

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (MIS)**

Διπλωματική Εργασία

**ΜΕΛΕΤΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ**

της

ΣΑΒΒΙΔΟΥ Χ. ΚΥΡΙΑΚΗΣ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στα Πληροφοριακά Συστήματα

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΤΑΡΑΜΠΑΝΗΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ

Θεσσαλονίκη, Οκτώβριος 2023

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση αυτής της διπλωματικής θα ήθελα να ευχαριστήσω καταρχήν τους καθηγητές μου για όλη την συνολική γνώση που έλαβα σε όλη την διάρκεια της φοίτησης μου, που με βοήθησε να μπορέσω να ανταπεξέλθω σε αυτή την μελέτη. Ιδιαίτερα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ταραμπάνη Κωνσταντίνο για την καθοδήγησή του και την άμεση ανταπόκριση του σε ότι χρειάστηκε.

Επίσης ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους που με βοήθησαν με τις γνώσεις τους με διάφορα θέματα που προέκυψαν σε όλη την διάρκεια της συγγραφής της εργασίας μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον προϊστάμενο και την Δ/ντρια μου της Ι' Τοπικής Δ/σης e-ΕΦΚΑ Θεσσαλονίκης με έδρα την Ιωνία Θεσσαλονίκης για την κατανόηση που έδειξαν, καθώς προσπαθούσα με πολλές υποχρεώσεις να διεκπεραιώσω την έρευνα αυτή.

Επιπλέον ήθελα να ευχαριστήσω όλους αυτούς που συμμετείχαν με τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο για τον χρόνο που διέθεσαν ώστε να ολοκληρωθεί σωστά η έρευνα μου.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και ιδιαίτερα τον σύζυγο, την μητέρα μου και τα δύο μου παιδιά για την πολύτιμη στήριξη τους και κατανόηση τους σε όλη την διάρκεια της συγγραφής της έρευνας μου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	ii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	v
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	viii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ix
ABSTRACT.....	x
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	1
1.2 ΔΟΜΗ.....	2
1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	3
1.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	6
2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ.....	7
2.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	7
2.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	8
2.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (BPMS)	8
2.4 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	10
2.5 Η ΜΕΘΟΔΟΣ BPMN.....	13
2.5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ BPMN.....	13
2.5.2 ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΕΣ ΤΗΣ BPMN.....	14
2.5.3 Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ BPMN	15
2.5.4 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ BPMN 2.0	15
2.5.5 Ο ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ BPMN	16
2.5.6 ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ BPMN	16
3. ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ - ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	23
3.1 ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.....	23
3.2 Ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.....	25
(e-ΕΦΚΑ).....	25
3.2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ.....	25

3.2.2	ΕΝΤΑΣΣΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ	26
3.2.3	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ.....	27
3.2.4	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	27
3.2.5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ.....	29
3.2.6	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ.....	32
4.	ΕΡΕΥΝΑ.....	34
4.1	ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ.....	34
4.2	ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ.....	34
4.3	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	35
4.4	ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ	35
4.4.1	ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	35
4.4.2	ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ	37
4.4.3	ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	43
4.5	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	51
5.	ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ, ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ- ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	55
5.1	ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.....	55
5.1.1.	ΕΚΔΟΣΗ ΑΜΚΑ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΗ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ AS IS ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ .	55
5.1.2	ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΓΡΟΤΗ AS IS ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	61
5.2	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ – (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟ ΒΕ).....	67
5.2.1	ΕΚΔΟΣΗ ΑΜΚΑ ΤΟ ΒΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	67
5.2.2	ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΓΡΟΤΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ ΤΟ ΒΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	72
6.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ...78	
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	xi
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'	xiv
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'	xix

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Αντικείμενα Ροής (πηγή: δημιουργήθηκε από το signavio.com)	
Εικόνα 2: user task type (πηγή: δημιουργήθηκε από signavio.com)	
Εικόνα 3: Γεγονότα αρχής (πηγή: δημιουργία από signavio.com).....	
Εικόνα 4: Ενδιάμεσα Γεγονότα παραλαβής (catching intermediate event πηγή: δημιουργία από signavio.com)	
Εικόνα 5: Ενδιάμεσα γεγονότα αποστολής (throwing Intermediate event Πηγή: δημιουργία από signavio.com)	
Εικόνα 6: Γεγονότα τέλους (πηγή: δημιουργία από signavio.com)	
Εικόνα 7: Πύλες – Gateways (Πηγή: δημιουργία από signavio.com).....	
Εικόνα 8: Τα δεδομένα – Data Objects (Πηγή: δημιουργία από signavio.com).....	
Εικόνα 9: Ροή ακολουθίας πηγή: signavio.com	
Εικόνα 10: Ροή Μηνυμάτων πηγή: signavio.com	
Εικόνα 11: Associations πηγή: signavio.com.....	
Εικόνα 12: Δεξαμενή/ pool (πηγή: δημιουργία από signavio.com)	
Εικόνα 13 : Διαδρομές ή λωρίδες (lanes) (πηγή: δημιουργία από το signavio.com)	
Εικόνα 14: Συμπληρωματικά Αντικείμενα (Artifacts) (Πηγή: δημιουργία signavio.com)	
Εικόνα 15: Σύνδεσμος ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης (Πηγή: https://www.efka.gov.gr).....	
Εικόνα 16: Σύνδεσμος για πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης μέσω κωδικών taxis (Πηγή: https://www.efka.gov.gr)	
Εικόνα 17: Είσοδος στην διαχείριση αιτήσεων (Πηγή: ΕΦΚΑ. INTRANET, 2023)	
Εικόνα 18: Είσοδος στην διαχείριση των ραντεβού (Πηγή: ΕΦΚΑ, INTRANET, 2023) ..	
Εικόνα 19: Προγραμματισμένα ραντεβού (Πηγή ΕΦΚΑ- INTRANET, 2023).....	
Εικόνα 20: Φόρμα Ηλεκτρονικού Αιτήματος εξυπηρέτησης (Πηγή ΕΦΚΑ- INTRANET, 2023)	

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

Γράφημα 2: Μορφωτικό Επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα

Γράφημα 3: Ηλικιακό Επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα

Γράφημα 4: Ιδιότητα συμμετεχόντων στην έρευνα

Γράφημα 5: Ποσοστά ερώτησης για το πόσο εύχρηστες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

Γράφημα 6: Ποσοστά ερώτησης για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας

Γράφημα 7: Ποσοστά ερώτησης για το εάν υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες και είναι δύσκολο να χρησιμοποιηθούν από απλούς πολίτες

Γράφημα 8: Ποσοστά ερώτησης για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συμβάλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών

Γράφημα 9: Ποσοστά ερώτησης για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών

Γράφημα 10: Ποσοστά ερώτησης για το βαθμό ικανοποίησης από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Γράφημα 11: Ποσοστά ερώτησης για την συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Γράφημα 12: Ποσοστά ερώτησης για το εάν χρειάζονται σημαντικές βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Γράφημα 13: Ποσοστά ερώτησης για τον βαθμό χρήσης της πλατφόρμας των ηλεκτρονικών ραντεβού για επίσκεψη σε Τοπική Δ/νση, επειδή η διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά

Γράφημα 14: Ποσοστά ερώτησης για το πόσο εύχρηστη είναι η πλατφόρμα των ηλεκτρονικών ραντεβού

Γράφημα 15: Ποσοστά ερώτησης για βαθμό συχνότητας χρήσης του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω της πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ

Γράφημα 16: Ποσοστά ερώτησης για το βαθμό ευκολίας της διαδικασίας υποβολής ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ

Γράφημα 17: Ποσοστά ερώτησης για το εάν τα ηλεκτρονικά αιτήματα εξυπηρέτησης διεκπεραιώνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ

Γράφημα 18: Ποσοστά ερώτησης για εάν το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χρήζει βελτιώσεις

Γράφημα 19: Ποσοστά ερώτησης για το εάν το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης είναι επαρκές για την διεκπεραίωση διαδικασιών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Γράφημα 20: Ποσοστά ερώτησης για το βαθμό διεκπεραίωσης μίας διαδικασίας από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χωρίς την φυσική παρουσία στην Τοπική Δ/νση

Γράφημα 21: Ποσοστά ερώτησης για το εάν υπάρχουν διαδικασίες που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης γιατί η πλατφόρμα είναι ανεπαρκής.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Μέθοδοι Μοντελοποίησης με βάση τις οπτικές Μοντελοποίησης , (Πηγή προέλευσης: Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013 σελ. 76)

Πίνακας 2: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Έκδοση ΑΜΚΑ ΑΣ ΙΣ»

Πίνακας 3: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος ΑΣ ΙΣ»

Πίνακας 4: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Έκδοση ΑΜΚΑ ΤΟ ΒΕ»

Πίνακας 5: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος ΤΟ ΒΕ»

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Έκδοση ΑΜΚΑ AS IS

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος AS IS

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Έκδοση ΑΜΚΑ ΤΟ ΒΕ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος ΤΟ ΒΕ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σημαντικός παράγοντας για την καλή λειτουργία και ανάπτυξη ενός οργανισμού είναι η σωστή αποτύπωση των Επιχειρηματικών Διαδικασιών του, επιπλέον απαιτείται συνεχής επανεξέταση αυτών των διαδικασιών σύμφωνα με τα νέα δεδομένα που προκύπτουν καθώς και συνεχή βελτίωσή τους. Προκειμένου να επιτευχθεί η αποτύπωση αυτών των επιχειρηματικών διαδικασιών χρησιμοποιούνται εργαλεία Μοντελοποίησης BPM (Business Process Modeling). Οι διαδικασίες αποτυπώνονται με διαγράμματα όπως έχουν (as is diagram) και κατόπιν αφού αναλυθούν, εντοπίζονται τα προβλήματα που υπάρχουν και στην συνέχεια βελτιστοποιούνται BPR (Business Process Reengineering) μοντελοποιούνται δηλαδή οι βελτιωμένες διαδικασίες σε διαγράμματα (to be diagram). Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι η αποτύπωση και ο ανασχεδιασμός δύο επιχειρηματικών διαδικασιών του e-ΕΦΚΑ (Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης) και συγκεκριμένα η «έκδοση ΑΜΚΑ για πολίτες τρίτων χωρών» και η «Απογραφή Αγρότη ειδικού καθεστώτος». Για το σκοπό αυτό μελετήθηκε το θεωρητικό υπόβαθρο των επιχειρηματικών διαδικασιών και στην συνέχεια αυτές οι διαδικασίες μοντελοποιήθηκαν, με στόχο την περαιτέρω αναδιοργάνωση τους. Προκειμένου να εντοπιστούν τα προβλήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο στο οποίο συμμετέχουν χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, έτσι ώστε να εντοπιστούν τα προβλήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέλος χρησιμοποιήσαμε την πρότυπη γλώσσα τεκμηρίωσης επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN για να μοντελοποιήσουμε αυτές τις δύο διαδικασίες. Αφού εντοπίσαμε τα προβλήματα που υπάρχουν στις διαδικασίες, τις αξιολογήσαμε και προτείνουμε βελτιώσεις των διαδικασιών και τέλος τις αναδιοργάνωσαμε. Βασικό συμπέρασμα της μελέτης αυτής είναι ότι είναι απαραίτητη η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, η αξιοποίηση των υφιστάμενων εργαλείων αλλά και η πλήρη διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες.

ABSTRACT

An important factor for the good operation and development of an organization is the correct recording of its Business Processes, in addition, a continuous review of these processes is required according to the new elements that come up as well as their continuous improvement. In order to achieve these business processes, BPM (Business Process Modeling) Modeling tools are used. The processes are depicted with diagrams as they are (as is diagram) and then after they are analyzed, the problems that exist are identified and then they are optimized BPR (Business Process Reengineering), i.e. the improved processes are modeled in diagrams (to be diagram). The purpose of the thesis is the mapping and redesign of two business processes of the e-EFKA (Electronic National Social Security Agency), namely “the issuance of AMKA for citizens of third countries” and “the special status Farmer Census”. For this purpose, the theoretical background of the business processes was studied and then these processes were modeled, with the aim of their further reorganization. In order to identify the problems from the use of the electronic services, a questionnaire was created in which users of the e-EFKA electronic services participate, so as to identify the problems from the use of the electronic services. Finally we used the standard business process documentation language BPMN to model these two processes. After identifying the problems existing in the processes, we evaluated them and proposed process improvements and reorganized them. The main conclusion of this study is that the development of electronic services, the adoption of new technologies, the utilization of existing tools and full interconnection with other services is necessary.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΓΕΝΙΚΑ

Οι σύγχρονες εξελίξεις σε ολόκληρο τον κόσμο έχουν επιβάλει τη Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Management ή BPM) αναγκαία για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς. Έννοιες όπως «αναδιοργάνωση», «αναδιάρθρωση» και «συνεχής βελτίωση» χρησιμοποιούνται περισσότερο από ποτέ τόσο σε ιδιωτικές επιχειρήσεις όσο και σε δημόσιους οργανισμούς και περιγράφουν τις αλλαγές που γίνονται στις διαδικασίες τους. Στην εποχή μας υπάρχει μεγάλη ανταγωνιστικότητα, η οικονομική κρίση που βιώσαμε και στην χώρα μας τα πρόσφατα χρόνια, οι μεγάλες αλλαγές στο περιβάλλον των επιχειρήσεων, αλλά και η πρόσφατη πανδημία covid-19, οδήγησαν τις ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και τους δημόσιους οργανισμούς να τροποποιήσουν τις διαδικασίες τους ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικοί, λιγότερο δαπανηροί, ευέλικτοι αλλά και προσαρμοσμένοι στη νέα πραγματικότητα που βιώσαμε όλοι μας κατά την διάρκεια της πανδημίας covid-19, καθώς βλέπουμε ότι πλέον υποστηρίζονται αρκετά οι εξ αποστάσεως διαδικασίες. Η Διαχείριση Επιχειρηματικών Διαδικασιών είναι ένα μέσο που μπορεί να βοηθήσει τους σύγχρονους οργανισμούς είτε ιδιωτικούς είτε δημόσιους να βελτιώνονται συνεχώς χρησιμοποιώντας μεθόδους και εργαλεία που να τους ταιριάζουν. (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατμερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013)

Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι να αποτυπώσουμε και ανασχεδιάσουμε δύο επιχειρηματικές διαδικασίες του e-ΕΦΚΑ και συγκεκριμένα την «έκδοση ΑΜΚΑ για πολίτες τρίτων χωρών» και την «Απογραφή Αγρότη ειδικού καθεστώτος», διαδικασίες οι οποίες δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Συγκεκριμένα αναλύονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες είναι διαθέσιμες από τον ηλεκτρονικό ιστότοπο του φορέα www.efka.gov.gr. Επίσης αναλύεται η λειτουργία του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης, που αφορά μία πλατφόρμα μέσω της οποίας ο πολίτης μπορεί να επικοινωνήσει με την αρμόδια Τοπική Διεύθυνση και γενικά με κάποια υπηρεσιακή μονάδα του φορέα ή να κλείσει κάποιο ραντεβού για να εξυπηρετηθεί δια ζώσης. Συγκεκριμένα η πλατφόρμα του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης αναλύεται τόσο από την πλευρά των υπαλλήλων του φορέα πως διαχειρίζονται δηλαδή οι υπάλληλοι την πλατφόρμα όσο και από την πλευρά των πολιτών. Επιπλέον εντοπίζονται τα προβλήματα στην χρήση των υφιστάμενων

ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προτείνεται παραμετροποίηση της πλατφόρμας του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης, ώστε να είναι πιο εύχρηστο αλλά και πιο αποτελεσματικό εργαλείο στην επίλυση διαδικασιών οι οποίες δεν διεκπεραιώνονται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και απαιτούν φυσική παρουσία του πολίτη στις τοπικές διευθύνσεις του φορέα.

1.2 ΔΟΜΗ

Η εργασία αποτελείται από έξι κεφάλαια:

1. Στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρονται εισαγωγικά στοιχεία καθώς και η δομή και η μεθοδολογία της διπλωματικής.

2. Στο Δεύτερο Κεφάλαιο, παρουσιάζεται το θεωρητικό υπόβαθρο σχετικά με τις Επιχειρηματικές Διαδικασίες. Αποτυπώνεται και αναλύεται ο όρος Επιχειρηματικές Διαδικασίες (BPM), καθώς και ο όρος Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPMS). Επίσης αναλύεται η έννοια και οι μέθοδοι της Μοντελοποίησης Επιχειρηματικών Διαδικασιών. Επιπλέον αναλύεται η μέθοδος Μοντελοποίησης Επιχειρηματικών Διαδικασιών BPMN, η χρήση της καθώς και οι δυνατότητες της. Τέλος αναλύεται η τελευταία έκδοση BPMN 2.0, όσον αφορά τις δυνατότητες, την λειτουργία της και τον συμβολισμό της.

3. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το θεωρητικό υπόβαθρο σχετικά με την απλούστευση επιχειρηματικών διαδικασιών στον δημόσιο τομέα. Επίσης εξετάζεται η περίπτωση του δημόσιου φορέα κοινωνικής ασφάλισης e-ΕΦΚΑ, ανασκοπούνται τα ιστορικά δεδομένα όσον αφορά την ίδρυση, τον σκοπό και την λειτουργία του φορέα και αποτυπώνονται : (α) οι υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορούν να διεκπεραιωθούν από τους πολίτες από τον ηλεκτρονικό ιστότοπο του φορέα www.efka.gov.gr και (β) η λειτουργία του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης τόσο από την πλευρά των υπαλλήλων όσο και από την πλευρά των πολιτών. Επίσης εξάγονται τα συμπεράσματα από την λειτουργία της πλατφόρμας «ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης».

4. Στο τέταρτο κεφάλαιο μέσω έρευνας εντοπίζονται τα προβλήματα από την χρήση των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης. Μέσω της ανάλυσης ενός ερωτηματολογίου από χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οριοθετείται το ερευνητικό πρόβλημα και οι ερευνητικοί

στόχοι και κατόπιν αναλύεται το ερωτηματολόγιο και εξάγονται τα αποτελέσματα της έρευνας.

5. Στο πέμπτο κεφάλαιο εφόσον αφού μέσω της έρευνας εντοπίστηκαν τα προβλήματα στην συνέχεια επιλέγονται και αποτυπώνονται δύο επιχειρηματικές διαδικασίες του φορέα, οι οποίες δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν από τις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και μοντελοποιούνται μέσω της πρότυπης γλώσσας τεκμηρίωσης επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN, δημιουργούνται τα διαγράμματα as is. Επίσης αφού εντοπίζονται τα προβλήματα των υφιστάμενων διαδικασιών αξιολογούνται και προτείνονται βελτιώσεις των διαδικασιών. Τέλος οι δύο διαδικασίες που επιλέχθηκαν ανασχεδιάζονται προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η λειτουργία του φορέα, η διαδικασία αυτή μοντελοποιείται και πάλι μέσω της BPMN 2.0 και δημιουργούνται τα διαγράμματα to be.

6. Στο έκτο κεφάλαιο εξάγονται τα συμπεράσματα από όλη την μελέτη συνολικά. Επίσης προτείνονται μελλοντικές προτάσεις σύμφωνα με όλα όσα μελετήθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια της μελέτης.

1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Για τη συγγραφή της διπλωματικής εργασίας ακολουθήθηκε η εξής μεθοδολογία:

1. Αρχικά, έγινε μια βιβλιογραφική ανασκόπηση του θεωρητικού υπόβαθρου του θέματος. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό έγινε αναζήτηση του θέματος για ύλη από τις μηχανές αναζήτησης της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, Επίσης έγινε αναζήτηση ύλης και από το διαδίκτυο. Η καταγραφή του θεωρητικού υπόβαθρου έγινε σταδιακά, αρχικά αναλύθηκε ο όρος οργανωτική δομή ο οποίος περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση ή ένα οργανισμός είτε είναι δημόσιος είτε είναι ιδιωτικός διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό του και τις εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν ώστε να επιτύχει τους στόχους του. Στην συνέχεια αποτυπώθηκε η ανάγκη για ένα νέο τρόπο οργάνωσης των οργανισμών η οποία βασίζεται στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Για το σκοπό αυτό, ορίστηκε η έννοια των Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPM), καθώς και των Συστημάτων Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPMS). Στην συνέχεια ορίστηκε η έννοια και οι μέθοδοι της Μοντελοποίησης των Επιχειρηματικών Διαδικασιών, η οποία στοχεύει στην αναγνώριση του προβλήματος και κατά επέκταση στην επίλυσή του. Επιπλέον αφού έγινε κατηγοριοποίηση των μεθόδων Μοντελοποίησης Επιχειρηματικών Διαδικασιών

με βάση τις οπτικές μοντελοποίησης επιλέχθηκε ως μέθοδος της έρευνας η πρότυπη γλώσσα τεκμηρίωσης επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN. Στην συνέχεια αποτυπώθηκε αναλυτικά η χρήση καθώς και οι δυνατότητες της BPMN. Τέλος αναλύθηκε η τελευταία έκδοση BPMN 2.0, όσον αφορά τις δυνατότητες, την λειτουργία της και τον συμβολισμό της. Για την μοντελοποίηση με την μέθοδο BPMN 2.0 χρησιμοποιήθηκε η πλατφόρμα Signavio της SAP και συγκεκριμένα η ακαδημαϊκή έκδοση.

2. Στην επόμενη ενότητα έγινε βιβλιογραφική ανασκόπηση για την απλούστευση των διαδικασιών στην δημόσια διοίκηση. Μελετήθηκαν οι τρεις πυλώνες για την απλούστευση των διαδικασιών και την μείωση των διοικητικών βαρών στην δημόσια διοίκηση που αποτελούν 1) το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ», 2) το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ), καθώς και 3) το Παρατηρητήριο για την γραφειοκρατία. Επίσης ανασκοπήθηκαν μερικές από τις δράσεις απλούστευσης διαδικασιών και μείωση διοικητικών βαρών που έχουν ήδη υλοποιηθεί στον δημόσιο τομέα καθώς και κάποιες που είναι σε φάση υλοποίησης (secdigital,2023). Επίσης στην συνέχεια μελετήθηκε η περίπτωση του μεγαλύτερου ασφαλιστικού φορέα στην Ελλάδα του e-ΕΦΚΑ. Για το σκοπό αυτό έγινε εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα. Έγινε προσπάθεια όσο ήταν εφικτό να χρησιμοποιηθούν κάποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε να επισημανθεί εκ πρώτης όψης η δομή καθώς και η λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης ανασκοπήθηκαν και μελετήθηκαν κάποιοι εγκύκλιοι του φορέα που αναφέρονται σε νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στον τρόπο λειτουργίας τους. Επιπλέον μελετήθηκε το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης από δύο πλευρές τόσο από την πλευρά του υπαλλήλου όσο και από την πλευρά του πολίτη. Δημιουργήθηκαν αιτήματα εξυπηρέτησης με διάφορα αιτήματα προκειμένου να εξακριβωθεί πως χειρίζεται ο πολίτης την πλατφόρμα του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης και από την άλλη μελετήθηκε πως αποτυπώνεται αυτή η διαδικασία στην πλατφόρμα από την πλευρά του υπαλλήλου. Προκειμένου να αποτυπωθεί ακριβώς η λειτουργία του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης χρησιμοποιήθηκαν κάποια παραδείγματα και κάποιες οδηγίες από το intranet του e-ΕΦΚΑ.

3. Στην συνέχεια δεδομένου όλων όσων αντλήθηκαν από την μελέτη της λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο στο google forms (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'). Το ερωτηματολόγιο αυτό έγινε προσπάθεια (με σκόπιμη δειγματοληπτική μέθοδο) να

απαντηθεί από όλες τις κατηγορίες χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δηλαδή από μισθωτούς, ελεύθερους επαγγελματίες, λογιστές, αγρότες και συνταξιούχους. Για το σκοπό αυτό στάλθηκε προσωπικά στα e-mail λογιστών και πολιτών που συναλλάσσονται με την Τοπική Δ/ση e-ΕΦΚΑ Ι΄ Θεσσαλονίκης με έδρα την Ιωνία Θεσσαλονίκης. Επίσης το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε σε μέλη δύο ομάδων λογιστών σε κοινωνικά δίκτυα (facebook), συγκεκριμένα στην ομάδα «Taxheaven Group» και στην ομάδα «Λογιστές-Ερωτήσεις/Απαντήσεις» καθώς και στα μέλη της ομάδας με διακριτικό τίτλο «Γεωπόνοι και Αγρότες με κέφι για δουλειά!». Στο ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελείται από 22 ερωτήσεις, απάντησαν συνολικά 110 χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Κατόπιν αφού έγινε η συλλογή των ερωτηματολογίων αναλύθηκαν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν τα προβλήματα που προκύπτουν από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης.

4. Κατόπιν αφού μέσω του ερωτηματολογίου εντοπίστηκαν τα προβλήματα και οι αδυναμίες ή οι αστοχίες της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης επιλέχθηκαν δύο διαδικασίες του φορέα η «Έκδοση ΑΜΚΑ για πολίτες Τρίτων Χωρών» και η «Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος» οι οποίες είναι διαδικασίες που δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν ούτε από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά ούτε και από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης. Στην συνέχεια καταγράφηκαν οι διαδικασίες αυτές όπως υφίστανται αυτή την στιγμή στον φορέα, δια ζώσης στον γκισέ της αρμόδιας τοπικής διεύθυνσης και στην συνέχεια μοντελοποιήθηκαν. Καταγράφηκε και μοντελοποιήθηκε η υφιστάμενη κατάσταση (as is diagram) χρησιμοποιήθηκε η πρότυπη γλώσσα τεκμηρίωσης επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN, η τελευταία έκδοση BPMN 2.0 και η ακαδημαϊκή πλατφόρμα του signavio της SAP.

5. Στο επόμενο στάδιο με βάση τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου αξιολογήθηκε η ανάγκη για βελτίωση των δύο διαδικασιών που μοντελοποιήθηκαν.

6. Στο τελευταίο στάδιο, ακολούθησε η Αναδιοργάνωση και η καταγραφή των ενεργειών που θα πρέπει να ακολουθηθούν προκειμένου να βελτιωθούν και να απλοποιηθούν οι δύο αυτές διαδικασίες που μοντελοποιήθηκαν. Προτάθηκε η χρήση του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης για όσο είναι εφικτό η εξ αποστάσεως διεκπεραίωση των διαδικασιών. Χρησιμοποιήθηκε και πάλι η BPMN 2.0 και η

ακαδημαϊκή έκδοση του Signavio της SAP. Δημιουργήθηκε το νέο διάγραμμα (to be diagram), μοντελοποιήθηκε δηλαδή η μελλοντική αποτύπωση των συγκεκριμένων διαδικασιών. Βασικό μέλημα για τις προτεινόμενες βελτιώσεις των διαδικασιών είναι η εύχρηστη και εξ αποστάσεως διεκπεραίωση των διαδικασιών. Επίσης ο αποτελεσματικός έλεγχος και η διαφάνεια που απαιτούν οι συγκεκριμένες διαδικασίες από μέρους των υπαλλήλων του φορέα καθώς και η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

1.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από την μελέτη που έγινε από την έρευνα όσο και από την ανασκόπηση του θεωρητικού υπόβαθρου προκύπτει ότι ο e-ΕΦΚΑ στα περίπου 7 έτη λειτουργίας του έχει αναπτύξει αρκετά τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες, ωστόσο υπάρχουν κενά και αρκετά περιθώρια βελτίωσης. Υπάρχει η ανάγκη για βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Δεν αρκεί δηλαδή να υπάρχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά να μπορεί και ο απλός πολίτης με ελάχιστες γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών να τις χειριστεί. Επίσης υπάρχει ανάγκη για συνεχή ενημέρωση των συναλλασσόμενων για τις νέες υπηρεσίες, εφόσον συνεχώς προστίθενται νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δεδομένου ότι η έρευνα που έγινε έδειξε ότι υπάρχει άγνοια για υπηρεσίες που έχουν ήδη δημιουργηθεί. Υπάρχει ανάγκη για αναδιοργάνωση των διαδικασιών με χρήση νέας τεχνολογίας, αξιοποίηση της υφιστάμενης αλλά και πλήρη διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα την απλούστευση των διαδικασιών και την κατάργηση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η έννοια «οργανωτική δομή» (organizational structure) χρησιμοποιείται για να περιγράψει το πώς ένας οργανισμός είτε είναι δημόσιος είτε είναι ιδιωτικός διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό του καθώς και τις διαδικασίες που πρέπει να ολοκληρώσει προκειμένου να επιτύχει τους στόχους του. Αυτό δεν έχει ιδιαίτερο νόημα σε επιχειρήσεις ή οργανισμούς μικρού μεγέθους. Όταν όμως μία επιχείρηση είναι μεγάλη και φυσικά αποτελείται από πολλούς εργαζόμενους είναι απαραίτητος ο σαφής διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων, αυτό βοηθάει και στην καλή συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων. Καθώς ένας οργανισμός αυξάνει το μέγεθος του, προκειμένου να συνεχίσει να έχει ανάπτυξη θα πρέπει να κάνει αναδιάρθρωση των διαδικασιών του. Η ανάπτυξη όμως αυτή πέρα από τα καλά αποτελέσματα αρκετές φορές δημιουργεί γραφειοκρατία και δυσκαμψία του οργανισμού ώστε να μην μπορεί να προσαρμοστεί στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον. Ωστόσο η οργάνωση κατά επιχειρηματικές μονάδες, μπορεί να βοηθήσει ώστε ο οργανισμός να συνεχίσει να αναπτύσσεται παρά τις αλλαγές που μπορεί να υφίσταται τόσο από εσωτερικούς όσο και από εξωτερικούς παράγοντες. Η σύγχρονη όμως πραγματικότητα τα τελευταία χρόνια έχει καταστήσει σε αρκετές περιπτώσεις αυτούς τους τρόπους οργάνωσης ξεπερασμένους και δύσκαμπτους, έτσι ώστε να είναι αναγκαίο να δημιουργηθούν νέοι τρόποι οργάνωσης που να έχουν διαφορετική φιλοσοφία αλλά και να μπορούν και να ανταποκριθούν στα νέα δεδομένα. (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013)

Σύμφωνα με τον Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π. «Η Αναδιοργάνωση Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Reengineering ή BPR) είναι μία έννοια που ξεκίνησε να χρησιμοποιείται μετά το 1985 και έδωσε έμφαση στην αναδιαμόρφωση των διαδικασιών με ολοκληρωτική μετάβαση από τις κάθετες λειτουργίες στις οριζόντιες διαδικασίες, ωστόσο αποδείχτηκε ότι κάτι τέτοιο δεν αποτελούσε ούτε την πιο εύκολη αλλά ούτε και την καλύτερη λύση. Μάλιστα το 1994 και το 1995 εισήχθησαν αποτυχημένα, πληροφοριακά συστήματα σε επιχειρήσεις με σκοπό να μειωθεί το κόστος κάτι που επέφερε και κατά επέκταση μαζικές απολύσεις εργαζομένων των επιχειρήσεων αυτών, ωστόσο αυτές οι μέθοδοι δεν αποτελούσαν πραγματική αναδιοργάνωση. Γι αυτό μετά το 1996, ακολούθησαν

θεωρίες πιο μετριοπαθής που ήταν επικεντρωμένες στις διαδικασίες. Οι έννοιες «Διαχείριση (ή Διοίκηση) Επιχειρηματικών Διαδικασιών» (Business Process Management ή BPM), «Βελτίωση Επιχειρηματικών Διαδικασιών» (Business Process Improvement ή BPI) άρχισαν να χρησιμοποιούνται ευρέως. Μάλιστα οι έννοιες αυτές των επιχειρηματικών διαδικασιών γεφύρωσε το μεγάλο κενό που υπήρχε μεταξύ των επιχειρησιακών συμβούλων και των τεχνικών πληροφοριακών συστημάτων εισάγοντας τα πληροφοριακά συστήματα και επιτρέποντας έτσι την αλλαγή από τον παραδοσιακό τρόπο διεκπεραίωσης των εργασιών σε νέες βελτιωμένες μεθόδους». (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013)

2.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Για την έννοια της επιχειρηματικής διαδικασίας έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί. Σε γενικές γραμμές μία επιχειρηματική διαδικασία είναι μία σειρά από αλυσιδωτές ενέργειες ή δραστηριότητες που μπορεί να χρησιμοποιούν ανθρώπους, πληροφορίες και πόρους και να κατευθύνονται προς έναν στόχο για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου σκοπού. Σημαντικός παράγοντας για την διαχείριση των επιχειρηματικών διαδικασιών είναι καταρχήν να οριστούν οι διαδικασίες και στην συνέχεια εφόσον οριστούν μπορούν να αναλυθούν να βελτιωθούν και τελικά να εφαρμοστούν. Η υλοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών προκειμένου να επιτύχουν ένα προκαθορισμένο οργανωτικό στόχο υποστηρίζεται από εξειδικευμένα συστήματα που είναι γνωστά ως Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Διαδικασιών (Business Process Management Systems ή BPMS). (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013), (microsoft, 2019)

2.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (BPMS)

Ένα σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPMS) γενικά είναι μία πλατφόρμα λογισμικού μέσω της οποίας συντονίζεται η σχεδίαση και η εκτέλεση των επιχειρηματικών διαδικασιών, Στην ουσία μέσω των συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPMS) μπορούν να υλοποιηθούν δραστηριότητες των επιχειρηματικών διαδικασιών με έναν τρόπο αυτοματοποιημένο και να καταγραφούν τα δεδομένα που έχουν σχέση με τη υλοποίηση των δραστηριοτήτων ή να δώσουν το έναυσμα για εκτέλεση των δραστηριοτήτων με βάση τα γεγονότα και τους περιορισμούς που υφίστανται στην επιχείρηση ή στον οργανισμό. Τέλος όλες αυτές οι

δραστηριότητες που υλοποιούνται λαμβάνοντας υπόψη πάντα τους περιορισμούς που υπάρχουν στην συνέχεια μετατρέπονται σε μοντέλα που ονομάζονται μοντέλα επιχειρηματικών διαδικασιών (business process models). (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013), (wikipedia, 2023).

Κάθε επιχειρηματική διαδικασία έχει έναν κύκλο ζωής (lifecycle). Ο κύκλος ζωής μίας επιχειρηματικής διαδικασίας αποτελείται από πέντε φάσεις, όπως αναλύονται παρακάτω:

1) Η πρώτη φάση είναι η φάση του **σχεδιασμού και της ανάλυσης** (design and analysis) όπου εντοπίζονται οι επιχειρηματικές διαδικασίες. Τα απαραίτητα στοιχεία μπορούν να συγκεντρωθούν κατόπιν έρευνας (ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων ή με διεξαγωγή συναντήσεων εργασίας με στελέχη της επιχείρησης-οργανισμού). Στην συνέχεια οι διαδικασίες καταγράφονται και επιλέγονται οι κατάλληλες μέθοδοι μοντελοποίησης (modeling methods), επαλήθευσης, νομιμοποίησης και προσομοίωσης (simulation). Όταν συμβούν όλα αυτά μπορούν αναπτυχθούν και οι διαδικασίες.

2) Η δεύτερη φάση του κύκλου ζωής μια επιχειρηματικής διαδικασίας είναι η **ανάπτυξη** (configuration). Η ανάπτυξη μπορεί να γίνει όταν οι υπάλληλοι της επιχείρησης ή του οργανισμού υιοθετούν πολιτικές και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν είτε χρησιμοποιώντας ένα πληροφοριακό σύστημα είτε όχι.

3) Αφού ελεγχθούν οι διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί και τα πληροφοριακά συστήματα περνάμε στην τρίτη φάση του κύκλου ζωής μιας επιχειρηματικής διαδικασίας που είναι η **παραγωγική λειτουργία της** (enactment).

4) Η τέταρτη φάση είναι η **αξιολόγηση** (evaluation), στην οποία με βάσει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες αξιολογούμε τελικά σε τι βαθμό έχει επιτύχει η εκτέλεση της επιχειρηματικής διαδικασίας.

5) Η τελευταία φάση του κύκλου ζωής μιας επιχειρηματικής διαδικασίας είναι η **διαχείριση** (administration) των διαδικασιών. Η διαχείριση παίζει σημαντικό ρόλο στο κύκλο ζωής των διαδικασιών αφού μέσω αυτής γίνεται η παρακολούθηση της υλοποίησής τους, επίσης ανανεώνονται τα υπάρχοντα μοντέλα και συγκεντρώνονται οι πληροφορίες από την εφαρμογή τους ώστε στην συνέχεια να αξιολογηθούν και να εντοπιστούν τα σημεία που πρέπει να βελτιωθούν. (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013)

2.4 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η μοντελοποίηση (modeling) είναι μία διαδικασία μέσω της οποίας δημιουργούμε μια συνοπτική σχηματική αναπαράσταση των διαδικασιών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού με συνέπεια στην συνέχεια να τις αναλύσουμε και να τις βελτιώσουμε. Επίσης η διαδικασία της δημιουργίας επιχειρηματικών μοντέλων απαιτεί αρχικά να αναγνωρίσουμε το πρόβλημα που υπάρχει και κατά επέκταση να προσπαθήσουμε να το επιλύσουμε.

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες αποτελούνται από δραστηριότητες (activities), οι οποίες για να εκτελεστούν θα πρέπει να βασίζονται σε επιχειρησιακούς στόχους που θα έχουν καθοριστεί από πριν. Οι δραστηριότητες θα μπορούσαν να διακριθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1. Στις αυτοματοποιημένες δραστηριότητες (automated activities)
2. Στις μη αυτόματες δραστηριότητες (manual activities)
3. Στις δραστηριότητες ανθρώπινης διαδραστικότητας (human interaction activities)

Οι αυτοματοποιημένες δραστηριότητες γίνονται αυτόματα από το πληροφοριακό σύστημα και ενεργοποιούνται από άλλες δραστηριότητες (π.χ. όταν ενημερωνόμαστε για το υπόλοιπο ενός τραπεζικού λογαριασμού).

Οι μη αυτόματες δραστηριότητες πραγματοποιούνται χωρίς να χρησιμοποιείται πληροφοριακό συστήματα, δηλαδή χειροκίνητα (π.χ. η συνομιλία από το τηλέφωνο ενός υπαλλήλου με έναν συνάδελφο του ή πολίτη-πελάτη).

Οι δραστηριότητες ανθρώπινης διαδραστικότητας απαιτούν κάτι παραπάνω. Δηλαδή χρειάζεται ένας νοήμον υπάλληλος ο οποίος να χρησιμοποιεί ένα πληροφοριακό σύστημα για να διεκπεραιώσει κάποιες διαδικασίες (π.χ. ο υπάλληλος εισάγει δεδομένα σε ένα πληροφοριακό σύστημα).

Επίσης κάποια μέρη μιας διαδικασίας μπορεί να υποστηρίζονται από τεχνολογία ροής εργασίας (workflow). Ένα σύστημα ροής εργασίας (workflow system) είναι ένα σύστημα το οποίο μπορεί να εξασφαλίσει ότι οι δραστηριότητες στο σύνολο τους σε μια διαδικασία εκτελούνται σωστά αλλά και με τη σωστή σειρά. Μια ροή εργασίας μπορεί να απαιτεί τη συμβολή κάποιου υπαλλήλου στην διαδικασία προκειμένου να επιτευχθεί μπορεί όμως να είναι και τελείως αυτοματοποιημένη. (Παναγιώτου, Ν.,

Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013), (wikipedia, 2023).

Προκειμένου να κατασκευαστούν επιχειρηματικά μοντέλα γίνεται χρήση μεθόδων μοντελοποίησης, οι οποίες διακρίνονται ανάλογα με τις οπτικές (όψεις) που καλύπτουν σε ένα σύστημα. Η μέθοδος μοντελοποίησης (modeling method) είναι ο τρόπος με τον οποίο καταγράφεται, αναλύεται και απεικονίζεται ένα σύστημα ανάλογα με τους κανόνες και τα σύμβολα που χρησιμοποιεί κάθε μέθοδος. Μέθοδοι μοντελοποίησης μπορεί να είναι επίσης είτε οι τεχνικές μοντελοποίησης (modeling techniques) που ισχύουν σε κάθε επιχειρηματική διαδικασία είτε οι γλώσσες μοντελοποίησης (modeling languages) των πληροφοριακών συστημάτων. Η διάκριση των μεθόδων μοντελοποίησης είναι στις στατικές και στις δυναμικές. Η διάκριση αυτή έγκειται στο γεγονός αν μπορεί να αποτυπωθεί η συμπεριφορά των διαδικασιών και των συστημάτων σε μια δεδομένη στιγμή. Οι πιο δημοφιλής στατικές μέθοδοι είναι τα διαγράμματα ροής (flowcharts), τα διαγράμματα ροής δεδομένων (DFD), τα διαγράμματα διαδικασιών (Process Charts) κλπ, ενώ στις δυναμικές η πιο δημοφιλής μέθοδος είναι η προσομοίωση (simulation), επίσης τα έγχρωμα δίκτυα του Petri (CPN) κλπ. (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013).

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται κάποιοι μέθοδοι μοντελοποίησης επιχειρηματικών διαδικασιών ανά κατηγορία με βάση την οπτική μοντελοποίησης.

Μέθοδος	Λειτουργιών	Πληροφοριών	Οργανισμού	Αποφάσεων	Πληροφορ. Συστημάτων	Διαδικασιών
Flowchart	✓	○	✗	○	✗	○
OrgChart (Organization Chart)	✗	✗	✓	✗	✗	✗
DFD (Data Flow Diagram)	✓	✓	○	✗	○	✗
IDEF0	✓	✗	○	✗	✗	✗
IDEF1x	✗	✓	✗	✗	○	✗
IDEF2	○	○	✗	✗	○	○
IDEF3	○	○	✗	✗	✗	○
EPC (Event-driven Process Chain)	✓	✓	○	○	○	✓
PCD (Process Chain Diagram)	✓	✓	○	○	○	✓

Function Trees	✓	✗	✗	✗	✗	✗
GRAI-Grid	○	✗	○	✓	✗	✗
GRAI-Nets	○	○	○	✓	○	✗
Petri Nets	✓	✗	✗	✗	✗	○
CPN (Coloured Petri Nets)	✓	✗	✗	○	✗	✓
RAD (Role-Activity Diagrams)	○	✗	✓	✗	✗	✗
RID (Role-Interaction Diagrams)	○	✗	✓	✗	✗	○
Discrete-Event Simulation	✓	○	✓	○	✗	✓
Systems Dynamics	○	○	✓	○	✗	✓
Qualitative Simulation	✗	✗	✗	○	✗	✓
KBS (Knowledge Based Systems)	✗	✗	✗	○	✗	✓
ERD (Entity-Relationship Diagram)	✗	✓	✗	✗	○	✗
UML (Unified Modeling Language)	✓	✓	○	✗	✓	○
State-Transition Diagram	✗	○	✗	✗	✗	○
Process Chart	○	○		○	✓	✓
BPMN (Business Process Management Notation)	○	○	✗	✗	✓	✓

Πίνακας 1. Μέθοδοι Μοντελοποίηση με βάση τις οπτικές Μοντελοποίησης (Πηγή προέλευσης Πίνακα: (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγαλιός, Σ. Π., 2013 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΩΔΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ σελ. 76)

Υπόμνημα Πίνακα:

- ✓ = Η μέθοδος καλύπτει πλήρως την οπτική μοντελοποίησης
- = Η μέθοδος καλύπτει εν μέρει την οπτική μοντελοποίησης
- ✗ = Η μέθοδος δεν καλύπτει την οπτικής μοντελοποίησης

Πηγή προέλευσης Πίνακα: (Παναγιώτου, 2013)

Ανάλογα με το σκοπό της μοντελοποίησης, το στοιχείο που θα μοντελοποιήσουμε αν είναι δηλαδή επιχειρηματικές διαδικασίες ή πληροφοριακά συστήματα, επιλέγουμε αν θα δημιουργήσουμε δυναμικά ή στατικά μοντέλα. Επίσης επιλέγουμε την μέθοδο μοντελοποίησης ανάλογα με το αν θέλουμε να καλύψουμε συγκεκριμένες οπτικές ενός συστήματος ή αν θέλουμε να καλύψουμε μία επιχείρηση-οργανισμό συνολικά.

Μία δημοφιλής μέθοδος μοντελοποίησης είναι η BPMN (Business Process Modeling Notation), η οποία δημιουργήθηκε προκειμένου να μειώσει την έντονη διαφορά ανάμεσα στα μοντέλα που είναι σχεδιασμένα από τους σύμβουλους ή αναλυτές συστημάτων και σε αυτά τα μοντέλα που χρησιμοποιούν οι μηχανικοί πληροφοριακών συστημάτων. (wikipedia, 2023)

2.5 Η ΜΕΘΟΔΟΣ BPMN

2.5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΘΟΔΟ BPMN

Αρκετοί πανεπιστημιακοί μελετητές επιχειρηματικών συστημάτων προσπαθούν να γεφυρώσουν το μεγάλο κενό που υπάρχει μεταξύ των μοντέλων που σχεδιάζονται από τους επιχειρησιακούς συμβούλους (business consultants) και των μοντέλων που σχεδιάζονται από τους μηχανικούς πληροφοριακών συστημάτων. Οι μηχανικοί πληροφοριακών συστημάτων έχουν ως κύριο μέλημά τους τα μοντέλα τα οποία έχουν σχεδιάσει οι επιχειρησιακοί σύμβουλοι να τα παραμετροποιήσουν και στην συνέχεια να δημιουργήσουν εφαρμογές οι οποίες θα λειτουργούν με τις προδιαγραφές των μοντέλων που έχουν σχεδιάσει οι επιχειρησιακοί αναλυτές. Τα προβλήματα που συνήθως όμως προκύπτουν είναι συνέπεια της διαφορετικής οπτικής με την οποία κάθε πλευρά προσεγγίζει το επιχειρησιακό σύστημα το οποίο μελετούν και το γεγονός ότι δεν μπορούν οι εμπλεκόμενοι να έχουν μία σφαιρική αντίληψή του. Συνήθως δεν υπάρχει καλή συνεννόηση και επιτυχημένη σύνθεση των διαφορετικών οπτικών με αποτέλεσμα να σχεδιάζονται ακατάλληλες επιχειρηματικές διαδικασίες οι οποίες αποτυγχάνουν να επιλύσουν τα υπάρχοντα προβλήματα της επιχείρησης ή οργανισμού που μελετάται και το αποτέλεσμα είναι να δημιουργούνται πληροφοριακά συστήματα τα οποία όμως δεν μπορούν να καλύψουν ούτε τις ανάγκες αλλά ούτε τις προσδοκίες της επιχείρησης. (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013), (microsoft, 2019)

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να κατανοήσουν πιο καλά τις διαδικασίες όταν αυτές αναπαρίστανται με διαγράμματα ροής (flow charts). Μάλιστα αρκετοί αναλυτές μελέτησαν τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων αλλά και των οργανισμών ώστε να καθορίσουν τις διαδικασίες με απλά διαγράμματα ροής. Αυτό βέβαια δημιουργεί μεγάλη απόσταση από το επίπεδο σχεδιασμού μέχρι το επίπεδο της γλώσσας εκτέλεσης. Αυτή η μεγάλη απόσταση μπορεί να καλυφθεί μόνο με έναν τυπικό μηχανισμό ο οποίος θα «μεταγλωττίζει» τη διαδικασία του διαγράμματος και θα μπορεί να το καταστήσει εκτελέσιμο. Μέσω της χρήσης της μεθόδου BPMN (Business Process Modeling Notation) μπορεί κάποιος να δημιουργεί διαγράμματα επιχειρηματικών διαδικασιών (Business Process diagrams) τα οποία να μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε από ανθρώπους που ασχολούνται με την σχεδίαση και την διαχείριση των επιχειρηματικών διαδικασιών είτε όχι. Στην ουσία η μέθοδος BPMN

είναι ένα τρόπος μέσω του οποίου μεταγλωττίζονται οι επιχειρηματικές διαδικασίες και μετατρέπονται σε μία εκτελέσιμη γλώσσα την BPEL4WS, έτσι μπορούμε να συνδυάσουμε έναν μηχανισμό αναπαράστασης επιχειρηματικών διαδικασιών με μια βελτιστοποιημένη εκτελέσιμη γλώσσα επιχειρηματικών διαδικασιών. (Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π., 2013), (wikipedia, 2023).

Συνοπτικά, η BPMN αποτελεί μία μέθοδος που απεικονίζει την ροή των διαδικασιών στην ουσία είναι μια γραφική αναπαράσταση που μας επιτρέπει την δημιουργία εύκολων διαγραμμάτων τα οποία κάνουν οπτική τα στάδια μιας επιχειρηματικής διαδικασίας από την αρχή ως το τέλος. (microsoft, 2019)

Σύμφωνα με την Wikipedia «Αρχικά αναπτύχθηκε από την Business Process Management Initiative (BPMI), το BPMN διατηρήθηκε από την Object Management Group (OMG) όταν το έτος 2005 συγχωνεύτηκαν οι δύο αυτοί οργανισμοί. Η έκδοση 2.0 του BPMN κυκλοφόρησε τον Ιανουάριο του 2011, και τότε μετονομάστηκε στο **Business Process Model and Notation (BPMN)** για να αντικατοπτρίζει την εισαγωγή της σημασιολογίας εκτέλεσης, η οποία εισήχθη παράλληλα με τα υπάρχοντα σημειογραφικά και διαγραμματικά στοιχεία. Αν και είναι προδιαγραφή OMG, το BPMN έχει επίσης επικυρωθεί ως ISO 19510. Η τελευταία έκδοση είναι η BPMN 2.0.2, που δημοσιεύτηκε τον Ιανουάριο του 2014». (wikipedia, 2023) (ανάκτηση 01/9/2023)

2.5.2 ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΕΣ ΤΗΣ BPMN

Ένα μεγάλο πλεονέκτημα της BPMN όπως ήδη αναφέρθηκε είναι ότι μπορεί να δημιουργεί διαγράμματα ροής τα οποία μπορεί να είναι πολύ απλά ή πολύ περίπλοκα. Έτσι μπορεί να κατανοηθεί πολύ εύκολα είτε από γνώστες του αντικειμένου, δηλαδή από τεχνικούς αλλά και από άτομα που δεν είναι τεχνικοί. Το γεγονός αυτό καθιστά την BPMN πολύ δημοφιλή. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι πάρα πολλές επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια έχουν επιλέξει την BPMN για να απλουστεύσουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες τους. Οι επιχειρήσεις-οργανισμοί που υιοθέτησαν ως μέθοδος μοντελοποίησης την BPMN έχουν ως απώτερο σκοπό να εξοικονομήσουν χρήματα, να μειώσουν το κόστος παραγωγής τους αλλά και να αυξήσουν την παραγωγικότητα της επιχείρησής τους ή του οργανισμού. (microsoft, 2019)

Τα οφέλη βέβαια από την υιοθέτηση τέτοιων μοντέλων είναι πολύ περισσότερα, περιλαμβάνουν και άυλα οφέλη όπως είναι η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών-πολιτών και το γεγονός ότι ενισχύεται η ανταπόκριση του οργανισμού. Επίσης

βελτιώνεται ο συντονισμός και ο έλεγχος της επιχείρησης. Εισάγονται νέα προϊόντα ή επιχειρηματικές δραστηριότητες. Συμμορφώνονται με νέους κανονισμούς που μπορεί να ισχύουν και τέλος η επιχείρηση ή ο οργανισμός μπορεί να ανταποκριθεί καλύτερα σε συμβάντα που μπορεί να συμβούν απρόοπτα όπως μία ενδεχόμενη συγχώνευση με κάποια άλλη επιχείρηση ή οργανισμό. Το συμπέρασμα είναι ότι όλες οι επιχειρήσεις ή οργανισμοί σε όλους τους τομείς μπορούν να ωφεληθούν από την βελτίωση των επιχειρηματικών τους διαδικασιών υιοθετώντας τέτοια μοντέλα. (microsoft, 2023)

2.5.3 Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ BPMN

Ο στόχος της BPMN είναι να κάνει σε όλους τους εμπλεκόμενους σαφής και κατανοητή μία διαδικασία από την έναρξη της έως το τέλος της. Όπως ήδη αναφέρθηκε δημιουργεί μια οπτική αναπαράσταση που στόχος της είναι να γεφυρώσει την απόσταση μεταξύ των εμπλεκόμενων αλλά και να υποδείξει την ροή των υπό εκτέλεση δραστηριοτήτων ώστε να επιτευχθεί μία διαδικασία. Τα οφέλη που απορρέουν από την χρήση της BPMN από τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς που την υιοθετούν ως μέθοδος μοντελοποίησης επιχειρηματικών διαδικασιών είναι το γεγονός ότι η επικοινωνία και η συνεργασία για να επιτευχθεί ένας στόχος είναι αρκετά εύκολη. Η οπτική αναπαράσταση των βημάτων είναι αρκετά απλή. Επίσης μπορεί να προσαρμόζεται βάσει της ιδιότητας των συμμετεχόντων στην διαδικασία αν είναι δηλαδή αναλυτές, διοικητές, προγραμματιστές ή ακόμη και εξωτερικοί σύμβουλοι της επιχείρησης ή του οργανισμού. Επίσης μέσω της μεθόδου της BPMN μπορούν να εντοπιστούν τα προβλήματα μιας διαδικασίας τα οποία θα πρέπει να επιλυθούν. Επιπλέον εντοπίζονται τα βήματα αυτά που χρειάζονται να γίνουν προκειμένου να βελτιωθούν οι διαδικασίες και τέλος τα αποτελέσματα που γεννιούνται με την βελτίωση των διαδικασιών είναι υψηλότερης ποιότητας. (microsoft, 2019)

2.5.4 ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ BPMN 2.0

Η μοντελοποίηση με BPMN 2.0 γίνεται με γραφικά στοιχεία τα οποία αντιπροσωπεύουν τα στάδια της διαδικασίας. Βασικά στοιχεία της μοντελοποίησης με BPMN 2.0 είναι οι δραστηριότητες, τα διάφορα συμβάντα, οι πύλες και τα βέλη που αποτυπώνουν την ροή που ακολουθεί μία διαδικασία ώστε να φτάσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα. Στην επόμενη ενότητα γίνεται μία αναλυτική περιγραφή του βασικού συμβολισμού της BPMN. (signavio.com, 2023)

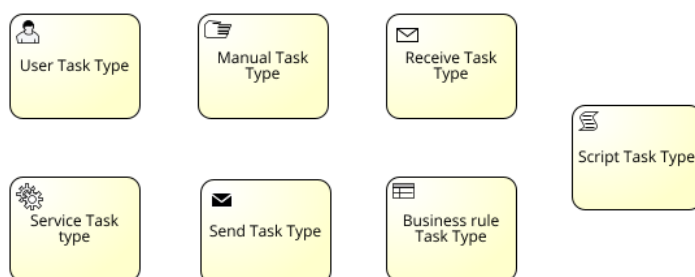
2.5.5 Ο ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ BPMN

Ο συμβολισμός Business Process Modelling Notation (BPMN) είναι η γραφική αναπαράσταση των επιχειρηματικών διαδικασιών σε ένα μοντέλο επιχειρηματικών διαδικασιών. Ο συμβολισμός της BPMN αναπτύσσεται και συντηρείται από το Object Management Group (OMG) και η τελευταία έκδοση της όπως ήδη αναφέρθηκε είναι η BPMN 2.0. Ο συμβολισμός είναι βασισμένος σε πρότυπα τα οποία είναι σχετικά σταθερά. Επίσης η σημειογραφία (notation) είναι ευκολονόητη στους χρήστες. (ΦΙΤΣΙΛΗΣ, Π., 2016)

2.5.6 ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ BPMN

Ένας σημαντικό παράγοντας για την ανάπτυξη του συμβολισμού της BPMN είναι η δημιουργία ενός απλού και κατανοητού μηχανισμού που να ορίζει τις επιχειρηματικές διαδικασίες, ενώ παράλληλα να μπορεί να αντιμετωπίσει την πολυπλοκότητα των επιχειρηματικών διαδικασιών. Ένας τρόπος για την υλοποίηση αυτών των τόσο αντίθετων απαιτήσεων είναι η οργάνωση της σημειογραφίας σε συγκεκριμένες κατηγορίες. Οι πέντε βασικοί τύποι των στοιχείων (elements) είναι οι παρακάτω:

- **Αντικείμενα Ροής (Flow Objects)**, τα οποία απεικονίζουν την συμπεριφορά μίας επιχειρηματικής διαδικασίας και περιλαμβάνουν:
 - ✓ Τις Δραστηριότητες (Activities), οι οποίες μπορούν να αφορούν μία εργασία ή καθήκον ενός υπαλλήλου της επιχείρησης ή ακόμη ενός συστήματος.



Εικόνα 1: Αντικείμενα Ροής (πηγη:δημιουργήθηκε από το signavio.com)

Παρακάτω παρουσιάζεται αναλυτικά η χρήση των ως άνω δραστηριοτήτων task:

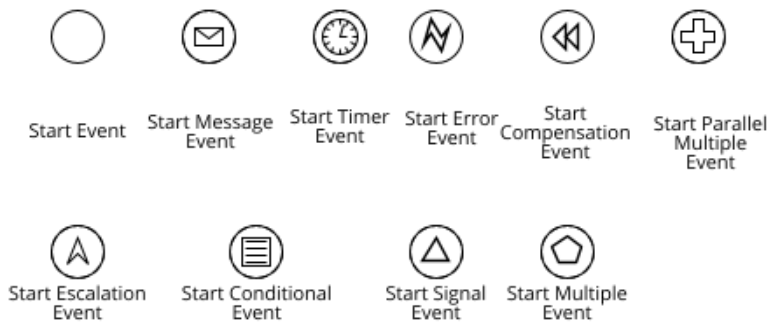
- User Task Type χρησιμοποιούμε όταν η δραστηριότητα εκτελείται από ένα άτομο αλλά για να την διεκπεραιώσει χρησιμοποιεί ένα πληροφοριακό σύστημα. Ένα παράδειγμα είναι όταν ένας υπάλληλος εισάγει δεδομένα σε μία εφαρμογή π.χ. στις διαδικασίες του e-ΕΦΚΑ που θα αποτυπώσουμε παρακάτω μία τέτοια

δραστηριότητα είναι η απογραφή ασφαλισμένου χρησιμοποιώντας το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του ΕΦΚΑ (ΟΠΣ ΕΦΚΑ).



Εικόνα 2:user task type (πηγή: δημιουργήθηκε από signavio.com)

- Service Task Type χρησιμοποιούμε όταν η δραστηριότητα είναι τελείως αυτοματοποιημένη. Για παράδειγμα ένα αυτόματο μήνυμα που στέλνεται κατόπιν μίας συγκεκριμένης διαδικασίας.
- Manual Task Type χρησιμοποιούμε για μία διαδικασία που είναι τελείως χειροκίνητη δεν χρησιμοποιείται κάποιο πληροφοριακό σύστημα για να διεκπεραιωθεί. Για παράδειγμα ο υπάλληλος παραλαμβάνει το διαβατήριο του πολίτη για να δει αν είναι σε ισχύ.
- Send Task Type χρησιμοποιούμε για μια διαδικασία η οποία για να ολοκληρωθεί απαιτείται η αποστολή ενός μηνύματος.
- Receive Task Type χρησιμοποιούμε για μια διαδικασία η οποία για να ολοκληρωθεί απαιτείται η παραλαβή ενός μηνύματος.
- Business rule Task Type χρησιμοποιούμε για να ορίσουμε ένα επιχειρηματικό κανόνα.
- Script Task Type χρησιμοποιούμε όταν μία δραστηριότητα είναι εκτελέσιμη μόνο από τον υπολογιστή και είναι γραμμένη σε γλώσσα script.
- ✓ **Τα Γεγονότα (Events) ή Συμβάντα**, τα οποία δείχνουν τι ακριβώς συμβαίνει σε μία διαδικασία, ορίζουν την αρχή μίας διαδικασίας ή το τέλος μιας διαδικασίας. Τα γεγονότα μπορεί να είναι αρχής, ενδιάμεσα ή γεγονότα τέλους της διαδικασίας.
Συγκεκριμένα τα **γεγονότα αρχής** χωρίζονται όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα που δημιουργήθηκε από το signavio της Sap (βλ. εικόνα 3)



Εικόνα 3: Γεγονότα αρχής (πηγή: δημιουργία από signavio.com)

Τα **ενδιάμεσα γεγονότα** χωρίζονται σε αυτά που χρησιμοποιούμε σε ενδιάμεσες δραστηριότητες και παραλαμβάνουμε μία πληροφορία άρα ονομάζονται Catching Intermediate Event τα οποία είναι όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα που δημιουργήθηκε από το signavio.com.(βλ. εικόνα 4).



Εικόνα 4: Ενδιάμεσα Γεγονότα παραλαβής(catching intermediate event πηγή: δημιουργία από signavio.com)

Επίσης τα **ενδιάμεσα γεγονότα** χωρίζονται σε αυτά που χρησιμοποιούμε σε ενδιάμεσες δραστηριότητες αλλά αποστέλλουμε μία πληροφορία άρα ονομάζονται κατάλληλα Throwing Intermediate Event. Τα γεγονότα αυτά τα αποτυπώνουμε στην παρακάτω εικόνα που δημιουργήθηκε από το signavio.com (βλ. εικόνα 5).



Εικόνα 5: Ενδιάμεσα γεγονότα αποστολής (throwing Intermediate event Πηγη: δημιουργία από signavio.com)

Επίσης τα **γεγονότα τέλους** μπορούν να διακριθούν στα γεγονότα που αποτυπώνονται στην παρακάτω εικόνα που δημιουργήθηκε με την χρήση του signavio.com (βλ. εικόνα 6).



Εικόνα 6: Γεγονότα τέλους (πηγή: δημιουργία από signavio.com)

- ✓ **Τις Πύλες (Gateways)**, οι οποίες δείχνουν τη ροή που ακολουθεί μία διαδικασία. Οι πύλες μπορεί να είναι ένα σημείο απόφασης ή ένα σημείο στο οποίο διενεργείται μία παράλληλη διαδικασία. Ο συμβολισμός των πυλών αυτών αποτυπώνεται στην παρακάτω εικόνα. (βλ. εικόνα 7)



Εικόνα 7: Πύλες – Gateways (Πηγή: δημιουργία από signavio.com)

Αναλυτικά για το πότε χρησιμοποιούμε την κάθε πύλη μπορούμε να πούμε τα εξής:

- Η αποκλειστική πύλη (exclusive XOR Gateway), χρησιμοποιείται για να υποδείξει μία απόφαση που πρέπει να ακολουθηθεί, καθώς η ροή στο σημείο της πύλης χωρίζεται σε δύο ή περισσότερες εναλλακτικές κατευθύνσεις.
- Η παράλληλη πύλη (parallel Gateway), χρησιμοποιείται όταν μία ροή την ίδια στιγμή χωρίζεται σε δύο ροές ή και το αντίθετο όταν δύο ροές γίνονται μία ή ενώνονται σε μία ροή ταυτόχρονα.
- Η πύλη που βασίζεται σε γεγονότα (event-based Gateway), ενεργοποιείται μόνο όταν συμβεί ένα από τα ενδιάμεσα γεγονότα, όποιο γεγονός που ακολουθεί την πύλη και συμβεί πρώτο είναι αυτό που καθορίζει και την ροή της διαδικασίας.

- Η αποκλειστική πύλη (Inclusive Gateway), χρησιμοποιείται για να υποδείξει ότι ένα ή περισσότερα γεγονότα θα εκτελεστούν αλλά όχι όλα μαζί.
- Η σύνθετη πύλη (complex Gateway), χρησιμοποιείται όταν πρέπει να ληφθεί μία απόφαση και πρέπει να ακολουθήσουμε μία πολύπλοκη διαδικασία.
- **Τα Δεδομένα (Data)**, τα οποία προσφέρουν πληροφορίες.

Υπάρχουν τέσσερις τύποι δεδομένων:

- ✓ Τα Δεδομένα αντικειμένων (Data Objects), και αφορά οτιδήποτε γίνεται για να συγκεντρωθούν δεδομένα όπως π.χ. μία έρευνα.
- ✓ Δεδομένα Εισόδου (Data Inputs), Είναι ενέργειες οι οποίες είναι απόλυτα εξαρτημένες από τα δεδομένα και δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν μέχρι να συλλεχτούν τα δεδομένα που απαιτούνται.
- ✓ Δεδομένα Εξόδου (Data Outputs), υποδεικνύουν τότε μία διαδικασία παράγει δεδομένα.
- ✓ Αποθήκες Δεδομένων (Data Stores), στις αποθήκες δεδομένων αποθηκεύονται όλα τα δεδομένα τα οποία απορρέουν από την διαδικασία.



Εικόνα 8: Τα δεδομένα – Data Objects (Πηγή: δημιουργία από signavio.com)

- **Αντικείμενα Σύνδεσης (Connecting Objects).**

Τα αντικείμενα σύνδεσης χρησιμοποιούνται για να συνδέσουν τα αντικείμενα ροής μιας διαδικασίας και υποδεικνύουν την ροή που θα ακολουθήσει μία διαδικασία. Υπάρχουν 3 είδη αντικειμένων ροής :

- ✓ Οι ροές ακολουθίας (Sequence Flows), οι οποίες υποδεικνύουν την σειρά με την οποία γίνονται οι δραστηριότητες. (βλ. εικόνα 9).



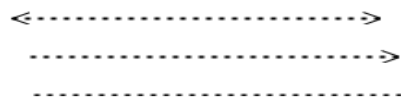
Εικόνα 9: Ροή ακολουθίας πηγή: signavio.com

- ✓ Οι Ροές Μηνυμάτων (Message Flows), οι οποίες υποδεικνύουν την ροή των μηνυμάτων και των συμμετεχόντων. (βλ. εικόνα 10).



Εικόνα 10: Ροή Μηνυμάτων πηγή: signavio.com

- ✓ Και οι Σύνδεσμοι ή Συσχέτισης (Associations), οι οποίοι συνδέουν μία δραστηριότητα με ένα αντικείμενο. Για παράδειγμα σύνδεση μίας δραστηριότητας που μπορεί να είναι η εισαγωγή στοιχείων με κάποιο πληροφοριακό σύστημα. (βλ. εικόνα 11)



Εικόνα 11: Associations πηγή: signavio.com

- Οι **Διαδρομές (Swimlanes)** έχουν ως στόχο να ομαδοποιούν τις δραστηριότητες, συγκεκριμένα υπάρχουν δύο είδη διαδρομών:

- ✓ Οι ενότητες ή δεξαμενές (Pools), οι οποίες χρησιμοποιούνται για να αναπαραστήσουν έναν συμμετέχοντα μέσα σε ένα διάγραμμα. Για παράδειγμα θα μπορούσε να είναι κάποιος οργανισμός ή μία διεύθυνση ενός οργανισμού, όπως φαίνεται και στην εικόνα παρακάτω η δεξαμενή (pool) αναπαριστά την Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού ενός οργανισμού. (βλ. εικόνα 12).



Εικόνα 12: Δεξαμενή/ pool (πηγή: δημιουργία από signavio.com)

- ✓ Οι διαδρομές ή λωρίδες (Lanes), οι οποίες χρησιμοποιούνται για υποδείξουν τους ρόλους μέσα σε μία δεξαμενή (pool). Για παράδειγμα με έναν διάδρομο θα μπορούσαμε να διαχωρίσουμε τις αρμοδιότητες σε έναν οργανισμό για παράδειγμα τις αρμοδιότητες του υπαλλήλου με τις αρμοδιότητες του προϊσταμένου ή του Δ/ντή του οργανισμού. (βλ. εικόνα 13).

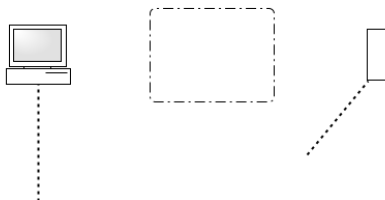


Εικόνα 13 : Διαδρομές ή λωρίδες (lanes) (πηγή: δημιουργία από το signavio.com)

- **Συμπληρωματικά Αντικείμενα-παραγόμενα (Artifacts)**, τα οποία τα χρησιμοποιούμε για να δώσουμε επιπλέον πληροφορίες

Υπάρχουν 3 είδη πρότυπων artifacts:

- ✓ Αντικείμενα δεδομένων (Data Objects),
- ✓ Ομάδες (Groups),
- ✓ Σχόλια (Annotation). (βλ. εικόνα 14).



Εικόνα 14: Συμπληρωματικά Αντικείμενα (Artifacts) (Πηγή: δημιουργία signavio.com)

ΠΗΓΗ: (ΦΙΤΣΙΛΗΣ, Π., 2016), (microsoft, 2019), (signavio.com, 2023)

3. ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ - ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Στο κεφάλαιο αυτό εξετάζονται οι επιχειρηματικές διαδικασίες στον δημόσιο τομέα, συγκεκριμένα η μεγάλη προσπάθεια που έχει γίνει τα τελευταία χρόνια για την απλούστευση των διαδικασιών στην δημόσια διοίκηση με στόχο την μέγιστη εξυπηρέτηση του πολίτη καταπολεμώντας την περιττή γραφειοκρατία. Επίσης εξετάζεται η περίπτωση του δημόσιου φορέα κοινωνικής ασφάλισης e-ΕΦΚΑ. Αποτυπώνεται αρχικά η ιστορική αναδρομή του, η δομή και η λειτουργία του οργανισμού. Σκοπός είναι να εντοπιστούν και να καταγραφούν οι διαδικασίες και οι δραστηριότητες του.

3.1 ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Τις τελευταίες δεκαετίες στόχος της δημόσιας διοίκησης είναι να βελτιώσει το ρυθμιστικό περιβάλλον προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και να μειώσει τα γραφειοκρατικά βάρη στις διοικητικές διαδικασίες. Ωστόσο όλες οι προσπάθειες ανασχεδιασμού και απλούστευσης των διαδικασιών έχουν γίνει μεμονωμένα από διάφορους φορείς της δημόσιας διοίκησης με αποτέλεσμα να μην απορρέει από αυτές τις δράσεις το μέγιστο όφελος που είναι να επέλθει αλλαγή στα στερεότυπα και στην αντίληψη του πολίτη για το κράτος, την δημόσια διοίκηση και τους θεσμούς.

Η εμπειρία καθώς και διάφορες ακαδημαϊκές μελέτες που έχουν γίνει έχουν εστιάσει ότι λύση στο πρόβλημα είναι η δημόσια πολιτική να βασίζεται σε κοινούς στόχους, μεθοδολογία και κανόνες. Για τον σκοπό αυτό θεσμοθετήθηκε με το Ν. 4961/2022 η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΠΔΔ) η οποία αποτελεί ένα ενιαίο πλαίσιο που έχει ως στόχο να αναβαθμίζει διαρκώς τις διοικητικές διαδικασίες του Δημοσίου Τομέα καταπολεμώντας την γραφειοκρατία με άωτερο σκοπό την αξιολόγηση, τον ανασχεδιασμό, την απλούστευση και εν γένει την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η Εθνική Πολιτική

Διοικητικών Διαδικασιών για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων βασίζεται στους παρακάτω τρεις πυλώνες:

1. Στον πρώτο πυλώνα που είναι το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ», το οποίο είναι ένα αποθετήριο στο οποίο καταγράφονται και αποτυπώνονται όλες οι διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης. Στην ουσία το «ΜΙΤΟΣ» είναι ένα πληροφοριακό σύστημα μέσω του οποίου δημιουργείται ένα μητρώο για την διαχείριση των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης. Στο μητρώο αυτό καταγράφονται, αποτυπώνονται και μοντελοποιούνται οι υφιστάμενες διοικητικές διαδικασίες των υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου. Το μητρώο θα ενημερώνεται διαρκώς με τις μεταβολές απλούστευσης που υφίστανται οι διαδικασίες με μείωση των απαιτούμενων βημάτων για την διεκπεραίωση μίας διαδικασίας ή με την κατάργηση δικαιολογητικών. Σήμερα το μητρώο έχει περισσότερες από 3.200 δημοσιευμένες διαδικασίες σε πλήρη λειτουργία ενώ αναμένονται να δημοσιευτούν και να εγκριθούν πάνω από 1300 διαδικασίες που σταδιακά θα ενταχθούν στο μητρώο.

2. Στον δεύτερο πυλώνα που είναι το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ) το οποίο θεσπίστηκε με το άρθρο 45 του Ν.4635/2019 το οποίο αποτελεί έναν μηχανισμό, μία μεθοδολογία των διοικητικών διαδικασιών που έχουν καταγραφεί, και έχει αποτυπωθεί η υφιστάμενη κατάστασή τους, εντοπίστηκαν τα προβλήματα και κρίθηκε αναγκαία η βελτίωσή τους, η απλούστευσή τους και ο ανασχεδιασμός αυτών των διοικητικών διαδικασιών, μέσω χρήσης διοικητικών ή τεχνολογικών εργαλείων.

3. Στον τρίτο πυλώνα που είναι το Παρατηρητήριο για τη Γραφειοκρατία, το οποίο είναι ένας μηχανισμός μέτρησης της γραφειοκρατίας. Το Παρατηρητήριο δρα με τρεις τρόπους αρχικά μετράει τα διοικητικά βάρη των διαδικασιών που έχουν ενταχτεί στο Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης των διαδικασιών (ΕΠΑΔ) και στην συνέχεια συντάσσει εκθέσεις και αναφορές για τις μετρήσεις των διοικητικών βαρών. Επίσης δημοσιεύει εκθέσεις για την Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών χρησιμοποιώντας ένα δίκτυο φορέων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.

Μέχρι σήμερα έχουν υλοποιηθεί 109 δράσεις από το πρόγραμμα και οι πολίτες τις αποδέχτηκαν άμεσα και τις εντάξανε στην καθημερινή τους συναλλαγή με το δημόσιο τομέα. Μερικές από αυτές τις δράσεις αποτελούν η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - www.gov.gr, η άυλη συνταγογράφηση, η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση με διάφορους φορείς του δημοσίου τομέα μέσω βιντεοδιάσκεψης, η απόδοση ΑΜΚΑ σε νεογέννητα κατά την οριστικοποίηση της ληξιαρχικής πράξης γέννησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι

στην διαδικασία απόδοσης ΑΜΚΑ σε νεογέννητα εμπλέκονται συνολικά τέσσερις υπηρεσίες ωστόσο οι γονείς των νεογέννητων ξεκινούν και τελειώνουν την διαδικασία στο μαιευτήριο και με μόνο δικαιολογητικό τα έγγραφα που τους ταυτοποιούν. Επίσης περίπου 43 δράσεις βρίσκονται σε στάδιο υλοποίησης και σύντομα θα είναι διαθέσιμες προς τους πολίτες. Μερικές από αυτές τις δράσεις που αναμένονται να απλοποιηθούν από το πρόγραμμα είναι και η απόδοση ΑΦΜ σε νεογνά μέσω της οριστικοποίησης της ληξιαρχικής πράξης γέννησης από το αρμόδιο ληξιαρχείο που όπως αναφέρθηκε ήδη γίνεται από τις 17 Φεβρουάριου του 2020 για την απόδοση ΑΜΚΑ σε νεογνά, άρα αυτή είναι η β' φάση της απλούστευσης της ψηφιοποίησης της δήλωσης γέννησης. Επίσης αναμένονται να απλουστευτούν δράσεις που αφορούν τους Κλάδους των αλιέων και ελαιοπαραγωγών. Επίσης αναμένεται η πλήρη ψηφιοποίηση παραλαβής πιστοποιητικών διαθήκης και κληρονομιάς στα οποία εντάχτηκαν αρχικά τα ειρηνοδικεία και πρωτοδικεία Θεσσαλονίκης, Αθήνας, Πειραιώς και Χαλκίδας μέσω της ψηφιακής πύλης www.solon.gov.gr και αναμένεται να ενταχτούν όλα τα ειρηνοδικεία και πρωτοδικεία της χώρας. Επίσης σε στάδιο ανάπτυξης βρίσκονται πολλές άλλες δράσεις απλούστευσης που αφορούν την επιχειρηματική δραστηριότητα, την οικογένεια, την γεωργία, την εργασία, την ασφάλιση, την οργάνωση του κράτους, την δικαιοσύνη και την καθημερινότητα του πολίτη. (secdigital,2023)

3.2 Ο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

(e-ΕΦΚΑ)

3.2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Ο Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) αποτελεί τον κύριο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης στην χώρα μας. Δημιουργήθηκε από την συνένωση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης που υπήρχαν στη χώρα πριν την 1 Ιανουαρίου του 2017 που είναι και η ημερομηνία που δημιουργήθηκε ο νέος ενιαίος φορέας. Η δημιουργία του ενιαίου φορέα ΕΦΚΑ έχει ως στόχο να απλοποιηθούν και να εκσυγχρονιστούν όλες οι ασφαλιστικές διαδικασίες. Επίσης, η δημιουργία του Ενιαίου φορέα στοχεύει στην πιο γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη – ασφαλισμένου χρησιμοποιώντας και αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες. Ένα άλλο όφελος που

προκύπτει από την ενοποίηση των τέως ασφαλιστικών φορέων σε έναν ενιαίο φορέα είναι ότι μειώνεται το κόστος δαπανών και ελέγχεται καλύτερα η εισφοροδιαφυγή. Η δημιουργία του φορέα ψηφίστηκε με τον Ν. 4387/2016, και αν και ο νόμος έχει ισχύ από 13/05/2016, η έναρξη λειτουργίας του οργανισμού έγινε την 1η Ιανουαρίου του 2017, ενώ το οργανόγραμμα του φορέα δημοσιεύτηκε τον Ιανουάριο του 2019 με το Π.Δ. 8/2019. Επίσης στις 1/3/2020 έγινε μετονομασία του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α) σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Τέλος η εποπτεία του φορέα γίνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (wikipedia, 2023)

3.2.2 ΕΝΤΑΣΣΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ

Τα Κύρια Ταμεία που έχουν ενταχτεί στον ΕΦΚΑ, με τους κλάδους και τους λογαριασμούς τους είναι τα εξής:

Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών τέως ΙΚΑ – ΕΤΑΜ.

Το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης τέως ΕΤΑΠ – ΜΜΕ.

Ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών τέως ΟΑΕΕ.

Ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων τέως ΟΓΑ, εκτός του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας (ΛΑΕ) που ανήκει στον ΟΠΕΚΑ.

Το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο τέως ΝΑΤ.

Το Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων.

Επίσης εκτός από τα ως άνω κύρια ταμεία στον ΕΦΚΑ εντάχτηκαν αρκετά επικουρικά και ανεξάρτητα ταμεία.

3.2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Όπως ήδη αναφέρθηκε ο σκοπός δημιουργίας του Ενιαίου Φορέα είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών αξιοποιώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις. Έτσι ο πολίτης έχει πρόσβαση σε πιο αξιόπιστες και φιλικές υπηρεσίες. Από την έναρξη λειτουργίας του νέου φορέα δημιουργήθηκαν πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες έχουν αντικαταστήσει τους παραδοσιακούς τρόπους διαχείρισης των διαδικασιών. Μερικές από τις υπηρεσίες που παρέχονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά είναι ο έλεγχος για την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας καθώς και η χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας έμμεσων μελών, η έκδοση Ασφαλιστικής Ενημερότητας. Η έκδοση Αποσπάσματος Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης, η χορήγηση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας. Η υποβολή αίτησης για κύρια σύνταξη ή για μεταβίβαση σύνταξης, η παροχή πληροφοριών για την πορεία συνταξιοδοτικών αιτημάτων που έχουν υποβληθεί μετά την ίδρυση του ΕΦΚΑ, δηλαδή από 1/1/2017 και εντεύθεν. Μερικές ακόμη διαδικασίες που έχουν ενταχθεί στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι η αίτηση για πληρωμή Εξόδων Κηδεύας, η Ηλεκτρονική Αίτηση Επιδόματος Ασθένειας και Μητρότητας. Επιπλέον μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορούν πλέον οι Μη Μισθωτοί, δηλαδή Ελεύθεροι Επαγγελματίες, Αγρότες (κανονικού καθεστώτος), καθώς και Αυτοαπασχολούμενοι να υποβάλουν ηλεκτρονική Απογραφική Δήλωση έναρξης ατομικής δραστηριότητας, εξαιρούνται βέβαια κάποια επαγγέλματα, λεπτομερή αναφορά γίνεται παρακάτω στην ενότητα 5.1.2. Το ίδιο ισχύει και με την ηλεκτρονική υποβολής Απογραφικής Δήλωσης μεταβολής/ προσθήκης/αφαίρεσης ΚΑΔ ατομικής δραστηριότητας καθώς και με την Αίτηση Λήξης της ασφάλισης λόγω διακοπής ατομικής δραστηριότητας. (ΕΦΚΑ,2023).

3.2.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

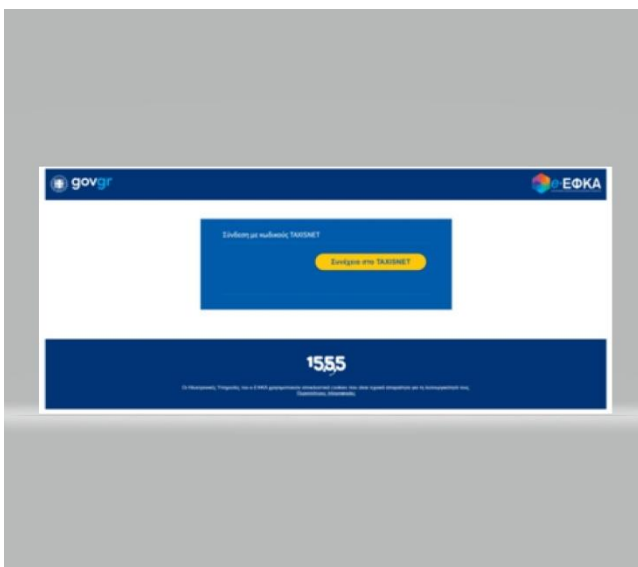
Όπως ήδη αναφέρθηκε πολλές διαδικασίες δεν είναι δυνατό να διεκπεραιωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κάτι που απαιτεί την φυσική παρουσία του πολίτη στις τοπικές διευθύνσεις του φορέα. Ωστόσο ένας ακόμη τρόπος επικοινωνίας με τον φορέα είναι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης. Η εν λόγω φόρμα επικοινωνίας για υποβολή αίτησης ή για κλείσιμο ραντεβού δημιουργήθηκε το 2020 λόγω των συνθηκών της πανδημίας covid-19. Παρόλα αυτά είναι μία πλατφόρμα που χρησιμοποιείται ακόμη

από τους πολίτες μέσω της οποίας μπορούν να υποβάλουν κάποιο ερώτημα ή να κλείσουν κάποιο ραντεβού για εξυπηρέτηση στην αρμόδια τοπική διεύθυνση με φυσική παρουσία. Επιπλέον είναι ένα πολύ καλό εργαλείο και για τους υπαλλήλους λόγω του ότι σε πολλές μονάδες δεν υπάρχουν αρκετοί υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Συνεπώς οι υπάλληλοι μπορούν να στέλνουν απαντήσεις μέσω της πλατφόρμας στον ασφαλισμένο η οποία έχει την δυνατότητα να στέλνει e-mail στον ασφαλισμένο. Ο σύνδεσμος για μετάβαση στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης είναι στην αρχική οθόνη της ιστοσελίδας του φορέα www.efka.gov.gr (βλ. εικόνα 15).



Εικόνα 15: Σύνδεσμος ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης (Πηγή: <https://www.efka.gov.gr>)

Η αυθεντικοποίηση χρήστη γίνεται μέσω κωδικών taxis της ΑΑΔΕ, όπως και σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. (βλ.εικόνα 16)



Εικόνα 16: Σύνδεσμος για πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης μέσω κωδικών taxis (Πηγή: <https://www.efka.gov.gr>)

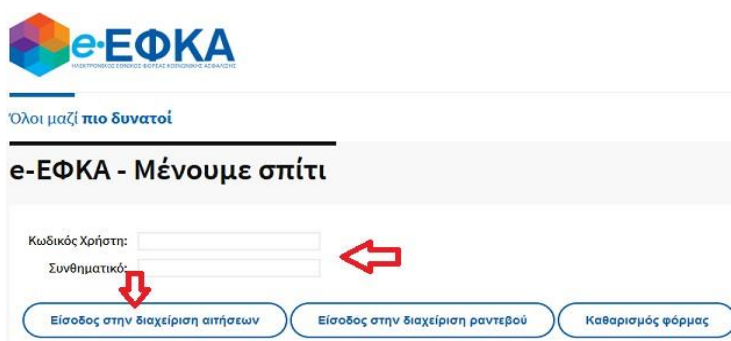
Στην συνέχεια αφού γίνει η αυθεντικοποίηση χρήστη μέσω της Α.Α.Δ.Ε., το σύστημα ενημερώνει τον πολίτη για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά. Στην συνέχεια εφόσον η διαδικασία που θέλει να διεκπεραιώσει ο πολίτης δεν υποστηρίζεται ηλεκτρονικά μπορεί να επιλέξει να συνεχίσει με κάποιο ηλεκτρονικό αίτημα ή να κλείσει κάποιο ραντεβού για να επισκεφτεί την υπηρεσιακή μονάδα που τον ενδιαφέρει. Στην συνέχεια εμφανίζονται τα στοιχεία του ασφαλισμένου που είναι δηλωμένα στο Σύστημα και το εάν ο χρήστης έχει ενεργή

ασφαλιστική ικανότητα ή όχι. Στην συνέχεια ο χρήστης μπορεί να επιλέξει την επιλογή «Νέα Αίτηση» και να εισέλθει στην φόρμα του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης το οποίο θα αναλύσουμε παρακάτω. Η φόρμα του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης φαίνεται στην εικόνα 20. (βλ.εικόνα 20). Το επόμενο βήμα είναι ο ασφαλισμένος να επιλέξει από την αναδυόμενη λίστα την υπηρεσιακή μονάδα του φορέα που τον ενδιαφέρει και είναι αρμόδια για την υπόθεσή του και κατόπιν να επιλέξει κατηγορία αιτήματος. Επίσης ο ασφαλισμένος έχει την δυνατότητα με ένα σύντομο σχόλιο να αποτυπώσει αν θέλει λεπτομέρειες για το αίτημα ή το ερώτημά του. Κατόπιν μπορεί να τσεκάρει το κουτάκι που υπάρχει στην φόρμα ώστε να προγραμματίσει αν θέλει ραντεβού ή όχι και τέλος να υποβάλει το αίτημά του. Στην συνέχεια όταν το αίτημά του διαχειριστεί από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ θα έχει την δυνατότητα να δει την πορεία του αιτήματός του. Επιπλέον ο ασφαλισμένος έχει την δυνατότητα να κλείσει κάποιο ραντεβού χωρίς να συνδέσει το ραντεβού με αίτησή του. Λεπτομερή αναφορά γίνεται στην παρακάτω ενότητα.

3.2.5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Όπως ήδη αναφέρθηκε με την εν λόγω πλατφόρμα, μπορεί κάποιος να κάνει ένα αίτημα για κάποιο θέμα που τον απασχολεί ή να υποβάλει ένα αίτημα για ραντεβού στην αρμόδια Τοπική Διεύθυνση. Η διαχείριση της εφαρμογής της πλατφόρμας από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ αποτυπώνεται παρακάτω. Αρχικά ο υπάλληλος κάνει είσοδο στην εφαρμογή με τους κωδικούς της Τοπικής Διεύθυνσης στην οποία απασχολείται. Μετά την είσοδο στην εφαρμογή έχει δύο επιλογές να επιλέξει είτε την είσοδο στην διαχείριση των αιτήσεων, είτε την είσοδο στην διαχείριση των ραντεβού, όπως ακριβώς φαίνεται και στις παρακάτω εικόνες. (βλ. εικόνα 17 και 18). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι αιτήσεις μπορεί είτε να συνδέονται με προγραμματισμένα ραντεβού είτε όχι.

- ΕΙΣΟΔΟΣ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ



Εικόνα 17: Είσοδος στην διαχείριση αιτήσεων (Πηγή:ΕΦΚΑ.INTRANET,2023)

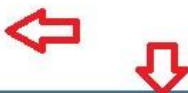
- ΕΙΣΟΔΟΣ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ



Όλοι μαζί πιο δυνατοί

e-ΕΦΚΑ - Μένουμε σπίτι

Κωδικός Χρήστη:
 Συνθηματικό:



[Είσοδος στην διαχείριση αιτήσεων](#)

[Είσοδος στην διαχείριση ραντεβού](#)

[Καθαρισμός φόρμας](#)

Εικόνα 19: Είσοδος στην διαχείριση των ραντεβού (Πηγή: ΕΦΚΑ, INTRANET,2023)



Όλοι μαζί πιο δυνατοί

e-ΕΦΚΑ - Μένουμε σπίτι

Περιφερειακό Τμήμα Μη Μισθωτών Σάφους

ΦΙΛΤΡΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ

ΗΜ/ΜΙΑ ΛΠΟ:

ΕΔΣ:

ΜΟΝΟ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΑ: ΑΜΚΑ:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ:

ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΦΚΑ: Περ. Τμήμα Μη Μισθωτών Σάφους

[Αναζήτηση](#)

[Εκτύπωση](#)

[Καταχώρηση](#)

Τρίτη 25/08/2020

ΕΠΙΛΟΓΗ	ΩΡΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΑΜΚΑ/ΑΦΜ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ/EMAIL	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΙΤΗΣΗ
<input type="checkbox"/>	08:00	αααααδ αααααδ	0 / /		Γραμματεία Συντάξεων	Δεν συνδέεται με αίτηση
<input type="checkbox"/>	08:00	ΑΝ / /	/ /		Έσοδα-Ασφάλιση Επίδομα Μητρότητας	78 - 25/08/2020
<input type="checkbox"/>	13:10	/ /	/ /		Έσοδα-Ασφάλιση Οικοδομητικά Έργα	75 - 25/08/2020
<input type="checkbox"/>	13:45	/ /	/ /	21 / /	Έσοδα-Ασφάλιση Υποβολή αιτήματος	71 - 20/08/2020

Τετάρτη 26/08/2020

ΕΠΙΛΟΓΗ	ΩΡΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΑΜΚΑ/ΑΦΜ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ/EMAIL	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΙΤΗΣΗ
<input type="checkbox"/>	13:45	/ /	/ /		ΚΕΠΑ Υποβολή αιτήματος	71 - 20/08/2020
<input type="checkbox"/>	13:50	/ /	/ /		ΚΕΠΑ	Δεν συνδέεται με αίτηση

Πέμπτη 03/09/2020

ΕΠΙΛΟΓΗ	ΩΡΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΑΜΚΑ/ΑΦΜ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ/EMAIL	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΙΤΗΣΗ
<input type="checkbox"/>	08:00	/ /	/ /		Παροχές Επίδομα Μητρότητας	78 - 25/08/2020

Εμφανίζονται μόνο οι πρώτες 20 ημέρες

Βρέθηκαν 9 εγγραφές

Ενέργεια: Διαγραφή επιλεγμένων

[Εφαρμογή](#)

Εικόνα 18: Προγραμματισμένα ραντεβού (Πηγή ΕΦΚΑ-INTRANET,2023)

Με την είσοδο στην διαχείριση των ραντεβού εμφανίζονται τα προγραμματισμένα ραντεβού της τοπικής διεύθυνσης που έχουν υποβληθεί κατά ημερομηνία σε μία λίστα όπως βλέπουμε στην εικόνα 19 (βλ. εικόνα 19). Στην δεξιά πλευρά εμφανίζεται η στήλη σχετική αίτηση. Όπως ήδη αναφέρθηκε κάποια ραντεβού δεν συνδέονται με αιτήσεις ενώ κάποια έχουν σχετική αίτηση.

Εάν επιλεχθεί κάποια σχετική αίτηση αυτόματα ανοίγει η αίτηση εμφανίζονται τα πλήρη στοιχεία του ασφαλισμένου καθώς και τι ακριβώς αφορά το αίτημα, π.χ. από τα

στοιχεία και τα σχόλια της αίτησης προκύπτει αν το αίτημα έχει υποβληθεί στο σωστό τμήμα ή στην σωστή Τοπική διεύθυνση, υπηρεσιακή μονάδα κλπ. Ένα αίτημα εξυπηρέτησης έχει την μορφή που βλέπουμε στην εικόνα 20 (βλ. εικόνα 20)



Όλοι μαζί πιο δυνατοί

e-EΦΚΑ - Μένουμε σπίτι

Περιφερειακό Τμήμα Μη Μισθωτών Ξάνθης

ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ: 67

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ: 27/05/2020

ΕΠΩΝΥΜΟ:

ΟΝΟΜΑ:

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:

ΑΦΜ:

ΑΜΚΑ:

ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ:

ΠΟΛΗ:

ΤΚ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ:

EMAIL:

ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ:

ΠΡΟΣ:

ΑΙΤΗΜΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ:

ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΔΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟ ΈΧΟΥΝ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ ΚΑΙ ΟΙ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΑΙΤΗΣΕΙΣ:

73 - 21/08/2020 ΠΡΟΣ Περιφερειακό Τμήμα Μη Μισθωτών Ξάνθης

72 - 21/08/2020 ΠΡΟΣ Περιφερειακό Τμήμα Μη Μισθωτών Ξάνθης

Αυτοαπασχολούμενος
(τ.ΕΤΑΑ)
Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη
Περιφερειακό Τμήμα Μη Μισθωτών Ξάνθης

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ: 27/05/2020 11:00

27/05/2020 08:45

04/06/2020 08:00

1

ΕΠΑΝΑΔΡΟΜΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣ:

2

Μπορείτε να επιλέξετε μία άλλη Υπηρεσιακή Μονάδα ΕΦΚΑ της ίδιας ΠΕ, εάν η αίτηση δεν αφορά την δική σας.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ: ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ

ΣΧΟΛΙΑ:

Πληκτρολογήστε εδώ κάποιο κείμενο που θέλετε να αποθηκεύσετε στην αίτηση.

3

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΧΟΛΙΟΥ ΣΤΟΝ ΑΙΤΟΥΝΤΑ 4

Κάντε κλικ στο checkbox αν θέλετε να εμφανίζεται το σχόλιό σας στην οθόνη του αιτούντα, όταν εκείνος επανέρχεται στην αίτηση.

ΑΠΟΣΤΟΛΗ EMAIL ΣΤΟΝ ΑΙΤΟΥΝΤΑ: ΝΑΙ ΟΧΙ 5

Αν επιλέξετε ΝΑΙ, μετά την αποθήκευση θα σταλεί ένα email στον αιτούντα που θα τον ειδοποιεί να επανέλθει στην αίτησή του μέσω του www.efka.gov.gr/menoumespiti

6

7

Αποθήκευση χωρίς ολοκλήρωση

Αποθήκευση και ολοκλήρωση

Εκτύπωση αίτησης

Επιστροφή

Αν θέλετε μόνο να αποθηκεύσετε κάποιο σχόλιο και να επανέλθετε για την ολοκλήρωση του αιτήματος, κάντε κλικ στο [Αποθήκευση χωρίς ολοκλήρωση](#).

Διαχείριση αιτήσεων

Διαχείριση ραντεβού

Αποσύνδεση

Εικόνα 20: Φόρμα Ηλεκτρονικού Αιτήματος εξυπηρέτησης (Πηγή ΕΦΚΑ-INTRANET,2023)

Στην εικόνα 20 απεικονίζεται μία φόρμα ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης η οποία έχει τα πλήρη στοιχεία του ασφαλισμένου (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, διεύθυνση, κλπ), καθώς και την ιδιότητα του ασφαλισμένου, (δηλαδή αν είναι μισθωτός, ελεύθερος επαγγελματίας, αγρότης, κλπ). Επίσης αναφέρεται η κατηγορία του αιτήματος δηλαδή ποιο τμήμα και ποια διαδικασία αφορά αλλά και αν το αίτημα είναι συνδεδεμένο με προγραμματισμένο ραντεβού ή όχι. Επιπλέον υπάρχει ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο μπορεί ο υπάλληλος να γράψει τις απαντήσεις του για το θέμα που απασχολεί τον ασφαλισμένο. (βλ. σημείο 3 στην εικόνα 20). Κατόπιν ο υπάλληλος εφόσον απαντήσει μπορεί να τσεκάρει το κουτάκι κοινοποίηση σχολίου στον αιτούντα (σημείο 4 στην εικόνα 20) και να επιλέξει αν θα αποσταλεί και αυτόματο e-mail στον ασφαλισμένο, το οποίο ενημερώνει τον πολίτη ότι το αίτημά του έχει απαντηθεί. (βλ. σημείο 5 εικόνα 20). Στην συνέχεια ο υπάλληλος εφόσον έχει απαντήσει στο αίτημα και το έχει ολοκληρώσει μπορεί να πατήσει τον σύνδεσμο αποθήκευση και ολοκλήρωση (βλ. σημείο 7 εικόνα 20). Εάν ο υπάλληλος δεν έχει διεκπεραιώσει την αίτηση μπορεί να επιλέξει να αποθηκεύσει απλώς την αίτηση χωρίς να την ολοκληρώσει επιλέγοντας το σημείο 6 της εικόνας 20.

Στην περίπτωση που ο υπάλληλος διαπιστώσει ότι η αίτηση δεν αφορά την συγκεκριμένη τοπική διεύθυνση/υπηρεσιακή μονάδα ΕΦΚΑ, τότε μπορεί να επαναδρομολογήσει την αίτηση επιλέγοντας την σωστή υπηρεσιακή μονάδα από την αναδυόμενη λίστα των υπηρεσιακών μονάδων ΕΦΚΑ επιλέγοντας το σημείο 2 όπως φαίνεται στην εικόνα 20. Στην συνέχεια ο πολίτης ενημερώνεται για την πορεία της αίτησης ότι δηλαδή έχει επανδρομολογηθεί σε άλλη υπηρεσιακή μονάδα. Ωστόσο η επαναδρομολόγηση μπορεί να γίνει μόνο σε υπηρεσιακή μονάδα ΕΦΚΑ της ίδιας περιφερειακής ενότητας.

3.2.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Όπως ήδη αναφέρθηκε αυτή είναι μία πλατφόρμα με την οποία κάποιος μπορεί είτε να κλείσει κάποιο ραντεβού για να επισκεφτεί την αρμόδια τοπική διεύθυνση, είτε να υποβάλει κάποιο ερώτημα. Ωστόσο υπάρχουν διαδικασίες οι οποίες γίνονται ακόμη με φυσική παρουσία του πολίτη, καθώς δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργανισμού. Στο πέμπτο κεφάλαιο αποτυπώνονται δύο από αυτές τις διαδικασίες και εντοπίζεται η ανάγκη η συγκεκριμένη πλατφόρμα να

βελτιωθεί δηλαδή να παραμετροποιηθεί ώστε να μπορούν να διεκπεραιωθούν αυτές οι διαδικασίες μέσω της πλατφόρμας χωρίς την φυσική παρουσία του ασφαλισμένου στις τοπικές διευθύνσεις του οργανισμού. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγονται μετακινήσεις, ταλαιπωρία, γίνεται εξοικονόμηση χρόνου και πόρων και αποφυγή συνωστισμού. Επιπλέον αυτό βοηθάει και στην επίτευξη ενός καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος για τους υπαλλήλους του φορέα, καθώς πολλές φορές γίνονται αποδέκτες της αγανάκτησης των πολιτών που απορρέει από την γραφειοκρατία και την ταλαιπωρία που βιώνουν καθώς επισκέπτονται με φυσική παρουσία κάποια δημόσια δομή. Προκειμένου σε αυτή την μελέτη να αποτυπωθεί καλύτερα η δεδομένη κατάσταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης και το αντίκτυπο που έχουν στον χρήστη-πολίτη, έγινε μία έρευνα και δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο σχετικά με την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης. Η έρευνα έγινε με σκόπιμη δειγματοληπτική μέθοδο και ζητήθηκε από χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να εκφράσουν την άποψή τους για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα καθώς και για την λειτουργία του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης. Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, αποτυπώνονται οι απόψεις των συμμετεχόντων και εξάγονται τα συμπεράσματα της έρευνας.

4. ΕΡΕΥΝΑ

4.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Στο προηγούμενο κεφάλαιο αποτυπώθηκε η συνολική προσπάθεια που έχει γίνει στην δημόσια διοίκηση με απώτερο σκοπό την δημιουργία ενός ενιαίου πλαισίου που θα βελτιώσει την καθημερινότητα των πολιτών και την υποστήριξη της οικονομικής ανάπτυξης χωρίς περιττά διοικητικά βάρη, δηλαδή χωρίς περιττή γραφειοκρατία. Στην συνέχεια αποτυπώθηκε η δομή και η λειτουργία του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), η ανάπτυξη του φορέα τα περίπου 7 έτη λειτουργίας του και η ψηφιοποίηση και απλούστευση των διαδικασιών που έχουν συντελεστεί ως τώρα στον φορέα.

Βάσει των ανωτέρω, στο κεφάλαιο αυτό θα διερευνηθεί η γνώμη ενός τυχαίου δείγματος που αφορά χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα, σχετικά με την συνολική προσπάθεια που γίνεται για απλούστευση των διαδικασιών του φορέα μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης.

Το ερευνητικό ερώτημα που προκύπτει μετά την ανασκόπηση του θεωρητικού μας πλαισίου είναι το εξής:

«Πόσο έχει συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας και στην απλούστευση των διαδικασιών του φορέα η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης και εάν υπάρχει ανάγκη για βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών;»

Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω στο κεφάλαιο αυτό αναφέρεται ο σκοπός και οι επιμέρους στόχοι της έρευνας. Η μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε, καθώς και τα παραγόμενα οφέλη από την έρευνα.

4.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Στην έρευνα αυτή η μέθοδος δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε είναι η σκόπιμη δειγματοληπτική έρευνα. Ο σχεδιασμός της σκόπιμης ή κατά κρίση δειγματοληψίας στηρίζεται, στην κρίση του ερευνητή. Αυτό σημαίνει πως ο ερευνητής διαλέγει σκόπιμα εκείνο το δείγμα του πληθυσμού που πιθανότατα θα του αποδώσει κατάλληλα

και ιδανικά τα δεδομένα που χρειάζεται για την ολοκλήρωση της έρευνας. Η σκόπιμη δειγματοληπτική έρευνα βασίζεται σε δεδομένα από ένα υποσύνολο του πληθυσμού και στην προκειμένη περίπτωση αυτό το υποσύνολο του πληθυσμού είναι οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα – τυχαίο δείγμα από το υποσύνολο χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. (datanalysis,2023)

4.3 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Για την σύνταξη του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν οι google forms (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄) και κατόπιν το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω e-mail σε πολίτες χρήστες της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, καθώς επίσης και σε λογιστές. Επιπλέον αναρτήθηκε σε κάποιες ομάδες στα κοινωνικά δίκτυα. Οι ερωτήσεις που κυριαρχούν είναι κλειστού τύπου, από τις οποίες καλείται ο συμμετέχων να επιλέξει μία απάντηση για κάθε ερώτηση. Επίσης υπάρχει και μία ερώτηση ανοιχτού τύπου, στην οποία ο συμμετέχων μπορεί να εκφράσει τις προτάσεις του αναπτύσσοντας ένα σύντομο σχόλιο.

4.4 ΟΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

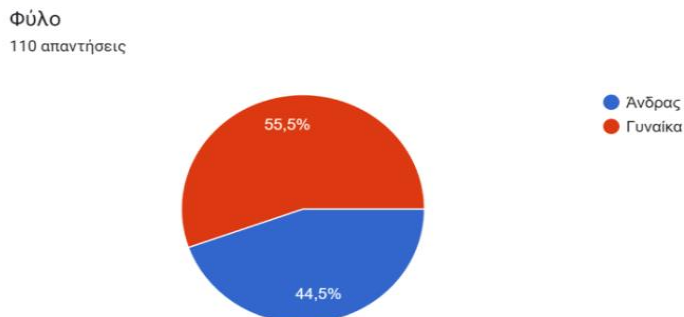
Στο ερωτηματολόγιο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄), το οποίο αποτελείται από 22 ερωτήσεις, απάντησαν συνολικά 110 χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από ένα τυχαίο δείγμα το οποίο προσεγγίστηκε κυρίως ηλεκτρονικά. Οι συμμετέχοντες ήταν κυρίως συναλλασσόμενοι της Τοπικής Δ/σης Ι΄ Θεσσαλονίκης με έδρα την Ιωνία Θεσσαλονίκης και μέλη δύο ομάδων λογιστών σε κοινωνικά δίκτυα (facebook), στις οποίες αναρτήθηκε το ερωτηματολόγιο. Συγκεκριμένα στην ομάδα «Taxheaven Group», καθώς και στην ομάδα «Λογιστές-Ερωτήσεις/Απαντήσεις». Επιπλέον αναρτήθηκε και σε μία ακόμη ομάδα σε κοινωνικά δίκτυα, με το διακριτικό τίτλο «Γεωπόνοι και Αγρότες με κέφι για δουλειά!».

4.4.1 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Οι πρώτες τέσσερις ερωτήσεις στοχεύουν στο να δώσουν ένα δημογραφικό προφίλ των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Πόσοι είναι άνδρες και πόσες είναι γυναίκες, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο κλπ.

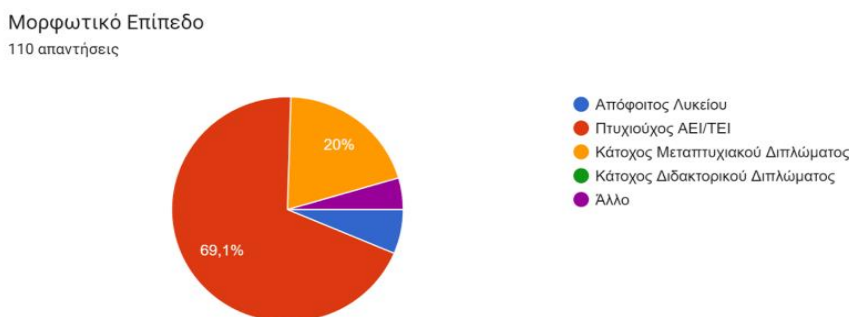
1. Η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα, αν είναι άνδρας ή γυναίκα. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 55,5% των συμμετεχόντων είναι

γυναίκες ενώ το 44,5% είναι άνδρες. Συγκεκριμένα οι χρήστες που απάντησαν ήταν 61 γυναίκες και 49 άνδρες (βλ. γράφημα 1)



Γράφημα 1: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

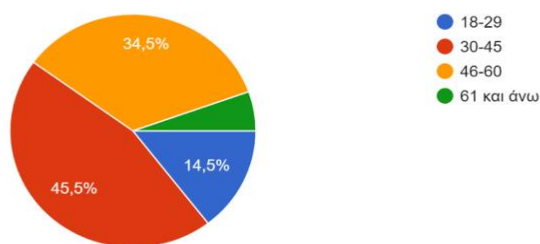
2. Η δεύτερη ερώτηση αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα. Οι περισσότεροι των συμμετεχόντων είναι Πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και συγκεκριμένα το 69,1%, ενώ το 20% είναι Κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος και μόλις το 6,4% είναι απόφοιτοι λυκείου, ενώ το 4,5% κάτι άλλο. (βλ. γράφημα 2).



Γράφημα 2: Μορφωτικό Επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα

3. Η τρίτη ερώτηση αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Το 45,5% είναι ηλικίας μεταξύ 30 έως 45 ετών. Το 34,5% είναι ηλικίας μεταξύ 46 έως 60 ετών, το 14,5% είναι ηλικίας μεταξύ 18 έως 29 ετών, ενώ μόλις το 5,5% είναι 61 ετών και άνω (βλ. γράφημα 3).

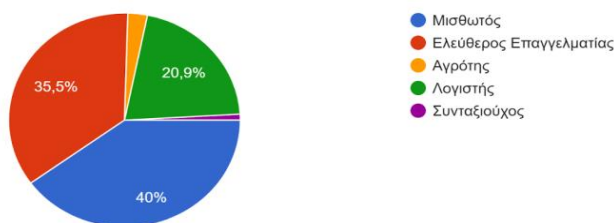
Ηλικία
110 απαντήσεις



Γράφημα 3: Ηλικιακό Επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα

4. Η τέταρτη ερώτηση αφορά την ιδιότητα ή επάγγελμα των συμμετεχόντων ως χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Το 40% είναι μισθωτοί του ιδιωτικού ή το δημοσίου τομέα, το 35,5% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 20,9% είναι λογιστές και μόλις το 2,9% αγρότες ενώ το 0,9% είναι συνταξιούχοι.

Ιδιότητα
110 απαντήσεις



Γράφημα 4: Ιδιότητα συμμετεχόντων στην έρευνα

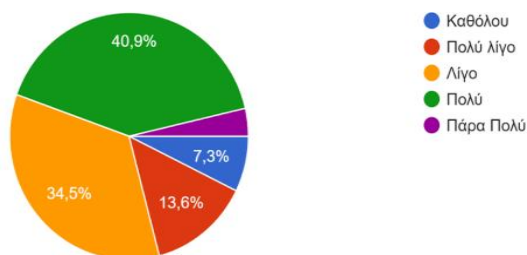
4.4.2 ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Οι ερωτήσεις πέντε έως δώδεκα στοχεύουν στο να δώσουν μία αποτύπωση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Αποτυπώνουν την άποψη του δείγματος σχετικά με την λειτουργικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εάν και κατά πόσο είναι εύχρηστες, πόσο έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών κλπ.

5. Στην Πέμπτη ερώτηση οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν για το πόσο εύχρηστες θεωρούνε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Ομολογουμένως υπάρχει μία αντίφαση απόψεων με την αρνητική άποψη να υπερτερεί, δεδομένου ότι το

40,9% θεωρούν πολύ εύχρηστες και 3,6% πάρα πολύ εύχρηστες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Σε αντίθεση το 34,5% θεωρούν λίγο εύχρηστες και το 13,6 πολύ λίγο εύχρηστες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης μόλις το 7,3% θεωρούν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι εύχρηστες. Όπως αποτυπώνεται και στο παρακάτω γράφημα (βλ. γράφημα 5).

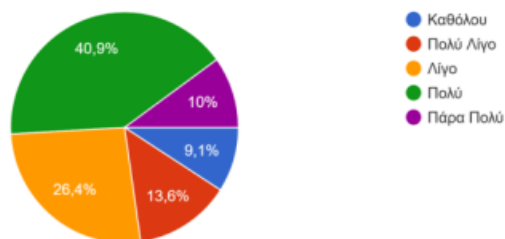
Πόσο εύχρηστες θεωρείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;
110 απαντήσεις



Γράφημα 5: Ποσοστά ερώτησης για το πόσο εύχρηστες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

6. Στην έκτη ερώτηση οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν για το αν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας του φορέα. Επίσης και σε αυτήν την ερώτηση υπάρχουν αντιφατικές απόψεις με την θετική προσέγγιση να κυριαρχεί. Το 40,9% θεωρεί ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν μειώσει πολύ την γραφειοκρατία στον φορέα και το 10% θεωρεί πολύ μεγάλη την μείωση της γραφειοκρατίας από την άλλη μεριά το 26,4% και το 13,6% αντίστοιχα θεωρούν λίγο και πολύ λίγη την μείωση της γραφειοκρατίας από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ενώ μόλις το 9,1% θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, πολύ μικρό ποσοστό του συνόλου φυσικά (βλ. γράφημα 6).

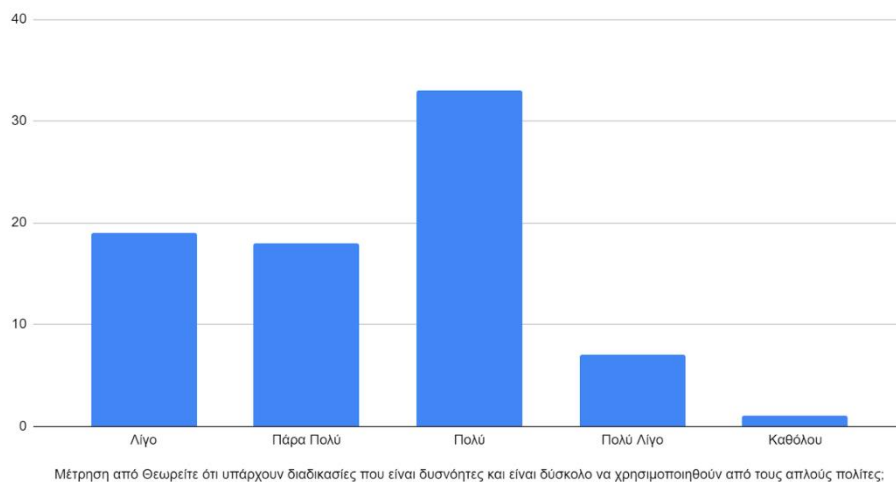
Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας από τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;
110 απαντήσεις



Γράφημα 6: Ποσοστά ερώτησης για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας

7. Στην έβδομη ερώτηση το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει αν υπάρχουν διαδικασίες τις οποίες θεωρεί ότι είναι δυσνόητες και είναι δύσκολο να χρησιμοποιηθούν από τους απλούς πολίτες. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι όντως υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες. Συγκεκριμένα το 34,5% θεωρεί ότι υπάρχουν πολύ δυσνόητες διαδικασίες και το 25,5% πάρα πολύ δυσνόητες, ενώ μόνο το 30,9% και το 8,2% αντίστοιχα θεωρεί τις διαδικασίες λίγο και πολύ λίγο δυσνόητες. Επίσης ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 0,9% θεωρεί ότι δεν υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες (βλ. γράφημα 7)

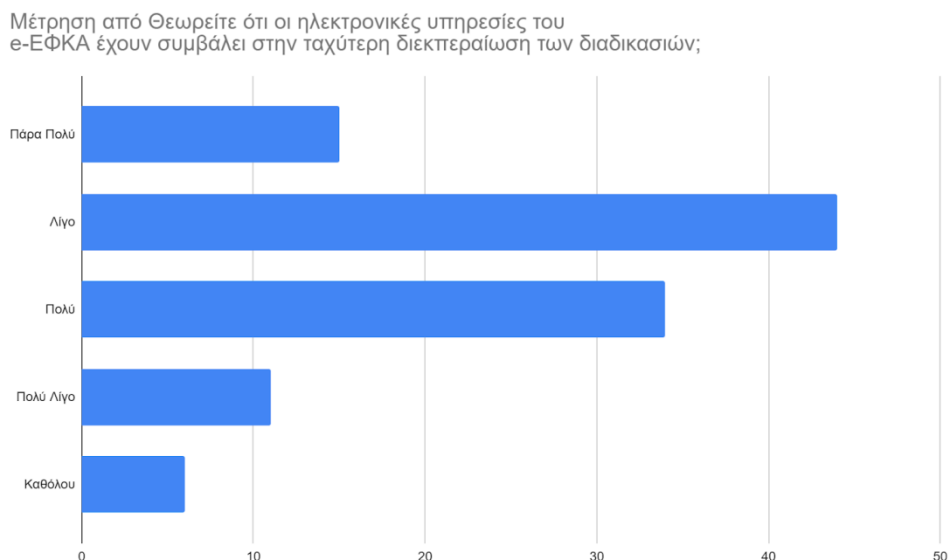
Μέτρηση από Θεωρείτε ότι υπάρχουν διαδικασίες που είναι δυσνόητες και είναι δύσκολο να χρησιμοποιηθούν από τους απλούς πολίτες;



Γράφημα 7: Ποσοστά ερώτησης για το εάν υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες και είναι δύσκολο να χρησιμοποιηθούν από απλούς πολίτες

8. Στην όγδοη ερώτηση το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει εάν θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα έχουν συμβάλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών. Γι ακόμη μία φορά βλέπουμε μία αντιφατική άποψη των χρηστών καθώς το 30,9% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συμβάλει κατά πολύ και το 13,6% κατά πάρα πολύ στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών.

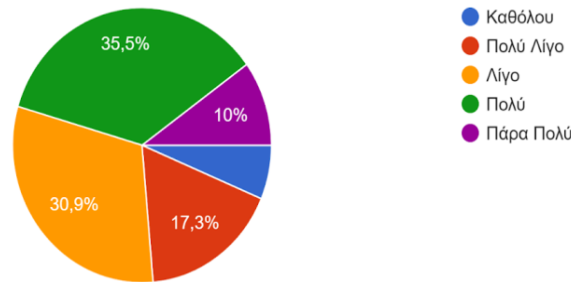
Από την άλλη πλευρά το 40% θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συμβάλει λίγο και το 10% πολύ λίγο αντίστοιχα στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών του φορέα. Ενώ μόνο ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 5,5% θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχουν συμβάλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών και συγκεκριμένα 6 χρήστες από τους 110 ερωτηθέντες (βλ. γράφημα 8).



Γράφημα 8: Ποσοστά ερώτησης για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συμβάλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών

9. Στην ένατη ερώτηση οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών. Το μοτίβο απαντήσεων και σε αυτή την ερώτηση είναι το ίδιο αντιφατικό καθώς ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό θεωρεί πως ναι έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό επίσης θεωρεί ότι η συμβολή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην απλούστευση των διαδικασιών είναι πολύ μικρή. Τα ποσοστά των απαντήσεων προκύπτουν στο γράφημα 9. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο το 6,4% απάντησε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχουν συμβάλει καθόλου στην απλούστευση των διαδικασιών του φορέα.

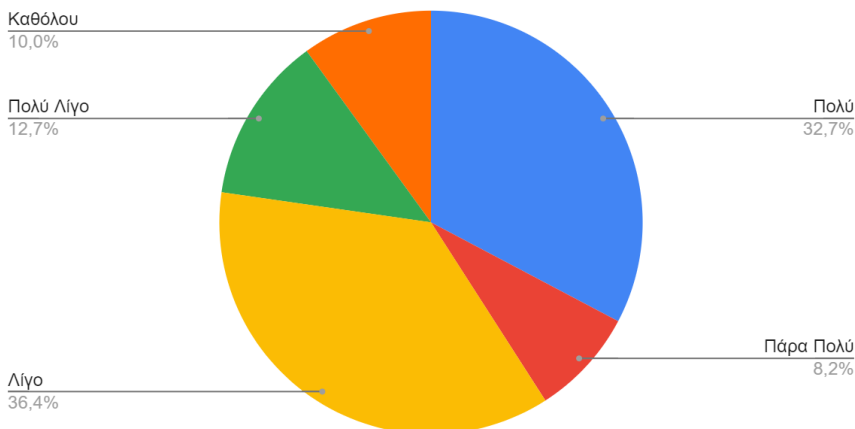
Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών;
110 απαντήσεις



Γράφημα 9: Ποσοστά ερώτησης για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών

10. Στην δέκατη ερώτηση το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει το βαθμό στον οποίο είναι ικανοποιημένο από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο βαθμός ικανοποίησης από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι και πάλι στο ίδιο μοτίβο με λίγο περισσότερο το ποσοστό αυτών που δεν είναι τόσο ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Συνολικά το 49,1% απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι ή πολύ λίγο ικανοποιημένοι από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ποσοστό που υπερτερεί έναντι του 40,9% που δήλωσαν ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο το 10% δεν θεωρούν ικανοποιητική την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ (βλ. γράφημα 10).

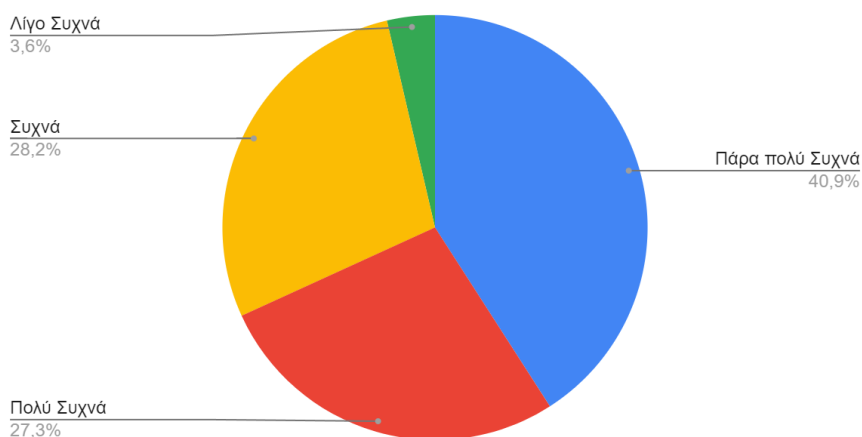
Μέτρηση από Πόσο ικανοποιημένος/ικανοποιημένη είστε από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;



Γράφημα 10: Ποσοστά ερώτησης για το βαθμό ικανοποίησης από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

11. Στην ενδέκατη ερώτηση οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν στο πόσο συχνά χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η συντριπτική πλειοψηφία με μεγάλη διαφορά χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς το 40,9% απάντησε ότι τις χρησιμοποιεί πάρα πολύ συχνά το 27,3% πολύ συχνά και το 28,2% συχνά. Ενώ σε αντίθεση μόνο το 3,6% που αντιστοιχεί σε 4 μόνο άτομα από τα 110 των ερωτηθέντων απάντησε ότι χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες λίγο συχνά. Αξίζει να σημειωθεί ότι ούτε ένας από αυτούς δεν απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ (βλ. γράφημα 11).

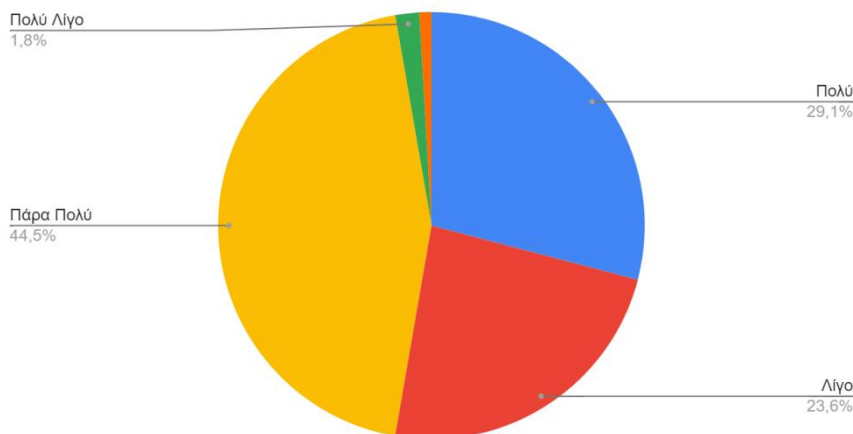
Μέτρηση από Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;



Γράφημα 11: Ποσοστά ερώτησης για την συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

12. Η δωδέκατη ερώτηση καλεί τους συμμετέχοντες να απαντήσουν εάν θεωρούν ότι χρειάζονται σημαντικές βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν διαπιστώνεται ότι είναι απαραίτητες οι βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, καθώς το 44,5% απάντησε ότι η ανάγκη αυτή είναι πάρα πολύ μεγάλη και το 29,1% πολύ μεγάλη. Ενώ μόνο το 23,6% και 1,8% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η ανάγκη για βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι μικρή και πολύ μικρή αντίστοιχα. Επίσης μόνο ένα άτομο των ερωτηθέντων που αντιστοιχεί στο 0,9% του δείγματος απάντησε ότι δεν υπάρχει ανάγκη για βελτιώσεις (βλ. γράφημα 12).

Μέτρηση από Θεωρείτε ότι χρειάζονται σημαντικές βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;



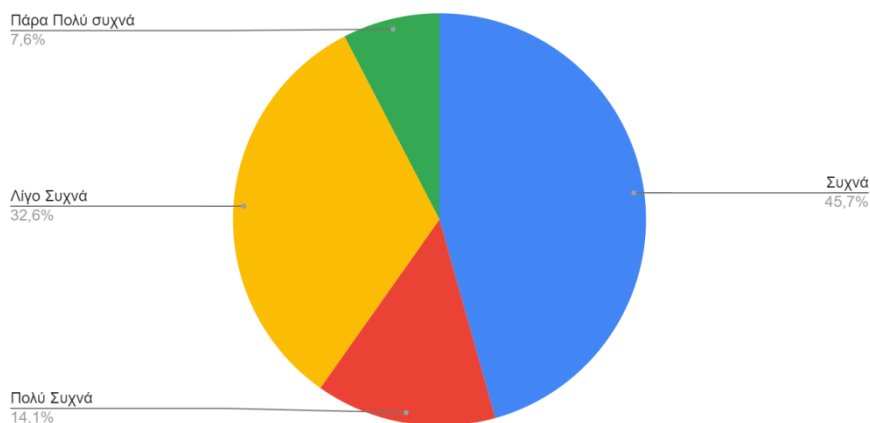
Γράφημα 12: Ποσοστά ερώτησης για το εάν χρειάζονται σημαντικές βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

4.4.3 ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ/ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Οι ερωτήσεις δεκατρία έως και την εικοστή πρώτη ερώτηση στοχεύουν στο να δώσουν μία αποτύπωση απόψεων σχετικά με την χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης/ραντεβού που περιλαμβάνεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αποτυπώνουν την άποψη του δείγματος σχετικά με την χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης/κλεισίματος ραντεβού με τις Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ.

13. Στην δέκατη τρίτη ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο συχνά χρησιμοποιούν την πλατφόρμα των ηλεκτρονικών ραντεβού προκειμένου να επισκεφτούν μία Τοπική Δ/ση του e-ΕΦΚΑ, επειδή η διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συνεπώς απαιτεί την δια ζώσης εξυπηρέτηση. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησαν ότι χρησιμοποιούν την συγκεκριμένη μέθοδο για να μεταβούν σε δια ζώσης εξυπηρέτηση καθώς κάποια διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί με ηλεκτρονικό τρόπο. Συγκεκριμένα μόνο το 32,6% απάντησε ότι χρησιμοποιεί λιγότερο συχνά αυτή την μέθοδο. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα και ενισχύουν την άποψη της προηγούμενης απάντησης ότι είναι αναγκαία η σημαντική βελτίωση της δομής και της λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα (βλ. γράφημα 13).

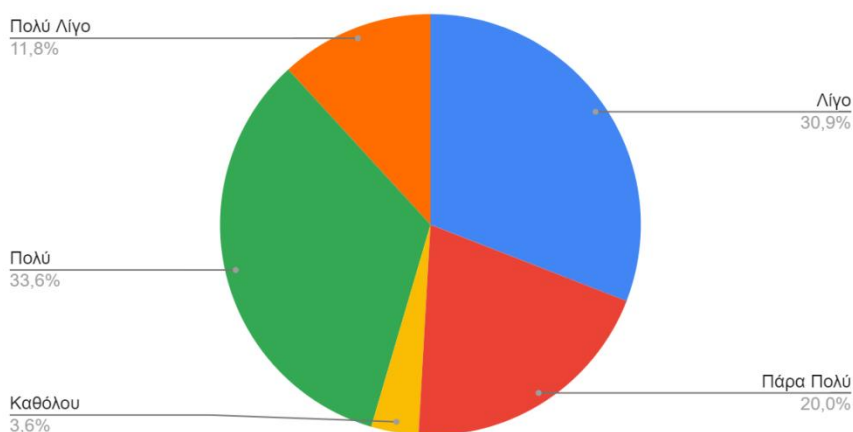
Μέτρηση από Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα των ηλεκτρονικών ραντεβού προκειμένου να επισκεφτείτε μία τοπική διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ, επειδή η διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά;



Γράφημα 13: Ποσοστά ερώτησης για τον βαθμό χρήσης της πλατφόρμας των ηλεκτρονικών ραντεβού για επίσκεψη σε Τοπική Δ/ση, επειδή η διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά

14. Στην δέκατη τέταρτη ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο εύχρηστη θεωρούν την εν λόγω πλατφόρμα. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι θεωρεί εύχρηστη την πλατφόρμα με ποσοστό 20% πάρα πολύ εύχρηστη και 33,6% πολύ εύχρηστη. Ενώ μόνο 4 άτομα που αντιστοιχεί στο 3,6% του συνόλου των ερωτηθέντων απάντησαν ότι δεν θεωρεί εύχρηστη την πλατφόρμα κλεισίματος ραντεβού (βλ. γράφημα 14).

Μέτρηση από Πόσο εύχρηστη θεωρείτε την πλατφόρμα ηλεκτρονικών ραντεβού;

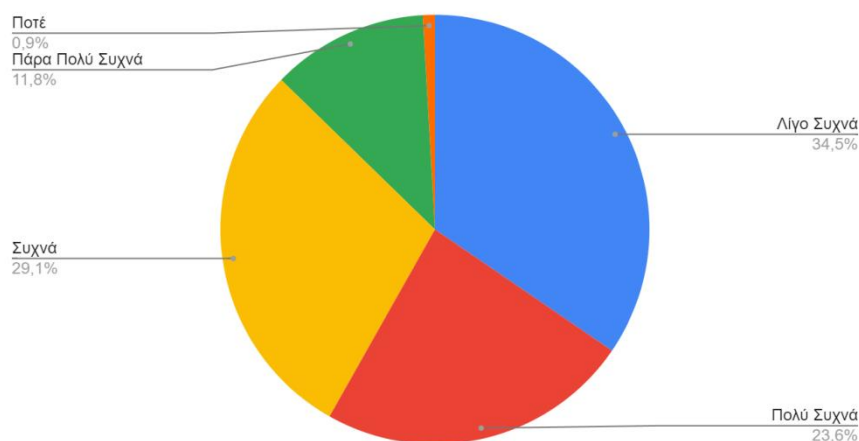


Γράφημα 14: Ποσοστά ερώτησης για το πόσο εύχρηστη είναι η πλατφόρμα των ηλεκτρονικών ραντεβού

15. Όπως αποτυπώθηκε και παραπάνω η εν λόγω πλατφόρμα χρησιμοποιήθηκε την περίοδο της πανδημίας covid-19 και συνεχίζει μέχρι και σήμερα να χρησιμοποιείται

από τους πολίτες προκειμένου να διεκπεραιώσουν ένα ηλεκτρονικό αίτημα, ζητώντας πληροφορίες ή να διεκπεραιώσουν μία διαδικασία από απόσταση η οποία δεν υποστηρίζεται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στην δέκατη πέμπτη ερώτηση οι χρήστες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο συχνά κάνουν ένα ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης μέσω της εν λόγω πλατφόρμας. Η πλειοψηφία απάντησε ότι συχνά καταφεύγει στην χρήση της πλατφόρμας για να κάνει ένα ηλεκτρονικό αίτημα. Ενώ μόνο το 34,5% απάντησε ότι το κάνει αυτό λίγο συχνά και το 0,9% που αντιστοιχεί σε ένα μόνο χρήστη από το σύνολο των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν χρησιμοποιεί καθόλου το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης (βλ. γράφημα 15).

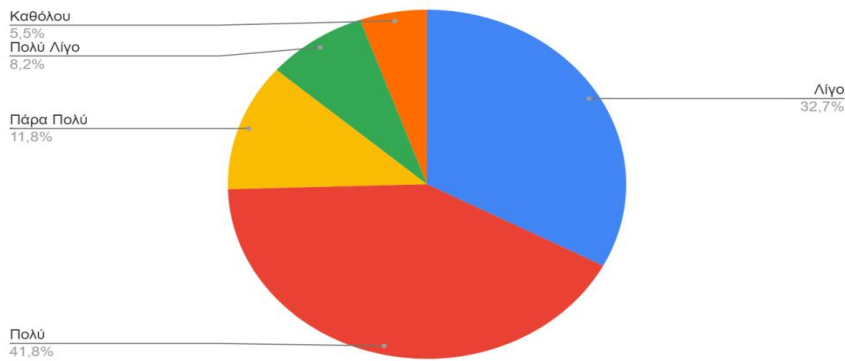
Μέτρηση από Πόσο συχνά κάνετε ένα ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ;



Γράφημα 15: Ποσοστά ερώτησης για βαθμό συχνότητας χρήσης του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω της πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ

16. Στην δέκατη έκτη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν θεωρούν εύκολη την διαδικασία ενός ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης, μέσω της εν λόγω πλατφόρμας. Σε αυτήν την ερώτηση οι απόψεις είναι διφορούμενες καθώς αρκετοί θεωρούν ότι η διαδικασία είναι εύκολη και από την άλλη πλευρά αρκετοί απαντούν ότι δεν θεωρούν την διαδικασία εύκολη. Συγκεκριμένα το 41,8% και 11,8% θεωρούν την διαδικασία πολύ εύκολη και πάρα πολύ εύκολη αντίστοιχα. Ενώ το 32,7% και το 8,2% θεωρούν την διαδικασία λίγο και πολύ λίγο εύκολη. Επιπλέον υπάρχει και ένα ποσοστό 5,5% που δεν θεωρεί την διαδικασία εύκολη. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα (βλ. γράφημα 16).

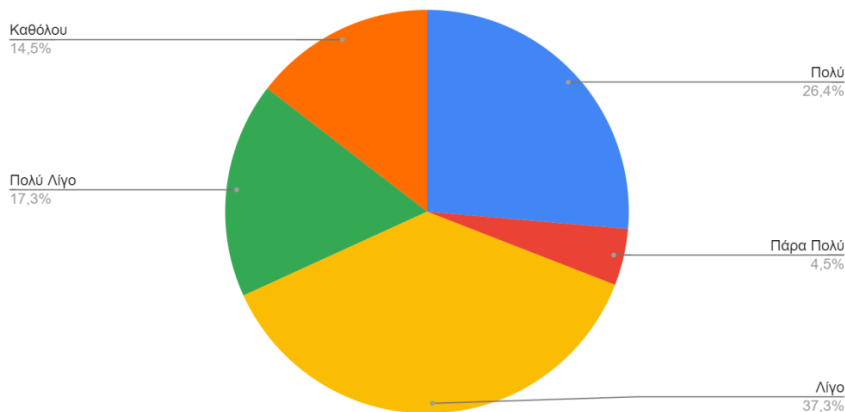
Μέτρηση από Θεωρείτε εύκολη την διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ;



Γράφημα 16: Ποσοστά ερώτησης για το βαθμό ευκολίας της διαδικασίας υποβολής ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ

17. Στην δέκατη έβδομη ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο θεωρούν ότι τα ηλεκτρονικά αιτήματα εξυπηρέτησης διεκπεραιώνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ. Οι πλειοψηφία των απαντήσεων ήταν αρνητικές καθώς το 37,3% και το 17,3% απάντησαν ότι διεκπεραιώνονται σε λίγο και πολύ λίγο χρονικό διάστημα αντίστοιχα. Ενώ υπήρχε ένα ποσοστό της τάξης του 14,5% που απάντησαν ότι δεν διεκπεραιώνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τους υπαλλήλους του φορέα. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων αποτυπώνονται στο παρακάτω γράφημα (βλ. γράφημα 17).

Μέτρηση από Θεωρείτε ότι τα ηλεκτρονικά αιτήματα εξυπηρέτησης διεκπεραιώνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ;



Γράφημα 17: Ποσοστά ερώτησης για το εάν τα ηλεκτρονικά αιτήματα εξυπηρέτησης διεκπεραιώνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ

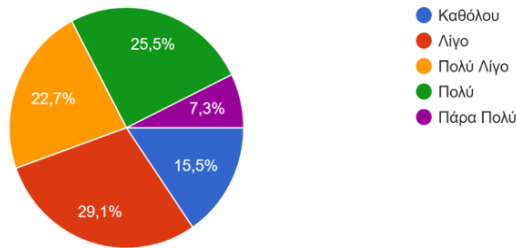
18. Στην δέκατη όγδοη ερώτηση οι χρήστες απάντησαν αν θεωρούν πως το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χρήζει να βελτιωθεί. Η πλειοψηφία απάντησε ότι κρίνει αναγκαία την βελτίωση του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης. Μάλιστα η διαφορά είναι αρκετά μεγάλη καθώς το 35,5% θεωρεί ότι είναι πολύ αναγκαία και το 34,5% θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ αναγκαία η βελτίωση της διαδικασίας του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης. Από την άλλη πλευρά μόνο το 22,7% θεωρεί λίγο αναγκαία την βελτίωση της διαδικασίας καθώς επίσης και ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 3,6% θεωρεί ότι η διαδικασία χρήζει πολύ λίγες βελτιώσεις ή και καθόλου (βλ. γράφημα 18).



Γράφημα 18: Ποσοστά ερώτησης για εάν το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χρήζει βελτιώσεις

19. Η δέκατη ένατη ερώτηση έρχεται να ενισχύσει την ανάγκη για βελτιώσεις του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης που αποτυπώθηκε στην προηγούμενη ερώτηση καθώς ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν αν θεωρούν επαρκές το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης για την διεκπεραίωση διαδικασιών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Η απάντηση είναι καθοριστική καθώς η πλειοψηφία απάντησε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης δεν είναι επαρκές για την διεκπεραίωση των διαδικασιών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Μάλιστα το 15,5% απάντησε ότι είναι καθόλου επαρκές, ενώ το 22,7% πολύ λίγο και το 29,1% λίγο επαρκές. Στο παρακάτω γράφημα αποτυπώνονται τα ποσοστά των απαντήσεων όλων των ερωτηθέντων (βλ. γράφημα 19).

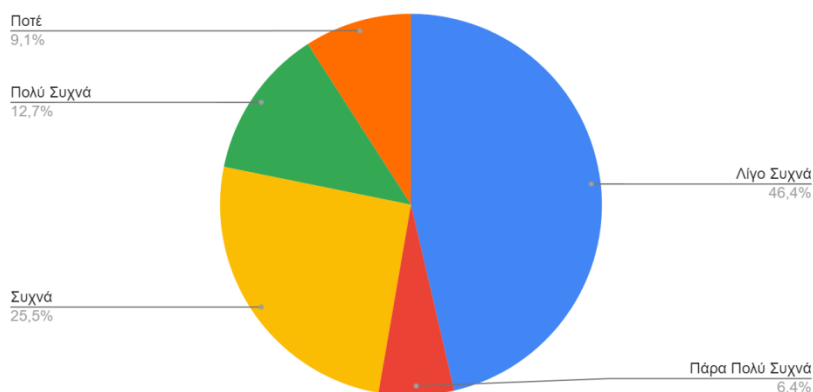
Θεωρείτε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης είναι επαρκές για την διεκπεραίωση διαδικασιών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;
110 απαντήσεις



Γράφημα 19: Ποσοστά ερώτησης για το εάν το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης είναι επαρκές για την διεκπεραίωση διαδικασιών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

20. Στην εικοστή ερώτηση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο συχνά έχουν διεκπεραιώσει μία διαδικασία από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χωρίς να χρειαστεί να μεταβούν σε κάποια τοπική διεύθυνση με φυσική παρουσία. Οι απόψεις και σε αυτήν την ερώτηση ήταν διαφορούμενες καθώς ένα μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 44,5% συνολικά έχουν συχνά, πολύ συχνά ή πάρα πολύ συχνά διεκπεραιώσει μία διαδικασία μέσω του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης και δεν αναγκάστηκαν να μεταβούν δια ζώσης στην υπηρεσία. Από την άλλη πλευρά σχεδόν εξίσου ένα μεγάλο ποσοστό 46,4% δεν έχουν συχνά διεκπεραιώσει κάποια διαδικασία χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης και προφανώς χρειάστηκε να μεταβούν σε κάποια Τοπική Δ/νση του φορέα. Επιπλέον υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως του 9,1% που δεν έχουν ποτέ διεκπεραιώσει κάποια διαδικασία χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης (βλ. γράφημα 20).

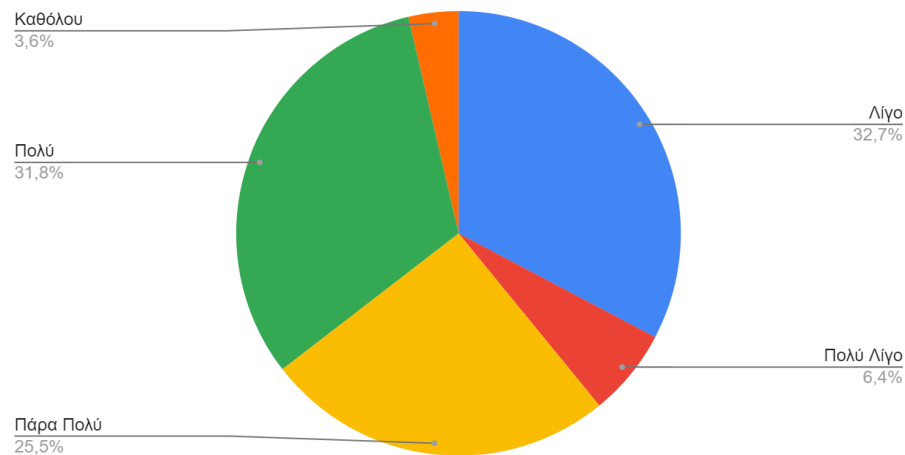
Μέτρηση από Πόσο συχνά έχετε διεκπεραιώσει μία διαδικασία από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης, χωρίς να χρειαστεί η φυσική σας παρουσία στην τοπική διεύθυνση;



Γράφημα 20: Ποσοστά ερώτησης για το βαθμό διεκπεραίωσης μίας διαδικασίας από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χωρίς την φυσική παρουσία στην Τοπική Δ/νση

21. Στην εικοστή πρώτη ερώτηση που είναι και η τελευταία ερώτηση κλειστού τύπου, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν εάν θεωρούν ότι υπάρχουν διαδικασίες οι οποίες θα μπορούσαν να διεκπεραιωθούν μέσω της πλατφόρμας του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης αλλά κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό γιατί η πλατφόρμα είναι ανεπαρκής. Η πλειοψηφία θεωρεί την πλατφόρμα ανεπαρκής επιβεβαιώνοντας τα ανωτέρω την ανάγκη δηλαδή για βελτιώσεις. Συγκεκριμένα το 57,3% συνολικά απάντησε ότι θεωρεί πάρα πολύ ή πολύ ανεπαρκή το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης. Ενώ στον αντίποδα το 39,1% απάντησε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης είναι λίγο ή πολύ λίγο ανεπαρκή. Επιπλέον ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 3,6% απάντησε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης δεν είναι ανεπαρκή (βλ. γράφημα 21).

Μέτρηση από Θεωρείτε ότι υπάρχουν διαδικασίες που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης, γιατί η πλατφόρμα είναι ανεπαρκής;



Γράφημα 21: Ποσοστά ερώτησης για το εάν υπάρχουν διαδικασίες που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης γιατί η πλατφόρμα είναι ανεπαρκής.

22. Στην εικοστή δεύτερη ερώτηση που ήταν ανοιχτού τύπου ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν ποια διαδικασία που δεν έχει ακόμη γίνει ηλεκτρονικά είναι αναγκαίο να δημιουργηθεί. Κάποιες από τις απαντήσεις που αξίζει να σημειωθούν είναι οι εξής:

- «Διασύνδεση ΑΑΔΕ με e-ΕΦΚΑ, ώστε τα στοιχεία που αλλάζουν στην ΑΑΔΕ να αλλάζουν αυτόματα και στον e-ΕΦΚΑ, όπως αλλαγή ΔΑΤ, προσθήκη ΑΦΜ σε τέκνα κλπ.».
- «Διασύνδεση με την ΑΑΔΕ όσον αφορά την μεταβολή νομικής μορφής εταιρείας, μεταβολή Δ.Σ., διακοπής εταιρειών».
- «Χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας για αλλοδαπούς».
- «Επισύναψη δικαιολογητικών στο ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης».
- «Έκδοση ΑΜΚΑ και ΑΜΑ».
- «ΥΔΑΑΒ - Αίτηση για χαμένα ένσημα ή μη επικολληθέντα».
- «Ουσιαστική ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων του e-ΕΦΚΑ»
- «Αυτόματη αποστολή με e-mail του ειδοποιητηρίου μηνιαίων εισφορών»
- «Μεταβολές Μητρώου Εργοδότη (δημιουργία ή κατάργηση υποκαταστημάτων, αλλαγή έδρας, Δ.Σ., κ.λ.π.)»
- «Συμπληρωματικές τροποποιητικές ΑΠΔ και υποβολή εκπρόθεσμης ΑΠΔ»
- «Αίτηση για ανακεφαλαίωση ενσήμων μισθωτών τέως ΙΚΑ»
- «Συγκεντρωμένες οι πληροφορίες, τα δικαιολογητικά και τα ποσά που οφείλει ο ασφαλισμένος»

4.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

Από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου προκύπτει ότι ο e-ΕΦΚΑ στα περίπου 7 έτη λειτουργίας του έχει αναπτύξει αρκετά τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες, ωστόσο αν και έχουν γίνει πάρα πολλά, υπάρχουν ακόμη κενά και αρκετά περιθώρια βελτίωσης. Παρακάτω θα αποτυπώσουμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα βάσει των απαντήσεων του ερωτηματολογίου σε ένα τυχαίο δείγμα με σκόπιμη δειγματοληπτική μέθοδο που αφορά ένα υποσύνολο του πληθυσμού που είναι οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Τα συμπεράσματα που εξάγονται είναι τα εξής:

1. Άγνοια για τις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου που είναι ανοιχτού τύπου, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αναφέρουν ποια διαδικασία που δεν υποστηρίζεται ηλεκτρονικά από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι αναγκαίο να δημιουργηθεί. Κάποιες από τις απαντήσεις ανέφεραν διαδικασίες που υπάρχουν ήδη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, όπως για παράδειγμα οι «εισφορές εργατών γης», ή ο «Προσδιορισμός οφειλών στο Κ.Ε.Α.Ο.», κλπ. Αυτές οι απαντήσεις ενισχύουν την άποψη περί άγνοιας των διαδικασιών που υπάρχουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, άρα αρχικά τίθεται η ανάγκη ενημέρωσης και εξοικείωσης των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα. Θα μπορούσε για παράδειγμα στην αρχική σελίδα του φορέα www.efka.gov.gr να υπάρχει ένας εμφανές σύνδεσμος στον οποίο να αναφέρονται όλες οι νέες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

2. Ηλεκτρονικός αναλφαβητισμός και δυσνόητες διαδικασίες.

Το συμπέρασμα περί ηλεκτρονικού αναλφαβητισμού προκύπτει από το γεγονός ότι το δημογραφικό προφίλ των συμμετεχόντων του ερωτηματολογίου δηλαδή των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι κυρίως πτυχιούχοι ΑΕΙ/ΤΕΙ. Επίσης παρατηρείται πολύ μικρό ποσοστό χρηστών με την ιδιότητα των αγροτών ή των συνταξιούχων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε και σε μία ομάδα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook) με τον διακριτικό τίτλο: «Γεωπόνοι και Αγρότες με κέφι για δουλειά!», ωστόσο η ανταπόκριση στην έρευνα ήταν ελάχιστη έως και μηδαμινή. Επιπλέον στην έβδομη ερώτηση το δείγμα κλήθηκε να απαντήσει για το εάν υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες. Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι όντως

υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες. Συγκεκριμένα το 34,5% θεωρεί ότι υπάρχουν πολύ δυσνόητες διαδικασίες και το 25,5% πάρα πολύ δυσνόητες, ενώ μόνο το 30,9% και το 8,2% αντίστοιχα θεωρεί τις διαδικασίες λίγο και πολύ λίγο δυσνόητες. Επίσης ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 0,9% θεωρεί ότι δεν υπάρχουν δυσνόητες διαδικασίες. Είναι αλήθεια ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει μειώσει αρκετά την γραφειοκρατία και έχει απλουστεύσει τις διαδικασίες όμως από την άλλη πλευρά υπάρχει μια μεγάλη μερίδα πληθυσμού που δεν γνωρίζει να τις χρησιμοποιεί και προκειμένου να διεκπεραιώσει τις δεσοληψίες του με το δημόσιο απευθύνεται στους λογιστές. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα από την μία πλευρά οι λογιστές να επιφορτιστούν με ένα επιπλέον όγκο εργασίας και από την άλλη πλευρά οι πολίτες να επιφορτιστούν επιπλέον έξοδα που στην προκειμένη περίπτωση είναι η αμοιβή του λογιστή. Αυτά τα δεδομένα γεννάνε το ερώτημα το κατά πόσο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι φιλικές προς τους χρήστες. Υπάρχει η ανάγκη λοιπόν απλοποίησης των διαδικασιών, ώστε να μπορούν οι απλοί πολίτες με ελάχιστες γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών να μπορούν να χειρίζονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, χωρίς την συνεχιζόμενη συμβολή των λογιστών τους.

3. Ανάγκη για δημιουργία ηλεκτρονικών αιτημάτων και εξ αποστάσεως διεκπεραίωση διαδικασιών.

Ο φορέας πέρα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως ήδη αναφέρθηκε χρησιμοποιεί μία πλατφόρμα μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν κάποιο ερώτημα ή να κλείσουν ένα ραντεβού για δια ζώσης εξυπηρέτηση με τον φορέα. Ωστόσο η πλατφόρμα αυτή στην πραγματικότητα δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εξ ολοκλήρου εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και ο προφανές λόγος είναι ότι η πλατφόρμα «ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης» δεν προσφέρει επισύναψη δικαιολογητικών, αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι χρήστες να μην μπορούν μέσω του ηλεκτρονικού αιτήματος να διεκπεραιώσουν κάποια διαδικασία εξ αποστάσεως και συνεπώς να απαιτείται η φυσική παρουσία του ασφαλισμένου στην αρμόδια τοπική διεύθυνση ή περαιτέρω επικοινωνία με τον φορέα. Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου που ήταν ανοιχτού τύπου αρκετοί από τους συμμετέχοντες του ερωτηματολογίου απάντησαν ότι υπάρχει ανάγκη για επισύναψη δικαιολογητικών στο αίτημα. Επίσης στην δέκατη όγδοη ερώτηση η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χρήζει βελτιώσεις.

4. Ανάγκη για διασύνδεση του Φορέα με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών.

Στην τελευταία ερώτηση ανοιχτού τύπου αρκετές από τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες υπέδειξαν την ανάγκη διασύνδεσης του φορέα με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών. Για παράδειγμα κάποιες από τις απαντήσεις ήταν η διασύνδεση με την ΑΑΔΕ για τα προσωπικά στοιχεία του ασφαλισμένου και διασύνδεση με την ΑΑΔΕ για μεταβολή σε νομική μορφή εταιρείας. Επίσης μία εκ των απαντήσεων ήταν η δημιουργία ηλεκτρονικής υπηρεσίας για απόδοση ασφαλιστικής ικανότητας σε αλλοδαπούς. Ωστόσο η ασφαλιστική ικανότητα σε πολίτες τρίτων χωρών αποδίδεται από το τμήμα μητρώου και ασφαλιστικού βίου κατόπιν ελέγχου της άδειας διαμονής του πολίτη η οποία θα πρέπει να είναι σε ισχύ. Επίσης η ασφαλιστική ικανότητα μπορεί να παραταθεί μέχρι την λήξη της άδειας διαμονής. Συνεπώς προκειμένου να δημιουργηθεί μία τέτοια ηλεκτρονική υπηρεσία ή να υποστηρίζεται η εξ αποστάσεως διεκπεραίωση της διαδικασίας θα πρέπει σαφώς να υπάρχει πλήρη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του e-ΕΦΚΑ με το πληροφοριακό σύστημα της διεύθυνσης αλλοδαπών.

5. Ανάγκη για διασύνδεση των «πολλών» πληροφοριακών συστημάτων του e-ΕΦΚΑ

Στην τελευταία ερώτηση ανοιχτού τύπου μία από τις απαντήσεις που δόθηκαν ήταν «Ουσιαστική ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων του e-ΕΦΚΑ», ενισχύοντας την ανάγκη για βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία του φορέα. Είναι αλήθεια ότι η συγχώνευση πολλών τέως ταμείων και των πληροφοριακών συστημάτων είναι περίπλοκη. Αυτή η διαδικασία πέρα του ότι είναι δύσκολη ως επίτευγμα από τον φορέα είναι και δύσκολη και χρονοβόρα για τους χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων, τόσο για τους πολίτες όσο και για τους υπάλληλους του φορέα καθώς θα πρέπει να γίνεται έλεγχος σε πολλά και διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα για να εξαχθεί μία και μοναδική πληροφορία.

6. Ανάγκη οι πληροφορίες να είναι συγκεντρωμένες

Επίσης μία ακόμη απάντηση στην τελευταία ερώτηση ήταν «Συγκεντρωμένες οι πληροφορίες, τα δικαιολογητικά και τα ποσά που οφείλει ο ασφαλισμένος». Όπως ήδη αναφέρθηκε υπάρχουν πολλά πληροφοριακά συστήματα (ΟΠΣ ΕΦΚΑ, πληροφοριακό σύστημα ΚΕΑΟ, πληροφοριακά τέως ταμείων, πληροφοριακό σύστημα ΗΔΙΚΑ, πληροφοριακό σύστημα ΑΤΛΑΣ κλπ), οπότε οι πληροφορίες δεν είναι

συγκεντρωμένες. Η άποψη αυτή ενισχύεται και από τα αποτελέσματα στην πέμπτη ερώτηση του ερωτηματολογίου στην οποία ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να εκφράσουν την άποψή τους για το εάν θεωρούν εύχρηστες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα. Συγκεκριμένα το 55,4 % συνολικά απάντησε ότι θεωρεί Πολύ λίγο, λίγο και καθόλου εύχρηστες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Είναι σημαντικό λοιπόν πέρα από το να υπάρχουν απλώς οι διαδικασίες να είναι εύχρηστες και συγκεντρωμένες ώστε ο πολίτης να έχει πλήρη πληροφόρηση.

Συνοψίζοντας για το εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας οι απόψεις είναι αντιφατικές με την θετική προσέγγιση να υπερτερεί. Επίσης για το εάν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών από τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα διαπιστώνεται ότι είναι απαραίτητες οι βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, καθώς το 73,6% συνολικά απάντησε ότι υπάρχει ανάγκη για βελτίωση των διαδικασιών.

5. ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ, ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΟΝ e-ΕΦΚΑ- ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

5.1 ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Σε συνέχεια της έρευνας που έγινε στο προηγούμενο κεφάλαιο και καθώς από την ανάλυση του ερωτηματολογίου κρίθηκε η ανάγκη για βελτίωση των διαδικασιών του φορέα, στο κεφάλαιο αυτό επιλέγονται δύο διαδικασίες που αυτή την στιγμή υφίστανται στον φορέα με δια ζώσης εξυπηρέτηση 1) η «Έκδοση ΑΜΚΑ για πολίτες Τρίτων Χωρών» και 2) η «Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος». Οι διαδικασίες αυτές δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα οπότε ο πολίτης πρέπει να μεταβεί στην αρμόδια τοπική διεύθυνση με φυσική παρουσία.

Αρχικά αποτυπώνονται αυτές οι δύο επιχειρηματικές διαδικασίες του φορέα, και μοντελοποιούνται μέσω της πρότυπης γλώσσας τεκμηρίωσης επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN και δημιουργούνται τα διαγράμματα as is. Στην συνέχεια αφού εντοπιστούν τα προβλήματα των υφιστάμενων διαδικασιών αξιολογούνται και προτείνονται βελτιώσεις των διαδικασιών. Τέλος ανασχεδιάζονται προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η λειτουργία του φορέα, η διαδικασία αυτή μοντελοποιείται και πάλι μέσω της BPMN 2.0. και δημιουργούνται τα τελικά διαγράμματα to be.

Για την μοντελοποίηση των διαδικασιών χρησιμοποιήθηκε η εφαρμογή Signavio της SAP και συγκεκριμένα η ακαδημαϊκή έκδοση. Η Signavio είναι ένας προμηθευτής λογισμικού διαχείρισης επιχειρηματικών διαδικασιών με έδρα το Βερολίνο και τη Silicon Valley. Το κύριο προϊόν της είναι το Signavio Process Manager, ένα διαδικτυακό εργαλείο μοντελοποίησης επιχειρηματικών διαδικασιών. Η εταιρεία εξαγοράστηκε από τη SAP τον Μάρτιο του 2021. (wikipedia, 2023)

5.1.1. ΕΚΔΟΣΗ ΑΜΚΑ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΗ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ AS IS ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν ποια ηλεκτρονική υπηρεσία που δεν υποστηρίζεται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούν ότι θα πρέπει άμεσα να δημιουργηθεί. Μία εκ των απαντήσεων ήταν η έκδοση ΑΜΚΑ.

«Ο ΑΜΚΑ είναι ένας ενιαίος αριθμός μητρώου ο οποίος συνδέεται με την εργασία και την κοινωνική ασφάλιση. Η κατοχή ΑΜΚΑ έγινε υποχρεωτική, από τον Οκτώβριο του 2009. Η απονομή ΑΜΚΑ σε νεογέννητο από τον Φεβρουάριο του 2020, γίνεται αυτεπάγγελα, με την οριστικοποίηση της Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης από το αρμόδιο Ληξιαρχείο». (MITOS,2023)

Ωστόσο δεν δίνεται αυτεπάγγελα με την οριστικοποίηση της Ληξιαρχικής Πράξης γέννησης σε τέκνα πολιτών ευρωπαϊκών και τρίτων χωρών, καθώς ισχύουν άλλες διατάξεις που θα πρέπει να ελεγχθούν, όπως για παράδειγμα η νόμιμη διαμονή στην χώρα του συντηρούντα γονέα η οποία καλύπτει τη διαμονή του νεογέννητου για ένα μικρό χρονικό διάστημα ώσπου να γίνει η διαδικασία έκδοσης άδειας διαμονής στο νεογέννητο. Επίσης δεδομένου ότι ο ΑΜΚΑ συνδέεται με την πρόσβαση στην εργασία, ένας από τους κύριους παράγοντες που κάποιος πολίτης τρίτων χωρών μπορεί να αποκτήσει ΑΜΚΑ είναι να διαμένει μόνιμα και νόμιμα στη χώρα αλλά επιπλέον και να εργάζεται στην Ελλάδα. Συνεπώς σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία η έκδοση ΑΜΚΑ σε πολίτες τρίτων χωρών, γίνεται αποκλειστικά από τις Τοπικές Δ/σεις του e-ΕΦΚΑ και όχι από τα ΚΕΠ για τον λόγο ότι θα πρέπει εκτός από τη νόμιμη διαμονή στην χώρα να ελέγχεται και η σύμβαση εργασίας. Αυτή η διαδικασία γίνεται αυτή την στιγμή αποκλειστικά δια ζώσης κατόπιν ηλεκτρονικού ραντεβού στην αρμόδια τοπική διεύθυνση.

Συγκεκριμένα σύμφωνα με το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών στο <https://mitos.gov.gr/> για έκδοση ΑΜΚΑ αποκλειστικά από τις τοπικές διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ, ισχύουν τα εξής:

«Απονομή ΑΜΚΑ μπορούν να αιτηθούν και Ευρωπαίοι πολίτες που διαμένουν προσωρινά στην Ελλάδα και πρόκειται να εργαστούν στη χώρα. Η απονομή ΑΜΚΑ γίνεται μόνο στον ΕΦΚΑ». (MITOS,2023)

Επίσης, «Απονομή ΑΜΚΑ μπορούν να αιτηθούν και Πολίτες τρίτων χωρών με εθνική θεώρηση εισόδου που έχει χορηγηθεί σύμφωνα με το άρθρο 18 του ν.4251/2014 με δικαίωμα εργασίας: - εποχικά εργαζόμενοι -αλιεργάτες -μέλη καλλιτεχνικών

συγκροτημάτων -εργαζόμενοι νόμιμα σε επιχείρηση εγκατεστημένη σε κ-μ της Ε.Ε ή του ΕΟΧ -εργαζόμενοι ως εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό σε επιχείρηση -αρχηγοί οργανωμένων Ομάδων Τουρισμού -φοιτητές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, που συμμετέχουν σε προγράμματα με σκοπό την πρακτική άσκηση στο αντικείμενο των σπουδών τους -πολίτες Αυστραλίας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα για την Κινητικότητα των Νέων σύμφωνα με το Μνημόνιο Κατανόησης μεταξύ Ελλάδος και Αυστραλίας όπως αυτό κυρώθηκε με το ν. 4353/2015 (Α'173) -πτητικό, τεχνικό και διοικητικό προσωπικό που εισέρχεται στη χώρα για κάλυψη αναγκών. Η απονομή ΑΜΚΑ γίνεται μόνο στον ΕΦΚΑ». (ΜΙΤΟΣ,2023)

Επιπλέον, «Απονομή ΑΜΚΑ μπορούν να αιτηθούν και Πολίτες τρίτων χωρών παράτυπα διαμένοντες, που τελούν υπό αναβολή απομάκρυνσης και είναι κάτοχοι άδειας εργασίας. Η απονομή ΑΜΚΑ γίνεται μόνο στον ΕΦΚΑ» (ΜΙΤΟΣ,2023)

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Υπεύθυνος διαδικασίας είναι ο υπάλληλος του τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Επειδή ο ΑΜΚΑ είναι ένας αριθμός συνδεδεμένος με την εργασία εκτός τα γενικά δικαιολογητικά που απαιτούνται σε πολίτες τρίτων χωρών δηλαδή διαβατήριο σε ισχύ και πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης επίσημα μεταφρασμένο. Είναι απαραίτητα επιπλέον η άδεια διαμονής σε ισχύ η οποία όμως θα πρέπει να δίνει πρόσβαση στην αγορά εξαρτημένης εργασίας εφόσον εργαστούν ως μισθωτοί. Επίσης είναι απαραίτητη και η Σύμβαση Εργασίας από την οποία να προκύπτουν τα στοιχεία του εργοδότη που θα απασχολήσει τον αιτούντα ΑΜΚΑ, τον χρόνο απασχόλησης καθώς και το είδος της εργασίας που θα προφέρει.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

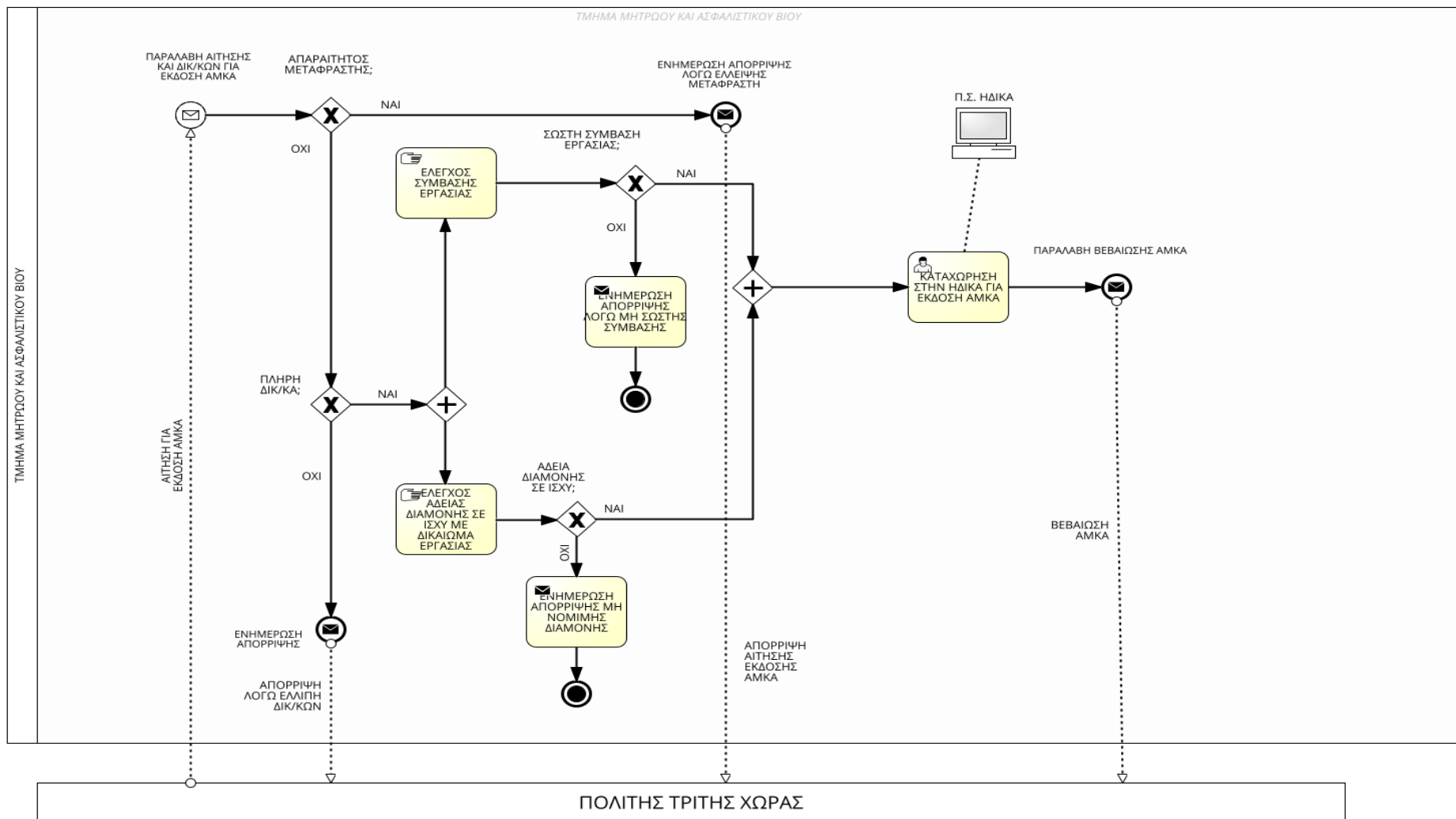
Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι ενέργειες που πραγματοποιούνται κατά την διαδικασία έκδοσης ΑΜΚΑ για πολίτη τρίτης χώρας με πρόσβαση στην αγορά εξαρτημένης εργασίας. Η διαδικασία είναι χειροκίνητη δηλαδή ο ασφαλισμένος προσέρχεται στην τοπική διεύθυνση του τόπου κατοικίας του και υποβάλει αίτημα για έκδοση ΑΜΚΑ με τα συνημμένα δικαιολογητικά.

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ
1	Παραλαβή αίτησης για έκδοση ΑΜΚΑ	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου παραλαμβάνει την αίτηση από τον ασφαλισμένο στον γκισέ. Παράλληλα κρίνεται η ανάγκη για μεταφραστική ή όχι και ο πολίτης γνωρίζει την ελληνική γλώσσα. Εάν υπάρχει ανάγκη για μεταφραστική ο υπάλληλος τον ενημερώνει και η διαδικασία τελειώνει. Εάν όχι τότε η ροή πηγαίνει στο επόμενο βήμα	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
2	Έλεγχος εάν είναι πλήρη τα δικαιολογητικά που είναι συνημμένα στην αίτηση.	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου ελέγχει την ορθότητα της αίτησης και εάν είναι συνημμένα όλα τα δικαιολογητικά κατά περίπτωση. Εάν είναι πλήρη τα δικ/κά η ροή συνεχίζεται, σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνεται ο πολίτης ότι η διαδικασία δεν μπορεί να συνεχίσει και ότι απορρίπτεται.	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
3	Έλεγχος άδειας διαμονής με πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Παράλληλα ελέγχεται και η δραστηριότητα 4.	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου ελέγχει αν η άδεια διαμονής είναι σε ισχύ και ο πολίτης έχει πρόσβαση στην αγορά εργασίας για εξαρτημένη εργασία. Εάν είναι εντάξει περνάει στην επόμενη δραστηριότητα εάν όχι τον ενημερώνει και η διαδικασία απορρίπτεται.	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
4	Έλεγχος σύμβασης Εργασίας	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου ελέγχει την σύμβαση εργασίας εάν η σύμβαση εργασίας είναι σωστή περνάει στην επόμενη δραστηριότητα εάν όχι τότε ενημερώνεται ο πολίτης και η	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου

		διαδικασία απορρίπτεται.	
6	Εισαγωγή Στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα της ΗΔΙΚΑ	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου καταχωρεί όλα τα στοιχεία στο πληροφοριακό σύστημα της ΗΔΙΚΑ για έκδοση του ΑΜΚΑ	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
7	Έκδοση και εκτύπωση ΑΜΚΑ	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου εκδίδει τον ΑΜΚΑ και εκτυπώνει την βεβαίωση ΑΜΚΑ και την παραδίδει στον συναλλασσόμενο.	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου

Πίνακας 2: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Έκδοση ΑΜΚΑ AS IS»

Το διάγραμμα BPMN για έκδοση ΑΜΚΑ AS IS (βλ. Διάγραμμα 1) αποτυπώνεται παρακάτω:



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Έκδοση ΑΜΚΑ AS IS

5.1.2 ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΓΡΟΤΗ AS IS ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Μία ακόμη διαδικασία που θα αποτυπώσουμε είναι η απογραφή αγρότη ειδικού καθεστώτος στα μητρώα του Κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών. Η Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης Μη Μισθωτών υπάρχει στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και μπορεί να διεκπεραιωθεί ηλεκτρονικά, ωστόσο υπάρχουν κάποιες εξαιρέσεις όπου δυστυχώς η απογραφή δεν μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά. Σε αυτή την περίπτωση το σύστημα με μήνυμα ενημερώνει τον πολίτη ότι η διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά και θα πρέπει να μεταβεί στην αρμόδια τοπική διεύθυνση για να γίνει η διαδικασία. Τέτοιες περιπτώσεις είναι οι αγρότες ειδικού καθεστώτος (όχι οι αγρότες κανονικού καθεστώτος), οι εργάτες γης που είναι αυτοτελώς αυτοαπασχολούμενοι αγρεργάτες και αμείβονται με εργόσημο, τα μέλη αγροτικών οικογενειών, τα άτομα που μεταφέρουν φαγητό για λογαριασμό εταιρειών όπως είναι η e-food, η wolt κλπ. Επίσης τα μέλη εταιρειών π.χ. μέλη Α.Ε. που κατέχουν πάνω από το 3% της Α.Ε και υποχρεούνται σε ασφάλιση και καταβολή εισφορών στον e-ΕΦΚΑ, καθώς και όταν πρόκειται για αναδρομικές εγγραφές π.χ. όταν κάποιος για διάφορους λόγους έχει διαφύγει της ασφάλισης και καταβολής εισφορών.

Στην προκειμένη περίπτωση θα αποτυπώσουμε την διαδικασία απογραφής αγρότη ειδικού καθεστώτος, ο οποίος πρέπει να μεταβεί στην τοπική διεύθυνση για να γίνει ο έλεγχος προϋποθέσεων υπαγωγής ή μη στα Μητρώα του Κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Υπεύθυνος για την διαδικασία είναι ο υπάλληλος του τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών. Επίσης ο Προϊστάμενος του Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών είναι αυτός που υπογράφει τα έγγραφα που θα πάρει ο πολίτης δηλαδή την βεβαίωση απογραφής. Επιπλέον σε περίπτωση που ο υπάλληλος αποφασίσει αναδρομική εγγραφή θα πρέπει οπωσδήποτε να εκδώσει απόφαση αναδρομικής εγγραφής στην οποία θα αναγράφεται όλη η σχετική νομοθεσία με την οποία αποφασίζει να απογράψει αναδρομικά τον ασφαλισμένο και να τον υποχρεώσει σε καταβολή αναδρομικών εισφορών. - Ο ασφαλισμένος από την άλλη μεριά έχει δικαίωμα να κάνει αίτηση αντιρρήσεων-ένσταση πάνω στην απόφαση που θα εκδοθεί εάν δεν συμφωνεί με την απόφαση αναδρομικής εγγραφής. Η διαδικασία αυτή είναι ξεχωριστή υπό-διαδικασία την οποία δεν θα αναλύσουμε αυτή τη στιγμή- Εφόσον εκδοθεί η απόφαση αναδρομικής απογραφής ο προϊστάμενος είναι αυτός που θα υπογράψει στο σχέδιο της

απόφασης και στην συνέχεια θα μεταβιβάσει την απόφαση στον Διευθυντή της Τοπικής Διεύθυνσης για να υπογράψει την απόφαση και να παραδοθεί ξανά στον υπάλληλο του τμήματος ώστε να αποσταλεί με συστημένη αλληλογραφία στον ασφαλισμένο.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Τα σχετικά έγγραφα-δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας είναι:

- Δελτίο Απογραφής (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β).
- Αντίγραφο ΔΑΤ.
- Βεβαίωση Έναρξης Εργασιών Δ.Ο.Υ. ως Αγρότης Ειδικού Καθεστώτος,
- Εκκαθαριστικό τελευταίου φορολογικού έτους εκτός και αν προκύπτει αναδρομική εγγραφή από την έναρξη εργασιών Δ.Ο.Υ. οπότε ο ασφαλισμένος υποχρεούται να υποβάλει όλα τα εκκαθαριστικά Δ.Ο.Υ. που θα προκύψουν από τον έλεγχο των προϋποθέσεων.
- Εάν δεν προκύπτουν αγροτικά Εισοδήματα στο τελευταίο εκκαθαριστικό γιατί η έναρξη εργασιών έχει γίνει μέσα στο έτος και δεν έχει υποβληθεί ακόμη εκκαθαριστικό από το οποίο να προκύπτουν αγροτικά εισοδήματα. Θα πρέπει ο ασφαλισμένος επιπλέον να υποβάλει τιμολόγια πώλησης αγροτικών προϊόντων (τα οποία στους αγρότες ειδικού καθεστώτος επειδή δεν υποχρεούνται σε τήρηση βιβλίων από την Δ.Ο.Υ. τα τιμολόγια τα εκδίδει ο έμπορος ή ο συνεταιρισμός που αγοράζει τα αγροτικά τους προϊόντα).
- Δηλώσεις Καλλιέργειας ΟΠΕΚΕΠΕ από την οποία να προκύπτει το είδος και η έκταση των καλλιεργειών. Εάν πρόκειται για αναδρομική εγγραφή και πάλι ο ασφαλισμένος υποχρεούται να υποβάλει τις δηλώσεις καλλιέργειας για τα έτη που θα προκύψουν από το έλεγχο.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται συνοπτικά οι δραστηριότητες της διαδικασίας όπως υφίστανται αυτή την στιγμή στον φορέα.

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ
1	Παραλαβή Απογραφικού Δελτίου Αγρότη	Ο υπάλληλος του τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών παραλαμβάνει το δελτίο απογραφής από τον ασφαλισμένο στον γκισέ	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών

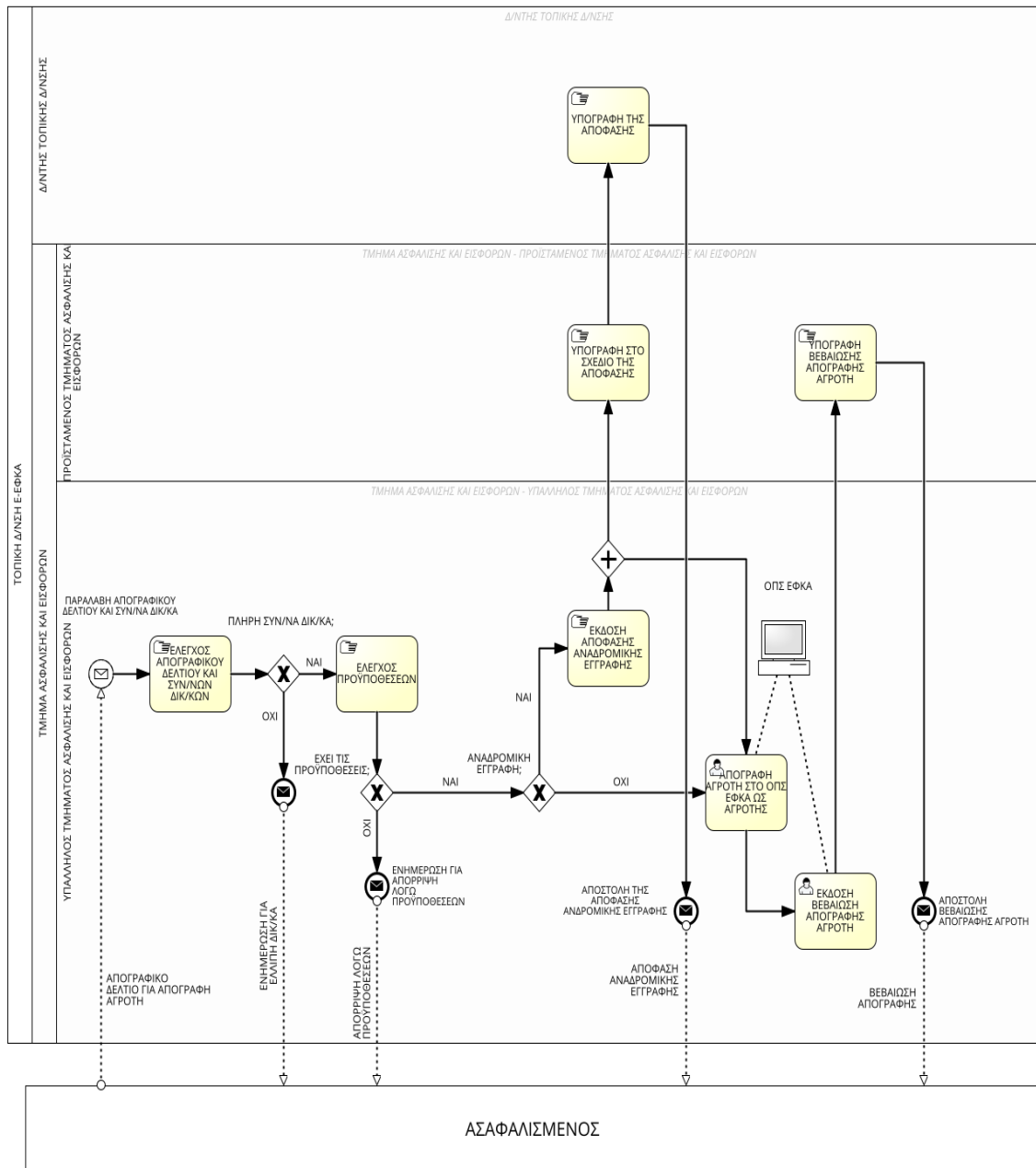
2	Έλεγχος σωστής συμπλήρωσης Δελτίου Απογραφής και συνημμένων δικαιολογητικών	Ελέγχεται η σωστή συμπλήρωση του απογραφικού δελτίου και αν είναι πλήρη τα συνημμένα δικαιολογητικά εάν είναι σωστά περνάει στην δραστηριότητα 4 εάν όχι στην δραστηριότητα 3	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
3	Ενημέρωση για δικαιολογητικά που απαιτούνται	Ο υπάλληλος του τμήματος ενημερώνει τον ασφαλισμένο ότι η διαδικασία δεν μπορεί να προχωρήσει λόγω έλλειψης δικαιολογητικών και η διαδικασία τελειώνει	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
4	Έλεγχος Προϋποθέσεων	Ελέγχεται η έναρξη εργασιών στην Δ.Ο.Υ. ως ειδικού καθεστώτος το ή τα εκκαθαριστικά για τα αγροτικά εισοδήματα του ασφαλισμένου καθώς και οι δηλώσεις καλλιέργειας για το είδος και την έκταση των καλλιεργειών. Εάν ο ασφαλισμένος έχει τις προϋποθέσεις η ροή περνάει στο επόμενο βήμα εάν όχι ο υπάλληλος ενημερώνει τον πολίτη ότι δεν έχει τις προϋποθέσεις απογραφής και η διαδικασία τελειώνει.	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
5	Γίνεται έλεγχος για αναδρομική εγγραφή	Ο υπάλληλος ελέγχει εάν υπάρχει περίπτωση για αναδρομική εγγραφή εάν ναι τότε λέει στον ασφαλισμένο ότι θα εκδώσει απόφαση αναδρομικής εγγραφής και παράλληλα περνάει στην	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών

		<p>δραστηριότητα 8 απογράφοντας αναδρομικά τον ασφαλισμένο στο ΟΠΣ ΕΦΚΑ μεταβιβάζοντας στον προϊστάμενο και την απόφαση για υπογραφή στο σχέδιο. Εάν δεν υπάρχει υποχρέωση αναδρομικής εγγραφής περνάει κατευθείαν στην δραστηριότητα 8 καταχωρώντας την απογραφή στο πληροφοριακό σύστημα και μετά κατευθείαν στην δραστηριότητα 9 όπου εκδίδει βεβαίωση απογραφής.</p>	
6	Υπογραφή στο σχέδιο	<p>Ο προϊστάμενος του τμήματος ελέγχει και υπογράφει στο σχέδιο της απόφασης αναδρομικής εγγραφής και την μεταβιβάζει στον διευθυντή για υπογραφή</p>	<p>Προϊστάμενος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών</p>
7	Υπογραφή απόφασης από Διευθυντή της Τοπικής Διεύθυνσης	<p>Ο Διευθυντής υπογράφει την απόφαση αναδρομικής εγγραφής και την παραδίδει στον υπάλληλο του τμήματος ασφάλισης και εισφορών για την διεκπεραίωση της αλληλογραφίας προς τον ασφαλισμένο με συστημένη αλληλογραφία.</p>	<p>Διευθυντής Τοπικής Διεύθυνσης</p>
8	Απογραφή στο ΟΠΣ ΕΦΚΑ	<p>Ο υπάλληλος καταχωρεί και αποθηκεύει στο ΟΠΣ ΕΦΚΑ την έναρξη ασφάλισης και δηλώνει παράλληλα την ασφαλιστική κατηγορία</p>	<p>Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών</p>
9	Έκδοση Βεβαίωση απογραφής	<p>Ο υπάλληλος εκδίδει την βεβαίωση απογραφής από την</p>	<p>Υπάλληλος Τμήματος</p>

		οποία υποδηλώνεται η έναρξη ασφάλισης και το επάγγελμα του ασφαλισμένου και την παραδίδει στον προϊστάμενο για υπογραφή	Ασφάλισης και Εισφορών
10	Υπογραφή Βεβαίωσης Απογραφής	Ο προϊστάμενος υπογράφει την βεβαίωση απογραφής	Προϊστάμενος του Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
11	Παράδοση Βεβαίωσης Απογραφής	Ο υπάλληλος παραδίδει την βεβαίωση απογραφής στον ασφαλισμένο	Υπάλληλος Ασφάλισης και Εισφορών

Πίνακας 3: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος AS IS»

Το διάγραμμα BPMN ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΓΡΟΤΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ (AS IS) αποτυπώνεται παρακάτω (βλ. Διάγραμμα 2)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος AS IS

5.2 ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ – (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟ ΒΕ)

Παραπάνω αναφερθήκαμε στο ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης ένα εργαλείο που μπορεί να βοηθήσει ακόμη περισσότερο στις διαδικασίες που δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ωστόσο το μειονέκτημα στο οποίο αναφέρθηκαν και οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο είναι ότι η πλατφόρμα δυστυχώς δεν επιδέχεται συνημμένα δικαιολογητικά. Συνεπώς εάν βελτιωθεί και παραμετροποιηθεί η πλατφόρμα και μπορεί ο ασφαλισμένος να επισυνάψει δικαιολογητικά θα μπορούσε η διαδικασία να απλοποιηθεί αρκετά και επιπλέον να ολοκληρωθεί εξ αποστάσεως χωρίς την φυσική παρουσία του πολίτη στην τοπική διεύθυνση. Έτσι ο ασφαλισμένος θα μπορούσε να συμπληρώσει ηλεκτρονικά το δελτίο απογραφής και μαζί με τα συνημμένα απαιτούμενα δικαιολογητικά να τα επισυνάψει στο ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης. Ο υπάλληλος θα μπορούσε να απαντάει ηλεκτρονικά μέσω αποστολής e-mail από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης αλλά και να επισυνάπτει δικαιολογητικά (π.χ. βεβαίωση απογραφής) στο e-mail. Επίσης και στις δύο περιπτώσεις είναι απαραίτητη η διασύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών προκειμένου να απλοποιηθούν οι διαδικασίες και να καταργηθούν απαιτούμενα δικαιολογητικά.

5.2.1 ΕΚΔΟΣΗ ΑΜΚΑ ΤΟ ΒΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Στην υφιστάμενη διαδικασία ο πολίτης πάει στον γκισέ και ζητάει την έκδοση ΑΜΚΑ η διαδικασία δεν μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά και εξ αποστάσεως. Ωστόσο όπως ήδη αναφέραμε ο ασφαλισμένος θα μπορούσε να ζητήσει μέσω της πλατφόρμας του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης την έκδοση ΑΜΚΑ και να επισυνάψει τα δικαιολογητικά στο ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης. Εφόσον γίνει παραμετροποίηση της πλατφόρμας και μπορούν οι πολίτες να επισυνάπτουν δικαιολογητικά. Στην συνέχεια εφόσον γίνει ο έλεγχος διασύνδεσης με το πληροφοριακό σύστημα της Διεύθυνσης Αλλοδαπών για νόμιμη διαμονή στην χώρα αλλά και για πρόσβαση στην αγορά εργασίας με εξαρτημένη εργασία, η ροή να πηγαίνει απευθείας στο επόμενο βήμα που είναι ο έλεγχος της σύμβασης με διασύνδεση στο πληροφοριακό σύστημα Εργάνη. Αξίζει να σημειωθεί πως στην Εργάνη καταχωρούνται οι συμβάσεις εργασίας όταν γίνεται πλέον η αναγγελία πρόσληψης του ασφαλισμένου και όχι κατά την σύναψη σύμβασης εργασίας για την έκδοση ΑΜΚΑ. Το αποτέλεσμα είναι ο έλεγχος για εγκυρότητα της σύμβασης να γίνεται από τον φορέα κατά την έκδοση Αριθμού Μητρώου Ασφαλισμένου (ΑΜΑ). Στην έκδοση ΑΜΚΑ για

εργασία η οποία προηγείται και ως διαδικασία θα πρέπει εκ των υστέρων το τμήμα Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου να μεταβιβάσει με υπηρεσιακό σημείωμα την σύμβαση εργασίας στο τμήμα Ασφάλισης και Εισφορών καθώς και τον ΑΜΚΑ που έχει εκδοθεί με αυτή την σύμβαση για έλεγχο της απασχόλησης. Αυτό το βήμα μπορεί να αποφευχθεί εάν εξαρχής γίνει απαραίτητη προϋπόθεση όλες οι συμβάσεις εργασίας να εισάγονται εξαρχής στην Εργάνη. Το επόμενο βήμα εφόσον γίνουν όλες οι απαραίτητες διασυνδέσεις και έλεγχοι είναι η εισαγωγή των στοιχείων του συναλλασσόμενου στην εφαρμογή της ΗΔΙΚΑ, με την έκδοση του ΑΜΚΑ αποστέλλεται αυτόματα στο καταχωρημένο στην αίτηση e-mail και η βεβαίωση ΑΜΚΑ.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Υπεύθυνος διαδικασίας είναι ο υπάλληλος του τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Στην διαδικασία αυτή καταρχήν έχουμε ηλεκτρονικό αίτημα. Το διαβατήριο σε ισχύ και πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης επίσημα μεταφρασμένο, μας τα επισυνάπτει συνημμένα ο πολίτης στο αίτημα του. Επίσης με την διασύνδεση με το πληροφοριακό σύστημα της Διεύθυνσης Αλλοδαπών γίνεται αυτόματος έλεγχος άδειας διαμονής με πρόσβαση στην αγορά εργασίας οπότε ο συναλλασσόμενος δεν χρειάζεται να μας προσκομίσει τα εν λόγω δικαιολογητικά. Επίσης εφόσον οι συμβάσεις θα καταχωρούνται υποχρεωτικά από τους εργοδότες στην Εργάνη εξ αρχής με την σύναψη της σύμβασης και όχι με την αναγγελία πρόσληψης θα μπορούμε να κάνουμε έλεγχο της σύμβασης μέσω της διασύνδεσης με το πληροφοριακό σύστημα Εργάνη οπότε και πάλι δεν χρειάζεται να μας επισυνάψει ο ασφαλισμένος την σύμβαση εργασίας στο ηλεκτρονικό του αίτημα.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται συνοπτικά οι δραστηριότητες της διαδικασίας όπως θα προκύψουν μετά την βελτίωση των διαδικασιών.

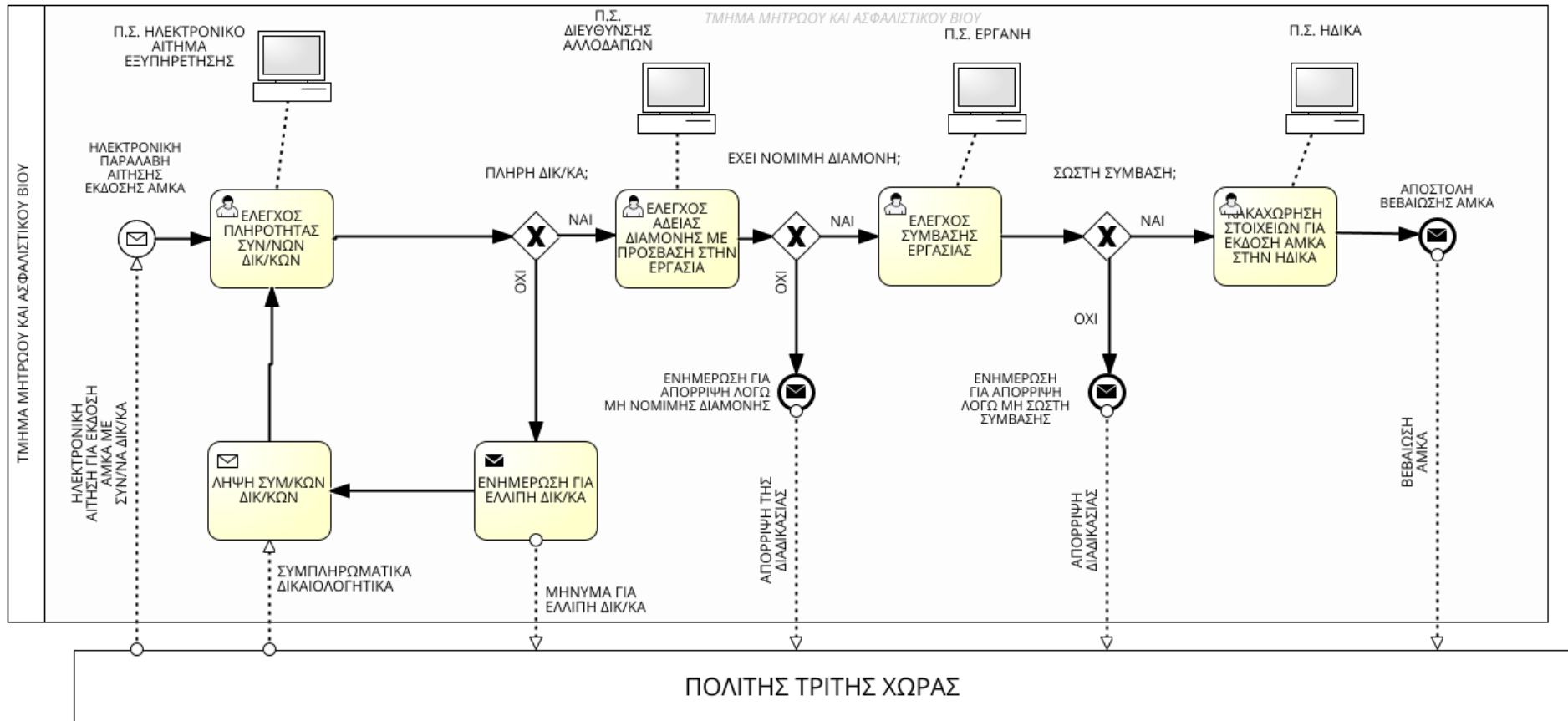
A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΜΟΔΙΟ Σ
1	Παραλαβή	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου	Υπάλληλος

	Ηλεκτρονικής αίτησης για έκδοση ΑΜΚΑ μέσω του ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης	παραλαμβάνει την ηλεκτρονική αίτηση για έκδοση ΑΜΚΑ	Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
2	Ελέγχεται η Αίτηση και η πληρότητα των συνημμένων στην αίτηση δικαιολογητικών τα οποία είναι συνημμένα στο Π.Σ. ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου ελέγχει την ορθότητα της αίτησης και εάν είναι συνημμένα όλα τα δικαιολογητικά. Εάν είναι πλήρη η ροή πάει κατευθείαν στην 4 δραστηριότητα. Εάν όχι στην δραστηριότητα 3	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
3	Ενημέρωση για ελλιπή δικαιολογητικά	Εφόσον τα δικαιολογητικά είναι ελλιπή ο υπάλληλος τσεκάρει τα κουτάκια με τα δικαιολογητικά που λείπουν και το σύστημα στέλνει αυτόματο e-mail για να ενημερώσει τον πολίτη. Σε αυτό το σημείο ο συναλλασσόμενος μπορεί να επανέλθει στο αίτημά του με τα συμπληρωματικά δικαιολογητικά και η διαδικασία να συνεχιστεί από αυτό το στάδιο.	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
4	Έλεγχος άδειας διαμονής και πρόσβασης στην εργασία.	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου ελέγχει μέσω διασύνδεσης με το Π.Σ. της διεύθυνσης αλλοδαπών την άδεια διαμονής του αιτούντος καθώς και την πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Εάν υπάρχει νόμιμη άδεια διαμονής με πρόσβαση για εξαρτημένη εργασία περνάει στην επόμενη δραστηριότητα εάν όχι στέλνεται e-mail ότι η διαδικασία απορρίπτεται.	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου
5	Έλεγχος σύμβασης Εργασίας	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου ελέγχει την σύμβαση εργασίας με διασύνδεση στο Π.Σ. Εργάνη εάν υπάρχει	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου

		έγκυρη σύμβαση εξαρτημένης εργασίας. Εάν ναι η ροή περνάει στην επόμενη δραστηριότητα εάν όχι ο συναλλασσόμενος ενημερώνεται με e-mail ότι η διαδικασία απορρίπτεται.	και Ασφαλιστικ ού Βίου
6	Εισαγωγή Στοιχείων στο Π.Σ. ΗΔΙΚΑ	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου καταχωρεί όλα τα στοιχεία στο πληροφοριακό σύστημα της ΗΔΙΚΑ ώστε να εκδοθεί ο ΑΜΚΑ	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικ ού Βίου
7	Έκδοση και εκτύπωση ΑΜΚΑ	Ο υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου εκδίδει τον ΑΜΚΑ και ηλεκτρονικά στέλνει την βεβαίωση ΑΜΚΑ στον ασφαλισμένο.	Υπάλληλος Τμήματος Μητρώου και Ασφαλιστικ ού Βίου

Πίνακας 4: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Έκδοση ΑΜΚΑ ΤΟ ΒΕ»

Το διάγραμμα BPMN ΕΚΔΟΣΗ ΑΜΚΑΤΟ ΒΕ αποτυπώνεται παρακάτω:



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Έκδοση ΑΜΚΑ ΤΟ ΒΕ

5.2.2 ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΓΡΟΤΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΚΑΘΕΣΤΩΤΟΣ ΤΟ ΒΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Στην δεύτερη περίπτωση που αφορά βελτίωση της διαδικασίας απογραφής αγρότη ειδικού καθεστώτος και πάλι ο ασφαλισμένος προκειμένου να μην μεταβεί δια ζώσης στην αρμόδια τοπική διεύθυνση μπορεί να στείλει το αίτημά του χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης. Όπως είπαμε παραπάνω θα ήταν χρήσιμο η πλατφόρμα να επιδέχεται συνημμένα δικαιολογητικά, ως εκ τούτου αρχικά ο συναλλασσόμενος θα μπορούσε να επιλέξει το δελτίο απογραφής και να το συμπληρώσει ηλεκτρονικά. Επιπλέον μπορεί να επισυνάπτει στο ηλεκτρονικό αίτημα και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Στην συνέχεια κατά τον έλεγχο των προϋποθέσεων θα πρέπει να γίνεται διασύνδεση με την Δ.Ο.Υ. (πλήρη με όλες τις μεταβολές) για την έναρξη ΚΑΔ ως ειδικού καθεστώτος. Επίσης γίνεται διασύνδεση με το Μητρώο Αγροτών για έλεγχο της έκτασης και του είδους των καλλιεργειών που προκύπτουν από τις δηλώσεις καλλιέργειας. Έπειτα αφού ελεγχθούν οι προϋποθέσεις και εγκριθεί η αίτηση ο υπάλληλος του τμήματος προχωρά στην καταχώρηση της ασφαλιστική κατηγορίας που έχει δηλώσει ο ασφαλισμένος στο δελτίο απογραφής καθώς και στην έναρξη του χρόνου ασφάλισης με την επιλογή επαγγέλματος. Κατόπιν εκδίδεται και αποστέλλεται ηλεκτρονικά η βεβαίωση χρόνου ασφάλισης στον ασφαλισμένο μέσω της πλατφόρμας στο e-mail που έχει δηλώσει στην πλατφόρμα κατά το αίτημά του.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Υπεύθυνος για την διαδικασία είναι ο υπάλληλος του τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών. Επίσης ο Προϊστάμενος του Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών είναι αυτός που υπογράφει ηλεκτρονικά πλέον τα έγγραφα που θα πάρει ο πολίτης δηλαδή την βεβαίωση απογραφής. Επιπλέον σε περίπτωση που ο υπάλληλος από τον έλεγχο αποφασίσει αναδρομική εγγραφή θα πρέπει οπωσδήποτε να εκδώσει ηλεκτρονική απόφαση αναδρομικής εγγραφής στην οποία θα αναγράφεται όλη η σχετική νομοθεσία με την οποία αποφασίζει να απογράψει αναδρομικά τον ασφαλισμένο και να τον υποχρεώσει σε καταβολή αναδρομικών εισφορών, η απόφαση αυτή κοινοποιείται ηλεκτρονικά πλέον για ηλεκτρονική υπογραφή στο σχέδιο στον Προϊστάμενο του Τμήματος. Παράλληλα η απόφαση κοινοποιείται και στον Διευθυντή της Τοπικής Διεύθυνσης για ηλεκτρονική υπογραφή και κατόπιν αποστέλλεται ηλεκτρονικά πλέον στον ασφαλισμένο.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Τα σχετικά έγγραφα-δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας είναι:

- Δελτίο Απογραφής (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β). Το οποίο πλέον θα είναι ηλεκτρονικό και θα μπορεί ο ασφαλισμένος να το συμπληρώσει ηλεκτρονικά.
- Αντίγραφο ΔΑΤ.
- Με την πλήρη διασύνδεση με το Π.Σ. της Δ.Ο.Υ. ο ασφαλισμένος δεν χρειάζεται να υποβάλει την έναρξη εργασιών Δ.Ο.Υ. καθώς πλέον με την πλήρη διασύνδεση ο υπάλληλος έχει την ευχέρεια να βλέπει στην διασύνδεση όλες τις ενάρξεις και τις μεταβολές της Δ.Ο.Υ. , βέβαια το ιδανικότερο είναι να υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφορικών συστημάτων Δ.Ο.Υ. με ΟΠΣ ΕΦΚΑ ώστε να παραλείπονται αυτά τα βήματα της διαδικασίας και να απλουστευτεί ακόμη περισσότερο.
- Εκκαθαριστικό τελευταίο φορολογικό Έτος εκτός και αν προκύπτει αναδρομική εγγραφή από την έναρξη εργασιών Δ.Ο.Υ. οπότε ο ασφαλισμένος υποχρεούται να υποβάλει όλα τα εκκαθαριστικά Δ.Ο.Υ. που θα προκύψουν από τον έλεγχο των προϋποθέσεων.
- Εάν δεν προκύπτουν αγροτικά Εισοδήματα στο τελευταίο εκκαθαριστικό γιατί η έναρξη εργασιών έχει γίνει μέσα στο έτος και δεν έχει υποβληθεί ακόμη φορολογική δήλωση από την οποία να προκύπτουν αγροτικά εισοδήματα. Θα πρέπει ο ασφαλισμένος επιπλέον να υποβάλει τιμολόγια πώλησης αγροτικών προϊόντων (τα οποία στους αγρότες ειδικού καθεστώτος επειδή δεν υποχρεούνται σε τήρηση βιβλίων και στοιχείων από την Δ.Ο.Υ. τα τιμολόγια τα εκδίδει ο έμπορος ή ο συνεταιρισμός που αγοράζει τα αγροτικά τους προϊόντα).
- Ο ασφαλισμένος δεν χρειάζεται να υποβάλει τις δηλώσεις καλλιέργειας δεδομένου ότι με την διασύνδεση με το Μητρώο Αγροτών μπορεί πλέον ο υπάλληλος να κάνει έλεγχο του είδους και της έκτασης των καλλιεργειών.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται συνοπτικά οι βελτιωμένες πλέον δραστηριότητες της διαδικασίας.

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΜΟΛΙΟΣ
1	Παραλαβή Ηλεκτρονικού Απογραφικού Δελτίου Αγρότη από το	Ο υπάλληλος του τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών παραλαμβάνει το	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και

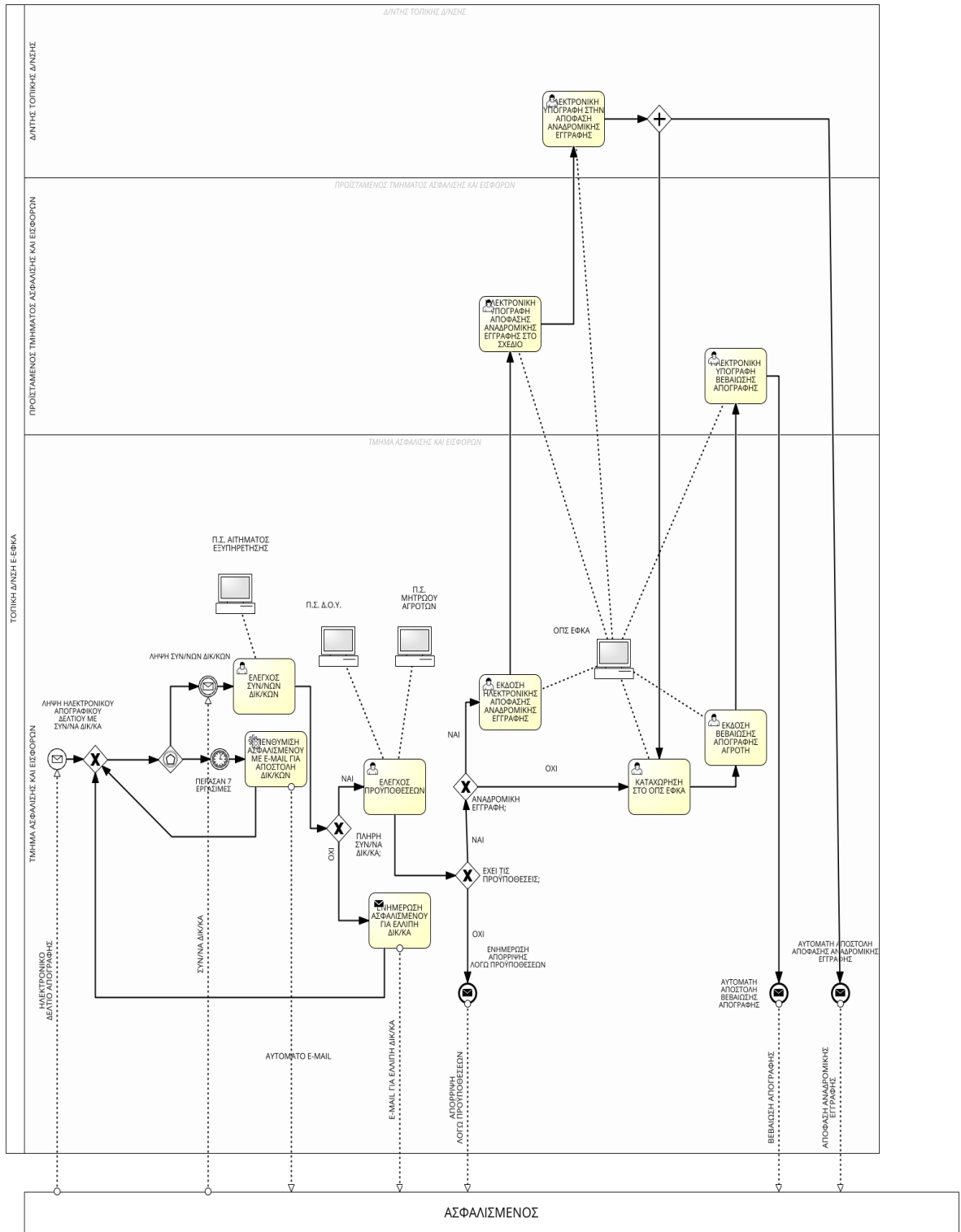
	ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης	ηλεκτρονικό δελτίο απογραφής	Εισφορών
2	Έλεγχος συνημμένων δικαιολογητικών	Ελέγχονται τα συνημμένα δικαιολογητικά αν είναι σωστά περνάει στην δραστηριότητα 4 εάν όχι στην δραστηριότητα 3 και ενημερώνεται ο ασφαλισμένος ότι τα δικαιολογητικά είναι ελλιπή	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
3	Ενημέρωση για δικαιολογητικά που απαιτούνται	Ο υπάλληλος του τμήματος ενημερώνει τον ασφαλισμένο ότι η διαδικασία δεν μπορεί να προχωρήσει λόγω έλλειψης συνημμένων δικαιολογητικών και στέλνεται σχετικό e-mail για αποστολή των δικ/κων σε αυτό το σημείο ο ασφαλισμένος μπορεί να επανέλθει στο αίτημα του στέλνοντας τα ελλιπή δικ/κά και η διαδικασία συνεχίζεται από την δραστηριότητα 2 όπου αν πάλι δεν είναι σωστά τα δικαιολογητικά το σύστημα στέλνει αυτόματο e-mail και υπενθύμιση μετά από 7 ημέρες για συμπληρωματικά δικαιολογητικά	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
4	Έλεγχος Προϋποθέσεων	Ελέγχεται η έναρξη εργασιών στην Δ.Ο.Υ. ως ειδικού καθεστώτος από την διασύνδεση με το Π.Σ. της Δ.Ο.Υ. και το ή τα εκκαθαριστικά για τα	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών

		αγροτικά εισοδήματα του ασφαλισμένου καθώς και οι δηλώσεις καλλιέργειας από την διασύνδεση με το Π.Σ. του Μητρώου Αγροτών. Εάν ο ασφαλισμένος έχει τις προϋποθέσεις η ροή περνάει στο επόμενο βήμα που είναι ο έλεγχος αναδρομικής εγγραφής εάν όχι ο υπάλληλος ενημερώνει μέσω e-mail τον πολίτη ότι δεν έχει τις προϋποθέσεις απογραφής και η διαδικασία τελειώνει.	
5	Γίνεται έλεγχος για αναδρομική εγγραφή	Ο υπάλληλος ελέγχει εάν υπάρχει περίπτωση για αναδρομική εγγραφή εάν ναι τότε εκδίδει ηλεκτρονική απόφαση αναδρομικής εγγραφής την οποία την κοινοποιεί στον προϊστάμενο. Εάν δεν υπάρχει υποχρέωση αναδρομικής εγγραφής περνάει κατευθείαν στην δραστηριότητα 8.	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
6	Υπογραφή στο σχέδιο απόφασης αναδρομικής εγγραφής	Ο προϊστάμενος του τμήματος υπογράφει ηλεκτρονικά στο σχέδιο της απόφασης αναδρομικής εγγραφής και την κοινοποιεί στον Διευθυντή για ηλεκτρονική υπογραφή	Προϊστάμενος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
7	Υπογραφή απόφασης αναδρομικής εγγραφής από τον Διευθυντή της Τοπικής Διεύθυνσης	Ο Διευθυντής υπογράφει ηλεκτρονικά την απόφαση αναδρομικής εγγραφής και την κοινοποιεί στον υπάλληλο υπογεγραμμένη ,	Διευθυντής Τοπικής Διεύθυνσης

		επίσης τσεκάρει στο σύστημα να πάει μία κοινοποίηση και στον ασφαλισμένο.	
8	Απογραφή στο ΟΠΣ ΕΦΚΑ	Ο υπάλληλος καταχωρεί και αποθηκεύει στο ΟΠΣ ΕΦΚΑ την έναρξη ασφάλισης και δηλώνει παράλληλα την ασφαλιστική κατηγορία	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
9	Έκδοση Βεβαίωση απογραφής	Ο υπάλληλος εκδίδει ηλεκτρονικά την βεβαίωση απογραφής και την κοινοποιεί στον Προϊστάμενο του Τμήματος για ηλεκτρονική υπογραφή	Υπάλληλος Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών
10	Υπογραφή Βεβαίωσης Απογραφής και αποστολή	Ο προϊστάμενος υπογράφει ηλεκτρονικά την βεβαίωση απογραφής και τσεκάρει στο σύστημα να αποσταλεί στον ασφαλισμένο	Προϊστάμενος του Τμήματος Ασφάλισης και Εισφορών

ΠΙΝΑΚΑΣ 5: Περιγραφή Εργασιών στο Διάγραμμα BPMN «Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος ΤΟ ΒΕ»

Το διάγραμμα BPMN ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΓΡΟΤΗ ΤΟ ΒΕ (βλ. Διάγραμμα 4) αποτυπώνεται παρακάτω:



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Απογραφή Αγρότη Ειδικού Καθεστώτος ΤΟ ΒΕ

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Ο σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι η αποτύπωση και ανασχεδιασμός δύο επιχειρηματικών διαδικασιών του e-ΕΦΚΑ και συγκεκριμένα η «έκδοση ΑΜΚΑ για πολίτες τρίτων χωρών» καθώς και η «Απογραφή Αγρότη ειδικού καθεστώτος». Για το σκοπό αυτό μελετήθηκε το θεωρητικό υπόβαθρο των επιχειρηματικών διαδικασιών. Αφού μελετήθηκαν οι διαδικασίες στην συνέχεια μοντελοποιήθηκαν με την πρότυπη γλώσσα τεκμηρίωσης επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN όπως υφίστανται στον φορέα, με στόχο την περαιτέρω αναδιοργάνωσή τους. Προκειμένου να εντοπιστούν τα προβλήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έγινε μία έρευνα για το σκοπό αυτό δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο στο οποίο συμμετέχουν χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, έτσι ώστε να εντοπιστούν τα προβλήματα από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αφού εντοπίστηκαν τα προβλήματα που υπάρχουν στις διαδικασίες, αξιολογήθηκαν και προτάθηκαν βελτιώσεις των διαδικασιών και αναδιοργάνωσή τους, μοντελοποιήθηκαν ξανά οι διαδικασίες με την πρότυπη γλώσσα επιχειρηματικών διαδικασιών BPMN. Στα νέα διαγράμματα που δημιουργήθηκαν (to be diagram) προτάθηκαν τα εξής:

- 1) Οι αιτήσεις να υποβάλλονται από τον πολίτη με ηλεκτρονικό τρόπο.
- 2) Να υπάρχει πλήρη διασύνδεση με την ΑΑΔΕ σε ζητήματα που είναι εφικτό και δεν θίγονται τα προσωπικά δεδομένα του ασφαλισμένου.
- 3) Επίσης να υπάρχει διασύνδεση με το Μητρώο Αγροτών για να λαμβάνει γνώση άμεσα και εύκολα ο υπάλληλος για το είδος και την έκταση των καλλιεργειών ώστε να αποφανθεί για την υπαγωγή ή μη στην ασφάλιση των αγροτών ειδικού καθεστώτος στα Μητρώα του Κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών.
- 4) Επίσης για την έκδοση ΑΜΚΑ σε πολίτες τρίτων Χωρών προτάθηκε ότι είναι βασική η διασύνδεση με το Π.Σ. της Διεύθυνσης Αλλοδαπών. Ωστόσο το ιδανικότερο θα ήταν η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του φορέα (ΟΠΣ ΕΦΚΑ - Π.Σ. ΗΔΙΚΑ – ΑΤΛΑΣ κλπ) με το πληροφοριακό σύστημα της Διεύθυνσης Αλλοδαπών ώστε να καταργηθούν απαιτούμενα δικαιολογητικά στην διαδικασία και επιπλέον να μπορεί να αποδοθεί αυτόματη ασφαλιστική ικανότητα σε πολίτες τρίτων χωρών. Αξίζει να σημειωθεί ότι αυτό θα ενισχύσει την διαφάνεια όσον αφορά τις άδειες διαμονής καθώς θα αποφεύγονται περιπτώσεις πλαστών ή μη έγκυρων δικαιολογητικών.

5) Επίσης προτάθηκε η εξ αρχής καταχώρηση στο πληροφοριακό σύστημα Εργάνη όλων των συμβάσεων εργασίας πριν την αναγγελία πρόσληψης, όταν πρόκειται δηλαδή να εκδοθεί ο ΑΜΚΑ. Αξίζει να σημειωθεί πως στο πληροφοριακό σύστημα Εργάνη καταχωρούνται οι συμβάσεις εργασίας όταν γίνεται πλέον η αναγγελία πρόσληψης του ασφαλισμένου και όχι κατά την σύναψη σύμβασης εργασίας για την έκδοση ΑΜΚΑ. Το αποτέλεσμα είναι ο έλεγχος για εγκυρότητα της σύμβασης να γίνεται από τον φορέα κατά την έκδοση Αριθμού Μητρώου Ασφαλισμένου (ΑΜΑ). Στην έκδοση ΑΜΚΑ για εργασία η οποία προηγείται και ως διαδικασία θα πρέπει εκ των υστέρων το τμήμα Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου να μεταβιβάσει με υπηρεσιακό σημείωμα την σύμβαση εργασίας στο τμήμα Ασφάλισης και Εισφορών για έλεγχο της απασχόλησης. Αυτό το βήμα μπορεί να αποφευχθεί εάν γίνει απαραίτητη προϋπόθεση όλες οι συμβάσεις εργασίας να εισάγονται εξ αρχής στο πληροφοριακό σύστημα Εργάνη. Αυτό θα συμβάλει φυσικά στην μείωση της αδήλωτης εργασίας αλλά και στην αποφυγή κατάχρησης έκδοσης ΑΜΚΑ. Επίσης λόγω του ότι ο ΑΜΚΑ συνδέεται με τις παροχές υγείας στα δημόσια νοσοκομεία και την επιδοματική πολιτική του κράτους, θεωρούμε ότι ο έλεγχος των συμβάσεων αυτών είναι απαραίτητος ώστε να ενισχυθεί η διαφάνεια των διαδικασιών.

Σαν μελλοντική έρευνα θεωρούμε ότι πέρα από την άδεια διαμονής σε ισχύ με πρόσβαση στην εξαρτημένη εργασία θα πρέπει να ελέγχεται και η συνεχόμενη μόνιμη και πραγματική διαμονή στην χώρα καθώς θα ήταν ουσιαστικό να γίνεται έλεγχος εισόδου και εξόδου από την χώρα των πολιτών τρίτων χωρών με ηλεκτρονικό τρόπο σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Επιπλέον από την έρευνα και την ανάλυση του ερωτηματολογίου και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από αυτό (αναλύονται αναλυτικά στην ενότητα 4.5 «Συμπεράσματα και προτάσεις που απορρέουν από το ερωτηματολόγιο») προκύπτει ότι υπάρχει ανάγκη για διασύνδεση των «πολλών» πληροφοριακών συστημάτων του φορέα, ώστε τόσο ο πολίτης όσο και ο υπάλληλος να βρίσκει τις πληροφορίες που χρειάζεται συγκεντρωμένες.

Τέλος ευελπιστούμε με την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, την αξιοποίηση των υφιστάμενων εργαλείων αλλά και την πλήρη διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες ότι ο φορέας θα μπορέσει να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες του. Επίσης οι υπάλληλοι του φορέα θα μπορούν να εργάζονται κάτω από καλύτερες συνθήκες εργασίας και οι πολίτες θα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που παρέχονται χωρίς να ταλαιπωρούνται από γραφειοκρατικές και χρονοβόρες διαδικασίες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ και ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΑ

Γιαγλής, Γ., Καραγιαννάκη, Α. (2012). Ποσοτική και ποιοτική μοντελοποίηση επιχειρηματικών διαδικασιών. *Εκδόσεις ΟΠΑ, Αθήνα*.

Παναγιώτου, Ν., Ευαγγελόπουλος, Ν. Π., Κατημερτζόγλου, Π. Κ., & Γκαγιαλής, Σ. Π. (2013). Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών. *Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα*.

Φιτσιλής, Π. (2016). Σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων. Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα.

Διαθέσιμο: https://www.researchgate.net/profile/Panos-Fitsilis/publication/289533536_Contemporary_Business_Information_Systems/links/568f977708aef987e56a6835/Contemporary-Business-Information-Systems.pdf

Ημερομηνία Πρόσβασης 10 Ιουνίου 2023

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- Datanalysis.net
<https://datanalysis.net/research-design/skopimi-i-kata-krisi-deigmatolipsia/>

(15 Νοεμβρίου, 2023)

- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ, 2023

Διαθέσιμο: <https://www.efka.gov.gr/el>

Διαθέσιμο: https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2021-03/prokatavoli_syntaxis_odigies_1.pdf

(5 Απριλίου 2023)

- INTRANET ΕΦΚΑ, 2023

Διαθέσιμο: www1.efka.gov.gr/menoumespiti-backoffice.php (Ανάκτηση 5 Ιουνίου 2023)
(5 Ιουνίου 2023)

- Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (MITOS, 2023)

Διαθέσιμο: <https://mitos.gov.gr>

(7 Απριλίου 2023)

- Microsoft, 2019 «Οδηγός για αρχάριους σχετικά με τη χρήση της BPMN στην καθημερινή σας επιχείρηση».

Διαθέσιμο: <https://www.microsoft.com/el-gr/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/the-guide-to-using-bpmn-in-your-business>

(15 Ιουνίου 2023)

- Ochoscar, «Εισαγωγή στους ορισμούς και τις εφαρμογές του BPMS»

Διαθέσιμο: <https://www.ochoscar.com/el/2022/10/27/introduccion-a-bpms-definiciones-y-aplicaciones/>

(3 Απριλίου 2023)

- Secdigital, 2023 «Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών»

Διαθέσιμο: <https://www.secdigital.gov.gr/projects/aploysteysi-diadikasion/>

(18 Νοεμβρίου 2023)

- Signavio, «SAP Signavio Process Governance»

Διαθέσιμο: <https://www.signavio.com/products/process-governance/>

(10 Ιουνίου 2023)

- Signavio, «BPMN 2,0 for efficient Process Design»

Διαθέσιμο: <https://www.signavio.com/bpmn-2-0-for-efficient-process-design/>

(10 Ιουνίου 2023)

- Wikipedia, «Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών»

Διαθέσιμο: [Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών - Βικιπαίδεια \(wikipedia.org\)](https://el.wikipedia.org/wiki/Συστήματα_Διαχείρισης_Επιχειρησιακών_Διαδικασιών)

(8 Απριλίου 2023)

- Wikipedia, «Business Process Model and Notation»

- Διαθέσιμο: https://en-m-wikipedia-org.translate.google.com/wiki/Business_Process_Model_and_Notation?x_tr_sl=en&x_tr_tl=el&x_tr_hl=el&x_tr_pto=sc

(3 Απριλίου 2023)

- Wikipedia, «Σύγκριση εργαλείων μοντελοποίησης επιχειρηματικής διαδικασίας και σημειογραφίας»

Διαθέσιμο: https://en-m-wikipedia-org.translate.google.com/wiki/Comparison_of_Business_Process_Model_and_Notation_modeling_tools?x_tr_sl=en&x_tr_tl=el&x_tr_hl=el&x_tr_pto=sc

(3 Απριλίου 2023)

- Wikipedia, «Signavio»

Διαθέσιμο: [Signavio - Wikipedia](https://el.wikipedia.org/wiki/Signavio)

(3 Απριλίου 2023)

- Wikipedia, «Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης»

Διαθέσιμο: [Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης - Βικιπαίδεια \(wikipedia.org\)](https://el.wikipedia.org/wiki/Εθνικός_Φορέας_Κοινωνικής_Ασφάλισης)

(5 Ιουνίου 2023)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών που παρακολουθώ στο Τμήμα Πληροφοριακά Συστήματα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας με θέμα «Μελέτη αποτύπωσης και βελτίωσης οργανωσιακών διαδικασιών στον e-ΕΦΚΑ», παρακαλώ για την συμμετοχή σας με την συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα αποτελέσματα αφού αναλυθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της συγκεκριμένης έρευνας. Είναι σημαντικό να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις με ειλικρίνεια, έχοντας υπόψη σας ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο που θα αφιερώσετε.

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Μορφωτικό Επίπεδο

- Απόφοιτος Λυκείου
- Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος
- Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος
- Άλλο

3. Ηλικία

- 18-29
- 30-45
- 46-60
- 61 και άνω

4. Ιδιότητα

- Μισθωτός
- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Αγρότης
- Λογιστής
- Συνταξιούχος

6. Πόσο εύχρηστες θεωρείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

7. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας από τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

8. θεωρείτε ότι υπάρχουν διαδικασίες που είναι δυσνόητες και είναι δύσκολο να χρησιμοποιηθούν από τους απλούς πολίτες;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

8. θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

9. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ έχουν συμβάλει στην απλούστευση των διαδικασιών;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

10. Πόσο ικανοποιημένος/ικανοποιημένη είστε από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

10. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;

- Ποτέ
- Λίγο Συχνά
- Συχνά
- Πολύ Συχνά
- Πάρα Πολύ Συχνά

11. Θεωρείτε ότι χρειάζονται σημαντικές βελτιώσεις στην δομή και στην λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

12. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα των ηλεκτρονικών ραντεβού προκειμένου να επισκεφτείτε μια τοπική διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ, επειδή η διαδικασία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά;

- Ποτέ
- Λίγο Συχνά
- Συχνά
- Πολύ Συχνά
- Πάρα Πολύ Συχνά

- 13. Πόσο εύχρηστη θεωρείτε την πλατφόρμα ηλεκτρονικών ραντεβού;
 - Καθόλου
 - Πολύ λίγο
 - Λίγο
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
14. Πόσο συχνά κάνετε ένα ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ;
- Ποτέ
 - Λίγο Συχνά
 - Συχνά
 - Πολύ Συχνά
 - Πάρα Πολύ Συχνά
15. Θεωρείτε εύκολη την διαδικασία υποβολής ηλεκτρονικού αιτήματος εξυπηρέτησης μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ;
- Καθόλου
 - Πολύ λίγο
 - Λίγο
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
17. Θεωρείτε ότι τα ηλεκτρονικά αιτήματα εξυπηρέτησης διεκπεραιώνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ;
- Καθόλου
 - Πολύ λίγο
 - Λίγο
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
18. Θεωρείτε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χρειάζεται βελτιώσεις;
- Καθόλου
 - Πολύ λίγο
 - Λίγο
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ
19. Θεωρείτε ότι το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης είναι επαρκές για την διεκπεραίωση διαδικασιών που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ;
- Καθόλου
 - Πολύ λίγο

- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

20. Πόσο συχνά έχετε διεκπεραιώσει μία διαδικασία από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης χωρίς να χρειαστεί η φυσική σας παρουσία στην τοπική διεύθυνση;

- Ποτέ
- Λίγο Συχνά
- Συχνά
- Πολύ Συχνά
- Πάρα Πολύ Συχνά

21. Θεωρείτε ότι υπάρχουν διαδικασίες που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν από το ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης γιατί η πλατφόρμα είναι ανεπαρκής;

- Καθόλου
- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

22. Ποια διαδικασία που δεν έχει ακόμη γίνει ηλεκτρονικά, θεωρείτε ότι είναι αναγκαίο άμεσα να δημιουργηθεί;


.....

.....

.....

.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ e-ΕΦΚΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	Αριθ. πρωτ.: Ημερομηνία:
---	---

<p>Δελτίο Απογραφής</p> <p>Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση (άρθρο 8 ν.1599/1986 και άρθρο 3 ν. 2690/1999) Εγγραφής στα Μητρώα Ασφαλισμένων του e-ΕΦΚΑ - Κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών (ν.2458/1997)</p> <p>Ατομικά Στοιχεία</p>
--

Προς⁽¹⁾:			
Α.Μ.Κ.Α.		Α.Φ.Μ.	
Επώνυμο	Όνομα	Όνομα Πατέρα	Όνομα Μητέρας
Επώνυμο κατά τη γέννηση	Ημερομηνία και Τόπος Γέννησης (Πόλη - Χώρα)	Υπηκοότητα	Α.Δ.Τ. ή Διαβατηρίου

Στοιχεία Επικοινωνίας	
Διεύθυνση Μόνιμης Κατοικίας (Πόλη/Οικισμός - Οδός - Αριθ. - Τ.Κ. - Τ.Θ.)	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
Αριθμός Τηλεφώνου (κινητό)	Αριθμός Τηλεφώνου (σταθερό)

Στοιχεία Απασχόλησης	
Επάγγελμα ασφαλιστέο στον π. ΟΓΑ ⁽²⁾ :	Αγρότης <input type="checkbox"/> Εργάτης Γης <input type="checkbox"/> Μοναχός <input type="checkbox"/> Μέλος Οικογένειας Ασφαλισμένου <input type="checkbox"/> Μέλος Αγροτικού Συνεταιρισμού
Ημερομηνία έναρξης απασχόλησης :	

Δήλωση Ασφαλιστικής Κατηγορίας (άρθρο 40 ν. 4387/2016)*1	
Τρέχον έτος: 1 ^η <input type="checkbox"/> 2 ^η <input type="checkbox"/> 3 ^η <input type="checkbox"/> 4 ^η <input type="checkbox"/> 5 ^η <input type="checkbox"/> 6 ^η <input type="checkbox"/>	
Προηγούμενα έτη: 1 ^η <input type="checkbox"/> 2 ^η <input type="checkbox"/> 3 ^η <input type="checkbox"/> 4 ^η <input type="checkbox"/> 5 ^η <input type="checkbox"/> 6 ^η <input type="checkbox"/>	

Η κάτωθι δήλωση επιλογής Κλάδων Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών είναι προαιρετική

Δήλωση Επιλογής Κλάδου Επικουρικής Ασφάλισης Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. (παρ. 3 του άρθρου 76 ν.4387/2016)* ²			Δήλωση Επιλογής Κλάδου Εφάπαξ Παροχών Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π. (παρ. 5 του άρθρου 76 ν.4387/2016)* ²		
ΝΑ <input type="checkbox"/>	ΑΣΦ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: 1 ^η <input type="checkbox"/>	2 ^η <input checked="" type="checkbox"/>	3 ^η <input type="checkbox"/>	ΝΑ <input type="checkbox"/>	ΑΣΦ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: 1 ^η <input type="checkbox"/>
ΟΧΙ <input type="checkbox"/>				ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	2 ^η <input type="checkbox"/>
			3 ^η <input type="checkbox"/>		

Επιθυμείτε να ασφαλιστείτε ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ, από 1-1-2023, στο Ταμείο Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Κ.Α.)^{*3};

ΝΑΙ ΟΧΙ

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του ν. 1599/1986, όπως ισχύει, δηλώνω τα παρακάτω, απαντώντας στις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Ποιο είναι το κύριο επάγγελμά σας από το οποίο αντλείται τον βιοπορισμό σας; Που το ασκείτε, από πότε και ποια είναι τα εισοδήματά σας ετησίως από αυτό;

.....

- Έχετε αγροτική περιουσία; Αν ναι, προσδιορίστε εάν είναι ιδιόκτητη ή μισθωμένη (και μέχριπότε), το είδος της, την έκτασή της και το εισόδημα που αποκομίζετε απ' αυτήν.

.....

- Απασχολείστε προσωπικά χειρωνακτικά ή με αυτεπιστασία με την εκμετάλλευση της αγροτικής περιουσίας σας και αν ναι, από πότε;

.....

- Απασχολείστε στην οικογενειακή αγροτική περιουσία; Αν ναι, από πότε;

.....

- Απασχολείστε ως εργάτης γης σε αγροτικές εκμεταλλεύσεις άλλων προσώπων; Αν ναι, Λαμβάνετε αμοιβή με εργόσημο για αυτήν την απασχόλησή σας; Αν ναι, πότε αμειφθήκατε πρώτη φορά με εργόσημο και ποιο το εισόδημα που αποκομίζετε από την παραπάνω απασχόλησή σας;

.....

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

- Εκτός από την απασχόλησή σας στην αγροτική οικονομία, έχετε και άλλο επάγγελμα; Αν ναι, ποιο, που το ασκείτε, από πότε και ποια είναι τα ετήσια εισοδήματά σας απ' αυτό;

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

- Από πότε διαμένετε στον τόπο μόνιμης κατοικίας σας; Έχετε απουσιάσει για κάποια διαστήματα από τον τόπο μόνιμης κατοικίας σας; Αν ναι, για ποια και που διαμένετε;

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

- Είστε συνταξιούχος άλλου φορέα ή έχετε υποβάλει αίτηση για συνταξιοδότηση σε άλλο φορέα (ελληνικό ή ξένο) και αν ναι, ποιος είναι αυτός και από πότε;

Ημερομηνία:

Ο/Η Δηλών/ούσα:

Δικαιολογητικά που συνυποβάλλονται υποχρεωτικά με την αίτηση:

Φωτοαντίγραφο και των δύο όψεων του δελτίου ταυτότητας ή του διαβατηρίου.

Οι πολίτες τρίτων χωρών, συνυποβάλλουν και φωτοαντίγραφο τίτλου νόμιμης διαμονής στη χώρα που είναι σε ισχύ.

Οι πολίτες κρατών-μελών της Ε.Ε. συνυποβάλλουν και φωτοαντίγραφο της βεβαίωσης εγγραφής πολίτη κράτους-μέλους της Ε.Ε. (Π.Δ. 106/2007).

Για αγρότες:

Φωτοαντίγραφο Εκκαθαριστικού Σημειώματος ΔΟΥ.

Φωτοαντίγραφο εντύπου Ε9 δήλωσης στοιχείων ακινήτων ή/και έγκυρο (υποβληθέν μέσω της εφαρμογής taxinet) μισθωτήριο σε περίπτωση μίσθωσης αγροτεμαχίων.

Εάν, για το έτος έναρξης της απασχόλησης, κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης ασφάλισης, δεν έχει υποβληθεί στην αρμόδια ΔΟΥ δήλωση φορολογίας εισοδήματος, ο ενδιαφερόμενος να σημειώσει ποια από τα παρακάτω δικαιολογητικά συνυποβάλει με την αίτησή του προς απόδειξη της απασχόλησής του:

Βεβαίωση Συνεταιριστικής Οργάνωσης από την οποία να προκύπτει η παράδοση ή η πώληση αγροτικών - κτηνοτροφικών προϊόντων, καθώς και η ποσότητα αυτών.

Φωτοαντίγραφο της υποβληθείσας Ενιαίας Δήλωσης Καλλιέργειας / Εκτροφής (ν. 3877/2010) προς τον ΕΛ.Γ.Α. (συνυποβάλλεται με την Ενιαία Αίτηση Ενίσχυσης προς τον Ο.Π.Ε.Κ.Ε.Π.Ε.).

Φωτοαντίγραφο Βεβαίωσης του Ο.Π.Ε.Κ.Ε.Π.Ε. από την οποία να προκύπτουν οι κάθε είδους αγροτικές επιδοτήσεις που έχουν χορηγηθεί (βασική ενίσχυση, συνδεδεμένες ενισχύσεις, πράσινη ενίσχυση, κ.λ.π.) καθώς και το ύψος αυτών (Δικαιώματα Ο.Σ.Δ.Ε.).

Φωτοαντίγραφα παραστατικών παραγωγής, πώλησης ή διακίνησης αγροτικών προϊόντων (τιμολόγια, δελτία αποστολής για αγορά - πώληση).

Δελτία ποσοτικής παραλαβής ελαιόκαρπου από ελαιοτριβείο (για ελαιοκαλλιεργητές).

Για μέλη οικογένειας ασφαλισμένου π. ΟΓΑ που απασχολούνται στην οικογενειακή επιχείρηση (αγροτική, κτηνοτροφική, μελισσοκομική ή αλιευτική):

Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης.

Φωτοαντίγραφο Εκκαθαριστικού Σημειώματος ΔΟΥ του αιτούντος.

Φωτοαντίγραφο Εκκαθαριστικού Σημειώματος της αρμόδιας ΔΟΥ του ιδιοκτήτη της αγροτικής εκμετάλλευσης.

Φωτοαντίγραφο της ατομικής επαγγελματικής άδειας αλιείας (για τον απασχολούμενο στην αλιεία).

Για εργάτες γης:

Φωτοαντίγραφο εκκαθαριστικού σημειώματος ΔΟΥ.

Εάν για το έτος έναρξης της απασχόλησης, κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης ασφάλισης, δεν έχει υποβληθεί στην αρμόδια ΔΟΥ δήλωση φορολογίας εισοδήματος, ο ενδιαφερόμενος να προσκομίσει:

Βεβαίωση απόδοσης ΑΦΜ.

Για μέλη αγροτικών συνεταιρισμών (αποκλειστική απασχόληση στον αγροτικό συνεταιρισμό):

Φωτοαντίγραφα εκκαθαριστικών σημειωμάτων ΔΟΥ της τελευταίας τριετίας.

Φωτοαντίγραφο του Καταστατικού του Αγροτικού Συνεταιρισμού.

Για μοναχούς:

Βεβαίωση απόδοσης ΑΦΜ.

Βεβαίωση του Ηγουμένου / της Ηγουμένης της Μονής από την οποία να προκύπτει η εγγραφή του αιτούντος / της αιτούσας στο μοναχολόγιο της Ιεράς Μονής που εγκαταβιβεί καθώς και ότι ο αιτών / η αιτούσα απασχολείται σε αγροτικές εργασίες

Σε κάθε περίπτωση, η αρμόδια Υπηρεσία του Φορέα, συνεκτιμώντας τα στοιχεία του φακέλου κρίνει αν συντρέχουν ή όχι οι προϋποθέσεις υπαγωγής του αιτούντα στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ - Κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών του ν. 2458/1997. Πριν την οριστική κρίση, μπορεί να ζητηθεί οποιοδήποτε συμπληρωματικό δικαιολογητικό κριθεί απαραίτητο.

Οδηγίες / Επισημάνσεις

⁽¹⁾ Ο ενδιαφερόμενος πολίτης αναγράφει την αρμόδια για την εξυπηρέτησή του Υπηρεσία του e- ΕΦΚΑ, με βάση τον τόπο κατοικίας του.

Η ως άνω αίτηση υποβάλλεται από απασχολούμενους για τους οποίους δεν υφίσταται υποχρέωση έναρξης εργασιών για το επάγγελμα που ασκούν καθώς και από πρόσωπα που έχουν ενταχθεί στο ειδικό καθεστώς αγροτών του άρθρου 41 του ν. 2859/2000. Πρόσωπα που έχουν υποχρέωση έναρξης εργασιών, υποβάλουν αίτηση ασφάλισης μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ.

⁽²⁾ Ο ενδιαφερόμενος πολίτης, επιλέγει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα επαγγέλματα για τα οποία ζητά να υπαχθεί στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ - π. ΟΓΑ: Αγρότης - Αгрεργάτης - Μοναχός - Μέλος Οικογένειας Ασφαλισμένου π. ΟΓΑ (ως απασχολούμενος στην οικογενειακή επιχείρηση) - Μέλος Αγροτικού Συνεταιρισμού της παρ. 3 του άρθρου 56 ν. 3996/2011 (απασχολούμενοι αποκλειστικά σε αγροτικό συνεταιρισμό).

*¹ Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 40 ν. 4387/2016, για την καταβολή των ασφαλιστικών εισφορών, οι ασφαλισμένοι του πρώην ΟΓΑ, κατατάσσονται, από την 1.1.2020, σε έξι (6) ασφαλιστικές κατηγορίες (1^η - 6^η). Σε περίπτωση άσκησης παράλληλα δύο ή περισσότερων επαγγελματικών δραστηριοτήτων, μισθωτού ή αυτοτελώς απασχολούμενου ή ελεύθερου επαγγελματία ή ασφαλισμένου στον πρώην ΟΓΑ, για την εισφοροδότηση εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 36 του ν. 4387/2016, όπως ισχύει.

*² Σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 3 και 5 του άρθρου 76 του ν. 4387/2016, από 1-1-2021, στην ασφάλιση των Κλάδων Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) υπάγονται προαιρετικά, μετά από αίτησή τους, και οι ασφαλισμένοι του π. ΟΓΑ. Επίσης, σύμφωνα με τις διατάξεις της περ. γα) της παρ. 2 του άρθρου 35 ν. 4387/2016, οι ασφαλισμένοι κατατάσσονται με ελεύθερη επιλογή τους σε μία (1) από τις τρεις (3) ασφαλιστικές κατηγορίες της περ. γ της παρ. 2. Η κατάταξη σε μία (1) από τις τρεις (3) είναι υποχρεωτική. Αν ο ασφαλισμένος δεν επιλέξει ασφαλιστική κατηγορία, κατατάσσεται υποχρεωτικά στην πρώτη.

*³ Σύμφωνα με την περ. β) της παρ. 3 του άρθρου 6 του ν. 4826/2021, τα πρόσωπα που ασκούν επάγγελμα για το οποίο υπάγονται στην ασφάλιση του πρώην Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α.) υπάγονται στην ασφάλιση του Ταμείου Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Κ.Α.) προαιρετικά, μετά από αίτησή τους και εφόσον δεν έχουν συμπληρώσει το τριακοστό πέμπτο (35ο) έτος της ηλικίας τους κατά τον χρόνο υποβολής της αίτησης υπαγωγής στην ασφάλιση του Ταμείου. Επίσης,

σύμφωνα με την παρ. 5 του ίδιου άρθρου, μπορούν να ασκήσουν το εν λόγω δικαίωμα από 1.1.2023 οποτεδήποτε μέχρι τη συμπλήρωση του ορίου ηλικίας που προβλέπεται στην παρ. 3.