



19 Ιουνίου 2013
Αριθμ. Πρωτ.: 160645/24380/2013

164627/11888/22.3.2013,
Ειδικοί Επιστήμονες: Τριανταφύλλου Καλλιόπη – Αικατερίνη
(τηλ. 213 1306782)
Παλάσκα Ευνίκη (τηλ.2131306737)

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝ.ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
Σταδίου 29
101 10 Αθήνα

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΓΕΙΑΣ
Αριστοτέλους 17
101 87 Αθήνα

**Θέμα: Προβλήματα δυσλειτουργίας των υπηρεσιών του Τομέα Ασθένειας
Προσωπικού των Τραπεζών Πίστωσης, Γενικής και Αμερικαν Εξπρές.**

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχθεί αναφορές^[1] με θέμα την καθυστέρηση στην εκκαθάριση και εξόφληση δαπανών περίθαλψης των ασφαλισμένων του Τομέα Ασθένειας Προσωπικού των ως άνω Τραπεζών του ΤΑΥΤΕΚΩ, καθώς και διαμαρτυρίες για την έλλειψη μηχανοργάνωσης και ηλεκτρονικής καταχώρησης των υποβαλλομένων παραστατικών, με συνέπεια σοβαρά προβλήματα εξυπηρέτησης και καθυστέρησης απάντησης επί των αιτημάτων των πολιτών. Οι αναφορές έχουν υποβληθεί από το Σύλλογο Προσωπικού ALPHA BANK και τον Σύλλογο Εργαζομένων στην ALPHA BANK προερχομένων εκ της Ιονικής.

1. Ιστορικό

Η Ανεξάρτητη Αρχή, στα πλαίσια της άσκησης του διαμεσολαβητικού της ρόλου προέβη, δια των ειδικών επιστημόνων Ε.Παλάσκα και Κ.Τριανταφύλλου, σε διενέργεια αυτοψίας, την 16/4/2013, στα γραφεία του Τομέα στην οδό Χαρ.Τρικούπη αρ.6-8-10.

Κατά την επίσκεψη στους χώρους του Ταμείου, οι ειδικοί επιστήμονες πραγματοποίησαν συνάντηση με τον Διευθυντή του Ταμείου, κύριο Δημήτριο Μαρτίνη. Κατά τη συνάντηση αυτή, συζήτησαν εκτενώς τα θέματα που τέθηκαν από τις αναφορές καθώς και συνολικά ζητήματα που αφορούν τη λειτουργία του Ταμείου, ειδικά μετά την ένταξη του Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω./Τ.Α.Π.Τ.Π.Γ.Α.Ε. στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Όπως διαπιστώθηκε, στο κτήριο που στεγάζεται ο Τομέας, υπήρξε μεγάλης κλίμακας πυρκαγιά στις 12.2.2012, από την οποία καταστράφηκε ένας ολόκληρος όροφος και όλα τα ευρισκόμενα σε αυτόν αρχεία με δικαιολογητικά παροχών. Πολλά από τα παραστατικά που καταστράφηκαν είχαν σταλεί από την επαρχία και αφορούσαν δαπάνες που δεν είχαν εκκαθαριστεί, καθώς ο αντιπρόσωπος που παραλάμβανε τις αιτήσεις διενεργούσε μόνο πρόχειρο έλεγχο. Επίσης καταστράφηκαν αιτήσεις, κυρίως από την Αττική, για τις οποίες είχε ολοκληρωθεί ο έλεγχος και εκκρεμούσε μόνο η έκδοση εντάλματος πληρωμής, αλλά πλέον

^[1]Υπ' αρ. 160645/2012 και 164627/2013



θα πρέπει να γίνεται ανασύσταση φακέλου σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 34 του Ν. 2362/1995¹ (Δημόσιο Λογιστικό).

Μετά την πυρκαγιά, η λειτουργία του Τομέα συνεχίστηκε σε διάφορους χώρους του Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω. (Πατησίων 54, Ιπποκράτους 23, Ευπόλιος 12, Θεσσαλονίκης 75). Τα Τμήματα του Τομέα επανεγκαταστάθηκαν στο κτήριο της Χαριλάου Τρικούπη στις 10.12.2012.

Όπως μας αναφέρθηκε, επί του παρόντος έχει εκδοθεί η υπ' αρ. Γ/Φ21230/28490/5781/8.1.2013 Απόφαση του Υπουργού Εργασίας με την οποία εγκρίνεται η πληρωμή όλων των εκκρεμών συναλλαγών που είχαν εκκαθαριστεί και καταχωρηθεί στη Μηχανογραφική Εφαρμογή του Τομέα Ασθενείας Προσωπικού Τραπεζών, Πίστωσης, Γενικής και Αμερικαν Εξπρές από παροχές Αττικής για το χρονικό διάστημα από 30.12.2011 έως 10.2.2012, συνολικού ποσού 133.018,19 €.

Ήδη όμως, ο Τομέας έχει ενταχθεί στον ΕΟΠΠΥ από την 12.11.2012, ο οποίος υπεισέρχεται στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Τομέα ως καθολικός διάδοχος του.

Ωστόσο, επειδή δεν είχαν εκδοθεί οι προβλεπόμενες από τις διατάξεις του Ν. 4075/2012 υπουργικές αποφάσεις² που αφορούν σε α) μεταφορά προσωπικού των εντασσόμενων στον ΕΟΠΠΥ κλάδων ασθενείας (όπως το Τ.Α.Π.Τ.Π.Γ.Α.Ε.) και β) στον καθορισμό του τρόπου και της διαδικασίας της μεταβίβασης στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. των εισπραχθέντων ποσών, το Δ.Σ. του Οργανισμού αποφάσισε με την υπ' αρ. 844/2012 Απόφαση του (Συν. ΔΣ 72/22.11.2012) να συνεχιστεί η έκδοση και η υπογραφή χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής δαπανών ασφαλισμένων όπως και πριν τη μεταφορά των κλάδων στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Η εν λόγω εξουσιοδότηση θα ίσχυε μέχρι την έκδοση των προβλεπόμενων υπουργικών αποφάσεων αλλά και την ενσωμάτωση των εσόδων και των δαπανών των κλάδων στον προϋπολογισμό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Εντούτοις, όπως ανέφερε ο κος Μαρτίνης, έγιναν πληρωμές μέχρι το τέλος Δεκεμβρίου καθώς από 1.1.2013 ο Τομέας δεν υφίσταται πλέον και αναμένεται υπουργική απόφαση ως προς τη λειτουργία του ως Τμήμα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. καθώς η εισφορά ύψους 9% που κατέβαλαν οι Τράπεζες για την χρηματοδότηση του Τομέα πιστώνεται ως έσοδο του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Όμως, η ως άνω παράμετρος είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς ο Τομέας ουσιαστικά υπολειπουργεί και δεν έχει αρμοδιότητες, αλλά αναμένεται η σχετική Υπουργική απόφαση, ώστε να λειτουργήσει ως Υποκατάστημα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ, αποκλειστικό για τις Τράπεζες ή διαφορετικά να υπαχθεί στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ, όπως και οι υπάλληλοί του, ή οι τελευταίοι να επιστρέψουν στις Τράπεζες, από όπου προήλθαν.

Ειδικότερα, ο Τομέας πλέον επεξεργάζεται μόνο εκκαθαρίσεις απαιτήσεων για το έτος 2012 και όπου είναι εφικτό προβαίνει σε ανασύσταση φακέλων. Δεν μπορεί όμως να

¹ 1. Σε περιπτώσεις απώλειας αποδεικτικών εισπράξεως, γραμματίων, χρηματικών ενταλμάτων ή άλλων τίτλων πληρωμής που δεν έχουν εξοφληθεί, εκδίδονται, με έγκριση του Υπουργού Οικονομικών ή του οργάνου στο οποίο έχει μεταβιβασθεί η άσκηση της αρμοδιότητας αυτής, αντίγραφα αυτών, ύστερα από διαπίστωση επιθεωρητή:

α) προκειμένου για Αποδεικτικά εισπράξεως, της εισαγωγής ή μη στη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία ή στο Τελωνείο του ποσού που αναγράφεται σε αυτά και

β) προκειμένου για γραμμάτια, χρηματικά εντάλματα ή άλλους τίτλους πληρωμής, της μη εξοφλήσεως αυτών.

2. Προκειμένου για απώλεια χρηματικών ενταλμάτων ή άλλων τίτλων πληρωμής μετά την εξόφληση αυτών, ύστερα από διαπίστωση του αρμόδιου επιθεωρητή, εκδίδεται αντίγραφο από το αρμόδιο όργανο για υπηρεσιακή και μόνο χρήση.

3. Σε περίπτωση απώλειας δικαιολογητικών πληρωμής δημόσιας δαπάνης πριν από την έκδοση τίτλου πληρωμής, η πληρωμή της δαπάνης αυτής μπορεί να επιτραπεί με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, που καθορίζει και τον τρόπο δικαιολογήσεως αυτής και εφόσον μετά από διενέργεια ένορκης διοικητικής εξετάσεως από αρμόδιο επιθεωρητή διαπιστωθεί ότι η απώλεια έχει συντελεσθεί στην αρμόδια υπηρεσία ή στα Ελληνικά Ταχυδρομεία.

² Το άρθρο 44 παρ. 9 προβλέπει ότι: «Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας καθορίζονται ο τρόπος, η διαδικασία και η διασφάλιση της έγκαιρης μεταβίβασης στον ΕΟΠΠΥ των ποσών που εισπράττονται, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα.»

Επίσης, το άρθρο 46 παρ. 1 προβλέπει ότι 1. Με κοινή απόφαση των υπουργών Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ορίζεται το διοικητικό προσωπικό και οι δικηγόροι με έμμεση εντολή του ΕΓΛΑ και του ΤΑΥΤΕΚΩ που μεταφέρονται, κατά την ημερομηνία έναρξης των οικείων κλάδων υγείας στον ΕΟΠΠΥ, με συνεκτίμηση της αίτησης προτίμησης του και τις ανάγκες της υπηρεσίας.



ενεργήσει πληρωμές καθώς δεν έχει τη δυνατότητα να εκδώσει χρηματικά εντάλματα και να πιστώσει τα αντίστοιχα ποσά σε λογαριασμούς των ασφαλισμένων.

Ο κος Μαρτίνης ανέφερε επίσης ότι επί του παρόντος, οι οφειλές, προς τους ασφαλισμένους ανέρχονται σε περίπου 4-5 εκατομμύρια ευρώ. Οι ασφαλισμένοι που είναι σε αναμονή ανέρχονται σε αριθμό περί τα 40.000 άτομα.

Σχετικά με το ζήτημα της μηχανογράφησης μας ενημέρωσε ότι από την 1/1/2011 είχε εφαρμοστεί πρόχειρα εσωτερική μηχανογράφηση από το Λογιστήριο. Έως τότε η όλη διαδικασία ήταν χειρόγραφη.

Τέλος, όσον αφορά το επίδομα κηδείας και συμπαράστασης αποσαφηνίστηκε ότι αποδίδονται από το Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω. και όχι από Ε.Ο.Π.Π.Υ.

Σε επισήμανσή των ειδικών επιστημόνων ότι οι πολίτες παραπονούνται ότι δεν μπορούν να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία, ο Διευθυντής απάντησε ότι υπάρχουν στο site όλα τα τηλέφωνα και προσπαθούν να απαντούν.

Από την άλλη πλευρά οι αναφερόμενοι διαμαρτύρονται διότι, υφίσταται μεγάλη καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, παρέχονται χαμηλής ποιότητας υπηρεσίες, το Ταμείο έχει υποτυπώδη μηχανογράφηση, τα αρχεία του δεν είναι ηλεκτρονικά, ο έλεγχος της νομιμότητας των δαπανών είναι δυσχερής και με τεχνική αδυναμία διαφάνειας.

Ζήτησαν δε τη διαμεσολάβηση της Αρχής για την αντιμετώπιση του εν λόγω φαινομένου κακοδιοίκησης, όπως το χαρακτηρίζουν και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

2. Επιστημάνσεις-Προτάσεις

Ενόψει των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Πολίτη, θα ήθελε να εκθέσει τα εξής:

Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 1 του Νόμου 2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας) και το άρθρο 10 του Συντάγματος οι διοικητικές υπηρεσίες, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων, να διαβιβάζουν τα απαραίτητα έγγραφα και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους μέσα σε ορισμένη προθεσμία, η οποία αρχίζει από την υποβολή της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία. Περαιτέρω, η ύπαρξη της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 2 του Νόμου 2690/1999, αναγκάζει την υπηρεσία να ενημερώνει εγγράφως τον πολίτη ως προς την ύπαρξη της καθυστέρησης. Ειδικότερα, το άρθρο 4 ορίζει ότι, εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα: α) τους λόγους καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή πληροφοριών και γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

Άλλως, σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να παρέχεται στον ασφαλισμένο ενημέρωση με πλήρη σαφήνεια και πληρότητα από τον κοινωνικοασφαλιστικό φορέα για: α) τον ακριβή χρόνο διενέργειας της τελευταίας καταβολής του εφάπαξ, β) την ακριβή σειρά αναμονής του και γ) το ακριβές χρονικό σημείο καταβολής της παροχής του.

Οι καθυστερήσεις στα αιτήματα των πολιτών και μάλιστα στον τόσο ευαίσθητο τομέα της υγείας, ενόψει και της παρούσης οικονομικής συγκυρίας, που καθιστά την αναμονή καταβολής, ακόμη και μικρών χρηματικών ποσών, δυσβάστακτη, αντιβαίνει εμφανώς στο Σύνταγμα, το νόμο, την αρχή της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης. Η Ανεξάρτητη Αρχή έχει επανειλημμένως διατυπώσει στις Ετήσιες Εκθέσεις της Αρχής ότι οι καθυστερήσεις στη χορήγηση των κοινωνικοασφαλιστικών παροχών ταλαιπωρούν αδικαιολόγητα τους πολίτες, οι οποίοι αδυνατούν να κάνουν έναν στοιχειώδη οικονομικό προγραμματισμό. Είναι αντιληπτό άλλωστε ότι τα οιαδήποτε οργανωτικά προβλήματα δεν είναι δίκαιο να επιβαρύνουν εντέλει τους πολίτες.

Η αναμονή έκδοσης Υπουργικής απόφασης για τη συνέχεια της λειτουργίας του Τομέα είναι κατανοητή, εντούτοις τα προβλήματα που αυτή δημιουργεί φαίνεται να είναι πολλά, αυξανόμενα και επί του παρόντος δυσεπίλυτα. Ενδεχομένως, δε, αν δεν αντιμετωπισθούν άμεσα να καταστούν μη επιλύσιμα στο μέλλον, με κίνδυνο ανεπανόρθωτης προσβολής των δικαιωμάτων των πολιτών.

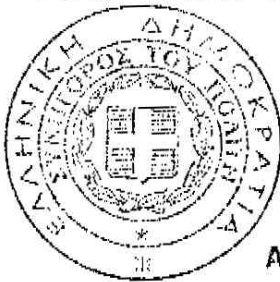
→
Ως εκ τούτου, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπιστώνει ότι το ζήτημα δεν θα επιλυθεί αν δεν υπάρξουν άμεσες και δραστικές ενέργειες από τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες.

Απευθύνουμε την παρούσα επιστολή μας προς εσάς, ώστε να επιληφθείτε, κατ' αρμοδιότητα κάθε φορέα, προς τον οποίο αποστέλλεται, ώστε να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια, με την έκδοση της αναμενόμενης Υπουργικής απόφασης, αλλά και με την εξεύρεση οργανωτικών λύσεων, για την εύρυθμη λειτουργία του Τομέα Ασθένειας Προσωπικού των Τραπεζών Πίστωσης, Γενικής, American Express και να αποτραπούν περαιτέρω επιζήμιες για τους πολίτες, αλλά και για το ίδιο το Ταμείο, συνέπειες.

Αναμένοντας τις απαντήσεις και τις ενέργειες επί του θέματος αυτού, σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία και παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση θελήσετε.

Με εκτίμηση

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ



Αθανασία Ευριδίκη

Χρήστος Α. Ιωάννου
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κοινοποίηση:

1. ΤΑΥΤΕΚΩ

ΤΟΜΕΑΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΠΙΣΤΕΩΣ-ΓΕΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΜΕΡ.ΕΞΠΡΕΣ

Χαρ.Τρικούπη 6-8-10

106 79 Αθήνα

2. Σύλλογος Εργαζομένων στην ALPHA BANK προερχομένων εκ της Ιονικής

Ευπολίδος 8

Αθήνα 105 51

3. Σύλλογος Προσωπικού ALPHA BANK

Ιπποκράτους 23

Αθήνα

4. Πασσά Ελεάνα

Δικηγόρος

Σκουφά 9

Αθήνα 106 73