



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ Α' - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

Ταχ. Δ/ση: Λεωχάρους 2
Ταχ. Κώδικας: 10184 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες: Ευστ. Πλιάτσικα
Τηλ. 210 3222386
Fax: 210 3217280

**ΑΔΑ: 6ΨΟ1Η-506
ΦΕΚ: Β' 823/12-5-2015**

ΕΞ. ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 28 Απριλίου 2015
Αριθ. Πρωτ.: Δ.ΟΡΓ. Α 1058078 ΕΞ2015

ΠΡΟΣ: Τους Αποδέκτες του Π.Δ.

ΘΕΜΑ: «Τροποποίηση της αριθμ. Δ6Α 1058824 ΕΞ 2014/08-04-2014 (Β' 865, 1079 και 1846) απόφασης του Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών, ως προς τον ανακαθορισμό της καθ' ύλην αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού και των Τελωνειακών Περιφερειών της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ.».

ΑΠΟΦΑΣΗ

**Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις:

α) Των υποπαραγράφων δ' και ε' της παρ. 7 του άρθρου 34 του ν. 4141/2013 (Α' 81), όπως προστέθηκαν με τις διατάξεις της περ. 7 της υποπαραγράφου Δ1 της παραγράφου Δ' του άρθρου πρώτου του ν. 4152/2013 (Α' 107).

β) Των άρθρων 1, 14 και 34 της αριθμ. Δ6Α 1058824 ΕΞ 2014/08-04-2014 (Β' 865, 1079 και 1846) απόφασης του Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του

Υπουργείου Οικονομικών «Ανακαθορισμός της εσωτερικής διάρθρωσης και των αρμοδιοτήτων οργανικών μονάδων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών και μετονομασία ορισμένων από αυτές», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

γ) Των άρθρων 54, και ειδικότερα της παραγράφου 2 αυτού, 67 και 87 του π.δ. 111/2014 (Α' 178) «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

δ) Της υποπαραγράφου Ε.2 της παραγράφου Ε' του άρθρου πρώτου του ν. 4093/2012 (Α' 222) «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016-Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016», όπως ισχύει.

ε) Του άρθρου 90 του κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα, ο οποίος κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (Α' 98) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα».

2. Την αριθμ. πρωτ. Δ6Α 1015213 ΕΞ 2013/28-1-2013 (Β' 130 και Β' 372) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού Οικονομικών «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει.

3.α) Τα έγγραφα αριθμ. ΔΤΔ Δ 5004056 ΕΞ 2015/18-02-2015, της Προϊσταμένης της Διεύθυνσης Τελωνειακών Διαδικασιών της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και ΕΦΚ της Γ.Γ.Δ.Ε και αριθμ. Μ.Ε.Ε. 0004171ΕΞ 2015/6-4-2015, του Τμήματος Α' - Εσωτερικού Ελέγχου της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου του Υπουργείου Οικονομικών.

β) Τα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας:

αα) Το από 30 Μαρτίου 2015, του Γραφείου της Γενικής Γραμματέως της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, με το συνημμένο αριθμ. πρωτ. ΔΥΠΗΛΥ 18725 ΕΞ 2015 ΕΜΠ/11-03-2015 έγγραφο του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Ανθρώπινου Δυναμικού της ίδιας Γενικής Γραμματείας.

ββ) Τα από 6 και 20 Απριλίου 2015, του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

4. Την ανάγκη ανακαθορισμού της καθ' ύλην αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού και των Τελωνειακών Περιφερειών της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και ΕΦΚ της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων.

5. Το γεγονός ότι, από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης, δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

Τροποποιούμε την αριθμ. Δ6Α 1058824 ΕΞ 2014/08-04-2014 (Β' 865, 1079 & 1846) απόφασή μας «Ανακαθορισμός της εσωτερικής διάρθρωσης και των αρμοδιοτήτων οργανικών μονάδων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών και μετονομασία ορισμένων από αυτές», ως εξής:

A.- Ανακαθορίζουμε τις αρμοδιότητες των Τμημάτων Α' - Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και Β' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων και Ενίσχυσης Συναλλαγών της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομικών, στα οποία μεταφέρουμε τις αρμοδιότητες του Τμήματος Ε' - Καταχώρησης και Ελέγχου Δεδομένων της ίδιας Διεύθυνσης, το οποίο μετονομάζουμε σε «Τμήμα Ε' - Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης», καθορίζουμε νέες αρμοδιότητες σε αυτό και τροποποιούμε τις διατάξεις του άρθρου 14 «Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών» της απόφασής μας, ως κατωτέρω:

1) Αντικαθιστούμε την περίπτωση ε' της παραγράφου 3 αυτού, ως εξής:

«**3.-ε)** Τμήμα Ε' - Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης»

2) Αντικαθιστούμε τις υποπαραγράφους I, II και V της παραγράφου 4 αυτού, ως εξής:

«4.-I. Τμήμα Α' - Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

(α) Η διαχείριση πιστοποίησης χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

(β) Η μέριμνα για την ουσιαστική και απόλυτη ταυτοποίηση του μητρώου χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με το γενικό μητρώο.

(γ) Η εκτέλεση διαδικασιών ενημέρωσης και ροής των δεδομένων προς την κεντρική βάση.

(δ) Η μελέτη των σύγχρονων και διαδεδομένων μεθοδολογιών και τεχνολογιών πιστοποίησης και η εξασφάλιση συμβατότητας με εθνικά και διεθνή πρότυπα.

(ε) Η διαχείριση λογαριασμών κοινωνικής δικτύωσης και η διαχείριση του περιεχομένου, η γενική εποπτεία, η φροντίδα και η έγκαιρη ενημέρωση των διαδικτυακών τόπων της Γ.Γ.Δ.Ε..

(στ) Η παρακολούθηση της ευρωπαϊκής και της διεθνούς νομοθεσίας για την αξιοποίηση της διαθέσιμης εμπειρίας, η εναρμόνιση και η παραγωγή αντίστοιχων εθνικών κανονιστικών διατάξεων για την διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

(ζ) Η χρήση κατάλληλων ηλεκτρονικών μέσων και συστημάτων, για την αποτελεσματικότερη καταγραφή και παρακολούθηση των συναλλαγών που σχετίζονται με την εκπλήρωση φορολογικών υποχρεώσεων.

(η) Η διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης.

II. Τμήμα Β' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων και Ενίσχυσης Συναλλαγών

(α) Η άμεση και η συνεχής εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω σύγχρονων μεθόδων ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

(β) Η ενημέρωση χρηστών σε σχέση με τεχνικά θέματα κατά την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων της Γ.Γ.Δ.Ε..

(γ) Η υποδοχή παραπόνων των χρηστών σε θέματα προσβάσεων στις ηλεκτρονικές εφαρμογές και οι ενέργειες για την αντιμετώπισή τους.

(δ) Η παρακολούθηση του χρόνου απόκρισης στα ερωτήματα των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων που διαχειρίζεται η Γ.Γ.Δ.Ε. και λοιπών στατιστικών στοιχείων-δεδομένων καλής λειτουργίας και εξυπηρέτησης, καθώς και οι εισηγήσεις για την βελτίωσή τους, σε συνεργασία με το Τμήμα Ε' - Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης.

(ε) Η οργάνωση τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης, η εκπόνηση εισηγήσεων και η εύρεση λύσεων για την ομαλή λειτουργία αυτού και την εξυπηρέτηση των χρηστών, σε συνεργασία με το Τμήμα Ε' της Διεύθυνσης, καθώς και με την Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών.

(στ) Ο έλεγχος των προς εισαγωγή στοιχείων και η ταξινόμηση, σύμφωνα με τις οδηγίες κάθε εφαρμογής και η προώθησή τους προς ψηφιοποίηση.

(ζ) Ο προγραμματισμός των εργασιών και η παρακολούθηση της τήρησης του χρονοδιαγράμματος

(η) Η εισαγωγή στοιχείων στα μαγνητικά μέσα και η επαλήθευσή τους, όπου απαιτείται, καθώς και η χορήγηση των απαραίτητων οδηγιών στο προσωπικό, σύμφωνα με προκαθορισμένα πρότυπα και τις ιδιαιτερότητες του κατά περίπτωση αντικειμένου.

(θ) Η τήρηση στατιστικών στοιχείων και η μέτρηση της απόδοσης, καθώς και ο έλεγχος της διαθεσιμότητας των μηχανών εισαγωγής πληροφοριών. Η καταχώρηση χειρόγραφων πληρωμών τελών κυκλοφορίας οχημάτων.

(ι) Η ανίχνευση δεδομένων (data tracking)».

«4.-V.Τμήμα Ε' - Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης

(α) Η δημιουργία και η διαχείριση ενιαίας βάσης δεδομένων με το ιστορικό των επαφών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης όλων των Φυσικών και Νομικών Προσώπων, μέσω όλων των διατιθέμενων καναλιών (όπως, τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, FAX, SMS, πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων, Chat) με την Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.)

(β) Η οργάνωση, η παραμετροποίηση, η υποστήριξη και η διοίκηση των πληροφοριακών συστημάτων πολυκαναλικής επικοινωνίας - εξυπηρέτησης των ηλεκτρονικά συναλλασσομένων με την Γ.Γ.Δ.Ε.

(γ) Η οργάνωση, η παραμετροποίηση, η υποστήριξη και η διοίκηση των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης της ροής αιτημάτων και απαντήσεων από και προς οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας, καθώς και των εξερχόμενων εκστρατειών επικοινωνίας.

(δ) Η στατιστική παρακολούθηση (αναλυτικά και συγκεντρωτικά) των δεδομένων των πληροφοριακών συστημάτων πολυκαναλικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, η ανάλυση των συμπερασμάτων και οι εισηγήσεις βελτιώσεων και αλλαγών, αρμοδίως.

(ε) Ο σχεδιασμός (ανάλυση απαιτήσεων, τεχνικές προδιαγραφές) νέων πληροφοριακών συστημάτων εξυπηρέτησης και ροής αιτημάτων ή επέκτασης - αναβάθμισης των υφιστάμενων συστημάτων, αρμοδιότητας του Τμήματος.

(στ) Η μέριμνα για την τήρηση των όρων συμβολαίων παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement) για τη συντήρηση των συστημάτων αρμοδιότητας του Τμήματος».

B. Ανακαθορίζουμε την καθ' ύλην αρμοδιότητα των Τελωνειακών Περιφερειών της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών, με την προσθήκη νέας αρμοδιότητας σε αυτές και τροποποιούμε τις διατάξεις του άρθρου 34 «Τελωνειακές Περιφέρειες» της απόφασής μας, ως κατωτέρω:

1) Προσθέτουμε υποπερίπτωση (ιβιβ) στην περίπτωση (α) της υποπαραγράφου I. της παραγράφου 5 αυτού και αναριθμούμε την υφιστάμενη υποπερίπτωση (ιβιβ) σε (ιγιγ), ως εξής:

«5.I.(α)(ιβιβ) Η έγκριση για την έκδοση από τα Τελωνεία που υπάγονται στην Τελωνειακή Περιφέρεια αντιγράφου αποδεικτικών εισπραξης και άλλων τίτλων πληρωμής που απωλέσθηκαν, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 97 του ν. 4270/2014 (Α' 143).

ιγιγ) Η διοικητική και η γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης.»

2) Αντικαθιστούμε την περίπτωση (α) της υποπαραγράφου II της παραγράφου 5 αυτού, ως εξής:

«5.II.(α) Τμήμα Α' – Γενικών Θεμάτων και Δικαστικού

Οι ίδιες αρμοδιότητες με αυτές των περιπτώσεων αα' και ββ' για τα Τελωνεία του νομού Θεσσαλονίκης, γγ', δδ', εε' (για τις αντίστοιχες Επιτροπές), σστ', ιαια', ιβιβ' και ιγιγ' του Τμήματος Α' – Γενικών Θεμάτων και Δικαστικού της Τελωνειακής Περιφέρειας Αττικής.»

3) Αντικαθιστούμε την παράγραφο 6 αυτού, ως εξής:

«6. Οι αρμοδιότητες των λοιπών Τελωνειακών Περιφερειών είναι οι ίδιες αρμοδιότητες με αυτές των περιπτώσεων γγ', δδ', σστ' και ιβιβ' του Τμήματος Α' - Γενικών Θεμάτων και Δικαστικού και με αυτές των περιπτώσεων αα', γγ', δδ', εε' και σστ' του Τμήματος Β' - Τελωνειακών και Δασμολογικών Διαδικασιών και Εφαρμογών της Κοινοτικής Νομοθεσίας της Τελωνειακής Περιφέρειας Αττικής.»

Γ.- Οι διατάξεις της παρούσας απόφασης ισχύουν δέκα ημέρες μετά από την δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Δ.- Κατά τα λοιπά ισχύει η αριθ. Δ6Α 1058824 ΕΞ2014/8-4-2014 (Β' 865, 1079 & 1846) απόφασή μας, όπως τροποποιήθηκε.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευτεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

**Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ ΣΑΒΒΑΪΔΟΥ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Ο ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

I. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

1. Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων: α) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού και β) Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ.
2. Διευθύνσεις: α) Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, β) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ.Γ.Δ.Ε., και γ) Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών.
3. Τελωνειακές Περιφέρειες
4. Τελωνεία όλης της χώρας

II. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

1. Διευθύνσεις, Αυτοτελή Τμήματα και Αυτοτελή Γραφεία της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (πλην των αναφερομένων στους αποδέκτες για ενέργεια)
2. Αποδέκτες Πίνακα Α' (με α/α 2, 3 και 4), Β' (με α/α 1, 3, 4, 5, 6 και 7), Γ' (πλην των αναφερομένων στους αποδέκτες για ενέργεια), ΣΤ' (με α/α 1, 2 και 3) και Ζ' (με α/α 1 έως 5, 7 και 9)

3. Αυτοτελής Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Διοικητικής Υποστήριξης Υπουργείου Οικονομικών
4. Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου του Υπουργείου Οικονομικών
5. Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, Ακαδημίας 68, ΤΚ 10678 , ΑΘΗΝΑ

ΙΙΙ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφείο κ.κ. Αναπληρωτών Υπουργών
3. Γραφεία κ. κ. Γενικών Γραμματέων
4. Γραφείο κ. Ειδικού Γραμματέα Σ.Δ.Ο.Ε
5. Προϊσταμένους όλων των Γενικών Διευθύνσεων της Γ.Γ.Δ.Ε. (εκτός των αναφερόμενων στον Πίνακα Αποδεκτών για ενέργεια)
6. Δ/νση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (με την παράκληση να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα www.publicrevenue.gr)
7. Δ/νση Οργάνωσης – Προϊσταμένη και Τμήματα Α', Β', Γ' και Δ'
8. Περιοδικό "Φορολογική Επιθεώρηση" (με την παράκληση να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα www.poedoy.gr)