



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 1191684 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](http://www.aade.gr)

ΠΡΟΣ : Αποδέκτες του Πίνακα Διανομής

**Θέμα: «Αποστολή του Εγχειριδίου επιλεγμένων λειτουργικών διαδικασιών έτους 2018, Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)».**

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 της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ.&Ε.Φ.Κ.) της Α.Α.Δ.Ε., 2018», 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 της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ.&Ε.Φ.Κ.), κατά λόγο αρμοδιότητας, δεκατέσσερις (14) 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 δεκαεννέα (19) νέες λειτουργικές διαδικασίες, με τις οποίες έχει εμπλουτισθεί και τις οποίες κατέγραψαν και επικαιροποίησαν οι ως άνω καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες, 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 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 Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ.& Ε.Φ.Κ.) και των Τελωνειακών 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 Τελωνειακές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. και

ββ) να αποστέλλουν στη Διεύθυνση Οργάνωσης και στις καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ.&Ε.Φ.Κ., 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 Τελωνειακών Περιφερειών, να φροντίσουν:

αα) να καταστήσουν στους Προϊσταμένους των Τελωνείων 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 τα Τελωνεία που εποπτεύουν και να παρέχουν σχετικές οδηγίες στους Προϊσταμένους αυτών,

γγ) να προτείνουν στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ.&Ε.Φ.Κ.), με κοινοποίηση στη Διεύθυνση Οργάνωσης, **έως την 30 Ιανουαρίου 2019**, δέκα (10), τουλάχιστον, νέες διαδικασίες των Τελωνείων που κρίνουν ότι πρέπει να καταγραφούν, **κατά προτεραιότητα**, προκειμένου να εγκρίνει την καταγραφή τους,

δδ) να υποβάλλουν προτάσεις, το αργότερο μέχρι την **15 Μαρτίου 2019**, αρμοδίως, 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.-** Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ.& Ε.Φ.Κ.) παρακαλείται να επιβλέψει για την εφαρμογή των ανωτέρω και 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 Τελωνειακών 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 τον 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 Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.)

α) Προϊστάμενο

β) Προϊσταμένους των Διευθύνσεων:

αα) Δασμολογικών θεμάτων, Ειδικών Καθεστώτων και Απαλλαγών

ββ) Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.)

γγ) Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων (Δ.Σ.Τ.Ε.Π.)

δδ) Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) και Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)

εε) Ηλεκτρονικού Τελωνείου (Δ.Η.Τ.)  
ζζ) Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού (ΔΙ.Δ.Δ.Υ.)

γ) Προϊσταμένους των Υπηρεσιών:

αα) Τελωνείων

ββ) Τελωνειακών Περιφερειών

2.- Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.Η.Δ.Α.Δ.)  
Διεύθυνση 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)

## II. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

1. Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου
2. Ελεγκτικές Υπηρεσίες Τελωνείων (ΕΛ.Υ.Τ.)
3. Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης

## III. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γραφείο Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.
2. Αναπληρώτρια Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.Η.Δ.Α.Δ.)
3. Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων:
  - α) Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)
  - β) Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.)
  - γ) Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.)
4. Διευθύνσεις:
  - α) Στρατηγικού Σχεδιασμού
  - β) Οργάνωσης - Τμήματα: Γ', Δ', Α' και Β'