



## ΧΑΡΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΕΝΙΣΧΥΣΕΩΝ

### 1. Η Πολιτική του Οργανισμού

Η διοίκηση του ΟΠΕΚΕΠΕ δεσμεύεται να ικανοποιήσει στο μέγιστο δυνατό τις απαιτήσεις των παραγωγών και λοιπών δικαιούχων των κοινοτικών ενισχύσεων, παρέχοντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

Οι υπεύθυνοι και οι εργαζόμενοι όλων των Διευθύνσεων, Τμημάτων και Γραφείων του Οργανισμού, υποχρεούνται να ενεργούν σύμφωνα με τη δέσμευση αυτή και τις αρχές ποιότητας που συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Η εξυπηρέτηση των δικαιούχων γίνεται με ευγένεια, σεβασμό και με τον ευκολότερο για αυτούς τρόπο,
- Η διαχείριση των αιτημάτων είναι άμεση και γίνεται με όλους τους δυνατούς τρόπους (γραπτά, προφορικά και ηλεκτρονικά),
- Οι απαντήσεις που παρέχονται είναι ξεκάθαρες, κατανοητές και περιεκτικές,
- Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι βασική προτεραιότητα,
- Οι προτάσεις, οι συστάσεις και τα σχόλια των δικαιούχων είναι σημαντικά. Ο Οργανισμός τα καταγράφει, τα αξιολογεί και βελτιώνει τις υπηρεσίες του μέσω αυτών,
- Η μη ικανοποίηση των δικαιούχων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αντιμετωπίζεται άμεσα από διαδοχικά επίπεδα διοίκησης του Οργανισμού, ανάλογα με το πρόβλημα,
- Ο Οργανισμός χρησιμοποιεί όλες τις διαθέσιμες τεχνολογίες για να παρέχει τη μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση,
- Ο Οργανισμός αναβαθμίζει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει μέσω της διαρκούς επιμόρφωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων του.

### 2. Εφαρμογή της Πολιτικής

Οι εργαζόμενοι του ΟΠΕΚΕΠΕ σας εξυπηρετούν μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής και συμβατικής αλληλογραφίας, φαξ ή με επίσκεψη στα γραφεία του Οργανισμού.

Οι Προϊστάμενοι των Οργανικών Μονάδων παρακολουθούν ότι όλα τα θέματά σας επιλύονται, ειδικά όταν απαιτείται η εμπλοκή δύο ή περισσότερων Οργανικών Μονάδων.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένος με την εξυπηρέτηση ή έχετε να καταγγείλετε οτιδήποτε ή οποιοδήποτε:



- Απευθύνεστε αρχικά, με οποιοδήποτε από τους τρόπους επικοινωνίας που περιγράφονται παρακάτω, στον προϊστάμενο της Περιφερειακής Διεύθυνσης που σας εξυπηρέτησε περιγράφοντας λεπτομερώς την κατάσταση ή το συμβάν.
- Ο αρμόδιος προϊστάμενος διερευνά το συμβάν και σας αποστέλλει τεκμηριωμένη απάντηση εντός 20 εργάσιμων ημερών και εφόσον απαιτείται προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες.
- Εάν δε μείνετε ικανοποιημένος με την ανταπόκριση της Περιφερειακής Διεύθυνσης μπορείτε να απευθυνθείτε στη αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας, η οποία διερευνά εκ νέου την κατάσταση και σας αποστέλλει σχετική απάντηση.

Αρμόδιες για την άμεση εξυπηρέτησή σας είναι οι **Περιφερειακές Διευθύνσεις** (βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι). Εναλλακτικά μπορείτε να επισκεπτεστε και να εξυπηρετείστε από το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Πολίτη (Γ.Ε.Π) που βρίσκεται στο κτίριο της Κεντρικής Υπηρεσίας ( Δομοκού 5, Αθήνα) ή από το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί στις Περιφερειακές Διευθύνσεις και στην Κεντρική Υπηρεσία του Οργανισμού.

Επίσης, πληροφορίες βρίσκονται αναρτημένες και στην **ιστοσελίδα του Οργανισμού ([www.opekepe.gr](http://www.opekepe.gr))**, όπου μπορείτε να βρείτε **Εφαρμογές, Δελτία Τύπου, Εγκυκλίου – Έντυπα** και **Συχνές Ερωτήσεις (Frequently Asked Questions -FAQ)**, όπου απαντώνται τα πιο συχνά ερωτήματά σας, απλά και κατανοητά.

## 2.1 Καταβολή Επιδοτήσεων

- Ο Οργανισμός δεσμεύεται να πληρώνει άμεσα τις αιτήσεις δικαιούχων για κάθε Μέτρο, εκτός εάν καθορίζεται διαφορετικά για συγκεκριμένα Μέτρα, από τους σχετικούς κανονισμούς της Ε.Ε., εφ' όσον έχουν τηρηθεί όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες και προθεσμίες υποβολής των απαραίτητων δικαιολογητικών.

## 2.2 Διαδικασία Ένστασης

- Εάν επιθυμείτε, μπορείτε να υποβάλετε ένσταση κατά απόφασης αναφορικά με την πληρωμή σας ή οποιοδήποτε δικαίωμα σας, στην οικεία Περιφερειακή Διεύθυνση εντός 15 ημερών από τη στιγμή που λαμβάνετε γνώση, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά από την Εθνική και Κοινοτική Νομοθεσία.

## 2.3 Καταπολέμηση Παρατυπιών – Κυρώσεις

- Ο Οργανισμός δύναται να διερευνήσει υποθέσεις για τις οποίες υπάρχει υποψία παρατυπίας, όπως προβλέπεται από το σχετικό νόμο και εφόσον οι υποψίες αποδειχθούν βάσιμες, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία κυρώσεις.

# 3. Μέσα Επικοινωνίας με τον Πολίτη

## 3.1 Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών - Χειρισμός Τηλεφωνημάτων

Εξυπηρετείστε τηλεφωνικά (βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι) για θέματα για τα οποία δεν απαιτείται προσκόμιση εγγράφων ή γραπτού αιτήματος. Ημέρες και ώρες λειτουργίας του Κέντρου είναι από Δευτέρα έως και Παρασκευή από τις 09:30 έως τις 13:30. Τα τηλεφωνημάτά σας:



- Απαντώνται το συντομότερο δυνατό αφού διαλέξετε την κατάλληλη για εσάς αυτόματη επιλογή.
- Οι εκπρόσωποι του Οργανισμού όταν απαντούν στο τηλέφωνο, αναφέρουν: Τμήμα ή Περιφερειακή Διεύθυνση που υπηρετούν καθώς και το ονοματεπώνυμό τους.
- Καταβάλλεται κάθε προσπάθεια ώστε να μη γίνεται μεταφορά των κλήσεων σας από τον έναν εκπρόσωπο του ΟΠΕΚΕΠΕ στον άλλον.
- Εάν η κλήση σας χρειάζεται να μεταφερθεί αρμοδίως, τότε σας ενημερώνουμε για τη μεταφορά και το όνομα του αρμοδίου εκπροσώπου.
- Εάν ο αρμόδιος εκπρόσωπος δεν είναι σε θέση να απαντήσει, έχει φροντίσει να κρατάει μήνυμα κάποιος συνάδελφός του, ώστε το τηλεφώνημα να απαντηθεί το **αργότερο** την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- Αν όλοι οι αρμόδιοι εκπρόσωποι είναι απασχολημένοι η κλήση σας μεταφέρεται στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αν και αυτοί οι εκπρόσωποι είναι απασχολημένοι σας δίνεται η δυνατότητα να αφήσετε ηχητικό μήνυμα στην τηλεφωνική θυρίδα με τα στοιχεία σας, ένα τηλέφωνο επικοινωνίας και μια σύντομη περιγραφή του ερωτήματός σας. Την επόμενη εργάσιμη ημέρα ο αρμόδιος εκπρόσωπος θα σας καλέσει για να σας εξυπηρετήσει.
- Η παραπάνω πολιτική τηλεφωνικής εξυπηρέτησης είναι ίδια τόσο στις Περιφερειακές Διευθύνσεις όσο και στην Κεντρική Υπηρεσία. Για καλύτερη εξυπηρέτηση παρακαλούμε όπως απευθύνεστε στην οικεία Περιφερειακή Διεύθυνση η οποία χειρίζεται τα θέματα της περιοχής σας.
- Τα θέματα που θα καλύπτονται από το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης αφορούν Πληρωμές Ενιαίας Ενίσχυσης, Πληρωμές Μέτρων Αγροτικής Ανάπτυξης, Πληρωμές Μηχανισμών Αγοράς, Διαχείριση Δικαιωμάτων, Θέματα Ελέγχων, Θέματα Ψηφιοποίησης και τέλος λοιπά Θέματα πέρα των Επιδοτήσεων.

### 3.2 Χειρισμός Έντυπης Αλληλογραφίας και Φαξ

- Τα γραπτά αιτήματα ή ερωτήματά σας τα απευθύνετε στην οικεία Περιφερειακή Διεύθυνση (βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι), αναγράφοντας μεταξύ άλλων και το τηλέφωνό σας.
- Εντός της επόμενης, από την παραλαβή του γραπτού αιτήματος, εργάσιμης ημέρας σας επιβεβαιώνουμε τηλεφωνικώς για την παραλαβή του αιτήματος και σας ενημερώνουμε για τον Αριθμό Πρωτοκόλλου καθώς και για τα στοιχεία του αρμοδίου εκπροσώπου για το χειρισμό του ζητήματός σας.
- Ακολουθώς, σας αποστέλλουμε μια ξεκάθαρη απαντητική επιστολή, εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματός σας. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, τότε ο αρμόδιος εκπρόσωπος επικοινωνεί μαζί σας και σας ενημερώνει για το χρόνο και τους λόγους της καθυστέρησης.

### 3.3 Χειρισμός Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

- Τα ηλεκτρονικά αιτήματα ή ερωτήματά σας τα απευθύνετε στην οικεία Περιφερειακή Διεύθυνση (βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι).
- Εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας, ο αρμόδιος σας επιβεβαιώνει ηλεκτρονικά την παραλαβή.
- Ακολουθώς, σας αποστέλλουμε μια ξεκάθαρη απαντητική ηλεκτρονική επιστολή, εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματός σας. Εάν αυτό



δεν είναι εφικτό, τότε ο αρμόδιος εκπρόσωπος επικοινωνεί ηλεκτρονικά μαζί σας και σας ενημερώνει για το χρόνο και τους λόγους της καθυστέρησης

- Εάν δεν έχετε προσωπικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τότε πρέπει να το αναφέρετε και να σημειώσετε το όνομα, τη διεύθυνση και το τηλέφωνό σας ώστε να σας απαντήσουμε γραπτώς. Ηλεκτρονικά μηνύματα μπορείτε να αποστέλλετε και από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

### 3.4 Χειρισμός επισκέψεων

Επισκέψεις και προσωπικές συναντήσεις με αρμόδιο εκπρόσωπο του ΟΠΕΚΕΠΕ γίνονται κατά προτεραιότητα στις οικείες Περιφερειακές Διευθύνσεις (βλέπε ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι). Εναλλακτικά μπορείτε να επισκέπτεστε το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Πολίτη (Γ.Ε.Π.). Ημέρες και ώρες επισκέψεων είναι από Δευτέρα έως και Παρασκευή από τις 09:00 έως τις 12:00.

Εξυπηρέτηση δικαιούχου στις Μονάδες της Κεντρικής Υπηρεσίας από αρμόδιο εκπρόσωπο γίνεται μόνο με προγραμματισμένη συνάντηση.

- Σε περίπτωση που σας ζητήσουμε να έρθετε για κάποιο θέμα σας, σας αναφέρουμε τα δικαιολογητικά που πρέπει να έχετε μαζί σας, το όνομα του εκπροσώπου με τον οποίο θα συναντηθείτε, τον τόπο και την ώρα της συνάντησης.
- Εάν ζητήσετε εσείς συνάντηση, μέσω του Γ.Ε.Π. ή του τηλεφωνικού κέντρου, πρέπει να αναφέρετε σαφώς το θέμα σας. Την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή του αιτήματος, σας ορίζουμε συνάντηση και σας αναφέρουμε τα δικαιολογητικά που πρέπει να φέρετε, το όνομα του εκπροσώπου με τον οποίο θα συναντηθείτε καθώς και τον τόπο και την ώρα της συνάντησης.
- Κάθε προγραμματισμένη συνάντηση πραγματοποιείται εντός 10 λεπτών από την γνωστοποίηση της άφιξής σας.
- Σε περίπτωση που προσέρθετε χωρίς προγραμματισμένη συνάντηση θα τηρείται αυστηρά σειρά προτεραιότητας, με εξαίρεση τα άτομα με ειδικές ανάγκες ή αυτά που χρήζουν βοήθειας.

## 4. Προχωράμε Μπροστά

Με χρήση νέων καινοτόμων τεχνολογιών και τη δική σας συμβολή, ο Οργανισμός σχεδιάζει και παρέχει άμεσα στο δικαιούχο μια σειρά υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Ο Οργανισμός δίνοντας τη δυνατότητα διαδικτυακής υποβολής παρατηρήσεων και προτάσεων αναβαθμίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με τη συμβολή του δικαιούχου.

Ο δικαιούχος μπορεί:

- Να συμπληρώσει διαδικτυακό έντυπο ερωτημάτων, παραπόνων, προτάσεων.
- Να αξιολογήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω ειδικού έντυπου αποτύπωσης της ικανοποίησης.
- Να αποστείλει ηλεκτρονικό μήνυμα μέσω της φόρμας καταχώρησης ερωτημάτων-παραπόνων 

δικαιούχων	κοινοτικών	ενισχύσεων
------------	------------	------------

 ([http://www.opekepe.gr/entypo\\_erwthmata.asp](http://www.opekepe.gr/entypo_erwthmata.asp)), όπου κάθε πρόταση ή παρατήρηση είναι ευπρόσδεκτη.



#### 4.1 Διαδικτυακές Υπηρεσίες ([www.opekepe.gr](http://www.opekepe.gr))

Στοχεύοντας σε απλές διαδικτυακές υπηρεσίες, φιλικές προς το δικαιούχο, η ιστοσελίδα του ΟΠΕΚΕΠΕ αναβαθμίζεται συνεχώς με υπηρεσίες όπως:

- **Ένταξη στις ΑΠΕ:** Υποβολή αιτήσεων για την ένταξη στο καθεστώς των επαγγελματιών αγροτών για τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).
- **Διαδικτυακή Ενημέρωση Αγροτών για Παραδόσεις Βάμβακος:** Με την εισαγωγή του ΑΦΜ, οι αγρότες ενημερώνονται σε καθημερινή βάση για τις παραδόσεις του σύσπορου βάμβακος, τη στρεμματική απόδοση και την απόδοση του εκκοκκιστηρίου.
- **Διαδικτυακή Ενημέρωση Αγροτών για την Προκαταβολή (50%) της Ενιαίας Ενίσχυσης 2010:** Με την εισαγωγή του ΑΦΜ, οι αγρότες ενημερώνονται τόσο για το ποσό της προκαταβολής Ενιαίας Ενίσχυσης 2010 που τους καταβάλλεται, όσο και για τους λόγους ενδεχόμενης μη καταβολής. Η εν λόγω υπηρεσία θα επεκταθεί προκειμένου στο κοντινό μέλλον να παρέχει ενημέρωση για το σύνολο των πληρωμών που πραγματοποιεί ο ΟΠΕΚΕΠΕ.

#### 4.2 [www.e-enisxyseis.gr](http://www.e-enisxyseis.gr)

Σε εφαρμογή του Καν. 259/2008, ο ΟΠΕΚΕΠΕ ανακοινώνει δημόσια τις πληρωμές που πραγματοποιεί σε ετήσια βάση για τα Ταμεία ΕΓΤΕ και ΕΓΤΑΑ. Η δημοσίευση πληροφοριών γίνεται ανά γεωγραφική περιοχή και καλλιέργεια, κατηγορία δικαιούχων ενισχύσεων, λοιπά στατιστικά στοιχεία, όπως και στοιχεία διασταυρωτικών ελέγχων.

#### 4.3 myΟΠΕΚΕΠΕ

Για πρώτη φορά το 2010, ο ΟΠΕΚΕΠΕ παρείχε εξατομικευμένη πληροφόρηση δικαιούχων για την προθεσμία υποβολής της αίτησης με γραπτό μήνυμα (SMS) μέσω κινητού τηλεφώνου. Εξελίσσοντας αυτή την οπτική επικοινωνία με το δικαιούχο, ο Οργανισμός στοχεύει να παράσχει εξατομικευμένη πληροφόρηση για κάθε συναλλασσόμενο με τον ΟΠΕΚΕΠΕ μέσω της δημιουργίας ψηφιακού φακέλου όπου θα συγκεντρώνεται το σύνολο της πληροφορίας για οποιαδήποτε συναλλαγή δικαιούχου - ΟΠΕΚΕΠΕ.

**5. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι****ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΟΠΕΚΕΠΕ**

Κεντρική Υπηρεσία			
ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧ.ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Δομοκού 5, 10445	210 8802000	210 8226737
Περιφερειακές Διευθύνσεις			
ΠΕΡ. Δ/ΝΣΗ	ΤΑΧ.ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX
ΘΡΑΚΗΣ	Πλ. Ειρήνης 66 Τ.Κ 69100, ΚΟΜΟΤΗΝΗ	2531035703	25310 35702
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Ευζώνων 17 ΤΚ 62125, ΣΕΡΡΕΣ	23210 38605	23210 36474
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Γιαννιτών 31, ΤΚ 54627 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ (ΚΤΗΡΙΟ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ 6ος Οροφος)	2310 566602 2310 566616	2310 566981
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Εθνική Οδός ΦΑΡΣΑΛΩΝ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ 2Α, Τ.Κ. 41335, ΛΑΡΙΣΑ	2410 283259	2410 555753
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	Κ. Καραμανλή Τ.Κ. 35100, ΛΑΜΙΑ (ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ)	22310 53269	22310 66215
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	1ο χιλ. Εθνικής οδού Κοζάνης-Λάρισας, Κόμβος Πανόραμα, Τ.Κ 50100, ΚΟΖΑΝΗ	24610 49350	24610 24253
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	Αθηνών 18, Τ.Κ. 26500, ΠΑΤΡΑ	2610 453537	2610 455221
ΚΡΗΤΗΣ	Εμμανουήλ Πατππα κ' Ηρακλή, Τ.Κ. 71305, ΗΡΑΚΛΕΙΟ	2810 370484	2810 317928
ΑΤΤΙΚΗΣ & ΝΗΣΩΝ ΑΙΓΑΙΟΥ	Δομοκού 5, Τ.Κ. 10445, ΑΘΗΝΑ	210 8802100	210 8802682
ΗΠΕΙΡΟΥ	Λεωφόρος 8ης Μεραρχίας 5-7 ΤΚ 45445, ΙΩΑΝΝΙΝΑ	26510 45141	26510 45257
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Τάσου Σχειώτη 38-40, Τ.Κ. 22100, ΤΡΙΠΟΛΗ	2710 221837	2710 221825

**Ηλ. Επικοινωνία: Φόρμα καταχώρησης ερωτημάτων-παραπόνων δικαιούχων κοινοτικών ενισχύσεων ([http://www.opekepe.gr/entypo\\_erwthmata.asp](http://www.opekepe.gr/entypo_erwthmata.asp))**