



Ε.Π.  
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ**  
**ΜΕΛΕΤΗ-ΒΛΩΜΙΣΗ**  
**ΔΗΜΟΣΙΟΥ**  
**ΤΟΜΕΑ**  
**LOWEV**



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

## Ψηφιακή Πλατφόρμα για Καταγγελίες Καταναλωτών

Η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης & Εφαρμογής Τομέων Βιομηχανίας, Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή (ΕΥΔΕ ΒΕΚ) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων υλοποίησε το έργο Δημιουργία ενός Σύγχρονου Κέντρου Υποδοχής και Διαχείρισης Καταγγελιών, στο πλαίσιο του Υποέργου 1 «Δράσεις Ενίσχυσης Εσωτερικού Ελέγχου στους φορείς του Δημόσιου Τομέα», της συγχρηματοδοτούμενης πράξης με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5041869 και κωδικό πράξης ΣΑ 2019ΣΕ41910006, με ανάδοχο την ένωση εταιρειών Cosmos Business Systems ΑΕΒΕ – Modus Α.Ε.

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου υποδοχής και διαχείρισης καταγγελιών, αναβαθμίζοντας την επιχειρησιακή λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων.

Αξιοποιώντας τις ψηφιακές υπηρεσίες του Έργου, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα υποβολής καταγγελιών εντός κι εκτός Ελλάδος και Ευρωπαϊκής Ένωσης για πλήθος κατηγοριών.

Κάθε καταγγελία μπορεί να πραγματοποιηθεί επώνυμα με ταυτοποίηση του καταγγέλλοντα μέσω του TaxisNet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης ή ανώνυμα χωρίς να απαιτείται κάποια αυθεντικοποίηση. Με την ολοκλήρωση της υποβολής της από το χρήστη και της τυχόν επισύναψης σχετικών εγγράφων, η καταγγελία μεταβιβάζεται στο κεντρικό πρωτόκολλο του Υπουργείου και στη συνέχεια προωθείται εσωτερικά στο προσωπικό του Υπουργείου, ακολουθώντας την προβλεπόμενη αυτοματοποιημένη ροή έγκρισης και διεκπεραίωσης βάση των στοιχείων της. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται αυτόματα από το σύστημα για τον αριθμό πρωτοκόλλου που έλαβε η καταγγελία του και λαμβάνει ψηφιακά τυχόν απαντητικά έγγραφα που σχετίζονται με αυτή, ολοκληρώνοντας το κύκλωμα υποβολής καταγγελίας πλήρως ηλεκτρονικά, γρήγορα και με ασφάλεια.

### Ε.Π. «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα»

Το Ε.Π. «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» (ΕΠ ΜΔΤ) αποτελεί μέρος της δομής του νέου Ε.Σ.Π.Α. 2014-2020 και εντάσσεται στη συνολική αναπτυξιακή στρατηγική της Ελλάδας για την τρέχουσα προγραμματική περίοδο.

Πρόκειται για ένα πολυτομεακό και πολυταμειακό Πρόγραμμα (συγχρηματοδοτούμενο από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο ΕΚΤ και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης ΕΤΠΑ) που αποσκοπεί στην επίτευξη του μέγιστου αντίκτυπου στην ανάπτυξη και στην απασχόληση με την αξιοποίηση πόρων των Διαρθρωτικών Επενδυτικών Ταμείων (ΕΔΕΤ), με γνώμονα την επίτευξη των στόχων της δεκαετούς Στρατηγικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης «Ευρώπη 2020» για μία έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη και την αντίστοιχη επικέντρωση της ενωσιακής πολιτικής για τη συνοχή στους στόχους αυτούς.

