



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

30 Δεκεμβρίου 2021

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 6318

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. Δ.ΟΡΓ.Α 1115404 ΕΞ2021

Τροποποίηση της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10- 2020 απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως προς τη σύσταση Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.Ε-ΞΥ.), απευθείας υπαγόμενης στον Διοικητή της ΑΑΔΕ, τον καθορισμό των επιχειρησιακών στόχων, της δομής και των αρμοδιοτήτων αυτής και τον ανακαθορισμό της δομής και των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.), καθώς και των υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1081822 ΕΞ 2020/10-07-2020(Β'2871) και Δ.ΟΡΓ.Α 1001512 ΕΞ 2017/05-01-2017 (Β' 12, 52, 234 και 1032) όμοιων».

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ
ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) του Κεφαλαίου Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94) και ειδικότερα των παρ. 1 και 3 του άρθρου 6, των περ. αα', ββ' γγ' και εε' της υποπαρ. θ' της παρ. 4, των παρ. 1 και 5 του άρθρου 14, των υποπαρ. α' και θ' της παρ. 2 και της υποπαρ. β' της παρ. 3 του άρθρου 9, των άρθρων 2, 7, 19, 26 και 27, καθώς και των παρ. 1 έως 5 του άρθρου 41 αυτού,

β) του άρθρου 20 του ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133),

γ) της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738).

δ) του άρθρου 90 του κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα» - Α' 98), σε συνδυασμό με τις

παρ. 5 και 6 του άρθρου 19 του ν. 4389/2016 και της παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

2. Τις αποφάσεις του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων υπό στοιχεία:

α) Δ.ΟΡΓ.Α 1115805 ΕΞ 2017/31-07-2017 «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και εξουσιοδότηση υπογραφής "Με εντολή Διοικητή" σε όργανα της Φορολογικής Διοίκησης» (Β' 2743).

β) Δ.ΟΡΓ. Α 1081822 ΕΞ 2020/10-07-2020 «Καθορισμός των οργανικών θέσεων προσωπικού, μεταξύ των Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 2871).

γ) Δ.ΟΡΓ. Α 1001512 ΕΞ 2017/05-01-2017 «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σε όργανα Κεντρικών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), εξουσιοδότηση υπογραφής σε Προϊσταμένους Γενικών Διευθύνσεων και Προϊσταμένους ή Υπευθύνους Αυτοτελών Υπηρεσιών, καθώς και ορισμός Δευτερευόντων Διατακτών Υπηρεσιών αυτής» (Β' 12, 52, 234 και 1032).

3. Το υπό στοιχεία Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1098354 ΕΞ 2021/09-11-2021 έγγραφο του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.) της ΑΑΔΕ, καθώς και την υπό στοιχεία ΔΟΔ ΑΑΔΕ Δ 1143627 ΕΞ 2020/18-12-2020 (Α.Δ.Α. 6Ν3Η46ΜΠ3Ζ- ΟΤΒ) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ, περί ανάληψης υποχρέωσης.

4. Τις αποφάσεις του Υπουργού Οικονομικών:

α) υπ' αρ. 2/77928/0004/27-9-2016 «Διορισμός μελών του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Υ.Ο.Δ.Δ. 507) και

β) υπ' αρ. 2/77929/0004/27-09-2016 (Υ.Ο.Δ.Δ. 507) «Ορισμός Εμπειρογνώμονα για την παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών στο Συμβούλιο Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων».

5. Την από 16/12/2021 συνεδρίαση του Συμβουλίου Διοίκησης (Σ.Δ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), κατά την οποία παρέιχε τη σύμφωνη γνώμη του, σύμφωνα τις διατάξεις της υποπαρ. θ' της παρ. 2 του άρθρου 9 του ν. 4389/2016 (υπ' αρ. 46/17-12-2021 έγγραφο του Προέδρου του Σ.Δ.).

6. Την υπ' αρ. 1 της 20-1-2016 (Υ.Ο.Δ.Δ. 18) πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός

Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», σε συνδυασμό με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου της παρ. 10 του άρθρου 41 του ν. 4389/2016 και τις αποφάσεις υπ' αρ. 39/3/30-11-2017 (Υ.Ο.Δ.Δ. 689) του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. και υπο στοιχεία 5294 ΕΞ 2020/17-1-2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 27) του Υπουργού Οικονομικών, με θέμα «Ανανέωση της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων».

7. Την ανάγκη σύστασης Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, με στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών και τη βελτίωση της σχέσης μεταξύ των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης.

8. Το γεγονός ότι, από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης, προκαλείται, λόγω της αύξησης των οργανικών μονάδων της ΑΑΔΕ κατά μία (1) Διεύθυνση και τρία (3) Τμήματα, δαπάνη σε βάρος του Προϋπολογισμού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), που θα βαρύνει τον προϋπολογισμό του έτους 2022 με ποσόν ύψους περίπου σαράντα πέντε χιλιάδων είκοσι τεσσάρων ευρώ (45.024 €) και κάθε επόμενου έτους, με ποσόν ύψους εξήντα χιλιάδων τριάντα δύο ευρώ (60.032 €), η οποία εγγράφεται στους Α.Λ.Ε. 2120104001, 2190201002, 2190201003 και 2190202001 του Ειδικού Φορέα 1023-801-000000 και η οποία βρίσκεται εντός των ανώτατων ορίων δαπανών του τρέχοντος προϋπολογισμού της ΑΑΔΕ και του ισχύοντος Μ.Π.Δ.Σ., αποφασίζουμε:

Από 28/03/2022:

Α.Ι. α) Συνιστούμε στην Κεντρική Υπηρεσία της ΑΑΔΕ, μία (1) οργανική μονάδα, επιπέδου Διεύθυνσης, υπαγόμενη απευθείας στον Διοικητή αυτής, με τίτλο «Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» και καθορίζουμε τους επιχειρησιακούς στόχους, τη δομή και τις αρμοδιότητες αυτής, καθώς και τους κλάδους από τους οποίους δύναται να προέρχονται οι Προϊστάμενοι της Διεύθυνσης και των Τμημάτων αυτής.

β) Μεταφέρουμε από τη Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.), τα Αυτοτελή Τμήματα «Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας» και «Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης», που υπάγονται απευθείας στον Προϊστάμενο αυτής, τα υπαγάγουμε στη Δ.ΕΞΥ. και τα μετονομάζουμε σε «Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας» και «Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης», αντίστοιχα.

ΙΙ. Τροποποιούμε την υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασή μας, «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως κατωτέρω: α) Αντικαθιστούμε την υποπαρ. α' της παρ. 1 του άρθρου 3 «Διάρθρωση» αυτής, ως εξής:

«(α) Υπηρεσίες που υπάγονται απευθείας στον Διοικητή (αα) Γραφείο Διοικητή
(ββ) Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.)
(γγ) Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.)
(δδ) Διεύθυνση Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ν.Υ.)
(εε) Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)
(στστ) Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)

(ζζ) Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία)

(ηη) Διεύθυνση Εσωτερικών Υποθέσεων (Δ.ΕΣ.ΥΠ.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία)

(θθ) Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία)

(ιι) Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία), η οποία εποπτεύει τις Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.

(ιαια) Υπηρεσίες Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) (Περιφερειακές Υπηρεσίες)

(ιβιβ) Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων».

β) Προσθέτουμε νέο άρθρο 7Α, το οποίο έπεται του άρθρου 7 αυτής, ως εξής:

«Άρθρο 7Α

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

1.-Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) είναι οι ακόλουθοι:

(α) Η διαμόρφωση οριζόντιας Στρατηγικής Εξυπηρέτησης που ενισχύει τη διαφάνεια έναντι των συναλλασσομένων πολιτών και επιχειρήσεων και διευκολύνει την εκούσια συμμόρφωση.

(β) Η οργάνωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που παρέχει η ΑΑΔΕ και ο συντονισμός των εμπλεκόμενων αρμόδιων υπηρεσιών.

(γ) Η παρακολούθηση και αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών στον τομέα της εξυπηρέτησης.

(δ) Η ανάπτυξη και καλλιέργεια κουλτούρας εξυπηρέτησης που τοποθετεί στο επίκεντρο τον συναλλασσόμενο με την ΑΑΔΕ.

(ε) Η μέριμνα για τη συνεχή κωδικοποίηση και ενοποίηση των κανονιστικών κειμένων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.

(στ) Η συνεχής απλοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης.

(ζ) Η δημιουργία και η παρακολούθηση της εφαρμογής ομοιόμορφων κανόνων και τρόπων εξυπηρέτησης όλων των συναλλασσομένων με την ΑΑΔΕ.

2.- Η Διεύθυνση διαρθρώνεται σε έξι (6) Τμήματα και ένα (1) Αυτοτελές Γραφείο, που υπάγεται απευθείας στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, ως κατωτέρω:

α) Τμήμα Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης β) Τμήμα Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης

γ) Τμήμα Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης

δ) Τμήμα Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης

ε) Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Στο Τμήμα λειτουργεί Γραφείο Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης.

στ) Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης

ζ) Αυτοτελές Γραφείο Διοικητικής Υποστήριξης

3.- Οι αρμοδιότητες της Δ.ΕΞΥ. κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων της, ως ακολούθως:

Ι. Τμήμα Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης

(α) Ο σχεδιασμός και η αξιολόγηση της στρατηγικής εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ πρωτίστως μέσω, του σχεδι-

ασμού κατάλληλων δράσεων ενημέρωσης τόσο των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ όσο και των συναλλασσομένων με αυτήν.

(β) Η ανάπτυξη Περιεχομένου, δηλαδή ενός συνόλου εγγράφων με κανονιστικό, ερμηνευτικό και πληροφοριακό χαρακτήρα που υποστηρίζουν την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συναλλασσόμενων και η επικαιροποίηση βάσεων δεδομένων για τη διαχείριση δράσεων ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών.

(γ) Η διαμόρφωση κανόνων, η εποπτεία και ο συντονισμός των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για την παραγωγή Περιεχομένου που σχετίζεται με την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με την ΑΑΔΕ, με βάση πρότυπα και αρχές, καθώς και η μέριμνα για την ταξινόμηση, τη συντήρηση και τη συσχέτιση του Περιεχομένου.

(δ) Η μέριμνα για την άμεση και διαρκή προσπάθεια και επικαιροποίηση του Περιεχομένου στους ιστοτόπους της ΑΑΔΕ, ώστε να είναι αποτελεσματική η ενημέρωση τόσο των πολιτών και των επιχειρήσεων όσο και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.

(ε) Η οργάνωση του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου της ΑΑΔΕ, το οποίο θα αφορά στην υποστήριξη των διαδικασιών δημιουργίας, συλλογής, οργάνωσης, ενοποίησης και συντήρησης του Περιεχομένου καθώς και στον καθορισμό ρόλων και ροών εργασίας, σε θεματικές ενότητες, κατανοητές για τον πολίτη και εύκολα προσβάσιμες, και η συνεχής επικαιροποίηση αυτού, με βάση καθορισμένα κριτήρια, πρότυπα και διαδικασίες, καθώς και η δημιουργία συλλογών και πλήρους καταλόγου όλων των εγγράφων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.

(στ) Η καθιέρωση πολιτικής εκδόσεων για το σύνολο των εγγράφων που παράγονται από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

(ζ) Η επιλογή, ο συντονισμός και ο έλεγχος της συγγραφής και έκδοσης πληροφοριακού υλικού (Συχνές Ερωτήσεις/Απαντήσεις, Εγχειρίδια Χρήσης, οδηγίες, φυλλάδια), σχετικά με τα αντικείμενα εξυπηρέτησης από την ΑΑΔΕ.

(η) Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή προτύπων για τη σύνταξη και δημοσίευση κατανοητών και σαφών κειμένων, σε απλή γλώσσα, που επιτρέπουν την εύκολη και γρήγορη κατανόηση από την πλευρά των φορολογουμένων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους.

II. Τμήμα Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης

(α) Η μέριμνα για την κωδικοποίηση και την ενοποίηση των εγγράφων κανονιστικού και ερμηνευτικού περιεχομένου για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ.

(β) Ο εμπλουτισμός του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου με το προϊόν των εργασιών κωδικοποίησης και ενοποίησης της νομοθεσίας και των κανονιστικών κειμένων, καθώς και η μέριμνα για την ανάρτησή του στους ιστοτόπους της ΑΑΔΕ.

(γ) Η συνεργασία με εξωτερικούς φορείς, αρμόδιους για την κωδικοποίηση της νομοθεσίας και την υλοποίηση εθνικών πολιτικών, σχετικών με την κωδικοποίηση.

III. Τμήμα Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης

(α) Η απλοποίηση των διαδικασιών και η αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχει-

ρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ, με σκοπό τη μείωση του χρόνου και κόστους εξυπηρέτησης, καθώς και της γραφειοκρατίας.

(β) Η υποβολή προτάσεων για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της λειτουργίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, με τη χρήση σύγχρονων διοικητικών μεθόδων και βέλτιστων πρακτικών.

(γ) Η εισήγηση προτεραιοποίησης, ο καθορισμός ή/και η έγκριση και ανάλυση απαιτήσεων των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και αφορούν στην απλούστερη και καλύτερη εξυπηρέτησή τους, καθώς και η επιχειρησιακή αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών αυτών.

(δ) Ο συντονισμός των μεταρρυθμιστικών δράσεων για την αυτοματοποίηση και προτυποποίηση των διαδικασιών της ΑΑΔΕ που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με αυτήν.

(ε) Η μέριμνα για την ομοιομορφή ανάπτυξη και έκδοση εντύπων και φορμών της ΑΑΔΕ, καθώς και η υποβολή προτάσεων προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες για την απλοποίηση των φορμών, είτε σε ψηφιακή είτε σε έντυπη μορφή.

(στ) Η μέριμνα για την εναρμόνιση όλων των διοικητικών εγγράφων και βεβαιώσεων της ΑΑΔΕ, μέσω της παροχής σχετικής καθοδήγησης προς τις Υπηρεσίες.

IV. Τμήμα Δ' Συντονισμού Εξυπηρέτησης

(α) Ο συντονισμός των δράσεων για την παροχή άμεσης, ομοιομορφής και συνεχούς υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αυτής και ιδίως, μέσω ψηφιακών εφαρμογών, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τηλεφωνικής επικοινωνίας, βιντεοκλήσης ή φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της ΑΑΔΕ.

(β) Η μέριμνα για την ομοιομορφή και συνεπή εφαρμογή της στρατηγικής εξυπηρέτησης από τις Περιφερειακές και λοιπές Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ που παρέχουν υποστήριξη και εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις.

(γ) Ο συντονισμός των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, η υποστήριξη των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ που τις παρέχουν και η καθοδήγησή τους για την ορθή και ομοιομορφή χρήση των σχετικών εργαλείων, όπως του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, των προτύπων εγγράφων και του λοιπού υλικού.

(δ) Η συνεχής παρακολούθηση, ο έλεγχος και η μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και της ικανοποίησής τους από αυτές, καθώς και η εξασφάλιση της συνεχούς βελτίωσής τους.

V. Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

(α) Η πρωτογενής, η άμεση και η συνεχής εξυπηρέτηση, σε πρώτο επίπεδο, των πολιτών και συναλλασσομένων με την Α.Α.Δ.Ε., μέσω σύγχρονων μεθόδων ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

(β) Η επίλυση σε πρώτο επίπεδο τυχόν προβλημάτων και η ενημέρωση χρηστών σε σχέση με τεχνικά θέματα κατά τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Α.Α.Δ.Ε.

(γ) Η εξυπηρέτηση αιτημάτων των χρηστών σε θέματα πιστοποίησης ή/και προσβάσεων στις ηλεκτρονικές εφαρμογές και οι ενέργειες για την αντιμετώπισή τους.

(δ) Η προώθηση αιτημάτων που αφορούν σε εξειδικευμένα θέματα (τεχνικά ή επιχειρησιακά) στα αρμόδια Τμήματα της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) ή στις αρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

(ε) Η ενίσχυση των συναλλαγών και η διενέργεια εξερχόμενων κλήσεων ή εκστρατειών επικοινωνίας, σύμφωνα με αιτήματα και απαιτήσεις των αρμόδιων Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.

(στ) Ο έλεγχος των προς εισαγωγή στοιχείων (έντυπων ή χειρόγραφων), η ταξινόμηση και η προώθησή τους προς ψηφιοποίηση, καθώς και ο προγραμματισμός των εργασιών.

(ζ) Η εισαγωγή στοιχείων, η ψηφιοποίηση και η επαλήθευσή τους, όπου απαιτείται, καθώς και η τήρηση των προκαθορισμένων προτύπων και ιδιαιτεροτήτων του, κατά περίπτωση, αντικειμένου.

(η) Η συνεργασία με τις Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.) για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.

- Στο Τμήμα λειτουργεί Γραφείο Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης, του οποίου οι αρμοδιότητες είναι:

(α) Η οργάνωση σε θεματικές ενότητες των αντικειμένων υποστήριξης, η εύρεση λύσεων για την απρόσκοπτη λειτουργία του Τμήματος και για την εξυπηρέτηση των χρηστών.

(β) Η παρακολούθηση του χρόνου απόκρισης στα ερωτήματα των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε., η αξιολόγηση λοιπών στατιστικών στοιχείων - δεδομένων καλής λειτουργίας και εξυπηρέτησης, καθώς και οι εισηγήσεις για τη βελτίωσή τους.

(γ) Η μέριμνα για την ανάδειξη των συχνών ερωτήσεων, κατά περίπτωση εφαρμογής ή παρεχόμενης υπηρεσίας και η προώθησή τους στις αρμόδιες Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., για την κατάρτιση των συχνών απαντήσεων.

VI. Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης

(α) Η εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών σε εξειδικευμένα επιχειρησιακά θέματα, που προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα που υποστηρίζει το πρώτο επίπεδο.

(β) Η παραλαβή αλληλογραφίας πολιτών για ερωτήματα που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., η εξυπηρέτησή τους ή η προώθησή τους αρμοδίως.

(γ) Η μέριμνα για τη: αα) δρομολόγηση και τη διεκπεραίωση, αρμοδίως, της αλληλογραφίας με εξειδικευμένα ερωτήματα ή αιτήματα συναλλασσομένων, τα οποία προωθούνται από το Αυτοτελές Τμήμα Θ' της ίδιας Διεύθυνσης, ββ) τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των φορολογουμένων, όπως η ελαχιστοποίηση του χρόνου απόκρισης και η ορθή δρομολόγηση στις υπηρεσίες για εύρεση λύσεων.

(δ) Ο ορισμός και η τήρηση των διαδικασιών για τη συλλογή, την κατηγοριοποίηση, τη μελέτη και τον χειρισμό των εξειδικευμένων εισερχόμενων ερωτημάτων συναλλασσομένων σε επιχειρησιακά θέματα αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε..

(ε) Η εκπόνηση προγραμμάτων δράσεων και εκπαίδευσής του προσωπικού υποστήριξης του πρώτου επιπέδου αιτημάτων.

(στ) Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση δράσεων τηλεφωνικής ενημέρωσης συναλλασσομένων σε φορολογικά και τελωνειακά θέματα.

(ζ) Η υλοποίηση δράσεων δημιουργίας νέων σύγχρονων και πρωτότυπων υπηρεσιών εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης φορολογουμένων.

(η) Η συνεργασία με τις Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.) για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.

V. Αυτοτελές Γραφείο Υποστήριξης

(α) Η τήρηση του αρχείου των υποθέσεων και των εγγράφων της Διεύθυνσης και η μέριμνα για την κοινοποίηση των αποφάσεων και των εγγράφων αυτής.

(β) Ο ετήσιος προγραμματισμός στόχων και δράσεων και η παρακολούθηση των δεικτών απόδοσης της Διεύθυνσης, καθώς και η ποιοτική ανάλυση του έργου της και η με βάση αυτήν, εκπόνηση μελετών και υποβολή εισηγήσεων στον Διοικητή της ΑΑΔΕ.

(γ) Η τήρηση των απαιτούμενων στοιχείων στα πληροφοριακά συστήματα διοικητικής φύσης της ΑΑΔΕ για τις ανάγκες της Διεύθυνσης, η παραγωγή και η αξιολόγηση στατιστικών στοιχείων που σχετίζονται με τη λειτουργία της Διεύθυνσης.

(δ) Η διοικητική και η γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης.

(ε) Η παρακολούθηση των παγίων και αναλωσίμων, η εκτίμηση των αναγκών της Διεύθυνσης για έπιπλα, σκεύη, μηχανολογικό και πάσης φύσεως ηλεκτρονικό εξοπλισμό και η μέριμνα για την υποβολή αιτημάτων και εισηγήσεων προς τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΓΔΟΥ για την έγκαιρη προμήθεια αυτών, τη συντήρηση και την επισκευή τους, καθώς και για την εξασφάλιση όλων των απαιτούμενων για την εύρυθμη και ασφαλή λειτουργία αυτής και για την υγιεινή των κτιριακών εγκαταστάσεών της.

4.- Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.), για την επιτυχή άσκηση των αρμοδιοτήτων της, μπορεί να λειτουργήσει σε φυλακές εργασίας (βάρδιες), με την απαιτούμενη εναλλαγή του προσωπικού, το οποίο θα εργάζεται τακτικά ή/και υπερωριακά και κατά τις ημέρες αργιών, ανάλογα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας.».

γ) Τροποποιούμε το άρθρο 26 «Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)» αυτής, ως εξής:

αα) Αντικαθιστούμε την παρ. 2 αυτού, ως κατωτέρω: «2.- Η Διεύθυνση διαρθρώνεται σε δύο (2) Υποδιευθύνσεις, με οκτώ (8) Τμήματα, ως κατωτέρω:

A. ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Α' - ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

α) Τμήμα Α'-Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Άμεσης Φορολογίας και Κεφαλαίου

β) Τμήμα Β' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Έμμεσης Φορολογίας και Εισπράξεων γ) Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου

δ) Τμήμα Δ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Μητρώου και Διοικητικής Συνδρομής
- Στο Τμήμα λειτουργεί Γραφείο Διοικητικής Συνδρομής

Β. ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Β' - ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ

α) Τμήμα Ε'-Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Διευκόλυνσης Εμπορίου και Οικονομικών Φορέων

β) Τμήμα ΣΤ'- Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνειακών Ελέγχων

γ) Τμήμα Ζ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνειακών Διαδικασιών

δ) Τμήμα Η' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) και Ταμειακής Διαχείρισης

- Στο Τμήμα λειτουργούν δύο (2) Γραφεία, ως κατωτέρω:

αα) Γραφείο Α' - Ε.Φ.Κ.

ββ) Γραφείο Β' - Ταμειακής - Λογιστικής Διαχείρισης και Ηλεκτρονικών Πληρωμών».

ββ) Στην παρ. 3 του ίδιου άρθρου:

i) Διαγράφουμε την υποπαρ. Γ' αυτής.

ii) Προσθέτουμε νέα υποπερ. ε' στην περ. «ΙV. Τμήμα Δ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Μητρώου και Διοικητικής Συνδρομής» της υποπαρ. Δ της ίδιας παραγράφου, ως εξής:

«(ε) Η διοικητική και η γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης.»

γγ) Αντικαθιστούμε την παρ. 5 αυτού, ως εξής:

«5.- Για την επίτευξη της αποστολής της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., οι Υποδιευθύνσεις Α' και Β' δύνανται να λειτουργούν όλο το εικοσιτετράωρο και όλες τις ημέρες της εβδομάδας ανάλογα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας, αντίστοιχα.»

δ) Αντικαθιστούμε την υποπαρ. ΙΙ. της παρ. Α' του άρθρου 75 «Κλάδοι Προϊσταμένων Διευθύνσεων και Υποδιευθύνσεων της Κεντρικής Υπηρεσίας», ως κατωτέρω:

«ΙΙ. των Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.), καθώς και της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.), υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ όλων των κλάδων του δημοσίου.»

ε) Τροποποιούμε το άρθρο 77 «Κλάδοι Προϊσταμένων Αυτοτελών Τμημάτων, Τμημάτων και Αυτοτελών Γραφείων των Υπηρεσιών» αυτής, ως κατωτέρω:

αα) Αντικαθιστούμε την περ. α' της υποπαρ. 1 της παρ. Α' του άρθρου 77 «Κλάδοι Προϊσταμένων Αυτοτελών Τμημάτων, Τμημάτων και Αυτοτελών Γραφείων των Υπηρεσιών», ως εξής:

«1.α) στα Τμήματα: αα) των Διευθύνσεων Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.) και Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ν.Υ.), προΐστανται υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ όλων των κλάδων.

ββ) των Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) προΐστανται υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ όλων των κλάδων.»

ββ) Αντικαθιστούμε την περ. β' της υποπαρ. 7 της παρ. Α, ως εξής:

«β) ΣΤ'- Υποδοχής Αιτημάτων και Διασφάλισης Νομιμότητας Διαδικασιών της Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., προΐστανται υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ όλων των κλάδων.»

Β. - Τροποποιούμε την υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1081822 ΕΞ 2020/10-07-2020 απόφαση «Καθορισμός των οργανικών θέσεων προσωπικού, μεταξύ των Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 2871), καθορίζουμε τις οργανικές θέσεις προσωπικού, μόνιμου και με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου, κατά κατηγορία, κλάδο και ειδικότητα της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και ανακαθορίζουμε αυτές της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.), ως κατωτέρω:

Α/Α	ΚΛΑΔΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ			ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ			ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Η/Υ	ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
		ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ							
I.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΑΓΟΝΤΑΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΙΟΙΚΗΤΗ ΤΗΣ ΑΑΔΕ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (Κ.Υ.)													
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (Δ.ΕΞΥ.)	25	1	31	5		2	1	1	2	6	135	1	210
II.	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)													
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)	47	9	17	25	3	7	4	8	4		21		145

Γ.- Τροποποιούμε την υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1001512 ΕΞ 2017/05-01-2017 απόφαση, «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σε όργανα Κεντρικών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), εξουσιοδότηση υπογραφής σε Προϊσταμένους Γενικών Διευθύνσεων και Προϊσταμένους ή Υπευθύνους Αυτοτελών Υπηρεσιών, καθώς και ορισμός Δευτερευόντων Διατακτών Υπηρεσιών αυτής» (Β' 12, 52, 234 και 1032), όπως ισχύει και αντικαθιστούμε τον Πίνακα της περ. α' της υποπαρ. 1 της παρ. Α' αυτής, ως κατωτέρω:

«ΣΤΗΛΗ 1	ΣΤΗΛΗ 2	ΣΤΗΛΗ 3
	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.	ΔΙΑΤΑΚΤΗΣ
1.	Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)	Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
2.	Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
3.	Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.)	Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
4.	Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)	Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)
5.	Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ.)	Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ.)
6.	Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.)	Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.)
7.	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.)
8.	Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.)
9.	Διεύθυνση Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ν.Υ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ν.Υ.)
10.	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)
11.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)
12.	Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.)
13.	Διεύθυνση Εσωτερικών Υποθέσεων (Δ.ΕΣ.Υ.Π.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Εσωτερικών Υποθέσεων (Δ.ΕΣ.Υ.Π.)
14.	Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.)
15.	Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.)	Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.)
16.	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων	Ο Προϊστάμενος του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων»

Δ.- α) Όπου στις κείμενες διατάξεις αναφέρονται ή ορίζονται τα Αυτοτελή Τμήματα «Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας» και «Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης» της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., εφεξής νοούνται τα Τμήματα «Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας» και «ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης» της Δ.ΕΞΥ., αντίστοιχα.

β) Κατά τα λοιπά ισχύουν οι κατωτέρω αποφάσεις μας, υπό στοιχεία:

αα) Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738),

ββ) Δ.ΟΡΓ.Α 1081822 ΕΞ 2020/10-07-2020 «Καθορισμός των οργανικών θέσεων προσωπικού, μεταξύ των Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 2871),

γγ) Δ.ΟΡΓ.Α 1001512 ΕΞ 2017/05-01-2017 «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σε όργανα Κεντρικών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), εξουσιοδότηση

υπογραφής σε Προϊσταμένους Γενικών Διευθύνσεων και Προϊσταμένους ή Υπευθύνους Αυτοτελών Υπηρεσιών, καθώς και ορισμός Δευτερευόντων Διατακτών Υπηρεσιών αυτής» (Β' 12, 52, 234 και 1032).

Ε.- Η παρούσα απόφαση ισχύει από 28/03/2022.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 24 Δεκεμβρίου 2021

Ο Διοικητής

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΙΤΣΙΛΗΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αίτησης, για την οποία αρκεί η συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων σε ειδική φόρμα στον ιστότοπο **www.et.gr**.

- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας μέσω των ΚΕΠ, είτε με ετήσια συνδρομή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών. Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €. Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

Α. Τα κείμενα προς δημοσίευση στο ΦΕΚ, από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δημοσίου, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση **webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.

Β. Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

- Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα

Ιστότοπος: **www.et.gr**

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

Παραλαβή Δημ. Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

Πείτε μας τη γνώμη σας,

για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα στον ιστότοπό μας.

