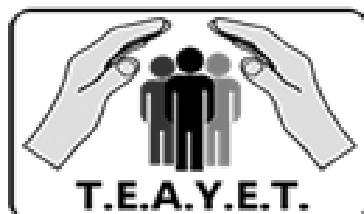


Εγχειρίδιο Διαδικασιών Τμήματος Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου

ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ Δ.Σ. 35η/18-09-2017



ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	3
1. Διαδικασία πρωτοκόλλησης εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων	4
1.1. Είδη εγγράφων	4
1.2. Βαθμός Ασφαλείας.....	4
1.3. Βαθμός Προτεραιότητας	5
1.4. Διακίνηση εισερχομένων εγγράφων.....	5
1.5. Διακίνηση εξερχομένων εγγράφων	6
1.6. Αρχαιοθέτηση	7
2. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων	7
2.1. Τρόποι Υποβολής Παραπόνων / Συστάσεων	7
2.2. Διαδικασία Ανταπόκρισης.....	8
3. Διαδικασία παροχής πληροφοριών προς τους ασφαλισμένους/ συνταξιούχους	8

Εισαγωγή

Οι κύριες εργασίες του Τμήματος είναι:

- Παραλαβή εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας
- Χαρακτηρισμός αλληλογραφίας
- Χρήση Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου
- Διεκπεραίωση απόρρητης ή και εμπιστευτικής αλληλογραφίας
- Τήρηση αρχείου διεκπεραίωσης.

Η βασικότερη λειτουργία του Τμήματος είναι η τήρηση του Πρωτοκόλλου, που αποτελεί την κύρια διαδικασία, για την περαιτέρω διαχείριση των εγγράφων.

Το Τμήμα διαθέτει Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων και συγκεκριμένα ο αποστολέας του εγγράφου, η ημερομηνία, ο αριθμός πρωτοκόλλου και το θέμα του εισερχόμενου εγγράφου και ο αποδέκτης/παραλήπτης του εγγράφου.

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 3 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης

1. Διαδικασία πρωτοκόλλησης εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων

Η υπηρεσιακή αλληλογραφία διακρίνεται σε εισερχόμενη και εξερχόμενη.

Εισερχόμενη είναι η αλληλογραφία που περιέρχεται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου με οποιονδήποτε τρόπο ή με οποιοδήποτε μέσο.

Εξερχόμενη είναι η αλληλογραφία που συντάσσεται από τα Τμήματα ως απάντηση εισερχόμενου εγγράφου ή προορίζεται για οποιονδήποτε αποδέκτη για οποιοδήποτε υπηρεσιακό λόγο.

Αλληλογραφία που παραλαμβάνεται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου και αφορά σε υπαλλήλους του Ταμείου, παραδίδεται χωρίς να αποσφραγίζεται.

Συστημένοι φάκελοι αλληλογραφίας, που αφορούν προσωπικά σε υπαλλήλους του Ταμείου, δεν παραλαμβάνονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου.

1.1. Είδη εγγράφων

Η αλληλογραφία διενεργείται με τα παρακάτω είδη εγγράφων:

- Τα ευρείας χρήσης
- Εισήγηση
- Απόφαση
- Αιτήσεις- Αναφορές ασφαλισμένων
- Αιτήσεις προσωπικού
- Προτυπωμένα έντυπα (Τιμολόγια, Λογαριασμοί ΔΕΚΟ κ.λπ.)

Όλα τα έγγραφα καταχωρούνται αυθημερόν στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και λαμβάνουν αρ. Πρωτοκόλλου εισόδου ή εξόδου. Ο αρ. Πρωτοκόλλου του εγγράφου αποτελεί την ταυτότητά του και το σημείο αναφοράς για την ιχνηλασιμότητα της διαχείρισής του.

1.2. Βαθμός Ασφαλείας

Τα μέτρα ασφαλείας εξασφαλίζουν ότι οι διαβαθμισμένες πληροφορίες διανέμονται μόνο στα πρόσωπα που απαιτείται να έχουν γνώση αυτών και εμποδίζουν κάθε μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο να έχει πρόσβαση σε διαβαθμισμένες πληροφορίες.

Κάθε έγγραφο λαμβάνει έναν βαθμό ασφαλείας δηλαδή μία ένδειξη επί του εγγράφου, που χαρακτηρίζει αυστηρότερες διαδικασίες διακίνησης. Ο Βαθμός Ασφαλείας τίθεται από τον συντάκτη του εγγράφου.

Ανάλογα με το βαθμό ασφαλείας, το έγγραφο χαρακτηρίζεται ως:

- Άκρως απόρρητο, όταν περιλαμβάνονται στοιχεία που δεν πρέπει να γνωστοποιηθούν σε μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό, διότι δυνητικά μπορεί να προκαλέσουν βλάβη ή ζημιά.

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 4 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης

- Απόρρητο, όταν πρόκειται να λαμβάνουν γνώση μόνο συγκεκριμένοι αποδέκτες.
- Εμπιστευτικό, όταν οι πληροφορίες μπορούν να προκαλέσουν δυσλειτουργίες αν περιέλθουν σε γνώση αρμοδίων.
- Αδιαβάθμητο, όταν δεν έχει χαρακτηριστεί και πρόκειται να λάβουν γνώση του εγγράφου μόνο οι αποδέκτες.

Τα έγγραφα που φέρουν βαθμό ασφαλείας (εξαιρείται το αδιαβάθμητο) διακινούνται εντός φακέλου. Ο φάκελος φέρει τον αρ. Πρωτοκόλλου, την ημερομηνία, τον αποδέκτη και τον βαθμό ασφαλείας.

Επιπλέον, όλοι οι εργαζόμενοι σε θέσεις από όπου μπορούν να έχουν πρόσβαση σε διαβαθμισμένες πληροφορίες λαμβάνουν την απαραίτητη εκπαίδευση ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

1.3. Βαθμός Προτεραιότητας

Όταν το έγγραφο χαρακτηρίζεται για το χρόνο που πρέπει να διεκπεραιωθεί τίθεται βαθμός προτεραιότητας, ανάλογα με τα στοιχεία και τη φύση του περιεχομένου του εγγράφου. Συγκεκριμένα, αναφορικά με τα αιτήματα των ασφαλισμένων, ο ασφαλισμένος πρέπει να αποστείλει «Αίτηση Επίσπευσης» για να χαρακτηριστεί ως «Επείγον» ή «Εξαιρετικά Επείγον» το αίτημά του. Αναφορικά με τα εξερχόμενα έγγραφα, ο βαθμός προτεραιότητας είναι ευθύνη του υπεύθυνου του Τμήματος ή του Διευθυντή.

Ο βαθμός προτεραιότητας είναι:

- Εξαιρετικά επείγον, για άμεση διεκπεραίωση εγγράφου, που η καθυστέρησή του μπορεί να επιφέρει σοβαρές ζημιές για το Ταμείο.
- Επείγον, για διεκπεραίωση σε εύλογο χρονικό διάστημα το πολύ τριών ημερών.
- Κοινό, για διεκπεραίωση κατά τη φυσιολογική σειρά.

Η χρήση υψηλού βαθμού προτεραιότητας πρέπει να γίνεται με φειδώ. Ο χαρακτηρισμός του εγγράφου ως «Εξαιρετικά επείγον» πρέπει να τίθεται υπό αντικειμενικές προϋποθέσεις, συγκριτικά με άλλα έγγραφα κοινής φύσεως.

Έγγραφο που δεν φέρει βαθμό προτεραιότητας θεωρείται κοινό. Ο βαθμός προτεραιότητας του εγγράφου αναγράφεται στις «Σημειώσεις» κατά την καταχώρηση του εγγράφου στην εφαρμογή του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.

Για τη διακίνηση όλων των εξερχόμενων εγγράφων τίθεται απαραίτητα η υπογραφή του Διευθυντή του Ταμείου και του προϊσταμένου του Τμήματος Συντάξεων (σε περίπτωση που αφορά θέμα συντάξεων).

1.4. Διακίνηση εισερχομένων εγγράφων

Η διακίνηση της αλληλογραφίας διεξάγεται από τον υπάλληλο του Τμήματος Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου, με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία και με εταιρεία ταχυμεταφοράς.

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 5 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης

Το έγγραφο παραλαμβάνεται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου και καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

Τα απαιτούμενα στοιχεία που καταχωρούνται είναι:

- η ημερομηνία του εγγράφου,
- ο φορέας/ αποστολέας,
- ο τύπος του εγγράφου (Βεβαίωση, Αίτηση, Υπ. Δήλωση),
- ο χαρακτηρισμός του αποδέκτη (Τμήμα),
- ο υπεύθυνος υπάλληλος παραλαβής,
- το θέμα του εγγράφου και
- τα δικαιολογητικά.

Το έγγραφο λαμβάνει αυτόματα αρ. Πρωτοκόλλου μέσω της εφαρμογής του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου. Σε κάθε πρωτότυπο έγγραφο τίθεται πάντα σφραγίδα με τον αρ. Πρωτοκόλλου και την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου.

Την επόμενη ημέρα, ο υπάλληλος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου, εκτυπώνει την «Κατάσταση χρεωμένων εγγράφων σε εκκρεμότητα», προκειμένου να διαχωρίσει τα έγγραφα ανά Τμήμα και τα προωθεί στα αντίστοιχα Τμήματα για τις ενέργειές τους. Κατά την παραλαβή των ανωτέρω εγγράφων, ο υπεύθυνος υπάλληλος παραλαβής υπογράφει επί της κατάστασης προκειμένου να διασφαλιστεί η παραλαβή τους. Τέλος, η κατάσταση αρχειοθετείται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου σε φάκελο ανά έτος και ανά ημερομηνία.

Σε περίπτωση που τα έγγραφα φέρουν αριθμό FAX, αυτά αποστέλλονται μέσω της συσκευής που διαθέτει το Τμήμα και το αντίγραφο της αποστολής τηρείται στο αρχείο.

1.5. Διακίνηση εξερχομένων εγγράφων

Ο υπάλληλος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου λαμβάνει τα εξερχόμενα έγγραφα από τα Τμήματα σε τρία (3) αντίτυπα εφόσον το έγγραφο αφορά και άλλον ασφαλιστικό φορέα. Όταν το έγγραφο δεν αφορά κάποιον άλλο ασφαλιστικό φορέα, τότε λαμβάνεται σε δύο (2) αντίτυπα. Το ένα (1) αντίτυπο αποστέλλεται στον ασφαλισμένο και το άλλο αντίτυπο τηρείται στο Ταμείο (από το αντίστοιχο Τμήμα).

Εάν το εξερχόμενο έγγραφο εκδίδεται σε απάντηση εισερχομένου εγγράφου, τότε στο εξερχόμενο έγγραφο σημειώνεται και ο αρ. Πρωτοκόλλου του εισερχομένου.

Το έγγραφο λαμβάνει αυτόματα αρ. Πρωτοκόλλου μέσω της εφαρμογής του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου. Σε κάθε πρωτότυπο έγγραφο τίθεται πάντα σφραγίδα με τον αρ. Πρωτοκόλλου και την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου και στρογγυλή σφραγίδα του Ταμείου. Επιπρόσθετα, τα εξερχόμενα έγγραφα υπογράφονται από τον Διευθυντή του Ταμείου. Εάν το έγγραφο αφορά θέματα συντάξεων, υπογράφεται και από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Συντάξεων.

Την επόμενη ημέρα, ο υπάλληλος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου, εκτυπώνει την «Κατάσταση χρεωμένων εγγράφων σε εκκρεμότητα»,

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 6 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης

προκειμένου να διεκπεραιώσει την αλληλογραφία. Κατά την παραλαβή των ανωτέρω εγγράφων, ο υπεύθυνος υπάλληλος παραλαβής υπογράφει επί της κατάστασης προκειμένου να διασφαλιστεί η παραλαβή τους. Τέλος, η κατάσταση αρχειοθετείται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου σε φάκελο ανά έτος και ανά ημερομηνία. Επιπλέον, τηρείται αρχείο στο οποίο καταγράφεται η ημερομηνία αποστολής των εγγράφων.

Σε περίπτωση που τα έγγραφα φέρουν αριθμό FAX, αυτά αποστέλλονται μέσω της συσκευής που διαθέτει το Τμήμα και το αντίγραφο της αποστολής τηρείται στο αρχείο.

1.6. Αρχαιοθέτηση

Η ανεύρεση του εκάστοτε εγγράφου διενεργείται βάσει του αρ. Πρωτοκόλλου ή των απαιτούμενων προαναφερθέντων στοιχείων.

Όλα τα αρχεία φυλάσσονται και αρχειοθετούνται από τα αρμόδια Τμήματα με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμα, ευανάγνωστα και ανακτήσιμα.

Τα αρχεία και τα βιβλία εκκαθαρίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

2. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

Η μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αντιμετώπισης των αιτημάτων/παραπόνων, επιτυγχάνεται με την κεντρική διαχείριση των παραπόνων/συστάσεων, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει τα εξής:

- συγκέντρωση όλων των παραπόνων στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου το οποίο υποδέχεται και διαχειρίζεται παράπονα, αιτήματα και υποδείξεις έχοντας ως στόχο την έγκυρη και άμεση απάντηση στους ασφαλισμένους,
- ενημέρωση των Υπευθύνων του Τμήματος στο οποίο αφορά το αίτημα / παράπονο,
- παρακολούθηση όλων των απαιτούμενων για την επίλυση του θέματος ενεργειών (εντοπισμός, ανάλυση των αιτιών και επίλυση του θέματος),
- έγκαιρη, σαφής, πλήρης και ομοιόμορφη απάντηση προς τους ασφαλισμένους.

2.1. Τρόποι Υποβολής Παραπόνων / Συστάσεων

Με βάση την ανωτέρω διαδικασία ο ασφαλισμένος μπορεί να υποβάλλει το παράπονο είτε τηλεφωνικά είτε μέσω e-mail/FAX υποβάλλοντας αίτηση παραπόνων.

Η αίτηση περιλαμβάνει το όνομα, το επώνυμο, το όνομα πατρός, το όνομα μητρός, τον Αρ. Μητρώου ΙΚΑ, τη διεύθυνση, το ΑΦΜ, το ΑΜΚΑ, το τηλέφωνο επικοινωνίας καθώς και τα στοιχεία ταυτότητας. Τα παράπονα / συστάσεις που υποβάλλονται γραπτώς καταχωρούνται στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων & Πρωτοκόλλου. Στη συνέχεια, προωθούνται στο εκάστοτε τμήμα προς διαχείριση.

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 7 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης

2.2. Διαδικασία Ανταπόκρισης

Στο καταχωρημένο παράπονο σηματοδοτείται από τον αρμόδιο υπάλληλο του Τμήματος Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου & Πρωτοκόλλου:

- ο τύπος του παραπόνου (αίτημα, υπόδειξη, παράπονο, θετικό σχόλιο)
- το Τμήμα που αφορά
- ο βαθμός του επείγοντος

Ο ενδιαφερόμενος μετά την υποβολή της αίτησης παραπόνου, λαμβάνει αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική απόδειξη παραλαβής η οποία αναφέρει ότι η αίτηση θα εξεταστεί από το αρμόδιο Τμήμα του ταμείου και τη χρονική προθεσμία διεκπεραίωσης του αιτήματος (εντός 10 ημερολογιακών ημερών). Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι απαιτείται περισσότερος χρόνος, αποστέλλεται έγγραφη ενημέρωση για το λόγο της καθυστέρησης και επαναπροσδιορίζεται η προθεσμία απάντησης.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου & Πρωτοκόλλου μετά την λήψη της ολοκληρωμένης και ικανοποιητικής απάντησης από το αρμόδιο Τμήμα, προωθεί στον ασφαλισμένο την απάντηση τηλεφωνικώς ή γραπτώς.

3. Διαδικασία παροχής πληροφοριών προς τους ασφαλισμένους/ συνταξιούχους

Είναι υποχρέωση του Ταμείου να ενημερώνει τους ασφαλισμένους/συνταξιούχους για τις οικονομικές, τεχνικές και άλλες παραμέτρους της ασφαλιστικής σχέσης, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους έναντι του Ταμείου και ενδεικτικά για τις αλλαγές των κανόνων του ασφαλιστικού καθεστώτος, για το επιδιωκόμενο επίπεδο παροχών, την πραγματική χρηματοδότηση των παροχών, το επίπεδο των παροχών σε περίπτωση τερματισμού απασχόλησης, τις οφειλόμενες παροχές κ.λπ..

Η ορθή και πλήρης ενημέρωση διασφαλίζεται μέσω της ιστοσελίδας του Ταμείου καθώς και από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου & Πρωτοκόλλου. Συγκεκριμένα, η ιστοσελίδα του Ταμείου περιλαμβάνει:

- Το Οργανόγραμμα του Ταμείου,
- Το Καταστατικό,
- Οι Πολιτικές και οι Κανονισμοί που διέπουν τη λειτουργία του Ταμείου,
- Τα Οικονομικά στοιχεία (Οικονομικές Καταστάσεις, κ.λπ.),
- Την Αναλογιστική Έκθεση,
- Την αναλυτική εικόνα του χαρτοφυλακίου,
- Συνοπτικό Προϋπολογισμό και δαπάνες,
- Αποφάσεις για προμήθειες αγαθών ή υπηρεσιών, σε ειδική διαμορφωμένη στήλη με χρονολογική σειρά και περιληπτική αναφορά,
- Κάθε άλλη πράξη του Δ.Σ. ή άλλου οργάνου που κρίνεται σκόπιμη η γνωστοποίηση της.
- Θέματα ασφάλισης,
- Δικαιολογητικά εγγραφής νέων επιχειρήσεων, προθεσμίες πληρωμής εισφορών, πρόστιμα, αίτηση ρύθμισης οφειλών, αίτηση ασφάλισης εργοδότη, αίτηση επιχείρησης

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 8 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης



Γενική, αίτηση επιχείρησης για ασφαλιστική ενημερότητα, απογραφικό δελτίο ασφαλισμένου, απογραφικό δελτίο εργοδότη, έντυπο αναλυτικής κατάστασης εισφορών,

- Απαιτούμενα δικαιολογητικά ανά τύπο σύνταξης και έντυπα αιτήσεων,
- Ανακοινώσεις του Ταμείου.

Το Ταμείο τηρεί τις υποχρεώσεις ενημέρωσης, διαφάνειας και παροχής πληροφοριών για όλα τα θέματα που έχουν σχέση με τις δραστηριότητές τους σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου & Πρωτοκόλλου ενημερώνει προφορικά ή τηλεφωνικά τους ασφαλισμένους για όλα τα θέματα που άπτονται των υποχρεώσεων του Ταμείου.

Ημερομηνία εντύπου		Σελίδα 9 από 9
Εγκρίθηκε από		No. έκδοσης