



ΑΔΑ Ψ10ΩΟΡ9Τ-ΝΔ1

Απόσπασμα πρακτικού 6/24-04-2020

Θέμα 14^ο: «Έγκριση του κειμένου της 2ης Αναθεώρησης της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών του ΕΦΕΤ».

Απόφαση 128/24-04-2020**Έχοντας υπόψη :**

1. Το Ν. 2741/1999 (Φ.Ε.Κ. 199/Α'/1999) «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων και άλλες ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Το Π.Δ. 71/2018 «Οργανισμός Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων» (Φ.Ε.Κ. 134/Α'/24-07-2018).
3. Την υπ' αριθ. 3066/334239/20-12-2019 Απόφαση του Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων με θέμα «Ορισμός μελών Διοικητικού Συμβουλίου του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.)-Ν.Π.Δ.Δ.» (ΦΕΚ 1108/τ.ΥΟΔΔ/30-12-2019).
4. Την υπ' αριθ. 224/31-05-2019 (ΑΔΑ: ΩΨΙΛΟΡ9Τ-1ΞΜ) Απόφαση του ΔΣ του ΕΦΕΤ με θέμα: «Διορισμός και τοποθέτηση Γενικού Διευθυντή του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.)-Ν.Π.Δ.Δ.» (ΦΕΚ 335/τ.ΥΟΔΔ/05-06-2019).
5. Τον Καν. (ΕΕ) αριθ. 2017/625 «για τους επίσημους ελέγχους και τις άλλες επίσημες δραστηριότητες που διενεργούνται με σκοπό την εξασφάλιση της εφαρμογής της νομοθεσίας για τα τρόφιμα...» (άρθρο 140).
6. Τον Καν. (ΕΕ) αριθ. 2017/2394 «σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004».
7. Το 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».
8. Το Ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις».
9. Το Ν. 4624/2019 «Προστασία Προσωπικών Δεδομένων».
10. Τις διατάξεις της με αριθ. ΚΥΑ 15523/2006 «Αναγκαία συμπληρωματικά μέτρα εφαρμογής των Κανονισμών (ΕΚ) υπ' αριθμ. 178/2002, 852/2004, 853/2004, 854/2004 και 882/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και εναρμόνιση της Οδηγίας 2004/41/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου» (Φ.Ε.Κ. 1187/Β').
11. Την υπ' αρ. πρωτ. 9947/29-08-2019 απόφαση του Γενικού Διευθυντή του ΕΦΕΤ για τη συγκρότηση ομάδας εργασίας για την εκπόνηση του σχεδίου της 2ης αναθεώρησης της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών του ΕΦΕΤ.
12. Την υπ' αρ. πρωτ. 11014/25-09-2019 απόφαση τροποποίησης της υπ' αρ. πρωτ. 9947/29-08-2019 απόφασης του Γενικού Διευθυντή του ΕΦΕΤ για τη συγκρότηση ομάδας εργασίας για την εκπόνηση του σχεδίου της 2ης αναθεώρησης της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών του ΕΦΕΤ.

13. Το τελικό υποβληθέν από 10/04/2020 σχέδιο κειμένου της 2ης αναθεώρησης της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών του ΕΦΕΤ από την ανωτέρω ομάδα εργασίας του ΕΦΕΤ.
14. Την άμεση και επιτακτική ανάγκη αναθεώρησης της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών του ΕΦΕΤ, εναρμονισμένης με τις αρχές του Ν. 4512/2018.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΟΜΟΦΩΝΑ

1. Την έγκριση του κειμένου της 2ης Αναθεώρησης της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών του ΕΦΕΤ, όπως αυτό διαμορφώθηκε από την αρμόδια ομάδα εργασίας βασιζόμενο στις αρχές του Ν. 4512/2018 και επισυνάπτεται στη παρούσα «ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΕΦΕΤ» – σελίδες είκοσι δύο (22).
2. Την εξουσιοδότηση του Προέδρου ΔΣ για την υπογραφή κάθε σχετικού εγγράφου με την εν λόγω διαδικασία.

**Ο Πρόεδρος του
Δ.Σ. του ΕΦΕΤ**

Αντώνιος Ζαμπέλας



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΑΘΗΝΑ
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2020

2^η αναθεώρηση

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Σκοπός.
2. Πλαίσιο πολιτικής.
3. Πεδίο εφαρμογής.
4. Ορισμοί.
5. Νομικό πλαίσιο.
6. Πηγές αναφορών/καταγγελιών.
7. Σύστημα Διαχείρισης αναφορών /καταγγελιών
8. Αξιολόγηση αναφορών/ καταγγελιών.
9. Διαδικασία διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών.
10. Έγγραφα.
11. Τελικές διατάξεις
12. Έντυπο Αναφοράς/Καταγγελίας.
13. Έντυπο εξέτασης Αναφοράς/Καταγγελίας με προσκόμιση δείγματος.
14. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

1. Σκοπός

Σκοπός της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι:

- α. Η θέσπιση ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στον ΕΦΕΤ και οι οποίες αφορούν την έκφραση βάσιμων ανησυχιών ή ενεργειών με ή χωρίς επακόλουθες δυσμενείς επιπτώσεις στην ασφάλεια των τροφίμων, στα συμφέροντα των καταναλωτών και εν γένει στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον.
- β. Η ένταξη της διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών στις δράσεις άσκησης των αρμοδιοτήτων του ΕΦΕΤ στον επίσημο έλεγχο για την ασφάλεια των τροφίμων, την προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών και της Δημόσιας Υγείας.

• Πλαίσιο πολιτικής

Με την Πολιτική Αξιολόγησης και Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών:

- α. Διασφαλίζεται το δικαίωμα των πολιτών να εκφράζουν βάσιμες ανησυχίες γενικότερα περί τροφίμων και ειδικότερα για την ορθή λειτουργία των επιχειρήσεων τροφίμων και την καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και τροφίμων.
- β. Διαμορφώνεται το πλαίσιο επικοινωνίας των καταναλωτών με τον ΕΦΕΤ ως Κεντρικής Αρμόδιας Αρχής με κατοχύρωση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών και την παροχή κατά περίπτωση ενημέρωσης για την διερεύνηση των αναφορών/καταγγελιών.
- γ. Διασφαλίζεται η άμεση ανταπόκριση των ελεγκτικών μηχανισμών ανάλογα με την σοβαρότητα και την τεκμηρίωση των ισχυρισμών που εκφράζονται στις αναφορές/καταγγελίες.
- δ. Θεσπίζεται ενιαίο πλαίσιο κανόνων και πρακτικών αντιμετώπισης των αναφορών/καταγγελιών από τις αρμόδιες αρχές επίσημου ελέγχου τροφίμων αναλογικά με τους εκάστοτε διαθέσιμους πόρους του συστήματος ελέγχου τροφίμων.
- ε. Ενισχύεται η πληροφόρηση των αρμόδιων ελεγκτικών υπηρεσιών για την εμφάνιση προβλημάτων και τάσεων στην αγορά για τον ανάλογο προσανατολισμό και προγραμματισμό των ελέγχων.
- ζ. Επιδιώκεται η συνεχής βελτίωση του συστήματος αξιολόγησης-διαχείρισης-και ελέγχου των αναφορών/καταγγελιών.

• Πεδίο εφαρμογής

- α. Οι θεσπιζόμενες διαδικασίες καθορίζουν τον τρόπο αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στον ΕΦΕΤ και αφορούν στην υγιεινή, στην ασφάλεια, στην επισήμανση, στην παρουσίαση, στην διαφήμιση των τροφίμων και στην παραπλάνηση των καταναλωτών που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του ΕΦΕΤ.
- β. Οι διαδικασίες περιγράφουν όλα τα στάδια διαχείρισής τους από την υποβολή μέχρι την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσής τους και εφαρμόζονται για όλες τις αναφορές/καταγγελίες που παραλαμβάνονται από το Κέντρο Λήψης Αναφορών,

τις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ και τις υπηρεσίες των Αρμοδίων Αρχών, στις οποίες έχουν μεταβιβαστεί αρμοδιότητες του ΕΦΕΤ.

15. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας τίθενται οι εξής ορισμοί:

- α. Αναφορά** είναι οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, ισχυρισμός, παροχή πληροφορίας, που δεν συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία και διατυπώνεται προς τη αρμόδια αρχή προφορικά, γραπτά ή ηλεκτρονικά πειθαρχώντας πάντα στις γενικές αρχές - χαρακτηριστικά της παρατήρησης, προκειμένου να τύχει αξιοπιστίας σχετικά με τη στοιχειοθέτηση μη συμμόρφωσης με την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία που σχετίζεται με την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων, την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών και εν γένει τη δημόσια υγεία και την προστασία του περιβάλλοντος .
- β. Καταγγελία** είναι οποιαδήποτε προφορική, γραπτή ή ηλεκτρονική δήλωση κατηγορίας εναντίον προσώπου ή επιχείρησης, η οποία υποστηρίζεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι πωλητής ή προμηθευτής διέπραξε ή ενδέχεται να διαπράξει παράβαση της νομοθεσίας που σχετίζεται με την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων, την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών και εν γένει τη δημόσια υγεία και την προστασία του περιβάλλοντος.
- γ. Δείγμα τροφίμου** νοείται κάθε τρόφιμο, σε οποιαδήποτε μορφή (υγρό, ημίρευστο, στερεό, κ.α.), χύδην ή προσυσκευασμένο, που προσκομίζεται στον ΕΦΕΤ σε ποσότητα ικανή να δεχθεί μακροσκοπικό ή/και εργαστηριακό έλεγχο.
- δ. Δείγμα υλικού και αντικειμένου σε επαφή με τρόφιμο (ΥΑΕΤ)** νοείται κάθε υλικό ή αντικείμενο που προορίζεται να έρθει σε επαφή με τρόφιμο κατά τις διαδικασίες επεξεργασίας, αποθήκευσης και μέχρι την τελική κατανάλωση του τροφίμου. Το δείγμα ΥΑΕΤ προσκομίζεται διότι υπάρχει υποψία μη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

5. Νομικό πλαίσιο

- α.** ΚΑΝ. (ΕΕ) αριθ. 2017/625 «για τους επίσημους ελέγχους και τις άλλες επίσημες δραστηριότητες που διενεργούνται με σκοπό την εξασφάλιση της εφαρμογής της νομοθεσίας για τα τρόφιμα...» (άρθρο 140).
- β.** ΚΑΝ. (ΕΕ) 2017/2394 «σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004».
- γ.** Ν. 2741/1999 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, άλλες ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Ανάπτυξης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. 199 Α'), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- δ.** 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».
- ε.** Ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- στ.** Ν. 4624/2019 «Προστασία Προσωπικών Δεδομένων».

- ζ. Π.Δ. 71/2018 «Οργανισμός του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων» (ΦΕΚ 192/Α').
- η. ΚΥΑ 15523/2006 «Αναγκαία συμπληρωματικά μέτρα εφαρμογής των Κανονισμών (ΕΚ) υπ' αριθμ. 178/2002, 852/2004, 853/2004, 854/2004 και 882/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και εναρμόνιση της Οδηγίας 2004/41/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου» (Φ.Ε.Κ. 1187/Β') όπως ισχύει .

6. Πηγές Αναφορών/Καταγγελιών

- α. Δικαίωμα υποβολής αναφορών/καταγγελιών που αφορούν τον τομέα των τροφίμων έχει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο .
- β. Ανάλογη δυνατότητα υποβολής αναφορών/καταγγελιών έχουν όλες οι αρχές του Κράτους και οι φορείς του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα .
- γ. Επίσης η αυτεπάγγελτη αξιολόγηση πληροφοριών που προκύπτουν από άλλες πηγές (ΜΜΕ ή Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης) και οι οποίες δύνανται να διαχειριστούν ως αναφορές/καταγγελίες.
- δ. Ο ΕΦΕΤ μεριμνά για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αναφορών/καταγγελιών μέσω της ιστοσελίδας <https://efet.gr/index.php/el/consumers/ilektroniki-yrovoli> ή με όποιο άλλο πρόσφορο μέσο.
- ε. Οι αναφορές/καταγγελίες υποβάλλονται ηλεκτρονικά, ταχυδρομικά, με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου, προφορικά στη τηλεφωνική γραμμή 11717 ή με έγγραφη αναφορά που υποβάλλεται, είτε στο Κέντρο Λήψης Αναφορών του ΕΦΕΤ, είτε στα Τμήματα Προστασίας Καταναλωτών των Περιφερειακών Διευθύνσεων του ΕΦΕΤ είτε στις υπηρεσίες των αρμόδιων αρχών ελέγχου τροφίμων.
- στ. Στην περίπτωση που η υποβολή Αναφοράς/ Καταγγελίας δεν είναι ηλεκτρονική η αρμόδια υπηρεσία την καταχωρεί υποχρεωτικά σε ηλεκτρονική μορφή και μεριμνά ώστε ο καταγγέλλων να δύναται να προβεί ο ίδιος απευθείας σε ηλεκτρονική καταγγελία.
- ζ. Οι αναφορές/καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται ως ανώνυμες ή επώνυμες. Για να θεωρηθεί επώνυμη μία καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνο, και email εφόσον υπάρχει) και σε περίπτωση που αυτό δεν επιτυγχάνεται ο ΕΦΕΤ διαχειρίζεται την αναφορά/καταγγελία ως ανώνυμη.
- η. Στην περίπτωση υποβολής Αναφοράς/ Καταγγελίας με προσκομισθέν δείγμα η αναφορά/καταγγελία καταγράφεται ενώ το προσκομισθέν δείγμα παραλαμβάνεται μόνο εφόσον αυτή υποβληθεί επωνύμως τηρουμένων των προϋποθέσεων της παρ. 9.2.2 της παρούσας.

7. Σύστημα διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών.

Για την ενιαία διαχείριση των καταγγελιών στον τομέα αρμοδιότητας του ΕΦΕΤ προκρίνεται η συνολική αξιολόγηση καταγγελιών σε κεντρικό επίπεδο και η αξιολόγηση σε δεύτερο επίπεδο από τις περιφερειακές υπηρεσίες με βάση τις ίδιες αρχές και την

ίδια μεθοδολογία. Κατ' αυτό τον τρόπο καθίσταται δυνατή η ενιαία αξιολόγηση σε κεντρικό επίπεδο ενώ αξιοποιείται αποτελεσματικά η ειδική γνώση των περιφερειακών υπηρεσιών ως προς την τελική διαχείριση της καταγγελίας.

Προς τούτο:

- α. Αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στο Κέντρο Λήψης Αναφορών του ΕΦΕΤ διαβιβάζονται από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Διατροφικών Περιστατικών της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτών της Κ.Υ. του ΕΦΕΤ στην αρμόδια τριμελή Επιτροπή Εξέτασης αναφορών/καταγγελιών για αξιολόγηση.
- β. Αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ και στις υπηρεσίες Αρμόδιων Αρχών, διαβιβάζονται από τον προϊστάμενο της οικείας Περιφερειακής Διεύθυνσης, στο Κέντρο Λήψης Αναφορών του ΕΦΕΤ προς αξιολόγηση. Αξιολογούνται από την αρμόδια προς τούτο επιτροπή και στην συνέχεια διαβιβάζονται στις αρμόδιες αρχές για την αξιολόγηση δευτέρου επιπέδου και την τελική διαχείριση τους
- γ. Αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στις υπηρεσίες Αρμόδιων Αρχών οι οποίες **δεν λαμβάνουν** μεγάλο αριθμό καταγγελιών προβαίνουν αυτοτελώς στην αξιολόγηση τους σύμφωνα με την παρούσα, στη διερεύνηση τους και την ενημέρωση του Κέντρου Λήψεως Αναφορών του ΕΦΕΤ σχετικά με τα αποτελέσματα των ενεργειών τους.
- δ. Για τις περιπτώσεις που λόγω σοβαρότητας των αναφορών/καταγγελιών αποφασίζεται από τον Προϊστάμενο της Περιφερειακής Διεύθυνσης του ΕΦΕΤ η άμεση διερεύνηση τους, αυτές διερευνώνται και ενημερώνεται άμεσα το Κέντρο Λήψης Αναφορών/Καταγγελιών του ΕΦΕΤ.

1.1. ΕΦΕΤ (Αρμοδιότητες)

1.1.1. Η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτών – Τμήμα Διατροφικών Περιστατικών

Το Τμήμα Διατροφικών Περιστατικών της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτών έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- α. Την εφαρμογή της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών,
- β. Την μέριμνα της λειτουργίας του Κέντρου Λήψης Αναφορών (τηλ: 11717),
- γ. Την μέριμνα για την λειτουργία της Επιτροπής Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών,
- δ. Την μέριμνα για την αποστολή στις αρμόδιες υπηρεσίες ελέγχου των αξιολογημένων-βαθμολογημένων αναφορών/καταγγελιών.
- ε. Την μέριμνα για την παρακολούθηση των ενεργειών διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών.
- στ. Τη συλλογή, την επεξεργασία, την αξιολόγηση και τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των στοιχείων που προκύπτουν από την λειτουργία του Κέντρου Λήψης Αναφορών/Καταγγελιών, της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών και της ενημέρωσης από τις Περιφερειακές υπηρεσίες και Αρχές σχετικά με την διαχείριση των αναφορών /καταγγελιών που τους έχουν ανατεθεί.

1.1.2. Το Κέντρο Λήψης Αναφορών/Καταγγελιών.

- 1. Το Κέντρο Λήψης Αναφορών/Καταγγελιών υπάγεται στο Τμήμα Διατροφικών Περιστατικών της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτών.
- 2. Οι αρμοδιότητες του Κέντρου Λήψης Αναφορών/Καταγγελιών είναι οι εξής:

- α. Η παραλαβή αναφορών/καταγγελιών μέσω των προβλεπόμενων στη διοικητική διαδικασία επίσημων μορφών επικοινωνίας και μέσω της τηλεφωνικής σύνδεσης με αριθμό 11717
- β. Η καταχώρηση των αναφορών/καταγγελιών σε βάση δεδομένων συνδεδεμένη με το ΟΠΣ.
- γ. Η μέριμνα για τη πλήρη συμπλήρωση του εντύπου λήψης αναφορών/καταγγελιών τόσο κατά την τηλεφωνική όσο και την αυτοπρόσωπη κατάθεση αναφορών/καταγγελιών.
- δ. Η παραλαβή των προσκομιζόμενων αποδεικτικών στοιχείων και σε περίπτωση προσκομιζόμενου δείγματος η αποστολή του προς μακροσκοπική εξέταση στην Περιφερειακή Διεύθυνση Αττικής – Τμήμα Προστασίας Καταναλωτών. Εφόσον κριθεί απαραίτητος ο περαιτέρω εργαστηριακός έλεγχος του προσκομισθέντος δείγματος, το εν λόγω Τμήμα, αναλαμβάνει την αποστολή του στο σχετικό εργαστήριο επισήμου ελέγχου και την αποστολή των αποτελεσμάτων στο Κέντρο Λήψης Αναφορών.
- ε. Η μέριμνα για τη συσχέτιση των αποτελεσμάτων της εξέτασης του προσκομισθέντος δείγματος με την υποβληθείσα αναφορά/καταγγελία.
- στ. Η μέριμνα για την τήρηση ειδικού πρωτοκόλλου στο οποίο καταχωρούνται οι υποβαλλόμενες αναφορές/καταγγελίες καθώς και η εισερχόμενη/εξερχόμενη αλληλογραφία της διαχείρισής τους.
- ζ. Η διαβίβαση των αναφορών/καταγγελιών στην Επιτροπή Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών.
- η. Η γραμματειακή υποστήριξη της Επιτροπής Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών και η τήρηση σχετικού αρχείου.
- θ. Η διαβίβαση των αναφορών/καταγγελιών σε αρμόδιες υπηρεσίες ελέγχου τροφίμων σύμφωνα με την κατά περίπτωση απόφαση της επιτροπής αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών.
- ι. Η επιβεβαίωση της λήψης αναφοράς ως και η ενημέρωση, των πολιτών (κατόπιν γραπτού αιτήματος τους), για αναφορές/καταγγελίες που τέθηκαν στο αρχείο χωρίς τη διενέργεια ελέγχου.
- ια. Η ενημέρωση των κατά περίπτωση δημοσίων αρχών (αστυνομικών, δικαστικών, κ.α.) και δημοσίων φορέων, για υποθέσεις ελέγχου αναφορών/καταγγελιών.
- ιβ. Η διαβίβαση των αιτημάτων των πολιτών για ενημέρωση σχετικά με τα αποτελέσματα ελέγχου αναφοράς/καταγγελίας στην Αρμόδια Αρχή που διενήργησε τον σχετικό έλεγχο.
- ιγ. Το Κέντρο λήψης Αναφορών/Καταγγελιών λειτουργεί για το κοινό καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής από τις 09:00 π.μ. έως τις 13:00 μ.μ.

1.1.3. Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών /Καταγγελιών.

- Η Επιτροπή Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών λειτουργεί για το σκοπό που συγκροτείται στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων του Τμήματος Διατροφικών Περιστατικών της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτών της Κ. Υ. ΕΦΕΤ.
- Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών είναι οι εξής:
 - α. Η παραλαβή, εξέταση και η αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών σύμφωνα με τα κριτήρια που τίθενται στη παρούσα.
 - β. Η βαθμολόγηση, η κατάταξη και ο χαρακτηρισμός των αναφορών/καταγγελιών από πλευράς ενδιαφέροντος και αμεσότητας δράσης.

- γ. Η διατύπωση πρότασης σχετικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες ελέγχου στις οποίες πρέπει να ανατεθεί η διερεύνηση κάθε αξιολογούμενης αναφοράς/καταγγελίας.

1.1.4. Σύνοψη – Συγκρότηση Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών.

- Η Επιτροπή Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών είναι τριμελής και συγκροτείται με απόφαση του Γενικού Διευθυντή του ΕΦΕΤ μετά από εισήγηση της αρμόδιας Δ/σης Προστασίας Καταναλωτών της Κ. Υ. ΕΦΕΤ.
- Η Επιτροπή αποτελείται από:
 - α. Ένα προϊστάμενο Διεύθυνσης ή Τμήματος της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΦΕΤ, ως Πρόεδρο, με αναπληρωτή του έναν προϊστάμενο Τμήματος ή υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ της Κεντρικής Υπηρεσίας αντίστοιχα.
 - β. Ένα προϊστάμενο Διεύθυνσης ή Τμήματος της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΦΕΤ, ως μέλος, με αναπληρωτή του έναν προϊστάμενο Τμήματος ή έναν υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ της Κεντρικής Υπηρεσίας αντίστοιχα.
 - γ. Ένα προϊστάμενο Διεύθυνσης ή Τμήματος της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΦΕΤ ή τον προϊστάμενο της Περιφερειακής Διεύθυνσης Αττικής του ΕΦΕΤ, ως μέλος, με αναπληρωτή του έναν προϊστάμενο Τμήματος ή ένα υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ της Κεντρικής Υπηρεσίας ή της Περιφερειακής Διεύθυνσης Αττικής αντίστοιχα.
- Η θητεία της Επιτροπής ορίζεται σε ένα έτος. Κατά τη διάρκεια της θητείας επιτρέπεται η τροποποίηση της απόφασης συγκρότησης της Επιτροπής σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μόνο μετά από αιτιολογημένη εισήγηση της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτών.

1.1.5. Περιφερειακές υπηρεσίες Αρμόδιων Αρχών.

- **Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ.**

Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις στο πλαίσιο υλοποίησης των δράσεων του επισήμου ελέγχου εντάσσουν και τις απαιτούμενες δράσεις και ενέργειες διεκπεραίωσης της εξέτασης αναφορών/καταγγελιών οι οποίες διαβιβάζονται σε αυτές υιοθετώντας ενιαία διαδικασία.

- **Υπηρεσίες Περιφερειακών Ενοτήτων.**

Η διεκπεραίωση της εξέτασης αναφορών/καταγγελιών από τις υπηρεσίες των Περιφερειακών Ενοτήτων, πραγματοποιείται στο πλαίσιο της άσκησης των αυτοτελών αρμοδιοτήτων τους ή εκείνων που καθορίζονται από τις διατάξεις μεταβίβασης αρμοδιοτήτων εντός της γεωγραφικής περιοχής ευθύνης τους.

Στις υπηρεσίες των Περιφερειακών Ενοτήτων διαβιβάζονται υποθέσεις αναφορών/καταγγελιών ως εξής:

- α. **Στα Τμήματα Κτηνιατρικής των Διευθύνσεων Αγροτικής Οικονομίας & Κτηνιατρικής** αναφορές/καταγγελίες που αφορούν τρόφιμα ζωικής προέλευσης και εγκαταστάσεις παραγωγής τους
- β. **Στα Τμήματα Ποιοτικού και Φυτοϋγειονομικού Ελέγχου των Διευθύνσεων Αγροτικής Οικονομίας & Κτηνιατρικής** αναφορές/καταγγελίες που αφορούν φυτικά προϊόντα και εγκαταστάσεις παραγωγής τους.
- γ. **Στις Διευθύνσεις Υγείας** αναφορές/καταγγελίες που αφορούν το νερό και συνθήκες υγιεινής καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

δ. Στα Τμήματα Εμπορίου των Διευθύνσεων Ανάπτυξης αναφορές/καταγγελίες που αφορούν τη νόθευση τροφίμων και τη παραπλάνηση του καταναλωτή.

8. Αξιολόγηση Αναφορών/Καταγγελιών.

Η αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών πραγματοποιείται σε δύο επίπεδα:

- α.** Κεντρική Αξιολόγηση – Πρώτο Επίπεδο.
- β.** Περιφερειακή αξιολόγηση – Δεύτερο Επίπεδο.

8.1 Κεντρική Αξιολόγηση – Πρώτο Επίπεδο

- Η Επιτροπή Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών του ΕΦΕΤ λαμβάνει γνώση των αναφορών/καταγγελιών που έχουν καταχωρηθεί στη βάση δεδομένων η οποία είναι συνδεδεμένη με το ΟΠΣ.
- Η αξιολόγηση των αναφορών /καταγγελιών βασίζεται στα εξής κριτήρια:
 - α.** Τη συμβατότητα με το πεδίο εφαρμογής των αρμοδιοτήτων της εποπτεύουσας αρχής.
 - β.** Το προφανώς αβάσιμο και αστήρικτο του περιεχομένου της.
 - γ.** Την κατάθεση των απαραίτητων στοιχείων που επιτρέπουν τη διεξαγωγή επιτόπιου ελέγχου ή έρευνας.
 - δ.** Την κατ' αρχήν εκτίμηση ότι το περιεχόμενο της καταγγελίας στοιχειοθετεί παράβαση της νομοθεσίας.
 - ε.** Ο χρόνος που έχει παρέλθει από τη διαπίστωση του προβλήματος.
 - στ.** Η εκτίμηση του βαθμού επικινδυνότητας ως προς τις άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις στο κοινό ή σε άλλη πτυχή του δημοσίου συμφέροντος (συμπεριλαμβανομένης της ευαισθητοποίησης της κοινής γνώμης σχετικά με το πρόβλημα).
 - ζ.** Ευαίσθητες ομάδες καταναλωτών που ενδεχομένως να εκτεθούν σε τρόφιμα που αποτελούν αντικείμενο της καταγγελίας.
 - η.** Η αξιοπιστία της όταν προέρχεται από επανειλημμένη υποβολή από τον ίδιο καταγγέλλοντα χωρίς να αποδεικνύεται η ακρίβειά τους σε προγενέστερους ελέγχους.
 - θ.** Επαναληψιμότητα του περιστατικού
 - ι.** Συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων εξέτασης προσκομισθέντος δείγματος.
- Η επιτροπή αξιολογεί/βαθμολογεί τις επώνυμες και τις ανώνυμες αναφορές/καταγγελίες και αναλόγως προβαίνει σε ενέργειες ή στην τελική βαθμολόγησή τους, σύμφωνα με τα κριτήρια του Πίνακα 1.

Πίνακας 1. Κριτήρια για την αρχική αξιολόγηση – βαθμολόγηση Αναφορών/Καταγγελιών.

Κριτήρια αρχικής αξιολόγησης		Ενέργεια		
1	Συμβατότητα με το πεδίο εφαρμογής του ΕΦΕΤ	Εάν δεν εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιότητας του ΕΦΕΤ, δεν αξιολογείται αλλά προωθείται στην καθ' ύλην Αρμόδια Αρχή.		
2	Στοιχεία απαραίτητα για την διεξαγωγή ελέγχου ή έρευνας	Εάν δεν υπάρχουν τα απαραίτητα στοιχεία για την διεξαγωγή ελέγχου ή έρευνας τότε η καταγγελία αρχειοθετείται.		
3	Σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης υποβολής από τον ίδιο καταγγέλλοντα, δεν έχει αποδειχθεί, η ακρίβειά των ισχυρισμών με προγενέστερους ελέγχους	Η καταγγελία αρχειοθετείται		
4	Σε περίπτωση που το περιεχόμενο είναι προφανώς αβάσιμο και αθεμελίωτο.	Η καταγγελία αρχειοθετείται		
5	Σε περίπτωση που το περιεχόμενο της καταγγελίας δεν στοιχειοθετεί κατ' αρχήν παράβαση της νομοθεσίας	Η καταγγελία αρχειοθετείται		
Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΝΑΙ =1	ΟΧΙ =0	
6	Επαναληψιμότητα του περιστατικού	1	0	
7	Δεν έχει παρέλθει χρόνος από τη διαπίστωση του προβλήματος που να δυσχεράνει την ορθή διεξαγωγή του ελέγχου.	1	0	
8	Εκτίμηση του βαθμού επικινδυνότητας ως προς τις άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις στο κοινό ή σε άλλη πτυχή του δημοσίου συμφέροντος (συμπεριλαμβανομένης της ευαισθητοποίησης της κοινής γνώμης σχετικά με το πρόβλημα	Χαμηλός	1	Δεν υπάρχει κίνδυνος = 0
		Μεσαίος	2	
		Υψηλός	4	
9	Συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων εξέτασης προσκομισθέντος δείγματος.	1	0	

- Η Επιτροπή κατατάσσει τις αναφορές/καταγγελίες ανάλογα με τη βαθμολογία που έχουν λάβει σε επίπεδο ενδιαφέροντος, αποδίδει σε αυτές το προβλεπόμενο βαθμό ενδιαφέροντος και αναλόγως εισηγείται τις ενέργειες διαχείρισης, σύμφωνα με τον Πίνακα 2.

Πίνακας 2. Κατάταξη των αναφορών/καταγγελιών ενέργειες διαχείρισης.

Βαθμολογία «β»	Επίπεδο ενδιαφέροντος	Βαθμός Ενδιαφέροντος	Ενέργεια διαχείρισης
$\beta < 1$	Χωρίς Ενδιαφέρον	0	Η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται.
$1 \leq \beta \leq 4$	Ενδιαφέρουσα - Σημαντική	1	Η αναφορά/καταγγελία διαβιβάζεται στις αρμόδιες Περιφερειακές υπηρεσίες για δεύτερη αξιολόγηση/εκτίμηση με την ένδειξη ότι έχει βαθμό ενδιαφέροντος «1» και προτείνεται η διερεύνηση της στο πλαίσιο του προγράμματος τακτικών ελέγχων.
$4 < \beta \leq 7$	Πολύ ενδιαφέρουσα - εξόχως σημαντική	2	Η αναφορά/καταγγελία διαβιβάζεται στις αρμόδιες Περιφερειακές υπηρεσίες για δεύτερη αξιολόγηση/εκτίμηση με την ένδειξη ότι έχει βαθμό ενδιαφέροντος «2» και προτείνεται η διερεύνησή της άμεσα ή το συντομότερο δυνατό.
	<u>Ειδικού χειρισμού</u>	3	Η αναφορά/καταγγελία εξετάζεται κατά προτεραιότητα σε κεντρικό επίπεδο.

- Οι αναφορές/καταγγελίες ειδικού χειρισμού δεν συνδέονται με συγκεκριμένη βαθμολογία «β» και δεν αντιμετωπίζονται ως απλές καταγγελίες για έλεγχο, αλλά αντιμετωπίζονται στη βάση συστηματικών ενεργειών που αποφασίζονται σε επίπεδο διοίκησης του ΕΦΕΤ.

8.2 Περιφερειακή αξιολόγηση – Δεύτερο Επίπεδο

Οι Αρμόδιες Περιφερειακές υπηρεσίες προκειμένου να αποφασίσουν τον τρόπο χειρισμού της αναφοράς/καταγγελίας, συνεκτιμούν περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό συμμόρφωσης και των ελέγχων της επιχείρησης κατά της οποίας υποβλήθηκε η αναφορά/καταγγελία, τον χρόνο που έχει παρέλθει από τη διαπίστωση του προβλήματος, το προφίλ του καταγγέλλοντα (εάν είναι γνωστό), και κάθε άλλο σχετικό στοιχείο που έχει περιέλθει σε γνώση της, με τη χρήση του δέντρου (διαγράμματος) αποφάσεων του Παραρτήματος Ι.

- Οι αναφορές/καταγγελίες διαβιβάζονται από τον ΕΦΕΤ στις Αρμόδιες Περιφερειακές υπηρεσίες για δεύτερη αξιολόγηση/εκτίμηση με προσδιορισμένο βαθμό ενδιαφέροντος και πρόταση για τον τρόπο διερεύνησης τους.
- Η απόφαση της υπηρεσίας μπορεί να είναι:
 - α. Αρχαιοθέτηση της καταγγελίας.
 - β. Να ληφθεί υπόψη κατά την επόμενο τακτικό έλεγχο.
 - γ. Να διενεργηθεί έκτακτος έλεγχος.
- Η Περιφερειακή υπηρεσία μπορεί να αποφασίσει διαφορετικά σχετικά με το εάν ο έλεγχος θα πρέπει να είναι άμεσος ή να συμπεριληφθεί στο τακτικό πρόγραμμα ελέγχων.
- Σε περίπτωση που διαβιβαζόμενη αναφορά/καταγγελία κατά την κεντρική αξιολόγηση πρώτου επιπέδου έχει λάβει βαθμό ενδιαφέροντος «2» αυτή δεν αρχειοθετείται.

- Οι περιφερειακές αρχές τηρούν αρχείο όλων των καταγγελιών και των σχετικών αποφάσεων διαχείρισης επ' αυτών και ενημερώνουν μετά το πέρας της διαχείρισης τους την Δ/ση Προστασίας καταναλωτών, . Η ανατροφοδότηση του συστήματος είναι ζωτικής σημασίας για τον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων και την συνεχή βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών.
- 9. Διαδικασία διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών.**

9.1 Βασικές αρχές διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών

Η διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών θα πρέπει να διέπεται από τις εξής βασικές αρχές:

- α. Να επιδιώκεται η συσχέτισή τους με τις ετήσιες δράσεις και τον ευρύτερο σχεδιασμό των ελέγχων.
- β. Να πραγματοποιείται τροφοδότηση των προτεραιοτήτων του σχεδιασμού των ελέγχων από τις τάσεις και τα ευρήματα της διερεύνησής τους.
- γ. Να διερευνώνται με μεθοδολογία εναρμονισμένη με αυτή των απαιτήσεων του επίσημου ελέγχου.
- δ. Να διερευνώνται με σύντομες και ορθολογικές ενέργειες, εστιασμένο σχεδιασμό και προσανατολισμό στην ανάγκη να εντοπιστούν και να δοθούν συγκεκριμένες απαντήσεις στις αναφορές και στις αιτιάσεις τους.
- ε. Να λαμβάνουν υπόψη τη διαθεσιμότητα ανθρώπινων και οικονομικών πόρων.
- στ. Να μην υπεισέρχονται σε θέματα αποζημιώσεων, προσωπικής βλάβης και να μη παρέχουν νομικές συμβουλές σε καταναλωτές.
- ζ. Να τηρούνται απαρέγκλιτα οι κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.
- η. Να επιβάλλονται οι προβλεπόμενες κυρώσεις σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας.
- ι. Να λαμβάνεται μέριμνα ώστε η διερεύνηση της αναφοράς/καταγγελίας να περαιώνεται χωρίς εκκρεμότητες.

9.2 Ειδικές αρχές διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών

9.2.1 Οι αναφορές/καταγγελίες:

- α. Στην περίπτωση μη ασφαλών τροφίμων γίνεται συνεκτίμηση δεδομένων για την εκτίμηση της κατεύθυνσης και του εύρους των ελέγχων. Η τυχόν επίδραση των συνθηκών πώλησης (στάδιο λιανικής πώλησης) στην ασφάλεια, στην ποιότητα του τρόφιμου και στη σκοπιμότητα ανάληψης δράσης στο στάδιο αυτό. Η ότι το πρόβλημα σχετίζεται με την παραγωγική διαδικασία και ο έλεγχος κατά προτεραιότητα στοχεύει στην επιχείρηση παραγωγής.
- β. Η εξέταση της ευρύτερης διάθεσης μη ασφαλών ή μη κανονικών τροφίμων και η ανάγκη άμεσου περιορισμού του προβλήματος σε συντονισμό με άλλες αρχές.
- γ. Στην περίπτωση αναφορών που σχετίζονται με τη μη τήρηση κανόνων υγιεινής σε επιχειρήσεις τροφίμων (πλημμελείς συνθήκες λειτουργίας, προσωπική υγιεινή, έλλειψη προγραμμάτων τρωκτικοκτονίας, καθαρισμού κ.λ.π.) εξετάζεται η σχέση του περιεχομένου τους με το ιστορικό της επιχείρησης εφόσον υπάρχει και ελέγχεται η βασιμότητά τους.
- δ. Όταν αναφέρονται σε τρόφιμα με ή χωρίς προσκόμιση δείγματος (αλλοιωμένα, με ξένα σώματα, με έντομα, με λήξη ορίου συντήρησης κ.λ.π.) πραγματοποιείται σχολαστικά εκτίμηση της πιθανής αιτίας του προβλήματος προκειμένου να ελεγχθεί η εγκατάσταση που ενοχοποιείται.

- ε. Όταν αναφέρονται σε παραπλάνηση του καταναλωτή και νοθεία τροφίμων, που οφείλεται στην επισήμανση αντιμετωπίζονται όπως προβλέπεται κατά την άσκηση του επίσημου ελέγχου, ενώ όταν οφείλεται σε ζητήματα νοθείας απαιτείται εργαστηριακή επιβεβαίωση όταν και εφόσον αυτή είναι δυνατή.
- στ. Όταν σχετίζονται με την εκδήλωση τροφικής δηλητηρίασης πραγματοποιείται, κατά την κρίση της Αρμόδιας Αρχής και σε συνεργασία με τον ΕΟΔΥ, άμεσος έλεγχος της εμπλεκόμενης επιχείρησης και λήψη δειγμάτων.

9.2.2. Διαχείριση προσκομισθέντος δείγματος.

9.2.2.1 Δεν αποτελούν δείγματα τροφίμου:

- α. μεμονωμένα αντικείμενα που προσκομίζονται, οποιασδήποτε φύσης, (ξένα σώματα, τεμάχια οστών, έντομα, βίδες, τεμάχια μυκήτων κ.α.) τα οποία άμεσα δεν συνυπάρχουν με τρόφιμο.
- β. συσκευασίες τροφίμων κενές περιεχομένου, ετικέτες τροφίμων, διαφημιστικά φυλλάδια, ενημερωτικά έντυπα, κ.α.

Τα παραπάνω αντικείμενα αποτελούν συνοδευτικά στοιχεία για την τεκμηρίωση της αναφοράς/καταγγελίας, παραλαμβάνονται, περιγράφονται στο έντυπο αναφοράς και λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγησή της.

9.2.2.2 Το δείγμα παραλαμβάνεται από την υπηρεσία μόνο εάν:

- α. συνοδεύει επώνυμη αναφορά/καταγγελία,
- β. βρίσκεται εντός της διάρκειας διατηρησιμότητας όπως αυτή έχει καθοριστεί από τον υπεύθυνο του τροφίμου,
- γ. βρίσκεται εντός της αρχικής του συσκευασίας εφόσον πρόκειται για προσυσκευασμένο τρόφιμο,
- δ. βρίσκεται εντός της αρχικής του συσκευασίας εφόσον πρόκειται για ΥΑΕΤ.
- ε. συνοδεύεται από αποδεικτικά στοιχεία προμήθειάς του (απόδειξη αγοράς, τιμολόγιο).

9.2.2.3 Το δείγμα δεν παραλαμβάνεται από την υπηρεσία εάν:

- α. η καταγγελία την οποία συνοδεύει υποβάλλεται ανωνύμως,
- β. έχει παρέλθει η ημερομηνία ελάχιστης διατηρησιμότητας ή η τελική ημερομηνία ανάλωσης,
- γ. έχει μεταποιηθεί μετά την προμήθειά του, με οποιονδήποτε τρόπο (μαγείρεμα, ψήσιμο, βράσιμο κ.α.) με αποτέλεσμα να αλλοιωθεί η φυσική μορφή και η κατάσταση που είχε κατά την πώληση,
- δ. ενώ αποτελεί τμήμα προσυσκευασμένου τροφίμου δεν προσκομίζεται μαζί με αυτό η αρχική συσκευασία πώλησης,
- ε. αποτελεί, κατά δήλωση του καταγγέλλοντος, αντικείμενο πρόθεσης βλάβης της υγείας φυσικού προσώπου από άλλο φυσικό πρόσωπο.
- στ. η αναφορά σχετίζεται με σημεία του ΥΑΕΤ τα οποία δεν έρχονται σε επαφή με τρόφιμο,
- ζ. η αναφορά σχετίζεται με την αντοχή των υλικών σε μηχανικά αίτια,
- η. έχει παρέλθει η ημερομηνία της εγγύησής του,
- θ. η αλλοίωση της δομής του έχει προέλθει καταφανώς από μη ορθολογική χρήση αυτού του ΥΑΕΤ (πέραν όσων προβλέπονται από τις οδηγίες χρήσης και τη δήλωση συμμόρφωσης) από τον καταγγέλλοντα.

9.2.2.4 Διαχείριση δειγμάτων.

- α. Για κάθε παραληφθέν δείγμα τροφίμου ή υλικού και αντικειμένου σε επαφή με τρόφιμο συντάσσεται, από το κλιμάκιο επιθεωρητών που εξετάζει το δείγμα, έκθεση ελέγχου προσκομισθέντος δείγματος η οποία συνοδεύει την αρχική αναφορά/καταγγελία και διαβιβάζεται με αυτήν στο Τμήμα Διατροφικών Περιστατικών της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτών με την ένδειξη (υπόψη Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών) για την αξιολόγησή της.
- β. Τα παραληφθέντα από την υπηρεσία δείγματα τροφίμων και ΥΑΕΤ και όλα τα συνοδευτικά στοιχεία που κατατίθενται με τις αναφορές/καταγγελίες δεν επιστρέφονται στους καταγγέλλοντες.
- γ. Δείγμα τροφίμου το οποίο προσκομίζεται σε ανοικτή (μη σφραγισμένη) συσκευασία οποιασδήποτε μορφής δεν αποστέλλεται για μικροβιολογικό έλεγχο δεδομένης της μεγάλης πιθανότητας δευτερογενούς μικροβιακής επιμόλυνσης κατά τους χειρισμούς του μετά την προμήθειά του και συνεπώς της μη δυνατότητας καταλογισμού υπαιτιότητας για τη μόλυνση του τροφίμου.
- δ. Τα δείγματα μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου τους καταστρέφονται και τα αποτελέσματα της εξέτασής τους αποτελούν υλικό τεκμηρίωσης της καταγγελίας.
- ε. Στην περίπτωση που προσκομίζεται δείγμα προϊόντος που έχει παρασκευαστεί σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ και πρόκειται για θέμα που άπτεται της ευθύνης του παρασκευαστή, παραλαμβάνεται εφόσον συνοδεύεται από τις πληροφορίες που απαιτούνται στη παράγραφο 9.2.2.2.
- στ. Στο πλαίσιο της πρόβλεψης της διοικητικής συνδρομής και συνεργασίας μεταξύ κρατών-μελών της Ε.Ε, όπως προβλέπεται στον ΚΑΝ.625/2017 στην περίπτωση καταγγελίας που αφορά προϊόν που έχει παρασκευαστεί σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ και πρόκειται για θέμα που άπτεται της ευθύνης του παρασκευαστή, θα ζητείται διερεύνηση αξιοποιώντας τις διαδικασίες διοικητικής συνδρομής.

10. Έγγραφα

Αναπόσπαστο μέρος της παρούσας αποτελούν τα έντυπα:

- α. Έντυπο παραλαβής αναφοράς/καταγγελίας
- β. Έντυπο εξέτασης καταγγελίας με προσκόμιση δείγματος
- γ. Έντυπο ηλεκτρονικής καταχώρησης στην ιστοσελίδα <https://efet.gr/index.php/el/consumers/ilektroniki-ypovoli>.

11. Τελικές διατάξεις

- α. Η παρούσα «Πολιτική Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών» ανασκοπείται όποτε κρίνεται αναγκαίο από την αρμόδια Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτών του ΕΦΕΤ και αναθεωρείται με απόφαση του ΔΣ του ΕΦΕΤ.
- β. Η παρούσα αναθεωρημένη πολιτική εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΦΕΤ και τίθεται σε ισχύ από **01.09.2020**.



ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΟΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΟΣ

ΟΝΟΜΑ										
ΕΠΩΝΥΜΟ										
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ										
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ										
ΑΦΜ										
Δ.Ο.Υ.										
ΟΔΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ										
ΠΕΡΙΟΧΗ										
ΔΗΜΟΣ										
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ/ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ										
Τ.Κ.										
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΟΙΚΙΑΣ										
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ										
ΚΙΝΗΤΟ										
ΑΛΛΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ										
ΦΑΞ										
EMAIL										

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΕΠΩΝΥΜΗ	
ΑΝΩΝΥΜΗ	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ	
ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΗ	
ΜΕ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	
ΜΕ ΦΑΞ	
ΜΕ EMAIL	

ΔΕΙΓΜΑΤΑ

ΕΙΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΜΗ ΑΣΦΑΛΗ ΤΡΟΦΙΜΑ	
ΜΗ ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	
ΑΛΛΗ	

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ/ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	
ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΔΙΑΤΑΡΑΧΩΝ	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ					2	0	2	
ΩΡΑ						:		

ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΑΓΟΡΑΣ	
-----------------	--

ΙΑΤΡΙΚΗ ΓΝΩΜΑΤΕΥΣΗ	
--------------------	--

--

ΠΡΟΙΟΝ ΠΟΥ ΕΝΟΧΟΠΟΙΕΙΤΑΙ

ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ/ΣΥΣΚΕΥΑΣΤΗ	

ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	ΠΡΟΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ	
	ΧΥΜΑ	
	ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΣΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ					
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΤΙΔΑΣ					
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ					
ΛΟΙΠΕΣ ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ					
ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΤΡΟΠΟΣ/ΘΕΣΗ ΑΝΑΓΡΑΦΗΣ					

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ										
ΕΙΔΟΣ										
ΟΔΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ										
ΠΕΡΙΟΧΗ/ΔΗΜΟΣ										
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ/ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ										
ΤΗΛΕΦΩΝΟ										
ΦΑΞ										
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ										



**ΕΝΤΥΠΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ
ΜΕ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ/ΤΕΚΜΗΡΙΟΥ**

ΑΡΙΘΜΟΣ

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Οι υπογράφωντες επιθεωρητές:

1.

2.

μετά από εξέταση του προσκομισθέντος δείγματος/τεκμηρίου διαπιστώσαμε τα παρακάτω:

ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ – ΣΗΜΑΝΣΗ:

ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΟΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΕΣ

ΞΕΝΑ ΣΩΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

