



ΤΑΥΦΕ ΝΠΙΔ
ΤΑΜΕΙΟ ΕΦΑΠΑΞ ΠΑΡΟΧΩΝ
ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών & Καταγγελιών
ΤΑΥΦΕ ΝΠΙΔ

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	1
1. Εισαγωγή.....	2
1.1 Σκοπός	2
1.2 Στόχοι	2
1.3 Χρήση.....	2
1.4 Ορισμοί	2
2. Δημιουργία Αναφοράς- Καταγγελίας.....	3
2.1 Δικαίωμα Αναφοράς - Καταγγελίας.....	3
2.2 Μέσα Επικοινωνίας	3
2.3 Καταγραφή Αναφοράς.....	4
3. Προώθηση και Επίλυση.....	4
3.1 Προώθηση	4
3.2 Διευθέτηση	5
3.3 Κλείσιμο.....	5
4. Τελικές διατάξεις	6

1. Εισαγωγή

1.1 Σκοπός

Το παρόν έγγραφο αποτελεί τον οδηγό διαχείρισης των αιτημάτων (αναφορών, παραπόνων και καταγγελιών) για το Ταμείο Αλληλοβοήθειας Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών (στο εξής Ταμείο). Τα αιτήματα αυτά προέρχονται από ασφαλισμένα μέλη, προμηθευτές, συνεργάτες ή οποιονδήποτε που πραγματοποιεί κάθε είδους συναλλαγές με το Ταμείο.

1.2 Στόχοι

Οι βασικοί στόχοι του παρόντος είναι η περιγραφή και ανάλυση των παρακάτω:

- Διαδικασία λήψης αιτήματος και καταγραφής του.
- Διαδικασία επίλυσης σε συνεργασία με τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Διαδικασία παρακολούθησης των αιτημάτων.
- Αρμοδιότητες και καθήκοντα εμπλεκόμενων μερών.

1.3 Χρήση

Το έγγραφο χρησιμοποιείται για τη λήψη αιτημάτων από τρίτους, είτε αφορά ασφαλισμένα μέλη είτε συνεργάτες / προμηθευτές του Ταμείου. Τα αιτήματα αυτά μπορεί να είναι παράπονα, αναφορές ή και καταγγελίες (Παράρτημα 1).

Σημειώνεται πως το παρόν έγγραφο θα ενημερώνεται και θα επικαιροποιείται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ταμείου.

1.4 Ορισμοί

Παράπονο: Έκφραση δυσaráσκειας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών του Ταμείου.

Καταγγελία: Πληροφόρηση για παράνομη, ανήθικη ή καταχρηστική συμπεριφορά.

Υπόθεση: Η υπόθεση για την οποία υποβάλλεται παράπονο ή/και καταγγελία.

Αποστολέας: Το πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) που υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία.

Διερευνητής: Το φυσικό πρόσωπο που έχει ορισθεί από το Ταμείο ως ο Υπεύθυνος της διερεύνησης μιας υπόθεσης.

2. Δημιουργία Αναφοράς- Καταγγελίας

2.1 Δικαίωμα Αναφοράς - Καταγγελίας

Κάθε φυσικό πρόσωπο που διατηρεί κάποιου είδους συναλλαγή με το Ταμείο, έχει δικαίωμα υποβολής αναφοράς / καταγγελίας (Παράρτημα 1) και λήψης απάντησης για τις ενέργειες που έκανε το Ταμείο επί των αυτών, καθώς και τα τελικά αποτελέσματα των ενεργειών.

2.2 Μέσα Επικοινωνίας

Η υποβολή αναφορών και καταγγελιών μπορούν να πραγματοποιηθούν με τους εξής τρόπους:

- Τηλεφωνική επικοινωνία στους αριθμούς εξυπηρέτησης του Ταμείου: **210-5248526, 210-5243778 (εσωτ. 404).**
- Αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος (email) στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις που αναγράφονται στην Ιστοσελίδα του Ταμείου: nomiko@tayfe.gr.
- Αποστολή μηνύματος μέσα από την Ιστοσελίδα του Ταμείου, στην ενότητα «Επικοινωνία».
- Ταχυδρομικώς στην έδρα του Ταμείου: **ΜΑΡΝΗ 22, 10433 ΑΘΗΝΑ.**

Σε κάθε περίπτωση το φυσικό πρόσωπο θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτοποίησης και την ιδιότητα με την οποία συναλλάσσεται με το Ταμείο. Θα πρέπει παράλληλα να δηλώσει πως συναινεί στη διαχείριση αυτών των στοιχείων στα αρμόδια τμήματα, για την επίλυση του ζητήματος που αναφέρει (Παράρτημα 1). Εάν απαιτείται, ο αρμόδιος που διαχειρίζεται τις αναφορές / καταγγελίες (ο δικηγόρος του Αυτοτελούς Γραφείου

Νομικών Υποθέσεων), ενδέχεται να επικοινωνήσει ξανά με το φυσικό πρόσωπο για την παραγωγή μίας πληρέστερης αναφοράς, με όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες που θα βοηθήσουν στην απάντηση από τα αρμόδια τμήματα.

2.3 Καταγραφή Αναφοράς

Ο λήπτης της αναφοράς / καταγγελίας (δικηγόρος του Αυτοτελούς Γραφείου Νομικών Υποθέσεων), ο οποίος έχει οριστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου με την υπ' αρ. 505/629/30-12-2025 απόφαση του ΔΣ, καλείται να καταγράψει στο Αρχείο Αναφορών και Καταγγελιών, το αίτημα με τα εξής πεδία:

- Αύξων αριθμός καταγγελίας
- Ημερομηνία καταγγελίας
- Ονοματεπώνυμο καταγγέλλοντος
- Σχέση με το Ταμείο
- Περιγραφή αναφοράς
- Αρμόδιο τμήμα
- Ημερομηνία επικοινωνίας με αρμόδιο τμήμα
- Ημερομηνία απάντησης από αρμόδιο τμήμα
- Περιγραφή απάντησης
- Ημερομηνία απάντησης στον καταγγέλλοντα και ημερομηνία κλεισίματος

3. Προώθηση και Επίλυση

3.1 Προώθηση

Ο υπεύθυνος διαχείρισης της αναφοράς / καταγγελίας καλείται να επικοινωνήσει το ταχύτερο δυνατό (έως δύο ημέρες μετά την καταγραφή) με το αρμόδιο τμήμα ηλεκτρονικά (ή και εγγράφως). Το αρμόδιο τμήμα μπορεί να είναι το Λογιστήριο, η Μηχανογράφηση ή/και οι Διευθύνσεις: Διοικητικής Υποστήριξης, Εσόδων, Παροχών, Μητρώου που έχει την ευθύνη της διευθέτησης. Σε περίπτωση που δεν παρέχονται

επαρκείς πληροφορίες, το αρμόδιο τμήμα επικοινωνεί με τον υπεύθυνο για να ζητήσει περισσότερες πληροφορίες από το άτομο που έκανε την καταγγελία. Παράλληλα ενημερώνεται το Αρχείο Αναφορών και Καταγγελιών.

3.2 Διευθέτηση

Το αρμόδιο τμήμα διευθετεί το ζήτημα εντός 15 ημερών και απαντά ηλεκτρονικά στον υπεύθυνο διαχείρισης της αναφοράς / καταγγελίας. Η απάντηση αυτή και η ημερομηνία καταγράφονται στο Αρχείο Αναφορών και Καταγγελιών. Εφόσον δεν επαρκεί το χρονικό διάστημα, το αρμόδιο τμήμα επικοινωνεί με τον υπεύθυνο διαχείρισης εγγράφως, αναγράφοντας την αιτία της καθυστέρησης.

Εάν το ζήτημα δεν δύναται να διευθετηθεί από το αρμόδιο τμήμα, συντάσσεται έκθεση, στην οποία καταγράφονται:

- Οι ενέργειες που έγιναν
- Ο λόγος αδυναμίας επίλυσης
- Προτάσεις για περαιτέρω διευθέτηση

Η έκθεση αυτή υποβάλλεται στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου, το οποίο αποφασίζει για την τελική απάντηση προς τον καταγγέλλοντα.

Σημειώνεται πως το Ταμείο και τα αρμόδια τμήματα απαλλάσσονται από τις ως άνω υποχρεώσεις εάν το περιεχόμενο της αναφοράς είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Η απαλλαγή ισχύει μόνο μετά από ενημέρωση και έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου.

3.3 Κλείσιμο

Η απάντηση από το αρμόδιο όργανο, όσον αφορά τη διευθέτηση του ζητήματος, επικοινωνείται ηλεκτρονικά (ή και εγγράφως) στον υπεύθυνο διαχείρισης της αναφοράς / καταγγελίας, ο οποίος ενημερώνει το Αρχείο Αναφορών και Καταγγελιών και επικοινωνεί με τον καταγγέλλοντα. Εάν ο τελευταίος φέρει ενστάσεις, σχετικά με την απάντηση, μπορεί να κάνει εκ νέου αναφορά, η οποία αποστέλλεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου.

4. Τελικές διατάξεις

Η παρούσα Πολιτική και το Παράρτημα 1 βρίσκονται αναρτημένα στον ιστότοπο του Ταμείου (www.tayfe.gr) και επικαιροποιούνται τουλάχιστον ανά τριετία και όποτε άλλοτε χρειάζεται, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η παρούσα Πολιτική συζητήθηκε στην υπ' αρ. 600/18-06-2025 Συνεδρίαση και οριστικοποιήθηκε και εγκρίθηκε στην υπ' αρ. 629/30-12-2025 Συνεδρίαση του ΔΣ του ΤΑΥΦΕ ΝΠΙΔ.

ΤΑΜΕΙΟ ΑΛΛΗΛΟΒΟΗΘΕΙΑΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Τ.Α.Υ.Φ.Ε. - Ν.Π.Ι.Δ.

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

Έδρα: Μάρνη 22 – 10433 – ΑΘΗΝΑ

www.tayfe.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣΗΣ (ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ)

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

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΙΩΜΕΝΟΥ

ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ (φ.π.)

Επώνυμο (φ.π. ή νόμιμου εκπροσώπου):.....

Όνομα (φ.π. ή νόμιμου εκπροσώπου) :

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

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

ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ (ν.π.)

Επωνυμία:

Αρ. Μητρώου Τ.Α.Υ.Φ.Ε. Εργοδότη:.....

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ/ΕΔΡΑΣ

Οδός:

Αριθμός: ΤΚ:

Περιοχή:

Πόλη:

ΤΗΛΕΦΩΝΟ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (e-mail)

Εάν η αίτηση αποσταλεί στο Τ.Α.Υ.Φ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ. με ηλεκτρονικό μήνυμα (email), η ευθύνη για την ασφάλεια του μηνύματος και της λήψης της απάντησής του βαρύνει πλήρως και αποκλειστικά τον αποστολέα και η παραλαβή της απάντησης γίνεται μόνο εφόσον προγενέστερα έχουν βεβαιωθεί τα στοιχεία

επικοινωνίας με πρωτότυπη υπογραφή του αιτιώμενου ή εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του με πρωτότυπη εξουσιοδότηση που διατηρείται στο Ταμείο.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΙΑΣΗΣ

ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ, ΣΥΝΑΙΝΕΙΤΕ ΡΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΕΙΜΕΝΗ ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ Τ.Α.Υ.Φ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ www.tayfe.gr. ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙΤΕ ΣΤΟ dpo@tayfe.gr

Αθήνα, / /