

2. ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

1. ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

2. ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

3. ΘΕΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ

3.1 ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

3.1.1 Πρόσβαση σε δωρεάν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

3.1.2 Έλλειψη κέντρων φιλοξενίας και νοσηλείας για άτομα με βεβαρημένο ιατρικό ιστορικό που χρήζουν κοινωνικής φροντίδας

3.1.3 Έλλειψη δομών για ενήλικους με αυτισμό

3.2 ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

3.2.1 Δικαιώματα ασθενών

3.2.1.1 Ψυχική υγεία

3.2.1.2 Ασθενείς και φορείς HIV/AIDS

3.2.1.3 Πρόσβαση σε ιατρικό φάκελο

3.2.2 Θέματα ασφάλισης ασθενείας

3.2.2.1 Δικαιούχοι ασφάλισης ασθενείας

3.2.2.2 Έκταση ασφάλισης ασθενείας

3.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

3.3.1 Θεώρηση ατομικού βιβλιαρίου υγείας αθλοδραστή

3.3.2 Επανεξιλημμένη απώλεια φακέλου

4. ΕΙΔΙΚΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

4.1 ΝΑΥΤΙΚΟ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

4.1.1 Προβλήματα στη συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη

4.1.2 Σύσκεψη του Συνηγόρου του Πολίτη με το ΝΑΤ και το ΥΕΝ

4.1.3 Υπέρμετρα καθυστέρηση στη χορήγηση του εφάπαξ βοηθήματος

4.1.4 Εσφαλισμένη εφαρμογή της νομοθεσίας

4.2 ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

4.2.1 Σκοπός ίδρυσης – Νομικό καθεστώς

4.2.2 Προβλήματα στην απονομή της αιτούμενης παροχής

4.2.3 Το ΤΕΑΥΕΚ και ο Συνήγορος του Πολίτη

4.2.3.1 Συνάντηση εργασίας

4.2.3.1.1 Προβλήματα που αφορούν στη στελέχωση του ταμείου

4.2.3.1.2 Προβλήματα που αφορούν στην κατάθεση και την καταχώριση των εργοδοτικών εισφορών

4.2.3.1.3 Αρχείο

4.2.3.1.4 Μηχανογράφηση

4.2.4 Πλαίσιο συνεργασίας του ΤΕΑΥΕΚ με τη Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων

2. ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

1. ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας εξετάζει αναφορές που έχουν αντικείμενο την προστασία των κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών και ειδικά υποθέσεις που σχετίζονται με τους τομείς της κοινωνικής πολιτικής, της υγείας, της κοινωνικής ασφάλισης και της πρόνοιας. Στον Κύκλο αυτόν δραστηριοποιείται και ο Συνήγορος της Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ο οποίος θεσπίστηκε με τον Ν. 3293/2004 και παρέχει τις υπηρεσίες του σε όλους τους πολίτες-χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών υγείας. Στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας μπορεί να προσφύγει κάθε πολίτης που αντιμετωπίζει πρόβλημα στην επαφή του με τις αντίστοιχες δημόσιες υπηρεσίες, και συγκεκριμένα έλληνες πολίτες, αλλοδαποί, ομογενείς επαναπατρισθέντες και μετανάστες. Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας επικεντρώνει τη διαμεσολαβητική και ελεγκτική του δραστηριότητα στην προστασία των δικαιωμάτων ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, όπως είναι οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), οι σωματικά και οι ψυχικά ασθενείς, οι Ρομά, οι πρόσφυγες, οι αλλοδαποί κ.λπ. Εκτός από την αντιμετώπιση των μεμονωμένων υποθέσεων των πολιτών, στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της κοινωνικής διοίκησης.

2. ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Η ανεπάρκεια οικονομικών πόρων, η ανεργία, η αναπηρία, το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, τα οικογενειακά προβλήματα, η άγνοια ως προς τα κοινωνικά δικαιώματα, και ειδικά τις προϋποθέσεις και τον τρόπο άσκησής τους, και η απογοήτευση από το επίπεδο εξυπηρέτησης των δικαιούχων των προνοιακών παροχών στις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση οδηγούν τους δικαιούχους των προνοιακών παροχών σε οικονομικό και κοινωνικό αποκλεισμό. Στο παρελθόν, ο Συνήγορος του Πολίτη ασχολήθηκε με την πρόσβαση στην απασχόληση των ατόμων με αναπηρία, των πολυτέκνων και των αγωνιστών Εθνικής Αντίστασης (ειδική έκθεση), με τα επιδόματα πολυτέκνων (*Ετήσια έκθεση 2004*), με τη λειτουργία των Υγειονομικών Επιτροπών των νομαρχιών (*Ετήσια έκθεση 2005*), με την πρόσβαση ομογενών και πολιτικών προσφύγων σε προνοιακές παροχές (ειδικές εκθέσεις 2003 και 2005) και με τα επιδόματα μητρότητας (ειδική έκθεση 2003). Η παρούσα έκθεση εστιάζει στις ανεπάρκειες των προνοιακών δομών και στις δυσχέρειες πρόσβασης των οικονομικά αδύνατων πολιτών σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται υποθέσεις που αναφέρονται στην άσκηση του δικαιώματος προστασίας της υγείας. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου της Υγείας εκπονήθηκαν, μεταξύ άλλων, ειδικές εκθέσεις για την ακούσια νοσηλεία των ψυχικά ασθενών και την περίθαλψη των πασχόντων από HIV/AIDS.

Η επόμενη ενότητα αναφέρεται στους ασφαλιστικούς οργανισμούς Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ) και Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορικών Καταστημάτων (ΤΕΑΥΕΚ), στους οποίους παρατηρούνται μεγάλες καθυστερήσεις στη χορήγηση των

παροχών και σημαντικά προβλήματα στη συνεργασία μεταξύ των οργανισμών αυτών και του Συνηγόρου του Πολίτη. Η οξύτητα των προβλημάτων οδήγησε τον Συνήγορο του Πολίτη να επισκεφθεί τους ασφαλιστικούς οργανισμούς και τα εποπτεύοντα υπουργεία. Διαπιστώθηκε ότι οι ασφαλιστικοί οργανισμοί αντιμετωπίζουν σύνθετα προβλήματα που έχουν σχέση με τη νομοθεσία, την υποδομή και το προσωπικό τους. Όπως αναφέρεται αναλυτικά στη συνέχεια, η ποιότητα και η έκταση των προβλημάτων δεν επιτρέπει προς το παρόν μεγάλη αισιοδοξία ως προς τη βελτίωση της λειτουργίας των οργανισμών και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Η πολυπλοκότητα της νομοθεσίας (ασφαλιστικής, διοικητικής, σχετικής με την αξιοποίηση της περιουσίας των ασφαλιστικών οργανισμών) και η ανάγκη προσαρμογής των παραπάνω ασφαλιστικών οργανισμών σε σύγχρονα δεδομένα διοίκησης επιβάρυνουν έναν περισσότερο κατευθυντήριο και ενεργό τύπο εποπτείας, κατά την οποία το εποπτεύον όργανο δεν ασκεί μόνον έλεγχο νομιμότητας ή σκοπιμότητας αλλά υποστηρίζει νομικά και τεχνικά τον ασφαλιστικό οργανισμό στο πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό του, αξιολογώντας για παράδειγμα την επίτευξη των στόχων που έχει θέσει το ταμείο (σε συνεργασία με τον εποπτεύοντα οργανισμό). Επίσης, ο επαναπροσδιορισμός των υποχρεώσεων και των ευθυνών των κυβερνητικών επιτρόπων σε αυτό το πνεύμα θα συνέβαλλε στη δυναμική συνεργασία της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ) με τους ασφαλιστικούς οργανισμούς. Η Διεύθυνση Μηχανογράφησης της ΓΓΚΑ στη σχέση της με το ΤΕΑΥΕΚ αποτελεί –κατά την άποψη της Αρχής– υπόδειγμα του τρόπου με τον οποίο πρέπει να ασκείται η εποπτεία, καθώς οι υπεύθυνοι ανέλαβαν πρωτοβουλίες και επανειλημμένα επισκέφθηκαν τον ασφαλιστικό οργανισμό για να λύσουν τα προβλήματα που εμποδίζουν την εγκατάσταση, τη λειτουργία και την επέκταση του μηχανογραφικού του συστήματος. Αντίθετα, χαρακτηριστικό παράδειγμα ελλιπούς εποπτείας αποτελεί η εξ αποστάσεως εποπτεία του YEN στο NAT, καθώς αφενός στα ΔΣ δεν προβλέπεται από τον νόμο η συμμετοχή κυβερνητικού επιτρόπου, όπως συμβαίνει στους ασφαλιστικούς οργανισμούς που εποπτεύει η ΓΓΚΑ, και αφετέρου τα έγγραφα που απευθύνει το NAT στο YEN, στην περίπτωση που αντιμετωπίζει δύσκολες ασφαλιστικές περιπτώσεις, σπανίζουν. Εξάλλου, ο επιμερισμός της εποπτείας μεταξύ της ΓΓΚΑ και του YEN, ανεξάρτητα εάν είναι δικαιολογημένος (κάτι για το οποίο ο Συνήγορος του Πολίτη διατηρεί επιφυλάξεις), φαίνεται ότι έχει οδηγήσει σε περισσότερο χαλαρή εποπτεία του YEN στο NAT και στην εσφαλμένη εντύπωση ότι το ταμείο δεν υπόκειται στην ασφαλιστική λογική, τεχνική και νομοθεσία εξίσου με τους άλλους ασφαλιστικούς οργανισμούς. Ο Συνήγορος του Πολίτη επιφυλάσσεται στο μέλλον να επανέλθει με προτάσεις στο θέμα της εποπτείας της ΓΓΚΑ στους ασφαλιστικούς οργανισμούς, ώστε αυτή να ανταποκρίνεται στον σύγχρονο κατευθυντήριο και ρυθμιστικό ρόλο της κεντρικής διοίκησης.

3. ΘΕΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ

3.1 ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

3.1.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΔΩΡΕΑΝ ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ

Αναγκαία προϋπόθεση για την απολαβή του δικαιώματος στην υγεία και ταυτόχρονα συνταγματική υποχρέωση του κράτους (άρθρο 21, παράγρ. 3 του Συντάγματος) αποτελεί η εξασφάλιση δωρεάν πρόσβασης στη νοσηλευτική και την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη σε ανασφάλιστους και οικονομικά αδύνατους πολίτες. Μέριμνα του Συνηγόρου της Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στο πεδίο αυτό αποτελεί η εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας, ώστε πολίτες οι οποίοι πληρούν τις προϋποθέσεις του νόμου να μην στε-

ρούνται το δικαίωμα απολαβής δωρεάν περίθαλψης. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση ανασφάλιστης, 32 ετών, από τριετίας άνεργης, χωρίς ίδιους πόρους ή ατομικά οικονομικά στοιχεία, η οποία κατέθεσε αίτηση χορήγησης βιβλιαρίου υγείας ανασφάλιστου και το αίτημά της απορρίφθηκε από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας της Νομαρχίας Αθηνών, Νότιος Τομέας, με την αιτιολογία ότι «το οικογενειακό εισόδημα υπερβαίνει το όριο, δεν υπάρχει οικονομική αδυναμία λόγω μεγάλης ακίνητης περιουσίας». Η αναφερόμενη πληροί, ως ανασφάλιστη και με ετήσιο εισόδημα εντός του προβλεπόμενου ορίου των 6.000 ευρώ, τις προϋποθέσεις της με αρ. 139491/2006 ΥΑ, «Καθορισμός προϋποθέσεων, κριτηρίων και διαδικασιών πρόσβασης στο σύστημα νοσηλευτικής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης ανασφαλίστων και οικονομικά αδυνάτων πολιτών» (ΦΕΚ 1747 Β´). Στις προϋποθέσεις αυτές δεν περιλαμβάνεται το μέγεθος της γονικής περιουσίας. Αφού ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε εγγράφως στη διοίκηση, έλαβε απάντηση στην οποία γίνεται παραπομπή, μεταξύ άλλων, σε ερμηνευτική εγκύκλιο του (τότε) Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών με χρονολογία 1974, σύμφωνα με την οποία «η αδυναμία καλύψεως ανάγκης δι' ιδίων μέσων της οικογένειας και των μελών της οικογένειάς των θα κρίνεται επί τη βάση των ιδιαιτέρων οικονομικών και οικογενειακών συνθηκών εκάστης περιπτώσεως». Ο Συνήγορος του Πολίτη συνέταξε στη συνέχεια πόρισμα στο οποίο επισήμανε ότι αντικείμενο της αίτησης της ενδιαφερομένης ήταν η δωρεάν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και όχι η εν γένει οικονομική στήριξη της με άλλες προνοιακές παροχές· η άρνηση της διοίκησης έχει ως αποτέλεσμα η αιτούσα να στερείται τη δυνατότητα δωρεάν ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και η υγεία της να εξαρτάται από την οικογενειακή χρηματοδότηση, κάτι που αντίκειται στην κρατική υποχρέωση για προστασία της υγείας και για σεβασμό της αξίας του ανθρώπου. Επειδή παρήλθε χρονικό διάστημα τριών μηνών από την αποστολή του πορίσματος χωρίς να υπάρξει απάντηση, ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις του (υπόθεση 18878/2006).

3.1.2 ΕΛΛΕΙΨΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΒΕΒΑΡΗΜΕΝΟ ΙΑΤΡΙΚΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΟΥ ΧΡΗΣΟΥΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

Σε δύο περιπτώσεις ο Συνήγορος του Πολίτη κλήθηκε να παρέμβει προκειμένου να φιλοξενηθούν και να τύχουν φροντίδας άτομα με βεβαρημένο ιατρικό ιστορικό που χρήζουν κοινωνικής φροντίδας. Συγκεκριμένα, ζητήθηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη να διαμεσολαβήσει για την εισαγωγή ενός τετραπληγικού με ποσοστό αναπηρίας 70% που πάσχει από ηπατίτιδα C σε κατάλληλο κέντρο αποκατάστασης, καθώς η οκταμελής οικογένειά του αδυνατεί να τον φροντίσει και οι συνθήκες διαβίωσής του θέτουν σε άμεσο κίνδυνο τη ζωή του. Η εισαγωγή του σε διάφορα ιδρύματα δεν στάθηκε δυνατή, επειδή, κατά τον Οργανισμό Λειτουργίας τους, δεν γίνονται δεκτοί ασθενείς με μεταδοτική νόσο. Μετά την παρέμβαση της Αρχής, ο ασθενής εισήχθη σε νοσοκομείο για διαγνωστικό επανέλεγχο και βραχύχρονη φιλοξενία με σκοπό τη φυσική του αποκατάσταση (υπόθεση 7083/2007).

Στη δεύτερη περίπτωση, ο πολίτης απευθύνθηκε στην Αρχή με το αίτημα να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να νοσηλευθεί ένας συγγενής του, άστεγος και άνεργος, ο οποίος έχει υποβληθεί σε τραχειοστομία, πάσχει από καρκίνο του λάρυγγα και παραμένει κατάκοιτος ύστερα από εγκεφαλικό επεισόδιο. Από το Γ´ θεραπευτήριο Χρονίων Παθήσεων Δυτικής Αθήνας, στο οποίο είχε υποβάλει αίτηση για εισαγωγή του ασθενούς, έλαβε απορριπτική απάντηση, με το αιτιολογικό ότι δεν πληρούνται οι προϋ-

ποθέσεις εισαγωγής. Μετά την αλληλογραφία της Αρχής με το Γ΄ Θεραπευτήριο Χρονίων Παθήσεων Δυτικής Αθήνας και την επίκληση ανθρωπιστικών λόγων, έγινε δεκτή η κατά παρέκκλιση εισαγωγή του ασθενούς (υπόθεση 7548/2007).

Με αφορμή τις δύο αυτές υποθέσεις, ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε με έγγραφά του προς το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Διεύθυνση Προστασίας ΑμεΑ) τη διαπιστωθείσα έλλειψη δομών για άτομα με βεβαρημένο ιατρικό ιστορικό που χρήζουν κοινωνικής φροντίδας, και πρότεινε να ληφθούν τα αναγκαία μέτρα για τη φιλοξενία και τη νοσηλεία τους, ώστε να αποφεύγονται η επιβάρυνση και η παρακώλυση του έργου των ιατρικών ιδρυμάτων εις βάρος άλλων ασθενών και να μην αναζητείται κάθε φορά η σχετική δυνατότητα κατά παρέκκλιση των οργανισμών τους.

3.1.3 ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΟΜΩΝ ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΟΥΣ ΜΕ ΑΥΤΙΣΜΟ

Στο πλαίσιο του προγράμματος για την ψυχιατρική μεταρρύθμιση «Ψυχαργώς Β΄ Φάση», το Παιδοψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής (ΠΝΑ) αποτελεί ένα από τα πέντε ψυχιατρικά νοσοκομεία τα οποία πρέπει να μετασχηματιστούν από άσυλα σε δίκτυα Κοινοτικών Δομών που οφείλουν να παρέχουν κοινοτική φροντίδα σε παιδιά με ψυχικές διαταραχές. Το ΠΝΑ, κατά τον μετασχηματισμό του σε δίκτυο υπηρεσιών ψυχικής υγείας για παιδιά και εφήβους, επιμελήθηκε τη μεταφορά των νοσηλευόμενων σε αυτό ασθενών στις κοινοτικές δομές που δημιουργήθηκαν για τις συγκεκριμένες ηλικιακές κατηγορίες. Πρόβλημα ωστόσο ανέκυψε για εκείνους τους ασθενείς που λόγω ενηλικίωσης δεν μπορούσαν να εισαχθούν στις προαναφερθείσες κοινοτικές δομές τη στιγμή ωστόσο που παρατηρείται έλλειψη τέτοιων δομών για ενήλικους με αυτισμό. Το πρόβλημα τέθηκε υπόψη του Συνηγόρου του Πολίτη από τη μητέρα νοσηλευόμενου στο ΠΝΑ ασθενούς με αυτισμό που είχε πλέον ενηλικιωθεί, η οποία διαμαρτυρήθηκε για την απόφαση του ΔΣ του νοσοκομείου να παραμείνει ο γιος της στο Τμήμα Χρονίων Παθήσεων. Συγκεκριμένα, ζήτησε την παρέμβαση της Αρχής ώστε να μεταφερθεί σε Ξενώνα Εφήβων με Αυτισμό. Στο πλαίσιο χειρισμού της υπόθεσης, πραγματοποιήθηκε συνάντηση της Βοηθού Συνηγόρου και κλιμακίου της Αρχής με τη διοίκηση του ΠΝΑ, κατά την οποία συζητήθηκε το ενδεχόμενο ικανοποίησης του αιτήματος της μητέρας του ασθενούς για ένταξη του γιου της στον Ξενώνα Εφήβων. Με αφορμή τη συγκεκριμένη υπόθεση συζητήθηκαν αναλυτικά τα οργανωτικά κενά που εντοπίζονται στη διαδικασία τοποθέτησης ενηλίκων με αυτισμό σε κοινοτικούς ξενώνες ή οικοτροφεία μετά το πέρας της νοσηλείας τους στο νοσοκομείο. Σε συνέχεια της συνάντησης αποφασίστηκε από τη διοίκηση του ΠΝΑ η κατά παρέκκλιση μετεγκατάσταση του γιου της προσφεύγουσας και δύο ακόμη ενήλικων ασθενών του νοσοκομείου στον Ξενώνα Εφήβων Ανατολικής Αττικής «Αγγέλια». Ο Συνήγορος του Πολίτη επισημαίνει πάντως ότι η κατά παρέκκλιση ικανοποίηση του αιτήματος δεν αποτελεί οριστική λύση, διότι οι έφηβοι δεν επιτρέπεται να ζουν στην ίδια κοινοτική δομή με ενήλικους. Απαιτείται το ταχύτερο δυνατόν η δημιουργία ειδικών κοινοτικών δομών για τους ενήλικους, με τη διαμόρφωση ειδικών προγραμμάτων για τις ιατροκοινωνικές τους ανάγκες. Το πρόβλημα δεν είναι έντονο σήμερα, καθώς οι ασθενείς που μετεγκαθίστανται κατά παρέκκλιση βρίσκονται λίγο μετά την εφηβεία, αναμένεται όμως να επιδεινωθεί στο μέλλον (υπόθεση 13045/2006).

3.2 ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

3.2.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΣΘΕΝΩΝ

Στη συνέχεια εκτίθενται περιπτώσεις παραβίασης δικαιωμάτων των ασθενών, ειδικά του δικαιώματος στην ενημέρωση, κυρίως λόγω ελλιπούς γνώσης της διοικητικής διαδικα-

σίας ή εσφαλμένης αντίληψης σχετικά με το ιατρικό απόρρητο. Αναφέρονται επίσης παραβιάσεις των δικαιωμάτων των ψυχικά ασθενών και των πασχόντων από HIV/AIDS, κυρίως λόγω κακής εφαρμογής της οικείας νομοθεσίας.

3.2.1.1 Ψυχική υγεία

Η διαδικασία ακούσιας νοσηλείας, που θεσπίστηκε με τα άρθρα 95–100 του Ν. 2071/1992, αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων των ψυχικά ασθενών. Στην πράξη ωστόσο, όπως προκύπτει από αναφορές πολιτών, παρατηρείται συχνά παραβίαση των σχετικών διατάξεων, με αποτέλεσμα να μην υλοποιείται η προστασία. Ενδεικτική είναι η περίπτωση ακούσια νοσηλευθέντος στο 6ο Ψυχιατρικό Τμήμα του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Αττικής (ΨΝΑ) ο οποίος προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη διαμαρτυρούμενος για την εισαγωγή, την παραμονή και τη νοσηλεία του. Για την έρευνα της υπόθεσης ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε αντίγραφα από τον φάκελο του ασθενούς. Ύστερα από πολυήμερη άκαρπη αναμονή παρελήφθησαν στοιχεία που απεστάλησαν ταχυδρομικά από το νοσοκομείο και τα οποία αποτελούσαν, σύμφωνα με το συνοδευτικό διαβιβαστικό έγγραφο του νοσοκομείου, τον διοικητικό και τον ιατρικό φάκελο του ασθενούς. Ο Συνήγορος του Πολίτη έκρινε ότι τα στοιχεία δεν ήταν πλήρη και για τον λόγο αυτόν οι χειριστές της υπόθεσης επισκέφθηκαν το νοσοκομείο και έλαβαν οι ίδιοι αντίγραφα του φακέλου. Από την αντιπαραβολή των στοιχείων που ελήφθησαν κατά την επίσκεψη με αυτά που είχαν αποσταλεί προέκυψε ότι είχε αποσταλεί τμήμα του διοικητικού φακέλου και είχε εξαιρεθεί ο ιατρικός φάκελος του ασθενούς. Από την εξέταση των στοιχείων γεννήθηκαν αμφιβολίες σχετικά με την τήρηση της προβλεπόμενης –για την προστασία των ασθενών– διαδικασίας επιβολής ακούσιου εγκλεισμού και μέτρων φυσικού περιορισμού στον συγκεκριμένο ασθενή. Η Αρχή ζήτησε στη συνέχεια εμπειριστωμένη απάντηση από τη διοίκηση του ΨΝΑ ως προς τους λόγους για τους οποίους είχε καθυστερήσει η αποστολή των στοιχείων και για το ελλειπές αυτών. Ζητήθηκαν επίσης πληροφορίες για την τήρηση της διαδικασίας εισαγωγής και νοσηλείας, την ενημέρωση του ασθενούς ως προς τα δικαιώματά του, την έκδοση και την υπογραφή ιατρικών πιστοποιήσεων (διαδικασία και ενταταλμένα πρόσωπα), την αιτιολογία των ψυχιατρικών γνωματεύσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου και το ενδεχόμενο φυσικού περιορισμού του ασθενούς (καθήλωση). Τα προαναφερθέντα ερωτήματα της Αρχής παρέμειναν επί της ουσίας αναπάντητα, παρά την αλληλογραφία που ακολούθησε μεταξύ Συνηγόρου του Πολίτη και διοίκησης του ΨΝΑ. Η συγκεκριμένη υπόθεση και η –από τη σύσταση ακόμη του Συνηγόρου του Πολίτη– τακτική διερεύνηση αναφορών που θέτουν προβλήματα σχετικά με το θέμα του ακούσιου εγκλεισμού ψυχικά ασθενών αποτέλεσαν την αφορμή για τη σύνταξη της ειδικής έκθεσης με θέμα «Αυτεπάγγελτη έρευνα του Συνηγόρου του Πολίτη για την ακούσια νοσηλεία ψυχικά ασθενών» (υπόθεση 2709/2006).

Στους αντίποδες της ακούσιας νοσηλείας βρίσκονται η αποασυλοποίηση και η ψυχοκοινωνική αποκατάσταση ατόμων με προβλήματα ψυχικής υγείας, οι οποίες αποτελούν στόχους της ψυχιατρικής μεταρρύθμισης που εγκαινιάστηκε με το πρόγραμμα «Ψυχάργως». Απαραίτητη προϋπόθεση για την ευόδωση αυτών των στόχων είναι η ευαισθητοποίηση της κοινωνίας, ιδίως της τοπικής, και των δημόσιων υπηρεσιών. Η άρνηση των εν λόγω υπηρεσιών να συναλληλούν με ψυχικά ασθενείς, θεωρώντας εκ των προτέρων ότι αυτοί δεν έχουν δικαιοπρακτική ικανότητα, αναιρεί την ουσία των προγραμμάτων αποασυλοποίησης. Συγκεκριμένα, ζητήθηκε η συνδρομή του Συνηγόρου του Πολίτη προκειμένου να αντιμετωπιστεί η άρνηση της αρμόδιας ΔΟΥ ΙΓ΄ Αθηνών να χορηγήσει Αριθμό Φο-

ρολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) ή να προβεί σε μεταβολή των ατομικών στοιχείων (αλλαγή διεύθυνσης κ.λπ.) όποτε διαπιστώνει ότι ο αιτών δηλώνει τη διεύθυνση οικοτροφείου που εντάσσεται στο πλαίσιο του προγράμματος αποασυλοποίησης ψυχικά ασθενών «Ψυχαργός», με την αιτιολογία ότι, ως ψυχικά ασθενείς, οι αιτούντες χρήζουν δικαστικής συμπαράστασης με βάση τα άρθρα 1666–1668 ΑΚ και δεν δικαιούνται να προβαίνουν σε δικαιοπραξίες. Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε ότι η στάση αυτή δεν συνάδει με τις διατάξεις για τη δικαστική συμπαράσταση του Αστικού Κώδικα (ΑΚ) και αντίκειται στο νομικό πλαίσιο που διέπει την ψυχιατρική μεταρρύθμιση. Προϋπόθεση για την επιτυχία των προγραμμάτων αποασυλοποίησης είναι η δυνατότητα των ατόμων με ψυχικά προβλήματα να ενταχθούν στον κοινωνικό και επαγγελματικό ιστό της κοινωνίας. Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη ολοκληρώθηκε με επιτυχία, όταν από την ΔΟΥ ΙΓ΄ Αθηνών χορηγήθηκε τελικά ΑΦΜ σε δύο ασθενείς του οικοτροφείου «Ιρις» και πραγματοποιήθηκε η μεταβολή ατομικών στοιχείων σε άλλον (υπόθεση 12809/2006).

3.2.1.2 Ασθενείς και φορείς HIV/AIDS

Η περίθαλψη ασθενών και φορέων HIV/AIDS απασχόλησε τον Συνήγορο του Πολίτη μετά την προσφυγή πολιτών που είτε είναι φορείς του ιού HIV είτε νοσούν από AIDS. Από τις 13 υποθέσεις που εξετάσε ο Συνήγορος του Πολίτη, οι επτά αφορούν στην αναβολή προγραμματισμένης παρεμβατικής ιατρικής πράξης ή την άρνηση περίθαλψης. Αντικείμενο τριών άλλων είναι η παραβίαση ιατρικού απορρήτου. Από τις υπόλοιπες τρεις μία αφορά στη διενέργεια εξετάσεων αίματος για τον ιό HIV σε ασθενή χωρίς ο ίδιος να έχει προηγουμένως ενημερωθεί και συναινέσει, άλλη αφορά στην ανακοίνωση θετικών αποτελεσμάτων σε ασθενή με τρόπο που δεν συνάδει με τις οδηγίες που έχουν δοθεί στα νοσηλευτικά ιδρύματα, δηλαδή χωρίς κατάλληλη ψυχολογική και άλλη υποστηρικτική διαδικασία. Η τελευταία υπόθεση αφορά στην απόλυση εργαζομένου λόγω προσβολής του από τον ιό HIV μολονότι ήταν ασυμπτωματικός και δεν εμποδιζόταν στην άσκηση των καθηκόντων του.

Για την αποτελεσματικότερη άσκηση των δικαιωμάτων των ασθενών, ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει, μεταξύ άλλων, τα εξής: τη συνεχή επιμόρφωση των επαγγελματιών υγείας για τους τρόπους μετάδοσης και προφύλαξης από τον ιό του AIDS, την υποχρεωτική ενημέρωση των επαγγελματιών υγείας για τις νομικές ευθύνες και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τους σχετικούς νόμους ως προς τα θέματα της τήρησης του ιατρικού απορρήτου και την υποχρέωσή τους να ενημερώνουν του οροθετικούς ασθενείς για τους τρόπους προφύλαξης τρίτων ατόμων (σεξουαλικών συντρόφων), την ενημέρωση των ίδιων των οροθετικών και των ασθενών με AIDS για τις ενδεικνυόμενες δράσεις προφύλαξης των ίδιων και των σεξουαλικών τους συντρόφων, την πρόβλεψη ειδικού συστήματος παραπομπών των οροθετικών ή των ασθενών με AIDS για ειδικότερες ιατρικές εξετάσεις στις κλινικές με ευθύνη και υπό την εποπτεία των θεράποντων ιατρών και την απασχόληση φορέων και ασθενών HIV/AIDS σε κατάλληλες γι' αυτούς θέσεις στο στράτευμα όταν είναι ασυμπτωματικοί ή τα συμπτώματά τους δεν εμποδίζουν την άσκηση των καθηκόντων τους.

3.2.1.3 Πρόσβαση σε ιατρικό φάκελο

Η άρνηση των υπηρεσιών υγείας των ασφαλιστικών οργανισμών και των υπηρεσιών του Εθνικού Συστήματος Υγείας να παράσχουν στους πολίτες που συναλλιάσσονται με αυτές πρόσβαση στον ιατρικό τους φάκελο έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Αρχή. Η κατά παράβαση των σχετικών διατάξεων άρνηση χορήγησης αντιγράφων ή στοιχείων του ια-

τρικού φακέλου έχει ως αποτέλεσμα την αποτροπή του δημόσιου ελέγχου, ακόμη και αν δεν υπάρχει τέτοια πρόθεση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ασχολήθηκε με το ζήτημα αυτό με αφορμή την αναφορά πολίτη με την οποία κατήγγειλε ότι δεν είχε λάβει απάντηση σε επιστολή του προς τον Υπουργό Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Αντικείμενο της επιστολής αποτελούσε η επανειλημμένη άρνηση του Ιπποκράτειου Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών και του Αρεταίειου Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου να του χορηγήσουν αντίγραφα από πρακτικά χειρουργείων στα οποία είχε υποβληθεί. Με έγγραφό του προς τον Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ο Συνήγορος του Πολίτη επικαλέστηκε τις οικείες νομικές διατάξεις, ζητώντας να ικανοποιηθεί το αίτημα του πολίτη. Τελικά, ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας Προστασίας Δικαιωμάτων Ασθενών του υπουργείου προς τις διοικήσεις των εμπλεκόμενων νοσοκομείων, το Ιπποκράτειο και το Αρεταίειο χορήγησαν ακριβή αντίγραφα του βιβλίου πρακτικών χειρουργείου στον ασθενή (υπόθεση 3900/2007).

Προβλήματα πρόσβασης στον ιατρικό φάκελο δεν αντιμετωπίζουν μόνον οι ίδιοι οι ασθενείς αλλά πολύ περισσότερο τρίτοι, ακόμη και αν είναι νόμιμα από τον ασθενή εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Συνήθη πρακτική επίσης αποτελεί η άρνηση χορήγησης αντιγράφων ή στοιχείων του ιατρικού φακέλου που δεν μπορούν να αναπαραχθούν εντός του νοσοκομείου. Και τα δύο αυτά ζητήματα κλήθηκε να τα αντιμετωπίσει ο Συνήγορος του Πολίτη με αφορμή την άρνηση του Θριάσιου Νοσοκομείου να χορηγήσει στην αδελφή ασθενούς αντίγραφο μαγνητικής τομογραφίας η οποία περιλαμβανόταν στον ιατρικό φάκελο που σχηματίστηκε κατά τη νοσηλεία του ασθενούς σε αυτό. Η άρνηση εκδηλώθηκε μοιρονότι είχε επισυναφθεί στη σχετική αίτηση ειδικό πληρεξούσιο του αδελφού. Ο θεράπων ιατρός αρνήθηκε να ικανοποιήσει το αίτημα, αφενός αμφισβητώντας τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης στον ιατρικό φάκελο μέσω τρίτου και αφετέρου επειδή δεν υπήρχε η τεχνική δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφου της τομογραφίας. Ο Συνήγορος του Πολίτη ενημέρωσε εγγράφως το νοσοκομείο ότι η άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης στον ιατρικό φάκελο είναι δυνατή και μέσω πληρεξούσιου προσώπου, χωρίς να τίθεται στην περίπτωση αυτή θέμα προστασίας του ιατρικού απορρήτου έναντι τρίτων. Παράλληλα, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε να χορηγηθεί το πρωτότυπο στην ενδιαφερόμενη, προκειμένου να μεριμνήσει η ίδια για τη δημιουργία αντιγράφου, εφόσον δεν υπήρχε τέτοια δυνατότητα από το νοσοκομείο. Η πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη έγινε δεκτή από τη διοίκηση. Επιπλέον, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής στα νοσοκομεία για δημιουργία αντιγράφων ιατρικών εξετάσεων, η Αρχή διατύπωσε σχετική νομοθετική πρόταση προς το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (υπόθεση 8661/2007).

3.2.2 ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ

Ο βαθμός πραγμάτωσης τόσο του ατομικού (άρθρο 5, παράγρ. 5 του Συντάγματος) όσο και του κοινωνικού δικαιώματος στην υγεία (άρθρο 21, παράγρ. 3 του Συντάγματος) εξαρτάται από το εύρος των δικαιούχων και από το είδος και την έκταση των ασφαλιστικών παροχών υγειονομικής περίθαλψης. Στη συνέχεια εξετάζονται υποθέσεις σχετικές με την υπαγωγή στην ασφάλιση ασθενείας και με την απόδοση των δαπανών εξωνοσοκομειακής περίθαλψης.

3.2.2.1 Δικαιούχοι ασφάλισης ασθενείας

Χαρακτηριστική περίπτωση σε σχέση με τον αποκλεισμό δικαιούχων ασφάλισης ασθενεί-

ας είναι αυτή που τέθηκε υπόψη του Συνηγόρου του Πολίτη από ασφαλισμένο του δημοσίου ο οποίος, έπειτα από σχετικό αίτημά του να ασφαλίσει το τέκνο της συζύγου του, ενημερώθηκε από την υπηρεσία του Οργανισμού Περίθαλψης Ασφαλισμένων του Δημοσίου (ΟΠΑΔ) στον νομό κατοικίας του ότι δεν υφίσταται σχετική δυνατότητα. Η έλλειψη πρόβλεψης στον κανονισμό του ΟΠΑΔ για την υπαγωγή στην κοινωνική ασφάλιση τέκνου της συζύγου ασφαλισμένου του δημοσίου το οποίο δεν μπορεί να ασφαλίσει έμμεσα ούτε η μητέρα ούτε ο πατέρας του έχει ως αποτέλεσμα να μένει το τέκνο ανασφάλιστο. Με έγγραφό του προς τον ΟΠΑΔ, ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε να τροποποιηθεί ο κανονισμός του ώστε να καλύπτονται όλα τα ανασφάλιστα μέλη οικογένειας δημοσίων υπαλλήλων και ιδιαίτερα τα παιδιά των συζύγων, όπως ισχύει σε άλλους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (ΙΚΑ, Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών), με γνώμονα την αρχή της ισότητας παροχών και μεταχείρισης στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης. Ο ΟΠΑΔ ενημέρωσε τον Συνήγορο του Πολίτη ότι «το θέμα της επέκτασης των παροχών υγειονομικής περίθαλψης στα ανασφάλιστα ανήλικα παιδιά συζύγων δημοσίων υπαλλήλων θα ληφθεί υπόψη σε ενδεχόμενη τροποποίηση του κανονισμού παροχών» (υπόθεση 6805/2007).

3.2.2.2 Έκταση ασφάλισης ασθενείας

Χαρακτηριστικές περιπτώσεις κακής εφαρμογής του νόμου σχετικά με κάλυψη εξωνοσοκομειακών δαπανών υγείας είναι οι ακόλουθες:

α. Λόγω έλλειψης σχετικής πρόβλεψης και εσφαλμένης ερμηνείας των οικείων διατάξεων απορρίφθηκε από την Τοπική Διοικητική Επιτροπή του υποκαταστήματος ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Καλλιθέας ένσταση ασφαλισμένου για την απόδοση δαπανών αγοράς ειδικών γυαλιών χαμηλής όρασης της κόρης του, με την αιτιολογία ότι «τα βοηθήματα χαμηλής οράσεως δεν εντάσσονται στα χορηγούμενα από το άρθρο 29 του Κανονισμού Ασθενείας του Ιδρύματος οπτικά είδη». Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στη διοίκηση του ΙΚΑ και το αρμόδιο υποκατάστημα και στη συνέχεια στη ΓΓΚΑ, ζητώντας να ικανοποιηθεί το αίτημα του ασφαλισμένου, με το επιχείρημα ότι ο σκοπός του νομοθέτη, όπως προκύπτει από τις ισχύουσες διατάξεις, είναι η παροχή στους ασφαλισμένους των αναγκαίων βοηθητικών μέσων και προθέσεων (τεχνητά μέλη) προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα υγείας τους, μεταξύ των οποίων βοηθητικών μέσων περιλαμβάνονται τα γυαλιά και οι φακοί επαφής, χωρίς να γίνεται δεσμευτική απαρίθμηση ειδικών τύπων γυαλιών ή φακών. Η ΓΓΚΑ αποφάνθηκε ότι τα βοηθήματα χαμηλής όρασης δεν εντάσσονται στα χορηγούμενα από το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ οπτικά είδη αφενός επειδή δεν υπάρχει ρητή πρόβλεψη στον Κανονισμό Ασθενείας του ΙΚΑ και αφετέρου επειδή δεν έχει εγκριθεί η δαπάνη προμήθειας για το συγκεκριμένο είδος από το ΔΣ του ΙΚΑ, και πρότεινε αντίστοιχη τροποποίηση του κανονισμού του ιδρύματος. Η Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών Υγείας του ΙΚΑ, που αποφασίζει για το είδος και την έκταση της περίθαλψης, θεώρησε ωστόσο ότι η επανεξέταση του θέματος δεν κρίνεται κατά την παρούσα στιγμή σκόπιμη (υπόθεση 6320/2006).

β. Από τους ασφαλιστικούς οργανισμούς συχνά δεν καταβάλλονται οι δαπάνες για μη στολοποιημένες ιατρικές πράξεις, με συνέπεια να καλείται να διαμεσολαβήσει ο Συνήγορος του Πολίτη. Ενδεικτικά αναφέρεται η περίπτωση πολίτη η οποία κατέβαλε στο Περιφερειακό Γενικό Νοσοκομείο – Μαιευτήριο «Ελένα Βενιζέλου» το ποσό των 352,17 € για κυτταρολογικές εξετάσεις παρά το γεγονός ότι, ως ασφαλισμένη στον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), δεν όφειλε να πληρώσει. Με έγγραφό του προς το νοσοκομείο «Ελένα» ο ΟΓΑ αποφάνθηκε ότι κακώς επιβαρύνθηκε η ασφαλισμένη, και ζήτησε από το νοσοκομείο να της επιστρέψει τη σχετική δαπάνη. Ο Συνήγορος του Πολίτη υπο-

στήριξε ωστόσο ότι ο ΟΓΑ όφειλε να επιστρέψει στην ασφαλισμένη το ποσό που κατέβαλε αχρεωστήτως, επειδή το ταμείο είχε αναδεχθεί εκ των προτέρων (ήδη με τη θεμελίωση από τους ασφαλισμένους δικαιώματος απόληψης παροχών) τα χρέη των ασθενών-ασφαλισμένων του έναντι των νοσοκομείων-δανειστών, απαλλάσσοντας τους οφειλότες-ασθενείς. Ο ΟΓΑ στην απάντησή του προς την Αρχή επικαλέστηκε έγγραφο της ΓΓΚΑ, το οποίο αναφέρει ότι «οι ασφαλιστικοί οργανισμοί αποδίδουν για τις ιατρικές πράξεις τις τιμές που περιλαμβάνονται στο ΠΔ 157/91 και μόνο κατ' εξαίρεση μπορούν να αποδίδουν για τις μη κοστολογημένες ιατρικές πράξεις τις τιμές που, ύστερα από γνωμοδότηση του ΚΕΣΥ, έχουν γίνει αποδεκτές από τους αρμόδιους υπουργούς. Κατόπιν αυτών, οι ασφαλιστικοί οργανισμοί δεν νομιμοποιούνται να αποδίδουν τις τιμές των ιατρικών πράξεων που έχουν κοστολογηθεί από τα Δ.Σ. των κρατικών νοσοκομείων». Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε ότι έως την έκδοση του απαιτούμενου προεδρικού διατάγματος οι ασφαλιστικοί οργανισμοί οφείλουν κατ' εφαρμογήν του άρθρου 30, παράγρ. 2 του ΑΝ 1565/1939 να αποδίδουν τη δαπάνη στα νοσοκομεία με βάση την προσωρινή κοστολόγηση που καθορίζεται με απόφαση του ΔΣ ενός νοσοκομείου, όπως προβλέπεται στο με αρ. πρωτ. Υ7/οικ./477/7.3.1993 έγγραφο του άλλοτε Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας. Τελικά, το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ενημέρωσε εγγράφως ότι έχει προωθήσει για συνυπογραφή σχέδιο προεδρικού διατάγματος για την ανακοστολόγηση και κοστολόγηση ιατρικών πράξεων στο Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, το οποίο αναμένεται να εκδοθεί (υπόθεση 7267/2005). Η άρνηση απόδοσης δαπάνης για μη κοστολογημένες πράξεις αποτελεί αντικείμενο και άλλης υπόθεσης, την οποία έθεσε υπόψη του Συνηγόρου ασφαλισμένος του ΟΠΑΔ. Συγκεκριμένα, ο ενδιαφερόμενος υποβλήθηκε στο Αρεταίειο σε ιατρικές πράξεις που προηγούνται της ακτινοθεραπείας, οι οποίες δεν είναι κοστολογημένες με κρατικό τιμολόγιο και δεν περιλαμβάνονται στα σχετικά προεδρικά διατάγματα, έχουν όμως κοστολογηθεί προσωρινά με απόφαση της εφορείας του νοσοκομείου. Παρά τις επισημάνσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και την απόφαση της αρμόδιας για την κοστολόγηση ιατρικών πράξεων Διεύθυνσης Ανάπτυξης Μονάδων Υγείας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης («οι ασφαλιστικοί οργανισμοί πρέπει να καταβάλουν στα νοσοκομεία ιατρικές πράξεις που έχουν κοστολογηθεί με αποφάσεις των Δ.Σ.»), ο ΟΠΑΔ ενέμεινε στην αρχική αρνητική του θέση (υπόθεση 711/2006).

γ. Συχνά ανακύπτουν προβλήματα σχετικά με την κάλυψη δαπανών από την εμπλοκή ιδιωτικών υπηρεσιών κατά τη νοσηλεία ασφαλισμένων σε οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης. Ενδεικτικά αναφέρεται υπόθεση ενός ασφαλισμένου του ΙΚΑ ο οποίος παραπέμφθηκε από γιατρό του ΙΚΑ, με τη συνήθη διαδικασία, σε συμβεβλημένη με το ΙΚΑ ιδιωτική κλινική της Θεσσαλονίκης, αναγκάστηκε όμως κατά την εισαγωγή του στην ιδιωτική κλινική να υπογράψει έγγραφο σύμφωνα με το οποίο θα αναλάμβανε ο ίδιος το κόστος της νοσηλείας του, με την αιτιολογία ότι δεν υπάρχει άλλο έντυπο εισαγωγής από αυτό και δεν θα μπορούσε να γίνει διαφορετικά η εισαγωγή του. Περίπου έξι μήνες μετά το εξιτηριό του, η ιδιωτική κλινική απευθύνθηκε στον ασφαλισμένο για να καλύψει ένα μεγάλο ποσό για επιπλέον έξοδα νοσηλείας. Επειδή ο Συνήγορος του Πολίτη δεν έχει αρμοδιότητα να ελέγξει απευθείας ιδιωτικές κλινικές, ζήτησε με έγγραφό του προς το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ να αναλάβει αυτό την κάλυψη των επιπλέον ποσών και ακολούθως να τα χρεώσει στην κλινική λόγω παράβασης της μεταξύ τους σύμβασης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6 αυτής. Το ΙΚΑ απάντησε ότι με την υπογραφή του εγγράφου εισαγωγής ήταν υποχρεωμένος ο ασθενής να καλύψει τα επιπλέον έξοδα. Με δεύτερο έγγραφό του ο Συνήγορος

του Πολίτη επέμεινε ότι πρέπει να διερευνηθεί το ενδεχόμενο η υπογραφή αυτή του ασθενούς να ήταν αποτέλεσμα πλάνης και ανάγκης, αφού όλες οι ενδείξεις συνηγορούσαν υπέρ του ότι ο ασθενής δεν είχε εξαρχής καμία διάθεση να επωμισθεί επιπλέον κόστος και ότι στην κατάστασή του προείχε η αποκατάσταση της υγείας του και όχι ο ενδελεχής έλεγχος των διαδικαστικών εγγράφων που του ζητούσε η κλινική, τα οποία καθένας στη θέση του θα τα υπέγραφε θεωρώντας ότι αναγράφουν τα συνήθη που απαιτούν οι συμβεβλημένες με το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ κλινικές. Ενώ η ιδιωτική κλινική άσκησε αγωγή κατά του ασφαλισμένου για να εισπράξει το επιπλέον ποσόν νοσηλείας, το ΙΚΑ με έγγραφο-εγκύκλιο προς όλα τα νοσοκομεία και τα περιφερειακά υποκαταστήματα του ΙΚΑ, καθώς και προς όλες τις συμβεβλημένες με το ΙΚΑ ιδιωτικές κλινικές παραδέχθηκε ότι «υπάρχουν και άλλες όμοιες αναφορές πολιτών που, παρά το γεγονός ότι η νοσηλεία τους καλύπτεται με εισιτήριο/εξιτήριο ΙΚΑ, χρεώνονται με διάφορα ποσά τα οποία οι κλινικές τα δικαιολογούν ως διαφορά θέσης». Παράλληλα, το ΙΚΑ εισήγαγε μια πιο αυστηρή διαδικασία με την υπογραφή συγκεκριμένου εντύπου που θα υπογράφεται τόσο από τον ασθενή όσο και από τον ελεγκτή γιατρό σε δύο αντίγραφα, ένα εκ των οποίων θα επιστρέφεται στη μονάδα υγείας που θα έχει την ευθύνη για τη διαχείριση της σύμβασης με την κλινική και θα φυλάσσεται σε αρχείο ενός έτους (υπόθεση 3071/2005).

3.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

3.3.1 ΘΕΩΡΗΣΗ ΑΤΟΜΙΚΟΥ ΒΙΒΛΙΑΡΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΑΛΛΟΔΑΠΟΥ

Αλληλοδαπή νιγηριανής ιθαγένειας απευθύνθηκε στον Συνήγορο του Πολίτη διότι η Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της Νομαρχίας Θεσσαλονίκης αρνήθηκε να προβεί στην ανανέωση του ατομικού βιβλιαρίου υγείας της για εργασία σε κατάσταση υγειονομικού ενδιαφέροντος (ΚΥΕ). Ως αιτιολογία για την άρνηση προβλήθηκε ο ισχυρισμός ότι το έγγραφο που νομιμοποιούσε τη διαμονή της, το οποίο στη συγκεκριμένη περίπτωση ήταν η βεβαίωση κατάθεσης αίτησης, δεν ήταν πρόσφατο και συνεπώς δεν μπορούσε να αποκλειστεί το ενδεχόμενο η διοίκηση να είχε εν τω μεταξύ απαντήσει αρνητικά στην αίτησή της. Σε έγγραφό του προς τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Υγιεινής της Νομαρχίας Θεσσαλονίκης, ο Συνήγορος του Πολίτη κατέληγε, ύστερα από επισκόπηση του οικείου νομικού πλαισίου, στο συμπέρασμα ότι η ισχύς των σχετικών βεβαιώσεων είναι μεν χρονικά περιορισμένη, όχι όμως συγκεκριμένης χρονικής διάρκειας, και παύει αυτοδικαίως με την έκδοση απόφασης της διοίκησης επί της αίτησης για χορήγηση άδειας διαμονής. Κατά συνέπεια, η Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Υγιεινής της Νομαρχίας Θεσσαλονίκης υποχρεούται να προβεί στη θεώρηση του ατομικού βιβλιαρίου υγείας της ενδιαφερομένης ακόμη και αν η βεβαίωση κατάθεσης αίτησης για άδεια διαμονής δεν φέρει πρόσφατη ημερομηνία έκδοσης, και σε περίπτωση αμφιβολιών σχετικά με την ισχύ της ο Συνήγορος του Πολίτη συνέστησε ενδοϋπηρεσιακή συνεννόηση. Ακολούθως, η προαναφερθείσα Διεύθυνση θέσπισε την πενταετούς ισχύος θεώρηση των ατομικών βιβλιαρίων υγείας με τον όρο ότι ο ενδιαφερόμενος αλληλοδαπός δεν θα λάβει αρνητική απάντηση στο αίτημά του για χορήγηση άδειας διαμονής. Επειδή κατά τη διερεύνηση της αναφοράς διαπιστώθηκε ανομοιομορφία ως προς την πρακτική που ακολουθείται από τις Διευθύνσεις Δημόσιας Υγείας των κατά τόπους αρμόδιων νομαρχιών, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε στη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, που ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου Υγείας, την έκδοση σχετικής εγκυκλίου. Ως αποτέλεσμα αυτής της πρότασης του Συνηγόρου του Πολίτη, η Γενική Διεύθυνση Υγείας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης απέστειλε στις Διευθύνσεις Υγείας και Δημόσιας Υγιεινής των νομαρ-

σιακών αυτοδιοικήσεων το με αρ. πρωτ. Υ1γ/Γ.Π./59372/2.7.2007 έγγραφο, σύμφωνα με το οποίο η θεώρηση των ατομικών βιβλιαρίων υγείας των αθλοδωπών θα γίνεται για πέντε χρόνια εφόσον τα βιβλιαρία συνοδεύονται από ανανεωμένη άδεια διαμονής ή άδεια εργασίας ή άλλο έγγραφο που να πιστοποιεί τη νόμιμη διαμονή του αθλοδωπού στην ελληνική επικράτεια (υπόθεση 3434/2007).

3.3.2 ΕΠΑΝΕΙΛΗΜΜΕΝΗ ΑΠΩΛΕΙΑ ΦΑΚΕΛΟΥ

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε την παράλειψη της διοίκησης να απαντήσει στην –με αρχική ημερομηνία 13.9.2001– αίτηση προσωρινής διακοπής της άδειας λειτουργίας ιδιωτικής κλινικής, η οποία υποβλήθηκε εκ νέου στις 24.3.2005, έπειτα από απώλεια του αρχικού φακέλου από τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας του Κεντρικού Τομέα της Νομαρχίας Αθηνών. Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης, ο Συνήγορος του Πολίτη δεν διαπίστωσε την ύπαρξη νομικού ή άλλου κωλύματος λόγω του οποίου δεν είχε απαντηθεί το αίτημα του πολίτη. Αντίθετα, οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι η καθυστέρηση οφείλεται αποκλειστικά και μόνο σε ολιγωρία και κακή διαχείριση από την πλευρά της διοίκησης. Αφού οι επιβαλλόμενες ενέργειες από την πλευρά της διοίκησης αναβλήθηκαν επανειλημμένα, ο Συνήγορος του Πολίτη ενημερώθηκε ότι ο φάκελος είχε χαθεί για δεύτερη φορά μαζί με την αίτηση και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά και ότι έπρεπε να κατατεθεί για τρίτη φορά. Επειδή η αδικαιολόγητη καθυστέρηση στη διεκπεραίωση του αιτήματος και η διπλή απώλεια του φακέλου προκαλούν την εντύπωση ότι η εν λόγω δημόσια υπηρεσία τελεί υπό διάλυση, ζητήθηκε να γίνει πειθαρχική διερεύνηση της διπλής απώλειας του φακέλου, να αποδοθούν οι ευθύνες στους υπαίτιους και να απαντήσει η διοίκηση στο αίτημα του πολίτη χωρίς άλλη καθυστέρηση. Με έγγραφο της Νομαρχίας Αθηνών, ο Συνήγορος του Πολίτη ενημερώθηκε ότι η αίτηση του πολίτη έγινε δεκτή (έξι χρόνια από την αρχική υποβολή της) και ότι δόθηκε εντολή για την πειθαρχική διερεύνηση της απώλειας του φακέλου (υπόθεση 18288/2006).

4. ΕΙΔΙΚΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Η επιφυλακτικότητα που αντιμετώπισε ο Συνήγορος του Πολίτη εκ μέρους των δημόσιων υπηρεσιών και των λειτουργών τους κατά την πρώτη περίοδο της λειτουργίας του έχει αρχίσει να υποχωρεί σε μεγάλο βαθμό. Η καθημερινή επικοινωνία των στελεχών της Αρχής με τις δημόσιες υπηρεσίες βελτιώνεται σημαντικά και εγκαθιδρύεται κλίμα αρμονικής συνεργασίας και αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Καταλυτικό ρόλο σε αυτή την εξέλιξη διαδραμάτισε και η αντίληψη που έχει διαμορφωθεί ότι η συνεργασία μπορεί να συνδράμει και στην κατεύθυνση της επίλυσης γενικότερων συστημικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι φορείς της δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, παρ' όλες τις προσπάθειες που καταβάλλονται, συνεχίζουν να υπάρχουν σημαντικά προβλήματα με ορισμένους φορείς, όπως είναι το NAT και το ΤΕΑΥΕΚ.

4.1 ΝΑΥΤΙΚΟ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

4.1.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Τα στελέχη του Συνηγόρου του Πολίτη συνεχίζουν να συναντούν προβλήματα στην προσπάθειά τους να συνεργαστούν με το NAT, παρά το γεγονός ότι το 2005 στελέχη του NAT και της Αρχής συναντήθηκαν προκειμένου να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη συνεργασία και μοιλονότι ακολούθησε εκτενής σχετική αναφορά στην ετήσια έκθεση του ίδιου έτους (σ. 86–87). Το 2005 καταγράφηκαν πάνω από 30 υποθέσεις

πολιτών οι οποίοι υπέβαλαν αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη, αλλά έως σήμερα το ταμείο δεν έχει απαντήσει στα έγγραφα που του απεστάλησαν. Για παράδειγμα, σε αναφορά που υπέβαλε πολίτης στην Αρχή, διαμαρτυρόταν γιατί το 2004 ζήτησε από το ταμείο να του χορηγηθεί βεβαίωση παρακράτησης ποσών από την κύρια και την επικουρική σύνταξη του και δεν είχε λάβει απάντηση έως το 2005. Παρά το γεγονός ότι ο Συνήγορος του Πολίτη είχε αποστείλει έγγραφο στο NAT τον Ιούλιο του 2005, σε προφορική επικοινωνία που είχε ο πολίτης με το ταμείο έλαβε την απάντηση ότι η υπηρεσία δεν πρόκειται να του απαντήσει εγγράφως. Σε δεύτερη υπομνηστική επιστολή προς το NAT τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους, ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε το παραπάνω γεγονός. Τελικά ο πολίτης ενημερώθηκε έμμεσα, δηλαδή μέσω εγγράφου που απηύθυνε το NAT στην Αρχή στις 19.3.2007 (υπόθεση 10032/2005).

Άξιοσημείωτο είναι ότι οι παραπάνω 30 υποθέσεις καλύπτουν ευρύ φάσμα ασφαλιστικών θεμάτων, γεγονός που οδηγεί στο συμπέρασμα ότι το πρόβλημα συνεργασίας που παρατηρείται δεν αφορά σε κάποια μεμονωμένη Διεύθυνση του NAT αλλά στο ταμείο στο σύνολό του. Η ανταπόκριση του NAT στις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ελλιπής, με αποτέλεσμα να παραμένει εκκρεμής μεγάλος αριθμός υποθέσεων.

Χαρακτηριστικά, τον Νοέμβριο του 2006 και τον Φεβρουάριο του 2007 ο Συνήγορος του Πολίτη απέστειλε στο NAT συγκεντρωτικές καταστάσεις με υποθέσεις πολιτών που είχαν προσφύγει σε αυτόν από το 2005 για τις οποίες το NAT δεν είχε απαντήσει στην Αρχή. Οι υποθέσεις αφορούσαν σε ζητήματα διαδοχικής ασφάλισης, μη εκτέλεσης δικαστικών αποφάσεων, συνταξιοδοτικές αποφάσεις και άλλα. Διαπιστώθηκε δυστυχώς ότι το NAT δεν είχε προβεί στην απαιτούμενη ενημέρωση της Αρχής ακόμη και για τις υποθέσεις στις οποίες είχε υπάρξει αίση έκβαση. Επιπλέον, παρατηρήθηκε ότι απαιτήθηκαν δύο ολόκληρα χρόνια για να αποσαφηνιστούν ή να επιλυθούν υποθέσεις ασφαλισμένων για τις οποίες ο μέσος χρόνος επίλυσης, αντικειμενικά, δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τη μία ημέρα.

Χαρακτηριστική της κατάστασης είναι η περίπτωση πολίτη ο οποίος προσέφυγε το 2005 στην Αρχή αναφέροντας ότι ήταν ασφαλισμένος στο NAT κατά την περίοδο 11.1.1974 έως 30.7.1975, αλλά κατά τη συνταξιοδότησή του πληροφορήθηκε από το ταμείο ότι δεν βρίσκεται κανένα στοιχείο για τη ναυτική του υπηρεσία, με αποτέλεσμα να λάβει μειωμένη σύνταξη από το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Μετά την αποστολή εγγράφου τον Οκτώβριο του 2005, σχετικών υπομνηστικών επιστολών και των συγκεντρωτικών καταστάσεων που προαναφέρθηκαν, και κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με υπάλληλο του ταμείου (Μάρτιος 2007), διαπιστώθηκε ότι ο πολίτης δεν ήταν καταγεγραμμένος στα αρχεία του NAT επειδή δεν είχε ποτέ εκδοθεί ναυτικό φυλλάδιο. Προφανώς ο πολίτης κατά τους μήνες της ναυτολόγησής του είχε ταξιδέψει με διαβατήριο. Η αναγνώριση της ναυτικής υπηρεσίας που γίνεται με διαβατήριο προϋποθέτει την εκ των υστέρων έκδοση ναυτικού φυλλαδίου. Αυτό ωστόσο προϋποθέτει την απογραφή του ναυτικού, οπότε θεωρείται ασφαλισμένος του ταμείου και μπορεί πλέον να εξαγοράσει τη ναυτική υπηρεσία που είχε κάνει με διαβατήριο (υπόθεση 15215/2005). Χρειάστηκαν δηλαδή δύο χρόνια για να διαπιστωθεί ότι ο πολίτης δεν ήταν καταγεγραμμένος, κάτι που μπορούσε να έχει διαπιστωθεί με την κατάθεση της αίτησης, ώστε ο ενδιαφερόμενος να προβεί αμέσως στις απαιτούμενες ενέργειες προκειμένου να αναγνωριστεί ως ασφαλιστικός ο χρόνος κατά τον οποίο είχε ταξιδέψει με διαβατήριο.

Σε άλλη υπόθεση, πολίτης ανέφερε στην Αρχή, το 2005, ότι ζήτησε από το NAT να υπολογιστεί εκ νέου η σύνταξή του. Ύστερα από επανειλημμένες οχλήσεις εκ μέρους στελεχών του Συνηγόρου του Πολίτη, διαπιστώθηκε, το 2007, ότι ο πολίτης δεν είχε υποβάλει αντίστοιχη αίτηση στο ταμείο. Χρειάστηκε δηλαδή να παρέλθουν δύο ολόκληρα χρόνια

για να διαπιστώσει το NAT ότι ο πολίτης δεν είχε υποβάλει αίτηση επανυπολογισμού και ότι ως εκ τούτου κακώς διαμαρτυρόταν. Μπορεί συνεπώς να εξαχθεί με ασφάλεια το συμπέρασμα ότι αυτά τα δύο χρόνια το ταμείο δεν ασχολήθηκε καθόλου με τη διερεύνηση της υπόθεσης, παρά τις προσπάθειες της Αρχής, διαφορετικά θα την είχε επιλύσει αμέσως, προτείνοντας απλώς στον πολίτη να υποβάλει την αναγκαία αίτηση για να γίνει επανυπολογισμός της σύνταξης (υπόθεση 9775/2005).

Διαπιστώθηκε ότι το ίδιο έλλειμμα συνεργασίας με το NAT αντιμετωπίζει και η ΓΓΚΑ. Χαρακτηριστική είναι η υπόθεση πολίτη ο οποίος προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη και στη ΓΓΚΑ για συνταξιοδοτικό ζήτημα που αφορούσε στην έκδοση συνταξιοδοτικής απόφασης με βάση τις διατάξεις για τη διαδοχική ασφάλιση, και συγκεκριμένα με βάση τον συνυπολογισμό χρόνου ασφάλισης στο NAT και στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Το NAT δεν απαντούσε σε έγγραφα της ΓΓΚΑ, μολονότι το θέμα δεν αφορούσε μόνο στον συγκεκριμένο πολίτη αλλά και άλλους συνταξιούχους που είχαν αντίστοιχο πρόβλημα (υπόθεση 20481/2005).

4.1.2 ΣΥΣΚΕΨΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΤΟ NAT ΚΑΙ ΤΟ YEN

Η αρμόδια Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη μαζί με στελέχη της Αρχής συναντήθηκαν τον Οκτώβριο του 2007 με στελέχη της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ασφαλιστικών Οργανισμών του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας (YEN) και του NAT. Σκοπός της συνάντησης ήταν η βελτίωση της συνεργασίας του NAT με τον Συνήγορο του Πολίτη και η καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων στο NAT. Αναφορικά με τις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ασφαλιστικών Οργανισμών του YEN, διαπιστώθηκε ότι η Διεύθυνση δεν ασκεί στο NAT εποπτεία αντίστοιχη με εκείνη που ασκεί η ΓΓΚΑ στους ασφαλιστικούς οργανισμούς οι οποίοι υπάγονται στο Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, και ότι στις συνεδριάσεις του ΔΣ του ταμείου το YEN δεν εκπροσωπείται από κυβερνητικό επίτροπο. Οι εκπρόσωποι της Αρχής επισήμαναν στα στελέχη του ταμείου μια σειρά από ζητήματα, τα οποία ομαδοποιήθηκαν σε θεματικές κατηγορίες και εκτίθενται αναλυτικά στις ενότητες που ακολουθούν. Οι απαντήσεις του NAT συνοπτικά έχουν ως εξής: Το πρόβλημα της μεγάλης καθυστέρησης στη χορήγηση του εφάπαξ βοηθήματος στους συνταξιούχους οφείλεται στο ότι το αρμόδιο τμήμα του NAT δεν είχε προϊστάμενο κατά τον τελευταίο ενάμιση χρόνο και στο ότι υπάρχουν σημαντικά ταμειακά προβλήματα. Το θέμα της μη εκτέλεσης δικαστικών αποφάσεων οφείλεται στο ότι ο επίτροπος του Ελεγκτικού Συνεδρίου ζήτησε να μην εκτελεστούν οι εκτελεστές πρωτόδικες αποφάσεις προτού ασκηθούν και κριθούν τα ένδικα μέσα. Ο ισχυρισμός αυτός ερευνάται από την Αρχή, προκειμένου να διαπιστωθεί αν ο επίτροπος του Ελεγκτικού Συνεδρίου έδωσε όντως τις σχετικές εντολές. Γ' αυτόν ακριβώς τον λόγο, αν και το πρόβλημα είναι ιδιαίτερα σοβαρό, δεν γίνεται εκτενής αναφορά και ανάλυση του ζητήματος στις ενότητες που ακολουθούν· τέλος, διαπιστώθηκε ότι οι υπηρεσίες του NAT θεωρούν ότι δεσμεύονται από τις γνωμοδοτήσεις της Νομικής Υπηρεσίας του ταμείου ακόμη και αν δεν συμφωνούν με αυτές. Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε ότι οι γνωμοδοτήσεις αυτές δεν είναι δεσμευτικές και ότι η διοίκηση διατηρεί στο ακέραιο την τελική ευθύνη έκδοσης των διοικητικών αποφάσεων.

Ο Συνήγορος του Πολίτη και το NAT συμφώνησαν να ορίσει το NAT υπαλλήλους που θα αναλάβουν το έργο της άμεσης και σταθερής επαφής με τα στελέχη του Συνηγόρου του Πολίτη για την προώθηση και την επίλυση των υποθέσεων που θα ανακύψουν στο μέλλον.

4.1.3 ΥΠΕΡΜΕΤΡΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΦΑΠΑΞ ΒΟΗΘΗΜΑΤΟΣ

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχθεί αναφορές από ασφαλισμένους του NAT οι οποίοι διαμαρτύρονται για τη μεγάλη καθυστέρηση που παρατηρείται στη χορήγηση του εφάπαξ

βοηθήματος από το Ταμείο Προνοίας Κατωτέρων Πληρωμάτων Εμπορικού Ναυτικού (ΤΠΚΠΕΝ) και από το Ταμείο Προνοίας Αξιοματικών Εμπορικού Ναυτικού (ΤΠΑΕΝ) κατά τη συνταξιοδότησή τους. Ενδεικτική είναι η περίπτωση πολίτη που υπέβαλε αίτηση στο ΤΠΚΠΕΝ στις 9.10.2006. Σε απαντητική επιστολή του αρμόδιου τμήματος του ΝΑΤ στις 23.7.2007 αναφέρεται ότι η διαδικασία για τη συγκεκριμένη υπόθεση θα ολοκληρωθεί στο «εγγύς μέλλον και εφόσον ο αρμόδιος υπάλληλος ασχοληθεί με τις αιτήσεις του μηνός 10ου του 2006». Δηλαδή, μετά την παρέλευση δέκα μηνών από την υποβολή της αίτησης του ασφαλισμένου δεν ήταν εφικτό να προσδιοριστεί ούτε κατά προσέγγιση η ημερομηνία έκδοσης της συγκεκριμένης διοικητικής απόφασης (υπόθεση 1297/2007). Σε άλλη υπόθεση, πολίτης υπέβαλε στις 2.5.2005 αίτηση στο ΤΠΚΠΕΝ, μέσω του Λιμεναρχείου Καλαμάτας, για τη χορήγηση του εφάπαξ βοηθήματος. Στην απαντητική επιστολή που έλαβε ο Συνήγορος του Πολίτη από το αρμόδιο τμήμα του ταμείου αναφέρεται επί λέξει ότι «η υπόθεση θα ολοκληρωθεί περίπου τον Οκτώβριο του 2007», δηλαδή δυόμισι χρόνια μετά την υποβολή της αίτησης (υπόθεση 7711/2007). Σε έγγραφο που απέστειλε η Αρχή προς την εποπτεύουσα το ΝΑΤ Διεύθυνση Υποστήριξης Ασφαλιστικών Οργανισμών του ΥΕΝ, τονίστηκε ότι το μέσο χρονικό διάστημα που απαιτείται για την καταβολή της εφάπαξ παροχής από το ΤΠΚΠΕΝ υπερβαίνει κατά πολύ την προβλεπόμενη χρονική προθεσμία των 60 ημερών, όπως ορίζεται στη με αρ. 5222/2005/Β-274 ΚΥΑ που εξέδωσε το ΥΕΝ, ύστερα από εισήγηση του ΝΑΤ. Επιπροσθέτως, απαντήσεις γενικές και αόριστες, ύστερα μάλιστα από υπέρβαση των προβλεπόμενων προθεσμιών, όπως στην περίπτωση της υπόθεσης 1297/2007, δεν μπορούν να θεωρηθούν σε καμία περίπτωση ικανοποιητικές ούτε από την Αρχή ούτε από τον πολίτη ο οποίος υφίσταται τις συνέπειες της καθυστέρησης. Εξάλλου, όταν μια δημόσια υπηρεσία έχει υπερβεί τη νόμιμη προθεσμία για να επεξεργαστεί το αίτημα πολίτη (με βάση τις διατάξεις του άρθρου 4 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, Ν. 2690/1999, όπως τροποποιήθηκαν με το άρθρο 6 του Ν. 3242/2004), οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως τόσο στον αιτούντα όσο και στον Συνήγορο του Πολίτη τους λόγους για τους οποίους καθυστερεί, τότε εκτιμά ότι θα έχει επεξεργαστεί το συνταξιοδοτικό αίτημα, καθώς και εάν η υπόθεσή του θεωρείται επείγουσα και αποκτά προτεραιότητα έναντι άλλων υποθέσεων. Σε καμία από τις παραπάνω υποθέσεις το ΝΑΤ δεν ενημέρωσε τους πολίτες σύμφωνα με την οικεία διάταξη.

Από τη διερεύνηση των υποθέσεων που προαναφέρθηκαν αναδείχθηκαν ορισμένα προβλήματα της παραπάνω Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ). Ειδικότερα, στη συγκεκριμένη ΚΥΑ, με την οποία καθορίζονται οι ειδικές προθεσμίες για τη διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών, ορίζεται ως καταληκτικός χρόνος για την απονομή εκ μέρους του ΤΠΑΕΝ της εφάπαξ χρηματικής παροχής στους συνταξιούχους του ΝΑΤ οι 60 ημέρες μετά την εξασφάλιση της σχετικής πίστωσης. Το άρθρο 6, παράγρ. 2 του Ν. 3242/2004 προβλέπει ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται είτε από τις διατάξεις του ίδιου νόμου είτε από ειδικές που ορίζονται με κοινή υπουργική απόφαση, παρέχεται η δυνατότητα αποζημίωσης σύμφωνα με τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του Ν. 1943/1991. Για να διεκδικήσει ένας πολίτης χρηματική αποζημίωση από οργανισμό κοινής ωφελείας, θα πρέπει, σύμφωνα με τα άρθρα 1, 2 και 3 της ΔΙΣΚΠΟ/Φ.17/ΟΙΚ. 17170/2004, να υποβάλει αίτηση στη Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους-Πολίτη του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, για θέματα αρμοδιότητας των υπουργείων, ή στην ειδική επιτροπή που προβλέπεται από την παράγρ. 13 του άρθρου 2 του Ν. 2690/1999 Οι αιτήσεις υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσα σε 60 ημέρες από την άκαρπη παρέλευση της προθεσμίας που ορίζεται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης ή την οριστική απάντηση. Από

τα παραπάνω προκύπτει ότι: α) η ίδια η διατύπωση της διάταξης της ΚΥΑ για την προθεσμία καταργεί τον σκοπό για τον οποίο θεσπίστηκε, αφού δεν νοείται προθεσμία χωρίς σαφώς προσδιορισμένο χρονικό σημείο έναρξης, και β) από τον συνδυασμό της διάταξης της ΚΥΑ με τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και τη ΔΙΣΚΠΟ/Φ.17/ΟΙΚ.17170/2004 προκύπτει ότι κανείς δεν μπορεί να διεκδικήσει χρηματική αποζημίωση από το δημόσιο για υπέρβαση της προθεσμίας που ορίζεται από την ΚΥΑ, διότι δεν γνωστοποιείται ο χρόνος κατά τον οποίο εξασφαλίζονται οι πιστώσεις, με αποτέλεσμα ο πολίτης να μην είναι σε θέση να υποβάλει εμπρόθεσμα αίτηση (υποθέσεις 1297/2007, 7711/2007, 658/2007, 1909/2007).

4.1.4 ΕΣΦΑΛΜΕΝΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Χαρακτηριστικές περιπτώσεις εσφαλμένης εφαρμογής της οικείας νομοθεσίας είναι δύο παρόμοιες υποθέσεις πολιτών οι οποίοι προσέφυγαν στην Αρχή διαμαρτυρόμενοι για το γεγονός ότι αρχικά ανεστάλη η καταβολή της σύνταξής τους και ότι αργότερα το NAT τους παρακράτησε το μισό αυτής αντί του προβλεπόμενου ενός τετάρτου. Όπως διαπιστώθηκε κατά τη διερεύνηση των υποθέσεων, υπήρξε αναστολή καταβολής της σύνταξης από το NAT στη μια περίπτωση για οκτώ μήνες και στην άλλη για τρία χρόνια, κατ' εφαρμογήν της παραγρ. 3 του άρθρου 47 του ΚΝ 792/1978. Η αιτία της αναστολής ήταν ότι οι ναυτιλιακές εταιρείες στις οποίες υπηρετούσαν οι ενδιαφερόμενοι δεν είχαν καταβάλει τις ασφαλιστικές εισφορές που τους αναλογούσαν. Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε στη διοίκηση του NAT ότι: α) Σύμφωνα με τη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας (ΣτΕ 3567/2001), οι προβλεπόμενες από την παραπάνω διάταξη του ΚΝ 792/1978 δυσμενείς για τον ασφαλισμένο συνέπειες της οφειλής επέρχονται εφόσον η οφειλή του συνταξιούχου η οποία εκκρεμεί αφορά σε ασφαλιστικές εισφορές του ίδιου ή του δικαιοπαρόχου του, προέρχεται δηλαδή από την ασφαλιστική σχέση της οποίας το υποκείμενο είναι ο ίδιος. Επομένως, σε καμία από τις δύο περιπτώσεις δεν είναι νόμιμη η εφαρμογή της προαναφερθείσας διάταξης για την αναστολή της καταβολής των συντάξεών τους. Εξάλλου, το NAT είναι εξασφαλισμένο ως προς το ζήτημα της αναγκαστικής είσπραξης ποσών που οφείλονται στο ταμείο, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 88, παράγρ. 6 του ΠΔ 913/1978, με τη δυνατότητα διοικητικής εκτέλεσης κατά τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ). β) Αναφορικά με τα αναγκαστικά μέτρα για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, σε περίπτωση οφειλής εισφορών από άλλες ασφαλιστικές σχέσεις (όπως πρόεδρος πλοιοκτήτριας εταιρείας), σύμφωνα με το άρθρο 31 του ΝΔ 356/1974 (ΚΕΔΕ) επιτρέπεται η κατάσχεση μόνο του ενός τετάρτου των μισθών, των συντάξεων και των άλλων ασφαλιστικών βοηθημάτων που καταβάλλονται περιοδικά. γ) Τα όρια εντός των οποίων ασκείται η διακριτική ευχέρεια του ταμείου προσδιορίζονται από την αγαθή κρίση, η οποία πρέπει να διέπει τη χρηστή και εύρυθμη διοίκηση, την αρχή της ίσης μεταχείρισης, που επιβάλλει την αντιμετώπιση όμοιων περιπτώσεων κατά όμοιο τρόπο, την επιλογή του μέτρου του λιγότερο επαχθούς για τον διοικούμενο (Διοικ. Πρωτ. Αθηνών 9059/1989). Τελικά, έπειτα από επανειλημμένα υπομνηστικά έγγραφα, έγιναν δεκτές από το NAT οι απόψεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Πρέπει όμως να τονιστεί ότι στη μια περίπτωση χρειάστηκε να παρέλθουν περίπου τρία χρόνια για να δικαιωθεί ο πολίτης, και στην άλλη ο πολίτης απεβίωσε προτού εκδοθεί η τροποποιητική απόφαση του ταμείου, για την οποία χρειάστηκε να παρέλθουν περίπου δέκα χρόνια (υποθέσεις 15044/2003, 12467/2004).

Σε άλλη χαρακτηριστική υπόθεση, πολίτης προσέφυγε στην Αρχή το 2005 διαμαρτυρόμενος για το γεγονός ότι το NAT δεν εκτελούσε τελεσίδικη δικαστική απόφαση του 2004 με την οποία το ταμείο υποχρεωνόταν να καταβάλει νομιμοτόκως στον ενδιαφερόμενο ορι-

σμένο χρηματικό ποσό, από την επίδοση της αγωγής του στο ταμείο και έως την εξόφληση του ποσού. Σε έγγραφό του προς το ταμείο, ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε ότι το ελληνικό δημόσιο, όπως και κάθε ΝΠΔΔ, οφείλει να συμμορφώνεται στο διατακτικό των δικαστικών αποφάσεων. Κάθε πράξη που αντιβαίνει στη σχετική απόφαση αντίκειται στη συνταγματική αρχή της αποτελεσματικής δικαστικής προστασίας, η οποία περιλαμβάνει και την εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων, όπως αυτή κατοχυρώνεται στο άρθρο 20 του Συντάγματος, στο άρθρο 198 του Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας και στο άρθρο 6 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου. Τελικά, το 2007, μετά την παρέλευση τριών ετών από τη δικαστική απόφαση, η Αρχή έλαβε τη διαβεβαίωση του NAT ότι θα την εκτελέσει (υπόθεση 14002/2005).

Η υπόθεση που εκτίθεται αναλυτικά στη συνέχεια αφορά στον καταργηθέντα κλάδο των ραδιοτηλεγραφτών του Εμπορικού Ναυτικού και αναδεικνύει σοβαρά προβλήματα της νομοθεσίας στον ευαίσθητο χώρο του κοινωνικοασφαλιστικού δικαίου. Λόγω της κατάρτησης του παραπάνω κλάδου, εκδόθηκε η με αρ. 3364/12.8.1998 ΥΑ «Πρόγραμμα κατάρτισης και αυτοαπασχόλησης ανέργων ραδιοτηλεγραφτών Ε.Ν. ηλικίας 30–55 ετών» του Υπουργού Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Με αυτή την υπουργική απόφαση θεσπίζονταν μέτρα για την κατάρτιση των ανέργων πλέον ραδιοτηλεγραφτών και για την επιχορήγηση των επιχειρήσεων οι οποίες θα τους προσλάμβαναν. Στα δικαιολογητικά που οι ραδιοτηλεγραφτές πρέπει να προσκομίσουν προκειμένου να συμπεριληφθούν στο πρόγραμμα συγκαταλέγεται βεβαίωση του NAT ότι υπολείπονται έως δύο χρόνια για τη συνταξιοδότηση του αιτούντος. Από την πλευρά του όμως το NAT έκρινε ότι η υπουργική απόφαση πρέπει να κυρωθεί με νόμο, επειδή δεν φέρει την υπογραφή του αρμόδιου Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας. Στις 20.7.1999, το ΔΣ του NAT ενέκρινε σχέδιο νομοθετικής διάταξης ταυτόσημο με την προαναφερθείσα υπουργική απόφαση, το οποίο όμως δεν υπεγράφη ποτέ από τον Υπουργό Εμπορικής Ναυτιλίας. Στην αίτησή του για συνταξιοδότηση από το NAT με ημερομηνία 17.6.2004, πολίτης έλαβε την απάντηση ότι τίποτε από τα παραπάνω δεν ισχύει, αφού δεν είχε εκδοθεί ο νόμος που θα επικύρωνε την υπουργική απόφαση. Η Διεύθυνση Υποστήριξης Ασφαλιστικών Οργανισμών του ΥΕΝ, με εννέα έγγραφα της προς το NAT από τον Μάιο του 2004 έως τον Ιούλιο του 2005, επανερχόταν στο θέμα, χωρίς ωστόσο να λαμβάνει απάντηση. Σε διερευνητική τηλεφωνική επικοινωνία με τη διεύθυνση του ταμείου, ο Συνήγορος του Πολίτη πληροφορήθηκε ότι το θέμα είναι γνωστό, αποτελεί όμως ένα από τα πολλά ζητήματα που απασχολούν το NAT, ότι θα πρέπει να γίνουν αναλογιστικές μελέτες και ότι η έλλειψη προσωπικού δυσχεραίνει την κατάσταση, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει χρονοδιάγραμμα σχεδιαζόμενων ενεργειών. Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε ότι η υπέρμετρη καθυστέρηση της αναμενόμενης νομοθετικής ρύθμισης υπερβαίνει τα όρια της οργανωτικής δυσλειτουργίας του ταμείου, παραβιάζει την αρχή της προστασίας του διοικουμένου, βλάπτει τα έννομα συμφέροντά του και συνιστά σοβαρή παραβίαση των δικαιωμάτων του.

Το NAT απάντησε ότι οι διατάξεις που διέπουν τα συνταξιοδοτικά ζητήματα των ελληνικών ναυτικών είναι ιδιαίτερα προνομιακές γι' αυτούς, ότι με τη θέσπιση των διατάξεων του Ν. 3075/2002 εξέλιπαν οι λόγοι για τους οποίους είχε ληφθεί το 1999 η απόφαση από το ΔΣ του NAT προκειμένου να εγκριθεί σχέδιο διάταξης για την ασφάλιση στο NAT των ραδιοτηλεγραφτών του Εμπορικού Ναυτικού που πλησιάζουν τη σύνταξη, και ότι η προώθηση του συγκεκριμένου σχεδίου θα αποτελούσε εφιαλτήριο για την ικανοποίηση όμοιων αιτημάτων που έχουν και οι ναυτικοί άλλων ειδικοτήτων, ιδιαίτερα τα κατώτερα πληρώματα. Επιπλέον, προς μεγάλη έκπληξη της Αρχής, στην ίδια επιστολή επισημαίνεται ότι,

αν ο συγκεκριμένος πολίτης δεν είχε ανακαλέσει τον Ιανουάριο του 2005 την αίτηση που είχε υποβάλει προς το ταμείο το 2004, θα είχε πάρει τελικά σύνταξη, γιατί κάλυπτε τις οριζόμενες προϋποθέσεις. Ο πολίτης ανακάλεσε την αίτηση για συνταξιοδότηση την οποία είχε υποβάλει, επειδή –όπως ο ίδιος ισχυρίστηκε– η αρμόδια υπάλληλος του ταμείου τον πληροφορήσε ότι ο χρόνος ασφάλισης που είχε την τελευταία διετία στο ΙΚΑ θα συνυπολογιζόταν με βάση τις διατάξεις για τη διαδοχική ασφάλιση και έτσι θα δικαιούταν σύνταξη από το ΙΚΑ. Για τον λόγο αυτόν μάλιστα θα μεταβίβαζε την αίτησή του για συνταξιοδότηση στο ΙΚΑ, όταν θα συμπλήρωνε το προβλεπόμενο από το ΙΚΑ όριο ηλικίας. Επειδή δε η με αρ. 3364/1998 ΥΑ παρέμενε ανενεργή, καθώς δεν κυρώθηκε με νόμο, δεν θα λάμβανε σύνταξη από το ΝΑΤ και έπρεπε να παραιτηθεί από τη σχετική αίτησή του. Ο ισχυρισμός αυτός του πολίτη κρίνεται ειλικρινής, διότι δεν θα ήταν λογικό να απεμπολήσει τα δικαιώματά του έναντι του ΝΑΤ εάν δεν είχε προηγουμένως τη διαβεβαίωση του ΝΑΤ ότι δικαιούται σύνταξη από το ΙΚΑ. Για τους παραπάνω λόγους, η Αρχή ζήτησε από το ΝΑΤ να ενημερώσει τον πολίτη για τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί προκειμένου να συνταξιοδοτηθεί τελικά από το ταμείο. Οι προτάσεις της Αρχής δεν εισακούστηκαν από τη διοίκηση του ταμείου (υπόθεση 9794/2005).

4.2 ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

4.2.1. ΣΚΟΠΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ – ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ

Το ΤΕΑΥΕΚ ιδρύθηκε με συλλογική σύμβαση εργασίας στις 2 Ιουνίου 1939 και επικυρώθηκε με το ΝΔ 912/1941. Στο ταμείο ασφαλίζονται υποχρεωτικά οι υπάλληλοι χονδρικής και λιανικής πώλησης και οι υπάλληλοι των πάσης φύσεως και μορφής εμπορικών καταστημάτων, των πρατηρίων και των αποθηκών, εκτός των καταστημάτων φαρμακευτικών ειδών και ειδών διατροφής. Επίσης, ασφαλίζονται οι υπάλληλοι των γραφείων των εμπορικών καταστημάτων, των πρατηρίων και των αποθηκών, όσοι αποδεδειγμένα εξυπηρετούν την οργάνωση και τη λειτουργία αυτών των επιχειρήσεων και, τέλος, οι υπάλληλοι των εμποροϋπαλληλικών οργανώσεων.

Το πλαίσιο λειτουργίας του ταμείου και το περιεχόμενο των παροχών προς τους ασφαλισμένους διέπονται κυρίως από τη με αρ. 3510/Σ.97/43 ΥΑ «περί ανασυντάξεως καταστατικού Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορικών Καταστημάτων», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, τη με αρ. 609/1961/Β-221 ΥΑ «Κανονισμός παροχών» του ΤΕΑΥΕΚ, και το ΠΔ 130/2003/Α-115 «Οργανισμός Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορικών Καταστημάτων».

4.2.2 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΑΠΟΝΟΜΗ ΤΗΣ ΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

Στο ΤΕΑΥΕΚ είναι εγγεγραμμένοι περίπου 215.000 ασφαλισμένοι, και ο αριθμός των συνταξιούχων ανέρχεται σε 26.500 άτομα. Από τον Οκτώβριο του 1998 έως τον Οκτώβριο του 2007 ο Συνήγορος του Πολίτη έχει ερευνήσει 200 αναφορές πολιτών οι οποίοι, στη συντριπτική τους πλειονότητα, διαμαρτύρονται για ιδιαίτερα μεγάλη χρονική καθυστέρηση στην απονομή της αιτούμενης παροχής. Ενδεικτικά αναφέρονται δύο περιπτώσεις στις οποίες το ταμείο απάντησε στον Συνήγορο του Πολίτη ότι δεν είναι δυνατόν να ικανοποιηθούν τα αιτήματα των πολιτών, όπως ζήτησε με σχετικό έγγραφο της η Αρχή, διότι των αιτήσεων τους προηγούνται άλλες 3.000 αιτήσεις. Το ταμείο εξέταζε τον Νοέμβριο και τον Δεκέμβριο του 2006 αιτήσεις που είχαν κατατεθεί έως και τις 31.7.2005 (υποθέσεις 29677/2006, 17097/2006). Σε άλλη υπόθεση, η αίτηση συνταξιοδότησης του πολίτη κατατέθηκε στο ταμείο στις 31.10.2005 και, όπως προκύπτει από την έρευνα της Αρχής, η

υπηρεσία προέβη στην πρώτη σχετική ενέργεια τον Σεπτέμβριο του 2007 (υπόθεση 14778/2007). Σε άλλη σχετική περίπτωση, η ενδιαφερόμενη κατέθεσε στο ταμείο αίτηση καθορισμού του χρόνου ασφάλισης στις 2.5.2006, και στις 29.1.2007 ενημερώθηκε προφορικώς ότι η συνταξιοδότησή της θα καθυστερήσει 25 μήνες (υπόθεση 1939/2007). Επίσης, σε άλλη περίπτωση, ο συνταξιοδοτικός φορέας ζήτησε να πληροφορηθεί τον ασφαλιστικό χρόνο του ενδιαφερομένου στις 13.6.2006, και το ΤΕΑΥΕΚ ολοκλήρωσε τη διαδικασία και απέστειλε την απόφασή του στη συναρμόδια υπηρεσία τον Οκτώβριο του 2007 (υπόθεση 7424/2007).

Χαρακτηριστική είναι η υπόθεση πολίτη ασφαλισμένου στο Επικουρικό Ταμείο Ασφάλισης Τραπεζοϋπαλλήλων (ΕΤΑΤ) που έχει προσφύγει στην Αρχή και διαμαρτύρεται επειδή καθυστερεί η συνταξιοδότησή του. Το ΕΤΑΤ στις 13.3.2007 ζήτησε με επιστολή του προς το ΤΕΑΥΕΚ στοιχεία για τον ασφαλιστικό χρόνο του ασφαλισμένου του. Ο πολίτης έχει υπενθυμίσει στο ΤΕΑΥΕΚ ότι το 1999 του είχε χορηγηθεί βεβαίωση χρόνου ασφάλισης. Στις 3 και 4.7.2007 απεστάλησαν στο ΤΕΑΥΕΚ σχετικά έγγραφα από το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και τη ΓΓΚΑ, στα οποία, μεταξύ άλλων, επισημαίνεται ότι, επειδή οι εργαζόμενοι αυτής της κατηγορίας –που εργάζονται δηλαδή στα πιστωτικά ιδρύματα και αποχωρούν με μικρότερα όρια ηλικίας– δεν λαμβάνουν καμία άλλη συνταξιοδοτική παροχή έως τη συνταξιοδότησή τους από το ΕΤΑΤ, θα πρέπει οι περιπτώσεις τους (για τις οποίες ζητείται από το ΕΤΑΤ ο χρόνος διαδοχικής ασφάλισης) να εξετάζονται κατά απόλυτη προτεραιότητα. Η Αρχή είχε αποστείλει στις 11.6.2007 την πρώτη της επιστολή προς το ΤΕΑΥΕΚ και επανήλθε στις 13.8.2007, υπενθυμίζοντας αφενός την πρώτη της επιστολή (με ημερομηνία 11.6.2007), που έμεινε αναπάντητη, και αφετέρου έθετε το ζήτημα της ιδιαιτερότητας του συγκεκριμένου ταμείου, ζητώντας να απαντηθεί το σχετικό αίτημα κατά προτεραιότητα. Το ταμείο εν τούτοις δεν ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Αρχής. Σε τηλεφωνική επικοινωνία της Αρχής, στις 5 Νοεμβρίου 2007, για τη συγκεκριμένη υπόθεση, ο Συνήγορος του Πολίτη αντιμετώπισε για μια ακόμη φορά την αμετακίνητη θέση της γενικής διευθύντριας ότι η πρόταξη των υποθέσεων οι οποίες εξετάζονται ήδη από τον Συνήγορο του Πολίτη συνιστά παραβίαση της αρχής της ισότητας (υπόθεση 8732/2007).

4.2.3 ΤΟ ΤΕΑΥΕΚ ΚΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Η στάση που έχει επιδείξει το ΤΕΑΥΕΚ με αφορμή τις υποθέσεις τις οποίες κατά καιρούς του έχει θέσει υπόψη του ο Συνήγορος του Πολίτη δεν κρίνεται ικανοποιητική. Πολλές φορές διατυπώθηκε από το ταμείο η άποψη ότι η πρόωθηση και η επίλυση των θεμάτων που έχουν τεθεί από την Αρχή συνιστούν «διάκριση» ή «εξυπηρέτηση» εις βάρος άλλων πολιτών και ότι σε κάθε περίπτωση πρέπει να τηρείται η σειρά προτεραιότητας. Ακόμη και για τις περιπτώσεις στις οποίες έχει καταλυθεί κάθε έννοια εξυπηρέτησης του πολίτη μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία, το ΤΕΑΥΕΚ έχει διατυπώσει την άποψη ότι το να προωθείται η επεξεργασία των υποθέσεων τις οποίες του θέτει ο Συνήγορος του Πολίτη παραβιάζει την αρχή της χρηστής διοίκησης και δεν συνάδει με την αρχή της ίσης μεταχείρισης των ασφαλισμένων του ταμείου. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει απαντήσει επ' αυτού –τόσο επικοινωνώντας προφορικώς με εκπροσώπους του ταμείου όσο και με σχετική επιστολή– ότι η πέραν της προθεσμίας που ορίζει ο νόμος καθυστέρηση των δημοσίων υπηρεσιών να απαντούν σε αιτήματα των πολιτών συνιστά παράνομη πράξη εκ μέρους της διοίκησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη αδυνατεί να συμφωνήσει με το επιχείρημα ότι η αρχή της ισότητας επιβάλλει να εξετάζονται οι υποθέσεις κατ' απόλυτη χρονική

προτεραιότητα και να μην προτάσσονται οι υποθέσεις τις οποίες ερευνά η Αρχή. Εξάλλου, η εφαρμογή της αρχής της ισότητας προϋποθέτει τη σύννομη δράση της διοίκησης, διαφορετικά η επίκληση της ισότητας είναι άνευ αντικειμένου. Περαιτέρω, η εφαρμογή της αρχής της ισότητας προϋποθέτει όμοιες καταστάσεις, ενώ ο πολίτης που προσφεύγει στην Αρχή δεν βρίσκεται στην ίδια νομική θέση με τον πολίτη που δεν ασκεί το δικαίωμά του να προσφύγει σε αυτή. Η παράλειψη του ταμείου να απαντά στον Συνήγορο του Πολίτη για την ουσία της υπόθεσης εμποδίζει την Αρχή να ασκήσει τον θεσμικό της ρόλο και συνιστά άρνηση συνεργασίας, χωρίς αυτό να συνεπάγεται την αδιαφορία της Αρχής για τους άλλους πολίτες που υφίστανται τις δυσμενείς συνέπειες μιας παράνομης διοικητικής δράσης. Τέλος, ερευνώντας την υπόθεση ενός πολίτη, η Αρχή επιδιώκει ταυτόχρονα να εντοπιστούν οι εν γένει δυσλειτουργίες της εκάστοτε υπηρεσίας και να προταθούν μέτρα που θα αφορούν σε όλους τους χρήστες της, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στη συνολική καταπολέμηση της κακοδιοίκησης.

Σε ανάλογη περίπτωση με τοπικό υποκατάστημα του ΙΚΑ, η διοίκηση του ιδρύματος, με γραπτές οδηγίες της προς την υπηρεσία, κάλεσε τους υπαλλήλους της να προβαίνουν κατ' απόλυτη προτεραιότητα στις απαιτούμενες ενέργειες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που τους θέτει η Αρχή.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, αφού διαπίστωσε πως το ταμείο επιμένει να θεωρεί ότι παραβιάζει την αρχή της ισότητας όποτε διεκπεραιώνει τις υποθέσεις που εκείνος του θέτει, σε συνδυασμό με την ιδιαίτερα μεγάλη και συνεχώς αυξανόμενη καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των αιτημάτων των ασφαλισμένων, πρότεινε στο ταμείο να πραγματοποιηθεί συνάντηση εργασίας στα γραφεία του ΤΕΑΥΕΚ, πρόταση την οποία η υπηρεσία αποδέχθηκε.

4.2.3.1 Συνάντηση εργασίας

Στη συνάντηση συζητήθηκαν τα θέματα που είχαν απασχολήσει τον Συνήγορο του Πολίτη, ιδίως το πλαίσιο συνεργασίας του με το ταμείο και τα αίτια των υπέρμετρων καθυστερήσεων στην έκδοση των συνταξιοδοτικών αποφάσεων και στη βεβαίωση του χρόνου ασφάλισης. Σχετικά με το πλαίσιο συνεργασίας του ταμείου με την Αρχή, ο πρόεδρος του ΔΣ και η διευθύντρια του ταμείου τη διαβεβαίωσαν ότι θα καταβάλουν εφεξής κάθε προσπάθεια ώστε το ταμείο να απαντά γρήγορα στα ζητήματα που αυτή του θέτει. Ωστόσο, τα προβλήματα του ταμείου είναι δομικού χαρακτήρα και σχετίζονται κυρίως με τον τρόπο με τον οποίο η υπηρεσία έχει οργανωθεί, διοικείται και λειτουργεί, και ως εκ τούτου δεν αναμένεται σημαντική βελτίωση στο προσεχές μέλλον.

4.2.3.1.1 Προβλήματα που αφορούν στη στελέχωση του ταμείου

Με ιδιαίτερη έμφαση τονίστηκε από το ταμείο ότι δεν έχουν πληρωθεί όλες οι προβλεπόμενες οργανικές θέσεις και ότι με κάθε ευκαιρία οι υπάλληλοι αναχωρούν με αποσπάσεις ή μετατάξεις για άλλες υπηρεσίες. Στον οργανισμό προβλέπονται 181 οργανικές θέσεις, 122 από τις οποίες έχουν καλυφθεί στην έδρα του ταμείου και 19 στις περιφερειακές υπηρεσίες. Πέραν της έλλειψης προσωπικού και της απροθυμίας –σύμφωνα με πληροφορίες των υπευθύνων του ταμείου– των νέων υπαλλήλων που προσλαμβάνονται με τη διαδικασία του ΑΣΕΠ να εργαστούν στο συγκεκριμένο ταμείο, παρατηρείται συνεχής αύξηση των αιτήσεων, κυρίως δε εκείνων που αφορούν σε συνταξιοδότηση. Σύμφωνα με στοιχεία που παραχώρησε στην Αρχή το ταμείο, στο Τμήμα Ασφάλισης έχουν κατατεθεί οι εξής αιτήσεις, συνταξιοδότησης και άλλες: το 2003, 3.146 αιτήσεις· το 2004, 3.600· το 2005, 4.010· το 2006, 4.944· και έως τον Σεπτέμβριο του 2007 είχαν ήδη κατατεθεί 5.249 αιτήσεις. Χαρα-

κτηριστικό της αύξησης των εισερχόμενων αιτημάτων, κυρίως όσων αφορούν σε συνταξιοδότηση, είναι ότι τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2007 η υπηρεσία δέχθηκε 1.076 νέες αιτήσεις. Ο Συνήγορος του Πολίτη πάντως επισήμανε ότι η απόκλιση του αριθμού των προβλεπόμενων από τον οργανισμό του ΤΕΑΥΕΚ θέσεων από τον αριθμό των πράγματι υπηρετούντων υπαλλήλων δεν είναι πολύ μεγαλύτερη απ' ό,τι σε άλλα ταμεία. Ως γενική παρατήρηση μπορεί να αναφερθεί ότι στους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης καλύπτονται περίπου τα 2/3 των προβλεπόμενων οργανικών θέσεων (βλ. τα στοιχεία του Κοινωνικού Προϋπολογισμού της ΓΓΚΑ), και η ίδια αναλογία ισχύει και για το ΤΕΑΥΕΚ.

4.2.3.1.2 Προβλήματα που αφορούν στην κατάθεση και την καταχώριση των εργοδοτικών εισφορών

Στην προαναφερθείσα συνάντηση αλλήλα και σε προηγούμενες επαφές της Αρχής με στελέχη του ταμείου διαπιστώθηκε ότι όλα τα στοιχεία για τους ασφαλισμένους, καθώς και οι έντυπες και οι χειρόγραφες μισθοδοτικές καταστάσεις που έχουν υποβάλει οι εργοδότες είναι καταχωρισμένα σε φακέλους με βάση το όνομα του εργοδότη. Το ταμείο έχει περίπου 250.000 ασφαλισμένους. Οι εργοδότες, σε πολύ μεγάλο ποσοστό, καταβάλλουν μισθοδοτικές καταστάσεις με ελληνική στοιχεία. Επιπλέον, οι ασφαλισμένοι δεν έχουν αριθμό μητρώου ασφάλισης, παρά μόνον όσοι έχουν δηλωθεί από τους εργοδότες τους στο ΤΕΑΥΕΚ. Για τους ασφαλισμένους με αριθμό μητρώου υπάρχει καταχώριση των ασφαλιστικών τους στοιχείων και με βάση το όνομα του ασφαλισμένου. Οι απογεγραμμένες επιχειρήσεις είναι 120.852, και 500 εταιρείες, που δραστηριοποιούνται σε αντικείμενο ασφαλιστικού ενδιαφέροντος για το ΤΕΑΥΕΚ, έχουν ασφαλίσει το προσωπικό τους στην επικουρική ασφάλιση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Μολιόντι το ταμείο είναι πλεονασματικό, υπάρχει μεγάλη εισφοροδιαφυγή, και το ταμείο έχει προτείνει νομοθετική ρύθμιση ώστε να μην επιτρέπεται η θεώρηση των επαγγελματικών βιβλίων από τις κατά τόπους ΔΟΥ ούτε η αλλαγή της νομικής μορφής της επιχείρησης χωρίς να προσκομίζεται η ασφαλιστική ενημερότητα από το ΤΕΑΥΕΚ.

4.2.3.1.3 Αρχείο

Από την επίσκεψη της Αρχής, διαπιστώθηκε ότι η κατάσταση του φυσικού αρχείου είναι πολύ κακή. Οι φάκελοι είναι ελλιπείς και σε αρκετές περιπτώσεις μέρος του περιεχομένου τους έχει καταστραφεί. Το αρχείο δεν ταξινομείται ούτε οργανώνεται συστηματικά από ειδικευμένους αρχειοθέτες, γεγονός που θα διευκόλυνε τον υπολογισμό των εισφορών των ασφαλισμένων, προϋπόθεση ιδιαίτερα σημαντική για τον υπολογισμό των συντάξεων ή την έκδοση βεβαιώσεων χρόνου ασφάλισης. Για να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα, κρίνεται αναγκαία η άμεση έναρξη συστηματικής αρχειοθέτησης των φακέλων, είτε με πρόσληψη του αναγκαίου προσωπικού είτε με ανάθεση του έργου σε ειδικευμένο ανάδοχο. Έτσι θα αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά η τεράστια καθυστέρηση που παρατηρείται σήμερα στην έκδοση των αποφάσεων οι οποίες αφορούν στον χρόνο ασφάλισης των πολιτών. Επιπλέον, η συστηματική αρχειοθέτηση θα συμβάλει στην ταχύτερη, έγκυρη και αποτελεσματική μηχανοργάνωση του ταμείου η οποία με τη σειρά της θα δώσει οριστική λύση στο πρόβλημα.

4.2.3.1.4 Μηχανογράφηση

Μηχανογραφημένα είναι τα ασφαλιστικά στοιχεία των ατόμων που ασφαλίστηκαν το 2004 και τον πρώτο και τον δεύτερο μήνα του 2005. Εκκρεμεί η μηχανογράφηση που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα από το 1982 έως το 2003 και από τον Μάρτιο του 2005 έως σή-

μερα. Από τη συζήτηση προέκυψε ότι το ταμείο και η ΓΓΚΑ, η οποία το εποπτεύει, προσεγγίζουν διαφορετικά το θέμα της ενημέρωσης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος με τις εργοδοτικές και τις ασφαλιστικές εισφορές.

4.2.4 ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΑΥΕΚ ΜΕ ΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Στη συνάντηση εργασίας με το ΤΕΑΥΕΚ προέκυψε ότι σε σημαντικά θέματα που αφορούν στη λειτουργία του ταμείου, η ΓΓΚΑ, η οποία και το εποπτεύει, έχει διαφορετική άποψη από τη διοίκηση του ταμείου. Κρίθηκε, συνεπώς, αναγκαίο, μετά τη συνάντηση εργασίας στο ταμείο, να ακολουθηθεί συνάντηση και με στελέχη της ΓΓΚΑ.

Σημαντική διάσταση απόψεων υπάρχει ως προς το θέμα της μηχανοργάνωσης. Στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της ΓΓΚΑ, διατυπώθηκε η άποψη ότι το ταμείο προσεγγίζει το θέμα της μηχανοργάνωσης με τρόπο που δεν αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητες του υπάρχοντος συστήματος. Επισημάνθηκε ότι, ενώ έγινε η επένδυση για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, η συγκεκριμένη υπηρεσία, μοιλονότι το προσωπικό της έχει επιμορφωθεί σχετικά, ακολουθεί την παλιά πρακτική και αναμένει να εγκριθεί η διαχείριση των ασφαλιστικών στοιχείων που αφορούν στο χρονικό διάστημα μετά το 2005 από τρίτους.

Το ΤΕΑΥΕΚ ανέφερε, μεταξύ άλλων, στον Συνήγορο του Πολίτη ότι έχει ζητήσει επανειλημμένα από τη ΓΓΚΑ ερμηνευτικές εγκυκλίους για τον Ν. 2084/2004 χωρίς να λάβει απάντηση. Η θέση της εποπτεύουσας υπηρεσίας, όπως εκφράστηκε κατά τη συνάντηση, ήταν ότι αρμόδια για την καθοδήγηση του ταμείου είναι η Νομική Υπηρεσία του και όχι η ΓΓΚΑ, της οποίας η αρμοδιότητα περιορίζεται στην έκδοση των γενικών εγκυκλίων.

Κατά τη συζήτηση τέθηκε το θέμα της συνεργασίας του Συνηγόρου του Πολίτη με το ΤΕΑΥΕΚ, διατυπώθηκαν οι θέσεις της Αρχής και επισημάνθηκε ότι η ΓΓΚΑ δεν απάντησε στο ερώτημα που της έχει θέσει το ταμείο πριν από δύο χρόνια σχετικά με την κατά προτεραιότητα διεκπεραίωση των υποθέσεων που εξετάζει ο Συνήγορος του Πολίτη.

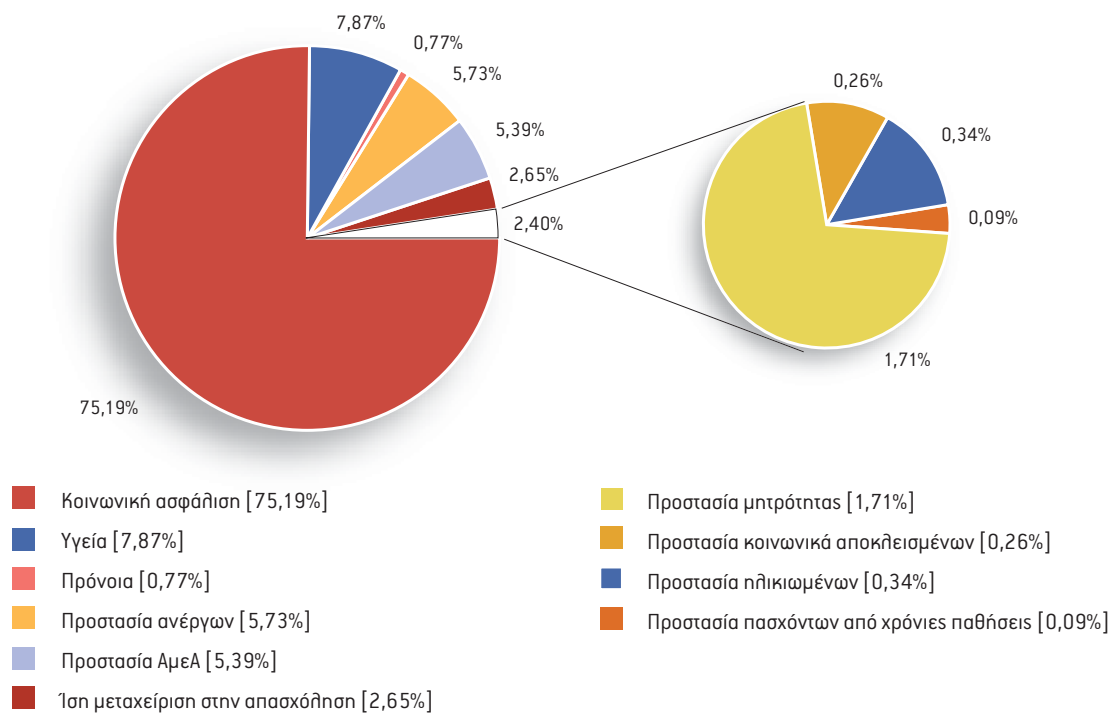
Από τη συνάντηση λοιπόν της Αρχής με στελέχη της ΓΓΚΑ επιβεβαιώθηκε η αρχική εντύπωση ότι μεταξύ των δύο υπηρεσιών (ΓΓΚΑ και ΤΕΑΥΕΚ) υπάρχει διάσταση απόψεων και έλλειμμα ουσιαστικής επικοινωνίας, με συνέπεια τη συνεχή επιδείνωση των υφιστάμενων προβλημάτων. Για τον λόγο αυτόν η Αρχή έχει τη γνώμη ότι η ΓΓΚΑ οφείλει να εντείνει τη συνεργασία της με το ταμείο.

Η ακόλουθη υπόθεση, την οποία έχει ερευνήσει η Αρχή, είναι ενδεικτική της κατάστασης που επικρατεί, καθώς αποτυπώνει τόσο την πρακτική που ακολουθεί το ταμείο όσο και τον τρόπο με τον οποίο αυτό συνεργάζεται με τη ΓΓΚΑ.

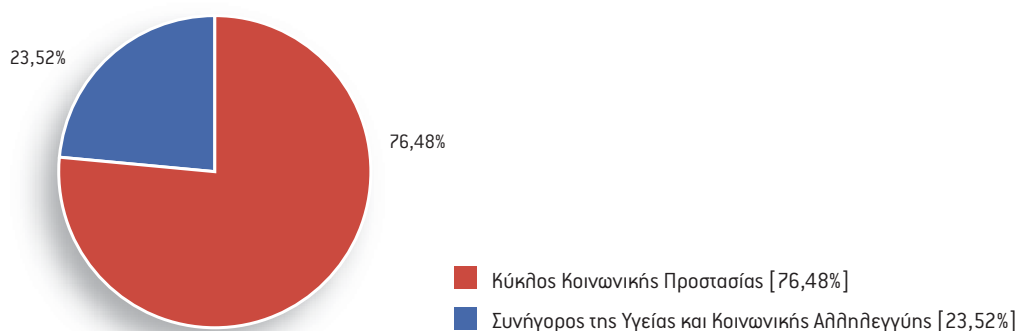
Πολίτης εργάστηκε ως χημικός σε ιδιωτική εταιρεία από τον Φεβρουάριο του 1993 έως τον Φεβρουάριο του 1994, διάστημα κατά το οποίο ήταν ασφαλισμένος στο ΤΕΑΥΕΚ, αντί του Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Χημικών (ΤΕΑΧ). Το 1997 η εταιρεία στην οποία είχε εργαστεί κατά το διάστημα 1993–1994 υπέβαλλε αίτηση να της επιστρέψει το ΤΕΑΥΕΚ τις καταβληθείσες εισφορές, προκειμένου αυτή με τη σειρά της να τις αποδώσει στο ΤΕΑΧ. Το ΔΣ του ΤΕΑΥΕΚ ενέκρινε την επιστροφή των εργοδοτικών εισφορών στην εταιρεία και στον εργαζόμενο, με την προϋπόθεση ότι αυτός θα υπέβαλλε σχετική αίτηση. Ο ίδιος όμως ενημερώθηκε για την υπόθεση πρώτη φορά το 2004 από το ΤΕΑΧ. Στη συνέχεια, ο ενδιαφερόμενος, με επιστολή του προς το ΤΕΑΥΕΚ, ζήτησε να του επιστραφούν οι ασφαλιστικές του εισφορές. Το ΤΕΑΥΕΚ απάντησε ότι, σύμφωνα με το άρθρο 36, παράγρ. 6 του καταστατικού λειτουργίας του, η αξίωσή του έχει παραγραφεί. Ο Συνήγορος του Πολίτη έστειλε επιστολή στο ταμείο στην οποία ανέφερε καταρχάς ότι η εταιρεία με την αίτησή της ζή-

τούσε την επιστροφή των εισφορών, χωρίς να διευκρινίζει ρητά ότι ζητάει την επιστροφή αποκλειστικά και μόνο των εργοδοτικών εισφορών. Στη συνέχεια, η Αρχή ανέφερε ότι, εφόσον το ΤΕΑΥΕΚ θεώρησε ότι η αίτηση αφορούσε μόνο στον πρώην εργοδότη του ενδιαφερομένου, όφειλε να κοινοποιήσει στον ασφαλισμένο την απόφαση αυτή, ούτως ώστε εκείνος να κάνει χρήση της δυνατότητάς του να ζητήσει επιστροφή των εισφορών. Ο Συνήγορος του Πολίτη εκτιμά πως η επαχθής συνέπεια την οποία υπέστη ο ασφαλισμένος –ότι, με την επίκληση της παραγραφής, δεν θα μπορούσε να πάρει πίσω τις εισφορές που είχε καταβάλει στο ταμείο– αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης και της χρηστής διοίκησης, στον βαθμό που το πρόβλημα οφείλεται στην αμέλεια του ΤΕΑΥΕΚ να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για απόφαση που τον αφορούσε άμεσα. Αφού η ΓΓΚΑ ενημερώθηκε για το συγκεκριμένο θέμα, ζήτησε, με σχετικό έγγραφό της, από το ΤΕΑΥΕΚ να επανεξεταστεί η περίπτωση με βάση τις παρατηρήσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, υιοθετώντας ουσιαστικά την άποψη του σχετικά με την υποχρέωση του ταμείου να ενημερώσει τον ασφαλισμένο για τη διαδικασία επιστροφής των ατομικών του εισφορών. Το ΤΕΑΥΕΚ επέμεινε τελικά στην άποψή του, χωρίς να λαμβάνει υπόψη του τη ΓΓΚΑ: Στην προαναφερθείσα συνάντηση εργασίας, το ταμείο δέχθηκε ότι είναι ορθές οι απόψεις της Αρχής και της ΓΓΚΑ. Ωστόσο, το ΔΣ του ταμείου, κατά τη συνεδρίασή του στις 24.10.2007, αποφάσισε να μην επιστραφούν οι αχρεωστήτως καταβληθείσες εισφορές, μη αποδεχόμενο, ουσιαστικά αναιτιολόγητα, τις προτάσεις της Αρχής (υπόθεση 13510/2005).

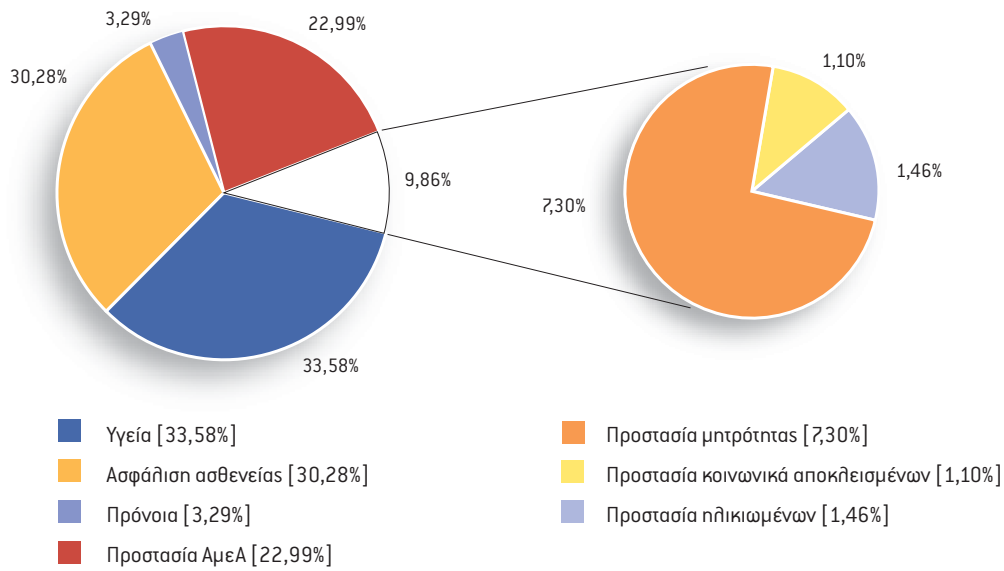
ΓΡΑΦΗΜΑ 19 ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ



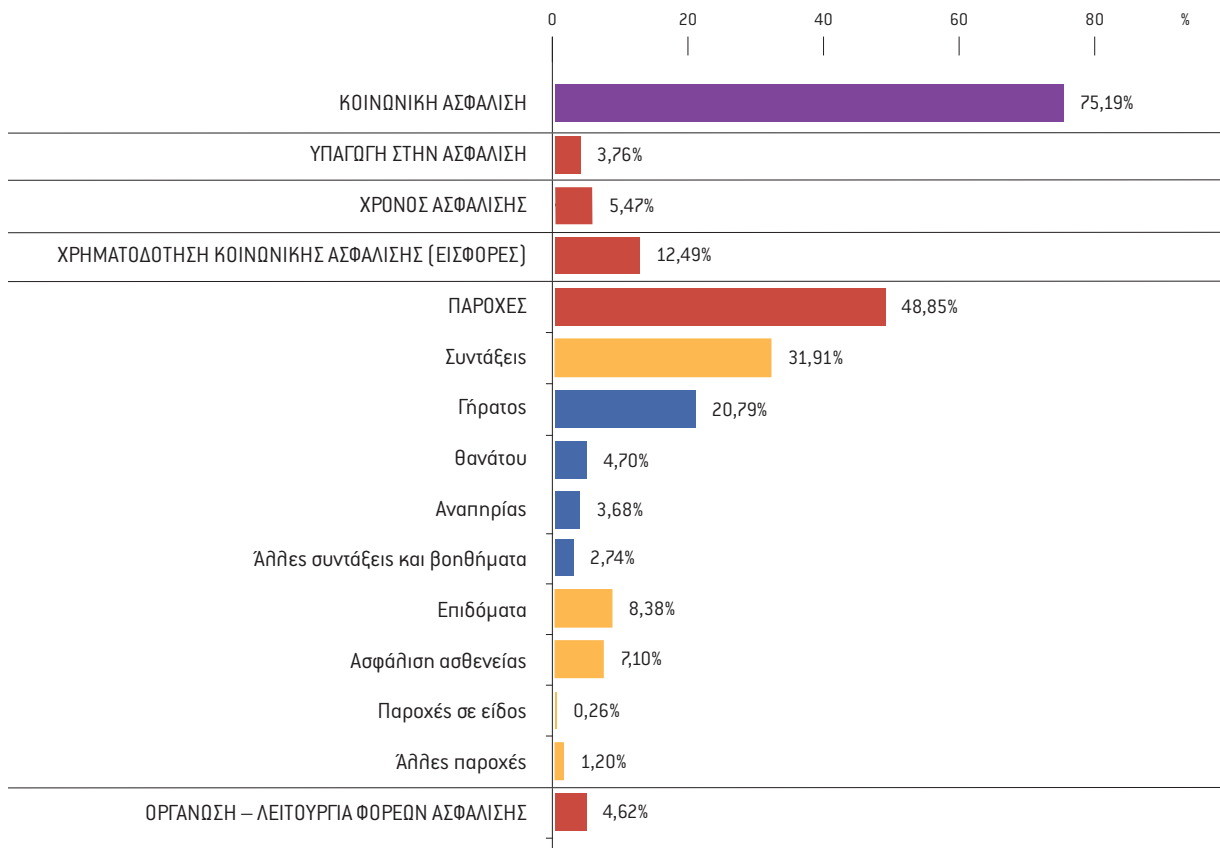
ΓΡΑΦΗΜΑ 20 ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



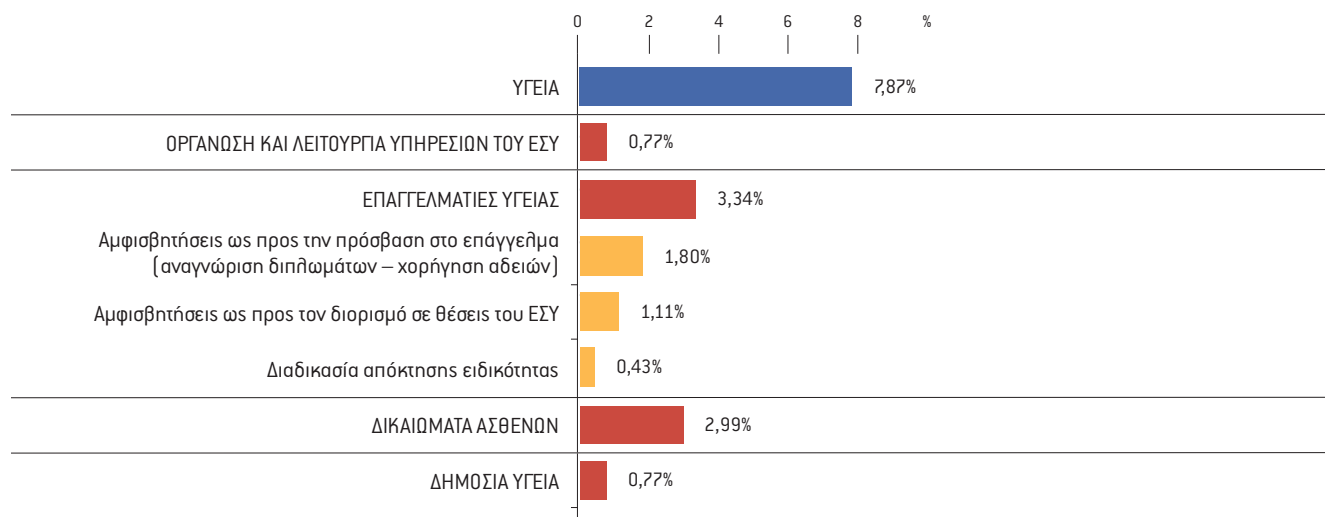
ΓΡΑΦΗΜΑ 21 ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ



ΓΡΑΦΗΜΑ 22 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



ΓΡΑΦΗΜΑ 23 ΥΓΕΙΑ



ΓΡΑΦΗΜΑ 24 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

