



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
(Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ Γ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΙ  
ΜΕΘΟΔΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Πειραιώς 180  
Ταχ. Κώδικας : 17778 Αθήνα  
Πληροφορίες : Τζίμου Αναστασία  
Τηλέφωνο : 2131410320  
e-mail : a.tzimou@aaade.gr

Αθήνα , 05 Δεκεμβρίου 2024  
Αριθ. Πρωτ.: Δ. ΟΡΓ. 1138465 ΕΞ  
2024

**ΠΡΟΣ:** Αποδέκτες του Πίνακα  
Διανομής

**Θέμα: «Αποστολή του Εγχειριδίου Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.) της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων & Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.), έτους 2024».**

1.- Στα πλαίσια της προσπάθειας για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), εκδόθηκε Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.) της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων & Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.), έτους 2024, τις οποίες κατέγραψε και επικαιροποίησε η καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσία, με μέριμνα της Διεύθυνσης Οργάνωσης, ως προς τον συντονισμό και την υποστήριξη του έργου αυτής, καθώς και ως προς την επεξεργασία των διαδικασιών προκειμένου σε όσες περιπτώσεις κρίνεται αναγκαίο να γίνουν σχετικές βελτιώσεις. Το ανωτέρω Εγχειρίδιο επισυνάπτεται στο παρόν έγγραφο και απευθύνεται μόνο στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, για αποκλειστική χρήση από τα στελέχη αυτής.

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

α) ο Προϊστάμενος της αρμόδιας Υπηρεσίας, η οποία κατέγραψε τις περιλαμβανόμενες στο ανωτέρω Εγχειρίδιο διαδικασίες, να γνωρίζει αμέσως, στη Διεύθυνση Οργάνωσης, κατά λόγο αρμοδιότητας, 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 και να ενημερώνονται έγκαιρα οι Υπηρεσίες που τις εφαρμόζουν.

β) οι Προϊστάμενοι των Περιφερειακών και των Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών που εφαρμόζουν τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Εγχειρίδιο:

αα) να δώσουν σαφείς οδηγίες στους Προϊσταμένους 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 και

ββ) να αποστείλουν στην Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.) της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ., με κοινοποίηση στη Διεύθυνση Οργάνωσης, 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 στην Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.), η οποία τις κατέγραψε.

3.- Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων & Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.) παρακαλείται επίσης να επιβλέπει για την εφαρμογή των ανωτέρω και να μεριμνήσει, ώστε η αρμόδια για την καταγραφή των διαδικασιών Υπηρεσία της Κεντρικής Υπηρεσίας να υποστηρίξει, με σαφείς οδηγίες, την ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή των καταγεγραμμένων διαδικασιών στις Ειδικές Αποκεντρωμένες και στις Περιφερειακές Υπηρεσίες.

4.- Επισημαίνεται ότι, ο εμπλουτισμός του Εγχειριδίου με την καταγραφή νέων διαδικασιών, καθώς και η επικαιροποίηση των ήδη καταγεγραμμένων θα πραγματοποιείται κάθε φορά που αυτό κρίνεται απαραίτητο, καθώς αποτελεί βέλτιστη πρακτική, στα πλαίσια λειτουργίας της ΑΑΔΕ, τα οφέλη της οποίας συνοψίζονται ενδεικτικά: στην ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή τους από το σύνολο των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, στην αύξηση της παραγωγικότητάς τους, στη βέλτιστη εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, στον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων που παρουσιάζουν οι διαδικασίες και στην ανάληψη ενεργειών προκειμένου να επιλυθούν αυτά, στη σταδιακή απλούστευση των διαδικασιών, στην επαύξηση του βαθμού εμπιστοσύνης των πολιτών προς τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, λόγω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, στη διευκόλυνση του έργου του εσωτερικού ελέγχου, καθώς και στην καλλιέργεια αισθήματος ασφάλειας στους υπαλλήλους κατά την εκτέλεση του έργου τους.

ΜΕ ΕΝΤΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΗ  
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ  
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
ΕΥΘΥΜΙΟΣ ΣΑΪΤΗΣ

Συνημμένα: Ως άνω

#### **ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΙΝΑΚΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:**

##### **Ι. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ:**

- 1.- Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων & Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.)
- 2.- Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.)
- 3.- Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)  
(με την παράκληση να αναρτηθεί: αα) στην Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη και ββ) στον εσωτερικό ιστότοπο - intranet).
- 4.- Αποδέκτες του Πίνακα Δ΄ της ΑΑΔΕ.

## **II. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

### 1. Διευθύνσεις:

- α) Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.)
- β) Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.)
- γ) Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)
- δ) Διαχείρισης Κινδύνων (Δ.Δ.Κ.)
- ε) Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)
- στ) Δασμολογικών Θεμάτων, Ειδικών Καθεστώτων & Απαλλαγών (Δ.Δ.Θ.Ε.Κ.Α.)
- ζ) Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων & Παραβάσεων (Δ.Σ.Τ.Ε.Π.)
- η) Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ) & Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)

### 2. Αυτοτελή Τμήματα:

- α) Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων
- β) Υποστήριξης (Α.Τ.Υ.) της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.
- γ) Διεθνών Τελωνειακών Σχέσεων (Α.Τ.ΔΙ.Τ.Σ.)

## **III. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:**

### 1. Γραφείο Διοικητή της ΑΑΔΕ

### 2. Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων:

- α) Ανθρώπινου Δυναμικού & Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
- β) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
- γ) Στρατηγικού Σχεδιασμού (Γ.Δ.Σ.Σ.)
- δ) Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Τ.Υ.)
- ε) Φορολογίας (Γ.Δ.Φ.)
- στ) Φορολογικών Λειτουργιών (Γ.Δ.Φ.Λ.)
- η) Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.)

### 3. Διεύθυνση Οργάνωσης (Δ.ΟΡΓ.) - Τμήματα: Γ', Α', Β' και Δ'