



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

31 Δεκεμβρίου 2023

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 7783

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. 66913 οικ. Φ.708.1

Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών (ΣΔΑΚ) για παραβάσεις οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων στις κανονιστικές διατάξεις πυροπροστασίας αρμοδιότητας του Πυροσβεστικού Σώματος.

Ο ΑΡΧΗΓΟΣ ΤΟΥ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α. Των άρθρων 127-157 του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5), και ιδίως της παρ. 8 του άρθρου 140 και της περ. ια της παρ. 1 του άρθρου 132 αυτού.

β. Της περ. ε της παρ. 1 του άρθρου 75, της παρ. 4 του άρθρου 92 και των παρ. 1 και 2 του άρθρου 167 του ν. 4662/2020 «Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Κινδύνων, Αναδιάρθρωση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, Αναβάθμιση Εθελοντισμού Πολιτικής Προστασίας, Αναδιοργάνωση του Πυροσβεστικού Σώματος και άλλες διατάξεις» (Α' 27).

γ. Του ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133).

δ. Του Κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (ν. 3850/2010, Α' 84).

ε. Του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας ν. 2690/1999, Α' 45).

στ. Του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

ζ. Του ν. 4624/2019 «Προστασία Προσωπικών Δεδομένων» (Α' 137).

η. Του π.δ. 70/2021 «Σύσταση Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 161).

2. Τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για την ανάπτυξη ενός ενιαίου συστήματος Εποπτείας και Ελέγχων των οικονομικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα, και συγκεκριμένα τον Οδηγό 4 «Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης καταγγελιών με βάση τον κίνδυνο» (ΥΠΑΝΕΠ 2019).

3. Τις κανονιστικές διατάξεις πυροπροστασίας κτιρίων και εγκαταστάσεων, όπως αυτές αποτυπώνονται στο

διάγραμμα της ισχύουσας νομοθεσίας πυρασφάλειας, όπως κάθε φορά ισχύει, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Πυροσβεστικού Σώματος.

4. Το γεγονός ότι με τη χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών ενισχύεται η διαφάνεια, καθώς εφαρμόζονται συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης σε όλα τα στάδια διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών μέχρι την ολοκλήρωση και διεκπεραίωσή τους από τα τις αρμόδιες Πυροσβεστικές Αρχές.

5. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, σύμφωνα με το υπό στοιχεία 43707/ΓΔΟΥ/ΠΔΔΑ/22.12.2023 έγγραφο της Διεύθυνσης Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, αποφασίζουμε:

Την υιοθέτηση του Συστήματος και την πολιτική διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών (ΣΔΑΚ), το οποίο βασίζεται στις προβλέψεις του ν. 4512/2018 (Α' 5), και αφορά σε Αναφορές και Καταγγελίες που υποβάλλονται στις αρμόδιες Πυροσβεστικές Υπηρεσίες, για παραβάσεις οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων επί των κανονιστικών διατάξεων πυροπροστασίας, αρμοδιότητας του Πυροσβεστικού Σώματος.

Άρθρο 1

1. Καθορίζουμε το Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών (ΣΔΑΚ) του Αρχηγείου του Πυροσβεστικού Σώματος, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 140 του ν. 4512/2018 (Α' 5), το οποίο περιλαμβάνει τις διαδικασίες και τα ειδικότερα κριτήρια αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών για παραβάσεις στο πεδίο της ασφάλειας υποδομών/κατασκευών και ειδικότερα των οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων στις κανονιστικές διατάξεις πυροπροστασίας, αρμοδιότητας του Πυροσβεστικού Σώματος, από την υποβολή μέχρι την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσής τους από τις αρμόδιες Αρχές Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης του Πυροσβεστικού Σώματος.

2. Το Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών (ΣΔΑΚ) του Αρχηγείου Πυροσβεστικού Σώματος, που υιοθετείται με την παρούσα, αποτυπώνεται στο Παράρτημα Ι, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας απόφασης.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ
ΕΠΙΤΕΛΕΙΟ / ΚΛΑΔΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
Τμήμα Προληπτικής Πυροπροστασίας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

«Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών (ΣΔΑΚ) για παραβάσεις
οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων στις κανονιστικές διατάξεις
πυροπροστασίας αρμοδιότητας του Πυροσβεστικού Σώματος»

Δεκέμβριος 2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.Σκοπός – Πεδίο Εφαρμογής	
2.Ορισμοί	
3.Πηγές Αναφορών / Καταγγελιών	
4.Υποβολή των Αναφορών / Καταγγελιών	
5.Περιεχόμενο των Αναφορών / Καταγγελιών	
6.Διαδικασία Διαχείρισης των Αναφορών / Καταγγελιών	
7.Αξιολόγηση Αναφορών / Καταγγελιών	
7.1. Αρχική Αξιολόγηση Αναφορών / Καταγγελιών	
7.2.Δεύτερο Στάδιο Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφορών / Καταγγελιών	
8.Ενέργειες Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών	
9.Έντυπα	
9.1. Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας ΕΑΚ-01	
9.2. Έντυπο Αρχικής Αξιολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας ΕΑΚ-02	
9.3. Έντυπο Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας ΕΑΚ-03	

1. Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής

Καθορίζουμε το Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών (ΣΔΑΚ) του Αρχηγείου του Πυροσβεστικού Σώματος, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 140 του ν.4512/2018 (Α' 5), το οποίο περιλαμβάνει τις διαδικασίες και τα ειδικότερα κριτήρια αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών / καταγγελιών για παραβάσεις οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων στις κανονιστικές διατάξεις πυροπροστασίας, αρμοδιότητας του Πυροσβεστικού Σώματος, από την υποβολή μέχρι την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσής τους από τις αρμόδιες Αρχές Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης του Πυροσβεστικού Σώματος.

1. Σκοπός ανάπτυξης του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών του Πυροσβεστικού Σώματος είναι:

- Η θέσπιση – βάσει κινδύνου – ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών / καταγγελιών που υποβάλλονται στις αρμόδιες Αρχές Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης του Πυροσβεστικού Σώματος.
- Η διασφάλιση της αξιοπιστίας των αναφορών / καταγγελιών ως πηγή πληροφοριών για τη βελτίωση της στόχευσης των κινδύνων και του προγραμματισμού των ελέγχων¹.
- Η διασφάλιση της συνοχής μεταξύ τακτικών, προγραμματισμένων ελέγχων που διενεργούνται μετά από αξιολόγηση κινδύνου και ελέγχων που συμβαίνουν ως αντίδραση σε μία αναφορά / καταγγελία.
- Η διασφάλιση του δικαιώματος των πολιτών να υποβάλλουν αναφορές / καταγγελίες για παραβίαση των κανονιστικών διατάξεων πυροπροστασίας των οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων.
- Η ενίσχυση της πληροφόρησης των αρμόδιων ελεγκτικών αρχών του Πυροσβεστικού Σώματος για τα προβλήματα και τις τάσεις της αγοράς και την αξιοποίηση της στην προσαρμογή της στρατηγικής εποπτείας με τον ανάλογο προσανατολισμό και προγραμματισμό των ελέγχων.
- Η συνεχής βελτίωση του συστήματος διαχείρισης, αξιολόγησης και ελέγχου των αναφορών / καταγγελιών, με παρουσίαση δεικτών αποτελεσματικότητας, ενέργειες ευαισθητοποίησης των οικονομικών φορέων, οργανισμών, κλπ.

2. Η ανάπτυξη από το Πυροσβεστικό Σώμα του συστήματος διαχείρισης αναφορών / καταγγελιών με κριτήριο τον κίνδυνο (οφέλη – στόχοι):

- 2.1. Συνεισφέρει στην ανάπτυξη μιας κανονιστικής προσέγγισης που εστιάζει στο αποτέλεσμα με βάση την επεξεργασία πληροφοριών και την ανάλυση κινδύνου.
- 2.2. Διασφαλίζει τη συνέπεια με την ευρύτερη στρατηγική για τον έλεγχο των οικονομικών φορέων και εγκαταστάσεων.
- 2.3. Προτεραιοποιεί περιπτώσεις υψηλού κινδύνου που διακινδυνεύουν τους στόχους για τη προστασία του δημοσίου συμφέροντος συνεισφέροντας έτσι σε καλύτερα κανονιστικά αποτελέσματα ανακατευθύνοντας πόρους στον έλεγχο δραστηριοτήτων.
- 2.4. Αξιοποιεί αποτελεσματικά καταγγελίες τρίτων² ως πηγή δεδομένων υψηλής ποιότητας

¹ «Οι εποπτεύουσες αρχές δεν υποχρεούνται να απαντούν μεμονωμένα ή να διεξάγουν επιτόπιο έλεγχο μετά από κάθε καταγγελία και να κοινοποιούν απάντηση προς τον καταγγέλλοντα, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στην κείμενη νομοθεσία για κάποιο πεδίο εποπτείας», Ν.4512/2018, Άρθρο 140, παρ. 4.

² Ενώ τέτοιες καταγγελίες δεν πρέπει να θεωρούνται ποτέ οδηγία για τη διεξαγωγή των ελέγχων, είναι μια σημαντική, συμπληρωματική πηγή πληροφοριών. Για παράδειγμα, επαναλαμβανόμενες, βάσιμες καταγγελίες για

για την ενίσχυση της αξιολόγησης κινδύνων δραστηριοτήτων που έχουν μεγαλύτερη επίπτωση.

2.5. Διαμορφώνει διαδικασία διαχείρισης αναφορών / καταγγελιών με αποκεντρωμένη - τοπική διαχείριση, προσανατολισμένη στη διαχείριση κινδύνου, σε συνάφεια με τους στόχους του Πυροσβεστικού Σώματος.

3. Η παρούσα δεν εφαρμόζεται στις αναφορές / καταγγελίες κατοικιών, καθώς και σε αυτές που υπάγονται στις κάτωθι διατάξεις προληπτικής πυροπροστασίας:

3.1. Της υπ' αριθ. οικ. ΥΠΕΝ/ΔΑΟΚΑ/55904/2019/24.05.2023 Απόφασης των Υπουργών Περιβάλλοντος και Ενέργειας, Εσωτερικών και Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας με θέμα: «Κανονισμός Πυροπροστασίας Ακινήτων εντός ή πλησίον δασικών εκτάσεων» (Β' 3475).

3.2. Της υπ' αριθ. 18851 οικ. Φ.700.20/07.04.2023 Απόφασης του Υφυπουργού Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας «Έγκριση της υπ' αριθ. 20/2023 πυροσβεστικής διάταξης με θέμα: Καθορισμός προληπτικών μέτρων πυροπροστασίας οικοπεδικών και λοιπών ακάλυπτων χώρων που βρίσκονται σε περιοχές εντός εγκεκριμένων ρυμοτομικών σχεδίων, εντός ορίων οικισμών χωρίς εγκεκριμένο ρυμοτομικό σχέδιο, σε εκτάσεις που βρίσκονται εντός ακτίνας 100 μ. από τα όρια των ανωτέρω περιοχών, καθώς και σε εκτός σχεδίου γήπεδα με κτίσμα» (Β' 2549).

3.3. Της υπ' αριθ. 15005 οικ. Φ.700.9/2021 Απόφασης του Υπουργού Προστασίας του Πολίτη με «Έγκριση της υπ' αριθ. 9/2021 Πυροσβεστικής Διάταξης με θέμα: Καθορισμός μέτρων για την πρόληψη και αποφυγή εκδήλωσης πυρκαγιών σε δασικές, αγροτικές εκτάσεις και οικοπεδικούς χώρους» (Β' 1923).

4. Για τη διαχείριση των αναφορών / καταγγελιών, εφαρμόζεται η υπ' αριθ. 7206/17.11.2022 εγκύκλιος του Πυροσβεστικού Σώματος, με την οποία κοινοποιήθηκε η πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, κατ' εφαρμογή του ισχύοντος Εθνικού και Ενωσιακού νομικού πλαισίου που διέπει την προστασία των προσωπικών δεδομένων, ιδίως του Γενικού Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 Ε.Ε., σύμφωνα με την οποία το Πυροσβεστικό Σώμα, στο πλαίσιο της εκπλήρωσης της αποστολής του και της εξυπηρέτησης του δημοσίου συμφέροντος, δύναται να συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των υπαλλήλων του και των πολιτών, οι οποίοι κάνουν χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών ή εμπλέκονται στα διάφορα συμβάντα αρμοδιότητας του Σώματος.

2. Ορισμοί

Για τις ανάγκες και τους σκοπούς της παρούσας ισχύουν και εφαρμόζονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

Αναφορά: Οποιαδήποτε ανακοίνωση, δήλωση, ισχυρισμός, παροχή πληροφορίας, που δεν συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία και διατυπώνεται προς την αρμόδια Πυροσβεστική Υπηρεσία προφορικά, γραπτά ή ηλεκτρονικά πειθαρχώντας πάντα στις γενικές αρχές – χαρακτηριστικά της παρατήρησης, προκειμένου να τύχει αξιοπιστίας σχετικά με τη

την ίδια επιχείρηση πρέπει να είναι παράγοντας που αυξάνει αισθητά το επίπεδο κινδύνου της επιχείρησης, το οποίο με τη σειρά του θα οδηγήσει σε πιο πιθανούς και/ή συχνούς ελέγχους.

στοιχειοθέτηση μη συμμόρφωσης με τις διατάξεις και απαιτήσεις προληπτικής πυροπροστασίας, αρμοδιότητας ελέγχου του Πυροσβεστικού Σώματος.

Αξιολόγηση κινδύνου³: Η διαδικασία αναγνώρισης, ανάλυσης και εκτίμησης της επικινδυνότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, επιχειρήσεων – εγκαταστάσεων, που αποσκοπεί στην οργάνωση και την άσκηση των κατάλληλων ενεργειών ελέγχου και εποπτείας.

Εγκατάσταση: Ο χώρος όπου στεγάζονται ή/και ασκούνται εργασίες – δραστηριότητες του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, όπου ασκείται οικονομική δραστηριότητα που φέρει έναν ή περισσότερους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας (ΚΑΔ) και η οποία μπορεί να ταξινομηθεί ως προς τον κίνδυνο για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια, το περιβάλλον ή άλλες πτυχές του δημόσιου συμφέροντος. Στην έννοια της εγκατάστασης για τους σκοπούς της παρούσας νοείται και το κινητό μέσο, στο οποίο ή μέσω του οποίου ασκείται η δραστηριότητα.

Επιχείρηση: Κάθε επιχείρηση, εκμετάλλευση, εγκατάσταση και εργασία του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας στον οποίο κατατάσσεται.

Καταγγελία^{4,5}: Οποιαδήποτε προφορική, γραπτή ή ηλεκτρονική δήλωση κατηγορίας εναντίον μίας επιχείρησης – εγκατάστασης (ότι κάτι είναι λανθασμένο ή μη ικανοποιητικό σε σχέση με μια οικονομική δραστηριότητα), η οποία υποστηρίζεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι διέπραξε παράβαση (κάτι που έχει προκαλέσει ή έχει τη δυνατότητα να προκαλέσει βλάβη στο δημόσιο συμφέρον και/ή φαίνεται να συνιστά παραβίαση) διατάξεων προληπτικής πυροπροστασίας, αρμοδιότητας του Πυροσβεστικού Σώματος.

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

Οικονομική δραστηριότητα: Η δραστηριότητα που ασκείται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα με σκοπό τον προσπορισμό εισοδήματος και κέρδους στο πλαίσιο λειτουργίας της αγοράς, όπως ενδεικτικά η παραγωγή και διακίνηση αγαθών, η παροχή υπηρεσιών, η διεξαγωγή εμπορίου και η εκτέλεση έργων.

Παράβαση: Μη συμμόρφωση κατά την έννοια του ν.4512/2018 (Α' 5) προς το ισχύον Ενωσιακό και Εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται σε τομείς αρμοδιότητας ή και εποπτείας του Πυροσβεστικού Σώματος, σχετικά με τη δραστηριότητα οικονομικού φορέα ή εγκατάστασης.

³ Ν. 4512/2018, Μέρος Δ' (άρθρα 127-157), Καθορισμός πλαισίου εποπτείας των Οικονομικών δραστηριοτήτων και της αγοράς προϊόντων και λοιπές διατάξεις, ΦΕΚ Α' 5/2018, Άρθρο 128.

⁴ «Καταγγελία είναι μια δήλωση ότι κάτι είναι λανθασμένο ή μη ικανοποιητικό σε σχέση με μια οικονομική δραστηριότητα, η οποία είναι επαρκώς συγκεκριμένη για να επιτρέψει τον προσδιορισμό του ζητήματος και αφορά κάτι που έχει προκαλέσει ή έχει τη δυνατότητα να προκαλέσει βλάβη στο δημόσιο συμφέρον και/ή φαίνεται να συνιστά παραβίαση του νόμου για την οποία η συγκεκριμένη αρχή είναι αρμόδια να επιβάλει τη συμμόρφωση». Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Κατευθυντήριες Οδηγίες για την ανάπτυξη ενός ενιαίου συστήματος Εποπτείας και Ελέγχων των οικονομικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα, 2020, Σελίδα 97.

⁵ «Οι εποπτεύουσες αρχές δεν υποχρεούνται να απαντούν μεμονωμένα ή να διεξάγουν επιτόπιο έλεγχο μετά από κάθε καταγγελία και να κοινοποιούν απάντηση προς τον καταγγέλλοντα, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στην κείμενη νομοθεσία για κάποιο πεδίο εποπτείας.».

3. Πηγές Αναφορών / Καταγγελιών

Ως πηγές Αναφορών / Καταγγελιών σχετικά με παραβάσεις στις διατάξεις πυροπροστασίας κτιρίων και εγκαταστάσεων αρμοδιότητας Πυροσβεστικού Σώματος νοούνται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά μεταξύ άλλων:

1. Κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο, ή οποιοδήποτε μέλος του ευρύτερου κοινού.
2. Όλες οι υπηρεσίες και αρχές της δημόσιας διοίκησης συμπεριλαμβανομένων κεντρικών και τοπικών αρχών, νομικών προσώπων δημοσίου ή/και ιδιωτικού.
3. Πληροφορίες και σχόλια από εκπροσώπους οικονομικών φορέων, όπως θεσμικοί / κοινωνικοί εταίροι, επιμελητήρια, συνδικαλιστικές οργανώσεις, ενώσεις καταναλωτών ή χρηστών.
4. Πληροφορίες για παραβάσεις που τίθενται σε γνώση της πυροσβεστικής αρχής, όπως δημοσιεύματα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης (έντυπα, διαδικτυακά και μέσα κοινωνικές δικτύωσης), ή σε άλλο μέσο, καθώς και πληροφορίες από άλλες αρχές και υπηρεσίες χωρίς να υποβληθούν ως καταγγελίες, τις οποίες οι αρμόδιες Πυροσβεστικές Αρχές έχουν τη δυνατότητα να αξιολογούν αυτεπαγγέλτως, σύμφωνα με το άρθρο 140 παρ.7 του ν.4512/2018.

4. Υποβολή Αναφορών / Καταγγελιών

4.1. Μέχρι την υλοποίηση/ενεργοποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Αδειοδότησης και Ελέγχων (ΟΠΣ ΑΔΕ) της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων και της ηλεκτρονικής φόρμας του Πυροσβεστικού Σώματος μέσω του gov.gr, η υποβολή αναφορών/καταγγελιών για παραβάσεις οικονομικών φορέων – εγκαταστάσεων επί διατάξεων πυροπροστασίας πραγματοποιείται από τον ενδιαφερόμενο:

- Μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, που είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο του Πυροσβεστικού Σώματος (www.fireservice.gr).
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Αρχηγείου Πυροσβεστικού Σώματος ή της αρμόδιας αποκεντρωμένης Πυροσβεστικής Υπηρεσίας (ΠΕ.ΠΥ.Δ., ΔΙ.Π.Υ.Ν. ή Π.Υ.).
- Ταχυδρομικά προς την αρμόδια κεντρική ή αποκεντρωμένη Πυροσβεστική Υπηρεσία.
- Γραπτώς με την υποβολή αίτησης με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου στην αρμόδια κεντρική ή αποκεντρωμένη Πυροσβεστική Υπηρεσία με τη συμπλήρωση του ειδικού εντύπου Αναφοράς / Καταγγελίας (Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας – ΕΑΚ-01, παρ. 9.1.).
- Τηλεφωνικά στην αρμόδια Πυροσβεστική Υπηρεσία, με ταυτόχρονη συμπλήρωση του ειδικού εντύπου της παρ. 9.1 της παρούσας Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας – ΕΑΚ-01), από υπάλληλο της αρμόδιας Πυροσβεστικής Υπηρεσίας της Αναφοράς / Καταγγελίας.

4.2. Το Πυροσβεστικό Σώμα οφείλει να ενθαρρύνει την ηλεκτρονική υποβολή των αναφορών/καταγγελιών για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διαχείρισή τους.

4.3. Σε κάθε περίπτωση, και ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής τους, οι αναφορές / καταγγελίες καταχωρούνται από αρμόδιο υπάλληλο της Αρχής Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης του

Πυροσβεστικού Σώματος (ΠΣ), στην εσωτερική ηλεκτρονική εφαρμογή⁶ του Μητρώου Ελέγχου της Εφαρμογής Πυρασφάλειας του Πυροσβεστικού Σώματος.

5. Περιεχόμενο Αναφορών / Καταγγελιών

5.1. Η αναφορά / καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες και στοιχεία που καθιστούν εφικτή την αξιολόγησή της, ιδίως τον προσδιορισμό του καταγγελλομένου προσώπου, της καταγγελλόμενης πράξης και του χρόνου κατά τον οποίο η πράξη αυτή έλαβε χώρα. Η αρμόδια Πυροσβεστική Υπηρεσία δύναται να ζητήσει συμπληρωματικά στοιχεία ή διευκρινίσεις από τον καταγγέλλοντα με κάθε πρόσφορο τρόπο, προκειμένου να στοιχειοθετηθεί (τεκμηριωθεί) επαρκέστερα μια αναφορά / καταγγελία και να συνδεθεί με συγκεκριμένη παράβαση.

5.2. Ειδικότερα, οι ηλεκτρονικές φόρμες, καθώς και το τυποποιημένο έντυπο αναφορών / καταγγελιών (ΕΑΚ-01, παρ. 9.1.), περιλαμβάνουν πεδία κατάλληλα ώστε να είναι δυνατή η συμπλήρωση των ακόλουθων στοιχείων:

- Είδος καταγγελίας (επώνυμη καταγγελία, ανώνυμη καταγγελία, καταγγελία από αρμόδια αρχή κράτους-μέλους ή τρίτης χώρας, καταγγελία από φυσικό ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής).
- Τρόπος υποβολής της καταγγελίας (π.χ. τηλεφωνικά, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ταχυδρομικά, κλπ.).
- Στοιχεία καταγγέλλοντος όταν η καταγγελία είναι επώνυμη (ονοματεπώνυμο φυσικού προσώπου ή επωνυμία νομικού προσώπου και ιδιότητα, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας για τα φυσικά πρόσωπα, ΑΦΜ για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας κατά περίπτωση).
- Στοιχεία επικοινωνίας καταγγέλλοντος (αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
- Ημερομηνία και ώρα της καταγγελλόμενης παράβασης.
- Πεδίο στο οποίο εμπίπτει η καταγγελία.
- Σχετικές πληροφορίες που αφορούν την καταγγελία (στοιχεία καταγγελλομένου φυσικού ή νομικού προσώπου, μαζί με τα στοιχεία έδρας / επικοινωνίας, πληροφορίες για την παράβαση, μαζί με όσο το δυνατόν περισσότερες ακριβείς πληροφορίες).
- Σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και τεκμήρια, όπως φωτογραφίες της φερόμενης παράβασης, έγγραφα που αποδεικνύουν φερόμενη παράβαση, κλπ νόμιμο οπτικοακουστικό υλικό, έγγραφα και εργαστηριακές εκθέσεις αποτελεσμάτων.
- Προσδιορισμός της φερόμενης παράβασης (παράβαση των όρων και προϋποθέσεων της νομοθεσίας πυρασφάλειας).

5.3. 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, τηλέφωνα, και e-mail εφόσον υπάρχει). Σε

⁶ «Η εποπτεύουσα αρχή καταχωρίζει τις καταγγελίες υποχρεωτικά σε ηλεκτρονική μορφή και μεριμνά ώστε ο καταγγέλλων να δύναται να προβεί ο ίδιος απευθείας σε ηλεκτρονική καταγγελία. Εάν η καταγγελία λαμβάνεται με άλλο μέσο, η εποπτεύουσα αρχή προβαίνει στην ηλεκτρονική καταχώριση αυτής.», Άρθρο 140, παρ. 7Α του ν.4512/2018.

περίπτωση που αυτό δεν επιτυγχάνεται, η αρμόδια Πυροσβεστική Υπηρεσία διαχειρίζεται την αναφορά / καταγγελία ως ανώνυμη. Ωστόσο, η επαρκώς τεκμηριωμένη ανώνυμη αναφορά / καταγγελία εξετάζεται κανονικά, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα.

6. Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών

6.1. Οι Πυροσβεστικές Αρχές που γίνονται αποδέκτες αναφορών / καταγγελιών και εμπίπτουν στις διατάξεις της παρούσας, διαβιβάζουν αυτές στο αρμόδιο Γραφείο Προληπτικής και Καταστατικής Πυρασφάλειας του Τμήματος Πυρασφάλειας της οικείας Διοίκησης Πυροσβεστικών Υπηρεσιών Νομού (ΔΙ.Π.Υ.Ν.), ως αρμόδια αρχή διαχείρισης των αναφορών / καταγγελιών, ώστε να ακολουθηθεί η διαδικασία της παρ. 7 της παρούσας.

6.2. Έργο του Γραφείου Προληπτικής και Καταστατικής Πυρασφάλειας του Τμήματος Πυρασφάλειας της οικείας Διοίκησης Πυροσβεστικών Υπηρεσιών Νομού στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, είναι:

6.2.1. Η αξιολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας με βάση το παρόν Σύστημα Διαχείρισης, η παρακολούθηση της εξέλιξής της, αλλά και η διαχείρισή/αποθήκευσή της για την αξιοποίησή της σε μεταγενέστερες αναλύσεις (π.χ. στον σχεδιασμό και προγραμματισμό επιθεωρήσεων, στατιστικές αναλύσεις, κ.ά.).

6.2.2. Η ανάθεση διερεύνησης των αναφορών / καταγγελιών, εφόσον απαιτείται, στις κατά τόπους Πυροσβεστικές Υπηρεσίες, Πυροσβεστικά Κλιμάκια ή Σταθμούς που υπάγονται στη διοικητική αρμοδιότητα της ΔΙ.Π.Υ.Ν./ΔΙ.Π.Υ., ζητώντας, εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο, τη συνδρομή οποιασδήποτε άλλης αρμόδιας αρχής ή/και υπηρεσίας.

6.2.3. Η έκδοση ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων προς το Αρχηγείο Πυροσβεστικού Σώματος, η οποία περιλαμβάνει τα επί μέρους πορίσματα των αναφορών / καταγγελιών, την ετήσια ανασκόπηση του συστήματος διαχείρισης καταγγελιών, τους δείκτες επίδοσης και τυχόν προτάσεις βελτίωσής του.

7. Αξιολόγηση Αναφορών / Καταγγελιών

Η αναφορά / καταγγελία, αξιολογείται από το αρμόδιο Γραφείο Προληπτικής και Καταστατικής Πυρασφάλειας του Τμήματος Πυρασφάλειας της οικείας Διοίκησης Πυροσβεστικών Υπηρεσιών Νομού/ ΔΙ.Π.Υ. Κατά το πρώτο στάδιο πραγματοποιείται Αρχική Αξιολόγηση της αναφοράς / καταγγελίας, όπου εξετάζονται τα υποχρεωτικά κριτήρια αξιολόγησης υπό στοιχεία της παρ. 7.1. Μετά την ολοκλήρωση της Αρχικής Αξιολόγησης, η αναφορά / καταγγελία, είτε αρχειοθετείται με απόφαση του προϊσταμένου ή αναπληρωτή αυτού (βλέπε Διάγραμμα ροής), είτε αξιολογείται / βαθμολογείται σύμφωνα με την παρ.7.2.

Αναφορές / καταγγελίες που στρέφονται κατά της ίδιας επιχείρησης και αφορούν την ίδια παράβαση, ενοποιούνται και συσχετίζονται, αφού αξιολογηθούν. Σε περίπτωση που ήδη διεξάγεται έλεγχος προωθείται στον αρμόδιο ελεγκτή που διεξάγει τον έλεγχο.

7.1. Αρχική Αξιολόγηση Αναφορών / Καταγγελιών

Για την αρχική αξιολόγηση του περιεχομένου της αναφοράς / καταγγελίας, χρησιμοποιούνται από τον Προϊστάμενο ή αναπληρωτή του Γραφείου Προληπτικής και Κατασταλτικής Πυρασφάλειας τα παρακάτω κριτήρια⁷ αξιολόγησης:

1. Το προφανώς αβάσιμο / αστήρικτο / ακατάληπτο / αόριστο / αθεμελίωτο του περιεχομένου της καταγγελίας. Αναφορές / καταγγελίες με προφανώς αβάσιμο, αστήρικτο, ακατάληπτο ή/και αόριστο περιεχόμενο αρχειοθετούνται. Η ανώνυμη αναφορά / καταγγελία εφόσον περιλαμβάνει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση δεν χαρακτηρίζεται ως αβάσιμη.

2. Τη συμβατότητα με τους τομείς αρμοδιότητας και εποπτείας του Πυροσβεστικού Σώματος. Οι αρχές Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης εξετάζουν τις αναφορές / καταγγελίες στα θέματα που άπτονται αποκλειστικά της αρμοδιότητας⁸ του Πυροσβεστικού Σώματος και απαντούν μόνο για το συγκεκριμένο μέρος της αναφοράς / καταγγελίας. Σε περίπτωση αναρμοδιότητας, οι αναφορές / καταγγελίες αρχειοθετούνται, και διαβιβάζονται στην αρμόδια αρχή, υπηρεσία ή φορέα εποπτείας.

3. Την κατ' αρχήν εκτίμηση ή πιθανολόγηση ότι η αναφορά στοιχειοθετεί παράβαση διατάξεων πυροπροστασίας κτιρίων και εγκαταστάσεων.

Στην περίπτωση που με την αναφορά/καταγγελία και τα υποβληθέντα με αυτή στοιχεία δεν στοιχειοθετείται παράβαση της νομοθεσίας πυροπροστασίας, αυτή αρχειοθετείται.

4. Την αξιοπιστία της αναφοράς / καταγγελίας.

Ειδικότερα στην περίπτωση που στο παρελθόν έχουν υποβληθεί αναφορές / καταγγελίες και η ακρίβεια των ισχυρισμών τους δεν αποδεικνύεται από την εξέταση του φακέλου πυρασφάλειας ή από προγενέστερους ελέγχους, η αναφορά/καταγγελία, αρχειοθετείται. Σε περίπτωση που η αρμόδια Πυροσβεστική Υπηρεσία έχει απαντήσει στον καταγγέλλοντα αναλυτικά και σε όλο το φάσμα της αναφοράς / καταγγελίας και ο καταγγέλλων επανέρχεται κατά τρόπο καταχρηστικό⁹, η αναφορά / καταγγελία αρχειοθετείται, χωρίς να δίδεται εκ νέου απάντηση στον καταγγέλλοντα.

5. Την επιβολή κυρώσεων σε πρόσφατο έλεγχο.

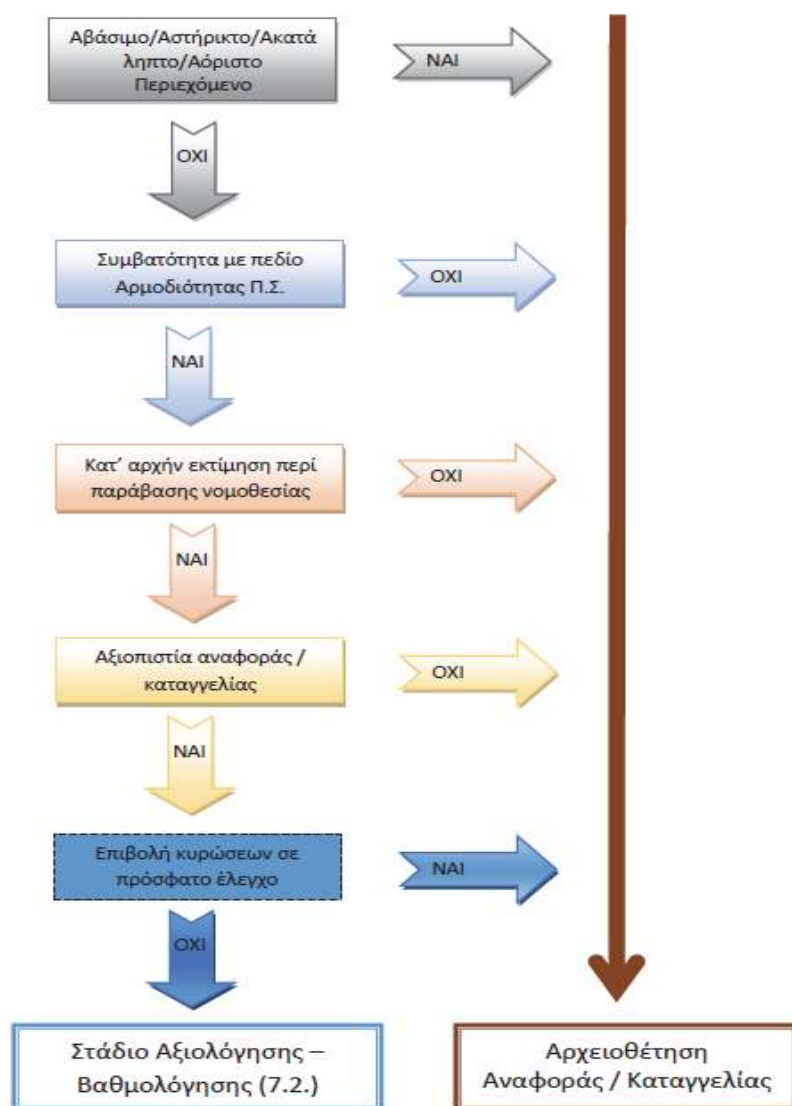
Αναφορές / καταγγελίες που αναφέρονται σε παράβαση, για την οποία προσφάτως διενεργήθηκε έλεγχος στην καταγγελλόμενη επιχείρηση/εγκατάσταση και έχει επιβληθεί σχετική ποινική ή/και διοικητική κύρωση, αρχειοθετούνται εφόσον η καταγγελλόμενη παράβαση τελέστηκε σε χρονικό σημείο προγενέστερο της έκδοσης της απόφασης επιβολής της ποινικής ή/και διοικητικής κύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση επώνυμης αναφοράς / καταγγελίας ενημερώνεται για το πόρισμα του ελέγχου ο ενδιαφερόμενος / καταγγέλλων, ακόμα και στην περίπτωση αρχειοθέτησης αυτών.

⁷ Ν. 4512/2018, Μέρος Δ' (άρθρα 127-157), Καθορισμός πλαισίου εποπτείας των Οικονομικών δραστηριοτήτων και της αγοράς προϊόντων και λοιπές διατάξεις, ΦΕΚ Α' 5/2018, Άρθρο 140.

⁸ Ν.4662/2020, Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Κινδύνων,, Αναδιοργάνωση του Πυροσβεστικού Σώματος και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ Α' 27/2020, Άρθρα 75 και 167.

⁹ Ν.3230/2004, Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ Α' 44/2004, Άρθρο 11, παρ. 3.



Διάγραμμα: Αρχική Αξιολόγηση Αναφορών / Καταγγελιών

7.2. Δεύτερο στάδιο Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφορών / Καταγγελιών

Στο δεύτερο στάδιο η αξιολόγηση της αναφοράς / καταγγελίας βαθμολογείται με βάση τα παρακάτω κριτήρια αξιολόγησης κινδύνου¹⁰:

1. **Πλήθος των υποβληθεισών αναφορών / καταγγελιών** (Επαναληψιμότητα) στον οικονομικό φορέα - εγκατάσταση. Στην περίπτωση που για το συγκεκριμένο οικονομικό φορέα /εγκατάσταση δεν υπάρχουν πρόσφατες αναφορές/καταγγελίες εντός της τελευταίας τριετίας, η βαθμολογία είναι 0. Η βαθμολογία αυξάνεται αναλογικά με τον βαθμό επαναληψιμότητας ως εξής:

¹⁰ Αξιολόγηση κινδύνου: η διαδικασία αναγνώρισης, ανάλυσης και εκτίμησης της επικινδυνότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, επιχειρήσεων – εγκαταστάσεων, που αποσκοπεί στην οργάνωση και την άσκηση των κατάλληλων ενεργειών ελέγχου και εποπτείας. Ν. 4512/2018, Μέρος Δ' (άρθρα 127-157), Καθορισμός πλαισίου εποπτείας των Οικονομικών δραστηριοτήτων και της αγοράς προϊόντων και λοιπές διατάξεις, ΦΕΚ Α' 5/2018, Άρθρο 128.

Πλήθος αναφορών / καταγγελιών	Τιμές βαθμολόγησης
Τέσσερις (4) αναφορές / καταγγελίες και άνω	4
Τρεις (3) αναφορές / καταγγελίες	3
Δύο (2) αναφορές / καταγγελίες	2
Μία (1) αναφορά / καταγγελία	1
Καμία αναφορά / καταγγελία	0

2. **Μέτρα και κυρώσεις που έχουν επιβληθεί** στον οικονομικό φορέα – εγκατάσταση την τελευταία τριετία. Ανάλογα με το διοικητικό μέτρο (σύσταση, ανάκληση πράξης πυροπροστασίας, διοικητικό πρόστιμο), ή σε περίπτωση υποτροπής η βαθμολογία αυξάνεται αναλογικά ως εξής:

Κυρώσεις	Τιμές βαθμολόγησης
Υποτροπή (στην περίπτωση επιβολής διοικητικού προστίμου)	6
Διοικητικό πρόστιμο / Ανάκληση πιστοποιητικού (ενεργητικής) πυροπροστασίας	4
Ανάκληση διοικητικής πράξης πυροπροστασίας (εγκεκριμένη/αρχαιοθετημένη μελέτη)	2
Γραπτή σύσταση	1
Προφορική σύσταση / Δεν έχει διεξαχθεί έλεγχος / Συμμόρφωση	0

3. **Χρήστες κτιρίου / εγκατάστασης.** Το κριτήριο αφορά στις διαφορετικές κατηγορίες χρηστών που εκτίθενται σε κίνδυνο σε σχέση με την εγκατάσταση, που επηρεάζουν την ικανότητα διαφυγής σε περίπτωση πυρκαγιάς, και βαθμολογείται ως εξής:

Κατηγορία χρηστών	Τιμές βαθμολόγησης
Χρήστες με περιορισμένη κινητικότητα (για ιατρικούς ή φυσικούς λόγους) ή πολύ ευαίσθητες ομάδες (όπως βρέφη, νήπια, παιδιά, τρόφιμοι, ένοικοι σε δομές πρόνοιας, άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι)	6
Χρήστες που πιθανό να κοιμούνται και να μην είναι εξοικειωμένοι με το κτίριο (όπως σε τουριστικά καταλύματα)	4
Άγρυπνοι (σε εγρήγορση) και μη εξοικειωμένοι με το κτίριο χρήστες (όπως σε θέατρα, κινηματογράφους, πολυκαταστήματα, εμπορικά κέντρα, υπόγειους σταθμούς αυτοκινήτων) ή πιθανό να κοιμούνται και να είναι εξοικειωμένοι με το κτίριο (όπως προστατευόμενα διαμερίσματα επανένταξης ψυχικά ασθενών, υποστηριζόμενα διαμερίσματα επανένταξης αστέγων)	3
Άγρυπνοι (σε εγρήγορση) και εξοικειωμένοι με το κτίριο (όπως χρήστες σε γραφεία, κτίρια εκπαίδευσης)	1

4. **Κατάταξη του βαθμού επικινδυνότητας των κτιρίων/επιχειρήσεων/εγκαταστάσεων**, σύμφωνα με την αξιολόγηση κινδύνου, που βασίζεται στα κριτήρια της παρ. 6 του άρθρου 139 του ν.4512/2018, εφόσον η αξιολόγηση αυτή υφίσταται για την συγκεκριμένη επιχείρηση – εγκατάσταση. Μέχρι την έκδοση της κοινής υπουργικής απόφασης του άρθρου 139 του ν.4512/2018, η βαθμολογία καθορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Δ της υπ' αριθ. 13/2021 Πυροσβεστικής Διάταξης (Β' 5519), όπως κάθε φορά ισχύει, και λαμβάνονται οι ακόλουθες τιμές:

Βαθμός επικινδυνότητας	Τιμές βαθμολόγησης
Υψηλού Βαθμού Κινδύνου	5
Μεσαίου Βαθμού Κινδύνου	3
Χαμηλού Βαθμού Κινδύνου	1

5. **Τεκμηρίωση της αναφοράς / καταγγελίας**, ήτοι συνεκτίμηση των στοιχείων τεκμηρίωσης που συνοδεύουν την αναφορά / καταγγελία. Γίνεται εκτίμηση του βαθμού, της επάρκειας και της αξιοπιστίας της παρεχόμενης τεκμηρίωσης (πραγματικά στοιχεία), καθώς και κάθε άλλης πληροφορίας που αφορά στο αντικείμενο της καταγγελίας και είναι διαθέσιμη στην Πυροσβεστική Αρχή. Το κριτήριο αυτό βαθμολογείται ως εξής:

Βαθμός τεκμηρίωσης	Τιμές βαθμολόγησης
Επαρκώς τεκμηριωμένη	4
Ελλιπώς τεκμηριωμένη	1

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

	Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης	Εύρος Βαθμολογίας
1	Πλήθος των υποβληθεισών αναφορών / καταγγελιών	0-4
2	Μέτρα και κυρώσεις που έχουν επιβληθεί	0-6
3	Χρήστες κτιρίου / εγκατάστασης	1-6
4	Κατάταξη του βαθμού επικινδυνότητας	1, 3, 5
5	Τεκμηρίωση αναφοράς / καταγγελίας	1,4
	Συνολική Βαθμολογία:	3-25

7.4. Σε περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία αφορά σε σοβαρό περιστατικό με ιδιαίτερα σημαντικές δυσμενείς επιπτώσεις, δηλαδή σε παραβάσεις που θίγουν με οποιονδήποτε τρόπο ευαίσθητες ομάδες, δηλαδή δικαιώματα φυσικών προσώπων που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες, λόγω κοινωνικών περιστάσεων ή/και ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, μπορεί να κριθεί ως περίπτωση **ειδικού χειρισμού** και να δρομολογηθεί η λήψη άμεσων ενεργειών, με απόφαση της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής, ανεξάρτητα από την παρούσα διαδικασία αξιολόγησης.

8. Ενέργειες Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών

8.1. Μετά την αξιολόγηση της παρ. 7.3. και ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας η εποπτεύουσα αρχή προβαίνει σε μία ή περισσότερες από τις παρακάτω ενέργειες:

α. Αρχαιοθέτηση της καταγγελίας.

β. Καταγραφή της αναφοράς / καταγγελίας και ένταξη του οικονομικού φορέα – εγκατάστασης στο πλαίσιο του ευρύτερου προγραμματισμού ελέγχων, σύμφωνα με την αξιολόγηση κινδύνου (άρθρα 137 και 139 του ν.4512/2018).

γ. Άμεση διερεύνηση κατά προτεραιότητα η οποία περιλαμβάνει και τη διεξαγωγή επιτόπιου ελέγχου από τους ελεγκτές πυρασφάλειας ή από την επιτροπή εκτάκτων ελέγχων της Δι.Π.Υ.Ν./Δι.Π.Υ.

8.2. Ειδικότερα, και 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 τις Πυροσβεστικές Αρχές.

Βαθμολογία «β»	Βαθμός Σημαντικότητας	Επίπεδο Σημαντικότητας	Ενέργεια Διαχείρισης
$\beta \leq 5$	0	Μη Σημαντική	Αρχειοθέτηση
$6 \leq \beta \leq 13$	1	Αρκετά Σημαντική	Διοικητικός έλεγχος ένταξης στο πλαίσιο των τακτικών / προγραμματισμένων ελέγχων
$14 \leq \beta \leq 19$	2	Πολύ Σημαντική	Επιτόπιος έλεγχος (εντός δέκα ημερών)
$20 \leq \beta \leq 25$	3	Εξαιρετικά Σημαντική / Κρίσιμη	Επιτόπιος έλεγχος (εντός τριών ημερών)
	3	Ειδικού χειρισμού ⁽¹⁾	Εξετάζεται κατά προτεραιότητα

⁽¹⁾ Οι αναφορές / καταγγελίες ειδικού χειρισμού δεν συνδέονται με συγκεκριμένη βαθμολογία «β» και δεν αντιμετωπίζονται ως απλές αναφορές / καταγγελίες για έλεγχο, αλλά αντιμετωπίζονται στη βάση συστηματικών ενεργειών που αποφασίζονται σε επίπεδο διοίκησης της αρμόδιας Πυροσβεστικής Αρχής.

8.3. Μετά τη διεξαγωγή ελέγχου πραγματοποιείται υποχρεωτικά αξιολόγηση κινδύνου, σύμφωνα με το άρθρο 139 του ν.4512/2018.

8.4. Σε κάθε περίπτωση που από μακροσκοπικό έλεγχο διαπιστωθούν παραβάσεις στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων άλλης εποπτεύουσας αρχής (όπως παραβάσεις παθητικής πυροπροστασίας που επιδρούν στα στοιχεία ενεργητικής πυροπροστασίας, έλλειψη γνωστοποίησης λειτουργίας προς την αρμόδια αδειοδοτούσα ή εποπτεύουσα αρχή, κλπ.), ενημερώνεται αντίστοιχα η αρχή αυτή.

8.5. Μέχρι την έκδοση, κατ' εφαρμογή του άρθρου 151, παρ. 8 και του άρθρου 173, παρ. 1-9 του ν.4512/2018 (Α' 5), Κοινής Υπουργικής Απόφασης, εφαρμόζονται στις περιπτώσεις που διαπιστωθούν παραβάσεις, τα μέτρα και οι κυρώσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ.

13/2021 Πυροσβεστική Διάταξη (Β' 5519-άρθρο 13) και την υπ' αριθ. 19/2020 Πυροσβεστική Διάταξη (Β' 2233), όπως κάθε φορά ισχύουν.

8.6. Η διαδικασία αξιολόγησης και βαθμολόγησης της αναφοράς / καταγγελίας πραγματοποιείται με τη χρήση του Εντύπου Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης αναφορών / καταγγελιών ΕΑΚ-03 (παρ. 9.3.).

9. Έντυπα

Στην παρούσα παρ. επισυνάπτονται τα ακόλουθα έντυπα:

9.1. Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας ΕΑΚ-01

9.2. Έντυπο Αρχικής Αξιολόγησης Αναφορών / Καταγγελιών ΕΑΚ-02

9.3. Έντυπο Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφορών / Καταγγελιών ΕΑΚ-03

9.1. Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας ΕΑΚ-01

 ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	Κωδικός: ΕΑΚ-01	
	Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας	
	Αριθ. πρωτ.:	Ημερομηνία:

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ - ΕΑΚ-01	
--	--

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΟΣ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΟΝΤΟΣ ¹	
---	--

ΟΝΟΜΑ	
ΕΠΩΝΥΜΟ ή ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ / ΜΗΤΡΩΝΥΜΟ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ή ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ	
Α.Φ.Μ.	
Δ.Ο.Υ.	
ΟΔΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ	
ΔΗΜΟΣ	
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ / ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	
Τ.Κ.	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΟΙΚΙΑΣ	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
ΑΛΛΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	
E-MAIL	@

ΕΙΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ			
ΑΠΟΥΣΙΑ ΜΕΣΩΝ (ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ) ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	☐	ΜΗ ΥΠΑΡΞΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	☐
ΜΗ ΣΥΝΤΗΡΗΜΕΝΑ ΜΕΣΑ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	☐	ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΣΤΕΓΑΣΜΕΝΗΣ ή ΜΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	☐
ΑΠΟΥΣΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΟΜΙΚΗΣ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	☐	ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ	☐
ΜΗ ΤΗΡΗΣΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	☐	ΛΟΙΠΕΣ ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ / ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	☐

¹ Για να θεωρηθεί επώνυμη μια καταγγελία απαιτείται η ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντος (ονοματεπώνυμο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνο και email εφόσον υπάρχει).

 ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ	Κωδικός: ΕΑΚ-01	
	Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας	
	Αριθ. πρωτ.:	Ημερομηνία:

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ²

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ – ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ / ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ Η ΑΝΑΦΟΡΑ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ											
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ											
ΕΙΔΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ											
ΟΔΟΣ / ΑΡΙΘΜΟΣ											
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΔΗΜΟΣ											
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ / ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ											
Τ.Κ.											
ΤΗΛΕΦΩΝΑ											
EMAIL						@					

ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ/ΤΕΚΜΗΡΙΑ
--

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ	☐
ΕΓΓΡΑΦΑ	☐
ΑΛΛΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	☐

Ο αναφέρων/καταγγέλλων δηλώνω ότι έλαβα γνώση της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών και της Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Πυροσβεστικού Σώματος

Ο ΑΝΑΦΕΡΩΝ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΩΝ

Ημερομηνία / Υπογραφή

² Ο καταγγελλόμενος έχει, πλην νομίμων εξαιρέσεων, δικαίωμα πρόσβασης στην καταγγελία που τον αφορά και στα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

 ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ	Κωδικός: ΕΑΚ-01	
	Έντυπο Αναφοράς / Καταγγελίας	
	Αριθ. πρωτ.:	Ημερομηνία:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ (Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία)

ΕΠΩΝΥΜΗ	☐
ΑΝΩΝΥΜΗ	☐
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ	☐
ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΗ ή ΜΕ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ	☐
ΜΕ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	☐
ΜΕ EMAIL	☐

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΝΤΟΣ

--

9.2. Έντυπο Αρχικής Αξιολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας – ΕΑΚ-02

 ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ	Κωδικός: ΕΑΚ-02
	Έντυπο Αρχικής Αξιολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας
	Αριθ. πρωτ. Αναφοράς / Καταγγελίας:

ΕΝΤΥΠΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ - ΕΑΚ-02

Κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης

Κριτήριο Αξιολόγησης	Αξιολόγηση		Ενέργεια
1. Αβάσιμο/Αστήρικτο/ Ακατάληπτο/Αόριστο	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
2. Συμβατότητα με Πεδίο Αρμοδιότητας Π.Σ.	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Διαβίβαση στον αρμόδιο φορέα εποπτείας
3. Κατ' αρχήν εκτίμηση περί παραβάσης νομοθεσίας	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Αρχειοθέτηση
4. Αξιοπιστία αναφοράς/καταγγελίας	Ναι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
	Όχι		Αρχειοθέτηση
5. Επιβολή κυρώσεων σε πρόσφατο έλεγχο	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση & Βαθμολόγηση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αρχειοθέτηση	
Διαβίβαση για Αξιολόγηση / Βαθμολόγηση	
Διαβίβαση στην αρμόδια Δημόσια Αρχή	

Υπογραφές/Ημερομηνία

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

9.3. Έντυπο Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας – ΕΑΚ-03

 ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΙΜΑΤΟΣ	Κωδικός: ΕΑΚ-03
	Έντυπο Αρχικής Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας
	Αριθ. πρωτ. Αναφοράς / Καταγγελίας:

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ – ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ - ΕΑΚ-03

Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης

Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης		ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	Πλήθος υποβληθεισών αναφορών/καταγγελιών	0-4		
2	Μέτρα και κυρώσεις που έχουν επιβληθεί	0-6		
3	Χρήστες κτιρίου / εγκατάστασης	1-6		
4	Κατάταξη βαθμού επικινδυνότητας	Χαμηλή	1	
		Μεσαία	3	
		Υψηλή	5	
5	Τεκμηρίωση αναφοράς / καταγγελίας	1, 4		
Συνολική Βαθμολογία (β)				

Χαρακτηρισμός Αναφοράς / Καταγγελίας και Ενέργειες Διαχείρισης

Βαθμολογία (β)	Εύρος Βαθμολογίας Δεύτερου Σταδίου αξιολόγησης καταγγελίας	Κατάταξη	Ενέργεια Διαχείρισης
$\beta \leq 5$	0	Μη σημαντική	Αρχειοθέτηση
$6 \leq \beta \leq 13$	1	Αρκετά Σημαντική	Διοικητικός έλεγχος ένταξης στο πλαίσιο των τακτικών / προγραμματισμένων ελέγχων
$14 \leq \beta \leq 19$	2	Πολύ Σημαντική	Επιτόπιος έλεγχος (εντός δέκα ημερών)
$20 \leq \beta \leq 25$	3	Εξαιρετικά Σημαντική / Κρίσιμη	Επιτόπιος έλεγχος (εντός τριών ημερών)
	3	Ειδικού χειρισμού	Εξετάζεται κατά προτεραιότητα

 ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΙΜΑΤΟΣ	Κωδικός: ΕΑΚ-03	
	Έντυπο Αρχικής Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Αναφοράς / Καταγγελίας	
	Αριθ. πρωτ. Αναφοράς / Καταγγελίας:	
Αποτέλεσμα Αξιολόγησης		
Βαθμός Επικινδυνότητας		
Ενέργειες Διαχείρισης Αναφοράς / Καταγγελίας		
Υπογραφές/Ημερομηνία		
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑΣ		

Άρθρο 2

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

Μαρούσι, 29 Δεκεμβρίου 2023

Ο Αρχηγός

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΟΥΡΝΑΡΑΣ



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

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054

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)

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

Ιστότοπος: **www.et.gr**

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

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

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

Πείτε μας τη γνώμη σας,

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



* 0 2 0 7 7 8 3 3 1 1 2 2 3 0 0 2 4 *