



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

6 Ιουλίου 2021

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 2968

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 5030

**Σύστημα διαχείρισης καταγγελιών οικονομικών δραστηριοτήτων, προϊόντων και εγκαταστάσεων αρμοδιότητας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων στο πλαίσιο του άρθρου 140 του ν. 4512/2018.**

### Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) Των παρ. 2 και 3 του άρθρου 88 και της παρ. 2 του άρθρου 89 του ν. 4796/2021 «Απλούστευση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων αρμοδιότητας Υπουργείων Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, Υποδομών και Μεταφορών, ρυθμίσεις για τη μεταφορά στον Οργανισμό Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας των αρμοδιοτήτων για τα εμπορικά σήματα, άλλες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις» (Α' 63),

β) των άρθρων 127 - 175 του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5) και ιδίως του άρθρου 140 αυτού, γ) του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005 - Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

2. Το π.δ. 2/2021 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 2).

3. Την από 29.7.2021 εισήγηση της Γενικής Γραμματέως Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.

4. Τον ν. 4235/2014 «Διοικητικά μέτρα, διαδικασίες και κυρώσεις στην εφαρμογή της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας στους τομείς των τροφίμων, των ζωοτροφών και της υγείας και προστασίας των ζώων και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων» (Α' 32).

5. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της απόφασης αυτής δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

#### Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας είναι ο προσδιορισμός των αρχών και κανόνων διαχείρισης και λειτουργίας ενιαίου συστήματος διαχείρισης καταγγελιών (ΣΔΚ) του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠΑΑΤ), σύμφωνα με το άρθρο 140 ν. 4512/2018 (Α' 5), οι οποίες αφορούν σε παραβάσεις, όπως αυτές ορίζονται στην παρ. 3 του άρθρου 2 της παρούσας και η υιοθέτηση Πολιτικής Και Διαδικασιών Διαχείρισης Καταγγελιών, με βάση τις αρχές και τους κανόνες αυτούς, η οποία παρατίθεται στο Παράρτημα, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

#### Άρθρο 2

Ορισμοί

Για την εφαρμογή της παρούσας, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. Επιτροπή: Η Επιτροπή Αξιολόγησης Καταγγελιών που έχει συσταθεί στο ΥΠΑΑΤ σύμφωνα με την περ. α' της παρ. 1 του άρθρου 89 του ν. 4796/2021 (Α' 63).

2. Καταγγελία: Κάθε ανώνυμη ή επώνυμη καταγγελία, αναφορά, ανακοίνωση, πληροφορία σχετικά με παράβαση, όπως αυτή ορίζεται στην παρ. 3.

3. Παράβαση: Μη συμμόρφωση κατά την έννοια του ν. 4512/2018 (Α' 5) προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται σε τομείς αρμοδιότητας ή και εποπτείας του ΥΠΑΑΤ ή και των εποπτευόμενων από αυτό φορέων, σχετικά με τη δραστηριότητα οικονομικού φορέα ή εγκατάστασης.

4. Καταγγέλλων: Κάθε φυσικό πρόσωπο, νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που υποβάλλει καταγγελία.

5. Εποπτευόμενοι φορείς σημαίνει τους εποπτευόμενους από το ΥΠΑΑΤ φορείς, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

6. ΠΣΔΚ: Το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών που προβλέπεται στο άρθρο.

Άρθρο 3  
Αρμοδιότητες της Επιτροπής  
Αξιολόγησης Καταγγελιών

1. Η Επιτροπή είναι αρμόδια για τη διαχείριση των καταγγελιών και αναφέρεται στον Γενικό Γραμματέα Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων του ΥΠΑΑΤ. Ειδικότερα, η Επιτροπή:

α) Διαχειρίζεται και αξιολογεί τις καταγγελίες σύμφωνα με το άρθρο 5.

β) ενημερώνεται για την πορεία διαχείρισης και διερεύνησης των καταγγελιών.

γ) Μελετά και αξιολογεί τα στατιστικά δεδομένα που αντλούνται από το ΠΣΔΚ για τη λειτουργία του ΣΔΚ.

δ) Εκδίδει την ετήσια έκθεση πεπραγμένων του ΣΔΚ του άρθρου 7.

ε) Ενημερώνει το κοινό για τα αποτελέσματα διερεύνησης καταγγελιών σε συνεργασία με το Γραφείο Ενημέρωσης και Επικοινωνίας του ΥΠΑΑΤ και τα αναρτά στον ιστότοπο του ΥΠΑΑΤ.

στ) Προβαίνει σε οποιαδήποτε άλλη αναγκαία ενέργεια για την πλήρη, λειτουργική και αποτελεσματική διεκπεραίωση των αρμοδιοτήτων που αναφέρονται στις περ. α' έως και ε'.

2. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά δύο φορές κάθε μήνα και εκτάκτως όποτε κριθεί αναγκαίο από τον Πρόεδρό της, ιδίως σε περίπτωση συγκέντρωσης μεγάλου αριθμού καταγγελιών προς αξιολόγηση. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής με πρόσκληση του Προέδρου της είναι δυνατόν να συμμετέχουν χωρίς δικαίωμα ψήφου εκπρόσωποι των Γενικών Διευθύνσεων και των αυτοτελών υπηρεσιών του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, εφόσον θέμα της ημερήσιας διάταξης αφορά στην Υπηρεσία την οποία εκπροσωπούν, όπως αυτοί έχουν οριστεί σύμφωνα με την περ. γ' της παρ. 1 του άρθρου 89 του ν. 4796/2021. Η πρόσκληση του Προέδρου κοινοποιείται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στους ανωτέρω εκπροσώπους τουλάχιστον προ σαράντα οκτώ (48) ωρών. Σε περίπτωση διερεύνησης καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί ως καταπέιγουσα, σύμφωνα με το άρθρο 6, οι εκπρόσωποι των λοιπών Γενικών Διευθύνσεων και αυτοτελών υπηρεσιών καλούνται χωρίς προειδοποίηση, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.

3. Η Επιτροπή υποχρεούται να αξιολογήσει σε κάθε συνεδρίασή της όλες τις καταγγελίες που έχουν καταχωρισθεί στο ΠΣΔΚ κατά το διάστημα που μεσολάβησε από την προηγούμενη συνεδρίασή της.

4. Την Επιτροπή υποστηρίζει διοικητικά Γραμματεία Διαχείρισης Καταγγελιών (Γραμματεία), η οποία αποτελείται από δύο (2) υπαλλήλους του ΥΠΑΑΤ, κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ κλάδου Διοικητικού - Οικονομικού.

5. Η Γραμματεία είναι αρμόδια για τη λήψη και την ηλεκτρονική διαβίβαση μέσω του ΠΣΔΚ καταγγελιών και σχετικού με αυτές υλικού στα μέλη της Επιτροπής ή και σε όποια άλλη υπηρεσία, φορέα, οργανισμό ή αρχή η Επιτροπή υποδείξει. Επίσης, είναι υπεύθυνη για την ηλεκτρονική καταχώρηση των δεδομένων μιας καταγγελίας στο ΠΣΔΚ, την προετοιμασία των συνεδριάσεων της Επιτροπής, τη σύνταξη των σχετικών πρακτικών συνεδρίασης και την εν γένει γραμματειακή υποστήριξη

της, καθώς και για την καταχώριση κάθε στοιχείου που καταχωρίζεται στο ΠΣΔΠ, σύμφωνα με το άρθρο 6.

Άρθρο 4  
Διαδικασία υποβολής καταγγελιών

1. Οι καταγγελίες υποβάλλονται με τους τρόπους που παρατίθενται κατωτέρω:

α) Ψηφιακά, στον ιστότοπο του ΥΠΑΑΤ ([www.minagric.gr](http://www.minagric.gr)), στη θέση «Καταγγελίες». Εναλλακτικά:

β) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [kataggelies@minagric.gr](mailto:kataggelies@minagric.gr).

γ) Μέσω της εφαρμογής του ΥΠΑΑΤ για κινητές συσκευές i-AGRIC, στην επιλογή «Καταγγελίες».

δ) Ταχυδρομικά, προς το ΥΠΑΑΤ, στην ταχυδρομική διεύθυνση Αχαρνών 2, 10432, Αθήνα,

ε) Στη Γραμματεία, με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου, στη διεύθυνση της περ. δ'.

στ) Τηλεφωνικά, στην τηλεφωνική γραμμή 1540.

Εφόσον δεν χρησιμοποιηθεί η ψηφιακή φόρμα του ιστοτόπου του ΥΠΑΑΤ, τα στοιχεία της καταγγελίας καταχωρίζονται στο ΠΣΔΚ από την Γραμματεία.

2. Για να θεωρηθεί επώνυμη μία καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος των περ. β' και γ' της παρ. 4. Εφόσον αυτό δεν επιτυγχάνεται, η καταγγελία χαρακτηρίζεται ανώνυμη.

3. Η καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες και στοιχεία που καθιστούν εφικτή την αξιολόγησή της, ιδίως προσδιορισμό του καταγγελλομένου προσώπου, της καταγγελλόμενης πράξης και του χρόνου κατά τον οποίο η πράξη αυτή έλαβε χώρα. Η Γραμματεία δύναται να ζητήσει συμπληρωματικά στοιχεία ή διευκρινίσεις από τον καταγγέλλοντα με κάθε πρόσφορο τρόπο.

4. Για την ψηφιακή υποβολή καταγγελίας, ο καταγγέλλων κάνει χρήση της ψηφιακής φόρμας στις θέσεις «Καταγγελίες» του ιστοτόπου του ΥΠΑΑΤ. Εναλλακτικά, δύναται να κάνει χρήση του τυποποιημένου εντύπου καταγγελίας, το οποίο είναι αναρτημένο σε ηλεκτρονική μορφή και μπορεί να μεταφορτωθεί από τον ιστότοπο του ΥΠΑΑΤ, να συμπληρωθεί και ακολούθως να αποσταλεί ηλεκτρονικά ή να αναρτηθεί στον ιστότοπο του ΥΠΑΑΤ. Η ψηφιακή φόρμα της θέσης «Καταγγελίες» του ιστοτόπου του ΥΠΑΑΤ, καθώς και το τυποποιημένο έντυπο καταγγελιών, περιλαμβάνουν πεδία κατάλληλα ώστε να είναι δυνατή η συμπλήρωση των ακόλουθων στοιχείων:

α) Είδος καταγγελίας (επώνυμη καταγγελία, ανώνυμη καταγγελία, καταγγελία από αρμόδια αρχή κράτους-μέλους ή τρίτης χώρας, καταγγελία από φυσικό ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής).

β) Στοιχεία καταγγέλλοντος όταν η καταγγελία είναι επώνυμη (ονοματεπώνυμο φυσικού προσώπου ή επωνυμία νομικού προσώπου και ιδιότητα, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας για τα φυσικά πρόσωπα, ΑΦΜ για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας κατά περίπτωση).

γ) Στοιχεία επικοινωνίας καταγγέλλοντος (τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα: αριθμός τηλεφώνου, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

δ) Ημερομηνία και ώρα της καταγγελλόμενης παράβασης.

ε) Πεδίο στο οποίο εμπίπτει η καταγγελία.

στ) Σχετικές πληροφορίες που αφορούν την καταγγελία (στοιχεία καταγγελλόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου, μαζί με τα στοιχεία έδρας / επικοινωνίας, πληροφορίες για την παράβαση, ημερομηνία τέλεσης, τόπος τέλεσης, σε ποιο προϊόν, είδος, διαδικασία, εγκατάσταση ή σημείο διάθεσης αφορά, μαζί με όσο το δυνατόν περισσότερες ακριβείς και ποσοτικοποιημένες πληροφορίες).

ζ) Σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και τεκμήρια, όπως νόμιμο οπτικοακουστικό υλικό, έγγραφα και εργαστηριακές εκθέσεις αποτελεσμάτων.

5. Ο εποπτευόμενος φορέας, οι Αρχές Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης (Α.Ε.Ε.Δ.), οι οποίες αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 88 του ν. 2796/2021 (Α' 63) ή άλλη υπηρεσία του ΥΠΑΑΤ πλην της Γραμματείας που γίνεται αποδέκτης καταγγελίας που εμπίπτει στις διατάξεις της παρούσας, εφόσον αυτή δεν έχει καταχωρισθεί στο ΠΣΔΚ, την διαβιβάζει στην Επιτροπή, ώστε να ακολουθηθεί η διαδικασία του άρθρου 5.

6. Οι εποπτευόμενοι φορείς του ΥΠΑΑΤ που διαθέτουν σύστημα διαχείρισης καταγγελιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 140 ν. 4512/2018 (Α' 5), προβαίνουν στη διαχείριση των καταγγελιών αρμοδιότητάς τους, με βάση το σύστημα αυτό. Οι καταγγελίες αυτές και τα στοιχεία διαχείρισής τους, καταχωρίζονται και στο ΠΣΔΚ ή μεταφέρονται σε αυτό μέσω υπηρεσιών διαλειτουργικότητας.

7. Η Επιτροπή μπορεί να αξιολογεί αυτεπαγγέλτως και άλλες πληροφορίες που τίθενται σε γνώση της, όπως δημοσιεύσεις στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε άλλο μέσο που περιέχονται με οποιονδήποτε τρόπο σε γνώση της. Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται αναλογικά η διαδικασία του άρθρου 5.

#### Άρθρο 5

##### Διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών

1. Η Γραμματεία της Επιτροπής καταχωρίζει άμεσα την καταγγελία μετά τη λήψη της στο ΠΣΔΚ το οποίο αποδίδει αυτόματα αριθμό πρωτοκόλλου, μαζί με το σχετικό με αυτήν υλικό. Η καταγγελία αποστέλλεται άμεσα μέσω του ΠΣΔΚ στα μέλη της Επιτροπής.

##### 2. Διαδικασία Χαρακτηρισμού Καταγγελιών

α) Ο Πρόεδρος της Επιτροπής αξιολογεί και χαρακτηρίζει άμεσα την καταγγελία ως «επείγουσα» ή «μη επείγουσα». Ως επείγουσα αξιολογείται η καταγγελία η οποία αφορά σε παράβαση που τελείται κατά τον χρόνο αξιολόγησης της καταγγελίας ή σε σχέση με την οποία πιθανολογείται άμεσος ή επικείμενος κίνδυνος απώλειας αποδεικτικών στοιχείων ή πληροφοριών.

β) Εφόσον μία καταγγελία χαρακτηριστεί ως επείγουσα, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Αξιολόγησης Καταγγελιών συγκαλεί άμεσα εκτάκτως σε συνεδρίαση την Επιτροπή προς τον σκοπό της άμεσης αξιολόγησης της καταγγελίας. Εφόσον η Επιτροπή κρίνει ότι η καταγγελία χρήζει άμεσης διερεύνησης, προβαίνει άμεσα σε αξιολόγηση σύμφωνα με το παρόν άρθρο. Η παρούσα διάταξη δεν

θίγει το δικαίωμα της εκάστοτε αρμόδιας υπηρεσίας του ΥΠΑΑΤ, των Α.Ε.Ε.Δ. ή εποπτευόμενου φορέα, εφόσον λάβει επείγουσα καταγγελία κατά την έννοια της περ. α της παρούσας παραγράφου, να προβεί αυτεπαγγέλτως σε έλεγχο της καταγγελίας. Στην περίπτωση αυτή, η εν λόγω υπηρεσία ενημερώνει το συντομότερο δυνατόν για την καταγγελία και την διενέργεια ελέγχου την Γραμματεία, η οποία καταχωρίζει τα σχετικά στοιχεία στο ΠΣΔΚ.

3. Η Επιτροπή βάσει των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης αποφασίζει, συντάσσοντας σχετικό πρακτικό:

α) να αναθέσει τη διερεύνηση της καταγγελίας σε αρμόδια ελεγκτική υπηρεσία σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ζητώντας, εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο, τη συνδρομή οποιασδήποτε άλλης αρμόδιας αρχής ή και υπηρεσίας ή

β) να αρχειοθετήσει την καταγγελία.

Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης από την αρμόδια ελεγκτική υπηρεσία, ενημερώνεται η Επιτροπή για τις σχετικές ενέργειες που έλαβαν χώρα και τα σχετικά στοιχεία καταχωρίζονται στο ΠΣΔΚ.

##### 4. Αξιολόγηση καταγγελιών

Για την αξιολόγηση του περιεχομένου καταγγελίας χρησιμοποιούνται τα παρακάτω κριτήρια αξιολόγησης:

α) Η συμβατότητα της καταγγελίας με τους τομείς αρμοδιότητας και εποπτείας του ΥΠΑΑΤ. Σε περίπτωση αναρμοδιότητας του ΥΠΑΑΤ ή εποπτευόμενου οργανισμού, η καταγγελία προωθείται στην καθ' ύλην αρμόδια αρχή, υπηρεσία ή φορέα.

β) Η πληρότητα και πιθανολογούμενη βασιμότητα των στοιχείων της καταγγελίας.

γ) Η υποβολή των απαραίτητων στοιχείων που επιτρέπουν τη διεξαγωγή διερεύνησης της καταγγελίας.

δ) Η πιθανολόγηση ότι η καταγγελία στοιχειοθετεί παράβαση σύμφωνα με την παρ. 3 το άρθρου 2.

ε) Η αξιοπιστία της καταγγελίας, ιδίως το κατά πόσον προκύπτει επανειλημμένη υποβολή της από τον ίδιο καταγγέλλοντα χωρίς να αποδεικνύεται σε προγενέστερη διερεύνηση η βασιμότητά της.

στ) Η επαναληψιμότητα της καταγγελλόμενης παράβασης ως προς τουλάχιστον ένα κρίσιμο στοιχείο, προς αξιολόγηση του κινδύνου υποτροπής. Κρίσιμα στοιχεία είναι κατά περίπτωση ιδίως το καταγγελλόμενο πρόσωπο, η διαδικασία, το προϊόν, το υλικό ή είδος, η εγκατάσταση και το σημείο διάθεσης.

ζ) Ο χρόνος τέλεσης της καταγγελλόμενης παράβασης. η) Ειδικές περιπτώσεις κινδύνου, οι οποίες συντρέχουν όταν καταγγελία αφορά:

(i) σε καιροσκοπική συμπεριφορά οικονομικού φορέα ή εγκατάστασης που αποβλέπει στην επιδίωξη παράνομου οφέλους εις βάρος των καταναλωτών ή/και ανταγωνιστικών επιχειρήσεων.

(ii) σε παραβάσεις που θίγουν με οποιονδήποτε τρόπο ευαίσθητες ομάδες, δηλαδή δικαιώματα φυσικών προσώπων που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες, λόγω κοινωνικών περιστάσεων ή/και ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, όπως, ενδεικτικά, η ηλικία, το γένος, η υγεία τους, ο ψηφιακός αναλφαριθμητισμός και η οικονομική τους κατάσταση.

θ) Η αξιολόγηση του κινδύνου από την καταγγελλόμενη πράξη ως προς τις άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις της στο κοινό ή και στο δημόσιο συμφέρον.

5. Η Επιτροπή αρχικά εξετάζει τα υποχρεωτικά κριτήρια αξιολόγησης υπό στοιχεία α έως και δ του Πίνακα της παρ. 7. Αν τα κριτήρια αυτά δεν πληρούνται σωρευτικά, η Επιτροπή αρχειοθετεί την καταγγελία χωρίς να την διερευνήσει περαιτέρω.

6. Εφόσον η καταγγελία δεν αρχειοθετείται, η Επιτροπή προχωρεί στη βαθμολόγηση της καταγγελίας με βάση τα κριτήρια υπό στοιχεία ε, στ, ζ και η του Πίνακα της παρ.7, προκειμένου η καταγγελία να καταταχθεί σε κάποια από τις κάτωθι κατηγορίες:

α) Χωρίς ενδιαφέρον: Συνολική βαθμολογία ενδιαφέροντος 0. Η καταγγελία τίθεται στο αρχείο.

β) Σημαντική: Συνολική βαθμολογία ενδιαφέροντος 1-4. Η διερεύνηση της καταγγελίας εντάσσεται στον επιχειρησιακό προγραμματισμό ελέγχων των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών.

γ) Πολύ σημαντική: Συνολική βαθμολογία ενδιαφέροντος 5-6. Η καταγγελία διερευνάται άμεσα και κατά προτεραιότητα, ανεξάρτητα από τα επιχειρησιακά προγράμματα ελέγχων των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών.

7. Τα υποχρεωτικά κριτήρια αξιολόγησης και τα βαθμολογούμενα κριτήρια αξιολόγησης παρατίθενται στον ακόλουθο Πίνακα:

Πίνακας: Κριτήρια αξιολόγησης καταγγελιών και βαθμολόγηση

Υποχρεωτικά κριτήρια αξιολόγησης		Ενέργεια		
α.	Συμβατότητα της καταγγελίας με τις αρμοδιότητες του Υπ.Α.Α.Τ.	Εάν η καταγγελία δεν εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιότητας του ΥΠΑΑΤ αρχειοθετείται και προωθείται στην καθ' ύλην αρμόδια αρχή ή φορέα.		
β.	Πληρότητα και βασιμότητα της καταγγελίας	Εάν δεν υπάρχουν τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται για τη διεξαγωγή διερεύνησης ή/και το περιεχόμενο της καταγγελίας είναι προφανώς αβάσιμο και αστήρικτο, η καταγγελία αρχειοθετείται.		
γ.	Κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η καταγγελία αφορά σε παράβαση ή μη συμμόρφωση προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό - κανονιστικό πλαίσιο (κατά την έννοια της παρ. 3 του άρθρου 2).	Εάν η καταγγελία δεν αφορά σε παράβαση ή μη συμμόρφωση προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό - κανονιστικό πλαίσιο, αρχειοθετείται.		
δ.	Αξιοπιστία καταγγελίας	Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης υποβολής καταγγελιών από τον ίδιο καταγγέλλοντα, χωρίς να έχει αποδειχθεί η ακρίβεια των ισχυρισμών του σε προγενέστερες διερευνήσεις, η καταγγελία αρχειοθετείται.		
Βαθμολογούμενα Κριτήρια Αξιολόγησης		ΝΑΙ =1	ΟΧΙ =0	
ε.	Επαναληψιμότητα ή συνέχιση της καταγγελλόμενης παράβασης	1	0	
στ.	Ο χρόνος από τη διαπίστωση του προβλήματος δεν δυσχεραίνει την διεξαγωγή του ελέγχου	1	0	
ζ.	Αξιολόγηση του κινδύνου ως προς τις άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις στο κοινό ή και επί του δημοσίου συμφέροντος	Χαμηλή* Μεσαία* Υψηλή*	1 2 3	εν υπάρχει κίνδυνος = 0
η.	Ειδικές περιστάσεις κινδύνου: i. Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών, ή ii. Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές.	1	0	

#### Άρθρο 6

#### Ψηφιακή Υποστήριξη Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών

1. Για τους σκοπούς της ψηφιακής υποστήριξης της διαχείρισης καταγγελιών αναπτύσσεται και τηρείται με μέριμνα της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΑΑΤ το ΠΣΔΚ.

2. Στο ΠΣΔΚ καταχωρίζονται, όπως ειδικότερα προβλέπεται στην παρούσα, όλες οι καταγγελίες και τα στοιχεία διαχείρισής τους, οι σχετικές αποφάσεις της Επιτροπής και ιδίως αξιολογήσεις, αναθέσεις διερεύνησης, γνώμες

υπηρεσιών, πορίσματα Επιτροπής, αποτελέσματα διερευνήσεων, τυχόν μέτρα που ελήφθησαν, ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων Επιτροπής.

3. Αρμόδια για την καταχώριση στοιχείων στο ΠΣΔΚ είναι η Γραμματεία, καθώς και οι ειδικά εξουσιοδοτημένοι χρήστες των ελεγκτικών υπηρεσιών και φορέων.

4. Το ΠΣΔΚ παρέχει την δυνατότητα εξαγωγής κατάλληλων στατιστικών στοιχείων, προς τον σκοπό σύνταξης της ετήσιας έκθεσης σύμφωνα με το άρθρο 7 της Επιτροπής, σύμφωνα με το άρθρο 7.

5. Ως ημερομηνία έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του ΠΣΔΚ ορίζεται η 1.1.2022.

6. Το ΠΣΔΚ διασυνδέεται με το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ελέγχων (ΠΣ - ΔΕ), της παρ. 1 του άρθρου 143 ν. 4512/2018 (Α' 5), το οποίο συνιστά το Υποσύστημα Διαχείρισης Ελέγχων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ - ΑΔΕ).

#### Άρθρο 7

##### Αξιολόγηση λειτουργίας

1. Η Επιτροπή καταγράφει το έργο της και πραγματοποιεί ανασκόπηση και αξιολόγηση της λειτουργίας του ΣΔΚ σε ετήσια βάση, χρησιμοποιώντας τους κάτωθι δείκτες επίδοσης:

α) Τον αριθμό των υποβαλλόμενων καταγγελιών εκφρασμένο και ως ποσοστό μεταβολής σε σχέση με το προηγούμενο έτος συνολικά και κατά είδος, τομέα, εσωτερικό περιβάλλον, καταγγελλόμενο προϊόν, εγκατάσταση και σημείο διάθεσης.

β) Τον αριθμό των καταγγελιών εκφρασμένο και ως ποσοστό μεταβολής σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ανά χαρακτηρισμό ως επείγουσες και μη επείγουσες, επείγουσες που διερευνήθηκαν σε πρώτο χρόνο, σε δεύτερο χρόνο και που αρχειοθετήθηκαν και μη επείγουσες που διερευνήθηκαν σε δεύτερο χρόνο, σύμφωνα με το άρθρο 5 και που αρχειοθετήθηκαν.

γ) Τον αριθμό των καταγγελιών που κρίθηκαν βάσιμες εκφρασμένο και ως ποσοστό επί του συνόλου των

καταγγελιών και ως ποσοστό μεταβολής σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

δ) Τον αριθμό ενεργειών εκφρασμένο και ως ποσοστό μεταβολής σε σχέση με το προηγούμενο έτος σε περίπτωση βασιμότητας της καταγγελίας (αριθμός διοικητικών μέτρων, διοικητικών κυρώσεων συμπεριλαμβανομένου του ύψους τους και ποινικών κυρώσεων).

ε) Τον χρόνο διεκπεραίωσης των διερευνηθεισών καταγγελιών εκφρασμένο και ως ποσοστό μεταβολής σε σχέση με το προηγούμενο έτος (διεκπεραίωση θεωρείται η ημερομηνία αρχειοθέτησης ή έναρξης ενεργειών).

2. Η ετήσια έκθεση ανασκόπησης και αξιολόγησης υποβάλλεται στον Υπουργό Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων το αργότερο έως την 1η Μαρτίου του επομένου έτους από αυτό στο οποίο αφορά και κοινοποιείται σε όλες τις Γενικές Διευθύνσεις και αυτοτελείς υπηρεσίες του ΥπΑΑΤ και στους εποπτευόμενους φορείς.

3. Με βάση τα πορίσματα της ανασκόπησης και αξιολόγησης, η Επιτροπή και κάθε ενδιαφερόμενη Υπηρεσία του ΥπΑΑΤ, Α.Ε.Ε.Δ. ή εποπτευόμενος φορέας αυτού, μπορεί να υποβάλλει προτάσεις για τη βελτίωση του ΣΔΚ.

#### Άρθρο 8

##### Έναρξη ισχύος

Η απόφαση αυτή ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

**Αθήνα, Ιούνιος 2021**

## 1. Εισαγωγή

Η διαχείριση των καταγγελιών που απευθύνονται στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (εφεξής «ΥπΑΑΤ») πραγματοποιείται μέσω ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών (καλούμενο εφεξής «ΣΔΚ»), με στόχο την αποκάλυψη και την καταπολέμηση παρανόμων πράξεων, οι οποίες λαμβάνουν χώρα στους τομείς αρμοδιότητας και εποπτείας του ΥπΑΑΤ και των εποπτευόμενων φορέων του. Ένα τέτοιο σύστημα είναι αποτελεσματικό και αποδοτικό μόνο αν βασίζεται στη σωστή, αμερόληπτη και άμεση αξιολόγηση και αξιοποίηση των υποβαλλομένων καταγγελιών.

Στο πλαίσιο αυτό, το παρόν Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών:

- α) διευκρινίζει τις σχετικές με τη διαχείριση των καταγγελιών έννοιες,
- β) καταγράφει το νομικό πλαίσιο της διαχείρισης καταγγελιών,
- γ) καταγράφει τα καθ' ύλην αρμόδια όργανα και υπηρεσίες που διαχειρίζονται τις καταγγελίες ανά περίπτωση
- δ) περιγράφει αναλυτικά τις σχετικές διαδικασίες του ΣΔΚ.

Στόχος είναι η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην ικανότητα της Διοίκησης να αντιμετωπίζει τις παρανομίες, παρατυπίες και μη συμμορφώσεις προς το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και να προσφέρει περαιτέρω στην ανάπτυξη της κουλτούρας της μοντέρνας διακυβέρνησης, όπου κυριαρχούν οι αξίες της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας.

## 2. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας πολιτικής διαχείρισης καταγγελιών (εφεξής η «Πολιτική») είναι να αποτυπώσει την Πολιτική του ΥπΑΑΤ για τις καταγγελίες και να τεκμηριώσει την σχετική διεργασία διαχείρισής τους μέσω του ΣΔΚ, ώστε:

- (α) να ακολουθείται ενιαία και αντικειμενική προσέγγιση στην διαχείριση των καταγγελιών σε όλη την έκταση του ΥπΑΑΤ, των εποπτευόμενων φορέων του και των λοιπών υπηρεσιών στις οποίες έχουν εκχωρηθεί αρμοδιότητες ελέγχου, όπως αυτές αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 88 του ν. 2796/2021 (Α' 63),
- (β) να ακολουθείται μεθοδολογία η οποία στηρίζεται στην αξιολόγηση της διακινδύνευσης, η οποία απορρέει από παραβατικές πράξεις και συμπεριφορές και
- (γ) να λειτουργεί ένας διαφανής μηχανισμός λήψης αποφάσεων και ενεργειών διερεύνησης, που χαίρει της εμπιστοσύνης των πολιτών.

- (δ) να παρέχονται επαρκείς πληροφορίες προς τους πολίτες, ώστε να είναι σε θέση να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους κατά τρόπο πλήρη, ώστε το ΥπΑΑΤ μέσω των αρμόδιων οργάνων του να εφαρμόζει τις προβλεπόμενες διαδικασίες διαχείρισης.

### 3. Πεδίο Εφαρμογής

Οι θεσπιζόμενες διαδικασίες:

- (α) Καθορίζουν τον τρόπο αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στο ΥπΑΑΤ σε σχέση με παραβάσεις ή μη συμμορφώσεις κατά την έννοια του ν. 4512/2018 (Α' 5), προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται σε τομείς αρμοδιότητας ή και εποπτείας του ΥπΑΑΤ ή και των εποπτευόμενων από αυτό οργανισμών, που είναι οι ακόλουθοι: Ελληνικός Γεωργικός Οργανισμός Δήμητρα (ΕΛ.Γ.Ο.-ΔΗΜΗΤΡΑ), Οργανισμός Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων (Ο.Π.Ε.Κ.Ε.Π.Ε.), Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΕΛ.Γ.Α.), Μπενάκειο Φυτοπαθολογικό Ινστιτούτο (ΜΦΙ), Ινστιτούτο Γεωπονικών Επιστήμων (ΙΓΕ), Γεωτεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας (ΓΕΩ.Τ.Ε.Ε.), Ταμείο Γεωργίας και Κτηνοτροφίας και Κονιάρειο Ινστιτούτο Εσπεριδοειδών Κορινθίας.
- (β) Δεν εφαρμόζονται κατ' εξαίρεση στους φορείς που διαθέτουν σύστημα διαχείρισης καταγγελιών αντίστοιχο του ΣΔΚ. Οι καταγγελίες που αφορούν σε ζητήματα αρμοδιότητα των φορέων αυτών, υποβάλλονται απευθείας μέσω του συστήματος καταγγελιών τους. Αυτή την στιγμή ανάλογο σύστημα διαθέτει ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ).
- (γ) Οι διαδικασίες περιγράφουν όλα τα στάδια διαχείρισής των καταγγελιών από την υποβολή μέχρι την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσης τους και εφαρμόζονται για όλες τις αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στο ΥπΑΑΤ, τους εποπτευόμενους φορείς του και τις λοιπές υπηρεσίες στις οποίες έχουν εκχωρηθεί αρμοδιότητες ελέγχου, οι οποίες αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 88 του ν. 2796/2021 (Α' 63) και τυγχάνουν διαχείρισης από το ΣΔΚ.

### 4. Ορισμοί

Για τις ανάγκες της παρούσας Πολιτικής, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. Καταγγελία: Κάθε ανώνυμη ή επώνυμη καταγγελία, αναφορά, ανακοίνωση, πληροφορία σχετικά με παράβαση, όπως αυτή ορίζεται στην επόμενη παρ. 3.



2. Παράβαση: Μη συμμόρφωση κατά την έννοια του ν. 4512/2018 (Α' 5) προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται σε τομείς αρμοδιότητας ή και εποπτείας του ΥπΑΑΤ ή και των εποπτευόμενων από αυτό φορέων, σχετικά με τη δραστηριότητα οικονομικού φορέα ή εγκατάστασης
3. Καταγγέλλων: Κάθε φυσικό πρόσωπο, νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που υποβάλλει καταγγελία.
4. ΠΣΔΚ το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών του ΥπΑΑΤ.

#### **5. Ψηφιακή Υποστήριξη ΣΔΚ**

Για τους σκοπούς της ψηφιακής υποστήριξης της διαχείρισης καταγγελιών αναπτύσσεται και τηρείται με μέριμνα της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥπΑΑΤ το ΠΣΔΚ. Το ΠΣΔΚ διασυνδέεται ή ενσωματώνεται με το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ελέγχων (ΠΣ-ΔΕ), της παρ. 1 του άρθρου 143 ν. 4512/2018 (Α' 5), το οποίο συνιστά το Υποσύστημα Διαχείρισης Ελέγχων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ-ΑΔΕ).

#### **6. Αρμόδια Αρχή**

Αρμόδιο συλλογικό όργανο σύμφωνα με το άρθρο 88 ν. 2796/2021 (Α' 63) για τη διαχείριση των καταγγελιών όσον αφορά τους τομείς αρμοδιότητας και εποπτείας του ΥπΑΑΤ και των εποπτευόμενων φορέων είναι η Επιτροπή Αξιολόγησης Καταγγελιών (καλούμενη εφεξής η «Επιτροπή») είναι πενταμελής και αποτελείται από έναν (1) προϊστάμενο Διεύθυνσης της Γενικής Διεύθυνσης Αγροτικής Ανάπτυξης του ΥπΑΑΤ, έναν (1) προϊστάμενο Διεύθυνσης της Γενικής Διεύθυνσης Γεωργίας του ΥπΑΑΤ, έναν (1) προϊστάμενο Διεύθυνσης της Γενικής Διεύθυνσης Κτηνιατρικής του ΥπΑΑΤ, έναν (1) προϊστάμενο Διεύθυνσης της Γενικής Διεύθυνσης Αλιείας του ΥπΑΑΤ και έναν (1) προϊστάμενο Διεύθυνσης της Γενικής Διεύθυνσης Τροφίμων του ΥπΑΑΤ και τους ορισθέντες αναπληρωτές τους. Μεταξύ τους ορίζεται κατόπιν ψηφοφορίας και με σχετική Απόφαση της Επιτροπής, ο Πρόεδρος της. Το έργο της Επιτροπής είναι ιδίως η:

- i. αξιολόγηση της διακινδύνευσης των καταγγελιών, βάσει των συγκεκριμένων κριτηρίων αξιολόγησής τα οποία παρατίθενται κατωτέρω,

- ii. η ανάθεση διερεύνησης των καταγγελιών (εφόσον απαιτείται) στις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες,
- iii. η έκδοση ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων η οποία περιλαμβάνει τα επί μέρους πορίσματα των καταγγελιών, την ετήσια ανασκόπηση του ΣΔΚ, τους δείκτες επίδοσης του ΣΔΚ και τυχόν προτάσεις βελτίωσής του.

Την Επιτροπή υποστηρίζει διοικητικά διμελής Γραμματεία.

## **7. Διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών**

Η διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών αποτελείται από τρεις επί μέρους διαδικασίες:

### **7.1. Διαδικασία Υποβολής Καταγγελιών**

1. Οι καταγγελίες υποβάλλονται με τους τρόπους που παρατίθενται κατωτέρω:

α) Ψηφιακά, στον ιστότοπο του ΥπΑΑΤ ([www.minagric.gr](http://www.minagric.gr)), στη θέση «Καταγγελίες».

Εναλλακτικά:

β) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [kataggelies@minagric.gr](mailto:kataggelies@minagric.gr).

γ) Μέσω της εφαρμογής του ΥπΑΑΤ για κινητές συσκευές i-AGRIC, στην επιλογή «Καταγγελίες».

δ) Ταχυδρομικά, προς το ΥπΑΑΤ, στην ταχυδρομική διεύθυνση Αχαρνών 2, 10432, Αθήνα,

ε) Στη Γραμματεία, με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου, στη διεύθυνση της περ. δ'.

στ) Τηλεφωνικά, στην τηλεφωνική γραμμή 1540 .

Εφόσον δεν χρησιμοποιηθεί η ψηφιακή φόρμα του ιστοτόπου του ΥπΑΑΤ, τα στοιχεία της καταγγελίας καταχωρίζονται στο ΠΣΔΚ από την Γραμματεία.

2. Για να θεωρηθεί επώνυμη μία καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος των περ. β' και γ' της παρ. 4. Εφόσον αυτό δεν επιτυγχάνεται, η καταγγελία χαρακτηρίζεται ανώνυμη.

3. Η καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες και στοιχεία που καθιστούν εφικτή την αξιολόγησή της, ιδίως προσδιορισμό του καταγγελλομένου προσώπου, της καταγγελλόμενης πράξης και του χρόνου κατά τον οποίο η πράξη αυτή έλαβε χώρα. Η Γραμματεία δύναται να ζητήσει συμπληρωματικά στοιχεία ή διευκρινίσεις από τον καταγγέλοντα με κάθε πρόσφορο τρόπο.

4. Για την ψηφιακή υποβολή καταγγελίας, ο καταγγέλλων κάνει χρήση της ψηφιακής φόρμας στις θέσεις «Καταγγελίες» του ιστότοπου του ΥπΑΑΤ. Εναλλακτικά, δύναται να κάνει χρήση του τυποποιημένου εντύπου καταγγελίας, το οποίο είναι αναρτημένο σε ηλεκτρονική μορφή και μπορεί να μεταφορτωθεί από τον ιστότοπο του ΥπΑΑΤ, να συμπληρωθεί και ακολούθως να αποσταλεί ηλεκτρονικά ή να αναρτηθεί στον ιστότοπο του ΥπΑΑΤ.

5. Ο εποπτευόμενος φορέας, η υπηρεσία της παρ. 2 του άρθρου 88 του ν. 2796/2021 (Α' 63) στην οποία έχουν εκχωρηθεί αρμοδιότητες ελέγχου ή άλλη υπηρεσία του ΥπΑΑΤ πλην της Γραμματείας που γίνεται αποδέκτης καταγγελίας που εμπίπτει στις διατάξεις της παρούσας, εφόσον αυτή δεν έχει καταχωρισθεί στο ΠΣΔΚ, την διαβιβάζει στην Επιτροπή, ώστε να ακολουθηθεί η διαδικασία αξιολόγησής της.

6. Η Επιτροπή μπορεί να αξιολογεί αυτεπαγγέλτως και άλλες πληροφορίες που τίθενται σε γνώση της, όπως δημοσιεύσεις στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε άλλο μέσο που περιέρχονται με οποιονδήποτε τρόπο σε γνώση της. Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται αναλογικά η διαδικασία του άρθρου 5.

7. Κάθε υπηρεσία ή εποπτευόμενος φορέας του ΥπΑΑΤ ή υπηρεσία της παρ. 2 του άρθρου 88 του ν. 2796/2021 (Α' 63) στην οποία έχουν εκχωρηθεί αρμοδιότητες ελέγχου, που γίνεται αποδέκτης καταγγελίας αφορά το ΥπΑΑΤ ή τους εποπτευόμενους απ' αυτό φορείς και δεν έχει καταχωρηθεί στο ΠΣΔΚ από τον καταγγέλλοντα, παραπέμπει τον τελευταίο στη Γραμματεία και διαβιβάζει τυχόν έγγραφο καταγγελία στην Γραμματεία προκειμένου να πραγματοποιηθεί η καταχώρηση στο ΠΣΔΚ εντός της ημέρας λήψης της ή το αργότερο την επόμενη εργάσιμη. Όλες ανεξαιρέτως οι καταγγελίες που δεν καταχωρούνται σε πρώτο χρόνο στο ΠΣΔΚ, καταχωρούνται στο ΠΣΔΚ με ευθύνη της Γραμματείας.

## **7.2. Διαδικασία Χαρακτηρισμού Καταγγελιών**

### **α) Χαρακτηρισμός της καταγγελίας ως επείγουσας**

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής αξιολογεί και χαρακτηρίζει άμεσα την καταγγελία ως «επείγουσα» ή «μη επείγουσα». Ως επείγουσα αξιολογείται η καταγγελία η οποία αφορά σε παράβαση που τελείται κατά τον χρόνο αξιολόγησής της καταγγελίας ή σε σχέση με την οποία πιθανολογείται άμεσος ή επικείμενος κίνδυνος απώλειας αποδεικτικών στοιχείων ή πληροφοριών. Εφόσον μία καταγγελία χαρακτηριστεί ως επείγουσα, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Αξιολόγησης Καταγγελιών συγκαλεί άμεσα εκτάκτως σε συνεδρίαση την Επιτροπή προς τον σκοπό της άμεσης αξιολόγησής της καταγγελίας. Εφόσον η Επιτροπή κρίνει ότι η καταγγελία χρήζει άμεσης διερεύνησης, σύμφωνα με την διαδικασία «Αξιολόγηση Καταγγελιών» προβαίνει άμεσα σε αξιολόγηση (βλ. παρ. 7.3).

**β) Χαρακτηρισμός της καταγγελίας ως μη επείγουσας**

Οι καταγγελίες οι οποίες δεν έχουν επείγοντα χαρακτήρα αξιολογούνται από την Επιτροπή στις τακτικές συνεδριάσεις της σύμφωνα με την διαδικασία «Αξιολόγηση Καταγγελιών» (βλ. παρ. 7.3).

**7.3. Διαδικασία Αξιολόγησης Καταγγελιών**

Για την αξιολόγηση του περιεχομένου καταγγελίας χρησιμοποιούνται τα παρακάτω κριτήρια αξιολόγησης:

(α) Η συμβατότητα της καταγγελίας με τους τομείς αρμοδιότητας και εποπτείας του ΥπΑΑΤ. Σε περίπτωση αναρμοδιότητας του ΥπΑΑΤ ή εποτευόμενου οργανισμού, η καταγγελία προωθείται στην καθ' ύλην αρμόδια αρχή, υπηρεσία ή φορέα.

(β) Η πληρότητα και πιθανολογούμενη βασιμότητα των στοιχείων της καταγγελίας.

(γ) Η υποβολή των απαραίτητων στοιχείων που επιτρέπουν τη διεξαγωγή διερεύνησης της καταγγελίας.

δ) Η πιθανολόγηση ότι η καταγγελία στοιχειοθετεί παράβαση

ε) Η αξιοπιστία της καταγγελίας, ιδίως το κατά πόσον προκύπτει επανειλημμένη υποβολή της από τον ίδιο καταγγέλλοντα χωρίς να αποδεικνύεται σε προγενέστερη διερεύνηση η βασιμότητά της.

στ) Η επαναληψιμότητα της καταγγελλόμενης παράβασης ως προς τουλάχιστον ένα κρίσιμο στοιχείο, προς αξιολόγηση του κινδύνου υποτροπής. Κρίσιμα στοιχεία είναι κατά περίπτωση ιδίως το καταγγελλόμενο πρόσωπο, η διαδικασία, το προϊόν, το υλικό ή είδος, η εγκατάσταση και το σημείο διάθεσης.

ζ) Ο χρόνος τέλεσης της καταγγελλόμενης παράβασης.

η) Ειδικές περιστάσεις κινδύνου, οι οποίες συντρέχουν όταν καταγγελία αφορά:

(i) σε καιροσκοπική συμπεριφορά οικονομικού φορέα ή εγκατάστασης που αποβλέπει στην επιδίωξη παράνομου οφέλους εις βάρος των καταναλωτών ή/και ανταγωνιστικών επιχειρήσεων.

(ii) σε παραβάσεις που θίγουν με οποιονδήποτε τρόπο ευαίσθητες ομάδες, δηλαδή δικαιώματα φυσικών προσώπων που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες, λόγω κοινωνικών περιστάσεων ή/και ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, όπως, ενδεικτικά, η ηλικία, το γένος, η υγεία τους, ο ψηφιακός αναλφαβητισμός και η οικονομική τους κατάσταση.

Η Επιτροπή αρχικά εξετάζει τα υποχρεωτικά κριτήρια αξιολόγησης υπό στοιχεία α έως και δ του Πίνακα που ακολουθεί.

## Πίνακας: Κριτήρια αξιολόγησης καταγγελιών και βαθμολόγηση

Υποχρεωτικά κριτήρια αξιολόγησης		Ενέργεια		
α.	Συμβατότητα της καταγγελίας με τις αρμοδιότητες του Υπ.Α.Α.Τ.	Εάν η καταγγελία δεν εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιότητας του ΥΠΑΑΤ αρχειοθετείται και προωθείται στην καθ' ύλην αρμόδια αρχή ή φορέα.		
β.	Πληρότητα και βασιμότητα της καταγγελίας	Εάν δεν υπάρχουν τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται για τη διεξαγωγή διερεύνησης ή/και το περιεχόμενο της καταγγελίας είναι προφανώς αβάσιμο και αστήρικτο, η καταγγελία αρχειοθετείται.		
γ.	Κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η καταγγελία αφορά σε παράβαση ή μη συμμόρφωση προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό-κανονιστικό πλαίσιο (κατά την έννοια της παρ. 3 του άρθρου 2).	Εάν η καταγγελία δεν αφορά σε παράβαση ή μη συμμόρφωση προς το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό-κανονιστικό πλαίσιο, αρχειοθετείται.		
δ.	Αξιοπιστία καταγγελίας	Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης υποβολής καταγγελιών από τον ίδιο καταγγέλλοντα, χωρίς να έχει αποδειχθεί η ακρίβεια των ισχυρισμών του σε προγενέστερες διερευνήσεις, η καταγγελία αρχειοθετείται.		
Βαθμολογούμενα Κριτήρια Αξιολόγησης		ΝΑΙ =1	ΟΧΙ =0	
ε.	Επαναληψιμότητα ή συνέχιση της καταγγελλόμενης παράβασης	1	0	
στ.	Ο χρόνος από τη διαπίστωση του προβλήματος δεν δυσχεραίνει την διεξαγωγή του ελέγχου	1	0	
ζ.	Αξιολόγηση του κινδύνου ως προς τις άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις στο κοινό ή και επί του δημοσίου συμφέροντος	Χαμηλή*	1	Δεν υπάρχει κίνδυνος = 0
		Μεσαία*	2	
		Υψηλή*	3	

η.	Ειδικές περιστάσεις κινδύνου:  iii. Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών, ή iv. Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές.	1	0
----	---	---	---

Εφόσον η καταγγελία δεν αρχειοθετείται, η Επιτροπή προχωρεί στη βαθμολόγηση της καταγγελίας με βάση τα κριτήρια του προηγούμενου Πίνακα ώστε η καταγγελία να καταταχθεί σε κάποια από τις κάτωθι κατηγορίες:

α) **Χωρίς ενδιαφέρον:** Συνολική βαθμολογία ενδιαφέροντος 0. Η καταγγελία τίθεται στο αρχείο.

β) **Σημαντική:** Συνολική βαθμολογία ενδιαφέροντος 1-4. Η διερεύνηση της καταγγελίας εντάσσεται στον επιχειρησιακό προγραμματισμό ελέγχων των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών.

γ) **Πολύ σημαντική:** Συνολική βαθμολογία ενδιαφέροντος 5-6. Η καταγγελία διερευνάται άμεσα και κατά προτεραιότητα, ανεξάρτητα από τα επιχειρησιακά προγράμματα ελέγχων των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 30 Ιουνίου 2021

Ο Υπουργός

**ΣΠΥΡΙΔΩΝ - ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΛΙΒΑΝΟΣ**





## ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

### 1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αίτησης, για την οποία αρκεί η συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων σε ειδική φόρμα στον ιστότοπο **www.et.gr**.

- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας μέσω των ΚΕΠ, είτε με ετήσια συνδρομή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών. Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €. Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.

#### • Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

Α. Τα κείμενα προς δημοσίευση στο ΦΕΚ, από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δημοσίου, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση **webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.

Β. Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

- Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

### 2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

**Ταχυδρομική Διεύθυνση:** Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα

Ιστότοπος: **www.et.gr**

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ:** 210 5279000 - fax: 210 5279054

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

#### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

**Πωλήσεις - Συνδρομές:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

**Πληροφορίες:** (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

**Παραλαβή Δημ. Ύλης:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**

**Ωράριο για το κοινό:** Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

**Πείτε μας τη γνώμη σας,**

για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα στον ιστότοπό μας.

