



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΑΘΗΝΑ

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2013

1^η αναθεώρηση

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Στόχος
2. Πλαίσιο πολιτικής
3. Πεδίο εφαρμογής
4. Ορισμοί
5. Νομικό πλαίσιο
6. Πηγές Αναφοράς.
7. Καθήκοντα και Αρμοδιότητες
8. Διαδικασία αξιολόγησης
9. Διαχείριση αναφορών/καταγγελιών
10. Διεκπεραίωση
11. Ενημέρωση πολίτη
12. Σχετικά έγγραφα
13. Τελικές διατάξεις

1. Σκοπός

Σκοπός της πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών του ΕΦΕΤ είναι:

1. Η θέσπιση ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου πλαισίου αξιολόγησης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στον ΕΦΕΤ και οι οποίες αφορούν την έκφραση βάσιμων ανησυχιών ή ενεργειών με ή χωρίς επακόλουθη βλάβη στον τομέα των τροφίμων.
2. Η ένταξη της διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών στις δράσεις άσκησης των αρμοδιοτήτων του ΕΦΕΤ στον επίσημο έλεγχο για την ασφάλεια των τροφίμων και την προάσπιση της Δημόσιας Υγείας.

2. Πλαίσιο πολιτικής

Η πολιτική Αξιολόγησης και Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών:

- 2.1 Διασφαλίζει το δικαίωμα των πολιτών να εκφράζουν βάσιμες ανησυχίες περί τροφίμων γενικότερα και ειδικότερα για την ορθή λειτουργία των επιχειρήσεων τροφίμων και την καταλληλότητα των προσφερομένων υπηρεσιών και τροφίμων.
- 2.2 Ενισχύει την πληροφόρηση του φορέα για τη πληρέστερη αναγνώριση του τρόπου λειτουργίας των προβλημάτων και τάσεων της αγοράς.
- 2.3 Προκρίνει την άμεση και αποτελεσματική ανταπόκριση των ελεγκτικών μηχανισμών ανάλογα με την σοβαρότητα των ισχυρισμών που περιλαμβάνονται στις αναφορές/καταγγελίες.
- 2.4 Εντάσσει τη διερεύνηση των αναφορών/καταγγελιών στις απαιτήσεις του επίσημου ελέγχου.
- 2.5 Εξασφαλίζει τη λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων και ενεργειών για τον έλεγχο και την επιβολή κυρώσεων για παραβάσεις της κείμενης εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας.
- 2.6 Διαμορφώνει πλαίσιο ουσιαστικής επικοινωνίας με το καταναλωτικό κοινό με κατοχύρωση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών και παροχή ενημέρωσης για την εξέλιξη της διερεύνησης των αναφορών/καταγγελιών.
- 2.7 Διασφαλίζει την αποτελεσματικό έλεγχο των επιχειρήσεων τροφίμων στο πλαίσιο του σεβασμού των δικαιωμάτων τους.
- 2.8 Επιδιώκει τη διάχυση των αρχών και των κανόνων αντιμετώπισης των αναφορών/καταγγελιών και προωθεί την αναλογική διαχείρισή τους από τις αρμόδιες αρχές επίσημου ελέγχου.
- 2.9 Επιδιώκει την συνεχή βελτίωση του συστήματος διερεύνησης αναφορών/καταγγελιών.

3. Πεδίο εφαρμογής

- 3.1 Οι θεσπιζόμενες διαδικασίες καθορίζουν τον τρόπο αξιολόγησης, διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στον ΕΦΕΤ και αφορούν την υγιεινή, την ασφάλεια την επισήμανση, την παρουσίαση, την διαφήμιση των τροφίμων, την παραπλάνηση των καταναλωτών και τη τήρηση των κανόνων υγιεινής και

ασφάλειας από τις επιχειρήσεις που υπάγονται στην αρμοδιότητα ελέγχου από τον ΕΦΕΤ.

- 3.2 Οι διαδικασίες εφαρμόζονται για όλες τις αναφορές/καταγγελίες που παραλαμβάνονται από το Κέντρο Λήψης Αναφορών και τις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ και περιγράφει όλα τα στάδια από την υποβολή τους μέχρι την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσής τους.
- 3.3 Αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στο Κέντρο Λήψης Αναφορών διαβιβάζονται στην αρμόδια τριμελή Επιτροπή Εξέτασης αναφορών/καταγγελιών.
- 3.4 Αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ, με απόφαση του Προϊσταμένου της Περιφερειακής Διεύθυνσης, διαβιβάζονται στην αρμόδια τριμελή Επιτροπή Εξέτασης αναφορών/καταγγελιών εκτός από αυτές που λόγω της φύσης τους κρίνεται απαραίτητη η άμεση διερεύνηση τους από την Περιφερειακή Διεύθυνση χωρίς να απαιτείται σχετική αξιολόγηση.

4. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας τίθενται οι εξής ορισμοί:

- 4.1 **Αναφορά** είναι οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, πληροφορία, ισχυρισμός, που δεν συνοδεύεται από αποδεικτικά στοιχεία και διατυπώνεται προφορικά ή γραπτά χωρίς φιλολογικές προεκτάσεις πειθαρχώντας πάντα στις γενικές αρχές - χαρακτηριστικά της παρατήρησης, προκειμένου να τύχει αξιοπιστίας σχετικά με τη στοιχειοθέτηση παραβίασης της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων.
- 4.2 **Καταγγελία** είναι οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, η οποία υποστηρίζεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι πωλητής ή προμηθευτής διέπραξε ή ενδέχεται να διαπράξει παράβαση της νομοθεσίας για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.

5. Νομικό πλαίσιο

- 5.1 Ν. 2741/1999 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, άλλες ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Ανάπτυξης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. 199 Α'), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 37 του Ν. 3066/2002 (Φ.Ε.Κ. 252 Α') και 11 του Ν. 3438/2006 (ΦΕΚ 33 Α'/14.2.2006) και ισχύει.
- 5.2 Καν.2006/04 (ΕΚ) για την συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών.
- 5.3 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').
- 5.4 Π.Δ 223/2000 «Οργανισμός του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΦΕΚ 192/Α').

6. Πηγές Αναφορών/Καταγγελιών

- 6.1 Δικαίωμα υποβολής αναφορών/καταγγελιών στον ΕΦΕΤ έχει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο.
- 6.2 Ανάλογη δυνατότητα έχουν όλες οι αρχές του Κράτους και οι φορείς του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα.
- 6.3 Οι αναφορές/καταγγελίες υποβάλλονται ηλεκτρονικά, ταχυδρομικά ή προφορικά στη τηλεφωνική γραμμή 11717 ή με έγγραφη αναφορά που υποβάλλεται, είτε στη Κεντρική Υπηρεσία του ΕΦΕΤ υπόψη του Κέντρου Λήψεως Αναφορών, είτε στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ.
- 6.4 Οι αναφορές/καταγγελίες μπορεί να είναι ανώνυμες ή επώνυμες. Στην περίπτωση επώνυμων καταγγελιών πρέπει να διασφαλίζεται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος και σε περίπτωση που αυτό δεν επιτυγχάνεται ο ΕΦΕΤ χειρίζεται την αναφορά/καταγγελία ως ανώνυμη.

7. Καθήκοντα και Αρμοδιότητες

7.1 ΕΦΕΤ

7.1.1 Το Κέντρο Λήψης Αναφορών και Ενημέρωσης

- Το Κέντρο λήψης αναφορών και ενημέρωσης λειτουργεί καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής από 08:00 έως 16:00.
- **Οι αρμοδιότητες του κέντρου:**
 1. Η παραλαβή αναφορών/ καταγγελιών μέσω των προβλεπομένων στη διοικητική διαδικασία επίσημων μορφών επικοινωνίας και μέσω της τηλεφωνικής σύνδεσης με αριθμό 11717
 2. Η καταχώρηση των αναφορών/καταγγελιών σε βάση δεδομένων συνδεδεμένη με το ΟΠΣ.
 3. Η μέριμνα για τη πλήρη συμπλήρωση του εντύπου λήψης αναφορών/καταγγελιών τόσο κατά την τηλεφωνική όσο και την αυτοπρόσωπη κατάθεση αναφορών/καταγγελιών.
 4. Η παραλαβή των προσκομιζόμενων αποδεικτικών στοιχείων και σε περίπτωση προσκομιζόμενου δείγματος η αποστολή του προς εξέταση στην Περιφερειακή Διεύθυνση Αττικής.
 5. Η μέριμνα για τη συσχέτιση των αποτελεσμάτων της εξέτασης με την υποβληθείσα αναφορά/καταγγελία.
 6. Η μέριμνα για την πρωτοκόλληση των αναφορών/καταγγελιών.
 7. Τη διαβίβαση των αναφορών/καταγγελιών στην επιτροπή αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών.
 8. Η γραμματειακή υποστήριξη της επιτροπής αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών και η τήρηση σχετικού αρχείου.
 9. Η διαβίβαση των αναφορών/καταγγελιών σε αρμόδιες υπηρεσίες σύμφωνα με την κατά περίπτωση απόφαση της επιτροπής αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών.
 10. Η ενημέρωση των ενδιαφερομένων για την πορεία της διερεύνησης της επώνυμης αναφοράς/καταγγελίας που υπέβαλαν.

7.1.2 Επιτροπή αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών

Αρμοδιότητες της επιτροπής:

1. Η διατύπωση προτάσεων αναθεώρησης της διαδικασίας αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών.
2. Η εξέταση και η αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών σύμφωνα με τα κριτήρια που τίθενται στη παρούσα.
3. Η κατάταξη και ο χαρακτηρισμός των αναφορών/καταγγελιών από πλευράς ενδιαφέροντος και αμεσότητας δράσης.
4. Η προώθηση τους ως προς την διαχείριση και διεκπεραίωση από **την Κεντρική Υπηρεσία του ΕΦΕΤ**, τις Περιφερειακές Δ/σεις του ΕΦΕΤ ή άλλες υπηρεσίες.
5. Η ενημέρωση και υποστήριξη των υπευθύνων της λειτουργίας του Κέντρου λήψης των Αναφορών και ενημέρωσης.

7.1.3 Σύνθεση – Συγκρότηση Επιτροπής αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών.

1. Η επιτροπή αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών είναι τριμελής και αποτελείται από:
 - Τον προϊστάμενο της Δ/σης Ελέγχου Επιχειρήσεων, ως πρόεδρο, με αναπληρωτή του έναν υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ της Διεύθυνσης.
 - Τον προϊστάμενο της Διεύθυνσης Αξιολόγησης & Εγκρίσεων, ως μέλος, με αναπληρωτή του έναν υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ της Διεύθυνσης Αξιολόγησης & Εγκρίσεων ή της Διεύθυνσης Διατροφικής Πολιτικής.
 - Τον προϊστάμενο της Περιφερειακής Διεύθυνσης Αττικής, ως μέλος, με αναπληρωτή του έναν υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ της Διεύθυνσης.
2. Η Επιτροπή συγκροτείται με απόφαση του Προέδρου του ΔΣ του ΕΦΕΤ μετά από εισήγηση της Διεύθυνσης Ελέγχου Επιχειρήσεων.

7.1.4 Οι 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.

7.1.5 Αρμόδιες Αρχές

Η διεκπεραίωση της εξέτασης αναφορών/καταγγελιών από τις Αρμόδιες Αρχές, 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 Αρμόδιες Αρχές διαβιβάζονται υποθέσεις αναφορών/καταγγελιών ως εξής:

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

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

8. Διαδικασία αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών

- 8.1** Η επιτροπή λαμβάνει γνώση των αναφορών/καταγγελιών που έχουν καταχωρηθεί στη βάση δεδομένων η οποία είναι συνδεδεμένη με το ΟΠΣ.
- 8.2** Οι επώνυμες αναφορές/καταγγελίες αξιολογούνται από την επιτροπή σύμφωνα με τα κριτήρια και την διαβάθμιση που προβλέπεται στα σημεία 8.4 και 8.5 της παρούσας διαδικασίας.
- 8.3** Οι ανώνυμες αναφορές/καταγγελίες αξιολογούνται από την επιτροπή στην κατεύθυνση ένταξης τους στον γενικότερο σχεδιασμό των ελέγχων εξαιρουμένων των περιπτώσεων που η Επιτροπή κρίνει ότι χρήζουν άμεσης διερεύνησης.
- 8.4** Υιοθετεί κριτήρια για την αξιολόγηση του περιεχομένου κάθε αναφοράς/καταγγελίας προκειμένου να αποφασίσει την διερεύνηση της ή όχι καθώς και την διαβάθμιση αυτής.
- 8.5** Ως κριτήρια αξιολόγησης αναφορών/καταγγελιών ενδεικτικά αναφέρονται:
- Η συμβατότητα με το πεδίο αρμοδιότητας του ΕΦΕΤ.
 - Το προφανώς αβάσιμο και αστήρικτο του περιεχομένου τους.
 - Η ολοκληρωμένη κατάθεση περιστατικού, με ακριβή και συγκεκριμένα στοιχεία που επιτρέπει ή όχι την διεξαγωγή έρευνας.
 - Η κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η αναφορά στοιχειοθετεί παράβαση νομοθεσίας και συσχετίζεται με επιστημονικά δεδομένα.
 - Η εκτίμηση της έκτασης - μεγέθους του προβλήματος.
 - Η επαναληψιμότητα του περιστατικού
 - Χρόνος που έχει παρέλθει από την διαπίστωση του προβλήματος.
 - Η εκτίμηση του βαθμού επικινδυνότητας για άμεσες ή έμμεσες επιδράσεις στη Δημόσια Υγεία.
 - Η βάση καταναλωτών που εκτίθενται σε κίνδυνο, χρήση από ευαίσθητες ομάδες.
 - Ο βαθμός ανησυχίας και ευαισθητοποίησης της κοινής γνώμης.
 - Η συνεκτίμηση από τα αποτελέσματα εξέτασης προσκομισθέντος δείγματος.
 - **Η αξιοπιστία τους όταν προέρχονται από επανειλημμένη υποβολή τους από τον ίδιο καταγγέλλοντα χωρίς να αποδεικνύεται σε προγενέστερους ελέγχους η ακρίβεια τους.**
- 8.6** Η επιτροπή αποφασίζει για την διαβάθμιση της αναφοράς/καταγγελίας βάσει του ενδιαφέροντος, της αμεσότητας δράσης και της εμπιστευτικότητας (απλή – εμπιστευτική) σύμφωνα με την κάτωθι κλίμακα.
- **Χωρίς ενδιαφέρον: Βαθμός ενδιαφέροντος 0**
Τίθενται στο αρχείο.
 - **Ενδιαφέρουσα – σημαντική: Βαθμός ενδιαφέροντος 1**
Εντάσσεται για διερεύνηση στον επιχειρησιακό προγραμματισμό ελέγχων.
 - **Πολύ ενδιαφέρουσα – εξόχως σημαντική: Βαθμός ενδιαφέροντος 2**
 - Εξετάζεται άμεσα και κατά προτεραιότητα ανεξάρτητα από τα επιχειρησιακά προγράμματα ελέγχων.

- **Ειδικού χειρισμού: Βαθμός ενδιαφέροντος 3**
- Ενημερώνεται σχετικά η Διοίκηση του ΕΦΕΤ και εξετάζεται άμεσα.

- 8.7** Οι αναφορές/καταγγελίες που αξιολογήθηκαν με Βαθμός ενδιαφέροντος 1, 2, 3 αποστέλλονται με ευθύνη της επιτροπής, στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του ΕΦΕΤ ή στις άλλες Αρμόδιες Αρχές κατά περίπτωση για ενέργειες σύμφωνα με την διαβάθμιση τους.
- 8.8** Εάν από τις αναφορές/καταγγελίες προκύπτουν πληροφορίες που αναφέρονται σε αρμοδιότητες άλλων υπηρεσιών αυτές διαβιβάζονται άμεσα σ' αυτές με κοινοποίηση στον ενδιαφερόμενο.
- 8.9** Η επιτροπή συνεδριάζει, με ευθύνη του Προέδρου της, τακτικά μια φορά την εβδομάδα και έκτακτα όποτε παραστεί ανάγκη.
- 8.10** Η επιτροπή έχει τη δυνατότητα ανασκόπησης, επαλήθευσης και εξαγωγής συμπερασμάτων στη βάση των διαθέσιμων στοιχείων

9. Διαδικασία διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών

Οι αναφορές/καταγγελίες μετά την αξιολόγηση τους και τη διαβάθμιση τους ακολουθούν την παρακάτω πορεία διαχείρισης ανάλογα με το Βαθμό ενδιαφέροντος που έλαβαν:

- α. Με Βαθμό ενδιαφέροντος 0 εάν είναι ανώνυμη τίθενται στο αρχείο ενώ εάν είναι επώνυμη τίθεται στο αρχείο και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο.
- β. Με Βαθμό ενδιαφέροντος 1 εντάσσεται στον επιχειρησιακό προγραμματισμό τακτικών ελέγχων της υπηρεσίας με χρόνο αντιμετώπισης εντός έξι μηνών.
- γ. Με Βαθμό ενδιαφέροντος 2 αποστέλλεται στην αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση για τη διενέργεια κατά προτεραιότητα εκτάκτου ελέγχου.
- δ. Με Βαθμό ενδιαφέροντος 3 ο Πρόεδρος της Επιτροπής ενημερώνει τη διοίκηση του ΕΦΕΤ και αποφασίζεται εάν απαιτούνται πρόσθετες ενέργειες πέραν της αποστολής στην αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση για τη διενέργεια κατά προτεραιότητα εκτάκτου ελέγχου.

9.1 Βασικές αρχές διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών

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

- Να επιδιώκεται η συσχέτισή τους με τις ετήσιες δράσεις και τον ευρύτερο σχεδιασμό των ελέγχων.
- Να πραγματοποιείται τροφοδότηση των προτεραιοτήτων του σχεδιασμού των ελέγχων από τις τάσεις και τα ευρήματα της διερεύνησής τους.
- Να διερευνώνται με μεθοδολογία εναρμονισμένη με αυτή των απαιτήσεων του επίσημου ελέγχου.
- 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.
- Να λαμβάνουν υπόψη τη διαθεσιμότητα ανθρώπινων και οικονομικών πόρων.
- Να μην υπεισέρχονται σε θέματα αποζημιώσεων, προσωπικής βλάβης και να μη παρέχουν νομικές συμβουλές σε καταναλωτές.

- Να τηρούνται απαρέγκλιτα οι κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.
- Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων της κείμενης νομοθεσίας να επιβάλλονται οι προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις και να διαβιβάζονται στον εισαγγελέα.
- Σε περίπτωση υποθέσεων που τίθενται αρχείο και υποθέσεων που από τη διερεύνηση τους δεν προκύπτουν ευρήματα παράβασης της νομοθεσίας δεν διαβιβάζονται στον εισαγγελέα.
- Να λαμβάνεται μέριμνα ώστε η διερεύνηση της αναφοράς/καταγγελίας να περαιώνεται χωρίς εκκρεμότητες και να πραγματοποιείται ενημέρωση τόσο την Επιτροπή εξέτασης αναφορών/καταγγελιών όσο και του ενδιαφερομένου σχετικά με τις ενέργειες της υπηρεσίας διερεύνησης.

9.2 Ειδικές αρχές διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών

9.2.1 Οι αναφορές/καταγγελίες:

- Όταν 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 το περιεχομένου τους με το ιστορικό της επιχείρησης εφόσον υπάρχει και ελέγχεται η βασιμότητά τους.
- 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 ο έλεγχος να κατευθυνθεί στον τύπο της εγκατάστασης που ενοχοποιείται.
- Όταν αφορούν σε παραπλάνηση του καταναλωτή και νοθεία τροφίμων, όσον αφορά την επισήμανση αντιμετωπίζονται όπως προβλέπεται κατά την άσκηση του επίσημου ελέγχου, όσον αφορά ζητήματα νοθείας απαιτείται εργαστηριακή επιβεβαίωση όταν και εφόσον είναι δυνατή.
- Όταν σχετίζονται με την εκδήλωση τροφικής δηλητηρίασης πραγματοποιείται άμεσος έλεγχος της εμπλεκόμενης επιχείρησης και λήψη δειγμάτων κατά την κρίση της αρμόδιας αρχής και αμφίδρομη συνεργασία με το ΚΕΕΛΠΝΟ.

9.2.2. Διαχείριση προσκομισθέντος δείγματος

Όταν με την αναφορά/καταγγελία προσκομίζεται δείγμα τροφίμου αυτό εξετάζεται ως εξής:

- Παραλαμβάνεται και ελέγχεται μακροσκοπικά από αρμόδιους επιθεωρητές εκτός της περιπτώσεως αυτό να έχει μεταποιηθεί (π.χ. να έχει μαγειρευτεί).
- Εάν η συσκευασία του προσκομιζόμενου δείγματος έχει παραβιαστεί (π.χ. ανοιχτή συσκευασία) δεν γίνεται αποστολή του για εργαστηριακό έλεγχο (микροβιολογικό, χημικό) εκτός εάν προσκομίζεται και δείγμα του ίδιου τροφίμου σε κλειστή συσκευασία ή ληφθεί δείγμα από επίσημη δειγματοληψία της υπηρεσίας ελέγχου.
- 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 στο Παράρτημα II.

- Στο πλαίσιο της πρόβλεψης της διοικητικής συνδρομής και συνεργασίας μεταξύ κρατών-μελών της Ε.Ε, όπως προβλέπεται στον Καν. (ΕΚ) 882/2004, 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 διερεύνησή αξιοποιώντας σχετική συνδρομή. Παράρτημα ΙΙ (διαδικασία)

10. Εύρος ελέγχων – Κριτήρια επιλογής

Για την επιλογή του εύρους των ελέγχων μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα εξής κριτήρια:

- Η τυχόν επίδραση των συνθηκών πώλησης (στάδιο λιανικής πώλησης) στην **ασφάλεια**, στην ποιότητα του τροφίμου και στη σκοπιμότητα ανάληψης δράσης στο στάδιο αυτό.
- Το ιστορικό της εγκατάστασης παραγωγής του τροφίμου.
- Το γεγονός εάν το περιστατικό είναι μεμονωμένο.
- Το **ενδεχόμενο** ευρύτερης διάθεσης μη ασφαλών ή μη κανονικών τροφίμων και η ανάγκη άμεσου περιορισμού του προβλήματος.
- Το γεγονός ότι το πρόβλημα ασφάλειας σχετίζεται κατά κύριο λόγο με τις πρώτες ύλες παραγωγής ή τις πρακτικές παραγωγής.

11. Ενημέρωση του πολίτη

- Ο ΕΦΕΤ μεριμνά για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αναφορών/καταγγελιών μέσω της ιστοσελίδας του ή με όποιο άλλο πρόσφορο μέσο.
- Σε περίπτωση εξέτασης επώνυμων αναφορών/καταγγελιών ο ΕΦΕΤ μεριμνά για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων με αποστολή ενημερωτικού εγγράφου στο οποίο αναφέρονται οι ενέργειες της υπηρεσίας.

12. Έγγραφα

Αναπόσπαστο μέρος της παρούσας αποτελούν τα έντυπα:

12.1 Έντυπο παραλαβής αναφοράς

12.2 Έντυπο εξέτασης καταγγελίας με προσκόμιση δείγματος

13. Τελικές διατάξεις

13.1 Η παρούσα «Πολιτική διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών» θα ανασκοπείται κάθε χρόνο από τη Διεύθυνση Ελέγχων Επιχειρήσεων και θα αναθεωρείται κατόπιν εισηγήσεως της προς το ΔΣ.

13.2 Η παρούσα αναθεωρημένη πολιτική εγκρίθηκε από την Διοίκηση του ΕΦΕΤ και η ισχύς της αρχίζει από 1^η Ιανουαρίου **2014**.



ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

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

ΕΠΩΝΥΜΗ	
ΑΝΩΝΥΜΗ	
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ	
ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΗ	
ΜΕ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	
ΜΕ ΦΑΞ	
ΜΕ EMAIL	

ΔΕΙΓΜΑΤΑ

ΕΙΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ΜΗ ΑΣΦΑΛΗ ΤΡΟΦΙΜΑ	
ΜΗ ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	
ΑΛΛΗ	

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ/ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	
ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΔΙΑΤΑΡΑΧΩΝ	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΓΟΝΟΤΟΣ					2	0	1	4
ΩΡΑ						:		

ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΑΓΟΡΑΣ	
-----------------	--

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

--

ΦΑΞ										
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ										

ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Ο ΑΝΑΦΕΡΩΝ
υπογραφή

Ο/Η ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ/ΟΥΣΑ
υπογραφή

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ							
				2014			
ΩΡΑ				:			
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ							



ΕΝΤΥΠΟ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΜΕ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ

Οι υπογράφοντες επιθεωρητές:

1.

2.

μετά από εξέταση του προσκομισθέντος δείγματος διαπιστώσαμε τα παρακάτω:

ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ – ΣΗΜΑΝΣΗ:

ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΟΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΕΣ

ΞΕΝΑ ΣΩΜΑΤΑ

ΔΙΑΦΟΡΑ

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΤΡΟΦΙΜΟΥ

Από την εργαστηριακή εξέταση του "δείγματος" (φυσικοχημική, μικροβιολογική) διαπιστώθηκε ότι:

--

ΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ

<i>υπογραφή</i>	<i>υπογραφή</i>
<i>ονοματεπώνυμο</i>	<i>ονοματεπώνυμο</i>

<i>σφραγίδα υπηρεσίας</i>

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

				2014
--	--	--	--	-------------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ ΑΛΛΟ ΚΡΑΤΟΣ-ΜΕΛΟΣ

1. Παραλαβή της καταγγελίας (με δείγμα ή χωρίς)
2. Η επιτροπή αξιολόγησης θα αποφασίζει το εύρος της διερεύνησης και αν η καταγγελία χρήζει περαιτέρω διερεύνησης και ενεργειών από το Κράτος-Μέλος. Σημειώνεται ότι η φύση των καταγγελιών που θα διερευνώνται δια αυτής της οδού είναι περιορισμένου εύρους οπότε θα αφορούν αναφορές κυρίως για ύπαρξη ξένου σώματος στο τρόφιμο, επισήμανση-παρουσίαση, σύνθεση, αλλοίωση
3. Έγγραφο ή ηλεκτρονική επικοινωνία με το φορέα-σύνδεσμο της χώρας παρασκευής του προϊόντος όπου θα περιγράφεται ακριβώς το περιστατικό και θα ζητούνται συγκεκριμένες ενέργειες.
4. Αν δε λαμβάνεται απάντηση από την Αρμόδια Αρχή του Κ-Μ, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος (π.χ. δίμηνο ή τρίμηνο), τότε θα πρέπει να επαναλαμβάνεται η αποστολή της αλληλογραφίας προκειμένου να υπενθυμίζεται το αίτημα της Αρχής.

Το είδος των πληροφοριών που θα δίνεται είναι:

1. Τα στοιχεία της Αρμόδιας Αρχής που ζητά τη διερεύνηση του περιστατικού
2. Πλήρης περιγραφή του προϊόντος (επωνυμία, αριθμοί παρτίδας κ.τ.λ.)
3. Αντικείμενο της καταγγελίας, ημερομηνία του γεγονότος και φωτογραφία αν είναι δυνατό
4. Στοιχεία του παρασκευαστή, συσκευαστή, διανομέα κ.τ.λ.
5. Ενέργειες που έχουν γίνει από τις Αρμόδιες Αρχές της Ελλάδας
6. Ενέργειες που ζητούνται από τις Αρμόδιες Αρχές της χώρας Κ-Μ (π.χ. έλεγχο στην εγκατάσταση, επιθεώρηση του συστήματος αυτοελέγχου κ.τ.λ.)