

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΕΚΔΟΣΗΣ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΣΕ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥΣ ΤΟΥ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ
ΤΑΜΕΙΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Η εργασία υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων με στόχο την απόκτηση
του διπλώματος

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

από



ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Κυριακή Χρ. Κεχαγιά

Επιβλέπων Καθηγητής: Αθανάσιος Βοζίκης

ΠΕΙΡΑΙΑΣ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2006

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η εργασία αυτή είναι πρωτότυπη και ότι εκπονήθηκε αποκλειστικά και μόνο για την απόκτηση του συγκεκριμένου μεταπτυχιακού τίτλου.

Κυριακή Χρ. Κεχαγιά

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός της διπλωματικής αυτής εργασίας είναι η μελέτη της διαδικασίας του κανονισμού μερισμάτων στο Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων (ΜΤΠΥ), η περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος που χρησιμοποιείται, ο εντοπισμός των προβλημάτων και η υποβολή προτάσεων.

Αρχικά μελετήθηκε η διαδικασία που ακολουθείται από την πρωτοκόλληση της αίτησης έως τον κανονισμό των μερισμάτων και η υποβοήθηση του πληροφοριακού συστήματος σ' αυτή. Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν ερωτηματολόγια, τα οποία αφού αξιολογήθηκαν μας οδήγησαν στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

Το βασικό πρόβλημα που εντοπίσαμε είναι η χρήση δύο διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων με επικαλυπτόμενες λειτουργίες και η ανυπαρξία ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος κατά τη διαδικασία κανονισμού των μερισμάτων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη δυσχέρεια της διαδικασίας και την καθυστέρηση της ολοκλήρωσής της.

Το βασικό συμπέρασμα στο οποίο καταλήξαμε είναι η ανάγκη για τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων, σε συνδυασμό με τη δημιουργία και εφαρμογή ενός νέου, λειτουργικού και αποτελεσματικού πληροφοριακού συστήματος.

Με αφορμή το συμπέρασμα αυτό, έγιναν προτάσεις λειτουργικής αναδιάρθρωσης του ΜΤΠΥ, όπως η δικτυακή συνεργασία με συνεργαζόμενους φορείς και η ψηφιοποίηση των φακέλων των ασφαλισμένων και παρουσιάστηκαν οι προδιαγραφές ενός προτεινόμενου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμότατα τον κ. Αθανάσιο Βοζίκη για την αξιοθαύμαστη καθοδήγηση και συμπαράστασή του, την ανεκτίμητη βοήθειά του, χάρη στην εξαιρετική διδακτική του ικανότητα, κατά την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ευχαριστώ επίσης τους συναδέλφους μου και προσωπικό του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων, για την άριστη συνεργασία τους, πρόθυμια και ενδιαφέρον τους, που συνέβαλε στη άντληση των απαραίτητων πληροφοριών για την εκπόνηση της μελέτης.

Ευχαριστώ τέλος, την οικογένειά μου για την αγάπη και συμπαράστασή τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	3
Ευχαριστίες.....	4
Περιεχόμενα.....	5
Λίστα Γραφημάτων.....	6
Λίστα Πινάκων.....	7
Γλωσσάριο.....	8
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	10
Κεφάλαιο 2. Νομοθετικό Πλαίσιο Λειτουργίας του Ταμείου.....	11
Κεφάλαιο 3. Περιγραφή Αρμοδιοτήτων του ΜΤΠΥ.....	13
Κεφάλαιο 4. Στατιστικά Στοιχεία.....	20
4.1 Γενικά.....	20
4.2 Στατιστικά Στοιχεία Ατομικών Μερισμάτων.....	21
4.3 Στατιστικά Στοιχεία Μεταβιβάσεων-Διαγραφών.....	25
Κεφάλαιο 5. Μεθοδολογία της Έρευνας.....	28
5.1 Γενικά.....	28
5.2 Αποτύπωση Παρούσας Κατάστασης.....	28
5.2.1 Περιγραφή Διαδικασίας Κανονισμού, Μεταβίβασης Μερισματος και Διαγραφής.....	28
5.2.2 Υφιστάμενη Πληροφοριακή Υποδομή.....	45
5.2.3 Δημιουργία Ερωτηματολογίου.....	47
Κεφάλαιο 6. Ανάλυση των Στοιχείων που Προέκυψαν από τα Ερωτηματολόγια.....	48
Κεφάλαιο 7. Συνθετικά Ευρήματα Ανάλυσης Υφιστάμενης Κατάστασης (Σύνθεση Συμπερασμάτων).....	66
7.1 Γενικά.....	66
7.2 Δυνατά Σημεία του ΜΤΠΥ.....	67
7.3 Αδύνατα Σημεία του ΜΤΠΥ.....	68
7.4 Ευρήματα για το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων.....	70
Κεφάλαιο 8. Προτάσεις.....	75
8.1 Κατευθυντήριοι Άξονες Στρατηγικής.....	75
8.2 Τεχνολογικό Πλαίσιο Προτεινόμενου Συστήματος.....	77
8.3 Προτεινόμενο Πλαίσιο Λειτουργικών Παρεμβάσεων.....	78
8.4 Προτάσεις Λειτουργικής Αναδιάρθρωσης.....	79
8.5 Ευρύτερες Προτάσεις-Ευκαιρίες.....	83
Βιβλιογραφία.....	87
Παράρτημα Ι. Προεδρικό Διάταγμα Υπ' Αριθμ. 57.....	88
Παράρτημα ΙΙ. Τα Πληροφοριακά Συστήματα του ΜΤΠΥ.....	91
Παράρτημα ΙΙΙ. Ερωτηματολόγιο.....	93
Παράρτημα ΙV. Προτεινόμενο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΜΤΠΥ.....	98

ΛΙΣΤΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

- Γράφημα 4.1** Η εξέλιξη των αιτήσεων ατομικών μερισμάτων από το 1993 έως το 2005
- Γράφημα 4.2** Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2002
- Γράφημα 4.3** Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2003
- Γράφημα 4.4** Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2004
- Γράφημα 4.5** Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2005
- Γράφημα 4.6** Οι αιτήσεις μεταβίβασης μερίσματος ανά μήνα και έτος
- Γράφημα 4.7** Οι αιτήσεις διαγραφής μέλους ανά μήνα και έτος
- Γράφημα 5.1** Διαδικασία Έκδοσης Ατομικών Μερισμάτων
- Γράφημα 5.2** Διαδικασία Μεταβίβασης Μερίσματος
- Γράφημα 5.3** Διαδικασία Έκδοσης Διαγραφών
- Γράφημα 6.1** Αποτελεσματικότητα λειτουργίας του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων
- Γράφημα 6.2** Επάρκεια αριθμού εργαζομένων
- Γράφημα 6.3** Λειτουργικότητα Πληροφοριακών Προγραμμάτων
- Γράφημα 6.4** Συνεργασία με άλλα Τμήματα
- Γράφημα 6.5** Περιβάλλον εργασίας
- Γράφημα 6.6** Κατανομή εργασιών
- Γράφημα 6.7** Διαδικασία Κανονισμού Μερισμάτων
- Γράφημα 6.8** Τα κυρίαρχα προβλήματα
- Γράφημα 6.9** Οι επικρατέστερες προτάσεις
- Γράφημα 8.1** Οι Βασικοί Κατευθυντήριοι Άξονες
- Γράφημα IV.1** Αρχιτεκτονική Client-Server δύο επιπέδων (Two-tier)
- Γράφημα IV.2** Αρχιτεκτονική Client-Server τριών επιπέδων (Three-tier)
- Γράφημα IV.3** Αρχιτεκτονική Client-Server τεσσάρων επιπέδων (Four-tier)

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

- Πίνακας 4.1** Ο αριθμός αιτήσεων ατομικού μερίσματος από το 2002 έως σήμερα
- Πίνακας 4.2** Ο Αριθμός αιτήσεων μεταβίβασης (Μ) και διαγραφής (Δ) από το 2002 έως σήμερα
- Πίνακας 5.1** Το Προσωπικό του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων
- Πίνακας 6.1** Απαντήσεις στις ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών
- Πίνακας 7.1** Τα δυνατά και αδύνατα σημεία του ΜΤΠΥ
- Πίνακας 8.1** Δραστηριότητες του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ενός προτύπου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης
- Πίνακας 8.2** Οι απαραίτητες δραστηριότητες του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΜΤΠΥ
- Πίνακας IV.1** Ενδεικτικός αριθμός χρηστών του νέου πληροφοριακού συστήματος του ΜΤΠΥ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΜΤΠΥ	Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων
Μέτοχοι	Οι πολιτικοί υπάλληλοι που πληρώνουν μηνιαίες εισφορές στο ΜΤΠΥ, όπως ορίζει ο νόμος
Μέρισμα	Μηνιαία χρηματική παροχή που χορηγείται από το Μετοχικό Ταμείο στους μετόχους μετά τη συνταξιοδότησή τους
Μεταβίβαση μερίσματος	Απόκτηση δικαιώματος από την οικογένεια του αποβιώσαντος να λαμβάνει μέρος του μερίσματος αυτού
Διαγραφή	Διακοπή παροχής του μερίσματος σε ορισμένους δικαιούχους της ορφανικής οικογένειας για λόγους που ορίζονται από τις νομοθετικές διατάξεις
ΓΛΚ	Γενικό Λογιστήριο του Κράτους
Ατομικό μερίσμα	Το μερίσμα που λαμβάνει ο μέτοχος με τη συνταξιοδότησή του
Κανονισμός μερίσματος	Η απόφαση απονομής μερίσματος που λαμβάνει το Διοικητικό Συμβούλιο του ΜΤΠΥ
ΤΕΑΔΥ	Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Δημοσίων Υπαλλήλων
ΤΠΔΥ	Ταμείο Προνοίας Δημοσίων Υπαλλήλων
ΔΑΥΚ	Δελτίο Ατομικής και Υπηρεσιακής Κατάστασης
ΤΣΑ	Ταμείο Συντάξεων Αυτοκινητιστών
ΤΑΕ	Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων
ΤΥΔΚΥ	Ταμείο Υγείας Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων
ΤΕΑΥΦΕ	Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εταιριών
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
TAXIS	Tax Information System (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας)
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΤΕΑΠΟΚΑ	Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης
ΕΤΕΑΜ	Ειδικό Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Μισθωτών
ΥΠΕΘΟ	Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (πρώην Υπουργείο

	Εθνικής Οικονομίας)
Πολιτεία	Πρόγραμμα για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης
Σύζευξις	Αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη – τηλε-εκπαίδευση). Αποσκοπεί στη βελτίωση και αποδοτικότητα των δημοσίων φορέων
IKANET	Ο δικτυακός τόπος του ΙΚΑ
Intranet	Δίκτυο υπολογιστών εγκατεστημένο σε μια επιχείρηση προκειμένου να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της για εσωτερική πληροφόρηση και οργάνωση
LAN	Local Area Network
WAN	Wide Area Network
Διαχείριση Ροής Εργασιών (Workflow)	Σύστημα αντιμετώπισης επαναλαμβανόμενων διαδικασιών διακίνησης εγγράφων και προκαθορισμένων ροών εργασίας
Document Management	Διαχείριση εγγράφων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το αντικείμενο το οποίο πραγματεύεται η εργασία αυτή, είναι η μελέτη μιας μεμονωμένης περίπτωσης Ασφαλιστικού Ταμείου, του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων. Ειδικότερα, μας ενδιαφέρουν οι διαδικασίες του κανονισμού του μερίσματος στους μετόχους του, της μεταβίβασής του στην ορφανική οικογένεια και της διαγραφής των δικαιούχων μελών.

Ο σκοπός εκπόνησης της εργασίας είναι η διερεύνηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της διαδικασίας που ακολουθείται μέχρι να ολοκληρωθεί ο κανονισμός του μερίσματος, η εντόπιση των προβλημάτων και η συνεισφορά του πληροφοριακού συστήματος. Μετά τον εντοπισμό και την ανάλυση των προβλημάτων, ακολουθούν συμπεράσματα και προτάσεις βελτίωσης της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων και του πληροφοριακού συστήματος.

Η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη, στο γενικό και το ειδικό. Στο γενικό μέρος, το οποίο αποτελείται από τα Κεφάλαια 2 έως 4, γίνεται μία πρώτη γνωριμία με το Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων. Στο Κεφάλαιο 2, περιγράφεται το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας του Ταμείου και το ιστορικό της ίδρυσής του. Στο Κεφάλαιο 3 παρατίθενται οι αρμοδιότητες των οργάνων του και στο Κεφάλαιο 4 δίνονται ορισμένα στατιστικά στοιχεία, τα οποία θα βοηθήσουν στην έρευνα που θα ακολουθήσει.

Το ειδικό μέρος αποτελείται από τα Κεφάλαια 5, 6, 7 και 8. Στο Κεφάλαιο 5 περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας, δηλαδή τα βήματα που ακολουθήθηκαν και στο Κεφάλαιο 6 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα. Τα συμπεράσματα περιγράφονται στο Κεφάλαιο 7 και οι προτάσεις στο Κεφάλαιο 8.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ

Το Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων (ΜΤΠΥ) είναι από τα πρώτα Ασφαλιστικά Ιδρύματα της χώρας, την πρωτοβουλία της σύστασης του οποίου είχε ο τότε Πρόεδρος του Ελεγκτικού Συνεδρίου Δημήτριος Ν. Λεβίδης και πενήντα άλλοι πολιτικοί υπάλληλοι. Ξεκίνησε να λειτουργεί ως μοναδικός ασφαλιστικός οργανισμός ισόβιας παροχής με εκούσιες καταθέσεις και προαιρετική τη συμμετοχή των δημοσίων υπαλλήλων, των υπαλλήλων της Εθνικής Τράπεζας και των συμβολαιογράφων.

Το ΜΤΠΥ συστήθηκε με τη με αριθμ. 17485/12-10-1867 συμβολαιογραφική πράξη του συμβολαιογράφου Αθηνών Στ. Ταβανάκη, που αποτελούσε και το καταστατικό του ως ανώνυμη εταιρία με τον τίτλο «Μετοχικό Ταμείο προς περίθαλψη των υπαλλήλων και των οικογενειών αυτών». Η πράξη αυτή εγκρίθηκε με το Β.Δ. της 24/10/1867¹ και με το Β.Δ. της 30/11/1877 εγκρίθηκε το νέο καταστατικό της εταιρίας με τίτλο «Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων». Μέχρι το έτος 1919 ακολούθησαν νομικές διατάξεις και εκτελεστικά διατάγματα τα οποία ρύθμιζαν διάφορα θέματα για τη λειτουργία του Ταμείου.

Σταθμό στην ιστορία του Ταμείου αποτελεί ο Ν. 1636/3-1-1919, καθώς με το νόμο αυτό το ταμείο αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και ρυθμίζονται πολλά άλλα θέματα. Προς εκτέλεση του νόμου αυτού εκδόθηκε το καταστατικό της 12-7-1919, το οποίο έθεσε τις βάσεις της λειτουργίας του Ταμείου και ρύθμισε όλα τα θέματα που αφορούσαν στους μετόχους, δηλαδή τα σχετικά με τη συμμετοχή, τις υποχρεώσεις, τα δικαιώματά τους κτλ.

Λόγω της ραγδαίας μεταβολής των οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών - οι οποίες ήταν το αναγκαίο επακόλουθο των δύο παγκοσμίων πολέμων - εκδόθηκαν

¹ ΦΕΚ 64/1.11.1867

πολλοί νέοι νόμοι, τροποποιητικοί ή συμπληρωματικοί της νομοθεσίας του Ταμείου, προκειμένου αυτό να προσαρμοστεί στα σύγχρονα κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα. Αρκεί να σημειωθεί ότι από το 1919 μέχρι τις 15 Μαρτίου 1981 εκδόθηκαν 215 νομοθετικά κείμενα για το ΜΤΠΥ και άλλα εκτελεστικά διατάγματα. Ο μεγάλος όμως αυτός αριθμός νομικών διατάξεων κατέστησε δυσχερή την ανεύρεση της εφαρμοστέας διάταξης για κάθε περίπτωση.

Με την πρωτοβουλία του Υφυπουργού Οικονομικών Κ. Παπαρηγοπούλου συντελέστηκε η κωδικοποίηση της νομοθεσίας του Ταμείου, μετά από ειδική νομοθετική εξουσιοδότηση². Η εργασία αυτή ανατέθηκε σε επιτροπή η οποία συστάθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου και η οποία μετά από επίπονη προσπάθεια συγκέντρωσε τα νομοθετικά κείμενα του ΜΤΠΥ, τα οποία και αποτέλεσαν το υλικό της κωδικοποίησης. Μετά από τη δέουσα επεξεργασία, έγινε η κωδικοποίηση με το ΠΔ με αριθμ. 422/1981 «Περί κωδικοποίησης των περί Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων διατάξεων»³, το οποίο ισχύει έως σήμερα, σε συνδυασμό με άλλες συμπληρωματικές διατάξεις.

Σήμερα, το Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων είναι αποκεντρωμένη δημόσια υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών⁴ και διοικείται από 7μελές Διοικητικό Συμβούλιο.

² άρθρο 4 Ν. 512/76

³ ΦΕΚ 114/4.5.1981

⁴ άρθρο 19 του Ν. 2386-Α.43, όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 5 του άρθρου 12 του Ν. 2443/96-Α.265

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ Μ.Τ.Π.Υ.

Ο ισχύων σήμερα Οργανισμός του ΜΤΠΥ⁵ δημιουργήθηκε για την αναδιάρθρωση του Ταμείου, τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων των Τμημάτων και των καθηκόντων του προσωπικού. Με το νέο αυτό οργανισμό η υπηρεσία του Ταμείου διαρθρώνεται σε **Κεντρική Υπηρεσία** και **Περιφερειακές**. Σήμερα λειτουργεί μόνο η Κεντρική Υπηρεσία.

Σύμφωνα με τον Οργανισμό του ΜΤΠΥ και άλλες διατάξεις⁶, το ΜΤΠΥ διοικείται από επταμελές Διοικητικό Συμβούλιο. Στο άρθρο 3 του ΠΔ 422/1981 περιγράφεται η σύνθεσή του.

Στην Κεντρική Υπηρεσία του ΜΤΠΥ συγκροτούνται τρεις Διευθύνσεις, η Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης-Ακίνητης Περιουσίας, η Διεύθυνση Μετόχων-Εσόδων-Παροχών και η Διεύθυνση Λογιστηρίου-Καταθέσεων-Δανείων. Αναλυτικότερα:

✓ Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης - Ακίνητης Περιουσίας

Τη Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης - Ακίνητης Περιουσίας συγκροτούν τα παρακάτω τμήματα, στα οποία υπάγονται συγκεκριμένες και καθορισμένες από τον νόμο αρμοδιότητες:

- Προσωπικού

Χειρίζεται όλα τα θέματα υπηρεσιακής κατάστασης του προσωπικού, καταρτίζει προϋπολογισμό δαπανών μισθοδοσίας, ασχολείται με την αριθμητική σύνθεση και τις αριθμητικές μεταβολές του προσωπικού, μεριμνά για τη διακρίβωση των αναγκών εκπαίδευσής του κτλ.

⁵ ΠΔ 251/1989, ΦΕΚ 118/10.5.1989. Μέχρι τότε ίσχυε το διάταγμα της 9-7-1924 «Περί του Οργανισμού του ΜΤΠΥ»

⁶ ΠΔ 422/1981 (άρθρο 3)

- Οικονομικού

Μεριμνά για την προμήθεια και εκποίηση μηχανημάτων, υλικών ή άλλων περιουσιακών στοιχείων, τη στέγαση της Υπηρεσίας, τη διαχείριση του υλικού της υπηρεσίας, την εκκαθάριση και έλεγχο κάθε δαπάνης της Διοίκησης, την πληρωμή αμοιβών προσωπικού κτλ.

- Γραμματείας

Είναι υπεύθυνη για τη διακίνηση της αλληλογραφίας, τη δακτυλογράφηση και την αναπαραγωγή εγγράφων και εντύπων, την έκδοση, ετήσια θεώρηση και συμπλήρωση άλλων μεταβολών στα ατομικά βιβλιάρια νοσηλείας του προσωπικού, τη φύλαξη της Υπηρεσίας, τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, των τηλετύπων και λοιπών μέσων επικοινωνίας κ.α.. Στο τμήμα αυτό υπάγεται και το Γραφείο Γραμματείας Διοικητικού Συμβουλίου, με αρμοδιότητες τη σύνταξη των Πρακτικών των Συνεδριάσεων αυτού και τη τήρηση των σχετικών βιβλίων.

- Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας

Ασχολείται με τη μελέτη, υπόδειξη και παρακολούθηση εφαρμογής μέτρων για την απλούστευση γραφειοκρατικών τύπων και διαδικασιών και σύγχρονων τεχνικών μεθόδων για την αύξηση της παραγωγικότητας. Παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα της μηχανοργάνωσης και έρευνα για τη διαπίστωση επενδυτικών ευκαιριών και επενδυτικών δυνατοτήτων κτλ.

- Μηχανογραφικών Εφαρμογών

Αρμοδιότητά του είναι η πλήρης κάλυψη των μηχανογραφικών αναγκών του Ταμείου από πλευράς ανάλυσης, σχεδίασης, προγραμματισμού, τεκμηρίωσης, υλοποίησης των εφαρμογών και σύνταξης ειδικών τεχνικών μελετών, η παροχή

υποστήριξης για την κάλυψη αναγκών σε εξειδικευμένους τομείς της πληροφορικής κτλ.

- Τεχνικής Υπηρεσίας και Συντήρησης Ακινήτων

Ασχολείται με την εκπόνηση, παρακολούθηση και επίβλεψη των μελετών των κάθε είδους τεχνικών έργων του Ταμείου, το χειρισμό όλων των θεμάτων τεχνικής φύσης που είναι δυνατόν να προκύψουν για το ΜΤΠΥ, καθώς επίσης με κάθε εργασία σχετική με τη συντήρηση των ακινήτων του Ταμείου και του μηχανολογικού εξοπλισμού αυτών.

- Εκμετάλλευσης και Αξιοποίησης Περιουσίας

Στην αρμοδιότητά του ανήκει κάθε εργασία σχετική με την εκμετάλλευση των ακινήτων του Ταμείου, όπως η διενέργεια πλειοδοτικών διαγωνισμών εκμίσθωσης των ακινήτων, εισήγηση στο Διοικητικό Συμβούλιο για τη λήψη των απαιτούμενων μέτρων για την καλύτερη και αποδοτικότερη εκμετάλλευση των ακινήτων κτλ.

✓ **Διεύθυνση Μετόχων – Εσόδων – Παροχών**

Τη Διεύθυνση Μετόχων – Εσόδων – Παροχών συγκροτούν τα παρακάτω Τμήματα, τα οποία έχουν τις εξής αρμοδιότητες:

- Μετόχων

Έχει να κάνει με κάθε εργασία σχετική με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μετόχων, όπως απόκτηση δικαιώματος συμμετοχής, προσδιορισμό του χρόνου συμμετοχής, επεξεργασία αιτήσεων για αναδρομική εγγραφή, έκδοση λογαριασμών οφειλών, είσπραξη δικαιώματος εγγραφής και οφειλών κτλ. Σήμερα, τους μετόχους του ΜΤΠΥ αποτελούν πολλές κατηγορίες δημοσίων υπαλλήλων, όπως διοικητικοί υπάλληλοι των Υπουργείων,

δικαστικοί, διπλωματικοί, γιατροί, αστυνομικοί, καθηγητές, υπάλληλοι ΕΛΤΑ κ.α..

- Τμήμα Α΄ Κανονισμού Μερισμάτων και Μεταβολών

Οι αρμοδιότητές του είναι ο κανονισμός του μερίσματος στους μετόχους όταν αυτοί συνταξιοδοτούνται, η μεταβίβασή του στην οικογένεια του αποβιώσαντος μερισματούχου, η διαγραφή των δικαιούχων μελών της ορφανικής οικογένειας από το μέρισμα, η αναπροσαρμογή και η αναθεώρηση του μερίσματος.

- Τμήμα Β΄ Κανονισμού Μερισμάτων και Μεταβολών

Ασχολείται με τον κανονισμό του μερίσματος στους μετόχους εκείνους στους οποίους εφαρμόζεται η διαδοχική ασφάλιση.

- Παροχών

Σχετίζεται με τις πληρωμές μερισμάτων, τις προεξοφλήσεις μερισμάτων, την έκδοση των σχετικών γραμματίων εισπραξης ή τίτλων πληρωμής, τις επιστροφές ποσών, την έκδοση φορολογικών βεβαιώσεων, κ.α.

- Εσόδων

Αφορά κάθε εργασία σχετική με την κατανομή των εσόδων του Ταμείου στους οικείους κωδικούς του Προϋπολογισμού ή λογαριασμούς εκτός Προϋπολογισμού, την έκδοση γραμματίων εισπραξης και τήρηση των κατά περίπτωση λογιστικών βιβλίων και τη διενέργεια εγγραφών, έκδοση τίτλων πληρωμής και σύνταξη ημερήσιων καταστάσεων εισπράξεων και πληρωμών, καθώς και τήρηση του σχετικού αρχείου του Τμήματος, των βιβλίων και εντύπων.

- Ελέγχου Εισφορών και Πόρων

Παρακολουθεί την τακτική απόδοση των εσόδων και ελέγχει για την ορθή απόδοση των κάθε είδους εισφορών των μετόχων με βάση τα αποστέλλόμενα παραστατικά στοιχεία.

- Μητρώου και Αρχείου Ασφαλισμένων

Ασχολείται με την τήρηση του βιβλίου Γενικού Μητρώου Μετόχων, την εγγραφή σ' αυτό των μετόχων και την τήρηση του αλφαβητικού ευρετηρίου. Στην αρμοδιότητά του υπόκειται κάθε εργασία σχετική με την τήρηση των ατομικών φακέλων των μετόχων και μέριμνα για την εκκαθάριση του αρχείου της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

✓ **Διεύθυνση Λογιστηρίου - Καταθέσεων Δανείων**

Τη Διεύθυνση Λογιστηρίου - Καταθέσεων Δανείων συγκροτούν τα παρακάτω τμήματα:

- Λογιστηρίου

Είναι υπεύθυνο για το συντονισμό των λογιστικών εργασιών του Ταμείου, καταρτίζει τον Προϋπολογισμό Εσόδων και Εξόδων του Ταμείου, κάνει ενημέρωση του συγκεντρωτικού ημερολογίου, συντάσσει μηνιαία ισοζύγια, καταρτίζει ισολογισμό περιουσιακής κατάστασης, ισολογισμό χρηματικής διαχείρισης και απολογισμό Εσόδων και Εξόδων κτλ.

- Ταμειυτηρίου

Αρμοδιότητά του αποτελεί κάθε εργασία που προβλέπεται από τον κανονισμό λειτουργίας του Ταμειυτηρίου, που εγκρίνεται κάθε φορά από το Δ.Σ. του Ταμείου σύμφωνα με το άρθρο 57 παρ. 6 του Π.Δ. 422/81, όπως διάθεση, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, των συγκεντρούμενων

κεφαλαίων στις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία του Ταμείου τοποθετήσεις, των κερδών που προκύπτουν από την εκμετάλλευση των καταθέσεων Ταμειυτηρίου σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, τον υπολογισμό των τόκων και την κεφαλαιοποίηση κτλ.

- Τραπεζών – Χρεωγράφων

Παρακολουθεί την κίνηση των τηρούμενων λογαριασμών του Ταμείου στις Τράπεζες, ασχολείται με την αγορά, την εκποίηση και γενικά τη διαχείριση των χρεωγράφων του Ταμείου, εκδίδει τίτλους πληρωμής και γραμμάτια είσπραξης, κτλ.

- Δανείων

Αφορά κάθε εργασία σχετική με τη χορήγηση δανείων στους μετόχους του Ταμείου, καθώς και τη δανειοποίηση οφειλών αυτών από αναγνώριση προϋπηρεσίας. Παρακολουθεί την εμπρόθεσμη καταβολή από τα Δημόσια Ταμεία και τις λοιπές υπηρεσίες των τοκοχρεωλυτικών δόσεων και εκδίδει τα σχετικά γραμμάτια είσπραξης. Κάνει λογιστική παρακολούθηση και τήρηση των ατομικών λογαριασμών των οφειλετών, λαμβάνει μέτρα για την είσπραξη των καθυστερούμενων δόσεων κτλ.

- Προεξόφλησης Συντάξεων

Εκτελεί κάθε εργασία, σχετική με την οικονομική διευκόλυνση των μερισματούχων του Ταμείου και με την προεξόφληση των συντάξεων αυτών.

- Ελέγχου

Σχετίζεται με τον προληπτικό έλεγχο κάθε δαπάνης που βαρύνει τον Προϋπολογισμό του Ταμείου, τον έλεγχο βεβαίωσης των εσόδων κτλ.

- Κεντρικού Ταμείου

Είναι υπεύθυνο για την είσπραξη και πληρωμή χρηματικών ποσών του Ταμείου με βάση τα εκδιδόμενα από τις αρμόδιες υπηρεσίες γραμμάτια είσπραξης και εντάλματα πληρωμής ή άλλους τίτλους πληρωμής, καθώς και την είσπραξη και πληρωμή επιταγών κτλ.

Επιπλέον, με βάση τον Οργανισμό, στο ΜΤΠΥ λειτουργεί Νομική Διεύθυνση της οποίας αρμοδιότητες είναι η δικαστική ή εξώδικη υπεράσπιση των συμφερόντων του Ταμείου και η γνωμοδότηση επί νομικών θεμάτων που προκύπτουν, η παρακολούθηση της πορείας των κάθε είδους νομικών υποθέσεων και η εκπροσώπηση του Ταμείου ενώπιον των πολιτικών, διοικητικών και ποινικών δικαστηρίων.

Στο **Παράρτημα Ι** παρουσιάζεται η διάρθρωση των θέσεων του προσωπικού του Μ.Τ.Π.Υ και η κατανομή τους στην Κεντρική και στις Περιφερειακές Υπηρεσίες, με βάση το Π.Δ. υπ' αριθμ. 57⁷, με το οποίο τροποποιήθηκε το Π.Δ. 251/89 «Οργανισμός του ΜΤΠΥ».

⁷ ΦΕΚ 60/12-3-2003

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

4.1 Γενικά

Η συγκέντρωση ορισμένων στοιχείων και η στατιστική ανάλυσή τους, βοηθά στην κατανόηση μιας κατάστασης και σε πολλές περιπτώσεις οδηγεί στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων και την πρόβλεψη μελλοντικών γεγονότων. Στην περίπτωση ενός ασφαλιστικού ταμείου είναι χρήσιμο να γνωρίζουμε πώς με το πέρασμα του χρόνου οι μεταβαλλόμενες συνθήκες μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία του. Στην προκειμένη περίπτωση του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων θα αναλυθούν οι αιτήσεις για κανονισμό, μεταβίβαση μερίσματος και διαγραφή δικαιούχων μελών της ορφανικής οικογένειας, που έχουν γίνει από το 2002 έως σήμερα. Οι παράγοντες εκείνοι που συντελούν στην συνταξιοδότηση και επομένως στην κατάθεση αίτησης μερίσματος είναι ποικίλοι και δεν θα αναλυθούν εδώ, ως τέτοιοι όμως συνοπτικά θα μπορούσαν να αναφερθούν οι δυσμενείς ή ευνοϊκές κυβερνητικές ρυθμίσεις συνταξιοδότησης, οι μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες, οι σύγχρονες κοινωνικές απαιτήσεις κ.α.. Είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι σήμερα οι ασφαλισμένοι του Ταμείου ανέρχονται περίπου σε 500.000⁸, ενώ οι μερισματούχοι κατά την τελευταία καταγραφή του 2005 σε 173.000⁹.

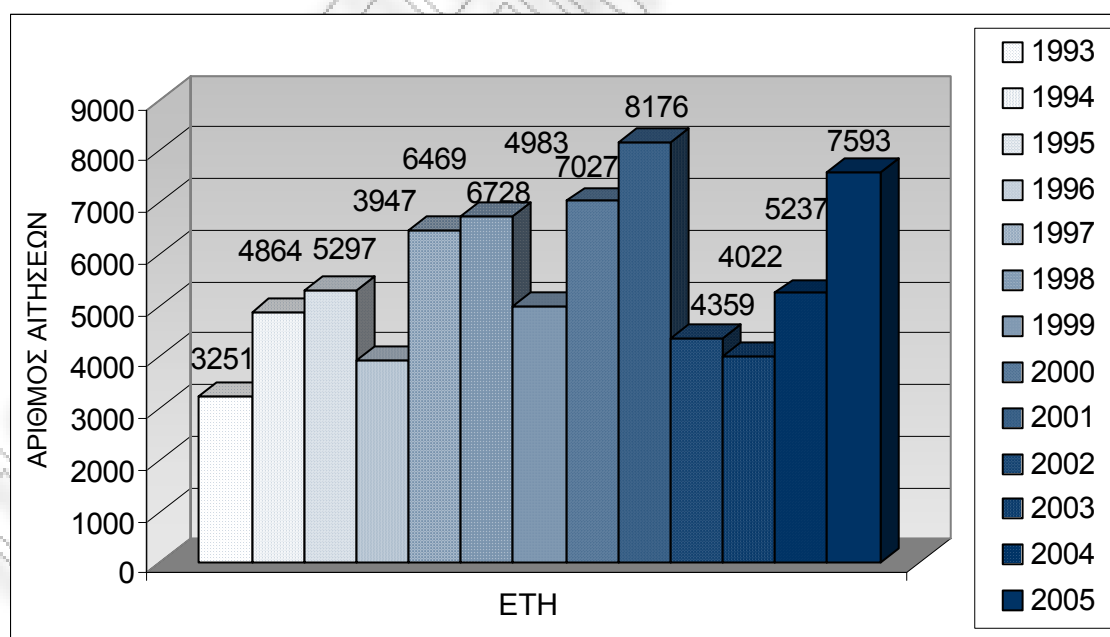
Η ανάλυση που ακολουθεί αφορά τόσο στον κανονισμό ατομικών μερισμάτων όσο και στις μεταβιβάσεις μερισμάτων και διαγραφές μελών από το μέρισμα.

⁸ Εφημερίδα «Συνταξιοχικός Αγών», Αρ. Φύλλου 53 σελ. 1

⁹ Έγγραφο της 16-1-06 από το Γραφείο Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου του ΜΤΠΥ προς τους μερισματούχους

4.2 Στατιστικά Στοιχεία Ατομικών Μερισμάτων

Στο **Γράφημα 4.1**, παρουσιάζεται ο αριθμός αιτήσεων ανά έτος, από το 1993 έως το 2005. Είναι εμφανής η διαφοροποίηση του αριθμού συνταξιοδοτούμενων ανά έτος. Η συστηματική μελέτη ορισμένων παραγόντων όπως οι εκάστοτε συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, οι προσδοκίες και φημολογίες, οι οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες, κ.α. πιθανόν να οδηγούσε στην πρόβλεψη της έντασης συνταξιοδότησης και του αναμενόμενου αριθμού αιτήσεων σε ορισμένες περιόδους. Η πληροφόρηση αυτή θα μπορούσε με τη σειρά της να βοηθήσει σε συντονισμένη δράση για την προετοιμασία και αντιμετώπιση μελλοντικών καταστάσεων όπως π.χ. της ραγδαίας αύξησης των αιτήσεων, με πρόσληψη προσωπικού, καταμερισμό εργασιών, ενίσχυση πληροφοριακής υποδομής κτλ..



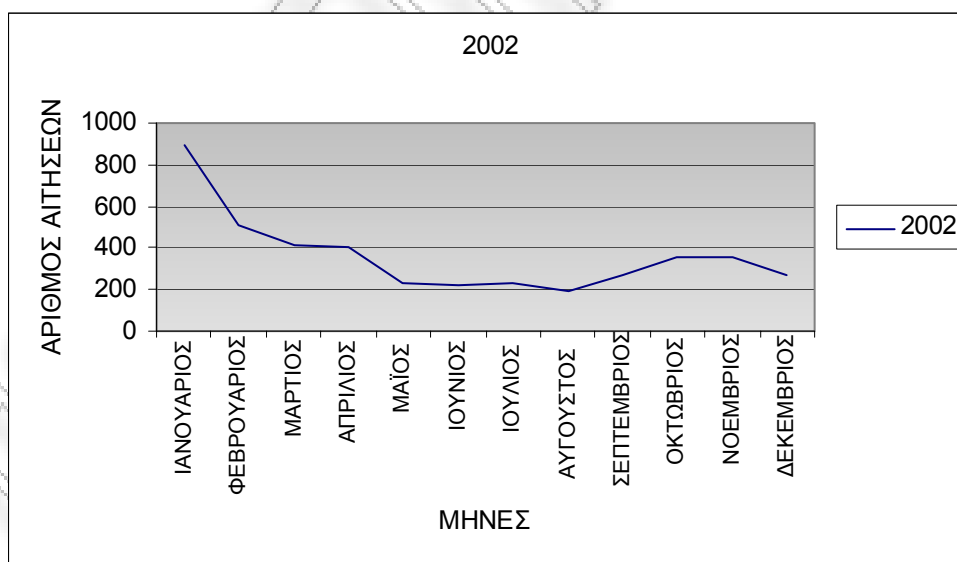
Γράφημα 4.1 Η εξέλιξη των αιτήσεων ατομικών μερισμάτων από το 1993 έως το 2005

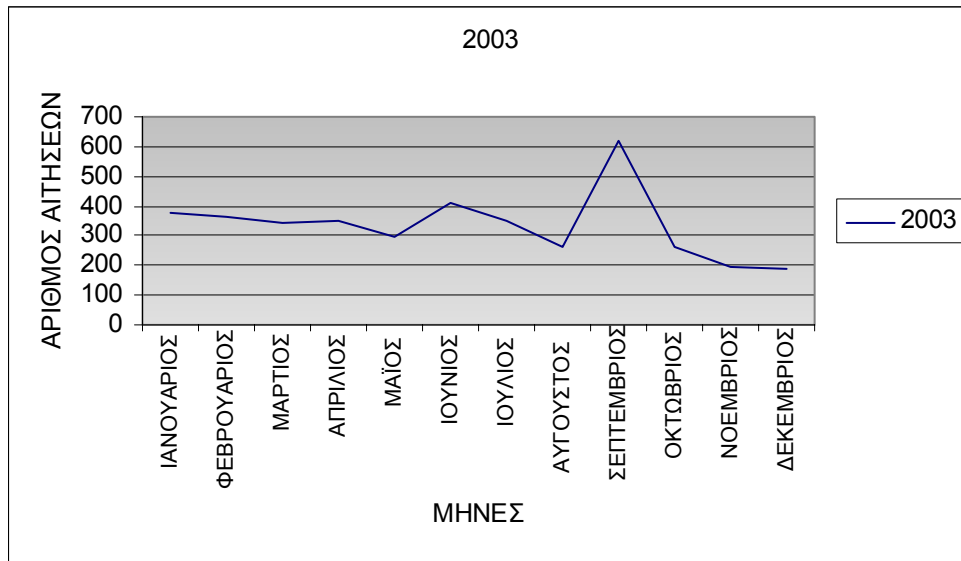
Στον **Πίνακα 4.1** απεικονίζεται ο αριθμός αιτήσεων ανά μήνα και έτος, από το 2002 έως σήμερα. Μελετώντας τον πίνακα αυτό, παρατηρούμε ότι υπάρχει διαφοροποίηση τόσο ανά μήνα όσο και ανά έτος. Παρατηρούμε ότι κατά το 2002 και ΜΠΣ «Οικονομική & Επιχειρησιακή Στρατηγική»

2003 ο αριθμός των αιτήσεων άλλοτε δεν ξεπερνά τις 200 και άλλοτε διπλασιάζεται. Υπάρχει διαφοροποίηση του αριθμού αιτήσεων ανά μήνα και για τα επόμενα έτη από το 2004 έως 2006, π.χ. τον Ιούνιο του 2005 οι αιτήσεις φτάνουν στις 546, ενώ τον επόμενο μήνα αγγίζουν τις 725. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τους φθινοπωρινούς μήνες κάθε έτους, παρατηρούμε ότι υπάρχει μεγάλη αύξηση αιτήσεων και αυτό συμβαίνει εξαιτίας της συνταξιοδότησης του εκπαιδευτικού προσωπικού πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, η οποία γίνεται μαζικά κατά τους μήνες αυτούς. Θα πρέπει να παρατηρηθεί επίσης μία αύξηση των αιτήσεων από το 2002 έως σήμερα, με τις αιτήσεις σχεδόν να διπλασιάζονται το 2005. Η παρατήρηση αυτή καθιστά αναγκαία την ετοιμότητα της διοίκησης του ΜΤΠΥ για την αντιμετώπιση μεγάλου όγκου εργασίας σε ορισμένες προβλέψιμες -όπως είναι οι φθινοπωρινοί μήνες- περιόδους. Η μελέτη των **Γραφημάτων 4.2 έως 4.5** που ακολουθούν, διευκολύνει την κατανόηση της μεταβολής του αριθμού των αιτήσεων ανά μήνα.

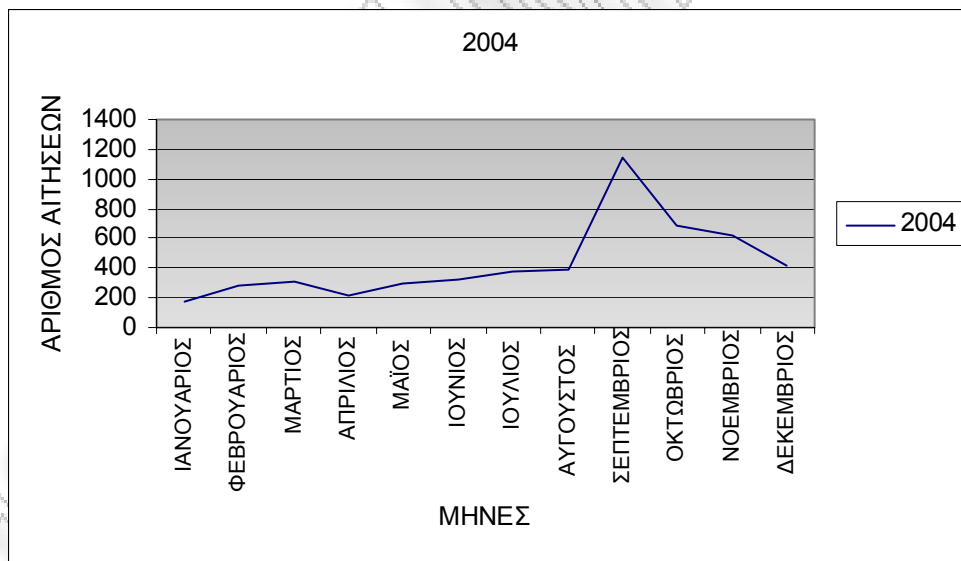
Πίνακας 4.1 Ο αριθμός αιτήσεων ατομικού μερίσματος από το 2002 έως σήμερα

ΜΗΝΕΣ	ΕΤΗ				
	2002	2003	2004	2005	2006
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	891	374	178	334	472
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	514	363	279	307	481
ΜΑΡΤΙΟΣ	416	341	309	437	525
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	405	353	210	578	584
ΜΑΪΟΣ	233	296	293	423	577
ΙΟΥΝΙΟΣ	221	413	322	546	693
ΙΟΥΛΙΟΣ	232	353	383	725	735
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	194	260	391	382	746
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	271	618	1147	1030	
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	351	263	688	1386	
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	359	198	613	930	
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	272	190	424	515	
ΣΥΝΟΛΟ	4359	4022	5237	7593	

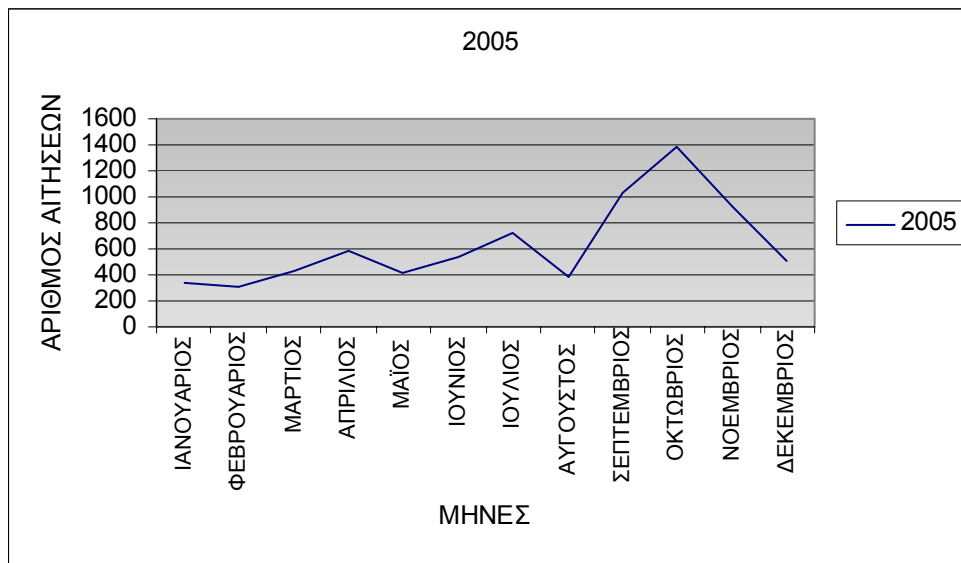
**Γράφημα 4.2** Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2002



Γράφημα 4.3 Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2003



Γράφημα 4.4 Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2004



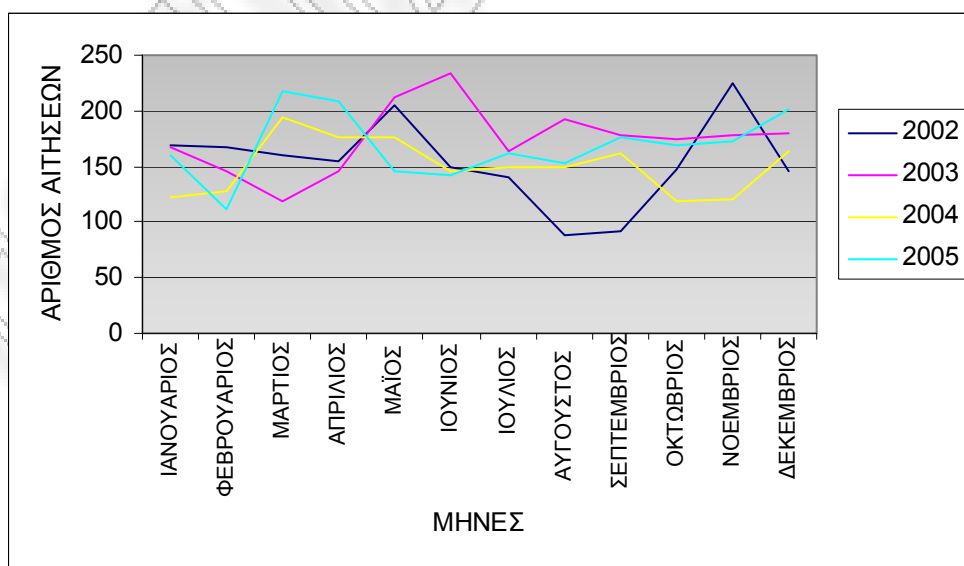
Γράφημα 4.5 Ο μηνιαίος αριθμός αιτήσεων ατομικών μερισμάτων κατά το έτος 2005

4.3 Στατιστικά Στοιχεία Μεταβιβάσεων-Διαγραφών

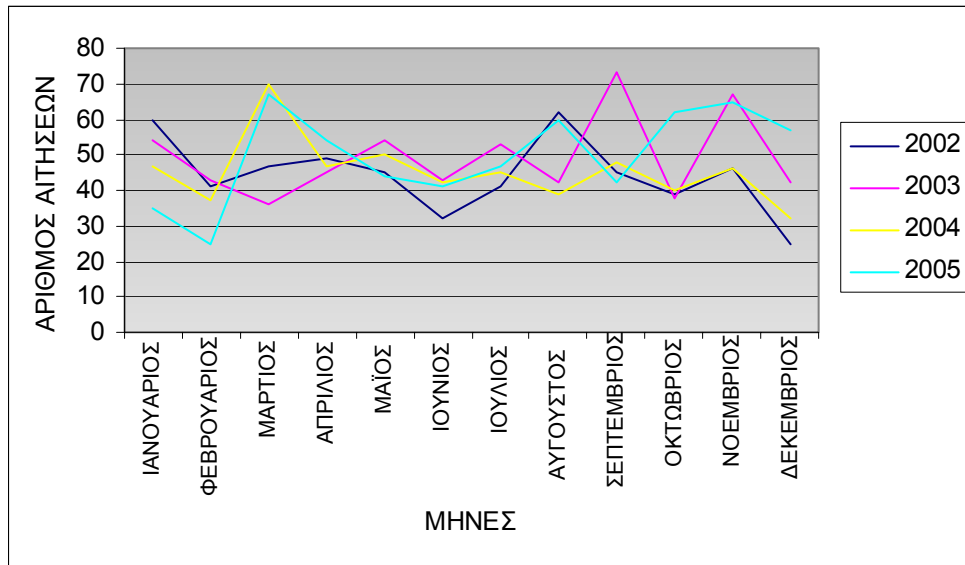
Όπως συμβαίνει με τις αιτήσεις ατομικών μερισμάτων, έτσι και οι αιτήσεις για μεταβίβαση και διαγραφή μελών από το μέρισμα επηρεάζονται από ορισμένους παράγοντες. Στην περίπτωση των μεταβιβάσεων-διαγραφών όμως οι παράγοντες που επηρεάζουν την έντασή τους είναι περισσότερο απροσδιόριστοι, καθώς σχετίζονται με την ένταση των θανάτων των μερισματούχων καθώς και άλλες μεταβολές, όπως είναι ο γάμος, η αποφοίτηση κτλ.. Στον **Πίνακα 4.2** που ακολουθεί απεικονίζεται ο αριθμός των αιτήσεων μεταβίβασης και διαγραφής ανά μήνα, από το 2002 έως σήμερα, ενώ στα **γραφήματα 4.6 και 4.7** γίνεται μια πιο παραστατική απεικόνιση του Πίνακα 4.2.

Πίνακας 4.2 Ο αριθμός αιτήσεων μεταβίβασης (Μ) και διαγραφής (Δ) από το 2002 έως σήμερα

ΜΗΝΕΣ	ΕΤΗ									
	2002		2003		2004		2005		2006	
	Μ	Δ	Μ	Δ	Μ	Δ	Μ	Δ	Μ	Δ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	169	60	168	54	123	47	160	35	200	39
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	168	41	145	43	128	37	112	25	158	47
ΜΑΡΤΙΟΣ	160	47	119	36	195	70	218	67	170	39
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	155	49	145	45	177	47	209	54	183	53
ΜΑΪΟΣ	205	45	212	54	176	50	146	44	211	60
ΙΟΥΝΙΟΣ	150	32	233	43	145	42	142	41	193	47
ΙΟΥΛΙΟΣ	140	41	164	53	149	45	162	47	172	53
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	89	62	192	42	150	39	153	60	201	56
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	91	45	178	73	161	48	177	42		
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	148	39	175	38	119	40	169	62		
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	224	46	178	67	121	46	172	65		
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	146	25	179	42	163	32	202	57		
ΣΥΝΟΛΟ	1845	532	2088	590	1807	543	2022	599		



Γράφημα 4.6 Οι αιτήσεις μεταβίβασης μερίσματος ανά μήνα και έτος



Γράφημα 4.7 Οι αιτήσεις διαγραφής μέλους ανά μήνα και έτος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Γενικά

Η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε διακρίνεται σε τρεις φάσεις. Κατά την **πρώτη φάση** πραγματοποιήθηκε περιγραφή της διαδικασίας έκδοσης μερισμάτων, με την οποία έγινε εμφανής ο ρόλος του πληροφοριακού συστήματος σε αυτήν. Σε **δεύτερη φάση** περιγράφηκε η υφιστάμενη πληροφοριακή υποδομή και στην **τρίτη φάση** συντάχθηκαν ερωτηματολόγια τα οποία απαντήθηκαν από το προσωπικό του ΜΤΠΥ και τα οποία επεξεργαστήκαμε. Στη συνέχεια, αφού μελετήσαμε όλα τα ευρήματα της έρευνας, καταλήξαμε σε συγκεκριμένα συμπεράσματα και προτάσεις.

5.2 Αποτύπωση Παρούσας Κατάστασης

5.2.1 Περιγραφή Διαδικασίας Κανονισμού, Μεταβίβασης Μερίσματος και Διαγραφής

Όπως έχει προαναφερθεί, μέρισμα είναι μηνιαία χρηματική παροχή, την οποία προσδοκεί ο μέτοχος και τα μέλη της οικογένειάς του μετά την αποχώρησή του από την Υπηρεσία του. Δικαίωμα για **ατομικό μέρισμα** έχουν οι μέτοχοι του ΜΤΠΥ, υπό ορισμένες προϋποθέσεις. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ο μέτοχος θεμελιώνει δικαίωμα για μέρισμα εάν:

- Απομακρυνθεί από την υπηρεσία έχοντας 20 χρόνια συνολικής συμμετοχής στην ασφάλιση του Ταμείου και δικαιωθεί συντάξεως
- Απολυθεί από την υπηρεσία του λόγω ορίου ηλικίας ή μετά τη συμπλήρωση της 35ετίας ή μετά από κατάργηση της θέσης κι έχει 15 χρόνια συνολικής συμμετοχής

- Δικαιωθεί σύνταξης από το Δημόσιο λόγω σωματικής ή διανοητικής ανικανότητας που δεν οφείλεται στην Υπηρεσία κι έχει 15 χρόνια συνολικής συμμετοχής
- Δικαιωθεί σύνταξης από το Δημόσιο λόγω σωματικής ή διανοητικής ανικανότητας που οφείλεται στην υπηρεσία και συμπληρώσει με εξαγορά 15ετή συμμετοχή
- Είναι έγγαμη γυναίκα ή χήρα ή διαζευγμένη με ανήλικα παιδιά, έχει κατά την ημέρα εξόδου από την υπηρεσία 15ετή συμμετοχή κι εξαγοράζει το υπόλοιπο χρονικό διάστημα μέχρι την 20ετία.

Για να γίνει ο κανονισμός του μερίσματος στον συνταξιούχο, θα πρέπει να προηγηθεί αίτησή του στο Ταμείο. Έχει καθιερωθεί η αίτηση του ενδιαφερομένου να είναι μία και μοναδική και να απευθύνεται τόσο στον κύριο φορέα (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους) όσο και στα τρία ταμεία (ΜΤΠΥ, ΓΕΑΔΥ και ΤΠΔΥ). Επίσης απαραίτητη στη διαδικασία κανονισμού του μερίσματος είναι η Συνταξιοδοτική Πράξη του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, με την οποία κανονίσθηκε σύνταξη από το Δημόσιο. Η πράξη αυτή δεν διαβιβάζεται πλέον από τον ενδιαφερόμενο, αλλά αποστέλλεται υπηρεσιακά από το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους. Χρειάζονται επίσης αναλυτικό πιστοποιητικό υπηρεσιακών μεταβολών, βεβαίωση αναλυτικών μηνιαίων αποδοχών του τελευταίου μήνα μισθοδοσίας από την υπηρεσία του μετόχου και των κρατήσεων που έγιναν σ' αυτές, αλλά και άλλα έγγραφα όπως φωτοτυπία της πρώτης σελίδας του βιβλιαρίου τραπεζής, της αστυνομικής ταυτότητας, του εκκαθαριστικού σημειώματος της Εφορίας. Τα ανωτέρω δικαιολογητικά, πλην της συνταξιοδοτικής πράξης του ΓΛΚ, έχουν αντικατασταθεί σύμφωνα με πρόσφατη εγκύκλιο του ΓΛΚ από το Δ.Α.Υ.Κ. (Δελτίο Ατομικής και Υπηρεσιακής Κατάστασης του Υπαλλήλου) που συντάσσεται από τη Διεύθυνση Διοικητικού της υπηρεσίας του υπαλλήλου και απευθύνεται σε όλα τα Ταμεία.

Σε περίπτωση θανάτου του μερισματούχου, το μέρος **μεταβιβάζεται** στη/ον χήρα/ο σύζυγο, στις άγαμες κόρες, στους ανήλικους γιους ή στους ενήλικους γιους εφόσον είναι φοιτητές¹⁰, στους γονείς ή τα ορφανά από πατέρα αδέρφια του άγαμου ή χήρου χωρίς κατιόντες μερισματούχου, καθώς και σε άλλες περιπτώσεις, όπως σε ανίκανους γιους, υπό προϋποθέσεις. Τα Δικαιολογητικά που απαιτούνται είναι η αίτηση του δικαιούχου, η Πράξη Μεταβίβασης Σύνταξης από το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, Υπεύθυνη Δήλωση του δικαιούχου για το εάν λαμβάνει και άλλο μέρος από το ΜΤΠΥ, καθώς και άλλα έγγραφα όπως φωτοτυπία της πρώτης σελίδας του Βιβλιαρίου της Τράπεζας, της αστυνομικής ταυτότητας, του εκκαθαριστικού της Εφορίας και σε ορισμένες περιπτώσεις πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης και πιστοποιητικό σπουδών. Η προσκόμιση της Πράξης Μεταβίβασης από τον ενδιαφερόμενο είναι πλέον προαιρετική, καθώς το ΓΛΚ παρέχει τις Πράξεις στο ΜΤΠΥ ηλεκτρονικά.

Τα μέλη της ορφανικής οικογένειας σταδιακά θα αρχίσουν να διαγράφονται από δικαιούχοι του μερίσματος. Αιτίες **διαγραφής** των δικαιούχων του μεταβιβασθέντος μερίσματος αποτελούν ο γάμος, ο θάνατος, η ολοκλήρωση των σπουδών, η ενηλικίωση κτλ.. Όταν δεν μείνει κανένας δικαιούχος (όταν δηλ. έχουν διαγραφεί όλα τα μέλη), τότε πρόκειται για διακοπή μερίσματος και ο φάκελος επιστρέφει οριστικά στο Αρχείο.

Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την διαγραφή μέλους είναι η αίτηση του δικαιούχου, το έγγραφο που αποδεικνύει την αιτία διαγραφής, όπως ληξιαρχική πράξη γάμου, ληξιαρχική πράξη θανάτου, πτυχίο, πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης που να επιβεβαιώνει ότι η προσωπική κατάσταση των υπόλοιπων δικαιούχων δεν έχει μεταβληθεί, καθώς και άλλα έγγραφα, ανάλογα με την περίπτωση. Θα πρέπει να

¹⁰ ΑΕΙ ή ΤΕΙ ημεδαπής ή αναγνωρισμένης αλλοδαπής, μέχρι την αποφοίτησή τους και κατ' ανώτερο όριο την ηλικία των 25 ετών

αναφερθεί ότι στην περίπτωση των διαγραφών το ΓΛΚ δεν αποστέλλει Πράξη Διαγραφής.

✓ Περιγραφή διαδικασίας έκδοσης ατομικών μερισμάτων

1. Αποστολή Δικαιολογητικών

Η υπηρεσία του υπαλλήλου αποστέλλει το Δ.Α.Υ.Κ. μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά στα Ταμεία στα οποία υπήρξε ασφαλισμένος ο ενδιαφερόμενος για να πρωτοκολληθούν.

2. Πρωτοκόλληση-Μητρώο

Το Πρωτόκολλο και το Τμήμα Μητρώου και Αρχείου Ασφαλισμένων είναι αρμόδιο για την πρωτοκόλληση κάθε είδους αίτησης και την καταχώρηση του ασφαλισμένου στο μητρώο του ΜΤΠΥ με ένα **Αριθμό Μητρώου** (Α.Μ.). Η αίτηση για ατομικό μέρισμα θα πρωτοκολληθεί με τη χρήση πληροφοριακού προγράμματος, το οποίο λειτουργεί ως πρωτόκολλο και μητρώο. Δεν χρησιμοποιείται βιβλίο πρωτοκόλλου, αλλά η πρωτοκόλληση γίνεται με ηλεκτρονικό τρόπο, γεγονός που έχει διευκολύνει την εύρεση αιτήσεων και άλλων εγγράφων.

Βασική προϋπόθεση για να πρωτοκολληθεί μία αίτηση είναι να υπάρχει αντιστοιχία με συγκεκριμένο Α.Μ.. Για τους εν ενεργεία ασφαλισμένους στο ΜΤΠΥ ανοίγεται ατομικός φάκελος μετόχου και επομένως δημιουργείται Α.Μ., εφόσον απευθύνουν οποιαδήποτε αίτηση στο ΜΤΠΥ, όπως π.χ. αίτηση αναγνώρισης προϋπηρεσίας. Επομένως, ατομικό φάκελο και Α.Μ. έχουν οι **εν ενεργεία** υπάλληλοι-μέτοχοι που έχουν κάνει:

- Αίτηση για χορήγηση δανείου στο Τμήμα Δανείων
- Αίτηση αναγνώρισης προϋπηρεσίας στο Τμήμα Μετόχων
- Οποιαδήποτε άλλη αίτηση (π.χ. επιστροφή κρατήσεων σε περίπτωση λάθους ή αίτηση γενικού περιεχομένου κτλ)

Σε περίπτωση που δεν έχει προηγηθεί αίτηση, ο ασφαλισμένος θα αποκτήσει Α.Μ. κατά τη συνταξιοδότηση, από τη στιγμή που θα πρωτοκολληθεί η αίτησή του για ατομικό μέρος.

Κατά τη στιγμή της πρωτοκόλλησης της αίτησης ατομικού μερίσματος, ο αρμόδιος υπάλληλος θα πρέπει να εξακριβώσει εάν υπάρχει ήδη Α.Μ. για τον αιτούντα ασφαλισμένο, ειδάλλως θα δημιουργήσει νέο Α.Μ.. Η ύπαρξη Α.Μ. θα εξακριβωθεί μέσω του προαναφερθέντος προγράμματος, στο οποίο είναι καταχωρημένοι όλοι οι Α.Μ. σε συνδυασμό με άλλα προσωπικά στοιχεία, προκειμένου να γίνεται η ταυτοποίηση αιτούντα και μετόχου. Η ταυτοποίηση θα γίνει έπειτα από σύγκριση των στοιχείων που αναγράφονται στην αίτηση του ενδιαφερομένου (Όνοματεπώνυμο, Διεύθυνση, Υπηρεσία, ΑΦΜ κτλ) και των στοιχείων που είχαν καταχωρηθεί στο πρόγραμμα κατά το παρελθόν. Μερικές φορές η ταυτοποίηση είναι δύσκολη λόγω έλλειψης στοιχείων για τους παλιούς μερισματούχους, ώστε μπορεί να χρειαστεί να ζητηθεί ο φάκελος από το αρχείο, προκειμένου να διαπιστωθεί από το περιεχόμενό του αν πράγματι το συγκεκριμένο μητρώο ανήκει στον συγκεκριμένο ασφαλισμένο. Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει αίτηση για πρώτη φορά, θα ανοιχτεί νέος φάκελος και νέος Α.Μ. κατά την πρωτοκόλληση.

Μετά την πρωτοκόλληση, τα στοιχεία των αιτήσεων θα καταχωρηθούν στο Μητρώο του προγράμματος από αρμόδιους υπαλλήλους, προκειμένου αυτό να ενημερωθεί. Το πρόγραμμα που χρησιμοποιείται για το μητρώο και το πρωτόκολλο

δίνει τη δυνατότητα εύρεσης όλων των αριθμών πρωτοκόλλου ημέρας, προηγούμενων ημερών, το είδος εγγράφου και το τμήμα στο οποίο προωθήθηκε.

Στον **ατομικό φάκελο** κάθε μετόχου, τοποθετούνται όλα τα έγγραφα που έχουν σχέση με το ιστορικό του ασφαλισμένου (παλιές αιτήσεις, αποφάσεις δανείου, αλληλογραφία κτλ). Οι φάκελοι αυτοί βρίσκονται ταξινομημένοι στο **Αρχείο**. Κάθε αίτηση για νέο ατομικό μέρος θα πρέπει να συσχετισθεί με τον φάκελο του ασφαλισμένου. Στην περίπτωση που υπάρχει ήδη φάκελος στο αρχείο, τη συσχέτιση της αίτησης με τον φάκελο έχει καθιερωθεί να κάνει το **Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων**, το οποίο είναι υπεύθυνο για την παραγγελία του φακέλου, τον έλεγχο του περιεχομένου κτλ, έως ότου η αίτηση είναι έτοιμη για περαιτέρω επεξεργασία. Η διαδικασία αυτή θα περιγραφεί αναλυτικότερα στην επόμενη ενότητα.

Όταν δημιουργείται νέος Α.Μ., αρμόδιο Τμήμα για τη δημιουργία φακέλου και την ενημέρωση του Μητρώου είναι το Τμήμα Μητρώου και Αρχείου, το οποίο θα τοποθετήσει την αίτηση μέσα σε νέο φάκελο στον οποίο θα αναγράφεται ο Α.Μ., το ονοματεπώνυμο και η υπηρεσία του ασφαλισμένου και μελλοντικού συνταξιούχου. Έτσι, ο φάκελος μαζί με την αίτηση είναι έτοιμοι να προωθηθούν στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων.

3. Προετοιμασία Φακέλων από το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων

Τα τελευταία χρόνια, στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων έχει γίνει κατανομή εργασιών ως εξής: Ένας αριθμός υπαλλήλων είναι υπεύθυνος για τον κανονισμό των ατομικών μερισμάτων, κάποιοι άλλοι έχουν εξειδικευτεί στις μεταβιβάσεις μερισμάτων και τις διαγραφές, άλλοι στη διαδοχική ασφάλιση και άλλοι δίνουν πληροφορίες στους πολίτες και προετοιμάζουν τους φακέλους για να είναι έτοιμοι

προς επεξεργασία. Παρακάτω, στον **Πίνακα 5.1** απεικονίζεται ο αριθμός υπαλλήλων του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων και οι αρμοδιότητές τους.

Πίνακας 5.1 Το Προσωπικό του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων

Διεύθυνση Μετόχων – Εσόδων – Παροχών	
Κανονισμός ατομικών μερισμάτων	1 Προϊστάμενος και 5 υπάλληλοι
Διαδοχική Ασφάλιση	1 Προϊστάμενος και 4 υπάλληλοι
Μεταβιβάσεις-Διαγραφές	1 Προϊστάμενος και 2 υπάλληλοι
Παροχή πληροφοριών και προετοιμασία φακέλων μετόχων	2 υπάλληλοι

Στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων δραστηριοποιείται ένα γραφείο εξυπηρέτησης (γκισέ) στο οποίο συσσωρεύονται οι αιτήσεις ημέρας και κάθε είδους συμπληρωματικά έγγραφα από τους πολίτες, που αφορούν στον κανονισμό του μερίσματος και τα οποία σε πρώτη φάση πρέπει να μπουν στο φάκελό τους. Πρόκειται για το προσωπικό που εξυπηρετεί τους πολίτες και ταυτοχρόνως προετοιμάζει τους φακέλους προς επεξεργασία. Συγκεκριμένα, αντικείμενο των υπαλλήλων του γραφείου αυτού είναι η παραγγελία των φακέλων από το αρχείο, η τοποθέτηση-συσχέτισή τους με τον φάκελο, ο έλεγχος του περιεχομένου του φακέλου για τυχόν εκκρεμότητες, η τήρηση ξεχωριστού αρχείου με τους φακέλους που είναι έτοιμοι προς επεξεργασία για έκδοση μερίσματος. Επίσης, το προσωπικό αυτό είναι υπεύθυνο για την παροχή πληροφοριών και εξυπηρέτηση πολιτών για τα μερίσματα και γενικότερα συντελεί στην καλύτερη λειτουργία του Τμήματος. Επομένως, ο ρόλος του είναι διττός, αφού προετοιμάζει τους φακέλους των ασφαλισμένων για να γίνει η επεξεργασία τους από τους αρμόδιους υπαλλήλους και

απαλλάσσει το προσωπικό που εκδίδει τα μερίσματα από την παροχή γενικών πληροφοριών.

Σε πρώτη φάση, θα συγκεντρωθούν οι νεοδημιουργηθέντες φακέλοι ασφαλισμένων στους οποίους έχει τοποθετηθεί η αίτηση για ατομικό μέρισμα, καθώς και οι αιτήσεις χωρίς φάκελο -στις οποίες όμως έχει εντοπιστεί ο Α.Μ. από το Τμήμα Μητρώου- όπως έχει προαναφερθεί. Στην πρώτη περίπτωση, ο φάκελος προχωρά απευθείας στο επόμενο στάδιο που είναι η αναζήτηση της Συνταξιοδοτικής Πράξης από το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, όπως θα πούμε παρακάτω και η προώθηση σε ειδικά ράφια για να γίνει η επεξεργασία από τον αρμόδιο υπάλληλο. Αντίθετα, στην περίπτωση των αιτήσεων χωρίς φάκελο, θα πρέπει να παραγγελθούν οι φακέλοι από το Αρχείο και θα γίνει εκτενής έλεγχος του περιεχομένου τους. Τα **στάδια** της προετοιμασίας του φακέλου προς επεξεργασία για κανονισμό μερίσματος είναι τα εξής:

- **Θα πρέπει να γίνει παραγγελία των φακέλων από το Αρχείο.** Στο Αρχείο βρίσκονται κατ' αύξοντα αριθμό μητρώου οι φακέλοι μερισματούχων και μετόχων. Ακόμη και οι πιο παλιοί φακέλοι μπορεί να είναι χρήσιμοι ανά πάσα στιγμή (π.χ. σε περίπτωση διαγραφής, αναθεώρησης μερίσματος κτλ.), γι αυτό, βασική για την ορθή λειτουργία του αρχείου είναι η σωστή ταξινόμηση. Η διαδικασία άντλησης ενός φακέλου από το αρχείο γίνεται ως εξής: ο ενδιαφερόμενος υπάλληλος σημειώνει χειρόγραφα το όνομά του, τον Α.Μ. και την ημερομηνία που ζητήθηκε ο φάκελος. Το χαρτί αυτό τοποθετείται στη θέση του φακέλου που εξάγεται από το αρχείο. Έτσι, ο αρχειοθέτης θα είναι σε θέση να γνωρίζει ποιος πήρε και πότε τον φάκελο και μπορεί να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο ανά πάσα στιγμή. Μ' αυτό τον τρόπο αποφεύγονται λάθη και απώλειες φακέλων. Όταν οι

φάκελοι που έχουν ζητηθεί συγκεντρωθούν, παραδίδονται στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων, το οποίο είναι έτοιμο να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο.

- **Συσχετίζεται η αίτηση με τον φάκελο** με πολλή προσοχή, αφού γίνει δεύτερος έλεγχος του Α.Μ. Αυτό γίνεται για την περίπτωση εύρεσης λανθασμένου Α.Μ. από το Τμήμα Μητρώου, π.χ. σε περίπτωση συνωνυμίας, ελλείψεως στοιχείων κτλ. Τα στοιχεία που εξετάζονται -τα οποία αντλούνται από το φάκελο- είναι το ΦΕΚ διορισμού, ο αριθμός ταυτότητας, παλιές υπεύθυνες δηλώσεις κτλ.
- **Γίνεται η εξακρίβωση** μέσα από το φάκελο για το ενδεχόμενο ο ασφαλισμένος να έχει πάρει δάνειο από το **Τμήμα Δανείων** του ΜΤΠΥ που δεν έχει ακόμη εξοφληθεί. Στην περίπτωση που υπάρχει ανεξόφλητο δανείου, αυτό κρατείται από το εφάπαξ βοήθημα που χορηγεί το Τ.Π.Δ.Υ¹¹. Έτσι, εάν υπάρχει υπόλοιπο δανείου, ο φάκελος πηγαίνει στο Τμήμα Δανείων, το οποίο τακτοποιεί τις όποιες εκκρεμότητες με το Τ.Π.Δ.Υ. και έπειτα επιστρέφει.
- **Γίνεται εξακρίβωση** μέσα από το φάκελο εάν έχει γίνει αίτηση αναγνώρισης προϋπηρεσίας στο **Τμήμα Μετόχων** και στην περίπτωση αυτή ο φάκελος πηγαίνει στο Τμήμα Μετόχων προκειμένου να συσχετιστεί με το Δελτίο Καταβολών. Φυσικά είναι πιθανό να μην υπάρχει ούτε υπόλοιπο δανείου ούτε εκκρεμότητα από το Τμήμα Μετόχων, οπότε προχωρούμε απευθείας στο επόμενο βήμα
- **Το επόμενο στάδιο είναι η αναζήτηση της Συνταξιοδοτικής Πράξης του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (ΓΛΚ).** Κατά το παρελθόν, η

¹¹ Ταμείο Προνοίας Δημοσίων Υπαλλήλων (αποτελεί επικουρικό ταμείο)

αίτηση κανονισμού μερίσματος ερχόταν μαζί με την Πράξη Απονομής Σύνταξης του ΓΛΚ-που είναι απαραίτητη για την έκδοση του μερίσματος- καθώς ο ενδιαφερόμενος και μέλλον συνταξιούχος περίμενε πρώτα να παραλάβει από το ΓΛΚ την Πράξη και προσκόμιζε στο ΜΤΠΥ όλα τα δικαιολογητικά ολοκληρωμένα. Αυτό πλέον έχει αλλάξει, προς όφελος και διευκόλυνση των πολιτών. Έτσι, το ΓΛΚ παρέχει τις νέες Πράξεις ηλεκτρονικά ανά τακτά χρονικά διαστήματα, στα ενδιαφερόμενα Ταμεία. Στην περίπτωση που η Πράξη του ΓΛΚ έχει εκδοθεί και βρεθεί μέσα από τη σχετική αναζήτηση, η διαδικασία έχει ολοκληρωθεί και ο φάκελος τοποθετείται μαζί με την εκτυπωμένη πράξη του ΓΛΚ στα ράφια (ανά μήνα και ημέρα αίτησης) και είναι έτοιμος προς επεξεργασία. Στην αντίθετη περίπτωση, δηλαδή όταν το ΓΛΚ δεν έχει στείλει ακόμη την Πράξη, ο ελλιπής φάκελος τοποθετείται στα ράφια που είναι «σε αναμονή πράξης» μέχρι να αποσταλεί η πράξη.

4. Κανονισμός Μερισματος από το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων

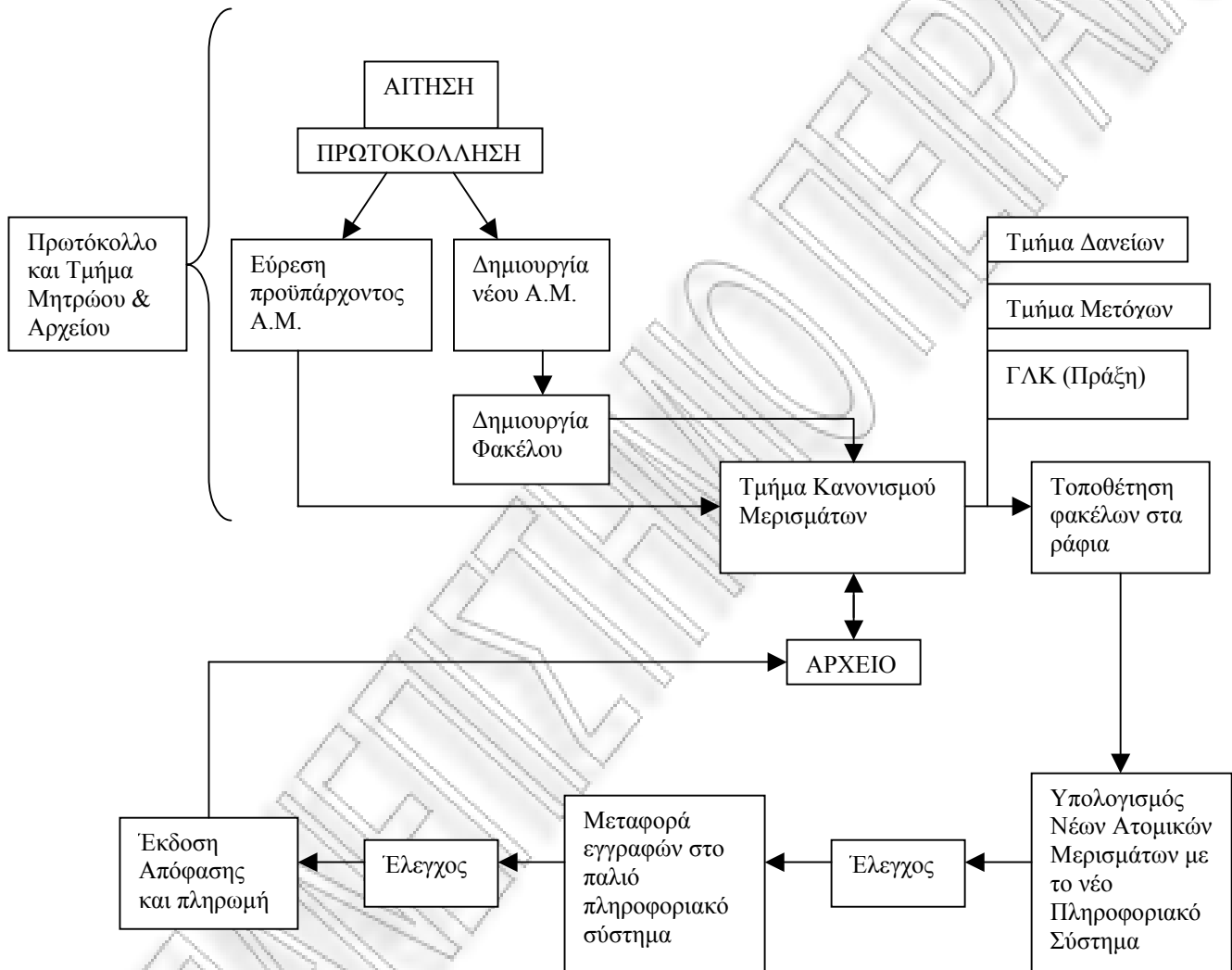
Τα μερίσματα υπολογίζονται από τους υπαλλήλους του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων. Το προσωπικό αυτό, αναζητά στα ράφια τους φακέλους εκείνους που είναι έτοιμοι προς επεξεργασία ανάλογα με την ημερομηνία της αίτησης. Δεν είναι σε θέση να επεξεργαστούν τους φακέλους που βρίσκονται στα ράφια «σε αναμονή πράξης», όπως έχει προαναφερθεί, καθώς δεν περιέχεται σε αυτούς ακόμη η πράξη. Για την έκδοση μερισμάτων χρησιμοποιείται ένα μέρος του νέου πληροφοριακού συστήματος, το οποίο χρησιμεύει στον υπολογισμό των μερισμάτων. Όταν ο υπάλληλος τελειώσει και αποθηκεύσει τις εγγραφές του στο πρόγραμμα, εκτυπώνει το έντυπο ελέγχου στο οποίο αναφέρονται τα υπηρεσιακά δεδομένα, τα προσωπικά

στοιχεία του μερισματούχου και το μέρισμα. Αφού ο υπάλληλος εκτυπώσει το έντυπο ελέγχου, θα το τοποθετήσει στο φάκελο, τον οποίο θα παραδώσει στον Προϊστάμενο του Τμήματος. Ο Προϊστάμενος θα επεξεργαστεί το φάκελο και θα ελέγξει εάν τα δεδομένα και το μέρισμα είναι σωστά. Ο Προϊστάμενος υπογράφει στο έντυπο ελέγχου και περνάει στο επόμενο στάδιο.

5. Μεταφορά Δεδομένων στο Παλιό Πληροφοριακό Σύστημα

Οι φάκελοι με τα υπογεγραμμένα έντυπα ελέγχου παραδίδονται σε δύο υπαλλήλους οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την μεταφορά των εντύπων αυτών στο παλιό πληροφοριακό σύστημα του ΜΤΠΥ. Η μεταφορά αυτή γίνεται προκειμένου οι εγγραφές στο νέο πληροφοριακό σύστημα να μεταφερθούν στο παλιό σύστημα, το οποίο χρησιμοποιείται σε μεταγενέστερες διαδικασίες (π.χ. χρησιμοποιείται από το Τμήμα Παροχών που ασχολείται με την πληρωμή των μερισμάτων). Αφού τα δεδομένα καταχωρηθούν, γίνεται εκτύπωσή τους και διορθώνονται από τους υπαλλήλους που είναι αρμόδιοι για τον αρχικό υπολογισμό του μερίσματος, προκειμένου να βεβαιωθούν ότι έχει γίνει σωστά η μεταφορά στο παλιό σύστημα και να αποφευχθούν λάθη. Σε καμία περίπτωση τα νέα έντυπα που έχουν τυπωθεί δεν αποχωρίζονται από τον φάκελο του ασφαλισμένου, καθώς αποτελεί το σημείο αναφοράς για οποιοδήποτε λάθος. Στην περίπτωση που τα αντιγραμμένα δεδομένα είναι σωστά, ο υπάλληλος υπογράφει πάνω τους και τα τοποθετεί στους φακέλους. Όταν εκδοθούν οι αποφάσεις κανονισμού μερίσματος και τα αντίγραφα των αποφάσεων μπουν στους φακέλους, τότε οι φάκελοι είναι έτοιμοι να επιστρέψουν στο αρχείο.

Στο **Γράφημα 5.1** που ακολουθεί, εμφανίζονται τα στάδια της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων (για τη δημιουργία του Γραφήματος αυτού, μελετήθηκαν ορισμένα μοντέλα πληροφοριακού συστήματος¹²).



Γράφημα 5.1 Διαδικασία Έκδοσης Ατομικών Μερισμάτων

¹² Μοντέλο Μηχανογραφημένου Πληροφοριακού Συστήματος Τυπικού Ασφαλιστικού Οργανισμού, Ελληνικό Κέντρο Παραγωγικότητας, 1985

✓ Περιγραφή Διαδικασίας Μεταβίβασης Μερισίματος

1. Κατάθεση Αίτησης

Ο δικαιούχος θα πρέπει να συμπληρώσει και να πρωτοκολλήσει την αίτηση μεταβίβασης, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά.

2. Πρωτοκόλληση-Μητρώο

Το Πρωτόκολλο και το Τμήμα Μητρώου και Αρχείου Ασφαλισμένων είναι αρμόδιο για την πρωτοκόλληση της αίτησης και τη συσχέτιση του ασφαλισμένου με ένα **Αριθμό Μητρώου** (Α.Μ.). Όπως και στην περίπτωση των ατομικών μερισμάτων, η αίτηση μεταβίβασης μερίσματος θα πρωτοκολληθεί με τη χρήση του προγράμματος, το οποίο όπως έχει προαναφερθεί λειτουργεί ως πρωτόκολλο και μητρώο. Κατά τη στιγμή της πρωτοκόλλησης της αίτησης, ο υπεύθυνος υπάλληλος θα πρέπει να βρει τον ήδη υπάρχοντα Α.Μ., αφού κάνει ταυτοποίηση αιτούντα και αποβιώσαντος μερισματούχου. Μετά την πρωτοκόλληση η αίτηση είναι έτοιμη να προωθηθεί στο **Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων**. Δεν δημιουργείται νέος Α.Μ. και επομένως νέος φάκελος, αλλά η αίτηση θα τοποθετηθεί στο φάκελο του μερισματούχου που βρίσκεται στο αρχείο.

3. Προετοιμασία Φακέλου από το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων

Οι υπάλληλοι του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων θα παραγγείλουν τους αντίστοιχους φακέλους από το αρχείο και θα τους τοποθετήσουν-συσχετίσουν με τις αιτήσεις μεταβίβασης. Δεν τίθεται θέμα αναζήτησης για δάνειο, δελτίο καταβολών και άλλες εκκρεμότητες, αφού πρόκειται για παλιό φάκελο και συνταξιούχο με ολοκληρωμένο ιστορικό, θα ελεγχθεί όμως εάν οι αιτήσεις αντιστοιχούν στο σωστό

Α.Μ.. Επιπλέον, θα γίνει αναζήτηση της Πράξης Μεταβίβασης Σύνταξης από το ηλεκτρονικό αρχείο του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους και ο φάκελος είναι έτοιμος για επεξεργασία, οπότε τοποθετείται στα αντίστοιχα ράφια. Όταν αντίθετα δεν έχει εκδοθεί ακόμη η Πράξη από το ΓΛΚ, ο φάκελος τοποθετείται στα ράφια «σε αναμονή πράξης» και δεν είναι έτοιμος. Θα πρέπει να γίνεται αναζήτηση των Πράξεων ΓΛΚ ανά δεκαπενθήμερο περίπου οπότε και ενημερώνεται το αρχείο, πράγμα το οποίο είναι δύσκολο λόγω της συσσώρευσης μεγάλου αριθμού φακέλων στα ράφια «σε αναμονή πράξης», κυρίως για ατομικά μερίσματα.

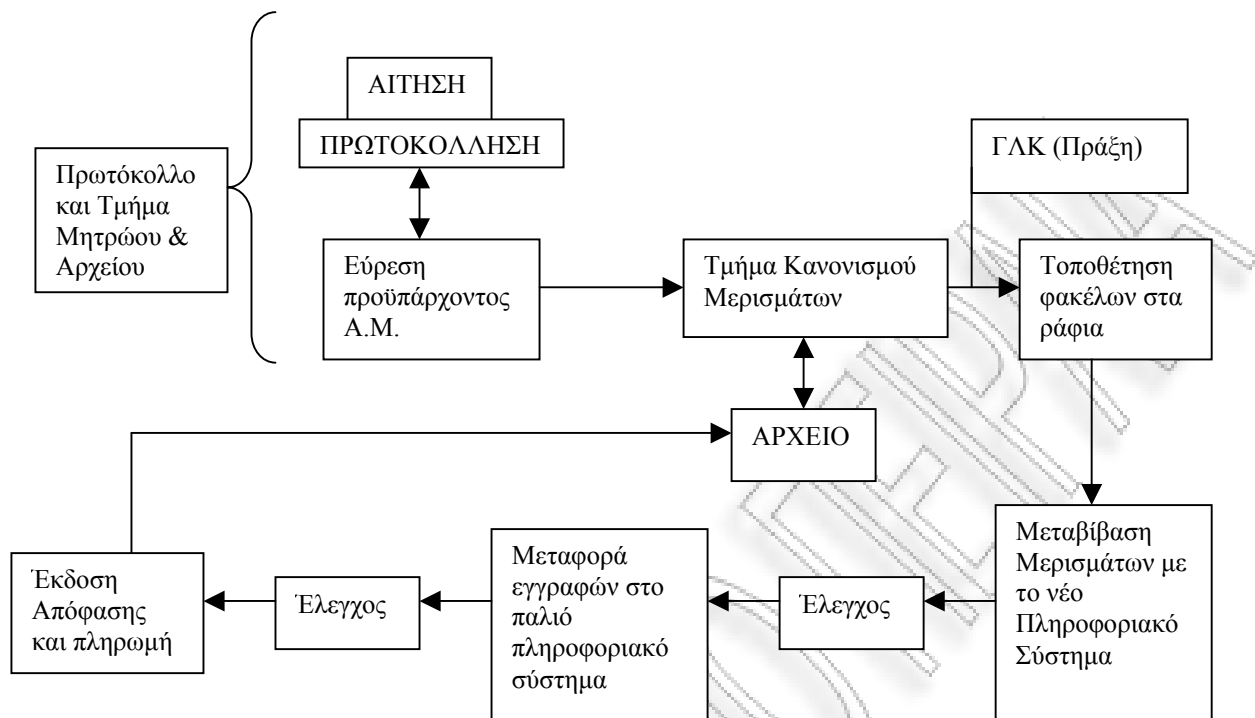
4. Μεταβίβαση Μερισματος

Τους φακέλους που είναι έτοιμοι προς επεξεργασία θα επεξεργαστούν οι υπάλληλοι του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων που είναι υπεύθυνοι για τις μεταβιβάσεις και διαγραφές μερισμάτων. Το προσωπικό αυτό, θα αναζητήσει στα ράφια τους φακέλους ανάλογα με την ημερομηνία της αίτησης. Χρησιμοποιείται το ένα τμήμα του πληροφοριακού συστήματος που χρησιμοποιείται για τις μεταβιβάσεις μερισμάτων. Όταν ο υπάλληλος τελειώσει και αποθηκεύσει τις εγγραφές του στο πρόγραμμα, εκτυπώνει το έντυπο ελέγχου στο οποίο φαίνονται όλα τα δεδομένα και το μερίσμα. Όταν το έντυπο αυτό εκτυπωθεί, θα το τοποθετήσει στο φάκελο, ο οποίος θα παραδοθεί στον Προϊστάμενο του Τμήματος. Ο Προϊστάμενος θα επεξεργαστεί το φάκελο και θα ελέγξει εάν τα δεδομένα και το μερίσμα είναι σωστά. Εάν το έντυπο ελέγχου είναι σωστό, ο Προϊστάμενος υπογράφει σ' αυτό και περνάει στο επόμενο στάδιο

5. Μεταφορά Δεδομένων στο Παλιό Πληροφοριακό Σύστημα

Όπως συμβαίνει και με τα ατομικά μερίσματα, οι φάκελοι με τα υπογεγραμμένα έντυπα ελέγχου παραδίδονται στους δύο υπαλλήλους οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη μεταφορά του εντύπου αυτού στο παλιό πληροφοριακό σύστημα του ΜΤΠΥ, το οποίο χρησιμοποιείται σε επόμενες φάσεις της διαδικασίας. Αφού τα δεδομένα καταχωρηθούν, γίνεται εκτύπωση και έλεγχος από τους υπαλλήλους που είναι αρμόδιοι για τη μεταβίβαση του μερίσματος, προκειμένου να βεβαιωθούν ότι έχει γίνει σωστά η μεταφορά και να αποφευχθούν λάθη. Σε καμία περίπτωση τα νέα έντυπα δεν απομακρύνονται από τον φάκελο του ασφαλισμένου, καθώς αποτελεί το σημείο αναφοράς για οποιοδήποτε λάθος. Στην περίπτωση που τα αυτά είναι σωστά, ο υπάλληλος υπογράφει και τα τοποθετεί στους φακέλους, προκειμένου να εκδοθούν οι αποφάσεις.

Στο **Γράφημα 5.2** που ακολουθεί, εμφανίζονται τα στάδια της διαδικασίας μεταβίβασης μερίσματος.



Γράφημα 5.2 Διαδικασία Μεταβίβασης Μερίσματος

✓ Περιγραφή Διαδικασίας Διαγραφής

1. Κατάθεση Αίτησης

Ο δικαιούχος θα πρέπει να συμπληρώσει και να πρωτοκολλήσει την αίτηση μεταβίβασης, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά.

2. Πρωτοκόλληση-Μητρώο

Γίνεται εύρεση του Α.Μ., όπως και στις μεταβιβάσεις. Δεν δημιουργείται νέος Α.Μ. καθώς προϋπάρχει ο Α.Μ. του αποθανόντος.

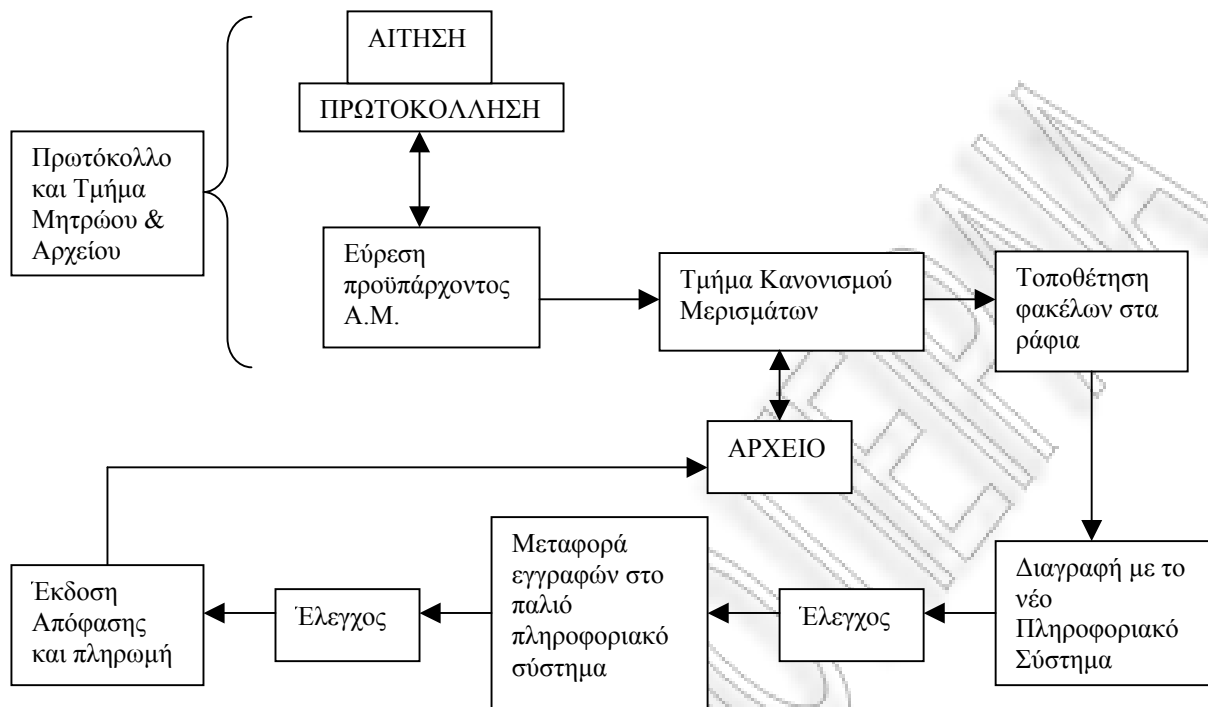
3. Προετοιμασία Φακέλων στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων

Οι αιτήσεις προωθούνται στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων, στο οποίο οι υπάλληλοι θα παραγγείλουν τους αντίστοιχους φακέλους από το αρχείο και θα κάνουν συσχέτιση της αίτησης διαγραφής με το φάκελο.

4. Διαγραφή και Μεταφορά Δεδομένων στο Παλιό Πληροφοριακό Σύστημα

Τους φακέλους θα επεξεργαστούν οι υπάλληλοι του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων που είναι υπεύθυνοι για τις μεταβιβάσεις και διαγραφές μερισμάτων. Επίσης για τις διαγραφές χρησιμοποιείται το ίδιο πληροφοριακό σύστημα. Η υπόλοιπη διαδικασία έως την έκδοση της απόφασης είναι παρόμοια με εκείνη των μεταβιβάσεων.

Στο **Γράφημα 5.3** που ακολουθεί, εμφανίζονται τα στάδια της διαδικασίας διαγραφής μέλους από το μέρισμα.



Γράφημα 5.3 Διαδικασία Έκδοσης Διαγραφών

5.2.2 Υφιστάμενη Πληροφοριακή Υποδομή

✓ Προσωπικό και Η/Υ

Στο ΜΤΠΥ χρησιμοποιούνται εκατό περίπου σύγχρονοι Η/Υ, ένας για κάθε υπάλληλο. Όπως έχει προαναφερθεί στο Κεφάλαιο 3, τη σωστή λειτουργία των Η/Υ, τόσο από πλευράς hardware όσο και software, εξασφαλίζει το Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών. Το προσωπικό του Τμήματος Μηχανογραφικών Εφαρμογών αποτελείται από 1 προϊστάμενο και 4 μόνιμους υπαλλήλους, οι αρμοδιότητες των οποίων διαφοροποιούνται, σε ορισμένες δε περιπτώσεις συνεργάζονται με εξωτερικούς συνεργάτες.

✓ Πληροφοριακό Σύστημα

Στο ΜΤΠΥ λειτουργούν ταυτόχρονα δύο διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα με επικαλυπτόμενες λειτουργίες. Το παλαιότερο δημιουργήθηκε το 1989¹³ και χρησιμοποιείται κατά τη διαδικασία κανονισμού μερισμάτων. Προς αντικατάστασή του, το 2003 δημιουργήθηκε ένα νέο πληροφοριακό σύστημα.¹⁴ Το νέο αυτό πληροφοριακό σύστημα αποτελεί πιο εξελιγμένη μορφή του παλιού, καθώς δημιουργήθηκε με την προοπτική να συνδέσει όλες τις λειτουργίες της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων, από την πρωτοκόλληση της αίτησης, έως τον υπολογισμό του μερίσματος, την έκδοση αποφάσεων, λογιστικές εργασίες κτλ. Δυστυχώς όμως, η συνεργασία με την εμπλεκόμενη εταιρία δεν απέδωσε, με αποτέλεσμα το σύστημα να μην ολοκληρωθεί και οι διαδικασίες να μην συνδεθούν. Έτσι, η χρήση του περιορίζεται σε ένα μόνο μέρος της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων. Όπως έχει προαναφερθεί στην ενότητα 5.2.1, το νέο πληροφοριακό σύστημα χρησιμοποιείται στο πρώτο μέρος της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων, ενώ στις τελευταίες φάσεις της διαδικασίας χρησιμοποιείται το παλιό. Στο **Παράρτημα II** παρουσιάζονται κάποιες ενδεικτικές οθόνες των δύο πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στο ΜΤΠΥ.

Επίσης, από το 2001 χρησιμοποιείται μία ξεχωριστή εφαρμογή για το μητρώο των μερισματούχων και μετόχων, καθώς και για τη διαχείριση πρωτοκόλλου. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι τα δεδομένα της εφαρμογής αυτής αυτομάτως ενημερώνουν το νεότερο πληροφοριακό σύστημα.

¹³ με γλώσσα προγραμματισμού COBOL

¹⁴ με γλώσσα προγραμματισμού Delphi

✓ Βάσεις Δεδομένων

Χρησιμοποιείται εσωτερική βάση δεδομένων για τους μερισματούχους, ενώ δεν λειτουργεί βάση δεδομένων για τους εν ενεργεία σφαλισμένους. Ως προς τις εξωτερικές, δεν γίνεται χρήση βάσεων δεδομένων άλλων οργανισμών παρά μόνο της Εθνικής Τράπεζας.

5.2.3 Δημιουργία Ερωτηματολογίου

Για τη διερεύνηση των προβλημάτων που εντοπίζονται κατά τη διαδικασία έκδοσης των μερισμάτων, συντάχθηκε ερωτηματολόγιο (βλέπε **Παράρτημα ΙΙΙ**).

Το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε στο σύνολο του προσωπικού του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων, συμπεριλαμβανομένων και των προϊσταμένων.

Σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν η διερεύνηση των απόψεων που επικρατούν σχετικά με την αποτελεσματικότητα της συνολικής διαδικασίας έως τον κανονισμό των μερισμάτων. Η δομή του ερωτηματολογίου ήταν τέτοια, ώστε οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να παραθέσουν τα προβλήματα και τις προτάσεις τους.

Οι απαντήσεις έγιναν ανώνυμα, για να διασφαλιστεί η όσο το δυνατόν ειλικρινής αντιμετώπιση από τους ερωτηθέντες. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 14 ερωτηματολόγια. Τα 11 από αυτά αφορούν στα ατομικά μερίσματα. Το αντικείμενο εργασίας όλων των ερωτηθέντων είναι ο κανονισμός ατομικών μερισμάτων, η διαδοχική ασφάλιση και οι μεταβιβάσεις-διαγραφές.

Στο επόμενο Κεφάλαιο, γίνεται αξιολόγηση των ερωτηματολογίων και η παρουσίαση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΕΚΥΨΑΝ ΑΠΟ ΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

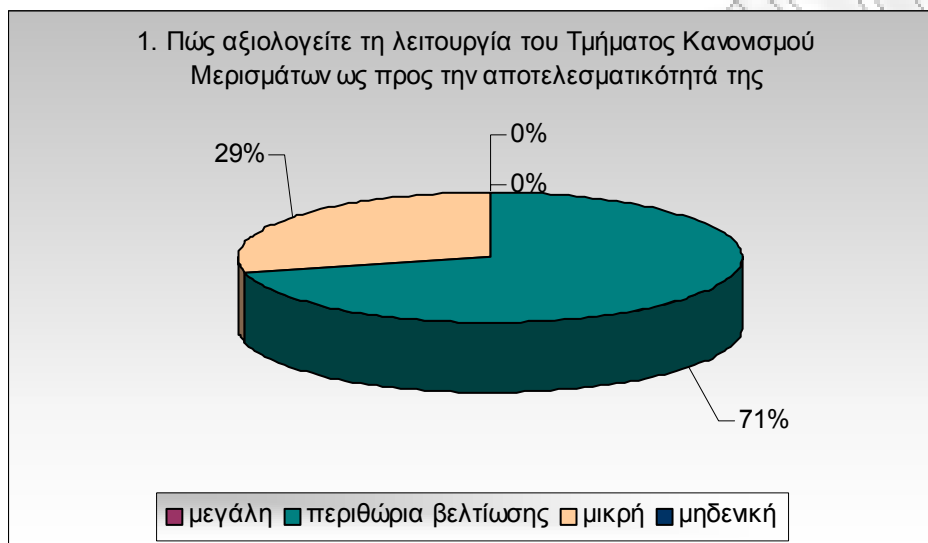
Σε κάθε ερωτηματολόγιο απαντήθηκαν επτά ερωτήσεις. Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις που ήταν σε μορφή πολλαπλών επιλογών καταγράφηκαν και φαίνονται στον

Πίνακα 6.1.

Πίνακας 6.1 Απαντήσεις στις ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών

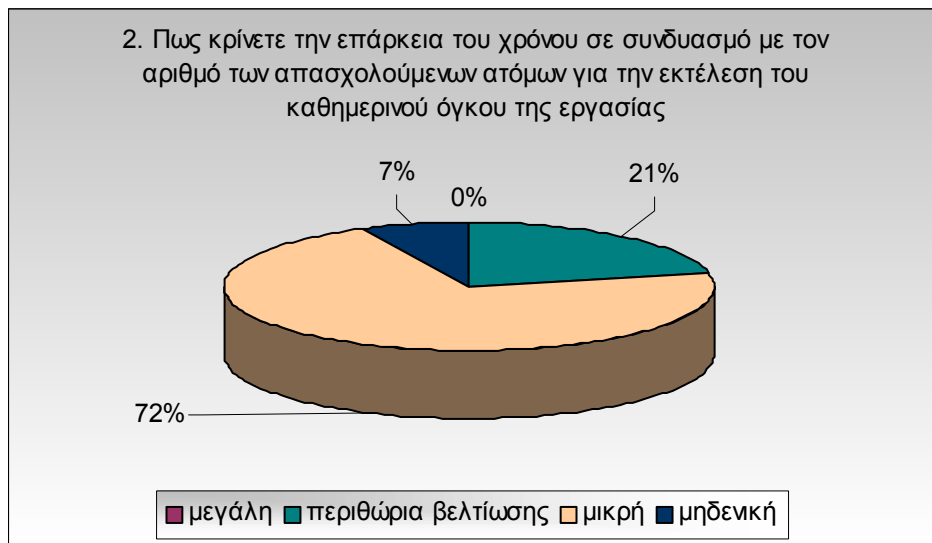
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ (ΣΕ ΒΑΘΜΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ)			
	Μεγάλη	Με Περιθώρια Βελτίωσης	Μικρή	Μηδενική
1. Πώς αξιολογείτε τη λειτουργία του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων ως προς την αποτελεσματικότητά της		10	4	
2. Πως κρίνετε την επάρκεια του χρόνου σε συνδυασμό με τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων για την εκτέλεση του καθημερινού όγκου της εργασίας		3	10	1
3. Πως κρίνετε τη λειτουργικότητα των πληροφοριακών προγραμμάτων για τις εκτελούμενες εργασίες. Κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι αποτελεσματικά και συντελούν στην διευκόλυνση των εργασιών σας		9	5	
4. Πως κρίνετε την ταχύτητα και ποιότητα συνεργασίας με άλλα Τμήματα		10	4	
5. Πως κρίνετε την διευκόλυνση του περιβάλλοντος εργασίας (χώρος, διαρρύθμιση, ηχορύπανση κτλ)	1	7	5	1
6. Πως κρίνετε την κατανομή εργασιών μεταξύ των ατόμων	1	4	8	1
7. Πως κρίνετε την ικανοποίηση από τη λειτουργικότητα-αποδοτικότητα της γενικότερης διαδικασίας έως την πλήρη ολοκλήρωση της έκδοση μερισμάτων (Πρωτόκολλο-Μητρώο-Αρχείο-Συσχέτιση-Έλεγχος Αποστολής Πράξεων από το ΓΛΚ - Πληκτρολόγηση κτλ)		2	10	2
ΣΥΝΟΛΟ	2	45	46	5

Στην ερώτηση που διερευνά την **αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του Τμήματος**, το 71% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι η λειτουργία είναι αποτελεσματική, αλλά υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Το υπόλοιπο 29% πιστεύει ότι είναι λίγο αποτελεσματική (**Γράφημα 6.1**).



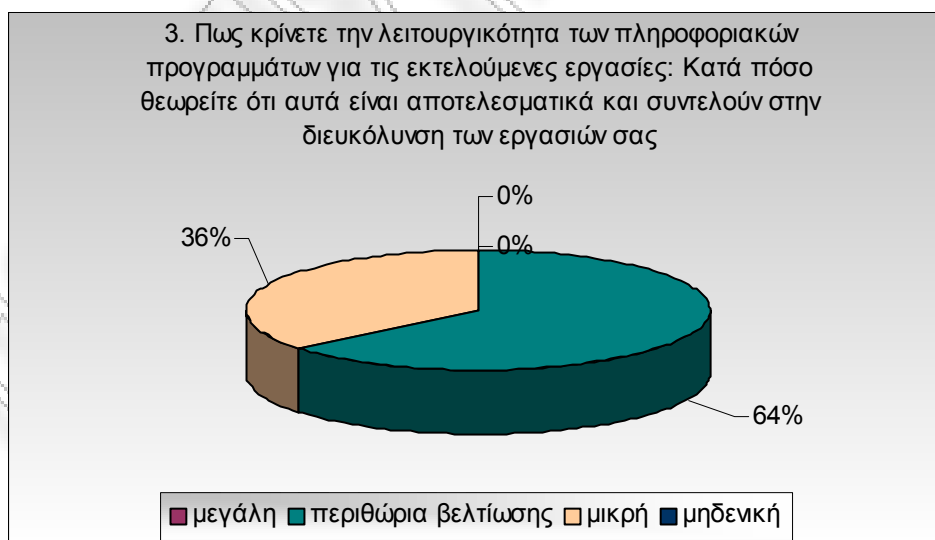
Γράφημα 6.1 Αποτελεσματικότητα λειτουργίας του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων

Ως προς τον **αριθμό των υπαλλήλων** για την εκτέλεση των εργασιών, το 72% δηλώνει ότι ο αριθμός των υπαλλήλων σε σχέση με τον φόρτο εργασίας είναι λίγο ικανοποιητικός και το 21% πιστεύει ότι είναι ικανοποιητικός, αλλά με περιθώρια βελτίωσης. Το 7% πιστεύει ότι τα απασχολούμενα άτομα δεν επαρκούν καθόλου για την εκτέλεση της απαιτούμενης εργασίας (**Γράφημα 6.2**).



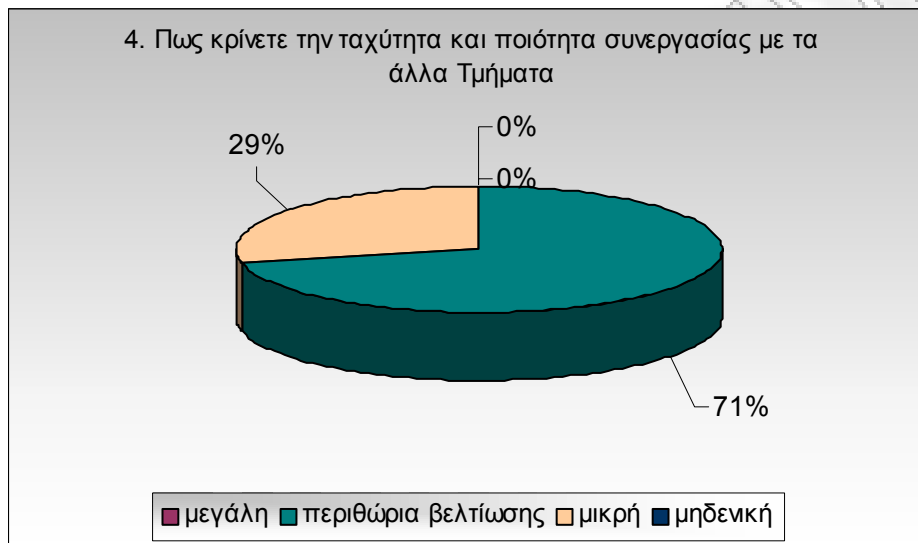
Γράφημα 6.2 Επάρκεια αριθμού εργαζομένων

Στην ερώτηση για τη **λειτουργικότητα των πληροφοριακών εφαρμογών** το 64% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι αποτελεσματικές, αλλά μπορούν να βελτιωθούν και το υπόλοιπο 36% ότι είναι λίγο αποτελεσματικές (**Γράφημα 6.3**).



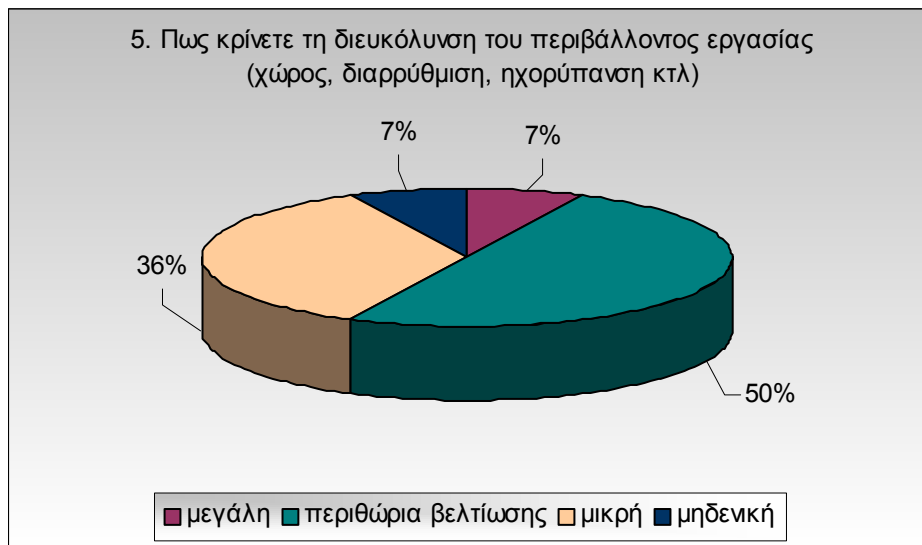
Γράφημα 6.3 Λειτουργικότητα Πληροφοριακών Προγραμμάτων

Για την **ταχύτητα και ποιότητα συνεργασίας με τα άλλα τμήματα του ΜΤΠΥ** η πλειοψηφία (71%) δήλωσε ότι θεωρεί πως είναι ικανοποιητική, αλλά μπορεί να βελτιωθεί. Το 29% παρ' όλ' αυτά θεωρεί ότι είναι λίγο αποτελεσματική (**Γράφημα 6.4**).



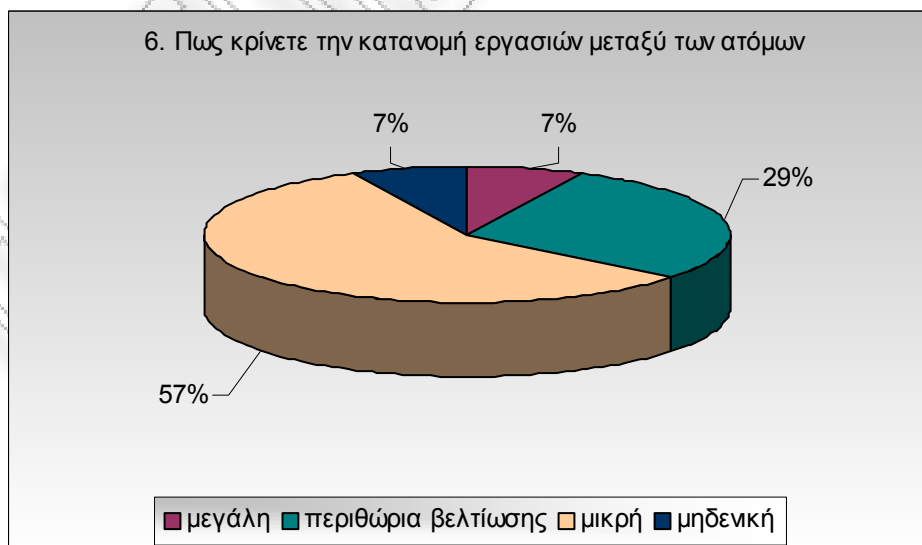
Γράφημα 6.4 Συνεργασία με άλλα Τμήματα

Ως προς το **περιβάλλον εργασίας**, το 50% πιστεύει ότι είναι ικανοποιητικό με περιθώρια βελτίωσης, το 36% πιστεύει ότι δεν είναι τόσο ικανοποιητικό και το 7% δηλώνει μη ικανοποιημένο από το περιβάλλον. Υπάρχει και ένα 7% το οποίο δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο από το περιβάλλον εργασίας (**Γράφημα 6.5**).



Γράφημα 6.5 Περιβάλλον εργασίας

Σχετικά με την **κατανομή των εργασιών**, το 57% δηλώνει ότι η ισχύουσα κατανομή δεν είναι πολύ αποτελεσματική, ενώ το 29% πιστεύει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Καθόλου αποτελεσματική κατανομή εργασιών υποστηρίζει πως είναι το 7% και πολύ καλή κατανομή το 7% (**Γράφημα. 6.6**).



Γράφημα 6.6 Κατανομή εργασιών

Σχετικά με τη λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα της διαδικασίας έκδοσης μερισμάτων, το 72% υποστηρίζει ότι αποδίδει λίγο ενώ το 14% των ερωτηθέντων υποστηρίζει ότι είναι αποδοτική, αλλά με περιθώρια βελτίωσης. Τέλος το 14% απαντά ότι δεν είναι καθόλου αποτελεσματική (Γράφημα 6.7).



Γράφημα 6.7 Διαδικασία Κανονισμού Μερισμάτων

Οι απαντήσεις που αφορούν στο **Τμήμα Κανονισμού Ατομικών Μερισμάτων**, συμπεριλαμβανομένου και του **Τμήματος Διαδοχικής Ασφάλισης** είναι οι εξής:

- Στην ερώτηση «**Εντοπίζετε προβλήματα στη λειτουργία του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά του**» οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

1. **Πληροφοριακό σύστημα:** Τονίστηκε η δημιουργία προβλημάτων από τη χρήση ενός μη ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος και συγκεκριμένα από την παράλληλη χρήση των δύο συστημάτων για τον ίδιο σκοπό. Το αποτέλεσμα είναι η μείωση της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας

κανονισμού μερισμάτων. Σημειώθηκε επίσης ότι υπάρχουν ελλείψεις στις εφαρμογές του πληροφοριακού συστήματος, καθώς οποιαδήποτε ιδιάζουσα περίπτωση γίνεται χειρόγραφα (π.χ. δεν υπάρχει η δυνατότητα αναθεωρήσεων των μερισμάτων).

Αναφορά στο πρόβλημα του πληροφοριακού συστήματος έγινε στα 9 από τα 11 ερωτηματολόγια.

2. **Προσωπικό:** Σημειώθηκε η έλλειψη προσωπικού ιδιαίτερα σε συνδυασμό με τον όγκο της εργασίας, γεγονός που -όπως τονίστηκε ιδιαίτερα- παρεμποδίζει την αποτελεσματικότητα και δημιουργικότητα της εργασίας.

Αναφορά στο πρόβλημα αυτό έγινε στα 8 από τα 11 ερωτηματολόγια

3. **Ώρες εξυπηρέτησης πολιτών:** Σημειώθηκε η ύπαρξη πολλών ωρών εξυπηρέτησης του κοινού, οι οποίες αποτελούν τα 2/3 του χρόνου εργασίας των υπαλλήλων, με συνέπεια την απασχόληση της πλειοψηφίας των υπαλλήλων, αλλά και τη διακοπή της εργασίας τους, εις βάρος της ταχύτητας διεκπεραίωσης των μερισμάτων.

Αναφορά στο πρόβλημα αυτό έγινε στα 9 από τα 11 ερωτηματολόγια

4. **Υποβολή ελλιπών ή λανθασμένων δικαιολογητικών και ελλιπής πληροφόρηση υπηρεσιών:** Έγινε λόγος για την αλλαγή του τρόπου υποβολής της αίτησης για κανονισμό μερίσματος -η οποία γίνεται πλέον μέσω του

Δ.Α.Υ.Κ., όπως έχει προαναφερθεί- και τα προβλήματα που έχουν προκύψει από την έλλειψη γνώσης του τρόπου συμπλήρωσής της από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό καθιστά αναπόφευκτη τη συνεχή επικοινωνία για συμπλήρωση πληροφοριών ή αποσαφήνιση.

Αναφορά στο πρόβλημα αυτό έγινε στα 4 από τα 11 ερωτηματολόγια

5. **Χώρος:** Σημειώθηκε η κακή διάταξη των χώρων και η κακή επιλογή επίπλων, η έλλειψη χώρου εργασίας, αλλά και η άνιση κατανομή του, ειδικότερα για το γραφείο όπου συγκεντρώνονται οι αιτήσεις και δίδονται οι πληροφορίες.

Αναφορά στο πρόβλημα αυτό έγινε στα 5 από τα 11 ερωτηματολόγια

6. **Γραφειοκρατικές διαδικασίες:** Σημειώθηκε η καθυστέρηση που υπάρχει εξαιτίας της γραφειοκρατικής δομής και οργάνωσης της υπηρεσίας. Επισημάνθηκε το γεγονός ότι μέχρι η αίτηση κανονισμού μερίσματος του ασφαλισμένου να φτάσει στον υπάλληλο που θα την επεξεργαστεί περνά από άλλα Τμήματα (π.χ. Δάνεια- Μετόχων) και ότι η έκδοση των μερισμάτων χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα, εξαιτίας των προβλημάτων του πληροφοριακού συστήματος. Αναφέρθηκε η ανάγκη για συγχώνευση κάποιων σταδίων στη διαδικασία κανονισμού μερισμάτων και τονίστηκε η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των διαφόρων τμημάτων.

Αναφορά στο πρόβλημα αυτό έγινε στα 5 από τα 11 ερωτηματολόγια

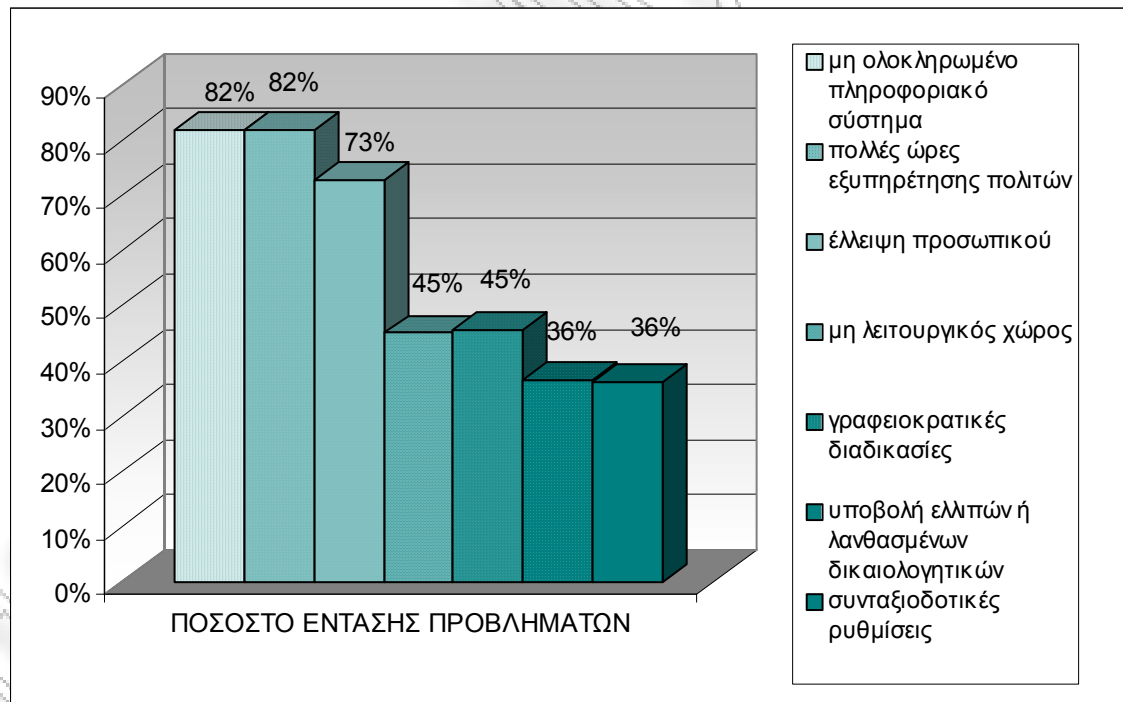
7. **Αύξηση των συνταξιοδοτούμενων:** Σημειώθηκε η ραγδαία αύξηση αιτήσεων συνταξιοδότησης, εν όψει των ασφαλιστικών αλλαγών, με αποτέλεσμα την αύξηση του όγκου εργασίας και της πολυπλοκότητάς της

Αναφορά στο πρόβλημα αυτό έγινε στα 4 από τα 11 ερωτηματολόγια

Άλλα προβλήματα που αναφέρθηκαν είναι τα εξής:

8. Η μη καταχώρηση όλων των ασφαλισμένων σε ατομικές μερίδες
9. Η αναπροσαρμογή του μερίσματος όλων των μεριματούχων
10. Η ελλιπής εισαγωγική εκπαίδευση και ο κατακερματισμός της εργασίας και εξειδίκευσης σε τέτοιο βαθμό που περιορίζει τη γνώση της συνολικής διαδικασίας
11. Η περιορισμένη ταχύτητα και ποιότητα όσον αφορά στη συνεργασία με τα άλλα Τμήματα
12. Η άνιση κατανομή εργασιών, καθώς δεν χρησιμοποιείται το ανθρώπινο δυναμικό σύμφωνα με τις ικανότητές του
13. Η ανεπάρκεια του δικτυακού τόπου. (π.χ. Ο τύπος του μερίσματος δεν είναι γνωστός και δεν υπάρχει σχετική πληροφόρηση στο site)
14. Η αλληλογραφία με τα επικουρικά ταμεία για μεταφορά χρόνου διαδοχικής ασφάλισης αποτελεί μία χρονοβόρα διαδικασία
15. Η υποβολή αιτήσεων χωρίς τις Συνταξιοδοτικές Πράξεις του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, με αποτέλεσμα την αναμονή και συνεχή αναζήτησή του από το αρχείο του ΓΛΚ.

Στο **Γράφημα 6.8** που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα κυρίαρχα προβλήματα της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων, έτσι όπως έχουν καταγραφεί από τα ερωτηματολόγια. Μελετώντας το Γράφημα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία του προσωπικού θεωρεί ότι τα **τρία βασικότερα προβλήματα** του τμήματος είναι η έλλειψη ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (82%), ο χρόνος εξυπηρέτησης του κοινού (82%) και η έλλειψη προσωπικού (73%). Ακολουθούν με ίσα μερίδια (45%) η δυσλειτουργία του χώρου και η ύπαρξη γραφειοκρατικών διαδικασιών. Τέλος το 36% των απαντήσεων κάνει λόγο για ελλείψεις στα δικαιολογητικά και για αστάθεια στις συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις.



Γράφημα 6.8 Τα κυρίαρχα προβλήματα

- Στην ερώτηση «**Ποιες προτάσεις θα παραθέτατε για την επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων**» οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

1. **Εξυπηρέτηση πολιτών:** Οι 9 από τους 11 ερωτηθέντες συγκλίνουν στην αναγκαία μείωση των ωρών εξυπηρέτησης πολιτών και την αποδέσμευση

υπαλλήλων από τη συνεχή επαφή με το κοινό. Μία πρόταση ήταν η μείωση των ωρών εξυπηρέτησης του κοινού σε 4 ώρες, ενώ άλλη πρόταση αποτέλεσε η μείωση σε 2 ώρες και η αύξηση των υπαλλήλων που δίνουν πληροφορίες.

2. **Πληροφοριακό σύστημα:** Τέσσερις από τους ερωτηθέντες πρότειναν την ολοκλήρωση των μηχανογραφικών εφαρμογών σε όλα τα αντικείμενα του Τμήματος, τρεις θεώρησαν ότι πρέπει να βελτιωθούν τα ήδη υπάρχοντα συστήματα και ένας ερωτηθείς θεώρησε ότι απαιτείται η εξ ολοκλήρου αλλαγή του πληροφοριακού συστήματος, η χρήση ενιαίου λογισμικού για όλη την υπηρεσία και η προσπάθεια αναδιοργάνωσης ολόκληρης της διαδικασίας με ένα νέο πληροφοριακό σύστημα.
3. **Πρόσληψη προσωπικού:** 6 από τους 11 ερωτηθέντες έκαναν λόγο για ανάγκη πρόσληψης προσωπικού.
4. **Χώρος:** Υποστηρίχθηκε η αναγκαιότητα για αναδιάταξη του χώρου εργασίας, επιλογή επίπλων που να διευκολύνουν το κοινό, τους εργαζόμενους και τη διαδικασία κανονισμού μερισμάτων γενικότερα. Επίσης τονίστηκε η σημασία για μεγαλύτερο χώρο στο γραφείο όπου προετοιμάζονται οι φακέλοι και για πιο λειτουργικούς χώρους συλλογής φακέλων. Τέσσερις από τους 11 ερωτηθέντες έκαναν λόγο για τη λύση αυτή.
5. Δύο από τους ερωτηθέντες πρότειναν την καλύτερη αξιοποίηση του διαδικτύου στη συναλλαγή με το κοινό. Προτάθηκε η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών μέσω του δικτυακού τόπου του ΜΤΠΥ, το οποίο προς στιγμήν περιορίζεται στην πληροφόρηση για την υπηρεσία. Επίσης, τονίστηκε η σημασία της ηλεκτρονικής αποστολής των αιτήσεων.
6. Δύο από τους ερωτηθέντες πρότειναν επίσης την αξιοποίηση του διαδικτύου και των της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών.

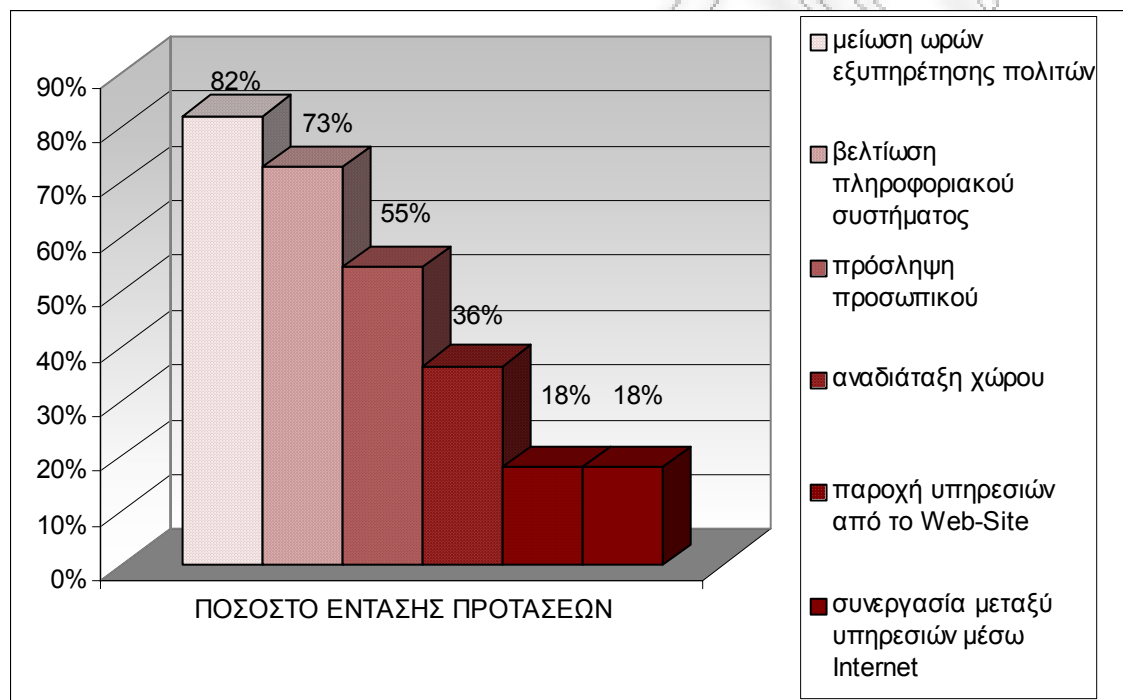
Η ηλεκτρονική αποστολή δικαιολογητικών θα οδηγούσε στην ενίσχυση της συνεργασίας τους.

Κάποιες άλλες προτάσεις ήταν:

7. Ενημέρωση των συνεργαζόμενων υπηρεσιών για τον τρόπο συμπλήρωσης του ΔΑΥΚ με ενημερωτικό φυλλάδιο ή διεξαγωγή σχετικού σεμιναρίου
8. Εισαγωγικά σεμινάρια από προϊστάμενους και συνάδελφους με επίσημο χαρακτήρα
9. Επιτάχυνση και απλούστευση των διαδικασιών, όπως για παράδειγμα η συνεργασία με τους άλλους φορείς, ούτως ώστε να μην ζητούν όλα τα Ταμεία τα ίδια δικαιολογητικά ξεχωριστά.
10. Μεγαλύτερη προσπάθεια από τη διοίκηση για προσέγγιση του εργαζόμενου, ούτως ώστε να αποκτηθεί γνώση για τα καθημερινά προβλήματα. Προτάθηκε ως τρόπος επικοινωνίας η ανώνυμη έρευνα.
11. Καταχώρηση όλων των ασφαλισμένων σε ατομικές μερίδες
12. Εξάλειψη της πάγιας δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας
13. Ενίσχυση του τηλεφωνικού κέντρου
14. Ο έλεγχος της έκδοσης Πράξεων από το ΓΛΚ να γίνεται από ένα συγκεκριμένο άτομο που δεν εκτελεί άλλες υποχρεώσεις
15. Οι Πράξεις από το ΓΛΚ να συμπεριλαμβάνονται εξ αρχής στην αίτηση
16. Να γίνει σωστότερος καταμερισμός εργασίας
17. Να γίνει ανασχεδιασμός της όλης διαδικασίας

Στο **Γράφημα 6.9** παρουσιάζονται οι επικρατέστερες προτάσεις του προσωπικού. Μελετώντας το Γράφημα αυτό, παρατηρούμε ότι το 82% των

ερωτηθέντων συγκλίνουν στην αναγκαιότητα της μείωσης των ωρών εξυπηρέτησης πολιτών. Ακολουθεί η πρόταση με ποσοστό 73% για τη βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος. Επίσης, προτείνεται από το 55% ως λύση η πρόσληψη προσωπικού και από το 36% η αναδιάταξη του χώρου. Τέλος, προτάσεις αποτελούν η παροχή υπηρεσιών μέσω του δικτυακού τόπου (Web-Site) και η συνεργασία υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου (Internet) στο 18%.



Γράφημα 6.9 Οι επικρατέστερες προτάσεις

- Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι τα προβλήματα οφείλονται/επηρεάζονται από εσωτερικούς παράγοντες και ποιοι είναι αυτοί» οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

1. Η δομή και η λειτουργία μιας δημόσιας υπηρεσίας γενικότερα
2. Απουσία έντονης οργανωτικής κουλτούρας και χαμηλό αίσθημα ομαδικού πνεύματος
3. Δυσκαμψία δημοσίου τομέα στη λήψη αποφάσεων
4. Διενέργεια χρονοβόρων διαγωνισμών και με μεγάλο κόστος

5. Χρονοτριβή στο Τμήμα Μετόχων, ενώ γρήγορη συνεργασία με Τμήμα Δανείων, παρόλο που αναμειγνύεται το ΤΠΔΥ
 6. Αντιοικονομίες κλίμακας (ακόμα και η διακίνηση εγγράφων και φακέλων μεταξύ των τμημάτων αποτελεί πρόβλημα, λόγω του μεγάλου όγκου εγγράφων που διακινείται)
 7. Έλλιπής οργάνωση και συντονισμός των εργασιών, καθώς επίσης και έλλειψη καταμερισμού των αρμοδιοτήτων
 8. Το ελλιπές πληροφοριακό σύστημα
- Στην ερώτηση **«Θεωρείτε ότι τα προβλήματα οφείλονται/επηρεάζονται από εξωτερικούς παράγοντες και ποιοι είναι αυτοί»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:
 1. Ο μεγάλος χρόνος εξυπηρέτησης του κοινού, προς ζημία της ταχύτητας και απόδοσης των υπαλλήλων
 2. Ο μεγάλος αριθμός υπαλλήλων που βγαίνουν στη σύνταξη, λόγω της πίστης για επικείμενες αρνητικές αλλαγές στο ασφαλιστικό
 3. Η ανασφάλεια για τις επικείμενες συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις-αλλαγές των εργαζομένων που πρόκειται να συνταξιοδοτηθούν
 4. Η γενικότερη οικονομική ανασφάλεια που επικρατεί στη χώρα
 5. Απροθυμία υπολοίπων τμημάτων να διευκολύνουν το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων, εξαιτίας του φόρτου εργασίας
 6. Δυσπιστία του πολίτη προς τις δημόσιες υπηρεσίες
 7. Έλλειψη διάδοσης του διαδικτύου σε μεγάλες ηλικίες και μικρά ποσοστά χρήσης του δικτυακού τόπου της υπηρεσίας
 8. Έλλειψη σωστών και σαφών πληροφοριών από τις άλλες υπηρεσίες

9. Η διερεύνηση των Πράξεων από το ΓΛΚ οδηγεί στην κατανάλωση σημαντικού χρόνου από τους υπαλλήλους για την αναζήτηση, εκτύπωση και συσχέτισή τους με τους φακέλους των ασφαλισμένων

• Στην ερώτηση **«Πώς κρίνετε τη συνεργασία σας με άλλους φορείς (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, άλλα Ταμεία, Υπηρεσίες ασφαλισμένων κτλ) και πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

1. Η συνεργασία με τους άλλους φορείς χρειάζεται βελτίωση, ούτως ώστε να επιτυγχάνεται η άμεση επικοινωνία, η άμεση αποστολή δικαιολογητικών και η ταχεία επίλυση ερωτημάτων και ασαφειών
2. Η τηλεφωνική επικοινωνία με το ΓΛΚ είναι αδύνατη λόγω του φόρτου εργασίας που αντιμετωπίζει. Η συνεργασία με όλα τα Ταμεία (ΤΠΔΥ, ΤΕΑΔΥ κτλ) είναι πολύ καλή, διαπιστώνονται όμως προβλήματα με μεμονωμένες υπηρεσίες (π.χ. νοσοκομεία), απ' όπου η συλλογή των απαραίτητων συμπληρωματικών εγγράφων και στοιχείων είναι δυσχερής
3. Η συνεργασία με τα Ταμεία ΤΕΑΠΟΚΑ, ΕΤΕΑΜ, Ταμείο Νομικών κτλ είναι πολύ καλή. Πρόβλημα υπάρχει με κάποια νοσοκομεία, από τα οποία ζητούνται δικαιολογητικά μετόχων, απαραίτητα για την εφαρμογή διαδοχικής ασφάλισης, ίσως λόγω έλλειψης προσωπικού
4. Πρόβλημα αποτελεί το γεγονός ότι το ΓΛΚ αποστέλλει τις Τροποποιητικές Πράξεις συνταξιοδότησης μαζί με τις απλές Πράξεις, με αποτέλεσμα να είναι δύσκολος ο διαχωρισμός τους
5. Καθυστέρηση στις απαντήσεις των διαφόρων υπηρεσιών, οι οποίες πολλές φορές χαρακτηρίζονται από λάθη και ασάφειες

6. Προτεινόμενοι τρόποι βελτίωσης είναι η πρόσληψη προσωπικού, η στελέχωση των υπηρεσιών με περισσότερα άτομα, η ορθολογικότερη κατανομή εργασίας και η μείωση ωρών εξυπηρέτησης του κοινού, η ηλεκτρονική επικοινωνία με το ΓΛΚ και το Μητρώο άλλων υπηρεσιών, η ενημέρωση των συνεργαζόμενων υπηρεσιών για τον τρόπο συμπλήρωσης του ΔΑΥΚ με ενημερωτικό φυλλάδιο ή διεξαγωγή σεμιναρίου

Οι απαντήσεις που αφορούν στο **Τμήμα Μεταβιβάσεων και Διαγραφών** είναι οι εξής:

- Στην ερώτηση **«Εντοπίζετε προβλήματα στη λειτουργία του Τμήματος Μερισμάτων όσον αφορά στις Μεταβιβάσεις, τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά του»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:
 1. Οι αιτήσεις κατατίθενται σε διαφορετικό χρόνο από τις Συνταξιοδοτικές Πράξεις Μεταβίβασης, με αποτέλεσμα την καθυστέρηση διεκπεραίωσης των αιτήσεων
 2. Οι συναλλασσόμενοι δεν καταθέτουν τα σωστά δικαιολογητικά, με αποτέλεσμα την τηλεφωνική επικοινωνία και την αποστολή συμπληρωματικών δικαιολογητικών, πράγμα το οποίο είναι χρονοβόρο
 3. Η έλλειψη προσωπικού
 4. Υπάρχει πληθώρα αιτήσεων οι οποίες πρέπει να διεκπεραιωθούν χειρόγραφα αντί με τη χρήση πληροφοριακού συστήματος

- Στην ερώτηση **«Ποιες προτάσεις θα παραθέτατε για την επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:
 1. Δημιουργία δικτυακού συστήματος επικοινωνίας με το ΓΛΚ και άλλες υπηρεσίες
 2. Βελτίωση του Πληροφοριακού Συστήματος

- Στην ερώτηση **«Εντοπίζετε προβλήματα στην λειτουργία του Τμήματος Μερισμάτων όσον αφορά στις Διαγραφές τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά του»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:
 1. Αιτήσεις με ελλιπή δικαιολογητικά
 2. Δεν υπάρχει πρόσβαση στις Πράξεις Διαγραφής του ΓΛΚ με αποτέλεσμα να μην γίνεται έγκαιρη διαγραφή των μελών
 3. Αδυναμία συγκέντρωσης δικαιολογητικών εξαιτίας της μεγάλης ηλικίας των περισσότερων δικαιούχων
 4. Ανεπαρκής πληροφοριακή κάλυψη, καθώς υπάρχει πληθώρα αιτήσεων οι οποίες πρέπει να διεκπεραιωθούν χειρόγραφα αντί μέσω του πληροφοριακού συστήματος, γιατί η εφαρμογή δεν υποστηρίζει τους παλαιότερους τύπους μερίσματος
 5. Δυσκολίες εύρεσης στοιχείων των διαγραφομένων, όπως τηλέφωνο και διεύθυνση
 6. Μη έγκαιρη διαγραφή μελών εξαιτίας της έλλειψης επικοινωνίας με Δήμους, Ληξιαρχεία και Πανεπιστήμια

- Στην ερώτηση **«Θεωρείτε ότι τα προβλήματα οφείλονται/επηρεάζονται από εσωτερικούς παράγοντες και ποιοι είναι αυτοί»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

1. Έλλειψη προσωπικού
2. Μη αποτελεσματική πληροφοριακή κάλυψη
3. Έλλειψη προσωπικού στο τηλεφωνικό κέντρο για καλύτερη και γρηγορότερη ενημέρωση

Στην ερώτηση **«Θεωρείτε ότι τα προβλήματα οφείλονται/επηρεάζονται από εξωτερικούς παράγοντες και ποιοι είναι αυτοί»** οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

1. Δεν υπάρχει επαρκής συνεργασία με άλλες υπηρεσίες
2. Δυσκολία εύρεσης στοιχείων μερισματούχων (τηλέφωνα, ΑΔΤ, ΑΦΜ κτλ) και γενικά ελλείψεις στις αιτήσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΣΥΝΘΕΤΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΣΥΝΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ)

7.1 Γενικά

Στην ανάλυση που ακολουθεί, γίνεται σύνθεση των ευρημάτων της υφιστάμενης κατάστασης, τόσο σε επίπεδο γενικότερων λειτουργιών του ΜΤΠΥ όσο και σε επίπεδο Τμήματος. Σε επίπεδο Ταμείου, μας ενδιαφέρει η ανάλυση των δυνατών και αδύνατων σημείων του ΜΤΠΥ, ενώ σε επίπεδο Τμήματος η ανάλυση ευρημάτων περιορίζεται στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων και στα συνεργαζόμενα τμήματα, στο βαθμό που επηρεάζουν τη λειτουργία του.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η σύνθεση των ευρημάτων της ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης, κατέταξε το ΜΤΠΥ στην **Ομάδα Β**¹⁵, η οποία περιλαμβάνει τους ασφαλιστικούς φορείς που έχουν αναθέσει την τεχνολογική υποστήριξη των κύριων επιχειρησιακών δραστηριοτήτων τους σε δημόσιους ή ιδιωτικούς εξωτερικούς συνεργάτες. Το επίπεδο τεχνολογικού εκσυγχρονισμού των ασφαλιστικών φορέων που ανήκουν σε αυτή την ομάδα εξαρτάται άμεσα από το επίπεδο τεχνολογικού εκσυγχρονισμού του εξωτερικού συνεργάτη. Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται και άλλοι ασφαλιστικοί φορείς όπως το ΤΣΑ, το ΤΑΕ, το ΤΥΔΚΥ, το ΤΕΑΥΦΕ, κτλ.

¹⁵ Με βάση την μελέτη «Χαρτογράφηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών και Στρατηγικός Σχεδιασμός των Πληροφοριακών Συστημάτων του Χώρου της Κοινωνικής Ασφάλισης», από τη Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων

7.2 Δυνατά Σημεία του ΜΤΠΥ

Τα δυνατά σημεία του Ταμείου τα οποία εντοπίσαμε κατά τη διάρκεια της έρευνας είναι:

1. Εξειδίκευση Αντικειμένου και Εστίαση στις Κύριες Δραστηριότητες

Το ΜΤΠΥ εστιάζει στις δραστηριότητες εκείνες (π.χ. είσπραξη ασφαλιστικών εισφορών, αναγνώριση προϋπηρεσίας κτλ) που είναι οι σημαντικότερες για την επίτευξη της κύριας αποστολής του, δηλαδή του κανονισμού μερισμάτων. Υποστηρικτικές δραστηριότητες όπως είναι η διαχείριση πληροφοριακών υποδομών εκτελούνται εσωτερικά (από το Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών, το οποίο όμως χαρακτηρίζεται από σημαντική έλλειψη προσωπικού και δεν μπορεί να διαχειριστεί τα θέματα αυτά αυτοτελώς και αποτελεσματικά). Η εστίαση του ΜΤΠΥ στις κύριες δραστηριότητες οδήγησε στην μεγάλη εξειδίκευση των υπαλλήλων στο αντικείμενο του μερίσματος.

2. Ικανοποιητικοί Οικονομικοί Πόροι

Από τα οικονομικά στοιχεία του Ισολογισμού-Απολογισμού του 2004, προκύπτει ότι του ΜΤΠΥ διαθέτει σημαντικό πλεόνασμα εσόδων, με αποτέλεσμα την ευρωστία του ταμείου.

3. Δυνατότητες για Διοικητική Ευελιξία-Αποκέντρωση

Το ΜΤΠΥ αποτελεί αποκεντρωμένη Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών και απασχολεί μικρό αριθμό προσωπικού (βλέπε **Παράρτημα Ι**). Ο συνδυασμός των δύο αυτών πλεονεκτημάτων συνήθως έχει ως αποτέλεσμα την ευελιξία και ταχύτητα στη λήψη των αποφάσεων, προς όφελος των συναλλασσομένων πολιτών. Βέβαια, στην παρούσα φάση αυτό δεν συμβαίνει στο ΜΤΠΥ, καθώς ο μικρός

αριθμός του προσωπικού οφείλεται σε έλλειψη προσωπικού και το αποτέλεσμα είναι ακριβώς το αντίθετο.

4. Σαφής Διαχωρισμός Αρμοδιοτήτων Διευθύνσεων - Τμημάτων

Όπως έχει προαναφερθεί στο Κεφάλαιο 3, οι Διευθύνσεις και τα Τμήματα του ΜΤΠΥ έχουν σαφώς διαφοροποιημένες αρμοδιότητες με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται η λειτουργική εκτέλεση των αντικειμένων τους.

5. Ψηφιοποίηση Βασικών Δραστηριοτήτων

Ένα μέρος των βασικών δραστηριοτήτων του ΜΤΠΥ έχει ψηφιοποιηθεί από εξωτερικούς φορείς. Τέτοιες δραστηριότητες είναι, όπως έχει προαναφερθεί στο Κεφάλαιο 5, το ηλεκτρονικό μητρώο μερισματούχων και το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Δυστυχώς όμως, το πληροφοριακό σύστημα υποστηρίζει μόνο τις δραστηριότητες που αναφέρθηκαν στην περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης, καθώς επίσης δεν υπάρχει ηλεκτρονικό μητρώο ασφαλισμένων. Παρόλο που ο βαθμός ψηφιοποίησης δεν είναι ικανοποιητικός, οι εφαρμογές που λειτουργούν αποτελούν ένα σημαντικό βήμα για τη μελλοντική βελτίωση.

7.3 Αδύνατα Σημεία του ΜΤΠΥ

Τα αδύνατα σημεία του Ταμείου έχουν ως εξής:

1. Παλιό Θεσμικό Πλαίσιο

Όπως έχει προαναφερθεί στο Κεφάλαιο 2, το ΜΤΠΥ λειτουργεί βάσει νομοθετικού πλαισίου της δεκαετίας του 1980 και επομένως δεν ενσωματώνει τις νέες κοινωνικές και οικονομικές μεταβολές στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης.

Χαρακτηριστικό είναι ότι το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο δεν προβλέπει τη

συνεργασία μεταξύ των διαφόρων ασφαλιστικών ταμείων, η οποία αποτελεί σύγχρονη κοινωνική επιταγή.

2. Έλλειψη Προσωπικού

Μελετώντας τα Κεφάλαια 5 και 6, παρατηρούμε ότι το ΜΤΠΥ χαρακτηρίζεται από σημαντική έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μειωμένη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης πολιτών. Θετική πάντως είναι η ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης του προσωπικού του ΜΤΠΥ, το οποίο μπορεί να αποτελέσει κίνητρο για αύξηση της εργατικότητας.

3. Έλλειψη Ψηφιακής Συνεργασίας με άλλους Φορείς

Χαρακτηριστική είναι η έλλειψη ψηφιακής συνεργασίας με τους συνεργαζόμενους με το ΜΤΠΥ φορείς, όπως είναι τα άλλα ασφαλιστικά ταμεία, οι τράπεζες, τα Υπουργεία, τα ληξιαρχεία, ΚΕΠ κτλ. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την απαίτηση πολλών δικαιολογητικών, την καθυστέρηση των παροχών κτλ.

4. Ελλείψεις Πληροφοριακής Υποδομής

Όπως φαίνεται και από την ενότητα 5.2.2, ο αριθμός του προσωπικού του Τμήματος Μηχανογραφικών Εφαρμογών είναι περιορισμένος. Επίσης, το μη ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα δυσχεραίνει κάθε λειτουργία του Ταμείου.

5. Γραφειοκρατία

Οι ελλείψεις σε πληροφοριακή υποδομή, προσωπικό, ψηφιοποίηση συνεργασίας φορέων κτλ που αναφέρθηκαν ως αδύνατα σημεία του ΜΤΠΥ, οδηγούν αναπόφευκτα σε μεγάλη γραφειοκρατία, με αποτέλεσμα την ταλαιπωρία των πολιτών.

Στον **Πίνακα 7.1** παρουσιάζονται τα δυνατά και αδύνατα σημεία του ΜΤΠΥ.

Πίνακας 7.1 Τα δυνατά και αδύνατα σημεία του ΜΤΠΥ

	ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΜΤΠΥ	ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΜΤΠΥ
1	Εξειδίκευση αντικειμένου και εστίαση στις κύριες δραστηριότητες	Παλαιό θεσμικό πλαίσιο
2	Ικανοποιητικοί οικονομικοί πόροι	Έλλειψη προσωπικού
3	Δυνατότητες για διοικητική ευελιξία-Αποκέντρωση	Έλλειψη ψηφιακής συνεργασίας με άλλους φορείς
4	Σαφής διαχωρισμός αρμοδιοτήτων Διευθύνσεων - Τμημάτων	Έλλείψεις πληροφοριακής υποδομής
5	Ψηφιοποίηση βασικών δραστηριοτήτων	Γραφειοκρατία

7.4 Ευρήματα για το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων

Από την ανάλυση που προηγήθηκε στα Κεφάλαια 5 και 6, καταλήγουμε σε ορισμένα ευρήματα-συμπεράσματα για τη διαδικασία κανονισμού των μερισμάτων, η οποία συντελείται από Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων σε συνεργασία με άλλα τμήματα.

1. Πληροφοριακό Σύστημα

Καταρχάς, παρατηρούμε ότι ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει αρνητικά τη διαδικασία κανονισμού μερισμάτων είναι η εφαρμογή ενός μη ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος και η συνύπαρξη 2 διαφορετικών συστημάτων –του παλαιού και του νεότερου- παράλληλα. Συγκεκριμένα, όταν προσδιοριστεί το μέρισμα από το Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων και ελεγχθεί από τον προϊστάμενο, το σύστημα δεν είναι έτοιμο για έκδοση απόφασης και πληρωμή του μερίσματος. Παρεμβάλλεται ένα στάδιο, το οποίο παρόλο που κρίνεται ως αναγκαίο στην παρούσα φάση, επιβραδύνει και περιπλέκει την

διαδικασία. Το στάδιο αυτό είναι η μεταφορά των νέων εγγραφών-δεδομένων, δηλαδή του νέου μερίσματος-μερισματούχου, που έχουν γίνει με τη χρήση του νεότερου πληροφοριακού συστήματος, στο παλαιότερο, επειδή το τελευταίο χρησιμοποιείται σε μεταγενέστερες φάσεις της διαδικασίας (π.χ. από το Τμήμα Παροχών). Το αποτέλεσμα της παρεμβολής αυτής είναι:

- Η χρονοτριβή εξαιτίας της παρεμβολής μίας εργασίας-φάσης που ουσιαστικά αποτελεί επανάληψη της προηγούμενης φάσης
- Η απασχόληση πόρων (υπαλλήλων, Η/Υ κτλ) οι οποίοι θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν διαφορετικά
- Εκτός των ανωτέρω, επηρεάζει και την προηγούμενη φάση, τη φάση του κανονισμού μερίσματος, καθώς οι υπάλληλοι που υπολογίζουν τα μερίσματα θα πρέπει να κάνουν τον έλεγχο των μεταφερομένων δεδομένων, ενώ θα μπορούσαν αντί αυτού να επεξεργαστούν νέους φακέλους.

Άλλο ένα συμπέρασμα το οποίο σχετίζεται με τη μη ολοκλήρωση του πληροφοριακού συστήματος είναι η αδυναμία υποστήριξης ορισμένων εφαρμογών, με αποτέλεσμα πολλές φορές να είναι αναπόφευκτος ο υπολογισμός του μερίσματος χειρόγραφα, όπως:

- Οι **αναθεωρήσεις** μερισμάτων δεν υποστηρίζονται από το πληροφοριακό πρόγραμμα.
- Κατά τη μεταβίβαση μερίσματος **δεν μπορούν να καταχωρηθούν ξεχωριστοί τραπεζικοί λογαριασμοί για τα μέλη της ορφανικής οικογένειας**, με αποτέλεσμα να απαιτείται ένας κοινός λογαριασμός, πράγμα το οποίο δυσχεραίνει τον πολίτη.
- **Δεν υπάρχει δυνατότητα αυτόματης διαγραφής** μελών μερίσματος, π.χ. εφόσον γίνεται καταχώρηση της χρονολογίας γεννήσεως στην εφαρμογή, θα

μπορούσε να υπάρχει αυτόματη ενημέρωση για τη συμπλήρωση 25 ετών των αγοριών, τη λήξη των σπουδών κτλ.

2. Ανθρώπινο Δυναμικό

Άλλο ένα εύρημα της έρευνας είναι η ανάγκη που υπάρχει για πρόσληψη διοικητικού προσωπικού. Η ανάγκη αυτή οφείλεται στον όγκο εργασίας καθώς οι ασφαλισμένοι προέρχονται από όλη την Ελλάδα και στο σύνολό τους είναι 500.000, ενώ το προσωπικό είναι περιορισμένο (βλέπε **Πίνακα 5.1**). Η στελέχωση με νέο προσωπικό θα μπορούσε να καλύψει τον αυξημένο φόρτο εργασίας που παρατηρείται σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους στον τομέα της συνταξιοδότησης, καθώς, όπως έχει προαναφερθεί, η ένταση συνταξιοδότησης επηρεάζεται από παράγοντες όπως οι μεταβολές στις ασφαλιστικές ρυθμίσεις, η έξοδος των εκπαιδευτικών, οι προσδοκίες, φήμες κτλ. Για παράδειγμα κατά το έτος 2001 καταγράφηκε ο μεγαλύτερος αριθμός αιτήσεων κανονισμού μερίσματος, ενώ το επόμενο έτος οι αιτήσεις μειώθηκαν στις μισές (βλ. Γράφημα 4.1). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι έχει γίνει προσπάθεια από το ΜΤΠΥ για επίλυση προβλημάτων μέσω οργανωτικών καινοτομιών, όπως η δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου (call center) για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

3. Δικτυακή Συνεργασία

Ένα πρόβλημα που εντοπίστηκε και το οποίο χαρακτηρίζει τον ευρύτερο δημόσιο τομέα είναι η έλλειψη δικτυακής συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και η ελλιπής αξιοποίηση της βάσης δεδομένων τους. Στις Διαγραφές για παράδειγμα, η σύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα των Δήμων, Ληξιαρχείων ή Πανεπιστημίων θα ήταν πολύ χρήσιμη. Επίσης, και στα ατομικά μερίσματα η άντληση ορισμένων δικαιολογητικών με ηλεκτρονικό τρόπο θα επιτάχυνε τον κανονισμό και την πληρωμή των μερισμάτων. Επίσης, θα μπορούσε

να σημειωθεί ότι η έλλειψη συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των ασφαλιστικών φορέων δυσχεραίνει τη διαδικασία. Για παράδειγμα, εάν δηλωθεί ο θάνατος ενός συνταξιούχου στο Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, το τελευταίο δεν είναι σε θέση να ενημερώσει το ΜΤΠΥ και το αντίστροφο, με αποτέλεσμα η πληρωμή του να συνεχίζεται κανονικά.

4. Δικτυακός Τόπος ΜΤΠΥ

Ως προς τη λειτουργικότητα του δικτυακού τόπου του ΜΤΠΥ, παρατηρούμε ότι παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους. Παρόλα αυτά, όμως, δεν λειτουργεί ο σύνδεσμος της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κάτι το οποίο θα μπορούσε να εξυπηρετεί τους πολίτες, αλλά και να μειώσει την πίεση του τηλεφωνικού κέντρου και την προσέλευση του κοινού. Δυστυχώς, έρευνες έχουν δείξει ότι γίνεται περιορισμένη χρήση του διαδικτύου από τους Έλληνες, ιδίως από τα άτομα μέσης ηλικίας τα οποία πρόκειται ή έχουν συνταξιοδοτηθεί. Η μη χρήση του διαδικτύου τόσο από τους ενδιαφερομένους όσο και από τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες έχει ως αποτέλεσμα την υποβολή ελλιπών δικαιολογητικών, την υποβολή αιτήσεων γενικού περιεχομένου ή τηλεφωνική επικοινωνία με την υπηρεσία για παροχή πληροφοριών οι οποίες παρέχονται στην ιστοσελίδα, την προσέλευση πολιτών για πληροφορίες κτλ. Για παράδειγμα, παρόλο που στο δικτυακό τόπο του ΜΤΠΥ υπάρχουν σαφείς πληροφορίες για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τον κανονισμό του μερίσματος, οι δημόσιες υπηρεσίες εξακολουθούν να μην αποστέλλουν τα σωστά δικαιολογητικά με το ΔΑΥΚ, με αποτέλεσμα να απαιτείται τηλεφωνική ή γραπτή επικοινωνία και να καθυστερείται έτσι η πληρωμή του νέου μερισματούχου.

5. Διαχείριση Κινδύνου

Παρατηρείται έλλειψη συντονισμένης έρευνας των μεταβαλλόμενων συνθηκών προκειμένου να υπάρχει πρόβλεψη για τον προσδοκώμενο αριθμό αιτήσεων κατ' έτος και εφαρμογή κάποιου είδους διαχείρισης κινδύνων (risk management).

6. Πρωτόκολλο

Δυσλειτουργική θα μπορούσε να θεωρηθεί επίσης η διαδικασία πρωτοκόλλησης αιτήσεων, καθώς συσσωρεύονται στο γενικό πρωτόκολλο όλων των ειδών τα έγγραφα τα οποία απευθύνονται σε όλα τα τμήματα και έπειτα διαμοιράζονται σε αυτά. Το προσωπικό που απασχολείται στην πρωτοκόλληση των αιτήσεων δεν κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις για τον έλεγχο της ορθότητας των δικαιολογητικών, με αποτέλεσμα να πρωτοκολλούνται αιτήσεις οι οποίες απευθύνονται στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων και έχουν ελλιπή ή λανθασμένα δικαιολογητικά.

7. Αρχείο

Παρατηρείται συσσώρευση φακέλων στο αρχείο, το οποίο καταλαμβάνει πολύ φυσικό χώρο σε σχέση με το μέγεθος του κτιρίου. Δημιουργείται φάκελος ακόμη και για άτομα που ζητούν γενικές πληροφορίες και σε ορισμένες περιπτώσεις ακόμη και αν ο ενδιαφερόμενος δεν γίνει εν τέλει μερισματούχος. Το περιεχόμενο των φακέλων από την άλλη, δεν είναι σε ψηφιακή μορφή, με αποτέλεσμα να είναι αναγκαία η αναζήτηση του φακέλου από το αρχείο για παροχή οποιασδήποτε πληροφορίας. Επιπλέον, δεν λειτουργούν εφαρμογές που να διευκολύνουν τη διαχείριση του αρχείου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

8.1 Κατευθυντήριοι Άξονες Στρατηγικής

Τα συμπεράσματα από αυτή τη εργασία ελπίζουμε να αποτελέσουν τον πυρήνα ενός ευρύτερου προβληματισμού και της δημιουργίας μιας ολοκληρωμένης επιχειρησιακής στρατηγικής στα πλαίσια της ανάπτυξης ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος στο ΜΤΠΥ.

Με βάση λοιπόν την ανάλυση και σύνθεση των παραπάνω ευρημάτων, προτείνουμε **τρεις βασικούς άξονες** στους οποίους πρέπει να κινηθεί η μελλοντική στρατηγική υλοποίησης πληροφοριακών συστημάτων στο ΜΤΠΥ:

✓ **Άξονας 1. Πολίτης**

Επίκεντρο κάθε προσπάθειας πληροφοριακού και οργανωτικού ανασχεδιασμού του ΜΤΠΥ θα πρέπει να γίνει ο πολίτης. Προϋπόθεση για να επιτευχθεί αυτό, είναι η συνειδητοποίηση και αναλυτική καταγραφή των απαιτήσεων και αναγκών των πολιτών, με βάση τις οποίες θα γίνει η αναδιάρθρωση του Ταμείου. Γι αυτό, θα πρέπει να προηγηθεί έρευνα-μελέτη προκειμένου να προσδιοριστούν οι ανάγκες των πολιτών.

✓ **Άξονας 2. Το ΜΤΠΥ και οι εργαζόμενοί του**

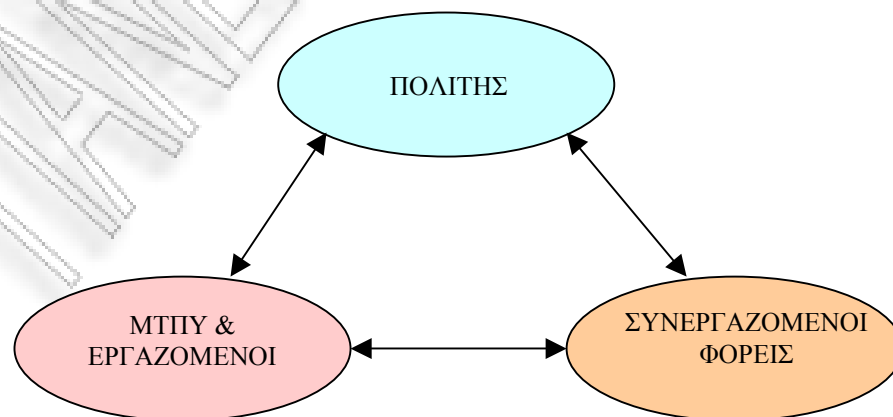
Ο πρώτος αποδέκτης του πληροφοριακού συστήματος θα είναι ο υπάλληλος, ο οποίος είναι υποχρεωμένος να εκτελέσει τις εργασίες του και τελικός αποδέκτης ο μερισματούχος. Εάν η εκτέλεση του πρώτου γίνει σωστά, θα αποφευχθούν τα λάθη και ο πολίτης θα έχει ικανοποιηθεί. Επομένως, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα δεν θα πρέπει να είναι πολύπλοκο και δύσχρηστο, αλλά επίσης, θα πρέπει να είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να περιορίζονται ή να αποκλείονται τα

ανθρώπινα λάθη. Επιπλέον, το προσωπικό θα πρέπει να ενημερωθεί για τον τρόπο χρήσης του με ειδικά σεμινάρια. Τέλος, το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να διευκολύνει και όχι να δυσχεραίνει τη βασική λειτουργία του ΜΤΠΥ που είναι ο κανονισμός μερίσματος.

✓ **Άξονας 3. Συνεργαζόμενοι Φορείς**

Από την έρευνα που προηγήθηκε γίνεται σαφής η ανάγκη για διεύρυνση της συνεργασίας και επικοινωνίας του ΜΤΠΥ με άλλους φορείς, όπως το ΓΛΚ, Υπουργεία, Δήμοι, Τράπεζες, ΚΕΠ κτλ. Γι αυτό θα πρέπει να προηγηθεί μελέτη με την οποία να προσδιορίζονται οι ανάγκες για επικοινωνία μεταξύ των φορέων αυτών και του ΜΤΠΥ. Επισημαίνεται όμως ότι θα πρέπει να προσδιορίσει τις απαιτήσεις που έχει το ΜΤΠΥ από τους συνεργαζόμενους φορείς και όχι αντίστροφα, καθώς αυτό αποτελεί αντικείμενο μελέτης του γενικότερου μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πχ στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτεία») και δεν αποτελεί αρμοδιότητα του Ταμείου.

Στο **Γράφημα 8.1** παρουσιάζονται οι βασικοί κατευθυντήριοι άξονες της στρατηγικής υλοποίησης πληροφοριακών συστημάτων στο ΜΤΠΥ



Γράφημα 8.1 Οι Βασικοί Κατευθυντήριοι Άξονες

8.2 Τεχνολογικό Πλαίσιο Προτεινόμενου Συστήματος

Η **στρατηγική** για τη δημιουργία ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος θα πρέπει να μπορεί να δίνει σαφείς απαντήσεις σε τρία βασικά **ερωτήματα**:

- ✓ Ποια πρέπει να είναι η επικοινωνιακή υποδομή του Συστήματος (Αρχιτεκτονική Επικοινωνιών)
- ✓ Ποιες είναι οι διαδικασίες-εφαρμογές που πρέπει να υποστηρίζονται και με ποιο τρόπο (Αρχιτεκτονική Εφαρμογών)
- ✓ Ποια πρέπει να είναι η Οργάνωση και Διαχείριση της Πληροφορίας (Αρχιτεκτονική Βάσης Δεδομένων)

Οι τρεις προαναφερόμενες αρχιτεκτονικές σε συνδυασμό με άλλα θέματα όπως Ασφάλεια, Πιστοποίηση, Επικοινωνία με άλλα Συστήματα κτλ, συγκροτούν την συνολική **Αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος**.

Οι **βασικοί στόχοι** του προτεινόμενου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος είναι:

- Η ταχύτητα, ορθότητα και ποιότητα στη διεκπεραίωση των υπηρεσιών προς τους μερισματούχους, αλλά και ασφαλισμένους του Ταμείου.
- Η αυτοματοποίηση των δραστηριοτήτων
- Η υποστήριξη της διοίκησης κατά τη λήψη αποφάσεων
- Η αύξηση της παραγωγικότητας και συγκράτηση του λειτουργικού κόστους ακόμη και στην περίπτωση επέκτασης των δραστηριοτήτων του Ταμείου.
- Η προσαρμογή της λειτουργίας σε ένα νομοθετικό περιβάλλον που αναπτύσσεται και μεταβάλλεται συνεχώς.

- Βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας.

Ο αναγκαίος υλικοτεχνικός εξοπλισμός και οι προδιαγραφές του προτεινόμενου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΜΤΠΥ, περιγράφονται αναλυτικά στο **Παράρτημα IV**.

8.3 Προτεινόμενο Πλαίσιο Λειτουργικών Παρεμβάσεων

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ενός προτύπου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (άσχετα από την κατηγορία στην οποία εμπίπτει, όπως ασθένειας, επικουρικό κτλ), υποστηρίζει τις δραστηριότητες και διαδικασίες που παρουσιάζονται στον **Πίνακα 8.1**. Τις δραστηριότητες αυτές μπορούν να αποτελούν η Διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων, η Διαχείριση Μητρώου Συνταξιούχων, η Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων κτλ.

Πίνακας 8.1 Δραστηριότητες του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ενός προτύπου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης

Διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων	Διαχείριση Μητρώου Συνταξιούχων	Διαχείριση Μητρώου Εργοδοτών
Οικονομική Καρτέλα Ασφαλισμένου	Οικονομική Καρτέλα Συνταξιούχου	Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη
Διαχείριση Ιατρικών Δαπανών	Διαχείριση Φαρμακευτικών Δαπανών	Διαχείριση Νοσηλευτικών Δαπανών
Διαχείριση Διαδικασιών Συντάξεων	Διαχείριση λοιπών Παροχών	Διαχείριση Δανείων και λοιπών Διευκολύνσεων
Οικονομική Λογιστική Διαχείριση	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο – Γραμματειακή Υποστήριξη	Στατιστικά Αναλογιστικά Στοιχεία
Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων	Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης	Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Αρχείων

Στη περίπτωση του ΜΤΠΥ, το οποίο εμπίπτει στην κατηγορία των Ταμείων Πρόνοιας, δεν χρησιμοποιούνται όλες οι δραστηριότητες του Πίνακα 8.1. Αντιθέτως, μπορεί να χρησιμοποιήσει το ίδιο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, αλλά λειτουργώντας μόνο τις εφαρμογές που το αφορούν, όπως φαίνεται στον **Πίνακα 8.2**.

Πίνακας 8.2 Οι απαραίτητες δραστηριότητες του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΜΤΠΥ

Διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων	Διαχείριση Μητρώου Μερισματούχων	Διαχείριση Μητρώου Εργοδοτών
Οικονομική Καρτέλα Ασφαλισμένου	Οικονομική Καρτέλα Μερισματούχου	Οικονομική Καρτέλα Εργοδότη
Διαχείριση Διαδικασιών Μερισμάτων		Διαχείριση Δανείων και λοιπών Διευκολύνσεων
Οικονομική Λογιστική Διαχείριση	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο – Γραμματειακή Υποστήριξη	
		Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Αρχείων

8.4 Προτάσεις Λειτουργικής Αναδιάρθρωσης

1. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

Την απλούστευση και συντόμευση της διαδικασίας κανονισμού μερισμάτων θα μπορούσε να επιφέρει η ολοκλήρωση του νεότερου-ημιτελούς πληροφοριακού συστήματος που δημιουργήθηκε το 2003 ή η ανάπτυξη ενός εξ ολοκλήρου νέου. Ειδικά για την εφαρμογή του **κανονισμού μερισμάτων**, το νέο σύστημα θα πρέπει να ξεπεράσει τις ατέλειες του προηγούμενου συστήματος και να απαλείψει τις

περιπτώσεις κανονισμού μερίσματος χειρόγραφα. Μερικές από τις ατέλειες που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια και τις συνεντεύξεις είναι:

- η αδυναμία μεταβίβασης μερίσματος σε ξεχωριστούς τραπεζικούς λογαριασμούς για κάθε δικαιούχο μέλος
- αδυναμία αυτόματης ειδοποίησης για άτομα που πρέπει να διαγραφούν
- αδυναμία αναθεώρησης μερίσματος
- Η μη υποστήριξη των παλαιότερων τύπων μερισμάτων

Η μη λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος, μπορεί να έχει κατά το παρελθόν οδηγήσει σε μειωμένη αποδοτικότητα, αλλά μας δίνει την ευκαιρία της ανάγκης για την ανάπτυξη ενός νέου εκσυγχρονισμένου πληροφοριακού συστήματος με τις επιταγές της σύγχρονης τεχνολογίας. Αυτό θα μπορούσε να συνδυαστεί με εκ νέου σχεδιασμό όλων των οργανωτικών δομών της υπηρεσίας, κάτι το οποίο προϋποθέτει συντονισμό μεταξύ των διαφόρων ομάδων εργασίας και διάθεση για ένα επιθυμητό αποτέλεσμα.

2. Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Ασφαλισμένων

Στα πλαίσια του πληροφοριακού συστήματος, θα πρέπει να δημιουργηθεί ηλεκτρονικό μητρώο ασφαλισμένων, προκειμένου να γίνεται καλύτερος έλεγχος των εισφορών και να αποτρέπονται τα λάθη, να διευκολυνθεί η συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς (π.χ. Υπουργείο στο οποίο απασχολείται ο υπάλληλος), να μειωθεί η γραφειοκρατία και να διευκολυνθεί η διαδικασία κανονισμού μερισμάτων κατά την οποία θα υπάρχει πρόσβαση σε σαφείς πληροφορίες για τις εισφορές των μελλοντικών συνταξιούχων.

3. Ψηφιοποίηση Φακέλων

Επιθυμητή θα ήταν η ψηφιοποίηση των φακέλων και των εγγράφων, με αποτέλεσμα την αποφυγή της συνεχούς αναζήτησης στο αρχείο και της

συσσώρευσης φακέλων. Μακροπρόθεσμα θα μπορούσε να οδηγήσει σε δημιουργία ηλεκτρονικών ασφαλιστικών φακέλων, στους οποίους θα έχουν πρόσβαση όλα τα ενδιαφερόμενα τμήματα. Έτσι, πολλά τμήματα θα μπορούν να επεξεργαστούν ταυτόχρονα ένα φάκελο ο οποίος αφορά περισσότερα από ένα τμήματα, με αποτέλεσμα η διαδικασία μεταφοράς φακέλων από τμήμα σε τμήμα, που οδηγεί σε χρονοτριβή, να καταργηθεί. Επομένως, δεν θα χρειάζεται πλέον ο φάκελος να διακινείται μεταξύ του Τμήματος Μετόχων και Δανείων, αλλά τα τμήματα αυτά θα μπορούν να μεταφέρουν τα απαιτούμενα έγγραφα για τον κανονισμό του μερίσματος, τοποθετώντας τα στον ηλεκτρονικό φάκελο. Επίσης, ο αρμόδιος για τον κανονισμό μερίσματος υπάλληλος θα μπορεί να έχει έτσι πρόσβαση στο περιεχόμενο του φακέλου μέσω Η/Υ, χωρίς αναζήτηση στο φυσικό αρχείο και θα κάνει διερεύνηση για ενδεχόμενο δάνειο ή αναγνώριση προϋπηρεσίας μέσω του ηλεκτρονικού φακέλου.

4. Δικτυακή Συνεργασία με άλλους Φορείς

Θα μπορούσε να επιδιωχθεί μεγαλύτερη συνεργασία με τους συνεργαζόμενους φορείς όπως το ΓΛΚ, άλλα ασφαλιστικά ταμεία, τα ΚΕΠ κτλ. Όπως έχει προαναφερθεί στην ενότητα 8.1, το ΜΤΠΥ θα πρέπει να προσδιορίσει τις απαιτήσεις που έχει από τους συνεργαζόμενους φορείς και όχι αντίστροφα.

5. Αποκέντρωση Πρωτοκόλλου

Θετικό αποτέλεσμα θα μπορούσε να έχει η αποκέντρωση πρωτοκόλλου. Η συσσώρευση κάθε είδους εγγράφων σε ένα Τμήμα (Τμήμα Μητρώου και Αρχείου) δυσχεραίνει τη διαδικασία. Η πρωτοκόλληση θα μπορούσε να γίνει σε οποιοδήποτε τμήμα ανεξάρτητα, εφόσον όμως υπάρχει ο κατάλληλος αριθμός υπαλλήλων.

6. Αναβάθμιση Τηλεφωνικού Κέντρου (Call Center)

Χρήσιμος θα ήταν ο εκσυγχρονισμός του Τηλεφωνικού Κέντρου, προκειμένου να είναι περισσότερο λειτουργικό. Απαραίτητη είναι η τοποθέτηση περισσότερων τηλεφωνικών γραμμών και η απασχόληση περισσότερων τηλεφωνητών/τριών.

7. Αξιοποίηση Δικτυακού Τόπου ΜΤΠΥ

Πολύ θετικά αποτελέσματα θα είχε η καλύτερη αξιοποίηση του δικτυακού τόπου του ΜΤΠΥ. Αυτό θα μπορούσε να γίνει με παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών μέσω του διαδικτύου, π.χ. οι μερισματούχοι να έχουν ελεγχόμενη πρόσβαση μέσω κωδικού (password) σε πληροφορίες όπως το μηνιαίο τους μέρισμα, τις οφειλές κτλ. Επίσης, θα μπορούσε να ενεργοποιηθεί η διαδικασία του δικτυακού τόπου για επικοινωνία με την υπηρεσία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Έτσι, θα μπορούσε να αποτραπεί η μαζική προσέλευση του κοινού και να επιτευχθεί η καλύτερη εξυπηρέτησή του. Η αξιοποίηση του Διαδικτύου προτείνεται γιατί μείωση των ωρών συναλλαγής με το κοινό, όπως έχει προταθεί από τα ερωτηματολόγια δεν είναι εφικτή, καθώς εξαρτάται από τις ισχύουσες κρατικές διατάξεις.

8. Πρόσληψη Προσωπικού

Όπως έχει αναφερθεί και στην ενότητα 7.4, χρήσιμη θα ήταν η πρόσληψη υπαλληλικού προσωπικού, έπειτα από σχεδιασμό των αναγκών σε προσωπικό και ανακατανομή των καθηκόντων με βάση τα προσόντα και την εμπειρία. Ενδεχομένως, προσωπικό με συμβάσεις ορισμένου χρόνου να διευκόλυναν τις περιόδους εκείνες όπου έχουν καταγραφεί αυξανόμενες αιτήσεις (π.χ. τους Φθινοπωρινούς μήνες) ή άλλες κρίσιμες-δύσκολες φάσεις.

9. Μεταφορά του Αρχείου

Σε ευνοϊκά αποτελέσματα θα μπορούσε να οδηγήσει και η μεταφορά του Αρχείου σε μία νέα ευρύχωρη εγκατάσταση και η αναδιάταξη του ήδη υφιστάμενου χώρου.

10. Ενημέρωση Υπηρεσιών και Παρότρυνση για Χρήση του Δικτυακού Τόπου του ΜΤΠΥ

Θα μπορούσε να γίνει ενημέρωση των δημοσίων υπηρεσιών για τον τρόπο συμπλήρωσης του Δ.Α.Υ.Κ. και την υποβολή των σωστών δικαιολογητικών, μέσω υπηρεσιακού εγγράφου στις υπηρεσίες, στο οποίο θα τονίζεται ότι μπορούν να ανατρέξουν στην ιστοσελίδα του ΜΤΠΥ για κάθε πληροφόρηση.

8.5 Ευρύτερες Προτάσεις-Ευκαιρίες

Από την ανωτέρω ανάλυση προκύπτουν **ευκαιρίες** που θα μπορούσε να εκμεταλλευτεί το ΜΤΠΥ, με στόχο τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, την καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και γενικότερα την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού και λειτουργικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης. Οι ευκαιρίες αυτές είναι:

1. Ενοποίηση της Ψηφιακής Πληροφορίας που Ανταλλάσσεται με άλλους Ασφαλιστικούς Φορείς

Σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της ψηφιοποίησης του ΜΤΠΥ αποτελεί η αξιοποίηση με ενοποίηση των ψηφιακών πληροφοριών που τηρούνται από τα άλλα ασφαλιστικά ταμεία. Η ενοποίηση θα μπορούσε να επιτευχθεί με κοινές βάσεις δεδομένων στις οποίες θα έχουν πρόσβαση όλα τα ενδιαφερόμενα ταμεία.

Είναι προφανές, ότι κάτι τέτοιο θα είχε ως αποτέλεσμα τον περιορισμό της

γραφειοκρατίας και την επιτάχυνση των διαδικασιών έκδοσης μερισμάτων από το ΜΤΠΥ και άλλων παροχών από τα άλλα ταμεία.

2. Ενίσχυση των Ψηφιακών Διεπαφών μεταξύ του ΜΤΠΥ και λοιπών Συνεργαζόμενων Φορέων

Εκτός από την αξιοποίηση των ψηφιακών πληροφοριών με τα άλλα ασφαλιστικά ταμεία, σημαντικά αποτελέσματα θα είχε και η ενίσχυση των ψηφιακών διεπαφών με τους συνεργαζόμενους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, όπως Υπουργεία, Τράπεζες κτλ.. Αυτό θα είχε ως αποτέλεσμα την γρήγορη ανταλλαγή πληροφοριών και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας.

3. Ψηφιακή Καρτέλα-Φάκελος Ασφαλισμένου

Όπως έχει προαναφερθεί στην ενότητα 8.4, ιδιαίτερα ευνοϊκή θα ήταν χρήση ψηφιακών φακέλων ή καρτελών οι οποίες θα περιέχουν όλη την ασφαλιστική ιστορία των ασφαλισμένων του ΜΤΠΥ. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι ποικίλες και πλήρεις και να αφορούν τις εισφορές που έχουν καταβληθεί, τα χρόνια ασφαλιστικής ζωής, την αναγνώριση προϋπηρεσίας που τυχόν έχει κάνει ο ασφαλισμένος, τα δάνεια που έχει λάβει, την οικογενειακή κατάσταση, τα στοιχεία διαμονής κτλ. Η καρτέλα αυτή θα πρέπει να έχει την ευχέρεια να διασυνδεθεί με το πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Οικονομικών (ΤΑΧΙΣ) προκειμένου να γίνεται διασταύρωση στοιχείων και αποφυγή φοροδιαφυγής, καθώς επίσης να υπάρχει ελεγχόμενη διασύνδεση με άλλους φορείς για ανταλλαγή πληροφοριών.

4. Σημεία Εξυπηρέτησης Πολίτη εκτός του ΜΤΠΥ

Όπως έχει προαναφερθεί στην ενότητα 7.3, η γραφειοκρατία που οδηγεί στην καθυστέρηση εξυπηρέτησης του πολίτη αποτελεί αδύνατο σημείο του ΜΤΠΥ. Οι καθυστερήσεις π.χ. που παρατηρούνται συχνά στο γραφείο εξυπηρέτησης (γκισέ) που δραστηριοποιείται στο Τμήμα Κανονισμού Μερισμάτων (βλέπε ενότητα 5.2.1)

αποτελούν μια βασική αιτία. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την έλλειψη προσωπικού επιβραδύνει τη εκτέλεση των καθηκόντων των υπαλλήλων και αυτό έχει ως συνέπεια την καθυστέρηση έκδοσης των μερισμάτων. Παρά τα πολλά σημαντικά θετικά βήματα που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια, όπως είναι η δημιουργία του τηλεφωνικού κέντρου, η γραφειοκρατία και η ταλαιπωρία του πολίτη δεν έχει εξαλειφθεί. Μεγάλη βελτίωση στο συγκεκριμένο θέμα θα μπορούσε να επέλθει με την αξιοποίηση πολλαπλών εναλλακτικών σημείων εξυπηρέτησης των πολιτών. Η **δυνατότητα χρήσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών** για σειρά αιτημάτων των ασφαλισμένων, αποτελεί σίγουρα βήμα προς αυτή την κατεύθυνση. Μεγαλύτερη ακόμα βελτίωση θα μπορούσε να επέλθει με τη δημιουργία ηλεκτρονικών κόμβων (portal) του Ταμείου, όπου ο ασφαλισμένος θα μπορεί να θέτει τα αιτήματά του και να εξυπηρετείται, να λαμβάνει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, κτλ.

5. Μοναδικοποίηση Ασφαλισμένου

Ιδανικό θα ήταν κάθε ασφαλισμένος, να αποκτά έναν μοναδικό Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ) και μία (ψηφιακή) καρτέλα ασφάλισης (όπως έχει προαναφερθεί), στην οποία καταγράφονται όλες οι ασφαλιστικές συναλλαγές ανεξάρτητα από το συγκεκριμένο ταμείο στο οποίο υπάγεται. Ο ΑΜΚΑ θα πρέπει να ισχύει δια βίου και να μην αλλάζει ακόμα και στην περίπτωση της διαδοχικής ασφάλισης. Αυτό προσομοιάζει στη λογική του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ). Η μοναδικοποίηση του ασφαλισμένου του ΜΤΠΥ οδηγεί στην αποτελεσματικότερη παρακολούθηση του ασφαλιστικού ιστορικού, στην ενοποίηση των ασφαλιστικών πληροφοριών και εν τέλει στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης.

6. Διασύνδεση του ΜΤΠΥ με Εθνικά Δίκτυα Πληροφοριών

Για να επιτευχθούν όλα τα παραπάνω, απαραίτητη είναι η διερεύνηση των δυνατοτήτων διασύνδεσης με τα υφιστάμενα ή μελλοντικά εθνικά δίκτυα πληροφοριών (π.χ. ΙΚΑnet, Σύζευξις, TAXIS, κτλ). Αυτό προϋποθέτει την ύπαρξη εσωτερικού δικτύου (intranet) στο ΜΤΠΥ και την απαραίτητη υποδομή σε συστήματα μετάδοσης δεδομένων.

Οι παραπάνω προτάσεις είναι γεγονός ότι μπορούν να επιτευχθούν ευκολότερα και γρηγορότερα από τους μεγάλους ασφαλιστικούς φορείς, οι οποίοι έχουν ήδη Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (π.χ. ΓΛΚ). Όμως και οι μικρότεροι φορείς, όπως το ΜΤΠΥ θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν, καθώς και αυτοί αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι στο συνολικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης της χώρας. Το γεγονός ότι το ΜΤΠΥ υστερεί στη φάση αυτή σε πληροφοριακό σύστημα, δημιουργεί τη δυνατότητα-ευκαιρία για τον ανασχεδιασμό των λειτουργιών στα πλαίσια δημιουργίας ενός νέου, τελειοποιημένου και τεχνολογικά σύγχρονου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, που θα αποτελέσει «παράδειγμα» και θα δώσει το έναυσμα για σειρά βελτιώσεων και στα άλλα ταμεία, αλλά και στον κρατικό μηχανισμό γενικότερα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ



- [1] Προεδρικό Διάταγμα (1981) Υπ' Αριθμ. 422, Κώδιξ Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων, Εθνικό Τυπογραφείο, ΦΕΚ 114/4-5-1981
- [2] Προεδρικό Διάταγμα (1989) Υπ' Αριθμ. 251, Οργανισμός Μετοχικού ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων, Εθνικό Τυπογραφείο, ΦΕΚ 118/10-5-1989
- [3] Προεδρικό Διάταγμα (2003) Υπ' Αριθμ. 57, Τροποποίηση του Π.Δ. 251/89 «Οργανισμός Μετοχικού ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων», Εθνικό Τυπογραφείο, ΦΕΚ 60/12-3-2003
- [4] ΜΤΠΥ (2003) Οδηγίες Χρήσης του Πληροφοριακού Συστήματος για το Τμήμα Παροχών-Μερισμάτων, Εγχειρίδιο Χρήστη, Έκδοση 1.00
- [5] Ελληνικό Κέντρο Παραγωγικότητας (1985) Μοντέλο Μηχανογραφημένου Πληροφοριακού Συστήματος Τυπικού Ασφαλιστικού Οργανισμού
- [6] Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (2004) Χαρτογράφηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών και Στρατηγικός Σχεδιασμός των Πληροφοριακών Συστημάτων του Χώρου της Κοινωνικής Ασφάλισης, Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.
- [7] «Συνταξιοχικός Αγών» (2005) Αρ. Φύλλου 53, Απρίλιος 2005
- [8] Οι ιστοσελίδες:
- www.mtpy.gr
 - <http://en.wikipedia.org/>
 - http://www.sei.cmu.edu/str/descriptions/clientserver_body.html
 - <http://el.wikipedia.org/wiki/GR>
 - www.ggka.gr
 - www.ikanet.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Προεδρικό Διάταγμα Υπ' Αριθμ. 57 για τη Διάρθρωση των Θέσεων Προσωπικού και την Κατανομή των Θέσεων Προσωπικού μεταξύ της Κεντρικής και των Περιφερειακών Υπηρεσιών του ΜΤΠΥ

Προεδρικό Διάταγμα Υπ' Αριθμ. 57: Τροποποίηση του Π.Δ. 251/89 «Οργανισμός του ΜΤΠΥ», Άρθρο 11, Διάρθρωση Θέσεων Προσωπικού και Άρθρο 12, Κατανομή Θέσεων Προσωπικού μεταξύ της Κεντρικής και των Περιφερειακών Υπηρεσιών του ΜΤΠΥ.

709

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ
Αρ. Φύλλου 60

12 Μαρτίου 2003

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

57. Τροποποίηση του Π.Δ. 251/89 «Οργανισμός του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων» 1

58. Σύσταση θέσεων ιδιωτικού δικαίου στο Γραφείο του Διευθύνοντος Συμβούλου της Ανώνυμης Εταιρείας Εκμετάλλευσης και Διαχείρισης Ελληνικών Αυτοκινητοδρόμων (ΤΕΟ Α.Ε.)..... 2

59. Τροποποίηση του Προεδρικού Διατάγματος 293/1999 «Οργανισμός του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών» (Α' 263). 3

60. Τροποποίηση - Συμπλήρωση του Π.Δ. 47/2001 «Τροποποίηση - συμπλήρωση του Π.Δ. 327/1998 «Σύσταση Συμβουλίου Χωροταξίας, Οικισμού και Περιβάλλοντος (ΣΧΟΠ) και Συμβουλίου Μελετών (Σ.Μ.) στο Υπουργείο Αιγαίου» (ΦΕΚ 221/Α/28.8.1998)..... 4

ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

Διόρθωση σφάλματος στο Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθ. 390/2002. 5

2. Τη 1100383/1330/Α0006/31.10.2001 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Ανάθεση αρμοδιοτήτων Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών στον Υφυπουργό Οικονομίας και Οικονομικών» (ΦΕΚ 1485/31.10.2001 τ. Β)

3. Τη ΔΙΔΚ/Φ.1/2/22875/31.10.2001 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στους Υφυπουργούς Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 1480 τ. Β)

4. Τις διατάξεις του άρθρου 29Α του Ν. 1558/85 (Α 137) όπως προστέθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (Α 154) και αντικαταστάθηκε με το άρθρο 1 παρ. 2α του Ν. 2469/97 (Α 38) και το γεγονός ότι από τις διατάξεις του παρόντος προκαλείται ετήσια δαπάνη ποσού 15.000.00 ΕΥΡΩ περίπου σε βάρος του προϋπολογισμού του ΜΤΠΥ η οποία θα αντιμετωπισθεί από τους ΚΑΕ 0211 και 0255.

5. Τη Δ 21/22.1.2003 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας.

Άρθρο μόνο

Τα άρθρα 11 παρ. 1 και 12 παρ. 1 του Π.Δ. 251/1989 (ΦΕΚ 118/10.5.89 τ. Α') «Οργανισμός του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων» αντικαθίστανται ως εξής:

Άρθρο 11
Διάρθρωση θέσεων προσωπικού

1. Οι θέσεις του προσωπικού του Μ.Τ.Π.Υ. διαρθρώνονται ως εξής:

Ι. ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ ΚΛΑΔΟΙ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΛΑΔΩΝ
ΠΕ Διοικητικός-Οικονομ.			87
ΠΕ Μηχανικών			5
	Πολιτικών Μηχανικών	3	
	Αρχιτεκτόνων	1	
	Ηλεκτρολόγων-Μηχ/γων	1	
ΠΕ Πληροφορικής	Επιστήμης Η/Υ (SOFTWARE)	1	1
	Προγραμμ.-Αναλυτή	1	1
	Μηχανικών Η/Υ	1	1
			95

ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

(1)

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 57

Τροποποίηση του Π.Δ. 251/89 «Οργανισμός του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων».

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 20 του Ν. 2503/1997 «Διοίκηση, οργάνωση, στελέχωση της Περιφέρειας, ρύθμιση θεμάτων για την τοπική αυτοδιοίκηση και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 107/30.5.1997 τ. Α') και του Π.Δ. 422/1981 «Περί κωδικοποίησης των περι Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων υφισταμένων διατάξεων» (ΦΕΚ 114/4.5.1981 τ. Β')

710		ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ)	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕ ΚΛΑΔΟΙ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΛΑΔΩΝ
ΤΕ Διοικητικός-Λογ/κος			30
ΤΕ Τεχνολογικών Εφαρμογών			3
	Πολιτικών Δομικών Έργων ή Έργων Υποδομής	2	
	Ηλεκτρολογίας	1	
			33
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ ΚΛΑΔΟΙ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΛΑΔΩΝ
ΔΕ Διοικητικός-Λογ/κος			54
ΔΕ Προσωπικού Η/Υ			5
	Προγραμματιστών Η/Υ	3	
	Χειριστών Η/Υ	2	
			6
ΔΕ Τεχνικός			
	Δομικών	1	
	Ηλεκτρικών Εγκαταστ.	3	
	Υδραυλικών-Θερμασιών	2	
			65
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ ΚΛΑΔΟΙ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΛΑΔΩΝ
ΥΕ Επιμελητών			13
ΥΕ Αρχιθετών-Ταξινόμων			5
ΥΕ Θυρωρών-Νυκτοφυλάκων			4
ΥΕ Προσωπικού καθαριότητας			10
			32

Άρθρο 12
Κατανομή θέσεων προσωπικού

1. Οι θέσεις του μόνιμου προσωπικού κατανομούνται μεταξύ της Κεντρικής και των Περιφερειακών Υπηρεσιών του Ταμείου ως εξής:

	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΕΡΙΦΕΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλάδος ΠΕ Διοικητικός-Οικονομικός	62	25	87
Κλάδος ΠΕ Μηχανικών			
Πολ. Μηχανικών	3		3
Αρχιτεκτόνων	1		1
Ηλεκτρολογών-Μηχ/γων	1		1
Κλάδος ΠΕ Πληροφορικής	3		3
Κλάδος ΤΕ Διοικητικός-Λογιστικός	20	10	30
Κλάδος ΤΕ Τεχνολογικών Εφαρμογών			
Πολιτικών Δομικών Έργων			
ή Έργων Υποδομής	2		2
Ηλεκτρολογίας	1		1
	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΕΡΙΦΕΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Κλάδος ΔΕ Διοικητικός-Λογιστικός	37	17	54
Κλάδος ΔΕ Προσωπικού Η/Υ			
Προγραμματιστών	3		3
Χειριστών Η/Υ	2		2
Κλάδος ΔΕ Τεχνικός			
Δομικών	1		1
Ηλεκτρικών Εγκατ/σεων	3		3
Υδραυλικών-Θερμασιών	2		2
Κλάδος ΥΕ Επιμελητών	5	8	13
Κλάδος ΥΕ Αρχιθετών-Ταξινόμων	5		5
Κλάδος ΥΕ Θυρωρών-Νυκτοφυλάκων	4		4
Κλάδος ΥΕ Προσωπικού καθαριότητας	10		10

Στον Υφυπουργό Οικονομίας και Οικονομικών αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος Προεδρικού Διατάγματος.

Αθήνα, 3 Μαρτίου 2003

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Δ. ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΟΙ ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
Γ. ΦΛΩΡΙΔΗΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΣΤ. ΜΠΕΝΟΣ

(2)

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 58

Σύσταση θέσεων ιδιωτικού δικαίου στο Γραφείο του Διευθύνοντος Συμβούλου της Ανώνυμης Εταιρείας Εκμετάλλευσης και Διαχείρισης Ελληνικών Αυτοκινητοδρόμων (ΤΕΟ Α.Ε.).

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

- Τις διατάξεις του άρθρου 22 του Ν. 2190/1994 «Σύσταση ανεξάρτητης αρχής για την επιλογή προσωπικού και ρύθμιση θεμάτων διοίκησης» (Α'28), όπως αυτές συμπληρώθηκαν με την παρ. 3 του άρθρου 26 του Ν. 2738/99 (Α' 180).
- Τις διατάξεις του Ν. 2938/2001 «Συγχώνευση του ΝΠΔΔ με την επωνυμία «Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας» και της Εταιρείας «Ελληνικοί Αυτοκινητοδρόμοι Ανώνυμη Εταιρεία» σε ανώνυμη εταιρεία, με την επωνυμία «Ανώνυμη Εταιρεία εκμετάλλευσης και Διαχείρισης Ελληνικών Αυτοκινητοδρόμων» και το διακριτικό τίτλο Τ.Ε.Ο Α.Ε.
- Τις διατάξεις του άρθρου 29 Α του Ν.1558/1985 «Κυβέρνηση και Κυβερνητικά Όργανα» (Α'137), που προστέθηκαν με το άρθρο 27 του Ν 2081/1992 (Α'154), όπως αντικαταστάθηκαν με το άρθρο 1, παρ. 2α του Ν. 2469/1997 (Α'38).
- Την Υ6/31.10.01 απόφαση του Πρωθυπουργού και της Υπουργού ΠΕΧΩΔΕ «Ανάθεση αρμοδιοτήτων Υπουργού ΠΕΧΩΔΕ στους Υφυπουργούς ΠΕΧΩΔΕ (Β' 1484).
- Το γεγονός ότι από τις διατάξεις του διατάγματος προκαλείται δαπάνη το ύψος της οποίας θα καλυφθεί από τις πιστώσεις του προϋπολογισμού της ΤΕΟ Α.Ε και δεν μπορεί να προβλεφθεί σε αυτό το στάδιο.
- Την Δ25/27.1.03 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας μετά από πρόταση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

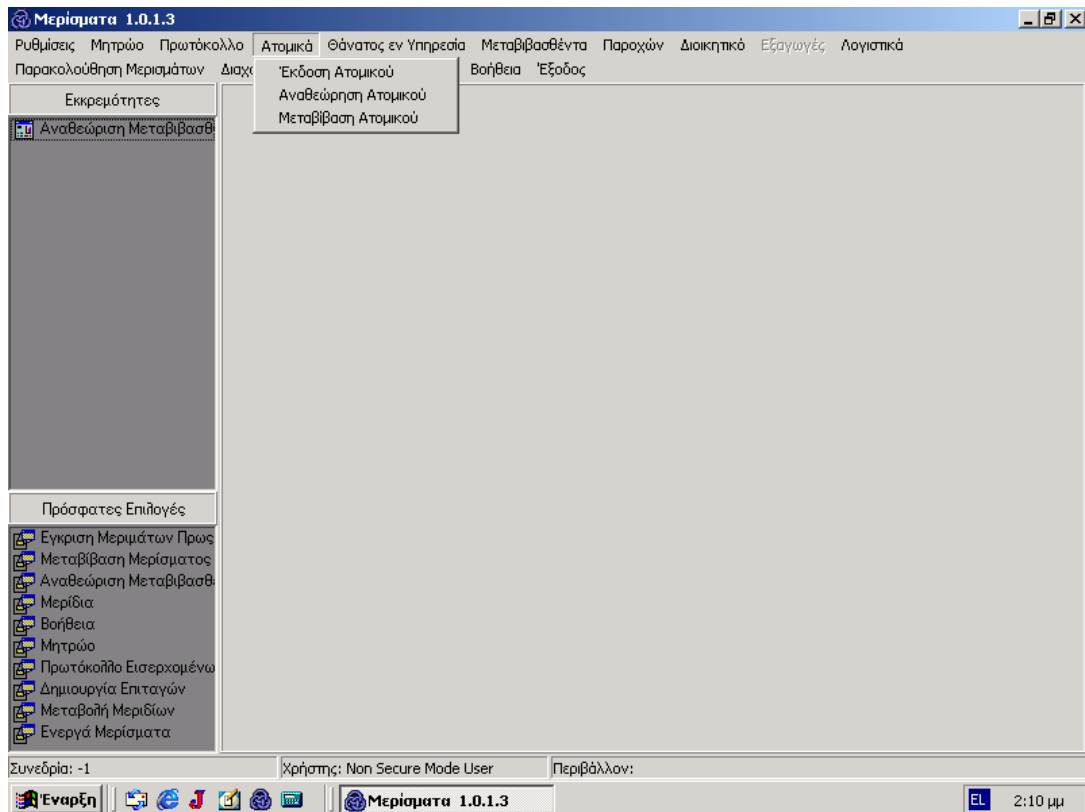
Στο Γραφείο του Διευθύνοντος Συμβούλου της Ανώνυμης Εταιρείας Εκμετάλλευσης και Διαχείρισης Ελληνικών Αυτοκινητοδρόμων (ΤΕΟ Α.Ε.), συνιστώνται δύο (2) θέσεις προσωπικού ιδιωτικού δικαίου για τη γραμματειακή υποστήριξη και εξυπηρέτηση του Διευθύνοντος Συμβούλου της εν λόγω εταιρείας.

Οι θέσεις αυτές καταργούνται μόλις αποχωρήσει ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος έχει ορισθεί με την κατ' άρθρο 16 παραγρ. 1 του Ν. 2938/2001 υπουργική απόφαση.

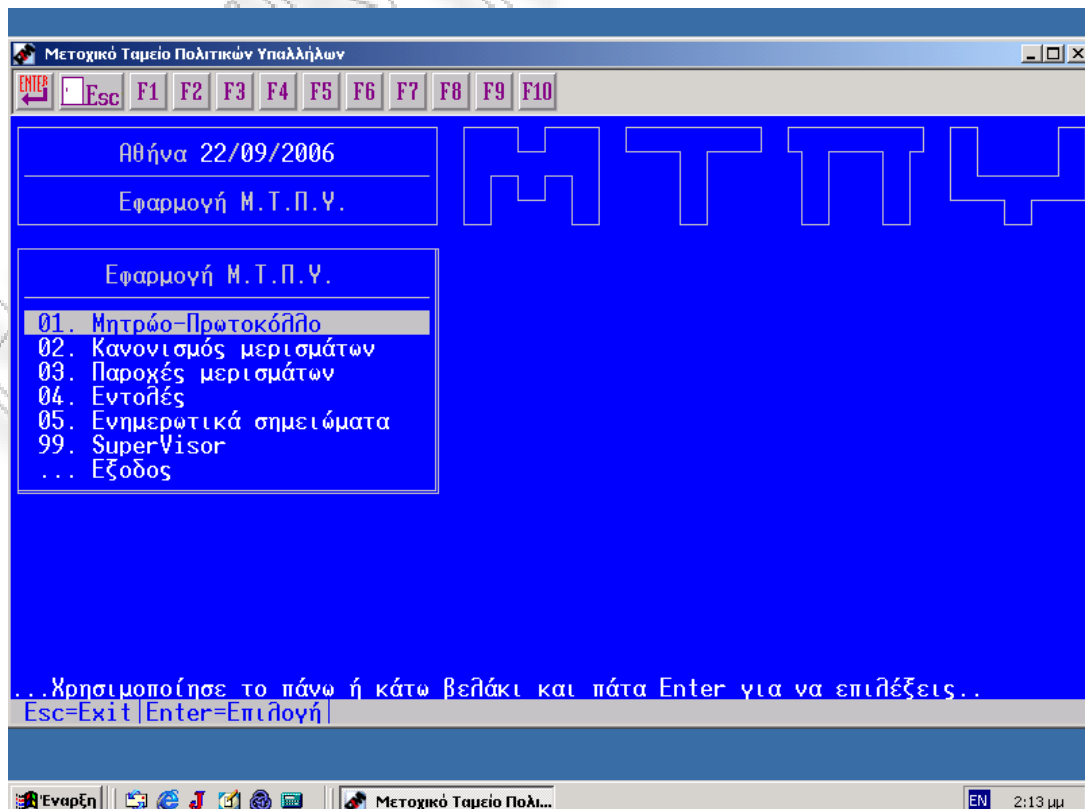
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Τα Πληροφοριακά Συστήματα του ΜΤΠΥ

Το νεότερο Πληροφοριακό Σύστημα του ΜΤΠΥ



Το παλαιότερο Πληροφοριακό Σύστημα του ΜΤΠΥ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Ερωτηματολόγιο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Πώς αξιολογείτε την λειτουργία του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων ως προς την αποτελεσματικότητά της;

- Πολύ αποτελεσματική
- Αποτελεσματική με περιθώρια βελτίωσης
- Λίγο αποτελεσματική
- Καθόλου αποτελεσματική

2. Πως κρίνετε την αποτελεσματικότητα – ευρυθμία του Τμήματός στους παρακάτω τομείς:

(Σημειώστε με Χ στα πεδία Α,Β,Γ,Δ, όπου Α = μεγάλη αποτελεσματικότητα, Β = αποτελεσματικότητα με περιθώρια βελτίωσης, Γ = μικρή αποτελεσματικότητα, Δ = μηδενική αποτελεσματικότητα)

α) Την επάρκεια του χρόνου σε συνδυασμό με τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων για την εκτέλεση του καθημερινού όγκου της εργασίας

- Α Β Γ Δ

β) Την λειτουργικότητα των πληροφοριακών προγραμμάτων για τις εκτελούμενες εργασίες: Κατά πόσο θεωρείτε ότι αυτά είναι αποτελεσματικά και συντελούν στην διευκόλυνση των εργασιών σας;

- Α Β Γ Δ

δ) Την ταχύτητα και ποιότητα συνεργασίας με άλλα Τμήματα

- Α Β Γ Δ

ε) Την διευκόλυνση του περιβάλλοντος εργασίας (χώρος, διαρρύθμιση, ηχορύπανση κτλ)

- Α Β Γ Δ

στ) Την κατανομή εργασιών μεταξύ των ατόμων

- Α Β Γ Δ

θ) Την ικανοποίηση από τη λειτουργικότητα-αποδοτικότητα της γενικότερης διαδικασίας έως την πλήρη ολοκλήρωση της έκδοση μερισμάτων (Πρωτόκολλο – Μητρώο – Αρχείο -Συσχέτιση-Έλεγχος Αποστολής Πράξεων από το ΓΛΚ - Πληκτρολόγηση κτλ)

 Α Β Γ Δ

3. Εντοπίζετε προβλήματα στην λειτουργία του Τμήματος Κανονισμού Μερισμάτων τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά του; Αναφερθείτε σε αυτά αναλυτικά:

α)

β)

γ)

δ)

ε)

στ)

(Σε περίπτωση που εντοπίζετε περισσότερα προβλήματα, σημειώστε τα στο πίσω μέρος του φύλλου)

4. Θεωρείτε ότι τα ανωτέρω προβλήματα οφείλονται-επηρεάζονται από εσωτερικούς παράγοντες και ποιοι είναι αυτοί

5. Θεωρείτε ότι τα ανωτέρω προβλήματα οφείλονται-επηρεάζονται από εξωτερικούς παράγοντες και ποιοι είναι αυτοί

6. Ποιες προτάσεις θα παραθέτατε για την επίλυση των ανωτέρω προβλημάτων;

7. Πως κρίνετε τη συνεργασία σας με άλλους φορείς (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, άλλα Ταμεία, Υπηρεσίες Ασφαλισμένων κτλ) και πως θα μπορούσε να βελτιωθεί;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

Προτεινόμενο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΜΤΠΥ

Προδιαγραφές Λογισμικού

1. Ειδικές Λειτουργικές Προδιαγραφές

Σύμφωνα με τα όσα έχουν περιγραφεί στην ανάλυσή μας, το λογισμικό του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΜΤΠΥ θα καλύπτει τις παρακάτω

Ειδικές Λειτουργίες:

- Θα υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης των εσόδων του Ταμείου
- Από το λογαριασμό κίνησης εργοδοτών πρέπει να ενημερώνεται ο λογαριασμός κίνησης ασφαλισμένων αφού προηγουμένως ελεγχθεί το Αρχείο Ασφαλισμένων για να διαπιστωθεί η ύπαρξη Αριθμού Μητρώου του εργαζομένου στο ΜΤΠΥ. Εμφανίζονται δύο περιπτώσεις:

(α) Ταυτοποίηση με τον αριθμό ασφαλισμένου κατά τη στιγμή της καταχώρησης των στοιχείων, οπότε και θα γίνεται αυτόματη ενημέρωση του λογαριασμού κίνησης ασφαλισμένου.

(β) Μη ταυτοποίηση με τον αριθμό ασφαλισμένου κατά τη στιγμή της καταχώρησης των στοιχείων. Σε αυτή την περίπτωση, θα ανοίγεται μερίδα ασφαλισμένου και θα αναζητούνται οι αποδοχές και εισφορές προς το Ταμείο με κλειδί τα στοιχεία του ασφαλισμένου. Στη συνέχεια και μετά από προτροπή του χρήστη θα γίνεται επαλήθευση των στοιχείων και μεταφορά τους στον λογαριασμό κίνησης ασφαλισμένου.

- Θα υπάρχουν οι δυνατότητες α) παρακολούθησης και επεξεργασίας των πληρωμών του ΜΤΠΥ σε μερίσματα και άλλες παροχές (π.χ. δάνεια), β) υπολογισμού των συνολικών παροχών του συνταξιούχου βάσει συγκεκριμένων προϋποθέσεων, γ) ελέγχου των στοιχείων του μητρώου για τον εντοπισμό των ημερομηνιών λήξης επιδομάτων κ.ά.

- Θα πρέπει να υποστηρίζει τη μετατροπή των ιστορικών αρχείων σε ΕΥΡΩ και τον κανόνα μετατροπής νομισματικών μεγεθών (π.χ. θέματα στρογγυλοποίησης) σύμφωνα με τις οδηγίες του ΥΠΕΘΟ.
- Θα πρέπει να υποστηρίζει όλους τους τύπους μερίσματος που έχουν ισχύσει κατά το παρελθόν (αναπροσαρμογές των μερισμάτων).
- Θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με το σύστημα Α.Μ. που βρίσκεται εγκατεστημένο στο ΜΤΠΥ.

2. Τεχνικές Προδιαγραφές Λογισμικού

- Αριθμός Χρηστών

Το νέο σύστημα θα υποστηρίζει χρήση από συγκεκριμένους χρήστες (με ισάριθμο αριθμό αδειών) όπως παρουσιάζεται στον **Πίνακα IV.1**.

Πίνακας IV.1 Ενδεικτικός αριθμός χρηστών του νέου πληροφοριακού συστήματος του ΜΤΠΥ

Τμήμα ΜΤΠΥ	Αριθμός Χρηστών
Διοικητικό Συμβούλιο	7
Διεύθυνση	3
Οικονομικό	4
Διοικητικό	3
Μερισμάτων	16
Παροχών	7
Εσόδων	5
Ελέγχου Εσόδων	5
Σύνολο	50

- Βάση Δεδομένων

Προτεινόμενο πρόγραμμα διαχείρισης των βάσεων δεδομένων είναι η Oracle (Enterprise ή Standard Edition) ή η Microsoft SQL Server (Enterprise ή Standard Edition) ή παρόμοιας δυναμικότητας σύστημα, τελευταία έκδοση κατά τη χρονική περίοδο εγκατάστασης του συστήματος.

- Εργαλεία Ανάπτυξης και Διαχείρισης

Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν. Για παράδειγμα, ένα τέτοιο εργαλείο θα μπορούσε να είναι η επίτευξη νέας διεπαφής με άλλο σύστημα

- Φιλικότητα προς το Χρήστη

Όλα τα προγράμματα θα λειτουργούν σε παραθυρικό περιβάλλον (Graphical User Interface), χωρίς να χρειάζεται ο χρήστης να πληκτρολογήσει ειδικές εντολές.

- Ταχύτητα Συστήματος

Ως αποδεκτή ταχύτητα του συστήματος του τοπικού δικτύου θεωρείται η άμεση απόδοση αποτελεσμάτων (το αργότερο εντός 5 δευτερολέπτων) μιας πολύπλοκης αναζήτησης ή η άμεση παρουσίαση των στοιχείων κάποιας εγγραφής της βάσης δεδομένων του συστήματος. Η προδιαγραφή αυτή θα πρέπει να τηρείται και στη περίπτωση που όλοι οι χρήστες του τοπικού δικτύου εργάζονται στο σύστημα ταυτόχρονα.

- Διαχείριση Ροής Εργασιών και Εγγράφων

Από την περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης προκύπτει σαφώς η απαίτηση χρήσης εργαλείων Διαχείρισης Ροής Εργασιών (Workflow) και Document management. Τα εργαλεία αυτά πρέπει να περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές

υπογραφές, παραγωγή μηνυμάτων προειδοποίησης, αποθήκευση, ανεύρεση και ανάκληση εγγραφών με πολλαπλούς τρόπους κτλ.

- Ειδικές Απαιτήσεις

- Πρέπει να υπάρχει διοίκηση και διαχείριση ασφάλειας η οποία να καλύπτει το σύνολο των εφαρμογών και υποσυστημάτων.
- Πρέπει να υπάρχει σε κάθε περίπτωση on-line help
- Θα πρέπει παραδοθούν αναλυτικά τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος (system manuals), σαφή και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals), όλα στην Ελληνική αλλά και Αγγλική γλώσσα. Επίσης θα πρέπει να παραδοθούν εγχειρίδια με αναλυτική περιγραφή της βάσης δεδομένων.

Προδιαγραφές Πληροφοριακού Εξοπλισμού

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι προδιαγραφές του εξοπλισμού του νέου πληροφοριακού συστήματος του ΜΤΠΥ, δηλαδή των διακομιστών δικτύου (servers), των σταθμών εργασίας (workstations), καθώς και των δικτύων (τοπικό δίκτυο και ευρείας περιοχής). Εξαιτίας της συνεχούς εξέλιξης της τεχνολογίας της πληροφορικής, όποια προδιαγραφόμενα χαρακτηριστικά εξοπλισμού περιγράφονται παρακάτω θα πρέπει να αντικατασταθούν από νεότερα και ανώτερα, κατά το χρόνο εγκατάστασης του συστήματος.

1. Γενικές Προτεινόμενες Προδιαγραφές

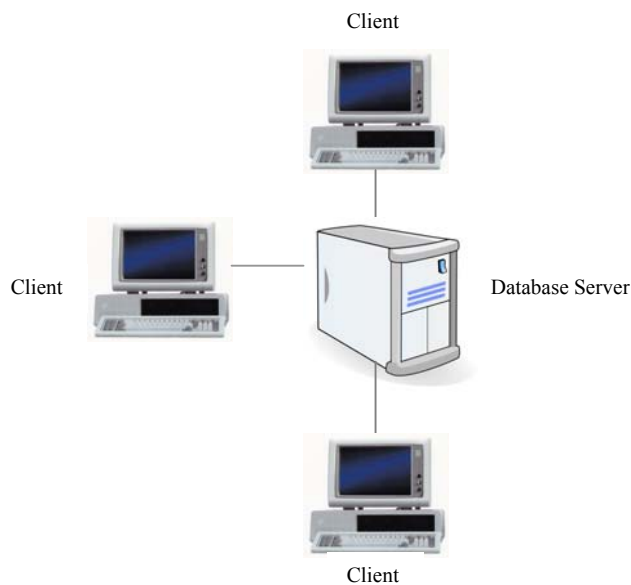
- Το σύστημα προτείνεται να έχει όσο το δυνατόν μεγαλύτερες **δυνατότητες αναβάθμισης hardware** σε επίπεδο μνήμης, επεξεργαστικής ισχύος και χωρητικότητας σκληρών δίσκων (π.χ. 4 φορές).
- Το σύστημα προτείνεται να υποστηρίζει την **αύξηση** τουλάχιστον κατά 50% των σημερινών διενεργούμενων **λειτουργιών**, διατηρώντας τη προδιαγεγραμμένη κατώτερη απόδοση.
- Το σύστημα προτείνεται να υποστηρίζει ασφαλή **ανάπτυξη και αναβάθμιση του υπάρχοντος λογισμικού**. Η διαδικασία της ανάπτυξης θα γίνεται σε σύστημα test and development server, δηλαδή σύστημα που θα προσομοιάζει στις λειτουργίες του ήδη εγκατεστημένου πληροφοριακού συστήματος. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να γίνεται προκειμένου να αποφευχθούν κρίσιμα σφάλματα κατά την ανάπτυξη του λογισμικού.

2. Αρχιτεκτονική Συστήματος

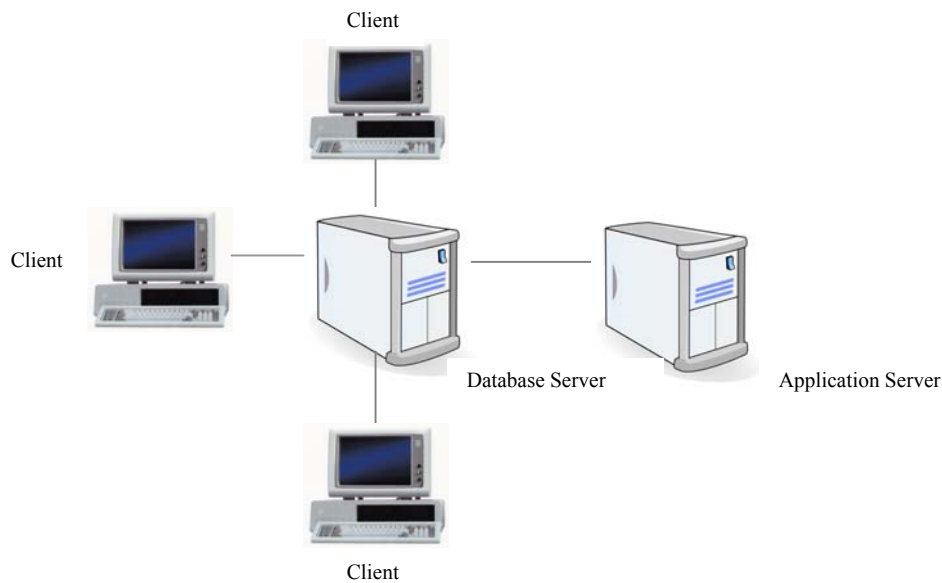
Το **Πληροφοριακό Σύστημα** αποτελείται από τη δυνατότητα εκτέλεσης εφαρμογών λογισμικού, βάσεων δεδομένων, καθώς και επικοινωνίας χρηστών με τις εφαρμογές (user interface). Η διαχείριση, με την έννοια της καταχώρησης, μεταβολής, αναζήτησης και διανομής των πληροφοριακών δεδομένων, υλοποιείται με τη χρήση **Βάσεων Δεδομένων**.

Η εξέλιξη των δικτύων και των επικοινωνιών μεταξύ υπολογιστών, οδήγησε στην εξέλιξη της «κλασσικής αρχιτεκτονικής» του Πληροφοριακού Συστήματος και στην καθιέρωση της **αρχιτεκτονικής «Πελάτη – Εξυπηρετητή» (Client – Server)** σαν πρότυπη αρχιτεκτονική ανάπτυξης εφαρμογών λογισμικού τα τελευταία είκοσι χρόνια, ιδιαίτερα σε εφαρμογές οι οποίες χρησιμοποιούν σε ευρεία έκταση Βάσεις Δεδομένων.

Ένα χαρακτηριστικό στοιχείο των client – server εφαρμογών είναι ο τρόπος κατανομής της συνολικής εφαρμογής μεταξύ Server και Client (τερματικού). Το μοντέλο του ισχυρού server προσδίδει περισσότερες λειτουργίες στον server. Το μοντέλο του ισχυρού client προσδίδει περισσότερες λειτουργίες στον client. Έτσι, οι Web servers είναι παραδείγματα ισχυρών servers, ενώ οι servers βάσεων δεδομένων είναι παραδείγματα ισχυρών clients. Η προαναφερόμενη διαφορά έχει μεγάλη σημασία καθώς προσδιορίζει την διαίρεση μιας εφαρμογής σε λειτουργικές ενότητες. Αυτό έχει επικρατήσει σήμερα σαν αρχιτεκτονική client-server δύο επιπέδων (Two-tier) (**Γράφημα IV.1**), τριών επιπέδων (Three-tier) (**Γράφημα IV.2**) ή και περισσότερων (N-tier).



Γράφημα IV.1 Αρχιτεκτονική Client-Server δύο επιπέδων (Two-tier)



Γράφημα IV.2 Αρχιτεκτονική Client-Server τριών επιπέδων (Three-tier)

3. Προδιαγραφές Κεντρικών Συστημάτων και Περιφερειακών Μονάδων

- Διακομιστές Δικτύου (Servers)

Ο προτεινόμενος εξοπλισμός θα περιλαμβάνει **τρεις διακομιστές δικτύου**, ο καθένας εκ των οποίων θα εκτελεί μια διαφορετική σειρά εργασιών. Πρόκειται ουσιαστικά για υιοθέτηση αρχιτεκτονικής Client-Server τεσσάρων επιπέδων (Four-tier) :

(α) *Διακομιστής Δικτύου Εφαρμογών (Applications Server)*

Στον διακομιστή αυτό θα εγκατασταθεί το λογισμικό του ΜΤΠΥ, όλες οι περιφερειακές υποστηρικτικές εφαρμογές, καθώς επίσης και όλες οι εφαρμογές οι οποίες θα του επιτρέπουν να λειτουργεί σαν ένας διακομιστής δικτύου (LAN). Προτεινόμενο λειτουργικό σύστημα του διακομιστή δικτύου εφαρμογών είναι το Microsoft Windows 2003 Server (ή ότι νεότερο λειτουργικό σύστημα για servers υπάρχει κατά την εγκατάστασή του).

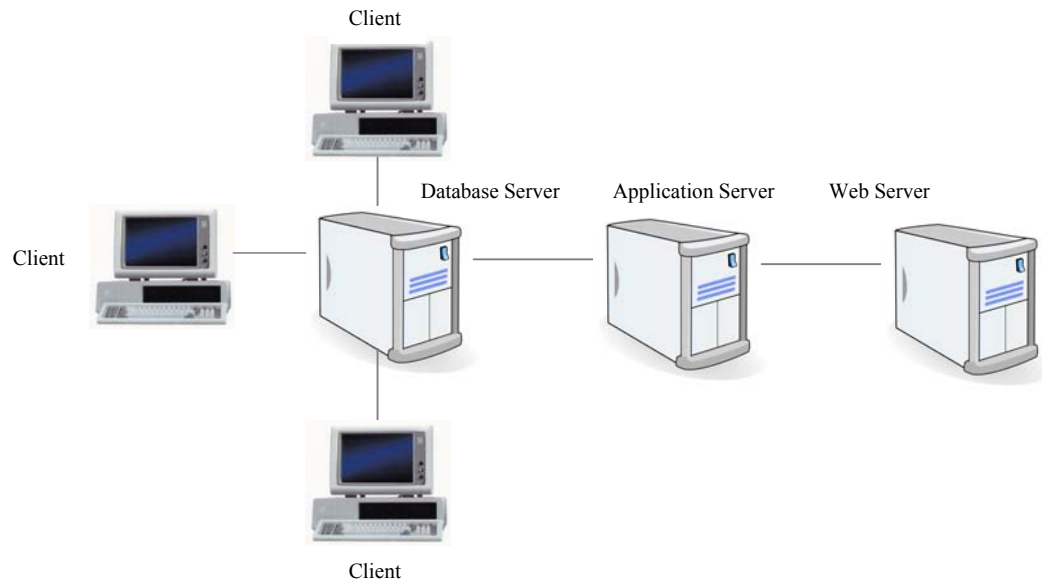
(β) *Διακομιστής Δικτύου Δεδομένων (Data Server)*

Αποτελεί ουσιαστικά τον βασικό διακομιστή, ο οποίος θα φιλοξενεί τη βάση δεδομένων του Ταμείου, δηλαδή τον κύριο όγκο των στοιχείων της υπηρεσίας. Θα εκτελούνται όλες οι λειτουργίες εγγραφής, αναζήτησης, παρουσίασης και εκτύπωσης δεδομένων.

(γ) *Διακομιστής Web*

Ο διακομιστής web θα φιλοξενεί το λογισμικό εφαρμογών επικοινωνίας με άλλους συνεργαζόμενους φορείς (WAN), υποστήριξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και πρόσβασης στο Internet, καθώς και το λογισμικό εφαρμογών προστασίας του συστήματος (software firewall).

Στο **Γράφημα VI.3** παρουσιάζουμε την αρχιτεκτονική four-tier client server, την οποία και προτείνουμε.



Γράφημα IV.3 Αρχιτεκτονική Client-Server τεσσάρων επιπέδων (Four-tier)

- Σταθμοί Εργασίας

Οι τερματικοί αυτοί υπολογιστές αυτοί θα πρέπει να βασίζονται στην πλέον σύγχρονη τεχνολογία κατά το έτος εγκατάστασής τους, το δε λειτουργικό τους προτείνεται να είναι το Microsoft Windows XP ή νεότερο.

- Εκτυπωτές

Το σύστημα προτείνεται να περιλαμβάνει εκτυπωτές με δυνατότητες για κάθε απαραίτητη χρήση. Συγκεκριμένα προτείνονται εκτυπωτές Laser ασπρόμαυροι για κάθε ομάδα εργαζομένων, Inkjet έγχρωμοι ανάλογα με ανάγκες, ένας ή περιορισμένος αριθμός έγχρωμων Laser και ορισμένοι Dot Matrix.

- Σαρωτές

Προτείνεται η αγορά σύγχρονων σαρωτών (scanners) με δυνατότητα σάρωσης A3 και με υποστήριξη ελληνικού OCR

- Τροφοδοτικό Αδιάλειπτης Λειτουργίας (UPS)

Το δίκτυο προτείνεται να υποστηρίζεται από UPS με ισχύ ικανή να υποστηρίξει τους servers, τα τερματικά των εργαζομένων και το δικτυακό εξοπλισμό, με δυνατότητα ελέγχου της τάσης του ρεύματος καθώς και του αποθέματος των μπαταριών. Επίσης προτείνεται να υπάρχει δυνατότητα διάρκειας του UPS 20 λεπτών.

4. Δίκτυο και Επικοινωνίες

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται η προτεινόμενη δομή του δικτύου (τοπικό και ευρείας περιοχής). Αυτή πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει ταχύτατη επικοινωνία των χρηστών με τα κεντρικά συστήματα καθώς και εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας σε περίπτωση προβλημάτων ή βλαβών.

- Καλωδίωση

Προτείνεται τα καλώδια να βρίσκονται μέσα σε κανάλια.

- Εξοπλισμός

Προτείνονται κάρτες δικτύου, δρομολογητής (router), Firewall και λοιπός εξοπλισμός ο οποίος να βασίζεται σε σύγχρονη τεχνολογία.

- Τηλεπικοινωνιακές Συνδέσεις

Προτείνεται η εγκατάσταση μισθωμένης γραμμής (αναλογική, ψηφιακή ή GSM) του ΟΤΕ.