



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
& ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Δ.ΟΡΓ.)
ΤΜΗΜΑ Γ΄ - ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΗΣ
ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Αθήνα, 27 Δεκεμβρίου 2019

Αριθ. Πρωτ.: Δ. ΟΡΓ. Γ 1179398 ΕΞ 2019

Ταχ. Δ/νση : Λεωχάρους 2
Ταχ. Κώδικας : 10184 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Α. Κουτουλάκου
Κ. Θεοδωράτος
Τηλέφωνο : 210-3228218
Fax : 210-3230829
E-Mail :
Url : www.aade.gr

ΠΡΟΣ : Αποδέκτες του Πίνακα Διανομής

Θέμα: «Αποστολή του Εγχειριδίου επιλεγμένων λειτουργικών διαδικασιών έτους 2019 Υπηρεσιών, που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και των Γενικών Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού & Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο), Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) και Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)».

1.- Στα πλαίσια υλοποίησης του στρατηγικού στόχου 4. του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, Α.Α.Δ.Ε. 2019 «Εξωστρεφής, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση, με σεβασμό προς τον πολίτη» και της προσπάθειας για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών αυτής, με τη διάχυση της γνώσης και την ορθή και ομοίμορφη εφαρμογή των διαδικασιών από τους υπαλλήλους αυτών, εκδόθηκε «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών Υπηρεσιών, που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και των Γενικών Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού & Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο), Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) και Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.) 2019», το οποίο επισυνάπτεται στο παρόν έγγραφο και απευθύνεται μόνο στις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε για αποκλειστική χρήση από τα στελέχη αυτών.

2.- **α)** Το ανωτέρω Εγχειρίδιο περιλαμβάνει **εβδομήντα (70)** καταγεγραμμένες λειτουργικές διαδικασίες, πενήντα μία (51) επικαιροποιημένες, από τις καθ' ύλην αρμόδιες για την καταγραφή αυτών Διευθύνσεις, κατά λόγο αρμοδιότητας, οι οποίες είχαν περιληφθεί στα δύο (2) σχετικά Εγχειρίδια, έκδοσης Δεκεμβρίου 2018 και δεκαεννέα (19) νέες λειτουργικές διαδικασίες, με τις οποίες έχει εμπλουτισθεί και τις οποίες κατέγραψαν και επικαιροποίησαν οι ως άνω καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες της Γ.Δ.Α.Δ.Ο., της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., της Κεντρικής

Υπηρεσίας της Γ.Δ.Φ.Δ. και Κεντρικές και Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες, που υπάγονται στον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Οργάνωσης, η οποία, ως επισπεύδουσα υπηρεσία, συντόνισε και υποστήριξε το έργο των ανωτέρω υπηρεσιών, προέβη στον έλεγχο της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων καταγραφής όλων των διαδικασιών του Εγχειριδίου, ως προς τη σαφήνεια, τη διατύπωση, την πληρότητά τους ή την αναγκαιότητα συμπλήρωσής τους με περαιτέρω στοιχεία, καθώς, επίσης και στην τελική επεξεργασία αυτών.

Οι ως άνω διαδικασίες αναφέρονται, συγκεντρωτικά, ανά αρμόδια για την καταγραφή τους υπηρεσία, στον πίνακα περιεχομένων του Εγχειριδίου.

Η έκδοση του παρόντος Εγχειριδίου αποτελεί τη συνέχεια της προσπάθειας που άρχισε το έτος 2016 στη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) και συνεχίστηκε κατά τα έτη 2017 και 2018 για την καταγραφή και επικαιροποίηση διαδικασιών των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. και για την ομοιόμορφη εφαρμογή τους από τους υπαλλήλους αυτών ή των Επιχειρησιακών Περιφερειακών και Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών, κατά λόγο αρμοδιότητας.

β) Η Διεύθυνση Οργάνωσης αισθάνεται την ανάγκη να ευχαριστήσει τους Προϊσταμένους των υπηρεσιών που κατέγραψαν τις διαδικασίες και τα στελέχη αυτών, τους Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.), Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) και Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.) και τους Προϊσταμένους των Φορολογικών Περιφερειών για τη συμβολή τους στην επιτυχία του παρόντος εγχειρήματος.

γ) Στο Εγχειρίδιο, ενδεικτικά, περιλαμβάνονται Πρόλογος, Εισαγωγή και τα προτυπωμένα έντυπα καταγραφής των διαδικασιών, στα οποία αναγράφεται, αναλυτικά, ο τίτλος της διαδικασίας, η αρμόδια για τη διαδικασία υπηρεσία, η οποία την κατέγραψε, η/οι υπηρεσία/σίες από την/τις οποία/οποίες εφαρμόζεται η διαδικασία (στην περίπτωση που είναι διαφορετική/κές από την αρμόδια υπηρεσία), η γενική περιγραφή και η συχνότητα εφαρμογής της, το θεσμικό πλαίσιο που τη διέπει, τα βήματα υλοποίησής της και η περιγραφή αυτών, καθώς και οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες, ο συνήθης χρόνος διεκπεραίωσης της διαδικασίας, κ.λπ.

3.- Ύστερα από τα παραπάνω, παρακαλούμε, όπως:

Οι Προϊστάμενοι:

α) Των Περιφερειακών και των Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών, που εφαρμόζουν ορισμένες από τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Εγχειρίδιο:

αα) να δώσουν σαφείς οδηγίες στους Προϊσταμένους των αρμόδιων Υποδιευθύνσεων και Τμημάτων και στους υπαλλήλους αυτών, για την ακριβή εφαρμογή των βημάτων των διαδικασιών, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο έντυπο καταγραφής της κάθε διαδικασίας, προκειμένου να επιτευχθεί στο εξής, η ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή τους από όλες τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. και

ββ) να αποστέλλουν στη Διεύθυνση Οργάνωσης και στις καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας, τυχόν, παρατηρήσεις και προτάσεις τους για τη βελτίωση των διαδικασιών.

Για τυχόν διευκρινίσεις, ως προς τα καταγεγραμμένα στο Εγχειρίδιο βήματα υλοποίησης των διαδικασιών και ως προς το περιεχόμενο αυτών, οι συνάδελφοι να απευθύνονται στις καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας, οι οποίες τις κατέγραψαν.

β) Των αρμόδιων Διευθύνσεων, οι οποίες κατέγραψαν τις περιλαμβανόμενες στο ανωτέρω Εγχειρίδιο διαδικασίες, κατά λόγο αρμοδιότητας, να γνωρίζουν, **αμέσως**, στη Διεύθυνση Οργάνωσης οποιαδήποτε τυχόν μεταβολή προκύπτει σε αυτές (σε βήματα, θεσμικό πλαίσιο, χρόνο υλοποίησης, κ.λπ.), με ταυτόχρονη επικαιροποίηση της διαδικασίας, προκειμένου να επικαιροποιείται το περιεχόμενο του Εγχειριδίου, ώστε να ενημερώνονται έγκαιρα οι Υπηρεσίες που τις εφαρμόζουν.

γ) Των Φορολογικών Περιφερειών, να φροντίσουν:

αα) να καταστήσουν στους Προϊσταμένους των Δ.Ο.Υ. σαφή την αναγκαιότητα υποστήριξης του Εγχειριδίου, διάχυσης του περιεχομένου του προς τους υπαλλήλους αυτών (οι οποίοι στο εξής πρέπει να εφαρμόζουν τα βήματα των καταγεγραμμένων σε αυτό διαδικασιών), καθώς και παρακολούθησης εφαρμογής των ανωτέρω,

ββ) να παρακολουθούν διαρκώς την ορθή και ενιαία εφαρμογή των διαδικασιών από τις Δ.Ο.Υ. που εποπτεύουν και να παρέχουν σχετικές οδηγίες στους Προϊσταμένους αυτών,

γγ) να προτείνουν στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.), με κοινοποίηση στη Διεύθυνση Οργάνωσης, **έως την 31 Ιανουαρίου 2020, δέκα (10)**, τουλάχιστον, νέες διαδικασίες των Δ.Ο.Υ. που κρίνουν ότι πρέπει να καταγραφούν, **κατά προτεραιότητα**, κυρίως, **διαδικασίες για τις οποίες απαιτείται η παρουσία των πολιτών στις Δ.Ο.Υ.**, προκειμένου να εγκρίνει την καταγραφή τους,

δδ) να υποβάλλουν προτάσεις, αρμοδίως, το αργότερο μέχρι την **16 Μαρτίου 2020**, για τη βελτίωση ή την απλούστευση των ήδη καταγεγραμμένων διαδικασιών, έτους 2019, με κοινοποίηση στη Διεύθυνση Οργάνωσης και

εε) να παρακολουθούν και να ενημερώνουν τη Διεύθυνση Οργάνωσης για την τυχόν αναγκαιότητα τροποποίησης/επικαιροποίησης των καταγεγραμμένων διαδικασιών.

4.- Οι Προϊστάμενοι των Γενικών Διευθύνσεων Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.), Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) και Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.) παρακαλούνται να επιβλέψουν για την εφαρμογή των ανωτέρω και, ειδικότερα:

α) Ο Προϊστάμενος της Γ.Δ.Φ.Δ. να μεριμνήσει, ώστε:

αα) οι αρμόδιες για την καταγραφή των διαδικασιών Υπηρεσίες της Κεντρικής Υπηρεσίας να υποστηρίξουν, **με σαφείς οδηγίες**, την ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή των καταγεγραμμένων διαδικασιών στις Ειδικές Αποκεντρωμένες και στις Περιφερειακές Υπηρεσίες, σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., όπου απαιτείται,

ββ) μετά από τη συγκέντρωση των απαντητικών εγγράφων των Προϊσταμένων των Φορολογικών Περιφερειών με τους προτεινόμενους προς καταγραφή τίτλους διαδικασιών, να γνωρίσει στη Διεύθυνση Οργάνωσης **το αργότερο μέχρι την 21 Φεβρουαρίου 2020**, την τελική πρότασή του με τους τίτλους των διαδικασιών που εγκρίνονται προς καταγραφή, στους οποίους θα πρέπει να προσθέσει και **πέντε (5)**, επιπλέον, διαδικασίες των Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών και

γγ) ύστερα από την τελική επιλογή, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Οργάνωσης, να φροντίσει να επιβλέψει τις υπηρεσίες αρμοδιότητάς του, ώστε να καταγραφούν οι νέες επιλεγμένες διαδικασίες, το αργότερο μέχρι την **15 Μαΐου 2020**.

β) Η Προϊσταμένη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. να μεριμνήσει, ώστε:

αα) να γνωρίσει στη Διεύθυνση Οργάνωσης, το αργότερο μέχρι την **21 Φεβρουαρίου 2020**, τους τίτλους δυο (2) διαδικασιών από κάθε υπηρεσία αρμοδιότητάς της, που προτείνει να καταγραφούν, κατά προτεραιότητα και

ββ) να φροντίσει, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Οργάνωσης, να επιβλέψει τις ως άνω υπηρεσίες, ώστε να καταγραφούν οι νέες επιλεγμένες διαδικασίες το αργότερο μέχρι την **15 Μαΐου 2020**.

γ) Οι Προϊστάμενοι των Διευθύνσεων που υπάγονται απευθείας στον Διοικητή και αναφέρονται στους Πίνακες Αποδεκτών να γνωρίσουν στη Διεύθυνση Οργάνωσης, το αργότερο μέχρι την **21 Φεβρουαρίου 2020**, τους τίτλους δυο (2) διαδικασιών που προτείνουν να καταγραφούν, κατά προτεραιότητα και να τις καταγράψουν, το αργότερο μέχρι την **15 Μαΐου 2020**. Ειδικότερα, η Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (Δι.Π.Α.Ε.Ε.) να υποδείξει, το αργότερο μέχρι την **21 Φεβρουαρίου 2020**, τους τίτλους μίας (1) διαδικασίας αρμοδιότητάς της και δυο (2) διαδικασιών των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) και να επιβλέψει την καταγραφή αυτών, μέχρι την **15 Μαΐου 2020**.

5.- Επισημαίνεται, ότι η καταγραφή νέων διαδικασιών και η επικαιροποίηση των ήδη καταγεγραμμένων θα γίνει προσπάθεια να συνεχισθεί και κατά το έτος 2020, καθώς η καταγραφή των διαδικασιών σε προτυποποιημένα έντυπα αποτελεί βέλτιστη πρακτική, στα πλαίσια λειτουργίας της Α.Α.Δ.Ε., τα οφέλη της οποίας συνοψίζονται, ενδεικτικά: στην ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή αυτών από το σύνολο των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, πανελλαδικά, στη βελτίωση της επίδοσης των υπαλλήλων, λόγω ελαχιστοποίησης των σφαλμάτων αυτών, στη βέλτιστη εξυπηρέτηση, τόσο του δημοσίου συμφέροντος, όσο και των πολιτών / επιχειρήσεων / άλλων φορέων, λόγω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων προς αυτούς υπηρεσιών, στη διευκόλυνση του έργου των υπαλλήλων, στον εντοπισμό προβλημάτων που παρουσιάζουν οι διαδικασίες και στην ανάληψη ενεργειών, προκειμένου να επιλυθούν αυτά, στη σταδιακή απλούστευση των διαδικασιών, στη βελτίωση της παραγωγικότητας των υπηρεσιών και στην επαύξηση του βαθμού εμπιστοσύνης των πολιτών προς τις υπηρεσίες και τα στελέχη της Α.Α.Δ.Ε., στη διευκόλυνση του έργου του εσωτερικού και του εποπτικού ελέγχου, καθώς και στην καλλιέργεια αισθήματος ασφάλειας στους υπαλλήλους.

ΜΕ ΕΝΤΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΗ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ κ.α.α.

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΛΕΓΑΚΗ

Συνημμένα: Ως άνω

ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΙΝΑΚΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:

I. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ:

1. Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.):

α) Προϊστάμενο

β) Προϊσταμένους των Διευθύνσεων:

αα) Φορολογικής Συμμόρφωσης

ββ) Ελέγχων (Δ.ΕΛ.)

- γγ) Εισπράξεων (Δ.ΕΙΣ.)
- δδ) Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.)
- εε) Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Ε.Φ.)
- στστ) Εφαρμογής Φορολογίας Κεφαλαίου και Περιουσιολογίου
- γ) Προϊσταμένους των Υπηρεσιών:
 - αα) Επιχειρησιακής Μονάδας Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.)
 - ββ) Κέντρου Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου (Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π)
 - γγ) Κέντρου Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.)
 - δδ) Δ.Ο.Υ.
 - εε) Φορολογικών Περιφερειών

2. Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

- α) Προϊσταμένη
- β) Προϊσταμένους των Διευθύνσεων:
 - αα) Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
 - ββ) Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
 - γγ) Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) - (με την παράκληση να αναρτηθεί το Εγχειρίδιο στην Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη, ύστερα από προηγούμενη επικοινωνία και συνεννόηση με το Αυτοτελές Τμήμα Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.ΔΕ.)

3. Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)

- α) Προϊστάμενο
- β) Προϊσταμένους των Διευθύνσεων:
 - αα) Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ.Δ.Α.Δ.)
 - ββ) Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας

4. Προϊσταμένους των Υπηρεσιών:

- α) Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.)
- β) Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.)
- γ) Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. Αττικής

5. Διευθύνσεις:

- α) Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.)
- β) Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.)

II. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Αποδέκτες Πινάκων της Α.Α.Δ.Ε.: Β' (με α/α 2 και 5, πλην της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. Αττικής)

III. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γραφείο Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.
2. Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων:
 - α) Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ.& Ε.Φ.Κ.)
 - β) Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.)
 - γ) Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.)

3. Διευθύνσεις:

α) Στρατηγικού Σχεδιασμού

β) Οργάνωσης - Τμήματα: Γ', Δ', Α' και Β'