



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ Γ – ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΗΣ

ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Αθήνα, 28 Δεκεμβρίου 2018

Αριθ. Πρωτ.: Δ. ΟΡΓ. Γ 1191671 ΕΞ 2018

Ταχ. Δ/νση : Λεωχάρους 2
Ταχ. Κώδικας : 10184 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Εμμανουήλ Μαλούκος
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 2018 Υπηρεσιών, που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και των Γενικών Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.Η.Δ.Α.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. 2018 «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 ομοιόμορφη 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 Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.Η.Δ.Α.Δ.) και Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)», το οποίο επισυνάπτεται στο παρόν έγγραφο και απευθύνεται αποκλειστικά για χρήση από τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε..

2.- α) Το ανωτέρω Εγχειρίδιο περιλαμβάνει επικαιροποιημένες, από τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες, κατά λόγο αρμοδιότητας, τριάντα (30) λειτουργικές διαδικασίες, που είχαν περιληφθεί στο «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε.», έκδοσης Δεκεμβρίου 2017, όπως αυτό επικαιροποιήθηκε τον Μάρτιο του 2018 και είκοσι (20) νέες λειτουργικές διαδικασίες, με τις οποίες έχει εμπλουτισθεί και τις οποίες κατέγραψαν και επικαιροποίησαν οι καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες της Γ.Δ.Η.Δ.Α.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, υποστήριξε και συντόνισε 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 το έτος 2017 για την καταγραφή και την επικαιροποίηση διαδικασιών των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. και για την ομοιόμορφη εφαρμογή τους από τους υπαλλήλους αυτών ή των 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, καθώς και τους Προϊσταμένους της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης και των Φορολογικών Περιφερειών για τη συμβολή τους στην επιτυχία του παρόντος εγχειρήματος.

γ) Στο Εγχειρίδιο, ενδεικτικά, περιλαμβάνονται Πρόλογος, Εισαγωγή και τα 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, 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, καθώς και παρακολούθησης εφαρμογής των ανωτέρω,

ββ) να παρακολουθούν διαρκώς την ορθή και την 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 30 Ιανουαρίου 2019, δέκα (10), τουλάχιστον, νέες διαδικασίες** των Δ.Ο.Υ. που κρίνουν ότι πρέπει να καταγραφούν, 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 **15 Μαρτίου 2019**, για τη βελτίωση ή την απλούστευση των ήδη καταγεγραμμένων διαδικασιών, έτους 2018, 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 Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.Η.Δ.Α.Δ.) και Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.) παρακαλούνται να επιβλέψουν για την εφαρμογή των ανωτέρω και ειδικότερα ο Προϊστάμενος της Γ.Δ.Φ.Δ. να μεριμνήσει, ώστε:

α) 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.

β) μετά από τη συγκέντρωση των απαντητικών εγγράφων των Προϊσταμένων των Φορολογικών Περιφερειών με τους προτεινόμενους προς καταγραφή τίτλους διαδικασιών, να γνωρίσει στη Διεύθυνση Οργάνωσης την τελική πρότασή του με τους τίτλους των διαδικασιών που εγκρίνονται προς καταγραφή, το αργότερο μέχρι την **20-2-2019** και

γ) 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 **17-5-2019**.

5.- Επισημαίνεται ότι η καταγραφή/επικαιροποίηση και η ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή των διαδικασιών αποτελεί βέλτιστη πρακτική, στα πλαίσια λειτουργίας ενός Οργανισμού και για το λόγο αυτό, η καταγραφή νέων διαδικασιών και η επικαιροποίηση των ήδη καταγεγραμμένων θα γίνει προσπάθεια να συνεχισθεί και κατά το έτος 2019, προκειμένου να διευκολυνθεί το έργο των υπαλλήλων των υπηρεσιών που τις εφαρμόζουν, αλλά και προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και να διευκολυνθεί η διενέργεια του εσωτερικού ελέγχου, με στόχο την υπόδειξη διορθωτικών παρεμβάσεων για τη βελτίωση και προτυποποίηση των διαδικασιών.

Με εντολή Διοικητή
Η Αναπληρώτρια Προϊσταμένου
της Γενικής Διεύθυνσης
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
και Ανθρώπινου Δυναμικού

Σοφία Σεχπερίδου

Συνημμένα: Ως άνω

ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΙΝΑΚΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:

Ι. 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
- δδ) Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας
- εε) Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας
- 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 και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.Η.Δ.Α.Δ.)

- α) Αναπληρώτρια Προϊσταμένου
- β) Προϊσταμένους των Διευθύνσεων:
 - αα) Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ.Δ.Α.Δ.)
 - ββ) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)
 - γγ) Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών – Δ.ΥΠ. ΗΛ.Υ. (με την παράκληση να αναρτήσει το Εγχειρίδιο στην ιστοσελίδα της Α.Α.Δ.Ε. και στην Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη αυτής)

3. Προϊσταμένους των Υπηρεσιών:

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

4. Διευθύνσεις:

- α) Εσωτερικού Ελέγχου
- 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'