



Τηλεργασία



Q&A
και Οδηγός
Εφαρμογής



Η τηλεργασία μπορεί να συμβάλει στην αντιμετώπιση τόσο της απειλής στη δημόσια υγεία, όσο και στη συνέχιση της οικονομικής δραστηριότητας. Είναι εύκολη, και πρακτικά ανέξοδη διαδικασία που απαιτεί απλά τεχνολογικά μέσα. Προβλέπεται ήδη, ως μορφή οργάνωσης εργασίας, στο εθνικό δίκαιο με βάση το αρ. 5 του ν. 3846/2010 και στο προσάρτημα Β της ΕΓΣΣΕ 2006-2007.

Εκτός συνθηκών κρίσης, δημιουργεί πολλαπλά επιπλέον οφέλη (από τη μείωση των μετακινήσεων, μέχρι την πρόσβαση στην εργασία συνανθρώπων μας με κινητικά προβλήματα). Προϋποθέτει, όμως, αλλαγή νοοτροπίας από πλευράς επιχειρήσεων, αλλά και των εργαζομένων και τη μετάβαση «από περιβάλλον ελέγχου σε περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης».

Οι επιχειρήσεις καλούνται να ανακαταλείμουν εργαζόμενους και ρόλους ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν. Επιβάλλεται διαρκής επικοινωνία και παρακολούθηση, όχι μόνο της εργασίας που εκτελείται από το σπίτι, αλλά κυρίως της υγείας των εργαζομένων και των οικογενειών τους.





Τι είναι η τηλεργασία;

Στην τηλεργασία, οι εργαζόμενοι εργάζονται σε τακτική βάση εξ αποστάσεως (από το σπίτι τους ή οποιοδήποτε άλλη τοποθεσία εκτός επιχείρησης), κάνοντας χρήση των σύγχρονων μέσων τηλεπικοινωνίας.

Γιατί να προχωρήσω σε τηλεργασία;

Γιατί εκτός από την προστασία της δημόσιας υγείας από τον κορονοϊό COVID-19, αποτελεί μια σύγχρονη και ανερχόμενη μορφή οργάνωσης της εργασίας; μειώνει το λειτουργικό κόστος, αυξάνει την παραγωγικότητα, βελτιώνει τη δυνατότητα προσέλκυσης ειδικευμένου προσωπικού και ενισχύει τις ευκαιρίες απασχόλησης για πληθυσμιακές ομάδες με περιορισμένη πρόσβαση στην αγορά εργασίας (πχ. ΑμΕΑ, νέες μητέρες, κλπ).



Έχει άλλα οφέλη;

Ναι. Ενδεικτικά, συμβάλει στην εξισορρόπηση επαγγελματικής ζωής, αυξάνει την ικανοποίηση των εργαζομένων, μειώνει την ατμοσφαιρική ρύπανση και την κυκλοφοριακή συμφόρηση.



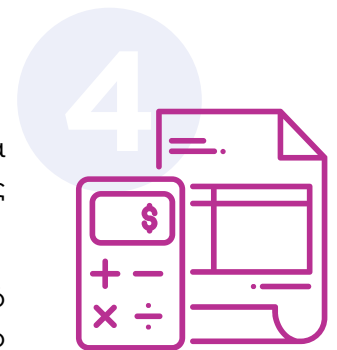
Τι χρειάζομαι ώστε να προχωρήσω; Είναι ακριβή διαδικασία;

Ο αναγκαίος εξοπλισμός περιλαμβάνει πληροφοριακά συστήματα και τεχνολογικά μέσα (Η/Υ, σύνδεση στο διαδίκτυο, κλπ.) καθώς και συστήματα τηλεσυνεργασίας (teleconference, file sharing, κλπ).

Επίσης, είναι πάρα πολύ σημαντικό στη σημερινή συγκυρία, να αξιολογηθεί από μηδενική βάση η δυνατότητα ανακατανομής καθηκόντων για την εκτέλεση όσο το δυνατόν περισσότερων εργασιών από απόσταση.

Δεν είναι ακριβή διαδικασία για τις επιχειρήσεις. Υπάρχει πληθώρα διαθέσιμων λύσεων χαμηλού ή και μηδενικού κόστους (ενδεικτικά Webex, Skype, Viber, Slack, Dropbox, Evernote, Google docs +hangouts, Zoom, Office 365).

Ένας καλός, συνεκτικός οδηγός για τη διενέργεια εξ αποστάσεως συναντήσεων του MIT Media Lab είναι διαθέσιμος [εδώ](#).



Τι πρέπει να υπολογίσω;

Αγορά εξοπλισμού/λογισμικών (αν δεν υπάρχουν ήδη), ενδεχόμενες προσαρμογές/αλλαγές στα υποστηρικτικά πληροφοριακά συστήματα, εκπαίδευση στους τηλεεργαζόμενους, καθώς και το κόστος τηλεπικοινωνιών. Η σύγχρονη τάση της επικράτησης των τεχνολογιών του υπολογιστικού νέφους (cloud) μειώνει το κόστος.



6 Για ποιες ειδικότητες και επαγγέλματα μιλάμε;

Η τηλεργασία είναι κατάλληλη για όποια εργασία μπορεί να υλοποιηθεί μέσω υπολογιστή ή/και τηλεφώνου. Ενδεικτικά, θέσεις όπως καταχώρηση και ανάλυση δεδομένων, τηλεφωνική και μέσω υπολογιστή υποστήριξη πελατών, τηλεφωνικές πωλήσεις, παραγγελιοληψία, συγγραφή κειμένων, ανάπτυξη λογισμικού, μελέτες, δημιουργικές δουλειές. Βέβαια, υπάρχουν και εργασίες που εξ αντικειμένου απαιτούν φυσική παρουσία και δεν μπορούν να αντικατασταθούν.

7 Χρειάζεται να αλλάξω τις συμβάσεις εργασίας;

Όχι, αν πρόκειται για εφαρμογή της πρόσφατης Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου της 11-3-2020 (και έως τις 10-4-2020).

Υπό κανονικές συνθήκες, υπάρχουν συγκεκριμένες επίσημες και δεσμευτικές ανακοινώσεις και ανάλογη ενημέρωση, που πρέπει να γίνει από τις επιχειρήσεις προς τις δημόσιες αρχές. Το ορθότερο είναι με προσαρτήματα στις ατομικές συμβάσεις (όπου υπάρχουν).



8 Τι αλλάζει για τα ωράρια, αμοιβές, κλπ.;

Η εφαρμογή της τηλεργασίας δεν επηρεάζει κανένα στοιχείο της υπάρχουσας σύμβασης εργασίας εκτός από τον τόπο απασχόλησης. Ο όγκος εργασίας και τα κριτήρια απόδοσης είναι σε αντιστοιχία με «συγκρίσιμους εργαζόμενους μέσα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης». Ανάλογα ισχύουν και για την τηλε-ετοιμότητα.

9 Τι ισχύει όσον αφορά τις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας;

Ισχύει η γενική αρχή της εργοδοτικής ευθύνης για την εξασφάλιση της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων και όλες οι γενικές και ειδικές υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτή. Καλή πρακτική είναι η συνεχής ενημέρωση για την αναγκαιότητα ατομικής ευθύνης των εργαζομένων για όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας, αλλά και η ενημέρωση από την επιχείρηση για όλες τις ανακοινώσεις των αρμοδίων αρχών για την υγεία στους χώρους εργασίας.



10 Οι εργαζόμενοι πώς να κινηθούν;

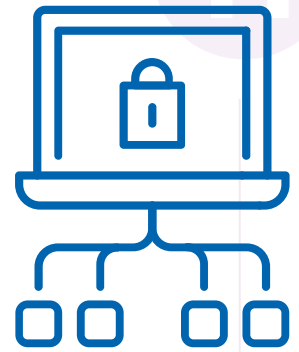
Φροντίστε για τον απαραίτητο εξοπλισμό (σε συνεννόηση και με την εταιρία) και το κατάλληλο σημείο εργασίας στο σπίτι. Ξεκινήστε μια νέα καθημερινή ρουτίνα ανάλογα με το χρόνο της εργασίας σας, βάλτε πρόγραμμα και διατηρήστε το, με ευελιξία αλλά και πειθαρχία, χωρίς να ξεχνάτε τα διαλείμματα. Βρείτε κανόνες και ισορροπία με τον / την σύντροφο ή συγκάτοικο που επίσης μπορεί να τηλεργάζεται. Διατηρήστε την επαφή με τους συναδέλφους σας, αξιοποιώντας την τεχνολογία. Για παράδειγμα, κάντε τις συναντήσεις σας αλλιώς (βιντεοκλήσεις, τηλεδιασκέψεις, κοκ).



Τι γίνεται με τα ηλεκτρονικά δεδομένα (εταιρικά, προσωπικά);

Ο GDPR ισχύει ανεξάρτητα από τον τόπο εργασίας και συνεπώς πρέπει να λαμβάνονται ακριβώς τα ίδια μέτρα προστασίας για τους τηλεργαζόμενους. Η χρήση VPN είναι ένα αρκετά αποτελεσματικό μέσο προστασίας, αλλά η τελική απόφαση των εφαρμοζόμενων τεχνικών λύσεων θα πρέπει να συνδυάζεται με τη φύση της εκτελούμενης εργασίας και τη σημασία των επεξεργαζόμενων δεδομένων. Είναι σκόπιμη η λήψη επιπλέον περιοριστικών μέτρων, όπως:

- Αυστηρός περιορισμός στους υπολογιστές από τους οποίους μπορεί να γίνει σύνδεση στα εταιρικά συστήματα.
- Έλεγχος πρόσβασης σε απαγορευμένα βάσει πολιτικής websites από τους υπολογιστές που χρησιμοποιούνται για τηλεργασία.
- Επιβολή περιορισμών στα προγράμματα λογισμικού που μπορούν να εγκατασταθούν στους υπολογιστές που χρησιμοποιούνται για τηλεργασία.
- Απαγόρευση πρόσβασης σε πρόσωπα από το οικογενειακό ή/και φιλικό περιβάλλον.
- Περιορισμός στη διακίνηση δεδομένων και τα μέσα αποθήκευσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μεταφορά αρχείων.
- Περιορισμός στα πληροφοριακά συστήματα που μπορεί να έχει πρόσβαση ένας τηλεργαζόμενος όταν δουλεύει από απόσταση.
- Περιορισμός των χώρων από τους οποίους μπορεί να δουλέψει ένας τηλεργαζόμενος όταν διαχειρίζεται ευαίσθητα δεδομένα.



11

Τι σημαίνει η τηλεργασία για την εργασιακή καθημερινότητα;

Στην πράξη, τηλεργασία δεν σημαίνει πως οι εργαζόμενοι είναι απλώς διαθέσιμοι για δουλειά, αλλά ότι δουλεύουν κανονικά όπως θα δούλευαν στο γραφείο τους, απλά το κάνουν από το σπίτι. Η επικοινωνία με τηλεργαζόμενους γίνεται όπως ακριβώς θα γινόταν εάν βρίσκονταν στο γραφείο.

Απαραίτητη εξέλιξη είναι η μετάβαση από ένα περιβάλλον ελέγχου, σε ένα περιβάλλον αποτελεσμάτων και εμπιστοσύνης, δηλαδή με σύγχρονα συστήματα αξιολόγησης και μέτρησης απόδοσης, τα οποία να βασίζονται περισσότερο στην επίτευξη προκαθορισμένων στόχων και λιγότερο στη φυσική παρουσία.

12



13



Χάνεται η προσωπική επαφή και επικοινωνία;

Ο κίνδυνος αυτός υπάρχει στις περιπτώσεις πλήρους τηλεργασίας και μόνο αν δεν λαμβάνονται άλλης μορφής μέτρα ή ενέργειες σχετικά με την κοινωνικοποίηση των εργαζομένων.

Η επιχείρηση έχει νομική υποχρέωση να μεριμνά για την αποφυγή της απομόνωσης των τηλεεργαζομένων, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να συναντούν τους συναδέλφους τους σε τακτικά διαστήματα και να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν την επιχείρηση.

Σε κάθε περίπτωση, ειδικά υπό το φως της υγειονομικής κρίσης λόγω του κορονοϊού COVID-19, στη συγκεκριμένη χρονική συγκυρία προέχει η λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων προφύλαξης για τους εργαζόμενους και τους συναδέλφους τους, ακόμα και αν αυτό συνεπάγεται μια περιορισμένη χρονικά απομόνωση.

Τι κερδίζουν και τι χάνουν οι εργαζόμενοι;

Γενικά, η τηλεργασία προσφέρει μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση του χρόνου εργασίας και στην ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Επίσης, έχει και οικονομικά οφέλη, κυρίως μέσω της μείωσης των μετακινήσεων.

Σε όρους αντιμετώπισης του κορονοϊού, είναι μόνο κέρδος για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.



14

15



Τι προβλέπει το νομικό πλαίσιο;

Με βάση την ΠΝΠ της 11/3/2020 (Αρθ.4, παρ. 2) ο εργοδότης, «δύναται με απόφασή του να καθορίζει ότι η εργασία που παρέχεται από τον εργαζόμενο στον προβλεπόμενο από την ατομική σύμβαση τόπο εργασίας, θα πραγματοποιείται με το σύστημα της εξ αποστάσεως εργασίας».

Το υφιστάμενο πλαίσιο, πριν την ΠΝΠ, περιλάμβανε:

- Οικειοθελής χαρακτήρας προϊόν αμοιβαίας συμφωνίας
- Ίδια μεταχείριση τηλεεργαζομένων όσον αφορά στον όγκο εργασίας, τα κριτήρια απόδοσης, την πρόσβαση στην κατάρτιση
- Σεβασμός ιδιωτικής ζωής τηλεεργαζομένου
- Παροχή αναγκαίου εξοπλισμού
- Προστασία υγείας και επαγγελματικής ασφάλειας τηλεεργαζομένου
- Λήψη μέτρων πρόληψης απομόνωσης του τηλεεργαζόμενου
- Διασφάλιση ίδιων λοιπών δικαιωμάτων

Οδηγός Εφαρμογής Τηλεργασίας



Απαραίτητος εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής
- Σύνδεση στο Διαδίκτυο
- Συστήματα τηλε-συνεργασίας
- Εξοπλισμός γραφείου, τηλέφωνα

01

Παίρνω την απόφαση να ξεκινήσω τηλεργασία

Ποιες δραστηριότητες/θέσεις εργασίας μπορεί να εκτελεστούν από το σπίτι, με τι κόστος και με ποιους ενδεχόμενους κινδύνους;

Απαιτούμενες ενέργειες

Αξιολόγηση αναγκών και δυνατοτήτων χρήσης της τηλεργασίας ανά δραστηριότητα/θέση εργασίας στην επιχείρηση

Ανάλυση κόστους / οφέλους από την εκτέλεση δραστηριοτήτων μέσω τηλεργασίας

Ανάλυση των κινδύνων από την εφαρμογή της τηλεργασίας

Προϋποθέσεις επιτυχίας

Επάρκεια στην τεκμηρίωση αναγκών, ενσωμάτωση τεχνολογικών αλλαγών και μέσω εργασιών, πλήρης αποτύπωση αντικειμένων απασχόλησης κάθε θέσης εργασίας

Αναλυτική προσέγγιση και πλήρης επιμερισμός άμεσου και έμμεσου κόστους ανά θέση εργασίας, στάθμιση μη οικονομικών στοιχείων

Αναλυτική προσέγγιση εσωτερικών/εξωτερικών κινδύνων, οικονομικών ή άλλων, επίδρασης τεχνολογικών εξελίξεων, θέματα προσωπικού

02

Διαμορφώνω κατάλληλες πολιτικές/διαδικασίες

Τι είδους τηλεργασία, για ποιους εργαζόμενους και για ποια περίοδο;

Απαιτούμενες ενέργειες

Προσδιορισμός τύπου τηλεργασίας (πχ. σπίτι) και συχνότητας (πλήρης, μερική, ορισμένες ημέρες μόνο)

Επιλογή εργαζομένων, θέση εργασίας, αντικείμενο απασχόλησης, γνώσεις και ικανότητες εργαζομένου

Υπαγωγή εργαζομένων σε τηλεργασία βάσει πολιτικής ή κατόπιν αιτήματος

Προσδιορισμός ημερών/χρόνου τηλεργασίας

Προϋποθέσεις επιτυχίας

Σαφής και επαρκώς αιτιολογημένη απόφαση βάσει των υφιστάμενων τεχνολογικών δυνατοτήτων και αναγκών της επιχείρησης

Αξιοποίηση αντικειμενικών κριτηρίων καταλληλότητας, προσφορά ίσων ευκαιριών σε όλους

Υπογραφή προσθήκης στην ατομική σύμβαση εργασίας, έγκαιρη και τεκμηριωμένη απάντηση σε ενδεχόμενα αιτήματα. Διαδικασίες για την επίλυση τυχόν διαφορών

Μη μεταβολή υφισταμένων χρόνων απασχόλησης, παραχώρηση αυτονομίας στους εργαζόμενους, ενδεχόμενη εξαίρεση ορισμένων ημερών από το δικαίωμα τηλεργασίας

03

Εφαρμόζω τηλεργασία όπου αποφασίστηκε

Πώς διασφαλίζω τις συνθήκες τηλεργασίας, τη διαχείριση δεδομένων και την αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού;

Απαιτούμενες ενέργειες

Εκτίμηση ενδεχόμενων επαγγελματικών κινδύνων στο χώρο τηλεργασίας, λήψη μέτρων προστασίας, διαδικασία αντιμετώπισης ατυχημάτων

Εκτίμηση κινδύνων διαρροής δεδομένων, λήψη μέτρων προστασίας και συστήματα αντιμετώπισης παραβιάσεων

Διασφάλιση αποτελεσματικής διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, συνεργασίας και συντονισμού τηλεργαζομένων

Προϋποθέσεις επιτυχίας

Ενημέρωση των τηλεργαζομένων για τις υφιστάμενες εταιρικές πολιτικές υγιεινής και ασφάλειας, κατανόηση της σημασίας συμμόρφωσης με αυτές, διαδικασία αξιολόγησης καταλληλότητας του χώρου τηλεργασίας

Χρήση όσο το δυνατόν περισσότερο ασφαλών συνδέσεων (πχ. VPN), επιβολή περιορισμών στις συνδεόμενες συσκευές, στο εγκατεστημένο λογισμικό, σε προσβάσιμους ιστοτόπους. Συστήματα ελέγχου αντίστοιχα με τα ενδοεταιρικά. Συναίνεση πελατών - συνεργατών εφόσον απαιτείται από τη φύση των δεδομένων

Ανάλογη χρήση συστημάτων διοίκησης, μετάβαση από κουλτούρα ελέγχου σε κουλτούρα εμπιστοσύνης, υιοθέτηση σύγχρονων συστημάτων αξιολόγησης απόδοσης

04

Αξιολογώ και βελτιώνω τη διαδικασία

Πώς αξιολογείται η επίτευξη των στόχων και πώς γίνονται βελτιωτικές κινήσεις;

Απαιτούμενες ενέργειες

Βάζω κατάλληλους στόχους, προσδιορίζω μηχανισμούς μέτρησης και αξιολογώ τα αποτελέσματα για τη βελτίωση του συστήματος

Προϋποθέσεις επιτυχίας

Πολυδιάστατη αξιολόγηση (συμμετοχή, οικονομικά οφέλη, ικανοποίηση εργαζομένων), εγκυρότητα, σαφήνεια και δυνατότητα μέτρησης των KPIs, χρήση benchmarking για τον προσδιορισμό ρεαλιστικών στόχων, μηχανισμοί ανατροφοδότησης



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα
Τ. 211 5006 000, Φ. 210 322 2929
Ε. info@sev.org.gr

www.sev.org.gr

Ακολουθήστε μας:



SEVfacts



ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων
και βιομηχανιών



SEV_Fed



SEVFed

Αξιοποιήθηκαν στοιχεία που παράχθηκαν στο πλαίσιο του έργου «Θεσμική και επιχειρησιακή ενδυνάμωση του κοινωνικού εταίρου ΣΕΒ», το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την ΕΕ (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) μέσω του ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη