγής και της εισφοροαποφυγής.

7.6.4 Περιεχόμενο Έργου:

- Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής Πληροφοριακού Συστήματος Διενέργειας Ελέγχων

- Μελέτη Ασφάλειας Υποδομών Επικοινωνιών και Πληροφορικής.
- Ανάπτυξη και εγκατάσταση Πληροφοριακού Συστήματος Διενέργειας Ελέγχων, το οποίο θα διαθέτει ως πυρήνα τα έξης «λειτουργικά» υποσυστήματα
 - Υποσύστημα στόχευσης ελέγχων
 - Υποσύστημα Ανάλυσης Επικινδυνότητας.
 - Υποσύστημα διαχείρισης διαδικασιών ελέγχων (case management)
 - Υποσύστημα ανατροφοδότησης και έκδοσης νέων στοχευμένων ελέγχων (machine learning),

7.6.5 Επιχειρησιακές περιοχές παρέμβασης:

- Στρατηγική των ελεγκτικών υπηρεσιών και ειδικότερα της επιλογής και στόχευσης των ελέγχων, αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων.
- Διενέργεια των ελέγχων, με κάλυψη του συνόλου των διαδικασιών παρακολούθησης και διαχείρισης των ελέγχων
- Εσωτερικός έλεγχος των Ελεγκτικών Υπηρεσιών.

7.6.6 Προτεινόμενη Διαλειτουργικότητα:

Αυτόματη άντληση στοιχείων από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές.

Εσωτερικές πηγές:

- Μητρώο ασφαλισμένων – συνταξιούχων ΕΦΚΑ.
- Μητρώο εργοδοτών.

Εξωτερικές πηγές:

- ΕΣΕΠΣ-ΗΔΙΚΑ → Μητρώο συνταξιούχων όλων των φορέων.
- Υπουργείο Εργασίας → ΕΓΣΣΕ και κλαδικές συμβάσεις.
- ΣΕΠΕ → Αρχείο ελέγχων.
- ΟΙΚ. ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ / ΛΙΜΕΝΙΚΟ → Αρχείο ελέγχων.
- ΟΑΕΔ → Επιχορηγήσεις εργοδοτών, Μητρώο επιδοτούμενων ανέργων
- ΕΡΓΑΝΗ → Ημερομηνία πρόσληψης / αποχώρησης, ειδικότητα, σύμβαση εργασίας, μισθός
- ΓΓΠΣ / ΓΕΜΗ / ΑΑΔΕ: → Μητρώο επιχειρήσεων / ΦΜΥ / Φυσικά πρόσωπα

Παροχή στοιχείων προς άλλους φορείς.

- ΣΕΠΕ: → Παροχή στοιχείων οφειλών
- ΟΙΚ. ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ / ΛΙΜΕΝΙΚΟ → Αρχείο ελέγχων. Ενημέρωση για αλλοδαπούς χωρίς άδεια παραμονής.
- Ενημέρωση αρχείου ΑΜΚΑ με διορθώσεις Μητρώου.
- ΟΑΕΔ → Ασφαλιστική ιστορία ασφαλισμένων, ενημέρωση σχετικά με την εύρεση επιδοτούμενων ανέργων κατά επιτόπιο έλεγχο.
- ΑΑΔΕ → Ενημέρωση σχετικά με εύρεση ανασφάλιστων εργαζομένων (μισθωτών ή μη) κατά επιτόπιο έλεγχο, καθώς και διαφορών σε αποδοχές κατά τον ουσιαστικό έλεγχο. Μη μισθωτοί: Παροχή λίστας ασφαλιστέων δραστηριοτήτων.

7.6.7 Αναμενόμενα Αποτελέσματα:

- Εντοπισμός και περιορισμός της αδήλωτης εργασίας
- Αύξηση των εσόδων του ΕΦΚΑ
- Βελτίωση της αξιοπιστίας του ΕΦΚΑ

7.6.8 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης:

Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης είναι 20 μήνες από την έναρξη του έργου και αναλύεται ως ο παρακάτω πίνακας.

| Φάσεις | | Μήνες | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Αναδιοργάνωση Διαδικασιών | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Υποστήριξη Διαλειτουργικότητας | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 3.1 | Μελέτη Εφαρμογής του Έργου | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Υλοποίηση Συστήματος | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 3.3 | Προμήθεια εγκατάσταση εξοπλισμού/ υποδομών | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| 3.4 | Πιλοτική Λειτουργία | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| 3.5 | Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

7.6.9 Πιθανές δυσκολίες / κίνδυνοι για την επιτυχή υλοποίηση της Δράσης:

Η υλοποίηση της Δράσης εξαρτάται από εσωτερικές αποφάσεις και ενέργειες, αλλά και από τη συνέργια άλλων φορέων και οργάνων. Έτσι οι κίνδυνοι επιτυχούς υλοποίησης συνίστανται κυρίως στην καθυστέρηση έγκρισης και θεσμοθέτησης από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων του νέου Θεσμικού πλαισίου που θα προκύψει από τη Μελέτη Αναδιοργάνωσης Διοικητικών και Ελεγκτικών Διαδικασιών του Φορέα (Παρέμβαση (I)) .

8 Ο ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΔΙΚΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

8.1 Τεχνολογική παρακαταθήκη για τον ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ

Όπως αναφέραμε παραπάνω ο νόμος 4387/2016 φιλοδοξεί να ενοποιήσει το σύνολο των ασφαλιστικών ταμείων σε δυο οργανισμούς στον ΕΦΚΑ και στο ΕΤΕΑΕΠ. Η προσπάθεια της ενοποίησης θα μπορούσε να υποστηριχθεί τεχνικά επαρκώς με μεσαίας έκτασης επεκτάσεις/βελτιώσεις σε μια σειρά από λειτουργικά πληροφορικά συστήματα όπως:

1. Το Πληροφοριακό Σύστημα «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ», το οποίο περιλαμβάνει τα στοιχεία όλων των άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένων και αποτελεί το κλειδί επικοινωνίας της Κοινωνικής Ασφάλισης με όλους τους υπόλοιπους φορείς της δημόσιας διοίκησης.
2. Το Πληροφοριακό Σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ», μέσω του οποίου καταχωρούνται από τον Οκτώβριο του 2012, αναλυτικά όλα τα στοιχεία μισθωτών σχέσεων μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων.
3. Τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα των ταμείων που συγχωνεύτηκαν στον ΕΦΚΑ.
4. Το Πληροφοριακό Σύστημα «Ήλιος» που από το Δεκέμβριο του 2012 καταχωρούνται και εκκαθαρίζονται οι συντάξεις των 2,7 εκ. συνταξιούχων της χώρας,
5. Το Πληροφοριακό Σύστημα «ΑΡΙΑΔΝΗ» που από το Μάρτιο του 2013 τροφοδοτεί την Κοινωνική Ασφάλιση με μηνιαία στοιχεία ληξιαρχικών μεταβολών, εξαλείφοντας το φαινόμενο των «μαϊμού» συντάξεων,
6. Το Πληροφοριακό Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» που από τον Ιούνιο του 2014 ενοποίησε και ψηφιοποίησε την ασφαλιστική ικανότητα του συνόλου των άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένων καθώς και το «Ασφαλιστικό Βιογραφικό» 5,4 εκ. ασφαλισμένων.

Τα παραπάνω αποτελούν την τεχνολογική παρακαταθήκη για τον ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ και σε συνδυασμό με την κατάλληλη στρατηγική θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην αποφυγή των λαθών του παρελθόντος με τη σύγκλιση των πληροφοριακών συστημάτων και πρωτίστως την αξιοποίηση του πλούτου των δεδομένων τους προς όφελος της εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων και των εργοδοτών. Στην κατεύθυνση αυτή θα συνέβαλλαν και μια σειρά από πλεονεκτήματα που καμία άλλη διοίκηση ασφαλιστικού ταμείου δε είχε στο παρελθόν και περιλαμβάνουν:

1. την δημιουργία δυο μόνο κέντρων (ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ) χάραξης στρατηγικής, απόφασης και διοίκησης,
2. την ύπαρξη διαθέσιμων υποδομών στο G-Cloud της ΓΓΠΣ.
3. τον πλούτο των ασφαλιστικών δεδομένων που έχει συσσωρευτεί από τη δεκαετία του 1970 στην ΗΔΙΚΑ και αργότερα στις εφαρμογές των πρώην ταμείων,
4. τα διαθέσιμα τεχνολογικά εργαλεία που με ταχύτητα και ευελιξία υποστηρίζουν τη διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων, την ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών, και την online διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων,
5. την υφιστάμενη εξοικείωση του προσωπικού, των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων και των εργοδοτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και

6. τον επαρκή χρόνο σχεδιασμού και υλοποίησης από το Μάιο του 2016 που ψηφίστηκε ο νόμος μέχρι τον Ιανουάριο του 2017 που ξεκίνησε η λειτουργία των δύο φορέων.

8.2 Η χαμένη ευκαιρία της ΗΔΙΚΑ

Σήμερα τρία χρόνια μετά την λειτουργία του ΕΦΚΑ, φαίνεται ότι η ευκαιρία αυτή δεν αξιοποιήθηκε. Καταρχήν ο χρόνος των 8 περίπου μηνών για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της πληροφοριακής υποστήριξης των 2 νέων φορέων πέρασε στο σύνολό του σχεδόν αναξιοποίητος. Στο επίπεδο της στρατηγικής ελήφθησαν αρκετές αποφάσεις στην λάθος κατεύθυνση με σημαντικότερη αυτή της δημιουργίας ενός νέου μητρώου ασφαλισμένων και συνταξιούχων του ΕΦΚΑ με τη χορήγηση 4 νέων αριθμών μητρώου αντί της χρήσης του ΑΜΚΑ. Η εφαρμογή έγινε μάλιστα χωρίς να αξιοποιηθεί η τεχνογνωσία από προηγούμενες συγχωνεύσεις με αποτέλεσμα πλήθος ασφαλισμένων να έρθουν αντιμέτωποι με λάθη στα στοιχεία τους που ποίκιλλαν από μια απλή διαφορά στα στοιχεία επικοινωνίας μέχρι και την «εξαφάνιση» του Αριθμού Μητρώου ή τη συγχώνευσή τους σε άλλο αριθμό μητρώου, την «εξαφάνιση» αριθμών μητρώου ήδη συνταξιούχων, την «εξαφάνιση» ασφαλιστικής ικανότητας κλπ. Δημιουργήθηκε έτσι αρχικά ένα παράλληλος ΑΜΚΑ μέσα στον ΕΦΚΑ και το παγκόσμιο παράδοξο όλο το Δημόσιο (Υγεία, Εφορίες, Δημοτολόγια/Ληξιαρχεία, Αστυνομικές Ταυτότητες) να επικοινωνεί με την Κοινωνική Ασφάλιση μέσω του ΑΜΚΑ και η Κοινωνική Ασφάλιση να επικοινωνεί στο εσωτερικό της με τον νέο Αριθμό Μητρώου του ΕΦΚΑ.

Καταρχήν δεδομένης της προειλημμένης απόφασης για μετάβαση της είσπραξη ασφαλιστικών εισφορών στην ΑΑΔΕ, η βέλτιστη τεχνολογικά λύση θα ήταν να αναπτυχθούν οι αναγκαίες λειτουργικότητες στα κατάλληλα συστήματα της ΑΑΔΕ και να ξεκινήσει η είσπραξή του από την ΑΑΔΕ από την αρχή του 2017. Τελικά επελέγη η ανάπτυξη μιας νέας εφαρμογής για την υποστήριξη των αμιγώς ελευθέρων επαγγελματιών και μιας νέας λειτουργικότητας στην ΑΠΔ για όσους ενέπιπταν στις διατάξεις περί μισθωτών. Στην πράξη προέκυψαν μεγάλα προβλήματα συντονισμού που ταλαιπωρούν ακόμη και σήμερα του ασφαλισμένους. Τα 3 σημαντικότερα από αυτά είναι:

1. η έλλειψη έως και σήμερα διασύνδεσης μεταξύ του νέου συστήματος των εισφορών των ελεύθερων επαγγελματιών με το σύστημα της ΑΠΔ. Αποτέλεσμα είναι η αδυναμία υπολογισμού της ασφαλιστικής ικανότητας περίπου 100.000 ελεύθερων επαγγελματιών. Οι Ασφαλισμένοι αυτοί υποχρεούνται να επισκέπτονται τα καταστήματα του πρώην ΙΚΑ για πάρουν βεβαίωση ότι έχουν καταχωρηθεί στην ΑΠΔ για να την προσκομίσουν στη συνέχεια στις υπηρεσίες του πρώην ΟΑΕΕ.
2. η καθυστέρηση στην έκδοση ειδοποιητηρίων για το ΕΤΕΑΕΠ, τα οποία όταν θα εκδοθούν θα περιλαμβάνουν συσσωρευμένες οφειλές 20-24 μηνών δημιουργώντας, μαζί με τις τρέχουσες ασφαλιστικές εισφορές, την εκκαθάριση των εισφορών του ΕΦΚΑ και τις φορολογικές υποχρεώσεις σοβαρό πρόβλημα ρευστότητας στους ελεύθερους επαγγελματίες.
3. η έλλειψη διασύνδεσης με τα συστήματα της ΑΑΔΕ για την εκκαθάριση όσων ελεύθερων επαγγελματιών έχουν διακόψει την άσκηση ελεύθερου επαγγέλματος.

Συνολικά η ευκαιρία για ενοποίηση ή διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων που σήμανε η διοικητική ενοποίηση των ταμείων φαίνεται ότι δεν έχει αξιοποιηθεί. Αντίθετα μάλιστα επαναλήφθηκαν παθογένειες με αυτόνομες αναπτύξεις και αυξήθηκε η γραφειοκρατία για αρκετά μεγάλες ομάδες ασφαλισμένων.

8.3 Ο ρόλος της ΗΔΙΚΑ σήμερα.

Η σύσταση του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ θα μπορούσε ακόμα και σήμερα να αποτελέσει σημαντική ευκαιρία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της κοινωνικής Ασφάλισης, αρκεί να υπάρξει όραμα και ισχυρή στρατηγική δέσμευση στην προσπάθεια μετασχηματισμού, καθώς και αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του περιβάλλοντος που προαναφέρθηκαν. Με τα δεδομένα αυτά μπορούν γρήγορα και με μικρό κόστος να προωθηθούν νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς ασφαλισμένους, συνταξιούχους και εργοδότες, που θα μειώσουν τα διοικητικά βάρη, θα αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και θα βελτιώσουν την καθημερινότητα του προσωπικού που υπηρετεί στην κοινωνική ασφάλιση. Πρέπει εδώ να κάνουμε μια θεμελιώδη, ίσως όχι τόσο αυτονόητη παραδοχή, ότι η πληροφορία θα πρέπει να καταχωρείται μια και μόνη φορά στο πλέον κατάλληλο προεπιλεγμένο πληροφοριακό σύστημα και στη συνέχεια θα αντλείται και θα χρησιμοποιείται όπου από τις άλλες εφαρμογές απαιτείται. Στην κατεύθυνση αυτή οι λειτουργίες του μητρώου στα υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ μπορούν να υποκατασταθούν από τις λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος ΑΜΚΑ ΕΜΑΕΣ όσον αφορά τα στοιχεία ταυτότητας τους ασφαλισμένου και μια διασύνδεση με τη ΓΓΠΣ και το σύστημα Εργάνη για την καταχώρηση έναρξης/λήξης επαγγέλματος η έναρξης μισθωτής απασχόλησης αντίστοιχα.

Στην επιχειρησιακή περιοχή των συντάξεων και ξεκινώντας από τις συντάξεις αιτίας θανάτου του ασφαλισμένου, είναι απολύτως εφικτή η άμεση απονομή κατόπιν ηλεκτρονικής αίτησης των δικαιούχων διασταυρώνοντας τη ληξιαρχική πράξη θανάτου μέσω του συστήματος ΑΡΙΑΔΝΗ, τη συγγενική σχέση μέσω του μητρώου του ΑΜΚΑ, και σε δεύτερο χρόνο μέσω του Μητρώου Πολιτών, και την φοιτητική ιδιότητα μέσω του Συστήματος Ακαδημαϊκής Ταυτότητας. Πρόκειται για μια διαδικασία που αφορά περίπου 35.000 δικαιούχους το χρόνο και αντιστοιχεί στο ένα τρίτο του συνόλου των συντάξεων που απονέμονται. Αντίστοιχη αυτοματοποίηση και επίσπευση μπορεί να επιτευχθεί και στις συντάξεις γήρατος, τουλάχιστον στις προσωρινές αξιοποιώντας τα δεδομένα ασφάλισης που υπάρχουν στο σύστημα ΑΤΛΑΣ, και στα παλαιότερα συστήματα της ΗΔΙΚΑ.

Η σύσταση του ΕΦΚΑ και του ΕΤΕΑΕΠ αποτελεί σημαντική, αναξιοποίητη μέχρι σήμερα, ευκαιρία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της κοινωνικής Ασφάλισης και η ΗΔΙΚΑ μπορεί να έχει σημαντικό ρόλο. Η κάθε καθυστέρηση έχει κόστος τόσο στη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος όσο και στην ανταγωνιστικότητα της εθνικής οικονομίας. [35]

9 ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΣΕ ΑΛΛΑ ΚΡΑΤΗ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΣΤΑ ΠΛ/ΚΑ ΣΥΣ/ΤΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

9.1 Η περίπτωση της Εσθονίας

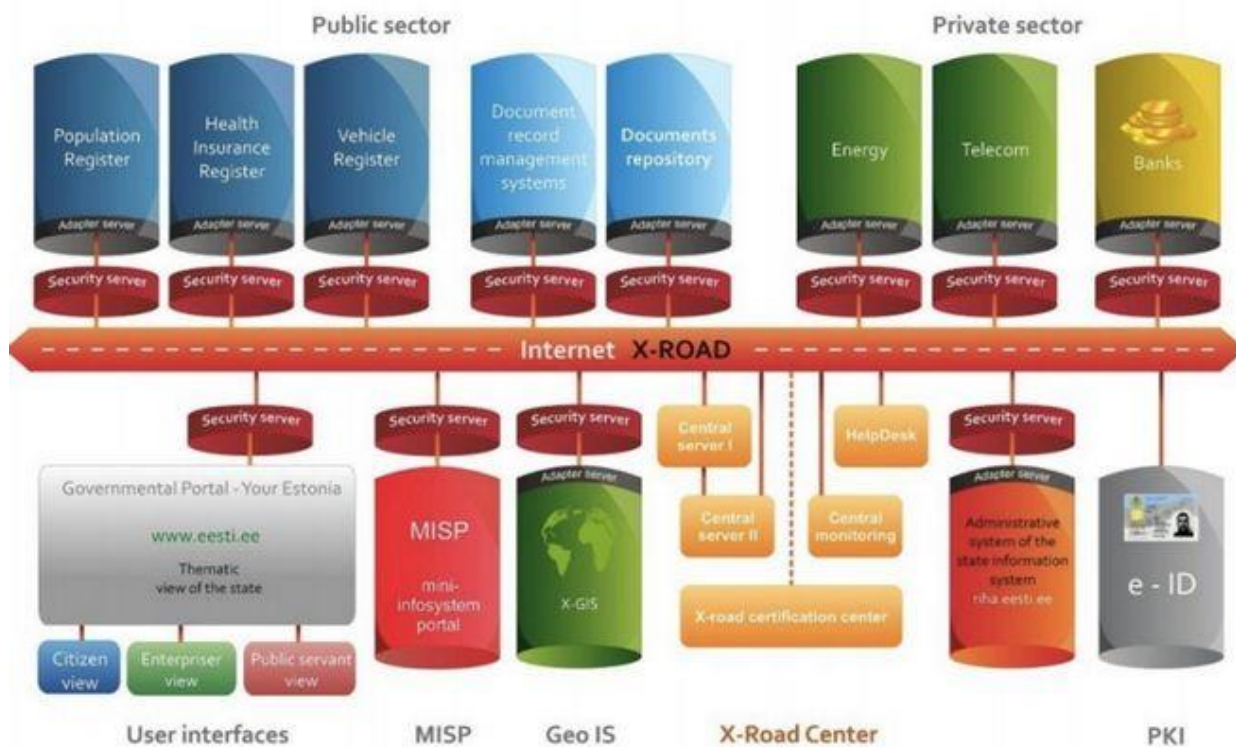
Η Εσθονία αποτελεί ένα από τα πλέον δημοφιλή παραδείγματα καλής πρακτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο. Περιλαμβάνεται σταθερά στις πρώτες θέσεις σε σχετικούς δείκτες, όπως λ.χ. στον ευρύτερο Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) που δημοσιεύεται κάθε χρόνο για τις χώρες της ΕΕ και στους πιο εξειδικευμένους υπο-δείκτες. Όλες οι δραστηριότητες που αφορούν στο δημόσιο στη χώρα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά και απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη σε τρεις μόνο περιπτώσεις: γάμο, διαζύγιο και αγοραπωλησίες ακινήτων. Αυτό οδηγεί σε αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών, σε καλύτερη λειτουργία του δημοσίου τομέα που μπορεί να εστιάζει σε ουσιώδη ζητήματα, καθώς και σε σημαντική εξοικονόμηση πόρων (π.χ. 2% του ΑΕΠ από την καθολική χρήση της ψηφιακής υπογραφής και των ηλεκτρονικών διαδικασιών). Συνήθως το κράτος αναλαμβάνει τον σχεδιασμό των υπηρεσιών αλλά η υλοποίηση διεξάγεται από τον ιδιωτικό τομέα, σε ορισμένες δε περιπτώσεις ο τελευταίος αναλαμβάνει και τη λειτουργία τους. Μια σειρά από βασικές αρχές διέπουν την ακολουθούμενη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με το «μοναδικό σημείο εισόδου κάθε πληροφορίας», την «εξ ορισμού διάθεση ψηφιακών υπηρεσιών και πληροφοριών» και εκείνη της «διάθεσής τους μία μόνο φορά» (όχι επαναλήψεις και αλληλεπικαλύψεις) να είναι οι κυριότερες.

αναλυτικά οι αρχές:

- once-only principle,
- no legacy,
- digital by default,
- single point of entry,
- user friendliness,
- Omni-channel services,
- open standards. [30]

Κλειδί για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που βρίσκονται στη διάθεση των πολιτών αποτελεί η ταυτοποίηση του πολίτη μέσω της κάρτας-ταυτότητας που παρέχεται από το Εθνικό Σύστημα Ταυτοτήτων (National ID Card System), και διαθέτει ενσωματωμένο μικροκύκλωμα (chip). Έχει επιτύχει υψηλή διείσδυση (άνω του 90%) παρά τον (έστω προσωρινά) προαιρετικό χαρακτήρα της. Η κάρτα ταυτότητας επίσης χρησιμοποιείται ως εθνική ταυτότητα, ταξιδιωτικό έγγραφο στην ΕΕ, κάρτα κοινωνικής ασφάλισης, κάρτα υγείας, κάρτα προπληρωμένων διαδρομών για τα ΜΜΜ, πιστοποιητικό ψηφιακής υπογραφής, ταυτότητα για τις ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και τις τραπεζικές συναλλαγές, μέσο παρακολούθησης διαδικασιών όπως δικαστικές αποφάσεις και διοικητικά πρόστιμα, κτλ. Να σημειωθεί επίσης ότι εκτός της κάρτας ταυτότητας, η ταυτοποίηση των χρηστών επιτυγχάνεται και μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Η χρήση της κάρτας ταυτότητας διευκολύνεται και καθίσταται εφικτή και μέσω της λειτουργίας του X-Road για την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων από ανεξάρτητα πληροφοριακά συστήματα διαφορετικών φορέων, υπηρεσιών και εταιριών. Ο αποκεντρωμένος σχεδιασμός επιτρέπει τη μέγιστη ασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών. Η υποχρεωτική ψηφιακή ταυτοποίηση επιτρέπει την ψηφιακή υπογραφή εγγράφων.

Διάγραμμα για το πώς λειτουργεί η ανταλλαγή δεδομένων του X-Road:



Η κάρτα αυτή είναι ουσιαστικά το "κλειδί" για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν οι πολίτες στη διάθεσή τους.



Το chip της κάρτας περιέχει κρυπτογραφημένα αρχεία με πολύ υψηλό βαθμό κρυπτογράφησης (2048-bit) και ουσιαστικά επιτρέπει την απόλυτη ταυτοπροσωπία του κατόχου σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον, όπου οι περισσότερες δραστηριότητες γίνονται χωρίς την ανάγκη της φυσικής παρουσίας του.[31]

Ειδικότερα, η κάρτα χρησιμοποιείται:

- Ως εθνική ταυτότητα και ταξιδιωτικό έγγραφο για την Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Ως κάρτα υγείας και κοινωνικής ασφάλισης.
- Ως αποδεικτικό στοιχείο ταυτοπροσωπίας για τις τραπεζικές συναλλαγές.
- Ως προπληρωμένο εισιτήριο στα μέσα μαζικής συγκοινωνίας σε ορισμένες πόλεις.
- Ως πιστοποιητικό για την ψηφιακή υπογραφή.
- Ως ταυτότητα ψηφοφόρου για την ψηφοφορία μέσω Διαδικτύου.

- Ως κλειδί για την πρόσβαση σε όλες τις κρατικές βάσεις πληροφοριών προκειμένου ο πολίτης να δει τα στοιχεία που τον αφορούν, όπως τα ιατρικά αρχεία του, οι φορολογικές δηλώσεις του, νομοσχέδια κ.ά.
- Για να παραλάβει από οποιοδήποτε σημείο τα φάρμακα που του συνταγογράφησε ηλεκτρονικά ο γιατρός του.

Σημειώνεται ότι εκτός από την κάρτα ταυτότητας, οι Εσθονοί μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν κινητό τηλέφωνο για να αποδείξουν την ταυτότητά τους για ηλεκτρονικές υπηρεσίες (m-ID).

9.1.1 Τα οφέλη

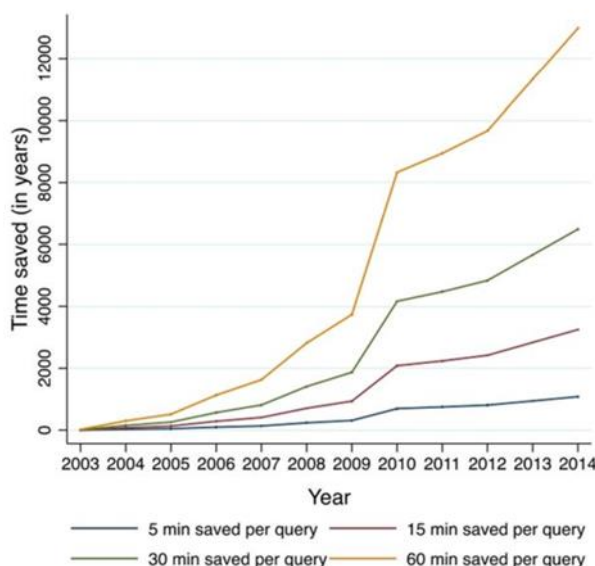
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει διαφάνεια και προσβασιμότητα στις κρατικές υπηρεσίες, ασφαλή, εύκολη και ευέλικτη ανταλλαγή πληροφοριών καθώς και ένα φιλόξενο περιβάλλον για την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα. Παράλληλα, η ψηφιακή οικονομία επιτρέπει την ανάπτυξη σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων από τα τελωνεία, την εφοδιαστική αλυσίδα, την ηλεκτρονική τιμολόγηση, την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής, τις δημόσιες προμήθειες, κ.ά.

Έκθεση της Παγκόσμιας Τράπεζας για τα οφέλη του εσθονικού e-Government παραθέτει ότι το 2015, μία στις τρεις αιτήσεις πολιτών εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά. Ο μέσος χρόνος που κερδήθηκε σε κάθε περίπτωση είναι τουλάχιστον 15 λεπτά λιγότερα από ότι αν η αίτηση εξυπηρετούνταν σε κάποια υπηρεσία με τη φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου. Βάσει των στοιχείων αυτών προκύπτει ότι συγκεντρωτικά, σε έναν χρόνο, **εξοικονομήθηκαν από το σύνολο των αιτημάτων 2.8 εκατομμύρια εργατοώρες**, ήτοι 3.225 χρόνια.

Αυτό σημαίνει ότι η αξία της παραγωγικότητας του X-Road ισοδυναμεί με 3.225 εργαζόμενους που δουλεύουν 24 ώρες το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα. [31]

9.1.2 Το μοντέλο της Εσθονίας στην Ελλάδα.

Ωστόσο, η στρατηγική επιλογή top-down ανάπτυξης δεν δείχνει εφικτή και ενδεδειγμένη για την ελληνική πραγματικότητα. Ίσως πρέπει να θεωρείται, δε, ασύμβατη με την κουλτούρα της χώρας και ειδικότερα της Δημόσιας Διοίκησης της.



Η εμπειρία μάς διδάσκει ότι καλές πρακτικές εφαρμόζονται και παρατηρούνται σε τοπικό επίπεδο με έργα μικρής ή μεσαίας κλίμακας. Λιγότερες είναι μόνο οι περιπτώσεις που έργα σε εθνικό επίπεδο προχώρησαν επιτυχώς λόγω αυξημένων δυσκολιών διαχείρισης, περιορισμένων πόρων, ασαφών ρόλων και αρμοδιοτήτων, υψηλότερης αντίστασης σε αλλαγές, καθώς και λόγω αυξημένου πολιτικού ενδιαφέροντος που συνέβαλλε με τη σειρά του στην περαιτέρω πολυπλοκότητα και αντιδράσεις εφαρμογής. Η Εσθονία, όμως, εν πολλοίς οφείλει την επιτυχία της στο ότι αποτελεί ένα σχετικό καινούριο και μικρό κράτος. Ανεξαρτητοποιήθηκε μόλις το 1991 και ο πληθυσμός της δεν υπερβαίνει τα 1,32 εκατομμύρια κατοίκους. Συνεπώς είχε και επιτυχώς εκμεταλλεύτηκε τη δυνατότητα να δημιουργήσει τον δημόσιο τομέα της εκ του μηδενός, απαλλαγμένο από δυσλειτουργίες, γραφειοκρατία και δύσκολη σε αλλαγές νοοτροπία και κουλτούρα. Είχε ακόμη τη δυνατότητα να μελετήσει καλές πρακτικές σε διάφορους τομείς από πολλές χώρες, να λάβει τεχνική βοήθεια από αυτές, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, και να τις εφαρμόσει σε ένα ευμετάβλητο, ευέλικτο και εύκολα προσαρμόσιμο νέο σύστημα. Ήταν επίσης ευκολότερη δυνατή η σύμπραξη δημοσίου (κανόνες) και ιδιωτικού (υλοποίηση) τομέα. Παρά ταύτα, η υιοθέτηση των βασικών αρχών δράσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. digital by default, once-only principle), πέραν του ότι αποτελούν πλέον αρχές που αποκτούν σταδιακά εφαρμογή σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, αποτελούν παραδείγματα καλής πρακτικής και λειτουργούν ως διδάγματα, όπως επίσης και θεσμοί/πρωτοβουλίες του service owner, των αυτοματοποιημένων διαδικασιών και ειδοποιήσεων, και της ηλεκτρονικής ταυτότητας με το εύρος και την ευκολία της χρήσης της.[30]

9.2 Ινδία (Aadhaar - ανοιχτό σύστημα ταυτοποίησης πολιτών):

Στην Ινδία ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το σύστημα ταυτοποίησης πολιτών με χρήση δαχτυλικού αποτυπώματος, Aadhaar. [34]



Πρόκειται για μία κρατική βάση δεδομένων που είχε ως πρωταρχικό σκοπό, κατά την εκκίνηση του έργου το 2009, να βοηθήσει το κράτος στη διασταύρωση και σωστή κατεύθυνση πληρωμών κοινωνικής πρόνοιας. Αυτό θα επιτυγχανόταν μέσω ενός συστήματος γρήγορης ταυτοποίησης, με χαμηλό κόστος, που θα επέτρεπε τον περιορισμό των πλαστών ή διπλών ταυτοποιήσεων. Πρωταγωνιστής σε αυτήν την προσπάθεια υπήρξε ο οραματιστής Nandan Nilekani, επιτυχημένος επιχειρηματίας που εγκατέλειψε την εταιρεία του για να ηγηθεί αυτής της προσπάθειας. Έως σήμερα, έχουν ήδη εγγραφεί και έχουν τη δυνατότητα ταυτοποίησης από το σύστημα άνω του 1,1 δισ. πολιτών της χώρας, σε σύνολο πληθυσμού 1,3 δισ. Η μεγάλη επιτυχία του συστήματος,

δε, προκύπτει από την ανοιχτή διάθεση του προς όλους τους ενδιαφερομένους, χωρίς χρέωση, καθώς σχεδιάστηκε εξ αρχής με σκοπό να βοηθήσει πέραν του δημόσιου τομέα και την ινδική οικονομική κοινότητα. Το σύστημα χρησιμοποιείται πλέον κατά κόρον, μέσω αναγνωστών δαχτυλικών αποτυπωμάτων, από καταστήματα κινητής τηλεφωνίας, ασφαλιστικά γραφεία, τράπεζες και λοιπούς οργανισμούς κοινωνικών υπηρεσιών [32]. Μεγάλο πλήθος εφαρμογών και υλοποιήσεων χτίζονται σε αυτή τη βάση δεδομένων, προσελκύνοντας επενδυτές, μέσω hackathons ("hack" and "marathon") [41] μεταξύ άλλων. Ως αποτέλεσμα επίσης προκύπτει ουσιαστική αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας τόσο στον δημόσιο τομέα όσο και σε επιχειρήσεις, με μείωση των απαιτούμενων πόρων και χρόνου, καθώς και αποτροπή απάτων και περιπτώσεων διαφθοράς με εκτίμηση εξοικονόμησης περίπου 5 δισ. δολαρίων από το 2010 που εισήχθη. Επιπροσθέτως, ο κρατικός τομέας προχωράει ως επόμενο βήμα στη δημιουργία μίας σύνθετης δημόσιας ψηφιακής υποδομής, η οποία αποτελείται από διασυνδεδεμένα συστήματα, με την ονομασία Indian Stack, και εν συνεχεία στη διασύνδεση ενός νέου συστήματος πληρωμών (Unified Payments Interface). Οι πολίτες θα μπορούν έτσι να αποθηκεύουν και να διαμοιράζονται δεδομένα τους, όπως στοιχεία τραπεζικών λογαριασμών, φακέλου υγείας, πιστοποιητικά γεννήσεων ή φορολογικές δηλώσεις, ενώ νέα μοντέλα και νέες καινοτόμες εφαρμογές, υλοποιήσεις ή εταιρείες αναμένονται να αξιοποιήσουν τη διασύνδεση του Stack με το νέο ενοποιημένο σύστημα πληρωμών (Unified Payments Interface). Ενδιαφέρον, ωστόσο, παρουσιάζει το ζήτημα των διαρροών προσωπικών δεδομένων, ως αποτέλεσμα είτε κακόβουλων επιθέσεων είτε αμάθειας του διοικητικού προσωπικού που διαχειρίζεται στοιχεία πολιτών και το σύστημα.[33] Αναδεικνύεται κατά συνέπεια η ανάγκη επίλυσης των θεμάτων της έλλειψης δεξιοτήτων, υπευθυνότητας και της αίσθησης της ιδιωτικότητας των χρηστών τέτοιων συστημάτων εκ των προτέρων, ούτως ώστε να μπορούν να προωθηθούν τέτοιες λύσεις δίχως αρνητικά αποτελέσματα, τα οποία με τη σειρά τους αποδυναμώνουν την υποστήριξη των πολιτών και των χρηστών σε πολλά υποσχόμενα συστήματα.[30]

10 ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΛΛΩΝ ΤΟΜΕΩΝ. ΑΝΑΓΚΕΣ, ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ.

10.1 Φορείς που διαλειτουργούν με τον ΕΦΚΑ

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται φορείς που λειτουργούν, σχεδιάζουν ή υλοποιούν πληροφοριακά συστήματα με τα οποία θα πρέπει να διαλειτουργεί ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα στην κοινωνική ασφάλιση,

ενδεικτικά:

- Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, για τη διασύνδεση με το ΕΡΓΑΝΗ.
- Το Υπουργείο Εσωτερικών που λειτουργεί το Μητρώο Πολιτών, για την άντληση δημογραφικών και ληξιαρχικών γεγονότων, καθώς και προσωπικών στοιχείων των πολιτών.
- Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, για τη διασύνδεση του με το TAXIS.
- Το ΣΕΠΕ, για τη διασύνδεση του με το ΟΠΣ-ΣΕΠΕ.
- Η Ελληνική Αστυνομία για τη διασταύρωση στοιχείων ταυτοτήτων και διαβατηρίων.
- Το Υπουργείο Ανάπτυξης και Οικονομίας για άντληση στοιχείων εταιρειών από το Γενικό Εμπορικό Μητρώο.
- Το Υπ. Ανάπτυξης και το Εθνικό Σύστημα Προμηθειών

10.2 Ανάγκες διαλειτουργικότητας

Οι ανάγκες διαλειτουργικότητας με άλλα συστήματα συνοψίζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

| ΑΠΟ | ΠΡΟΣ | Πληροφορίες που ανταλλάσσονται |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ | ΑΜΚΑ φυσικού προσώπου |
| ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία φυσικού προσώπου |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | ΠΣ Υπουργείου Οικονομικών | ΑΦΜ φυσικού προσώπου |
| ΠΣ Υπουργείου Οικονομικών | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία φυσικού προσώπου Πληροφορίες για έναρξη εργασιών |

| ΑΠΟ | ΠΡΟΣ | Πληροφορίες που ανταλλάσσονται |
|------------------------------------|-------------------------------|--|
| | | μη μισθωτών (π.χ. ΑΦΜ, ΔΟΥ, προσωπικά στοιχεία, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας, στοιχεία επικοινωνίας μη μισθωτού, ημερομηνία έναρξης εργασιών, Κωδικούς Δραστηριότητας κλπ.) Μεταβολές στοιχείων δραστηριότητας μη μισθωτών |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | ΠΣ Ελληνικής Αστυνομίας | Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή διαβατηρίου |
| ΠΣ Ελληνικής Αστυνομίας | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία φυσικού προσώπου |
| ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία προσλήψεων μισθωτών (ενδεικτικά: για το μισθωτό, ημερομηνία αναγγελίας πρόσληψης, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ, ΔΟΥ, προσωπικά στοιχεία, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας κλπ. και τον Εργοδότη, Αριθμό Μητρώου Εργοδότη) |
| ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία για τους δικαιούχους κατάρτισης και προγραμμάτων απασχόλησης |
| Μητρώο Πολιτών | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Οικογενειακή κατάσταση και προσωπικά στοιχεία συζύγου/ τέκνων Σχέση μεταξύ προσώπων (άμεσα – έμμεσα ασφαλισμένων) (Δημοτολογικές ή ληξιαρχικές) μεταβολές |
| ΠΣ Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Άδειες κυκλοφορίας |
| Γενικό Εμπορικό Μητρώο | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία εταιρειών |
| Δίκτυο Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων Gunet | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Στοιχεία για τον έλεγχο της ακαδημαϊκής ιδιότητας |
| ΔΙΑΣ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | IBAN ασφαλισμένου/ συνταξιούχου |

| ΑΠΟ | ΠΡΟΣ | Πληροφορίες που ανταλλάσσονται |
|--|--|--|
| ΠΣ Υπουργείου Εσωτερικών | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου | Ημερομηνία λήξης άδειας παραμονής ή αντίστοιχη πληροφορία |
| Μητρώο Πολιτών | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Συντάξεων | Στοιχεία οικογενειακής κατάστασης θανόντος ασφαλισμένου και της σχέσης του με το δικαιούχο |
| Μητρώο Πολιτών | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Παροχών | Ληξιαρχική πράξη γέννησης παιδιού για τεκμηρίωση επιλεξιμότητας προς λήψη επιδόματος λοχείας |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Συντάξεων | ΠΣ ΑΑΔΕ | Κατάλογος ενεργών συνταξιούχων για δυνατότητα συμψηφισμού ποσού σύνταξης με τυχόν οφειλές προς το Δημόσιο |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Συντάξεων | Σύστημα που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη συστημάτων και εφαρμογών, υπηρεσίες ψηφιοποίησης, παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της άμεσης απονομής σύνταξης» | Έναυσμα για ανακεφαλαίωση ασφαλιστικής ιστορίας ασφαλισμένου |
| Στρατολογία | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ιστορίας | Χρόνοι στρατιωτικής θητείας ασφαλισμένου |
| Εθνικό Σημείο Πρόσβασης (Access Point) ή αντίστοιχο σύστημα | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου/ Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ιστορίας | Στοιχεία ασφάλισης στο εξωτερικό για σκοπούς αναγνώρισης ασφαλιστικής ιστορίας |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Μητρώου/ Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ιστορίας | Εθνικό Σημείο Πρόσβασης (Access Point) ή αντίστοιχο σύστημα | Στοιχεία ασφάλισης ασφαλισμένων του ΕΦΚΑ/ΕΤΕΑΕΠ για χρήση από φορείς κοινωνικής ασφάλισης του εξωτερικού |
| ΗΦΥ (Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας) | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Παροχών | Βεβαίωση ιατρού για ανικανότητα για εργασία τουλάχιστον 3 ημερών (για τεκμηρίωση επιλεξιμότητας προς λήψη επιδόματος ασθενείας) Ιατρικά στοιχεία σχετικά με δηλωθέν ατύχημα (για τεκμηρίωση επιλεξιμότητας προς λήψη επιδόματος ατυχήματος ή επαγγελματικής ασθένειας και |

| ΑΠΟ | ΠΡΟΣ | Πληροφορίες που ανταλλάσσονται |
|--|---|--|
| | | προσδιορισμό του ύψους του επιδόματος). Ιατρική διάγνωση σχετικά με εγκυμοσύνη ασφαλισμένης (για τεκμηρίωση επιλεξιμότητας προς λήψη επιδόματος κυοφορίας) |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Παροχών | ΠΣ ΑΑΔΕ | Ενημέρωση για εισόδημα ασφαλισμένου από επίδομα ασθένειας ή επίδομα ατυχήματος |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Συντάξεων/ Οικονομικής Διαχείρισης | ΔΙΑΣ | Κατάλογος δικαιούχων και ποσών συντάξεων προς καταβολή |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Παροχών/ Οικονομικής Διαχείρισης | ΔΙΑΣ | Εντολή πληρωμής επιδόματος ασθένειας ή επιδομάτων μητρότητας (κυοφορίας ή/και λοχείας) ή εξόδων κηδείας |
| ΔΙΑΣ | Τυπικό ΠΣ (Υποσύστημα Συντάξεων ή Παροχών/ Οικονομικής Διαχείρισης) | Ενημέρωση για επιτυχημένες / αποτυχημένες συναλλαγές (καταθέσεις σε τραπεζικούς λογαριασμούς δικαιούχων – ασφαλισμένων ή συνταξιούχων, ανάλογα με την περίπτωση) |
| ΟΠΣ-ΣΕΠΕ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Παροχών | Στοιχεία σχετικά με δηλωθέν ατύχημα, για τεκμηρίωση επιλεξιμότητας προς λήψη επιδόματος ατυχήματος ή επαγγελματικής ασθένειας και προσδιορισμό του ύψους του επιδόματος. |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Παροχών | ΠΣ ΟΑΕΔ | Ενημέρωση για παροχή επιδομάτων μητρότητας |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού | ΠΣ ΑΣΕΠ | Κοινοποίηση πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος για στελέχωση του ΕΦΚΑ μέσω νέας πρόσληψης |
| ΠΣ ΑΣΕΠ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού | Στοιχεία εξέλιξης διαδικασίας νέας πρόσληψης. |

| ΑΠΟ | ΠΡΟΣ | Πληροφορίες που ανταλλάσσονται |
|---|---|--|
| | | Απόφαση για νέα πρόσληψη. |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού | ΕΑΠ | Εγγραφή νέου υπαλλήλου Διαγραφή αποχωρούντος υπαλλήλου |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης | ΕΑΠ | Μισθοδοσία εργαζομένων Κατάσταση πληρωμών μελών επιτροπών του ΚΕΠΑ |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Εισφορών | Φορείς Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΟΠΥΥ, ΟΑΕΔ, κτλ.) | Καταλογισθείσες εισφορές ανά περίοδο |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Εισφορών/ Οικονομικής Διαχείρισης | ΔΙΑΣ/ ΕΛΤΑ | Στοιχεία εργαζομένου/ εργοδότη βάσει του ΑΜΚΑ για την έκδοση παραβόλου του αρ.42 του ν.4387/2016 ή ΕΡΓΟΣΗΜΟΥ |
| ΔΙΑΣ/ ΕΛΤΑ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Εισφορών/ Οικονομικής Διαχείρισης | Στοιχεία του παραβόλου του αρ.42 του ν.4387/2016 ή ΕΡΓΟΣΗΜΟΥ με τα ποσά εισφορών για κάθε εργαζόμενο |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Εισφορών | ΑΑΔΕ | Λίστα εισφερόντων και περίοδος αναφοράς για την άντληση του Καθαρού Φορολογητέου Αποτελέσματος (ΚΦΑ) |
| ΑΑΔΕ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Εισφορών | Καθαρό Φορολογητέο Αποτέλεσμα (ΚΦΑ) για μια περίοδο αναφοράς ανά ασφαλισμένο και πηγή εισοδήματος |
| ΚΕΑΟ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Εισφορών | Αποστολή στοιχείων ρύθμισης (αριθμός δόσης, ποσό κτλ.) Αποστολή αποτελεσμάτων πράξεων καταναγκαστικών μέτρων (ποσό, κτλ.) |
| ΔΙΑΣ/ ΕΛΤΑ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων/ Οικονομικής Διαχείρισης | Στοιχεία εισπράξεων ειδοποιητηρίων πληρωμής ανά περίοδο |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης | ΕΑΠ | Αρχείο πληρωμών ανά εργοδότη (δημόσιος φορέας) και περίοδο |

| ΑΠΟ | ΠΡΟΣ | Πληροφορίες που ανταλλάσσονται |
|---|---|--|
| Εισπράξεων | | |
| ΕΑΠ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων/ Οικονομικής Διαχείρισης | Επιτυχημένες/ αποτυχημένες καταβολές εισφορών (δημόσιος φορέας) ανά εργοδότη και περίοδο |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Εισπράξεων | ΚΕΑΟ | Αποστολή στοιχείων οφειλών |
| Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων | Πληροφοριακό Σύστημα ΝΣΚ | Αντίγραφα ηλεκτρονικών φακέλων υποθέσεων |
| Πληροφοριακό Σύστημα ΝΣΚ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων | Αντίγραφα δικογράφων υποθέσεων Αντίγραφα ηλεκτρονικών φακέλων υποθέσεων |
| ΚΕΑΟ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης | Στοιχεία ληξιπροθέσμων οφειλών (ποσά, οφειλέτες) Στοιχεία πράξεων επιβολής αναγκαστικών μέτρων (ποσά, οφειλέτες, εισπράξεις) |
| ΠΕΚΑ | Τυπικό ΠΣ | Οφειλές/ πρόστιμα που έχουν βεβαιωθεί από τα ΠΕΚΑ για διαπιστωμένη εισφοροδιαφυγή |
| ΠΕΚΑ | Τυπικό ΠΣ, Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης | Στοιχεία σχετικά με ελέγχους, επιβληθέντα πρόστιμα και εισπραξιμότητα |
| Τυπικό ΠΣ (όλα τα υποσυστήματα) | ΠΕΚΑ | Στοιχεία από τα υποσυστήματα του Τυπικό ΠΣ που είναι χρήσιμα για τη στόχευση και την πραγματοποίηση των ελέγχων των ΠΕΚΑ |
| Τυπικό ΠΣ | ΔΙΑΥΓΕΙΑ | Αποφάσεις ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ για ανάρτηση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ |
| Τυπικό ΠΣ | Εθνικό Σύστημα Προμηθειών | Αμφίδρομη ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ φορέων, επιτροπών και προμηθευτών για ηλεκτρονική διαδικασία προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών. |

Πέραν των ανωτέρω, ένα τυπικό πληροφοριακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης θα πρέπει να παρέχει στατιστικά ή/και άλλα δεδομένα σχετικά με τις λειτουργίες που υποστηρίζει τόσο στο Υπουργείο Εργασίας όσο και σε άλλους φορείς (π.χ. ΕΛΣΤΑΤ).

Επιπλέον, πρέπει να διαθέτει με τη μορφή web services προς κάθε εξουσιοδοτημένο φορέα τα εξής:

- Δεδομένα ασφαλιστικής ικανότητας
- Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας
- Στοιχεία πιστοποίησης αναπηρίας
- Παροχή στοιχείων εργοδοτών
- Παροχή στοιχείων ασφαλισμένων (μισθωτών, μη μισθωτών) και συνταξιούχων
- Παροχή στοιχείων παραρτημάτων εργοδοτών
- Παροχή στοιχείων υπευθύνων εργοδοτών
- Ένδειξη/ στοιχεία ασφαλιστικής κατάστασης ατόμου (δηλαδή εάν ένα άτομο ήταν εγγεγραμμένο στον ΕΦΚΑ σε συγκεκριμένη ημερομηνία/ περίοδο και με τι ιδιότητα/ες)
- Στοιχεία εισφερόντων και εισφορών
- Παροχή στοιχείων λογαριασμού ασφαλισμένου
- Στοιχεία πράξεων επιβολής προστίμου
- Υπηρεσία για την έκδοση ΑΜΚΑ.

10.3 Πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας:

Η ανάπτυξη των διασυνδέσεων με άλλα πληροφοριακά συστήματα όσο και η ανάπτυξη διεπαφών/ υπηρεσιών διαλειτουργικότητας για μελλοντικές διασυνδέσεις του πληροφοριακού συστήματος πρέπει να ακολουθούν τις αρχές, τους κανόνες και τα πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (www.e-gif.gov.gr) [22].

Θα πρέπει να υλοποιηθεί **σχήμα διαλειτουργικότητας**, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει να προβλεφθεί δηλαδή η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Θα χρησιμοποιηθούν οι κάτωθι τεχνολογίες ανοικτών προτύπων:

- XML, που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemas και XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων
- SOAP για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω web services
- WSDL για την περιγραφή των μηνυμάτων, λειτουργιών και τις αντιστοιχίσεις πρωτοκόλλων των web services.

Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να παρέχονται οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs - Application Programming Interface), τα οποία θα επιτρέπουν την

Εξελίξεις στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα της κοινωνικής Διοίκησης: παρόν και μέλλον

ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (public API) ή/και άλλα Υποσυστήματα (intranet API).

11 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ: ΤΙ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ, ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ.

11.1 Η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Κατά καιρούς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό στο χώρο των ψηφιακών τεχνολογιών εμφανίζονται ορισμένες «λέξεις» ή «φράσεις» που αποτελούν την πιο πρόσφατη τάση, την οποία θα πρέπει να υιοθετήσουν όλοι οι φορείς όσον αφορά τις τεχνολογικές υποδομές τους. Η πιο πρόσφατη τάση αυτής της κατηγορίας είναι ο «ψηφιακός μετασχηματισμός» (digital transformation). Και το ερώτημα είναι: έχουν καταλάβει οι αρμόδιοι τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός.

Σε μία περίοδο όπου κάνουμε λόγο για την ψηφιακή επανάσταση, την ψηφιακή οικονομία ή την Βιομηχανική Επανάσταση 4.0, αυτό που έχει γίνει κατανοητό είναι πως οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν βασικό κομμάτι της καθημερινότητας, τόσο των πολιτών όσο και των οργανισμών. Υπάρχει σήμερα οργανισμός που θα μπορούσε να λειτουργήσει χωρίς υπολογιστή και πρόσβαση στο Διαδίκτυο; Επιπλέον τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν γίνει απαραίτητο εργαλείο και γενικότερα είναι πλέον κάτι παραπάνω από προφανές ότι πρέπει με κάποιον τρόπο ένας οργανισμός να έχει ψηφιοποιηθεί. [26]

Όμως, όταν κάνουμε λόγο για ψηφιακό μετασχηματισμό, δεν πρέπει να τον συγχέουμε με την ψηφιοποίηση. Το να αποκτήσουν όλοι οι εργαζόμενοι υπολογιστή ή/και smartphones και να μπορούν να συνδέονται απ' οπουδήποτε στα συστήματα και στις εφαρμογές του οργανισμού που εργάζονται δεν σημαίνει ότι ο οργανισμός έχει ψηφιακά μετασχηματιστεί. Ενδεχομένως, για αρκετούς οργανισμούς τέτοιες κινήσεις να είναι απαραίτητες αλλά θα μπορούσαν απλά να χαρακτηριστούν ως μικρά βήματα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό είναι πως ψηφιακός μετασχηματισμός είναι κάτι αρκετά πιο περίπλοκο και είναι αναμφίβολα η μεγαλύτερη πρόκληση της σύγχρονης εποχής – δεν πρόκειται για απλή τεχνολογική αναβάθμιση ή εκσυγχρονισμό, είναι θέμα επιβίωσης. Επηρεάζει όχι μόνο μεγάλες επιχειρήσεις, αλλά και κυβερνήσεις, δήμους και κοινοτικά συμβούλια, ημικρατικούς φορείς, οργανισμούς κοινής ωφελείας, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, εκπαιδευτικά ιδρύματα και κάθε λογής μικρομεσαίες ή μεγάλες εταιρείες. Και στο επίκεντρο της κάθε προσπάθειας για ψηφιακό μετασχηματισμό βρίσκονται φυσικά οι σύγχρονες τεχνολογικές καινοτομίες που έχουν αναπτυχθεί ραγδαία το τελευταίο διάστημα και είναι διαθέσιμες προς υλοποίηση. Παρότι όλοι έχουν ακούσει για την αναγκαιότητα και τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού λίγοι οργανισμοί (π.χ. ΓΕΜΗ) του δημοσίου έχουν καταλάβει ότι αυτός είναι μονόδρομος και ότι πρέπει να κινηθούν προς αυτή την κατεύθυνση το συντομότερο δυνατό. Ειδικότερα στο κοινωνική ασφάλιση κανείς οργανισμός δεν έχει συμπεριλάβει το digital transformation στην στρατηγική του. Ο κάθε οργανισμός πρέπει να κάνει το βήμα προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό καινοτομώντας με καινούργια, τεχνολογικά αναβαθμισμένα προϊόντα / υπηρεσίες ή να καταδικαστεί όλος στην παρακμή (Disrupt or be disrupted!) [48].

Εκτός βεβαία από την πρόθεση, υπάρχει και ο σωστός σχεδιασμός αλλά και η επιτυχής υλοποίηση. Εκτός από τους οραματιστές (πιθανώς κρατικοί αξιωματούχοι, μέλη διοικητικών συμβουλίων και ανώτεροι επιχειρησιακοί διευθυντές), τώρα χρειάζονται και

αυτοί που θα βγάλουν τα κάστανα από την φωτιά, αυτοί δηλαδή που θα υλοποιήσουν την στρατηγική. Και είναι ακριβώς εδώ που γίνεται υψίστης σημασίας ο ρόλος του Chief Information Officer (CIO) και του Τμήματος Πληροφορικής του κάθε οργανισμού. Γιατί ο σχεδιασμός του οράματος θα πρέπει να είναι και υλοποιήσιμος. Εκτός, δηλαδή, από τις αλλαγές στην αναδιοργάνωση του οργανισμού, στις βελτιώσεις των δεξιοτήτων του προσωπικού και στον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών (που είναι και οι τρεις τομείς ομολογουμένως μεγίστης σημασίας και δεν πρέπει να υποτιμηθούν κατ' ουδένα λόγο) θα πρέπει παράλληλα να αξιολογηθούν καταλλήλως, να επιλεγθούν σωστά και να υλοποιηθούν τάχιστα και επιτυχώς τα ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής που θα μετατρέψουν την στρατηγική σε πραγματικότητα. Αυτό δεν είναι εύκολο εγχείρημα, χρειάζονται γνώσεις, επιμονή, αποφασιστικότητα, σκληρή δουλειά.

11.2 ψηφιακός μετασχηματισμός ως νοοτροπία

Πρακτικά, στον ψηφιακό μετασχηματισμό η αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών βρίσκεται στην «καρδιά» όλων των διαδικασιών ενός οργανισμού. Δεν αρκεί να έχεις τα εργαλεία, πρέπει και να τα χρησιμοποιείς. Για την επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους, το τηλέφωνο είναι ένα μέσο αλλά όχι το μόνο. Πρέπει να αλλάξουν οι αργές, γραφειοκρατικές διαδικασίες που δεν αξιοποιούν πηγές ηλεκτρονικών πληροφοριών για ανάκτηση και διασταύρωση. Πρέπει να αλλάξουν οι διαδικασίες που δεν εντάσσονται σε επιχειρησιακές λειτουργίες (Business Processes) και δεν είναι οριζόντιες αλλά κάθετες και μάλιστα αποκομμένες από συναφείς εργασίες χωρίς να διαμοιράζουν και διαμοιράζονται πληροφορίες με άλλους οργανωτικούς χώρους. Το κυριότερο όμως είναι πως πρέπει να αλλάξει η νοοτροπία ολόκληρου του οργανισμού, όχι μόνο ενός ή περισσότερων τμημάτων. Η αλλαγή νοοτροπίας είναι το κλειδί και, φυσικά, το πιο δύσκολο κομμάτι μίας διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού. Γιατί πολύ απλά θα πρέπει να αλλάξεις τις συνήθειες χρόνων που έχουν αρκετοί εργαζόμενοι, οι οποίοι θεωρούν ότι ο τρόπος με τον οποίο κάνουν τη δουλειά τους είναι και ο πιο σωστός.

Η αλλαγή αυτή είναι που συναντά τις περισσότερες αντιδράσεις. Κάτι μάλλον λογικό και αναμενόμενο. Και για όποιον αναλαμβάνει να υλοποιήσει ένα πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού, αυτό είναι και το πιο δύσκολο στοίχημα. Το πρόβλημα είναι ότι πολλοί οργανισμοί στην Ελλάδα δεν έχουν κατανοήσει πόσο σημαντικό είναι το θέμα της νοοτροπίας και η ανάγκη για μία περισσότερο ολιστική προσέγγιση. Χρειάζονται επενδύσεις σε χρήμα αλλά και σε χρόνο και διάθεση από την πλευρά της διοίκησης προκειμένου να γίνει σωστά η διαδικασία του μετασχηματισμού. Ενδεχομένως αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό είναι πως αν δεν το κάνουν, θα βρεθούν ενώπιον πολλών απρόοπτων. Γιατί όντως η οικονομία έχει εισέλθει σε μία πραγματικά ψηφιακή εποχή. Και η μετάβαση σε αυτήν και η αξιοποίηση των ευκαιριών που υπάρχουν είναι ένα από τα μεγαλύτερα στοιχήματα της εποχής μας. Συνεπώς ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως θέμα πρωτίστως ψηφιακών τεχνολογιών, μέσων και εργαλείων αλλά εξ ίσου και ως project διαχείρισης αλλαγής (change management). Η διαπίστωση αυτή έχει ιδιαίτερη βαρύτητα στην ελληνική κοινωνία, οικονομία και επιχειρηματική κοινότητα οι οποίες καταγράφουν ακόμη υστέρηση στην υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών καθώς και στην ψηφιακή ωριμότητα και ετοιμότητα. Αντίθετα,

εφαρμόζουν παγιωμένες πρακτικές και νοοτροπίες που δεν ευνοούν την ευελιξία, την εξωστρέφεια και την προσαρμοστικότητα.[47]

11.3 Πυλώνες ψηφιακού μετασχηματισμού

Οι βασικοί πυλώνες στους οποίους μπορεί να στηριχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός και από τους οποίους μπορούν οι οραματιστές (Διεύθυνση και Business people), όσο και οι IT υλοποιητές να λάβουν ερεθίσματα έτσι ώστε να συλλογιστούν εκτενώς τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον οργανισμό τους είναι, α) Υπηρεσίες επικεντρωμένες στον πολίτη, β) Εξωστρέφεια και γ) Αντίληψη ποιότητας.

11.3.1 Υπηρεσίες επικεντρωμένες στον πολίτη.

Σε αυτόν τον πυλώνα ο πολίτης (π.χ. ασφαλισμένος, εργοδότης) πρέπει να εμπλέκεται στην κάθε διαδικασία παρέχοντας τα πρωτογενή δεδομένα ηλεκτρονικά, κάνοντας χρήση καινοτόμων εφαρμογών διαθέσιμων από κινητά τηλέφωνα και tablets. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να παρέχονται εξατομικευμένες υπηρεσίες στον κάθε πολίτη, οργανωμένες γύρω από τις διάφορες απαιτήσεις του, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των αλληλεπιδράσεων που έχει με τον οργανισμό. Επιπλέον πρέπει οι πολίτες να εμπλακούν στις διαδικασίες για να δίνουν feedback για κάθε βήμα και ο οργανισμός να ανταποκρίνεται σε κάθε εισήγηση ή παράπονο.

11.3.2 Εξωστρέφεια

Ανοικτά δημόσια δεδομένα

Η υιοθέτηση του Ν4305/2014 για την ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα έχει φέρει μέχρι στιγμής φτωχά αποτελέσματα στη χώρα μας λόγω περιορισμένης ανταπόκρισης των δημόσιων οργανισμών και έλλειψης σαφούς στρατηγικής από την πλευρά της Πολιτείας. Η φιλόδοξη προσπάθεια που ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας με τη «Διαύγεια» έμεινε στη μέση και φαίνεται να έχει εγκαταλειφθεί. Κι όμως τα ανοικτά δημόσια δεδομένα, ως υποσύνολο των μεγάλων δεδομένων (big data), αποτελούν βασικό πυλώνα του ψηφιακού μετασχηματισμού κράτους και οικονομίας. Μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας, σε νέες θέσεις εργασίας, στη μείωση κόστους και διοικητικών βαρών, στην εξοικονόμηση πόρων, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις μέσω της τυποποίησης διαδικασιών και της αξιολόγησής τους από το κοινό και εν τέλει στη διαφάνεια. [49]

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Η άμεση επικοινωνία μέσω της χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, οι δημόσιοι οργανισμοί και ειδικότερα οι οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης μπορούν να ενημερωθούν άμεσα και στη συνέχεια να εκμεταλλευτούν τις απόψεις, τις ιδέες τους προβληματισμούς και τα παράπονα των συναλλασσομένων ούτως ώστε να δημιουργήσουν δημόσια αξία. Απαραίτητη προϋπόθεση για αυτό αποτελεί το φιλτράρισμα και η αξιολόγηση του μεγάλου όγκου της πληροφορίας, που επιτυγχάνεται μόνο με την κατάλληλη εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων. Το προσωπικό του

οργανισμού θα πρέπει να εκπαιδευτεί στην έννοια και στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για να κατανοήσει σε βάθος τη χρησιμότητά τους αλλά παράλληλα να αντιληφθεί τους κινδύνους που ελλοχεύουν στην περίπτωση κακής χρήσης. Οι υπάλληλοι του οργανισμού θα πρέπει παράλληλα να μπορούν να διαχωρίσουν την προσωπική από την υπηρεσιακή τους άποψη και να κατανοήσουν βαθιά ότι εν ώρα εργασίας εκπροσωπούν τον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται και όχι τον εαυτό τους. Αντίστοιχα ο πολίτης πρέπει να αισθητοποιηθεί ούτως ώστε, να γνωρίζει τα όριά του, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το δημόσιο λόγο του και σίγουρα να είναι σε θέση να διαχωρίσει την προσωπική από τη δημόσια ζωή του.

11.3.3 Αντίληψη ποιότητας

Είναι εμφανές ότι υπάρχουν ουσιαστικές διαφορές μεταξύ δημόσιων οργανισμών και επιχειρήσεων τόσο στο εργασιακό περιβάλλον όσο και στον τρόπο λειτουργίας και διοίκησης. Ο ιδιωτικός τομέας, χαρακτηρίζεται ως επί τω πλείστον από ένα πελατοκεντρικό χαρακτήρα και εστιάζει στην διοίκηση των πόρων με γνώμονα τη δημιουργία ποιοτικών υπηρεσιών και αγαθών. Αντίθετα, στο δημόσιο τομέα, οι οργανισμοί υπόκεινται σε περιορισμούς και ακολουθούν ένα γενικότερα αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο και παρόλο που υπάρχουν διάφορα μοντέλα ποιότητας, η εφαρμογή τους είναι αμφίβολη λόγω της κουλτούρας τους. Ειδικότερα η Ελληνική κοινωνική διοίκηση παρουσιάζει προβληματικά σημεία τα οποία αποτελούν εμπόδιο στην περαιτέρω αναπτυξιακή της πορεία και την απομακρύνουν από τον κύριο στόχο της που είναι ένα βελτιωμένο σύστημα παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους συναλλασσομένους. Ορισμένα από αυτά τα σημεία είναι το πολύπλοκο θεσμικό πλαίσιο και η πολυνομία, η μη χρήση νέων τεχνικών διοίκησης, η μη ύπαρξη λογικής διακυβέρνησης IT η έλλειψη στοχοθεσίας και η ύπαρξη της γραφειοκρατίας.

Από έρευνες προκύπτει ότι στο μεγαλύτερο ποσοστό των τμημάτων στην κοινωνική ασφάλιση δεν υπάρχει κανένας κανόνας που να συμβάλει στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι από τους πιο σημαντικούς κατασταλτικούς παράγοντες είναι η έλλειψη ενημέρωσης για τις ακριβείς διαδικασίες, η έλλειψη χρόνου που οφείλεται κυρίως στον καθημερινό φόρτο εργασίας και η αδυναμία από πλευράς διοίκησης να κατευθύνει τους εργαζομένους. Αξίζει να αναφερθεί ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων δεν έχει δεχτεί ποτέ επιβράβευση από ανωτέρους.

Συμπερασματικά, η Ελληνική κοινωνική Διοίκηση αποτελεί ένα μη αποδοτικό σύστημα και χρήζει άμεσων ριζικών αλλαγών που πρέπει να οδηγούν στη σύγκληση της με το σύγχρονο, ανταγωνιστικό και διαρκώς μεταβαλλόμενο Ευρωπαϊκό περιβάλλον. Η επίτευξη αυτού του σκοπού προϋποθέτει την πάταξη της γραφειοκρατίας, την ορθή αξιοποίηση των πόρων, τις διαφανείς διαδικασίες, την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας.

11.4 Μύθοι σχετικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

Κάποιοι κοινοί μύθοι γύρω από τον «φοβερό» αυτό όρο είναι οι παρακάτω:

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός πάντα οδηγεί σε μείωση προσωπικού.

Ένας ψηφιακός μετασχηματισμός προϋποθέτει τη χρήση των αναδυόμενων δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών όπως της τεχνητής νοημοσύνης (AI), οδηγώντας μερικούς να πιστεύουν ότι το τελικό αποτέλεσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι λιγότεροι ρόλοι για τον άνθρωπο. Αλλά πρέπει να σκεφτούμε τους νέους ρόλους που προκύπτουν και τις πολλές διαφορετικές απαραίτητες εργασίες που πρέπει να εκτελέσουν οι άνθρωποι για να υπάρχουν και να λειτουργούν αυτές οι εφαρμογές. Σε τεχνικό επίπεδο όσο περισσότερη είναι η αυτοματοποίηση και η ανάλυση δεδομένων που εφαρμόζουν οι οργανισμοί, τόσο περισσότεροι κατάλληλα εκπαιδευμένοι άνθρωποι χρειάζονται για να «καθοδηγήσουν» τους αλγορίθμους. [50] Σε επιχειρησιακό επίπεδο οι εργαζόμενοι που θα υποστούν τις συνέπειες της αλλαγής (Disruption) αλλάζοντας ενδεχόμενος θέση, μπορούν να αναλάβουν αρμοδιότητες πιο κρίσιμες και αποδοτικές όπως ο έλεγχος (ουσιαστικός ή τοπικός) ή ακόμα, στελέχη έμπειρα, μπορούν να αναλάβουν αρμοδιότητες που αφορούν τη διαχείριση της αλλαγής.

Είναι κοινά αποδεκτό πως υπάρχουν ανεπάρκειες όσον αφορά το κατάλληλο προσωπικό που θα στελεχώσει τις νέες θέσεις και εδώ πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση ώστε με συμπληρωματική, δια βίου εκπαίδευση, κάθε ηλικίας εργαζόμενοι μπορούν να παραμείνουν περιζήτητοι.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχετίζεται κυρίως με την τεχνολογία.

Υπάρχει μια αντίληψη ότι οι οργανισμοί πρέπει απλώς να προμηθευτούν νέα εργαλεία και να εγκαταστήσουν νέο hardware και software για να μπορέσουν να επιτύχουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Η τεχνολογία δεν είναι η πανάκεια και τα στελέχη πρέπει να εξετάζουν συνεχώς τις απαιτήσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται για την προσαρμογή στις αλλαγές. Μία σφαιρική παρούσα και μελλοντική θεώρηση του περιβάλλοντος μπορεί αν αποκαλύψει απαραίτητες προς αλλαγή πτυχές που δεν έχουν να κάνουν με την τεχνολογία. Οι οργανισμοί που επιδιώκουν ψηφιακό μετασχηματισμό, θα πρέπει να επενδύσουν παράλληλα στην οικοδόμηση της σωστής επιχειρησιακής κουλτούρας και στη συνολική λειτουργία των τμημάτων του οργανισμού.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός λειτουργεί πάντα προς όφελος των πολιτών.

Ο πολίτης και η ικανοποίηση των αναγκών του πρέπει να είναι βασική επιδίωξη κάθε οργανισμού. Η πολιτοκεντρική φιλοσοφία είναι το απαραίτητο συστατικό επιτυχίας του ψηφιακού μετασχηματισμού κάθε οργανισμού. Και σε αυτό το σημείο ένας λάθος οργανωμένος και εκτελεσμένος ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να δράσει επιβαρυντικά και όχι προς όφελος των συναλλασσομένων. Ορισμένες συναλλαγές του πελάτη με τον οργανισμό αν και μπορούν να ψηφιοποιηθούν ίσως θα έπρεπε να παραμείνουν όπως έχουν αν είναι βασικό σημείο έλεγχου της διαδικασίας. Η προσωποποιημένη ανθρώπινη εξυπηρέτηση σε ορισμένες περιπτώσεις αν αντικατασταθεί από αυτοματοποιημένες λύσεις μπορεί αρχικά να οδηγήσει σε περιορισμό εξόδων όμως μελλοντικά μπορεί να στοιχίσει σε έσοδα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι στενά χρονικά ορισμένος.

Σίγουρα είναι απαραίτητο να υπάρχει μία χρονική διάρθρωση των ενεργειών προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό όμως η φιλοσοφία της αλλαγής και της καινοτομικής

αναδιοργάνωσης πρέπει να είναι συνεχώς «ενεργή» και να βρίσκεται στο DNA κάθε οργανισμού αν θέλει να είναι διαρκώς επιτυχημένος. Οι καλύτεροι οργανισμοί δεν είναι «ψηφιακής» ή «μη ψηφιακής» φύσης αλλά μαθαίνουν να μεταμορφώνονται – συνεχώς χωρίς να χάνουν όμως τις θεμελιώδεις αξίες τους και τις ρίζες τους. Η πραγματική αλλαγή συμβαίνει με συνεχή μετασχηματισμό και αλλαγή σε όλες τις διακλαδώσεις ενός οργανισμού. Το επίθετο «ψηφιακός» δεν είναι σε καμία περίπτωση το μοναδικό που πρέπει να συνοδεύει τη λέξη αλλαγή και μετασχηματισμός. Η διαρκής βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών απαιτεί επένδυση σε χρόνο σκέψης του What, Why και How στη χάραξη στρατηγικής. Η ενσωμάτωση κάποιας τεχνολογίας ως αυτοσκοπός αποτελεί έναν νοητικό περιορισμό στη σκέψη χάραξης στρατηγικής ορισμένες φορές που πρέπει να ξεπεραστεί.[50]

11.5 Ψηφιακός μετασχηματισμός στην κοινωνική ασφάλιση

11.5.1 Βασικά οφέλη

Η κοινωνική προστιθέμενη αξία με μειωμένο κόστος είναι ένα από τα βασικά οφέλη της προσπάθειας ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης. Η ψηφιακή τεχνολογία προσφέρει μεγάλες ευκαιρίες στους οργανισμούς. Και αυτές οι ευκαιρίες έχουν ως αποτέλεσμα την αλλαγή των προσδοκιών μεταξύ των πολιτών, των ασθενών, των φοιτητών και άλλων ομάδων άμεσα ενδιαφερόντων στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης. Το ερώτημα είναι «πώς μπορούν οι οργανισμοί του τομέα να χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να καινοτομήσουν στις υπηρεσίες και να αποφέρουν οφέλη για την κοινωνία με χαμηλότερο κόστος;». Οι άνθρωποι στη σημερινή κοινωνία θέλουν να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες κοινωνικές υπηρεσίες ανεξάρτητα από το χρόνο και τον τόπο. Οι πολίτες θέλουν - εκτός από τις περιπτώσεις που απαιτείται ο έλεγχος ταυτοπροσωπίας – να εξυπηρετούνται με ηλεκτρονικές υπηρεσίες (τουλάχιστον επιπέδου 4) οι οποίες να προβλέπουν και να καλύπτουν ειδικές συνθήκες ή περιστάσεις στις οποίες υπάγεται ο κάθε ενδιαφερόμενος. Να μην ταλαιπωρούνται από γραφειοκρατικές και χρονοβόρες διαδικασίες με πολλά δικαιολογητικά που τους ζητούνται να προσκομίσουν, με μεγάλους χρόνους αναμονής, μεγάλο αριθμό εμπλεκόμενων υπηρεσιών και κυρίως την ασυνεπή πληροφόρηση σχετικά με τη διαδικασία και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Πρόκειται για μια σημαντική αλλαγή ειδικά για οργανισμούς οι οποίοι προηγουμένως είχαν την τάση να εργάζονται εκτός σύνδεσης με δια ζώσης επισκέψεις των συναλλασσόμενων στα σημεία εξυπηρέτησης όπως οι οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης.

11.5.2 Προοπτική

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι δυσκολότερος στο δημόσιο τομέα από ότι στον ιδιωτικό. Κυβερνητικοί οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης σε ολόκληρο τον κόσμο καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για να ικανοποιήσουν τη ζήτηση των πολιτών και να αποκομίσουν οφέλη. Περισσότερες από 130 χώρες έχουν Online κοινωνικές υπηρεσίες. Ωστόσο, παρά την πρόοδο που σημειώθηκε, οι περισσότερες κυβερνήσεις απέχουν πολύ από την αξιοποίηση των ωφελειών από την ψηφιοποίηση. Για να γίνει αυτό, πρέπει να εμβαθύνουν τους ψηφιακούς τους μετασχηματισμούς, πέρα από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω δικτυακών πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις ευρύτερες επιχειρησιακές δραστηριότητες και γενικότερα του θεσμικού πλαισίου που διέπει την κοινωνική ασφάλιση. Αυτό σημαίνει αναζήτηση ευκαιριών για βελτίωση της

παραγωγικότητας, της συνεργασίας, της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας και της καινοτομίας τα οποία απαιτούν ανασχεδιασμό επιχειρησιακών λειτουργικών τόσο εντός των ΦΚΑ όσο και διαοργανωσιακά.

Ένα σημαντικό ακόμα θέμα είναι η μεταστροφή ολόκληρης της κουλτούρας των οργανισμών ώστε να υποστηρίζουν ψηφιακές λύσεις. Στο πλαίσιο αυτό κρίνεται απαραίτητο η ανώτατη διοίκηση να υποστηρίζει την εκπαίδευση των υπαλλήλων και να δίνει κίνητρα που θα ενισχύουν την πρόσβαση των συναλλασσόμενων σε σημεία με ψηφιακές υποδομές για την εξυπηρέτησή τους. Ειδικότερα στην κοινωνική ασφάλιση που οι συναλλασσόμενοι χρήζουν ειδικής διαχείρισης λόγω του χαμηλού μορφωτικού επιπέδου ή της μεγάλης ηλικίας, η οποιαδήποτε δράση που αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, πρέπει να είναι στοχευόμενη και πολύ καλά σχεδιασμένη. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί αλλαγές τόσο στις διαδικασίες όσο και στα συστήματα πληροφορικής, οι οποίες είναι πιο δύσκολες να εφαρμοστούν στον τομέα κοινωνικής ασφάλισης.

Εμπειρικά έχουν εντοπιστεί τρεις κύριες προκλήσεις:

1. Δυσκολία στην αλλαγή εξαιτίας της ισχυρής εξάρτησης από την πολιτισμική κληρονομιά, ειδικά όταν στο υφιστάμενο καθεστώς αποφεύγεται η ανάληψη ευθυνών.
2. Έλλειψη εργαζομένων με τις κατάλληλες δεξιότητες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί εξειδικευμένες δεξιότητες από εξειδικευμένους επαγγελματίες που έχουν μεγάλη ζήτηση στον ιδιωτικό τομέα και επομένως είναι δύσκολο να υφίστανται ως υπάλληλοι στο δημόσιο και ειδικότερα στον τομέα κοινωνικής ασφάλισης.
3. Έλλειψη στρατηγικής ευθυγράμμισης στις ψηφιακές διαδικασίες με άλλες κυβερνητικές οντότητες που λειτουργούν ανεξάρτητα.

Μια επιτυχημένη μεταρρύθμιση στον δημόσιο τομέα πρέπει να βασίζεται σε τρεις πυλώνες.

Πυλώνας Ι. Ταλέντο

Σε μια κλασική οργάνωση οι managers παίζουν το βασικό ρόλο. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός όμως – όπως αναφέρεται ανωτέρω - απαιτεί «ηγέτες» με ειδικές δεξιότητες και ικανότητες, όπως επιστήμονες ανάλυσης δεδομένων, μηχανικούς και διαχειριστές βάσεων δεδομένων. Η εμπιστοσύνη στις δυνατότητες και στο ταλέντο των υφιστάμενων στελεχών των οργανισμών, αποτελεί συνήθως τη σημαντικότερη συνεισφορά στο υψηλό ποσοστό αποτυχίας των έργων ψηφιακού μετασχηματισμού στο δημόσιο τομέα. Ο οργανισμός με μια προσέγγιση ταλέντου προς αξία θα πρέπει να αξιολογήσει τις δεξιότητες και το ταλέντο όλων των εργαζομένων για κάθε ρόλο που απαιτεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Επιπλέον κατά την πρόσληψη επιστημόνων αναλυτών δεδομένων και μηχανικών, πρέπει να δοθεί έμφαση στις ισχυρές δεξιότητες που σχετίζονται με τα δεδομένα καθώς και την επιθυμία τους να επηρεάσουν θετικά τις ζωές πολλών ανθρώπων και όχι τη βαθιά γνώση και την εμπειρία στον δημόσιο τομέα. Παράδειγμα, όταν κάποιος δημόσιος οργανισμός προσπάθησε να στελεχώσει ένα ρόλο με αρμοδιότητα την επικοινωνία του οργανισμού με το εξωτερικό περιβάλλον (κάτι

αντίστοιχο με το ρόλο του διαχειριστή μάρκετινγκ σε μια εταιρεία του ιδιωτικού τομέα), παρατηρήθηκε, ότι ο σωστός υποψήφιος ήταν αυτός που ενδιαφέρθηκε περισσότερο για το πώς θα αλλάξει ο οργανισμός παρά για τους δείκτες απόδοσης (KPIs) και τη δημιουργία εσόδων [46].

Πυλώνας II. Culture

Η υφιστάμενη κουλτούρα στο δημόσιο τομέα βασίζεται στον μακροπρόθεσμο σχεδιασμό και στις πολύπλοκες διαδικασίες. Ως εκ τούτου, ένας επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί επαναληπτικές και ευέλικτες δράσεις και παραδοτέα, μια πιο επίπεδη ιεραρχία και στενή συνεργασία μεταξύ φορέων και λειτουργιών. Αυτό προϋποθέτει οργανωτικό μοντέλο τύπου μήτρας με τη δημιουργία ξεχωριστού, αυτόνομου οργανωτικού σχήματος διαχείρισης της αλλαγής - σωστά τοποθετημένο εντός της ευρύτερης δημόσιας οργάνωσης - με ευελιξία για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν.

Η μακρόχρονη αλλαγή απαιτεί συμμετοχή του οργανωτικού σχήματος διαχείρισης σε καθημερινή βάση, με τον ψηφιακό μετασχηματισμό να αποτελεί προτεραιότητα σε όλη την έκταση. Τα στελέχη που ηγούνται του μετασχηματισμού πρέπει να έχουν καλή γνώση δυνατοτήτων IT, να ακούνε και να επικοινωνούν πρόσωπο με πρόσωπο με όσους επηρεάζονται από την αλλαγή.

Πυλώνας III. Ηγετικές Ικανότητες

Η επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού, ενός οργανισμού εξαρτάται από το πώς ένας ηγέτης οδηγεί την αλλαγή. Κατά συνέπεια οι οργανισμοί αντιμετωπίζουν το πρόβλημα της ηγετικής θέσης. Αυτό ισχύει όχι μόνο για τα στελέχη και την ανώτερη διοίκηση, αλλά και για τη μεσαία διοίκηση ακόμα και για τις ομάδες έργου.

Οι διευθυντές του δημόσιου τομέα συχνά επικεντρώνονται μόνο στο να πάρουν τον προϋπολογισμό και τη χρηματοδότηση για την αλλαγή. Αυτό πρέπει να αλλάξει. Για να επιτύχει ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οι ηγέτες πρέπει να βασίζονται όλες τις ανάγκες, τους στόχους και τα αποτελέσματα στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Οι ηγέτες πρέπει να συγκεντρώνουν συνεχώς τις νέες ανάγκες των πολιτών και να ανατροφοδοτούν το νέο μοντέλο. Οι οργανισμοί στην κοινωνική ασφάλιση συχνά αγωνίζονται να ανταγωνιστούν για τέτοιου είδους ταλέντα, καθώς ο ιδιωτικός τομέας μπορεί συχνά να προσφέρει υψηλότερους μισθούς, μια πιο επιχειρηματική κουλτούρα και πιο σαφώς καθορισμένες διαδρομές σταδιοδρομίας. Μερικές κυβερνήσεις έχουν βρει τρόπους να προμηθεύονται υπηρεσίες από τον ιδιωτικό τομέα (outsourcing) και να καλλιεργούν το ταλέντο της εισαγωγής του ψηφιακού μετασχηματισμού στους εμπλεκόμενους στο πλαίσιο της ανάπτυξης των ψηφιακών τους έργων. Ωστόσο η επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού εξαρτάται και από δυο ακόμα συστατικά. Α) στα αρχικά στάδια του μετασχηματισμού πρέπει να επιλεγούν και να ξεκινήσουν κάποιες άμεσες χρηστικές λειτουργίες και να δώσουν άμεσα αποτελέσματα. Β) η δημιουργία πλατφόρμας πληροφορικής πρέπει να ξεκινήσει στα αρχικά στάδια, επιτρέποντας την επεκτασιμότητα της στο μέλλον και η πρόοδος να ελέγχεται σε μικρά τακτικά χρονικά διαστήματα. Εν ολίγοις, ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου

Εξελίξεις στις τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα της κοινωνικής Διοίκησης: παρόν και μέλλον

τομέα χρειάζεται πραγματική αμφίδρομη επικοινωνία εντός του οργανισμού με τους υπαλλήλους που υπόκεινται σε αλλαγές [46].

12 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Πολλές αποτυχίες οργανισμών και εταιριών αποδόθηκαν στο παρελθόν στην έλλειψη κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης ή στην έλλειψη εφαρμογής τους. Η εταιρική διακυβέρνηση είναι ένα σύστημα κανόνων που εγκαθιδρύουν διαδικασίες οι οποίες εντάσσονται σε ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου προκειμένου να αποσοβήσουν τον κίνδυνο εκούσιων ή ακούσιων αποκλίσεων από τη βέλτιστη, αναμενόμενη συμπεριφορά ενός οργανισμού ή/και λανθασμένων αποφάσεων και επικίνδυνων πρακτικών από τη διοίκησή του [43].

Ο τρόπος εφαρμογής της εταιρικής διακυβέρνησης δεν είναι ομοιόμορφος σε όλον τον κόσμο, κυρίως λόγω νομικής παράδοσης, κοινωνικών και πολιτιστικών αξιών αλλά και δομής των κεφαλαιαγορών σε διάφορες χώρες.

Στην Ελλάδα, το σχετικό νομικό πλαίσιο διέπεται κυρίως από το Νόμο 3016/2002, (συμμετοχή μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στα ΔΣ των ελληνικών εισηγμένων εταιρειών, μονάδα εσωτερικού ελέγχου και υποχρέωση εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας), καθώς επίσης και από το Ν. 3693/2008 για την σύσταση επιτροπών ελέγχου κ.λπ.

12.1 Διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ

Επειδή οι πόροι ΤΠΕ αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής λειτουργίας οργανισμών και εταιριών και, επιπροσθέτως, οι σχετικές δαπάνες για πόρους ΤΠΕ απορροφούν σημαντικό μέρος του προϋπολογισμού τους, ένα ορθολογικό και αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου δηλαδή εταιρικής διακυβέρνησης δεν μπορεί παρά να περιλαμβάνει και να στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό πλέον στην διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ. Η διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ συνδέει τις αρχές της Διοικητικής Επιστήμης με την Επιστήμη της Πληροφορικής και καθορίζει το πλαίσιο των αποφάσεων μέσω των οποίων το αποτέλεσμα της χρήσεως των πόρων ΤΠΕ νοηματοδοτείται μέσα σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εταιρικής στρατηγικής και οργανωσιακής στόχευσης, προκειμένου οι πόροι ΤΠΕ να αποτελέσουν το μοχλό ανάπτυξης και αποτελεσματικής λειτουργίας του. Οι οργανισμοί που έχουν ενσωματώσει επιτυχώς την ευθυγράμμιση των επιχειρησιακών τους στρατηγικών με αυτές της τεχνολογίας, έχουν αποδεδειγμένα αυξήσει τις επιχειρησιακές τους επιδόσεις.

Οι έννοιες της διακυβερνήσεως και διοικήσεως ΤΠΕ δεν είναι ίδιες αλλά συμπληρωματικές. Μέσω της πρώτης (διακυβέρνηση) ορίζονται και εξαπλώνονται μέσα στον οργανισμό οι μηχανισμοί που διασφαλίζουν την τρέχουσα και μελλοντική ευθυγράμμιση των στόχων του οργανισμού και των τεχνολογιών στις οποίες βασίζεται. Ενώ η δεύτερη, η διοίκηση, μεριμνά για την υλοποίηση των στρατηγικών που απορρέουν ως αποτέλεσμα της επιτυχούς διακυβέρνησης. Δυστυχώς, στην Ελληνική νομοθεσία έχει περάσει ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ως συνώνυμος με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου προς τον πολίτη, δηλαδή τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Πρόκειται προφανώς για λανθασμένη απόδοση στα Ελληνικά του όρου e-government, ο οποίος δεν έχει καμία σχέση με τη διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ, δηλαδή με το σύνολο των κανόνων που διέπουν την ορθολογική και στοχοπροσηλωμένη επένδυση, ανάπτυξη και λειτουργία τεχνολογικών πόρων στους σύγχρονους

οργανισμούς. Και καθώς βαδίζουμε προς την ψηφιακή εποχή, η χρήση των πόρων ΤΠΕ είναι ο καταλυτικός παράγοντας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών/εταιριών, εφόσον βέβαια συντρέχουν οι απαραίτητες οργανωσιακές προϋποθέσεις για το σκοπό αυτό.[43]

Μερικοί μόνο λόγοι για τους οποίους οι Διευθυντές / Επικεφαλείς Πληροφορικής (ICT Manager/ Director, CIO κ.λπ.) έχουν να επιτελέσουν ένα πολύ δύσκολο και απαιτητικό έργο, ενδεικτικά είναι:

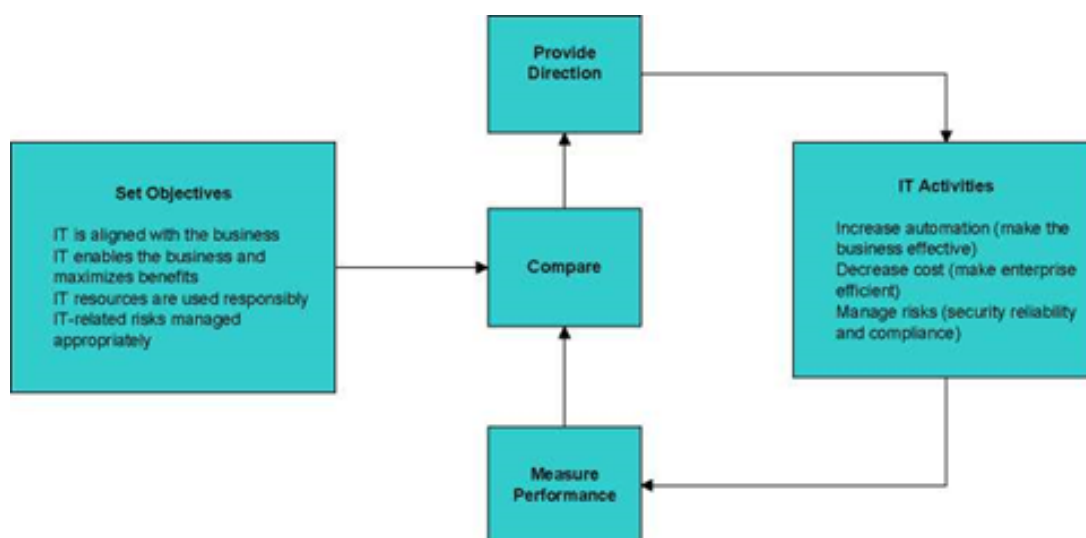
- Οποιαδήποτε δυσλειτουργία ή διακοπή λειτουργίας στο ΠΣ έχει άμεση επίπτωση στην λειτουργία ή και την ύπαρξη του ίδιου του οργανισμού και επιφέρει σημαντικές απώλειες.
- Τα τρία συστατικά στοιχεία ενός ΠΣ (άνθρωποι, διαδικασίες και τεχνολογίες) πρέπει να είναι σε συντονισμό συνεχώς, διαφορετικά το ΠΣ δεν αξιοποιείται, και πιθανόν να επιβραδύνει αντί να επιταχύνει την παραγωγή αξίας για τον οργανισμό. Επιπλέον οι συνεχείς αλλαγές στις ΤΠΕ απαιτούν διαρκή αναβάθμιση και επανευθυγράμμιση των τριών ανωτέρω συστατικών στοιχείων.
- Τα ποσά που δαπανώνται για τις επενδύσεις σε ΠΣ είναι τόσο μεγάλα που μπορεί να προκαλέσουν τεράστια οικονομική ζημιά εάν δεν φέρουν οπωσδήποτε απόσβεση παράγοντας αξία.
- Οι κίνδυνοι που απορρέουν από τον πολύ υψηλό βαθμό εξαρτήσεως από τις ΤΠΕ αυξάνουν συνεχώς και επομένως πρέπει να τους διαχειριζόμαστε επαρκώς και επιτυχώς.
- Η τεράστια ζήτηση πόρων ΤΠΕ από όλες τις μονάδες του οργανισμού απαιτεί καλή διαχείριση προκειμένου να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα, η οποία καθορίζεται από τις στρατηγικές επιλογές κάθε οργανισμού
- Η οικονομική διαχείριση των ΤΠΕ, οι σχέσεις με τους προμηθευτές και η εξάρτηση από αυτούς απαιτούν προσεκτικές αποφάσεις,
- Η χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ με παράλληλη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους σε ανεκτά επίπεδα, καθώς ο προϋπολογισμός κάθε οργανισμού δεν είναι ανεξάντλητος,
- Η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση των λειτουργών και στελεχών πληροφορικής στις ΤΠΕ.

Οι οργανισμοί επενδύουν σε ΤΠΕ σημαντικά ποσά με την ελπίδα ότι θα αποφέρουν πολλαπλάσια αξία ως αποτέλεσμα της αξιοποίησής τους. Δηλαδή, πιστεύουν ότι τα ΠΣ είναι καταλύτης για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων, όπως και οι υπόλοιποι πόροι, δηλ. οι άνθρωποι, τα πάγια και κινητά στοιχεία, ο λοιπός εξοπλισμός, η γνώση και εμπειρία κ.λπ. Όλα αυτά χρειάζεται να διοικούνται μέσα σε ένα πλαίσιο εταιρικής διακυβερνήσεως προκειμένου να εξασφαλίζεται η ορθολογιστική τους χρήση και εν τέλει να αποδεικνύεται η συνεισφορά τους στην επιτυχία του οργανισμού. Κατά εντελώς όμοιο τρόπο, η διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ είναι σύμφωνα με το Gartner Group η διαδικασία που εξασφαλίζει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της χρήσεως των πόρων ΤΠΕ ώστε να επιτευχθούν οι επιχειρησιακοί στόχοι. Δηλαδή, είναι το πλαίσιο μέσω του οποίου οι στόχοι της μονάδας πληροφορικής ευθυγραμμίζονται

συνεχώς με την επιχειρησιακή στρατηγική, προκειμένου οι ΤΠΕ να μην είναι τελικά δαπάνη, αλλά πραγματική επένδυση για τον οργανισμό.

Το πλαίσιο αυτό εστιάζει σε πέντε (5) περιοχές που αποδίδουν νοηματικά, σε πολύ γενικές γραμμές, τις βασικές εργασίες που πρέπει να γίνονται σε ένα περιβάλλον που λειτουργεί σωστά η Διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ:

- Στρατηγική ευθυγράμμιση (Strategic alignment)
- Απόδοση αξίας (Value delivery)
- Διαχείριση πόρων (Resource management)
- Διαχείριση κινδύνων (Risk management)
- Δείκτες επιδόσεων (Performance measures)



Οι οργανισμοί γενικά λαμβάνουν αποφάσεις που αφορούν τις ΤΠΕ σε πέντε βασικές περιοχές [43]:

1. Αρχές λήψεως αποφάσεων για τις ΤΠΕ, οι οποίες καθορίζουν το ρόλο της μονάδας. Πληροφορικής / των ΤΠΕ στην επιχείρηση.
2. Αποφάσεις για την αρχιτεκτονική των ΤΠΕ, τεχνικές αποφάσεις και επιλογές.
3. Αποφάσεις για τις υποδομή των ΤΠΕ, σχετικά με την διάθεση τεχνολογικών υπηρεσιών στο υπόλοιπο οργανισμό.
4. Απαιτήσεις για επιχειρησιακή ευθυγράμμιση σε κάθε έργο που περιέχει ΤΠΕ.
5. Αποφάσεις για επενδύσεις επί των ΤΠΕ και προτεραιοποίηση αυτών.

Η Διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ (ΔΠΤΠΕ) διασφαλίζει ότι όλες αυτές οι αποφάσεις διέπονται από ένα σύνολο αρχών, διαδικασιών και δομών έτσι ώστε να συντείνουν τελικά στην προσαρμογή των ΠΣ στον επιχειρησιακό τους περιβάλλον με στόχο την επιτυχία του οργανισμού και να μην βασίζονται σε προσωπικές απόψεις ή ικανότητες, αλλά σε κοινές συμφωνημένες και αποδεκτές πρακτικές. Επομένως, η Διακυβέρνηση ΤΠΕ (ΔΠΤΠΕ) είναι «ένα πλαίσιο για την ηγεσία, τις οργανωτικές δομές και τις επιχειρησιακές διαδικασίες, βέλτιστες πρακτικές και συμμόρφωση σε πρότυπα, για να διασφαλισθεί ότι οι πόροι ΤΠΕ ενός οργανισμού συμβάλλουν στην επίτευξη της στρατηγικής και των στόχων του» (Calder, 2007). Ο ορισμός αυτός την διαχωρίζει από την Διοίκηση Πληροφορικής (IT management). Η Διοίκηση Πληροφορικής είναι οι

καθημερινές αποφάσεις και δραστηριότητες ανάπτυξης σχετικά με την χρήση των ΤΠΕ από τον οργανισμό. Η ΔΠΤΠΕ υποδεικνύει ποιος πρέπει να λάβει τις κρίσιμες αποφάσεις για τους πόρους ΤΠΕ και την σχετική υπευθυνότητα.

Το πλαίσιο ΔΠΤΠΕ θα πρέπει να παρακολουθείται από ένα συλλογικό όργανο το οποίο θα αποτελείται από επιχειρησιακά και τεχνολογικά στελέχη των οργανισμών και θα απαντούν στα εξής ερωτήματα

1. Πόσο πολύ πρέπει να δαπανήσουμε σε ΤΠΕ;
2. Ποιες επιχειρησιακές λειτουργίες είναι αυτές στις οποίες θα επενδύσουμε;
3. Ποιες τεχνολογικές δυνατότητες πρέπει να παρέχονται σε όλο τον οργανισμό;
4. Πόσο πραγματικά καλές πρέπει να είναι οι υπηρεσίες που θα παρέχονται από τις ΤΠΕ μας;
5. Ποιους κινδύνους ασφαλείας και ιδιωτικότητας μπορούμε να αποδεχθούμε;
6. Ποιος φταίει όταν αποτυγχάνει η Πληροφορική / οι πόροι ΤΠΕ;

Επιπλέον απαιτείται πιστοποίηση ISO/IEC 38500:2015 Governance of IT for the organization, το οποίο αποτελεί ένα σύνολο από κατευθυντήρες οδηγίες προς όλα τα στελέχη που λαμβάνουν αποφάσεις σε ένα οργανισμό σχετικά με την αποτελεσματική, αποδοτική, και αποδεκτή χρήση των ΤΠΕ. Πρόκειται για έξι αρχές για τη χρηστή εταιρική διακυβέρνηση των πόρων ΤΠΕ που αποτυπώνονται με τα κάτωθι ερωτήματα:

1. Έχουν ορισθεί σαφώς οι ευθύνες στο χώρο των πόρων ΤΠΕ;
2. Είναι ευθυγραμμισμένες οι εταιρική και η ΤΠΕ στρατηγική;
3. Οι επενδύσεις στις ΤΠΕ γίνονται ορθολογικά και διαχειρίσιμα;
4. Οι πόροι ΤΠΕ αποφέρουν την απαιτούμενη απόδοση;
5. Οι πόροι ΤΠΕ συμμορφώνονται σε όλους τους κανονισμούς και τις οδηγίες;
6. Οι πολιτικές και οι πρακτικές για τη χρήση των πόρων ΤΠΕ λαμβάνουν επαρκώς υπόψη τον ανθρώπινο παράγοντα;

12.2 Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας ΤΠΕ επιθεώρηση τύπου Balanced Scorecard

Μετά την πρόσφατη διεθνή οικονομική κρίση είναι πλέον δεδομένο ότι δεν μπορεί να υπάρξει μακροχρόνια βιώσιμη ανάπτυξη χωρίς την παρουσία ενός ισχυρού και αποτελεσματικού κράτους. Κατά συνέπεια, είναι επιτακτική ανάγκη για μεταρρυθμίσεις, στη βάση των αρχών του Νέου Επιτελικού κράτους, μέσω υιοθέτησης κατάλληλων Συστημάτων Μέτρησης της Απόδοσης των οργανισμών του δημοσίου τομέα και γενικότερα των μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Η ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων (Balanced Scorecard - BSC) που αναπτύχθηκε αρχικά από τον Kaplan και Norton, είναι ένα σύστημα διαχείρισης απόδοσης που θα επιτρέψει στους οργανισμούς να καθοδηγήσουν τις στρατηγικές τους για τη μέτρηση και την παρακολούθηση. Τα τελευταία χρόνια το BSC έχει εφαρμοστεί στην τεχνολογία της πληροφορικής (IT) και σήμερα αρχίζουν να εμφανίζονται οι πρώτες εφαρμογές της μεθόδου σε πραγματικό χρόνο [45]. Παρακάτω παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο η ισορροπημένη βαθμολογία πληροφορικής (IT BSC) μπορεί να συνδεθεί με την επιχειρηματική ισορροπία (BU BSC) και έτσι να υποστηρίξει την ευθυγράμμιση της διακυβέρνησης των IT και επιχειρησιακών διαδικασιών.

Σε επίπεδο οργανισμού, το βασικότερο θέμα για την διακυβέρνηση των πόρων ΤΠΕ είναι η επιχειρησιακή προσαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων, δηλαδή η ευθυγράμμιση μεταξύ επιχειρησιακών και τεχνολογικών στόχων. Σε επίπεδο στρατηγικής των πόρων ΤΠΕ, κάθε οργανισμός αναπτύσσει εσωτερικά δικές του μετρικές που αφορούν, τις ανάγκες της συγκεκριμένου κλάδου οικονομικής δραστηριότητας που ανήκει και τις εσωτερικές απαιτήσεις του οργανισμού. Οι ίδιες μετρικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν και γενικότερα στο πλαίσιο αξιολογήσεως της ωριμότητας των σχετικών επιχειρησιακών λειτουργικών.

Σε επίπεδο επιχειρησιακών λειτουργιών, ορίζονται μετρικές / κρίσιμες ενδείξεις επιτυχίας με βάση τις προδιαγραφές που θέτουν τα πρότυπα ITIL / COBIT, για κάθε μια διαδικασία που πρέπει να περιγραφεί βάσει του προτύπου.

Για παράδειγμα:

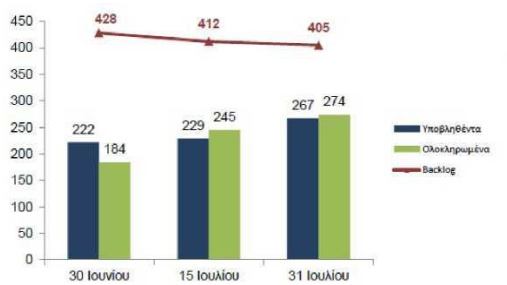
Για τη διαχείριση διαθεσιμότητας, μπορούν να ορισθούν ενδεικτικά τα KPI:

- Πλήθος διαθέσιμων υπηρεσιών έναντι των σχετικών συμβάσεων
- Πλήθος και διάρκεια διακοπών που υπέστησαν οι υπηρεσίες
- Ποσοστό διακοπών που διαγνώστηκαν από τον οργανισμό ή από τον τελικό πελάτη
- Μέτρα που ελήφθησαν με βάση την αιτία κάθε διακοπής ώστε να αποτραπεί η επανάληψη της διακοπής

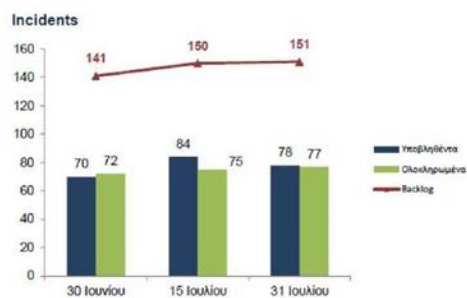
Για τη διαχείριση επάρκειας (Capacity) πόρων ΤΠΕ, μπορούν να ορισθούν ενδεικτικά τα KPI:

- Πλήθος και διάρκεια διακοπών που υπέστησαν οι υπηρεσίες, λόγω προβλημάτων διαθεσιμότητας υποδομών
- Προγραμματισμένες αναβαθμίσεις υποδομών
- Ποσοστό υπερβάλλουσας επάρκειας πόρων που πρέπει να υπάρχει πάντα
- Πρόβλεψη επάρκειας πόρων

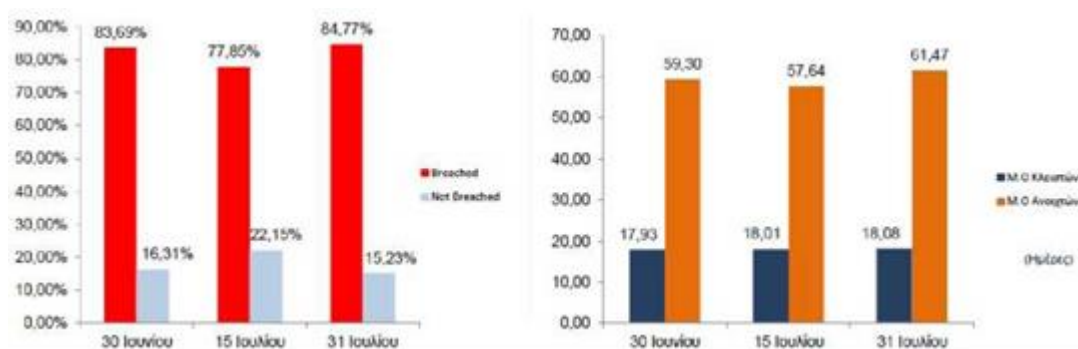
Ακολουθούν τυχαία παραδείγματα σε γραφήματα με τα οποία μπορούν οι οργανισμοί να παρακολουθήσουν την ανταπόκριση της μονάδας Πληροφορικής, με βάση τους διαθέσιμους πόρους της.



Υποβληθέντα αιτήματα αλλαγών σε υπηρεσίες (Service Change requests)



Παρακολούθηση συνόλου/πλήθους περιστατικών για μια μονάδα Πληροφορικής



Παρακολούθηση συνόλου/πλήθους περιστατικών ως προς τη συμμόρφωση προς το SLA και το μέσο όρο «αντίδρασης» της μονάδας Πληροφορικής σε ημέρες

12.3 Διακυβέρνηση IT στην κοινωνική διοίκηση

Ποιες από τις αρχές της τεχνολογικής διακυβέρνησης εφαρμόζονται στην Κοινωνική Διοίκηση;

12.3.1 Αποφάσεις IT

Στην κοινωνική διοίκηση σήμερα οι αποφάσεις μπορούν να λαμβάνονται από όλα τα επίπεδα τις ιεραρχίας ανάλογα με το εύρος του υπό υλοποίηση συστήματος και την οικονομική αρμοδιότητα του κάθε επιπέδου διοίκησης π.χ. μπορεί η διοίκηση να πάρει απόφαση να υλοποιήσει μια νέα ηλεκτρονική υπηρεσία αλλά μπορεί και ένας διευθυντής μιας μονάδας να υλοποιήσει ή να προμηθευτεί ένα λογισμικό που κατά την άποψή του είναι χρήσιμο και διευκολύνει κάποια επιχειρησιακή διαδικασία.

12.3.2 Ρόλος κι οι αρμοδιότητες της πληροφορικής

Ο ρόλος κι οι αρμοδιότητες της μονάδας πληροφορικής καθορίζονται από τον νόμο που αποτυπώνει το οργανόγραμμα του οργανισμού, χωρίς καμία ευελιξία ως προς την τροποποίηση του. Κατά συνέπεια η μονάδα πληροφορικής είναι εγκλωβισμένη στην υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων χωρίς δυνατότητες να κάνει προτάσεις για νέες υπηρεσίες και έργα και ούτε λόγος για επιχειρησιακή ευθυγράμμιση.

12.3.3 Αρχιτεκτονική και υποδομές ΤΠΕ

Η αρχιτεκτονική και οι υποδομές ΤΠΕ, προκύπτουν από τους διάφορους διαγωνισμούς προμήθειας υπηρεσιών και υλικού. Με δεδομένο το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο περί προμηθειών του δημοσίου και την από αυτό προκύπτουσα απαίτηση για ανοιχτές προδιαγραφές ο οποιοσδήποτε σχεδιασμός όσον αφορά την αρχιτεκτονική ή της απαιτούμενες υποδομές είναι μάταιος.

12.3.4 Επενδύσεις και προτεραιοποίηση ΤΠΕ

Οι επενδύσεις σε ΤΠΕ αποτυπώνονται αυστηρά στον ετήσιο προϋπολογισμό σε ειδικούς κωδικούς κατά τύπο υπηρεσίας ή υλικό. Με μεγάλη δυσκολία κατά τη διάρκεια του έτους μπορεί να γίνει τροποποίηση του ανωτέρω προϋπολογισμού. Αποτέλεσμα αυτού είναι, στην περίπτωση μεταβολής των απαιτήσεων, είτε να χάνονται οι προϋπολογισμένες επενδύσεις είτε να γίνεται προμήθεια υπηρεσιών ή υλικού μειωμένης συνήθως λειτουργικότητας από την απαιτούμενη.

Συμπερασματικά το ανωτέρω άναρχο πλαίσιο λειτουργίας χωρίς κεντρικό στρατηγικό σχεδιασμό και ευθυγράμμιση πόρων εκτός του ότι δημιουργεί πλείστους κινδύνους απώλειας πληροφορίας δεν δίνει την απαιτούμενη προστιθέμενη αξία στον οργανισμό. Όπως εύκολα μπορεί να αντιληφθεί κανείς οι αποφάσεις που αφορούν την υλοποίηση ή την προτεραιότητα υλοποίησης IT έργων σε ένα οργανισμό πρέπει να λαμβάνονται από συγκεκριμένο συλλογικό όργανο και όχι αυθαίρετα και κατά περίπτωση.

13 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.

Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα αναπτύχθηκε αποσπασματικά και χωρίς μακροχρόνιο σχεδιασμό. Παρά τα άλματα που έγιναν τα τελευταία χρόνια στον τομέα ΤΠΕ στο πλαίσιο της συγχρηματοδότησης των έργων από τη ΕΕ, λόγω της έλλειψης κεντρικού συνεκτικού σχεδιασμού δημιουργήθηκαν νησίδες πληροφορίας και κατακερματισμένα συστήματα που δεν διαλειτουργούν μεταξύ τους. Η υφιστάμενη λειτουργία της κοινωνικής ασφάλισης υποστηρίζεται κατά κύριο λόγο από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του τέως ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, το Πληροφοριακό Σύστημα του ΕΟΠΥΥ, το σύστημα του Web Μητρώου (ΗΔΙΚΑ), το πληροφοριακό σύστημα Μη-Μισθωτών (ΗΔΙΚΑ) και το Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ- ΗΔΙΚΑ). Παρότι έχουν αναπτυχθεί πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο τομέα των μισθωτών (ΟΠΣ-ΙΚΑ) στους άλλους τομείς και πρώην φορείς τα πράγματα είναι τραγικά. Το μεγαλύτερο ποσοστό των διαδικασιών αρχίζουν και τελειώνουν στο γκισέ του αντίστοιχου πρώην φορέα και απαιτούν πολλαπλές επισκέψεις του συναλλασσόμενου σε αυτόν. Στο νέο περιβάλλον που δημιουργήθηκε μετά την ενοποίηση των πρώην φορέων σε ένα (ΕΦΚΑ) και με δεδομένο το πολύπλοκο και δαιδαλώδες θεσμικό πλαίσιο κρίνεται εξαιρετικά επείγουσα και επιβεβλημένη η ανάγκη για ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων που να ενσωματώνουν νέες τεχνολογίες τα οποία να συμβάλουν στην συντόμευση των διαδικασιών έκδοσης σύνταξης καθώς και στην είσπραξη τρεχουσών ή καθυστερούμενων οφειλών. Στο νέο πλαίσιο η παρακαταθήκη των συστημάτων που λειτουργούν στην ΗΔΙΚΑ μπορεί να έχουν πολύ σημαντικό ρόλο. Με γνώμονα καλές πρακτικές που έχουν εφαρμοστεί σε άλλες χώρες η ανάπτυξη των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συστημάτων πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και κανόνες, συνεκτιμώντας πάντα, κατά την εφαρμογή τους, τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής κοινωνίας. Επιπλέον κρίνεται επιβεβλημένη νέα επιλεγμένη στρατηγική λειτουργικής αναδιάρθρωσης του Ασφαλιστικού Συστήματος της Ελλάδας, ως ακολούθως:

Διοίκηση: Ενίσχυση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των Εποπτικών Αρχών και δημιουργία Ειδικής Ομάδας Εκτέλεσης Επιτελικών Έργων (task force unit).

Λειτουργίες: Επαναπροσδιορισμός των Εργασιών-Λειτουργιών που εκτελεί το Κράτος και οι Ιδιωτικοί Φορείς. Συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες ή φορείς, ώστε να εξασφαλιστεί υψηλό επίπεδο παροχών για τους ασφαλισμένους και απαλλαγή του Κράτους από την αντίστοιχη δαπάνη.

Οικονομική Διοίκηση: Μείωση των λειτουργικών δαπανών και της συμμετοχής του Κρατικού Προϋπολογισμού. Απλοποίηση-Αυτοματοποίηση των Διαδικασιών Είσπραξης οφειλών/εισφορών προς το Δημόσιο. Ενεργητική και Επαγγελματική Διαχείριση Περιουσίας (κατά το πρότυπο των Τραπεζών και των εταιριών Real Estate)-Μεγιστοποίηση Εσόδων.

Δημιουργία Αξίας: Θέσπιση ποιοτικών/ποσοτικών στόχων & αποτελεσματικότητας (αξιοποίηση στοιχείων σε πραγματικό χρόνο). Βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πολιτών με την υιοθέτηση προτύπων τυποποίησης (ISO, SLA κ.λπ.). Πραγματοποίηση συνεχών ελέγχων ποιότητας σε λειτουργίες που παρέχονται είτε απευθείας από το κράτος, είτε ανατίθενται σε Ιδιώτες.

Παροχή Αξίας: Ο Πολίτης αποτελεί επίκεντρο των παροχών και έχει άμεση και προσωπική πρόσβαση σε πιστοποιημένες υπηρεσίες που παρέχονται είτε απευθείας

από το κράτος είτε από συνεργαζόμενους Φορείς. Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων και η ορθή διακυβέρνηση πόρων ΤΠΕ. Επιπλέον η διακυβέρνηση της πληροφορικής ως μέρος της διακυβέρνησης γενικότερα του οργανισμού πρέπει να παρέχει τις οργανωτικές δομές που θα επιτρέψουν α) τη δημιουργία επιχειρηματικής αξίας μέσω της πληροφορικής β) τη διασφάλιση ότι δεν υπάρχουν επενδύσεις πληροφορικής σε έργα που δεν δίνουν προστιθέμενη αξία στον οργανισμό και γ) ότι υπάρχουν επαρκείς μηχανισμοί ελέγχου ΤΠΕ [45]. Η μεθοδολογία του Balanced Scorecard είναι ένα σύστημα μέτρησης και διαχείρισης που μπορεί να υποστηρίξει τη διαδικασία διακυβέρνησης πληροφορικής καθώς και τη διαδικασία ευθυγράμμισής της με τις επιχειρησιακές δραστηριότητες. Τέλος και πριν από όλα τα παραπάνω ο τομέας κοινωνικής ασφάλισης πρέπει να επενδύσει στον ψηφιακό μετασχηματισμό του. Πρέπει να επανεξετάσει θεμελιωδώς και να ανασχεδιάσει ριζικά τις Επιχειρησιακές του Διαδικασίες, για την επίτευξη δραστικών βελτιώσεων σε κρίσιμους, σύγχρονους δείκτες απόδοσης, όπως κόστος, ποιότητα, εξυπηρέτηση και ταχύτητα. Πρέπει να αλλάξει η νοοτροπία ολόκληρου του τομέα και όχι μόνο ενός ή περισσότερων οργανισμών ή τμημάτων. Πρέπει να αλλάξουν οι συνήθειες χρόνων που έχουν αρκετοί εργαζόμενοι, οι οποίοι θεωρούν ότι ο τρόπος με τον οποίο κάνουν τη δουλειά τους είναι και ο πιο σωστός και αντιστέκονται στην αλλαγή. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι δυσκολότερος στο δημόσιο τομέα από ότι στον ιδιωτικό. Κυβερνητικά έργα πληροφορικής που απαιτούν αλλαγές στις διαδικασίες του οργανισμού είναι έξι φορές πιο πιθανό να καταγράψουν υπερβάσεις κόστους και 20% πιθανότερο να χάσουν προθεσμίες από ό, τι τα έργα του ιδιωτικού τομέα. Ο τρόπος που επιτυγχάνεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα μπορεί να είναι διαφορετικός, αλλά οι ανάγκες και η συνταγή είναι οι ίδιες: Χρειάζεται ταλέντο, στενή συμμετοχή της ηγεσίας του οργανισμού, κουλτούρα πειραματισμού με δοκιμές που να παράγουν άμεσα αποτελέσματα και επαναξιολόγηση των στόχων και των αποτελεσμάτων [46]. Από την άλλη μεριά οι εφαρμογές νέων Τεχνολογιών όπως AI και machine learning, πρέπει να ισορροπούν μεταξύ της κοινωνικής προστιθέμενης αξίας και της Δημοκρατίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

| Ξενόγλωσσος όρος | Ελληνικός Όρος |
|---|---|
| SAPI - Server Application Programming Interface | Διασύνδεση Προγραμματισμού Εφαρμογών Εξυπηρετητή. |
| OTP – One Time Password | Κωδικός Πρόσβασης Μιας Χρήσης |
| Data Warehouse | Αποθήκη Δεδομένων |
| Machine Learning | Μηχανική Μάθηση |

ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ – ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΑ – ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

| | |
|----------|--|
| ΙΚΑ-ΕΤΑΜ | Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών |
| ΕΣΥ | Εθνικό Σύστημα Υγείας |
| ΕΟΠΥΥ | Εθνικός Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας |
| ΕΤΕΑΜ | Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Μισθωτών |
| ΕΦΚΑ | Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης |
| ΕΤΑΑ | Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων |
| ΤΣΜΕΔΕ | Τομέας Σύνταξης Μηχανικών και Εργοληπτών Δημοσίων Έργων |
| ΤΣΑΥ | Ταμείο Συντάξεως και Αυτασφάλισης Υγειονομικών |
| ΤΥΔΕ | Τομέας Υγείας Δικηγόρων Επαρχιών |
| ΤΠΔΕ | Τομέας Πρόνοιας Δικαστικών Επιμελητών |
| ΤΠΕΔΕ | Τομέας Πρόνοιας Εργοληπτών Δημοσίων Έργων |
| ΟΑΕΕ | Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών |
| ΤΕΒΕ | Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος |
| ΤΑΕ | Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων |
| ΤΕΕ | Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος |
| ΤΣΑ | Ταμείο Συντάξεως Αυτοκινητιστών |
| ΟΓΑ | Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων |
| ΟΠΕΚΑ | Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| ΕΤΑΠ-ΜΜΕ | Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης |
| Ν.Π.Δ.Δ. | Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου |
| Ν.Α.Τ. | Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο |
| ΤΑΥΤΕΚΩ | Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας |
| ΟΤΕ | Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος |
| ΕΤΒΑ | Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Ανάπτυξης |
| ΗΣΑΠ | Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών Πειραιώς |
| ΗΛΠΑΠ | Ηλεκτροκίνητα Λεωφορεία Περιοχής Αθηνών Πειραιώς |
| ΔΕΗ | Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού |
| ΚΑΠ-ΔΕΗ. | Κλάδος Ασφάλισης Προσωπικού ΔΕΗ |
| ΕΤΑΤ | Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπάλληλων |

| | |
|------------|--|
| ΟΠΑΔ | Οργανισμός Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου |
| ΤΥΔΚΥ | Ταμείο Υπαλλήλων Δήμων και Κοινοτήτων |
| ΚΕΑΟ | Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών |
| ΕΤΕΑΕΠ | Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης |
| ΚΕΠΑ | Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας |
| ΠΕΔΙ ΕΟΠΥΥ | Περιφερειακές Διευθύνσεις ΕΟΠΥΥ |
| ΗΔΙΚΑ | Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης |
| ΕΣΕΠΣ | Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων |
| ΙΚΑΝΕΤ | Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο ΙΚΑ |
| ΑΠΔ | Αναλυτική Περιοδική Δήλωση |
| ΟΑΕΔ | Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού |
| ΟΕΚ | Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας |
| ΟΕΕ | Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος |
| ΣΕΠΕ | Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας |
| ΑΠΕΔ-ΕΡΜΗΣ | Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου ΕΡΜΗΣ |
| ΑΔΔΥ | Ασφαλής Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής |
| ETSI | European Telecommunications Standards Institute |
| ΕΕΤΤ | Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων |
| ΟΤΡ | One Time Password |
| ΔΑΠΥ | Δήλωση Αναλυτικών Παραστατικών Υγείας |
| ΕΚΑΠΤΥ | Εθνικό Κέντρο Αξιολόγησης της Ποιότητας & Τεχνολογίας στην Υγεία |
| ΕΚΠΥ | Ενιαίος Κανονισμός Παροχών Υγείας |
| ΤΣΜΕΔΕ | Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών Εργοληπτών Δημοσίων Έργων |
| ΕΚΑΣ | Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Συνταξιούχων |
| eIDAS | electronic IDentification, Authentication and trust Services |

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- [1] «Το Ασφαλιστικό στον κλάδο των τραπεζών»,2015
(https://www.otoe.gr/uploads/files/otoe_ToAsfalistiko.pdf [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [2] Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων https://el.wikipedia.org/wiki/Ίδρυμα_Κοινωνικών_Ασφαλίσεων
[Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [3] Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (ΕΤΑΑ)
https://el.wikipedia.org/wiki/Ενιαίο_Ταμείο_Ανεξάρτητα_Απασχολούμενων [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [4] Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
https://el.wikipedia.org/wiki/Οργανισμός_Ασφάλισης_Ελεύθερων_Επαγγελματιών[Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [5] Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ)
https://el.wikipedia.org/wiki/Οργανισμός_Γεωργικών_Ασφαλίσεων [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [6] Σύσταση Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ - ΜΜΕ)
<https://www.taxheaven.gr/laws/view/index/law/3655/year/2008/article/39> [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [7] Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο https://el.wikipedia.org/wiki/Ναυτικό_Απομαχικό_Ταμείο
[Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [8] Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας
<http://www.tayteko.gr/index.php/el/ti-einai-to-tayteko> [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [9] Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπάλληλων
<http://www.kathimerini.gr/220919/article/oikonomia/epixeirhseis/ti-provlepei-to-ns-gia-to-asfalistiko-twn-trapezwn-poy-katete8h-sth-voylh> [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [10] Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
https://el.wikipedia.org/wiki/Εθνικός_Οργανισμός_Παροχής_Υπηρεσιών_Υγείας [Προσπελάστηκε 15/3/19]
- [11] Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto_stratigiko_0.pdf [Προσπελάστηκε 29/3/19]
- [12] Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΦΚΑ <https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/019-02/ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ%20I-%20ΑΝΑΛΥΤΙΚΕΣ%20ΤΕΧΝΙΚΕΣ%20ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ%20ΟΓΣ%20ΕΦΚΑ.pdf>
[Προσπελάστηκε 29/3/19]
- [13] Κεντρικό ΟΠΣ ΕΟΠΥΥ <https://eopyyfiles.blob.core.windows.net/eopyyfiles/f0525b38-55c2-4936-8385-e92a195a7a28.pdf> [Προσπελάστηκε 29/3/19]
- [14] Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Καταχώρησης και Εκτέλεσης Συνταγών Φαρμάκων
<http://www.idika.gr/etaireia/erga/hlektronikhsyntagografsh> [Προσπελάστηκε 29/3/19]
- [15] European commission <https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eidas-art.31-list-2019-05-08.pdf> [Προσπελάστηκε 09/7/19]
- [16] Microsoft authenticator <https://www.microsoft.com/en-us/account/authenticator> [Προσπελάστηκε 09/7/19]
- [17] Google Play
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2&hl=el>
[Προσπελάστηκε 09/7/19]
- [18] C1 Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 883/2004 Του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:02004R0883-20140101&from=EL>
[Προσπελάστηκε 12/7/19]
- [19] Electronic Exchange of Social Security Information
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=869>
[Προσπελάστηκε 12/7/19]
- [20] Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>
[Προσπελάστηκε 16/7/19]
- [21] Mobile Web Best Practices 1.0 <https://www.w3.org/TR/mobile-bp/>
[Προσπελάστηκε 16/7/19]
- [22] Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/> [Προσπελάστηκε 18/7/19]

- [23] Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης <https://www.efka.gov.gr/el/menoy/genika-gia-ton-ephka/statistika-stoicheia> [Προσπελάστηκε 18/7/19]
- [24] Στρατηγικό Σχέδιο ΕΦΚΑ 2018-2020 https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2018-09/entheto_stratigiko_0.pdf [Προσπελάστηκε 18/7/19]
- [25] Υπηρεσία Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ. - Ε.Β.Ε.Α.) <https://www.acci.gr/acci/articles/article.jsp?categoryid=8362&context=103&globalid=18462&articleid=58> [Προσπελάστηκε 18/7/19]
- [26] Από την Ψηφιακή Επανάσταση στην 4η βιομηχανική Επανάσταση: Οριοθετώντας τη μετάβαση <https://www.insider.gr/apopseis/vlogs/99386/apo-tin-psifiaki-epanastasi-stin-4i-biomihaniki-epanastasi-oriothetontas-ti> [Προσπελάστηκε 19/7/19]
- [27] Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Δημοσίου Τομέα: Μία διαρκής πρόκληση <https://www.insider.gr/apopseis/vlogs/103683/psifiakos-metashimatismos-toy-dimosioy-tomea> [Προσπελάστηκε 19/7/19]
- [28] Χρήση των νέων τεχνολογιών επεξεργασίας της πληροφορίας στη Δημόσια Διοίκηση <https://www.ekt.gr/el/news/9561> [Προσπελάστηκε 19/7/19]
- [29] ΕΥ και Microsoft ενώνουν τις δυνάμεις τους κατά του οικονομικού εγκλήματος <https://www.tovima.gr/2018/12/04/finance/ey-kai-i-microsoft-enonoun-tis-dynameis-tous-kata-tou-oikonomikou-egklimatos/>
<https://www.itsecuritypro.gr/i-ey-kai-i-microsoft-enonoun-tis-dynameis-toys-gia-tin-katapolemisi-toy-oikonomikoy-egklimatos/> [Προσπελάστηκε 19/7/19]
- [30] Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Διανέοσις https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/E-Gov_Upd_090318.pdf [Προσπελάστηκε 23/7/19]
- [31] News 24/7 Στην e-Εσθονία τα 'πάντα' γίνονται ηλεκτρονικά <https://www.news247.gr/technologia/stin-e-esthonia-ta-panta-ginontai-ilektronika.6496015.html> [Προσπελάστηκε 23/7/19]
- [32] Global Voices <https://el.globalvoices.org/2017/05/40073> [Προσπελάστηκε 23/7/19]
- [33] Law Spot Μπλόκο στο μεγαλύτερο project βιομετρικής ταυτοποίησης στον κόσμο από το Ανώτατο Δικαστήριο της Ινδίας <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/mploko-sto-megalytero-project-viometrikis-taytopoiisis-ston-kosmo-apo-anotato-dikastirio> [Προσπελάστηκε 23/7/19]
- [34] What is Aadhaar Card? <https://www.hrblock.in/guides/aadhaar-card> [Προσπελάστηκε 23/7/19]
- [35] Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορικής στην Κοινωνική Ασφάλιση: Προοπτικές και Οφέλη Δρ. Χ.Χάλαρης http://www.epkodi.gr/images/pdf/halaris_christos_IT_in_Social_Security.pdf [Προσπελάστηκε 23/7/19]
- [36] Η Κίνα κινείται για να αξιολογήσει τους πολίτες της. <https://athens.indymedia.org/post/1579152/> [Προσπελάστηκε 25/7/19]
- [37] Πώς η τεχνητή νοημοσύνη θα επηρεάσει τη φιλοσοφία της δημόσιας διοίκησης; <http://marketnews.gr/article/2149562/pws-h-texnhth-nohmosynh-tha-ephreasei-th-filosofia-ths-dhmosias-dioikhshs> [Προσπελάστηκε 25/7/19]
- [38] Το «ιερό δισκοπότηρο» της Τεχνητής Νοημοσύνης <https://ireporterworld.com/?p=11178> [Προσπελάστηκε 25/7/19]
- [39] TÜV HELLAS Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών <https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/technologia-pliροφοriki/iso-270012013-asfaleia-ton-pliροφοron/> [Προσπελάστηκε 25/7/19]
- [40] TÜV HELLAS Συστήματα Επιχειρησιακής Συνέχειας <https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/poiotita/iso-223012012-systima-epicheirisiakis-synecheias/> [Προσπελάστηκε 25/7/19]
- [41] Hackathon <https://en.wikipedia.org/wiki/Hackathon> [Προσπελάστηκε 25/7/19]
- [42] TÜV HELLAS Συστήματα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής <https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/technologia-pliροφοriki/isoiec-20000-12011-parochi-ypiresion-pliροφοrikis/> [Προσπελάστηκε 26/7/19]
- [43] Δρ. Δ. Σταμούλη (2019) Διακυβέρνηση πόρων τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Εγχειρίδιο διδασκαλίας για το μάθημα ΤΕ.2004 Τεχνολογική και Επιχειρησιακή Διοίκηση Τηλ/κών και Πληροφοριακών Συστημάτων. Διαθέσιμο στο e-class του ΕΚΠΑ στο χώρο του μαθήματος.
- [44] Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας http://www.idika.gr/files/atlas_final_V2.pdf [Προσπελάστηκε 23/8/19]

- [45] The Balanced Scorecard and IT Governance <https://www.isaca.org/Certification/CGEIT-Certified-in-the-Governance-of-Enterprise-IT/Prepare-for-the-Exam/Study-Materials/Documents/The-Balanced-Scorecard-and-IT-Governance.pdf> [Προσπελάστηκε 26/8/19]
- [46] What it takes to digitize a public sector organization effectively Alexander Gromov, Vadim Pokotilo, Yakov Sergienko <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-organization-blog/what-it-takes-to-digitize-a-public-sector-organization-effectively> [Προσπελάστηκε 27/8/19]
- [47] Ψηφιακός μετασχηματισμός, επιχειρηματικότητα και μάρκετινγκ https://www.dept.aueb.gr/sites/default/files/mbc/modaz_36-sd.pdf [Προσπελάστηκε 6/9/19]
- [48] Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι μονόδρομος Ανδρέας Δερμοσονιάδης <https://newcytech.logicom.net/media/2385/o-psifiakos-metashimatismos-einai-monodromos.pdf> [Προσπελάστηκε 6/9/19]
- [49] Τα ανοικτά δημόσια δεδομένα βασικός πυλώνας του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας <http://www.sev.org.gr/vivliothiki-tekmiriosi/special-report/ta-anoikta-dimosia-dedomena-vasikos-pylonas-tou-psifiakou-metaschimatismou-tis-choras-8-oktovriou-2018/> [Προσπελάστηκε 6/9/19]
- [50] Μύθοι σχετικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό <https://www.insider.gr/apopseis/vlogs/88719/mythoi-shetika-me-ton-psifiako-metashimatismo> [Προσπελάστηκε 6/9/19]