

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων
Φαρμακευτικών Εργασιών
Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε. Ν.Π.Ι.Δ.
Καθολικός διάδοχος
του τ. Τομέα Ε.Α.Υ.Φ.Ε. του τ. Ν.Π.Δ.Δ. Τ.Ε.Α.Ι.Τ.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ/ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

2023

Χαλκοκονδύλη 56 - Τ.Κ. 10432, Αθήνα
Τηλ.: 210-5289500, 210-5289600 – Φαξ.: 210-5289577
Site: www.teayfe.gr – Email: teayfe@teayfe.gr

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή.....	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ.....	3
Άρθρο 1 Σκοπός και δήλωση στόχων.....	3
Άρθρο 2 Πεδίο εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3 Ορισμοί.....	4
Άρθρο 4 Αρμοδιότητες και Έλεγχος.....	4
4.1 Διαγραμματική Απεικόνιση Ιεραρχικής Διαχείρισης Αιτιάσεων.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ.....	6
Άρθρο 5 Γενικές Αρχές.....	6
Άρθρο 6 Διαδικασία υποβολής αιτιάσεων, ενημέρωσης και απάντησης.....	6
6.1 Υποβολή αιτίας.....	6
6.2 Πληροφορίες.....	7
6.3 Ενημέρωση για τον υπεύθυνο εξέτασης της αιτίας.....	7
6.4 Δικαιώματα αιτιώμενου κατά τη διάρκεια εξέτασης της αιτίας του.....	7
6.5 Επίλυση.....	7
6.6 Πρόσθετες ενέργειες.....	8
Άρθρο 7 Διαδικασία εξέτασης αιτιάσεων.....	8
7.1 Παραλαβή αιτίας.....	8
7.2 Διερεύνηση αιτίας – Αξιολόγηση σοβαρότητας.....	9
7.3 Κλιμάκωση ενεργειών.....	9
Άρθρο 7 Καταχώρηση.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄ ΛΟΙΠΑ.....	11
Άρθρο 8 Διαχείριση Κινδύνων.....	11
Άρθρο 9 Εσωτερικός Έλεγχος.....	11
Άρθρο 10 Επισκόπηση, Αναθεώρηση, Επικαιροποίηση, Τήρηση αρχείου.....	11
10.1 Επισκόπηση και Αναθεώρηση.....	11
10.2 Επικαιροποίηση και Επικύρωση.....	11
10.3 Τήρηση αρχείου.....	11
Άρθρο 11 Πίνακας Ιστορικών Μεταβολών.....	11
Άρθρο 12 Ισχύς της Πολιτικής.....	12
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Πρότυπο έντυπο υποβολής αιτίας.....	13

Εισαγωγή

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων/Παραπόνων (εφεξής η “Πολιτική”) υιοθετείται με πρωτοβουλία του Ταμείου ως βέλτιστη πρακτική για την αποτελεσματική αντιμετώπιση ενδεχόμενων καταγγελιών εκ μέρους των ασφαλισμένων, συνταξιούχων και εργοδοτών.

Το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών (Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ.) εφεξής «Ταμείο» διασφαλίζει μέσω της παρούσας Πολιτικής πως όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Ταμείο με πρωταρχικό σκοπό τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς όλους τους ενδιαφερόμενους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α' ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1 Σκοπός και δήλωση στόχων

Η Πολιτική αποτελεί μέρος του εγκεκριμένου από το Διοικητικό Συμβούλιο (εφεξής «Δ.Σ.») Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Ταμείου. Συγκεκριμένα, το Ταμείο επιδιώκει να διατηρήσει τη φήμη του ως οργανισμός υποχρεωτικής επαγγελματικής ασφάλισης ο οποίος παρέχει υψηλών προδιαγραφών υπηρεσίες προς κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη.

Η Πολιτική αναπτύσσεται για να υποστηρίξει έμπρακτα τους στρατηγικούς στόχους, τα επιχειρησιακά σχέδια και το πρόγραμμα δράσης, όπως αυτά καθορίζονται κάθε φορά με αποφάσεις του Δ.Σ. του Ταμείου παρέχοντας την κεντρική κατεύθυνση για τον τρόπο που λαμβάνει και διαχειρίζεται εσωτερικά τις αιτιάσεις σχετικά με τις δραστηριότητες που ασκεί, και εξασφαλίζοντας την εναρμόνιση με τη στρατηγική διαχείρισης λειτουργικών, νομικών και κανονιστικών κινδύνων.

Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής είναι:

- να αποτυπωθεί η εσωτερική οργάνωση του Ταμείου για τον χειρισμό των αιτιάσεων,
- να παρέχει κατευθύνσεις σχετικά με την πληροφόρηση και τις διαδικασίες απάντησης σε αιτιάσεις που υποβάλλονται από κάθε ενδιαφερόμενο,
- να παρέχει κατευθύνσεις σχετικά με την εσωτερική διαδικασία εξέτασης και χειρισμού των αιτιάσεων,
- να διασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση του λειτουργικού, νομικού και κανονιστικού κινδύνου.

Άρθρο 2 Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική **εφαρμόζεται** για τις αιτιάσεις που λαμβάνει το Ταμείο και σχετίζονται με:

- λάθη από αμέλεια,
- μη συμμόρφωση με το Καταστατικό και τους Κανονισμούς,
- αδικαιολόγητη χρονική καθυστέρηση,
- υπηρεσιακή ανεπάρκεια,
- ελλιπής πληροφόρηση/ενημέρωση,
- μεροληπτική/διακριτική συμπεριφορά.

Η Πολιτική **δεν εφαρμόζεται** για θέματα που σχετίζονται με:

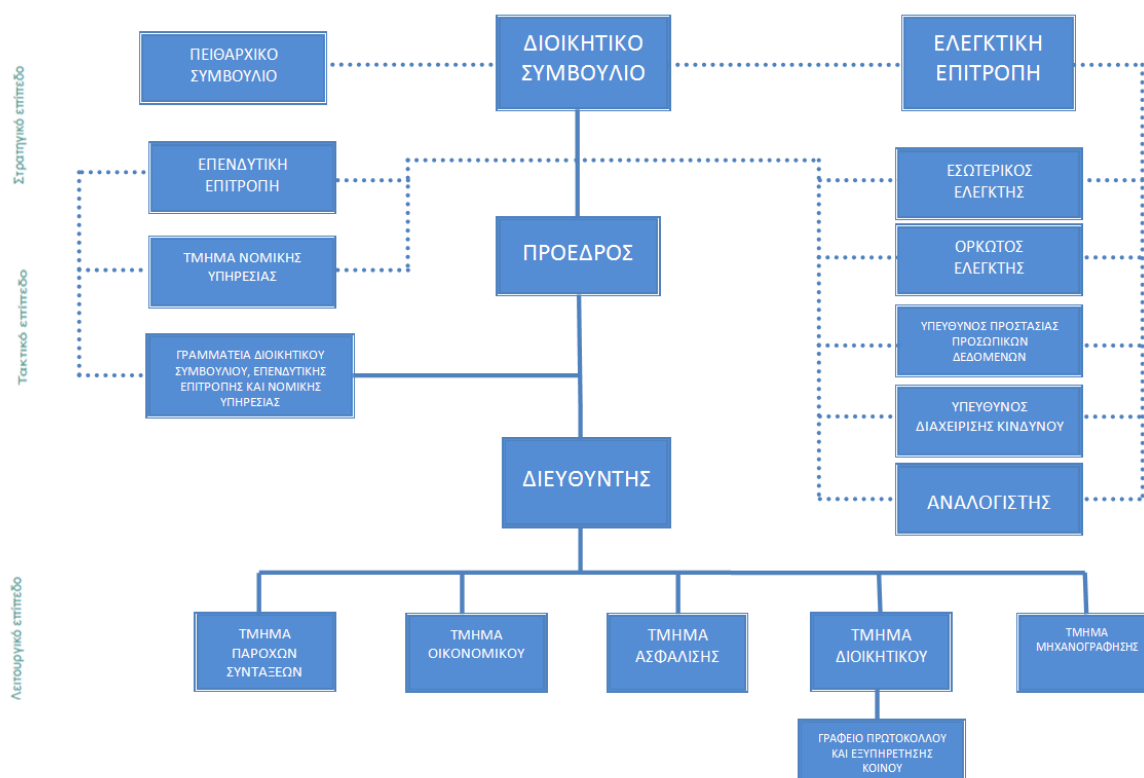
- 1) τον Κανονισμό Παροχών (π.χ. αναπροσαρμογή συντάξεων)
- 2) τον Κανονισμό Είσπραξης Εσόδων (π.χ ύψος εισφορών), καθώς σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 4 Ν.4225/2014, το Ταμείο ως ΤΕΑ, εκδίδει εκτελεστές διοικητικές πράξεις που αφορούν την απονομή σύνταξης και την είσπραξη εισφορών
- 3) τον Κανονισμό Προμηθειών
- 4) το εν γένει νομοθετικό πλαίσιο για τη κοινωνική ασφάλιση(όλοι οι πυλώνες)
- 5) την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.

Άρθρο 3 Ορισμοί

Όνομασία	Περιγραφή
Αιτίαση/Παράπονο	Η δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται στο Ταμείο από πρόσωπο (φυσικό ή/και νομικό) η οποία σχετίζεται με θέματα λειτουργίας και διατυπώνεται από ασφαλισμένους, συνταξιούχους ή/και εργοδότες (βλ. Καταστατικό για τους ορισμούς).
Αιτιώμενος /Παραπονούμενος	Το πρόσωπο (φυσικό ή/και νομικό) που εκλαμβάνεται ως έχον τις προϋποθέσεις να εγείρει αιτίαση προς εξέταση από το Ταμείο και το οποίο έχει ήδη υποβάλει αιτίαση.
Εποπτεύουσες Αρχές	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης (ΓΓΚΑ).
Πολιτική	Η Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων/Παραπόνων.

Άρθρο 4 Αρμοδιότητες και Έλεγχος

4.1 Διαγραμματική Απεικόνιση Ιεραρχικής Διαχείρισης Αιτιάσεων



Διοικητικό Συμβούλιο

- εγκρίνει και επικυρώνει την Πολιτική.
- επιβλέπει την εφαρμογή και παρακολουθεί τη συμμόρφωση προς αυτήν.
- λαμβάνει τις αναγκαίες δικλείδες ασφαλείας για την αποτροπή δυνητικών και υπαρκτών περιοχών σύγκρουσης συμφερόντων.

- μεριμνά για την εξασφάλιση της παροχής όλων των μέσων και των εξουσιών στα αρμόδια όργανα για την υλοποίηση της Πολιτικής.

Νομική Υπηρεσία

- παρέχει νομικές συμβουλές και γνωμοδοτήσεις προς το Δ.Σ. και τα εμπλεκόμενα Τμήματα για κάθε νομικής φύσεως ζήτημα που ανακύπτει από την εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής καθώς και για τις αιτιάσεις που του έχουν ανατεθεί.
- επισκοπεί το αρχείο των αιτιάσεων για την αξιολόγηση περιπτώσεων πιθανής δικαστικής διένεξης.
- συνεισφέρει στην από κοινού αξιολόγηση, παρακολούθηση και διαχείριση του νομικού κινδύνου με τη λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων.
- παρέχει ενημέρωση και συμβουλές για τις εξελίξεις στο κανονιστικό πλαίσιο.
- διασφαλίζει την εναρμόνιση της παρούσας Πολιτικής με το ισχύον Καταστατικό και τους Κανονισμούς του Ταμείου και εισηγείται ώστε να είναι ακόλουθο του νομοκανονιστικού πλαισίου.

Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων

- προβαίνει σε τακτικές αξιολογήσεις, σε ετήσια βάση, για τον μετριασμό του λειτουργικού κινδύνου συμπεριλαμβανομένου του νομικού κινδύνου.
- υποβάλλει προτάσεις στο Δ.Σ. για τυχόν ανάγκη αναθεώρησης/επικαιροποίησης της παρούσας Πολιτικής.
- συνεργάζεται αποτελεσματικά με τη λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και την αποφυγή επανάληψης εργασιών.

Λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου

- διενεργεί τακτικούς και έκτακτους ελέγχους στους μηχανισμούς που εμπλέκονται στη διαχείριση των αιτιάσεων προκειμένου να διασφαλιστεί η επάρκεια και αποτελεσματικότητα αυτών.
- υποβάλει προτάσεις για τυχόν ανάγκη αναθεώρησης της παρούσας Πολιτικής και παρέχει συμβουλές για την ανάπτυξη και την διαμόρφωση των συναφών διαδικασιών.

Διευθυντής, ως Προϊστάμενος των υπηρεσιών:

- έχει την ευθύνη συντονισμού των Τμημάτων για την ορθή εφαρμογή της.
- διασφαλίζει την αποτελεσματική εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής για δίκαιη διερεύνηση των αιτιάσεων, συμπεριλαμβανομένης της εσωτερικής διαδικασίας παρακολούθησης της εξέτασης των αιτιάσεων και ορθή επικοινωνία προς τον αιτιώμενο.

Προϊστάμενοι/Υπεύθυνοι Τμημάτων

- εφαρμόζουν τις συναφείς με την παρούσα Πολιτική διαδικασίες.
- διασφαλίζουν τη συγκέντρωση όλων των αιτιάσεων και την τήρηση των σχετικών αρχείων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β' ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

Άρθρο 5 Γενικές Αρχές

Η διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων στηρίζεται στις ακόλουθες αρχές:

Προσβασιμότητα: Η Πολιτική είναι άμεσα διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό και τους ενδιαφερόμενους. Η Πολιτική αναφέρει με λεπτομερή και κατανοητό τρόπο τα βήματα που ακολουθούνται για τη διαχείριση των σχετικών αιτιάσεων.

Ανταπόκριση: Ο αιτιώμενος λαμβάνει άμεσα αποδεικτικό υποβολής της αιτιάσής του. Επίσης, παρέχεται στον αιτιώμενο συνεχής ενημέρωση για τη διαδικασία εξέλιξης της αιτιάσής του. Για κάθε αιτίαση παρέχεται οριστική απάντηση.

Αμεροληψία: Κάθε αιτίαση διαχειρίζεται με αξιόπιστο, ισότιμο και δίκαιο τρόπο λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή και τον μετριασμό της σύγκρουσης συμφερόντων.

Εμπιστευτικότητα: Τα προσωπικά στοιχεία του αιτιώμενου δε δημοσιοποιούνται με εξαίρεση την περίπτωση της ύπαρξης γραπτής συγκατάθεσης εκ μέρους του αιτιώμενου για τη δημοσιοποίησή τους. Επίσης, οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με την αιτίαση ανακοινώνεται μόνο στα πρόσωπα που εμπλέκονται στη διαδικασία διαχείρισης της αιτίασης και στο βαθμό που διευκολύνεται η αποτελεσματική διεκπεραίωσή της.

Υπευθυνότητα: Το Δ.Σ. και τα στελέχη του Ταμείου αναλαμβάνουν την υποχρέωση για την αποτελεσματική διαχείριση της αιτίασης.

Βελτίωση: Η Πολιτική αναθεωρείται όποτε το απαιτούν οι περιστάσεις, με σκοπό την ενσωμάτωση της εμπειρίας που αποκτάται, τη βελτίωση της εμπειρίας των αιτιώμενων κατά τη διαδικασία διαχείρισης των αιτιάσεων και την αποφυγή παρόμοιων καταστάσεων στο μέλλον.

Άρθρο 6 Διαδικασία υποβολής αιτιάσεων, ενημέρωσης και απάντησης

6.1 Υποβολή αιτίασης

Οι υπάλληλοι παραλαβής των αιτιάσεων πρέπει να επιδεικνύουν ικανότητα να κατανοούν τις τεχνικές απαιτήσεις της περιοχής ευθύνης τους, τους ενδογενείς κινδύνους και τις διαδικασίες διαχείρισης, ώστε να προβαίνουν αποτελεσματικά σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες, λαμβάνοντας υπόψη τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Τα κανάλια επικοινωνίας που διατίθενται για την υποβολή αιτιάσεων είναι τα εξής:

- 1) μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email)
- 2) ταχυδρομικώς
- 3) με φυσική παρουσία

με την ένδειξη «Υποβολή Αιτίασης/Παραπόνου» υπόψη

Τμήματος Διοικητικού

Γραφείο Πρωτοκόλλου και Εξυπηρέτησης Κοινού

Χαλκοκονδύλη 56, 104 32, Αθήνα, Ελλάδα

E-mail: protocol@teayfe.gr

Τηλέφωνο: +30 2105289574

Επιπλέον, ο αιτώμενος εάν θεωρεί, για οποιοδήποτε λόγο, ότι δεν είναι κατάλληλο να απευθυνθεί στο Γραφείο Πρωτοκόλλου και Εξυπηρέτησης Κοινού μπορεί να επικοινωνήσει κατά τους ανωτέρω τρόπους με τον/την:

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ

6.2 Πληροφορίες

Για την υποβολή της αιτίας, απαιτούνται τα ακόλουθα:

- Συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο το έντυπο Υποβολής Αιτίας (Βλ. Προσάρτημα Α) από το φυσικό πρόσωπο ή σε περίπτωση νομικού προσώπου από τον νόμιμο εκπρόσωπό του,
- Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής σε περίπτωση που η αιτίαση αποστέλλεται σύμφωνα με την περίπτωση 1 και 2 του άρθρου 6 παρ. 6.1
- Προσκόμιση εξουσιοδότησης με βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής σε περίπτωση που η αιτίαση κατατίθεται από τρίτο πρόσωπο,
- Φωτοαντίγραφα των δικαιολογητικών, εγγράφων, ή άλλου υλικού για την υποστήριξη της αιτίας, εφόσον είναι διαθέσιμα ή ζητηθούν μελλοντικά από το Ταμείο κατά τη διαδικασία εξέτασης της αιτίας.

Το ανωτέρω έντυπο είναι αναρτημένο στον ιστότοπο του Ταμείου (www.teayfe.gr) και σχετικά αντίτυπα είναι τοποθετημένα σε εμφανές σημείο στο Γραφείο Πρωτοκόλλου και Εξυπηρέτησης Κοινού του Ταμείου.

Ο αιτώμενος δεν επιβαρύνεται με καμία οικονομική υποχρέωση για την υποβολή της αιτίας.

6.3 Ενημέρωση για τον υπεύθυνο εξέτασης της αιτίας

Εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αιτίας αποστέλλεται σχετική γραπτή ενημέρωση στον αιτώμενο με τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου υπαλλήλου για το χειρισμό της αιτίας.

6.4 Δικαιώματα αιτώμενου κατά τη διάρκεια εξέτασης της αιτίας του

Ο αιτώμενος έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως, όποτε το κρίνει αναγκαίο, ενημέρωση για την πορεία της εξέτασης της αιτίας από τον υπεύθυνο επικοινωνίας που του έχει γνωστοποιηθεί για τη διαχείριση της υπόθεσής του.

6.5 Επίλυση

Το Ταμείο καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να επιλύσει την αιτίαση εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της, λαμβανομένου υπόψη του περιεχομένου και της βαρύτητας της αιτίασης και ενημερώνει τον αιτιώμενο αναφορικά με την πορεία εξέτασης της αιτιάσής του μόνο κατόπιν αιτήματός του.

Εφόσον δεν καταστεί εφικτή η επίλυση του θέματος εντός της ανωτέρω προθεσμίας το Ταμείο υποχρεούται εντός αποκλειστικής προθεσμίας εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αιτίασης να ολοκληρώσει την εξέταση της αιτίασης και να αποστείλει έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση στον αιτιώμενο, με το ίδιο μέσο με το οποίο περιήλθε σε γνώση του η αιτίαση. Τυχόν υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας αιτιολογείται εγγράφως και γνωστοποιείται ο πιθανολογούμενος χρόνος ολοκλήρωσης της εξέτασης της αιτίασης. Επιπλέον ενημερώνεται ότι η ενεργοποίηση του εν λόγω μηχανισμού δε διακόπτει την παραγραφή των εννόμων αξιώσεών του.

Σε περίπτωση που η αιτίαση είναι σχετική με δραστηριότητες τρίτων έναντι των οποίων το Ταμείο δεν έχει νομική ή κανονιστική ευθύνη, τότε το Ταμείο ενδέχεται να αποστείλει έγγραφη και, όπου είναι δυνατό, αιτιολογημένη απάντηση αποσαφηνίζοντας τη θέση του επί της αιτίασης ή/και, όπου χρειάζεται, παρέχοντας λεπτομερή στοιχεία επικοινωνίας για τον τρίτο που είναι αρμόδιος για την εξέταση της αιτίασης.

Οι ενδεχόμενοι τρόποι διευθέτησης των αιτιάσεων σύμφωνα με τα αποτελέσματα των Ενοτήτων 7.2 και 7.3 είναι:

- Έγγραφη και αιτιολογημένη απάντηση από τον αρμόδιο υπάλληλο για την διεκπεραίωση της αιτίασης.
- Προσφυγή στη δικαιοσύνη.

6.6 Πρόσθετες ενέργειες

Σε περίπτωση δυσaréσκειας από τη διαδικασία διαχείρισης και έκβασης της αιτίασης, ο αιτιώμενος έχει το δικαίωμα να αναφερθεί στην αρμόδια Αρχή.

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης

Ταχυδρομική διεύθυνση: οδός Σταδίου 29, 105 59 Αθήνα

Τηλ: 210 33 68 241, 2131516111, 2131516029

Email: epagasf@ggka.gr, epagasf@ypakp.gr, protokolo@ypakp.gr

Άρθρο 7 Διαδικασία εξέτασης αιτιάσεων

7.1 Παραλαβή αιτίασης

Το **Γραφείο Πρωτοκόλλου και Εξυπηρέτησης Κοινού** κατά την παραλαβή της αιτίασης προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- Δημιουργία φακέλου όπου καταχωρούνται πληροφορίες όπως η ημερομηνία παραλαβής, το έντυπο της υποβολής και τα σχετικά συνοδευτικά έγγραφα εάν υπάρχουν με αριθμό πρωτοκόλλου, κτλ.

- Διαβίβαση του φακέλου στον Προϊστάμενο Διοικητικού ο οποίος το διαβιβάζει στον ιεραρχικά ανώτερο του Τμήματος ή του υπαλλήλου που αφορά η αιτίαση για τη διαχείριση και τη διεκπεραίωση αυτής με κοινοποίηση στον Διευθυντή ή στον Πρόεδρο.
- Ενημέρωση για τον υπεύθυνο εξέτασης της αιτίασης όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 6.3.

7.2 Διερεύνηση αιτίασης – Αξιολόγηση σοβαρότητας

Ο υπεύθυνος εξέτασης της αιτίασης είναι αρμόδιος για την εφαρμογή /υλοποίηση/ λειτουργία της διαδικασίας της διαχείρισης της αιτίασης, περιεχόμενο της οποίας αποτελούν:

- η αξιολόγηση της σοβαρότητας της αιτίασης,
- η αξιολόγηση του κατάλληλου τρόπου επίλυσης και διευθέτησης της αιτίασης,
- η διασφάλιση της διευθέτησης της αιτίασης με τρόπο διακριτικό και περιοριζόμενο μόνο στους άμεσα εμπλεκόμενους,
- η σύνταξη έγγραφης αναφοράς που αποδεικνύει την τήρηση της διαδικασίας και των απαιτήσεων που περιγράφονται στην παρούσα Πολιτική,
- η τήρηση του σχετικού αρχείου αναφορών.

Κατά την αξιολόγηση της σοβαρότητας της αιτίασης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:

- εάν αφορά δραστηριότητες για τις οποίες η Πολιτική δεν εφαρμόζεται,
- εάν αφορά πειθαρχικά παραπτώματα,
- εάν η αιτίαση δύναται να έχει σημαντικές επιπτώσεις για το Ταμείο όπως διοικητικές και ποινικές κυρώσεις, επιβολή προστίμων, δυσφήμιση, κ.ά.,
- εάν έχουν γίνει παρόμοιες αναφορές κατά το παρελθόν,
- εάν έχουν γίνει προηγουμένως προσπάθειες επίλυσης της διαφωνίας με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, επίσημο και ανεπίσημο,
- εάν χρειάζεται διερεύνηση της αιτίασης με τη συνδρομή άλλων προσώπων, μέσων και πρόσθετων πληροφοριών, κ.ά.

Κατά τη διερεύνηση της αιτίασης αναμένεται κατ' ελάχιστον και όπου αυτό είναι εφικτό να:

- συλλέγονται και να εξετάζονται οι απαραίτητες πληροφορίες,
- συνεργασία με όποιον εργαζόμενο του Ταμείου κρίνει ότι θα του παρέχει σημαντική πληροφόρηση,
- αναφέρει άμεσα στον ιεραρχικά ανώτερό του οποιαδήποτε μορφή άρνησης συνεργασίας ή παρεμπόδισης στην εκτέλεση καθηκόντων για τη διεκπεραίωση του αιτήματος,
- απευθύνεται στη Νομική Υπηρεσία για νομικές συμβουλές.

7.3 Κλιμάκωση ενεργειών

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για τη σοβαρότητα της αιτίασης, ο αρμόδιος για την διεκπεραίωσή της αναμένεται να αποφασίζει με το ακόλουθο σκεπτικό:

• **Περιορισμένη Σημαντικότητα**

Ενέργεια:

- ✓ Διευθέτηση της αιτίας κατά τη συνηθισμένη πρακτική που ακολουθείται στην καθημερινή εκτέλεση καθηκόντων και αποστολή απάντησης.
- ✓ Ενημέρωση του ιεραρχικά ανώτερου.
- ✓ Σύνταξη έγγραφου πορίσματος: προαιρετικό

• **Μέτρια Σημαντικότητα** (Ενδεικτικά: υπηρεσιακή ανεπάρκεια) ή

Υψηλή Σημαντικότητα (Ενδεικτικά: παραβίαση καταστατικών διατάξεων)

Ενέργεια:

- ✓ Ενημέρωση του ιεραρχικά ανώτερου, της Νομικής Υπηρεσίας και της λειτουργίας Διαχείρισης Κινδύνων.
- ✓ Σύνταξη έγγραφου πορίσματος: υποχρεωτικό

Ο ιεραρχικά ανώτερος σε συνεργασία με την Νομική Υπηρεσία και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Κινδύνου ελέγχουν τον φάκελο, αξιολογούν τα στοιχεία σχετικά με την αιτίαση και το πόρισμα. Σε περίπτωση που συμφωνούν για το βαθμό σημαντικότητας:

α) αποστέλλουν έγγραφη απάντηση στον αιτιώμενο

β) το παραπέμπουν στο Πειθαρχικό Συμβούλιο το οποίο εντός εύλογου χρόνου αξιολογεί τα στοιχεία και το πόρισμα και αποφασίζει σύμφωνα με τον Πειθαρχικό Κανονισμό και εισηγείται στο Δ.Σ. για την έκβαση της υπόθεσης

γ) ενημερώνουν τον Πρόεδρο του Δ.Σ.

δ) ενημερώνουν τον Εσωτερικό Ελεγκτή εφόσον κρίνεται ότι η αιτίαση αφορά σε ελεγκτικό μηχανισμό με δημοσιονομικούς ή λοιπούς κινδύνους (λειτουργικούς, χρηματοοικονομικούς κλπ)

Άρθρο 7 Καταχώρηση

Το Ταμείο τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικού μητρώου σύμφωνα με την Πολιτική Ασφαλείας Πληροφοριών και Συστημάτων όπου καταχωρούνται οι υποβαλλόμενες αιτιάσεις και τα σχετικά συνοδευτικά έγγραφα, πρωτοκολλούνται στο γενικό ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και τηρείται φυσικό αρχείο για διάστημα 10 ετών.

Ελάχιστο περιεχόμενο εκάστου φακέλου είναι τα ακόλουθα:

- η ημερομηνία υποβολής και η ημερομηνία που έκλεισε ο σχετικός φάκελος,
- τα προσωπικά στοιχεία του αιτιώμενου,
- η κωδικοποιημένη περιγραφή της συγκεκριμένης αιτίασης,
- η περιοχή που αφορά η αιτίαση (πχ. τμήμα, κλάδος ασφάλισης, κτλ.),
- η έκβαση της αιτίασης, όπως για παράδειγμα αν διευθετήθηκε ή οδηγήθηκε στη Δικαιοσύνη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ' ΛΟΙΠΑ

Άρθρο 8 Διαχείριση Κινδύνων

Ο Υπεύθυνος της λειτουργίας Διαχείρισης Κινδύνων σε ετήσια βάση ή και συχνότερα εάν το απαιτούν οι περιστάσεις, διενεργεί διαδικασία αξιολόγησης για τον λειτουργικό κίνδυνο, συμπεριλαμβανομένου του νομικού κινδύνου, για την περιοχή της διαχείρισης αιτιάσεων. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κοινοποιούνται στο Δ.Σ.

Ελάχιστο περιεχόμενο της σχετικής αναφοράς αποτελούν:

- οι συνήθεις αιτίες που προκαλούν την υποβολή αιτιάσεων,
- η σύνδεση των αιτιών αυτών για κάθε τύπο αιτιάσεων με τις ακολουθούμενες από το Ταμείο διαδικασίες, ακόμα και αν δεν κατονομάζονται ευθέως στην αιτίαση, και
- τα τυχόν προτεινόμενα μέτρα για την εξάλειψη των αιτιών αυτών.

Άρθρο 9 Εσωτερικός Έλεγχος

Η παρούσα Πολιτική υπόκειται στο εύρος εργασιών της λειτουργίας Εσωτερικού Ελέγχου.

Άρθρο 10 Επισκόπηση, Αναθεώρηση, Επικαιροποίηση, Τήρηση αρχείου

10.1 Επισκόπηση και Αναθεώρηση

Η παρούσα Πολιτική επισκοπείται από τη λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων σε συνεργασία με το Τμήμα Διοικητικού και αναθεωρείται, όποτε το απαιτούν οι περιστάσεις.

10.2 Επικαιροποίηση και Επικύρωση

Η παρούσα Πολιτική επικυρώνεται από το Δ.Σ. κάθε τρία (3) χρόνια το αργότερο ή πιο συχνά εάν το απαιτούν οι περιστάσεις.

10.3 Τήρηση αρχείου

Το Τμήμα Διοικητικού σε συνεργασία με την λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων είναι υπεύθυνο για τη διατήρηση, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, της πιο πρόσφατης έκδοσης της Πολιτικής καθώς επίσης και για την κοινοποίησή της στον Διευθυντή.

Επίσης, για λόγους ιστορικότητας, το Τμήμα Διοικητικού είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία αρχείου στο οποίο τηρούνται και όλες οι παλαιότερες εκδόσεις της Πολιτικής.

Άρθρο 11 Πίνακας Ιστορικών Μεταβολών

Έκδοση:	Ημερομηνία έγκρισης Δ.Σ.	Αριθμός Απόφασης Δ.Σ.	Ημερομηνία ισχύος	Υπεύθυνη Μονάδα Σύνταξης	Υπεύθυνη Μονάδα Υλοποίησης	Συνοπτική περιγραφή αλλαγών
1.0	18/01/2023	1.189	27/01/2023	Τμήμα Διοικητικού	Διευθυντής	Πρώτη καταγραφή/εφαρμογή

Άρθρο 12 Ισχύς της Πολιτικής

Η παρούσα Πολιτική εγκρίθηκε με την υπ'αρ. 1.189/143/18-01-2023 απόφαση του Δ.Σ. του Ταμείου και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία ανάρτησης της στον επίσημο ιστότοπο του Ταμείου www.teayfe.gr.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Πρότυπο έντυπο υποβολής αιτίασης

ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε. - Ν.Π.Ι.Δ.

Καθολικός διάδοχος του τ. Τομέα Ε.Α.Υ.Φ.Ε. του τ. Ν.Π.Δ.Δ. Τ.Ε.Α.Ι.Τ.

Έδρα: Χαϊκοκονδύλη 56 | 104 32 | ΑΘΗΝΑ

www.teayfe.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣΗΣ (ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ)

Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής σε περίπτωση αποστολής της αιτίασης μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) ή ταχυδρομικώς
Προσκόμιση εξουσιοδότησης με βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής σε περίπτωση που η αιτίαση κατατεθεί από τρίτο πρόσωπο

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΙΩΜΕΝΟΥ

ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ (φ.π.)

Επώνυμο (φ.π. ή νόμιμου εκπροσώπου):

.....

Όνομα (φ.π. ή νόμιμου εκπροσώπου) :

.....

Όν. Πατέρα (φ.π. ή νόμιμου εκπροσώπου) :

.....

Αρ. Μητρώου Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε. Ασφαλισμένου/ Συνταξιούχου:

.....

ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ (ν.π.)

Επωνυμία:

.....

.....

Αρ. Μητρώου Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε. Εργοδότη:

.....

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ/ΕΔΡΑΣ

Οδός:

Αριθμός: ΤΚ:

Περιοχή:

Πόλη:

.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (e-mail)

.....

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣΗΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

1.

2.

3.

4.

5.

.....

ΜΕ ΤΗΝΥΠΟΒΟΛΗΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ, ΣΥΝΑΙΝΕΙΤΕ ΡΗΤΑ ΣΤΗΝΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ,ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΕΙΜΕΝΗ ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑwww.teayfe.gr. ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ ΣΤΟ dpo@teayfe.gr.

Εάν η αιτίαση αποσταλεί στο Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ. με ηλεκτρονικό μήνυμα (email), η ευθύνη για την ασφάλεια του μηνύματος και της λήψης της απάντησης του βαρύνει πλήρως και αποκλειστικά τον αποστολέα και η παραλαβή της απάντησης γίνεται μόνο εφόσον προγενέστερα έχουν βεβαιωθεί τα στοιχεία επικοινωνίας με πρωτότυπη υπογραφή του αιτιώμενου ή εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του με πρωτότυπη εξουσιοδότηση που διατηρείται στο Ταμείο.

Αθήνα, ... / ... /

Ο / Η αιτιώμεν.....