



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

2 Ιουλίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 4022

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. Γ1β/Γ.Π/οικ.30559

Καθορισμός και εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών για το πεδίο εποπτείας της δημόσιας υγείας.

Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΥΓΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Το Μέρος Δ' του ν. 4512/2018 «Καθορισμός πλαισίου εποπτείας των οικονομικών δραστηριοτήτων και της αγοράς προϊόντων και λοιπές διατάξεις» (Α' 5) και ιδίως το άρθρο 140 αυτού.
2. Το ΜΕΡΟΣ Ι' «Έλεγχος και εποπτεία» του ν. 4635/2019 «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» (Α' 167).
3. Τα άρθρα 124 και 125 του ν. 5297/2026 «Απλούστευση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων του ν. 4442/2016 - Ορισμός αρχών για την εφαρμογή του πλαισίου εποπτείας οικονομικών δραστηριοτήτων και αγοράς προϊόντων του ν. 4512/2018 - Ρυθμίσεις για την προστασία των γεωγραφικών ενδείξεων για χειροτεχνικά και βιομηχανικά προϊόντα και λήψη αναγκαίων μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2023/2411 - Ενίσχυση της αναπτυξιακής δραστηριότητας και των στρατηγικών επενδύσεων - Απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου για το υπαίθριο εμπόριο και λοιπές διατάξεις» (Α' 64).
4. Τον ν. 4675/2020 «Πρόληψη, προστασία και προαγωγή της υγείας - ανάπτυξη των υπηρεσιών δημόσιας υγείας και άλλες διατάξεις» (Α' 54).
5. Το κεφ. ΛΔ' του ν. 4442/2016 (Α' 230), όπως αυτό προστέθηκε με το άρθρο 7 του Κεφ. ΣΤ' του ν. 4811/2021 (Α' 108) «Απλούστευση πλαισίου ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων αισθητικής».
6. Το κεφ. ΛΓ' του ν. 4442/2016 (Α' 230), όπως αυτό προστέθηκε με το άρθρο 6 του Κεφ. Ε' του ν. 4811/2021 (Α' 108) «Απλούστευση πλαισίου ίδρυσης και λειτουργίας αυτοτελών διαιτολογικών γραφείων και πολυδύναμων διαιτολογικών μονάδων».
7. Τον ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (Α' 87).
8. Το ν.δ. 361/1969 «Περί ασκήσεως του επαγγέλματος του αισθητικού» (Α' 244).
9. Το άρθρο 52 του ν. 2519/1997 «Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Εθνικού Συστήματος Υγείας, οργάνωση των υγειονομικών υπηρεσιών, ρυθμίσεις για το φάρμακο και άλλες διατάξεις» (Α' 165).
10. Το π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131).
11. Το π.δ. 121/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Υγείας» (Α' 148).
12. Την υπ' αρ. 46592/9-6-2026 κοινή υπουργική απόφαση «Θέσπιση του συστήματος αξιολόγησης των δράσεων των εποπτευουσών αρχών του Υπουργείου Υγείας κατ' εφαρμογή της παρ. 6 του άρθρου 144 του ν. 4512/2018 (Α' 5 ΜΕΡΟΣ Δ')» (Β' 3263).
13. Την υπό στοιχεία Υ14/09-7-2023 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση Αρμοδιοτήτων στην Αναπληρώτρια Υπουργό Υγείας Ειρήνη Αγαπηδάκη» (Β' 4435).
14. Την υπό στοιχεία Γ1β/οικ. 67585/29-10-2021 κοινή υπουργική απόφαση «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση της ίδρυσης και λειτουργίας αυτοτελών διαιτολογικών γραφείων και πολυδύναμων διαιτολογικών μονάδων» (Β' 5027).
15. Την υπό στοιχεία Γ1β/οικ. 67591/29-10-2021 κοινή υπουργική απόφαση «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου και δικαιολογητικών, παραβόλου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση της ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων αισθητικής» (Β' 5027).



16. Την υπ' αρ. 3215/03-06-1998 υπουργική απόφαση «Προϋποθέσεις εγκατάστασης και λειτουργίας μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων» (Β' 655).

17. Την υπό στοιχεία Φ.Γ4ε/5258/1970 «Περί ρυθμίσεως λεπτομερειών εφαρμογής του υπ' αρ. 361/1969 ν.δ/τος "περί ασκήσεως του επαγγέλματος του αισθητικού» (Β' 426).

18. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται επιβάρυνση του Κρατικού προϋπολογισμού σύμφωνα με την υπό στοιχεία Β1α/οικ.29641/24.06.2026 εισήγηση της Δ/σης Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών του Υπουργείου Υγείας.

19. Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν διοικητική διαδικασία για την οποία να υπάρχει υποχρέωση καταχώρησης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ, αποφασίζει:

Άρθρο 1

Αντικείμενο - Σκοπός

Με την παρούσα καθορίζεται και τίθεται σε εφαρμογή Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (ΣΔΚ) για το πεδίο εποπτείας της Δημόσιας Υγείας, του άρθρου 140 του ν. 4512/2018.

Το ΣΔΚ αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου εποπτείας οικονομικών δραστηριοτήτων που επηρεάζουν τη δημόσια υγεία και εφαρμόζεται με βάση την αρχή της αξιολόγησης κινδύνου.

Σκοπός του ΣΔΚ είναι:

α) η προστασία της δημόσιας υγείας, β) η στοχευμένη και αναλογική διενέργεια ελέγχων, γ) η καθιέρωση ενιαίας και αντικειμενικής προσέγγισης των καταγγελιών σχετικά με τη δημόσια υγεία, δ) η υποστήριξη διαφανούς διαδικασίας λήψης αποφάσεων, ε) η ορθολογική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων των εποπτευουσών αρχών.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

Το ΣΔΚ εφαρμόζεται σε καταγγελίες που αφορούν οικονομικές δραστηριότητες και εγκαταστάσεις που υπάγονται στην εποπτεία των αρμόδιων αρχών δημόσιας υγείας.

Στο πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνονται οι κάτωθι δραστηριότητες:

Εργαστήρια αισθητικής, αυτοτελή διαιτολογικά γραφεία και πολυδύναμες διαιτολογικές μονάδες.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας νοούνται ως:

Καταγγελία: Κάθε δήλωση ή πληροφορία, επώνυμη ή ανώνυμη, φυσικού ή νομικού προσώπου, με ή χωρίς αποδεικτικά στοιχεία, σχετικά με υφιστάμενη ή πιθανή παράβαση που ενδέχεται να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη δημόσια υγεία.

Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (ΣΔΚ): Το σύνολο των διαδικασιών, κριτηρίων, εργαλείων και ενεργειών για την υποβολή, αξιολόγηση, διερεύνηση και παρακολούθηση καταγγελιών.

Άρθρο 4

Αρχές του Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών

Το ΣΔΚ διέπεται ιδίως από τις ακόλουθες αρχές:

α) Εμπιστευτικότητα: Οι πληροφορίες που παρέχονται στο πλαίσιο υποβολής καταγγελιών παραμένουν εμπιστευτικές, εκτός εάν ο νόμος και τα πορίσματα της διερεύνησης επιβάλλουν την κοινοποίησή τους.

β) Προσβασιμότητα: Οιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει μια καταγγελία ανά πάσα στιγμή και χρησιμοποιώντας τους διαθέσιμους διαύλους υποβολής.

γ) Ιεράρχηση προτεραιοτήτων: Οι καταγγελίες που αξιολογούνται ως υψηλής προτεραιότητας και εκείνες που θέτουν άμεσα σε κίνδυνο τη δημόσια υγεία έχουν προτεραιότητα στη διαχείρισή τους.

δ) Διαφάνεια: Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά με τη πορεία/διερεύνηση της καταγγελίας του όταν έχει εύλογο έννομο συμφέρον.

ε) Ενσωμάτωση: Στο ευρύτερο πλαίσιο εποπτείας των οικονομικών δραστηριοτήτων που βασίζεται στην αξιολόγηση κινδύνου.

στ) Κατάρτιση του προσωπικού: Το προσωπικό καταρτίζεται στην αξιολόγηση του κινδύνου των καταγγελιών και στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη διαχείρισή τους.

ζ) Ανατροφοδότηση και επανεξέταση: Τακτική ανάλυση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης των καταγγελιών και περιοδική επανεξέτασή του με βάση την ανατροφοδότηση από τις Δ/σεις Δημόσιας Υγείας των οικείων Περιφερειών/Περιφερειακών Ενοτήτων.



η) Προστασία Δεδομένων: Όλες οι προσωπικές πληροφορίες που συλλέγονται μέσω των καταγγελιών θα επεξεργάζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και τον ν. 4624/2019.

Άρθρο 5

Πηγές και τρόποι υποβολής καταγγελιών

Καταγγελίες δύνανται να υποβάλλονται από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, καθώς και από φορείς του δημόσιου ή ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Πληροφορίες που προκύπτουν από μέσα μαζικής ενημέρωσης, μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή άλλες πηγές δύνανται να αξιολογούνται αυτεπαγγέλτως ως καταγγελίες.

Οι καταγγελίες υποβάλλονται με κάθε πρόσφορο μέσο, όπως:

- α) ψηφιακά μέσω των προβλεπόμενων πληροφοριακών συστημάτων,
- β) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- γ) εγγράφως με αυτοπρόσωπη παρουσία,
- δ) τηλεφωνικώς.

Μετά την υποβολή της καταγγελίας και ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής της, κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα ο μοναδικός αριθμός και η ακριβής ώρα υποβολής της καταγγελίας.

Σε κάθε περίπτωση, και ανεξάρτητα του τρόπου υποβολής τους, οι καταγγελίες καταχωρούνται ψηφιακά στην φόρμα ΑΚ01 από τον αρμόδιο υπάλληλο (χειριστή ή ελεγκτή) της υπηρεσίας στην Περιφέρεια, στην οποία αποστέλλονται και αποθηκεύονται λαμβάνοντας μοναδικό αριθμό και χρονοσφραγίδα υποβολής, και στη συνέχεια αποστέλλεται το ακόλουθο αυτόματο μήνυμα σε απάντηση: «Το αίτημά σας υποβλήθηκε επιτυχώς». Η υπηρεσία υποδοχής της εκάστοτε Περιφέρειας το προωθεί στην αρμόδια Περιφερειακή Ενότητα η οποία προβαίνει στην επεξεργασία του σύμφωνα με το παρόν Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών.

Άρθρο 6

Περιγραφή της διαδικασίας υποβολής και διαχείρισης των καταγγελιών

Η διαχείριση των καταγγελιών περιλαμβάνει:

- α) την παραλαβή και καταχώριση,
- β) την προκαταρκτική αξιολόγηση (Στάδιο 1),
- γ) την αξιολόγηση κινδύνου και τελική επιλογή ενέργειας (Στάδιο 2),
- δ) τη διερεύνηση, εφόσον απαιτείται,
- ε) την περάτωση και παρακολούθηση.

Μετά την παραλαβή της καταγγελίας, ο προϊστάμενος της υπηρεσίας αναθέτει την υπόθεση σε διοικητικό υπάλληλο της μονάδας ή και ελεγκτή, ο οποίος ξεκινά να διαχειρίζεται την καταγγελία σε δύο διαδοχικά στάδια τα οποία περιγράφονται παρακάτω.

Κατά την αξιολόγηση εντοπίζονται οι καταγγελίες με υψηλό επίπεδο κινδύνου που εγείρουν σημαντικά ζητήματα για τη δημόσια υγεία.

Οι καταγγελίες (είτε ανώνυμες είτε επώνυμες) αξιολογούνται το συντομότερο δυνατό και, κατά κανόνα, εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την υποβολή τους.

Η διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας προϋποθέτει τη χρήση των υπηρεσιακών εντύπων ή/και φορμών: α) υποβολής της καταγγελίας ΑΚ01, β) αξιολόγησης της καταγγελίας ΑΚ02, γ) παρακολούθησης της καταγγελίας ΑΚ03.

Μέχρι την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διαχείρισης των καταγγελιών στο ΠΣ-ΔΕ του άρθρου 143 του ν. 4512/2018, ο χειριστής/ελεγκτής της καταγγελίας φροντίζει για την τήρηση και ενημέρωση των τριών φορμών σε ηλεκτρονικό αρχείο σε φάκελο στο εσωτερικό δίκτυο της υπηρεσίας του. Ο φάκελος της διαχείρισης των καταγγελιών είναι προσβάσιμος από τα υπηρεσιακά στελέχη με σχετική αρμοδιότητα και οπωσδήποτε από τους προϊσταμένους. Τα ηλεκτρονικά αρχεία τηρούνται έτσι ώστε να εξασφαλίζεται λειτουργική συνέχεια και τήρηση του ιστορικού της διαχείρισης των καταγγελιών σε υπηρεσιακό επίπεδο.

Άρθρο 7

Στάδιο 1 - Προκαταρκτική αξιολόγηση

Στο πρώτο στάδιο εξετάζονται ιδίως:

- α) η αρμοδιότητα της υπηρεσίας (κριτήριο 1), β) η επάρκεια και βασιμότητα των στοιχείων (κριτήριο 2), γ) η ύπαρξη παράβασης νομοθετικής απαίτησης (κριτήριο 3), δ) η δυνατότητα διαπίστωσης της παράβασης (κριτήριο 4).



Μετά την παραλαβή της καταγγελίας, ο αρμόδιος υπάλληλος υποδοχής (χειριστής/ελεγκτής) της καταγγελίας εξετάζει σε πρώτο επίπεδο την καταγγελία με βάση τα κριτήρια που περιγράφονται, συμπληρώνοντας τη φόρμα αξιολόγησης της καταγγελίας (ΑΚ02) που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙ και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσης.

Καταγγελίες που δεν πληρούν τα ανωτέρω κριτήρια αρχειοθετούνται ή διαβιβάζονται στην αρμόδια αρχή.

Κριτήριο 1: Αξιολογεί τη συμβατότητα της καταγγελίας με το πεδίο αρμοδιότητας της ελεγκτικής υπηρεσίας. Για την καταγγελία που είναι συμβατή με το πεδίο αρμοδιότητας της ελεγκτικής υπηρεσίας, ο υπάλληλος προχωρά στο επόμενο κριτήριο, ήτοι στην αξιολόγησή της. Εάν η καταγγελία δεν είναι συναφής, τότε δρομολογείται στην αρμόδια υπηρεσία, η διαδικασία ολοκληρώνεται και η καταγγελία αρχειοθετείται.

Κριτήριο 2: Αξιολογεί εάν η καταγγελία είναι βάσιμη και εάν υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες και στοιχεία για να αξιολογηθεί η καταγγελία και να ελεγχθεί η σχετική παράβαση. Για τις καταγγελίες των οποίων το περιεχόμενο τεκμηριώνεται με επαρκείς πληροφορίες, ο υπάλληλος προχωρά στο επόμενο κριτήριο, ήτοι στην εξέταση της καταγγελλόμενης παράβασης σε σχέση με την υφιστάμενη νομική απαίτηση. Εάν δεν υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες, η διαδικασία ολοκληρώνεται και η καταγγελία αρχειοθετείται.

Κριτήριο 3: Εξετάζεται εάν η καταγγελλόμενη μη συμμόρφωση συνιστά παράβαση υφιστάμενης νομικής απαίτησης. Εάν η καταγγελία στοιχειοθετεί παράβαση της νομοθεσίας, τότε η διαχείριση της καταγγελίας συνεχίζεται στο επόμενο στάδιο. Εάν η καταγγελία δεν στοιχειοθετεί παράβαση νομοθεσίας, τότε αρχειοθετείται και η διαδικασία ολοκληρώνεται.

Κριτήριο 4: Αξιολογεί εάν το χρονικό διάστημα που μεσολάβησε μεταξύ της υποβολής της καταγγελίας και της εικαζόμενης παράβασης είναι τέτοιο, ώστε να είναι δυνατή η διαπίστωση της παράβασης με επιτόπιο έλεγχο. Εάν ο χρόνος που έχει παρέλθει δεν καθιστά αδύνατη την διαπίστωση της παράβασης, τότε η διαχείριση της καταγγελίας συνεχίζεται στο επόμενο στάδιο. Εάν το χρονικό διάστημα που έχει παρέλθει μεταξύ της υποβολής της καταγγελίας και της εικαζόμενης παράβασης είναι τέτοιο που καθιστά αδύνατη την διαπίστωση της παράβασης με επιτόπιο έλεγχο, τότε η καταγγελία αρχειοθετείται.

Άρθρο 8

Στάδιο 2 - Αξιολόγηση κινδύνου και επιλογή διαχείρισης ενέργειας

Μετά την προκαταρκτική διαχείριση της καταγγελίας, και εφόσον η καταγγελία δεν αρχειοθετήθηκε, ο αρμόδιος υπάλληλος υποδοχής της καταγγελίας (χειριστής ή ελεγκτής) συνεργάζεται με τον προϊστάμενό του για την αξιολόγηση της καταγγελίας σε δεύτερο επίπεδο και την τελική επιλογή ενέργειας διαχείρισης βάσει της βαθμολογίας που θα συγκεντρώσει η καταγγελία. Το στάδιο 2 περιλαμβάνεται στο Δελτίο Αξιολόγησης της καταγγελίας (ΑΚ02) του Παραρτήματος ΙΙ που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσης.

Α. Οι καταγγελίες που προχωρούν στο δεύτερο στάδιο υπόκεινται σε αξιολόγηση κινδύνου βάσει αντικειμενικών και προκαθορισμένων κριτηρίων.

Τα κριτήρια αξιολόγησης κινδύνου περιλαμβάνουν ιδίως:

α) την επαναληψιμότητα της καταγγελίας (κριτήριο 5), β) το καθεστώς αδειοδότησης ή γνωστοποίησης της δραστηριότητας (κριτήριο 6), γ) την έκθεση ευαίσθητων πληθυσμιακών ομάδων (βρέφη, Άμεα, ηλικιωμένοι) (κριτήριο 7), δ) τη σοβαρότητα και το εύρος των δυνητικών ή πραγματικών επιπτώσεων στη δημόσια υγεία (κριτήριο 8).

Κριτήριο 5: Εξετάζει την αξιοπιστία της καταγγελλόμενης παράβασης με γνώμονα την επανειλημμένη ή μη υποβολή καταγγελιών από τον ίδιο ή διαφορετικό καταγγέλλοντα.

Εάν η καταγγελία δεν αφορά επανειλημμένη υποβολή (από τον ίδιο ή διαφορετικό καταγγέλλοντα), τότε βαθμολογείται με μηδέν (0) βαθμούς.

Εάν η καταγγελία αφορά επανειλημμένη υποβολή, χωρίς να έχει αποδειχθεί η ορθότητα ή η σοβαρότητα της κατά τη διάρκεια προηγούμενης διαχείρισης της καταγγελίας από το παρόν σύστημα ή κατά τη διάρκεια προηγούμενου ελέγχου, τότε η καταγγελία βαθμολογείται με μηδέν (0) βαθμούς. [Σημείωση: Σε αυτήν την περίπτωση η σοβαρότητα μιας καταγγελίας που υποβάλλεται επανειλημμένως προκύπτει είτε από (προηγούμενη) αξιολόγησή της με το παρόν σύστημα αξιολόγησης, είτε από προηγούμενη επιβολή μέτρων (εκτός της σύστασης) στο ΜΕΣ].

Εάν η καταγγελία αφορά επανειλημμένη υποβολή με διαπιστωμένη ορθότητα ή σοβαρότητα κατά τη διάρκεια προηγούμενης διαχείρισης της καταγγελίας ή κατά τη διάρκεια προηγούμενου ελέγχου, τότε η καταγγελία βαθμολογείται με έναν (1) βαθμό.

Κριτήριο 6: Εξετάζει το εάν ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας έχει γνωστοποιηθεί/αδειοδοτηθεί.

Εάν ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας έχει γνωστοποιηθεί, τότε το κριτήριο αυτό λαμβάνει μηδέν (0) βαθμούς, αλλιώς αυξάνεται το ρίσκο της καταγγελίας, οπότε βαθμολογείται με έναν (1) βαθμό.



Κριτήριο 7: Αξιολογεί την τυχόν χρήση της υπηρεσίας υγείας από ευαίσθητες πληθυσμιακές ομάδες (όπως, βρέφη, ΑμεΑ, ηλικιωμένοι) οι οποίες εκτίθενται σε κίνδυνο.

Εάν η καταγγελία δεν αφορά ευαίσθητη ομάδα βαθμολογείται με μηδέν (0) βαθμούς, αλλιώς με δύο (2) βαθμούς.

Κριτήριο 8: Αξιολογεί τον κίνδυνο που προκαλεί η καταγγελλόμενη παράβαση στη δημόσια υγεία.

Για την εκτίμηση του βαθμού κινδύνου όσον αφορά τις άμεσες ή έμμεσες επιπτώσεις στη δημόσια υγεία κρίνεται σκόπιμη η παρακάτω κατάταξη σχετικά με το επίπεδο σοβαρότητας της βλάβης.

Υψηλής σοβαρότητας βλάβη: Θάνατος ή σοβαρή σωματική ή ψυχική βλάβη που απαιτεί άμεση νοσηλεία χρήστη υπηρεσιών, ή προσωπικού που παρέχει υπηρεσίες, ή επισκεπτών με ή όχι μόνιμη βλάβη στην υγεία.

Μεσαίας σοβαρότητας βλάβη: Σωματική ή ψυχική βλάβη που απαιτεί ιατρική φροντίδα, αλλά όχι νοσηλεία των χρηστών της υπηρεσίας, του προσωπικού ή των επισκεπτών. Βλάβη στην υγεία του χρήστη της υπηρεσίας ή του προσωπικού λόγω της παράβασης που καταγγέλθηκε. Το προσωπικό πρέπει να είναι σε αναρρωτική άδεια.

Χαμηλής σοβαρότητας βλάβη: Καμία βλάβη που απαιτεί ιατρική φροντίδα της σωματικής ή ψυχικής υγείας των χρηστών των υπηρεσιών, του προσωπικού ή των επισκεπτών.

Β. Βάσει της συνολικής βαθμολογίας που συγκεντρώνεται από την βαθμολόγηση των κριτηρίων του δεύτερου σταδίου (κριτήρια 5-8), η καταγγελία κατατάσσεται σε συγκεκριμένο επίπεδο κινδύνου και οι χειριστές της καταγγελίας οδηγούνται στην επιλογή της κατάλληλης ενέργειας διαχείρισης.

Χαμηλό επίπεδο κινδύνου: Σε αυτήν την περίπτωση η καταγγελία αρχειοθετείται χωρίς περαιτέρω διερεύνηση.

Μέτριο επίπεδο κινδύνου: Η καταγγελία δεν είναι ύψιστης προτεραιότητας διερεύνησης. Οι καταγγελίες αυτές εντάσσονται στον τρέχοντα ή στον επόμενο προγραμματισμό τακτικών ελέγχων.

Υψηλό επίπεδο κινδύνου: Οι καταγγελίες αυτές διερευνώνται με διοικητικό (αρχικά) και επιτόπιο έλεγχο το συντομότερο δυνατό.

Πολύ υψηλό επίπεδο κινδύνου: Σε αυτήν την περίπτωση, η καταγγελία πρέπει να διερευνηθεί άμεσα με διενέργεια έκτακτου ελέγχου και με σύμπτυξη των προθεσμιών της προηγούμενης παραγράφου.

Με βάση το επίπεδο κινδύνου καθορίζεται η περαιτέρω διαχείριση της καταγγελίας, ιδίως η διενέργεια ή μη ελέγχου, η προτεραιοποίηση και το είδος της εποπτικής ενέργειας.

Η τελική απόφαση διαχείρισης της καταγγελίας λαμβάνεται από τον προϊστάμενο του χειριστή της καταγγελίας αμέσως μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης και την κατάληξη σε ενέργεια διαχείρισης.

Εάν από το αποτέλεσμα της εφαρμογής του πρώτου και δεύτερου σταδίου διαχείρισης της καταγγελίας προκύπτει ότι πρέπει να διερευνηθεί η καταγγελία, ο προϊστάμενος της υπηρεσίας θα δώσει εντολή στον αρμόδιο ελεγκτή να ενεργήσει αναλόγως.

Σε περίπτωση που η εφαρμογή της διαδικασίας υποδεικνύει ότι η καταγγελία δεν πρέπει να διερευνηθεί περαιτέρω (η εκτίμηση κινδύνου της καταγγελίας έδειξε ότι δεν υπάρχει κίνδυνος για τη δημόσια υγεία), η καταγγελία αρχειοθετείται με απόφαση του προϊσταμένου της οργανικής μονάδας.

Ο υπάλληλος διενεργεί την αξιολόγηση βάσει της διαδικασίας που περιγράφηκε παραπάνω και συμπληρώνει και αποθηκεύει ψηφιακά (σε κοινό αρχείο με το δελτίο ΑΚ01) το δελτίο αξιολόγησης της καταγγελίας ΑΚ02.

Γ. Η βαθμολόγηση των ανωτέρω κριτηρίων, ο υπολογισμός της συνολικής βαθμολογίας και η κατάταξη των καταγγελιών σε επίπεδα κινδύνου πραγματοποιούνται υποχρεωτικά σύμφωνα με τους Πίνακες Βαθμολόγησης του Παραρτήματος ΙV της παρούσας.

Άρθρο 9

Διερεύνηση καταγγελιών -

Δελτίο παρακολούθησης καταγγελιών

Α. Διερεύνηση καταγγελιών.

Ο προϊστάμενος της υπηρεσίας οφείλει να παραμένει αμερόληπτος καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης της καταγγελίας, να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών της καταγγελίας και να μην λαμβάνει μέτρα κατά των ατόμων/επιχειρήσεων που υπέβαλαν την καταγγελία.

Για τη διερεύνηση της καταγγελίας με επιτόπιο έλεγχο, χρησιμοποιείται το ίδιο εργαλείο που χρησιμοποιείται για τους τακτικούς προγραμματισμένους ελέγχους, το φύλλο ελέγχου. Δεδομένου ότι χρησιμοποιείται το φύλλο ελέγχου, ο φορέας ελέγχεται βάσει όλων των σημείων ελέγχου («ερωτήσεων») που περιλαμβάνονται σε αυτό.

Στο τέλος του ελέγχου συντάσσεται από τον ελεγκτή η Έκθεση Ελέγχου στην οποία καταγράφονται όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με την καταγγελία και τη διερεύνησή της, και επεξηγούνται σαφώς και αιτιολογούνται τα μέτρα συμμόρφωσης που αποφασίστηκαν.



Η Έκθεση Ελέγχου αποθηκεύεται από τον ελεγκτή μαζί με το Φύλλο Ελέγχου, το Δελτίο Υποβολής (ΑΚ01), το Δελτίο Αξιολόγησης (ΑΚ02) και το Δελτίο Παρακολούθησης της καταγγελίας (ΑΚ03) στη βάση δεδομένων του ΟΠΣ ΑΔΕ. Επιπλέον, τα αποτελέσματα του ελέγχου χρησιμοποιούνται για την εκ νέου κατηγοριοποίηση της επιχείρησης σε επίπεδο κινδύνου.

Η επιλογή αναλογικών μέτρων ή/και κυρώσεων βασίζεται στην εφαρμογή της διαδικασίας του Μοντέλου Ενεργειών Συμμόρφωσης (ΜΕΣ). Το ΜΕΣ για τον καθορισμό των μέτρων/κυρώσεων βασίζεται -μεταξύ άλλων- στο πόρισμα του ελέγχου και στο προηγούμενο ιστορικό της εγκατάστασης.

Ο ελεγκτής επιστρέφοντας στην υπηρεσία:

α) Συμπληρώνει τα πεδία που τον αφορούν στο δελτίο παρακολούθησης της καταγγελίας ΑΚ03.

β) Ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης/διερεύνησης της καταγγελίας.

γ) Χρησιμοποιεί το αποτέλεσμα του ελέγχου (το επίπεδο συμμόρφωσης της επιχείρησης σύμφωνα με το αποτέλεσμα του φύλλου ελέγχου) και τα μέτρα συμμόρφωσης που επιβλήθηκαν για την εκ νέου κατηγοριοποίηση της επιχείρησης σε επίπεδο κινδύνου.

δ) Αποστέλλει αντίγραφο της έκθεσης ελέγχου στην επιχείρηση (ως αποτέλεσμα της διερεύνησης της καταγγελίας), στην οποία αναφέρει και το νέο επίπεδο κινδύνου της επιχείρησης, καθώς και περιγραφή των ενδεχόμενων μέτρων και κυρώσεων.

ε) Φροντίζει να αποθηκεύονται σε κοινό αρχείο excel και στη βάση δεδομένων του ΟΠΣ ΑΔΕ όλα τα αρχεία διαχείρισης και διερεύνησης της καταγγελίας (η Έκθεση Ελέγχου, το Φύλλο Ελέγχου, τα Δελτία ΑΚ01, ΑΚ02 και ΑΚ03).

Αν η διαχείριση και η αξιολόγηση της καταγγελίας πραγματοποιείται από διοικητικό υπάλληλο (χειριστή) και όχι ελεγκτή τότε, ομοίως, ο διοικητικός υπάλληλος φροντίζει να αποθηκεύονται σε κοινό αρχείο και στη βάση δεδομένων του ΟΠΣ ΑΔΕ όλα τα αρχεία διαχείρισης της καταγγελίας (τα Δελτία ΑΚ01, ΑΚ02 και ΑΚ03).

Β. Δελτίο παρακολούθησης της καταγγελίας.

Για την παρακολούθηση της πορείας της καταγγελίας, χρησιμοποιείται το δελτίο παρακολούθησης ΑΚ03. Το δελτίο παρακολούθησης είναι απαραίτητο για να εξασφαλίσει την τήρηση του χρονοδιαγράμματος διερεύνησης των καταγγελιών, τη συστηματική τήρηση των εγγράφων και την αποφυγή επαναληπτικών ελέγχων εκτός χρονοδιαγράμματος.

Συμβάλλει στη συνέχεια της διερεύνησης, ιδίως σε περιπτώσεις αλλαγών προσωπικού, όταν ο ελεγκτής που πρόκειται να διενεργήσει συμπληρωματικό/επαναληπτικό έλεγχο είναι άλλος από εκείνον που διερεύνησε αρχικά την καταγγελία.

Γ. Περάτωση της διερεύνησης της καταγγελίας.

Όταν διαπιστώνονται παραβάσεις μετά από διερεύνηση μιας καταγγελίας, ο ελεγκτής ακολουθεί το Μοντέλο Ενεργειών Συμμόρφωσης (ΜΕΣ) και προσαρμόζει τα μέτρα συμμόρφωσης με βάση τον κίνδυνο.

Εάν δεν διαπιστωθούν παραβάσεις μετά από τη διερεύνηση της καταγγελίας, η υπόθεση περατώνεται χωρίς την εφαρμογή του ΜΕΣ και την επιβολή μέτρων συμμόρφωσης στην επιχείρηση.

Και στις δύο περιπτώσεις, μετά την περάτωση της διερεύνησης της καταγγελίας, ο ελεγκτής που διερεύνησε την καταγγελία, ο χειριστής της καταγγελίας, ο προϊστάμενός του και ο προϊστάμενός της Διεύθυνσης στην οποία ανήκουν, υπογράφουν το δελτίο παρακολούθησης της καταγγελίας (ΑΚ03). Η έκθεση καταχωρείται στη βάση δεδομένων των καταγγελιών (με τα δελτία ΑΚ01 και ΑΚ02).

Σε περίπτωση που μια καταγγελία δεν έχει σχέση με το πεδίο αρμοδιότητας της υπηρεσίας δημόσιας υγείας στην οποία απευθύνθηκε, η καταγγελία δρομολογείται από τον χειριστή στην αρμόδια αρχή και η διερεύνηση της καταγγελίας περατώνεται. Σε αυτήν την περίπτωση, ο χειριστής της καταγγελίας, ο προϊστάμενός του και ο προϊστάμενός της Διεύθυνσης στην οποία ανήκουν, υπογράφουν το δελτίο παρακολούθησης της καταγγελίας (ΑΚ03). Η έκθεση καταχωρείται στη βάση δεδομένων των καταγγελιών (με τα δελτία ΑΚ01 και ΑΚ02).

Άρθρο 10

Ενημέρωση καταγγέλλοντος

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης της καταγγελίας, η αρμόδια εποπτεύουσα αρχή ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σε χρονικό διάστημα εντός δέκα (10) ημερών, ότι η καταγγελία του αξιολογήθηκε σύμφωνα με το ισχύον Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών για το πεδίο εποπτείας της Δημόσιας Υγείας και ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης ο καταγγέλλων λαμβάνει αντίστοιχο μήνυμα.

Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης της καταγγελίας, η αρμόδια εποπτεύουσα αρχή ενημερώνει τον καταγγέλλοντα, σε χρονικό διάστημα εντός δέκα (10) ημερών, σχετικά με τα αποτελέσματα της διερεύνησης της καταγγελίας και, ανάλογα με το αποτέλεσμα, ο καταγγέλλων λαμβάνει αντίστοιχο μήνυμα.



Κατά τη διαχείριση των αρχείων καταγγελιών τηρούνται οι βασικές αρχές για την προστασία της ιδιωτικότητας/εμπιστευτικότητας και των προσωπικών δεδομένων.

Άρθρο 11

Τήρηση αρχείων - Βάση δεδομένων καταγγελιών

Όλες οι καταγγελίες καταχωρίζονται και τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή.

Η ελεγκτική αρχή (ως Αρχή Εφαρμογής, Εποπτείας και Διαχείρισης) αναλύει τις καταγγελίες σε ετήσια βάση για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων και τα στοιχεία αποστέλλονται σε ετήσια βάση στην αρμόδια Αρχή Οργάνωσης, Εποπτείας και Συντονισμού του Υπουργείου Υγείας.

Παρατίθενται μεταβλητές βάσει των οποίων αναλύονται οι καταγγελίες:

α) Το πλήθος των καταγγελιών κατ'έτος.

β) Το είδος των καταγγελιών (ανώνυμες ή μη).

γ) Αριθμός αρχειοθετημένων καταγγελιών (δηλαδή που δεν προχώρησαν στην αξιολόγηση του δευτέρου σταδίου) λόγω χαμηλού κινδύνου ή λόγω αναρμοδιότητας.

δ) Αριθμός καταγγελιών που αξιολογήθηκαν (Στάδιο 2).

ε) Οι επιχειρηματικοί τομείς τους οποίους αφορούσαν οι καταγγελίες.

στ) Το είδος των κινδύνων που προέβλεπαν οι καταγγελίες.

ζ) Ο αριθμός των περιπτώσεων στις οποίες το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της καταγγελίας ως προς τη σοβαρότητα επαληθεύτηκε με τη διερεύνηση/έλεγχό της.

η) Αριθμός επιτόπιων ελέγχων.

θ) Τον αριθμό και το είδος των επιβληθέντων μέτρων συμμόρφωσης.

Οι Δ/νσεις Δημόσιας Υγείας των Περιφερειών/Περιφερειακών Ενοτήτων αποστέλλουν στην αρμόδια Αρχή Οργάνωσης Εποπτείας και Συντονισμού του Υπουργείου Υγείας σε ετήσια βάση απολογισμό πεπραγμένων και συμπεράσματα της δράσης τους σε συνάρτηση με τις παραπάνω μεταβλητές.

Οι περιφερειακές αρχές εποπτείας ενημερώνουν το Υπουργείο για σοβαρά (έκτακτα) περιστατικά και καταγγελίες βαρύνουσας σημασίας.

Το Υπουργείο βάσει των στοιχείων που συλλέγει προσαρμόζει τις ενέργειες οργάνωσης και συντονισμού της εποπτείας.

Άρθρο 12

Έντυπα - Πίνακες - Παραρτήματα

Για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών χρησιμοποιούνται υποχρεωτικά τα ακόλουθα έντυπα και πίνακες:

α) Παράρτημα I: Δελτίο Υποβολής Καταγγελίας (ΑΚ01),

β) Παράρτημα II: Δελτίο Αξιολόγησης Καταγγελίας (ΑΚ02),

γ) Παράρτημα III: Δελτίο Παρακολούθησης Καταγγελίας (ΑΚ03),

δ) Παράρτημα IV: Πίνακες Βαθμολόγησης και Κατάταξης Κινδύνου Καταγγελιών.

Τα Παραρτήματα I έως IV αποτελούν αναπόσπαστο και δεσμευτικό μέρος της παρούσας απόφασης.

Άρθρο 13

Τελικές και μεταβατικές διατάξεις

Μέχρι την ολοκλήρωση των διαδικασιών για την πλήρη εφαρμογή του ΠΣ-ΔΕ, στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας <https://www.moh.gov.gr> στην ενότητα «Για τον Πολίτη» υπό το πεδίο με τίτλο: «Καταγγελίες για το πεδίο Δημόσια Υγεία» παρέχονται πληροφορίες για το πεδίο εφαρμογής του παρόντος, οδηγίες για τον τρόπο υποβολής καταγγελίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τις αρμόδιες αρχές ΟΤΑ Β' Βαθμού. Στις οδηγίες περιλαμβάνονται η τυποποιημένη φόρμα της καταγγελίας (ΑΚ01) διαθέσιμη σε μορφή αρχείου word (.doc) προς συμπλήρωση, καθώς και οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των Περιφερειών της Χώρας, οι οποίες μεριμνούν ώστε οι καταγγελίες που λαμβάνονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να προωθούνται στην αρμόδια Περιφερειακή Ενότητα (Π.Ε.). Οι Π.Ε. πρωτοκολλούν τις καταγγελίες και ενημερώνουν αμελλητί τον πολίτη για τον αριθμό πρωτοκόλλου εισερχομένου, ώστε να είναι δυνατή η αναζήτηση της πορείας διερεύνησης αυτής.

Παράλληλα, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα υποβολής καταγγελιών μέσω της ιστοσελίδας gov.gr στη διαδρομή: Αρχική/«Πολίτης και καθημερινότητα/Καταγγελίες» για τις ενταγμένες θεματικές ενότητες.

Η παρούσα ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ01



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

ΔΕΛΤΙΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Διεύθυνση και άλλα στοιχεία της υπηρεσίας δημόσιας υγείας στην οποία αφορά η καταγγελία:

<p>*Αριθμός μητρώου αναφοράς (αριθμός πρωτοκόλλου):</p> <p>*Συμπληρώνεται από την υπηρεσία</p>	<p>*Ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας:</p> <p>* Ώρα υποβολής της καταγγελίας:</p> <p>*Συμπληρώνεται από την υπηρεσία</p>
<p>* Στοιχεία του υπαλλήλου που καταγράφει την καταγγελία:</p> <p>Όνομα:</p> <p>Επώνυμο:</p> <p>Θέση εργασίας:</p> <p>*Συμπληρώνεται από την υπηρεσία</p>	<p>* Τρόπος παραλαβής:</p> <p><input type="checkbox"/> Ιστοσελίδα</p> <p><input type="checkbox"/> e-mail</p> <p><input type="checkbox"/> Τηλέφωνο</p> <p><input type="checkbox"/> Ταχυδρομικώς</p> <p><input type="checkbox"/> Αυτοπρόσωπη υποβολή</p> <p><input type="checkbox"/> Διαβιβάζεται από άλλη υπηρεσία</p> <p>* Εάν διαβιβάζεται από άλλη υπηρεσία:</p> <p><input type="checkbox"/> Επισυνάπτεται έκθεση</p> <p><input type="checkbox"/> Δεν επισυνάπτεται έκθεση</p> <p><input type="checkbox"/> Επισυνάπτονται πρόσθετα στοιχεία</p> <p><input type="checkbox"/> Δεν επισυνάπτονται πρόσθετα στοιχεία</p> <p>*Συμπληρώνεται από την υπηρεσία</p>
<p><input type="checkbox"/> Η καταγγελία πραγματοποιείται επώνυμα</p>	<p><input type="checkbox"/> Η καταγγελία είναι ανώνυμη</p>



*Όνομα:

Επώνυμο:

Διεύθυνση:

Τηλέφωνο:

e-mail:

Ο καταγγέλλων είναι:

Καταναλωτής / Χρήστης υπηρεσιών

Οικογένεια του καταναλωτή

.....

*Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων είναι φυσικό πρόσωπο

*ΑΦΜ:

Επωνυμία:

Διεύθυνση:

Υπεύθυνος επικοινωνίας:

Τηλέφωνο:

e-mail:

* Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων είναι νομικό πρόσωπο

Ημερομηνία της καταγγελλόμενης παράβασης:

Ώρα της καταγγελλόμενης παράβασης:

Στοιχεία του καταγγελλόμενου οικονομικού φορέα:

Επωνυμία:

Διεύθυνση:

Υπεύθυνος επιχείρησης:

Τηλέφωνο:



e-mail:	
<p>Λόγοι υποβολής της καταγγελίας:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Υποδομή: δάπεδα, τοίχοι, οροφές, αερισμός, φωτισμός<input type="checkbox"/> Απόβλητα: στερεά, υγρά απόβλητα, απορρίμματα<input type="checkbox"/> Καθαρισμός, απολύμανση και επιβλαβείς οργανισμοί <input type="checkbox"/> Υγιεινή εξοπλισμού και εργαλείων<input type="checkbox"/> Ασφάλεια του εξοπλισμού<input type="checkbox"/> Κατάσταση του προϊόντος<input type="checkbox"/> Υγιεινή των χώρων που παρασκευάζονται/διατηρούνται τρόφιμα<input type="checkbox"/> Ασφάλεια των τροφίμων <p>Παραβίαση μέτρων σε περίπτωση ύπαρξης επιδημικής νόσου π.χ. COVID:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> μη τήρηση κανόνων ατομικής υγιεινής<input type="checkbox"/> δεν χρησιμοποιούνται μάσκες<input type="checkbox"/> δεν τηρούνται οι απαιτούμενες αποστάσεις<input type="checkbox"/> ανθυγιεινή εστία<input type="checkbox"/><input type="checkbox"/>	<p>Λεπτομερής περιγραφή του λόγου υποβολής της καταγγελίας:</p>
Αποδεικτικά στοιχεία, εφόσον υπάρχουν (εικόνες, δείγματα, ιατρικά έγγραφα κλπ.):	
<p>Ο καταγγέλλων δηλώνω ότι έλαβα γνώση της Πολιτικής Διαχείρισης Καταγγελιών του Υπ. Υγείας:</p>	<p>Υπογραφή καταγγέλλοντος:</p>



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ02

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ (ΑΚ02)

Στοιχεία υπηρεσίας:

Αριθμός μητρώου:

Ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας:

Στοιχεία του υπαλλήλου που αξιολογεί την καταγγελία

Όνομα:

Επώνυμο:

Θέση εργασίας:

ΣΤΑΔΙΟ 1 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Κριτήρια Αξιολόγησης	Αξιολόγηση	Ενέργεια
1. Συμβατότητα με το πεδίο αρμοδιότητας της εποπτεύουσας αρχής	ΝΑΙ	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται με το επόμενο κριτήριο.
	ΟΧΙ	Η καταγγελία διαβιβάζεται στην αρμόδια αρχή και αρχειοθετείται.
2. Βάσιμο και στοιχειοθετημένο περιεχόμενο με επαρκείς πληροφορίες	ΝΑΙ	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται με το επόμενο κριτήριο.
	ΟΧΙ	Η καταγγελία αρχειοθετείται.
3. Συνιστά παράβαση υφιστάμενης νομικής απαίτησης	ΝΑΙ	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται στο επόμενο στάδιο.
	ΟΧΙ	Η καταγγελία αρχειοθετείται.
4. Ο χρόνος που έχει παρέλθει δεν καθιστά αδύνατη την διαπίστωση της παράβασης	ΝΑΙ	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται στο επόμενο στάδιο.
	ΟΧΙ	Η καταγγελία αρχειοθετείται.

ΣΤΑΔΙΟ 2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Κριτήρια Αξιολόγησης	Αξιολόγηση		Παρατηρήσεις
	ΝΑΙ	ΟΧΙ	
5. Επαναληψιμότητα σοβαρού ή πολύ σοβαρού περιστατικού	1	0	
6. Ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας δεν έχει γνωστοποιηθεί / αδειοδοτηθεί.	1	0	
7. Έκθεση σε κίνδυνο ευαίσθητης ομάδας	2	0	
8. Εκτίμηση του βαθμού κινδύνου όσον αφορά τις επιπτώσεις στη δημόσια υγεία	ΧΑΜΗΛΟΣ	1	
	ΜΕΤΡΙΟΣ	4	
	ΥΨΗΛΟΣ	8	
Συνολική βαθμολογία			
Επίπεδο κινδύνου			
Ενέργεια διαχείρισης			

ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ

	Εισηγητής	Προϊστάμενος Τμήματος
Όνομα		
Υπογραφή		
Ημερομηνία		

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Συμπέρασμα ελέγχου (Επίπεδο κινδύνου)	
Ενέργειες ΜΕΣ	



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΚ03

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ (ΑΚ03)

Διεύθυνση και άλλα στοιχεία της υπηρεσίας δημόσιας υγείας στην οποία απευθύνεται η καταγγελία:

 Δρομολόγηση σε άλλη υπηρεσία λόγω αναρμοδιότητας

Διεύθυνση και άλλα στοιχεία της υπηρεσίας δημόσιας υγείας στην δρομολογήθηκε η καταγγελία λόγω αναρμοδιότητας:

Αριθμός μητρώου αναφοράς (αριθμός πρωτοκόλλου):	Ημερομηνία και ώρα υποβολής της καταγγελίας:
Στοιχεία του υπαλλήλου – χειριστή*: <small>*που υποδέχεται, καταγράφει (ανάλογα με τον τρόπο υποβολής, εάν χρειαστεί, καταχωρεί την καταγγελία στην ψηφιακή φόρμα), αξιολογεί και διαχειρίζεται την καταγγελία</small>	Ημερομηνία και ώρα καταχώρησης της καταγγελίας ψηφιακά:
Λόγοι καταγγελίας συνοπτικά:	Είδος επιχείρησης – εγκατάστασης: <input type="checkbox"/> Εργαστήριο αισθητικής <input type="checkbox"/> Αυτοτελές διαιτολογικό γραφείο / Πολυδύναμη διαιτολογική μονάδα
Επωνυμία, διεύθυνση και ΑΦΜ της επιχείρησης την οποία αφορά η καταγγελία:	



Ο βαθμός κινδύνου της καταγγελίας:	
Επίπεδο κινδύνου της καταγγελίας: <input type="checkbox"/> Χαμηλό <input type="checkbox"/> Μέτριο <input type="checkbox"/> Υψηλό <input type="checkbox"/> Πολύ υψηλό	Τελική απόφαση διαχείρισης: <input type="checkbox"/> Αρχαιοθέτηση <input type="checkbox"/> Ένταξη για διερεύνηση στον προγραμματισμό των τακτικών ελέγχων <input type="checkbox"/> Διοικητική ή / και επιτόπια διερεύνηση στο συντομότερο δυνατό <input type="checkbox"/> Επιτόπια διερεύνηση και λήψη μέτρων άμεσα
Στάδιο 1 Ημερομηνία προκαταρκτικής επιλογής διαχείρισης:	Στάδιο 2 Ημερομηνία της τελικής επιλογής διαχείρισης:
Διερεύνηση της καταγγελίας: <input type="checkbox"/> Επιτόπιος έλεγχος <input type="checkbox"/> Διοικητικός έλεγχος εγγράφων Ημερομηνία έναρξης της διερεύνησης: Ημερομηνία ολοκλήρωσης της διερεύνησης:	Άλλες ημερομηνίες και σημαντικές ενέργειες / έγγραφα (επιστολές, συνεντεύξεις, τηλεφωνικές κλήσεις κοκ)
<input type="checkbox"/> Σύνταξη έκθεσης ελέγχου Ημερομηνία ολοκλήρωσης της έκθεσης:	<input type="checkbox"/> Εφαρμογή του ΜΕΣ και επιβολή μέτρων / κυρώσεων Ημερομηνία κοινοποίησης των μέτρων / κυρώσεων στην επιχείρηση:



Ημερομηνία αποστολής των πληροφοριών σχετικά με το αποτέλεσμα διερεύνησης της καταγγελίας στον καταγγέλλοντα:	Ημερομηνία αποστολής των πληροφοριών σχετικά με το αποτέλεσμα διερεύνησης της καταγγελίας στον καταγγελλόμενο οικονομικό φορέα:
Περάτωση της διαδικασίας διαχείρισης, διερεύνησης και παρακολούθησης της καταγγελίας	
Όνοματεπώνυμο αρμόδιου ελεγκτή:	Όνοματεπώνυμο προϊστάμενου τμήματος χειριστή:
Υπογραφή ελεγκτή:	Υπογραφή προϊστάμενου:
Ημερομηνία περάτωσης διερεύνησης:	Ημερομηνία περάτωσης διαχείρισης και παρακολούθησης:
Όνοματεπώνυμο χειριστή της καταγγελίας:	Όνοματεπώνυμο προϊστάμενου διεύθυνσης:
Υπογραφή χειριστή:	Υπογραφή προϊστάμενου διεύθυνσης:
Ημερομηνία περάτωσης διαχείρισης:	Ημερομηνία περάτωσης παρακολούθησης:



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV ΠΙΝΑΚΕΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Κριτήρια για την προκαταρκτική επιλογή διαχείρισης της καταγγελίας

ΣΤΑΔΙΟ 1 :ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	Συμβατότητα με το πεδίο αρμοδιότητας της εποπτεύουσας αρχής	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται με το επόμενο κριτήριο.	Η καταγγελία διαβιβάζεται στην αρμόδια αρχή και αρχειοθετείται.
2	Βάσιμο και στοιχειοθετημένο περιεχόμενο με επαρκείς πληροφορίες	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται με το επόμενο κριτήριο.	Η καταγγελία αρχειοθετείται.
3	Παράβαση υφιστάμενης νομικής απαίτησης	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται στο επόμενο στάδιο.	Η καταγγελία αρχειοθετείται.
4	Ο χρόνος που έχει παρέλθει δεν καθιστά αδύνατη την διαπίστωση της παράβασης	Η αξιολόγηση της καταγγελίας συνεχίζεται στο επόμενο στάδιο.	Η καταγγελία αρχειοθετείται.

Κριτήρια αξιολόγησης της καταγγελίας

ΣΤΑΔΙΟ 2: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
5	Επαναληψιμότητα περιστατικού	1	0
6	Ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας δεν έχει γνωστοποιηθεί / αδειοδοτηθεί.	1	0
7	Έκθεση σε κίνδυνο ευαίσθητης ομάδας	2	0
8	Εκτίμηση του βαθμού κινδύνου όσον αφορά τις άμεσες ή έμμεσες επιπτώσεις στη δημόσια υγεία	Χαμηλός βαθμός κινδύνου	1
		Μέτριος βαθμός κινδύνου	4
		Υψηλός βαθμός κινδύνου	8

Πίνακας ενεργειών διαχείρισης της καταγγελίας

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΒΑΘΜΟΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΧΑΜΗΛΟ	0-3	ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
ΜΕΤΡΙΟ	4	ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΟΥ



		ΕΤΗΣΙΟΥ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΥΨΗΛΟ	5-6	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ Ή / ΚΑΙ ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟ ΣΥΝΤΟΜΟΤΕΡΟ ΔΥΝΑΤΟ
ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΟ	7-12	ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΜΕΤΡΩΝ ΑΜΕΣΑ



Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 29 Ιουνίου 2026

Η Αναπληρώτρια Υπουργός

ΕΙΡΗΝΗ ΑΓΑΠΗΔΑΚΗ

