



# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 42

20 Ιανουαρίου 2010

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

#### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Επανακαθορισμός των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. ....	1
Αποδοχή μεταφοράς προσωπικού και σύσταση θέσεων (αναδημοσίευση). ....	2

#### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 58134/2275 (1) Επανακαθορισμός των ποιοτικών προδιαγραφών και των όρων παροχής της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.	
--	--

#### Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

#### ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις

α) των παρ. 2, 4 και 6 του άρθρου 4 και των εδ. η, θ, ι της παρ. 1 του άρθρου 6 του ν. 2668/1998 (Φ.Ε.Κ. Α/282) «Οργάνωση του τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.

β) του π.δ. 293/1999 περί Οργανισμού του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, όπως ισχύει.

γ) του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα» που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (Φ.Ε.Κ. Α/98).

δ) της αριθμ. 2876/07-10-2009 απόφασης του Πρωθυπουργού «Αλλαγή τίτλου Υπουργείων» (Φ.Ε.Κ. Β/2234).

ε) της αριθμ. οικ. 69139/7766/21-12-2009 απόφασης «Ανάθεση αρμοδιοτήτων του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, στους Υφυπουργούς Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων» (Φ.Ε.Κ. Β/2514).

2. Το γεγονός ότι από την εφαρμογή της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

3. Την υπ' αριθμ. 536/174/12-10-2009 απόφαση γνωμοδότησης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.), αποφασίζουμε:

#### Άρθρο 1

Υποχρέωση Φορέα Παροχής Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να παρέχει στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το σημείο της Ελληνικής Επικράτειας στο οποίο ευρίσκονται, καθολικές ταχυδρομικές υπηρεσίες, όπως αυτές προσδιορίζονται στο ν. 2668/1998, όπως εκάστοτε ισχύει, και σύμφωνα με τις ποιοτικές προδιαγραφές που ορίζει η παρούσα.

#### Άρθρο 2

Ποιοτικές Προδιαγραφές Καθολικής Υπηρεσίας

Οι ποιοτικές προδιαγραφές και η αξιοπιστία βάσει των οποίων προσφέρεται η Καθολική Υπηρεσία (ΚΥ) από το Φορέα παροχής της (Φ.Π.Κ.Υ.), στην Ελληνική Επικράτεια, καθορίζονται στο Παράρτημα της παρούσας.

Η κανονικότητα παροχής της Καθολικής Υπηρεσίας συνίσταται στην πραγματοποίηση μίας (1) περισυλλογής από το σύνολο των σημείων πρόσβασης/κατάθεσης ταχυδρομικών αντικειμένων και μίας (1) την ημέρα διανομής κατ' οίκον ή στις εγκαταστάσεις κάθε φυσικού ή νομικού προσώπου, για πέντε εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα, με την επιφύλαξη των εκάστοτε καθοριζόμενων εξαιρέσεων.

Με σκοπό τη μέγιστη δυνατή οικονομική και κοινωνική συνοχή της χώρας και έχοντας υπόψη την ιδιαίτερη σημασία της επικοινωνίας για την ανάπτυξη της Περιφέρειας, από την κανονικότητα παροχής Κ.Υ., όσον αφορά τη συχνότητα περισυλλογής και διανομής εξαιρούνται οι νησιωτικές και οι ηπειρωτικές περιοχές της χώρας, των οποίων η πρόσβαση, μέσω οδικού/ακτοπλοϊκού/αεροπορικού δικτύου, είναι εξαιρετικά δυσχερής.

Η περισυλλογή και διανομή ταχυδρομικών αντικειμένων στις περιοχές αυτές υλοποιείται, τουλάχιστον, κατά τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας, που πραγματοποιούνται οδικά, ακτοπλοϊκά ή αεροπορικά δρομολόγια.

Οι εξαιρούμενες περιοχές λόγω γεωγραφικών συνθηκών ή εξαιρετικών περιστάσεων, εξετάζονται από τριμελή Κοινή Επιτροπή, απαρτιζόμενη, από ένα μέλος (πρόεδρο) που ορίζει το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, ένα μέλος που ορίζει η Ε.Ε.Τ.Τ και ένα μέλος που ορίζει ο Φ.Π.Κ.Υ..

Οι, προτεινόμενες από την Επιτροπή, εξαιρούμενες περιοχές αξιολογούνται από τον Υπουργό Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και αποτελούν παράρτημα του Συμβολαίου Διοίκησης, το οποίο συνάπτεται μεταξύ του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Με την ανωτέρω περιγραφόμενη διαδικασία θα επανεξετασθούν οι εξαιρούμενες περιοχές τον Ιανουάριο του 2011.

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας εκδίδει χωριστή κατάσταση για κάθε Νομό, στην οποία αναγράφονται οι εξαιρούμενες περιοχές, καθώς και η συχνότητα εξυπηρέτησης αυτών. Η κατάσταση αυτή αναρτάται σε όλα τα Ταχυδρομικά Γραφεία του Νομού και κοινοποιείται στα Δημοτικά και Κοινοτικά Διαμερίσματα αυτού, καθώς και στην Ε.Ε.Τ.Τ.

Σε περίπτωση, κατά την οποία, λόγω έργων συντήρησης ή ανακατασκευής οδικών/θαλάσσιων και αεροπορικών υποδομών, αλλαγών στη ροή κυκλοφορίας, ζημιών λόγω σοβαρών γεγονότων ή ατυχημάτων, προκληθεί προσωρινή διακοπή λειτουργίας (χρονική διάρκεια δικακοπής μικρότερη των τριών μηνών) των σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής, ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας υποχρεούται να πληροφορεί το συναλλασσόμενο κοινό για τους λόγους προσωρινής διακοπής λειτουργίας του εν λόγω σημείου πρόσβασης, τα εναλλακτικά σημεία πρόσβασης που μπορούν να χρησιμοποιούν οι πολίτες για τη χρονική περίοδο που το εν λόγω σημείο πρόσβασης είναι εκτός λειτουργίας, την πιθανή ημερομηνία επαναλειτουργίας του και τηλεφωνο επικοινωνίας για παροχή περαιτέρω διευκρινίσεων. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται στο ευρύ κοινό με ανάρτηση σχετικής ανακοίνωσης στο σημείο πρόσβασης και στα αντίστοιχα δημοτικά/κοινοτικά καταστήματα και ταχυδρομικά Γραφεία του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

#### Άρθρο 3

##### Έλεγχος ποιότητας Καθολικής Υπηρεσίας

Ο έλεγχος ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών αφορά στη μέτρηση του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας εσωτερικού και εξωτερικού.

#### Άρθρο 4

##### Φορέας μέτρησης ποιότητας

Η επιλογή του φορέα ο οποίος επιμελείται των μετρήσεων και υπολογίζει τα αποτελέσματα ποιότητας διακίνησης της αλληλογραφίας εσωτερικού Α΄ προτεραιότητας γίνεται με φροντίδα του Φ.Π.Κ.Υ., ενώ η αναλογούσα δαπάνη βαρύνει την Ε.Ε.Τ.Τ. Ο Φ.Π.Κ.Υ. μπορεί να αναθέσει στο φορέα μέτρησης ποιότητας πρόσθετες υπηρεσίες μέτρησης ποιότητας για επιχειρησιακούς σκοπούς, αναλαμβάνοντας το σχετικό κόστος. Η παρακολούθηση του έργου της μέτρησης ποιότητας διακίνησης της αλληλογραφίας Α΄ προτεραιότητας εσωτερικού για κανονιστικούς σκοπούς γίνεται από πενταμελή επιτροπή, της οποίας ο Πρόεδρος και δύο μέλη ορίζονται από την Ε.Ε.Τ.Τ. ενώ δύο μέλη ορίζονται από τον Φ.Π.Κ.Υ.. Τα μέλη της επιτροπής είναι στελέχη της Ε.Ε.Τ.Τ. και του Φ.Π.Κ.Υ. ή/και εξωτερικοί συνεργάτες - επιστήμονες αναγνωρισμένου κύρους στο γνωστικό αντικείμενο του έργου. Η παρακολούθηση του πρόσθετου έργου που δύναται να αναθέσει ο Φ.Π.Κ.Υ. στο φορέα μέτρησης γίνεται από τον Φ.Π.Κ.Υ..

Σε κάθε περίπτωση ο φορέας μέτρησης της ποιότητας πρέπει να είναι ανεξάρτητος από το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, να απολαμβάνει διεθνούς κύρους και να μην ασκεί δραστηριότητα ανταγωνιστική προς τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, σχετική με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για τη διεθνή αλληλογραφία χρησιμοποιούνται τα στοιχεία που εκδίδει η International Post Corporation (IPC), από τις μετρήσεις που πραγματοποιεί στο διεθνές ταχυδρομείο και αφορούν στους χρόνους επίδοσης της διεθνούς αλληλογραφίας, όπως αυτοί ορίζονται στο παράρτημα της παρούσας.

#### Άρθρο 5

##### Σύστημα μέτρησης της ποιότητας

Για την αλληλογραφία εσωτερικού Α΄ προτεραιότητας, το σύστημα μέτρησης μετρά το χρόνο που απαιτείται για τη διακίνηση των αντικειμένων, από τη στιγμή της κατάθεσης τους στα σημεία πρόσβασης του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, μέχρι την επίδοσή τους στον παραλήπτη. Οι μετρήσεις γίνονται με αντικειμενικά συστήματα μέτρησης σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13850:2002, όπως εκάστοτε ισχύει. Το συγκεκριμένο πρότυπο αναφέρεται στις αρχές και τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να εφαρμοσθούν στη διαδικασία μέτρησης των χρόνων επίδοσης από άκρο σε άκρο (αποστολέας - παραλήπτης), ενώ μετρήσεις θα πρέπει να πραγματοποιούνται συνεχώς και να καλύπτουν ικανό αριθμό ταχυδρομικών αντικειμένων και διαδρομών, αντιπροσωπευτικό της πραγματικής ροής και όγκου των ταχυδρομικών αντικειμένων, βάσει μελέτης χαρακτηριστικών της αλληλογραφίας, η οποία εκπονείται σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13850:2002, όπως εκάστοτε ισχύει, κάθε τρία έτη, με φροντίδα και δαπάνες του Φ.Π.Κ.Υ. και αξιολογείται ως προς την τήρηση του προτύπου από την Ε.Ε.Τ.Τ..

Ο στατιστικός σχεδιασμός της μελέτης των χαρακτηριστικών της αλληλογραφίας, κοινοποιείται στην ΕΕΤΤ πριν την εκπόνησή της, για ενδεχόμενες παρατηρήσεις.

Η ακρίβεια του αποτελέσματος της μέτρησης του χρόνου διακίνησης της αλληλογραφίας εσωτερικού Α΄ προτεραιότητας θα πρέπει να είναι  $\pm 1\%$  και το επίπεδο εμπιστοσύνης 95%, όπως ορίζεται από το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13850:2002. Για τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων λαμβάνονται υπόψη μόνον οι εργάσιμες ημέρες για το Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας. Εξαιρούνται από τη μέτρηση οι περιοχές ή τα σημεία πρόσβασης, στα οποία, για προσδιοριζόμενες ημέρες δεν είναι δυνατή η παροχή υπηρεσιών εκ μέρους του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, λόγω ανωτέρας βίας ή αποφάσεων της Πολιτείας.

Οι ως άνω εξαιρέσεις στο σύστημα μέτρησης της ποιότητας Κ.Υ. πρέπει να πιστοποιούνται από τις καθ' ύλην αρμόδιες αρχές και να εγκρίνονται από την Ε.Ε.Τ.Τ.

#### Άρθρο 6

##### Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων σε σύγκριση με τις απαιτήσεις ποιότητας, όπως ορίζονται στην παρούσα, δημοσιεύονται από την Ε.Ε.Τ.Τ. το μήνα Σεπτέμβριο για το α΄ εξάμηνο του τρέχοντος έτους και το μήνα Μάρτιο για το β΄ εξάμηνο και το σύνολο του προηγούμενου έτους.

Τα αποτελέσματα αφορούν:

Α. Για την αλληλογραφία εσωτερικού Α΄ προτεραιότητας τα ποσοστά επίδοσης στον παραλήπτη σε 1 και 3 ημέρες από την ημέρα αποστολής και τη μέση διάρκεια επίδοσης σε ημέρες για το σύνολο της χώρας.

Β. Για την αλληλογραφία εξωτερικού Α΄ προτεραιότητας τα αποτελέσματα προέρχονται από μετρήσεις της Διεθνούς Ταχυδρομικής Ένωσης (International Post Cooperation, IPC), δημοσιεύονται από την ΕΕΤΤ ετησίως, και αφορούν στα ποσοστά επίδοσης εντός 3 και 5 ημερών και το μέσο όρο ημερών επίδοσης από την ημέρα αποστολής, από και προς τα Κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τα αποτελέσματα του συνόλου του έτους χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 3.

#### Άρθρο 7

##### Πυκνότητα σημείων επαφής, πρόσβασης και περισυλλογής

Ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας εξασφαλίζει ένα επαρκές σύνολο σημείων πρόσβασης και επαφής των πολιτών σε όλη την Επικράτεια για την παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας.

Σημεία πρόσβασης και επαφής είναι τα Ταχυδρομικά Καταστήματα, οι ειδικές μονάδες παραγωγής (Κέντρα Διαλογής και Μονάδες Διανομής) τα Ταχυδρομικά Πρακτορεία, οι Αγροτικοί Διανομείς, οι Γραμματοθυρίδες, τα Γραμματοκιβώτια και κάθε άλλη εγκατάσταση, η οποία διατίθεται από τον Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας με σκοπό την περισυλλογή αλληλογραφίας.

Ο Φ.Π.Κ.Υ. υποχρεούται να διαθέτει για την περισυλλογή της αλληλογραφίας ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης για κάθε 1.000 κατοίκους στις αστικές περιοχές και ένα τουλάχιστον σημείο πρόσβασης σε κάθε οικισμό στις αγροτικές περιοχές της χώρας.

Στο τέλος εκάστου έτους, ο Φ.Π.Κ.Υ. υποβάλλει στην Ε.Ε.Τ.Τ., αναλυτική κατάσταση με τη γεωγραφική θέση των ταχυδρομικών καταστημάτων, τα ταχυδρομικών πρακτορείων, των γραμματοθυρίδων και των γραμματοκιβωτίων.

#### Άρθρο 8

##### Διανομή της αλληλογραφίας

Η διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων γίνεται στη διεύθυνση του παραλήπτη υπό την προϋπόθεση ότι αναγράφεται σωστή και πλήρης επί του ταχυδρομικού αντικειμένου. Η αναγραφόμενη οδός και ο αριθμός πρέπει να είναι μοναδικοί ανά περιοχή, επίσημα καθορισμένοι από την αρμόδια δημοτική αρχή. Σε περίπτωση μη σωστής αναγραφής διεύθυνσης, το αντικείμενο επιστρέφεται άμεσα στον αποστολέα του.

Στις αστικές περιοχές η διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων πραγματοποιείται στα γραμματοκιβώτια των κατοικιών ή των πολυκατοικιών, τα οποία πληρούν τις προϋποθέσεις και εγκαθίστανται σύμφωνα με το άρθρο 32 του Κτιριοδομικού Κανονισμού, υπό την προϋπόθεση εξασφάλισης απρόσκοπτης και ασφαλούς πρόσβασης σε αυτά, του εντεταμένου ταχυδρομικού διανομέα.

Η σωστή εγκατάσταση των γραμματοκιβωτίων στα κτίρια και η αναγραφή των ονοματεπωνύμων των χρηστών επί αυτών, είναι υποχρέωση των ίδιων των χρηστών. Σε

περίπτωση μη ύπαρξης γραμματοκιβωτίων, ο διανομέας τοποθετεί την αλληλογραφία στο ασφαλέστερο και πιο προσβάσιμο κατά την κρίση του σημείο της εισόδου του κτιρίου. Επίσης, σε περίπτωση που δεν εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη και ασφαλής πρόσβαση του ταχυδρομικού διανομέα, για διάστημα μεγαλύτερο των 10 ημερών, ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, υποχρεούται να ενημερώσει τους ενοίκους του κτηρίου με ανακοίνωση επί της εισόδου για την παραλαβή της αλληλογραφίας από το ταχυδρομικό κατάστημα της περιοχής, μέχρι την άρση των εμποδίων πρόσβασης του ταχυδρομικού διανομέα. Οι παραπάνω ένοικοι του κτηρίου οφείλουν να ειδοποιήσουν το φορέα παροχής Καθολικής Υπηρεσίας για την άρση των σχετικών εμποδίων πρόσβασης του ταχυδρομικού διανομέα, στο ταχυδρομικό κατάστημα της περιοχής. Έως την εξασφάλιση ασφαλούς και απρόσκοπτης πρόσβασης του ταχυδρομικού διανομέα, ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας εξαιρείται των υποχρεώσεων του για τη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Στις αγροτικές ή εμφανώς αραιοκατοικημένες περιοχές όπου η παροχή της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, με τα συνήθη χρησιμοποιούμενα μέσα (πεζή ή μηχανοκίνητα) καθίσταται δυσχερής ή σε περιοχές όπου οι οδοί δεν διαθέτουν ονομασία, και οι κατοικίες ή/κα εγκαταστάσεις, αριθμηση, ή η οδάρθρωση είναι γενικευμένα ελλιπή και κατά συνέπεια δεν υπάρχει δυνατότητα κατ' οίκον διανομής των ταχυδρομικών αντικειμένων, η διανομή δύναται να πραγματοποιείται σε προκαθορισμένα σημεία, εφόσον ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας έχει προβεί σε σχετική ειδοποίηση/ενημέρωση των αρμοδίων αρχών και παρά ταύτα δεν έχει εξασφαλισθεί η οδάρθρωση της περιοχής. Στα προκαθορισμένα αυτά σημεία, μπορούν να τοποθετούνται κλειστά σώματα γραμματοθυρίδων, σε κεντρικά σημεία των άνω περιοχών, έπειτα από υπόδειξη των Τοπικών Αρχών, ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια των αντικειμένων και το απόρρητο της αλληλογραφίας και να εξυπηρετείται, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, το σύνολο των χρηστών της περιοχής.

Οι γραμματοθυρίδες των ανωτέρω περιπτώσεων δεν πρέπει να απέχουν πέραν των χιλίων (1.000) μέτρων από κάθε κάτοικο.

#### Άρθρο 9

##### Καταγραφή Προβλημάτων στην Παροχή της ΚΥ

Με απώτερο στόχο την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών που υπάγονται στην Καθολική Υπηρεσία, απαιτείται η ηλεκτρονική καταγραφή των στοιχείων που αφορούν σε καταγγελίες - προβλήματα κατά την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη και συντήρηση βάσης δεδομένων, στην οποία καταγράφονται στοιχεία αναφορικά με καταγγελίες καταναλωτών για τυχόν προβλήματα στην παροχή της ΚΥ, αποτελεί σημαντικό εργαλείο εντοπισμού και αποτελεσματικότερης μελλοντικής αντιμετώπισης των δυσκολιών που ανακύπτουν στην παροχή της ΚΥ. Τα στοιχεία που καταγράφονται στη βάση δεδομένων αφορούν κατ' ελάχιστον:

- κωδικός καταγγελίας,
- ημερομηνία υποβολής καταγγελίας,
- τρόπος υποβολής καταγγελίας (π.χ. τηλεφωνικά, με επιστολή, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο),
- αποδοχή / απόρριψη της καταγγελίας και σε περίπτωση απόρριψης καταγραφή του λόγου απόρριψης,

τύπο υπηρεσίας που αφορά η καταγγελία (π.χ. Α΄ Προτεραιότητα),

- τόπος προέλευσης / προορισμού των αντικειμένων (καταγραφή ΤΚ προέλευσης/προορισμού για αντικείμενα εσωτερικού, καταγραφή ΤΚ προέλευσης/προορισμού για αντικείμενα εξωτερικού, εφόσον είναι δυνατόν),

- κατηγορία καταγγελίας (π.χ. καθυστερημένη επίδοση, απώλεια αντικειμένου, ζημιά αντικειμένου, αλλαγή διεύθυνσης, προβλήματα διανομής), ημερομηνίες ενδιάμεσων επιστολών / ενεργειών κατά τη διαδικασία επίλυσης της καταγγελίας,

- χρόνος (σε εργάσιμες ημέρες) επίλυσης της καταγγελίας, τρόπο επίλυσης της καταγγελίας (π.χ. δικακονομικός, Επιτροπή επίλυσης Διαφορών, δικαστική επίλυση),

- χρόνος (σε εργάσιμες ημέρες) καταβολής αποζημίωσης στον καταγγέλλοντα (όπου είναι εφικτό) και καταγραφή ποσού αποζημίωσης (όπου είναι εφικτό).

Ειδικότερα, για προβλήματα διανομής περιοχών που δεν εξαιρούνται καθημερινής ταχυδρομικής εξυπηρέτησης, καταγράφονται, επιπλέον, τα στοιχεία της πλησιέστερης στην περιοχή αρμόδιας υπηρεσιακής λειτουργίας του Φ.Π.Κ.Υ..

Ο Φ.Π.Κ.Υ και η Ε.Ε.Τ.Τ. αναπτύσσουν και συντηρούν ανεξάρτητα, πληροφοριακά συστήματα, στα οποία αποθηκεύεται η ανωτέρω πληροφορία. Ο Φ.Π.Κ.Υ υποβάλλει στην Ε.Ε.Τ.Τ. το αργότερο μέχρι τέλος Φεβρουαρίου εκάστου έτους, έκθεση σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, στην οποία περιλαμβάνεται το σύνολο των ανωτέρω στοιχείων.

Η Ε.Ε.Τ.Τ. δημοσιεύει, μέχρι τέλους Μαρτίου εκάστου έτους, συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία των καταγγελιών που έχουν υποβληθεί τόσο στο Φ.Π.Κ.Υ., όσο και στην Ε.Ε.Τ.Τ. και αφορούν το προηγούμενο ημερολογιακό έτος. Οι εν λόγω αναφορές, περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο, τον αριθμό των καταγγελιών, τον τόπο προέλευσης / προορισμού των αντικειμένων των καταγγελιών (εσωτερικού/εξωτερικού), την κατηγορία καταγγελίας, καθώς και το μέσο χρόνο επίλυσης της καταγγελίας.

Η πρώτη δημοσίευση από την Ε.Ε.Τ.Τ. συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων καταγγελιών που αφορούν την παροχή Κ.Υ. θα λάβει χώρα στις 31/3/2011 και θα αφορά καταγγελίες που υποβλήθηκαν στον Φ.Π.Κ.Υ και στην Ε.Ε.Τ.Τ. κατά το 2010.

#### Άρθρο 10 Ισχύς

Η απόφαση ισχύει έως την 31.12.2011 και ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων δύναται να παρατείνει την ισχύ της μέχρι την 31.12.2012, ανάλογα με την πορεία ενσωμάτωσης στο Εθνικό Δίκαιο της 2008/6/ΕΚ/20.02.2008 Ευρωπαϊκής Οδηγίας. Κατά το χρονικό αυτό διάστημα ο Υπουργός Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, μετά από γνώμη της Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να τροποποιήσει τις ισχύουσες ποιοτικές προδιαγραφές.

#### Άρθρο 11

Αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας το συνημμένο Παράρτημα.

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Οι παρακάτω ποιοτικές προδιαγραφές ισχύουν για την αλληλογραφία που κατατίθεται στα σημεία πρόσβασης

\* Αναδημοσιεύεται, επειδή από παραδρομή δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 995/τ.Γ/14.12.2009.

του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας, έως την 12η μεσημβρινή της ημέρας (Η).

Α. Ποσοστά επίδοσης της αλληλογραφίας εσωτερικού, Α΄ Προτεραιότητας, στον παραλήπτη, μετά από 1 και 3 εργάσιμες ημέρες από την εργάσιμη ημέρα κατάθεσης (Ημέρα: Η).

ΕΤΗ

ΧΡΟΝΟΙ 2009 και εφεξής

H+1 87%

H+3 98%

Β. Ποσοστά επίδοσης αλληλογραφίας εξωτερικού Α΄ Προτεραιότητας, από την αποστολή, μέχρι την επίδοση στον παραλήπτη.

1. Ποσοστά επίδοσης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας εξωτερικού Α΄ Προτεραιότητας, Ζώνης Α΄:

ΕΤΗ

ΧΡΟΝΟΙ 2009 και εφεξής

H+3 85%

H+5 97%

2. Ποσοστά επίδοσης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας εξωτερικού Α΄ Προτεραιότητας, Ζώνης Β΄:

ΕΤΗ

ΧΡΟΝΟΙ 2009 και εφεξής

H+3 80%

H+5 95%

Ζώνη Α: Χώρες με καθημερινή απευθείας πτήση (όλες οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης πλην αυτών της ζώνης Β).

Ζώνη Β: Χώρες χωρίς καθημερινή απευθείας πτήση (όπως, Πορτογαλία, Ιρλανδία, Νορβηγία, Φινλανδία, Ισλανδία).

Ο στόχος ισχύει για κάθε προορισμό που περιλαμβάνεται στις ανωτέρω ζώνες ενώ για τον έλεγχο της ποιότητας λαμβάνεται υπόψη και το αποτέλεσμα του συνόλου των προορισμών κάθε ζώνης.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Παπάγου, 8 Ιανουαρίου 2010

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

**ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΗΦΟΥΝΑΚΗΣ**

Αριθμ. 80

(2)

\* Αποδοχή μεταφοράς προσωπικού και σύσταση θέσεων (αναδημοσίευση).

#### ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 269 του Ν. 3463/06 (Φ.Ε.Κ. 114 Α), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 25 του Ν. 3613/07 και τις διατάξεις του άρθρου 64 του Ν. 3801/4-9-2009 προς αποκατάσταση εργαζομένων.

2. Την αρ. 17436/16-5-1988 απόφαση Υπουργού Εσωτερικών (Φ.Ε.Κ. 399/τεύχος Β΄/15-6-1988) με την οποία συστάθηκε η Δημοτική Επιχείρηση με την επωνυμία «ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΗΜΟΥ ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ ΑΤΤΙΚΗΣ».

3. Την αρ. 158/08 απόφαση του Δ.Σ. που αφορά στη λύση των Δημοτικών Επιχειρήσεων ΔΕΤΕΑΛΑ και ΔΕΑΔΑΛ.

4. Την με αρ. 3264/8-4-2008 απόφαση Γ.Γ.Π. Αττικής με την οποία εγκρίθηκε η λύση της Δημοτικής Επιχείρησης Ανάπτυξης Δήμου Άνω Λιοσίων Αττικής και δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 605 Β / 8-4-08.

5. Το με αρ. 669/τεύχος Β' / 16-4-2008, όπου δημοσιεύθηκε η απόφαση με αρ. 159/08 για έγκριση μεταφοράς του προσωπικού των Δημοτικών Επιχειρήσεων ΔΕΤΕΑΛΑ και ΔΕΑΔΑΛ και σύσταση προσωρινών προσωποπαγών θέσεων στο Δήμο Άνω Λιοσίων Αττικής.

6. Την 454/2009 απόφαση Δ.Σ. περί μεταφοράς εννέα (9) εργαζομένων στο Νομικό Πρόσωπο, σε συνιστώμενες προσωποπαγείς θέσεις ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, η οποία δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 2427/9-12-09, αποφασίζει ομόφωνα:

Την σύσταση ((9) εννέα θέσεων προσωρινών προσωποπαγών Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου, που θα καταταγεί προσωπικό με μεταφορά από τις Δημοτικές Επιχειρήσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 269 του Ν. 3463/2006, όπως τροποποιήθηκαν και συμπληρώθηκαν με τις όμοιες των άρθρων 25 του Ν. 3613/07 και 64 του Ν. 3801/2009.

Το μεταφερόμενο προσωπικό θα καταταγεί σε θέσεις αντίστοιχης ή παρεμφερούς ειδικότητας με εκείνες που κατείχε, σύμφωνα με το κλαδολόγιο των Ο.Τ.Α. ως εξής:

Συστήνονται (9) εννέα θέσεις, προσωρινές προσωποπαγείς, Ι. Δ. Α. Χ. στο Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου «Παιδικό Σταθμοί Δήμου Άνω Λιοσίων» ως:

Συστήνονται (2) δύο θέσεις Π.Ε. Νηπιαγωγών, προσωρινές προσωποπαγείς, στις οποίες θα καταταγούν μετά από απόφαση Δ.Σ. του ανωτέρω Νομικού Προσώπου, οι κάτωθι:

1. ΚΑΓΙΟΥΛΗ ΙΩΑΝΝΑ του ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ Π.Ε. Νηπιαγωγών

2. ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΑ του ΧΡΗΣΤΟΥ Π.Ε. Νηπιαγωγών.

Συστήνονται (2) δύο θέσεις Δ.Ε. 1 Διοικητικών, προσωρινές προσωποπαγείς, στις οποίες θα καταταγούν μετά από απόφαση Δ.Σ. του ανωτέρω Νομικού Προσώπου, οι κάτωθι:

1. ΛΟΥΚΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ του ΙΩΑΝΝΗ Δ.Ε. 1 Διοικητικών

2. ΜΑΧΑΛΕΚΙΔΗ ΚΑΛΛΙΟΠΗ του ΝΙΚΟΛΑΟΥ Δ.Ε. 1 Διοικητικών.

Συστήνονται (4) τέσσερις θέσεις Βοηθών Βρεφονηπιοκόμων Δ.Ε. 8, προσωρινές προσωποπαγείς, στις οποίες θα καταταγούν μετά από απόφαση Δ.Σ. του ανωτέρω Νομικού Προσώπου, οι κάτωθι:

1. ΝΤΟΚΟΥ ΕΛΕΝΗ του ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ Βοηθών Βρεφονηπιοκόμων Δ.Ε. 8,

2. ΚΟΡΟΝΙΩΤΗ ΜΑΡΙΛΕΝΑ του ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ Βοηθών Βρεφ/κόμων Δ.Ε. 8,

3. ΣΩΦΡΟΝΑ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ του ΗΛΙΑ Βοηθών Βρεφονηπιοκόμων Δ.Ε. 8,

4. ΔΡΟΥΤΣΑ ΑΡΙΣΤΕΑ του ΧΡΗΣΤΟΥ Βοηθών Βρεφονηπιοκόμων Δ.Ε. 8,

Συστήνεται (1) μια θέση Υ.Ε. 16 Καθαρίστρια Εσωτερικού χώρου, προσωρινή προσωποπαγής, στην οποία θα καταταγεί η κάτωθι:

1. ΦΙΣΚΑΤΟΡΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ του ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ.

Η δαπάνη που προκαλείται από την απόφαση αυτή ύψους 15.000,00 € θα βαρύνει τους κωδικούς 10.6021.001, 20.6021.001, 35.6021.001, και οι σχετικές πιστώσεις έχουν προβλεφθεί στον προϋπολογισμό του Δήμου μας, Οικονομικού έτους 2009.

Για τα επόμενα έτη προκαλείται δαπάνη ύψους ποσού: 210.000,00 € η οποία θα προβλέπεται στους επόμενους προϋπολογισμούς.

Η δαπάνη που θα προκληθεί από την σύσταση των θέσεων στους «Παιδικούς Σταθμούς Δήμου Άνω Λιοσίων» θα αναφερθεί στην απόφαση σύστασης των θέσεων του Δ.Σ. του Νομικού Προσώπου.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Άνω Λιόσια, 3 Δεκεμβρίου 2009

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ.  
ΚΩΝ/ΝΟΣ ΚΟΚΚΟΡΙΑΣ





## ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

### ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

#### ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ Φ.Ε.Κ.

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - Βασ. Όλγας 227	23104 23956	ΛΑΡΙΣΑ - Διοικητήριο	2410 597449
ΠΕΙΡΑΙΑΣ - Ευριπίδου 63	210 4135228	ΚΕΡΚΥΡΑ - Σαμαρά 13	26610 89122
ΠΑΤΡΑ - Κορίνθου 327	2610 638109	ΗΡΑΚΛΕΙΟ - Πεδιάδος 2	2810 300781
ΙΩΑΝΝΙΝΑ - Διοικητήριο	26510 87215	ΜΥΤΙΛΗΝΗ - Πλ. Κωνσταντινουπόλεως 1	22510 46654
ΚΟΜΟΤΗΝΗ - Δημοκρατίας 1	25310 22858		

#### ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΟΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

##### Σε έντυπη μορφή

- Για τα Φ.Ε.Κ. από 1 μέχρι 16 σελίδες σε 1 €, προσαυξανόμενη κατά 0,20 € για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.
- Για τα φωτοαντίγραφα Φ.Ε.Κ. σε 0,15 € ανά σελίδα.

##### Σε μορφή DVD/CD

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση	Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α'	150 €	40 €	15 €	Α.Α.Π.	110 €	30 €	-
Β'	300 €	80 €	30 €	Ε.Β.Ι.	100 €	-	-
Γ'	50 €	-	-	Α.Ε.Δ.	5 €	-	-
Υ.Ο.Δ.Δ.	50 €	-	-	Δ.Δ.Σ.	200 €	-	20 €
Δ'	110 €	30 €	-	Α.Ε. - Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.Μ.Η.	-	-	100 €

- Η τιμή πώλησης μεμονωμένων Φ.Ε.Κ. σε μορφή cd-rom από εκείνα που διατίθενται σε ψηφιακή μορφή και μέχρι 100 σελίδες, σε 5 € προσαυξανόμενη κατά 1 € ανά 50 σελίδες.
- Η τιμή πώλησης σε μορφή cd-rom/dvd, δημοσιευμάτων μιας εταιρείας στο τεύχος Α.Ε.-Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.Μ.Η. σε 5 € ανά έτος.

**ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ Φ.Ε.Κ.: Τηλεφωνικά: 210 4071010 - fax: 210 4071010 - internet: <http://www.et.gr>**

#### ΕΤΗΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ Φ.Ε.Κ.

Τεύχος	Έντυπη μορφή	Ψηφιακή Μορφή	Τεύχος	Έντυπη μορφή	Ψηφιακή Μορφή
Α'	225 €	190 €	Α.Ε.Δ.	10 €	Δωρεάν
Β'	320 €	225 €	Α.Ε. - Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.Μ.Η.	2.250 €	645 €
Γ'	65 €	Δωρεάν	Δ.Δ.Σ.	225 €	95 €
Υ.Ο.Δ.Δ.	65 €	Δωρεάν	Α.Σ.Ε.Π.	70 €	Δωρεάν
Δ'	160 €	80 €	Ο.Π.Κ.	-	Δωρεάν
Α.Α.Π.	160 €	80 €	Α' + Β' + Δ' + Α.Α.Π.	-	450 €
Ε.Β.Ι.	65 €	33 €			

- Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. (έντυπη μορφή) θα αποστέλλεται σε συνδρομητές ταχυδρομικά, με την επιβάρυνση των 70 €, ποσό το οποίο αφορά τα ταχυδρομικά έξοδα.
- Για την παροχή πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε Φ.Ε.Κ. προηγούμενων ετών και συγκεκριμένα στα τεύχη: α) Α, Β, Δ, Α.Α.Π., Ε.Β.Ι. και Δ.Δ.Σ., η τιμή προσαυξάνεται, πέραν του ποσού της ετήσιας συνδρομής του 2007, κατά 40 € ανά έτος και ανά τεύχος και β) για το τεύχος Α.Ε.-Ε.Π.Ε. & Γ.Ε.Μ.Η., κατά 60 € ανά έτος παλαιότητας.

\* Η καταβολή γίνεται σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Το πρωτότυπο διπλότυπο (έγγραφο αριθμ. πρωτ. 9067/28.2.2005 2η Υπηρεσία Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου) με φροντίδα των ενδιαφερομένων, πρέπει να αποστέλλεται ή να κατατίθεται στο Εθνικό Τυπογραφείο (Καποδιστριαίου 34, Τ.Κ. 104 32 Αθήνα).

\* Σημειώνεται ότι φωτοαντίγραφα διπλοτύπων, ταχυδρομικές Επιταγές για την εξόφληση της συνδρομής, δεν γίνονται δεκτά και θα επιστρέφονται.

\* Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα μέλη της Ένωσης Ιδιοκτητών Ημερησίου Τύπου Αθηνών και Επαρχίας, οι τηλεοπτικοί και ραδιοφωνικοί σταθμοί, η Ε.Σ.Η.Ε.Α., τα τριτοβάθμια συνδικαλιστικά Όργανα και οι τριτοβάθμιες επαγγελματικές ενώσεις δικαιούνται έκπτωσης πενήντα τοις εκατό (50%) επί της ετήσιας συνδρομής (τρέχον έτος + παλαιότητα).

\* Το ποσό υπέρ Τ.Α.Π.Ε.Τ. [5% επί του ποσού συνδρομής (τρέχον έτος + παλαιότητα)], καταβάλλεται ολόκληρο (Κ.Α.Ε. 3512) και υπολογίζεται πριν την έκπτωση.

\* Στην Ταχυδρομική συνδρομή του τεύχους Α.Σ.Ε.Π. δεν γίνεται έκπτωση.

Πληροφορίες για δημοσιεύματα που καταχωρούνται στα Φ.Ε.Κ. στο τηλ.: 210 5279000.

Φωτοαντίγραφα παλαιών Φ.Ε.Κ.: Μάρνη 8 τηλ.: 210 8220885, 210 8222924, 210 5279050.

Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα ελεύθερης ανάγνωσης των δημοσιευμάτων που καταχωρούνται σε όλα τα τεύχη της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως πλην εκείνων που καταχωρούνται στο τεύχος Α.Ε.-Ε.Π.Ε. και Γ.Ε.Μ.Η., από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου ([www.et.gr](http://www.et.gr)).

**Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών λειτουργούν καθημερινά από 08:00 μέχρι 13:00**



\* 0 2 0 0 0 4 2 0 0 1 1 0 0 0 8 \*

**ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ**

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΟΥ 34 \* ΑΘΗΝΑ 104 32 \* ΤΗΛ. 210 52 79 000 \* FAX 210 52 21 004  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: <http://www.et.gr> - e-mail: [webmaster.et@et.gr](mailto:webmaster.et@et.gr)