



Αθήνα, 19/01/2023

Αρ. Πρωτοκόλλου: 328963/3012/2023

Διοικητή e-ΕΦΚΑ κ. Δουφεξή  
e-mail: dioikitis@efka.gov.gr

Υποδιοικητή Α' e-ΕΦΚΑ κ. Βαρβέρη  
e-mail: ypod1@efka.gov.gr

Υποδιοικητή Γ' e-ΕΦΚΑ κ. Γκράτζιο  
e-mail: ypod3@efka.gov.gr & gratzios@efka.gov.gr

Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης & Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών  
e-mail: d.organosis@efka.gov.gr  
Τμήμα Διοικητικής Οργάνωσης  
e-mail: tm.organosis@efka.gov.gr

Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας  
e-mail: gd.ydial@efka.gov.gr  
Διεύθυνση Συντονισμού και Υποστήριξης Υπηρεσιών  
e-mail: syntonismos@efka.gov.gr  
Τμήμα Υποστήριξης Περιφερειακών Υπηρεσιών  
e-mail: d.perif.yr@efka.gov.gr

**Θέμα: Αναφορά Λογιστικού Συλλόγου Αθηνών για προσκόμματα στη συναλλαγή με φυσική παρουσία των μελών των επαγγελματικών κλάδων των Οικονομολόγων Λογιστών - Φοροτεχνικών από Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ / μη τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ**

Αξιότιμοι,

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξετάζει την υπ' αριθ. υποθ. 328963 αναφορά του νομίμως εκπροσωπούμενου Λογιστικού Συλλόγου Αθηνών, η οποία ενσωματώνει την υπ' αριθ. πρωτ. 444180/28.09.2022 κοινή επιστολή δέκα (10) συλλόγων Οικονομολόγων Λογιστών, Φοροτεχνών Επιστημόνων προς τη Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ με θέμα: «Αναγκαία η επίσημη



επιβεβαίωση ισχύος της 102725/23.03.2021 εγκυκλίου για την είσοδο των Οικονομολόγων Λογιστών – Φοροτεχνικών στις Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ χωρίς ραντεβού», χωρίς έως σήμερα να έχει υπάρξει ανταπόκριση.

Από το περιεχόμενο της εν λόγω αναφοράς, η οποία συγκοινοποιείται προς διευκόλυνση της διερεύνησής της, εντοπίζονται δύο (2) κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι συγκεκριμένοι επαγγελματικοί κλάδοι:

(i) την άρνηση εξυπηρέτησης των μελών τους, με φυσική παρουσία, από περιφερειακές υπηρεσίες (Τοπικές Διευθύνσεις) e-ΕΦΚΑ, χωρίς προγραμματισμό ραντεβού, μετ' επικλήσεως της εγκυκλίου υπ' αριθ. 416724/13.09.2022 για την είσοδο υπαλλήλων δικηγορικών γραφείων στις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, η οποία προφανώς δεν καταλαμβάνει στο πεδίο της τους οικονομολόγους λογιστές/φοροτεχνικούς

(ii) την παραβίαση από υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημοσίου Τομέα<sup>1</sup>, ο οποίος επικαιροποιήθηκε τον Ιούλιο 2022, λαμβάνοντας υπόψη διεθνή πρότυπα, μεθοδολογίες και καλές πρακτικές και συμπληρώνει τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς που εξεδόθη από το Συνήγορο του Πολίτη και το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το έτος 2012. Συγκεκριμένα, καταγράφονται περιστατικά εκδήλωσης κακής συμπεριφοράς προς τους συγκεκριμένους επαγγελματίες, άρνησης εξυπηρέτησης, άρνησης και / ή καθυστέρησης στη διεκπεραίωση των αιτημάτων και εν γένει προσκομμάτων στη συναλλαγή που στοιχειοθετούν – πέραν της ενδεχόμενης πειθαρχικής ευθύνης - την παραβίαση των συστάσεων που ενσωματώνει ο ανωτέρω κώδικας, κυρίως σε υπό στοιχ. Γ.3 «Σεβασμός στους ανθρώπους και το περιβάλλον», υπ' αριθ. Γ. 3.2. «Ήθος στη συμπεριφορά έναντι πολιτών» και υπό στοιχ. Γ. 4. «Επαγγελματισμός», υπ' αριθ. Γ. 4.1 «Διατήρηση του κύρους του Φορέα», Γ.4.2 «Καθημερινή συμπεριφορά» και που κωδικοποιούν ειδικότερες εκφάνσεις των αρχών της καλής διακυβέρνησης και της χρηστής διοίκησης στο δημόσιο τομέα.

---

<sup>1</sup>Σημειωτέον ότι ο εν λόγω Κώδικας αποτελεί δομικό στοιχείο του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Control System) του e-ΕΦΚΑ το οποίο δέον όπως αξιολογείται τακτικά για το βαθμό ωριμότητας και αποτελεσματικής λειτουργίας του και για την ενίσχυση των μηχανισμών διαφάνειας, λογοδοσίας, αξιοπιστίας και ακεραιότητας του Φορέα.

Βλ. Ν. 4795/2021 «Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου του Δημοσίου Τομέα, Σύμβουλος Ακεραιότητας στη δημόσια διοίκηση και άλλες διατάξεις για τη δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση», σύμφωνα με το αρθ. 5 «Δομικά στοιχεία του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου» του οποίου: «1. Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται σε ένα οργανωμένο πλέγμα λειτουργιών και διαδικασιών, το οποίο περιλαμβάνει το σύστημα διακυβέρνησης, τη διαχείριση κινδύνων, το κανονιστικό πλαίσιο, τις πολιτικές, τις διαδικασίες, τις εντολές, καθώς και τη λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου. 2. Οι φορείς του άρθρου 2 υποχρεούνται στην πλήρη καταγραφή και συνεχή ενημέρωση των διαδικασιών που αφορούν σε όλες τις λειτουργίες και τις δράσεις τους».



Συνακόλουθα, λαμβανομένου υπόψη ότι:

1. η εκπροσώπηση των ασφαλισμένων / συνταξιούχων από επαγγελματίες οικονομολόγους λογιστές – φοροτεχνικούς αποκτά καίρια σημασία, εν όψει ιδίως της πολυπλοκότητας της κοινωνικοασφαλιστικής συναλλαγής και των διαρκών μεταβολών στο εφαρμοστικό πλαίσιο της κοινωνικοασφαλιστικής νομοθεσίας, συνεπώς
2. η ανεμπόδιστη προσέλευση των μελών των συγκεκριμένων κλάδων, χωρίς ραντεβού, με μόνη την επίδειξη της επαγγελματικής τους ταυτότητας στις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ επιτάσσεται για τη διευκόλυνση της διεκπεραίωσης των ασφαλιστικών υποθέσεων προς όφελος εκατέρωθεν των ασφαλισμένων και του Φορέα και σε κάθε περίπτωση
3. οι όποιοι οριζόντιοι περιορισμοί στην ελεύθερη συναλλαγή των μελών των συγκεκριμένων επαγγελματικών κλάδων με τα σημεία επαφής του e-ΕΦΚΑ, απότοκος των οποίων είναι η καθυστέρηση και η εν γένει υποβάθμιση στην παροχή των υπηρεσιών των πληττόμενων επαγγελματιών θα πρέπει να διυλίζονται υπό το πρίσμα της αρχής της αναλογικότητας, ενώ
4. αντίστοιχη εγκύκλιος οδηγία (ΔΔΑΔΑ 1140715ΕΞ2020/10.12.2020) σχετικά με τη χωρίς προγραμματισμένο ραντεβού εξυπηρέτηση των λογιστών έχει εκδοθεί από το Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. [ομού μετά της επίσημης απάντησης της ΑΑΔΕ για την εξακολούθηση της ισχύος της, που δόθηκε κατόπιν του από 15/02/2021 αιτήματος του Λογιστικού Συλλόγου Αθηνών], της οποίας κάνουν χρήση οι συγκεκριμένοι επαγγελματίες για την ελεύθερη πρόσβασή τους στις Δ.Ο.Υ.,

ο Συνήγορος του Πολίτη διατυπώνει την εκτίμηση, ότι χρήζει συστηματικής και πάγιας εφαρμογής η υπ' αριθ. πρωτ. 102725/23.03.2021 εγκύκλιος οδηγία για την εξυπηρέτηση των συγκεκριμένων επαγγελματιών από όλες τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, η οποία θα πρέπει να επιτρέπεται ελεύθερα, με μόνη την επίδειξη της επαγγελματικής τους ταυτότητας, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, ή έστω επαρκές χρονικό διάστημα εντός του εργασιακού ωραρίου, χωρίς πρόσθετες διατυπώσεις ή εμπόδια, πλην, ασφαλώς εξαιρετικών περιπτώσεων ή και της περίπτωσης συνωστισμού εντός της υπηρεσίας, στην οποία θα πρέπει να προστεθούν δεοντολογικές συστάσεις για τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ υπαλλήλων και συναλλασσόμενων.

Κατόπιν των ανωτέρω, δοθέντος, ότι έχει ήδη περιέλθει σε γνώση σας η καταγραφή περιστατικών άρνησης και / ή κακής εξυπηρέτησης των Οικονομολόγων Λογιστών – Φοροτεχνικών, για τα οποία εκφράζεται έντονη διαμαρτυρία, καθώς καθίσταται δυσχερής η ευδόκιμη εκπροσώπηση των συμφερόντων των εντολέων τους, παρακαλούμε να επιμεληθείτε



της έκδοσης των ενδεδειγμένων εγγράφων οδηγιών προς όλες τις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ για την τήρηση ομοιόμορφης διοικητικής πρακτικής απρόσκοπτης συναλλαγής των μελών των συγκεκριμένων επαγγελματικών κλάδων.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεκτίμηση των επισημάνσεων της Ανεξάρτητης Αρχής και προσβλέπουμε στις απόψεις και τις ενέργειές σας.

Με εκτίμηση  
Ανδρέας Ι. Ποπτάκης  
Συνήγορος του Πολίτη

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

νόμιμα εκπροσωπούμενος Λογιστικός Σύλλογος Αθηνών  
e-mail: [Isaath@otenet.gr](mailto:Isaath@otenet.gr)

λοιποί ενδιαφερόμενοι