



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

10 Δεκεμβρίου 2020

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 5457

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 126538

Σύστημα διαχείρισης καταγγελιών βιομηχανικών προϊόντων και εγκαταστάσεων αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας.

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Έχοντας υπόψη:

α) Τον ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της Κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης» (Α' 133) και το άρθρο 90 του π.δ. 63/2005 «Κώδικας νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα» (Α' 98).

β) Τον ν. 4072/2012 «Βελτίωση επιχειρηματικού περιβάλλοντος - Νέα εταιρική μορφή - Σήματα - Μεσίτες Ακινήτων - Ρύθμιση θεμάτων ναυτιλίας, λιμένων, αλιείας και άλλες διατάξεις» (Α' 86), Κεφάλαιο Ε' «Εποπτεία αγοράς βιομηχανικών προϊόντων και υπηρεσιών ποιότητας».

γ) Τα άρθρα 127 έως 157 του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5) και ιδίως η παρ. 8 του άρθρου 140 αυτού.

δ) Το άρθρο 65 του ν. 4712/2020 «Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς, ρύθμιση της οικονομικής δραστηριότητας, αντιμετώπιση του παράνομου εμπορίου, πρόστιμα για τη διακίνηση και εμπορία απομιμητικών/παραποιημένων προϊόντων, ρύθμιση θεμάτων για τη βιομηχανία, τις ιδιωτικές επενδύσεις, τις συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, την έρευνα, την καινοτομία και το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος και λοιπές διατάξεις» (Α' 146).

ε) Τον Κανονισμό (ΕΕ) υπ' αρ. 765/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Ιουλίου 2008 «για τον καθορισμό των απαιτήσεων διαπίστευσης και εποπτείας της αγοράς όσον αφορά την εμπορία των προϊόντων και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) υπ' αρ. 339/93 του Συμβουλίου» (ΕΕL 218/30 της 13.8.2008).

στ) Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/1020 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Ιουνίου 2019 «για την εποπτεία της αγοράς και τη συμμόρφωση των προϊόντων και για την τροποποίηση της Οδηγίας 2004/42/ΕΚ και των κανονισμών (ΕΚ) υπ' αρ. 765/2008 και (ΕΕ) υπ' αρ. 305/2011» (ΕΕL 169/1 της 25.6.2019).

ζ) Την υπό στοιχεία 768/2008/ΕΚ απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9ης Ιουλίου 2008 «για κοινό πλαίσιο εμπορίας των προϊόντων και για την κατάργηση της υπό στοιχεία 93/465/ΕΟΚ απόφασης του Συμβουλίου» (ΕΕL 218/82 της 13.8.2008).

η) Την υπό στοιχεία Ζ3-2810/2004 κοινή υπουργική απόφαση (Β' 1885) «Γενική ασφάλεια των προϊόντων - εναρμόνιση με την Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2001/95/ΕΚ της 3ης Δεκεμβρίου 2001».

θ) Το π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119).

ι) Το π.δ. 83/2019 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121).

ια) Το π.δ. 147/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης» (Α' 192), όπως ισχύει.

ιβ) Τον ν. 4605/2019 (Α' 52) και ειδικότερα το άρθρο 47 σύμφωνα με το οποίο «1. Η Γενική Διεύθυνση Εφαρμογής Κανονισμών, Υποδομών και Ελέγχου της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, που έχει συσταθεί με το άρθρο 2 του π.δ. 147/2017 (Α' 192), μετονομάζεται σε Γενική Διεύθυνση Βιομηχανίας και Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος».

ιγ) Την υπ' αρ. 118632/9-11-2020 υπουργική απόφαση «Κατάταξη σε βαθμούς επικινδυνότητας βιομηχανικών προϊόντων και οικονομικών φορέων για την κατάρτιση του προγράμματος ελέγχων εποπτείας της αγοράς» (Β' 5111).

ιδ) Την υπ' αρ. 73677/05.07.2018 υπουργική απόφαση «Τοποθέτηση Προϊσταμένου Γενικής Διεύθυνσης Εφαρμογής Κανονισμών, Υποδομών και Ελέγχου του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης» (ΑΔΑ: 725Τ465ΧΙ8-9ΡΔ).

ιε) Την από 24.11.2020 εισήγηση της Υπηρεσίας.

ιστ) Το γεγονός ότι από την παρούσα απόφαση δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Καθορίζουμε την πολιτική διαχείρισης καταγγελιών στο πεδίο της ασφάλειας και συμμόρφωσης των βιομηχανικών προϊόντων και εγκαταστάσεων αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας, ως προς τις διαδικασίες και τα ειδικότερα κριτήρια για την αξιολόγηση και τη διαχείρισή τους.

Το σύστημα διαχείρισης καταγγελιών βιομηχανικών προϊόντων και εγκαταστάσεων της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας, το οποίο υιοθετείται με την παρούσα, αποτυπώνεται στο Παράρτημα Ι, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

ΕΚΔΟΣΗ 1^η
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2020

ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΑ

1. Σκοπός	
2. Πεδίο Εφαρμογής & Ορισμοί	
3. Πολιτική της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας για την Αξιολόγηση και Διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών	
4. Νομοθετικό Πλαίσιο	
5. Πηγές Αναφορών/Καταγγελιών	
6. Εμπλεκόμενοι – Ρόλοι και Αρμοδιότητες	
7. Υποβολή της Αναφοράς/Καταγγελίας - Καταγραφή	
7.1. Τρόποι υποβολής των καταγγελιών	
7.2. Περιεχόμενο των αναφορών/καταγγελιών	
7.3. Ταυτοποίηση Αναφοράς/Καταγγελίας	
8. Περιγραφή Διαδικασίας Αξιολόγησης της Αναφοράς/Καταγγελίας	
8.1. Αρχική Αξιολόγηση.....	
8.2. Αξιολόγηση-Βαθμολόγηση	
8.3. Κριτήρια Αξιολόγησης & Βαθμολόγησης.....	
8.4. Χαρακτηρισμός Αναφοράς/Καταγγελίας και Πίνακας Ενεργειών	
9. Ενέργειες Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών	
10. Συσχετισμός Διαδικασιών	
11. Έντυπα	

1. Σκοπός

Σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας (ΓΓΒ) είναι:

- 1) Η θέσπιση – βάσει κινδύνου – ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στη ΓΓΒ και οι οποίες αφορούν στην ασφάλεια και τη συμμόρφωση των βιομηχανικών προϊόντων και εγκαταστάσεων που διατίθενται στην αγορά ή/και τίθενται σε χρήση/λειτουργία, αρμοδιότητας της ΓΓΒ.
- 2) Η διασφάλιση της αξιοποίησης των αναφορών/καταγγελιών ως πηγή πληροφοριών για τη βελτίωση της στόχευσης των κινδύνων και του σχεδιασμού των ελέγχων.

2. Πεδίο Εφαρμογής & Ορισμοί

Πεδίο Εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι τα προϊόντα, τα οποία υπόκεινται στην ενωσιακή και εθνική τεχνική βιομηχανική νομοθεσία αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας, σύμφωνα με το άρθρο 65 του ν. 4712/2020.

Προϊόν που δύναται να αφορά η αναφορά/καταγγελία είναι όλα τα προϊόντα που εμπίπτουν στις διατάξεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2001/95 (Γενική Ασφάλεια Προϊόντων) και στην εθνική και ενωσιακή τεχνική βιομηχανική νομοθεσία αρμοδιότητας της ΓΓΒ, σχετικά με την ασφάλεια και τη συμμόρφωση των βιομηχανικών προϊόντων (π.χ. Μηχανήματα, Ηλεκτρολογικό Υλικό Χαμηλής Τάσης, Δομικά Υλικά, Παιχνίδια, Μέσα Ατομικής Προστασίας, Εκρηκτικά & Πυροτεχνήματα, Δοχεία υπό Πίεση, Συσκευές Αερίων Καυσίμων, Εξοπλισμός Πλοίων, Σκάφη Αναψυχής, Ανελκυστήρες, θέματα Οικολογικού Σχεδιασμού/Ενεργειακής Σήμανσης κ.ά.).

Για τους σκοπούς της παρούσας τίθενται οι εξής ορισμοί:

Αναφορά είναι οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, ισχυρισμός, παροχή πληροφορίας, που δεν συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία και διατυπώνεται προς την 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 τεχνική βιομηχανική νομοθεσία αρμοδιότητας της ΓΓΒ.

Καταγγελία είναι οποιαδήποτε προφορική, γραπτή ή ηλεκτρονική δήλωση κατηγορίας εναντίον προσώπου ή επιχείρησης, η οποία υποστηρίζεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι διέπραξε ή ενδέχεται να διαπράξει παράβαση της εθνικής και ενωσιακής τεχνικής βιομηχανικής νομοθεσίας αρμοδιότητας της ΓΓΒ που σχετίζεται με την ασφάλεια και τη συμμόρφωση των βιομηχανικών προϊόντων.

3. Πολιτική της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας για την Αξιολόγηση και Διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών

Η πολιτική της ΓΓΒ σχετικά με την αξιολόγηση και διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών στο πεδίο της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των βιομηχανικών προϊόντων, ως αρμόδιας αρχής εποπτείας της αγοράς, περιλαμβάνει τους παρακάτω άξονες:

- Διασφάλιση του δικαιώματος των πολιτών να εκφράζουν τις βάσιμες αναφορές/καταγγελίες τους για την ασφάλεια και τη συμμόρφωση των προϊόντων.

- Διαμόρφωση διαδικασίας διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών με κεντρική διαχείριση, προσανατολισμένη στη διαχείριση κινδύνου, σε συνάφεια με τους στόχους της ΓΓΒ.
- Αξιολόγηση και διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών με ενιαίο πλαίσιο κριτηρίων, αντικειμενικό και αμερόληπτο, που προβλέπει τις απαιτούμενες ενέργειες σχετικά με την ελεγκτική διαδικασία και τη λήψη των κατάλληλων μέτρων, για την προστασία της ασφάλειας των πολιτών και των άλλων έννομων συμφερόντων τους.
- Άμεση ανταπόκριση του ελεγκτικού μηχανισμού, ανάλογα με τη σοβαρότητα και την τεκμηρίωση των ισχυρισμών της αναφοράς/καταγγελίας, λαμβάνοντας υπόψη τους εκάστοτε διαθέσιμους πόρους.
- Συγκέντρωση & αξιοποίηση σημαντικών πληροφοριών για τα προβλήματα και τις τάσεις της αγοράς και την προσαρμογή της στρατηγικής εποπτείας και του τακτικού προγραμματισμού ελέγχων.
- Συνεχής βελτίωση του συστήματος διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών, με παρουσίαση δεικτών αποτελεσματικότητας, ενέργειες ευαισθητοποίησης πολιτών, καταναλωτικών οργανώσεων, κοινωνικών εταίρων κ.λπ.

4. Νομοθετικό Πλαίσιο

Η βασική νομοθεσία που διέπει το Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι:

- ✓ Ο ν. 4512/2018 (ΦΕΚ Α' 5/17.01.2018) «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις», άρθρο 140 «Διαχείριση καταγγελιών», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- ✓ Ο Καν. (ΕΚ) αριθ. 765/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9^{ης} Ιουλίου 2008 για τον καθορισμό των απαιτήσεων διαπίστευσης και εποπτείας της αγοράς όσον αφορά την εμπορία των προϊόντων και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 339/93 του Συμβουλίου
- ✓ Ο Καν. (ΕΕ) 2019/1020 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης} Ιουνίου 2019 για την εποπτεία της αγοράς και τη συμμόρφωση των προϊόντων και για την τροποποίηση της οδηγίας 2004/42/ΕΚ και των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και (ΕΕ) αριθ. 305/2011.
- ✓ Η Οδηγία 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 3ης Δεκεμβρίου 2001 για τη Γενική Ασφάλεια των Προϊόντων (ΟΓΑΠ).
- ✓ Ο ν. 4072/2012 (ΦΕΚ Α' 86) Κεφάλαιο Ε' «Εποπτεία αγοράς βιομηχανικών προϊόντων και υπηρεσιών ποιότητας».
- ✓ Το άρθρο 65 "Ορισμός Αρχής Οργάνωσης Εποπτείας και Συντονισμού και Αρχών Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης στο πεδίο ασφάλειας και συμμόρφωσης των βιομηχανικών προϊόντων – Ορισμός Ενιαίου Γραφείου Σύνδεσης στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1020» του ν. 4712/ 2020 (Α' 146).
- ✓ Η υπ. αριθμ. 118632/9-11-2020 υ.α. "Κατάταξη σε βαθμούς επικινδυνότητας βιομηχανικών προϊόντων και οικονομικών φορέων για την κατάρτιση του προγράμματος ελέγχων εποπτείας της αγοράς» (ΦΕΚ Β' 5111).
- ✓ Ο ν. 4624/2019 «Προστασία Προσωπικών Δεδομένων».

5. Πηγές Αναφορών/Καταγγελιών

- Δυνατότητα υποβολής αναφορών/καταγγελιών που αφορούν στον τομέα της ασφάλειας & συμμόρφωσης βιομηχανικών προϊόντων αρμοδιότητας της ΓΓΒ έχει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο.
- Δυνατότητα υποβολής αναφορών έχουν, επίσης, οι φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα.
- Πληροφορίες και σχόλια από εκπροσώπους οικονομικών φορέων¹ (θεσμικοί/κοινωνικοί εταίροι, επιμελητήρια, συνδικαλιστικές οργανώσεις, ενώσεις καταναλωτών ή χρηστών) αξιοποιούνται με βάση το σύστημα διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών.
- Επίσης, αυτεπάγγελα αξιολογούνται ως αναφορές/καταγγελίες, πληροφορίες που τίθενται σε γνώση των στελεχών της ΓΓΒ και προκύπτουν από άλλες πηγές, όπως τα ΜΜΕ, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή άλλο μέσο.

Η ΓΔ Βιομηχανίας & Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος της ΓΓΒ μεριμνά για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αναφορών/καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένης της ανάρτησης της πολιτικής της ΓΓΒ για τη διαχείριση και αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών στην ιστοσελίδα www.ggb.gr, ή με όποιο άλλο πρόσφορο μέσο. Η παραπάνω Γεν. Δ/ση είναι επίσης αρμόδια και για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση ενεργειών ευαισθητοποίησης των πολιτών και των κοινωνικών εταίρων ή/και άλλων ενδιαφερομένων μερών.

6. Εμπλεκόμενοι – Ρόλοι και Αρμοδιότητες

Στη διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών εμπλέκονται οι κάτωθι υπηρεσίες της ΓΓΒ με τους αντίστοιχους ρόλους και αρμοδιότητες:

Ανάλογα με τον τρόπο υποβολής της αναφοράς/καταγγελίας, η παραλαβή μπορεί να πραγματοποιείται από:

- το Πρωτόκολλο του υπουργείου
- τις αρμόδιες Διευθύνσεις

Οι αρμόδιες διευθύνσεις της ΓΓΒ είναι οι ακόλουθες:

- Διεύθυνση Τεχνικής Βιομηχανικής Νομοθεσίας
- Διεύθυνση Τεχνικών Επαγγελματών και Ασφάλειας Εγκαταστάσεων
- Διεύθυνση Πολιτικής Ποιότητας

Ο έλεγχος της αναφοράς/καταγγελίας (αξιολόγηση, διερεύνηση) διενεργείται από την αρμόδια υπηρεσία της ΓΓΒ, μετά από τη χρέωσή της, αρμοδίως, διά του πρωτοκόλλου, από τον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης.

Το έντυπο αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών ΑΚ-02, αρχικά συμπληρώνεται από το αρμόδιο Τμήμα (Εισηγητής και Προϊστάμενος αρμοδίου Τμήματος), και στη συνέχεια, σε κοινή σύσκεψη με

¹Άρθρο 145 ν.4512/18 «Μηχανισμός Ανατροφοδότησης»

τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, υπογράφεται και εγκρίνεται από όλους. Το έντυπο ΑΚ-02 συνοδεύει πάντοτε την καταγγελία.

7. Υποβολή της Αναφοράς/Καταγγελίας - Καταγραφή

7.1 Τρόποι υποβολής των καταγγελιών

Αναφορές και καταγγελίες για την ασφάλεια και τη συμμόρφωση των βιομηχανικών προϊόντων, μπορούν να υποβάλλονται στη ΓΓΒ από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή δημόσια υπηρεσία με κάθε πρόσφορο μέσο επικοινωνίας (ηλεκτρονικά, εγγράφως, τηλεφωνικώς κ.λπ.).

Οι αναφορές/καταγγελίες υποβάλλονται από τους αναφέροντες/καταγγέλλοντες:

- Μέσω της ειδικής φόρμας καταγραφής αναφορών/καταγγελιών στο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ελέγχων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ ΑΔΕ) της ΓΓΒ, οπότε λαμβάνουν μοναδικό αριθμό, χρονοσφραγίδα υποβολής και αυτόματο μήνυμα σε απάντηση: *«Το αίτημά σας υποβλήθηκε επιτυχώς. Η υπηρεσία θα προβεί στην επεξεργασία του»*.
- Προσωρινά και μέχρι την ενεργοποίηση της σχετικής πλατφόρμας στο ΟΠΣ ΑΔΕ, η υποβολή των αναφορών/καταγγελιών πραγματοποιείται από τον ενδιαφερόμενο:
 - Με τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας (ΑΚ-01) που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της ΓΓΒ www.ggb.gr και αποστολή της μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: protocollo_ggb@gge.gr.
 - Τηλεφωνικά στην αρμόδια διεύθυνση ή τμήμα (υπάρχει διαθέσιμος τηλεφωνικός κατάλογος στην ιστοσελίδα της ΓΓΒ: <https://www.ggb.gr>) με ταυτόχρονη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας (ΑΚ-01) καταγραφής από τον αρμόδιο υπάλληλο.
 - Ταχυδρομικώς στη διεύθυνση:

Υπουργείο Ανάπτυξης & Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας
Γενική Διεύθυνση Βιομηχανίας & Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος
Πλ. Κάνιγγος, Τ.Κ. 10200 Αθήνα

- Με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου στο Πρωτόκολλο της ΓΓΒ στην Πλ. Κάνιγγος με τη συμπλήρωση της ειδικής φόρμας (ΑΚ-01) που υπάρχει διαθέσιμη στο Πρωτόκολλο.

Σε κάθε περίπτωση, και ανεξάρτητα του τρόπου υποβολής τους, οι καταγγελίες καταχωρίζονται από τον αρμόδιο υπάλληλο στην ηλεκτρονική φόρμα (ΑΚ-01), διασφαλίζοντας την καταχώριση όσο το δυνατόν περισσότερων στοιχείων και λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου και ημερομηνία υποβολής.

Στη συνέχεια, πραγματοποιείται η αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας με βάση το παρόν Σύστημα Διαχείρισης, η παρακολούθηση της εξέλιξής της, αλλά και η διαχείριση/αποθήκευσή της για την αξιοποίησή της σε μεταγενέστερες αναλύσεις (π.χ. για τον προγραμματισμό της εποπτείας κ.λπ.).

Η ΓΓΒ έχει τη δυνατότητα να αξιολογεί αυτεπαγγέλτως² και άλλες πληροφορίες που τίθενται σε γνώση της, όπως δημοσιεύματα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε άλλο μέσο. Η διαχείριση και σε αυτήν την περίπτωση πραγματοποιείται σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία αξιολόγησης.

7.2 Περιεχόμενο των αναφορών/καταγγελιών

Οι αναφορές/καταγγελίες υποβάλλονται με τη χρήση του Εντύπου Αναφοράς/Καταγγελίας ΑΚ-01, που είναι διαθέσιμο για την υποβολή αναφορών/καταγγελιών ως ηλεκτρονικό έντυπο στην ιστοσελίδα www.ggb.gr και θα υποστηρίζεται από την πλατφόρμα του ΟΠΣ ΑΔΕ.

Οι αναφορές/καταγγελίες πρέπει να αποτυπώνουν πληροφορίες σχετικά με:

- Τον καταγγέλλοντα. Η επαρκώς τεκμηριωμένη ανώνυμη καταγγελία εξετάζεται κανονικά.
- Το προϊόν ή/και τον οικονομικό φορέα για τον οποίον υποβάλλεται η αναφορά/καταγγελία, και
- Την ουσία της αναφοράς/καταγγελίας.

Τα απαιτούμενα στοιχεία για την πλήρη αξιολόγηση μιας καταγγελίας είναι:

- Προσδιορισμός προϊόντος και φερόμενης παράβασης.
- Πληροφορίες για την ιχνηλασιμότητα του προϊόντος ή/και του οικονομικού φορέα.
- Σχετικές πληροφορίες για το συγκεκριμένο προϊόν, συμπεριλαμβανομένου αν είναι εισαγόμενο ή εγχώριο προϊόν και του συνήθους σημείου πώλησης – έκθεσης (π.χ. λιανοπωλητής, κατασκευαστής, εισαγωγέας, διανομέας, φυσικό/ηλεκτρονικό κατάστημα κ.λπ.), παραστατικά πώλησης/προμήθειας.
- Σχετικές πληροφορίες για τον οικονομικό φορέα, που προμήθευσε ή διαθέτει το προϊόν:
 - Εμπορική επωνυμία,
 - Διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση (ιδιαίτερα αν πρόκειται για προϊόν ηλεκτρονικού εμπορίου).
- Πληροφορίες σχετικά με το ερώτημα αν είναι νέος ή επαναλαμβανόμενος καταγγέλλων.
- Ημερομηνία/Χρόνος της φερόμενης παράβασης (π.χ. ημερομηνία προμήθειας ενός προϊόντος).
- Φύση/λόγος της καταγγελίας (τύπος μη συμμόρφωσης/είδος παράβασης, κίνδυνος για την ασφάλεια).

Επιθυμητό θα ήταν η καταγγελία να είναι επώνυμη, με στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντα και την ιδιότητά του, ώστε κατ' αρχήν να είναι δυνατή η εκτίμηση της αξιοπιστίας της.

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). Σε περίπτωση που αυτό δεν επιτυγχάνεται, η ΓΓΒ διαχειρίζεται την αναφορά/καταγγελία ως ανώνυμη.

²Αρθ.140 παρ.7 ν.4512/2018

Προκειμένου να στοιχειοθετηθεί (τεκμηριωθεί) επαρκέστερα μια καταγγελία και να συνδεθεί με συγκεκριμένη παράβαση, πρέπει να συνοδεύεται με τεκμήρια όπως π.χ. φωτογραφίες της φερόμενης παράβασης, φωτογραφίες σήμανσης προϊόντος, φωτογραφίες συσκευασίας, οδηγίες εγκατάστασης, οδηγίες χρήσης κ.λπ.

7.3 Ταυτοποίηση Αναφοράς/Καταγγελίας

Η αναφορά/καταγγελία με την υποβολή της, την καταγραφή της ή/και την εισαγωγή της στα Πληροφοριακά Συστήματα της ΓΓΒ, μέσω του Εντύπου Αναφοράς/Καταγγελίας ΑΚ-01, ταυτοποιείται με τα παρακάτω στοιχεία:

- Μοναδικός αριθμός (αρ. πρωτοκόλλου)
- Χρονοσφραγίδα υποβολής (ημερομηνία)

Στην περίπτωση υποβολής μιας καταγγελίας χωρίς τη συμπλήρωση της φόρμας «ΑΚ-01» από τον καταγγέλλοντα, είναι απαραίτητο η φόρμα αυτή να συμπληρώνεται από αρμόδιο στέλεχος της ΓΓΒ, να καταγράφονται τα στοιχεία του στελέχους στη φόρμα και να καταχωρείται στα Πληροφοριακά Συστήματα της ΓΓΒ.

8. Περιγραφή Διαδικασίας Αξιολόγησης της Αναφοράς/Καταγγελίας

Η ληφθείσα αναφορά/καταγγελία, μετά την υποβολή της, αξιολογείται από την αρμόδια Δ/ση της ΓΓΒ. Κατά το πρώτο στάδιο πραγματοποιείται Αρχική Αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας, σύμφωνα με την §8.1, και στη συνέχεια, ανάλογα με το αποτέλεσμα της αρχικής αξιολόγησης, είτε αυτή αρχειοθετείται, είτε πραγματοποιείται η αξιολόγηση/βαθμολόγησή της σύμφωνα με την §8.2.

8.1 Αρχική Αξιολόγηση

Η αρχική αξιολόγηση διεξάγεται με την εφαρμογή των κριτηρίων 1-6 (κριτήρια on-off) που ακολουθούν και τα οποία περιλαμβάνονται στην «Ενότητα Α. Κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης» του επισυναπτόμενου εντύπου αξιολόγησης ΑΚ-02:

1. Το προφανώς αβάσιμο/αστήρικτο/ακατάληπτο/αόριστο του περιεχομένου της καταγγελίας. Αναφορές/καταγγελίες με προφανώς αβάσιμο, αστήρικτο, ακατάληπτο ή/και αόριστο περιεχόμενο αρχειοθετούνται. Η ανώνυμη καταγγελία εφόσον έχει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση δεν χαρακτηρίζεται ως αβάσιμη.
2. Η συμβατότητα του περιεχομένου της καταγγελίας με το πεδίο αρμοδιότητας της ΓΓΒ. Αναφορές/καταγγελίες εκτός του πεδίου αρμοδιότητας της ΓΓΒ διαβιβάζονται στον αρμόδιο φορέα εποπτείας.
3. Την κατάθεση των ελάχιστων απαραίτητων στοιχείων που επιτρέπουν τη διεξαγωγή αξιολόγησης. Στην περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία δεν περιλαμβάνει τα ελάχιστα απαραίτητα στοιχεία, ώστε να καθίσταται εφικτή η αξιολόγηση και διερεύνησή της, αρχειοθετείται.
4. Το προϊόν έχει ελεγχθεί πρόσφατα, χωρίς λήψη διοικητικών μέτρων, πέραν των συστάσεων Στην περίπτωση που το αναφερόμενο/καταγγελλόμενο προϊόν, χωρίς ουσιώδη μεταβολή των χαρακτηριστικών του, έχει ελεγχθεί πρόσφατα, χωρίς λήψη μέτρων του ΜΕΣ (Μοντέλο Ενεργειών Συμμόρφωσης) πέραν των συστάσεων, η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται.

5. Επαναλαμβανόμενη υποβολή από τον ίδιο καταγγέλλοντα, οι ισχυρισμοί του οποίου δεν έχουν επαληθευτεί σε προγενέστερους ελέγχους.
Στην περίπτωση που ο καταγγέλλων έχει κατ' επανάληψη υποβάλει καταγγελίες στο παρελθόν και η ακρίβεια των ισχυρισμών του δεν έχει αποδειχθεί σε προγενέστερους ελέγχους, η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται.
6. Την κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η αναφορά/καταγγελία στοιχειοθετεί παράβαση νομοθεσίας.
Στην περίπτωση που με την αναφορά/καταγγελία και τα υποβληθέντα με αυτή στοιχεία δεν στοιχειοθετείται παράβαση της τεχνικής βιομηχανικής νομοθεσίας, αρμοδιότητας της ΓΓΒ, αυτή αρχειοθετείται.

Καθένα από τα παραπάνω κριτήρια αξιολογείται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ και συμπληρώνεται το αντίστοιχο πεδίο της Ενότητας Α της φόρμας αξιολόγησης/βαθμολόγησης αναφορών/καταγγελιών ΑΚ-02.

Μετά την ολοκλήρωση της Αρχικής Αξιολόγησης, η αναφορά/καταγγελία, είτε αρχειοθετείται με απόφαση του προϊσταμένου της αρμόδιας διεύθυνσης, είτε αξιολογείται/βαθμολογείται σύμφωνα με την §8.2.

8.2 Αξιολόγηση - Βαθμολόγηση

Η αρμόδια υπηρεσία προχωρά στην αξιολόγηση/βαθμολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Πλήθος των υποβληθεισών αναφορών/καταγγελιών** κατά την τελευταία τριετία για την ίδια υποκατηγορία προϊόντων (ομοειδή προϊόντα).

Στην περίπτωση που για το συγκεκριμένο προϊόν ή ομοειδή του δεν υπάρχουν πρόσφατες αναφορές/καταγγελίες, η βαθμολογία είναι 0. Η βαθμολογία αυξάνεται ανάλογα με το πλήθος, ως εξής:

Πλήθος Αναφορών/Καταγγελιών	Βαθμοί
Πλήθος ≥10	3
5<Πλήθος <10	2
Πλήθος ≤5	1
Χωρίς Αναφορές/Δεν υπάρχουν στοιχεία	0

- Χρήστες Προϊόντος.** Το κριτήριο αφορά στην ομάδα καταναλωτών/επαγγελματιών που εκτίθενται σε κίνδυνο, τα χαρακτηριστικά της χρήσης του και την τυχόν χρήση από ευαίσθητες ομάδες, και βαθμολογείται ως εξής:

Χρήστες Προϊόντος	Βαθμοί
Πολύ ευαίσθητες ομάδες (π.χ. βρέφη, ειδικές κατηγορίες ΑΜΕΑ κ.ά.)	4
Ευαίσθητες ομάδες (παιδιά, ηλικιωμένοι κ.λπ.)	3
Καταναλωτές	2
Εξειδικευμένοι επαγγελματίες	1

3. **Πλήθος Δυνητικών Χρηστών**, το οποίο λαμβάνει, κατά περίπτωση, τις ακόλουθες τιμές:

Πλήθος Δυνητικών Χρηστών	Βαθμοί
Καταναλωτικά προϊόντα ευρείας κυκλοφορίας	4
Καταναλωτικά προϊόντα μέσης κυκλοφορίας	3
Καταναλωτικά προϊόντα χαμηλής κυκλοφορίας	2
Μη καταναλωτικά προϊόντα/προϊόντα επαγγελματικής χρήσης	1

4. **Χρήση Προϊόντος/Προβλεπόμενη Χρήση**. Συγκρίνεται η χρήση του προϊόντος σύμφωνα με την αναφορά/καταγγελία και η προβλεπόμενη από τον κατασκευαστή/παραγωγό χρήση του, σε συνδυασμό με τον κύκλο ζωής του προϊόντος και την ημερομηνία αγοράς. Στην περίπτωση που η πραγματοποιηθείσα χρήση είναι τελείως διαφορετική της προβλεπόμενης, ή όταν έχει παρέλθει μεγάλο χρονικό διάστημα από την αγορά/προμήθειά του, βαθμολογείται με 0, ειδάλλως με 1.
5. **Εκτίμηση του βαθμού επικινδυνότητας προϊόντος ή υποκατηγορίας (ομάδας) προϊόντων** σύμφωνα με την υπ. αριθμ. 118632/09.11.2020 υ.α. «Κατάταξη σε βαθμούς επικινδυνότητας βιομηχανικών προϊόντων και οικονομικών φορέων για την κατάρτιση του προγράμματος ελέγχων εποπτείας της αγοράς», συνεκτιμώντας και τον οικονομικό φορέα, ως προς τις άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις στο κοινό ή σε άλλη πτυχή δημοσίου συμφέροντος, με βαθμολόγησή του ως εξής:

Βαθμός επικινδυνότητας	Βαθμοί
Ομάδα προϊόντων με υψηλό βαθμό επικινδυνότητας	8
Ομάδα προϊόντων με μεσαίο βαθμό επικινδυνότητας	4
Ομάδα προϊόντων με χαμηλό βαθμό επικινδυνότητας	0

6. **Συνεκτίμηση της μακροσκοπικής εξέτασης του φωτογραφικού υλικού του προϊόντος ή δείγματος του προϊόντος και της υποβληθείσης τεκμηρίωσης**. Το κριτήριο αυτό βαθμολογείται ως εξής:

Κριτήριο	Αξιολόγηση	Βαθμοί
Εμφανής παράβαση νομοθεσίας ή ασφάλειας από τη μακροσκοπική εξέταση προϊόντος	ΝΑΙ	1
	ΟΧΙ	0
Εμφανής παράβαση νομοθεσίας ή ασφάλειας από τα υποβληθέντα στοιχεία τεκμηρίωσης, π.χ. πινακίδα σήμανσης, οδηγίες χρήσης, δήλωση συμμόρφωσης, κ.ά.	ΝΑΙ	1
	ΟΧΙ	0

Με βάση τα παραπάνω, το κριτήριο μπορεί να λάβει από 0 έως 2 βαθμούς.

7. Αν το προϊόν εμφανίζεται στη βάση δεδομένων **RAPEX** λαμβάνει 8 βαθμούς. Ειδάλλως, λαμβάνει 0 βαθμούς.

Με το πέρας της διαδικασίας αξιολόγησης και ανάλογα με τη βαθμολογία που λαμβάνει η αναφορά/καταγγελία, αποφασίζονται οι περαιτέρω ενέργειες σύμφωνα με την §8.4 και ενημερώνεται ο καταγγέλλων, εφόσον πρόκειται για επώνυμη αναφορά/καταγγελία.

8.3 Κριτήρια Αξιολόγησης & Βαθμολόγησης

Σύμφωνα με τα προαναφερόμενα κριτήρια, διαμορφώνεται ο παρακάτω πίνακας κριτηρίων Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης.

Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ	
1	Πλήθος υποβληθέντων αναφορών/καταγγελιών	0-3	
2	Χρήστες Προϊόντος	1-4	
3	Πλήθος Δυνητικών Χρηστών	1-4	
4	Χρήση Προϊόντος/Προβλεπόμενη Χρήση	0-1	
5	Εκτίμηση Βαθμού Επικινδυνότητας Προϊόντος ή Ομάδας Προϊόντων με συνεκτίμηση του Βαθμού Επικινδυνότητας Οικονομικών Φορέων	Χαμηλός	0, 4, 8
		Μεσαίος	
		Υψηλός	
6	Συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων μακροσκοπικής εξέτασης φωτογραφιών & προσκομιζόμενων τεκμηρίων προϊόντος,	0-2	
7	Το προϊόν εμφανίζεται στη βάση δεδομένων RAPEX	0, 8	

8.4 Χαρακτηρισμός Αναφοράς/Καταγγελίας και Πίνακας Ενέργειών

Με βάση τη συνολική βαθμολογία που λαμβάνει κάθε αναφορά/καταγγελία, της αποδίδεται Βαθμός Σημαντικότητας και κατατάσσεται σε Επίπεδο Βαθμού Σημαντικότητας, σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί. Επίσης, στον ίδιο πίνακα παρατίθενται για κάθε επίπεδο σημαντικότητας της αναφοράς/καταγγελίας, οι αντίστοιχες ενέργειες διαχείρισης από την υπηρεσία.

Βαθμολογία «β»	Βαθμός Σημαντικότητας	Επίπεδο Σημαντικότητας	Ενέργεια Διαχείρισης
β<5	0	Μη Σημαντική	Αρχειοθέτηση
5≤ β≤8	1	Αρκετά Σημαντική	Διοικητικός έλεγχος στο πλαίσιο των τακτικών ελέγχων του ετήσιου προγράμματος εποπτείας της αγοράς
9≤ β≤15	2	Σημαντική	Διοικητικός έλεγχος το συντομότερο δυνατό
16≤ β≤20	3	Πολύ Σημαντική	Επιτόπιος έλεγχος το συντομότερο δυνατό
21≤ β≤30	4	Εξαιρετικά Σημαντική/Κρίσιμη	Επιτόπιος έλεγχος και τυχόν λήψη άμεσων μέτρων

Η διαδικασία αξιολόγησης και βαθμολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας πραγματοποιείται με τη χρήση του Εντύπου Αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών ΑΚ-02.

9. Ενέργειες Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών

Με το πέρας της διαδικασίας αξιολόγησης μιας αναφοράς/καταγγελίας, από το σύνολο των βαθμών και βάσει του ανωτέρω πίνακα (§8.4), προκύπτουν συγκεκριμένες ενέργειες για τη διοίκηση.

Στην περίπτωση καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί «Μη Σημαντική», αυτή αρχειοθετείται με απόφαση του προϊσταμένου της αρμόδιας διεύθυνσης.

Στην περίπτωση καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Αρκετά Σημαντική», διενεργείται διοικητικός έλεγχος εγγράφων/πιστοποιητικών/τεχνικού φακέλου, ύστερα από την ένταξη του προϊόντος στο ετήσιο πρόγραμμα εποπτείας της αγοράς του επόμενου ημερολογιακού έτους.

Στην περίπτωση «Σημαντικής» καταγγελίας, διενεργείται διοικητικός έλεγχος το συντομότερο δυνατό.

Ο Επιτόπιος Έλεγχος πραγματοποιείται για την κατηγορία «Πολύ Σημαντική» καταγγελία, με φυσική παρουσία, το συντομότερο δυνατό. Σε περίπτωση που το προϊόν δεν είναι διαθέσιμο σε κάποιες περιοχές, και ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των πόρων, μπορεί να υλοποιηθεί έλεγχος εγγράφων με χρονικό περιορισμό ανταπόκρισης εκ μέρους του ελεγχόμενου. Σε περίπτωση προϊόντων ηλεκτρονικού εμπορίου, η διερεύνηση μπορεί να υλοποιηθεί σε οποιοδήποτε σημείο της αλυσίδας διάθεσης.

Στην περίπτωση καταγγελιών που χαρακτηρίζονται ως «Εξαιρετικά Σημαντικές/Κρίσιμες» διενεργείται επιτόπιος έλεγχος και λαμβάνονται κατά περίπτωση άμεσα διορθωτικά ή/και κατασταλτικά μέτρα.

Με την ολοκλήρωση του ελέγχου, το αποτέλεσμα του εισάγεται στο αντίστοιχο Έντυπο Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών ΑΚ-02.

10. Συσχετισμός Διαδικασιών


Η διαδικασία Αναφορών/Καταγγελιών συσχετίζεται με τις παρακάτω διαδικασίες του Συστήματος Εποπτείας της Αγοράς της ΓΓΒ.

- Προγραμματισμός Ελέγχων βιομηχανικών προϊόντων με βάση την επικινδυνότητα
- Μοντέλο Ενεργειών Συμμόρφωσης (ΜΕΣ)
- Διενέργεια Τακτικών/Προγραμματισμένων Ελέγχων

11. Έντυπα

Επισυνάπτονται τα ακόλουθα έντυπα:

1. Έντυπο Αναφοράς /Καταγγελίας ΑΚ-01
2. Έντυπο Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών ΑΚ-02

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	Κωδικός: ΑΚ-01			Έκδοση:	1 ^η
	ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ			Ημερομηνία έκδοσης	24/11/2020

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ-01

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΟΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΟΣ³

ΟΝΟΜΑ	
ΕΠΩΝΥΜΟ ή ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ Ή ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ	
ΑΦΜ	
ΟΔΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ	
ΠΕΡΙΟΧΗ	
Τ.Κ.	
ΣΤΑΘΕΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
EMAIL	@


ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	
ΠΡΟΪΟΝ ¹	
ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ/ΕΙΣΑΓΩΓΕΑΣ	
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΣΗΜΑ/ΕΠΩΝΥΜΙΑ (BRANDNAME)	
ΟΝΟΜΑΣΙΑ/ΤΥΠΟΣ/ΜΟΝΤΕΛΟ ¹	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ/ΑΓΟΡΑΣ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ¹	

ΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

ΦΕΡΕΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ "CE"	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ Ο ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ	ΝΑΙ		ΟΧΙ	
ΕΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ/ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ				
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΤΙΔΑΣ/ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΕΙΡΑΣ				
ΆΛΛΕΣ ΣΗΜΑΝΣΕΙΣ (π.χ. ενεργειακή, «π», «3», πηδαλιόσημο σήμα, κ.λπ.)				

¹ Υποχρεωτικό πεδίο² Κατασκευαστής, Εισαγωγέας, Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος, Διανομέας ή Πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης παραγγελιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 του Καν. (ΕΕ) 2019/1020³ Για να θεωρηθεί επώνυμη μια καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, ταχυδρομική δ/ση, τηλέφωνο και email εφόσον υπάρχει)⁴ Ο καταγγελλόμενος έχει, πλην νομίμων εξαιρέσεων, δικαίωμα πρόσβασης στην καταγγελία που τον αφορά και στα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ			
	Κωδικός: ΑΚ-01	Έκδοση:	1 ^η
	ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	Ημερομηνία έκδοσης	24/11/2020

ΕΙΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΜΗ ΑΣΦΑΛΕΣ/ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟ ΠΡΟΪΟΝ	<input type="checkbox"/>	ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ/ΕΓΚΑΤ./ΣΥΝΤΗΡ. ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ	<input type="checkbox"/>
ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ "CE"	<input type="checkbox"/>	ΔΕΝ ΣΥΝΟΔΕΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗ	<input type="checkbox"/>
ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ	<input type="checkbox"/>	ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΑΛΛΩΝ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ/ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	<input type="checkbox"/>

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ


ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ Η ΑΝΑΦΟΡΑ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ⁴

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ¹										
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ²										
ΟΔΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ										
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΔΗΜΟΣ										
ΤΗΛΕΦΩΝΟ										
URL/ email	www.					@				
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ										

ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ/ΤΕΚΜΗΡΙΑ

ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ ΑΓΟΡΑΣ, ΕΦΟΣΟΝ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ¹	<input type="checkbox"/>	ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	<input type="checkbox"/>
ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΣΗΜΑΝΣΗΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	<input type="checkbox"/>	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ (URL)	<input type="checkbox"/>
ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΣΗΜΑΝΣΕΩΝ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ	<input type="checkbox"/>	ΆΛΛΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	<input type="checkbox"/>
ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ/ΕΓΚΑΤ./ΣΥΝΤΗΡ.	<input type="checkbox"/>		

¹ Υποχρεωτικό Πεδίο² Κατασκευαστής, Εισαγωγέας, Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος, Διανομέας ή Πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης παραγγελιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 του Καν. (ΕΕ) 2019/1020³ Για να θεωρηθεί επώνυμη μια καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, ταχυδρομική δ/ση, τηλέφωνο και email εφόσον υπάρχει)⁴ Ο καταγγελλόμενος έχει, πλην νομίμων εξαιρέσεων, δικαίωμα πρόσβασης στην καταγγελία που τον αφορά και στα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	Κωδικός: ΑΚ-01		Έκδοση:	1 ^η
	ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ		Ημερομηνία έκδοσης	24/11/2020

Ο αναφέρων/καταγγέλλων δηλώνω ότι έλαβα γνώση της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών της ΓΓΒ

Ο ΑΝΑΦΕΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΩΝ


Ημερομηνία/Υπογραφή

¹ Υποχρεωτικό Πεδίο

² Κατασκευαστής, Εισαγωγέας, Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος, Διανομέας ή Πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης παραγγελιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 του Καν. (ΕΕ) 2019/1020

³ Για να θεωρηθεί επώνυμη μια καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, ταχυδρομική δ/νση, τηλέφωνο και email εφόσον υπάρχει)

⁴ Ο καταγγελλόμενος έχει, πλην νομίμων εξαιρέσεων, δικαίωμα πρόσβασης στην καταγγελία που τον αφορά και στα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ			
	Κωδικός: ΑΚ-01	Έκδοση:	1 ^η
	ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	Ημερομηνία έκδοσης	24/11/2020

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ (Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία)

		ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΑΝΩΝΥΜΗ	<input type="checkbox"/>		
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ	<input type="checkbox"/>		
ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΗ Ή ΜΕ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ	<input type="checkbox"/>		
ΜΕ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	<input type="checkbox"/>		
ΜΕ EMAIL	<input type="checkbox"/>		


ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΝΤΟΣ

¹ Υποχρεωτικό Πεδίο

² Κατασκευαστής, Εισαγωγέας, Εξουσιοδοτημένος Αντιπρόσωπος, Διανομέας ή Πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης παραγγελιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 του Καν. (ΕΕ) 2019/1020

³ Για να θεωρηθεί επώνυμη μια καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, ταχυδρομική δ/ση, τηλέφωνο και email εφόσον υπάρχει)

⁴ Ο καταγγελλόμενος έχει, πλην νομίμων εξαιρέσεων, δικαίωμα πρόσβασης στην καταγγελία που τον αφορά και στα στοιχεία του καταγγέλλοντος.


 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	Κωδικός: ΑΚ-02	Έκδοση:	1 ^η
	Έντυπο Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών	Ημερομηνία έκδοσης	24/11/2020

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ-02

ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α. Κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης

Κριτήριο Αξιολόγησης	Αξιολόγηση		Ενέργεια
1. Αβάσιμο/Αστήρικτο/ Ακατάληπτο/Αόριστο	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
2. Συμβατότητα με Πεδίο Αρμοδιότητας ΓΓΒ	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Διαβίβαση στον αρμόδιο φορέα εποπτείας
3. Ελάχιστη Απαραίτητη Τεκμηρίωση	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Αρχειοθέτηση
4. Το προϊόν έχει ελεγχθεί πρόσφατα χωρίς λήψη διοικητικών μέτρων πέραν των συστάσεων	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
5. Επαναλαμβανόμενη υποβολή από τον ίδιο καταγγέλλοντα, οι ισχυρισμοί του οποίου δεν έχουν επαληθευτεί σε προγενέστερους ελέγχους	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
6. Κατ' αρχήν εκτίμηση περί παράβασης νομοθεσίας	Ναι		Αξιολόγηση & Βαθμολόγηση Ενότητας Β
	Όχι		Αρχειοθέτηση

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	Κωδικός: ΑΚ-02		Έκδοση:	1 ^η
	Έντυπο Αξιολόγησης Αναφορών/Καταγγελιών		Ημερομηνία έκδοσης	24/11/2020

ΕΝΟΤΗΤΑ Β. Αξιολόγηση/Βαθμολόγηση

Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	Πλήθος υποβληθέντων αναφορών/καταγγελιών	0-3		
2	Χρήστες Προϊόντος	1-4		
3	Πλήθος Δυνητικών Χρηστών	1-4		
4	Χρήση Προϊόντος/Προβλεπόμενη Χρήση	0-1		
5	Εκτίμηση Βαθμού Επικινδυνότητας Προϊόντος ή Ομάδας Προϊόντων με συνεκτίμηση του Βαθμού Επικινδυνότητας Οικονομικών Φορέων	Χαμηλός	0	
		Μεσαίος	4	
		Υψηλός	8	
6	Συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων μακροσκοπικής εξέτασης φωτογραφιών & προσκομιζόμενων τεκμηρίων προϊόντος,	0-2		
7	Το προϊόν εμφανίζεται στη βάση δεδομένων RAPEX	0, 8		
Συνολική Βαθμολογία (β)				
Βαθμός Ενδιαφέροντος				
Ενέργεια Διαχείρισης Αναφοράς/Καταγγελίας				

Υπογραφές/Ημερομηνία

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ/ΝΣΗΣ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	
Αποτέλεσμα ελέγχου (συμπεράσματα έκθεσης ελέγχου)	
Ενέργειες που αποφασίσθηκαν βάσει του ΜΕΣ	

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

Αθήνα, 30 Νοεμβρίου 2020

Ο Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης

Α. ΜΗΤΙΑΚΟΥΔΗΣ



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**

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

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

Πείτε μας τη γνώμη σας,

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

